

## Protokoll i sak 918/2017

for

### Boligtvistnemnda

12.10.2017

**Saken gjelder:** Krav om utbedring av knirk i bjelkelag i hovedetasje.  
-----

#### 1. Sakens faktiske sider

Entreprenøren utarbeider et pristilbud på oppføring av en enebolig på forbrukerens tomt den 30. juni 2014.

Partene inngår «Kontrakt om planlegging og oppføring av bolig eller fritidsbolig på forbrukerens tomt» - NS 3425, den 8. juli 2014.

Vederlaget er i kontraktens pkt. 6.1 avtalt til kr 2 755 400.

I kontraktens pkt. 18 er det avtalt at kjøkken kan trekkes ut.

I avtalens pkt. 20 vises det til vedlegg B «Leveransebeskrivelse», datert den 30. juni 2014 og til vedlegg C «Tegninger», datert den 14. mai 2014 samt til vedlegg E «Kontrakt grunnlag tilbud», datert den 30. juni 2014.

Overtagelsesforretning avholdes den 8. juli 2015. Protokollen som er undertegnet av begge parter har ingen merknader knyttet til gulvknirk, men har inntatt en tekst hvor det fremkommer at:

*«Ulempeskompensasjon som dekker rentekostnader og andre påpekte forhold i dagens møte, avtalt kr 100 000»*

I tiden frem til 29. januar 2016 er det ikke fremlagt noen dokumentasjon som viser at det har vært korrespondanse mellom partene, men denne datoen skriver forbrukeren en e-post til entreprenør og påpeker at det er gulvknirk som er langt over det han kan akseptere. På flere steder har han målt sprekker på ca. 6mm mellom gulvlist og gulvet. Han ber derfor entreprenøren komme på en befaring.

Befaringen gjennomføres uten at det er dokumenter når dette skjedde (sannsynligvis i februar 2016).

Først den 14. september 2016 sender entreprenøren en e-post til forbrukeren og bekrefter at det kommer en snekker den 27. september for å demontere gulvet i gangen i 1. etasje. Han skriver videre at «etter dette tar vi en felles befaring og bestemmer videre utførelse».

Forbrukerne svarer den 23. september at han ikke er hjemme den 27. september og ber derfor om at befaringen og utbedringsarbeidene i gangen utsettes til han kommer hjem.

Det fremkommer ikke klart av den dokumentasjonen som er fremlagt om utbedring av gulvet i gangen faktisk ble gjennomført i september/oktober, men basert på e-post korrespondanse som er fremlagt, legger nemnda dette til grunn.

Den 31. oktober skriver forbrukeren i en e-post til entreprenøren at de må ha et nytt møte for å planlegge videre gjennomføring av utbedringene samt at de må bli enige om de økonomiske forholdene knyttet til utbedringen av gulvknirken som må være på plass før arbeidene fortsetter. Forbrukeren har undersøkt tilsvarende saker og mener at han har krav på kompensasjon på grunn av ulempene (forringet bokkvalitet) som utbedringsarbeidene medfører.

Den 1. november skriver entreprenøren i en e-post at han ønsker å starte arbeidene den 7. november og at han trenger uke 45 for å bli ferdig. Samtidig tilbyr han forbrukeren kr 1 000 pr. døgn (i ulempeserstatning) så lenge arbeidene pågår.

Forbrukeren mener at dette tilbudet ikke tar hensyn til alle ulempene han vil få og at det derfor ikke er godt nok. Han understreker at en avtale om kompensasjon må være på plass før utbedringsarbeidene starter.

Partene blir deretter enige om et møte/befaring den 8. november kl. 14:00.

Den 10. november skriver entreprenøren i en e-post til forbrukeren at han erkjenner at det foreligger en mangel ved gulvet og at utbedring vil bli utført slik som det ble avtalt i møte den 8. november. Alle kostnader i forbindelse med rettingen bekrefter han at er entreprenørens ansvar.

Kompensasjonen foreslår entreprenøren skal være et fast beløp på kr 5 000 i tillegg til kr 1 000 pr. døgn som forbrukeren har behov for alternativt bosted.

Dersom forbrukeren ikke aksepterer dette tilbudet om kompensasjonen, vil entreprenøren bringe saken inn for Boligtvistnemnda.

