

Protokoll i sak 975/2018

for

Boligtvistnemnda

08.03.2018

Saken gjelder: Reklamasjon på knirk i gulv.

1. Sakens faktiske sider

Partene inngår den 22. mars 2012 «Kontrakt om planlegging og oppføring av selveierbolig, herunder fritidshus» - Byggblankett 3425.

Boligens varmekilde er vannbåren gulvvarme.

Boligen ble overtatt den 7. juni 2013 og det er i protokollen som er undertegnet av begge parter, notert at «kunden påpeker at gulvene ikke er som de ønsker». Nemnda legger til grunn at dette ikke har noe med tvisten å gjøre.

Etter overtagelsen reklamerer forbrukeren førte gang den 22. april 2014 på knirk i kjøkkengulvet. Deretter gjennomfører partene en befaring i boligen den 30. august 2014 for å se nærmere på problemet, men knirken er da borte.

Den 16. september 2015 gjennomføres det ettårsbefaring og i protokollen står det at «Parkettgulv tas ny befaring når knirken kommer tilbake. Byggherre kontakter Entreprenør».

Forbrukeren kontakter den 13. og 14. oktober 2014 «Midtkraft» fordi han har noen tekniske spørsmål angående varmepumpen. «Midtkraft» anbefaler at varmepumpen skal kjøres i modus «Varmekurve» for å oppnå best lønnsomhet/effektivitet. Da vil ikke vannet bli varmet opp mer enn nødvendig.

Den 26. januar 2015 reklamere forbrukeren på at gulvknirken er tilbake.

Den 2. mars 2015 gjennomføres det en ny befaring av gulvet i boligen med forbrukeren, entreprenøren, parkettleverandøren/leggeren og rørleggeren tilstede.

Entreprenøren skriver bla. i referatet fra befaringen:

«Det er lagt varmefordelingsplater og vannrør ifra leverandøren «Rørlegger». Gulvgipsen er limt og skrudd fast til gulvsponen. Parkettleverandøren har lagt parkettunderlag og parkett type Karelia Eik Natur 3-stavs matt lakk. Entreprenøren sjekker med leverandøren av varmefordelingsplatene og vannrørene. Entreprenøren sjekker rundt leverandøren av slisset gulvspon. Vi sjekker om de tre produktene passer samme. Vi ble enige om at vi må finne en ny dato som vi tar opp parketten og eventuelt tar opp gulvgipsen for å finne årsaken til knirken».

Etter dette har entreprenøren senere i mars 2015 utbedret deler av gulvet og i et brev til forbrukeren den 29. april 2015 bekrefter han at knirken på kjøkkengulvet er utbedret men at det gjenstår mindre knirk i deler av stuen. Den gjenstående knirken er etter

entreprenørens oppfatning, «av mindre art og oppstår kun i deler av året når varmen er påsatt».

Entreprenøren viser til buofl § 32 og tilbyr forbrukeren kr 20 000 dersom gulvknirken i stuen ikke utbedres.

Forbrukeren skriver i et senere tilsvare at han ikke aksepterte denne kompensasjonen, men heller ville at gulvknirken skulle utbedres.

Entreprenøren utfører derfor utbedring av parkettgulvet i stuen og i gangen hvoretter det den 2. september 2015 gjennomføres en befaring av gulvet med forbrukeren og entreprenøren tilstede.

I protokollen fra denne befaringen står det at gulvet i stuen og gangen er utbedret på grunn av knirk i gulvspon og at gulvet er befart og godkjent av forbrukeren. Videre står det:

«Flere bord i stue/gang er nå bytte ut i forbindelse med gulvarbeidet. Disse har annen overflate og farge. Dersom dette ikke utjevner seg over tid, vil byggherre at disse byttes slik at gulv er tilbakeført i samme stand som før utbedring av gulv. Reklamasjonstid for utført arbeid på gulv i stue, kjøkken og gang gjelder fra 2. september 2015».

