

Home sharing HOST

introduzione

SE VIAGGIARE VUOL DIRE CONDIVIDERE

Negli ultimi 10 anni il settore del turismo ha cambiato volto. Da un lato le compagnie aeree low cost hanno reso abbordabili mete un tempo inavvicinabili, dall'altro l'avvento della sharing economy ha ampliato notevolmente il panorama ricettivo, consentendo agli **utenti** di scegliere tra tipologie di alloggi molto diverse tra loro, individuando quella che risponde meglio alle proprie esigenze. A seconda se si viaggia da soli, in famiglia, con gli amici, la scelta della sistemazione può ricadere su soluzioni differenti, e chiaramente anche il budget conta,

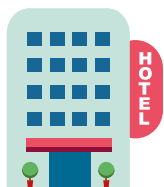
oltre alla voglia di fare nuove esperienze.

Il turismo collaborativo è una delle nuove facce dell'economia della condivisione. Con il supporto della Regione Lombardia su fondi del Ministero dello Sviluppo Economico, tra marzo e settembre 2017 Altroconsumo, con l'aiuto di Collaboriamo.org, ha svolto un'analisi approfondita di quattro piattaforme di home sharing. Lo scopo era capire da un lato vantaggi e criticità per chi **cerca** un alloggio vacanze e fornire consigli pratici per utilizzare al meglio questi servizi, dall'altro comprendere come funziona l'home sharing per chi **offre** la propria

casa su una di queste piattaforme, e se vi sono particolari dettagli a cui stare attenti.

Ne abbiamo anche valutato gli aspetti più strettamente legati alla *community*, verificando come funziona il sistema delle recensioni, quanto sono facili i contatti tra **guest**, colui che prende in affitto l'alloggio, e **host**, colui che lo offre. Nelle prossime pagine ci occuperemo anche di metodi di pagamento, usabilità di siti e app, assistenza fornita dalle **piattaforme** a entrambe le parti. Prima però vediamo come si colloca l'home sharing tra le varie tipologie di alloggio turistico disponibili per i viaggiatori del terzo millennio.

Strutture alberghiere



Si tratta della sistemazione classica: per essere definita alberghiera la struttura deve rendere disponibili almeno 7 stanze o unità abitative. La prenotazione può essere fatta in qualsiasi modo, sia verbalmente che per iscritto. Conviene comunque sempre optare per qualcosa di scritto, per avere una prova di quanto pattuito; pertanto, anche in caso di prenotazione telefonica, confermatela comunque sempre almeno con una email, tenendone sempre una copia a portata di mano. In questo modo potrete far valere più agevolmente i vostri diritti nel caso insorgessero problemi con l'albergatore. Check-in e check out sono gestiti in modo standardizzato, è sempre possibile rintracciare un interlocutore. Al consumatore si applica la tutela prevista dal Codice del Consumo.

Le alternative all'albergo



HOME SHARING

La condivisione a pagamento di case o stanze non è nuova, ma i social media e l'andamento della sharing economy hanno ampliato l'offerta di servizi e la loro efficienza. Per questa pubblicazione abbiamo analizzato quattro piattaforme internazionali con una buona offerta a livello regionale: www.airbnb.it, www.homeaway.it, www.housetrip.it, www.wimdu.it. Le modalità di prenotazione e fruizione del servizio richiedono più tempo e maggiore interazione con chi ospita rispetto all'albergo o all'agriturismo. Il maggiore impegno è compensato da un'offerta personalizzabile e dall'idea di un mondo aperto in cui ci si può sentire sempre a casa propria. Per l'host c'è la possibilità di sfruttare risorse sottoutilizzate e di avere nuove fonti di reddito.



OSPITALITÀ GRATUITA

Conosciuta anche come *hospitality exchange* o *acommodation sharing*, si tratta di un'associazione o un circolo di persone che mettono a disposizione un posto letto, gratuitamente o in cambio di attività di vario tipo, come un aiuto per i lavori domestici. Alcune reti prevedono il pagamento di una quota associativa, o la condivisione di piccole spese per il cibo ma l'ospitalità è sempre gratuita. Tra le associazioni con maggiore offerta segnaliamo www.couchsurfing.com, www.bewelcome.org, www.hospitalityclub.org. Le reti di ospitalità sono un'alternativa agli alloggi tradizionali solo per viaggiatori consapevoli che abbiano verificato la sicurezza della propria destinazione e condividano i criteri e le caratteristiche di questo tipo di viaggio.



SCAMBIO CASA

Chi sceglie di mettere la propria casa a disposizione per poter usufruire di quella di qualcun altro, si affida a piattaforme come <https://homelink.it>, www.scambiocasa.com, www.guesttoguest.it. Alcune prevedono solo lo scambio diretto e simultaneo (io do la mia casa a te dal 10 al 20 luglio e tu dai la tua a me nelle stesse date), e riscuotono una quota di iscrizione periodica per i servizi della gestione forniti. Altre non richiedono quote fisse e ammettono anche scambi casa non reciproci grazie a un sistema di accredito e addebito punti. Chi "presta" casa propria a un utente ottiene un credito da usare per prendere in prestito la casa di un altro utente in un altro momento. La piattaforma guadagna trattando una commissione sulla cauzione versata dal viaggiatore.

introduzione

PIATTAFORME AL MICROSCOPIO

Abbiamo cominciato da un'analisi formale delle piattaforme. Come si presentano? Quante informazioni danno e quanto sono gradevoli e comprensibili? In tabella trovate le valutazioni, da una a cinque stelle, che abbiamo dato a ogni piattaforma per ciascuno degli aspetti esaminati, e un giudizio globale che vi aiuta a capire il livello di usabilità e affidabilità di ognuna.

