

Finansklagenemnda Eierskifte

Avgjørelse FinKN 2023-670

18.9.2023

Anticimex Forsikring AB, NUF

Boligselgerforsikring – lov om avhending av fast eiendom (avh.l.)

Flere forhold – ulovlige tiltak – megleransvar? – utmåling av prisavslag – avhl. §§ 3-9 andre punktum og 4-12.

En enebolig oppført i 1966 ble solgt "som den er" for kr 2,275 mill. og overtatt av kjøper den 21.12.20. Boligen ble markedsført med en *"stor og solrik utsiktstomt"*, og en *"46 kvm stor terrasse hvor du kan nyte roen og de vakre omgivelsene"*. Det ble opplyst at spisestuen ble bygget på i 1985, at tidligere carport ble gjort om til utvendig bod i 2007, og at det ikke fantes ferdigattest/midlertidig brukstillatelse i kommunens arkiver. På overtakelsesdagen og i perioden etter overtakelsen avdekket kjøper lovlighetsmangler, pipelekkasjer og feil og skader ved krypkjeller og etasjeskiller. Lovlighetsmanglene besto av ombygging av carport og overbygget inngangsparti mot nord, samt tilbygg og veranda mot sør. Kjøper søkte om, og fikk godkjent flesteparten av lovlighetsmanglene, men søknaden om dispensasjon fra kommuneplanens arealdel når det gjaldt verandaen ble avslått. Omtrent en tredjedel av verandaen (del mot sørvest) måtte fjernes og erstattes med laveliggende platting. Kjøper anførte at det ble gitt mangelfulle og uriktige opplysninger ved salget, og at boligen var i vesentlig dårligere stand enn han kunne regne med. Foretaket bestred at det ble gitt mangelfulle eller uriktige opplysninger, og at boligen hadde et vesentlig avvik. Nemnda kom til at det forelå en vesentlig mangel, og ga kjøper medhold.

ANTATT ØKONOMISK OMFANG: Kjøpers krav om prisavslag kr 399 925, justert for prisvekst.

Saksfremstilling

Saken gjelder kjøpers krav under boligselgerforsikringen som en følge av lovlighetsmangler, pipelekkasjer og feil og skader ved krypkjeller og etasjeskiller, jf. avhl. §§ 3-7, 3-8 og 3-9 andre punktum. Tvisten reguleres av avhendingslova før lovendring i kraft fra 1.1.22.

Boligen er en enebolig i Innlandet opprinnelig oppført i 1966.

I salgsprospektet ble det bl.a. opplyst om følgende:

Bolig med alt på ei flate som inneholder: gang, kjøkken, stue, spisestue, 3 soverom, bad/wc/vaskerom, badstue og wc. Utvendig bod.

(...)

STANDARD

Boligen er opprinnelig fra 1966. Det er viktig å påpeke at bygningen anses å være oppført i henhold til de forskrifter som gjaldt da huset ble bygget, og det må derfor påregnes et avvik i forhold til dagens standard. Generelt sett fremstår boligen i normalt god stand og vedlikeholdt. Samtidig er det enkelte bygningsdeler som trenger vedlikehold/ oppgradering/tiltak. (...)

Vesentlige endringer etter byggeår:

Opplysninger fra forrige prospekt (Tidligere eier)

1985: Påbygg spisestue (...)

Nåværende eier:

2007: Omgjort tidligere carport til utvendig bod. (Dugnad sammen med snekker.) (...)

(...)

BYGGEMÅTE

Støpt ringmur. Krypjkjeller under boligdelen. Yttervegger er hovedsakelig oppført i lettbetong(siporex). Etterisolert 5 cm utvendig ifrn oppgradering av kledning i 2001. Øvrige yttervegger oppført i trekonstruksjoner kledd med stående panel. Siporex/lettbetong i etasjeskille mot krypkjeller. Plate på mark i utvendig bod. Saltakkonstruksjon tekket med lakkert/foliert metallplater. Renner, nedløp og beslag av lakkert/foliert metall. Kaldt loft isolert mot etasjen under. Trevinduer med 2-lags isolerglass med varierende alder (...)

Overbygget inngangsparti:

Ca8 m2. Tradisjonelt trebjelkelag med dekke av terrassebord og fotskraperister i aluminium. Fundamentert på eldre betongtrapp/fundamenter. Fremstår stabil på befaringdagen (...)

