



BOLIGPRODUSENTENE

Erfaringer fra saker i Boligtvistnemnda

Tommy Helgerud
Sekretariatsleder i Boligtvistnemnda

Boligprodusentenes Fagdager 7. – 8. november 2016

Nemndas sammensetning

Leder

Lasse Simonsen

Professor, dr. juris ved UiO

Fra entreprenørene

Arne Sporaland

Ole Kristian Ruud

Fjogstad Hus AS

JM Norge AS

Varamann for begge:

Eskil Ørdal

Mesterbygg Innherred AS

Fra Forbrukerrådet

Cecilie Oftedal

Hege Jeanette Klefstad

Jurist (Oslo)

Jurist (Oslo)



Saksoversikt pr. 1. november 2018

- Mottatt 72 saker
- Behandlet 38 saker (pr. 4. møte 25. oktober)
- Avvist 9 saker
- Trukket/forlikt 7 saker
- Behandler ca. 45-50 saker pr. år
- Meglet i 2 saker i 2018
- Holdt 3 kurs for medlemsbedrifter
- Besvarer ca. 10-15 telefoner i uka (ca.700/år) fra forbrukere og medlemmer for å gi råd i mulige tvistesaker. Ca. 90% av disse henvendelsene fører til at saken forlikes før det sendes klage til Boligtvistnemnda
- Medlemmer med kjedetilknnytning hvor kjeden er medlem av Boligprodusentenes Forening, får saker behandlet i Boligtvistnemnda.
- Sekretariatet kan megle i tvistesaker.
- Fordeling av medhold/ikke medhold
 - 40% - forbrukeren får medhold
 - 30% - entreprenøren får medhold
 - 30% - hver av partene får delvis medhold



Bakgrunn for tvisten

- Opplyste forbrukere kjenner sine rettigheter og deler informasjon
 - <http://byggebolig.no>
 - Forbrukerrådet
 - Boligmentoren/Norges Huseierforbund
 - Huseiernes Landsforbund
 - Sosiale medier
- Stort ensidig fokus på byggefeil i media
 - Skjeggkre
 - Forbrukeren fremstilles ofte som den "svake part"
- Årsak til de aller fleste tvistene
 - Utførelsesfeil
 - Oversalg
 - Mangelfull og manglende informasjon/upresise salgsdokumenter
 - Manglende kompetanse om TEK hos entreprenørene
 - Mangelfull varslings (endringer og byggetid)
 - Forbrukeren må forholde seg til flere entreprenørrepresentanter.
 - Prestisje – ingen av partene vil gi seg fordi begge mener å ha rett
- I hvilke saker får forbrukerne typisk ikke medhold – forventer at det er en del av avtalen?
 - Trinnlyd, luftlyd og lyd fra tekniske installasjoner i egen boenhet (20% kan være misfornøyd)
 - Manglende bevis/dokumentasjon – forbruker har bevisbyrden
 - Forskjellen på reklamasjon og garanti
 - Reklamert for sent
 - Saken er foreldet



Erfaringer/gjengangere

- Kvalitet på leverte overflater – parkett, fliser og malerarbeider
- Bjelkelag: knirk og nedbøyning
- Badegulv: fall og lekkasjer
- Byggetid – dagmulkt/erstatning
- Arealavvik
- Omdisponering av arealer
- Størrelse på P-plass/garasjeplass
- Feil bruk/tolkning av TEK
- Tillegg/fradrag: varsling og omfang - uklar avtale/beskrivelse
- Reklamasjonstider og frister - foreldelse
- Toleransekrav til ferdig overflate – NS 3420
- Lydisolering – NS 8175, min. lydklasse C
- NYE saker: Skjeggkre



Oppsummert:

- 1. Alt skriftlig! Det som ikke er skriftlig «*finnes ikke*»
- 2. Sørg for kvalitetssikring av kontrakt, prospekt, tegninger og beskrivelse
- 3. Avtal alle endringer skriftlig – omgående!
- 4. Krev fristforlengelse «*uten ugrunnet opphold*»
- 5. Alltid befaring/referat før og etter eventuell egeninnsats
- 6. Ikke ta ansvar for noe du ikke skal levere
- 7. NS 3420 kun på overtakelsestidspunktet – kun ubelastet konstruksjon
- 8. Foreta overflatekontroll i alle rom ved ferdigbefaring i hht. NS3420. Skriv resultatet i protokollen
- 9. Vis smidighet ved reklamasjon – utbedre raskt
- 10. Alltid gjennomføre ettårsbefaring og skrive protokoll

