

Protokoll i sak 898/2017

for

Boligtvistnemnda

15.06.2017

Saken gjelder: Klage vedr. knirk og svikt i parkett og undergulv.

1. Sakens faktiske sider

Partene inngår 2. november 2010 «Kontrakt om kjøp av bolig eller fritidsbolig som ikke er fullført». Kontrakten er skrevet på standard Byggblankett 3427 og kontraktsummen avtales i pkt. 6.1 til kr 2 847 000.

I kontraktens pkt. 15 er det krysset av for at entreprenøren ikke er tilsluttet Boligtvistnemnda, jfr. buofl § 64 tredje ledd.

Entreprenøren er kjedemedlem hos en av bransjeforeningene som har avtale med Boligtvistnemnda og saken kan derfor behandles i nemnda.

Av kontraktens pkt. 18 fremkommer det at huset leveres klart for maling, tapetsering og gulvbelegg slik at all overflatebehandling er forbrukerens ansvar.

Den 15. april 2011 aksepterer forbrukeren entreprenørens tilbud om levering og legging av 134,5 m2 askeparkett med hvit pigment a kr 580. Totalt kr 78 010.

Overtagelsesforretningen avholdes den 13. juli 2011, men protokollen er ikke fremlagt for nemnda.

Ettårsbefaringen opplyses i klagen at ble avholdt den 9. november 2012. Heller ikke protokoll fra denne befaringen er fremlagt for nemnda.

Forbrukeren opplyser at sjenerende gulvknirk oppsto i stuen og på kjøkkenet i tiden etter ettårsbefaringen og at dette da ble tatt opp muntlig med entreprenøren som mente at gulvknirken skyldtes at huset «satte seg» og at dette ville bli borte etter hvert.

Forbrukeren opplyser at han slo seg til ro med denne forklaringen, men at han tok ny kontakt med entreprenøren da knirken ikke ble borte.

Det dokumenteres ikke noe om hyppigheten i kommunikasjonen mellom partene etter dette utover at forbrukeren anfører at han har hatt kontakt med flere ansatte hos entreprenøren.

Det har gjort at saken har tatt unødvendig lang tid.

Først den 24. februar 2015 sender forbrukeren ene-post til entreprenøren og bekrefter at en av hans tømrere har vært og sett på gulvknirken. Tømreren konstaterte at det er gulvspon og ikke parketten som knirker i stuen. På kjøkkenet mente han at parketten lå i spenn inntil kjøkkeninnredningen.

Forbrukeren får ikke svar fra entreprenøren og purrer han ved flere anledninger. Han opplever også at det er uklart hvem det er hos entreprenøren som skal følge opp saken.

Derfor sender han en nye-post til entreprenøren den 9. juni og gjentar at han har vært plaget med knirk mer eller mindre siden huset var nytt og har reklamert på dette. Knirken varierer noe avhengig av årstidene.

Forbrukeren ønsker en tredjeparts faglig vurdering av gulvet for å ha et bedre grunnlag i reklamasjonssaken. Han mener at han mangler faglige kompetansen til å kunne bedømme entreprenørens vurderinger.

Samme dag kommer entreprenøren for å se på parkettgulvet. Forbrukeren skriver i klagen at entreprenøren etter denne befaringen erkjenner mangelen ved parkettgulvet.

Den 10. juni (dagen etter befaringen) sender entreprenøren en e-post til forbrukeren hvor han skriver:

«Ettersom vi kunne finne ut var det knirk i parketten på grunn av spenn. Årsaken til dette kan være at klaringen fra veggene ikke er stor nok, dette kan vi sjekke. En annen årsak er at gulvet er låst mellom en tung peis og en tung skjenk. Knirk i undergulvet i stue og kjøkken tilbyr vi oss å rette ved å gå opp i taket i underetasjen. Så fikser vi det derfra. Alternativt vente til dere skal skifte parkett, og vi kommer inn og skrur hele golvet på nytt. Dette alternativet er å anbefale».

Forbrukeren opplyser at han den 16. juni hadde en befaring av parkettgulvet sammen med «Parketteksperten» som uhildet tredje part. Forbrukeren valgte på dette tidspunkt å ikke bestille en skriftlig rapport av «Parketteksperten» fordi han allerede mente at han hadde en avtale med entreprenøren om at han skulle utbedre mangelen.

Den 17. juni sender forbrukeren en e-post til entreprenøren (s. 26) hvor han oppsummerer at det på befaringen ble registrert at flere av underlagsplatene i 2. etg. sviktet eller var ujevne og at det ikke ville være en fornuftig løsning å ta hull fra undersiden for å utbedre knirk. Både av «kosmetiske årsaker» og fordi dette med all sannsynlighet bare ville forskyve problemet til andre steder i etasjen.

Forbrukeren skriver avslutningsvis at han ønsker at parketten blir tatt opp og at undergulvet skrues skikkelig. Entreprenørens forslag om å vente til parkettgulvet skal byttes, mener forbrukeren er en dårlig løsning siden parkettgulvet som er lagt skal slipes.

Den 18. juni sender entreprenøren en e-post til forbrukeren hvor han avviser reklamasjonen og skriver at «knirk er ikke reklamasjon etter plan- og bygningsloven. Spesielt ikke når det oppdages etter flere år. Det ble heller ikke anmerket på ettårsbefaringen».