L'IMPORTANZA DELLA NARRAZIONE

La piattaforma Airbnb si distingue dalle altre tre, che ottengono punteggi assimilabili tra loro, prima di tutto perché invece di porsi come semplice bacheca di scambi, ha scelto di curare molto sia l'aspetto visivo sia quello più narrativo. Il sito punta sul coinvolgimento del viaggiatore, basato sul desiderio di fare un'esperienza prima ancora che trovare semplicemente un alloggio. I particolari sono curati, gli strumenti sono progettati in modo da costruire fiducia. Le tre concorrenti si pongono tutte più o meno sullo stesso piano. Non offrono un'esperienza speciale ma solo un'alternativa alle strutture ricettive tradizionali, senza fronzoli aggiuntivi. Anche la cura dei dettagli lascia a desiderare, come dimostra per esempio il fatto che su Wimdu e HomeAway capita di trovare testi scritti in un italiano non proprio corretto.

NAVIGARE A VISTA

Tutti i siti esaminati prevedono un motore di ricerca, punto di entrata principale, un menù per chi vuole registrarsi, pubblicare un alloggio o entrare nell'area riservata, un menù istituzionale, di solito nella parte bassa della pagina. Quanto ai contenuti di ogni sezione, non sempre sono organizzati coerentemente e aiutano l'utente a orientarsi con facilità. Comunque **anche il viaggiatore meno esperto è in grado di usare le piattaforme e prenotare un alloggio.**

SERVE AIUTO?

Chi però avesse bisogno di assistenza, può incontrare qualche problema a individuare i contatti giusti, che su Airbnb si trovano all'interno del Centro Assistenza. Qui, alla fine di un processo lungo e tortuoso, viene proposto un supporto via mail, via telefono, ma solo "per urgenze", oppure l'aiuto della community. Le altre piattaforme indicano più chiaramente dove rivolgersi per assistenza.

COMMUNITY E FIDUCIA





Sono diversi gli strumenti adottati da Airbnb per far sentire guest e host parte di una vera comunità di persone. Un Community Center nel quale gli utenti possono fare domande ed esprimere opinioni, inviare idee, organizzare incontri con altri utenti, un blog per stimolare la discussione

e presentare le novità. Niente di tutto questo succede su HomeAway, Housetrip e Wimdu.

Tutti i servizi offrono un sistema di recensioni a cui si può accedere solo dopo un soggiorno, tranne Housetrip che consente di farlo in qualunque momento, minando la credibilità del sistema.

REGOLE E PAGAMENTI

Le informazioni sia lato host, in merito per esempio alle normative fiscali, sia lato guest per quel che riguarda il trattamento dei dati, sono spesso troppo scarse. I pagamenti avvengono sempre tramite la piattaforma, ma **l'indicazione dei costi è quasi sempre poco trasparente, mentre su Airbnb e HomeAway è abbastanza chiara la politica di cancellazione.**

Piattaforme	 airbnb	 HomeAway®	 HOUSETRIP	 WIMDU
Comunicazione	★★★★★	★★	★★	★★
Navigazione	★★★★★	★★★	★★★	★★★
Supporto	★★★★★	★★★★	★★★★	★★★★
Community	★★★★★	★	★	★
Fiducia	★★★★★	★★★	★★★	★★★
Regole	★★★	★★	★★★	★★
Scambio	★★★★	★★	★★★	★★
Aspetti legali	★★★★	★★★	★★★	★★
Giudizio globale	6,2	2,9	3,0	2,6

HOST • **registrati** • gestisci • dichiara

Registrarsi a una piattaforma di home sharing vuol dire diventare parte di una comunità di persone che sceglie di mettere a disposizione la propria casa a degli sconosciuti in cambio di denaro o, al contrario, di alloggiare in case private per fare un'esperienza diversa e, in alcuni casi, riuscendo anche a risparmiare un po'. Questo modo di incontrarsi tra privati implica il dare e ricevere fiducia. Ma come si fa a

fidarsi di un perfetto estraneo? La piattaforma è lì apposta per aiutare questo incontro, anche se è bene ricordare che **in caso di problemi la soluzione andrà comunque trovata tra guest e host**. Ecco che allora diventano importanti sia la qualità che il tipo di dati che la piattaforma richiede al momento della registrazione. I quattro servizi analizzati hanno approcci molto diversi, e se il giudizio che ogni

utente dà alle procedure di registrazione è soggettivo, **dal punto di vista dell'affidabilità, è meglio che siano richieste più informazioni, compresa magari la copia di un documento di identità**. Purtroppo però le piattaforme non spiegano chiaramente come saranno usati tutti questi dati, un atteggiamento poco trasparente che rappresenta sicuramente un aspetto da migliorare. ►

Pro e contro delle piattaforme



PRO È possibile accedere al sito con il proprio profilo Facebook o l'account Google, oppure procedere alla registrazione vera e propria. Prima dell'iscrizione l'utente è obbligato ad accettare le politiche della Community in base alle quali ogni persona deve essere trattata con rispetto e senza pregiudizi. Airbnb propone vari passaggi chiedendo di inserire un alto numero di informazioni. Il processo è interrotto da messaggi rivolti alla community e si conclude invitando l'utente a inviare un documento per verificare la sua identità. Valutiamo positivamente la presenza di strumenti per l'identificazione dei membri di una piattaforma, perché stimolano fiducia e reputazione, due pilastri della sharing economy.

