

“3.15”楼市特别报道
回应你的关切

新盘预警延期收房 疫情停工算不可抗力吗

疫情之下,2020年的新房“交付大年”过后,有人欢喜验房、喜提新居,有人则收房未果,仍“居无定所”。进入2021年以来,有关新房项目延期交付的消息更是接连不断。在业主的质疑声中,开发商大多以“疫情影响”为由解释项目的延期,而面对是否应该进行延期赔付的争议,业主与开发商间似乎陷入了僵局。受疫情影响,开发商停工算不可抗力吗?面对开发商因疫情避谈赔付的现状,业主能否获得索赔?

“预交房”算交房么

“到现在,我们一期近900户业主还没有如期收房。”和悦华锦项目一期业主李明(化名)表示,自己购房于2018年9月,合同约定开发商本该在2020年底交房,然而至今未能如愿。

李明口中的和悦华锦项目位于北京经济技术开发区,该项目在建委网站上的备案名为“华锦佳苑”,开发商为北京博睿宏业房地产开发有限公司。

公开资料显示,因为拿地及入市销售均在区域内“抢跑”,和悦华锦在2019年曾拿下大兴区域新盘销冠。不过,让李明等一期业主想不到的是,该项目此后的收房会与销售情况形成鲜明反差。据李明回忆,一期业主先后于2020年12月23日及12月28日收到过两份关于项目交付的通知函,尽管全文未出现“延期”二字,不过其中提及的工程进度已经暗示了会延期。

李明及其他和悦华锦一期业主,将开发商2021年1月末通知的收房,定义为“预交房”。据李明表述,当业主们陆续前往小区验房时,发现小区交付实际与此前销售承诺差距较大,进而拒绝收房。根据一期业主们自发梳理的“待解决问题清单”,其中

涉及消防、道路、绿化、车库等方面的整改内容近40项。

包括李明在内的多位业主透露,截至今年3月中,除了一些家中孩子着急上学、需要落户的业主被迫收房,绝大多数一期业主均坚持不交房,要求开发商按照此前楼书及销售时的承诺进行整改。

值得关注的是,疫情之后,延期交付现象并非个例。春节前夕,位于大兴瀛海的共有产权房——瑞福园的业主表示,收到了来自项目开发商寄发的关于“疫情影响”导致延期交房的通知函;2020年6月至今年3月初,海淀翠湖板块“三兄弟”——翡翠云图、山屿西山著以及紫郡兰园,均向业主发布延期交付的“预通知”。

一次停工 最多不到三个月

在李明及其他和悦华锦一期业主看来,疫情的原因可以理解,但延期时间远超政府停工时间,且避谈延期赔付,站不住脚。

来自住建委和多家房企的反馈显示,尽管北京2020年后期经历了两次疫情反复,但停工却只有年初一次。官方披露信息显示,截至4月21日,北京市2130项规模以上在建工程已于4月9日全部复工,复工率100%,实现规模以上工程应复尽复目标。

“一般是住宅楼栋封顶,银行批贷、业主还贷,我们一期11号楼的业主最早在2019年12月就已经开始还贷了。”李明及业主们认为,在二期封顶已经走在2020年疫情之前的背景下,尤其是对于最高不过8层、非高层建筑的洋房住宅产品而言,一期工程不应该是现在这个连交付都不达标的进度。

此外,为了举证和悦华锦一期延期交付的不合理性,业主们还列出了隔壁晚于和悦华锦拿地及开发建设的金隅·金麟府作为参照:金隅·金麟府晚于和悦华锦拿地及入市销售,却在交付上先于和悦华锦。

资料显示,金隅·金麟府地块出让于2017年10月25日,晚于和悦华锦不到半个月。

不利的补充协议

业主方面表示,和悦华锦项目自2020年末延期交付以来,延期已超两个月,符合主合同中提到的“逾期超过60日”的赔付情形。这也就意味着,若业主不主张解除合同,开发商须按日计算向业主支付全部房价款万分之二的违约金。

但一期业主们发现,在开发商要求业主签订的补充协议中,逾期交付房屋超过60日,开发商违约金总额最高不超过总房价款的1%。若按照当前延期交房的天数计算,业主们即使获得延期交付赔偿,也会低于主合同约定下的赔付金额。

而更让业主们感到不能接受的是,现阶段开发商坚持以“疫情为不可抗力”为由避谈赔付。

对于延期交房、赔付标准等问题,北京商报记者联系和悦华锦方面,但截至发稿,未获得回复。北京商报记者 卢扬 荣蕾

律师答疑

Q1: 不可抗力能否成为延期交付原因?