Terrasse:

Utgang fra stue til sørvest vendt terrasse på ca 46 m2. Trapp fra terrassen ned til terrenget. Oppført i impregnerte trekonstruksjoner. Tradisjonelt bjelkelag med terrassebord, der terrassen er fundamentert på søyler/pilarer til grunn og på lecamur. Rekkverk oppført i trekonstruksjoner. Selve terrassen fremstår stabil (...).

(...)

FERDIGATTEST / BRUKSTILLATELSE

Det finnes ingen ferdigattest/midlertidig brukstillatelse i kommunens arkiver.

(...)

DIVERSE

(...) Det kan være avvik fra dagens rombruk/rombenevnelse i forhold til det opprinnelige byggemeldte/godkjente (...).

I eierskifterapporten sto det at taket var besikktiget fra bakkeplan, at kaldloftet hadde dels gangbart gulv, lav takhøyde og redusert adkomst over gangen og badet, samt at krypkjelleren var oversiktlig med adkomst fra utvendig luke i grunnmur. Det sto at offentlig dokumentasjon ikke var innhentet av takstmannen, og at samsvaret mellom faktisk bruk og byggemelding ikke var undersøkt. Det vises til følgende utdrag fra eierskifterapporten:

Takstmannens vurdering ved TG2:

(...) 4.1 - Takkonstruksjon

Ingen åpenbare tegn på konstruksjonssvikt. TG 2 vurderes pga alder og følgende merknad: Noe misfarginger/fuktnærker på taktro. Det er usikkert om fuktmerker skyldes eldre eller nyere vanngjennomtrengning. Fuktsøk viste ingen forhøyede fuktverdier på befaringdagen, men det anbefales å følge med evt. videre utvikling på dette.

4.2 - Taktekking

TG2 vurderes da tekkingen har utlevd mer enn halvparten av forventet levetid og følgende merknader: - Ikke fagmessige overganger mellom tekking og tilstøtende vegger. Ikke benyttet beslag. Fare for inntrengning av vann/fukt. Dette gjelder taket over utvendig bod og inngangen. Anbefales utbedret. - Undertak er ikke vurdert da dette ikke var tilgjengelig for inspeksjon på befaringdagen. - Midlertidig tetting av utettheter rundt pipe i spisestue.

4.3 - Renner nedløp og beslag

TG2 vurderes da renner, nedløp og beslag har utlevd mer enn halvparten av forventet levetid og nevnte merknader i punkt 4.3 i rapporten.

5.1 - Innvendig loft

TG 2 vurderes etter en helhetlig vurdering sammen med punkter som omhandler tak, tekking og konstruksjon og pga følgende merknader: - Isolasjonen utenfor gangbart gulv er av sydde matter. Disse er noe "rufsete" og bør tilpasses bedre ev. delvis oppgraderes. - Det observeres muselort enkelte steder. Det er satt ut flere musefeller på loftet, men disse var tomme. Eier opplyser om at de ikke har hatt problemer med mus og at fellene kun er satt ut som en sikkerhet. Kun tatt noen mus på loftet på høsten. - Lufting i gavler kunne med fordel vært bedre.

6.1 - Terrasser balkonger trapper

TG 2 vurderes pga følgende merknader: - Overflatebehandling flasser av. - Råteskader i trapp ned til terrenget. - Rekkverkets høyde er ikke tilfredsstillende. Målt til 75cm. Krav på oppføringstidspunktet var 90cm. - Noe skjevheter. Ytterligere undersøkelser anbefales. Tiltak må påregnes.

8.1 - Frittbærende dekker

TG 2 vurderes pga alder og da etasjeskillere mot krypkjellere er en risikokonstruksjon. Ingen åpenbare tegn til vesentlige skader på undersøkte steder, men ønsker å gjøre oppmerksom på risikoen (...)

Det fremgikk av egenerklæringsskjemaet at selger kjøpte boligen i 2006, og at selger hadde bodd i boligen siden. På spørsmål om kjennskap til utettheter i tak mv., hadde selger krysset av "ja" og skrevet:

Har kommet inn vann rundt søndre pipe. Reparert med tetningsmasse og byttet fuktig isolasjon

Det var krysset av "nei" på spørsmål om kjennskap til utførte arbeider på taktekking, takrenner og beslag.