CONTRO Il processo è più lungo rispetto alle altre piattaforme e molti utenti potrebbero trovarlo scoraggiante. Airbnb ribadisce in più punti del processo di registrazione che i dati sono usati solo per scopi interni e non vengono condivisi con enti esterni, ma non spiega come i dati siano usati all'interno della piattaforma.

ASSISTENZA E FIDUCIA TRA UTENTI ALTA
PROCEDURA MOLTO LUNGA



PRO Si può accedere con il profilo Facebook o l'account Google, oppure procedere alla registrazione attraverso un form molto semplice che richiede nome, cognome, indirizzo email e password.

CONTRO Non sono esplicitati i requisiti richiesti per la password (maiuscole, minuscole, numeri...) fino a quando l'utente non ne inserisce una sbagliata, un aspetto che può rallentare l'operazione. Dopo la registrazione compare un messaggio di benvenuto che invita l'utente ad aggiornare il profilo. In quest'area l'utente trova un invito alla verifica del profilo attraverso due modalità, email e profilo social, generando un senso di affidabilità rispetto al controllo degli utenti. Non c'è però alcun cenno al sistema di doppia verifica che poi invece viene riportato più avanti. L'azione di caricamento della foto è semplice, ma il salvataggio della foto non è in realtà sufficiente perché venga salvata nel profilo. Infatti l'utente deve andare fino alla fine della pagina per cliccare su **Salva modifiche**. Manca l'invito a leggere le condizioni generali del servizio prima della registrazione.

ASSISTENZA E FIDUCIA TRA UTENTI MEDIA
PROCEDURA VELOCE



PRO Per chi è già un utente registrato di TripAdvisor, piattaforma di recensioni e prenotazione di hotel, ristoranti e attrazioni turistiche con un forum di opinioni e foto fatte dai viaggiatori, bastano quelle stesse credenziali per l'accesso ad Housetrip. Per tutti gli altri è possibile accedere utilizzando il proprio profilo Facebook oppure registrandosi. Se si sceglie questa ultima opzione, la piattaforma chiarisce che con l'account creato sarà possibile accedere anche a TripAdvisor.

CONTRO Il sito riporta i termini di utilizzo e la normativa sulla privacy, ma non è obbligatorio prenderne visione per poter procedere. Un messaggio invita l'utente a personalizzare il proprio profilo. Seguendo le indicazioni fornite l'utente viene reindirizzato al sito di TripAdvisor e deve effettuare il login un'altra volta. I pochi campi di descrizione del profilo non sono obbligatori, ognuno è libero di riempirli se e come crede, e non c'è nessuna verifica dell'identità dell'utente. Ne risulta una registrazione piuttosto elementare ma il sistema non garantisce una grande affidabilità rispetto al controllo che la piattaforma ha sui membri della community.

ASSISTENZA E FIDUCIA TRA UTENTI BASSA
PROCEDURA MOLTO VELOCE



PRO Il modulo per la registrazione presenta in forma minimale le opzioni di accesso e registrazione, offrendo la possibilità di utilizzare il profilo Facebook o l'account Google e di approfondire le condizioni del servizio. Come conferma dell'avvenuta registrazione si riceve un messaggio sulla homepage che invita l'utente a controllare la validità della mail inserita.

CONTRO I termini di servizio non sono posizionati vicino all'area della registrazione e mancano i riferimenti alla gestione dei dati. Cliccando su **Completa il tuo profilo** si va su una "pagina non trovata". Per modificare il proprio profilo bisogna cliccare su **Impostazioni profilo**. Si specifica che il numero di telefono non verrà utilizzato per finalità di marketing, ma la stessa assicurazione non viene fornita per gli altri dati. Vengono verificate solo la mail e l'identificazione con Facebook. Non ci sono riferimenti a sistemi di controllo più sofisticati. Un po' troppo poco per fidarsi a soggiornare presso uno sconosciuto o ad accoglierlo in casa propria. Si richiede l'inserimento di pochi dati: la procedura risulta più facile, ma offre anche minori garanzie.

ASSISTENZA E FIDUCIA TRA UTENTI MEDIA
PROCEDURA VELOCE

Registrare un alloggio

La normativa attualmente in vigore in Lombardia prevede che le strutture ricettive non alberghiere debbano avere una serie di requisiti ben precisi. Qualche esempio? Ogni 8 posti letto è necessario un secondo bagno, devono esserci almeno tre sedute, tra divano e poltrone. Molte cose sono ovvie (la camera deve contenere letto, armadio comodo...), altre meno (devono essere presenti una cassetta di primo soccorso e un estintore). Una volta verificato che la casa possieda i requisiti richiesti e dopo aver effettuato la propria registrazione come utente, è possibile su tutte le piattaforme fare un ulteriore passaggio e diventare host. Per questo è necessario registrare la struttura che si decide di mettere in affitto: casa, appartamento, stanza in casa condivisa ecc. Di solito si trova facilmente nella homepage un link di invito del tipo "Diventa host", oppure "Pubblica la tua casa". I passaggi successivi cambiano a seconda della piattaforma. Vediamoli in sintesi.



