

AFFITTI BREVI

**Le nuove regole
per prenotare in sicurezza**



Vacanze senza pensieri

L'home sharing è un modo di viaggiare sempre più apprezzato grazie alla flessibilità, alla possibilità di risparmio e all'esperienza unica che offre rispetto ai soggiorni tradizionali. Scegliere di alloggiare in una casa, invece che in hotel, permette di vivere le destinazioni in modo più autentico, sentendosi parte della vita locale. Questa guida, nata dalla collaborazione tra Altroconsumo e

Airbnb, offre consigli pratici e suggerimenti per utilizzare al meglio la piattaforma, sia per chi cerca un alloggio come guest che per chi desidera mettere in affitto la propria casa come host. La guida esplora ogni aspetto del processo, dalla registrazione alla scelta dell'alloggio ideale, passando per le buone pratiche di accoglienza e le garanzie di Airbnb, che proteggono sia gli ospiti che chi ospita.



Sede legale, direzione,
redazione e amministrazione:
via Valassina, 22 - 20159 Milano

Edizione dicembre 2024

Altroconsumo dà ai suoi soci solo risposte chiare, coerenti, su misura per scegliere sempre al meglio.

Cosa può fare per te?

Ti aspettiamo su altroconsumo.it

Sommario

4 Alloggiare in casa di altri

Cosa sono gli affitti brevi
Un modo diverso di viaggiare
Alloggi insoliti, alloggi unici

10 Diventare un guest

Come registrarsi al portale Airbnb
Come scegliere un alloggio
A cosa stare attenti
Le recensioni

20 Diventare host

Mettere in affitto la propria casa
In regola con il CIN
Tassa di soggiorno
Adempimenti fiscali

26 Le garanzie di Airbnb

Verifiche e recensioni
L'assistenza di Airbnb

Alloggiare in casa d'altri

Alloggiare in casa d'altri è un'esperienza che permette di vivere un luogo come un abitante del posto, scoprendo l'ospitalità dei locali.

Questo tipo di soggiorno offre vantaggi unici: spesso è una soluzione più flessibile e intima di quella in un hotel, permette di accedere a spazi come cucine, soggiorni e giardini, e si adatta più facilmente a diverse esigenze e budget. Dai semplici appartamenti ai B&B, fino agli affitti brevi su piattaforme come Airbnb, l'ospitalità in casa altrui è un'opzione ideale per chi cerca comodità, immersione culturale e la libertà di vivere un viaggio come a casa propria.



COMFORT E LIBERTÀ IN
VACANZA COME A CASA:
SCEGLI IL POSTO PERFETTO
PER OGNI TUA ESIGENZA

Cosa sono gli affitti brevi

Gli affitti brevi sono locazioni di breve durata, generalmente da pochi giorni fino a qualche settimana o mese, ideali per soggiorni turistici, viaggi di lavoro o periodi di studio. Questo tipo di affitto prevede una gestione flessibile della proprietà, in cui l'host, ovvero il proprietario o il gestore, affitta la casa per periodi limitati tramite agenzie immobiliari o piattaforme online specializzate.

Una di queste piattaforme è Airbnb, nata a San Francisco nel 2007. La città quell'anno stava per ospitare un'importante conferenza di design e negli alberghi non c'era più posto per i tantissimi visitatori. Così tre studenti che condividevano un appartamento, ebbero l'idea, per fare un po' di soldi, di pubblicizzare online la disponibilità di un letto gonfiabile a casa loro e per farlo decisero di creare il sito Airbed and Breakfast, successivamente ribattezzato Airbnb.

L'iniziativa ebbe un tale successo da spingerli a continuare l'avventura e a diventare un'attività che oggi è presente in più di 220 paesi, con più di 5 milioni di host e 8 milioni di annunci attivi in tutto il mondo.

Vantaggi per gli host

Per gli host, optare per affitti brevi può essere una scelta redditizia e strategica:

- rispetto ai contratti di affitto tradizionali, gli affitti brevi offrono una maggiore flessibilità ai proprietari, permettendo di gestire l'uso dell'immobile in base alle proprie esigenze;
- la gestione è flessibile perché l'host può decidere quando rendere disponibile la proprietà, in base ai propri impegni personali;
- gli affitti brevi permettono inoltre al proprietario di monitorare frequentemente lo stato dell'abitazione, consentendo interventi di manutenzione più tempestivi.

La maggior parte degli host pubblica la propria casa su piattaforme online come Airbnb, perché offrono una più alta visibilità internazionale e permettono anche una gestione centralizzata delle prenotazioni. Airbnb, infatti, offre una serie di servizi per rendere l'esperienza sia dell'host che del guest, ovvero la persona ospitata, semplice e sicura:

- Airbnb offre una copertura assicurativa per eventuali danni o responsabilità legali, garantendo tranquillità ai proprietari;

- un servizio di assistenza attivo 24 ore su 24 aiuta sia host che guest a risolvere problemi o a rispondere a domande durante il soggiorno;
- la piattaforma incoraggia la trasparenza tramite un sistema di recensioni e la verifica delle identità, aiutando i guest a scegliere alloggi affidabili e gli host a ospitare persone di fiducia;
- permette inoltre ai proprietari di proporre esperienze o attività locali, arricchendo l'offerta e consentendo ai guest di immergersi nella cultura del luogo.
- queste soluzioni permettono di gestire autonomamente il proprio soggiorno, con possibilità di cucinare, ricevere amici o svolgere attività che difficilmente si potrebbero fare in un albergo.

Grazie a questi strumenti, Airbnb si presenta come una piattaforma completa per chi sceglie un affitto breve, semplificando la gestione e migliorando la sicurezza e la qualità dell'esperienza sia per gli host che per i guest.

Vantaggi per i guest

Gli affitti brevi sono interessanti anche per i guest per la loro praticità, la varietà di scelta e spesso anche per la convenienza:

- a differenza degli hotel, gli affitti brevi spesso includono cucine attrezzate e arredi personalizzati, che offrono un ambiente più familiare e confortevole;
- per famiglie o gruppi di amici, un affitto breve può essere più conveniente rispetto a prenotare più camere in hotel;
- in genere gli affitti brevi sono disponibili in diverse aree delle città, incluse quelle meno turistiche, e nelle aree rurali, permettendo di vivere una località in modo più autentico;

Un modo diverso di viaggiare

Il fenomeno globale del sovrappollamento turistico è un tema molto attuale e spesso legato a problemi di gestione delle città e dei luoghi turistici. Arginarlo si può e si deve, a patto che tutti facciano la loro parte: prima di tutto le istituzioni e i vari attori della filiera, ma poi anche il singolo turista. Come? Scegliendo un modo diverso di viaggiare: più sostenibile, più responsabile ma non per questo meno piacevole. Esiste infatti un turismo sostenibile, attento alla conservazione dell'ambiente, rispettoso delle tradizioni dei luoghi e che diventa preziosa risorsa per le comunità

Il vademecum del viaggiatore responsabile

Prima di partire

- Scegli mete meno affollate o visitale nei periodi di bassa stagione.
- Opta per viaggi lunghi e lenti per esplorare a fondo le destinazioni.
- Preferisci operatori e strutture con certificazioni di sostenibilità.
- Verifica che l'operatore supporti l'economia locale e tuteli le risorse naturali.
- Riduci l'uso dell'aereo e preferisci treni, bici e passaggi condivisi.
- Evita le crociere, dannose per l'ambiente.
- Informati su usi, costumi e pratiche locali.
- Impara qualche parola della lingua locale per facilitare le interazioni.
- Scegli un abbigliamento adeguato, evitando oggetti di valore visibili.
- Prenota online visite a musei e attrazioni per evitare code.

