

Reklamasjon etter kjøp av bolig eller håndverkertjenester – en praktisk tilnærming

Av advokat Jørgen Holm
jholm@eurojuris.no



Jørgen Holm jobber som advokat hos Larhammer Aarseth Advokatfirma AS i Molde. Han jobber hovedsakelig med saker knyttet til fast eiendom, offentlig forvaltning, forretningsjuss, familierett, arv og skifte.

I. INNLEDNING

Ofte oppstår det konflikt mellom kjøper og selger av en bolig i etterkant av boligkjøpet. Kjøperen oppdager kanskje negative forhold ved boligen som vedkommende ikke var informert om før avtalen med selger ble inngått. På samme måte er det ikke alltid håndverkernes arbeid innfrir huseierens forventninger når boligen skal pusses opp eller oppgraderes og håndverkere leies inn for å gjøre jobben.

I begge disse situasjonene har huseier en plikt til å reagere, dvs. en plikt til å melde fra til henholdsvis boligselger og håndverker. Som regel vil huseiere konsentrere seg om hvorvidt forholdet innholdsmessig utgjør en mangel i lovens forstand mot selger og håndverker, men de har ikke alltid et like bevisst forhold til reglene om reklamasjon. Reklamasjonsreglene er imidlertid viktige regler, og de kan få avgjørende rettslig betydning. Målet i det følgende er å oppsummere det helt sentrale for en huseier å vite om reklamasjonsreglene, både i egenskap av å være boligkjøper og som bestiller av et oppdrag fra en håndverker.

Forholdet mellom kjøper og selger av en bolig reguleres av avhendingsloven. Forholdet mellom huseier (forbruker) og håndverker reguleres av håndverkertjenesteloven. Reklamasjonsreglene

er relativt like i de to lovene og egner seg til en felles fremstilling.

2. LOVENS BESTEMMELSER

Reglene om reklamasjon overfor selger finner vi i avhendingsloven § 4-19, og regelen om reklamasjon overfor håndverker finner vi i håndverkertjenesteloven § 22.

Etter avhendingsloven § 4-19 må kjøper reklamere innen rimelig tid etter at han oppdaget eller burde ha oppdaget avvik (mangler). På samme måte følger det av håndverkertjenesteloven § 22 at forbruker (huseier) må reklamere innen rimelig tid etter at feil eller mangel ble oppdaget, eller burde ha blitt oppdaget.

Begge lovene oppstiller en såkalt absolutt reklamasjonsfrist. For kjøper av en bolig er dette fem år. Utgangspunktet for denne fristen er tidspunktet da kjøper overtar boligen. For huseiers krav mot håndverker er den absolutte reklamasjonsfristen på enten to eller fem år, avhengig av arbeidets karakter.

Huseiers krav mot selger og håndverker kan være gjenstand for foreldelse. Det er i tillegg viktig å vite at huseier må følge opp en frist-avbrytende reklamasjon med et spesifisert krav. Dette behandles ikke nærmere her.



3. REKLAMASJONENS INNHOLD

3.1 For boligkjøper

For å avbryte lovens reklamasjonsfrist, må kjøper sende en såkalt nøytral reklamasjon. I praksis betyr dette at en reklamasjon må informere selger om at kjøper anser skaden som et brudd på avtalen og noe kjøper vil gjøre gjeldende som grunnlag for et krav mot selger.

Reklamasjonen må være konkret ved at kjøper – så godt det lar seg gjøre – beskriver skaden. Hvor det ikke er mulig å være veldig konkret,

er det tilstrekkelig å beskrive symptomene og hvordan skaden viser seg. Reklamasjonen må deretter følges opp med grundigere beskrivelser så snart kjøper vet mer.

Det er ikke formkrav til kjøpers reklamasjon, men en muntlig reklamasjon kan skape usikkerhet og konflikter i ettertid. Det kan oppstå tvil om hvorvidt kjøper faktisk har reklamert til selger, og det kan skapes tvist om reklamasjonens nærmere innhold. For å unngå en etterfølgende tvist er den klare anbefaling å sende en reklamasjon

Det er ikke formkrav til kjøpers reklamasjon, men en muntlig reklamasjon kan skape usikkerhet og konflikter i ettertid.



skriftlig, per e-post eller vanlig post. Sørg for å ha en kopi av reklamasjonen som sendes.