Den 23. november fremsetter forbrukeren nok en gang klagen på gulvknirk for entreprenøren og krever at alle gulv må tas opp.

Han skriver bla. at dette vil bli en belastning på alle fals og skjøter som kan føre til at gulvet får redusert levetid. Gulvet har til nå beveget seg i 15 måneder under bruk samt at det skal tas opp og «klikkes» på plass igjen. Forbrukeren fastholder derfor at dette ikke lenger er et fullverdig nytt gulv.

Gulvet i gangen er allerede forsøkt utbedret, men forbrukeren mener det er vanskelig å si om dette ble bra, fordi noen områder her fortsatt avgir knirk. Han påpeker at det heller ikke her er lagt fordelingsplater/rehab-gips slik som gulvprodusenten anbefaler. Det er dog enighet om at fordelingsplater skal legges på resten av arealet i forbindelse med utbedringen. I den forbindelse presiserer forbrukeren at høyden på gulvet mellom gang og øvrig gulvareal i samme etasje vil skille med 6,5 mm. Legging av fordelingsplater vil også føre til behov for fresing av gulvlister, som derfor vil gi en smalere utførelse av listverket enn forutsatt. Når fordelingsplater legges må også benkeplatene, hvitevarer og underdel av kjøkkeninnredningen tas ut. Disse arbeidene vil totalt medføre utilsiktet slitasje og en verdiforringelse av gulvet og kjøkkeninnredningen.

Han krever derfor kompensasjon på kr 10 000 for dette.

I tillegg mener han seg berettiget til en kompensasjon i 300 dager for andre ulemper, nedsatt bokvalitet og familiemessige belastninger som ikke skal forekomme i en ny nesten nøkkelferdig bolig av denne standard. Han mener at kompensasjonen skal være kr 350 pr dag. Totalt kr 105 000.

Avslutningsvis opprettholder han kravet om at kompensasjon for alternativ bolig mens utbedringen pågår, skal være kr 2 500 pr døgn.

Partene kommer ikke til enighet og den 15. desember 2016 sender forbrukeren saken til Boligtvistnemnda med krav om utbedring og kompensasjon som angitt ovenfor.

## **2. Sakens rettslige sider**

### *2.1 Innledning*

Det legges til grunn at Bustadoppføringslova (buofl) gjelder for avtalen.

Partene inngår «Kontrakt om planlegging og oppføring av bolig eller fritidsbolig på forbrukerens tomt» - NS 3425, den 8. juli 2014.

Overtagelsesforretning avholdes den 8. juli 2015. Protokollen som er undertegnet av begge parter, (s. 32) har ingen merknader knyttet til gulvknirk, men har inntatt en tekst hvor det fremkommer at:

*«Ulempekompensasjon som dekker rentekostnader og andre påpekte forhold i dagens møte, avtalt kr 100 000»*

Den 29. januar 2016 skriver forbrukeren en e-post til entreprenør og påpeker at det er gulvknirk som er langt over det han kan akseptere. På flere steder har han målt sprekker på ca. 6 mm mellom gulvlist og gulvet. Han ber derfor entreprenøren komme på en befaring. Befaringen gjennomføres uten at det er dokumenter når dette skjedde (sannsynligvis i februar 2016).

Først den 14. september 2016 sender entreprenøren en e-post til forbrukeren og bekrefter at det kommer en snekker den 27. september for å demontere gulvet i gangen i 1. etasje. Han skriver videre at «etter dette tar vi en felles befaring og bestemmer videre utførelse». Det fremkommer ikke klart av den dokumentasjonen som er fremlagt om utbedring av gulvet i gangen faktisk ble gjennomført i september/oktober, men basert på e-post korrespondanse som er fremlagt, legger nemnda til grunn at utbedringen ble utført.

Partene avholder et møte/befaring i boligen den 8. november kl. 14:00 hvorefter entreprenøren den 10. november erkjenner at det foreligger mangler ved gulvet og at utbedring vil bli utført slik som det ble avtalt i møte den 8. november. Alle kostnader i forbindelse med utbedringen bekrefter han at er entreprenørens ansvar.

Kompensasjonen for ulemper som forbrukeren påføres foreslår entreprenøren skal være et fast beløp på kr 5 000 i tillegg til kr 1 000 pr. døgn dersom forbrukeren har behov for alternativt bosted.