A: 主张因不可抗力延期交付的房企,应事先向购房者告知。

北京市京师律师事务所律师张然认为:不可抗力的构成需要满足不能预见、不能避免、不能克服三个条件。新冠疫情发生突然,政府为应对疫情蔓延,发布疫情防控政策。因此,新冠疫情确实构成不能预见和不能避免。但是否能够克服,取决于企业的性质。房地产开发企业无法通过线上或其他方式继续经营建设,构成不能克服,因此,对于房地产开发企业,新冠疫情的发生属于不可抗力。

但是,主张因不可抗力延期交付的房地产企业,应事先向购房者告知不可抗力的情况、受不可抗力影响的程度以及下一步采取的措施,否则不能主张不可抗力免责。

Q2: 疫情能否成为延期交房原因?

A: 核心看因果关系是否成立。

北京盈科(上海)律师事务所全球合伙人郭韧律师认为:开发商能否以疫情原因为由主张不可抗力从而免除延期交房的违约责任,关键还要看疫情因素影响与延期交房之间的因果关系以及原因力大小。

若开发商已经履行应尽义务但疫情防控措施对施工影响程度较大,仍不能避免工程延期的,及时通知业主后可主张不可抗力,根据疫情因素

的影响,部分或者全部免除逾期赔付责任。

若是延期交房属于开发商自身过错,则开发商不可滥用“不可抗力”将疫情因素作为推卸责任的挡箭牌,此时开发商逾期交房的违约责任不可免除,仍需向业主赔付相应违约金。

Q3: 补充协议与主合同有出入怎么办?

A: 以后成立的补充协议为准,前提是无欺诈、无胁迫。

北京市京师律师事务所律师张然表示:一般而言,补充协议与主合同有约定事项不一致的,以后成立的补充协议为准。因为补充协议是合同双方协商一致对主合同作出的变更,除非主合同对变更条款明示不得变更,否则以补充协议为双方履责依据。

不过,前提是补充协议是双方协商一致签订,没有欺诈、胁迫等行为,补充协议条款没有违反法律强制性规定。另外,如果开发商通过格式条款免除自己的责任,则该条款无效。格式条款的订立还要求提供格式条款的一方对另一方进行提示或说明。

北京盈科(上海)律师事务所全球合伙人郭韧律师:若开发商通过补充协议中对购房者设置不公平、不合理的交易条件的,涉嫌进行违规售房行为,将面临限期整改等行政处罚。

《2020贝壳找房品质管理年度报告》：“服务为王”成行业共识 品质服务元年诞生

在“3·15国际消费者权益保护日”当天,贝壳找房2021新居住服务品质升级研讨会在京举行。本次研讨会上,贝壳找房发布了《2020贝壳找房品质管理年度报告》(以下简称“报告”),首次公开展现贝壳平台品质管理生态体系。据报告披露,目前在贝壳平台上,超过70%的存量房交易都是通过ACN跨店合作完成,一单买卖往往有好几个门店甚至品牌来促成,越来越多的品牌伙伴认可“服务为王”的价值观,践行服务承诺,多维提升服务品质。这意味着,2020年品质服务逐步成为行业共识,全行业的品质服务元年诞生。



全年累计处罚违规24846人、清退7160人

2018年4月,贝壳找房正式亮相,为行业开放了其独特的ACN经纪人合作网络。据了解,这种模式创新有效解决了房源、客源、经纪人之间的合作难题,解决经纪人和用户之间的匹配难题,不仅实现了更加高效的资源匹配效率,也进一步促进服务品质提升。

2020年成为新经纪品质服务元年,贝壳平台品质管理体系已全面成型,形成了物的品质、人的品质、店的品质、服务品质和合作品质五大维度和牵引机制、赋能机制、底线管理机制这三大机制。

报告显示,贝壳平台通过牵引机制、赋能机制和底线管理机制三个部分践行“对用户好”的服务理念。其中,牵引机制是通过门店分级管理体系、贝壳分信用体系和服务承诺体系对服务者产生正向激励作用;赋能机制则是通过打造ACN Agent Cooperation Network)经纪人合作体系,提供VR等线上化技术赋能工具,完善经纪