Durante il viaggio

- Spostati a piedi o in bicicletta per vivere il luogo con calma.
- Sostieni le attività locali scegliendo strutture, ristoranti e negozi gestiti da residenti.
- Rispetta monumenti e natura.
- Riduci il consumo di acqua ed energia, evitando sprechi.
- Limita l'uso della plastica, portando borracce e rifiutando i sacchetti di plastica.
- Evita gli sprechi alimentari.
- Fai la raccolta differenziata.
- Pratica il *plogging* durante le passeggiate, raccogliendo piccoli rifiuti trovati lungo il percorso.
- Scopri la cucina locale e acquista cibo a km 0 per supportare la produzione locale.
- Partecipa a eventi sociali, facendo attenzione agli incontri occasionali.
- Acquista souvenir autentici da artigiani locali, evitando prodotti di origine animale protetta.
- Non fare doni a singoli o bambini; preferisci donazioni a enti collettivi affidabili.
- Chiedi sempre il permesso prima di fotografare persone locali.
- Rispetta tutte le religioni, adattando abbigliamento e comportamento, specialmente nei luoghi di culto.
- Contrasta lo sfruttamento sessuale, ricordando che è un reato che lede i diritti umani.

Al rientro

- Lascia recensioni costruttive, giudicando in base a quanto promesso e ricevuto.
- Condividi sui social l'esperienza di viaggio responsabile per ispirare altri turisti a seguire buone pratiche di turismo sostenibile.

locali. È il contrario del turismo di massa mordi e fuggi che inquina, calpesta la natura, diventa fonte di problemi e malessere per gli abitanti.

Responsabilità e sostenibilità si muovono sempre insieme e sono le migliori compagne di viaggio del turista consapevole. Il turista responsabile compie scelte di viaggio sostenibili già prima di partire (dalla meta della vacanza, al mezzo di trasporto per raggiungerla, al tipo di struttura ricettiva) e, in loco, conosce e adotta una serie di pratiche e comportamenti che evitano un impatto negativo sull'ambiente, sugli abitanti e sull'economia locale.

Alloggi insoliti, alloggi unici

Negli ultimi anni, gli affitti brevi hanno rivoluzionato il modo di viaggiare, offrendo ai consumatori una varietà senza precedenti. Grazie a piattaforme come Airbnb, oggi è possibile trovare alloggi che vanno ben oltre il tradizionale hotel, permettendo a chi viaggia di scegliere tra stanze, case e alloggi insoliti per esperienze uniche.

Stanze private

Le stanze private sono una soluzione conveniente e pratica per chi desidera privacy ma anche

la possibilità di interagire con i residenti locali, offrendo spesso un'immersione autentica nel contesto. Molto popolari tra i viaggiatori solitari o i giovani, le stanze private sono ideali per soggiorni brevi e danno accesso a zone comuni come la cucina o il soggiorno. Su piattaforme come Airbnb, le stanze private offrono il comfort di una casa, ma a un prezzo più accessibile rispetto agli affitti di intere abitazioni.

Case intere

L'affitto di case intere è invece una scelta perfetta per chi desidera indipendenza totale durante il soggiorno. Questa opzione è ideale per famiglie, gruppi di amici o per chi preferisce uno spazio tutto per sé, completo a volte anche di giardino o terrazza. Gli ospiti possono sentirsi a casa, gestendo il proprio soggiorno con la massima flessibilità. Inoltre, piattaforme come Airbnb offrono una vasta scelta di case, appartamenti e ville, adattandosi a tutte le esigenze, dai viaggiatori low-cost a chi cerca comfort e lusso.

Alloggi insoliti

Per chi desidera un'esperienza fuori dall'ordinario, gli affitti brevi propongono anche alloggi insoliti, come iurte, case sugli alberi,

barche e roulotte. Questo tipo di alloggio offre l'opportunità di vivere un soggiorno avventuroso e unico nel suo genere, con un tocco di magia e originalità.

Alloggi unici

Gli alloggi unici rappresentano il vertice della creatività nel mondo degli affitti brevi. Questi includono dimore storiche, castelli, mulini a vento, vecchi fari e addirittura interi ranch o case scavate nella roccia. Spesso curati nei dettagli e arredati in modo tematico, gli alloggi unici permettono di vivere un'atmosfera speciale e di scoprire la cultura e la storia del luogo. Airbnb si è impegnato a promuovere questa tipologia di affitto per dare agli ospiti l'opportunità di vivere esperienze autentiche e memorabili. Ogni alloggio rappresenta un'immersione in ambienti creati per sorprendere e ispirare. Oggi, scegliere l'alloggio giusto fa parte dell'esperienza di viaggio e contribuisce a rendere il soggiorno più piacevole e interessante. In questo scenario di vasta scelta, gli affitti brevi sono diventati la nuova frontiera dell'ospitalità, dove ogni viaggio può trasformarsi in un'esperienza unica, grazie a un alloggio che rispecchia le preferenze e il desiderio di scoperta di ogni ospite.



Diventare guest

Affittare una casa per le vacanze non è una novità degli ultimi anni. Ciò che è cambiato è che grazie a piattaforme come Airbnb è diventato più semplice per chiunque trovare casa per un affitto breve, non solo nelle città d'arte ma anche in località turistiche meno note. Airbnb aggrega tantissime proprietà con il vantaggio che chi vuole prenotare una vacanza ha davvero tantissima scelta per quantità e tipologia di alloggio. La particolarità di questo approccio è il rapporto diretto tra chi mette la casa a disposizione e chi la cerca. La piattaforma Airbnb fa da tramite, come vetrina, motore di ricerca e garanzia per la sicurezza.