La proposta agli aspiranti host è fortemente focalizzata su due aspetti: la possibilità di guadagno e il concetto di ospitalità.

LE INFORMAZIONI Al proprietario viene detto chiaramente che ha lui il controllo delle regole della casa, gli viene specificata la percentuale di guadagno della piattaforma su ogni transazione (dal 3 al 5%) e sono spiegate modalità e tempistiche per ricevere il compenso. Nell'area dedicata alla sicurezza sono spiegate in modo chiaro le caratteristiche dell'assicurazione, inclusa automaticamente. Vengono inoltre messi in risalto gli strumenti per la verifica dell'identità degli utenti e quelli

che servono a garantire il rispetto tra i membri della community: le recensioni.

Le uniche informazioni che latitano sono quelle che riguardano le questioni legali e fiscali. Non viene nemmeno chiarito come migliorare la propria posizione all'interno del motore di ricerca né più in generale come questo funzioni.

L'ANNUNCIO Prima di finalizzare la registrazione è possibile vedere come si presenterà l'annuncio. L'indirizzo è visibile sulla piattaforma solo al guest che ha prenotato, per una questione di privacy ma anche per garantire a Airbnb di mantenere il proprio ruolo di intermediario. Ogni fase della registrazione può essere salvata, in questo modo si può interrompere e riprendere il processo in un secondo momento senza dover ricominciare da capo. Suggerimenti ed esempi di altri utenti aiutano a capire come valorizzare la propria casa.

IL CALENDARIO La corretta gestione del calendario è molto importante, perché permette ai potenziali guest di farsi un'idea chiara di quando l'alloggio è disponibile. I consigli della piattaforma consentono agli utenti inesperti di farlo al meglio. Viene anche spiegato che in caso di cattiva gestione del calendario sono previste delle penalità, ma non è specificato in cosa consistano.

I PAGAMENTI Che prezzo dare alla propria casa? La piattaforma aiuta questa decisione mostrando esempi di fattori che incidono sulla composizione del prezzo (posizione, numero di camere ecc.). La piattaforma suggerisce un prezzo che può essere visto come un tentativo di andare al ribasso e di non valorizzare l'offerta dei singoli host. L'opportunità di farsi aiutare da un "co-host" dovrebbe permettere agli utenti che non svolgono l'attività in modo professionale di gestire meglio la logistica. In realtà appare più che altro come un modo per normalizzare la gestione delle case da parte di società professionali.



La proposta per gli aspiranti host è poco accattivante e distintiva, il linguaggio utilizzato è freddo e poco coinvolgente. Non emerge un forte sistema di valori alla base della piattaforma.

LE INFORMAZIONI La presentazione di una lista di domande frequenti può rassicurare l'utente inesperto, ma la verità è che non vi compaiono i temi principali, quali le politiche di prezzo, la sicurezza, le normative locali, il pagamento.

È possibile scaricare i documenti legali, ma le informazioni non sono presentate in modo facilmente fruibile e non c'è alcun rimando ad approfondire le questioni normative, anche in materia di tassazione, a cui deve attenersi il proprietario. Non c'è modo per capire come funziona il motore di ricerca e quali sono i parametri per migliorare la visibilità di un annuncio.

Non si capisce quanto duri davvero il processo di registrazione e la sua divisione in sotto-processi genera una finta percezione di successo che diventa frustrante quando si realizza che non è ancora finito. Non si possono salvare i contenuti man mano.

L'ANNUNCIO La piattaforma permette di indicare il tipo di abitazione da inserire. Sulla destra sono riportate alcune informazioni sulle tariffe. La verifica del numero di telefono rassicura l'utente sulla protezione del suo account, ma sembra essere l'unica verifica compiuta dalla piattaforma. Nel menù di navigazione a sinistra sono presenti una serie di link che aiutano a gestire il proprio appartamento e cliccando su **Strumenti di marketing** si può accedere a una pagina ricca di consigli su come migliorare il proprio annuncio. Sono messi a disposizione degli host dei widget che possono essere inseriti

nei propri profili online per pubblicizzare l'annuncio.

IL CALENDARIO La possibilità di aggiungere al calendario tariffe differenziate facilita la gestione degli annunci.

I PAGAMENTI Al momento della pubblicazione dell'annuncio non è chiaro come vengano gestite le percentuali di guadagno della piattaforma, l'utente lo scopre soltanto consultando i dettagli del preventivo.

HOUSETRIP

Cliccando sul link **Pubblica a tua casa** si viene mandati sul sito di Tripadvisor, il che confonde l'utente. C'è un ingresso dedicato a chi ha più di 5 case, il che ha poco a che fare con una logica di condivisione tra privati.

