

# KFE

Klagenemnda For Eierskifteforsikring

## KLAGENEMNDA FOR EIERSKIFTEFORSIKRING

### UTTALELSE KFE - 050

04.12.2007

**Saken omhandler:** Spørsmål om den nøytrale reklamasjonen er fulgt opp med en spesifisert reklamasjon i tide.

Rekkehusbolig fra 1973 ble i 2005 solgt "som den er" for kr 1.130.000,-. I april 2006 reklamerer kjøperne over svikt i gulv, for sterk gulvvarme, manglende varmpumpe, at feil garasje fulgt med eiendommen, feil ved toalett, garasjeport, ytterdør i bod, feil med telefonlinje.

Økonomisk omfang: Ukjent

---

Klagenemnda For Eierskifteforsikring (KFE) bemerker:

Nemnda bemerker innledningsvis at det kun vil bli tatt stilling til reklamasjonsspørsmålet. Det vil verken bli tatt stilling til sakens materielle sider, eller hvorvidt klager har tappt kravet som en følge av krenkelse av selgers utbedringsrett.

I henhold til § 4-19 første ledd, taper kjøper retten til å gjøre krav gjeldende dersom reklamasjon ikke fremsettes innen "rimeleg tid".

Med bakgrunn i rettspraksis legger KFE til grunn at en reklamasjon som fremsettes 3-4 måneder etter at forholdet burde vært oppdaget, i normaltilfellene må anses for å være fremsatt for sent.

I de tilfeller hvor det er vanskelig å få klargjort hva mangelen ved boligen består i, kan reklamasjonsfristen avbrytes ved nøytral reklamasjon, hvor det kun redegjøres for hvordan mangelen kommer til syne. Etter hvert som forholdet utvikler seg, eller man får større innsikt i årsaken til mangelen, må imidlertid nøytrale reklamasjoner følges opp med en spesifisert reklamasjon for at kravet skal kunne være i behold. Nemnda finner støtte for sitt syn i Ot.prp.nr.66 (1990-1991) s. 117.

I henhold til kjøpekontrakten fant overtakelse av eiendommen sted 14.10.05. Reklamasjon ble første gang fremsatt ved brev av 19.04.06. Selskapet ba om en sakkyndig redegjørelse i brev av 28.04.06. Etter dette har det vært en del korrespondanse mellom partene frem til selskapet avviste ansvar ved brev av 18.04.07.

# KFE

## Klagenemnda For Eierskifteforsikring

Begrunnelsen for avslaget var at den nøytrale reklamasjonen ikke var fulgt opp fra klagers side.

Etter nemnda sitt syn, vil spørsmålet om hvorvidt det er reklamert rettidig eller ikke stille seg ulikt for de forskjellige forholdene i saken. Forholdene vurderes i den rekkefølge som fremgår av klagers reklamasjon, gjengitt i redegjørelsen:

### Forhold 1-3 – svikt i gulv, problemer knyttet til regulering av gulvvarme

Klagers reklamasjon på ovennevnte forhold er etter nemnda sitt syn å anse som en nøytral reklamasjon på symptomer. Slike reklamasjoner må følges opp med en mer spesifisert reklamasjon innen rimelig tid. Dette ble ikke gjort fra klagers side. Nemnda finner derfor at reklamasjonen for sent fremsatt for disse forhold.

### Forhold 4-6 – manglende varme gjenvinner, forespeilet feil garasje, feil ved dusj, garasjeport og telefonlinje

Nemnda finner at klagers opprinnelige reklamasjon for disse forhold ga en tilfredsstillende klargjøring av hva slags mangel som ble gjort gjeldende. For disse forhold ble derfor reklamasjonsfristen avbrutt ved klagers reklamasjon av 19.04.06. Reklamasjonen er følgelig fremsatt rettidig for disse forhold.

### **Konklusjon:**

Klager gis delvis medhold.

Ved behandlingen deltok Vold, Anderssen, Leisner. Sekretær: Brodtkorb

---

Sekretariatets redegjørelse i KKFE sak nr 11874-002-102:

Rekkehusleilighet fra 1973 ble 23.09.2005 solgt "som den er" for kr 1.130.000 jfr kjøpekontrakt (Bilag 1).

Forut for salget ble det utarbeidet salgsoppgave, verdi- og lånetakst og egenerklærings skjema i forbindelse med eierskifteforsikringen (Bilag 2, 3 og 4).