Til tross for dette gjentar entreprenøren tilbudet fra 10. juni om å utbedre knirken ved å gå inn i taket i 1. etasje alternativt skru undergulvet på nytt når parketten skal byttes ut.

Forbrukeren sender samme dag en e-post til Boligtvistnemnda med spørsmål om dette er en sak han kan «gå videre med».

Forbrukeren sender også en e-post til entreprenøren denne dagen hvor han skriver at han ikke er så sikker på om det er plan- og bygningsloven som regulerer hva som aksepteres som reklamasjoner.

Han skriver videre at entreprenøren ikke fritas for utbedringsplikt dersom mangelen ikke er notert ved ettårsbefaringen men oppstår innenfor den alminnelige fem års reklamasjonstiden.

Den 30. juli er forbrukeren tilbake fra sommerferie og sender en ny e-post til entreprenøren. Han aksepterer da motvillig at entreprenøren kan utbedre knirken i gulvene ved å gå inn i taket i 1. etasje (underetasjen) forutsatt at himlingene repareres og blir seende like pene ut som før utbedringen. Dette til tross for at «Parketteksperten» var overbevist om at problemet bare ville forskyve seg.

Forbrukeren var klar over entreprenørens utbedringsrett og dette var den eneste utbedringsmetoden som entreprenøren aksepterte som et første steg for å prøve å løse problemet.

Entreprenøren svarer forbrukeren første gang den 3. august og partene blir etter noen e-poster frem og tilbake enige den 17. september om at oppstart av utbedringsarbeidene skal skje den 23. september kl. 08:00.

Den 23. september etterspør forbrukeren bildene som entreprenøren tok av bjelkelaget under stuen.

Den 24. september sender tømmeren som utfører arbeidene (ansatt hos entreprenøren) en e- post til entreprenøren hvor det fremkommer:

«Demonterte alle gulvlisterpåkjøkkenog i stuen. Demonterte feielister på begge altandører. Kuttet av parketten hvor den lå med for liten klaring. Kuttet parkett ved terskel på dobbel dør på kjøkken side. Satt på feielist i samråd med huseier. Parketten lå uten mellomrom under terskel. Skjenkene i stuen og på kjøkkenet var så tunge at de ikke kan flyttes selv om halvparten av innhold ble tatt ut av huseier. Noe lyd i parkettbord fortsatt. Parketten blir låst av kjøkkenøy, to tunge skjenker og peisen med stålpipes. Mye mindre lyder i parkett nå etter tiltak. Kuttet hull i taket fra 1. etg. i garderobe og kontor som avtalt. Knirk i plater ble kilt opp med lekter som står i hvitt lim. Knirk fra plater borte - ok».

Samme dag sender også entreprenøren (tømmeren) ene-post til forbrukeren hvor han bekrefter å ha utbedret knirken i sponplategulvet på kjøkken og i stue. Han vil avvente til etter høstferien med å bestille maler fordi han etter noen uker vil få bekreftet om lyden er borte.

Deretter avventet forbrukeren i noen uker for å se om knirken var blitt borte, før han kontakter entreprenøren den 18. januar 2016.

Han oppsummerer følgende status og spør hva entreprenøren vil gjøre videre:

«Knirk ved kjøkkenøy er borte. Det er derimot blitt merkbart mer svikt i gulvet mot veggen. Dette merkes ved at det skramler i skap når man går forbi over gulvet. (Dette var også slik før utbedringen, men virker noe verre). I tillegg er det oppstått noe knirk på motsatt side av kjøkkenøya som ikke var så markant før. Knirken som nevnes her virker å komme fra undergulvet. Knirk på gulvet foran TV er helt borte. (undergulv). Knirk midt på stuegulv er helt lik. (her er det parketten som knirker)».

Entreprenøren svarer ikke og forbrukeren etterlyser svar i en e-post den 1. februar. Her påpeker han at hullene som entreprenøren tok i himlingen i 1. etasje ikke er reparert. Videre har han registrert at flere gulvsponplater ikke var skjøtt på bjelkene. Han mistenker at dette kan gjelde hele bjelkelaget og etterlyser de bildene som entreprenøren tok mens han utbedret knirken.

Når knirken fortsatt ikke er borte forventer han at entreprenøren iverksetter nødvendige tiltak.

Avslutningsvis skriver forbrukeren at det er undergulvet som burde vært skrudd på nytt (ref. tidligere e-post etter befaringen med «Parketteksperter»).

Han foreslår at dersom entreprenøren gjør dette og det viser seg at det ikke er mulig å legge ned samme parkettgulv, kan han betale nytt parkettgulv (materialkostnaden) for det partiet det gjelder.

Den 2. februar svarer entreprenøren de to store hullene i taket blir ordnet snarest. Han vil også gi forbrukeren et godt tilbud på levering og legging av ny parkett. Undergulvet vil bli sjekket og skrudd på nytt i forbindelse med legging av ny parkett.

Den 30. mars bekrefter forbrukeren i ene-post til entreprenøren at hullene i himlingen er utbedret, men han etterlyser tilbudet på legging av ny parkett.

Den 4. april skriver entreprenøren til forbrukeren at han må ha oppgitt type parkett før han kan gi et pristilbud.

Partene er uenige om hvem som skal betale for materialer og arbeid med legging den nye parketten. Det er fortsatt knirk og svikt i gulvet og forbrukerne betrakter fortsatt dette som en reklamasjon. Han mener at han bare skal betale for parketten dersom den gamle parketten ikke kan legges ned igjen, mens entreprenøren mener at han skal betale for ny parkett når den ødelagte parketten er utslitt og engang skal skiftes.

