

# AIRBNB UTRÁCÍ MILIONY NA ZAHLAZOVÁNÍ NEPŘÍJEMNÝCH POBYTŮ



Airbnb utrácí miliony na zahlazování nepříjemných pobytů

Airbnb, fenomén, který vznikl v roce 2007 z nápadu dvou kamarádů, kteří se rozhodli pronajímat malý prostor svého domova na internetu, dokázal za roky posbírat nespočet úspěchů a vytvořit si místo ve vnímání veřejnosti na stejné úrovni jako jiné platformy, jako například Booking, Expedia atd.

Z finančního hlediska je možná ještě větší pohádka. Společnost má na akciovém trhu hodnotu přes 100 miliard dolarů, což je podle výpočtů Financial Times více než souhrnná hodnota čtyř největších hotelových společností na světě. IPO navíc umožnilo Airbnb získat více než tři miliardy dolarů.

## Nepříjemné pobyty v apartmánech Airbnb

Zdá se však, že pro americkou společnost není všechno tak růžové. To odhalil Bloomberg v článku, který osvětlil některé velmi nepříjemné situace týkající se Airbnb. V průběhu let Airbnb vybudoval speciální „bezpečnostní tým“, který se o tyto záležitosti stará. Jde ve své podstatě o tým krizového řízení, složený z kompetentních osob v této oblasti a které v minulosti zastávaly podobné role v politice a armádě.

Dle výpovědí jde o „extrémně stresující“ pracovní činnosti, která stojí na křehké rovnováze poskytování podpory obětem a ochrany veřejného obrazu společnosti.

A společnost na tom zjevně nešetří. Airbnb údajně utrácí přibližně 50 milionů dolarů ročně na řešení problémů, které se mohou pohybovat od jednoduchých nároků na škodu na majetku nebo krádeži, až po dohodu v hodnotě 7 milionů dolarů uzavřenou se ženou, která byla obětí násilí v pronajatém bytě v New York, kde na ní zaútočil cizinec, který vlastnil duplikát klíče od bytu.

## „Opravdu špatné věci“

Podle Airbnb je 0,1 % pobytů hlášeno jako „nepříjemné pobyty“, ale je třeba vzít v úvahu, že společnost registruje přibližně 200 milionů rezervací ročně. Airbnb zdůrazňuje, že většina případů je drobných a že šestimístné dohody jsou výjimečné.

Na druhou stranu je třeba poznamenat, že ti, kteří se zaregistrují na platformě, jsou povinni přijmout podmínky služby, kde jsou vyloučeny právní nároky na škodu nebo stres vyplývající z pobytu a řešením sporu v případě sporu je soukromá arbitráž.

Kromě toho vznikly nepříjemnosti také v důsledku opatření zavedených vládou k zastavení pandemie. Bezpečnostní tým byl zahlcen hovory kvůli problémům s infekcí. K tomu se přidali majitelé bytů, kteří využili příležitosti přeměnit nemovitosti na „noční kluby“, se snadno představitelnými důsledky pro policii, veřejné zdraví a samozřejmě pro bezpečnostní tým společnosti.

To také uznala Tara Bunch, vedoucí globálních operací Airbnb. „Máme co do činění se skutečnými lidmi v domech skutečných lidí. Lidé jsou od přírody nepředvídatelní a bez ohledu na to, jak moc se snažíme, někdy se stanou opravdu špatné věci,“ řekla.

"Všichni víme, že nemůžete zabránit všemu, ale vše záleží na tom, jak reagujete, a když se to stane, musíte to udělat správným způsobem, a to je to, o co se snažíme pokaždé," uzavřela Bunch.

Date: 2021-06-21

Article link:

<https://www.tourism-review.cz/neprijemne-pobyty-airbnb-tyto-situace-zahlazuje-news12073>