AFFITTA LA CASA IDEALE
PER LE TUE VACANZE,
OVUNQUE E IN POCHI
CLICK

Come registrarsi al portale Airbnb

Per iniziare a cercare un alloggio su Airbnb, è necessario registrarsi come guest. La registrazione è gratuita e richiede solo pochi minuti:

- Visita il sito www.airbnb.com o scarica l'app Airbnb disponibile su dispositivi iOS e Android.
- Clicca sul pulsante "Registrati" nella homepage. Puoi iscriverti con il tuo indirizzo e-mail, numero di telefono, account Google, Apple o Facebook.
- Airbnb ti chiederà alcune informazioni personali per completare il profilo, tra cui nome, cognome, data di nascita e una tua foto (opzionale ma consigliata). È anche possibile che ti venga richiesto di verificare la tua identità tramite un documento.
- Scegli una password sicura e memorizzala.
- Airbnb potrebbe richiedere di confermare l'e-mail o il numero di telefono per attivare il tuo account. Fai le verifiche necessarie seguendo le istruzioni che riceverai.

Il profilo guest

Farsi conoscere è l'aspetto più importante, perché chi dovrà scegliere se affittare il proprio alloggio avrà bisogno di avere su di te più informazioni possibili. Costruire con attenzione il profilo utente all'interno della piattaforma ti garantirà di essere preso in maggiore considerazione dai futuri host. Non dimenticarti infatti che i proprietari degli alloggi presenti su Airbnb hanno la libertà di decidere chi accogliere a casa loro e per farlo si basano sul profilo dei potenziali guest, oltre che sulle recensioni che questi hanno ricevuto.

La privacy

Gli utenti che visitano il profilo di un altro utente non vedranno l'indirizzo e-mail, il numero di telefono e il documento di identità fornito, ma sapranno che tutte queste informazioni sono state comunicate ad Airbnb. Più informazioni verificate ci sono, meglio è.

Come scegliere un alloggio

Una volta iscritti alla piattaforma, con un profilo di presentazione correttamente compilato e il più possibile amichevole, è il momento di partire alla ricerca della

casa per il proprio soggiorno. La prima cosa da decidere è la destinazione inserendo la città o l'area dove desideri soggiornare nella barra di ricerca.

Una volta stabilito dove si vuole andare, è importante circoscrivere il periodo del soggiorno. Ogni host su Airbnb predispone e tiene aggiornato il proprio calendario, dove indica per ogni giorno dell'anno se l'alloggio è disponibile e a che prezzo. Tutte le case disponibili nell'arco temporale selezionato saranno visibili. A questo punto occorre inserire l'ultima informazione essenziale, cioè il numero di persone che dovranno soggiornare nell'alloggio richiesto. In base alle informazioni

inserite da ciascun host circa la quantità di posti letto nella loro proprietà, compariranno gli annunci compatibili con il numero di viaggiatori previsti.

Oltre alla destinazione, al periodo e al numero di ospiti, che sono i requisiti essenziali per poter fare una prenotazione, è possibile operare molte più scelte, lavorando sui filtri messi a disposizione dalla piattaforma.

- **Tipo di alloggio** Puoi scegliere tra stanze private, case intere o alloggi condivisi.

- **Prezzo** Imposta un budget per vedere solo gli alloggi che rientrano nella tua fascia di prezzo.



- **Servizi e comfort** Se hai esigenze particolari, come la disponibilità di una cucina, un parcheggio o il Wi-Fi, puoi selezionare queste opzioni.

- **Alloggi unici** Per esperienze fuori dall'ordinario, seleziona alloggi unici come case sugli alberi o alloggi storici.

Clicca su ciascun annuncio per vedere i dettagli, incluse foto, descrizione, mappa della posizione, recensioni di altri ospiti e informazioni sull'host. Puoi anche verificare le condizioni di cancellazione e le regole della casa. Le recensioni degli altri guest sono una risorsa preziosa per valutare la qualità dell'alloggio e l'affidabilità dell'host. E se poi hai domande specifiche sull'alloggio, Airbnb ti consente di contattare l'host direttamente tramite la posta elettronica interna alla piattaforma (indirizzi e-mail e numeri di telefono privati di guest e host rimangono nascosti).

Il Superhost

Un altro filtro che può essere utile è quello dei Superhost. Dopo un po' di tempo che un utente ha fatto pratica come host sulla piattaforma, se ha centrato alcuni requisiti nella qualità dell'accoglienza viene insignito della qualifica di Superhost.

Il possesso delle caratteristiche necessarie per mantenere questo certificato di eccellenza sono revisionate ogni tre mesi. Questo significa che una volta ottenuta la qualifica, il Superhost deve continuare ad avere ottimi risultati per mantenerla.

Prenotazione e cancellazione

Una volta trovato l'alloggio che fa per te, clicca su "Prenota" o "Richiedi la Prenotazione". Se l'host ha attivato la prenotazione immediata, la prenotazione sarà confermata istantaneamente; in caso contrario, dovrai attendere la conferma dell'host.

Nella sezione "Viaggi" del tuo profilo, puoi visualizzare e gestire tutte le tue prenotazioni. Qui troverai i dettagli del soggiorno e, in caso di necessità, potrai modificare o cancellare la prenotazione secondo le condizioni stabilite dall'host. Airbnb offre diverse opzioni di cancellazione, adattabili sia a soggiorni brevi che a lungo termine. Vediamo quali sono le politiche standard per soggiorni brevi (fino a 27 notti).

- **Termini flessibili** Rimborso totale se la cancellazione avviene fino a 24 ore prima del check-in. In caso contrario, l'host riceve il pagamento per le notti utilizzate più una notte aggiuntiva.

- **Termini moderati** Rimborso totale se la cancellazione avviene fino a 5 giorni prima del check-in. Se cancellato dopo, l'host riceve il pagamento per le notti utilizzate e il 50% delle notti non fruite.
- **Termini semirigidi** Rimborso totale se cancellato almeno 30 giorni prima del check-in. Se la cancellazione avviene tra 7 e 30 giorni prima, l'host riceve il 50% delle notti prenotate.
- **Termini rigidi** Rimborso totale solo se cancellato entro 48 ore dalla prenotazione e

almeno 14 giorni prima del check-in. Altrimenti, l'host riceve il pagamento per le notti prenotate.

Per soggiorni lunghi (28 notti o più), i termini sono più severi. Gli host possono offrire un'opzione non rimborsabile a una tariffa scontata, garantendo un compenso in caso di cancellazione.

A cosa stare attenti

Airbnb fa il possibile per garantire la trasparenza e la correttezza delle interazioni ma c'è chi tenta



di sfruttare le potenzialità della piattaforma per attrarre le persone e poi tentare delle truffe. Per questo bisogna fare sempre attenzione, in particolare se capitano situazioni come le seguenti.

Soldi anticipati

Il proprietario ti chiede di versare dei soldi al di fuori del pagamento in piattaforma. Chi propone l'affitto afferma magari di essere per qualche giorno all'estero per lavoro e che al suo ritorno, ricevuto il versamento dell'anticipo, procederà con la finalizzazione della transazione.

