

Veiledning om reklamasjonsrettigheter

Informasjon fra Forbrukerrådet til deg som byggherre (forbruker) når boligen er klar for overtakelse

Informasjonen bygger på standardkontraktene for oppføring av bolig på egen tomt, byggblankett 3425 og 3426 og standardkontraktene for kjøp av bolig med tomt fra en utbygger byggblankett 3427, 3428 og 3429A og 3429B.

Overtakelse

Overtakelsen markerer juridisk sett et viktig skille. Du aksepterer da boligen, eventuelt med merknader. Overtakelsen skal skje på det tidspunktet som står i kontrakten. Risikoen for eiendommen går over på deg når du har overtatt boligen. Da begynner reklamasjonsfristen å løpe, eventuelle dagmulkt stanser, og du er ansvarlig for å forsikre boligen. Entreprenøren har krav på sluttoppgjøret (med fratrukk av eventuelle dagmulkt og kostnadene ved eventuelle mangler). Du har rett til å nekte å ta over hvis boligen har mangler av større omfang. Hvis ikke annet er avtalt, kan du nekte å overta boligen før entreprenørens frist for ferdigstillelse er utløpt.

Du tar over boligen ved en såkalt overtakelsesforretning, som entreprenøren skal kalle inn til. Vi anbefaler at du er til stede ved overtakelsesforretningen. Da skal du påpeke eventuelle mangler ved boligen. Ved overtakelse skal entreprenøren skrive en protokoll, som du og entreprenøren skriver under. Begge parter skal få ett eksemplar av protokollen. Vær oppmerksom på at overtakelsesforretningen kan gjennomføres selv om du ikke møter opp. Da må dette stå i innkallingen. Det anbefales å ha med en byggekyndig rådgiver på denne gjennomgangen. En byggekyndig vil kunne hjelpe deg å se etter forhold som ofte skaper problemer og diskusjoner i ettertid.

For eksempel er fukt ofte årsak til bygningsskader, så dette er kanskje det viktigste området å kontrollere.

Her følger en liste over viktige kontrollpunkter innendørs med hensyn til fukt:

- **Baderomsgulv må helle mot sluk.**
- **Våtromsbelegg må være riktig klemt ned i sluk.**
- **Sluk må ikke danne forhøyninger i gulvet.**
- **Våtromsbelegg må være godt sveiset i hjørner og skjøter.**
- **Blandebatterier i dusj må være godt og tett festet til vegg.**

I nye hus vil det ta ca. ett år før byggfukten i materialene har stabilisert seg. Det er derfor viktig at eieren det første året ser til at lufterventiler står åpne, at ubenyttede rom ikke står uoppvarmet, at kjøkkenvifte slås på ved matlaging, og at det luftes godt ved tøytørrking.

En del andre detaljer som bør kontrolleres, framgår av følgende kontrolliste:

1. Sluttes dører tett, og er de lette å åpne og lukke og låse?
2. Sluttes vinduer tett, og er de lette å åpne og lukke og låse?
3. Er alle vinduer hele og uten skrapemerker?
4. Er det noen steder knirk i gulv?
5. Er tersklene faste å gå på?
6. Er det forskriftsmessig brannmur bak eventuell ovn eller annet ildsted ?
7. Er overflater på gulv, vegger og tak jevne og uten skader?
8. Er flislagte gulv og vegger pene, og er fugene jevne og pene?
9. Er fliser lagt pent inntil sluk og andre detaljer som fordrer tilskjæring?
10. Er lister pent gjæret i hjørner?
11. Er det nøkler i alle dører som skal ha det?
12. Utleveres riktig antall hovednøkler?
13. Er eventuelt medfølgende hvitevarer iktig montert?
14. Kan dører til hvitevarene åpnes uten problemer?
15. Er medfølgende skap riktig og pent montert, og inneholder de riktige hyller og skuffer?
16. Er alle kontakter der de skal være?
17. Er uttak til telefon, radio og fjernsyn der de skal være?
18. Hvis tilgang til loft, påse at isolasjon og plastfolie er riktig lagt.

I følge de standardiserte kontraktene for kjøp av bolig skal forbrukeren motta en bruksanvisning for boligen. Denne anvisningen omfatter bruk og vedlikehold av boligen og de tilhørende tekniske installasjonene.

