

## Protokoll i sak 920/2017

for

### Boligtvistnemnda

12.10.2017

**Saken gjelder:** Reklamasjon på parkett  
-----

#### 1. Sakens faktiske sider

Partene inngår den 12. september 2014 «Kontrakt om kjøp av bolig eller fritidsbolig som ikke er fullført» Byggblankett 3427.

Vederlaget er i kontraktens pkt. 5. 1 oppgitt til kr 4 590 000.

Det avholdes overtakelsesforretning 1. oktober 2015. Protokollen som er undertegnet av begge parter, har ikke med noe om det forholdet nemnda skal behandle.

Den 5. desember sender forbrukeren en e-post til entreprenøren hvor han opplyser om at det «slår voldsomt i huset» når det blåser. Da får han heller ikke lukket loftsluka og spør entreprenøren om dette kan ha noe med ventilasjonen å gjøre.

Entreprenøren svarer den 15. desember at han vil komme på befaring i boligen for å se nærmere på hva dette kan skyldes. I klagen opplyser forbrukeren at entreprenøren ikke kom som på befaring slik han lofte.

I tiden fram til mars 2016 er det ikke kontakt mellom partene før forbrukeren den 25. mars reklamerer på at det har sprukket biter av gulvet i skjøtene og at samtlige skjøter har blitt mørke. Han tror at parkettbordene er slått for hardt sammen. Forbrukeren vedlegger bilder som dokumentasjon.

Entreprenøren svarer den 31. mars at parketten er «klikkparkett» og ikke slått sammen slik at det ikke kan være årsaken til skadene. Han spør forbrukeren om han vasker gulvet med vann. Entreprenøren påpeker at parketten kun skal tørrbehandles slik det fremkommer av den FDV dokumentasjonen som forbrukeren har mottatt.

Ut ifra bildene kan det se ut som om det har kommet fuktighet ned i parkettskjøtene. Forbrukeren svarer samme dag at han kun har benyttet vann på sprayflaske og mikrofiberbopp på parketten i 1. etasje. I underetasjen har han ikke vasket, men også her har parkettskjøtene blitt mørke.

Den 5. april bekrefter entreprenøren i en e-post til forbrukeren at han har videreformidlet reklamasjonen til parkettleverandøren som vil ta kontakt for å se på parketten. Samtidig bekrefter entreprenøren at «boligen er godt ventilert» forutsatt at forbrukeren vedlikeholder ventilasjonsanlegget slik som forutsatt. Derfor skal det heller ikke bli noen misfarging av parkettene på grunn av for høy luftfuktighet.

Dagen etter bekrefter entreprenøren i en e-post til forbrukeren at parkettleverandøren har vært på befaring i boligen uten å kunne finne årsaken til misfargingen av parkettskjøtene. Entreprenøren ber om at forbrukeren sender ham et bilde av den sprayflaska (type vaskemiddel) som han har benyttet til gulvvask.

Forbrukeren bekrefter i en e-post til entreprenøren den 7. april at han kun har benyttet rent vann i sprayflasken til vask av gulvet to ganger siden de flytte inn. Entreprenøren bekrefter at han videreformidler dette til parkettleverandøren samme dag.

Forbrukeren hører ikke noe fra entreprenøren, og etterlyser svar ved flere anledninger i mai og juni uten respons.

Det har tydeligvis vært kontakt mellom partene uten at dette er dokumentert fordi den 16. september skriver entreprenøren i en e-post til forbrukeren at han har fått analyseresultatet av parketten. Prøven er tatt fra gulvet i en kjellerbod.

Rapporten er vedlagt e-posten og konkluderer med at misfargingen og skadene på parketten «*ikke skyldes produktfeil eller tilførte partikler av kjemisk art*». Det fremkommer også av rapporten at parketten er spesielt utsatt for inntrekk hvis det vaskes med fuktig gulvklut over kjøtene, men dette var ikke tydelig ved mikroskopering av parkettprøven. Allikevel mistenkes det i rapporten at rengjøring med fuktig klut kan ha forårsaket misfarging i kjøtene.

Basert på rapporten avviser entreprenøren reklamasjonen.