Entreprenøren gjentar i en e-post den 11. mai tilbudet om å skru sponplategulvet etter at parketten er fjernet og at han deretter vil gi forbrukeren tilbud på et ferdig lagt nytt parkettgulv.

Forbrukeren vil forsikre seg om at han har oppfattet dette riktig og spør i en e-post den 13. mai om det er slik at entreprenøren tar opp gulvet, skrur det (eller gjør det som må til for å utbedre knirken i undergulvet) og deretter legger ny parkett som leveres av forbrukeren.

Entreprenøren svarer den 3. juni at det ikke er å forstå slik som forbrukeren beskriver. Hans oppfatning er at han fjerner den gamle parketten, skrur undergulvet og legger et nytt parkettgulv «til en god pris».

Etter denne avklaringen sender forbrukeren en e-post til entreprenøren den 9. juni hvor han bekrefter at han ønsker lagt et 8 mm laminatgulv dersom det eksisterende 15 mm parkettgulvet ikke kan legges ned igjen. På grunn av tykkelsesforskjellen foreslår han at det legges støydempende plater istedenfor ullpapp.

Den 14. juni sender entreprenøren et pristilbud til forbrukeren på levering og legging av laminatgulv. Tilbudet er på kr 26 937 inkludert merverdiavgift og omfatter fjerning av eksisterende parkett, skruing av undergulv til knirken blir borte, legging av trefiberplater/parkettunderlag og laminatgulv samt opprydding og bortkjøring av avfall.

Den 15. juni svarer forbrukeren og lurer på hvorfor prisen fra entreprenøren er så mye høyere enn gulvet han har fått pris på. Materialleveransen mener han utgjør kr 14 000.

Han fastholder at dette er en reklamasjonssak som entreprenøren har akseptert og utgangspunktet er at han skal betale kr 0,-.

Men ettersom gulvet ikke kan legges ned igjen etter først å ha blitt tatt opp, så har han valgt som en gest fra hans side, å betale gulvet for å få avslutte saken.

Han minner også om at det parkettgulvet som opprinnelige ble lagt er adskillig dyrere enn det laminatgulvet han nå har valgt. Det er dette gulvet entreprenøren burde ha lagt etter å ha utbedret all knirken.

Entreprenøren svarer samme dag at han fastholder tilbudet slik det er fremsatt den 14. juni.

Den 27. juni svarer forbrukeren:

«Det er det jeg ikke er enig i. Dette er en reklamasjon og derfor skal jeg betale kr 0,- for at dere skal rette opp dette (som innebærer å ta opp igjen gulvet, ordne knirken og legge ned igjen gulvet) slik at vi er tilbake til utgangspunktet, bare uten knirkingen - som var det vi betalte for i utgangspunktet.

Vi har bestemt oss for at vi kan være behjelpelig med å betale for nytt gulv, siden det gamle ikke kan legges ned på nytt (som en gest fra vår side). Men utover dette mener jeg at vi ikke skal betale noe for deres arbeid med å rette opp.

Dere er velkomne ut til oss for å høre eksakt hvor mye det knirker, for det er MYE og det må rettes opp».

Entreprenøren svarer samme dag at tilbudet fremsatt den 14. juni fortsatt står ved lag. Han mener det er håpløst å ta opp og legge ned et ødelagt parkettgulv.

Atter samme dag svarer forbrukeren at han er enig i at det ikke er noen god ide å legge ned det gamle parkettgulvet derfor har han tilbudt seg å betale for det nye gulvet. Han har fått tilbud på leveranse av dette gulvet til kr 14 438 og mener at det er dette beløpet han skal betale.

Den 21. juli etterlyser forbrukeren svar fra entreprenøren og gjentar sin begrunnelse for hvorfor han ikke skal betale mer enn kr 14 438 for det nye laminatgulvet.

Dagen etter svarer entreprenøren at han fastholder det svaret han ga den 27. juni. Det vil si at tilbudet fremsatt den 14. juni fortsatt står ved lag.

Han presiserer i en annen e-post samme dag at han da fjerner den gamle parketten og skrur sponplategulvet som avtalt. Forbrukeren må kjøre bort alt avfall inkludert den gamle parketten og levere nytt laminatgulv og underlagsplater inkludert legging av disse. Entreprenøren legger nytt laminatgulv men kan også legge underlagsplatene mot ekstra betaling.

Forbrukeren svarer den 1. august at han ønsker at entreprenøren skal gjøre hele jobben og spør samtidig om hva det koster å legge underlagsplatene og når han kan starte arbeidene.

Entreprenøren svarer samme dag han har gitt tilbud på dette tidligere på kr. 26 937 som inkluderer levering og legging av nytt gulv og underlagsplater samt fjerning av bygningsavfall.

Dersom forbrukeren leverer laminatgulvet og underlagsplatene, blir prisen kr. (26 937 - 14 438,21) = kr. 12 498,79 inkludert merverdiavgift.

Forbrukeren svarer dagen etter at kr 12 000 for å legge ned underlagsplatene som

erstatning for ullpappen som opprinnelig lå der, er svært urimelig.