På spørsmål om kjennskap til om boligen var innredet/bruksendret/bygget ut siden byggeåret i skjemaets pkt. 16 hadde selger krysset av "nei". Oppfølgingsspørsmålet om innredning/utbygging var godkjent av bygningsmyndighetene i skjemats pkt. 16.1 var ikke besvart, og selger hadde krysset av "nei" på spørsmål om kjennskap til manglende brukstillatelse eller ferdigattest i skjemaets pkt. 17.

Kjøper har redegjort for hvilke tanker han gjorde seg opp i forbindelse med visningen:

Høsten 2020 fant jeg annonse for en eiendom (...) som jeg mente svarte opp kriteriene mine. Selv om det ikke var garasje på eiendommen, var det god plass til en. Selv om eiendommen ligger langt fra (...) er det fin utsikt over sjøen. I prospekt la selger vekt på at den store uteplassen på ca 46 kvm og terrassen var representert på en stor del av utebildene. Sent i november dro jeg på visning. Visningen var i sekstiden på kvelden. Huset fremstod i bra stand for sin alder, og selv om terrassen var slitt fremstod den som en praktisk uteplass med gode solforhold og god utsikt. Jeg var i utgangspunktet skeptisk til at huset har gulv i et betongmateriale, men falt til slutt ned på at fordelene med at en såpass viktig del av konstruksjonen var utført i et sterkt materiell med lavt vedlikeholdsbehov veide opp for vinterkalde gulv.

Boligen ble solgt "som den er" for kr 2,275 mill. ved kjøpekontrakt datert 7.12.20, og overtakelse ble satt til den 21.12.20.

Kjøper har forklart at han før overtakelsen tok en tur innom kommunens bygningskontor for å høre om hvordan han skulle gå frem for å sette opp garasje. Saksbehandleren hentet frem byggesaksmappen, og ved sammenligning med prospektet var det synlig at huset var større og hadde en annen fasade enn det som kom frem av byggesaksdokumentene. Saksbehandleren mente å kunne se at det var utført søknadspliktige tiltak på eiendommen.

Selger ble informert om forholdet, og et beløp på kr 250 000 ble holdt tilbake ved overtakelsen.

I tiden etter overtakelsen avdekket og reklamerte kjøper på følgende mangelsforhold:

1. Eiendommen er solgt med ikke omsøkt bruksendring av carport og inngangsparti mot nord.
2. Eiendommen er solgt med ikke omsøkt tilbygg mot syd/sydvest.
3. Tilbygget del som inneholder stue mot syd/sydvest er ikke oppført som beskrevet i Eierskifterapport.
4. Eiendommen er solgt med ikke omsøkt terrasse som er i strid med reguleringsplan for området.
5. Reduksjon av størrelse på terrasse gir en redusert markedsverdi for eiendommen.
6. Lekkasje ved 2 piper med vanngjennomtrenging ned i sørvendt tilbygg.
7. Skader på stubbeloft i tilbygg som ikke er beskrevet i Eierskifterapporten.

Kjøper søkte om å få godkjent lovlighetsmanglene, og fikk tillatelse til oppføring av de to tilbyggene samt en veranda på 29 kvm. Verandaen var imidlertid større enn 29 kvm, og kjøpers søknad om dispensasjon fra kommuneplanens arealdel når det gjaldt verandaen ble avslått den 21.1.22. Omtrent en tredjedel av verandaen (del mot sørvest) måtte fjernes og erstattes med lavereliggende platting.

Takstmann S. estimerte kjøpers tap til totalt kr 399 925 inkl. mva. Medregnet i dette beløpet var kostnader i forbindelse med søknadsprosessen, utbedringskostnader, takseringskostnader, verditap som følge av at verandaen mot sør måtte reduseres, samt verditap som følge av at det var trebjelkelag og ikke porebetongdekke i etasjeskillet på tilbygget mot sør.

Takstmann J. estimerte utbedringskostnadene til totalt kr 270 944 inkl. mva. Takstmann J. anså det som tvilsomt om det å redusere verandaens størrelse og i stedet etablere platting ville medføre en verdiforringelse.

I en e-post fra selger til kjøper av 23.10.20 sto det bl.a.:

Bildet fra kommunen som er datert 2007 viser, slik vi husker det, "boden" slik den så ut da vi kjøpte boligen i november 2006.