Den 16. september bemerker forbrukeren i en e-post til entreprenøren at deler av ventilasjonsanlegget aldri har vært tilkoblet.

Samme dag sender forbrukeren også en e-post til analyseselskapet hvor han bekrefter at gulvene «*aldri har blitt vasket av noen slag*». Samtidig bekrefter han at luftfuktigheten i boligen var svært høy da boligen ble overtatt. Misfargingen og oppsprekningen i parkettskjøtene har fortsatt selv om vasking med fuktig mopp ble avsluttet etter to vaskinger. Han ber analyseselskapet vurdere om høy luftfuktighet i leiligheten kan være årsaken til skadene.

Den 19. og 20. september kommenterer forbrukeren deler av innholdet i rapporten i en e-post til entreprenøren. Han skriver at ventilasjonsanlegget ikke var startet før boligen ble overtatt og at det derfor var høy luftfuktighet i boligen ved overtagelsen. Forbrukeren stiller spørsmål ved om dette kan være årsaken til misfarging av kjøtene.

Forbrukeren påpeker også at parkettgulvet i soverommet, der hvor vinduet alltid er åpent, ikke har misfargede parkettskjøter. Han spør hvorfor det ikke ble tatt prøver av gulvet her. Samtidig sender han en e-post til analyseselskapet og spør om det er teoretisk mulig at høy luftfuktighet kan ha forårsaket skadene på parketten.

Analyseselskapet svarer dagen etter (20. september) at dersom det hadde vært muggsoppvekst i boligen burde det ha kommet frem av måleresultatene, noe det ikke gjorde. For å være helt sikre må det foretas en ny prøve i boligen for å kunne svare sikkert på forbrukerens spørsmål.

Den 25. september sender forbrukeren en ny e-post til entreprenøren vedlagt fotodokumentasjon og påpeker at det også er mørke parkettskjøter under sofaene til tross for at det aldri er vasket med vann der.

Forbrukeren skriver at det er dårlig avtrekk i boligen – spesielt oppe – der også parkettskjøtene er styggest. Hun etterlyser også svar på hva som vil bli gjort med den delen av ventilasjonsanlegget som ikke er tilkoblet.

Forbrukeren sender en ny e-post til entreprenøren den 8. oktober. Han har vært i kontakt med de som analyserte parkettgulvet og fått informasjon om at dersom det så høy fuktighet inne at det ødelegger parkettgulvet, må det synes også andre steder innvendig i boligen. Forbrukeren har derfor sett nøye etter og funnet muggsopp/jordslag ved trapperekker. Han vedlegger foto som skal dokumentere forholdet.

Den 10. oktober bekrefter entreprenøren i en e-post til forbrukeren at han har bestilt «logging» av ventilasjonsanlegget.

Forbrukeren opplever at han ikke får fyllestgjørende svar fra entreprenøren på sine reklamasjoner og etterlyser dette i et brev han sender den 14. oktober .

Forbrukeren skriver:

*«For oss ser det ut som at parkettgulvet i de fleste rom bare blir mer og mer ødelagt for hver eneste uke som går. Vi har nå også oppdaget noe som ser ut som mugg på rekkverket i trappeoppgang, dette gjør oss nervøse for at problemet er større enn vi fryktet tidligere. Det har nå gått svært lang tid siden første gang vi klagde. Det som er gjort fra deres side har fremdeles ikke resultert i at vi er kommet nærmere noen forklaring eller årsak til problemet. Det er framsatt en hypotese om at det er blitt benyttet kjemikalier i forbindelse med rengjøring, noe vi har avvist da vi kun har benyttet oss av mikrofiber mopp. På steder der gulvet har vært for skittent til at tørrmopping har vært tilstrekkelig er det benyttet en spray flaske med vann forut for mopping. Dette er kun blitt gjort i hovedetasjen. Vi har behandlet gulvet mere skånsomt en det som kommer frem i dokumentasjonen vedrørende parkettgulvet som ble levert sammen med mappen «Bruksanvisning i forbindelse med huskjøp»»*