Han gjentar at dette dreier seg om en reklamasjon på utført arbeid hvor han forsøker å inngå et kompromiss ved å dekke slitasjen på gulvet som det vil være vanskelig å legge ned igjen etter utbedring av undergulv. Han påpeker at det opprinnelige parkettgulvet er oppgitt av produsent til å kunne slipes to ganger og er derfor ikke ødelagt.

Partene kommer ikke til enighet og entreprenøren fremmer saken for Boligtvistnemnda den 28. august 2016.

Entreprenøren inngir tilsvaer 22. september 2016. Synspunktene er i hovedsak inntatt nedenfor under «Sakens rettslige sider».

Forbrukeren inngir tilsvaer den 2. oktober 2016. Synspunktene er i hovedsak inntatt nedenfor under «Sakens rettslige sider».

2. Sakens rettslige sider

Bustadoppføringslova (buofl) gjelder for avtalen.

2.1 Innledning

Partene inngår 2. november 2010 «Kontrakt om kjøp av bolig eller fritidsbolig som ikke er fullført». Byggblankett 3427. Kontraktsummen avtales i pkt. 6.1 til kr 2 847 000.

I følge kontraktens pkt.15 er ikke entreprenøren tilsluttet Boligtvistnemnda, men han er kjedemedlem hos en av bransjeforeningene som har avtale med Boligtvistnemnda og saken kan derfor behandles i nemnda.

Den 15. april 2011 aksepterer forbrukeren entreprenørens tilbud om levering og legging av 134,5 m2 askeparkett med hvit pigment a kr 580. Totalt kr 78 010.

Overtagelsesforretningen avholdes den 13. juli 2011, men protokollen er ikke fremlagt for nemnda.

Ettårsbefaringen ble avholdt den 9. november 2012. Heller ikke protokoll fra denne befaringen er fremlagt for nemnda.

Forbrukeren opplyser at sjenerende gulvknirk oppsto i stuen og på kjøkkenet i tiden etter ettårsbefaringen og at han da tok opp dette muntlig med entreprenøren som mente at gulvknirken skyldtes at huset «satte seg» og at knirken ville bli borte etter hvert.

Den 24. februar 2015 sender forbrukeren en e-post til entreprenøren og bekrefter at en av entreprenørens tømrere har vært og vurdert mulige årsaker til gulvknirken. Tømreren konstaterte at det er gulvspon (undergulvet) og ikke parketten i stuen som knirker. På kjøkkenet mente tømreren at årsaken til knirken er at parketten ligger i spenn inntil kjøkkeninnredningen. Entreprenøren foreslår å utbedre knirken ved å gå inn i bjelkelaget via himlingen i underetasjen eller vente med å utbedre knirken til parketten skal byttes ut.

Forbrukeren føler seg ikke kompetent til å ta stilling til dette og følger opp reklamasjonen blant annet ved å innhente råd fra en uhildet tredjepart «Parketteksperten», som ikke anbefaler entreprenørens forslag om å utbedre knirk i gulvet ved å gå inn i himlingen på undersiden av bjelkelaget.

Forbrukeren krever derfor at parketten blir tatt opp og at undergulvet skrues skikkelig

før parketten (evt. ny parkett) legges. Entreprenørens forslag om å vente til parkettgulvet skal byttes (etter slitasje), mener forbrukeren er en dårlig løsning som ta for lang tid før det blir utført fordi parkettgulvet som er lagt kan slipes to ganger før det må byttes.

Den 18. juni avviser entreprenøren reklamasjonen fordi forbrukeren reklamerer for sent. Han påpeker at forholdet heller ikke ble anmerket på ettårsbefaringen. Han fastholder allikevel at han kan utbedre knirken ved å gå inn i himlingen under bjelkelaget slik han tidligere har foreslått.

Forbrukeren aksepterer motvillig entreprenørens utbedringsmetode og utbedringsarbeidene starter den 23. september. Deretter avventer forbrukeren for å se om utbedringen har vært vellykket, men det viser seg etter noen uker at det fortsatt er knirk i gulvet og forbrukeren betrakter det første utbedringsforsøket som en ikke tilfredsstillende utført reklamasjon.

Det oppstår da en diskusjon hvor partene er uenige om hvem som skal betale for materialer og arbeid med legging av nye parkett etter at parketten er fjernet og undergulvet er skrudd slik at knirken er borte. Forbrukeren mener at han bare skal betale for parketten dersom den gamle parketten ikke kan legges ned igjen, mens entreprenøren tilbyr seg å betale for ny parkett først når den ødelagt parketten er utslitt og engang skal skiftes.

Forbrukeren foreslår deretter at parketten kan byttes ut med laminatgulv og underlagsplater og den 14. juni sender entreprenøren et pristilbud til forbrukeren på levering og legging av dette gulvet. Tilbudet er på kr 26 937 inkludert merverdiavgift og omfatter fjerning av eksisterende parkett, skruing av undergulv til knirken blir borte, legging av trefiberplater/parkettunderlag og laminatgulv samt opprydding og bortkjøring av avfall.

Forbrukeren fastholder igjen at dette er en reklamasjonssak som entreprenøren har aksept å utbedre og i utgangspunktet skal han derfor betale kr 0,-. Han tilbyr seg allikevel å betale for materialleveransen som utgjør ca. kr 14 000, men aksepterer ikke å betale ca. kr 12 000 for at entreprenøren skal legge ned underlagsplatene. Partene kommer ikke til enighet og entreprenøren fremmer saken for Boligtvistnemnda den 28. august 2016.

