

租客人住第二晚天花板砸中床头 向自如租房索赔三万多元被拒绝

凌晨时分,一块天花板从天而降砸中床头,这是去年发生在小方身上的惊魂一幕。尽管人没受伤,却给小方留下心理阴影。事发至今的半年时间里,小方母亲曾女士一直在和自如租房平台就赔偿事宜争执不休。曾女士要求赔偿3万余元,对方则表示目前只能赔偿6150元。

■新快报记者 庄嘉宝/文
受访者供图



■脱落的天花板直径约1米。



■天花板碎片散落在床上和地上。



入住第二晚 一大块天花板砸中床头

2022年8月,东莞的曾女士到广州为17岁的女儿小方物色租房以便她就近上学。经他人介绍,曾女士通过自如看了几套位于天河区天誉花园的房源,最后租下一套合租房的主卧房间,租期一年,押一付一,每月租金3318元,服务费306.8元。

入住第二晚的深夜时分,小方躺在床上正失眠,突然听到异响。“一开始有点声响,我以为是虫子就没搭理,过了十多秒突然就有粉掉在我脸上。”小方刚坐起来准备开灯查看,传来一声巨响把她吓坏了。

一开灯,眼前的场景令小方冒了一身冷汗:一块直径约一米的天花板掉下来,正好砸中了她刚刚躺着的区域,床上、地板上全是天花板掉落的碎片。“我觉得要是有人在那里睡着了,下一秒人

就没了,因为那块天花板掉下来的位置正对着头和上半身。”小方后来回忆,脱落的天花板至少有两厘米厚。

凌晨一点接到女儿电话的曾女士听完女儿讲述后也吓了一跳。“她说房间住不了了,我让她到小区隔壁的酒店住,和我保持视频不要挂。因为当时已经凌晨了,她一个女孩子走在路上很危险。”等小方在酒店安顿下来已经将近凌晨三点,那天她因后怕需要整夜开着灯。

协商半年 租客要求赔偿3万余元遭拒

事发当晚,曾女士通过微信群向自如管家反映情况并要求赔偿。管家表示,如果有物品损坏,可以估价后找保险公司理赔,并申请无责换房。曾女士告诉新快报记者,她曾提出将天花板修补好后继续租住该房,但在管家劝说下,最后转租同小区另一套房源。但在

入住第二套房子后,曾女士发现洗手台下方的柜子底板严重发霉发臭,自如来拆掉之后一直没有安装新的。

时至今日,事件过去半年,曾女士和自如就一直就赔偿事宜有分歧。今年2月,曾女士决定拒缴房租并搬走,同时要求自如赔偿38689元,包括:第一套房子3471元租金、850元酒店费用、2000元车费和搬家费、5300元蚕丝被损坏费;第二套房子因自如拖延处理柜子问题,要求返还5个月租金的20%即3534元,退还押金3534元。此外,她表示小方因事故严重失眠、眼睛发炎,经医生诊断或需手术治疗,因此额外赔偿眼睛治疗费和精神损失费各10000元。

一位张姓工作人员与曾女士协商,称自如愿意赔偿酒店和蚕丝被的费用共计6150元,并按具体退租日期结算第二套房子的费用。对于柜子问题,张先生解释洗手台底板是业主遗留物品,非自如标配,拆除后也不影响正常居住,因此租金优惠要求不合理。眼睛治疗费和精神损失费因无从考究而无法赔偿。

根据曾女士提供的租赁合同,当中明确规定租赁期限内,房屋及原有物品、设备设施因老化产生的维护、维修事宜由自如承担;若未有明确约定的,依据“谁导致谁承担”的原则处理。如有房屋设施设备损毁或发生故障情况,应及时通知自如,否则由此造成的财产损失、人身损害等由租客承担。但合同中未有提及若设施损毁危及租客人身安全,自如将如何进行赔偿。

律师说法

因天花板掉落所导致的 直接损失赔偿可获法院支持

广东法制盛邦律师事务所高级合伙人陈亮律师指出,租房出现天花板掉落并非承租方人为破坏所致,承租方对此显然不存在过错。不论屋顶天花板掉落的原因是楼上业主违规施工抑或开发商交付房屋不合格所致,广州自如作为出租方都应当对房屋的质量安全承担保证责任。在承租期间房屋出现质量问题并给承租方造成损害时,出租方应向承租方承担损害赔偿赔偿责任。

陈律师表示,如果双方就赔偿方案无法自行协商,曾女士可以寻求消费者协会或者相关调解组织介入调解,也可以就涉案争议向人民法院起诉解决。对于双方产生的赔偿分歧,陈律师认为因天花板掉落所导致的直接损失如第一套房屋余下的租金及押金、被损坏的蚕丝被、搬家费用及酒店费用、交通费、误工费等能获得法院支持的,对于眼睛治疗费、精神损失费等主张,法院一般也会酌情予以支持。

为了避免产生租房纠纷,陈律师建议租客在签订租房合同时,应尽可能仔细阅读合同内容,对于合同中的不公平条款可以要求删除或者修改。在租赁房屋后,发现房屋或者设备设施出现质量问题,如墙壁开裂、脱落或管道生锈、地面渗水等问题,应当及时拍照、录像取证并告知出租方。在发生意外或纠纷后,应当注意保留相关证明材料,如维修单、医疗收据、与出租方的聊天记录等。

对租房平台而言,其在向业主收楼时就要对房屋构造、质量等进行全面细致勘察,在向承租方出租房屋前亦要对房屋的安全作进一步的检查和确认。在发生纠纷后,平台也应当及时主动联系承租人,积极承担赔偿赔偿责任,并给出合理的解决方案,以体现诚信企业应有的社会担当。



■洗手台下方的底板被拆除后一直未有重新装上。

广州自如:天花板脱落是楼上业主装修所致

3月15日,记者联系到广州自如生活科技有限公司品牌公关古先生。他表示,目前自如给出的方案是免除2月20日至3月10日的租金和服务费2238.39元、租金逾期缴纳违约金289.17元、服务费逾期缴纳违约金28.92元,退还押金3213元,赔偿蚕丝被5300元和酒店费用850元。

对于天花板脱落的安全事故,古先生解释,自如从业主处收房后,只会对

表层进行打磨翻新,不会拆除原顶面水泥找平层。此次水泥层脱落是楼上业主装修导致,上方楼层有剧烈打拆、楼盘震动、开发商使用水泥强度不够或过期都有可能导致水泥层脱落。此外,最初曾女士反馈拆除柜子底板后无需再装,但后来她提出安装需求时工作人员没有及时留意到,她也没有在APP报修,因此无法优惠20%租金。

从事发至今的半年时间里,为何

自如没有给出有效的解决方案?古先生解释,由于现有业主在国外,一直联系不上,楼上业主拒绝赔偿,因此无法有效推进。“现在公司想对租客的损失先进行补偿,后期法务再定损跟楼上业主索赔。”古先生补充,关于租客人身安全的事故,自如如有相关处理制度与跟进流程降低客户损失,后续会进一步排查此类非广州自如装配天花板的品质问题。