

處理分契式公寓中的問題

有時，當住在分契式公寓或擁有一個分契式公寓物業時，可能會產生各種誤解和爭議。可能發生分歧，特別是當許多人彼此住得很近時，例如住在分契式公寓單元房、排屋或公寓時，更是如此。

與居住在獨立屋不同，分契式公寓項目依賴于業主集體作出的關鍵決定。有時，需要把問題向您的大樓秘書提出來，以便列入下一次業主會議的議程。這樣就可以對問題進行討論並且進行投票，以便作出決定。

這份資料將在下列方面幫助您：

- 在分契式公寓出現問題時該怎麼辦
- 如果您是業主，如何參與決策
- 租戶透過什麼方式瞭解可能影響他們的決定。

當出現問題的時候

缺乏溝通可能會導致誤解和分歧。如果有問題，首先，請試著和有關人員談談出現的問題。

如果這不起作用或您感覺不安全，請聯繫您的大樓秘書，以瞭解您的分契式公寓項目是否有自己的解決分歧或爭議程序。如果您不願意，別人不能強迫您遵循分契式公寓項目自己的爭議管理程序。您可以聯繫NSW Fair Trading，瞭解如何使用其免費調停服務。

如果您無法使用調解解決問題，可以將問題提交到NSW Civil and Administrative Tribunal (NSW民事與行政仲裁庭，簡稱NCAT)。申請表和費用請見其網站：www.ncat.nsw.gov.au 或致電 1300 006 228。

如果問題是租戶與房東 (或租戶或房東與管理租賃物業的房地產中介) 之間的，請免費使用我們的租賃投訴服務。可以致電 13 32 20，也可以在下列網站網上提交投訴：fairtrading.nsw.gov.au

瞭解對您有影響的決定

透過出席業主法團會議，業主可以得知關於分契式公寓項目的管理方式以及所有業主應付開支的重要決定，並且影響這些決定。

如果您希望有人幫助您理解提出的問題，可以請分契式公寓管理中介或大樓秘書讓一個家人與您一起參加會議。

租戶有權出席業主法團的會議，但除非業主法團許可，否則他們不能發言，也不能參加討論。除非業主指定他們作為代表替其投票，否則租戶不能對某一問題投票。

如果您的分契式公寓項目中至少有一半的地塊 (單元房) 是出租的，諸租戶可以決定選一個租戶作為代表參加分契式公寓委員會 (該委員會處理日常事務)。租戶代表可代表其他租戶提出問題，並傳達關於分契式公寓委員會已經討論的事項的最新情況。

個案研究：分契式公寓管理 中介的各種問題

Saab 太太和其他業主對他們的分契式公寓管理中介不滿意，業主的問題中介經常需要幾個星期纔回答，有時甚至被忽視了。該中介提供給業主的該大樓保險報價也過高。

Saab 太太擔心分契式公寓管理中介正在占業主的便宜，沒有提供跟收費相當的服務。她聯繫Fair Trading，瞭解如果當分契式公寓管理中介業績不好時如何將其解聘。她被告知可以檢查在《分契式公寓管理中介協議》中一致同意的職責。這個協議是業主法團和分契式公寓管理中介之間的合同。她還被告知，法律要求分契式公寓管理中介提供至少三個保險報價。

Saab 太太將這些資料轉給業主法團秘書。秘書以書面形式通知分契式公寓管理中介：他們沒有履行其法定義務，沒有履行合同中列出的職責。然而，分契式公寓管理中介的行為仍然沒有改進。

業主法團向仲裁庭提出申請，要求撤銷該分契式公寓管理中介的命令。Saab 太太得知可以免費安排口譯，立刻向口譯翻譯服務處提出要求，確保在聽證時有一名口譯。法庭審查了證據，命令終止分契式公寓管理中介的合同。

注：

- 有些個案需要由NSW Fair Trading進行免費調解，在將問題提交到仲裁庭之前盡量解決問題。這主要適用於業主之間或者業主和業主法團之間的爭端（即不是中介和業主法團之間的個案）。
- 上述情景中客戶的名字是虛構的。