2.2 Partenes anførsler

Reklamasjon knyttet til knirk og svikt i parkett og i undergulv.

Forbrukeren oppdaget sjenerende gulvknirk i stuen og på kjøkkenet i tiden etter ettårsbefaringen den 9. november 2012 og tok da opp dette muntlig med entreprenøren som mente at gulvknirken skyldtes at huset «*satte seg*» og at dette ville bli borte etter hvert.

Forbrukeren slo seg til ro med denne forklaringen, men tok etter hvert ny kontakt med entreprenøren da knirken ikke ble borte.

Han har kontakt med flere forskjellige ansatte hos entreprenøren om problemet med gulvknirk, men først den 24. februar 2015 sender han en e-post til entreprenøren og bekrefter at en av entreprenørens tømrere har vært og vurdert årsaken til gulvknirken. Tømreren erkjenner at det er mangler ved gulvet og konstaterte at det er gulvspon (undergulvet) og ikke parketten i stuen som knirker. På kjøkkenet mener han at parketten ligger i spenn inntil kjøkkeninnredningen og skaper knirk.

Forbrukeren opplever at reklamasjonssaken treneres fordi det er uklart hvem det er hos entreprenøren som skal følge opp saken. Derfor sender han en ny e-post til entreprenøren den 9. juni og gjentar at han har vært plaget med knirk mer eller mindre hele tiden siden huset var nytt og at han har reklamert på dette. Knirken varierer noe avhengig av årstidene.

Samme dag kommer entreprenøren på en befaring og sender dagen etter (10. juni) en e-post til forbrukeren hvor han skriver:

«Ettersom vi kunne finne ut var det knirk i parketten på grunn av spenn. Årsaken til dette kan være at klaringen fra veggene ikke er stor nok, dette kan vi sjekke. En annen årsak er at gulvet er låst mellom en tung peis og en tung skjenk. Knirk i undergulvet i stue og kjøkken tilbyr vi oss å rette ved å gå opp i taket i underetasjen. Så fikser vi det derfra. Alternativt vente til dere skal skifte parkett, og vi kommer inn og skrur hele golvet på nytt. Dette alternativet er å anbefale».

Forbrukeren ønsker en tredjeparts faglig vurdering av gulvet fordi han mangler faglige kompetansen til å kunne bedømme entreprenørens vurderinger. Han kontakter derfor «Parketteksperten» som gir ham råd om ikke å akseptere entreprenørens foreslåtte utbedringsmetode fordi dette med all sannsynlighet bare ville forskyve problemet til andre steder i bjelkelaget.

Forbrukeren understreker at han ønsker at parketten blir tatt opp og at undergulvet skrues skikkelig før parketten legges ned igjen og eventuelt ny parkett legges. Entreprenørens forslag om alternativt å vente til parkettgulvet skal byttes, mener forbrukeren er en dårlig løsning siden parkettgulvet som er lagt, skal slipes. Dette vil derfor ta flere år.

Da entreprenøren senere avviser reklamasjonen som for sent fremsatt, påpeker forbrukeren at entreprenøren ikke fritas for utbedringsplikt fordi mangelen ikke er notert ved ettårsbefaringen så lenge den oppstår innenfor den alminnelige fem års reklamasjonstiden.

Den 30. juli aksepterer forbrukeren motvillig at entreprenøren kan utbedre knirken i gulvene ved å gå inn i himlingen i 1. etasje (underetasjen) forutsatt at himlingene repareres og blir seende like pene ut som før utbedringen. Dette til tross for at «Parketteksperten» er overbevist om at problemet bare ville forskyve seg. Forbrukeren er klar over entreprenørens utbedringsrett og at dette var den eneste utbedringsmetoden som entreprenøren aksepterte som et første steg for å prøve å løse problemet.

Utbedringsarbeidene starter den 23. september og forbrukeren mottar dagen etter en e-post fra entreprenøren (tømmeren som utfører utbedringsarbeidene) hvor han bekrefter å ha utbedret knirken i sponplategulvet på kjøkken og i stue.

Han skriver at han vil avvente noen uker til etter høstferien med å bestille maler slik at han kan få bekreftet at lyden er borte.

Den 18. januar 2016 sender forbrukeren en ny e-post til entreprenøren hvor han oppsummere situasjonen i tiden etter at utbedringsarbeidene er gjort:

«Knirk ved kjøkkenøy er borte. Det er derimot blitt merkbart mer svikt i gulvet mot veggen. Dette merkes ved at det skramler i skap når man går forbi over gulvet. (Dette var også slik før utbedringen men virker noe verre). I tillegg er det oppstått noe knirk på motsatt side av kjøkkenøya som ikke var så markant før. Knirken som nevnes her virker å komme fra

undergulvet. Knirk på gulvet foran TV er helt borte. (undergulv). Knirk midt på stuegulv er helt lik. (her er det parketten som knirker)».

Forbrukeren etterlyser svar fra entreprenøren og skriver i en e-post den 1. februar 2016 at hullene som entreprenøren tok i himlingen i 1. etasje fortsatt ikke er reparert.

Videre har han registrert at flere gulvsponplater ikke var skjøtt på bjelkene. Han mistenker at dette kan gjelde hele bjelkelaget og etterlyser de bildene som entreprenøren tok mens han utbedret knirken.

Siden knirken fortsatt ikke er borte, forventer forbrukeren nå at entreprenøren iverksetter nødvendige tiltak.

