

Seitse soovitus, kuidas vältida probleeme Airbnb kaudu majutust otsides

Omavalitsusel ja ilma reisibüroo abita reisimine on tore, mispärast otsustab ka üha rohkem inimesi just selliselt reisida. Lennupiletid saab soodsate pakkumistega ning järgmine samm ongi soodsa majutuse otsimine. Majutuse eest hoolitsevad reeglina majutusi vahendavad platvormid ning vahendusportaalid, ent liiga rutakas broneerimine võib valmistada hilisemat nõrdimust.

Eestlaste seas on juba aastaid suhteliselt populaarsed majutusi vahendavad platvormid, näiteks [hotels.com](https://www.hotels.com) ja [booking.com](https://www.booking.com). Neist leiab sobiva ööbimiskoha nii mugavust, luksust või privaatsust armastav inimene kõigi mugavustega mitme tärniga auhinnatud hotelli näol, kui ka see, kes soovib head, kuid odavamalt peatumiskohta külaliskorteris või hostelis.

Nimetatud kahe platvormi kõrvale on tõusmas ka Airbnb veebilehe pakkumised. Airbnb on oma olemuselt küll platvormipõhine majutusi vahendav ettevõtte, nagu ka näiteks [booking.com](https://www.booking.com), kuid tegelikkuses on majutusasutus mõne kohaliku kodu, mida ta teatud kuupäevadeks rendile annab. Seega on tegemist kahe erasiku vahelise lepinguga.

Kuigi suurem osa Airbnb kaudu teostatud tehingutest kulgeb muretult, siis kuidas käituda, kui rendiga tekivad probleemid, näiteks kui korteriomanik tühistab broneeringu vaid päevad enne reisi algust või kui väljareklaamitud suur vannituba osutub riidekapi suuruseks kambrikeseks? Pettumuste ära hoidmiseks on järgnevalt välja toodud Airbnb kaudu renditava majutuspinna kaasnevad võimalikud probleemid ning nende lahendusettepanekud.

Renditav korter ei vasta ootustele

Võib juhtuda, et korter oli kuulutuses sisalduvate piltide kohaselt suurem või puhtam, või unustas korteriomanik mainida, et tal on kassid, aga sul on kassiallergia. Sellisel juhul peaksid kõigepealt kontakteeruma korteri omanikuga ja uurima kas antud olukorda on tema võimuses parandada. Kui korteriomanik abistada ei saa, siis on sul võimalus hüvitist küsida Airbnb-lt. Airbnb poole pöördudes peab aga arvestama, et teavitust Airbnb-le peab olema edastatud hiljemalt 24 tunni jooksul peale *check-ini* tegemist – selliste tingimustega nõustusid sa broneerimisel). Võimalusel tasub pretensioonile lisada ka fotod. Korteriomanikku tasub teavitada saates sõnumi läbi Airbnb platvormi, see on oluline ka selleks, et Airbnb näeks, et oled oled püüdnud korteriomanikuga ise lahenduseni jõuda.

Vastavalt „Külalise hüvitamise eeskirjale“ (inglise keeles *Air Bnb's Guest Refund Policy*) kuuluvad hüvitamisele juhud, kus korteri omanik ei võimalda renditava pinna kättesaamist või majutus ei vasta tingimustele, näiteks magamiskohtade arvu, asukoha või lubatud mugavuste osas (wc, dušš, külmik jne). Hüvitamisele kuuluvad ka sellised olukorrad, mil majutuskoht ei ole puhas, on ebaturvaline või kui seal on igapäevaselt koduloomad, kelle kohta ei ole pakkumises varasemalt märgitud.

Sellistel juhtudel peaks rentnik tagasi saama tasutud summa või pakutakse talle sarnaste omadustega asenduspinda. Airbnb kasutajatingimuste kohaselt ei ole Airbnb vastutav juhul, kui rentnik esitab pretensiooni rohkem kui 24 tundi pärast *check-ini*.

Majutusasutuses olevad seadmed ei tööta

Võib juhtuda, et renditud kohas ei toimi näiteks nõudepesumasin või juhtmeta internetiühendus. Juhul kui rendileandja vastutust ei võta ning probleemi ei lahenda, on sul õigus esitada hüvitisnõuet Airbnb-le. Sealjuures peab jällegi probleem olema ilmnenud 24 tundi pärast *check-ini* (loe: *Guest Refund Policy*). Kui 24 tundi on möödunud, võib Airbnb olla vaid sinu ning rendile andja vahelise probleemi lahendamises vahendajaks, kuid Airbnblt hüvitist nõuda ei saa.