Ved brev datert 19.04.2006 reklamerer kjøper over feil ved gulv, for sterk gulvvarme, manglende varmpumpe, at feil garasje fulgte med eiendommen, feil ved toalett, garasjeport og dør til bod, samt at telefonlinjen inn til huset ikke fungerte (Bilag5). Fra brevet hitsettes:

# KFE

## Klagenemnda For Eierskifteforsikring

1. *Lørdag 04. Mars 2006 tråkket en av våre gjester på stuegulvet slik at gulvet nå har en "sprekkdannelse på ca. 30-40 cm. Og vi har måttet sette en tape + en krakk over det ødelagte området, for ikke å forverre skaden ytterligere. Dette skjedde ved helt vanlig gange for å skjenke kaffe til de som satt rundt bordet.*
2. *For øvrig "svikter" gulvet betydelig på flere steder, og "knirker". For oss virker det nesten som om gulvet ikke er lagt riktig, og at det arbeidet er utført av noen uten kunnskaper om gulvlegging?*

*Slikt "håndverk" og gulv kan vi ikke akseptere, og tillater oss derfor å spørre NITBO om hva vi skal/ bør gjøre med saken.*

3. *Det er også fremkommet at gulvvarmen – som blant annet ligger under dette gulvet – på enkelte steder er så sterk/varm at det kan være vanskelig å ha føttene på gulvet, mens gulvvarmen derimot ikke virker i det hele tatt på kjøkkenet eller i gangen.*

*Skal det ikke være en slags termostat som regulerer dette, og ikke bare en av/på bryter? Det henvises til takst, egenerklæringen og salgsprospekt.*

*Vi undrer oss derfor over om gulvvarmen er lagt forskriftsmessig, og tillater oss å spørre om NITBOS råd om hva vi – eller NITBO – skal gjøre med dette. Vi tenker i første rekke på **brannfaren...**og at det kan ha følger for det som måtte ligge under gulyplankene, når gulvet i stua ikke har tålt helt vanlig gange rundt kaffebordet.*

4. *Når vi nå er inne på dette med varme...  
..så er vi nylig blitt klar over at det ikke er såkalt "varmegjenvinner" i leiligheten. Dette finner vi grunn til å ta opp da det på visningen befant seg en slik varmegjenvinner i leiligheten. Varmegjenvinneren fremkommer også som en del av taksten som fulgte salgsprospektet, og inngår således i leilighetens verdi og kjøpesum. En slik varmegjenvinner er oppgitt til alene å ha en verdi på mellom ca. 10 – 25.000, og er en så stor sum at vi ikke kan unnlate å ta det opp. Hva mener NITBO- og NITBOS mekler at vi ska/bør gjøre med dette?*
5. *Vy synes det er nødvendig å nevne dette som vi tidligere har tatt opp, dvs at vi på visningen ble forevist en garasje, men etter at vi hadde flyttet inn ble henvist til å bruke en helt annen garasje. Vi synes dette fortsatt er underlig da det faktisk sto skrevet i vår kontrakt at vi skal ha den garasjen som vi faktisk ble forevist før kjøp og under visning.*

# KFE

## Klagenemnda For Eierskifteforsikring

*Det at vi i ettertid – dvs etter overtakelse og innflytting og etter mye frem og tilbake har vært nødt til å undertegne på at det er en annen garasje som skal være vår, har vi undret oss over. Minner spesielt om at de "lette" inn og utkjøringsmulighetene – til/fra den foreviste garasjen – var en av grunnene til at vi la inn bud og kjøpte akkurat denne leilighet og garasje.*

*Det kan i denne forbindelse være ønskelig med dokumentasjon som viser når endring av garasjenummer ble vedtatt, dvs om det var før – eller etter – visningen, og før – eller etter – salgsoppgaven ble laget/utsendt.*

- 6. For ordens skyld nevnes at vi har måttet engasjere rørlegger for i det hele tatt få benyttet dusj og bad. I tillegg viser det seg at toalettet er defekt og feilmontert, og må skiftes. I tillegg har vi hatt snekker for å reparere garasjeport og ytterdør i bod, da ingen av disse lot seg lukke eller låse. Boddøren er for øvrig opplyst at er en vanlig rimelig innerdør, og garasjeportens lås er ødelagt og ikke lar seg låse i det hele tatt. Vi har også (flere ganger) måttet ha telemontør til å reparere telefonlinjen inne, før vi i det hele tatt fikk tlf. til å virke. Det ble oppgitt at det var en innvendig feil som hadde oppstått ved at noen hadde fjernet tidligere fastmontert utstyr.*

Ved brev datert 28.04.2006 ber Protector Forsikring ASA kjøperne dokumentere kravet (Bilag 6). Fra brevet hitsettes:

