

Reklamasjon på sprekker i gulv og tak/vegg



Det klages ofte over sprekker i gulvparkett og i overganger mellom vegg og himling.

Av adv.flm Morten Stenheim
morten@advokatsylte.no

Sprekker i gulvparkett og i overganger mellom vegg og himling, er en ofte forekommende årsak til klage ved kjøp av ny bolig og ved kjøp av håndverkertjenester.

Her skal vi gi en kort beskrivelse av kjøpers rettsstilling. Sprekker i betong (setningsskader) holder vi utenfor. Se egen artikkel vi har skrevet om dette.

Lovverket

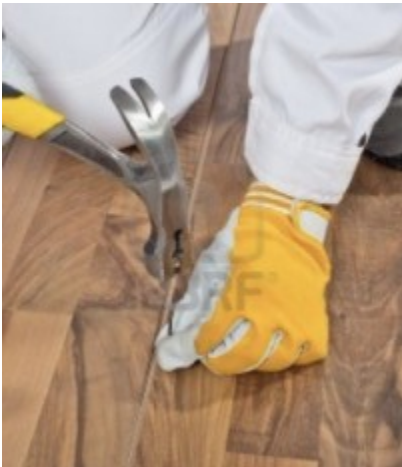
Ved kjøp av ny bolig, er det reklamasjonsreglene i bustadoppføringsloven som regulerer forholdet, sammen med avtalen mellom partene. Ved legging av nytt gulv i gammel bolig, vil det tilsvarende være reglene i lov om håndverkertjenester som gjelder.

Ved kjøp avbrukt bolig mellom private, fremgår dine rettigheter av lov om avhending av fast eiendom. Imidlertid vil denne form for feil sjeldnere være aktuell i slike tilfeller. Dette fordi kjøperen da vanligvis må ha sett denne kosmetiske feilen før kjøpet av den brukte boligen, og likevel valgt å foreta kjøpet. Kjøper må i så fall ha tatt reservasjon om utbedring for å kunne fremme et krav, eller feilen ha vært "skjult" av selger ved salget (for eksempel under

teppe eller ved bruk av silikoneller lignende).

Viktig å reklamere så snart som mulig

Det er viktig å reklameres så snart det er mulig. Dette bør skje pr. epost eller på tilsvarende dokumenterbar måte. Det anbefales at du både reklamerer overfor selger (entreprenør, utbygger eller annet salgssfirma), og den som har stått for selve utførelsen (underleverandøren eller håndverkeren). Ved kjøp gjennom eiendomsmegler, bør du også sende reklamasjonen til megler. Dette fordi det kan være at du kan gjøre kravet gjeldend mot flere, og det vil gjelde en reklamasjonsfrist for alle ledd.



Gulv skal ikke ha sprekker

Gulv skal ikke ha sprekker mellom bordene (gjelder både laminat og parkett). Det samme gjelder ikke overganger mellom himling og vegg (hvor det ikke er listverk). For sistnevnte vil det imidlertid være en viss toleransegrense (anslagsvis under 10 mm) og det vil være nødvendig og påregnelig å etterfylle overganger med elastisk materiale med

noen årsmellomrom.

Hvorvidt sprekken er tilstrekkelig store til å at du kan reklamere, avhenger også noe av hvilken pris du har betalt og hvilken informasjon du har fått ved kjøpet. Dersom du er blitt frarådet enkelte materialer og trosset rådene du har fått, kan du risikere at du ikke kan reklamere over feilen. Generelt så antas sprekker på flere millimeter i gulv, å være tilstrekkelig grunn til å kunne reklamere med mindre du har "trosset" håndverkernes råd.

Årsakene til sprekkdannelser

En hovedårsak til sprekkdannelser, er manglende avklimatisering av materialer førmontering. Dersom dette ikke skjer på riktig måte, vil bordene ofte krympe når boligen tasi bruk. Det kan også forekomme ved riktig montering, hvor boligen blir ekstremt uttørket (lav luftfuktighet). En ser dette noen ganger dersom boligen blir stående i lengre tid ubebodd og uten planter.

Hva kan du kreve

Du kan kreve at selger eller håndverker utbedrer feilen. Dette kan bli kostnadskreven, fordi det ofte vil være nødvendig å demontere hele gulvet, for så å foreta remontering. I verste fall må også selve gulvet skiftes ut (dersom det har vært limt). For himling/vegg vil det ofte være enklere (da vil ekstraordinær etterfylling av elastisk materiale kunne være tilstrekkelig - eventuelt montering av listverk etter avtale med kjøper).

Dersom selger eller håndverker nektet å rette, kan du kreve prisavslag tilsvarende det det koster å foreta nødvendig utbedring.

Partene kan også bli enige om et prisavslag som kompensasjon for feilen (uten at det foretas utbedring). Dette kan være hensiktsmessig dersom sprekken er små, og egentlig bare av kosmetisk karakter.

Hold tilbake deler av kjøpesummen

Kjøper har anledning til å holde tilbake så stor del av kjøpesummen, som det vil koste å utbedre mangelen. Først når leveringen har funnet sted rettmessig, kan selger kreverestbeløpet utbetalt. Det skal ikke betales rente fra kjøpers side i ventetiden. Dersom kjøper urettmessig holder tilbake deler av kjøpesummen

(dvs. foretar en feilvurdering avansvarsforholdet), kan selger derimot kreve forsinkelsesrente.

Eksempel 1 fra Boligtvistnemnda 29.11.12

Forbrukeren kjøper en eierseksjon i en boligblokk av et utbyggingsfirma. Kontrakten mellom partene er ikke fremlagt for nemnda, men i klagen opplyser forbrukeren at han overtok leiligheten med overtakelsesforretning 10. desember 2010, men en eventuellprotokoll fra denne er ikke fremlagt for nemnda. (Sekretariatet for nemnda fikk senere avklart med forbrukeren om at rett årstall er 2009, og at kontrakten ble inngått før byggestart)

Utbyggeren har engasjert innklaget entreprenør til å utføre byggearbeidene. I den anledning sørger han også for parkett til leilighetene og for montering av denne, samt at det utføres malerarbeider.

Entreprenøren har overfor parkettleverandøren reklamert på parketten i 14 leiligheter, der iblant den til forbrukeren. Leverandøren skriver til entreprenøren 30. september 2010 der han kommer til at "det er fastslått at klagen er av et slikt omfang at den kvalifiserer til en utbedring". Det opplyses hva manglene består i, og hvordan disse skal/kan utbedres. Som et alternativ tilbys et prisavslag til den enkelte seksjonseier. Leverandøren ber om at løsningsforslaget legges frem for beboerne, og at det meldes tilbake om hvilken løsningsom ønskes.

Det avholdes en "garantibefaring" (trolig ett-årsbefaringen, jfr buofl § 16) mellom forbrukeren og utbyggeren 28. oktober 2010. I referatet datert 3. november fremgår det bl.a. at det ble avtalt at parketten i stua og i soverom 1 skal "legges om og limes". Det opplyses også å være en "liten tørkesprekk og synlig

skruehode i stuetak" som skalutbedres. Arbeidene skal være utført innen 28. februar 2011.

Forbrukeren har i klagen for nemnda fremlagt sine notater fra en "1 års befaring", mendisse er hverken datert eller signert. Det fremgår heller ikke hvem som eventuelt deltok vedbefaringen, eller hva som ble avtalt under denne. I ett punkt opplyses det at "parkettenikke ligger under lister" og at man kan "se sementen mellom list og parkett både i gang,kjøkken og stue". Dessuten opplyses det at "kvister faller ut av parketten". Vedrørendetaket (himlingen) opplyses det at "taket har bølgegang" og at "takstolper lyser igjennommalingen".