Han foreslår at dersom entreprenøren fjerner parketten og deretter skrur undergulvet tilstrekkelig og det viser seg at det ikke er mulig å legge ned samme parkettgulv, kan han betale nytt parkettgulv (materialkostnaden) for den delen av gulvet det gjelder.

Det oppstår en diskusjon om fordeling av kostnadene i forbindelse med utbedringsarbeidene, og forbrukeren vil forsikre seg om at han har oppfattet dette riktig. Han spør derfor entreprenøren i en e-post den 13. mai om det er slik at han tar opp gulvet, skrur det (eller gjør det som må til for å utbedre knirken i undergulvet) og deretter legger ny parkett som leveres av forbrukeren.

Entreprenøren er ikke enig med forbrukeren og skriver i ene-post den 3. juni at han kan fjerne parketten, skru undergulvet på nytt og legge ny parkett «*til en god pris*».

Forbrukeren bekrefter at han senere foreslår ovenfor entreprenøren å bytte ut parkettgulvet med laminatgulv og underlagsplater.

Han mottar den 14. juni et pristilbud fra entreprenøren på levering og legging av laminatgulv. Tilbudet er på kr 26 937 inkludert merverdiavgift og omfatter fjerning av eksisterende parkett, skruing av undergulv til knirken blir borte, legging av trefiberplater/parkettunderlag og laminatgulv samt opprydding og bortkjøring av avfall.

Dersom forbrukeren leverer laminatgulvet og underlagsplatene, blir prisen kr (26 937 - 14 438,21) = kr 12 498,79 inkludert merverdiavgift.

Forbrukeren påpeker at ca. kr 12 000 for å legge ned underlagsplatene som erstatning for ullpappen som opprinnelig lå der, er svært urimelig og fastholder at dette er en reklamasjonssak som entreprenøren har akseptert og utgangspunktet er at han derfor skal betale kr 0,-. Men ettersom gulvet ikke kan legges ned igjen etter først å ha blitt tatt opp, så foreslår han som en gest fra hans side, å betale materialkostnaden på kr 14 438 for gulvet for å få avslutte saken.

Han minner også om at det parkettgulvet som opprinnelige ble lagt kan slipes to ganger og er adskillig dyrere enn det laminatgulvet han nå foreslår som alternativ. Han anfører at det er det opprinnelige parkettgulvet entreprenøren burde ha lagt etter å ha utbedret all knirken.

Derfor sender han ene-post til entreprenøren den 27. juni hvor han skriver:

«Det er det jeg ikke er enig i. Dette er en reklamasjon og derfor skal jeg betale kr 0,- for at dere skal rette opp dette (som innebærer å ta opp igjen gulvet, ordne knirken og legge ned igjen gulvet) slik at vi er tilbake til utgangspunktet, bare uten knirkingen - som var det vi betalte for i utgangspunktet.

Vi har bestemt oss for at vi kan være behjelpelig med å betale for nytt gulv, siden det gamle ikke kan legges ned på nytt (som en gest fra vår side). Men utover dette mener jeg at vi ikke skal betale noe for deres arbeid med å rette opp.

Dere er velkomne ut til oss for å høre eksakt hvor mye det knirker, for det er MYE og det må rettes opp».

I tilsvaret den 2. oktober påpeker forbrukeren at temperatur- og luftfuktighetslogger fra alarmanlegget i boligen viser at temperaturen i stuen ligger på 20-25 grader celsius og at relativ luftfuktighet varierer mellom ca. 45-55%. Derfor kan ikke inneklima være årsak til knirk i parketten.

Forbrukeren påpeker også at parkettgulvet ikke er ødelagt, men at det har en del bruksstriper. Gulvet er normalt vedlikeholdt i henhold til produsentens beskrivelser samt at bruken har vært begrenset til normal bruk av to voksne mennesker og en hund på 6 kg.

Entreprenørens anførsel om at tunge møbler hindrer bevegelse i parkettgulvet mener han også er uriktig da det her dreier seg om normale møbler.

Videre anfører han at både peisen og kjøkkenøya er levert av entreprenøren. Dersom disse installasjonene er årsak til knirken, påpeker forbrukeren at dette er entreprenørens ansvar.

Forbrukeren påpeker også at entreprenørens forslag om å utbedre knirken fra undersiden av bjelkelaget fremsto som det eneste reelle utbedringsalternativet fordi entreprenørens tilbud om å komme tilbake for å skru gulvet ved et eventuelt framtidig parkettbytte, opplevdes som et forsøk på å treneresaken i flere årframover.

Utover dette fastholder forbrukeren at han har gitt entreprenøren tilstrekkelig tid og mulighet til å ta kontakt for videre dialog og konfliktløsning før han sendte klagen til Boligtvistnemnda den 28. august 2016.

Entreprenøren påpeker at det var først den 24. februar 2015, to år og fire måneder etter ettårsbefaringen den 9. november 2012, at forbrukeren reklamerte på gulvknirk i boligen. Han sendte allikevel en tømmer for å se på forholdet. Tømmeren konstaterte at det var gulvspan (undergulv) og ikke parketten i stuen som forårsaket knirken. På kjøkkenet mente han at parketten knirket fordi den lå i spenn inntil kjøkkeninnredningen.

