

Protokoll i sak 913/2017

for

Boligtvistnemnda

12.10.2017

Saken gjelder: Reklamasjon på parkett

1. Sakens faktiske sider

Partene inngår den 12. september 2014 Kontrakt om kjøp av eierseksjonsleilighet i et prosjekt som består av en næringsdel (kjøpesenter og kontor), en parkeringsdel og en boligdel. Det opplyses i kjøpekontrakten at boligdelen i prosjektet skal oppfylle kravene til energiklasse C i TEK10.

Videre opplyses det i kjøpekontrakten at miljøkravene medfører at det må tas en del særlige hensyn ved boligutbyggingen og i forhold til og av hensyn til kjøperne av boligene.

Forbrukerne opplyser i klagen for nemnda at det er gulvvarme i leiligheten.

Det avholdes overtakelsesforretning 24. februar 2015, men protokollen har ikke med noe om det forholdet nemnda skal behandle utover at forbrukeren påpeker at parketten er litt bleket av sollys ved skyvedøren.

Den 28. juni sender forbrukeren en e-post til entreprenøren hvor han etterlyser svar på sin tidligere henvendelse som vedrører reklamerte forhold han har oppdaget i leiligheten etter overtagelse - «*Reklamasjon skjema*».

Pkt. 10 på dette skjemaet vedrører angjeldende reklamasjon og forbrukeren har anmerket at «*Alle rom: gulv slår seg når gulvvarmen er på*».

Entreprenøren svarer den 3. juli med spørsmål om hvilke temperatur (på varmtvannet) som vises i rørskapet i boden. Han etterspør også hvordan gulvet slår seg og om forbrukeren kan oversende bilder som viser dette.

Samme dag svarer forbrukeren at han skal komme tilbake til temperaturen på vannet og oversende noen bilder, men at temperaturen ikke har endret seg siden han overtok leiligheten. Det som skjer med gulvet er at det «*slår seg*» i skjøtene når gulvvarmen er satt på og det kjennes tydelig når han går på gulvet.

Når gulvvarmen slås av er gulvet jevnt i overflaten uten at skjøtene merkes.

Atter samme dag svarer entreprenøren at han kan komme på en befaring i leiligheten denne dagen. Eventuelt kan de avtale en dag første uke i august.

Forbrukeren svarer da at han på grunn av sommerferien vil at de avtaler en befaring i august.

Hvorvidt befaringen i august ble gjennomført er ikke nemnda forelagt noen dokumentasjon på, men den 1. desember sender forbrukeren en e-post til entreprenøren med overskriften «*Reklamasjon....*» og bekrefter at «*det har vært noen her*» og justert ned utgangstemperaturen

(på gulvvarmen) for å se om det ville hjelpe. Til tross for dette kan han nå igjen kjenne at gulvet «slår seg» i skjøtene. Nå som det har blitt kaldere ute har forbrukeren satt termostaten på maximum, men oppnår ikke høyere innetemperatur enn +20 grader. Dette uroer ham fordi den «virkelige vintertemperaturen» ikke har kommet ennå. Han vedlegger også et foto av parkettgulvet.

Dagen etter bekrefter entreprenøren at reklamasjonen er mottatt og vil bli besvart.

Den 4. februar 2016 sender forbrukeren entreprenøren en e-post vedlagt en kopi av «Reklamasjon skjema» hvor han har anmerket de reklamasjoner som er utført med «OK». Reklamasjonspunktet «Alle rom: gulv slår seg når gulvvarmen er på» er fortsatt ikke utført (ikke anmerket OK), og forbrukeren skriver i e-posten at han har hatt to besøk av entreprenøren i leiligheten angående parkettgulvet. Første gang i desember 2015 og andre gang i sommer. Første gangen ble temperaturen på gulvvarmen senket for ikke å skade parkettgulvet. Første gangen ble temperaturen satt opp igjen fordi romtemperaturen i leiligheten var for lav.

Forbrukeren skriver at han ikke oppnår høyere romtemperatur enn + 21 grader når det er – 14 grader ute. Han vedlegger foto som dokumentasjon på disse temperaturene. Han skriver at denne situasjonen er ikke tilfredsstillende og at parkettgulvet som han tidligere har påpekt, tar skade av økningen av romtemperaturen selv om denne ikke er høy nok. Han vedlegger foto som dokumentasjon.

Forbrukeren foreslår at entreprenøren befærer parkettgulvet på nytt når utetemperaturen er ca. – 15 grader for å bedømme om måleresultatene da er normalt.

Etter forbrukerens oppfatning er det noe som er galt og han ber om at entreprenøren legger frem dokumentasjon som viser at parkettgulvet er montert i henhold til «normal byggestandard, avstand, fuktighet etc.»

Forbrukeren ønsker at entreprenøren skal komme med et forslag til hvordan dette skal løses.

Den 23. februar er entreprenøren på befaring i boligen sammen med forbrukeren og forbrukeren skriver dagen etter en e-post til entreprenøren hvor han refererer det som han mener ble gjort og avtalt:

«Som vi diskuterte vil entreprenøren ta kontakt med gulventreprenør for at få en bedømming av om gulvet er innenfor toleranse eller ikke. For å spare tid skal entreprenøren ta frem dokumentasjon som viser fuktigheten i gulvet og i rommet når gulvet ble montert.