Den opprinnelige parketten blir så skiftet ut, men i en takstrapport fra forbrukerenstakstmann datert 22. april 2012 opplyser takstmannen at forbrukerne, ved en befaring 14.februar 2012, informerte han om at innklaget entreprenør ikke ble eller var involvert iarbeidet med utskiftingen. Det opplyses at forbrukerne ville ha en "dyrere kvalitet" enn densom opprinnelig var levert og montert, og at de tok dette opp direkte medparkettleverandøren. Det ble så engasjert et annet firma til å montere den nye parketten.Mellomlegget i pris opplyses betalt direkte til leverandøren. Det hevdes for øvrigforbrukeren fikk opplyst av leverandøren at den nye parketten skulle tåle varmen fra deelektriske varmekablene som ligger i gulvet.

Forbrukeren har fremlagt brosjyren for den nye parketten som opplyses lagt 29. mars2011.

I et punkt om "Gulvvarme" opplyses det bl.a. at "temperaturen på overflaten av parkettenmå aldri overstige 27 oC". I et punkt om "Inneklima" angis det at den relativluftfuktigheten (RF) "alltid skal være mellom 35 - 65 % RF for å sikre et godt inneklima"og at "romtemperaturen alltid må ligge mellom 18 - 22 oC". Ved en RF

under 35 % opplyses det at "treet tørker ut", og at det da "kan oppstå sprekker og lamellslipp i parketten". Derfor anbefales det at det monteres termometer og hygrometer i rommet, slikat romklimaet lettere kan kontrolleres.

Forbrukeren sender e-post til entreprenøren 26. januar 2012 der han ber om ikke å bliglemt. Han opplyser at han gjerne vil bli ferdig med "all reklamasjon før sommeren".

Ny e-post til entreprenøren følger 9. februar. Forbrukeren opplyser at han nå har vært i kontakt med en av de andre seksjonseierne, og at heller ikke han har godtatt "gulv ellsertak". Det hevdes at entreprenøren skal ha lovet at en person skulle foreta en kontrollmåling for å se om overflatene tilfredsstiller Norsk standard eller ei, men at det ikke har skjedd. Derfor gir han beskjed om at han nå ikke ser noen annen utvei enn å kontakte Forbrukerrådet.

Forbrukeren har reklamert overfor parkettleverandøren på at det er "sprekker og kuv" i og på den nye parketten som ble lagt 29. mars 2011. I et brev til forbrukeren datert 28. mars 2012 viser leverandøren til en gjennomført befaring "etter at parketten er utbedret", og at de målingene som ble foretatt viste at toleransene lå innenfor kravene i Norsk standard. Etter at det nå er utført en ny befaring med gjennomførte nye målinger, opplyses det at man nå målte den relative luftfuktigheten (RF) til å ligge under det som anbefales av parkettprodusenten, og at parketten "bar tydelig preg av uttørking". Det vises til at RF ikke bør være lavere enn 35 % for å unngå sprekker og kuv, men det opplyses også at noe av dette kan rette seg igjen dersom luftfuktigheten stiger. Leverandøren hevder dermed at det ikke er noe feil med produktet, men han tilbyr seg allikevel å levere samme antall m² vederlagsfritt til forbrukeren, mot at han selv tar kostnaden med utskifting.

Han understreker imidlertid at han kun gjør dette for å bidra til en løsning, uten at det innebærer "ansvar for øvrig". Alternativt tilbyr han seg å koble inn Norsk Treteknisk Institutt (NTI) som en uavhengig tredjepart, slik at de kan foreta en ny befaring. Han opplyser imidlertid at forbrukeren selv må dekke anslått kostnad 5 - 10 tusen kroner dersom årsaken til problemet ikke kan tilbakeføres til feil med parketten. Han opplyser at han vil forholde seg den konklusjonen NTI eventuelt kommer med.

Forbrukeren engasjerer en takstmann som besiktiger leiligheten 14. februar 2012, etter å ha blitt kontaktet av forbrukeren dagen før. Han ser spesielt på sprekker i, og kuling på parkett, samt "sparkling og finish på malt himling av gipsplater". I rapporten fra 22. april 2012 opplyser takstmannen at han også var til stede da parkettleverandøren foretok sin befaring 29. februar, omtalt i overnevnte avsnitt. Rapporten inneholder både fotografier og utdrag fra 2 byggdetaljblader fra Byggforskserien. Under et punkt om "Skadeårsak" opplyser takstmannen at han ved befaringen 14. februar målte den gjennomsnittlige luftfuktigheten i 4 målepunkter til ca 21,7 %, og innetemperaturen til 21,8 °C. Overflatetemperaturen på gulvet opplyses målt til 22 - 23 °C. Luftfuktigheten og dens betydning for inneklimaet bedømmes som "svært tørt", men det bemerkes at forbrukerne hadde vært bortreist i 1 uke før det ble målt, og at leiligheten således ikke hadde vært i normal bruk i denne tiden. Under målingen 29. februar hevdes det at leverandøren/importøren målte fuktigheten til 23 - 24 %.

Kulingen på parketten opplyses målt til 0,6 mm på tvers av bordene, mens toleransekravet i hht til en vedlagt tabell fra NS 3420 opplyses å være ± 1 mm over en målelengde på 25 cm. Dermed konkluderes det med at avviket er "i grenseland" i hht standarden, men uansett anføres det

at kuvingen avviker fra "det estetiske kravet om struktur og glatthet aven overflate", da kravet anføres å være at en ferdig overflate "skal være så jevn at uønskede skyggeeffekter ikke oppstår". (I ett av de vedlagte utdragene fra Byggforskseriener imidlertid det sistnevnte kravet kun omtalt som "et eventuelt krav" som må "stilles i prosjektbeskrivelsen", dersom det skal kunne gjøres gjeldende. En slik beskrivelse er ikke fremlagt i herværende sak) Takstmannen anbefaler at parketten skiftes til en type som bedre tåler varmen fra varmekablene og det tørre miljøet, man han påpeker at han er "usikker på om skader kan oppstå på nytt på et nytt laminatgulv". Arbeidsoperasjonen med en utbedring beskrives i detalj, og kostnaden beregnes til kr 41 155 inkl mva.

Når det gjelder himlingen opplyses det at "feilen er av estetisk betydning", og at det dreier seg om "et relativt lite område som har litt bølger", samt at "en plateskjøt er litt høyere enn området omkring". Resten av himlingen opplyses å være "normalt sparklet og malt". Det aktuelle området i stua oppgis å være på 8 - 10 m². Ujevnheten hevdes å "gi enskyggevirkning som er synlig og skjemmende". Denne opplyses kontrollert med en "rettskive" som "vippet noen millimeter". Takstmannen anbefaler en utbedring bestående av sparkling, sliping og maling, der det aktuelle området først gis ett strøk maling, før hele himlingen overmales. Arbeidsoperasjonene beskrives i detalj, og kostnaden beregnes til kr 14 207 inkl mva.

De totale utbedringskostnadene anslås til kr 66 900, etter at det er medtatt en post stor kr 11 550 for "rigg og drift". (Blir egentlig totalt kr 66 912)

Forbrukeren henvender seg til Forbrukerrådet ved å fylle ut et "Klageskjema" som sendes, og innstemples 25. april 2012. Der

skriver han at klagen gjelder "parkett som harbølgegang, og sprekker opp i skjøter". Han opplyser at han oppdaget mangelen for 3 måneder siden, og at han første gang reklamerte på denne i juni 2011. Parkettleverandøren oppgis som svar på "hvor varen ble kjøpt/tjenesten utført". Det opplyses også at leverandøren "sa/ annonserte" at "parketten tålte varme". Som "Innklaget" oppgis imidlertid entreprenøren i herværende sak.

Forbrukeren skriver til entreprenøren 3. mai 2012 der han viser til sine "mangehenvendelser" uten å ha oppnådd "respons". Han opplyser at han derfor ikke så noen annen mulighet enn å kontakte en takstmann. Da svaret fra takstmannen "er klart", opplyses det at saken nå vil bli oversendt Boligtvistnemnda etter anbefaling fra Forbrukerrådet. Det opplyses at det dreier seg om "tak og gulv (parkett)". Forbrukeren opplyser at han ønsker svar innen 20. mai.

