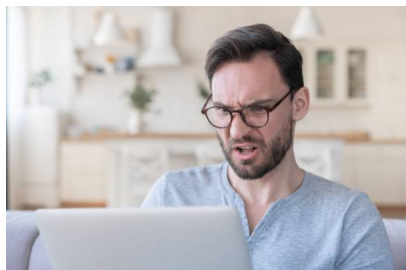


# AIRBNB ТРАТИТ СОСТОЯНИЕ НА ЗАГЛАЖИВАНИЕ НЕПРИЯТНЫХ ИНЦИДЕНТОВ



Созданный между 2007 и 2008 годами благодаря идее двух студентов, которые решили использовать Интернет, чтобы арендовать небольшое пространство своего дома, компания Airbnb смогла добиться впечатляющих успехов и занять свое место в восприятии публики наравне с другими лидерами туристической отрасли, такими как Booking, Expedia и т. д.

С финансовой точки зрения, это, выглядит еще лучше. Согласно расчетам Financial Times, стоимость компании на фондовом рынке находится 100 миллиардов долларов, что превышает совокупную стоимость четырех крупнейших гостиничных сетей мира. Более того, IPO позволило Airbnb привлечь более трех миллиардов долларов на дополнительное развитие.

## Неприятности в апартаментах Airbnb

Однако, похоже, для американской компании все не так радужно. За прошедшие годы Airbnb создал специальную «команду по безопасности» для решения сложных ситуаций. Настоящий отдел антикризисного управления, состоящий из компетентных деятелей на местах, которые в прошлом занимали аналогичные роли в политике и военной сфере.

Компанией были собраны негативные отзывы об «чрезвычайно стрессовых» инцидентах, когда необходима поддержка баланса между оказанием поддержки жертвам и защитой имиджа компании.

По всей видимости, расходов менеджмент Airbnb не жалеет. Предполагается, что компания тратит около 50 миллионов долларов в год на решение проблем, которые могут варьироваться от простых требований о возмещении ущерба имуществу или кражи до сделки на 7 миллионов долларов, заключенной с женщиной, которая стала жертвой насилия в арендованной квартире в г. Нью-Йорк, где на нее напал незнакомец, у которого был дубликат ключа от квартиры.

## "Действительно плохие дела"

По данным Airbnb, 0,1% пребываний оценивается как «неприятное», но при этом учитывать, что компания обрабатывает около 200 миллионов бронирований в год.

Airbnb отмечает, что в большинстве случаев инциденты незначительны, а сделки с шестизначными суммами исключительно редки. С другой стороны, следует отметить, что те, кто регистрируется на платформе, должны принять условия обслуживания, в которых исключаются юридические претензии в отношении ущерба или стресса, вызванного пребыванием, и частный арбитраж является решением в случае спора.

Кроме того, в последнее время неприятные ситуации также вызваны мерами принятыми правительствами для сдерживания пандемии. Например в службу безопасности компании поступали сообщения о проблемах с заражением.

К этому добавились и владельцы жилья, которые воспользовались возможностью превратить

недвижимость в «ночные клубы» с легко вообразимыми последствиями для правоохранительных органов, общественного здравоохранения и, конечно же, службы безопасности компании.

Проблему признала Тара Банч, глава оперативного управления компании Airbnb. «Мы имеем дело с реальными людьми в домах реальных людей. Люди непредсказуемы по своей природе, и как бы мы ни старались, иногда случаются действительно неприятные инциденты», - отметила менеджер.

«Мы все знаем, что нельзя все предотвратить, но все зависит от того, как вы реагируете, и когда это происходит, действия менеджмента должны быть адекватными, и это то, что мы стараемся делать каждый раз», - заключила госпожа Банч.

Date: 2021-06-21

Article link: <https://www.tourism-review.su/reshenie-incidentov-v-apartamentah-airbnb-news12073>