LE INFORMAZIONI Non sono presentate in forma facilmente fruibile, mancano elementi come indici e link di riferimento. La questione privacy, viene detto, sta molto a cuore alla piattaforma, ma non c'è alcun approfondimento sul tema. L'utente non ha un'idea generale di quanto tempo occuperà il processo di registrazione di una casa né di quali informazioni o documenti gli servano per portarlo a termine. La piattaforma a un certo punto richiede una licenza turistica, il che non è molto rassicurante per l'utente privato. È però sempre presente un numero di telefono per chiedere assistenza. Si può interrompere il processo di registrazione, salvare le informazioni inserite fino a quel momento e continuare successivamente, ma non si può tornare indietro a una sezione già compilata. questo significa che eventuali errori dovranno essere modificati ripetendo il processo dall'inizio. La piattaforma suggerisce in maniera chiara ed efficace di inserire un contratto di locazione tra ospite e proprietario.

L'ANNUNCIO Prima di pubblicare, la piattaforma mostra

un riepilogo dove invita a compilare le parti eventualmente mancanti necessarie per finalizzare l'annuncio.

IL CALENDARIO Questa piattaforma non ha un calendario come le altre, aspetto che non aiuta né il proprietario né i potenziali ospiti nella gestione delle prenotazioni.

I PAGAMENTI Le opzioni di pagamento sono chiare e propongono due azioni diverse per l'host: ricevere il pagamento al momento della prenotazione oppure riceverlo in due rate successive. È possibile ricevere i pagamenti con PayPal o con bonifico bancario, ma in fase di prenotazione la piattaforma ripete più volte di non pagare con il bonifico. Una sezione dedicata alle imposte fa ben sperare, ma in realtà viene solo richiesto se si è residenti nel Regno Unito. Anche cliccando su **Aiuto** non c'è alcun riferimento o rimando alle imposte italiane.

WIMDU

Diversamente da Airbnb, questa piattaforma fa molta leva sul guadagno economico potenziale che un aspirante host può trarre dalla sua proprietà e assai meno sul concetto di condivisione e ospitalità.

LE INFORMAZIONI Non è per niente chiaro all'utente quanto sarà lunga la procedura di registrazione della struttura, quindi quando questa comincia, è impossibile rendersi conto che si tratta del primo di molti passaggi. Nulla si sa di quanti sono né di quanto dureranno. Manca un rimando a una pagina che approfondisca i contenuti ai quali si fa riferimento nelle varie schermate. La compilazione dell'annuncio è un po' confusa, è possibile passare da una fase all'altra saltandone alcune, il che non contribuisce alla realizzazione di un buon annuncio. Le istruzioni sono lunghe e di difficile lettura, per di più l'italiano dei testi non sempre è corretto. La pagina risulta sovraccarica di

informazioni, alcune delle quali, come l'invito a inserire la descrizione della casa in un'altra lingua, si perdono un po'. Le segnalazioni di errore nella compilazione evidenziano il campo senza spiegare che cosa c'è di sbagliato.

L'ANNUNCIO Il caricamento delle fotografie non è intuitivo: un lungo testo descrive il funzionamento dell'area e dà suggerimenti sull'upload, ma non ci sono periodi evidenziati e non invoglia alla lettura, nonostante le informazioni siano utili. Si perde la gerarchia dei contenuti e l'utente non riesce a distinguere tra le azioni obbligatorie (o suggerite) e quelle opzionali. Una volta caricate le immagini, l'utente visualizza un'anteprima, è può modificare l'ordine degli elementi trascinandoli con il mouse. Non è chiaro come viene definita l'immagine di copertina principale. La piattaforma aggiunge fotografie a piacimento senza contattare l'utente e senza creare valore per l'annuncio. Propone inoltre un servizio fotografico a pagamento, quando è anche suo interesse che le fotografie siano attraenti.

IL CALENDARIO Il calendario, che dovrebbe essere la sezione più importante, è segregato quasi in fondo alla pagina e risulta molto affollato e poco comprensibile. La navigazione tra i mesi non è agevole e molti dei campi da compilare vengono mostrati contemporaneamente, con un sovraccarico di informazioni che spiazza. Dopo aver impostato le ricorrenze, la piattaforma chiede di "resettarle", creando ulteriore confusione nell'utente. I testi non sono curati e l'italiano non è corretto. L'utente può sincronizzare il proprio calendario a quello di altre piattaforme per gestire con più agilità diversi annunci.

I PAGAMENTI I metodi di pagamento non si inseriscono insieme ai dati della casa. Per farlo occorre tornare sul proprio profilo. Le informazioni sulle tempistiche dei pagamenti sono a volte contraddittorie. La procedura per l'inserimento dei dati di pagamento non è guidata.

HOST • registrati • **gestisci** • dichiara

Ora che avete completato la registrazione della vostra abitazione e pubblicato l'annuncio comincia il vero lavoro, cioè gestire la vostra proprietà da bravi host. Quanto contribuiscono le piattaforme al corretto andamento di quest'attività? Prenotazioni e cancellazioni avvengono in maniera facile, lineare, sicura? Ogni piattaforma ha i suoi pregi e difetti. Li riassumiamo in questa pagina.