Forbrukerrådet sender de sakspapirene som forbrukeren sendte til dem, over til sekretariatet for Boligtvistnemnda som skriver til forbrukeren 6. mai 2012, og anmoder om at han fyller ut nemndas klageskjema, samt vedlegger supplerende dokumentasjon.

Entreprenøren sender e-post til forbrukeren 7. mai 2012 som svar på brevet fra 3. mai. Han bestrider at han ikke har gitt tilbakemeldinger på de henvendelsene forbrukeren har kommet med, da det hevdes å ha vært "dialog hele veien". Når det gjelder parketten viser han til at forbrukeren, (etter å ha fått aksept på reklamasjonen på den opprinnelige) valgte å kjøpe en ny parkett. Dersom det skulle være en feil på denne, anføres det at det i så fall er en feil som han ikke kan være ansvarlig for. Entreprenøren opplyser for øvrig at han har forstått at forbrukeren har reklamert direkte over for parkettleverandøren, og at han og produsentens representant har befart parketten, men at han ikke kjenner til resultatet.

Når det gjelder himlingen opplyser entreprenøren at han mener "den er innenfor krav somer gjeldende", men at han gjerne ønsker å få tilgang til takstrapporten og takstmannensvurdering.

Entreprenøren påpeker for øvrig at han ikke er forbrukerens kontraktspart. Dermedanmoder han om at forbrukeren retter sin korrespondanse mot utbyggeren og ikke han.

Forbrukeren sender åpenbart over et "utklipp" fra takstrapporten. Entreprenøren bekreftermottaket 10. mai, der han anmoder om å få en kopi av hele rapporten.

Forbrukeren svarer 13. mai at han trodde entreprenøren bare ønsket å få opplyst hvatakstmannen mente om himlingen, da entreprenøren (7. mai) skrev at han ikke hadde noemed gulvet/parketten å gjøre. Dersom entreprenøren nå mener at hans forhold allikevelberører gulv og parkett, opplyses det at det sikkert kan ordnes med en kopi avtakstrapporten.

Entreprenøren svarer 15. mai at han fortsatt ønsker å få tilsendt en kopi av hele rapporten,og ikke bare et utklipp fra denne.

Partene samtaler på telefon 16. mai 2012, og entreprenøren sender e-post til forbrukerensamme dag. Han viser til at forbrukeren nå ikke vil la han få en kopi av takstrapporten, ogat forbrukeren har opplyst at det skjer etter råd fra Forbrukerrådet. Forbrukeren hevdes åha satt som betingelsen for å gi fra seg en kopi, at entreprenøren på forhånd bekrefter athan "skal løse reklamasjonen". Dessuten opplyses det at forbrukeren viste tilentreprenørens anmodning om at all korrespondanse skulle rettes mot utbyggeren, slik atrapporten uansett ikke kunne sendes til han.

Entreprenøren opplyser at han ikke kan bekrefte at han skal løse en reklamasjon ut i fra entakstrapport, uten å ha lest denne først, men han poengterer "på et generelt grunnlag" at han "ønsker å løse eventuelle reklamasjoner". Dermed gjentas anmodning om å få kopi av rapporten.

Forbrukeren fremmer sak for Boligtvistnemnda 18. juni 2012, der han viser til "vedlagte papirer". Han krever primært at manglene med parkett og himling rettes. Dersom det ikke lar seg gjøre, ønskes et prisavslag.

Entreprenøren gir tilsvaret til nemnda 24. august 2012. Han anfører at han er "feilaktig innklaget" da han ikke har noe kontraktsforhold til forbrukeren. Han opplyser at hans eneste kontrakt er over for utbyggeren, men at han "har hatt et ønske om å bidra til at alle parter kan være fornøyde", noe han "ønsker å fortsette med". Entreprenøren viser til at han gjentatte ganger anmodet om å få tilgang til hele takstrapporten, uten at han fikk den før han fikk den oversendt med sakspapirene fra Boligtvistnemnda. Han viser for øvrig til at han avviste reklamasjonen på parketten i sin e-post til forbrukeren 7. mai 2012.

Entreprenøren viser videre til at det av takstrapporten fremgår at det 14. februar 2012 var den relative luftfuktigheten i leiligheten på 21,7 % mens det i brosjyren for parketten under "Garanti Saga parkett" fremgår at leverandøren ikke dekker "Deformasjoner i gulvet pga. feil luftfuktighet. Den relative fuktigheten skal være mellom 35 % - 65 %". Videre vises det til parkettleverandørens brev fra 28. mars 2012 der han opplyser at han målte den relative luftfuktigheten (RF) til å ligge under det som anbefales av parkettprodusenten, og at parketten "bar tydelig preg av uttørking". Dermed konkluderte han med at det ikke er noen feil med produktet, men at det er den lave luftfuktigheten som har ført

til problemet med kuving og sprekker. Det vises for øvrig til at forbrukeren, i overnevnte brev, fikk et tilbudom at leverandøren kunne engasjere NTI for befaring og uttalelse.

I tillegg til å hevde at han ikke er den rette til å motta forbrukerens reklamasjon påparketten, konkluderer entreprenøren med at grunnlaget for reklamasjonen har falt bortfordi luftfuktigheten i leiligheten er lavere enn hva garantien dekker.

Forbrukeren svarer 31. august 2012 at han ikke kan se at noe er forandret, ut i fra det entreprenøren skriver i sitt tilsvare. Han hevder at entreprenøren i det "ene sekundet" gir uttrykk for at han "vil ordne opp", mens han i det neste opplyser at han ikke har noe medklagen å gjøre. Forbrukeren anfører imidlertid at entreprenøren "har hatt arbeidere hos oss". Det stilles også spørsmål ved om ikke den andre seksjonseieren som omtales i e-posten fra

9. februar 2012 kan kalles inn til et møte om forholdene.

Entreprenøren svarer 14. september 2012 med å gjenta at han ikke har, eller har hatt, noen avtale med forbrukeren tidligere. Han påpeker at han bestandig ønsker å "rydde opp....uansett årsak og ansvarsforhold", og at det er hans "policy å gi god kundebehandling". Han opplyser imidlertid at han i denne saken ikke kan strekke seg lenger, og at han har forsøkt å formidle det til forbrukeren "på en ryddig måte". Forbrukerens utsagn om at han "har hatt arbeidere" på stedet bestrides med en henvisning til teksten i takstrapporten om hvilket firma som utførte arbeidet med leggingen av nåværende parkett. Entreprenøren opplyser for øvrig at han ikke har noe behov for et møte om saken.

Forbrukeren svarer 1. oktober 2012. Han konstaterer at entreprenøren fraskriver seg altansvar for "opprydding av feil" med at det "ikke var hans arbeidere". Han opplyser imidlertid at han da ikke kan forstå hvorfor entreprenøren var på befaring da arbeidet ble gjort. Dessuten stilles det spørsmålsteget ved hvorfor entreprenøren ikke nevner forholdet med himlingen, da malerarbeidet ble bestilt av entreprenøren.

Entreprenøren svarer 10. oktober at han har uttalt seg om malerarbeidet tidligere, ved å vise til sin e-post fra 7. mai 2012. Han viser til sine utsagn der, og at han da også etterlystetakstrapporten. Videre viser han til utsagnet i takstrapporten om at "feilen er av estetisk betydning", og at det dreier seg om "et relativt lite område som har litt bølger", samt at "en plateskjøt er litt høyere enn området omkring", mens resten av himlingen opplyses å være "normalt sparklet og malt". Entreprenøren opplyser at han fortsatt mener at himlingen istua er "innenfor de krav som er gjeldende".

2. Sakens rettslige sider

Selv om avtalen mellom forbrukeren og utbyggeren ikke er fremlagt for nemnda, legges det til grunn at bustadoppføringslova (buofl) gjelder for denne.

2.1 Innledning

Forbrukeren kjøper en eierseksjon i en boligblokk av et utbyggingsfirma. Han overtar leiligheten med overtakelsesforretning 10. desember 2009, men en eventuell protokoll fra den er ikke fremlagt for nemnda.

