

# 争议长租公寓续约中介费

近期,“我爱我家对西城区同房源、同承租人续租收取中介费”一事,引发外界广泛关注与热议。尽管我爱我家回应称该房源因属“相寓产品”,为长租公寓产品,因提供管家式服务,续签收取的是服务费,并非中介费。但对于长租公寓续签是否应该收费?服务费和中介费应当如何界定?收取标准应该如何制定?无论是租户还是业内专家均表示,在国家压缩购房市场、发展住房租赁市场的政策背景下,有必要从立法层面规范中介收费,以维护良好的租赁市场秩序,给广大租户一颗“定心丸”。

## 中介费还是服务费

根据媒体消息,2018年4月,租户刘先生通过中介经纪机构我爱我家租下西城区一房源。此房由我爱我家与房主签订租赁合同后,再租给刘先生,第二年续租时我爱我家要求刘先生继续缴纳中介费。双方签订了一年合同。

对此,我爱我家方面在接受北京商报记者采访时回应表示,该房源并非普通租赁房源,而是“相寓产品”。“相寓产品属于我爱我家旗下的资产管理类业务,与普通租赁管理方式不同。我爱我家的普租业务第二年如果是租户与业主直接签约,没有通过我爱我家进行居间是不收中介费用的。而相寓与其他长租公寓如自如等类似,收取的费用是为客户提供了服务内容。”我爱我家同时表示,目前公司与客户详尽解释了费用的构成,客户表示认同并达成一致。

北京市京师律师事务所律师刘松涛、乔乔向北京商报记者介绍称,关于房屋出租的中介费用,目前没有明确政策规定。但就“同一房屋、同一租户”的收取续约中介费是不合理的,因为中介机构在第一次完成居间服务所收取的费用,无权在续约中再次收取(居间服务的延续)。

但合硕机构首席分析师郭毅也指出,中介费是针对房屋居间交易服务所收取的费用,收取此费用的先决条件,就在于中介机构和中介经纪人是否提供了相应的服务。

## 买单服务 认可度基础存在

“住过普通租赁房源,签约时除了缴纳房租还有中介费;后来转为租住长租公寓运营商提供的租赁房源,除去房

租,中介费被替换成了服务费。乍一看,中介费及服务费似乎只是缴纳费用名目上的不同。不过后者提供的对应服务,似乎也给我带来了一定便利。”自如客小徐表示,参照普通租赁续约时再行缴纳中介费的争议,只要长租公寓提供的服务及收费对等,他愿意为按年支付的服务费买单。

据了解,所谓自如“服务费”,即自如客为其在租赁住房期间涉及到的一系列生活服务买单,内容涵盖公共区域双周保洁、供暖、网费、寻常维修等。

据了解,与普通租赁房源不同,以自如、相寓为代表的分散式长租公寓和魔方等集中式长租公寓,除了一次性租赁信息服务外,中介机构都会提供管家式的服务,中介公司一般也会据此来要求在居间合同到期后,续签后再次支付服务费。由于维修、保洁甚至邻里关系协调都有管家帮忙,比较省心,长租公寓的服务费在租房者中认可度要好于普通房源续租中介费。

北京商报记者调查发现,自如服务费的收取较比普通租赁而言,收取标准与方式更为清晰。自如App上明确标注“服务费需要在签约时一次交清,支付方式选择自如白条和自如分期的按月缴纳”。根据提示公告,自如友家房源收取标准为合同期内总租金的10%;整租房源收取标准为合同期内总租金的8%;业主直租房源收取标准为合同期内租金的8%,1万元封顶。

不过,也有对长租公寓按年收取服务费表示质疑的声音存在。在“黑猫投诉”平台上,经常充斥着对市面上常见的几家长租公寓运营商收取服务费的吐槽与差评,投诉内容包括租房续约以服务费名义重复收取中介费、服务不

到位或拖沓、管家态度恶劣等。

中原地产首席分析师张大伟曾在接受北京商报记者采访时表示,不乏一些机构服务费是中介费的“假面”,实质上等同于变相收取中介费。张大伟认为,服务费本身没有问题,需要深层次考虑的是,长租公寓运营商所谓的“服务费”到底和中介费有无关系。政策不允许中介又吃差价又赚中介费,长租公寓公司向租客收取服务费的行为就像打了“擦边球”。

“自如实际上把经纪业务中的‘中介费’包装成了‘服务费’,按年收取的服务费对应的是其对外宣称提供的一系列服务。而我爱我家没有包装,中介费就是中介费,因而续约收取中介费这一问题在近年饱受外界质疑,相关客户投诉及媒体负面曝光不断。”

中国房地产经纪同业联盟主席胡景晖说:“像自如之类的长租公寓运营商,其按年收取的服务费也是由租户自己承担,说到底,羊毛出在羊身上。这个钱花的值不值,还是要看提供的服务好不好。只有服务与收费相匹配,服务费才能名正言顺,不被非议。”

## 监管模糊 呼吁制度设计

事实上,就房地产中介市场存在的不规范经纪行为,早在2013年5月,北京市住房和城乡建设委员会便已会同北京市工商行政管理局、北京市发改委、北京市人力资源和社会保障局共同制定了《北京市房地产经纪管理办法》(征求意见稿),其中明确规定:“同一宗房屋租赁经纪业务中租赁双方续约的,房地产经纪机构不得再次收取佣金。”也就是说,如果是同一房租的租赁双方进行续约,中介不能再次收取中介费。

但是直到2019年,续约收取中介

费”的乱象仍然禁而不止,众多仍持侥幸态度按年收取中介费的中介机构,频登监管部门“黑名单”。值得一提的是,北京商报记者于国内多个搜索引擎上检索“续约中介费”这一关键词发现,诸多网站及贴吧内,不乏各种关于“续约收取中介费是否合理”的问答与维权支招。我爱我家为近年来被曝光较多的中介经纪机构之一。

行业相关法规缺失导致的监管模糊,被视为“续约收取中介费”问题迟迟无解的背后主因。有专家指出,在国家压缩购房市场、发展住房租赁市场的政策背景下,有必要从立法层面规范中介收费,以维护良好的租赁市场秩序,给广大租户一颗“定心丸”。

“到期房屋续约收取中介费,也说不上完全‘无解’。不过需要明确的是,当前国内对于中介行业的许多管理,都是事后管理,这便导致了相关负面事件‘禁而不止’。”胡景晖建言,首先从制度层面上,国内应该加快针对房地产经纪行业的立法工作,实现有法可依;其次,明确与之相关联的职能部门的监管范畴,以督导和监控机制为抓手;此外,从民间调解渠道上,要充分发挥各地消费者协会和中介行业协会的协调作用。

就租户层面的维权问题,上述多位行业专家均认同,承租人不能一味退让妥协,可以通过向消费者协会、市场监管部门投诉举报,或者向法院提起诉讼等方式积极维权。此外,市场监管部门也应加强对此类涉及“续约中介费”霸王条款的整治,联合消费者协会等组织对收取续租中介费的中介经纪机构进行约谈,要求经营者纠正侵权行为。

北京商报记者 孟凡霞 荣蕾