Ettårsbefaring

Omtrent ett år etter at du har overtatt boligen, kan du eller entreprenøren innkalle til ny befaring. Det kan ikke kreves at dette skal skje akkurat på ettårsdagen, men det bør skje rundt denne tiden. Ettårs- befaringen kan gjennomføres på omtrent samme måte som overtakelsesforretningen. Det skal skrives protokoll. Hvis du er avskåret fra å delta på befaringen, bør du sende et brev til entreprenøren. I brevet tar du opp problemer du har oppdaget. Gjør du ingenting, kan du miste muligheten til å gjøre gjeldende krav ved mangler som burde være varslet ved befaringen. Dette gjelder likevel bare hvis entreprenøren skriftlig har varslet om at dette kan skje.

Mangler/reklamasjon

Det er en mangel dersom boligen ikke er i samsvar med avtalen og de krav til entreprenørens ytelser som følger av loven eller offentligrettslige krav. Med offentligrettslige krav menes for eksempel krav til elektriske anlegg og ildsteder.

Hvis entreprenøren har gitt feil opplysninger eller har unnlatt å gi opplysninger som er av betydning for deg, foreligger det en mangel. Det er også en mangel om en tredjeperson har eiendomsrett, panterett eller annen rett i det entreprenøren skal yte og det ikke er avtalt at du skal overta disse forpliktelsene, som for eksempel veirett m.m.

- det er en mangel dersom boligen ikke er i samsvar med avtalen -

Om det er mangler ved entreprenørens ytelse, skal avgjøres ut fra tilstanden ved overtakelsen, selv om feilen viser seg først seinere. Det har derfor liten betydning om det har vært feil og mangler i byggeperioden, dersom disse er rettet opp før overtakelsen.

Egeninnsats og andre entreprenørers arbeid (delt entrepris) kan ha betydning i en mangeldiskusjon. Du som forbruker vil vanligvis trenge noen som står ansvarlig for din del av arbeidet. Er din egeninnsats direkte årsak til mangelen på boligen, vil ikke entreprenøren være ansvarlig for dette. Unntaket er hvis entreprenøren har påtatt seg kontrollansvaret som ansvarlig kontrollerende for utførelsen, og i denne egenskapen burde ha oppdaget mangelen på et tidligere tidspunkt. Et eksempel på dette er at du som forbruker setter opp grunnmuren, og den viser seg å ikke være forskriftsmessig. I slike tilfeller kan entreprenøren bli ansvarlig, fordi han har tatt på seg ansvaret som ansvarlig kontrollerende.

Du må reklamere innen rimelig tid etter at du oppdager mangelen ellers kan du tape retten til å få utbedret forholdet.

Reglene for dine krav ved eventuelle mangler følger av bustadoppførings- eller avhendingsloven. Lovene gir deg en rekke reklamasjonsfrister på fem år etter overtakelsen.

Garanti

Både garantier og den lovbestemte reklamasjonsretten etter bustadoppføringsloven regulerer forbrukerens rettigheter hvis noe er galt eller det oppstår en mangel ved boligen.

En garanti skal gi deg rettigheter i tillegg til reklamasjonsretten etter bustadoppførings- og avhendingsloven.

Garanti betyr som regel at entreprenøren i garantiperioden vil utbedre alle feil og mangler uten kostnader for deg. Det er viktig å huske at selv om garantitiden er ute, vil du kunne klage innen bustadoppførings- eller avhendingslovens reklamasjonsfrister.

Forholdet til bustadoppførings- og avhendingsloven

En garanti er et løfte fra en produsent, entreprenør eller selger, som gir deg rettigheter utover bustadoppføringslovens regler. En garanti er ikke noe du har krav på å få. Bustadoppføringsloven (eller avhendingsloven) vil regulere dine rettigheter hvis det oppstår feil ved boligen, uavhengig av om du er blitt tilbudt en garanti eller ikke. Bustadoppføringsloven (eller avhendingsloven) vil med andre ord gjelde uansett hva som måtte stå i en garanti.



Dine krav hvis det er mangler

1. Hold tilbake vederlag

Du kan holde tilbake så mye av vederlaget som er nødvendig, for å sikre at kravet blir dekket. Holder du tilbake mer penger enn det mangelen representerer, kan du bli pålagt forsinkelsesrenter. Er det avtalt at du skal betale sluttoppgjøret før du overtar boligen eller får skjøte, kan det avtales at det omtvistede beløpet deponeres på konto i en finansinstitusjon. Pengene skal bare kunne disponeres av deg og entreprenøren sammen.