Utbyggeren hadde engasjert innklaget entreprenør til å oppføre blokk og utføre byggearbeidene. I den anledning sørger

entreprenøren også for levering av parkett tilleilighetene, for montering av denne, og for bestilling og utførelse malerarbeider.

Entreprenøren mottar flere reklamasjoner fra seksjonseierne på levert og montert parkett. Disse formidles til parkettleverandøren som i brev til entreprenøren datert 30. september 2010 kommer til at "det er fastslått at klagen er av et slikt omfang at den kvalifiserer til enutbedring". Leverandøren forslår alternativt utskifting eller prisavslag for den enkelte, og ber entreprenøren fremlegge forslagene for beboerne, med tilbakemelding om hvilken løsning som ønskes.

Det avholdes en "garantibefaring" (trolig ett-årsbefaringen, jfr buofl § 16) mellom forbrukeren og utbyggeren 28. oktober 2010. I referatet datert 3. november fremgår det bl.a. at det ble avtalt at parketten i stua og i soverom 1 skal "legges om og limes". Det opplyses også å være en "liten tørkesprekk og synlig skruhode i stuetak" som skal utbedres. Arbeidene skal være utført innen 28. februar 2011.

Den opprinnelige parketten blir så skiftet ut 29. mars 2011, men i en takstrapport fra forbrukerens takstmann datert 22. april 2012 opplyser takstmannen at forbrukerne, ved en befaring 14. februar 2012, informerte han om at innklaget entreprenør ikke ble eller var involvert i arbeidet med utskiftingen. Det opplyses at forbrukerne ville ha en "dyrere kvalitet" enn den som opprinnelig var levert og montert, og at de tok dette opp direkte med parkettleverandøren. Det ble så engasjert et annet firma til å montere den nye parketten. Mellomlegget i pris opplyses betalt direkte til leverandøren.

Forbrukeren konstaterer at det oppstår kuling og sprekker i den nye parketten. Han reklamerer overfor parkettleverandøren som i et brev til forbrukeren datert 28. mars 2012 viser til at han har

besiktiget forholdet og foretatt målinger som viste at den relativluftfuktigheten (RF) lå under den som anbefales av parkettprodusenten, og at parketten "bar tydelig preg av uttørking". Det vises til at RF ikke bør være lavere enn 35 % for åunngå sprekker og kuv. Leverandøren hevder dermed at det ikke er noe feil med produktet, men han tilbyr seg allikevel å levere samme antall m² vederlagsfritt til forbrukeren, mot at han selv tar kostnaden med utskifting. Han understreker imidlertid at han kun gjør dette for å bidra til en løsning, uten at det innebærer "ansvar for øvrig". Alternativt tilbyr han seg å koble inn Norsk Treteknisk Institutt (NTI) som en uavhengig tredjepart, slik at de kan foreta en ny befaring. Han opplyser imidlertid at forbrukeren selv må dekke anslått kostnad 5 - 10 tusen kroner dersom årsaken til problemet ikke kantisbakeføres til feil med parketten. Han opplyser at han vil forholde seg den konklusjonen NTI eventuelt kommer med.

Forbrukeren mottar rapporten fra sin takstmann 22. april 2012. Den omhandler parkettgulv og himling. Også han konkluderer med at den sannsynlige årsaken til kuvingen og oppsprekningen av parketten er at luftfuktigheten i leiligheten er for lav i forhold til densom anbefales av parkettleverandøren. Han anbefaler at parketten skiftes til en type som bedre tåler varmen fra varmekablene og det tørre miljøet, men han påpeker at han er "usikker på om skader kan oppstå på nytt på et nytt laminatgulv".

Når det gjelder himlingen opplyses det at "feilen er av estetisk betydning", og at det dreier seg om "et relativt lite område som har litt bølger", samt at "en plateskjøt er litt høyere enn området omkring". Resten av himlingen opplyses å være "normalt sparklet og malt". Det aktuelle området i stua oppgis å være på 8 - 10 m². Ujevnheten hevdes å "gi enskyggevirkning som er synlig og

skjemmende". Denne opplyses kontrollert med en "rettskive" som "vippet noen millimeter". Takstmannen anbefaler en utbedring bestående av sparkling, sliping og maling, der det aktuelle området først gis ett strøk maling, før helehimlingen overmales.

Forbrukeren krever at entreprenøren skal utbedre forholdene. Da han ikke er villig til det, fremmer forbrukeren sak for Boligtvistnemnda 18. juni 2012, der han primært krever at manglene med parkett og himling rettes. Dersom det ikke lar seg gjøre, ønskes et prisavslag.

2.2 Parkett

2.2.1 Partenes anførsler

Forbrukeren anfører i sitt tilsvarende fra 31. august 2012 at entreprenøren har vært uklar med hensyn til om han vil bidra til å "ordne opp" eller ei, ved å hevde at han i det "enesekundet" gir uttrykk for at han "vil", mens han i det neste opplyser at han ikke har noe med reklamasjonen på parketten å gjøre. Forbrukeren viser imidlertid til at entreprenøren "har hatt arbeidere hos oss".

Entreprenøren anfører at han ikke har hatt noe med leveringen og monteringen av parketten å gjøre, da forbrukeren selv ordnet dette direkte med parkettleverandøren da den opprinnelige parketten ble skiftet ut 29. mars 2011. Han påpeker dessuten at han ikke har, eller har hatt, noen avtale direkte med forbrukeren, og at forbrukerens klage eventuelt skulle vært fremmet over for utbyggeren som avtalepart, og ikke han. Forbrukerens utsagn om at han "har hatt arbeidere" på stedet bestrides med en henvisning til teksten i takstrapporten fra 22. april 2012 om hva forbrukeren hadde opplyst om hvilket firma som utførte arbeidet med leggingen av nåværende parkett. Forbrukeren opplyser imidlertid at han da ikke kan forstå hvorfor entreprenøren var på befaring da utskiftingsarbeidet ble gjort.

Når det gjelder forbrukernes utsagn om at han har gitt uklare signaler om hvorvidt han ville bidra til å finne en løsning eller ei, opplyser han at han bestandig ønsker å "rydde opp.....uansett årsak og ansvarsforhold", og at det er hans "policy å gi god kundebehandling", men at han i denne saken ikke kan strekke seg lenger. Dette hevdes forsøkt formidlet til forbrukeren "på en ryddig måte".

2.2.2 Nemndas synspunkter

Nemnda viser først til at forbrukeren her retter sin klage mot entreprenøren i henhold til bufl § 37 om "krav mot bakre ledd", der første ledd har følgende ordlyd:

Forbrukeren kan gjøre sitt krav som følge av mangel gjeldende mot ein tidlegareavtalepart som har gjort avtalen som ledd i næringsverksemd, i same mon som mangelen kan gjerast gjeldende av entreprenøren eller annan avtalepart.

For at kravet mot det tidligere avtaleleddet (entreprenøren i vår sak) skal nå fram, forutsettes det at kontraktspartene til forbrukeren - utbyggeren - kunne gjøre et tilsvarende krav gjeldende mot dette avtaleleddet. Da entreprenøren ikke prinsipielt har hevdet at så ikke er tilfelle i nærværende sak, legger nemnda til grunn at forbrukernes reklamasjon rettmessig kan rettes mot entreprenøren.

Forbrukeren har ikke bestridt at han kjøpte den sist lagte parketten direkte av parkettleverandøren, og at arbeidet med utskiftingen ble gjort av andre enn entreprenøren, slik dette er beskrevet av takstmannen i forbrukerens takstrapport. Forbrukeren antyder riktig nok i sitt tilsvarende fra 31. august 2012 at det kan ha vært entreprenørens folk som utførte arbeidet, men dette bestrider entreprenøren. Nemnda kommer til

at forbrukeren ikke har sannsynliggjort at entreprenøren var involvert i utskiftingen av parketten på en slik måte at han kan gjøres ansvarlig for det inntrufneforholdet. Det er dessuten fremlagte dokumentasjon som gir klare indikasjoner på atproblemet med kuving og oppsprekking skyldes et for tørt innneklima som forbrukeren selvmå ha ansvaret for. Nemnda kommer etter dette til at forbrukeren ikke gis medhold.