Forøvrig ble det registrert at overflatetemperaturen på gulvet var + 28 grader, som entreprenøren bekreftet at er normalt. Varmtvannet inn på varmesløyfe i gulvet holdt + 34 grader og retur vannet hadde en temperatur på + 29 grader, som også ble bekreftet som normalt. Temperaturen i leiligheten var + 24 grader og temperaturen ute ca. -5 grader. Gulvets overflate vil ha større avvik ved lavere utetemperatur (-10 til -15 grader). Romtemperaturen i leiligheten vil da ikke gå over + 21 grader. Det var enighet om at tur- og returtemperaturen på vannet skal kontrolleres av entreprenøren (huseier) ved lavere utetemperatur og justeres opp dersom temperaturen på returvannet er under + 32 grader. Dersom dette ikke gir noen effekt vil entreprenøren se ytterligere på saken».

Forbrukeren ber om å få entreprenørens kommentarer til det han har referert innen rimelig tid. Hvis han ikke mottar kommentarer anser han det som om det er en felles enighet om ovenstående.

Deretter er det ikke dokumentert kontakt mellom partene før det avholdes ettårsbefaring den 15. juni 2016. I protokollen er det i forbindelse med tvistepunktet anført:

- *Dokumentere at parkett er lagt i hht. normer.*
- *Får ikke tilstrekkelig varme i leiligheten*

Forbrukeren mottar ikke protokollen fra ettårsbefaringen og etterlyser denne hos entreprenøren i en e-post den 4. august. Samtidig etterlyser forbrukeren dokumentasjon som viser at parkettgulvet er lagt i hht. «*standard*» slik han etterspurte i februar. Dersom det ikke kan fremskaffes, ber han om forslag til hvordan utbedring av parkettgulvet skal utføres evt. kompenseres. Han forventer et svar i løpet av august måned.

Den 9. august svarer entreprenøren i en e-post vedlagt protokollen fra ettårsbefaringen, at han har gitt sine leverandører frist til i slutten av august med å utføre utbedringene.

Entreprenøren har ikke oversendt dokumentasjon som bekrefter at parkettgulvet er riktig lagt ei heller utbedret parkettgulvet innen utgangen av august og forbrukeren spør derfor entreprenøren i en e-post den 1. september om hva han vil foreta seg («*hvordan tenker du å utbedre dette*»).

Entreprenøren svarer samme dag at han er noe forsinket med utbedringsarbeidene etter ettårsbefaringen, men at forbrukeren vil bli kontaktet om ikke så lenge. Det samme gjelder den etterspurte rapporten.

Den 19. september avholdes det en ny befaring i leiligheten med forbrukeren, entreprenøren og parkettleverandøren tilstede. Det er ikke fremlagt noen dokumentasjon fra denne befaringen.

Den 15. og den 26. september etterlyser forbrukeren svar fra entreprenøren.

Forbrukeren skriver i e-posten den 26. september at entreprenøren har ignorert utbedring av parkettgulvet og han ser ingen annen løsning enn at gulvet må skiftes ut. Forbrukeren skriver at han jobber i byggebransjen og vet at det ofte er problemer med parkettgulv i leiligheter med gulvvarme. Han påpeker at det er tydelige overflateavvik i forhold til toleransekravene i NS 3420. Forbrukeren påpeker også at parkettgulvet ikke er lagt parallelt med innfallende dagslys ifølge Sintef Byggforsks anvisning.

Han foreslår et møte i leiligheten den 6. oktober. Dette bekrefter entreprenøren dagen etter at passer for ham.

Den 27. september svarer entreprenøren på forbrukerens e-post fra dagen i forveien vedlagt en e-post fra parkettleverandøren.

Parkettleverandøren viser til bilder som er tatt i leiligheten den 19. september 2016 og skriver:

1. *Vi har konferert med vår servicemann som var på befaring den 14. april 2016. Gulvet fremstår i en helt normal tilstand. Dette indikerer at innvendig klima har påvirket denne utviklingen fra sommer til vinter.*
2. *Gjennom våre rutiner/logistikk for levering og installering av parkett, så blir parketten ivaretatt på en slik måte at den er klarert for godkjent montering. At gulvet har gått tilbake til utgangspunktet dokumenterer også dette. Vi anser saken som avsluttet».*

Møtet som var avtalt den 6. oktober blir utsatt, men gjennomført den 14. oktober og forbrukeren skriver i møtereferatet vedr. reklamasjonen på parkettgulvet:

«De krav som forbrukeren stiller mot «Entreprenør» er å fremvise at gulvet er innenfor NS 3420, som blant annet innebærer:

- Gulv er innenfor planhetstoleransen.
- Parketten ikke hadde høyere fuktinnhold enn 6-8 vektprosent ved legging.
- Betongen var tilstrekkelig tørr ved legging av gulvet.

Anmerket er det også at gulvet er lagt i motsatt retning mot hva SINTEFs Byggforskserie anbefaler.