Spesso il truffatore seriale non si prende nemmeno la briga di modificare il testo dei messaggi che invia al malcapitato di turno. Si tratta di e-mail standard nelle quali però, con l'intento di dare veridicità al tutto, il finto proprietario si spinge a richiedere una serie di informazioni e documenti al futuro ospite, affermando di voler essere sicuro della serietà delle sue intenzioni e delle sue disponibilità economiche. A volte afferma di dover raccogliere questi dati per poi girarli ad Airbnb, il che è di per sé assurdo, perché in realtà è la piattaforma che detiene i dati degli utenti e fa da tramite ed entro certi limiti anche da garante della transazione.

La casa non esiste

In questo caso Airbnb viene utilizzato solo come vetrina per mostrare al potenziale truffato una casa appetibile che gli faccia venir voglia di bloccare immediatamente la prenotazione. Per poi scoprire che la casa non esiste e i suoi soldi si sono involati.

Le comunicazioni avvengono tutte all'esterno del sito, tramite e-mail che provengono da account privati. Come chi ha usato Airbnb almeno una volta sa benissimo, è espressamente vietata dal sito la comunicazione tra guest e host che non passi dalla posta interna al sistema. Quindi se qualcuno comunica con te solo fuori piattaforma e ti manda su Airbnb solo per visionare l'annuncio è ovvio che c'è qualcosa sotto.

Non è l'host che raccoglie informazioni sul guest per poi girarle ad Airbnb, ma il contrario; quindi, questo è il primo campanello d'allarme. Chi dà in affitto casa tramite Airbnb non deve chiedere anticipi, tantomeno tramite bonifico o altri sistemi che non siano quelli previsti dalla piattaforma.

Il sito fake

Anche in quest'altra tipologia di truffa l'aggancio avviene al di fuori di Airbnb e fuori ne rimane, anche se il finto proprietario

vuole convincerti del contrario. Nei messaggi il truffatore assicura che la transazione potrà avvenire su Airbnb, di cui viene fornito un link.

La menzione di un sito così noto infonde di solito un'istantanea fiducia nell'ospite, che clicca sul link e finisce in un sito che assomiglia per grafica e design a quello di Airbnb, ma non lo è. Seguono richieste di invio di soldi per anticipo o deposito. Una volta che l'utente li ha versati, il truffatore scompare dal radar e non risponde più ai messaggi. Se ti imbatti in un finto sito Airbnb, segnalalo alla piattaforma su reportphishing.net/airbnb.

Cambio last minute

Un tipo di inganno emerso in tempi recenti consiste nel proporre un cambio di sistemazione all'ospite che ha prenotato su Airbnb quando questo è già arrivato a destinazione.

La scusa utilizzata è che l'appartamento prenotato sulla piattaforma presenta un problema improvviso (bagno intasato, aria condizionata rotta, perdita d'acqua) che lo rende momentaneamente inagibile. Per questo l'host propone al guest un cambio in corsa, e gli offre un appartamento a suo dire di pari livello fino a che il problema dell'altra casa non sarà risolto.



L'ospite a questo punto può contattare Airbnb e valutare come comportarsi. In situazioni simili l'annullamento da parte del guest non prevede penali e la piattaforma lo assisterà nella ricerca di una nuova sistemazione ma, a seconda del luogo e del periodo, non è detto che sia un'operazione semplice.

Secondo quanto previsto dalle politiche di Airbnb, se un host propone a un ospite un cambio di casa ma senza un'ufficiale modifica della prenotazione tramite sito, il comportamento giusto consiste nel chiedere all'host di cancellare la prenotazione in modo da poter ottenere un rimborso totale o trovare un'altra sistemazione più adatta al proprio soggiorno. Se è l'host a cancellare la prenotazione all'ultimo momento, infatti, Airbnb prevede per il guest un rimborso totale o la possibilità di prenotare un altro alloggio sulla piattaforma.

Le recensioni

Le recensioni su Airbnb sono uno degli strumenti più preziosi per chi utilizza la piattaforma, sia per i guest che per gli host. Questo sistema di valutazione, basato su feedback reciproco e trasparente, aiuta a costruire un ambiente di

fiducia e sicurezza per gli utenti e fornisce informazioni essenziali per prendere decisioni informate.

Come funzionano

I guest e gli host hanno l'opportunità di lasciare recensioni dettagliate al termine di ogni soggiorno. Il sistema richiede una valutazione complessiva, ma permette anche di assegnare voti su aspetti specifici, come la pulizia, la precisione dell'annuncio, la comunicazione, il rapporto qualità-prezzo e la posizione. Su Airbnb, sia il guest che l'host hanno la possibilità di lasciare una recensione reciproca entro 14 giorni dalla fine del soggiorno. Le recensioni vengono pubblicate quando entrambi hanno scritto il loro riscontro o quando il periodo di 14 giorni è scaduto. Questo sistema impedisce recensioni influenzate e promuove l'onestà e l'obiettività.

Fiducia nella community

Gli host possono rispondere alle recensioni lasciate dai guest, offrendo chiarimenti o ulteriori spiegazioni. Questa funzione consente di avere una visione ancora più completa del rapporto con l'host e del tipo di esperienza. Il sistema di recensioni su Airbnb è uno strumento fondamentale per promuovere trasparenza, affidabilità e qualità all'interno della community.

ALTRO VIAG- GIARE

IMPEGNATI A CAMBIARE.

È il momento di ripensare le priorità delle nostre scelte, anche quando si tratta di decidere dove andare e come muoversi.

Non possiamo più permetterci di vivere dentro una continua emergenza. Che sia climatica, sociale o economica, il mondo aspetta risposte nuove. Certo dalla politica, dalle istituzioni, dalle imprese: ma le più decisive devono arrivare anche da ciascuno di noi. Siamo la principale Organizzazione di consumatrici e consumatori italiana: da 50 anni difendiamo i diritti e sup-

portiamo le scelte di chi compra. Oggi rilanciamo il nostro impegno e uniamo le forze per promuovere una nuova responsabilità, individuale e collettiva, ogni volta che un prodotto o un servizio entra a far parte delle nostre vite. Per comprare meglio, per agire meglio, per vivere meglio. Nel rispetto dei diritti, delle diversità, dell'ambiente e di chi verrà dopo di noi.



Diventare host

Diventare host è un'opportunità per condividere il proprio spazio con viaggiatori di tutto il mondo, trasformando la propria casa in una fonte di reddito extra e di nuove esperienze. Fare l'host non significa solo affittare una stanza o un appartamento, ma offrire un'accoglienza personalizzata che arricchisce sia chi ospita sia chi è ospitato. Curare l'annuncio, rendere il proprio spazio accogliente e fornire consigli locali permette di creare soggiorni memorabili per gli ospiti. Con piattaforme come Airbnb, diventare host è semplice e accessibile, e offre supporto in ogni fase, dalla creazione dell'annuncio alla gestione delle prenotazioni.