2.3 Himling

2.3.1 Partenes anførsler

Forbrukeren reklamerer på at det foreligger en mangel med en del av himlingen i stua. Hanviser til at denne også påvises av hans takstmann som i sin rapport fra 22. april 2012opplyser at det er "et relativt lite område som har litt bølger", samt at "en plateskjøt er litthøyere enn området omkring". Det aktuelle området i stua oppgis å være på 8 - 10 m².Ujevnheten hevdes å "gi en skyggevirksomhet som er synlig og skjemmende".

Takstmannenopplyser at han kontrollerte forholdet med "rettskive" som "vippet noen millimeter". Hananbefaler en utbedring bestående av sparkling, sliping og maling, der det aktuelle områdetførst gis ett strøk maling, før hele himlingen overmales. Arbeidsoperasjonene beskrives idetalj, og kostnaden beregnes til kr 14 207 inkl mva. I tillegg kommer utgifter til rigg.Forbrukeren krever utbedring, eller at det alternativt gis et prisavslag om utbedring ikke larseg gjøre.

Også for dette forholdet viser entreprenøren til at han ikke har noe kontraktsforhold medforbrukeren, og at han derfor ikke er den rette til å motta reklamasjonen. I sin e-post fra 7.mai 2012 opplyser han imidlertid at han uansett mener himlingen "er innenfor krav som ergjeldende". I sitt tilsvare fra 10. oktober 2012 viser han dessuten til at forbrukerenstakstmann uttaler at "feilen er av estetisk betydning".

2.3.2 Nemndas synspunkter

Nemnda viser til konklusjonen i overnevnte pkt 2.2.2 om at forbrukeren rettmessig kan rette sin klage mot entreprenøren i hht buofl § 37 om "krav mot bakre ledd". Det sammegjelder for dette forholdet.

Etter nemndas syn har forbrukeren i tilstrekkelig grad dokumentert at det foreliggende forholdet må betraktes som en mangel i hht buofl § 25, selv om denne kun er av estetisk art, og det ikke er påvist konkrete overflateavvik, for eksempel opp i mot NS 3420. Entreprenøren har for øvrig ikke nærmere begrunnet hvilke "krav" han viser til når han hevder at himlingen er "innenfor gjeldende krav". Han har heller ikke påberopt seg at forbrukeren har reklamert for sent på forholdet, eller at det er godtatt av utbyggeren. Nemnda kommer etter dette til at entreprenøren skal utbedre mangelen.

3. Konklusjoner

Entreprenøren skal utbedre mangel i del av himling i stua

For øvrig gis forbrukeren ikke medhold

Eksempel 2 fra Boligtvistnemnda 13.9.12

Kontrakten mellom partene er ikke fremlagt for nemnda, men i klagen opplyser forbrukeren av det dreier seg om en rekkehusleilighet der det ble avholdt overtakelsesforretning 12. juni 2009. Som fjerde punkt i protokollen anmerkes:

Kontroll av parkett - utbedres

Av en e-post fra 26. februar 2009, og en faktura datert 18. mai samme år, fremgår det at forbrukeren skulle ha, og at han kjøpte, gulv med varmekabler i stue/kjøkken og i kontor.

Forbrukeren registrerer knirk i parkett, og sender e-post til entreprenøren 8. februar 2010 der han spør "*når er det gulvet/parketten slutter å knirke ca?*".

Entreprenøren svarer dagen etter at han ikke har hørt om dette tidligere, og han spør bl.a. om *hvor* det knirker.

Forbrukeren svarer 19. februar at det knirker i gulv, og entreprenøren svarer med at det nå er vinter med meget lav luftfuktighet inne. Han påpeker at *det* kan føre til "*at parketten sprekker opp, tørker og du får knirk*". Forbrukeren anbefales å ta kontakt med den underleverandøren som leverte parketten, og som også har sto for leggingen av denne. Det opplyses at det er *han* som skal ha eventuelle reklamasjoner.

Forbrukeren svarer 18. april 2010 at parketten fortsatt knirker "*selv om temperaturen har vært stabil*". Det samme gjelder den innvendige luftfuktigheten, og det opplyses at det ikke benyttes luftfukter om vinteren.

Parkettleverandøren svarer dagen etter at han vil foreta en befaring av forholdet, og spør når det passer. Det avtales befaring.

Leverandørens rapport fra befaringen er datert 21. april 2010. Den beskriver at det er mest knirk i kjøkken, men at det også knirker i stua, selv om det der knirker i mindre grad. Det er imidlertid ingen knirk for øvrig i huset. Det konkluderes med at det er "*undergulvet som knirker*", og ikke parketten. (Meget tyder på at forbrukeren ikke fikk rapporten)

Forbrukeren er ikke selv til stede under befaringen. Han sender derfor e-post til leverandøren 23. april der han spør om resultatet. I svaret opplyser leverandøren at det ikke var parketten som var skyld i knirken, og at han tar kontakt med entreprenøren angående problemet.

Det avholdes ett-årsbefaring 4. august 2010. (Protokollblanketten som benyttes er den samme som ble brukt ved overtakelsen) I protokollen bemerkes bl.a.:

Noe knirk i parkett konstatert

De anmerkede forholdene skal *"utbedres innen august mnd."*

Partene er fortsatt i dialog vedrørende parkett, og forbrukeren sender e-post til entreprenøren 12. september 2010 og spør om han har snakket med parkettkleverandøren. Entreprenøren svarer dagen etter at leverandøren vil lage en reklamasjonsrapport og ta kontakt for nærmere befaring.

Det foretas befaring, og i en e-post til leverandøren 11. oktober 2010, fra de som utførte befaringen, opplyses det at det dreier seg om 2 reklamasjoner, *en* knyttet til tørkesprekker, og *en* vedrørende knirk. Når det gjelder tørkesprekk opplyses det at ett bord vil bli byttet ut, mens man i forholdet med knirk vil *"avvente ca 1 mnd."* for å se om det dukker opp mere. Forbrukeren hevdes å ha vært enig i dette.

Leverandøren informerer entreprenøren 20. oktober. *Han* sender e-post til forbrukeren

3. november 2010. Dersom forbrukeren ønsker utbedring *nå*, anbefales han å ta kontakt med leverandøren for avtale om tid.

Forbrukeren sender e-post til entreprenøren 20. desember 2010. Han opplyser at han ikke *"hørte noe forrige uke"*, og at han derfor nå ser seg nødt til å innhente kompetanse andre steder i forbindelse med retting av gulv i 1. og 2.etg. Han poengterer at han reklamerte allerede ved ett-årsbefaringen 4.august 2010, uten at utbedring har blitt foretatt, til tross for at han har purret 10 – 15 ganger. Dessuten etterlyses en rapport som en *"fagmann på området skulle skrive"*, vedrørende årsaken til problemet.

Entreprenøren sender overnevnte e-post videre til parkettkleverandøren, og ber han *"gripe fatt i dette"*. Det bestrides imidlertid at forbrukeren har purret på utbedring så mange ganger som han hevder.

Leverandøren kontakter den personen som fysisk skulle utføre utbedringene. *Han* beklager i en e-post fra 21. desember at det har gått lang tid, men opplyser at det bordet som skulle byttes "*ventes inn denne uken*". Årsaken til den lange tiden opplyses å være at det aktuelle produktet hadde gått ut av fabrikkens sortiment, og at det derfor tok tid å finne et egnet bord. Dessuten opplyses det at det 2 ganger har blitt levert feil type bord.

Når det gjelder knirkproblematikken hevdes det at dette er utbedret i 2. etg., men at det vil bli tatt kontakt med forbrukeren i uke 1 for å avtale tidspunkt for videre utbedringer. Alt planlegges utført i uke 4. Det fremgår at vedkommende mener en del av knirkproblemet skyldes undergulvet, og at *det* således ikke er parkettleverandørens ansvar. Forbrukeren får kopi av e-posten.