«Entreprenøren» påpeker i møtet at de ikke ser at det er noe galt med gulvet. Forbrukeren henviser til NS 3420 planhetstoleranser, der det er tydelige krav til hvor mye lokal planhet kan avvike. «Entreprenøren» svarer at han ikke vet hvilken toleranseklasse som han har bygget leiligheten etter.

Forbrukeren mener at «Entreprenøren» må henvise til at leiligheten er bygget ihht. standard og at gulvet er innenfor standard for at forbrukeren skal godta utsagnet om at det ikke er noe galt med gulvet. Dette har forbrukeren bedt om å få dokumentert siden februar 2016.

«Entreprenøren» svarer at de ikke vil fremlegge dokumentasjon. «Entreprenøren» stiller spørsmål ved på hvilke måte det skal hjelpe forbrukeren å ha kjennskap til dette. «Entreprenøren» sier at de har dokumentert alle målinger, og at de ikke ønsker å dele denne informasjonen med forbrukeren.

«Entreprenørens» forslag til løsning er å bruke en tredjepart til å måle gulvet. «Entreprenøren» foreslår «Konsulent». «Entreprenøren» foreslår at den som ikke har rett betaler «Konsulent». Testen skal koste kr 10 000 å utføre.

Forbrukeren mener «Entreprenøren» ber om at forbruker skal dokumentere det som er «Entreprenørens» ansvar ved en reklamasjon. «Entreprenøren» sitter på dokumentasjon som beviser/motbeviser at arbeidet er utført rett som de ikke vil dele med forbrukeren.

«Entreprenøren» svarer at de får se om de gidder å sende dokumentasjonen. De henviser til gulvleggeren som sier at gulvet er normalt, men gulvlegger kan heller ikke henvise til noen standard.

Forbrukeren er uenig i at dette er en løsning, men «Entreprenøren» er ikke villige til å diskutere saken eller dokumentere gulvleggingsprosessen.

Dette punktet avsluttes og forbrukeren skal komme tilbake med svar på «Entreprenørens» forslag».

Den 30. oktober skriver forbrukeren i en e-post til entreprenøren og viser til en telefonsamtale tidligere i uken at han ikke anser entreprenørens svar på reklamasjon som tilfredsstillende. Etter hans klare oppfatning er det overflateavvik i forhold til standarden. Forbrukeren vil ikke innhente en tredjeparts kontroll av parkettgulvet for å avdekke avvik som han er sikker på at er der. Han stiller seg uforstående til at entreprenøren ber forbrukeren ta økonomisk ansvar for å påvise en reklamasjon som han har fremmet. Dette mener han høres urimelig ut og derfor vil forbrukeren ta dette videre med Boligtvistnemnda dersom han ikke får et tilfredsstillende svar fra entreprenøren innen fredag 4. november.

Entreprenøren svarer dagen etter at han fastholder sitt forslag til løsning av tvisten som innebærer at dersom «Konsulent» kommer til at det ikke er mangler ved parketten i hht. kontrakt må rapporten betales av forbrukeren. I motsatt fall må entreprenøren dekke kostnadene. Entreprenøren registrerer at forbrukeren avviser hans forslag om å la «Konsulent», som er en uhildet 3. part med den beste kompetansen, vurdere denne saken. Han imøteser derfor en klage fra Boligtvistnemnda.

Den 28. november sender forbrukeren en ny e-post til entreprenøren og viser til at han har arbeidet frem et underlag som skal sendes til Boligtvistnemnda. I forbindelse med dette arbeidet har han også målt kuving på parketten med rettholt. Forbrukeren gjør oppmerksom på at han ser kuving i leilighet allerede nå, når det er +3 grader og 40% luftfuktighet ute. Han viser til vedlagt rapport og bilder.

Forbrukeren skriver videre at han ikke avslår å benytte en tredjepartskontrollør for at løse saken, men han mener det ikke er riktig at han skal forskuttere kostnadene ved denne rapporten.

Entreprenøren svarer samme dag at han opprettholder det svaret han ga i sin e-post den 30. oktober 2016 og at han ikke har mer å tilføre saken.

Forbrukeren fremmer sak for Boligtvistnemnda den 29. november 2016 med krav om at entreprenøren «*utbedrer feilen*» (nemnda legger til grunn at det betyr å legge ny parkett) eller dokumenterer at parketten er lagt i henhold til NS 3420 og ifølge SINTEF Byggforsks anbefalinger. Eventuell tredjepartskontrollør skal godkjennes av begge parter.

Entreprenøren inngir tilsvaret den 19. desember 2016. Hans anførsler er inntatt nedenfor under «Sakens rettslige sider».

Forbrukeren inngir tilsvaret den 2. januar 2017. Hans anførsler er inntatt nedenfor under «Sakens rettslige sider».

Entreprenøren inngir tilsvaret den 18. januar 2017. Hans anførsler er inntatt nedenfor under «Sakens rettslige sider».

Forbrukeren inngir et siste tilsvaret den 8. februar 2017. Hans anførsler er inntatt nedenfor under «Sakens rettslige sider».

Entreprenøren inngir et siste tilsvaret den 10. mars 2017. Hans anførsler er inntatt nedenfor under «Sakens rettslige sider».