L'informazione di dettaglio della prenotazione fornisce all'host tutti gli elementi di cui ha bisogno per una conversazione efficiente con il suo ospite. E se l'area dedicata alla conversazione è chiara e ben visibile, la sezione con i dati del guest è invece collocata in basso e poco accessibile. Sebbene si inviti l'utente a scoprire di più sui propri ospiti una volta effettuata la prenotazione, se il guest si è registrato con un nickname o usando solo il proprio nome non compariranno mai nome e cognome completo, il che non è molto rassicurante per il proprietario. Quanto alla cancellazione, non vengono spiegate le penalità in cui incorre l'host se cancella una prenotazione. Lo status della prenotazione è evidenziato in modo da rendere più facile la lettura. Lo status "Annullato" però non chiarisce chi delle due parti ha effettuato la cancellazione. Le recensioni sono una colonna portante della piattaforma. Il loro numero per ogni annuncio è indicato in modo chiaro e visibile, ma non viene dato un titolo né un punteggio associato alla recensione, il che rende difficile capire a colpo d'occhio quale sia la valutazione complessiva data per una casa: bisogna leggere i commenti per intero per farsi un'idea. Per quelli in altre lingue però non è prevista una traduzione.



La parte di comunicazione tra piattaforma e host e tra host e guest non pare molto curata. Le informazioni in evidenza non rafforzano il senso di appartenenza a una community. Alcune interazioni relative alla gestione della prenotazione non prevedono scambi di messaggi tra gli utenti. Vengono però inviati dei messaggi automatici che simulano il linguaggio umano con un tono formale, che espongono i dati personali dell'utente senza la sua consapevolezza.

L'unica modalità di cancellazione è la comunicazione tra guest e host via messaggi e l'host ha completa libertà di modificare i preventivi dopo la prenotazione, il che pone gli ospiti in una condizione svantaggiosa. Non sono previsti strumenti per comunicare con l'ospite che la cancellazione è avvenuta con successo. È possibile aggiungere un contratto ma non è chiaro né di cosa si tratti esattamente né se sia obbligatorio o meno.

Da parte della piattaforma mancano indicazioni chiare sulla polizza assicurativa inclusa. Le informazioni rilevanti del calendario risultano poco visibili a causa di scelte discutibili di impostazione delle pagine. Il profilo dell'utente ha pochi dettagli e non è possibile tradurre le recensioni.

HOUSETRIP

La prenotazione è presentata in modo efficiente, ma l'appartenenza a una community non viene comunicata e per l'host non è possibile visitare il profilo del proprio ospite. Le sezioni della scrivania all'interno del proprio profilo sono molto ordinate e ben comprensibili. Un elemento ancorato a destra permette di esplorare i dettagli

della prenotazione, senza perdere di vista i messaggi e la funzionalità di risposta. Le quote di guadagno per il proprietario sono ben visibili e trasparenti.

Per le comunicazioni la piattaforma usa messaggi predefiniti che evidenziano l'automazione del servizio, il che fa perdere quel tocco umano che dovrebbe essere parte integrante di questo tipo di interazioni. Agli utenti viene fornito un contratto standard, che li aiuta a conformarsi a quanto richiesto per legge.

A seguito di una cancellazione, il proprietario riceve solo un'email, in inglese, il cui contenuto è poco chiaro. Non si capisce chi abbia cancellato e il tono del messaggio è piuttosto minaccioso rispetto alle conseguenze di eventuali cancellazioni ripetute.

È positivo il fatto che sia possibile sincronizzare la gestione del calendario con altri servizi di home sharing, in modo da avere tutto sotto controllo a una semplice occhiata. Il meccanismo delle recensioni è macchinoso e la loro fruizione è poco chiara. Sembra che l'host debba attivamente chiedere agli ospiti un feedback, laddove di solito dovrebbe essere la piattaforma che incoraggia gli utenti a scrivere recensioni delle loro esperienze.

WIMDU

Dal punto di vista dell'efficienza e dei tempi di risposta questa piattaforma è quella con le prestazioni peggiori. Tanto è vero che non ha approvato nei tempi indicati, cioè 7 giorni, le due abitazioni che avevamo inserito per eseguire un test, il che ci impedisce di dare una valutazione sulla gestione della prenotazione e sul feedback. Per quanto riguarda la procedura di cancellazione, l'host deve andare sul proprio account e cancellare la prenotazione: la piattaforma fa pagare una penale.

Come locatori è importante assicurarsi di svolgere il proprio ruolo rispettando le regole. Come abbiamo visto non sempre le piattaforme danno una mano in tal senso, per questo è importante informarsi autonomamente prima di cominciare. Vediamo in breve gli obblighi principali.

PROFESSIONISTA O PRIVATO?

Una recente legge regionale della Lombardia (L.R. n.27/2015) prevede che le case e gli appartamenti per vacanze si ritengono gestiti in forma imprenditoriale da coloro che hanno la disponibilità di più di 3 unità abitative e svolgono l'attività in maniera continuativa. Per non essere considerati professionisti, quindi, occorre gestire meno di 3 case e anche osservare un'interruzione di 90 giorni all'anno. Ogni qual volta i servizi di accoglienza turistica siano forniti da professionisti a favore di utenti privati, si applica il Codice del Consumo (D. Lgs. 206/2005) che prevede una serie di obblighi per il professionista e di tutele aggiuntive per il consumatore. Sono per esempio considerate vessatorie, e quindi nulle, clausole che mirano a escludere o limitare le azioni del consumatore nei confronti del professionista in caso di inadempimento totale o parziale da parte di quest'ultimo, o a consentire al professionista di trattenere una caparra in caso di recesso, o ancora di imporre al consumatore un risarcimento in caso di inadempimento o di stabilire come sede del foro competente sulle controversie una località diversa da quella di residenza del consumatore.