Forbrukeren sender e-post til entreprenøren og leverandøren 21. desember 2010 der han bl.a. spør *når* entreprenøren fikk beskjed om at knirken i 1. etasje skyltes undergulvet. Han gir uttrykk for at han er fornøyd med at knirken i gulvet i 2. etg. forsvant etter den utbedringen som ble foretatt der, men at han ikke er tilfreds med utseende på den nye parketten. Enkelte bord hevdes dessuten å ha en høydeforskjell (omkant) på mer enn 0,2 mm, og han spør hva som skal gjøres med det.

Leverandøren svarer samme dag at han ikke vet *når* entreprenøren fikk beskjeden om undergulvet, men at han "*skal sjekke litt*". Når det gjelder omkantene vil han diskutere forholdet med en annen fagperson. En eventuell utbedring vil bli gjort sammen med det andre som skal gjøres.

Forbrukeren sender e-post til leverandøren 7. januar 2011, der han på ny spør om *når* entreprenøren fikk beskjed om at knirk som er relatert til undergulvet ikke er leverandørens ansvar. Leverandøren svarer imidlertid igjen at han ikke har noen oversikt over *når* eller *om* en slik beskjed ble gitt. Han lover å ta kontakt kommende uke "*angående videre fremdrift*". Forbrukeren svarer umiddelbart med at han kun ønsker å forholde seg til entreprenøren, da alt er kjøpt og fakturert igjennom han.

Leverandøren sender e-post til forbrukeren 10. januar 2011 der han opplyser at utbedring av gulv skal skje 17. januar. Da skal ett bord skiftes i 1. etg og utbedring av knirk skal foretas diverse steder. De punktene som vil bli prioritert, opplyses å være de der knirken kan relateres til selve parketten. Vedkommende som kommer vil selv sørge for eventuell flytting av møbler. Forbrukeren bekrefter at det er greit for han med 17. januar.

Vedkommende som utførte utbedringsarbeidene sender e-post til leverandøren 1. februar 2011 der han bekrefter at parketten er utbedret der det var knirk relatert til denne, og at også forholdene med omkanter er ordnet. Det opplyses imidlertid at det fortsatt er *"vertikalbevegelser"* og knirk i kjøkken/stuearealet, og at dette sannsynligvis kommer fra *"underliggende sjikt"*. Det anmodes om at entreprenøren *"tar tak i dette"*, og at leverandøren omgående formidler dette til han. Forbrukeren opplyses å ha blitt informert om dette samme dag, og han får kopi av hele e-posten 8. februar.

Forbrukeren har kontaktet leverandøren av gulvvarmesystemet, og *han* foretar befarings-
15. mars 2011. I rapporten bekreftes det å være knirk, men det betviles at denne skyldes varmesystemet. Årsaken antas å være gulvet over reflektorplatene (varmefordelingsplatene), men det foreslås at det kalles inn til et møte om forholdet, der alle parter deltar. Før *det* bør en del av gulvet åpnes.

Forbrukeren fremmer sak for Boligtvistnemnda. Klagen er datert 20. januar 2012. Den registreres inn 31. januar. Forbrukeren opplyser at entreprenøren har gitt beskjed om at han ikke vil foreta seg noe med knirkproblemet. Det vedlegges en CD med lydopptak av knirk, samt fotografier av parkett i 2. etg som opplyses å være tatt *"etter skjæring"*. Resultatet betegnes som *"stygt"*. Forbrukeren krever retting av mangel.

Etter purring på tilsvaret fra nemndas sekretariatsleder, svarer entreprenøren i e-post til sekretariatet 8. mars 2012. Han anmoder om utvidet svarfrist, samtidig som han opplyser at han vil ta kontakt med

forbrukeren *"for nye undersøkelser"* for å klarlegge om det er *han* som har gjort feil, eller om forholdet skyldes en av hans underleverandører.

Entreprenøren sender e-post til nemnda 30. mars 2012. Han opplyser at han var på befaring i boligen 20. mars, og at han nå har tatt kontakt med elektriker og gulvlegger for å gå sammen om å *"starte med å ta opp parkett og underliggende sjikt for kontroll om det er knirk i undergulvet, med eventuelle påfølgende utbedringer"*. Man vil, etter avtale med forbrukeren, starte i kjøkkendelen rett over påske, der det knirker mest. Arbeidet antas å bli fullført i april. Entreprenøren gir følgende uttrykk for at han med dette regner med at nemnda ikke behøver å realitetsbehandle klagen.

I e-post fra 10. mai 2012 opplyser entreprenøren at *"alt er tatt opp"*, og at knirken oppstod mellom gipsplatene og undergulvet. Nå opplyses det å være lagt ullpapp mellom platelagene, samt at gulvet har blitt *"helskrudd"*. Varmefordelingsplater og varmekabler er lagt tilbake, og ny parkett er montert. Entreprenøren opplyser imidlertid at forbrukeren har reagert på at den nye parketten er noe mørkere enn den opprinnelige, selv om den kommer fra samme produsent. Leverandøren skal gi en tilbakemelding om dette innen et par dager.

Entreprenøren sender e-post til forbrukeren 1. juni 2012 der han opplyser at parkettleverandøren mener at gulvet nå må aksepteres *"med de små avvikene som er og at dette er innenfor alle mulige toleransekrav"*. Det hevdes igjen at parketten kommer fra samme produsent som den opprinnelige, og at den er produsert etter *"samme oppskrift"*, men det påpekes at det nå er flere år siden den opprinnelige ble produsert, og at det derfor vil være fargeforskjeller. Entreprenøren opplyser for øvrig at han snarest skal ha en samtale med leverandøren, og at han vil komme tilbake med mer informasjon etter det.

Forbrukeren sender e-post til nemnda 10. juni 2012 der han bekrefter at det ikke lenger knirker i gulvet. Han anfører imidlertid at den nye parketten i 1. etg er lagt med *"gal/feil"* farge. Han opplyser for øvrig at han selv har undersøkt parkett fra den aktuelle produsenten, og at *han* da kom til at farge og utseende stemte godt med den opprinnelige, mens

den som er lagt er *"vesentlig mørkere"*. For øvrig opplyses det at skadene i 2. etg ikke er utbedret.

Forbrukeren opplyser at han ønsker at feilene rettes, og at han får parkett med den opprinnelige fargen. Han påpeker at det nå snart har gått 21/2 år siden han tok problemet med parkett og knirk opp med entreprenøren, og at det er urimelig dersom det skal gå ut over *han* at det er flere år siden den forrige parketten ble produsert, slik at en annen ble lagt. Det hevdes for øvrig at produsenten fortsatt leverer samme type parkett som den originale. Det kreves nå at entreprenøren:

1. Bytter parkett i stue/kjøkken med hvit matt lakkparkett fra «produsenten»
2. Fjerner knirk på gulv på kontoret i første etasje også (samme problem som i stue/kjøkken)
3. Utbedrer skader på parkett i andre etasje
4. retter/utbedrer eventuelle skader/feil som blir gjort på bygning og gjenstander i forbindelse med det overnevnte
5. Vasker alle steder hvor det blir støvete etter jobben (jeg vasket i 3 - 4 timer etter forrige gang og det var kun
stue/kjøkken)
6. Det skal også ryddes og feies ute etter saging o.l.

Parkettleverandøren sender e-post til entreprenøren 25. juni 2012 der han beskriver arbeidet med kontroll av gulvet og utskifting av parkett i kjøkken og i hele stua. Den nye parketten opplyses å være eksakt *"den samme som lå i rommene fra før"*. Det bemerkes at det ikke er unormalt at parkett skifter farge på 5 år, og at *det* også gjelder for hvitfarget parkett. (Eikeparketten har en overflate med "hvite" pigmenter i lakken) Leverandøren gir uttrykk for at han mener resultatet nå må aksepteres, siden parketten på *hele* gulvet er byttet ut, og *"erstatningsgulvet er eksakt det samme som har ligget i huset fra før"*.

