

Ce garanție ofera Airbnb gazdelor care folosesc platforma și în ce condiții pot beneficia de aceasta



Platforma Airbnb este folosită de peste 150 de milioane de utilizatori în 191 de țări. În România platforma a crescut în popularitate, atât pentru oaspeții care caută o alternativă hotelurilor, cât și pentru gazdele care, prin închirierea locuințelor doresc să își maximizeze veniturile pe care le obțin. Cu toate acestea, nu toți utilizatorii acordă suficientă atenție regulamentului platformei, riscând astfel să nu beneficieze de toate avantajele pe care aceasta le ofera. Unul dintre aceste avantaje constă într-o garanție de până la 1.000.000 \$ (Garanția) pe care platforma o acordă gazdelor.

Pentru a putea beneficia de Garanția din partea Airbnb, proprietarul trebuie să urmeze niște pași clar stabiliți prin regulamentul platformei. Atenție totuși, Garanția ofera o acoperire de baza, regulamentul enumerând expres ceea ce nu intra sub protecția acesteia. Garanția se aplică automat fiecărei rezervări, nefiind necesar niciun demers în acest sens din partea gazdei. Cu toate acestea, se pare că în practică multe gazde nu reușesc să își recupereze banii și susțin că platforma prezintă un comportament discreționar când vine vorba despre admiterea solicitărilor de plată pentru repararea daunelor provocate de oaspeți, în special când este vorba despre sume considerabile. Motivele principale constau în lipsa documentației anterioare incidentului și în dificultatea de a dovedi vinovația oaspetelui.

Condițiile în care gazda poate beneficia de Garanția din partea Airbnb

Pentru a putea beneficia de Garanție, gazda trebuie în primul rând să respecte standardele impuse de Airbnb și să depună anumite diligențe. Standardele Airbnb prevăd o serie de reguli pentru a garanta siguranța atât a gazdelor, cât și a oaspeților. Printre aceste reguli regăsim interdicția gazdei de a încălca intimitatea oaspeților, de a avea un comportament discriminatoriu sau de a prezenta informații false în legătură cu proprietatea. Nerespectarea standardelor Airbnb duce la decăderea gazdei din dreptul de a beneficia de Garanție. Dacă standardele au fost respectate și gazda identifică pagube produse de oaspete, aceasta are timp să notifice Airbnb în 14 zile de la încetarea rezervării oaspetelui responsabil sau până la începerea unei noi rezervări, în funcție de care dintre cele două momente intervine primul.

Separat de notificare, gazda are la dispoziție 30 de zile de la producerea pagubei pentru a înainta un formular prin care să solicite Airbnb plata sumelor din Garanție. Cu toate acestea, dacă pagubele apar ca urmare unor fapte ce pot constitui infracțiuni, gazda va trebui să înainteze o plângere poliției și să prezinte o copie a acesteia odată cu solicitarea plății în vederea acoperirii daunelor. Ulterior, gazda trebuie să dovedească faptul că este proprietarul sau cel puțin posesorul legitim al bunurilor ce fac obiectul daunei, dar și că dauna a fost produsă de oaspete. Se acceptă dovezi sub diverse forme, inclusiv fotografii, înregistrări video sau rapoarte de evaluare adresate gazdei.

Astfel, dacă gazda nu mai deține bunuri, facturi care să dovedească dreptul său asupra bunurilor, le poate inventaria și fotografia înainte de începerea rezervării pentru a își maximiza șansele de a beneficia de Garanție.

Gazda va trebui să furnizeze și informații privind data și modul în care s-au produs pagubele, valoarea bunurilor, existența oricăror sarcini asupra bunurilor, dacă acestea erau asigurate sau beneficiau de o garanție separată, datele de identitate ale oaspetelui responsabil de producerea pagubei. Suplimentar, gazda trebuie să ofere Airbnb și informații privind data la care a contactat oaspetele responsabil de producerea daunei pentru a îi solicita repararea acesteia, precum și data la care oaspetele a refuzat să plătească. Observăm astfel că solicitarea către Airbnb privind plata Garanției poate fi realizată doar după ce s-a încercat obținerea despăgubirilor direct de la oaspete și acesta a refuzat. Ulterior, Airbnb va procesa solicitarea de plată a sumelor din Garanție într-un termen de 3 (trei) luni de la data la care gazda a furnizat toate informațiile și documentele solicitate.

Garanția acoperă totodată și situațiile în care viitoarele rezervări sunt afectate de evenimente ce intra sub incidența Garanției. Astfel, dacă un oaspete inunda locuința, iar lucrările de reparație sunt de durată, afectând rezervările viitoare, ce nu mai pot fi onorate, gazda ar putea primi inclusiv contravaloarea acestor rezervări.

