



Recours contre airbnb

Par aurore

Bonjour,

j'ai eu un souci relatif à une location par Airbnb.

Nous avons, mon conjoint et moi, loué un appartement pour une nuit sur Airbnb. Arrivés sur place à 19H, nous nous sommes retrouvés en bas de l'immeuble avec un couple ayant deux enfants. Ce couple avait également loué le même logement que nous, eux par Booking en revanche. Le propriétaire a été appelé, et a choisi l'autre couple pour garder le logement. Il nous a alors annulé notre réservation le soir même à 20H. Nous nous sommes donc retrouvés sans logement, et avons du chercher en urgence un hôtel. Plusieurs hôtels ont affiché complet devant l'heure tardive, ce qui a ajouté à la difficulté. L'autre difficulté est que je suis enceinte de 5 mois, et que sans non plus entrainer de grosses conséquences en santé, cet imprévu m'a tout de même valu un stress évitable, une lombosciatique et des douleurs ligamentaires plus de 24H par la suite.

Suite à cela, nous souhaitons laisser un commentaire sur le logement dont nous n'avons pas pu profiter, afin d'informer les prochains locataires de cette expérience, ce qui nous semble important. Louer un logement à 2 familles différentes, qui plus est des familles vulnérables car l'une avec deux enfants, l'autre avec une femme enceinte de 5 mois, n'est pas anodin. Laisser un commentaire dans cette situation est normalement tout à fait possible.

Mais Airbnb, sous prétexte qu'au cours de mon explication j'ai mis le terme ?booking?, et que l'utilisation d'un terme concurrent est interdit, a supprimé mon commentaire, et m'empêche de dénoncer la situation en toute légitimité, une deuxième fois, en respectant cette fois la non prononciation de ce terme. Ils refusent de me permettre de ré-éditer mon commentaire.

Nous sommes très choqués de voir qu'une personne peut se retrouver au dernier moment sans logement suite à une location Airbnb, encore plus de constater que cela est étouffé car le droit d'expression du locataire n'est pas respecté.

Je soupçonne Airbnb d'appliquer la censure des commentaires négatifs, ce qui est un droit du propriétaire, mais dans une telle situation, je trouve ça inadmissible. D'autant qu'elle entraine un biais de sélection sur les commentaires, les satisfaits mettant une bonne note, et les recalés comme ça a été le cas pour nous n'étant pas autorisés à avoir un commentaire visible, cela donne la fausse impression qu'il n'y a pas de problème sur ce logement, ce qui est une information mensongère pour les locataires à venir.

Cet ensemble de choses nous mène mon conjoint de plus en plus à souhaiter faire un recours contre Airbnb. Nous ne nous y connaissons malheureusement pas en justice, n'avons pas de passif dans le domaine, et souhaiterions avoir des informations sur les recours possibles et les démarches à réaliser afin d'entamer un recours ? doit-on contacter un avocat ? sous quels termes Airbnb est-il attaquant et que devons nous énoncer à cet avocat pour introduire notre situation ?

En vous remerciant par avance