CONDIVIDI LA TUA
CASA E INIZIA A
GUADAGNARE, VIVENDO
NUOVE ESPERIENZE

Mettere in affitto la propria casa

Mettere in affitto la propria casa può essere un modo pratico e redditizio per sfruttare al meglio una proprietà non sempre utilizzata, soprattutto grazie alla flessibilità e visibilità offerte da piattaforme come Airbnb.

Prima di mettere in affitto la casa, è importante prepararla in modo che risulti funzionale, sicura e attraente per gli ospiti:

- effettua una pulizia profonda di tutte le aree, compresi gli armadi, i cassetti e gli spazi che potrebbero essere utilizzati dagli ospiti;
- fornisci elementi essenziali come lenzuola, asciugamani, sapone, carta igienica, stoviglie e utensili da cucina;
- assicurati che tutte le stanze siano ben arredate e funzionali;
- controlla che la casa sia sicura installando rilevatori di fumo e monossido di carbonio, verificando serrature e chiavistelli e assicurandoti di avere una cassetta di pronto soccorso a disposizione.

Il profilo host

Per iniziare a guadagnare con Airbnb, è necessario iscriversi alla piattaforma e creare un an-

nuncio dettagliato. Per cominciare, visita www.airbnb.com o utilizza l'app Airbnb per creare un account gratuito. Dovrai inserire informazioni personali e seguire le indicazioni per verificare l'identità. Potrai poi accedere alla sezione "Diventa un host" e iniziare a creare il tuo annuncio inserendo dettagli come:

- un titolo breve e attraente che descriva la casa;
- una descrizione accurata dell'alloggio, specificando le caratteristiche principali, i servizi inclusi e le eventuali regole della casa (come gli orari di check-in e check-out, il numero massimo di ospiti, il divieto di fumare, organizzare feste o portare animali domestici);
- foto di alta qualità e ben illuminate degli spazi principali, come soggiorno, cucina, camere e bagno;
- il costo dell'alloggio, possibilmente basandoti sui prezzi di mercato della zona e sul livello di comfort offerto. Airbnb offre eventualmente uno strumento per la tariffazione automatica, che regola il prezzo in base alla domanda e ai periodi di alta stagione.

Una volta attivo l'annuncio, inizierai a ricevere richieste di prenotazione. Il consiglio principale è quello di rispondere rapidamente alle richieste e alle domande

degli ospiti, in modo da dare subito una buona impressione. Airbnb inoltre premia gli host che mantengono un buon tempo di risposta, migliorando la visibilità dell'annuncio.

Una buona accoglienza

Ricorda di usare un tono cordiale e professionale nelle comunicazioni e di fornire tutte le informazioni necessarie per agevolare il soggiorno degli ospiti. L'accoglienza è uno degli aspetti più importanti e influenza fortemente le recensioni. Verifica quindi che la casa sia pronta per accogliere gli ospiti e stabilisci una modalità di check-in comoda (per esempio, di persona o tramite qualcuno di tua fiducia). Rimani poi reperibile per risolvere eventuali problemi o rispondere a domande durante il soggiorno.

Infine, mantieni aggiornato il calendario di disponibilità, in modo che gli ospiti possano prenotare solo le date in cui la casa è effettivamente libera.

In regola con il CIN

Il Codice Identificativo Nazionale (CIN) è il codice assegnato a tutti gli immobili destinati a uso turistico, affitti brevi, alberghi e qual-

siasi tipologia di strutture extralberghiere (B&B, ostelli, agriturismi, affittacamere) in Italia. Viene rilasciato attraverso una procedura automatizzata dal Ministero del Turismo, previa una richiesta del proprietario contenente i dati catastali e i requisiti di sicurezza. Da gennaio 2025 sarà obbligatorio esporre il CIN all'esterno dello stabile e su ogni annuncio online, sia su portali dedicati che su qualsiasi sito web dove l'alloggio viene pubblicizzato.

Il CIN contribuirà anche a popolare una banca dati nazionale, chiamata Banca Dati Strutture Ricettive (BDSR), contenente informazioni su tutte le proprietà e strutture ricettive turistiche in Italia. Questo dovrebbe garantire una maggiore tracciabilità e controllo, contribuendo così a una gestione più efficace e trasparente nel settore degli affitti brevi e delle strutture ricettive.

Chi e come

Il Codice Identificativo Nazionale (CIN) è necessario per le seguenti categorie di immobili e strutture:

- unità immobiliari a uso abitativo destinate a contratti di locazione per finalità turistiche;
- locazioni brevi di immobili;
- strutture turistico-ricettive, sia alberghiere che extralberghiere.

Per ottenere il CIN, il titolare della struttura deve presentare una richiesta formale sul portale ufficiale comunicato dal Ministero del Turismo e seguire una procedura online automatizzata. La procedura di richiesta avviene esclusivamente online e per accedere bisognerà utilizzare le credenziali digitali SPID o la Carta d'Identità

Elettronica (CIE). È obbligatorio allegare una dichiarazione contenente i dati catastali dell'immobile e l'allegato o l'autocertificazione che attesti la conformità ai nuovi requisiti di sicurezza. I documenti necessari per la richiesta variano in base alla natura dell'attività, distinguendo tra soggetti privati e imprenditoriali.

La community ACMakers

Per capire meglio le abitudini sugli affitti brevi e scoprire quanto sia noto il nuovo codice CIN, abbiamo chiesto l'opinione alla nostra community di ACMakers.

La maggioranza dei partecipanti ci ha confermato che l'affitto breve è tra le opzioni preferite per le vacanze, siano esse lunghe o brevi. Invece, solo una piccola parte ha messo in affitto una proprietà per periodi brevi, segno che l'idea di "fare l'host" non è ancora così diffusa, anche se l'interesse cresce.

Quando abbiamo chiesto del CIN, i partecipanti si sono divisi: alcuni ne conoscevano già il significato, altri meno. Tra chi sa di cosa si tratta, è opinione comune che il codice potrà rendere più trasparente il mercato e abbattere le frodi, oltre a dare una tranquillità in più a chi vuole controllare se l'immobile è registrato correttamente. Tra le richieste alla base dell'uso del CIN, emerge soprattutto il desiderio di verificare la legalità della struttura, dei proprietari e delle transazioni, rendendo più sicuro l'affitto breve.

Un altro aspetto emerso dal sondaggio riguarda le aspettative degli utenti verso il CIN: oltre a migliorare la trasparenza, molti intervistati sperano che questo codice diventi uno strumento di tutela per i guest, rendendo più semplice ottenere rimborsi e assistenza in caso di problemi durante il soggiorno. Insomma, si cerca un sistema che non solo attesti la serietà della struttura, ma che possa garantire una vacanza senza spiacevoli sorprese, per un affitto breve sempre più sicuro e affidabile.