2. Retting/reparasjon

Du kan kreve mangelen reparert dersom det skjer uten urimelig kostnad eller ulempe for entreprenøren. Entreprenøren kan kreve å få rette mangelen selv, hvis reparasjonen skjer innen rimelig tid og uten urimelig ulempe for deg. Du bør derfor ikke reparere den selv før du reklamerer. Retter du selv før du reklamerer, kan det innebære at du mister kravet ditt.

3. Prisavslag

Du kan kreve prisavslag dersom entreprenøren ikke retter mangelen. Prisavslaget skal minst være lik kostnadene for retting av mangelen.

Blir kostnadene urimelig høye i forhold til hva mangelen har å si for forbrukeren, skal prisavslaget være lik den verdireduksjonen mangelen medfører eller minst det entreprenøren sparer på å levere noe mangelfullt.

4. Heving

Du kan heve avtalen dersom entreprenøren vesentlig misligholder sine forpliktelser etter avtalen og/ eller loven.

5. Erstatning

Dersom du står igjen med et økonomisk tap etter å ha benyttet de mulighetene som er beskrevet foran, kan du som hovedregel kreve at entreprenøren skal dekke økonomiske tap som er oppstått som følge av en mangel.

6. Boligtvistnemnda

Entreprenøren skal oppgi om han er tilsluttet en tvistenemnd. Behandling i tvistenemnd stopper foreldelsen av selve reklamasjonen. Entreprenøren kan ikke reise sak for en domstol mens tvistenemnda behandler spørsmålet. En slik tvistenemnd er Boligtvistnemnda. For å bringe saker inn for denne, må entreprenøren være tilsluttet Boligprodusentens Forening, Entreprenørforeningen – Bygg og Anlegg (EBA) eller Norges Byggmesterforbund.

7. Klage

Hvis det oppstår problemer i forbindelse med en oppføring eller kjøp av bolig, kan Forbrukerrådet hjelpe deg. Vi kan gi veiledning på tlf: 81558200, eller se våre nettsider på forbrukerportalen.no

Klager på kjøp av ny bolig, herunder byggesett, med eller uten fast eiendom, samt avtaler om oppføring av egen bolig, og arbeid som blir utført direkte som ledd i slik oppføring, kan behandles direkte av Boligtvistnemnda.

Boligtvistnemnda
Postboks 7186 Majorstua
0307 Oslo

Se www.boligprodusentene.no

For nærmere informasjon, kontakt
Forbrukerrådet i fylket ditt.

Du kan få mer informasjon ved å lese
Forbrukerrådets informasjonsmateriell
vedrørende bygging av bolig, jf.
kildehenvisningen.

Kildehenvisning

– Forbrukerrådets faktablader: «Avtaler
om oppføring av ny bolig» og «Kjøp av
fast eiendom».

Lovhenvisning

– Lov om avtaler med forbruker
om oppføring av ny bustad
(bustadoppføringslova) regulerer dine
rettigheter og plikter ved avtale om
oppføring av bolig og kjøp av fast
eiendom der bygningen ikke er fullført når
avtalen inngås. Loven ble vedtatt i 1997
og trådte i kraft 1.7.1998.

– Lov om avhending av fast eiendom
(avhendingsloven) regulerer dine
rettigheter og plikter ved kjøp og salg av
fast eiendom. Loven ble vedtatt i 1992
og trådte i kraft 1.1.1993. Blir kostnadene
urimelig høye i forhold til hva mangelen
har å si for forbrukeren, skal prisavslaget
være lik den verdireduksjonen mangelen
medfører eller minst det entreprenøren
sparer på å levere noe mangelfullt.

*- kontakt gjerne
Forbrukerrådet
i ditt fylke hvis det
oppstår mangler ved
kjøp -*

Sikkerhetsstillelse/Garanti

For byggeoppdrag av en viss størrelse plikter entreprenøren å stille sikkerhet for at avtalen blir riktig oppfylt, se nedenfor under mangler. Garantien sikrer de krav du eventuelt måtte ha mot entreprenøren. Særlig viktig er garantien for å sikre ditt krav hvis entreprenøren går konkurs.

Sikkerhetsstillelsen fungerer slik at en bank, et forsikringsselskap eller en annen godkjent finansinstitusjon garanterer for et visst beløp.