Forbrukeren stiller også spørsmål ved om årsaken til skadene kan være at gulvet ble lagt uten at det var akklimatisert først. Eller om det har vært for høy, eller for lav fuktighet i boligen da gulvet ble lagt. Han påpeker også at det kan skyldes en feil i ventilasjonssystemet eller en tett luftventil. Årsaken kan også være at de som vasket huset før overleveringen fuktet gulvet under vask eller om det var for mye fukt i konstruksjonen som parketten er lagt på. Forbrukeren er også undrende til at parkettgulvene på soverom ikke er berørt av problemet og spør om disse gulvene er lagt på et annen tidspunkt enn de andre gulvene i huset slik at denne parketten ble akklimatisert og om det på soverom er lagt korrekt fuktsperre. Disse spørsmålene mener forbrukeren at entreprenøren må kunne gi svar på. Samtidig ber han om at entreprenøren fremlegger dokumentasjon på at parketten er lagt i henhold til leggeanvisningen. Svarfristen setter han til den 28. oktober 2016.

Ettårsbefaring gjennomføres den 21. november 2016 og det er i protokollen fra befaringen anmerket at parkettskjøtene i 1. og 2. etasje er mørke.

Entreprenøren svarer den 30. november og viser til analyserapporten hvor det klart fremkommer at det er støv/ skitt som har kommet i parkettskjøtene ved vasking av gulvet. Renhold av gulv skal foregå skånsomt med fuktet (ikke våt) klut eller mopp.

Ventilasjonsanlegget har ifølge loggen fungert tilfredsstillende, men må innreguleres på nytt og filtre må byttes av forbrukeren.

Entreprenøren avviser nok en gang reklamasjonen av parketten som han mener ikke er berettiget fordi skyldes feil rengjøring av gulvet.

I et brev til entreprenøren den 6. desember fastholder forbrukeren at reklamasjonen er berettiget. Han vil at det foretas en grundig analyse av inneklimate i boligen for å sikre at det er tilfredsstillende. Deretter krever han at det legges nytt parkettgulv.

Entreprenøren svarer den 13. desember at han opprettholder beslutningen om at reklamasjonen skal avvises fordi det ikke skyldes feil ved leveransen eller produktfeil. Forholdet er relatert til bruk av boligen og forbrukerens manglende eller feil utførelse av ettersyn og service av bla. ventilasjonsanlegget. Han påpeker også at dyrehold i boligen forsterker behovet for filterskift og vedlikehold av ventilasjonsanlegget.

Partene kommer ikke til enighet og forbrukeren fremmer sak for Boligtvistnemnda den 5. januar 2017 med krav om at entreprenøren legger nytt parkettgulv i boligen.

Entreprenøren inngir tilsvaret den 30. januar 2017. Hans anførsler er inntatt nedenfor under «Sakens rettslige sider».

Forbrukeren inngir ikke tilsvaret men opplyser i en e-post den 6. juni at saken nå er fullt ut opplyst.

## **2. Sakens rettslige sider**

### *2.1 Innledning*

Bustadoppføringslova (buofl) gjelder for avtalen.

Partene inngår den 12. september 2014 «Kontrakt om kjøp av bolig eller fritidsbolig som ikke er fullført» Byggblankett 3427.

Det avholdes overtakelsesforretning 1. oktober 2015. Protokollen som er undertegnet av begge parter, har ikke med noe om det forholdet nemnda skal behandle.

Den 5. desember sender forbrukeren en e-post til entreprenøren og spør om det kan være noe galt med ventilasjonsanlegget i boligen.

Entreprenøren svarer den 15. desember at han vil komme på befaring i boligen for å se nærmere på hva dette kan skyldes. Resultatet av befaringsen er ikke gjort kjent for nemnda.

I tiden fram til mars 2016 er det ikke kontakt mellom partene før forbrukeren den 25. mars reklamerer på at parkettgulvet har sprukket i skjøtene og at samtlige skjøter har blitt mørke. Han tror at parkettbordene er slått for hardt sammen og vedlegger bilder som dokumentasjon. Entreprenøren svarer den 31. mars at parketten er «klikkparkett» og ikke slått sammen slik at det ikke kan være årsaken til skadene. Entreprenøren påpeker at parketten kun skal tørrbehandles slik det fremkommer av den FDV dokumentasjonen som forbrukeren har mottatt. Ut ifra bildene kan det se ut som om det har kommet fuktighet ned i parkettskjøtene. Han spør derfor om forbrukeren har brukt vann til renhold av parkettgulvet.