Materialer som ligger på bakken ser ut til å være fra innvendig riving da vi på denne tiden pusset opp et soverom. Boden manglet noe kledning i 2007 fordi tidligere eier som hadde boligen i perioden 2000-2006 hadde begynt å ta av dette. Det står om dette i taksten som var i prospektet da vi kjøpte huset. Jeg har vedlagt denne siden fra taksten som vedlegg. Videre har jeg lagt ved bilder fra prospekt som viser huset slik det så ut høsten 2006. I perioden mellom 2007-2012 så kledte vi inn boden og inngangspartiet slik som det ser ut i dag slik at det skulle se mer anstendig ut og kunne brukes som en bod. Legger ved dokumenter fra megler som vi fikk i 2006 angående brukstillatelse og ferdigattest.

Ifølge foretaket ga selger følgende forklaring i saken:

Vedrørende bruksendring av carport og overbygget inngangsparti ikke omsøkt

Bod, inngangsparti og terrasse var bygningsdeler på huset med samme areal i 2006, da vi kjøpte det, som da det ble solgt i 2020. Vi var ikke opplyst om at tidligere eiere ikke hadde søkt eller ikke fått godkjent noe ved huset. Vi oppfattet ikke at vi hadde utført noe selv som var søknadspliktig. Vi informerte megler og takstmann om all vår kunnskap om huset og det kom frem av salgsdokumentene at vi brukte det som tidligere ble kalt for garasje som bod og at vi hadde satt på dører. Kjøper har også fått all informasjon om dette, samt bilder i kontakt med oss 23. desember 2020 pr e-post.

Vedrørende tilbygg mot syd ikke omsøkt

Da vi kjøpte huset i 2006 så informerte megler om at tilbygget mot syd var fra ca 1985. Huset har skiftet eier flere ganger etter dette. Vi informerte om det vi visste om denne bygningsdelen til megler og takstmann. Vi var ikke kjent med at dette ikke var omsøkt.

Vedrørende veranda ikke omsøkt

Det var ukjent for oss at veranda ikke var omsøkt. Dette fikk vi ikke informasjon om da vi kjøpte huset i 2006. Da vi kjøpte huset i 2006 så var verandaen gammel og slitt og vi går ut fra at den hadde vært der i mange år allerede i 2006.

Vedrørende lekkasje fra piper

Vi har informert om at vi har opplevd lekkasje ved den sørlige pipa og at det ble tettet midlertidig. Vi har ikke opplevd lekkasje fra pipa midt i huset mens vi har bodd i boligen i 2006-2020.

Vedrørende krypkjeller

Det var ukjent for oss at det var skader på stubbloft.

Kjøper har anført at det foreligger mangelsansvar etter avhl. §§ 3-7, 3-8 og 3-9 andre punktum. Det ble vist til at selger kjente eller måtte ha kjent til at det var utført søknadspliktige tiltak på boligen, og at selger mot bedre viten hadde krysset av "nei" på spørsmål om slike tiltak var utført i egenerklæringsskjemaet. Selger og takstmannen ga også mangelfulle og uriktige opplysninger om pipenes og krypkjellerens tilstand. Samlet sett foreligger det en vesentlig mangel.

Kjøper har fremsatt krav om prisavslag etter avhl. § 4-12 første og andre ledd for kjøpers tap på totalt kr 399 925, justert for prisvekst siden takseringen.

Forsikringsforetaket har anført at det ikke var grunnlag for mangelsansvar etter avhl. §§ 3-7, 3-8 eller 3-9 andre punktum. Det ble vist til at verken selger eller takstmannen kjente eller måtte ha kjent til annet enn det som fremgikk av salgsdokumentene, og at opplysningene som ble gitt om krypkjelleren i eierskifterapporten ikke ville hatt betydning for kjøpsavtalen. Det kvalitative elementet i vesentlighetsvurderingen var ikke oppfylt, og det foreligger ingen vesentlig mangel.

Sekretariatets konklusjon:

Sekretariatet ga kjøper medhold. Sekretariatet kom til at det samlet sett forelå en vesentlig mangel, jf. avhl. § 3-9 andre punktum. Sekretariatet la vekt på det kvantitative avvikets størrelse, at boligen ble markedsført med utsikt fra en stor terrasse på 46 kvm som dels måtte rives og erstattes med lavereliggende platting, samt subjektive forhold hos både selgeren, megleren og takstmannen.

