

二房东三房改五房，租客提出退租却被认定违约……

巴乐兔：沟通有问题，退还租客押金

翟女士通过巴乐兔租了间房子，付完钱签了约，联系上二房东，才知道原本三室的房子要被改建成五室。翟女士认为平台未事先告知，侵犯了她的权益，于是提出退租。协议解除后，翟女士收到平台的退款，却损失了一个月的租金，对方竟然认定翟女士违约。翟女士要个说法，巴乐兔和二房东却互相推诿。翟女士愤愤地说：“平台和二房东违约在先，没有对我进行赔偿，却直接扣我的钱！我一天没住，一个月房租就没了！他们分明是抢，却诬赖我违约，太欺负人！”



租房内的施工现场

签合同后发现 二房东要把三室改成五室

翟女士告诉《老叶较真》记者说，为了方便上班，她想在杨浦区东海街道范围内租一间房，就在巴乐兔租房平台上寻找房源。平台线下工作人员邵女士根据她留下的信息主动联系她。她告诉邵女士，希望合租房里的租客不超过三个人。于是邵女士就带她去看了市光路355弄江湾璟苑x号102室。

这是一套三居室的新房子，里面装修简单。房间里只有一张床，一个衣柜和一台壁挂式空调。翟女士说，她觉得客厅比较大，看上去不至于很拥挤，就看上了，决定租住进门的第一间。

11月20日，翟女士在巴乐兔平台上，跟出租方网签了《房屋租赁合同》，并按照约定“付一押一”向平台付款4600元。起租时间为2024年11月25日，终止时间为2025年11月24日。

在签约付款完成之前，作为租客的翟女士没办法跟出租方见面，也没有对方的电话号码。签约付款之后，翟女士才从平台拿到了出租方张某的电话号码。

在跟张某的交流中，翟女士得知张某并非房东，而是所谓的“二房东”。二房东张某告诉翟女士，2300元的月租金比较低，他赚不到钱。他要将该房屋的客厅隔成两间房来对外出租。

这就意味着先前心仪的大客厅没了，三人合租的房子将变成五人的群租，居住品质将大幅下降。翟女士觉得自己被巴乐兔和二房东设局骗了，当即向巴乐兔的线下工作人员邵女士反馈。邵女士表示，他们只是一个平台，没有办法约束二房东改造房屋。

协商不成，翟女士提出终止合同。11月24日晚上，她赶在起租日之前，到巴乐兔平台上提出退租，要求平台和二房东全额退款。11月25日中午，她仅收到邵女士微信转来的2300元钱。

11月25日傍晚，二房东张某给记者出

示的《巴乐兔电子支付凭证》记载，11月20日晚18点48分，翟女士完成支付之后，巴乐兔就跟二房东张某“分账”了。巴乐兔从翟女士交的4600元钱中扣除“导客费”805元、“平台服务费”317.4元、“自选提费”230元，合计1,352.4元之后，将剩余的3247.60元打到二房东张x的账上。按照张某的说法，巴乐兔扣了他58.8%的佣金。

租客提出退租 凭啥要被扣一个月租金？

翟女士告诉《老叶较真》记者，她从二房东那边得知自己租赁的房屋要被改造，增加房间时，就跟张某提出退租，张某告诉她，你合同都签了，现在退租就是你违约。

“我跟二房东说，按照平台规则，我没签合同就没法联系你。这样一来，在签约的时候，我怎么知道你要改造房子？”张某说，那就是巴乐兔的问题。我就去找巴乐兔。平台的人说二房东要改建的部分在客厅里，又不是在我租住的房间里，只要不动我的房间，就不存在违约情况。我认为，虽然我只租了一个房间，但是这个房间跟整套房子是一体的。我之所以租这个房间，是因为对这套房子整体印象不错。客厅是公共活动空间，我有权使用。”

11月25日傍晚，记者在江湾璟苑x号102室看到，房子的客厅已经被隔成了小房

间。几名工人正在忙碌着，室内灰尘扑鼻。

张某约了巴乐兔线下工作人员邵女士一起，跟记者见面。邵女士还是坚持，她并不知道二房东张某要改建那套房子增加房间的事。而张某告诉记者，2300元一个月，根本租不到那个房子。

张某：我花10万块钱从房东那里租来的房子，我总不能一分钱不赚就把房子给她住吧！2300块钱一个月，我要亏本的。我肯定要增加两间，拉低成本。

记者：你为什么不事先告知租客呢？

张某：她没有问啊，我怎么说？

记者：她都没有你的联系方式，怎么问你？你事先告诉平台了吗？

张某：他们带着看房的时候，我的装修材料就放在客厅里，他们不明白？

记者：你没有主动告知，人家怎么判断那建材干啥的？

张某：所以，我跟租客都是受害者。要怪平台。

记者：你怎么是受害者？

张某：影响我的房子出租呀！

记者：是你要改造房子，你为什么要怪平台？

张某：平台扣了我58.8%的佣金。

记者：自始至终你就没有一点责任？

张某：我有什么责任？我出来挣钱，不可能让我做赔本的买卖。

记者：你赔本了？你直接扣下租客的钱？租客找谁？

张某：她去找平台呀！

巴乐兔承认 沟通有问题退还租客押金

11月26日下午，巴乐兔相关负责人回复《老叶较真》记者询问时表示，整个事件，是他们前期没有沟通清楚，“让租客最终体验感有落差”。巴乐兔会优先保护租客利益，把剩余2300元退给翟女士。随后，翟女士告诉记者，她已经收到巴乐兔的退款。

记者：退的钱是巴乐兔的还是二房东的？退钱归退钱，要名正言顺，话要讲清楚。二房东的损失算损失，租客的损失就不算损失了？

巴乐兔：照理说二房东退，现在巴乐兔先行退，后续会和二房东沟通。

记者：翟女士只租了一间房子，理所当然认为客厅是共有活动空间，有使用权。这个主张平台是否支持？

巴乐兔：在合租时，客厅是公用的，（所有租客）分享该客厅的使用权。

记者：二房东说，他有权改造自己的房子。对这样随心所欲的二房东，平台有没有约束机制？租客信任你们平台，你们在处理类似问题的时，简单行事，不加区分，如何维护租客权益？

巴乐兔：我们巴乐兔会严格管控二房东，我们自己对于二房东也有严厉的评分机制，因此产生投诉的，我们会扣分并警告，严重者会下架。

记者：你们线下工作人员邵女士是否尽责？线下人员是否培训过？遇到问题，线下人员如何跟平台反馈？如何告知租客权利和义务？租客翟女士向平台求助的时候，平台是如何应付的？要不要自查自纠，惩前毖后？

巴乐兔：我这边会让运营团队加强培训，让线下人员在一线遇到租客不满第一时间反馈客服。我们对租客带着也有评分和等级考核，如遇到租客不满意投诉，我们会给予内部黄牌警告，严重者红牌并开除。

巴乐兔相关负责人说，针对这个事件，他们对租客遇到的人住体验深表道歉，他们已经积极与租客沟通，力求妥善解决问题，保障租客的权益。最终已经和租客协商好，三天内退还押金减少租客的损失。

“针对本次事件暴露的问题，我们已经在内部进行了复盘和评估，我们会进一步在内部完善平台监管机制，加大对二房东的服务监控力度，确保租住流程中每个环节更加清晰、透明。同时，针对二房东，我们也有明确的流程标准和评价体制，加强服务培训和服务意识。让每位房东都能去给租客提供更高的租住体验。”

文/晨报首席记者 叶松丽
图/晨报记者 张佳琪