Forbrukeren svarer samme dag at han kun har benyttet vann fra sprayflaske og en mikrofibermopp på parketten i 1. etasje. I underetasjen har han ikke vasket parketten, men også her har skjøtene blitt mørke.

Den 5. april bekrefter entreprenøren i en e-post til forbrukeren at han har videreformidlet reklamasjonen til parkettleverandøren som vil ta kontakt for å se på parketten.

Samtidig bekrefter entreprenøren at «*boligen er godt ventilert*» forutsatt at forbrukeren vedlikeholder ventilasjonsanlegget slik som forutsatt. Da skal det ikke bli noen misfarging av parkettene på grunn av høy luftfuktighet i boligen.

Dagen etter bekrefter entreprenøren i en e-post til forbrukeren at parkettleverandøren har vært på befaring i boligen uten å kunne finne årsaken til misfargingen i parkettskjøtene.

Diskusjonen mellom entreprenøren og forbrukeren om det er bruk av vann til renhold av parketten eller for høy luftfuktighet i boligen på grunn av at ventilasjonsanlegget ikke virker som forutsatt, som er årsak til skadene fortsetter uten at de blir enige. Forbrukeren etterlyser også dokumentasjon fra entreprenøren på at parketten er lagt i henhold til leggeanvisningen både når det gjelder underlag, inneklime og parkettens beskaffenhet på leggetidspunktet. Han opplever å ikke få noen tilfredsstillende svar på dette.

Som et forsøk på å finne svar på problemet engasjerer entreprenøren et analyseselskap som tar en prøve og analyserer parketten.

Rapporten konkluderer med at misfargingen og skadene på parketten «*ikke skyldes produktfeil eller tilførte partikler av kjemisk art*». Det fremkommer av rapporten at parketten er spesielt utsatt for inntrekk hvis det vaskes med fuktig gulvklut over kjøtene, men dette var ikke tydelig ved mikroskopering av parkettprøven. Allikevel mistenkes det i rapporten at rengjøring med fuktig klut kan ha forårsaket misfarging i kjøtene. Basert på rapporten avviser entreprenøren reklamasjonen.

Ettårsbefaring gjennomføres den 21. november 2016 og det er i protokollen anmerket at parkettskjøtene i 1. og 2. etasje er mørke.

Entreprenøren avviser nok en gang reklamasjonen av parketten som han mener ikke er berettiget fordi det skyldes feil rengjøring av gulvet.

Han påpeker også at ventilasjonsanlegget ifølge loggen har fungert tilfredsstillende, men må innreguleres på nytt etter at forbrukeren har foretatt reguleringer. Forbrukeren har heller ikke byttet filter i henhold til FDV informasjonen han har mottatt.

Partene kommer ikke til enighet og forbrukeren fremmer sak for Boligtvistnemnda den 5. januar 2017 med krav om at entreprenøren legger nytt parkettgulv i boligen etter at ventilasjonsanlegget er innregulert og deretter bekreftet å være i orden.

## *2.2 Partenes anførsler*

### *2.2.1 Krav om ny parkett*

Forbrukeren opplyser at han ved overtagelsen den 1. oktober 2015 påpekte at det var høy luftfuktighet i boligen og at ventilasjonsanlegget ble startet først da. Dette er ikke dokumentert, men ca. to måneder senere skriver forbrukeren i en e-post til entreprenøren at det må være noe galt med ventilasjonsanlegget. Forbrukeren understreker at entreprenøren aldri kom på befaring for å se nærmere på hva årsaken kunne være selv om han lovet det.

Forbrukeren reklamerer den 25. mars 2016 på at det har sprukket biter av gulvet i parkettskjøtene og at samtlige kjøter har blitt mørke. Han tror at parkettbordene er slått for hardt sammen og vedlegger bilder som dokumenterer skadene.

