РИСКИ СВОБОДЫ ПЕРЕДВИЖЕНИЯ

На чемпионат мира по футболу в России, как ожидается, приедет около миллиона иностранных туристов. К их приезду Ростуризм подписал меморандум о сотрудничестве с платформой Airbnb, которая позволяет частным владельцам сдавать свое жилье путешественникам. Представители гостиничного бизнеса боятся, что такое сотрудничество подорвет их позиции на рынке. Чего нужно опасаться клиентам Airbnb, выяснили «Деньги».

Платформа Airbnb была основана в 2008 году. С тех пор выросла из стартапа в глобальную компанию. Ее услугами воспользовались 150 млн гостей. В базе сервиса — 3 млн вариантов жилья в 191 стране мира. Компания давно ушла от первоначальной концепции AirBed & Breakfast, то есть «Надувной матрас и завтрак».

Сервис устроен просто: снять жилье в любой точке мира можно через приложение на смартфоне. Хозяевам квартир проект гарантирует финансовую защиту — до $1 млн и берет за услуги 3% от суммы оплаты. Для гостей комиссионные — 5–15% от суммы.

Фактически платформа похожа на «торренты», которые связывают тех, у кого есть фильм, с теми, кто хотел бы его скачать. В юридическом смысле сходство тоже прослеживается: система рекомендует, но не следит за тем, платит ли арендодатель налоги, и поэтому Airbnb раздражает многие городские администрации. В Нью-Йорке, например, с ним воюют: в прошлом году там запретили аренду длительностью менее 30 дней без специального разрешения. Похожий закон действует и в Сан-Франциско.

Как в теории

Со стороны туриста система достаточно проста: после регистрации надо заполнить анкету, загрузить фотографию, сканы документов и дождаться подтверждении личности. После этого остается найти вариант, забронировать его и отправиться навстречу новому опыту. С момента бронирования деньги находятся на счету у компании, хозяин квартиры получает их только спустя сутки после заселения. Если гостю что-то не понравится, он может связаться с поддержкой и уехать, получив обратно всю сумму. Такова теория, и в основном она работает.

На практике немного сложнее. Даже если в объявлении указано, что в нужные даты квартира свободна,— это еще ничего не значит. Опытные путешественники советуют прежде чем нажимать кнопку «забронировать», связаться с хозяином и получить у него подтверждение. Могут быть проблемы и посерьезнее.

Что на практике

Несоответствие обещаниям — одна из самых распространенных жалоб путешествующих при помощи Airbnb. Хозяин, как правило, подробно описывает, что именно получит гость: постельное белье, фен, возможность пользоваться кухней и общей гостиной, общая будет ванная комната или персональная — самые разные мелочи могут иметь значение. В описании жилья обязательно есть фотографии. И все же бывали истории с подменами, когда оказывалось, что это снимки соседнего дома.

Часто путешественники рассказывают о неверно указанных ценах: после бронирования (то есть уже после списывания денег со счета) хозяин неожиданно заявляет, что планировал сдавать квартиру на эти даты дороже. Хостам не запрещено поднимать цены уже во время проживания гостя.

Странные штрафы

Российские путешественники чаще сталкиваются с другой формой непредвиденных расходов — неожиданными штрафами. Москвич Валентин Васин с шестью друзьями в марте нынешнего года снимал квартиру в Нью-Йорке. За неделю они заплатили 140 тыс. рублей. Вернувшись, обнаружили, что хозяин требует доплатить $500 за якобы испорченное постельное белье. «Осознав, что с этим запросом ему ничего не светит, снизил до $275, потом до $225. Я снова отказался»,— рассказывает господин Васин. По его словам, админы Airbnb выставили неустойку в $133. Хозяин квартиры утверждал, что постояльцы постирали одеяло с хлоркой, и оно потеряло цвет. Администраторы, не разобравшись, поверили, написали, что в случае неуплаты аккаунт будет удален, а долг передадут агентствам. «Деньги небольшие,— продолжает Васин.— Но это вопрос принципа. С нас взяли 140 тыс. рублей, 10 тыс. из них заработало Airbnb. 5 тыс. включалось за уборку дома. За нее, кстати, хозяин требовал дополнительные деньги». Только сняв все деньги с карты, Васин избежал уплаты штрафа. Он заявил «Деньгам», что пользоваться площадкой больше не будет.

Елена и Максим Лисун менее удачно съездили в Майами: «Мы снимали квартиру на первой линии на месяц за $3 тыс. Что было в квартире, когда мы въезжали,— отдельная история. Три дня наводили порядок, убирали плесень, сушили квартиру и травили тараканов. При въезде хозяина не видели, ключи были в сейфе у консьержа. По личным обстоятельствам пришлось выехать раньше, списались с хозяином, убрали всю квартиру, скинули ему фото. Он сказал, что все нормально. Дней через десять пришла претензия на $5 100 (порча или пропажа вещей). Хозяин квартиры просил замену мебели и ремонт, так как в квартире появилась плесень якобы потому, что, когда мы съехали, кондиционер был выключен. А надо было включить. Хозяин сказал, что надо было догадаться, что во Флориде кондиционеры не отключают». Был долгий спор, пришлось привлекать поддержку, решение было в пользу россиян.



ПРЕСС-СЛУЖБА AIRBNB

ТЕКСТ **Татьяна Гомозова**
ФОТО **Пресс-служба Airbnb**