*Når det gjelder det forhold dere har reklamert på, så er skadene etter vår vurdering så langt ikke tilstrekkelig dokumentert. For at vi skal kunne ta stilling til deres krav trenger vi en sakkyndig redegjørelse av skadenes omfang, årsak og antatt utbedringskostnad. I henhold til alminnelige bevisbyrdereregler er det den som fremsetter et krav, som også må bære kostnadene med å dokumentere dette kravet. Vi vil derfor avvente dette før vi tar stilling til deres krav.*

*For ordens skyld gjør vi oppmerksom på at dere selv ikke må utbedre eventuelle skader før vi har tatt stilling til kravet, da dette kan medføre at dere mister deres rettigheter i henhold til avhendingsloven. Dere er imidlertid pliktig til å forsøke begrense omfanget av en eventuell skade.*

Ved e-post datert 04.05.2006 vedlegger selger kommentarer til forholdene samt bilder, forrige eiers egenerklæringsskjema mm (Bilag 7).

Ved e-post datert 15.05.2006 kommenterer megler forholdene (Bilag 8)

# KFE

## Klagenemnda For Eierskifteforsikring

Ved brev datert 19.06.2006 ber kjøper om å få en kopi av uttalelsen fra selger (Bilag9).

Ved brev datert 19.06.2006 fremkommer noen kommentarer fra kjøper til megler (Bilag 10).

Ved brev datert 06.07.2006 oversendes selgers kommentar til kjøperne (Bilag 11).

Ved brev datert 28.03.2007 minner kjøper om saken (Bilag 12). Fra brevet hitsettes:

*Viser til vårt krav i brev av 19. April 2006 samt påminnelse og fullmekt 19. Juni 2006.*

*Garanti Nittedal har opplyst til boligkjøperne at de også avventer forsikringssselskapets svar og løsning.*

*Det er derfor ønskelig at forsikringssselskapet opplyser oss om den videre fremdrift i saken.*

*Vi minner om at saken fra vår side ønskes løst snarest.*

Ved brev datert 18.04.2007 avslår forsikringssselskapet kravet med den begrunnelse at den nøytrale reklamasjonen ikke har blitt fulgt opp av en spesifisert reklamasjon i rett tid (Bilag 13). Fra brevet hitsettes:

*Det er nå lang tid siden vi sendte et brev til dere og informerte at vi må ha en skadetakst på de reklamerte forhold før vi kan ta stilling til deres krav.*

Selskapet viser så til brev sendt 06.07.2006. Videre uttales det:

*Ettersom vi ikke har hørt noe fra dere på så lenge så er det vår vurdering at den nøytrale reklamasjonen dere først har kommet med, må anses for å være fulgt opp for sent, ettersom vi ennå ikke har mottatt en skadetakst i saken, jamfør avhendingsloven § 4-19 første ledd.*

...

*Dette sier forarbeidene (Ot.prp.nr.66 1990-91 s. 117) om oppfølging av nøytral reklamasjon etter § 4-19:*

*”§4-19 krev at kjøperen skal kome med ein nøytral reklamasjon. Etterkvart som tinga utviklar seg slik at kjøperen får større innsikt i kva mangelen går ut på, må han eller ho innan rimeleg tid følgje opp med vidare underretning til seljaren for å halde kravet i hevd.”*

# KFE

## Klagenemnda For Eierskifteforsikring

*Vi vil i denne forbindelse også vise til avgjørelse av Agder Lagmannsrett (LA-1996-562) hvor retten ikke godtar at kjøper ventet ca. 11 måneder med å følge opp en nøytral reklamasjon overfor selger. Dommen slår fast at kjøperen på grunn av dette har reklamert for sent.*

*Dere reklamerte for første gang ovenfor oss for nesten nøyaktig et år siden, det vil si den 19. April 2006. Vi ba om dokumentasjon/skadetakst på forholdet første gang i brev av 28. April 2006, ettersom vi ikke mottok deres reklamasjon før 24. April 2006.*

*Dere ba oss om å sende brev til deres adresse, selv om (\*\*) representerer dere.*

### **Konklusjon:**

*Det er derfor vår vurdering at det er reklamert for sent etter avhl. § 4-19 og kravet kan derfor ikke gjøres gjeldende overfor selger. Dersom selger ikke er å anse som ansvarlig etter avhendingslovens bestemmelser så kan det heller ikke foretas en utbetaling under selgers eierskifteforsikring.*

Ved brev datert 24.04.2006 (feildatert - skal sannsynligvis være 2007) oppretthodler kjøperne kravet (Bilag 14) Av brevet fremgår:

*Vi hørte ikke fra forsikringselskapet etter 19. Juni 2006. Grunnet alvorlig sykdom ble saken fulgt opp i "Påminnelse II" 28. Mars 2007.*

...