人成长体系赋能专业能力的方式,帮助每一名服务者获得“多用户好”的能力。

此外,贝壳还建立了大数据风险预警管理系统,基于平台规则治理机制、监察管控处理机制,保障ACN合作网络健康运作,最终保障服务品质的交付。

在目前行业整体服务水平仍参差不齐的情况下,贝壳平台以底线管理体系确保了ACN经纪人合作网络的完善运作,是整个品质管理生态体系健康运作的重要保障。报告显示,截至2020年底,贝壳平台通过底线管理体系累计打击黑产作弊等重大违规案件13起,封禁房源信息泄露账号551个,注销无效/风险账号2029个,全年累计处罚违规24846人,解除贝壳平台作业权限的“红黑线”处罚7160人。

报告指出,目前在贝壳平台上,超过70%的存量房交易都是通过ACN跨店合作完成,一单买卖往往有好几个门店甚至品牌来促成,越来越多的品牌伙伴认可“服务为王”的价值观,践行服务承诺,多维提升服务品质。这意味着,2020年品质服务逐步成为行业共识,全行业的品质服务元年诞生。

30个代表城市中 服务承诺覆盖八成以上门店

房产服务行业的理想状态是:房产经纪品牌、经纪人之间通过开放合作提升效率,促进经纪人收入增加,从业时间变长,进而提升服务品质,为用户带来优质的服务体验,激励更多服务者,促成更多品牌与经纪人的合作,形成正循环链条。

2020年,是贝壳平台房产经纪服务品质全方位升级的一年,包括底层管理体系、贝壳分信用体系、服务承诺体系等平台服务机制进行全面优化与落地,最终实现“打造安心服务生态,服务3亿家庭品质居住”的品质管理愿景。

一方面,贝壳找房通过风控策略模型、信用分、奖惩体系、监督举报等风控技术和数据策略确保贝壳平台展现房源的真实性,目前贝壳平台真房源率长期保持在95%以上;同时,借助大数据智能和AI、VR等科技手段,推动完成对居住领域流程、标准、体验的改进,大幅提升用户的找房体验和交易便捷提升用户体验。

报告指出,截至2020年底,贝壳找房用户使用VR浏览房源次数累计超过12.9亿次,日均VR内停留时长超22小时。此外,借助AI技术,贝壳未来家2020年共设计超过717万套AI家装设计方案,为超过3200万用户提供了未来家的想象。

另一方面,贝壳领先地提出覆盖全流程、全种类交易服务的承诺体系,用户在复杂房产交易中的风险因此得到了有效的控制,服务品质大幅度提升。据报告显示,2020年,在代表性的30个主要城市中,已经有89%的品牌主动参与二手房交易承诺,覆盖了81.6%的门店总量;而贝壳的新房服务“无理由退房”承诺更是已经覆盖了全国100个城市,服务超过18万购房者“无忧购房”。

把握人才“未来价值”

创新模式的演进顺应时代潮流,而品质服务的核心则离不开人才培养。

新居住时代,用户对服务者品质服务的需求愈发强烈,以服务素养高、专业能力

强、服务效率高、服务保障全、服务评价好为核心的“星服务”正成为新一代房产服务标准,而“学历普遍较低”“学习能力较差”“综合素质不高”是经纪行业人才的三大痛点现状。

为从根本上提升经纪人的长期服务水平,贝壳创造性地推出“贝+新生”计划,联合众多新经纪品牌为新入职的高校毕业生打造专属职业保障和成长权益。同时,贝壳成立新经纪品质雇主联盟,共计超过250个品牌旗下18000家经纪门店共同承诺,通过无责底薪、入职优选门店、成长赋能体系和成熟职业发展路径四大保障,为高校毕业生提供全周期培育体系和丰富多元的成长路径。

据了解,在2020年入职贝壳平台各新经纪品牌的经纪人中,具有统招大专以上学历的经纪人占比达到33.24%,本科以上学历占比达到14.28%;同时,薪火计划、博学大考、贝壳经纪学院等经纪人入职后的成长培训体系贯穿其整个职业生涯,助力其快速专业成长。

报告统计显示,2020年贝壳平台经纪人累计参加专业知识考试已经达到1525.36万人次,覆盖超过89%的在职经纪人,贝壳平台的每一名经纪人的服务能力得到了显著的提高。

在人才培养的同时,贝壳也紧密与社区“联系”。2020年,贝壳联合各新经纪品牌的4万多家社区门店,开展了包括社区便民服务、社区公益课堂、社区体育活动等各类社区服务项目,丰富居民的日常生活,为居民提供生活方便、帮助老人学习技能等,让门店和经纪人成为社区的好邻居。

研讨会最后,新居住服务品质专家顾问团“正式成立”,未来,贝壳平台将协同行业协会、经纪品牌、公众媒体等多方力量,继续围绕服务品质提升不断探索新模式、新机制,全面迎接品质服务的新居住时代。