2. Sakens rettslige sider

2.1 Innledning

Bustadoppføringslova (buofl) gjelder for avtalen.

Partene inngår den 12. september 2014 kontrakt om kjøp av eierseksjonsleilighet i et prosjekt hvor varmekilden er gulvvarme (fjernvarme).

Det avholdes overtakelsesforretning 24. februar 2015, men protokollen har ikke med noe om det forholdet nemnda skal behandle.

Den 28. juni sender forbrukeren en e-post til entreprenøren hvor han etterlyser svar på tidligere reklamasjon vedrører parkettgulvet.

Entreprenøren spør deretter hvordan gulvet «*slår seg*» og om forbrukeren kan oversende bilder som viser dette.

Forbrukeren svarer at gulvet «*slår seg*» i skjøtene når gulvvarmen er satt på og det kjennes tydelig når han går på gulvet. Når gulvvarmen slås av er gulvet jevnt i overflaten uten at skjøtene merkes.

Forbrukeren reklamerer på nytt den 1. desember 2015 og den 4. februar 2016. Han anfører at ingenting har skjedd med gulvet selv om entreprenøren har regulert temperaturen på varmtvannet.

Resultatet av reguleringen er at romtemperatur ikke blir høyere enn + 21 grader når det er – 14 grader ute.

Forbrukeren ber også om at entreprenøren legger frem dokumentasjon som viser at parkettgulvet er lagt i henhold til «*normal byggestandard, avstand, fuktighet etc.*».

En befaring i boligen gjennomføres den 23. februar og forbrukeren referer bla.:

«Det var enighet om at tur- og returtemperaturen på vannet skal kontrolleres av entreprenøren (huseier) ved lavere utetemperatur og justeres opp dersom temperaturen på returvannet er under + 32 grader. Dersom dette ikke gir noen effekt vil entreprenøren se ytterligere på saken».

Deretter er det ikke dokumentert kontakt mellom partene før det avholdes ettårsbefaring den 15. juni 2016. I protokollen er det i forbindelse med tvistepunktet anført:

- *Dokumentere at parkett er lagt i hht. normer.*
- *Får ikke tilstrekkelig varme i leiligheten*

Den 9. august svarer entreprenøren i en e-post til forbrukeren at han har gitt sine leverandører frist til i slutten av august med å utføre utbedringene.

Etter nye befaringer i september og oktober hvor også parkettleverandøren deltar, avviser entreprenøren reklamasjonen fordi han mener at gulvet fremstår «*i en helt normal tilstand*». Han mener at inn klima normalt påvirker parketten fra sommer til vinter og anser derfor saken som avsluttet.

Forbrukeren aksepterer ikke avslaget og ber entreprenøren dokumentere at gulvet er innenfor planhetstoleransene og at det ble lagt i henhold til leggeanvisningen. Han reklamerer også på at gulvet er lagt i motsatt retning mot hva Sintefs Byggforskserie anbefaler.

Som et forsøk på å løse tvisten foreslår entreprenøren at det skal innhentes en tredjepartsuttalelse, men forbrukeren vil ikke forskuttere kostnadene ved en slik rapport. Han fremmer derfor sak for Boligtvistnemnda den 29. november 2016.

2.2 Forbrukerens anførsler

Forbrukeren oversender den 28. juni 2015 en e-post til entreprenøren hvor han etterlyser svar på en tidligere henvendelse som vedrører reklamerte forhold han har oppdaget i leiligheten etter overtagelsen den 24. februar 2015 - «*Reklamasjon skjema*».

Pkt. 10 på dette skjemaet gjelder parkettgulvet og forbrukeren har anmerket:

«Alle rom: golv slår seg når golvvarmen er på».

Forbrukeren registrerer at gulvet «*slår seg*» i skjøtene når golvvarmen er satt på og det kjennes tydelig når han går på gulvet.

Når golvvarmen slås av, er gulvet jevnt i overflaten uten at skjøtene merkes.

Forbrukeren bekrefter i en e-post den 1. desember at «*det har vært noen her*» og justert ned utgangstemperaturen (på golvvarmen) for å se om det ville hjelpe. Til tross for dette kan han nå igjen kjenne at gulvet «*slår seg*» i skjøtene. Nå som det har blitt kaldere ute har forbrukeren satt termostaten på maximum, men oppnår ikke høyere innetemperatur enn +20

grader. Dette uroer ham fordi den «*virkelige vintertemperaturen*» ikke har kommet ennå. Han vedlegger også et foto av parkettgulvet.

Forbrukeren gjentar reklamasjonen den 4. februar 2016.

Reklamasjonspunktet «*Alle rom: gulv slår seg når gulvvarmen er på*» er fortsatt ikke utført (ikke anmerket OK), og forbrukeren skriver i e-posten at han har hatt to besøk av entreprenøren i leiligheten angående parkettgulvet. Første gang sist sommer og andre gang i desember 2015. Første gangen ble temperaturen på gulvvarmen senket for ikke å skade parkettgulvet. Andre gangen ble temperaturen satt opp igjen fordi romtemperaturen i leiligheten var for lav.