Entreprenøren gir tilsvaer til nemnda 25. juni 2012. Han viser til overnevnte e-post fra parkettleverandøren, og avviser kravet om ny parkett ved å anføre at *"det må påregnes noe forskjell i farger og struktur da det er flere år siden den første ble produsert"*. Når det

gjelder reklamasjonen på parketten i 2. etg beklager han at det ikke har blitt gjort noe med denne, men han skylder på dårlig oppfølging fra en underleverandør. Det opplyses imidlertid at *"ny avtale er berammet til 27. juni"*, etter at andre datoer har blitt luftet, uten at det har passet for forbrukeren.

Entreprenøren opplyser for øvrig at han tilbød seg å legge om gulvet i forbrukerens kontor *"som en kompensasjon for at gulvene skulle bli like"*, men at forbrukeren avviste tilbudet. Det hevdes også at forbrukeren har gitt uttrykk for at det ikke er de store knirkproblemene i kontoret, men at han valgte å ta dette med i sine krav fordi han var provosert over det som har skjedd. Dermed avviser entreprenøren reklamasjonen vedrørende dette rommet.

Når det gjelder flytting av møbler og inventar etter utførte utbedringsarbeider hevdes disse utført helt i tråd med forbrukerens fremsatte krav. Det betviles at forbrukeren selv kan ha måttet bruke så lang tid til rengjøring som han hevder.

Forbrukeren gir tilsvaer 10. august 2012. Han hevder at den nylagte eikeparketten i stue og kjøkken, med *"hvit matt lakk"*, ikke kom fra samme leverandør som den opprinnelige, og han betviler parkettleverandørens utsagn om at den skal være produsert ved samme fabrikk. Han opplyser at han har oppsøkt leverandørens utstilte parkettprodukter og at han da konstaterte at fargen og strukturen på utstilt parkett av samme type som den han fikk levert og montert i 2009 var *"så å si identisk"*, mens parkett fra en ny pakke hadde *"samme farge, men litt annen struktur"*. Den nye som han har fått levert hevdes igjen å ha *"en vesentlig mørkere farge"*, med en *"annen hvit farge"*.

Når det gjelder parketten i 2. etasje, så opplyses skadene der utbedret.

Gulvet i kontoret hevdes å knirke på samme måte som det gjorde i stue/kjøkken, og forbrukeren bestrider at han har gitt uttrykk for at *"det ikke er knirkproblemer"*. Han erkjenner imidlertid at han hadde opplyst entreprenøren *"at man ikke trenger å gjøre noe der"*, men påpeker at det kun skjedde *"for å være hyggelig"*. Årsaken til at han tar opp igjen

reklamasjonen opplyses å være at han ble provosert av entreprenørens tilbud om utbedring mot at han aksepterte fargeforskjellen mellom opprinnelig og ny parkett i stue/kjøkken. Forbrukeren viser igjen til at han reklamerte på knirk allerede 8. februar 2010, og at *det* kun var 1/2 år etter at parketten ble lagt, mens forholdet fortsatt ikke er utbedret i kontoret.

Forbrukeren hevder igjen at det var meget støv igjen i leiligheten etter at parketten ble skiftet i stue/kjøkken, og han vedlegger fotografier som viser eksempler på dette. Det vedlegges også et fotografi av parkett. (Øverste "plank" er opplyst å være ny type, mens de 2 nederste skal være den opprinnelige)

Entreprenøren gir tilsvaer 15. august 2012. Han hevder igjen at fargeforskjellen er så liten at den bør kunne godtas. Dessuten vises det til at parketten i stue/kjøkken *"ligger adskilt fra andre rom slik at de ikke kan sammenlignes med hverandre"*.

Vedrørende kontoret anføres det at gulvet der er dekket av *"hyller, kontormøbler og plastplate for stol på gulvet"*, og at rommet dessuten har et lite areal. Entreprenøren hevder at forbrukeren har opplyst at *"det slett ikke alltid kommer en knirkelyd"*. Han antar at knirken skyldes at huset tørker, og opplyser at det ble benyttet luftavfukter igjennom hele byggeprosessen frem til overtakelsen. Det hevdes imidlertid at forbrukeren ikke benyttet avfukter da han i ettertid utførte sine malerarbeider. Entreprenøren erkjenner at forbrukeren reklamerte på knirk, men opplyser at han da fikk beskjed om at han burde avvente situasjonen til uttørkingen hadde kommet lengre.

Forbrukeren gir tilsvaer 16. august 2012. Han opplyser at det fra entreen er mulig å se gulvet i kontoret *samtidig* med gulvet i stue/kjøkken, og at det således er mulig å foreta en samtidig sammenligning. Vedrørende bruk av luftavfukter bekrefter han at malerne ikke benyttet dette, men det hevdes at det ble *"kjørt tørking og avfuktere i 4 - 6 uker rett etter at malerne nesten var ferdige"*. Årsaken opplyses imidlertid å ha vært en lekkasje som førte til at det sto vann over parketten i kjelleren.

2. Sakens rettslige sider

Selv om kontrakten mellom partene ikke er fremlagt for nemnda, legges det til grunn at bustadoppføringslove (buofl) gjelder for avtalen.

2.1 Innledning

Forbrukeren kjøper en rekkehusleilighet av entreprenøren, og det avholdes overtakelsesforretning 12. juni 2009. Som fjerde punkt i protokollen anmerkes:

Kontroll av parkett - utbedres

Entreprenøren har kjøpt parketten av en underleverandør som også har stått for monteringen av denne. Forbrukeren, entreprenøren og underleverandøren kommuniserer flere ganger om parketten i tiden etter overtakelsen, der forbrukeren reklamerer på knirk både i 1. og i 2. etg.

Knirkproblemet i 2. etg utbedres, men ikke i 1. etg.

Det fører etter hvert til at parkettleverandøren foretar befaring og skriver rapport datert

21. april 2010. Der opplyses det at det er mest knirk i kjøkken, men at det også knirker i stua, selv om det *der* knirker i mindre grad. (Begge rom i 1. etg) Det opplyses imidlertid at det ikke er knirk for øvrig i husets gulv. Det konkluderes med at det er "*undergulvet som knirker*", og ikke parketten. Det fremgår ikke om forbrukeren fikk rapporten.

Det avholdes ett-årsbefaring 4. august 2010. I protokollen bemerkes bl.a.: Noe knirk i parkett konstatert

De anmerkede forholdene skal "*utbedres innen august mnd.*".

Selv om problemet med knirk i 2. etg er utbedret, reklamerer forbrukeren 21. desember 2010 på at det enkelte steder i 2. etg er omkanter mellom parkettbordene på rundt 0,2 mm. Forbrukeren er dessuten ikke tilfreds med hvordan parketten ser ut etter utførte rettetarbeider.

Vedrørende knirkproblemet i 1. etg, så foretar parkettleverandøren opprettingsarbeider enkelte steder i januar 2011. Han skifter ut ett parkettbord, og utbedrer knirk diverse steder der knirken kan relateres til selve parketten. I en e-post til leverandøren fra 1. februar 2011 fremgår det imidlertid at det fortsatt er "*vertikalbevegelser*" og knirk i kjøkken/stuearealet, og at dette sannsynligvis kommer fra "*underliggende sjikt*". Det opplyses for øvrig at problemet med omkanter i 2. etg er utbedret. Forbrukeren opplyses å ha blitt informert om dette samme dag, og han får kopi av hele e-posten 8. februar.

Forbrukeren fremmer sak for Boligtvistnemnda 31. januar 2012. Han opplyser at entreprenøren har gitt beskjed om at han ikke vil foreta seg noe mer med parketten. Forbrukeren krever retting av påpekte forhold med knirk i 1. etg i kjøkken og stue, og utbedring av det han betegner som et stygt resultat av utbedringene i 2. etg. Han vedlegger fotografier av parketten, samt en CD som inneholder lydspor med lyd fra knirk i diverse rom.