Teised elanikud või rendile andja on ebameeldivad

Sellise probleemiga puutuvad kokku vaid need, kes ei rendi kogu korterit või maja, vaid ühte tuba elupinnast. Selliseid probleeme annab ennetada enne broneerimist teiste klientide hinnanguid lugedes. Eelnevalt korteriomanikuga kontakti võttes võiks analüüsida ka seda, kas omanik suhtleb sõbralikul toonil, sest juba ebaviisakas suhtlusmaneer võiks näidata nii öelda

punast tuld. Juhul, kui konfliktid tekivad majutuse ajal, võib abi saamiseks pöörduda Airbnb poole. Seejuures tasub silmas pidada, et ka Airbnb ei pruugi saada midagi teha, kui pöördumisel ei ole rohkemat sisu, kui korteriomanik lihtsalt ei meeldi. Sellisel juhul tasub korteriomanikuga suhtlus vaid minimaalsel vajalikul tasemel hoida. Enne broneerimist tasub kindlasti tutvuda konkreetsele majutuskohale kehtivate kodukorra reeglitega (*house rules*).

Korteriomanik tühistab viimasel minutil broneeringu

Juhuseid, mil korteriomanik tühistab broneeringu viimasel hetkel, tuleb ikka ette ning nendeks peab valmis olema. Airbnb lubab sul sellise olukorra tekkimisel valida eelmise broneeringu maksumuse ulatuses uue koha või pakub raha tagasi.

Kaotasid võtme või jäid ukse taha?

Sellisel juhul helista või saada kohe oma korteriomanikule sõnum, et talle tekkinud probleemist teada anda. Enamus kogenud Airbnb kaudu elamispinna rendi pakkujad on sellise võimalusega juba arvestanud ning sarnasteks juhtudeks kusagile tagavaravõtme jätnud. Samas, kaotatud võtme eest oled sa tõenäoliselt kohustatud tasuma, milleks hoitakse reeglina tasu kinni sinu deposiitmaksest.

Korteriomanik kirjutab halva arvustuse

Airbnb on unikaalne selle poolest, et nii rentnikuid kui rendile andjad saavad üksteise kohta teenuse kasutamise järgselt jätma arvustuse ja seda nad reeglina ka teevad. Kui korteriomanik kirjutab sinu kui rentniku kohta negatiivse arvustuse, siis peaksid kindlasti sellele vastama ning esitama oma selgituse. Arvustusele vastamiseks on aega vaid 14 päeva, seega tasub kiiresti reageerida.

Maksmist nõutakse väljaspool Airbnb platvormi

AirBnb teenuse üldtingimuste kohaselt toimub teenuse eest tasumine vaid Airbnb kaudu. Seega, juhul kui rendile andja teeb ettepaneku tasuda broneeringu eest mõnele muule vahendajale või e-kirjaga edastatud arve kaudu, siis ei ole tegemist ausa tehinguga. Airbnb ei edasta klientidele kunagi arveid! Samuti ei tee Airbnb tehingud Western Unioni, MoneyGram'i, Cashier's check, Money order või mõne muu raha saatmise programmi kaudu. Tarbijakaitseametile on laekunud kaebusi, kus tarbijad nõustasid suhtlema ja arveldama majutuskoha pakkujaga platvormi väliselt. Sellistel juhtudel on tarbijad eiranud platvormi kasutajatingimusi ning sattunud pettuse ohvriks.

Kokkuvõtvalt võib öelda, et Airbnb vahendusel korteri rentimine võib olla soodne, kui kindlasti tasub eelnevalt tutvuda kaustaja üldtingimustega ja lugeda enne broneerimist läbi antud konkreetse majutuskoha kohta käiv kogu teave. Kuigi tegemist on platvormipõhise teenusega, on lepingu osapoolteks üksnes rendile andja ja rentnik. Airbnb kohustuseks jäävad vaid maksetega seonduv ning olla niiöelda vahemeheks osapooltevahelises vaidluses. Seega, on Airbnb vahendusel teostatud lepingus kahe füüsilise isiku vahelised lepingud, millele tarbijakaitsealased õigusaktid ei kohaldu. Airbnb vahendusel tehtavate tehingute osas hindab tarbijakaitseameti EL tarbija nõustamiskeskuse iga kaebuse osas eraldi, kas konkreetsetes kaebuses võib olla tegemist Airbnb ning tarbija vahelise vaidlusega, näiteks raha tagastamine, juhul, kui rendileandja on broneeringu tühistanud, või mitte.

Heldin Malmet

Tarbijakaitseameti EL tarbija nõustamiskeskuse jurist