Finansklagenemnda Eierskiftes begrunnelse

Sekretariatet har i sin vurdering kommet til at det foreligger en mangel etter avhl. § 3-9 andre punktum. Det er i begrunnelsen bl.a. vist til følgende:

Partene virker enige om at det kvantitative elementet er oppfylt. Sekretariatet er enige i dette, og tilføyer at relevante kostnader overstiger den veiledende prosentsatsen med god margin. Det vises til at takstmann J. har estimert utbedringskostnadene til kr 270 944 inkl. mva., mens takstmann S. har estimert utbedringskostnadene, inkludert takseringskostnader, til kr 239 925 inkl. mva. S. har imidlertid også lagt til grunn at riving av deler av verandaen mot sørvest og etablering av platting i dette området medfører et verditap på kr 150 000. Ifølge S. vil det også medføre økte vedlikeholdskostnader at etasjeskillet i tilbygget mot sør består av trebjelkelag, og ikke av porebetong. S. har vurdert den verdimeslige betydningen av dette forholdet til kr 10 000.

Sekretariatet er enige i at det er rimelig å anta at det vil ha en verdiforringende effekt når omtrent en tredjedel av verandaen må omgjøres til platting og legges lavere i terrenget. Vi bemerker at nettopp den store verandaen på 46 kvm og den flotte utsikten hadde fått en særdeles fremtredende plass ved markedsføringen av boligen, noe som gir et klart signal om at dette var momenter som kunne være av betydning for markedsverdien.

Sekretariatet vil videre påpeke at subjektive forhold omkring eiendomshandelen kan tillegges vekt ved vesentlighetsvurderingen, Benestad Anderssen (2008) s. 195 flg. Tilsvarende er lagt til grunn i retts- og nemndspraksis. Etter å ha vurdert saken dokumenter kan vi til en viss grad være enige i S.s konklusjon om at "skadene/(manglene) er resultat av manglende opplysninger fra megler, selger og takstmann ovenfor kjøper".

Når det gjelder selgers forhold, vil vi bemerke at selgers uriktige avkryssing på spørsmål om kjennskap til utført innredning/bruksendring/utbygging av boligen i egenerklæringsskjemaets pkt. 16 innebar at selger slapp å svare på oppfølgingsspørsmålet i skjemaets pkt. 16.1 om utførte endringer på boligen var godkjent

hos bygningsmyndighetene. Slik vi ser det, er det rom for å spørre om selger "måtte" ha kjent til at bruksendringen og ombyggingen av carporten og inngangspartiet mot nord var både søknadspliktige og uomsøkte.

Etter vårt syn kan det også spørres om misforholdet mellom godkjent og faktisk bruk av eiendommen var så åpenbart at megleren skulle reagert på dette, og gjort nærmere undersøkelser som ville avdekket lovlighetsmanglene, jf. bl.a. Ot.prp. nr. 16 (2006-07) s. 159, NOU 2006:01 s. 122, FinKN 2020-711 og FinKN 2020-753. Det vises til at megleren var kjent med at det ikke fantes ferdigattest eller brukstillatelse i kommunens arkiver, og til at megleren var kjent med utvidelsene og ombyggingen som ble gjort i 1985 og 2006/2007. Når kjøper og saksbehandleren hos kommunen sammenholdt salgsprospektet med byggesaksdokumentene, ble det raskt avdekket at boligen var større og hadde en helt annen fasade enn det som fremgikk av godkjente tegninger.

Sekretariatet vil også påpeke at etasjeskillene og krypkjelleren ikke var i slik stand som det ble beskrevet i eierskifterapporten. Det vises til følgende utdrag fra S.s reviderte rapport:

"Det burde vært nevnt at tilbygget del er uten adkomst for kontroll, at ventiler for utlufting mangler og at utførelsen er i tre som har et helt annen vedlikeholdsbehov.

Det burde også fremgå av eierskifterapporten at krypekjeller ikke tilfredsstiller kravene gitt i tekniske forskrifter med en minimumshøyde på 0,5 meter

(...)