*Siden vi heller ikke har mottatt noen orientering eller informasjon fra forsikringselskapet fremsettes for ordens skyld et krav begrenset oppad til kr 2.000.000. ...*

*Vårt krav er i flg. Deres brev 18.04.2007 med henvisning til avhendingslovens § 4-19(2) innenfor gjeldende 5 års reklamasjonsfrist.*

*Hvis det er slik at det skal innhentes en skadetakst (slik dere nå skriver) er det vel i så fall forsikringselskapet som skal sørge for dette.*

Ved brev datert 24.04.2007 opprettholder selskapet sitt avslag og begrunnelse (Bilag 15)

Ved brev datert 29.05.2007 hevder kjøperne ikke å ha mottatt brev datert 06.07.2006 (Bilag 16). Fra brevet hitsettes:

# KFE

## Klagenemnda For Eierskifteforsikring

- a) *Det brev som forsikrings-selskapet nå opplyser at skal være sendt til boligkjøperne 6. Juli 2006 er imidlertid ikke på noe tidspunkt mottatt, og noen "kopi" av brevet fulgte heller ikke med deres nåværende brev.*
- b) *Brevet er således helt ukjent for oss!"*

Kjøperne uttaler videre:

*I og med at vi ennå ikke har mottatt vedleggene til deres brev av 6. Juli 2006 (omtalt i deres brev som "selgers kommentarer til Deres reklamasjon.") betyr dette at Protector Forsikring ASA fortsatt holder tilbake tidligere eiers kommentarer og at vi av den grunn i snart 1 år har vært avskåret fra å se hans eventuelle bemerkninger i saken.*

*Protector Forsikring ASA har nå hatt rikelig anledning til å fremlegge tidligere eiers kommentarer men velger altså ikke å gjøre det. I stedet velger selskapet å fremstille saken som om det er vår side som ikke har fulgt opp saken. Vi finner deres saksbehandling og fremstilling merkverdig og svært lite tillitvekkende. Spesielt bedre blir jo ikke tilliten når selskapet ikke fremlegger kopier men gjentatte ganger oversender ufullstendige utskrifter hvor til og med vedleggene mangler...og forsøker å skylde manglende dokumentasjon over på boligkjøperne.*

Om videre oppfølging av saken uttaler kjøperne:

*Vi vil så snart som mulig innhente takst og avventer Protector forsikring ASA's bekreftelse på at omkostninger til nødvendig takst vil bli dekket av selskapet.*

Det uttales også:

*Det er uten tvil slik at vi ikke har hatt mulighet til å komme videre i saken – ut fra forsikrings-selskapets passivitet og gjentatte manglende oversendelse av etterlyst dokumentasjon – og vi ber derfor igjen om at komplett dokumentasjon fremlegges fra selskapets side, dvs. det samme som vi ba om bl annet i vårt brev av 24. April 2007.11.14*

Selskapet opprettholder sitt avslag i brev datert 05.06.2007 (Bilag 17).

Ved brev datert 10.06.2007 klages saken inn for forsikringsklagekontoret (Bilag 18). Det anføres at kjøperne ikke har blitt informert om noen annen reklamasjonsfrist enn femårsfristen.

Sekretariatet for Klagenemnda for eierskifteforsikring uttaler seg i saken 07.09.2007 (Bilag 19). Fra uttalelsen hitsettes:

# KFE

## Klagenemnda For Eierskifteforsikring

*Etter avhendingsloven § 4-19, første ledd må kjøper reklamere innen rimelig tid etter at han oppdaget eller burde oppdaget mangelen. Denne fristen løper uavhengig av den absolutte femårsfristen i avhendingsloven § 4-19, annet ledd.*

*Lovens bestemmelser gjelder den såkalte nøytrale reklamasjon. Det vil si at lovens ordlyd regulerer plikten til å gi beskjed om at det foreligger et kontraktsbrudd som kjøper ønsker å påberope seg. Etter sin ordlyd regulerer lovbestemmelsene ikke direkte plikten til å spesifisere sin reklamasjon. Imidlertid er det sikker rett at kjøper må spesifisere sin reklamasjon etter en viss tid for at han skal ha sitt krav i behold. Det følger av forarbeidene til avhendingsloven § 4-19, odelstingsproposisjon nr 66 for 1990-91 på side 117 at kjøperen må spesifisere reklamasjonen sin. Fra dokumentet hitsettes:*

