

28 ottobre 2016 0:00

Airbnb e cancellazione prenotazione

GEntili signori, scrivo per un consiglio.

Lunedì cercavo una sistemazione per una vacanza a Cambridge (UK) su airbnb dal 3 al 10 dicembre 2016. Non trovando altro modo di contattare l'host, ho compilato il form di prenotazione inserendo obbligatoriamente i dati della mia carta di credito e chiedendo all'host di non accettare la prenotazione prima di avermi fornito le info di cui avevo bisogno.

Alle 00.20 di martedì (poco dopo mezzanotte) l'host ha risposto alle mie domande; alle 9.36 si è accreditata la somma senza aspettare un riscontro da parte mia.

Alle 10, appena messo le mani su un pc, le ho scritto dicendo che la soluzione per me non andava bene e le ho telefonato. Non ha risposto.

Preso dal panico ho cancellato la prenotazione ma, essendo i termini di cancellazione rigidi, mi è stata addebitata una penale del 50%, cioè circa 300 euro.

Da quel momento non posso più vedere il numero di telefono dell'host che continua a non rispondere ai miei messaggi.

Airbnb non ha un servizio clienti quindi ho scritto all'unico indirizzo email che ho trovato chiedendo il totale rimborso della somma visto che:

- il sito non è chiaro per quanto mi riguarda

- avevo chiesto all'host di non addebitare la somma ma di rispondere prima alle mie domande. Non sono stata esplicita ma questo significava anche che doveva aspettare un mio riscontro.

- pur essendo i termini di cancellazione rigidi, ho disdetto mezz'ora dopo la conferma poiché l'appartamento era troppo distante dal centro per le mie necessità e il mio viaggio era previsto un mese e mezzo dopo.

Segnalo che AIRBNB scrive nelle FAQ: "I dati del tuo pagamento vengono salvati quando invii una richiesta di prenotazione. Non appena l'host l'accetta, o tu prenoti con la Prenotazione Immediata, Airbnb addebiterà il totale della prenotazione sul tuo metodo di pagamento. Non importa se la prenotazione è fra due giorni o due mesi:

Airbnb trattiene il tuo pagamento fino a 24 ore dopo il check-in prima di inviarlo all'host. Questo sistema permette a entrambe le parti di assicurarsi che tutto vada come previsto."

Vi allego in un unico file la mia mail ad airbnb e copia dei messaggi con l'host Sally.

Come devo procedere per avere quanto mi spetta?

Ho anche chiamato il customer care della carta di credito che mi ha detto che attraverso di loro posso solo tentare un rimborso per cancellazione prenotazione alberghiera ma che dipende dalle condizioni del contratto stipulato.

Grazie,

Carmela, da Roma (RM)

Risposta:

avendo effettuato la prenotazione, avendo richiesto di accettare la prenotazione solo dopo aver fornito le informazioni ed avendo l'host accreditato la somma dopo averle fornito le spiegazioni richieste, credo che non vi sia molta chance di recuperare quanto pagato. Può solo provare ad inviare una lettera raccomandata A/R o PEC di messa in mora:

http://sosonline.aduc.it/scheda/messa+mora+diffida_8675.php

alla sede legale di airbnb, chiedendo il riaccredito della penale per la cancellazione.