Etter en befaring i boligen den 9. juni sender entreprenøren e-post til forbrukeren dagen etter hvor han skriver:

«Ettersom vi kunne finne ut var det knirk i parketten på grunn av spenn. Årsaken til dette kan være at klaringen fra veggene ikke er stor nok, dette kan vi sjekke. En annen årsak er at gulvet er låst mellom en tung peis og en tung skjenk. Knirk i undergulvet i stue og kjøkken tilbyr vi oss å rette ved å gå opp i taket i underetasjen. Så fikser vi det derfra. Alternativt vente til dere skal skifte parkett, og vi kommer inn og skrur hele golvet på nytt. Dette alternativet er å anbefale».

I en e-post den 18. juni gjentar entreprenøren at han avviser reklamasjonen fordi det ikke er anmerket ved ettårsbefaringen og det har nå gått flere år uten at forbrukeren har reklamert på forholdet. Til tross for dette gjentar entreprenøren tilbudet fra 10. juni om å utbedre knirken ved å gå inn i himlingen i underetasjen, alternativt skru undergulvet på nytt når parketten skal byttes ut.

Utbedringsmetoden ved å gå inn i himlingen i underetasjen anfører entreprenøren at forbrukeren aksepterte og at utbedringsarbeidene deretter startet den 23. september 2015.

Dagen etter sendte entreprenøren en e-post til forbrukeren hvor han bekreftet å ha utbedret knirken i sponplategulvet på kjøkken og i stue.

Han vil avvente til etter høstferien med å bestille maler fordi han etter noen uker vil få bekreftet om lyden er borte.

Det viser seg at knirken ikke er borte og den 2. februar 2016 svarer entreprenøren at han vil gi forbrukeren et godt tilbud på levering og legging av ny parkett. Undergulvet vil da bli sjekket og skrudd på nytt i forbindelse med legging av den nye parkett.

Etter en diskusjon om kostnadsfordeling og type parkett (laminat evt. parkett), sender entreprenøren den 14. juni et pristilbud til forbrukeren på levering og legging av laminatgulv. Tilbudet er på kr 26 937 inkludert merverdiavgift og omfatter fjerning av eksisterende parkett, skruing av undergulv til knirken blir borte, legging av trefiberplater/parkettunderlag og laminatgulv samt opprydding og bortkjøring av avfall. Entreprenøren presiserer i en e-post den 21. juni at han fjerner den gamle parketten og skrur sponplategulvet som avtalt. Forbrukeren må kjøre bort alt avfall inkludert den gamle parketten og levere nytt laminatgulv og underlagsplater inkludert legging av disse.

Entreprenøren legger nytt laminatgulv men kan også legge underlagsplatene mot ekstra betaling.

Dersom forbrukeren leverer laminatgulvet og underlagsplatene, blir prisen kr (26 937 - 14 438,21) = kr 12 498,79 inkludert merverdiavgift.

I tilsvaret den 22. september beskriver entreprenøren oppbyggingen av gulvet og at undergulvet/sponplatene kan skjøtes mellom bjelkene. Siden forbrukeren har stilt spørsmål om dette er forsvarlig, vedlegger han tekniske godkjenning som bekrefter at dette er riktig.

Entreprenøren bekrefter å ha utført utbedringsarbeidene ved å gå inn i bjelkelaget fra undersiden. Han har skrudd og limt en lekt opp ved siden av en bjelke. Da dette arbeidet var utført, var det ikke knirk i hverken undergulvet eller i parketten. Han vedlegger bilder som dokumenterer at utbedringsarbeidene er utført.

Entreprenøren mener at årsaken til gulvknirken sannsynligvis kan ha vært inneklime, låsing av parketten mot vegger, tunge møbler samt mulige feil ved bruk og vedlikehold. Han påpeker også at parketten er mer eller mindre ødelagt og oppripet. Sannsynligvis på grunn av en hund som er i huset. Derfor anbefaler han å vente med å ta opp parketten og skru undergulvet til parketten en gang skal skiftes ut.

Når forbrukeren senere ønsker laminatgulv med oppforingsplater under for å komme i samme høyde som eksisterende parkett, vil entreprenøren ha betaling for å kjøre vekk eksisterende parkett og betaling for å legge ned oppforingsplater.

Entreprenøren blir ikke enig med forbrukeren om prisen på dette tilleggsarbeidet.

2.3 Nemndas synspunkter

Forbrukeren krever at entreprenøren utbedrer gulvknirk på kjøkkenet og i stuen.

Entreprenøren anfører at forbrukeren har reklamert for sent, men at han allikevel har iverksatt utbedring.

(1) Spørsmålet som nemnda først må ta stilling til er om forbrukeren har reklamert på mangelen i tide. Det følger av buofl § 30 at en forbruker mister retten til å gjøre en mangel gjeldende dersom han ikke reklamerer innen rimelig tid etter at mangelen ble eller burde ha blitt oppdaget. IRt-2010-103 er innholdet av den tilsvarende bestemmelsen i lov om avhending av fast eiendom nærmere klarlagt. Her slås det fast, under henvisning til forbrukerkjøpsloven § 27, at en reklamasjonstid på tre måneder fra forbrukeren oppdager de faktiske forhold normalt må være tilstrekkelig tid for «å gi den ukyndige kjøperen tid til å konsultere sakkyndige med videre for nærmere avklaring og verifisering av reklamasjonsgrunnlaget, samt gi vedkommende noe tid til å områ seg», se avsnitt 66. På den andre siden skal det foreligge sterke grunner for å forlenge fristen ut over tre måneder. Nemnda finner at buofl § 30 første ledd i utgangspunktet må forstås på samme måte som avhendingslovas reklamasjonsregler.