Entreprenøren foretar befaring i boligen 20. mars 2012. Det fører etter hvert til at hele gulvet i kjøkken og stue i 1. etg blir tatt opp, at undergulvet blir utbedret, og at ny parkett blir montert. Denne hevdes å være av samme type som den opprinnelige. Forbrukeren er imidlertid ikke fornøyd med fargen, som hevdes å være mørkere enn den som var. Han betviler at den nye parketten kom fra samme produsent som den opprinnelige. I en e-post fra 10. juni krever han dessuten at entreprenøren skal utbedre knirk i et kontor i 1. etg.

2.2 Farge på parkett i 1. etasje

2.2.1 Partenes anførsler

Forbrukeren krever at ny parkett i stue og kjøkken skal ha samme fagre som den opprinnelige. Den som nå er lagt hevdes å være vesentlig mørkere. Fargen er opplyst å være hvit, men det dreier seg her om et hvitt pigment tilsatt lakken, men da slik at trestrukturen synes igjennom. Forbrukeren har fremlagt fotografier som viser parketten, både den nye og den opprinnelige. Han opplyser dessuten at han har oppsøkt leverandørens utstilte parkettprodukter og at han da konstaterte at

fargen og strukturen på utstilt parkett av samme type som den han fikk levert og montert i 2009 var *"så å si identisk"*, mens parkett fra en ny pakke hadde *"samme farge, men litt annen struktur"*. Den nye parketten hevdes imidlertid å ha en *"annen hvit farge"*. Forbrukeren hevder at den parketten som nå er lagt kommer fra en annen produsent enn den opprinnelige. Han påpeker for øvrig at det gikk om lag 21/2 år fra den opprinnelige parketten ble lagt til den ble skiftet ut, til tross for at han reklamerte på knirk allerede etter ca 1/2 år. Han finner det derfor urimelig at han skal måtte godta den store fargeforskjellen, da denne ville vært mindre om utskiftingen hadde skjedd tidligere. Dermed kreves det ny parkett i stue/kjøkken, men en farge lik eller mer lik den opprinnelige.

Entreprenøren avviser kravet, bl.a. ved å vise til at leverandøren mener at gulvet nå må aksepteres *"med de små avvikene som er og at dette er innenfor alle mulige toleransekrav"*. Han viser dessuten til at han har fått opplyst at parketten kommer fra samme produsent som den opprinnelige, at den er av samme type, og at den er produsert etter *"samme oppskrift"*. Entreprenøren erkjenner imidlertid at det er en fargeforskjell, men han anfører *det* er noe man må regne med etter den tiden som har gått siden opprinnelig parkett ble produsert og montert. Han anfører for øvrig at parketten i stue/kjøkken *"ligger adskilt fra andre rom slik at de ikke kan sammenlignes med hverandre"*, men *det* bestrides av forbrukeren som opplyser at det fra entreen er mulig å se gulvet i kontoret *samtidig* med gulvet i stue/kjøkken, og at det således er mulig å foreta en samtidig sammenligning.

2.2.2 Nemndas synspunkter

Nemnda har studert de fremlagte fotografiene. De viser fargeforskjeller, men disse varierer fra bilde til bilde, og gir ikke et entydig inntrykk av "størrelsesordenen". Generelt er det slik at forbrukere må akseptere en viss fargeforskjell når parkett skiftes ut etter flere år, uten at forskjellen utgjør noen mangel i hht buofl § 25. Etter nemndas syn kan imidlertid ikke forskjellen være så godt synlig at den dominerer helhetsinntrykket i et rom, eller i forhold til gulv i tilstøtende rom som man normalt vil se

samtidig. Nemnda er for øvrig kjent med at fargeforskjeller som skyldes overflaters eksponering mot lys, har en tendens til å jevne seg ut over en viss tid. I dette tilfellet er all parkett i stue og kjøkken skiftet ut, og nemnda finner det naturlig å se på gulvene i disse rommene som en enhet, selv om det foreligger et visst avvik i farge mot andre rom i samme etasje. At det er mulig fra entreen å se gulvet i kontoret samtidig som man ser gulvet i stue/kjøkken har etter nemnda syn liten betydning. Både fordi arealet i kontoret er opplyst å være lite, og fordi et "innsyn" fra entreen ikke kan være det avgjørende. Nemnda kommer dessuten til at det ikke skal legges avgjørende vekt på at utskiftingen av parketten først skjedde etter at forbrukeren hadde fremmet sak for Boligtvistnemnda. Etter nemndas syn må forbrukeren akseptere fargeforskjellen.

2.3 Knirk i parkett i kontor 1. etg.

2.3.1 Partenes anførsler

Forbrukeren krever at entreprenøren skal utbedre knirk i kontoret i 1. etg. Han hevder at gulvet der knirker på samme måte som det gjorde i stue/kjøkken. Han erkjenner at han tidligere hadde opplyst entreprenøren *"at man ikke trenger å gjøre noe der"*, men påpeker at *det* kun skjedde *"for å være hyggelig"*. Årsaken til at han tar opp igjen reklamasjonen opplyses å være at han ble provosert av et tilbud fra entreprenøren om utbedring, mot at han aksepterte fargeforskjellen mellom opprinnelig og ny parkett i stue/kjøkken. Forbrukeren viser igjen til at han reklamerte på knirk allerede 8. februar 2010, og at *det* kun var 1/2 år etter at parketten ble lagt, mens forholdet fortsatt ikke er utbedret i kontoret.

Entreprenøren avviser reklamasjonen. Han erkjenner at han tilbød seg å legge om gulvet i kontoret *"som en kompensasjon for at gulvene skulle bli like"*, men viser til at forbrukeren avviste tilbudet. Han hevder også at forbrukeren har gitt uttrykk for at det ikke er *spesielt* meget knirk i dette rommet, men forbrukeren bestrider at *han* har gitt uttrykk for at *"det ikke er knirkproblemer"*.

Entreprenøren viser for øvrig til at gulvet i kontoret er dekket av *"hyller, kontormøbler og plastplate for stol på gulvet"*, og at rommet dessuten har et lite areal. Entreprenøren antar at knirken skyldes at huset tørker, og opplyser at *han* benyttet luftavfukter igjennom hele byggeprosessen frem til overtakelsen. Det hevdes imidlertid at forbrukeren ikke benyttet slik avfukter da han i ettertid utførte sine malerarbeider, men forbrukeren hevder at det ble *"kjørt tørking og avfuktere i 4 - 6 uker rett etter at malerne nesten var ferdige"*. Årsaken opplyses imidlertid å ha vært en lekkasje som førte til at det sto vann over parketten i kjelleren.

2.3.2 Nemndas synspunkter

Nemnda legger til grunn at forbrukeren har erkjent at han *hadde* akseptert gulvet i kontoret helt frem til at tvisten knyttet til fargeforskjellen i stue/kjøkken oppstod, og entreprenøren tilbød seg å utbedre gulvet mot at *han* aksepterte forskjellen. Entreprenørens tilbud må bli å anse som et forsøk på å få til en minnelig løsning. Da dette ble avvist av forbrukeren, og forbrukeren i hht overstående ikke har fått medhold i at fargeforskjellen knyttet til stue/kjøkken utgjør noen mangel i hht buofl § 25, får han heller ikke medhold i sitt krav om utbedring i kontoret.

3. Konklusjon

- Forbrukeren gis ikke medhold



Hos oss får du eiendomsadvokat som er spesialist med over 10års erfaring. Vi tilbyr bistand i slike saker over hele landet.

Dersom du har behov for en advokat i sak om eiendom, er du duvelkommen til å sende oss et **kontaktskjema** eller ringe oss på tlf

22 20 50 40.



Våre tjenester:

- Kartlegging og løsning av tvister som gjelder fast eiendom
- Reklamasjon ved kjøp og salg av bolig
- Reklamasjon ved kjøp av håndverkertjenester
- Veiretter og naboforhold
- Odelsrett

Gaselle2012

Vårt fokus på å arbeide med få spesialfelt, kommer våre kunder tilgode gjennom at vi oppnår bedre resultater i sakene vi behandler. Dette gir igjen økt vekst for oss gjennom at flere og flere velger å benytte seg av våre tjenester innen eiendomsrett.

Advokatfirmaet Sylte AS ble kåret til gasellebedrift både i 2011 og 2012.