Det var beskrevet i rapport at det var siporex-dekke. Dette viste seg å være trebjelkelag (med asfaltplater/ isolasjon som er i ferd med å falle ned) og meget begrenset tilgang for vedlikehold.

På grunn av økte forventede vedlikeholdskostnader vurderes dette som ringere løsning (...)."

Sekretariatet mener at det er mye som taler for at lovlighetsmanglene i seg selv er tilstrekkelige til at det foreligger en vesentlig mangel. Når pipelekkasjene og feilene ved etasjeskillet/krypkjelleren under tilbygget mot sør også hensyntas, finner vi at boligen samlet sett var i vesentlig dårligere stand enn hva kjøper kunne regne med, jf. avhl. § 3-9 andre punktum.

Nemnda har for sin del vært noe mer i tvil om vesentlighetsspørsmålet, og kan bl.a. ikke se at selger i noen særlig grad kan lastes for lovlighetsmanglene. Megler, derimot, hadde etter nemndas oppfatning en klar oppfordring til å undersøke forholdene nærmere – gitt at vedkommende kjente til de påbygningene som ble gjort, og ingen dokumenter ble funnet hos kommunen. Etter en helhetsvurdering av samtlige avvik har nemnda likevel kommet til samme resultat som sekretariatet, og kan i all hovedsak tiltre begrunnelsen. Slik saken er opplyst, foreligger således et markant og åpenbart avvik fra hva kjøper kunne forvente.

Nemnda har merket seg foretakets nemndsansmodning av 3.7.23, men kan ikke se at det fremkommer noe konkret eller nytt her som er egnet til å stille vesentlighetsvurderingen i noe annet lys.

Nemnda slutter seg ellers til sekretariatets vurdering av at prisavslaget kan settes til kr 350 000, og tiltrer begrunnelsen som også er dekkende for nemndas syn:

Ettersom det foreligger mangelsansvar for foretaket etter avhl. § 3-9 andre punktum., har kjøper krav på prisavslag, jf. avhl. § 4-12. Prisavslag er en objektiv gjensidighetsbeføyelse, og formålet er å gjenopprette balansen i avtaleforholdet, jf. Ot.prp. nr. 66 (1990-91) s. 108 og Rt. 2000 s. 199 (s. 206).

I avhl. § 4-12 andre ledd heter det at prisavslaget skal settes til utbedringskostnadene dersom ikke annet er "godtgjort". Det må likevel være klart at avhl. § 4-12 åpner for å utmåle prisavslag som inkluderer både utbedringskostnader og verditap, dersom utbedringstiltak avhjelper manglene fullt ut. Som nevnt anser vi det sannsynliggjort at eiendommens verdi vil forringes når en tredjedel av verandaen (mot sørvest) må erstattes med en lavereliggende platting. Vurderingen av verditapets størrelse må gjøres konkret og skjønnsmessig, og vi har merket oss S. og J.s kommentarer på dette punktet.

Når det gjelder utbedringskostnadene er S.s estimat lavere enn estimatet til J. Følgelig legges kostnadene skissert av S. til grunn som rimeligste nødvendige utbedring.

Det er ikke lagt frem konkret dokumentasjon på at en generell prisstigning faktisk har medført økte byggekostnader i kjøpers tilfelle, og vi kan derfor ikke legge dette til grunn som sannsynliggjort. Se bl.a. FinKN 2021-847 og FinKN 2021-1101.

Sekretariatet vil ellers understreke at det etter retts- og nemndspraksis er foretaket som har bevisbyrden for at det skal gjøres fradrag ved utmålingen, samt for fradragets størrelse. Vi har merket oss at kjøper får en ny stubbloftskonstruksjon i tilbygget mot sør og to nye pipehatter, men etter hva vi forstår, blir ikke denne fordelene særlig stor når det tas i betraktning at etasjeskiller har lang levetid og at kjøper har fått et etasjeskille av trebjelkelag, og ikke av porebetong.

Alle forhold tatt i betraktning, har vi kommet til at kjøper passende kan tilkjennes et samlet prisavslag stort kr 350 000, jf. avhl. §§ 4-12 første og andre ledd.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Eierskiftes konklusjon

Kjøper gis delvis medhold.

Ved behandlingen deltok Henning Jakobsen (leder), Stian Bones (bransjerepresentant) og Caroline Bernhardsen (forbrukerrepresentant).