3.2 For bestiller av håndverkertjenester

Kravene til innholdet i en reklamasjon fra huseier til håndverker er i all hovedsak like de som gjelder for en boligkjøper; jf. punkt 3.1. Det innebærer at huseieren må gjøre håndverkeren oppmerksom på at huseier ikke aksepterer arbeid som er utført, og at dette vil være grunnlag for et krav mot håndverker. Huseieren må så godt det lar seg gjøre konkretisere forholdet han ikke er tilfreds med.

Heller ikke i denne situasjonen er det formkrav til reklamasjonen, men den klare anbefaling er skriftlighet også her:

4. MOTTAKER AV REKLAMASJONEN

4.1 For boligkjøper

Det naturlige utgangspunktet er at reklamasjonen sendes til selger; kjøpers kontraktspart.

For en kjøper kan det ofte oppleves naturlig å sende reklamasjonen til en representant for selger; typisk eiendomsmegleren eller takstmannen. Kjøper har underveis i prosessen mot

kjøpet normalt sett hatt mest kontakt med eiendomsmegleren. I tillegg kan det for eksempel være opplysninger gitt fra eiendomsmegler på en visning, som viser seg ikke å være riktige, eller det kan være informasjon i verdi- og lånetaksten eller boligsalgsrapporten som danner grunnlag for en eventuell sak mot selger. Utgangspunktet er likevel at reklamasjonen skal sendes til selger. Dersom reklamasjonen allikevel sendes for eksempel til eiendomsmegleren, må det i så fall fremgå helt tydelig at reklamasjonen er ment til og skal viderefremmes til selger. En reklamasjon til eiendomsmegler kan erfaringsmessig skape en etterfølgende usikkerhet og anbefales ikke.

Det er verdt å nevne at både eiendomsmegler og takstmann på nærmere vilkår kan bli ansvarlig etter et boligsalg, og da må i så fall en reklamasjon rettes til de. Vi går ikke nærmere inn på denne problemstillingen.

Har selger derimot tegnet såkalt eierskifteforsikring, vil det være tilstrekkelig å sende reklamasjonen til eierskifteforsikringselskapet. Det er ikke nødvendig å sende en egen reklamasjon til selger.

4.2 For bestiller av håndverkertjenester

Det er håndverkeren, huseiers kontraktspotpart, som skal motta reklamasjonen.

5. NÅR BEGYNNER FRISTEN Å LØPE?

5.1 For boligkjøper

Fristen begynner å løpe på det tidspunktet kjøper oppdaget eller burde ha oppdaget feilen.

Kjøper har etter sin overtagelse en lovpålagt plikt til å undersøke boligen slik god skikk tilsier. Denne er det viktig å være klar over, og dette tidspunktet kan ofte være fristens starttidspunkt. Det er vanskelig å skrive noe helt generelt om når en kjøper burde ha oppdaget feilen: Dette beror på en konkret vurdering i den enkelte sak, hvor tidspunktet vil variere ut fra blant annet feilens art og symptomer.

Høyesterett vurderte spørsmålet nærmere i 2011 (Rt. 2011 side 1768). De skrev blant annet:

"Enhver indikasjon på at det kan foreligge en mangel, er naturligvis ikke tilstrekkelig".

Videre viste Høyesterett til en artikkel av professor Erik Monsen hvor Monsen skrev at det sentrale er at kjøper har *"kunnskap om de faktiske forhold som gir ham oppfordring til å påberope mislighold, dvs. at han har kunnskap om faktiske forhold som gjør det temmelig klart for vedkommende"* at det er et avvik fra det avtalte.

Fristen starter altså ikke å løpe ved enhver indikasjon, men det må for kjøper være temmelig klart at de faktiske forholdene ikke er i overensstemmelse med avtalen.

5.2 For bestiller av håndverkertjenester

Lovens ordlyd på dette punkt er lik i avhendingsloven og håndverkertjenesteloven.

Det som er skrevet i punkt 5.1, vil i stor grad gjelde også her. Fristen starter ikke å løpe bare ved at avviket for så vidt er *synlig*. Fristen starter å løpe når huseier skjønner eller bør skjønne at noe er galt.