Forbrukeren påpeker at han ikke oppnår høyere romtemperatur enn + 21 grader når det er – 14 grader ute. Han vedlegger foto som dokumentasjon på at disse temperaturene er riktig avlest. Han skriver at situasjonen er ikke tilfredsstillende og at parkettgulvet som han tidligere har påpekt, tar skade ved økning av romtemperaturen selv om denne ikke er høy nok. Han vedlegger foto av parketten som dokumentasjon.

Forbrukeren foreslår at entreprenøren befarer parkettgulvet på nytt når utetemperaturen er ca. – 15 grader for å bedømme om måleresultatene da er normalt.

Forbrukeren ber også om at entreprenøren legger frem dokumentasjon som viser at parkettgulvet er montert i henhold til «*normal byggestandard, avstand, fuktighet etc.*» og ønsker at entreprenøren skal komme med et forslag til hvordan problemene med parkettgulvet skal løses.

Etter en befaring i leiligheten den 23. februar skriver forbrukeren dagen etter en e-post til entreprenøren hvor han refererer det som ble gjort og avtalt:

«Som vi diskuterte vil entreprenøren ta kontakt med gulventreprenør for at få en bedømming av om gulvet er innenfor toleranse eller ikke. For å spare tid skal entreprenøren ta frem dokumentasjon som viser fuktigheten i gulvet og i rommet når gulvet ble montert.

Forøvrig ble det registrert at overflatetemperaturen på gulvet var + 28 grader, som entreprenøren bekreftet at er normalt. Varmtvannet inn på varmesløyfene i gulvet holdt + 34 grader og retur vannet hadde en temperatur på + 29 grader, som også ble bekreftet som normalt. Temperaturen i leiligheten var + 24 grader og temperaturen ute ca. -5 grader. Gulvets overflate vil ha større avvik ved lavere utetemperatur (-10 til -15 grader). Romtemperaturen i leiligheten vil da ikke gå over + 21 grader. Det var enighet om at tur- og returtemperaturen på vannet skal kontrolleres av entreprenøren (huseier) ved lavere utetemperatur og justeres opp dersom temperaturen på returvannet er under + 32 grader. Dersom dette ikke gir noen effekt vil entreprenøren se ytterligere på saken».

Deretter er det ikke kontakt mellom partene før det avholdes ettårsbefaring den 15. juni 2016. I protokollen er det i forbindelse med tvistepunktet anført:

- *Dokumentere at parkett er lagt i hht. normer.*
- *Får ikke tilstrekkelig varme i leiligheten*

Forbrukeren mottar ikke protokollen fra ettårsbefaringen og etterlyser denne i en e-post til entreprenøren den 4. august. Samtidig etterlyser forbrukeren dokumentasjon som viser at parkettgulvet er lagt i hht. «*standard*» slik han etterspurte i februar. Dersom dokumentasjonen ikke kan fremskaffes, ber han om forslag til hvordan utbedring av parkettgulvet skal utføres evt. kompenseres. Han forventer et svar i løpet av august måned og understreker at entreprenøren den 9. august svarer at han har gitt sine leverandører frist til i slutten av august med å utføre utbedringene (Forbrukeren tolker dette som en aksept på utbedring).

Da entreprenøren ikke har gjort utbedringer i august måned, ei heller oversendt dokumentasjon som bekrefter at parkettgulvet er riktig lagt, spør forbrukeren entreprenøren i en e-post den 1. september om hva han vil foreta seg («hvordan tenker du å utbedre dette?»). Han får ikke svar.

Forbrukeren påpeker at det avholdes en ny befaring i leiligheten den 19. september. Det er ikke fremlagt noen dokumentasjon fra denne befaringen.

Den 15. og den 26. september etterlyser forbrukeren på nytt svar fra entreprenøren på hva han vil foreta seg med parkettgulvet.

Forbrukeren anfører at entreprenøren så langt har ignorert utbedring av parkettgulvet og han ser derfor ingen annen løsning enn at gulvet må skiftes ut. Forbrukeren jobber i byggebransjen og vet at det ofte er problemer med parkettgulv i leiligheter med gulvvarme. Etter hans oppfatning er det tydelige overflateavvik i forhold til toleransekravene i NS 3420. Forbrukeren påpeker også at parkettgulvet ikke er lagt parallelt med innfallende dagslys ifølge Sintef Byggforsks anvisning.

For å komme videre foreslår han et møte i leiligheten den 6. oktober. Entreprenøren bekrefter dagen etter at tidspunktet passer for ham.

Møtet blir utsatt, men gjennomført den 14. oktober og forbrukeren skiver i møtereferatet samme dag:

«De krav som forbrukeren stiller mot «Entreprenør» er å fremvise at gulvet er innenfor NS 3420, som blant annet innebærer:

- *Gulv er innenfor planhetstoleransen.*
- *Parketten ikke hadde høyere fuktinnhold enn 6-8 vektprosent ved legging.*
- *Betongen var tilstrekkelig tørr ved legging av gulvet.*

Anmerket er det også at gulvet er lagt i motsatt retning mot hva SINTEFs Byggforskserie anbefaler.