På entreprenørens spørsmål om han har brukt vann til gulvvasken, svarer forbrukeren den 31. mars at han kun har benyttet vann på sprayflaske og en mikrofibermopp på parketten i 1. etasje. I underetasjen har han ikke vasket, men også her har kjøtene blitt mørke.

Forbrukeren gjentar den 7. april at han kun har benyttet rent vann i sprayflasken til vask av gulvet to ganger siden han flytte inn.

Siden forbrukeren ikke hører noe fra entreprenøren, etterlyser han ved flere anledninger i mai og juni svar uten respons.

Først den 16. september får forbrukeren en e-post fra entreprenøren vedlagt en rapport fra et analyseselskap som har analysert en prøve av parketten. Prøven er tatt fra gulvet i en kjellerbod.

Rapporten konkluderer med at misfargingen og skadene på parketten «*ikke skyldes produktfeil eller tilførte partikler av kjemisk art*». Det fremkommer også av rapporten at parketten er spesielt utsatt for inntrekk hvis det vaskes med fuktig gulvklut over skjøtene, men dette var ikke tydelig ved mikroskopering av parkettprøven. Allikevel mistenkes det i rapporten at rengjøring med fuktig klut kan ha forårsaket misfarging i skjøtene.

Den 16. september sender forbrukeren en e-post til analyseselskapet hvor han bekrefter at gulvene «*aldri har blitt vasket av noen slag*». Samtidig bekrefter han at luftfuktigheten i boligen var svært høy da boligen ble overtatt. Misfargingen og oppsprekningen i parkettskjøtene har fortsatt selv om vasking med fuktig mopp ble avsluttet etter to vaskinger. Han ber analyseselskapet vurdere om høy luftfuktighet kan være årsaken til skadene.

Samme dag bemerker forbrukeren i en e-post til entreprenøren at deler av ventilasjonsanlegget aldri har vært tilkoblet.

Den 19. og 20. september kommenterer forbrukeren deler av innholdet i rapporten fra analyseselskapet i en e-post til entreprenøren. Han skriver at ventilasjonsanlegget ikke var startet før boligen ble overtatt og at det derfor var høy luftfuktighet i boligen ved overtagelsen. Han stiller spørsmål ved om dette kan være årsaken til misfarging av skjøtene. Forbrukeren påpeker også at parkettgulvet i soverom, der hvor vinduet alltid er åpent, ikke har misfargede parkettskjøter. Han spør hvorfor det ikke ble tatt prøver av gulvet her.

Samtidig sender han en e-post til analyseselskapet og spør om det er teoretisk mulig at høy luftfuktighet kan ha forårsaket skadene på parketten.

Den 25. september sender forbrukeren en ny e-post til entreprenøren vedlagt fotodokumentasjon og påpeker at det også er mørke parkettskjøter under sofaene til tross for at det aldri er vasket med vann der.

Forbrukeren gjentar at det er dårlig avtrekk i boligen – spesielt oppe – der også parkettskjøtene er styggest. Han etterlyser også svar på hva som vil bli gjort med den delen av ventilasjonsanlegget som ikke er tilkoblet.

Forbrukeren sender en ny e-post til entreprenøren den 8. oktober. Han har vært i kontakt med de som analyserte parkettgulvet og fått informasjon om at dersom det er så høy fuktighet inne at det ødelegger parkettgulvet, må det synes også andre steder innvendig i boligen.

Forbrukeren har derfor sett nøye etter og funnet muggsopp/jordslag ved trapperekkeret. Han vedlegger foto som dokumenterer forholdet.

Forbrukeren opplever at han ikke får fyllestgjørende svar fra entreprenøren på sine reklamasjoner og etterlyser dette i et brev han sender den 14. oktober.