6. FRISTENS LENGDE

6.1 For boligkjøper

Kjøper er i loven gitt en frist til å reklamere innen *rimelig tid*. Den enkeltes vurdering av hva som er rimelig tid, vil variere: Noen kjøpere mener det er rimelig at de gjør grundige undersøkelser før de bryr selger med saken. Hva som fremstår som rimelig tid, vil kunne variere også i lys av feilens art.

Lovens egen ordlyd *rimelig tid* gir ikke særlig klare svar på hvor lenge kjøper kan vente før selger kontaktes. I en sentral dom om temaet uttalte Høyesterett (Rt. 2010 side 103) at det er *"få grunner til at reklamasjonstiden i utgangspunktet skal være så svært mye lenger enn to måneder ved kjøp av fast eiendom"*. Videre skrev Høyesterett at *"en reklamasjonstid etter avhendingsloven på tre måneder (må) være i ytterkanten av hvor lenge en kjøper normalt kan vente med å reklamere over feil som er blitt oppdaget"*.

Høyesterett var i dommen klar på at spørsmålet må bero på en konkret vurdering, men uttalelsene viser at en kjøper bør reklamere innenfor to–tre måneder etter at kjøper oppdaget eller burde ha oppdaget feilen. Som nevnt i punkt 3, vil det i tilfeller med et uklart skadebilde og -omfang for kjøper være tilstrekkelig å beskrive symptomene, og deretter senere følge opp med en nærmere beskrivelse av skaden.

Anbefalingen er derfor for kjøper å kontakte selger innen to måneder etter at forholdet ble eller burde ha blitt oppdaget – når det for kjøper er temmelig klart at det foreligger et avvik.

6.2 For bestiller av håndverkertjenester

Loven gir en huseier *rimelig tid* til å reklamere til håndverkeren.

Også her vil vurderingen av om huseier har reklamert innen rimelig tid bero på konkrete vurderinger. Basert på rettspraksis virker et utgangspunkt å være at en huseier må reklamere til sin håndverker cirka to måneder etter at feilen ble eller burde ha blitt oppdaget. Det er eksempler på at lengre frister er akseptert, men da er det helt konkrete forhold som begrunner dette.

Det innholdsmessige kravet til en reklamasjon er som nevnt ikke veldig strengt. Huseier bør derfor sikre seg ved å sende en reklamasjon innen to måneder etter at feilen burde ha blitt oppdaget.

7 ENKELTE TYPETILFELLER

7.1 For boligkjøper

7.1.1 Flere mindre feil

Et praktisk tilfelle er hvor kjøper etter overtagelsen oppdager flere relativt sett mindre feil ved boligen. Mange kjøpere tenker ofte at dette er noe de må leve med, men det vil for kjøper være en grense for hvor mange av disse relativt sett mindre feilene han vil og skal akseptere.

Flere relativt sett mindre feil kan vurdert samlet utgjøre en mangel i lovens forstand. Kan kjøper nøye seg med å reklamere innen rimelig tid etter at de enkelte forholdene samlet sett er "ille nok" til at kjøper ikke lenger vil akseptere det, eller løper det egne reklamasjonsfrister underveis for de enkelte avvikene? Det er ikke uvanlig at det er gått lang tid – lenger enn to måneder – fra kjøper oppdaget det første avviket, til kjøpers tålegrense er nådd.

Det er for så vidt gode grunner for at kjøper vil vente med å reklamere til feilene samlet sett er omfattende nok til at de utgjør et vesentlig avvik. Det er først på dette tidspunkt kjøpers tålegrense er nådd og kjøper anser det som en mangel i lovens forstand, og det er kanskje først da det for kjøper er naturlig å involvere selger. En slik forståelse av regelen vil imidlertid være uheldig og vanskelig å praktisere. Fristens utgangspunkt vil da i stor grad avgjøres av kjøper selv og når kjøper mener forholdene samlet sett er mer enn hva kjøper vil tåle.