Etter dette er det ikke dokumentert noen kontakt mellom partene før forbrukeren på nytt reklamerer på gulvknirk i februar 2016. Etter forbrukerens oppfatning har ikke entreprenørens utbedring i september året før vært vellykket.

Entreprenøren svarer den 19. februar 2016 at han ikke vil foreta noen ytterligere utbedring før han har registrerer hvordan gulvet reagerer på temperatursvingninger. Avslutningsvis skriver han at gulvknirken ble borte da han etter siste utbedring skrudde alle gulvsponplatene.

Forbrukeren opplever etter dette at knirken blir verre og verre. Han er ikke fornøyd med at entreprenøren over lengre tid bare er på befaringer i boligen og vil «se saken an» før han tar stiling til hvordan knirken skal utbedres.

Han sender i tidsrommet februar 2016 til mars 2017 flere e-poster til entreprenøren og etterlyser en avklaring i saken.

Entreprenøren bekrefter først den 17. mars 2017 i en e-post at gulvknirken nå har kommet tilbake på stue og kjøkken, men at han fortsatt er usikker på hva som er årsaken og ønsker derfor nok en ny befaring.

Forbrukeren mener at entreprenøren trenerer saken og retter derfor reklamasjonen direkte til leverandøren og legger av parketten som etter en befaring av gulvet i boligen den 6. april 2017 konkluderer med at gulvknirken skyldes undergulvet og ikke selve parketten.

Forbrukeren purrer deretter på entreprenøren den 30. mai 2017 for å få en avklaring, men han får ikke svar på sin henvendelse og sender derfor klage til Boligtvistnemnda den 15. august 2017 med krav om retting av mangelen alternativt kr 40 000 i erstatning.

Entreprenøren inngir tilsvare den 5. september 2017.

Hoveddelen av innholdet i tilsvaret er inntatt nedenfor under «Sakens rettslige sider».

Forbrukeren inngir tilsvare den 18. september 2017.

Hoveddelen av innholdet i tilsvaret er inntatt nedenfor under «Sakens rettslige sider».

2. Sakens rettslige sider

2.1 Innledning

Bustadoppføringslova (buofl) gjelder for avtalen.

Partene inngår den 22. mars 2012 «Kontrakt om planlegging og oppføring av selveierbolig, herunder fritidshus» - Byggblankett 3425. Boligens varmekilde er vannbåren gulvvarme.

Boligen ble overtatt den 7. juni 2013 og entreprenøren bekrefter at forbrukeren reklamerte på knirk i kjøkkengulvet første gang den 22. april 2014.

Den 16. september 2014 gjennomføres det ettårsbefaring og i protokollen står det at parkettgulv skal befares på nytt når knirken kommer tilbake.

Dette skjer den 26. januar 2015 og forbrukeren reklamere da på nytt.

Den 2. mars 2015 gjennomføres det en befaring i boligen med forbrukeren, entreprenøren, parkettleverandøren/leggeren og rørleggeren tilstede.

Entreprenøren beskriver i referatet hvordan gulvet er bygget opp og at han vil undersøke nærmere om alle leggeanvisninger er fulgt og om de valgte produktene (gulvsponplater, varmfordelingsplater, gulvgips, eikeparkett og parkettunderlag) passer sammen.

Etter dette utbedrer entreprenøren samme måned (mars 2015) knirken på kjøkkengulvet ved å skru gulvsponplatene og tilbyr forbrukeren med henvisning til buofl § 32, kr 20 000 i kompensasjon/erstatning dersom gulvknirken i stuen ikke blir utbedret. Etter entreprenørens oppfatning er knirken her «*av mindre art og oppstår kun i deler av året når varmen er påsatt*».

Forbrukeren avslår tilbudet om kompensasjon fordi han heller vil at entreprenøren skal utbedre gulvknirken. Entreprenøren utfører deretter utbedring av parkettgulvet i stuen og i gangen og gir forbrukeren reklamasjonstid på utført arbeid med virkning fra 2. september 2015.

Heller ikke denne utbedringen viser seg å ha vært vellykket og forbrukeren reklamerer på nytt i februar 2016, men entreprenøren vil ikke foreta noen ny utbedring før han registrerer hvordan gulvet reagerer på temperatursvingninger.