Ce nu este acoperit de Garanția pentru gazda

Regulamentul Airbnb conține atât o listă de bunuri, cât și o listă cu situații pentru care Garanția nu se va aplica. Cu titlu de exemplu menționăm metalele prețioase în formă neprelucrată, bani, titluri de valoare, animale, ambarcațiuni și vehicule (dacă acestea nu reprezintă chiar spațiul închiriat). Totodată, dacă bunurile distruse sunt picturi, fotografii, tapiserii, sculpturi, mobilier și bijuterii de epocă sau alte astfel de bunuri rare, cu valoare istorică și artistică, Garanția va acoperi doar înlocuirea acestora, în măsura în care aceasta este posibilă, precum și procesul de reparație și restaurare. Nu se vor acorda în schimb despăgubiri pentru distrugerea acestor bunuri dacă nu pot fi înlocuite cu altele similare sau reparate.

Garanția pentru gazda se va aplica strict pentru perioada în care rezervarea este înregistrată pe platforma Airbnb, nu și după expirarea acesteia, indiferent dacă oaspetele și-a prelungit șederea cât timp acest aspect nu este înregistrat pe platformă. De asemenea, nu sunt acoperite nici daunele provocate de animale, insecte, fenomene naturale, consum excesiv de apă, gaz, electricitate, acte de terorism sau în cazul uzurii normale a bunurilor.

Totodată, se pare că plata despăgubirilor este refuzată dacă daunele au fost provocate în spații comune ale locuinței, iar oaspetele nu închiriaza decât o parte a acesteia, daunele fiind considerate astfel în afara spațiului acoperit de Garanție.

Garanția în practică

Dacă solicitarea de plată este totuși admisă, gazda nu va primi valoarea inițială a bunurilor. Suma recuperată de gazda va fi determinată de Airbnb ținând cont de prețul actual al bunului distrus (sau un alt bun asemănător atunci când unul identic nu mai există), din care va deduce valoarea pe care o consideră rezonabilă ținând cont de vechimea și condiția bunului la momentul producerii daunei.

Garanția reprezintă un beneficiu oferit de către Airbnb, astfel că în situațiile în care plata este refuzată în totalitate, gazda nu poate solicita oaspetelui plata Garanției. Pentru a obține despăgubiri din partea oaspetelui, se poate utiliza calea de drept comun, întemeiată pe prevederile Codului Civil. Recuperarea daunelor prin această modalitate se poate dovedi a fi dificilă având în vedere că majoritatea oaspeților nu sunt cetățeni români, aspect ce poate atrage incidența unei legi străine, dar și durata unui proces care este de multe ori imprevizibilă, precum și de costurile generate de acesta.

Ce pot face gazdele pentru o protecție suplimentară

De reținut este faptul că Garanția pentru gazda nu reprezintă o poliță de asigurare și este recomandat ca proprietarii să încheie separat astfel de polițe care să acopere inclusiv riscurile care nu sunt incluse în garanția oferită de Airbnb.

Gazdele pot solicita și o garanție sub forma unui depozit separat din partea oaspeților atunci când aceștia fac rezervarea. Valoarea acestui depozit nu poate însă depăși 5.000\$. Pentru a recupera eventualele daune cauzate de oaspete, gazda va trebui să efectueze cererea prin intermediul platformei Airbnb, iar oaspetele trebuie să accepte cererea sau aceasta să fie aprobată prin mediere de către Airbnb. Prin constituirea acestui depozit, oaspetele își dă acordul că, în situația în care Airbnb consideră justificată solicitarea gazdei, să poată retrage suma necesară reparațiilor din contul oaspetelui. Regulamentul Airbnb interzice solicitarea depozitelor cash sub sancțiunea excluderii de pe platformă. Astfel, nici în această situație gazda nu are siguranța obținerii despăgubirilor. Oaspetele nu are obligația de a accepta plata despăgubirilor la solicitarea gazdei, iar pentru medierea oferită de Airbnb trebuie urmat același proces prin care să se facă dovada calității de proprietar și a producerii pagubei. Cu toate acestea, simplul fapt că în urma procedurii de mediere oaspetele poate fi totuși obligat la plata despăgubirilor poate stimula un comportament mai prudent din partea acestuia pe parcursul șederii.

Pentru a beneficia de Garanția oferită de Airbnb, gazdele trebuie să fie diligente și să furnizeze toate documentele și informațiile solicitate în vederea acordării despăgubirilor. Totodată, nu trebuie să se bazeze în totalitate pe Garanție și este recomandată luarea unor măsuri suplimentare de precauție și protecție. Înainte de a apela la serviciile Airbnb recomandăm citirea cu atenție a tuturor termenilor și condițiilor Airbnb pentru maximizarea șanselor de a beneficia de Garanție și de alte beneficii oferite.