Dersom forbrukeren ikke aksepterer dette tilbudet, vil entreprenøren bringe saken inn for Boligtvistnemnda.

Forbrukeren er ikke fornøyd med entreprenørens tilbud og krever at alle gulv må tas opp og legges på nytt med lastfordelingsplater.

Han krever også kompensasjon på kr 10 000 for at utbedringsarbeidene vil medføre utilsiktet slitasje og en verdiforringelse av gulvet og kjøkkeninnredningen som må demonteres og monteres.

I tillegg mener forbrukeren seg berettiget til en kompensasjon i 300 dager a kr 350 (den tiden han har bodd i boligen med gulvknirk) for andre ulemper, nedsatt bokvalitet og familiemessige belastninger som ikke skal forekomme i en ny nesten nøkkelferdig bolig av denne standard.

Total er kravet om kompensasjon kr 105 000.

Forbrukeren opprettholder i tillegg kravet om at kompensasjon for alternativ bolig mens utbedringen pågår, skal være kr 2 500 pr døgn.

Partene kommer ikke til enighet og den 15. desember 2016 sender forbrukeren saken til Boligtvistnemnda med krav om utbedring og kompensasjon som angitt ovenfor.

## *2.2 Partens anførsler*

Forbrukeren påpeker at han har reklamert på knirk i gulv i en e-post til entreprenøren den 29. januar 2016 og at entreprenøren deretter har utbedret gulvet i gangen i september/oktober 2016.

Sammen med entreprenøren gjennomførte han en befaring i forbindelse med resterende utbedringer i boligen den 8. november 2016. Etter denne befaringen bekreftet entreprenøren i en e-post at det foreligger mangler ved gulvet og at utbedring vil bli utført slik som det ble avtalt i et møte den 8. november. Alle kostnader i forbindelse med rettingen bekrefter entreprenøren at er hans ansvar.

Kompensasjonen foreslår entreprenøren skal være et fast beløp på kr 5 000 i tillegg til kr 1 000 pr. døgn som forbrukeren har behov for alternativt bosted.

Forbrukeren fastholder at alle gulv må tas opp og legges på nytt med lastfordelingsplater slik partene er enige om.

I tillegg krever forbrukeren kompensasjon på grunn av:

- Benkeplatene, hvitevarer og underdel av kjøkkeninnredningen må tas ut når lastfordelingsplater legges og laminatgulvet monteres. Disse arbeidene vil totalt medføre utilsiktet slitasje og en verdiforringelse av gulvet og kjøkkeninnredningen. Totalt kr 10 000.
- Andre ulemper, nedsatt bokvalitet og familiemessige belastninger som ikke skal forekomme i en ny nesten nøkkelferdig bolig av denne standard. Kompensasjonen skal være kr 350 pr dag i 300 dager han har levd med gulvknirk i boligen. Totalt kr 105 000.
- Dekning av kostnader til alternativ bolig mens utbedringen pågår. Kr 2 500 pr døgn. Avregnes.

I tilsvaret den 13. februar 2017 fastholder forbrukeren sine krav og vedlegger fotodokumentasjon for å tydeliggjøre berettigelsen av disse.

Forbrukeren påpeker også at han ikke krever nytt laminatgulv, men en kompensasjon som følge av verdiforringelsen og utilsiktet slitasje av gulvet og kjøkkeninnredningen.

Totalt kr 10 000.

I et siste tilsvarende den 29. mars 2017 bekrefter forbrukeren at saken nå er fullt ut opplyst og at Boligtvistnemnda kan starte forberedelsene til nemndsbehandling.

Entreprenøren påpeker at han etter en befaring i boligen den 8. november 2016 har erkjent at det foreligger mangler ved gulvet og at han derfor har tilbudt seg å utbedre gulvknirken. Han har også tilbudt seg å dekke forbrukerens kostnader til alternativt bosted med et engangsbeløp på kr 5 000 med tillegg av kr 1 000 pr. døgn så lenge utbedringsarbeidene pågår.

Forbrukerens krav om kompensasjon utover dette har entreprenøren avvist da han mener buofl § 32 ikke åpner for slikt krav.