Forbrukeren skriver:

*«For oss ser det ut som at parkettgulvet i de fleste rom bare blir mer og mer ødelagt for hver eneste uke som går. Vi har nå også oppdaget noe som ser ut som mugg på rekkverket i trappeoppgang, dette gjør oss nervøse for at problemet er større enn vi fryktet tidligere. Det har nå gått svært lang tid siden første gang vi klagde. Det som er gjort fra deres side har fremdeles ikke resultert i at vi er kommet nærmere noen forklaring eller årsak til problemet. Det er framsatt en hypotese om at det er blitt benyttet kjemikalier i forbindelse med rengjøring, noe vi har avvist da vi kun har benyttet oss av mikrofiber mopp. På steder der gulvet har vært for skittent til at tørrmopping har vært tilstrekkelig er det benyttet en spray flaske med vann forut for mopping. Dette er kun blitt gjort i hovedetasjen. Vi har behandlet gulvet mere skånsomt en det som kommer frem i dokumentasjonen vedrørende parkettgulvet som ble levert sammen med mappen «Bruksanvisning i forbindelse med huskjøp»»*

Forbrukeren stiller også spørsmål ved om årsaken til skadene kan være at gulvet ble lagt uten at det var akklimatisert først. Eller om det har vært for høy, eller for lav fuktighet i boligen da gulvet ble lagt. Han påpeker også at det kan skyldes en feil ved ventilasjonsanlegget eller en tett luftventil. Årsaken kan også være at de som vasket huset før overleveringen fuktet gulvet under vask eller om det var for mye fukt i konstruksjonen som parketten er lagt på.

Forbrukeren er også undrende til at parkettgulvene på soverom ikke er berørt av problemet og spør om disse gulvene er lagt på et annen tidspunkt enn de andre gulvene i huset slik at denne parketten ble akklimatisert og om det på soverom er lagt korrekt fuktsperre.

Disse spørsmålene mener forbrukeren at entreprenøren må kunne gi svar på. Samtidig ber han om at entreprenøren fremlegger dokumentasjon på at parketten er lagt i henhold til leggeanvisningen. Svarfristen setter han til den 28. oktober 2016.

Ettårsbefaring gjennomføres den 21. november 2016 og det er i protokollen fra befaringen anmerket at parkettskjøtene i 1. og 2. etasje er mørke.

I et brev til entreprenøren den 6. desember fastholder forbrukeren at reklamasjonen er berettiget. Han vil at det foretas en grundig analyse av inneklimateet i boligen for å sikre at det er tilfredsstillende. Når det er bekreftet krever han at entreprenøren legger nytt parkettgulv.

Entreprenøren informerer forbrukeren den 31. mars 2016 om at parketten er av typen «klikkparkett» og ikke slått sammen, derfor kan ikke feil montering være årsaken til skadene. Han spør forbrukeren om han vasker gulvet med vann. Entreprenøren påpeker at parketten kun skal tørrbehandles slik det fremkommer av den FDV dokumentasjonen som forbrukeren har mottatt.

Ut ifra bildene kan det se ut som om det har kommet fuktighet ned i parkettskjøtene og at dette har forårsaket skadene.

Siden forbrukeren har stilt spørsmål ved om ventilasjonsanlegget fungerer slik som det skal, bekrefter entreprenøren den 5. april at «boligen er godt ventilert» forutsatt at forbrukeren vedlikeholder ventilasjonsanlegget slik som forutsatt i FDV dokumentasjonen.

Da skal det heller ikke bli noen misfarging av parkettene på grunn av for høy luftfuktighet i boligen slik forbrukeren anfører.

Entreprenøren bestiller «logging» av ventilasjonsanlegget som viser brukerfeil i form av feil innstillinger og manglende filterbytte.

Dagen etter bekrefter entreprenøren at parkettleverandøren har vært på befaring i boligen uten å kunne finne årsaken til misfargingen av parkettskjøtene. Entreprenøren ber derfor om at forbrukeren sender ham et bilde av den sprayflaske (type vaskemiddel) som er blitt benyttet til gulvvask. Dette vil han videreformidle til parkettleverandøren.

I et forsøk på å finne årsaken til skaden på parketten har entreprenøren engasjert et analyseselskap som har tatt prøve av parketten i en kjellerbod.