«Entreprenøren» påpeker i møtet at de ikke ser at det er noe galt med gulvet. Forbrukeren henviser til NS 3420 planhetstoleranser, der det er tydelige krav til hvor mye lokal planhet kan avvike. «Entreprenøren» svarer at han ikke vet hvilken toleranseklasse som han har bygget leiligheten etter.

Forbrukeren mener at «Entreprenøren» må henvise til at leiligheten er bygget ihht. standard og at gulvet er innenfor standard for at forbrukeren skal godta utsagnet om at det ikke er noe galt med gulvet. Dette har forbrukeren bedt om å få dokumentert siden februar 2016.

«Entreprenøren» svarer at de ikke vil fremlegge dokumentasjon. «Entreprenøren» stiller spørsmål ved på hvilke måte det skal hjelpe forbrukeren å ha kjennskap til dette. «Entreprenøren» sier at de har dokumentert alle målinger, og at de ikke ønsker å dele denne informasjonen med forbrukeren.

«Entreprenøren»s forslag til løsning er å bruke en tredjepart til å måle gulvet. «Entreprenøren» foreslår «Konsulent». «Entreprenøren» foreslår at den som ikke har rett betaler «Konsulent». Testen skal koste kr 10 000 å utføre.

Forbrukeren mener «Entreprenøren» ber om at forbruker skal dokumentere det som er «Entreprenøren»s ansvar ved en reklamasjon. «Entreprenøren» sitter på dokumentasjon som beviser/motbeviser at arbeidet er utført rett som de ikke vil dele med forbrukeren.

«Entreprenøren» svarer at de får se om de gidder å sende dokumentasjonen. De henviser til gulvleggeren som sier at gulvet er normalt, men gulvlegger kan heller ikke henvise til noen standard.

Forbrukeren er uenig i at dette er en løsning, men «Entreprenøren» er ikke villige til å diskutere saken eller dokumentere gulvleggingsprosessen.

Dette punktet avsluttes og forbrukeren skal komme tilbake med svar på «Entreprenørens» forslag».

Den 30. oktober skriver forbrukeren i en e-post til entreprenøren og viser til en telefonsamtale tidligere i uken at han ikke anser entreprenørens svar på reklamasjonen som tilfredsstillende. Forbrukeren vil ikke forskuttere en tredjeparts kontroll av parkettgulvet slik som entreprenøren foreslo på befaringen. Etter hans oppfatning er det klare overflateavvik i forhold til standarden. Da entreprenøren er uenig i dette mener forbrukeren at det er entreprenørens ansvar å dokumentere at det ikke er avvik. Han stiller seg uforstående til at entreprenøren ber forbrukeren ta økonomisk ansvar for å påvise en reklamasjon som han har fremmet.

Den 28. november sender forbrukeren en ny e-post til entreprenøren og viser til at han har arbeidet frem et underlag som kan sendes til Boligtvistnemnda. I forbindelse med dette arbeidet har han også målt kuving på parketten med rettholt. Forbrukeren gjør oppmerksom på at han ser kuving i leilighet allerede nå, når utetemperaturen er +3 grader og det er 40% luftfuktighet ute. Han viser til vedlagt rapport og bilder som viser kuving utover kravene i NS 3420.

Forbrukeren skriver videre at han ikke avslår å benytte en tredjepartskontrollør for at løse saken, men gjentar at det ikke er riktig at han skal forskuttere kostnadene ved denne rapporten.

Forbrukeren fremmer sak for Boligtvistnemnda den 29. november 2016 med krav om at entreprenøren dokumenterer at parketten er lagt i henhold til NS 3420 og ifølge Sintef Byggforsks anbefalinger og evt. utbedrer feil ved parketten (nemnda legger til grunn at det betyr å legge ny parkett). En eventuell tredjepartskontrollør skal godkjennes av begge parter som vil forholde seg til avgjørelsen.

Da entreprenøren ikke har oppfattet om forbrukeren reklamerer på parkettgulvets kuving eller planhet, understreker forbrukeren i tilsvaret den 2. januar 2017 at han reklamerer på kuving av hvert parkettbord. Han viser til de målingene han har foretatt og henviser til NS 3420-1; 2014, tabell 3. Tabellen viser at planheten mellom parkettbord ikke skal avvike mer enn +/- 1mm. Forbrukeren mener at entreprenøren leser tabellen feil fordi reklamasjonen gjelder hvert parkettbord som har en bredde under 20 cm.

I tilsvaret den 8. februar 2017 gjentar forbrukeren at hans reklamasjon gjelder kuving av parkettbord, som skaper et planhetstoleranseavvik. For å klargjøre dette viser han til definisjoner i Byggdetaljblad 520.008 – Toleranser. Anbefalte toleransekrav til ferdig overflate:

- Punkt 14.141: Planhetsavvik er ujevnheter i en overflate i forhold til et tenkt ideelt plan.
- Punkt 3.31: Buling er forhøyning i forhold til omliggende flate. Svank er fordyping i forhold til omliggende flate.

Forbrukeren mener at det fremkommer tydelig av hans reklamasjon at både buling og svanker skapes nå parkettbordene kuver seg.

Han kan ikke akseptere entreprenørens avvisning av reklamasjonen fordi det ikke vises til konkrete målinger, kun en uttalelse om at «gulvet er normalt».