Den klare anbefalingen på dette punkt er at kjøper må reklamere fortløpende så snart han oppdager de enkelte avvikene. Dette gjelder

Kjøper har etter sin overtagelse en lovpålagt plikt til å undersøke boligen slik god skikk tilsier. Denne er det viktig å være klar over, og dette tidspunktet kan ofte være fristens starttidspunkt.



selv om de enkelte avvikene isolert sett ikke utgjør en mangel i lovens forstand. Kjøper kan ellers risikere at det er reklamert for sent for de avvikene som først ble oppdaget.

7.1.2 Bagatell som utvikler seg til noe større

Et annet typetilfelle er hvor en mindre feil senere viser seg å være noe større. Av hensyn til selger, og for å unngå å skape unødige konflikter, vil mange boligkjøpere erfaringsmessig vente å se an utviklingen.

Den klare anbefalingen også her er å reklamere til selger, selv om kjøper kanskje tror og håper at det dreier seg om en bagatell. Hva som anses som rimelig tid, vil nok kunne forlenges noe i en slik situasjon, men for å unngå usikkerhet rundt dette, bør kjøper sende en reklamasjon.

Som nevnt kan reklamasjonens innhold i første omgang begrense seg til å beskrive symptomer, så det er liten grunn for kjøper til å vente.

7.1.3 Mulig dekning hos et forsikringsselskap

Boligkjøpere flest har forsikringer, som etter nærmere vilkår dekker en skade på bolig.

Forsikringsselskapet til et sameie, borettslag og lignende har også forsikringsordninger som på nærmere vilkår kan dekke skaden. For en kjøper er det ofte ønskelig at forsikringsselskapet i så fall skal dekke skaden, heller enn å plage selger med dette.

Saksbehandlingen hos forsikringsselskap vil kunne ta tid. Skaden må meldes, de må gjøre sine vurderinger og ofte innhente en vurdering fra en takstmann, før de kan gi et endelig svar. Et eventuelt avslag fra forsikringsselskapet kan medføre at kjøper allikevel ønsker å rette et krav mot selger.

Tiden mellom tidspunktet da kjøper oppdaget skaden, og frem til forsikringsselskapet konkluderer i sin sak, vil ofte være lengre enn to til tre måneder. En kjøper som ikke kontakter selger før etter at forsikringsselskapet har gjort sine vurderinger, kan derfor risikere å sende en reklamasjon senere enn to til tre måneder etter oppdagelsen, altså senere enn rimelig tid.

Det klare råd i slike tilfeller er å sende en reklamasjon til selger innen rimelig tid etter at skaden oppdages. En reklamasjon til selger kan sendes

samtidig som forsikringsselskapet kontaktes. Ved en eventuell samtidig prosess mot et forsikrings-selskap kan løsningen være å opplyse til selger om at kjøper avventer videre eventuell saksgang mot selger; til forsikringsselskapet er ferdig med sin saksbehandling.

7.1.4 Ønske om å ha dokumentasjon og klarhet før selger kontaktes

Kjøper vil ofte foretrekke å vite så mye som mulig om skaden før selger kontaktes. Kjøper kontakter selger i så fall først etter at det er innhentet vurderinger fra en bygningskyndig. Det tar normalt noe tid før den fagkyndige ferdigstiller sine vurderinger, også lenger enn to til tre måneder.

Rettspraksis har i noen tilfeller akseptert at kjøpers frist til å reklamere først begynner å løpe når dokumentasjon fra en fagkyndig er mottatt. Dette vil typisk være i tilfeller hvor skaden dreier seg om mer kompliserte forhold. Kjøper vet simpelthen ikke at noe er galt, før den fagkyndige har gjort kjøper oppmerksom på forholdet. Vurderingene av når fristen begynner å løpe, vil som nevnt bero på en konkret vurdering.

I de fleste tilfeller vil imidlertid reklamasjonsfristen begynne å løpe så snart kjøper oppdager en skade – et avvik fra avtalen, og ikke senere når kjøper mottar mer detaljerte vurderinger fra en bygningskyndig. Den klare anbefaling er derfor å sende en reklamasjon til selger straks, og før en bygningskyndig eventuelt kontaktes. Denne første reklamasjonen kan opplyse om at forholdene er uavklarte, at det blir arbeidet med å innhente fagkyndige vurderinger; og at kjøper vil komme tilbake til saken. En slik reklamasjon vil avbryte reklamasjonsfristen, samtidig som den for selger gjør det klart at kjøper arbeider med å undersøke forholdene nærmere.