*I ein del situasjonar kan det rett nok vere vanskeleg å gjere greie for kva slags mangel som hefter ved eigedomen fordi ein berre har symptomar på manglar å halde seg til. I slike tilfeller må det vere nok å forklare korleis mangelen viser seg. Etterkvart som tinga utviklar seg slik at kjøpøren får større innsikt i kva mangelen går ut på, må han eller ho innan rimeleg tid følge opp med vidare underretning til seljaren for å halde kravet i hevd.*

*Hensynet bak regelen er at det vil være av stor betydning for selgere av fast eiendom å kunne legge salget bak seg, og ikke trenge å bekymre seg for senere reklamasjoner. Selv om kjøperen reklamerer kort tid etter kjøpet vil selgeren ha behov for å kunne legge saken bak seg dersom det tar lang tid før den nøytrale reklamasjonen følges opp. Hva som regnes som innen rimelig tid må bero på en konkret skjønnsmessig vurdering. Fristen for å følge opp en nøytral reklamasjon vil antagelig være noe lenger enn reklamasjonsfristen i utgangspunktet. I dette tilfellet har det gått over et år uten at dokumentasjon for mangelen er fremlagt. Kjøperne er har også blitt bedt om å dokumentere forholdet. Ut fra dette kan man slutte at kjøperen har en klar oppfordring om å skaffe til veie dokumentasjon for de påberopte forhold og bringe denne videre til selgeren. I dommen fra Agder Lagmannsrett publisert i LA-1996-562 blir ca 11 måneder fra en påstått muntlig reklamasjon funnet å være for lang tid. I den saken gjorde det seg også særlige forhold gjeldende i det kjøper var sjømann og derfor mye borte. Dette hindret ikke retten fra å komme til det resultat den gjorde. Slik sekretariatet ser det har kjøperne ved å unnlate å spesifisere sin reklamasjon innen rimelig tid forspilt sine muligheter til å påberope seg manglene.*

*Sekretariatet vurderer ikke om de materielle mangelsvilkår i avhendingsloven er oppfylt.*

Ved brev datert 14.09.2007 klages avslaget inn for Klagenemnda for eierskifteforsikring. Fra brevet hitsettes:

*Det er også slik at selger har overlatt sitt "ansvar" til et forsikringsselskap og derfor blir det uriktig å vektlegge betydningen av selgers behov for "å legge salget bak se". Det er jo nettopp*



# KFE

## Klagenemnda For Eierskifteforsikring

*bl annet av denne grunn man tegner forsikring...dvs man overlate – og betaler for at et forsikringselskap skal påta seg dette ansvar.*

*Et annet argument blir da...hva med behovet for kjøperne? Skal ikke kjøperne ha samme behovet for å kunne legge kjøpet bak seg?*

*Og et annet moment må jo åpenbart være at den "profesjonelle" part her er Protector Forsikring som bl annet unnlater å bekjentgjør selgers kommentarer... men i stedet "sitter på" dokumentasjonen i lang tid og i denne tiden benytter anledningen til å avvise saken.*

...

*Deres henvisning til agder lagrett gjelder en "påstått muntlig reklamasjon" og er således ikke relevant i denne saken.*

*I denne saken foreligger ikke en muntlig påstått reklamasjon, men en skriftlig reklamasjon datert 14.03.2006 hvor det konkret listes opp en rekke forhold, slik De helt riktig nevner i Deres brev og som iflg Dem er omtalt i Ot. Prp. Nr. 66, 1990-91. Kjøperne har altså gått lenger i sin opplysningsplikt enn hva avhendingsloven tilsier, slik De også skriver i Deres brev.*

- 1. Kjøperne har reklamert skriftlig i flg. Kjøpekontrakten.*
- 2. Kjøperne har i reklamasjonen spesifisert hva det reklameres over.*
- 3. Kjøperne har altså ikke fremmet noen "nøytral" reklamasjon.*
- 4. Kjøperne har reklamert innen rimelig tid, dvs rett etter at manglene fremkom og således i god tid innenfor den "relative reklamasjonsfrist" (som for øvrig ikke står omtalt i kjøpekontrakten).*

Klager ber også om å få opplyst om KKFE er oppnevnt av stortinget, hvem som betaler klagenemndas medlemmer og sekretariat, samt hvordan forbrukerne er sikret i KKFE.

\*\*\*

Klagenemnda for Eierskifteforsikring bes ta stilling til om klagerne har overholdt den ulovfestede regel om spesifisert reklamasjon.