I tilsvaret den 26. januar 2017 gjentar entreprenøren at han har akseptert at det foreligger en mangel på grunn av gulvknirk og at utbedringen vil bli utført i henhold til monteringsanvisningen. Manglende lastfordelingsplater skal monteres etter at eksisterende 12 mm laminatgulv med «klikk-løsning» er demontert deretter skal laminatgulvet remonteres. Entreprenøren oppfatter at forbrukeren krever nytt laminatgulv, men avviser dette fordi det på befaringen den 8. november var enighet mellom partene om at laminatgulvet skulle remonteres etter utbedringen.

Entreprenøren anfører at uenigheten mellom partene gjelder forbrukerens krav om kompensasjon på grunn av verdiforringelse knyttet til demontering av kjøkkeninnredningen. Entreprenøren vil avslutte laminatgulvet etter utbedring, mot sokkelbein (innenfor sokkelen på kjøkkeninnredningen) og slipper derfor å demontere kjøkkeninnredningen. Han hevder at dette er en fullgod løsning og at kostnadene i forbindelse med forbrukerens krav om å legge nytt laminatgulv under kjøkkeninnredningen er uakseptabelt i forhold til hva mangelen har å si for forbrukeren. Han avviser derfor kravet på kr 10 000.

Videre fastholder entreprenøren tilbudet om kompensasjon i forbindelse med dekning av forbrukerens kostnader til alternativt bosted mens utbedringsarbeidene pågår med et fast beløp på kr 5 000 i tillegg til kr 1 000 pr. døgn.

Han avviser derfor forbrukerens krav om kr 2 500 pr. døgn.

Videre avviser han forbrukerens krav om kompensasjon i 300 dager a kr 350 pr. dag for andre ulemper, nedsatt bokvalitet og familiemessige belastninger. Totalt kr 105 000.

Entreprenøren vedlegger også fotodokumentasjon for å dokumentere de ulike stadier av fremdriften.

I et siste tilsvarende den 6. mars 2017 påpeker entreprenøren at han er uenig i forbrukerens framstilling av saken i dennes siste tilsvarende.

Entreprenøren fastholder at han vil utbedre gulvknirken så raskt som mulig når dette passer for forbrukeren.

Videre fastholder han avvisningen av forbrukerens krav om kompensasjoner og godtgjørelse utover det han selv har tilbudt, fordi han mener at dette kravet er urimelige i forhold til «lovverket som gjelder mellom partene».

### 2.3 Nemndas synspunkter

#### (1) Gulvknirk:

Nemnda legger til grunn at entreprenøren har erkjent at det foreligger en mangel ved gulvet jfr. buofl § 25, og at han har bekreftet at utbedring av gulvknirken skal utføres i henhold til monteringsanvisningen. Manglende lastfordelingsplater skal monteres etter utbedring av knirk og etter at eksisterende 12 mm laminatgulv med «klikk-løsning» er demontert. Laminatgulvet

skal deretter monteres. Forbrukeren er enig i utbedringsmetoden med unntak av at entreprenøren mener at laminatgulvet ikke skal fjernes under kjøkkeninnredningen.

Så langt har ikke entreprenøren fått tilgang til boligen på grunn av tvisten mellom partene om kompensasjon knyttet til utbedringen.

Forbrukeren krever at tvisten skal løses før entreprenøren får tilgang til boligen.

Uavhengig av denne tvisten kommer nemnda til at entreprenøren har utbedringsrett jfr. buofl § 32 annet ledd, hvor det fremkommer:

*«Vil forbrukeren gjere gjeldande ein mangel, har entreprenøren krav på å få rette mangelen dersom rettinga kan skje utan vesentleg ulempe for forbrukaren, og forbrukaren heller ikkje elles har særleg grunn til å setje seg imot retting. Retting skal skje innan rimeleg tid etter at forbrukaren har gjort mangelen gjeldande og har gjort det mogleg for entreprenøren å rette».*

I angjeldende sak viser også nemnda til buofl § 33 hvor det fremkommer:

*«Dersom ein mangel ikkje blir retta i samsvar med § 32, kan forbrukaren krevje prisavslag. Dette gjeld likevel ikkje dersom forbrukaren avslår retting som entreprenøren har rett til å utføre etter § 32 andre ledd».*

Videre viser nemnda til Kåre Lilleholt «Avtale om ny bustad» 1. opplag 2001, hvor det i kap. 5-Manglar fremkommer under pkt. 5.2-Retting, på side 148:

*«Etter buofl §33 første ledd mistar forbrukaren retten til prisavslag dersom han urettkome avviser retting»*