IL CONTRATTO

Tra proprietario e ospite deve esserci un contratto scritto, altrimenti gli accordi presi sulla piattaforma risultano nulli. Deve contenere tutti i dati relativi all'immobile e ai contraenti. Non è prevista una durata minima e lo scioglimento è automatico al termine del periodo

concordato, senza che sia necessaria alcuna comunicazione tra le parti.

Per le locazioni brevi, al di sotto dei 30 giorni, non è necessario che il contratto sia registrato, il che vi fa risparmiare i soldi dell'imposta di bollo e di registro. All'interno dell'abitazione i prezzi massimi praticati devono essere esposti in modo ben visibile e devono essere redatti, oltre che in italiano, almeno in altre due lingue.

COMUNICAZIONE ALLA QUESTURA E TASSA DI SOGGIORNO

Tutte le strutture ricettive, comprese le case per vacanze e gli alloggi o le camere date in locazione per finalità turistiche, sono tenute alla comunicazione dei flussi turistici e alla denuncia degli ospiti secondo le indicazioni delle autorità di pubblica sicurezza. L'host deve quindi chiedere i documenti dei suoi ospiti e comunicarne i dati alla Questura entro le 24 ore successive al loro arrivo. È possibile farlo a questo indirizzo:

<https://alloggiatiweb.poliziadistato.it/PortaleAlloggiati>.

Uno dei motivi di lamentela da parte degli albergatori rispetto alle piattaforme di sharing consisteva nel fatto che i privati che affittavano casa per brevi periodi non versavano la tassa di soggiorno. Questa differenza tra professionisti e privati è stata di recente eliminata e ora anche chi affitta casa per brevi periodi è tenuto al pagamento della tassa di soggiorno, che varia da un Comune all'altro. Molte amministrazioni hanno preso accordi con le piattaforme, che spesso quindi si occupano direttamente di versare il dovuto al Comune nel quale si trova l'abitazione. Il Comune di Milano è tra queste, verificate qual è la situazione nella località dove si trova l'abitazione che affittate e se il versamento non avviene tramite piattaforma ricordatevi di occuparvene personalmente.

FARE I CONTI COL FISCO

In principio fu il Far West. Nella totale incertezza normativa rispetto agli affitti brevi, in molti hanno fatto finta di niente e si sono "dimenticati" di pagare le tasse sui redditi derivati dalle locazioni turistiche. A partire dal primo giugno 2017 sui contratti di affitto di durata inferiore ai 30 giorni è entrata in vigore la cedolare secca, che sostituisce Irpef e addizionali comunale e regionale. Non ci sono più incertezze: si paga il 21% di tasse sul canone di affitto. Se in questo sono ricomprese le spese di pulizia, si paga il 21% sul totale, quindi conviene indicarle a parte.

Gli intermediari hanno l'obbligo di comunicare all'Agenzia delle Entrate i dati di ogni contratto stipulato tramite loro e di trattenere la cedolare secca dal canone di affitto per poi versarla direttamente alle casse dello Stato. Purtroppo però Airbnb ed altre piattaforme al momento rifiutano questo ruolo di sostituto d'imposta, quindi non operano le trattenute. Questo fortunatamente non implica multe per gli host, ma nemmeno li esime dal fare il loro dovere nei confronti del Fisco. Concretamente dovrete inserire i guadagni realizzati nel corso dell'anno nella dichiarazione dei redditi. Se la piattaforma ha già versato la cedolare, non dovrete più niente, altrimenti la verserete voi e in questo modo sarete in regola.

Una nota dolente riguarda gli acconti di imposta che lo Stato vi chiede di versare per l'anno prossimo sulla base dei guadagni realizzati quest'anno. Nel caso di redditi così poco prevedibili e tutt'altro che costanti, come sono quelli realizzabili con la locazione breve ai turisti, può capitare che alla fine di un anno buono vi tocchi versare un lauto acconto per l'anno successivo senza però avere la certezza di guadagnare altrettanto. Ovviamente se il versamento risulterà superiore a quanto effettivamente dovuto andrete a credito, ma intanto i soldi li avrete dovuti versare in anticipo.

conclusioni

Essere un buon host significa rispettare le norme di legge e pagare le tasse sui redditi realizzati dall'affitto dell'abitazione offerta su una piattaforma di home sharing. Ovviamente poi c'è tutto l'aspetto del rapporto con i propri ospiti, regolato da norme interne alle singole piattaforme e prima ancora dal buon senso.

Va notato che le piattaforme offrono agli host alcuni programmi di assicurazione, che solitamente coprono i danni all'immobile causati dagli ospiti, ma la responsabilità civile per i danni a terzi potrebbe essere esclusa.

Le polizze capofamiglia non sono la soluzione, perché coprono i danni causati dall'assicurato e dai suoi famigliari, ma non da estranei. Parlatene con il vostro assicuratore.