Forbrukeren som nå opplever at knirken blir verre og verre, er ikke fornøyd med at entreprenøren bare vil «*se saken an*» før han tar stilling til utbedringsmetode. Han sender derfor i tidsrommet februar 2016 til mars 2017, flere e-poster til entreprenøren og etterlyser en avklaring i saken, men får ikke svar før entreprenøren den 17. mars 2017 bekrefter at gulvknirken nå er tilbake i stuen og på kjøkkenet, men at han fortsatt er usikker på hva som er årsaken og ønsker derfor en ny befaring før evt. utbedring.

Forbrukeren mener at entreprenøren trenerer saken unødvendig og henvender seg derfor direkte til leverandøren og leggeren av parketten som etter en befaring av gulvet den 6. april 2017 konkluderer med at gulvknirken skyldes undergulvet og ikke selve parketten.

Forbrukeren purrer igjen på entreprenøren for å få en avklaring, men får heller ikke nå svar på sin henvendelse. Han sender derfor klage til Boligtvistnemnda den 15. august 2017 med krav om retting av mangelen alternativt kr 40 000 i erstatning.

2.2 Knirk i gulv i stue.

2.2.1 Partenes anførsler

Forbrukeren reklamerer på knirk i kjøkkengulvet første gang den 22. april 2014.

Reklamasjonen gjentas ved ettårsbefaringen den 16. september 2015 og den 26. januar 2015.

Entreprenøren har erkjent at knirk i gulvet utgjør en mangel og foretatt utbedring av kjøkkengulvet i mars 2015 ved å skru gulvsponplatene. Han har senere anført at gulvsponplatene også ble limt, men forbruker påpeker at dette ikke ble gjort. Det ble ikke utført utbedring av knirk i gangen og i stuen, da det etter entreprenørens oppfatning her var snakk om knirk «*av mindre art som oppstår kun i deler av året når varmen er påsatt*». Entreprenøren tilbød derfor forbrukeren kr 20 000 i kompensasjon/erstatning dersom denne gulvknirken ikke ble utbedret, men forbrukeren avslø og ville heller at entreprenøren skulle utbedre gulvknirken. Utbedringen ble utført og forbrukeren får utvidet reklamasjonstid på utført arbeid med virkning fra 2. september 2015.

Heller ikke denne utbedringen var vellykket og forbrukeren reklamerer på nytt i februar 2016.

Etter flere henvendelser uten å få svar, påpeker forbrukeren at entreprenøren den 17. mars 2017 bekrefter at gulvknirken nå har kommet tilbake i stuen og på kjøkkenet, men at han er usikker på hva som er årsaken.

Forbrukeren mener at entreprenøren trenerer saken og henvender seg derfor direkte til leverandøren og legger av parketten som etter en befaring av gulvet den 6. april 2017 konkluderer med at gulvknirken skyldes undergulvet og ikke selve parketten.

Partene kommer ikke til enighet og forbrukeren sender derfor klage til Boligtvistnemnda den 15. august 2017 med krav om retting av mangelen alternativt kr 40 000 i erstatning

Det har oppstått en diskusjon om inneklimateperaturen kan være årsaken til gulvknirken og i tilsvaret den 18. september 2017 skriver forbrukeren at temperaturen på vannet ut fra varmeanlegg er satt av leverandøren til 28 grader. Dette har også entreprenøren muntlig bekreftet uten at han ga forbrukeren noen indikasjon på at det var feil temperatur. At entreprenøren nå hevder temperaturen kan være en mulig årsak til gulvknirken, mener forbrukeren er spesielt da han heller ikke kan dokumentere sin påstand. Entreprenøren har under befaringene selv sett at termostatene i de aktuelle rommene ikke har vært innstilt over 20 grader.

