

## Protokoll i sak 988/2018

for

### Boligtvistnemnda

31.05.2018

**Saken gjelder:** Reklamasjon på kjølehjørne.  
-----

#### 1. Sakens faktiske sider

Partene har inngått avtale om kjøp av en bolig, men avtalen er ikke forelagt for nemnda.

Boligen ble overtatt ved overtagelsesforretning den 26. juni 2009. Overtagelsesprotokollen har ingen merknader knyttet til tvisten.

Forbrukeren opplyser i klagen for nemnda at hun i sommerferien 2017 oppdaget at kjølehjørnet (som entreprenøren har levert via sin underleverandør) slutte å virke og at hun da kontaktet entreprenørens underleverandør som sendte en servicemann for å se på saken. Servicemannen konstaterte at aggregatet var defekt. Årsaken til dette anføres å være flere montasjefeil utført av entreprenøren. Magnetene som skulle få lyset i kjølehjørnet til å slukke hver gang døren lukker, var montert slik at de umulig kunne ha sluttet kretsen for at lyset skulle slukke. Dette har medført at lyset i kjølehjørnet har stått på helt siden overtagelsen i juni 2009 og at aggregatet har jobbet uavbrutt i samme periode noe som har medført større strømforbruk og større slitasje på aggregatet. Døren er også feil montert og lukker ikke som den skal. Derfor er gummilisten klemt helt flat og må byttes. Dørhengslene er knekt fordi disse også er montert feil samt at ledlysskinna har sluttet å virke som et resultat av dette.

Forbrukeren reklamerer i en e-post til entreprenøren den 1. august 2017 og krever at en fagmann fra entreprenørens underleverandør skal utføre nødvendige reparasjoner for entreprenørens regning. E-posten er vedlagt foto av manglene som dokumentasjon.

Entreprenøren avviser reklamasjonen den 9. august 2017 med henvisning til buofl § 30.

Den 30. august 2017 sender forbrukeren en e-post til entreprenøren og bekrefter at hun har blitt enig med en representant for entreprenøren om å fremskaffe en servicerapport/dokumentasjon fra en uhildet tredjepart på hva som kreves for å reparere kjølehjørnet. Denne servicerapporten ble overlevert til entreprenøren uten at hun fikk noen tilbakemelding.

Den 13. september 2017 sender entreprenøren en e-post til forbrukeren hvor han bekrefter å ha sett på servicerapporten som forbrukeren har sendt. Entreprenøren opplyser at han også har snakket med representant for underleverandørens serviceavdeling og servicemannen som utarbeidet servicerapporten/dokumentasjonen. Begge bekrefter at servicerapporten ikke er ment som reklamasjon til entreprenøren, men som bestilling/oversikt over det som må gjøres for å reparere kjølehjørnet.

Garantien på kjølehjørnet fra leverandøren er fem år. Boligen med kjølehjørnet ble overlevert den 29. juni 2009 og entreprenøren fastholder derfor at reklamasjonen skal avvises.

Forbrukeren har også vært i kontakt med juridisk avdeling i Huseiernes Landsforbund opptil flere ganger og fått bistand derfra. De mener at reklamasjonsfristen på fem år ikke er gjeldene, pga. at montasjen av kjølehjørnet er å betrakte som grovt uaktsomt arbeid som skulle vært utført av fagfolk, jfr. buofl § 30 4. ledd. Denne anførselen fremfører han for entreprenøren.

Entreprenøren fastholder også den 22. september 2017 at reklamasjonen skal avvises, mens forbrukeren på sin side anføre at det dreier seg om en skjult feil/mangel som hun ikke kunne ha oppdaget da hun ikke har fagkompetanse på dette området. For å belyse dette skriver hun i klagen for nemnda ta hun ovenfor entreprenøren sa at *«det er vanskelig å stikke hodet gjennom ei lukket dør for å se om lyset fortsatt står på»*.

Partene kommer ikke til enighet og den 21. september 2017 fremmer forbrukeren saken for Boligtvistnemnda.

Entreprenøren inngir tilsvaret den 11. oktober 2017. Hovedinnholdet er inntatt nedenfor under «Sakens rettslige sider».

Forbrukeren inngir tilsvaret den 24. oktober 2017. Hovedinnholdet er inntatt nedenfor under «Sakens rettslige sider».

Entreprenøren inngir nytt tilsvaret den 7. november 2017. Hovedinnholdet er inntatt nedenfor under «Sakens rettslige sider».

Forbrukeren inngir et siste tilsvaret den 25. november 2017. Hovedinnholdet er inntatt nedenfor under «Sakens rettslige sider».

Entreprenøren inngir et siste tilsvaret den 18. desember 2017. Hovedinnholdet er inntatt nedenfor under «Sakens rettslige sider».