7.2 For bestiller av håndverkertjenester

7.2.1 Avvik som oppdages underveis i et oppdrag

Håndverkerens oppdrag hos huseier pågår ofte over tid, og huseier kan underveis i oppdraget oppdage feil ved håndverkerens utførelse. Det kan gå mer enn rimelig tid – over to måneder – fra kjøper oppdager feilen og frem til håndverkeren skal være ferdig med hele prosjektet. Det vil da oppstå et spørsmål om huseier skal reklamere til håndverkeren løpende, eller om det er tilstrekkelig om huseier venter til oppdraget nærmer seg slutten.

For huseier kan det oppleves naturlig å vente med å reklamere til hele oppdraget nærmer seg ferdigstillelse. Før dette kan huseier ha en berettiget forventning om at håndverkeren kommer til å rette opp feilen mot slutten av oppdraget, og det er heller ikke uvanlig at en håndverker før ferdigstillelse "går over" prosjektet og justerer eventuelle feil.

I lovens forarbeider er det uttalt at reklamasjonsfristen "i alminnelighet" ikke begynner å løpe før arbeidet er avsluttet, og begrunnelsen er da nettopp at huseier ikke vet om håndverker kommer til å rette opp feilen før oppdraget avsluttes. Forarbeidene nevner videre at dette utgangspunkt ikke gjelder om håndverker for eksempel er i gang med å bruke andre materialer enn det huseier har bestilt. Dette er logisk, ettersom dette er en type feil huseier ikke kan ha en berettiget forventning om at håndverker skal rette opp.

7.2.2 Løpende dialog med håndverker

I forlengelsen av situasjonen over i 7.2.1 kan det nevnes situasjonen hvor huseier underveis i oppdraget har dialog med håndverker og gir anvisninger på og diskuterer hvordan oppdraget bør utføres.

I praksis har det i slike situasjoner oppstått et spørsmål i etterkant om hvorvidt huseier har reklamert, eller om det har dreid seg mer om diskusjoner, som ikke tilfredsstiller de innholdsmessige kravene til en reklamasjon. I en slik løpende dialog med håndverker er det nok ikke alltid like naturlig for en huseier å tenke bevisst over hva som er innspill og forslag til håndverker, og hva som menes som en reklamasjon på arbeidene.

Den klare anbefalingen er derfor at huseier må sørge for klarhet i en slik dialog: Huseier bør være bevisst på hva han anser som en feil – et avvik fra det avtalte – og hva som mer er å regne som en konstruktiv dialog med håndverker, uten at det dreier seg om å påpeke feil og avvik.

7.2.3 Manglende tillit til håndverker

Huseier vil ofte få en svekket tillit til håndverkeren etter vedkommendes slette arbeid. Huseier ønsker derfor ikke at håndverkeren får anledning til å gjøre utbedringsforsøk. Huseieren

vil heller selv sørge for at forholdet blir utbedret, og deretter rette et krav mot håndverkeren.

Tiden fra huseier oppdager feilen og til den blir utbedret og håndverker blir kontaktet, kan ofte være lengre enn rimelig tid. Det er her i tillegg viktig å være klar over at håndverker som utgangspunkt har en rett til å gjøre utbedringsforsøk.

Loven åpner for at huseier kan nekte håndverkeren å rette, men vilkårene for dette er relativt strenge. Huseier skal som utgangspunkt uansett først reklamere til håndverker, selv om huseier mener håndverker ikke skal ha anledning til å gjøre utbedringsforsøk. Hvorvidt huseier kan nekte håndverkeren å gjøre utbedringsforsøk, må da bli tema etter at reklamasjonen er sendt.

Huseier må derfor reklamere til håndverker innen rimelig tid, selv om det er forhold som gjør at huseier vil og kan nekte håndverker å utbedre.

I de fleste tilfeller vil imidlertid reklamasjonsfristen begynne å løpe så snart kjøper oppdager en skade – et avvik fra avtalen, og ikke senere når kjøper mottar mer detaljerte vurderinger fra en bygningskyndig.