Le sanzioni

Le sanzioni previste per il mancato rispetto delle disposizioni relative al CIN variano in base alla tipologia di violazione. Nel caso in cui la struttura venga pubblicizzata o l'immobile venga affittato senza il regolare possesso del codice, sono previste multe che variano da 800 a 8.000 euro. La mancata esposizione del Codice CIN all'esterno dello stabile o in ogni annuncio online su portali e siti web può comportare multe da 500 a 5.000 euro. Questa disposizione mira a garantire che gli ospiti siano informati in modo trasparente e completo sull'identità e la regolarità della struttura durante la fase di ricerca e prenotazione on line.

Tassa di soggiorno

Esistono degli obblighi di natura fiscale per coloro che affittano casa per brevi periodi. In molte località turistiche, gli ospiti devono versare una tassa di soggiorno e i proprietari devono premurarsi di raccoglierla e girarla al Comune. Ciascun Comune decide l'importo che varia col variare del tipo di struttura ricettiva e anche della categoria. Per le case affit-

tate ai turisti esistono tariffe specifiche in ogni Comune sulle quali è necessario informarsi presso l'amministrazione locale. In generale l'importo è fisso, e in base alla tipologia di Comune, può variare molto entro limiti stabiliti dalla legge che sono di 5 euro per la gran parte dei Comuni, 10 euro per alcuni capoluoghi di provincia e per Roma capitale. La discrezionalità sull'importo è in capo al Comune che fissa la tassa a persona e che va moltiplicata per il numero di pernottamenti. Lo stesso Comune può introdurre esenzioni o riduzioni, per esempio, per gli autisti di pulman, gli accompagnatori turistici, chi fa terapie presso strutture sanitarie e i loro accompagnatori, studenti in viaggio d'istruzione. I Comuni e gli enti locali italiani possono scegliere di collaborare con Airbnb per facilitare la riscossione e il versamento dell'imposta di soggiorno tramite gli strumenti di raccolta automatizzata messi a disposizione da Airbnb. Per sapere se Airbnb riscuote l'imposta di soggiorno nel proprio comune, gli host possono selezionare l'annuncio su cui vogliono effettuare questa verifica e cliccare sull'editor annunci. L'imposta di soggiorno che Airbnb riscuote e versa verrà mostrata nella sezione "Tasse locali" nella pagina "Tasse".

Adempimenti fiscali

Piattaforme come Airbnb sono tenute ad applicare una ritenuta fiscale del 21% (cedolare secca) sui guadagni degli host non professionali derivanti da locazioni brevi, cioè coloro che non sono dotati di partita IVA e che concedono in locazione fino a 4 alloggi. Questa ritenuta viene applicata in acconto all'imposta dovuta, che verrà calcolata ed eventualmente versata a saldo in sede di dichiarazione dei redditi, infatti, in caso di locazione di più di un alloggio, la cedolare secca è dovuta nella misura del 26% su tutti gli immobili ad esclusione di uno, per il quale si applica la cedolare secca al 21%. Inoltre, in sede di dichiarazione dei redditi lo Stato chiederà di versare l'acconto per l'anno in corso, calcolato sul 100% delle imposte a saldo dovute.

La tassazione ordinaria

Ricordiamo che la scelta dell'opzione per la cedolare secca è facoltativa: è sempre possibile optare per la tassazione ordinaria che utilizza le aliquote Irpef proporzionali e permette di detrarre eventuali spese personali sostenute nell'anno, come avviene per i redditi da lavoro o da pensione. La valutazione della convenienza del regime fiscale da utilizzare deve

esser fatta singolarmente in base alla propria situazione reddituale complessiva.

La ritenuta fiscale

A partire dal 1° gennaio 2024, gli host possono accedere al loro account e confermare se Airbnb deve applicare la ritenuta fiscale sui guadagni futuri ottenuti tramite affitto breve del loro alloggio.

Airbnb versa l'importo trattenuto all'Agenzia delle Entrate e fornisce agli host su base annua la certificazione unica, contenente i dettagli relativi alle ritenute fiscali sui loro guadagni, affinché possano tenerne conto per la dichiarazione dei redditi. Gli host possono controllare e monitorare in qualsiasi momento le ritenute fiscali effettuate da Airbnb nel loro account. Se il tuo annuncio fa riferimento a una struttura ricettiva extra-alberghiera soggetta a redditi occasionali, devi scegliere di gestire autonomamente le tasse in quanto questi redditi non sono soggetti alla ritenuta in acconto del 21%. Sul sito di Airbnb puoi trovare una pagina dedicata al tema. Se non sai in che modo la normativa si applica al tuo caso, il consiglio è quello di verificare quali sono i tuoi obblighi, chiedendo aiuto al tuo commercialista o consultando le linee guida fiscali pubblicate dei siti ufficiali per ottenere maggiori dettagli.

Le garanzie di Airbnb

Airbnb offre una serie di garanzie per proteggere host e ospiti, rendendo ogni soggiorno più sicuro e sereno. Per gli host, il programma di protezione per danni copre eventuali incidenti alla proprietà. I guest, invece, possono contare sulla garanzia di rimborso, che assicura una soluzione rapida se l'alloggio non risponde alla descrizione o presenta problemi. Entrambi beneficiano di un sistema di recensioni trasparente e di un'assistenza clienti attiva 24 ore al giorno, tutti i giorni.

Grazie a queste garanzie, Airbnb rende l'esperienza di affitto più affidabile e sicura per tutti.

Verifiche e recensioni

Alcuni meccanismi alla base del funzionamento di Airbnb contribuiscono ad aumentare il livello di sicurezza dell'incontro tra domanda e offerta. Gli ambiti di intervento della piattaforma sono sostanzialmente due: quello delle informazioni relative agli utenti e quello dei pagamenti.

Airbnb non conosce di persona gli utenti che propongono una o più proprietà sulla piattaforma. Richiede loro, però, diversi riscontri. Le verifiche possono comportare la richiesta di fornire un documento di identità, una carta di credito valida, di caricare una foto, fornire un indirizzo e-mail o un numero di telefono. Queste misure hanno l'obiettivo di aumentare la fiducia reciproca tra host e guest, migliorando la sicurezza delle transazioni e riducendo i possibili rischi.