## **2. Sakens rettslige sider**

### *2.1 Innledning*

Partene har inngått avtale om kjøp av en bolig hvor avtalen er ikke forelagt for nemnda, men Bustadoppføringslova (buofl) forutsettes å gjelde for avtalen.

Boligen ble overtatt den 26. juni 2009 og overtagelsesprotokollen har ingen merknader knyttet til tvisten.

Forbrukeren opplyser at hun i sommerferien 2017 oppdaget at kjølehjørnet som entreprenørens underleverandør har levert, hadde sluttet å virke. Hun kontaktet da underleverandøren som sendte en servicemann for å se på saken. Servicemannen konstaterte at aggregatet var defekt. Årsaken til dette anføres å være flere feil som entreprenøren hadde gjort i forbindelse med montasjen av kjølehjørnet i juni 2009. Kjøleaggregatet hadde på grunn av flere feil i forbindelse med montasjen vært i drift uavbrutt siden overtagelsen og hatt større strømforbruk og større slitasje enn forventet.

Forbrukeren reklamerer i en e-post til entreprenøren den 1. august 2017 og krever at en fagmann fra underleverandøren skal utføre nødvendige reparasjoner for entreprenørens regning.

Entreprenøren avviser reklamasjonen den 9. august 2017 med henvisning til buofl § 30.

I august og september 2017 har partene kontakt ved flere anledninger uten å komme til enighet og forbrukeren fremmer derfor klagen for Boligtvistnemnda den 21. september 2017.

## 2.2 Partenes anførsler

Forbrukeren oppdager i sommerferien 2017 at kjølehjørnet som entreprenørens underleverandør har levert, har sluttet å virke. Hun kontaktet da underleverandøren som etter kontroll konstaterte at aggregatet var defekt og at årsaken til dette så ut til å være flere feil gjort av entreprenøren i forbindelse med montasjen av kjølehjørnet i juni 2009.

Forbrukeren reklamerer deretter i en e-post til entreprenøren den 1. august 2017 og krever at en fagmann fra underleverandøren skal utføre nødvendige reparasjoner for entreprenørens regning. E-posten er vedlagt foto som dokumentasjon på feilmontasjen.

Forbrukeren blir den 30. august 2017 enig med entreprenøren om at hun skal kontakte en uhildet tredjepart for å fremskaffe en servicereport/dokumentasjon som viser hva som er nødvendig for å reparere kjølehjørnet. Denne servicereporten/dokumentasjonen ble overlevert til entreprenøren uten at forbrukeren får noen tilbakemelding. Den 15. september 2017 møter hun derfor opp på entreprenørens kontor og ber om et møte. Hun får da beskjed om at et eventuelt møte tidligst kan avholdes i slutten av uke 38. Entreprenøren opplyser at forbrukeren uansett vil få beskjed i løpet av onsdag den 20. september 2017.

Forbrukeren anfører etter råd fra Huseiernes Landsforbund, at reklamasjonsfristen på fem år ikke er gjeldene fordi montasjen av kjølehjørnet er å betrakte som grovt uaktsomt arbeid som ikke kan være utført av fagfolk, jfr. buofl § 30 4. ledd. Hun fastholder kravet om utbedring/utskifting da det her dreier seg om en skjult feil/mangel som hun ikke kunne ha oppdaget fordi hun ikke har fagkompetanse på dette området

I tilsvaret den 24. oktober 2017 fastholder forbrukeren at det dreier seg om en skjult mangel som hun reklamerte på med en gang hun oppdaget den. Entreprenøren har gjort feil i forbindelse med montering av kjølehjørnet, som igjen har medført ekstra slitasje på kjølehjørnet som nå har stoppet, og påført forbrukeren høyere strømforbruk gjennom 8 år enn forventet. Entreprenørens anførsel om manglende vedlikehold og tilsyn som mulig årsak til at kjølehjørnet stoppet avvises av forbrukeren.

I tilsvaret den 25. november 2017 gjentar forbrukeren tidligere fremsatte anførsler og krever at entreprenøren utbedrer mangelen.

Entreprenøren avviser reklamasjonen den 9. august 2017 med henvisning til buofl § 30 og påpeker i en senere e-post den 13. september 2017 at servicereporten han har mottatt fra uhildet tredjepart, ikke er ment som reklamasjon rettet til ham, men som en evt. bestilling med oversikt over det som må gjøres for å reparere kjølehjørnet.

Garantien på kjølehjørnet fra leverandøren er fem år. Boligen med kjølehjørnet ble overlevert den 29. juni 2009 og entreprenøren fastholder at reklamasjonen skal avvises.

Avvisningen fastholdes også i en e-post til forbrukeren den 22. september 2017 hvor entreprenøren framhever at buofl § 30 fjerde ledd ikke kommer til anvendelse.