SETTE REGOLE PER DIVENTARE L'HOST IDEALE

1. Comunicazione Al primo posto, tra le lamentele dei guest, c'è senz'altro la difficoltà di comunicazione, quando questa si traduce in un ostacolo al momento del check-in: proprietari che non rispettano gli appuntamenti non si fanno trovare dove hanno detto che sarebbero stati, o che vanno inseguiti per poter entrare in possesso delle chiavi. Quindi, siate veloci nelle risposte a messaggi e telefonate dei vostri ospiti in arrivo e rispettate gli appuntamenti.

2. Sincerità Un'altra situazione sgradevole consiste nel trovarsi in una casa diversa da quella che l'annuncio aveva fatto sperare. Corredare la presentazione dell'alloggio con delle belle immagini è una buona idea per ottenere più visualizzazioni e quindi magari più prenotazioni, ma le bugie hanno le gambe corte. Se avete ingaggiato un fotografo che con il grandangolo è riuscito a trasformare uno sgabuzzino in una piazza d'armi, ricordate che il vostro ospite poi vedrà che si tratta di uno sgabuzzino e probabilmente se ne ricorderà al momento della recensione. Quindi, viva la sincerità: presentate la casa per quello che è, senza mentire o esagerarne i pregi. A gioco lungo l'onestà paga.

3. Presentazione Un altro motivo di confusione, se non proprio di cocente delusione, è trovare al check-in una persona diversa da quella con cui si erano presi accordi o, peggio ancora, rendersi conto che non si tratta affatto di un privato ma di un'agenzia o di un bed & breakfast gestito da impiegati. Tutte le piattaforme lasciano agli host grande libertà nella descrizione di se stessi e delle loro proprietà: è auspicabile dare qualche dettaglio in più e dichiarare se si affitta da privati o da professionisti.

4. Descrizione Anche la dotazione della casa ha una certa importanza. Nella nostra inchiesta non è mancata qualche sgradevole sorpresa al momento del check-in, quando per esempio gli ospiti si sono resi conto che mancavano degli elettrodomestici ritenuti indispensabili o in qualche caso addirittura dei sanitari. Una descrizione dettagliata è meglio di una scarna: chi viene a casa vostra gradisce trovare indicazioni anche sulla presenza di ciò che a voi pare ovvio come lenzuola, asciugamani, forno a microonde, lavatrice, wi-fi ecc.

5. Pulizia Ci sono cose che quando si va in albergo si danno talmente per scontate da non dover essere specificate, una di queste è la pulizia e dovrebbe valere anche per una casa in affitto. È capitato invece ai nostri viaggiatori di entrare in abitazioni non proprio lorde, una situazione di per sé spiacevole che diventa inaccettabile nei casi in cui si fanno pagare a parte, e spesso salate, le spese di pulizia. Proprio come pretendete che la casa vi sia restituita in ordine, allo stesso modo dovete garantire che i vostri ospiti la trovino pulita.

6. Cortesia Un aspetto che dovrebbe essere ovvio ma troppo spesso non lo è riguarda la cortesia. In diversi casi i nostri incaricati sono stati accolti in modo frettoloso da persone sgarbate, che non gli hanno dedicato più del tempo minimo necessario per lo scambio delle chiavi. Molto più soddisfatti sono stati coloro che hanno avuto un

incontro amichevole con il proprietario, che ha fornito indicazioni su luoghi da visitare, ristoranti, e servizi nei dintorni della casa. Alcuni hanno fatto trovare agli ospiti anche qualche articolo di benvenuto, come bibite in frigo o frutta fresca, un gesto molto apprezzato.

7. Informazione Infine, nessuna piattaforma fornisce alle parti un documento unico riassuntivo delle condizioni del contratto che contenga: caratteristiche essenziali dell'alloggio, orario di arrivo e di rilascio, arredi e accessori presenti, termini e modalità di cancellazione, penali, assicurazioni. Indipendentemente dalla normativa applicabile, la compilazione di un documento complessivo potrebbe garantire una maggior tutela agli utenti. Se non se ne occupa la piattaforma, fatelo voi.

HAI LA STOFFA DI UN SUPERHOST?

Per incoraggiare i proprietari a fornire un servizio cortese ed efficiente, Airbnb ha inventato il programma Superhost. In pratica i proprietari iscritti alla piattaforma che soddisfano alcuni requisiti possono guadagnare automaticamente questa qualifica e ottenere sul proprio profilo un bollino che la mette in evidenza. Gli utenti in cerca di una casa, se lo desiderano, possono fare una ricerca filtrando solo i Superhost, per scegliere tra i proprietari che hanno avuto un comportamento migliore. Quali sono i requisiti richiesti? Occorre avere "un account con una buona reputazione" e, nei 12 mesi precedenti, è necessario aver "completato almeno 10 prenotazioni; mantenuto un tasso di risposta di almeno il 90%; ricevuto recensioni con 5 stelle almeno l'80% delle volte, purché almeno la metà dei tuoi ospiti abbia lasciato una recensione; completato tutte le prenotazioni confermate senza cancellazioni". Può rappresentare un esempio a cui tendere per avere buone recensioni e quindi, in ultima analisi, guadagnare di più.

 **ALTROCONSUMO**



Realizzato nell'ambito del Programma generale di intervento della Regione Lombardia con l'utilizzo dei fondi del Ministero dello Sviluppo Economico – ripartizione 2015