Nemnda må derfor ta stilling til hvor lenge forbrukeren kan nekte entreprenøren tilgang før han mister sin rett til utbedring og til prisavslag, og viser til buofl § 32 tredje ledd hvor det fremkommer:

*«Retting skal skje innan rimeleg tid etter at forbrukaren har gjort mangelen gjeldande og har gjort det mogleg for entreprenøren å rette. Skal det vere synfaring etter § 16, kan retting utstå til etter synfaringa dersom det ikkje er til ulempe for forbrukaren».*

Etter nemndas oppfatning skal entreprenøren senest i forbindelse med ettårsbefaringen («om lag et år etter overtagelsen») få tilgang til boligen for å kunne utføre utbedring av gulvknirk. Boligen ble overtatt den 8. juli 2015 og det er på grunn av den pågående tvisten ikke avtalt noe tidspunkt for ettårsbefaring. Ettårsbefaring skal derfor gjennomføres snarest mulig og senest innen 1. november og alle reklamasjonsarbeider skal være utført innen utgangen av 2017.

#### (2) Kompensasjon:

Det følger av buofl § 32 fjerde ledd at alle utgifter i tilknytning til utbedringsarbeidene dekkes av entreprenøren.

I tillegg har forbrukeren krevd erstatning av følgende tre tapsposter:

- Benkeplatene, hvitevarer og underdel av kjøkkeninnredningen må tas ut når lastfordelingsplater legges og laminatgulvet monteres. Disse arbeidene vil totalt medføre utilsiktet slitasje og en verdiforringelse av gulvet og kjøkkeninnredningen.

Totalt kr 10 000.

- Andre ulemper, nedsatt bokkvalitet og familiemessige belastninger som ikke skal forekomme i en ny nesten nøkkelferdig bolig av denne standard. Kompensasjonen skal være kr 350 pr dag i 300 dager han har levd med gulvknirk i boligen.  
Totalt kr 105 000.

- Dekning av kostnader til alternativ bolig mens utbedringen pågår. Kr 2 500 pr døgn. Avregnes.

Krav om erstatning ut over rettekostnader reguleres av buofl § 35 første ledd:

*«Økonomisk tap som kjem av mangel, og som ikkje er dekt ved prisavslag etter § 33, kan forbrukaren krevje bøtt utan at det ligg føre skyld på entreprenørens side.»*

Nemnda finner at parketten under kjøkkeninnredningen må demonteres for å få en fullgod løsning (parketten var lagt under kjøkkeninnredningen i utgangspunktet) og kjøkkeninnredning blir derfor utsatt for noe ekstra slitasje ved demontering. Forbrukeren innrømmes derfor en kompensasjon som skjønnsmessig settes til 5 000 kroner.

Når det gjelder «andre ulemper», gis ikke forbrukeren medhold. Det framgår av buofl § 35 første ledd at erstatningen skal gjelde økonomisk tap. Rene ulemper og ubehag som følge av en mangel, vil normalt ikke kunne kreves kompensert. Unntak kan imidlertid tenkes dersom det dreier seg om særlige store påkjenner for forbrukeren.

Til slutt kommer nemnda til at forbrukeren skal ha erstatning på 1 500 kroner døgn så lenge utbedringsarbeidene med gulvknirken pågår.

### **3. Konklusjoner**

- Forbrukeren skal legge til rette for at ettårsbefaring kan gjennomføres snarest mulig og senest innen 1. november 2017 slik at utbedring av gulvknirk og alle øvrige reklamasjonsarbeider skal være utført innen utgangen av 2017.
- Forbrukeren får medhold i at han skal ha dekket kostnader til alternativ bolig mens utbedringen pågår. Beløpet settes etter en helhetsvurdering og skjønn til kr 1 500 pr. døgn. Beløpet avregnes.
- Forbrukeren innrømmes et prisavslag som skjønnsmessig settes til kr 5 000, fordi kjøkkeninnredningen demonteres og remonteres.
- Forbrukeren får ikke medhold i sitt krav på kr 105 000 på grunn av «andre ulemper, nedsatt bokkvalitet og familiemessige belastninger» da dette kravet nemndas syn, ikke er «utgifter som er ei direkte og nødvendig følgje av rettinga» jfr. buofl 32 fjerde ledd.