Inoltre, se un host ha rispettato alcuni standard di qualità e ottenuto un certo numero di recensioni molto positive nell'arco di alcuni mesi potrà fregiarsi del titolo di Superhost, una sorta di certificato di qualità che rappresenta un'ulteriore garanzia per gli ospiti. Non si parla solo di gentilezza ma di pulizia, velocità di risposta, frequenza di cancellazione, affidabilità complessiva e

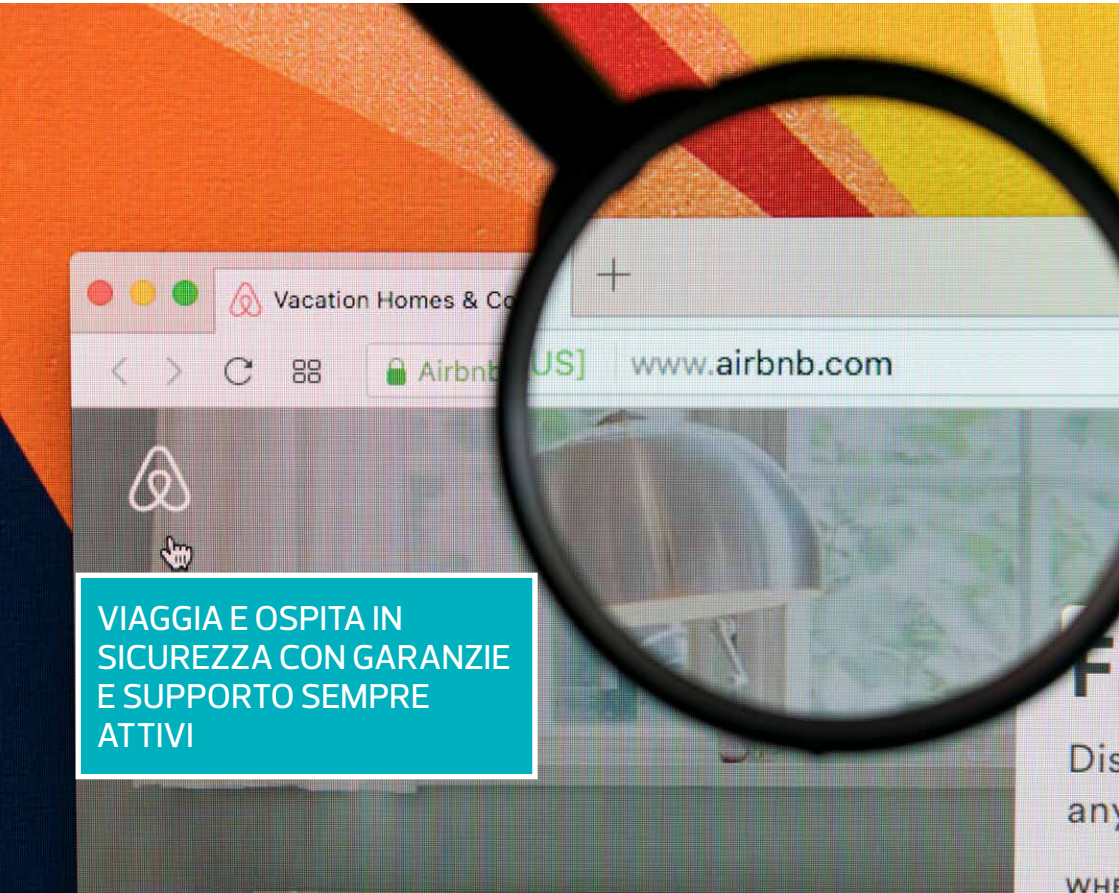
corrispondenza tra quanto apparire nell'annuncio e come si presenta la casa.

La copertura assicurativa

La sicurezza è molto importante per il buon funzionamento del servizio. Per questo Airbnb offre ai propri utenti una copertura assicurativa. Per chi ospita c'è il programma *AirCover for Host*, con una copertura fino a 3 milioni di dollari di danni. Inoltre, Airbnb fa una valutazione del rischio per ogni prenotazione prima della conferma definitiva, con l'uso di analisi predittive e *machine learning* che valutano centinaia di segnali alla ricerca di possibili attività sospette.

La sicurezza dei pagamenti

Airbnb guadagna trattenendo una percentuale del totale del pagamento sia dall'host che dal guest per ogni transazione. È chiaro quindi che le transazioni devono avvenire dall'inizio alla fine sulla piattaforma perché questi soldi possano essere trattenuti. Appena una richiesta di prenotazione viene accettata, Airbnb trattiene l'intera cifra dovuta. Non la versa però al proprietario dell'alloggio fino a 24 ore dopo l'orario previsto



VIAGGIA E OSPITA IN
SICUREZZA CON GARANZIE
E SUPPORTO SEMPRE
ATTIVI

del check-in. Questa è una garanzia per il guest, perché avrà modo di vedere la casa, notare eventuali problemi e segnalarli alla piattaforma prima che i soldi passino definitivamente di mano.

Se la prenotazione effettuata è idonea al pagamento dilazionato (in un massimo di due rate), la piattaforma avvisa di questa possibilità nel momento che precede l'operazione di pagamento. La prima rata viene trattenuta subito, il saldo in un secondo momento, con l'approssimarsi della data di partenza. In ogni caso Airbnb manda all'ospite una mail per avvisare dell'avvenuto addebito e ricordare i termini di cancellazione previsti dall'annuncio. Se un host propone di essere pagato al di fuori della piattaforma o con metodi di pagamento che Airbnb non consente, magari proponendo uno sconto, mette a rischio il guest perché in quel modo non c'è più Airbnb a fare da garante. Per questo è importante rifiutare i pagamenti alternativi e segnalare la cosa ad Airbnb, cliccando sul simbolo della bandiera all'interno della messaggistica con l'host sospetto e indicando il motivo della segnalazione.

Segnalazioni e reclami

Mancano le lenzuola oppure i letti non sono stati cambiati? In presenza di un problema di solito si

procede per gradi. Il primo passo consiste nell'avvertire l'host di quello che non va.

Il consiglio è di usare la messaggistica del sito in modo che resti traccia della conversazione con l'host. Se però con quel mezzo non si dovesse ricevere risposta e se l'host ha fornito un numero per un contatto diretto, non bisogna esitare a mandargli un sms o un messaggio via Whatsapp e, se neanche a questi risponde, a telefonare.

A questo punto possono succedere diverse cose. Lo scenario migliore è che l'host si scusi per il disagio e provveda nel minor tempo possibile a sistemare le cose. Per esempio, potrebbe mandare una persona a fare le pulizie o indicare dove trovare la biancheria pulita che serve. Oppure potrebbe dire che per lui o lei il problema non esiste e che non ha intenzione di intervenire; o ancora potrebbe non farsi trovare del tutto. Nella seconda e terza ipotesi è il caso di fare il passo successivo. Prima di tutto è bene documentare con foto e video tutto ciò che non torna. Sporczia, disordine, apparecchi non funzionanti, letti e camere che non corrispondono a quanto mostrato nell'annuncio, finestre cieche o che danno su un vicolo buio invece che su un bel parco come promesso: tutto va fotografato in modo da avere del-



le prove da mostrare quando sarà il momento di segnalare i problemi e reclamare.

I rimborsi

I casi nei quali le politiche di Airbnb prevedono la possibilità di un rimborso sono elencati chiaramente nella sezione del sito dedicata all'assistenza.