Forbrukeren viser her til den informasjon (tekstmeldinger) han har fått fra parkettleverandøren som har deltatt på flere av befaringene i boligen. Han skriver at mellom 33 og 35 grader er normalt og at 33 grader er den maksimale vanntemperaturen han som leverandør av parketten, vil anbefale. Med en vanntemperatur på 28 grader mener forbrukeren at han bør være «*godt innenfor*» anbefalt temperaturer.

Videre påpeker forbrukeren at det er feil når entreprenøren hevder at undergulvet ble limt da utbedringen ble gjort. Han var selv tilstede da utbedringsarbeidet ble utført og understreker at undergulvet ikke ble limt, men bare skrudd. Gipsplatene over undergulvet ble lagt løse oppå, fordi dette var «*en ny måte å løse dette på*» ifølge entreprenørens byggeleder. Forbrukeren ber derfor om at entreprenøren fremlegger dokumentasjon som viser at undergulvet er limt og påpeker at så lenge det ikke er fremlagt, kan det ikke utelukkes at undergulvet er årsaken til knirken.

Når det gjelder entreprenørens anførsel om at manglende vedlikehold av varmeanlegget kan være en medvirkende årsak til knirken, påpeker forbrukeren at han årlig har gjennomført skift av filtre, rengjort ventilasjonsaggregat og hatt servicemann på anlegget så sent som sommeren 2017.

Forbrukeren stiller seg undrende til at entreprenøren først i tilsvaret den 5. september 2017 stiller spørsmål ved om inneklimate kan være årsak til gulvknirken når han kunne ha tatt opp denne problemstillingen ved en av de utallige befaringsene som er gjennomført. At dette trekkes frem nå anfører forbrukeren som direkte usaklig.

Entreprenørens beskrivelse av at knirken «*nå oppleves som av mindre art*», tilbakevises av forbrukeren og oppleves som selvmotsigende da entreprenøren på befaringsen senest i vinter (2017), ga uttrykk for at det var «*mye*» knirk enkelte steder.

Selvmotsigende oppleves også entreprenørens anførsel om at han har brukt mye tid og ressurser på å undersøke om knirken kan skyldes forhold ved røranlegg og varmfordelingsplatene, da han nå skriver at knirken «*nå oppleves som mindre art*».

Avslutningsvis påpeker forbrukeren at e-postkorrespondansen han har hatt med entreprenøren viser at han erkjenner betydelig knirk, med påfølgende ansvar og reklamasjonsrett. Når entreprenøren nå anfører at han ikke kommer til å utbedre mer enn det som er gjort, er etter forbrukerens oppfatning ansvarsfraskrivelse i forhold til reklamasjonsretten.

Forbrukeren krever i utgangspunktet utbedring av knirk og fargeforskjeller i parkettgulvet, men alternativt kompensasjon/prisavslag. Beløpet er kr 40 000 fordi han nå i større grad vet hva utbedringen omfatter.

Entreprenøren erkjenner at knirk i gulvet utgjør en mangel og han har derfor utbedret gulvet på kjøkkenet ved å demontere parkett inkludert parkettunderlag og varmfordelingsplater. Deretter skrudd gulvsponplatene til bjelkelaget for så å legge ned varmfordelingsplatene og gulvgipsplatene som ble limt og skrudd til gulvsponplatene hvorpå parkettunderlag og parkett er lagt på nytt.

I stue og gang er gulvknirken etter entreprenørens oppfatning «*av mindre art og oppstår kun i deler av året når varmen er påsatt*». Han tilbyr derfor forbrukeren med henvisning til buofl § 32, kr 20 000 i kompensasjon/erstatning dersom gulvknirken i denne delen av boligen ikke blir utbedret. Da forbrukeren avslår dette, utfører entreprenøren deretter utbedring og gir forbrukeren reklamasjonstid på utført arbeid på gulvene fra 2. september 2015.

Når gulvknirken oppstår på nytt i februar 2016, vil entreprenøren se saken an før han evt. foretar enda en ny utbedring. Han ønsker en ny befaringsen av gulvet, men oppnår ikke enighet om dette med forbrukeren som sender saken til Boligtvistnemnda den 15. august 2017.