Eventuelt kan det ordnes ved at entreprenøren deponerer garantibeløpet på en sperret konto. Du skal kreve skriftlig bekreftelse fra sikkerhetsstilleren på at det er stilt garanti eller deponert et beløp på sperret konto. Hvis entreprenøren ikke stiller garanti, har du rett til å holde igjen dine innbetalinger. Du kan holde igjen

hele betalingen, selv om beløpet er høyere enn garantisummen.

Garantiens størrelse er bestemt i loven. Det er lov å avtale høyere garantibeløp, men ikke lavere. Minstesatsene beregnes som en prosent av den avtalte prisen, inkludert merverdiavgift. Tilleggsarbeider som avtales etter hvert, skal ikke tas med i beregningen.

Beløpet varierer avhengig av om du kjøper tomt eller ikke av entreprenøren.

Hvis du ikke kjøper tomt av entreprenøren, skal garantien minst være 5 prosent av kontraktssummen i byggetiden. Etter overtakelsen og fram til det er gått to år, er satsen 3 prosent. Kjøper du bolig med tomt, er satsen 2 prosent i byggetiden og 3 prosent til det er gått to år etter overtakelsen.

Garantien faller bort dersom du ikke har meldt fra om noen krav under garantien innen to år etter overtakelsen. Satsene ser slik ut:

	I byggetiden	To år etter overtakelse
Kjøp av bolig uten tomt	5 %	3 %
Kjøp av bolig med tomt	2 %	3 %

Hvis entreprenøren ikke oppfylder sine kontraktsforpliktelser, har du krav på utbetaling fra garantien. Garantien skal for eksempel dekke krav om erstatning og renter hvis entreprenøren ikke retter mangler. Du går fram på denne måten:

Send et klagebrev til entreprenøren med en rimelig frist til å utbedre eller betale kravet. En frist på 14 dager er normalt nok. Hvis entreprenøren ikke gjør opp for seg, kan du skrive til banken og kreve dekning av garantien. Hvis banken ber deg om å forklare hva som kreves dekket, kan du bli bundet av de postene du skriver i brevet. Du bør derfor være nøye med å få med alt i brevet til banken.

Hvis du kan sannsynliggjøre at entreprenøren skylder deg penger, plikter banken å utbetale ditt krav. Pengene kan du for eksempel bruke til å få en annen entreprenør til å utbedre. Nekter banken å betale ut garantien, kan du klage til Bankklagenemnda. Hvis det er et forsikringsselskap som har stilt garantien, kan du klage til Forsikringsklagekontoret.

Bankklagenemnda
Postboks 6855
Stl Olavs plass
0130 Oslo
Tel: 22 20 30 14

Forsikringsklagekontoret
Bygdøy Allé 19
0262 Oslo
Tel: 23 13 19 60

Sikkerhet som stilles av byggherre

Kontrakten krever ikke at byggherren må stille sikkerhet for riktig betaling, men dette kan avtales. Det er vanlig at entreprenøren krever at slik sikkerhet stilles. Det skjer som oftest ved at du oppretter en konto som er sperret til fordel for entreprenøren. Hvis du har tatt opp lån, vil det gjerne gå fram av finansieringsbeviset at utbetaling skal skje bare til entreprenøren. En annen løsning er at du får en bank til å stille selvskyldnergaranti for rettidig betaling. Hvis det står i avtalen at du skal stille sikkerhet, vil det likestilles med manglende betaling hvis du ikke stiller garanti. Entreprenøren kan da stanse sine leveranser og arbeider.

Standardkontraktene fra Standard Norge åpner for at det kan avtales sikkerhet ved at det fylles inn et beløp. Når entreprenøren har fått full betaling og du har gjort det du plikter etter avtalen, fristilles garantien.

Kildehenvisning

- Forbrukerrådets faktablad: «Avtaler om oppføring av ny bolig».

Lovhenvisning

– Lov om avtaler med forbruker om oppføring av ny bustad (bustadoppføringslova) regulerer dine rettigheter og plikter ved avtale om oppføring av bolig og kjøp av fast eiendom der bygningen ikke er fullført når avtalen inngås. Loven ble vedtatt i 1997 og trådte i kraft 1.7.1998.

Utgitt av Forbrukerrådet 2004.
Kapittelet er utarbeidet av underdirektør Roger Helde.
E-post: roger.helde@forbrukerradet.no
Internett: www.forbrukerportalen.no