I tilsvaret den 11. oktober 2017 gjentar entreprenøren at boligen ble overlevert den 29. juni 2009 uten feil og mangler og at forbrukeren ikke reklamerte på kjølehjørnet før den 1. august 2017. Det er mer enn åtte år etter overtagelsen og klart for sent. Derfor opprettholder han at reklamasjonen skal avvises.

Entreprenøren tar også her avstand i fra forbrukerens anførsel om at han har opptrådd «*grovt aktlaust eller i strid med heider og god tru elles*».

Det er entreprenørens oppfatning at forbrukeren må sørge for et aktivt vedlikehold og tilsyn med sin bolig, sånn at vedlikehold kan utføres og eventuelle skader og servicebehov kan oppdages tidlig slik at man begrenser omfanget av skadene. I reklamasjonen den 1. august 2017 skriver forbrukeren blant annet at «*gummilisten er klemt helt flat og må byttes og at hengslene er montert feil*». Ut fra tilsendte bilder som var vedlagt reklamasjonen ser ut for at disse forholdene er åpenbart synlige og at forbrukeren derfor burde oppdaget dette ved ordinært tilsyn og vedlikehold av boligen for mange år siden.

Entreprenøren anfører at klagen bør avvises fordi klagen er grunnløs. Videre opplyser entreprenøren at kjølehjørnet hadde en verdi på kr 24 800 i 2009. Montering av kjølehjørnet var priset til kr 4 000. Med normale avskrivningsregler for hvitevarer vil verdien i dag være under 10 ganger rettsgebyret og således ikke en sak for Boligtvistnemda, derfor er det urimelig at entreprenøren skal belastes gebyr for klagebehandling.

I tilsvarene den 7. november 2017 og den 18. desember 2018 gjentar entreprenøren tidligere fremsatte anførsler og fastholder at reklamasjonen skal avvises av Boligtvistnemda samt at han ikke skal belastes gebyr for klagebehandling.

### 2.3 Nemndas synspunkter

(1) *Foreldelse*: Nemnda vil først se på om saken er foreldet. Reglene om foreldelse finner vi i foreldelsesloven av 18. mai 1979 nr. 18. Den alminnelige foreldelsesfristen (også kalt den objektive foreldelsesfristen) er 3 år, jfr. fl § 2. Etter hovedregelen i foreldelsesloven § 3 nr. 1 regnes foreldelsesfristen fra «*den dag da fordringshaveren tidligst har rett til å kreve å få oppfyllelse*». Det slås klart fast i Rt 2002 side 696 NEBB-dommen, at for mangler som forelå ved overtakelsen (leveringen), begynner den objektive treårsfristen å løpe fra dette tidspunktet selv om mangelen er skjult for kjøperen. Med utgangspunkt i at boligen ble overtatt den 26. juni 2009 utløper den objektive foreldelsesfristen på 3 år den 26. juni 2012. Det vil si fem år før forbrukeren skriftlig reklamerte på forholdet den 1. august 2017.

Foreldelse inntreffer ikke automatisk ved oversittelse av treårsfristen. Det følger av fl § 10 nr. 1 at fordringshaveren (forbrukeren) får en tilleggsfrist (den relative foreldelsesfristen) dersom han var uvitende om kravet. Regelen er slik at foreldelse først inntreffer ett år «*etter den dag da fordringshaveren fikk eller burde skaffet seg slik kunnskap*». Forbrukeren fikk først kunnskap om mangelen da kjølehjørnet slutte å virke i sommerferien 2017 (juli) og tilleggsfristen startet da å løpe. Dermed utløp tilleggsfristen i juli 2018. Foreldelsesfristen avbrytes normalt gjennom søksmål/forliksklage, jfr. fl § 15. Det følger imidlertid av fl § 16 nr. 2 at en klage for Boligtvistnemda avbryter foreldelsesfristen. I foreliggende sak er klagen datert den 21. september 2017. Dette tidsnok til å avbryte foreldelsesfristen og saken er derfor ikke foreldet.

(2) *Reklamasjon*: Det kritiske spørsmålet som nemnda må ta stilling til, er imidlertid om forbrukeren har reklamert for sent.

Det er på det rene at den absolutte reklamasjonsfristen på fem år for lengst er utløpt da forbrukeren reklamerer på forholdet den 1. august 2017. Etter at denne fristen er utløpt vil forbruker bare kunne gjøre gjeldende en mangelsinnsigelse hvis entreprenøren har opptrådt grovt uaktsomt eller i strid med heder og god tro, jf buofl § 30 fjerde ledd.

For at forbrukeren skal kunne vinne frem med anførselen om at entreprenøren har opptrådt grovt uaktsomt, må det foreligge en klar tilsidesettelse av profesjonell adferd hos

entreprenøren. Etter å ha vurdert den dokumentasjonen som er fremlagt kommer nemnda til at så ikke er tilfelle og gir derfor ikke forbrukeren medhold.

### **3. Konklusjoner**

- Forbrukeren får ikke medhold.