Forbrukeren har selv benyttet en to meter lang rettholt, til tross for at han er vel vitende om at det burde vært en 0,25m lang rettholt. Dette har han gjort for å vise at det er tydelige lokale avvik fra toleransekravet ca. hver tjuende cm på parketten.

Han tolker entreprenøren dithen at de er enige om at tabell 35 i Byggedetaljblad 520.008 som nevnt ovenfor, kan benyttes. Da bør man også kunne enes om å måle avviket med en 0,25m rettholt for å se om normalkrav for parkett er innenfor +/- 1mm.

Forbrukeren foreslår at entreprenøren måler dette i leiligheten når utetemperaturen er ca. -15 grader. Dersom det er avvik så bytter entreprenøren parketten, hvis det ikke er avvik så aksepterer forbrukeren at det ikke er en reklamasjon og saken kan henlegges.

2.3 Entreprenørens anførsler

Entreprenøren svarer den 3. juli 2015 på forbrukerens reklamasjon og spør hvilke temperatur som vises i rørskapet i boden. Han etterspør også hvordan gulvet slår seg og om forbrukeren kan oversende bilder som viser dette.

Deretter avtales det en befaring i leiligheten som avholdes etter sommerferien og entreprenøren bekrefter at han høsten 2015 har vært i leiligheten og justert ned utgangstemperaturen (på gulvvarmen) for å se om det ville hjelpe på kuvingen av parketten.

I forbindelse med en ny befaring i leiligheten den 23. februar 2016 gir entreprenøren beskjed om at han vil ta kontakt med gulventreprenøren (som har lagt parketten) for at få en bedømming av om gulvet er innenfor toleransene eller ikke. Entreprenøren bekrefter også at han skal legge frem dokumentasjon som viser fuktigheten i gulvet og i rommet da parketten ble lagt.

Entreprenøren påpeker at han blir noe forsinket med utbedringsarbeidene etter ettårsbefaringen den 15. juni, men at forbrukeren vil bli kontaktet om ikke så lenge. Det samme gjelder den etterspurte dokumentasjonen.

Etter nok en ny befaring i leiligheten sammen med parkettleverandøren den 19. september, sender entreprenøren en e-post til forbrukeren den 27. september.

Han vedlegger svaret fra parkettleverandøren, viser til bilder som er tatt i leiligheten på befaringen og skriver:

1. *Vi har konferert med vår servicemann som var på befaring den 14. april 2016. Gulvet fremstår i en helt normal tilstand. Dette indikerer at innvendig klima har påvirket denne utviklingen fra sommer til vinter.*
2. *Gjennom våre rutiner/logistikk for levering og installering av parkett, så blir parketten ivaretatt på en slik måte at den er klarert for godkjent montering. At gulvet har gått tilbake til utgangspunktet dokumenterer også dette. Vi anser saken som avsluttet».*

Forbrukeren aksepterer ikke avslaget. Entreprenøren foreslår da at det skal innhentes en tredjepartskontroll av parkettgulvet for å avdekke evt. avvik.

Siden det er forbrukeren som har bevisbyrden forutsetter entreprenøren at han skal forskuttere kostnaden ved rapporten, men at kostnaden skal dekkes av den part som taper saken.

Dette vil ikke forbrukeren akseptere og fremmer saken for Boligtvistnemnda. Entreprenøren fastholder allikevel sitt standpunkt.

I tilsvaret den 19. desember 2016 påpeker entreprenøren at det ikke er dokumentert kjøpsrettslige mangler ved parketten. Det fremstår dog som uklart for ham hvorvidt forbrukeren reklamerer på manglende planhet på parketten eller på at hver enkelt parkettstav

kuver. Ut fra de målinger som er fremlagt kan det imidlertid tyde på at forbrukeren reklamerer på manglende planhet.

Entreprenøren viser til buofl § 25 hvor det følger at det foreligger mangel dersom:

«resultatet ikke er i samsvar med dei krava som følgjer av avtalen eller av føresegnene i §§ 7, 9 og 13. Mangel ligg likevel ikkje føre dersom avviket kjem av forhold på forbrukarens side.»

Entreprenøren påpeker at det for kvalitetskrav er vanlig å vise til forskrifter, standarder, bransjenormer og vanlig oppfatning mellom fagfolk.

Slik han ser det, foreligger det er det ikke dokumentert avvik fra det som følger av avtale eller øvrige krav stilt i Bustadoppføringslova. Personer fra både entreprenøren og parkettleverandøren har befart gulvet etter mottatt reklamasjon og ikke kunnet observere noe mangelfullt ved gulvet.

Etter entreprenørens oppfatning dokumenterer også forbrukerens egne målinger at parketten er innenfor de toleranser som gjelder planhet på gulv. Det vises til NS 3420-1:2014, som angir toleransekravene for bygg på overtakelsestidspunktet. Av NS 3420-1:2014 tabell 3, følger det at toleransekravet for gulv er +/- 3 mm ved bruk av 2 meter rettholt. Forutsatt at forbrukeren har utført målingen korrekt, viser hans egen måling at parkettgulvet er innenfor toleransekravene da forbrukerens egne målinger med 2 meter rettholt, viser et avvik på fra 1 mm til 2 mm.