Possono dare diritto a un rimborso la cancellazione da parte dell'host poco prima del check-in, l'impossibilità di accedere all'alloggio e una sostanziale differenza tra la presentazione dell'alloggio fatta sul sito e il suo reale aspetto.

Le differenze possono per sem-
pio riguardare:

- le dimensioni della casa (numero di camere, bagni, cucina);
- il tipo di alloggio;
- la presenza non prevista dell'host durante il soggiorno;
- le dotazioni della casa e i servizi che non corrispondono a quelli descritti o non funzionano (elettrodomestici, doccia, riscaldamento, aria condizionata...);
- la posizione dell'alloggio;
- la sporcizia o comunque la mancanza di igiene adeguata (biancheria sporca);
- la presenza di parassiti o altri animali.

Per essere valido un reclamo nel quale si contesta a Airbnb un problema deve rispettare alcuni

canoni. Prima di tutto deve essere sporto dall'utente che ha effettuato la prenotazione, che segnalerà il problema per iscritto o per telefono entro 24 ore dal momento in cui lo ha scoperto e fornirà tutte le prove in suo possesso per dimostrarne l'esistenza.

L'utente che segnala il problema ad Airbnb deve poi rispondere ai messaggi inviati dalla piattaforma in merito alla sua segnalazione, compresi quelli in cui si richiedono informazioni aggiuntive o una collaborazione da parte dell'ospite.

È inoltre importante che il problema non si sia verificato a causa dell'ospite stesso: se ho rotto

io il condizionatore non posso poi pretendere un rimborso perché non funziona. Infine, l'ospite deve collaborare con l'host per la risoluzione del problema, se questa si rivela possibile.

Per ricevere un rimborso o assistenza per la prenotazione di un alloggio alternativo, l'utente deve lasciare quello in cui si è verificato il problema. Se invece decidesse di restarvi, potrebbe avere diritto a un rimborso parziale, a discrezione di Airbnb.

Airbnb fa solo da intermediario nella transazione. Questo significa che il suo intervento di ricollocazione o di parziale o totale rimborso non esclude la tua possibilità di promuovere un'azione

legale contro l'host se ritieni che il danno che hai subito meriti un risarcimento al di là del rimborso di quanto speso.

L'assistenza di Airbnb

Per mettere Airbnb a parte dei problemi che hai riscontrato è necessario andare nella pagina dei contatti del sito e scegliere se chattare o parlare con un operatore.

Se la segnalazione viene fatta entro le 24 ore successive al check-in, Airbnb si impegna a rimborsare all'ospite l'importo che ha versato tramite la piattaforma o a fare il possibile per aiutarlo a trovare e prenotare un altro alloggio equivalente o migliore di quello originario per il suo soggiorno. La piattaforma si riserva di decidere, anche in base alla disponibilità di altri alloggi simili, se rimborsare l'utente o aiutarlo a ricollocarsi in un'altra casa. La stessa procedura viene seguita se la segnalazione da parte dell'ospite avviene dopo che sono già trascorse 24 ore dal check-in.

Linee guida

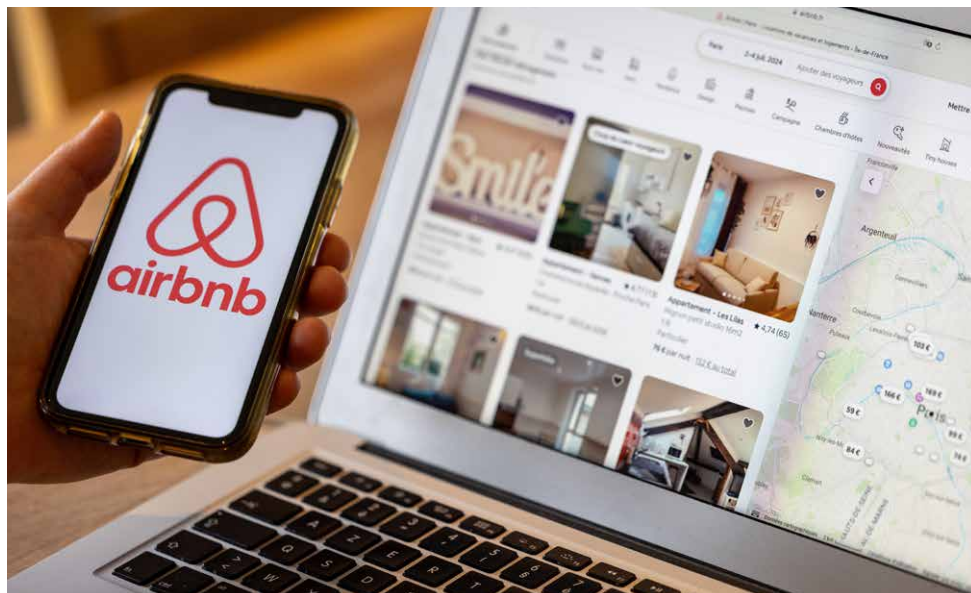
Sicurezza, onestà, autenticità, affidabilità: le linee guida di comportamento che gli utenti di Airbnb devono rispettare si basano su questi quattro concetti chiave.

Tentativi di phishing o frode, uso di identità false, comunicazione di informazioni scorrette o ingannevoli sull'alloggio, mancato rispetto degli impegni presi sono alcuni dei comportamenti che la piattaforma non tollera da parte degli host. Ve ne sono naturalmente anche tanti che riguardano i guest e gli account che non rispettano le regole possono essere disattivati o sospesi una volta compiute le dovute verifiche.

Risolvere le controversie

Per ogni situazione in cui un utente ritiene che i termini della prenotazione non siano stati rispettati, Airbnb mette a disposizione un sistema di risoluzione delle controversie. Questa opzione consente di segnalare il problema al team di assistenza, che valuterà le prove e offrirà supporto per trovare una soluzione che rispetti i diritti di entrambe le parti.

Inoltre, come abbiamo visto in precedenza, Airbnb incoraggia gli utenti a lasciare recensioni oneste e dettagliate sugli alloggi e sugli ospiti, poiché queste testimonianze sono uno strumento fondamentale per garantire trasparenza all'interno della comunità. Le recensioni aiutano futuri viaggiatori a scegliere consapevolmente e permettono agli host di migliorare l'esperienza offerta.



**Il mondo aspetta
*RISPOSTE NUOVE.***

Ripensare le priorità delle

NOSTRE SCELTE

Comprare meglio. Vivere meglio.

Rispetto dei diritti,

DELLE DIVERSITÀ, DELL'AMBIENTE.

Rispetto di chi verrà

DOPO DI NOI



IMPEGNATI
a cambiare



Unisciti al cambiamento.
Registrati su
impegnatiacambiare.org

 **ALTROCONSUMO**