Utgangspunktet for reklamasjonene er når forbrukeren burde ha oppdaget manglene.

Forbrukeren opplyser at han reklamerte muntlig på gulvknirk rett etter ettårsbefaringen den 9. november 2011. Entreprenøren har ikke bestridt dette. Skriftlig reklamasjon forelå den 24. februar 2015.

Selv om entreprenøren den 18. juni 2015 avviste reklamasjonen som for sent fremsatt har han iverksatt utbedringsarbeider som ble avsluttet den 24. september 2015. Etter dette reklamerer forbrukeren den 18. januar 2016 på at det fortsatt er gulvknirk og entreprenøren erkjenner reklamasjonen og fremsetter den 2. februar et forslag til utbedring hvorefter det oppstår en diskusjon mellom partene om fordeling av kostnader knyttet til denne utbedringen. Denne diskusjonen pågår mer eller mindre uavbrutt i 2016 men uten at partene kommer til enighet, inntil saken fremmes for Boligtvistnemnda den 28. august 2016.

Nemnda finner at entreprenøren som følge av utbedringsforsøkene og de realdiskusjonene han har gjennomført, ikke lenger kan påberope seg en eventuelt for sen reklamasjon fra forbrukerens side.

(2) Nemnda må da vurdere forbrukerens krav om utbedring av gulvknirk i stue- og kjøkkengulvet.

Det rettslige utgangspunktet er at spørsmålet må avgjøres på bakgrunn av en tolkning av kontrakten og buofl §7 hvor det heter:

«Entreprenøren skal utføre arbeidet på fagleg godt vis og elles vareta forbrukarens interesser og omsynet til miljøet med tilbørleg omsut. Så langt tilhøva gjev grunn til det, skal entreprenøren samrå seg med eller rettleie forbrukaren.

Entreprenøren skal halde dei materialane som trengst, om ikkje anna går fram av avtalen eller tilhøva. Materialane skal ha vanleg god kvalitet med mindre annan kvalitet er avtalt.»

Nemnda må deretter ta standpunkt til mangelsspørsmålet under henvisning til buofl § 25 som har følgende ordlyd:

«Det ligg føre mangel dersom resultatet ikkje 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.

Mangel ligg og føre dersom resultatet ikkje er i samsvar med offentlegrettslege krav som er stilt i lov eller i medhold av lov. Dette gjeld likevel ikkje dersom tilhøva viser at forbrukaren for så vidt ikkje bygde på entreprenørens sakkunnskap og vurdering, eller ikkje hadde rimeleg grunn til å gjere det».

Knirk er ikke uten videre en mangel. Hvorvidt den er det må avgjøres av omfang og årsak. I angjeldende tilfelle har ikke partene bestridt at den utgjør en mangel

Nemnda legger til grunn at entreprenøren har akseptert at det er knirk i gulvet utover det som kan aksepteres og at han derfor har iverksatt utbedringsarbeider.

Etter at det første forsøket på utbedring ikke var vellykket har han også forslått en ny utbedring.

Forholdet utgjør derfor en mangel i hht. buofl § 25 og forbrukeren har krevd retting av mangelen, jfr. buofl § 32 første ledd første punktum som har følgende ordlyd:

«Forbrukaren kan krevje at entreprenøren rettar ein mangel om ikkje rettinga vil føre til kostnader eller ulemper som ikkje står i rimeleg høve til det forbrukaren oppnår».

Det er lovens klare utgangspunkt og hovedregel at forbrukeren kan kreve retting av en mangel. I realiteten dreier det seg om en videreføring av retten til å kreve avtalen oppfylt etter sitt innhold. Etterkommer ikke entreprenøren kravet, kan forbrukeren forlange prisavslag utmålt på bakgrunn av hva det ville koste å gjennomføre en forsvarlig utbedring.

Utbedringsplikten er imidlertid ikke absolutt. Dersom kostnadene ved en reparasjon er så store at de står i misforhold til det forbrukeren oppnår, må forbrukeren i stedet nøye seg med en kompensasjon som svarer til den verdireduksjonen som mangelen representerer, jfr. buofl § 33 andre ledd andre punktum.

Gjennomgående skal det atskillig til før man når misforholdsgrensen. Riktig nok skal det foretas en interesseavveining, men det framgår av buofl § 33 andre ledd andre punktum at kostnadene må være urimelig høye for at entreprenøren skal fritas fra sin rettingsplikt.

Når det gjelder den foreliggende saken er nemndas oppfatning at vilkårene i buofl §33 første ledd ikke er tilstede fordi utbedring av gulvknirk lar seg løse uten bruk av uforholdsmessige ressurser og nemnda legger også til grunn at forbrukeren ønsker utbedring.

Nemnda kommer derfor til at entreprenøren innen den 1. september 2017 skal utbedre gulvknirk i stue og kjøkken fra oversiden.

Fordi utbedring av gulvknirken fra undersiden har vist seg ikke å være vellykket, og utbedringsmetoden heller ikke ble anbefalt av «Parketteksperten», skal utbedring av gulvknirk utføres fra oversiden ved at undergulvet skrues slik at knirken blir borte før ny parkett legges.

3. Konklusjon

- Forbrukeren gis medhold og entreprenøren skal innen den 1. september 2017 utbedre gulvknirk i stue og kjøkken fra oversiden.