Entreprenøren påpeker igjen at det er forbrukeren som må dokumentere og har bevisbyrden for at det foreligger en mangel. Denne bevisbyrden fastholder entreprenøren at ikke er oppfylt i dette tilfellet.

Entreprenøren har levert 66 leiligheter i prosjektet og det har ikke vært ytterligere reklamasjoner på parkett utover forbrukerens. Dette taler også for at parketten har vanlig god standard.

Til tross for at det er forbrukeren som må dokumentere at det foreligger mangel understreker entreprenøren at han har tilbudt forbrukeren at partene i fellesskap engasjerer «Rådgiver» til å gjøre en uhildet vurdering og måling, noe forbrukeren har avvist. Slik entreprenøren ser det, er det forbrukeren som i utgangspunktet burde ha engasjert en tredjepart for å dokumentere sine påstander. Dette er helt vanlig kutyme når partene er uenig i om det foreligger en mangel eller ikke. For entreprenøren er det uforståelig at forbrukeren ikke har akseptert at en uhildet tredjepart blir engasjert og at kostnadene dekkes av den part som har tatt feil.

Forbrukeren har videre krevd fremlagt diverse dokumentasjon og stilt krav om at undersøkelse utført av uavhengig tredjepart, uten kostnad for forbrukeren. Dette kan entreprenøren ikke akseptere da det ikke er i tråd med alminnelige krav til at forbrukeren må dokumentere mangelen.

I tilsvaret den 18. januar 2017 framhever entreprenøren at forbrukeren har reklamert på kving av parkettbord. Til tross for dette har han vist til regler og standarder knyttet til planhet. Entreprenøren fastholder at tabellen som forbrukeren har vist til knytter seg til planhet, og at målingene han har fremlagt viser at planheten er innenfor tillatte toleranser.

Entreprenøren påpeker at han fremdeles har problemer med å forstå forbrukeren når han fremlegger dokumentasjon for målinger der han har brukt en rettholt på to meter, men samtidig viser til toleranseavvik som gjelder ved bruk av 0,25 meter rettholt. Entreprenøren mener at dette åpenbart er feil og vedlegger for ordens skyld Byggdetaljblad 520.008, som beskriver toleransekrav, samt anbefalt målemetode for planhets- og retningsavvik, se særlig pkt. 3 om planhetstoleranser.

Entreprenøren påpeker at måling av planhet er ikke egnet til å måle kuving av enkeltbord. Forbrukeren har imidlertid ikke fremlagt noe dokumentasjon som tilsier hvilke krav til kuving som gjelder og at kuving i hans leilighet er utenfor angitte krav.

I et siste tilsvarende den 10. mars 2017 fastholder entreprenøren at den målemetoden som er benyttet er egnet til å avdekke planavvik og at målingene viser at parketten er innenfor akseptable toleranser.

Målingen er ikke egnet til å avdekke hvorvidt kuving er innenfor eller utenfor det akseptable. Etter entreprenørens syn er kuvingen innenfor det akseptable. Han har befart parketten og ikke funnet noe avvik. Forbrukeren har heller ikke dokumentert at det er noe avvik.

2.4 Nemndas synspunkter

Nemnda legger til grunn at parketten består av et «levende» hygroskopisk tremateriale som opptar og avgir fuktighet i takt med omgivelsene rundt, derfor også med årstidene. De viktigste forholdene er den relative luftfuktigheten i innelufta og romtemperaturen, men også overflatetemperaturen på gulvet har betydning når det benyttes gulvvarme som i angjeldende tilfelle. Dette er forhold som forbrukeren i hovedsak selv påvirker og styrer.

Det må over året påregnes visse utvidelser og sammentrekninger i overflaten og at slike også til en viss grad fører til sprekker mellom parkettstaver og i skjøter. Dersom det benyttes relativt brede parkettstaver vil det i enkelte tilfeller kunne oppstå en viss kuving.

I foreliggende tilfelle kommer nemnda til at forholdene, ut i fra fremlagt fotodokumentasjon og målinger forbrukeren har foretatt, ikke overstiger det som kunne forventes ut i fra den luftfuktigheten og temperaturen som opplyses målt, i forhold til det parketten «krever» for å være mest mulig stabil.

Nemnda påpeker at det er forbrukeren som har bevisbyrden og at måleresultatene som han har fremlagt, uavhengig av om målingene er riktig utført eller ikke (planhet eller kuving), viser kun mindre avvik i forhold til toleransekravene i NS 3420-1. Det er således ikke fremlagt dokumentasjon som i tilstrekkelig grad viser avvik utover normal variasjon.

Videre gir kravene til planhetstoleranser/toleransekravene i NS 3420-1 kun en viss veiledning, men heller ikke disse kravene er avgjørende da normale variasjoner må kunne godtas.

Når det gjelder forbrukerens anførsel om at parketten ikke er lagt parallelt med innfallende dagslys ifølge Sintef Byggforsks anvisning i Byggdetaljblad 541.505, bemerker nemnda at dette kun er en anbefaling og ikke et krav.

Forbrukeren får derfor ikke medhold.

3. Konklusjon

- Forbrukerne får ikke medhold.