Rapporten konkluderer med at misfargingen og skadene på parketten «*ikke skyldes produktfeil eller tilførte partikler av kjemisk art*». Det fremkommer også av rapporten at parketten er spesielt utsatt for inntrekk hvis det vaskes med fuktig gulvklut over skjøtene, men dette var ikke tydelig ved mikroskopering av parkettprøven. Allikevel mistenkes det i rapporten at rengjøring med fuktig klut kan ha forårsaket misfarging i skjøtene. Basert på rapporten avviser entreprenøren reklamasjonen.

Etter ettårsbefaringen den 21. november 2016 hvor forholdet nok en gang reklameres, fastholder entreprenøren at reklamasjonen skal avvises fordi skyldes feil rengjøring av gulvet. Han viser igjen til analyserapporten hvor det klart fremkommer at det er støv/ skitt som har kommet i parkettskjøtene ved vasking av gulvet. Renhold av gulv skal foregå skånsomt med fuktet (ikke våt) klut eller mopp. Ventilasjonsanlegget har ifølge loggen fungert tilfredsstillende, men må innreguleres på nytt og forbrukeren må bytte filtre.

Entreprenøren fastholder også den 13. desember at reklamasjonen skal avvises fordi det ikke skyldes feil ved leveransen eller produktfeil. Forholdet er relatert til bruk av boligen og forbrukerens manglende eller feil utførelse av ettersyn og service av bla. ventilasjonsanlegget slik som angitt i FDV dokumentasjonen forbrukeren har mottatt. Entreprenøren påpeker også at dyrehold i boligen forsterker behovet for filterskift og vedlikehold av ventilasjonsanlegget.

I sitt tilsvaret den 30. januar 2017 fastholder entreprenøren at reklamasjonen skal avvises da det ikke har kommet frem noe nytt i klagen i forhold til det som er blitt hevdet tidligere. Entreprenøren mener at det ikke er noen reell årsakssammenheng mellom det forhold som forbrukeren påberoper og det som er levert av materialer og arbeid. Kravet er heller ikke sannsynliggjort ved at forbrukeren har fremlagt f. eks. resultat av fuktmålinger i boligen. Dette bekreftes av både parkettleverandøren og analyseselskapet som ikke fant feil med selve parketten eller måten den er lagt på. Entreprenøren gjentar også at det ikke er oppdaget feil med selve ventilasjonsanlegget. Det er imidlertid avdekket brukerfeil i form av feilinnstillinger og manglende utskiftning av filter.

### 2.2.2 Nemndas synspunkter

Forbrukeren hevder at skadene på parketten skyldes feil ved ventilasjonsanlegget som har ført til for høy luftfuktighet i boligen evt. at skadene er påført i forbindelse med entreprenørens montasje av parketten. Entreprenøren på sin side hevder at skadene skyldes at forbrukeren ikke har utført renhold av parketten slik som beskrevet i FDV instruksjonen.

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 dersom det benyttes gulvvarme. 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 synes forholdene, ut i fra fremlagt fotodokumentasjon, ikke å overstige 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.



Forbrukeren har ikke foretatt målinger av luftfuktighet og temperatur som viser at det er feil ved ventilasjonsanlegget. Entreprenøren på sin side anfører at loggen av ventilasjonsanlegget viser at det har fungert tilfredsstillende, men må innreguleres på nytt på grunn av brukerfeil. Her står derfor påstand mot påstand. Nemnda finner ikke at det foreligger konkrete forhold som gjør den ene påstanden mer sannsynlig enn den andre. Dermed er nemnda henvis til å benytte risikobetraktninger for å avgjøre spørsmålet om reklamasjonens berettigelse. Forbrukeren er den nærmeste til å bevise feil ved ventilasjonsanlegget. Når denne bevisbyrden ikke er oppfylt, må nemnda legge til grunn at forbrukeren bare har fremlagt foto for å dokumentere skade på parketten.

Etter nemndas syn har ikke forbrukeren i tilstrekkelig grad sannsynliggjort at det foreligger noen feil med selve parketten, eller at det er mangler ved entreprenørens monteringsarbeid.

Forbruker gis derfor ikke medhold.

### **3. Konklusjon**

- Forbrukeren gis ikke medhold.