I tilsvaret den 5. september 2017 skriver entreprenøren at det ved ettårsbefaringsen var antydning til knirk i gulvet og at han senere har prøvd å finne årsaken som for eksempel kan skyldes selve parketten, undergulvet eller friksjon mellom varmerør og fordelingsplate.

Han valgte etter nøye vurdering i 2015, å ta opp de deler av gulvet som knirket for å sjekke om årsaken kunne være undergulvet.

Undergulvet ble da skrudd med supplerende skruer og limt på nytt. Parketten ble lagt tilbake og gulvet var etter denne utbedringen knirkefritt. Etter en ny sesong med gulvvarmen på, kom det likevel en svak knirkelyd tilbake.

Entreprenøren påpeker at knirken kommer i fyringssesongen når gulvvarmen er i full drift. Siden undergulvet er limt og skrudd på nytt, mener han at årsaken til knirken ikke kan ligge her og siden knirken ikke er der på sommertid, kan det heller ikke være parketten som er årsak til knirken. Derfor mener entreprenøren at knirken skyldes bevegelser i varmfordelingsplatene der hvor vannrørene i gulvet ligger. Han har også fått innspill på andre prosjekter som har opplevd tilsvarende knirk mellom varmfordelingsplate og vannrør.

Gulvknirken kan også forsterkes ved for høy vanntemperatur ut på anlegget. Entreprenøren mener å ha fått bekreftet at forbrukeren kjører 29 grader ut på anlegget, mens parkettleverandøren har en øvre grense på 27 grader. Han oppfordrer derfor forbrukeren om å stille varmtvannet ut på anlegget på 26 grader.

At det kjøres med to grader høyere vanntemperatur enn anbefalt, er uheldig og kan være årsaken til knirk uten at det kan dokumenteres.

Entreprenøren påpeker at det er forbrukerens ansvar å drifte varmeanlegget og å sørge for vedlikehold og riktige innstillinger. Han kan ikke se at dette er gjort.

Avslutningsvis fastholder entreprenøren at gulvknirken kun høres deler av året og nå oppleves som mindre generende og at forbrukeren må kunne leve med dette.

Han kommer derfor ikke til å utbedre mer enn det han har gjort og kan tilbyr forbrukeren en kompensasjon/erstatning på kr 10 000 for den knirken som er der i dag.

2.2.2 Nemndas synspunkter

Forbrukeren krever utbedring av knirk og fargeforskjeller på parketten i stue, gang og kjøkken. Alternativt kompensasjon/erstatning på kr 40 000.

Entreprenøren har erkjent at det foreligger en mangel og foretatt utbedring.

Etter hans oppfatning er den gjenstående gulvknirken som bare kan høres deler av året, mindre generende og han mener at forbrukeren må kunne leve med dette.

Nemnda vil først bemerke at knirk i seg selv ikke nødvendigvis er en mangel fordi treverk er et levende materiale. Skal det foreligge en mangel, må det skyldes at arbeidene med gulvet ikke er fagmessig utført. I foreliggende sak er imidlertid partene enige om at knirk utgjør en mangel ved boligen. Partene er derimot uenige om omfanget og om behovet for utbedring.

Spørsmålet som nemnda må ta stilling til er om forbrukeren kan kreve mangelen utbedret, jf buofl § 32 første ledd. Entreprenøren har avvist reklamasjonen vedrørende knirk i parkettgulvet fordi ulempen ved utbedring er større enn den fordelen forbrukeren oppnår. Han tilbyr forbrukeren en kompensasjon/erstatning på kr 10 000.

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 parketten relativt enkelt lar seg løse og nemnda legger også til grunn at forbrukeren primært ønsker utbedring.

Nemnda kommer derfor til at entreprenøren innen den 1. juni 2018 skal utbedre knirk og fargeforskjeller i parketten jfr. buofl § 32 tredje og fjerde ledd.

3. Konklusjon

- Forbrukeren gis medhold og entreprenøren skal innen den 1. juni 2018 utbedre knirk og fargeforskjeller i parketten jfr. buofl § 32 tredje og fjerde ledd.