AIRB&B: QUANDO COMPORTAMENTI NON GENUINI “SPORCANO” UN LOVEMARK

Per chi come me viaggia spesso, Airb&b è sicuramente un “lovemark”. Tuttavia, pratiche “opache” da parte di singoli utenti possono pregiudicare la reputazione del marchio.

(english version of this article available below)

Warren Buffet, l’investitore statunitense soprannominato “l’oracolo di Omaha”, una volta disse della reputazione: “20 anni per costruirla, 5 minuti per distruggerla”. Parole sante, specie quando hanno per oggetto un *lovemark*, il marchio che amiamo, quello che ci convince così tanto da spingerci a rischiare la nostra, di reputazione, raccomandandolo ai nostri amici, senza ricevere in cambio nulla, se non la soddisfazione di aver dato un consiglio di valore.

AirB&B: non un sito, ma una community

Per molti, AirB&B è certamente un lovemark. La più importante piattaforma web per gli affitti di stanze e appartamenti, che mette in contatto proprietari di alloggi e viaggiatori, è nata a San Francisco nel 2007, grazie all'intuizione di Brian Chesky, Joe Gebbia e Nathan Blecharczyk. Oggi, conta annunci per l'affitto di alloggi in oltre100.000 località in 220 paesi e regioni, per oltre 750 milioni di persone ospitate in tutto il mondo. Gli annunci includono sistemazioni quali stanze private presso alloggi occupati dai proprietari, interi appartamenti a uso esclusivo, castelli e ville, ma anche barche, baite, case sugli alberi, igloo, isole private e qualsiasi altro tipo di sistemazione per passare la notte.

É bene dire – precisazione utile ai fini della comprensione di questa vicenda – che AirB&B non è un sito professionale di annunci di affitti, bensì una vera e propria web-community, dove gli utenti dialogano e si apprezzano sulla base delle proprie reciproche recensioni. Anche questa è la forza di una App che è rapidamente diventata la più importante al mondo in questo settore di business.

Io stesso ho utilizzato parecchie volte, per quasi un centinaio di notti di soggiorno negli ultimi anni, i servizi di AirB&B, e ho allacciato anche relazioni di piacevole amicizia grazie ai rapporti a volte costruiti con gli host. AirB&B tra l'altro è uno dei pochi siti web internazionali a vantare un servizio Clienti "in carne e ossa", efficiente, gestito da operatori prontamente disponibili e generalmente qualificati a fare il proprio lavoro. Perlomeno in condizioni di normale operatività, perché quando invece un ingranaggio s'inceppa, la reazione potrebbe non essere delle migliori: e niente più di una storia (vera) potrà aiutarci a comprendere a meglio i contorni del problema.

Cronistoria di un “caso sospetto”

Il 19 settembre ho prenotato per una notte, tramite AirB&B, un alloggio a Milano, il capoluogo lombardo tragicamente martoriato dal Covid-19 durante la primavera di quest’anno. Cerco di evitare quanto più possibile gli spostamenti, ed applico le più rigide precauzioni (distanziamento fisico, uso della mascherina protettiva, e quant’altro necessario), ma nonostante l’uso degli strumenti digitali ci stia permettendo di effettuare online molte riunioni, alcuni incontri sono ancora indispensabili di persona.

La casa ha come titolo dell’annuncio “Francesca”, e il locatore è tale Filiberto: dò quindi per scontato, in tutta buona fede, che si tratti di un privato. Nel mercato USA probabilmente è differente, ma in Italia il fatto che il proprietario sia un privato che affitta occasionalmente parte o tutta la sua seconda casa ad altri privati, oppure un’azienda immobiliare che svolge questa attività in modo professionale e continuativo, è sostanzialmente diverso: se si tratta di privato, inserirà i proventi degli affitti in un’apposita sezione della propria dichiarazione dei redditi (“Redditi diversi”), se invece è un’azienda o un’agenzia immobiliare di professionisti dovrà invece inserirli nella sezione “Redditi d’impresa”. Non solo l’aliquota di tassazione è differente, ma anche gli obblighi formali lo sono: addirittura, nel caso in cui un cittadino non richieda a un’azienda immobiliare il rilascio di una fattura/ricevuta fiscale può andare in contro a multe anche elevate, come ci ha confermato con un breve ma chiarissimo statement la Guardia di Finanza, il corpo di Polizia che in Italia si occupa di questioni tributarie e fiscali, che ha risposto in modo efficiente, sollecito ed esaustivo a una nostra circostanziata richiesta di approfondimento su questo dossier:

> *Sotto il profilo fiscale, le normative in vigore ricomprendono i proventi realizzati da un Bed & Breakfast*

nella categoria dei "redditi diversi", ovvero quelli derivanti da attività commerciali non esercitate abitualmente. Per documentare le entrate e le ***spese*** *relative alla gestione della struttura basta quindi dotarsi di un minimo apparato contabile e rilasciare le ricevute che servono a formalizzare gli incassi ricevuti. Tuttavia, normalmente, le attività ricettive in rassegna vengono esercitare in modo saltuario dal proprietario della struttura che, nell'assistere gli ospiti, si avvale anche di propri familiari senza assumere dipendenti: l'operatività dei B&B viene quindi* ***regolamentata da apposite*** *Leggi regionali, non rendendo necessaria l'apertura della partiva IVA, né l'iscrizione al Registro imprese presso la Camera di Commercio. Per rientrare nella "attività non commerciale", con correlata tassazione agevolata, occorre che si verifichino due precise condizioni: saltuarietà delle prestazioni di servizio rese e assenza di mezzi organizzati (impiego di mezzi, uomini, locali e attrezzature) tali da configurare l'esercizio di una vera e propria attività commerciale. Di contro, qualora l'attività venga svolta in modo professionale, con carattere di assiduità e con l'impiego professionalmente organizzato di strutture e attrezzature, i proventi saranno qualificati come reddito d'impresa con tassazione ordinaria e, ove previsto, con obbligo di apertura di una partita IVA. A questo punto, occorrerà seguire anche una serie di adempimenti fiscali obbligatori, tra cui (elenco a titolo indicativo e non esaustivo) l'iscrizione alla Camera di Commercio, l'apertura di una posizione INPS Gestione commercianti, la tenuta della contabilità, tassazione IRPEF, IRAP e addizionali regionali e comunali, corrispettivi sugli incassi ricevuti soggetti ad IVA del 10% e quant'altro previsto dalla normativa in vigore*

Sarà quindi ora chiaro al lettore che non si tratta di mere questioni "formali", ma di aspetti assai sostanziali, per far chiarezza sui quali la piattaforma AirB&B dovrebbe farsi parte

diligente in modo inequivoco. Non è del tutto così, come scopriremo qui sotto.

Torniamo alla nostra storia. Ecco la risposta dell'host di AirB&B dal quale avevo tentato di affittare l'appartamento:

> *Filiberto – h 15:59. Buon giorno. Il ritiro delle chiavi avverra' presso il nostro ufficio a fianco della Stazione Centrale in PIAZZA LUIGI DI SAVOIA, (numero civico nell'originale). Al seguente LINK potrà scaricare un file pdf che può stampare e che la aiuterà a localizzare il nostro ufficio: (ometto questo link per ragioni legate alla privacy). Una volta giunti di fronte al nostro ufficio potete chiedere al custode della MILAN RENTALS. SOLO SE IL PORTONE É CHIUSO (solitamente dalle 12 alle 14.00) potrete citofonare a "Milan Rentals" (in questo punto, era scritto il codice riportato sul citofono). Per qualsiasi necessità potrete chiamare Marcello al numero (qui era riportato il numero di cellulare non di Filiberto ma di un suo collega). Il nostro ufficio rimane chiuso dopo le ore 19.00 così come la DOMENICA – chiediamo quindi ai nostri ospiti che arrivano di DOMENICA o DOPO LE 19.00 di rispettare gli orari forniti o di avvisare in caso di ritardo – in caso contrario rischiate di non trovare NESSUNO. A presto*

Com'è chiarissimo, non siamo dinnanzi a un padre di famiglia o a una massaia che nel proprio tempo libero affittano la propria casa, bensì, quasi sicuramente, a una struttura di professionisti che fanno di questo lavoro un'impresa *for profit*.

Successivamente, il professionista degli affitti dall'altra parte della chat mi ha chiesto di far riferimento a una email a suo dire inviatami con i dati per accedere all'appartamento:

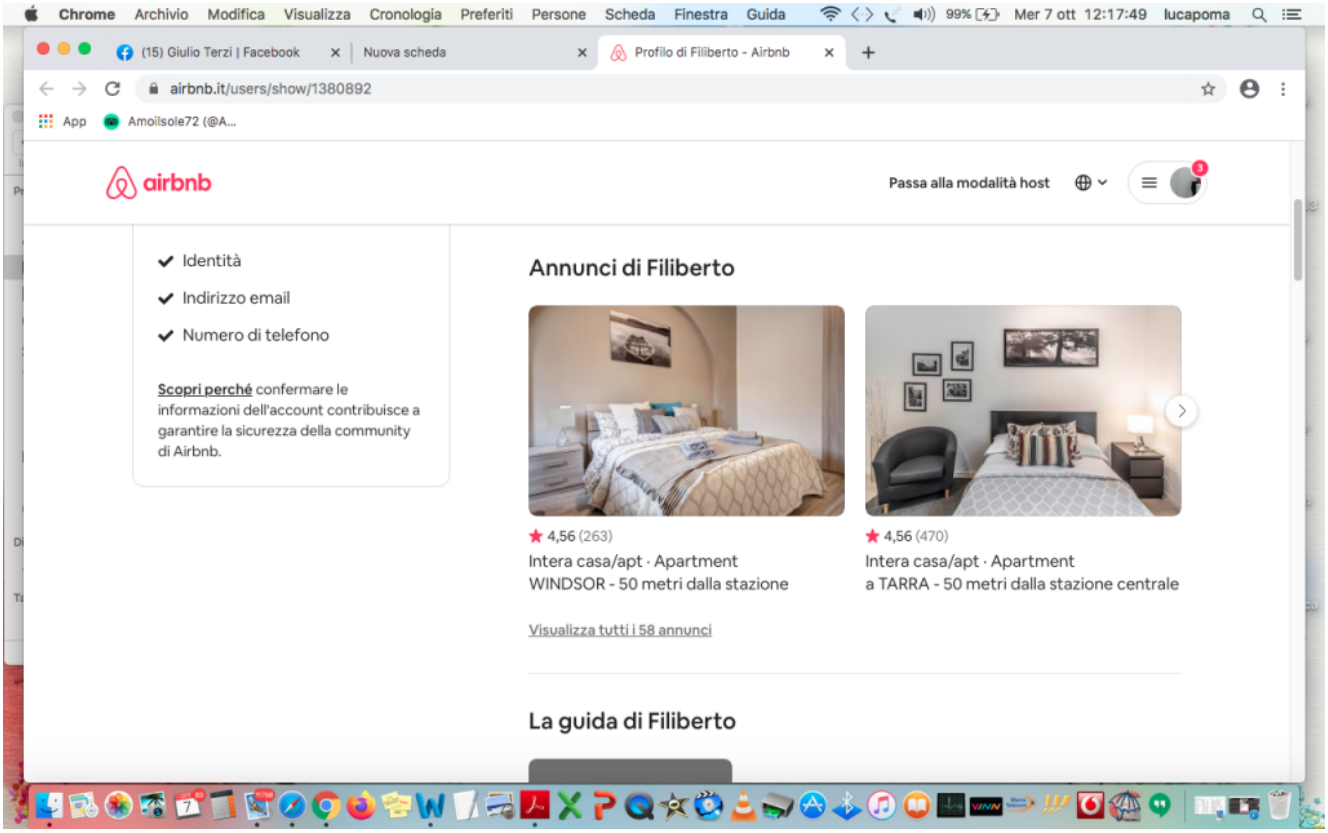
> *Filiberto- h 13:45. Buongiorno, riceverete a breve una email da VIKEY con ulteriori informazioni per finalizzare il CHECK-IN ONLINE che vi permetterà di entrare nell'appartamento –*

CONTROLLATE ANCHE LO SPAM

Ricevo alcune centinaia di email Spam ogni giorno. Usando un Mac non ho una cartella Spam, lo Spam viene selezionato automaticamente dal Mac stesso (Apple, un altro lovemark) e gettato nel cestino. Inoltre, una parte sostanziale di esso non arriva neppure al cestino del mio Mac, in quanto bloccato a monte da un efficace sistema anti-Spam installato sui miei server. Trovare la giusta email inviata da Filiberto non si preannunciava affatto immediato: sarei probabilmente dovuto accedere lato server e laboriosamente mettermi alla ricerca, dal momento che sul Mac non ve ne era traccia. Ho quindi scritto all'host lamentando il problema e chiedendogli di inviarmi le istruzioni nella chat di AirB&B ("*Grazie se potrete mandarmi qui le istruzioni necessarie direttamente o far trovare una persona al checkin"),* anche considerato che quella sarebbe la procedura corretta, consigliata dalle regole della community, che raccomanda di utilizzare quanto più possibile, appunto, la chat di AirB&B per scambiarsi messaggi. La risposta ricevuta è stata sconcertante:

> *Filiberto – h 18:57. Riceviamo 30 ospiti al giorno senza alcun problema. Se per lei è così problematico può cancellare la prenotazione.*

Al netto dell'arrogante maleducazione dell'host, la frase "*Riceviamo 30 ospiti al giorno senza alcun problema",* ha sollecitato immediatamente la mia attenzione: se già il messaggio iniziale con le prime istruzioni aveva nettamente il sapore di una risposta "da professionisti" e non certo da privati, ora il profilo dell'host pareva confermato: nessuna normale famiglia, immagino, avrebbe avuto così tanti appartamenti di proprietà da poter arrivare a fare 30 checkin ogni giorno.



La schermata dell'annuncio, dove sono evidenziati i 58 appartamenti affittati dallo stesso host

Eppure, sorprendentemente, sulla home dell'annuncio *in nessun punto* si faceva riferimento al fatto che l'host non fosse un privato ma bensì un'azienda di professionisti della locazione:

La home dell’annuncio come appariva in origine

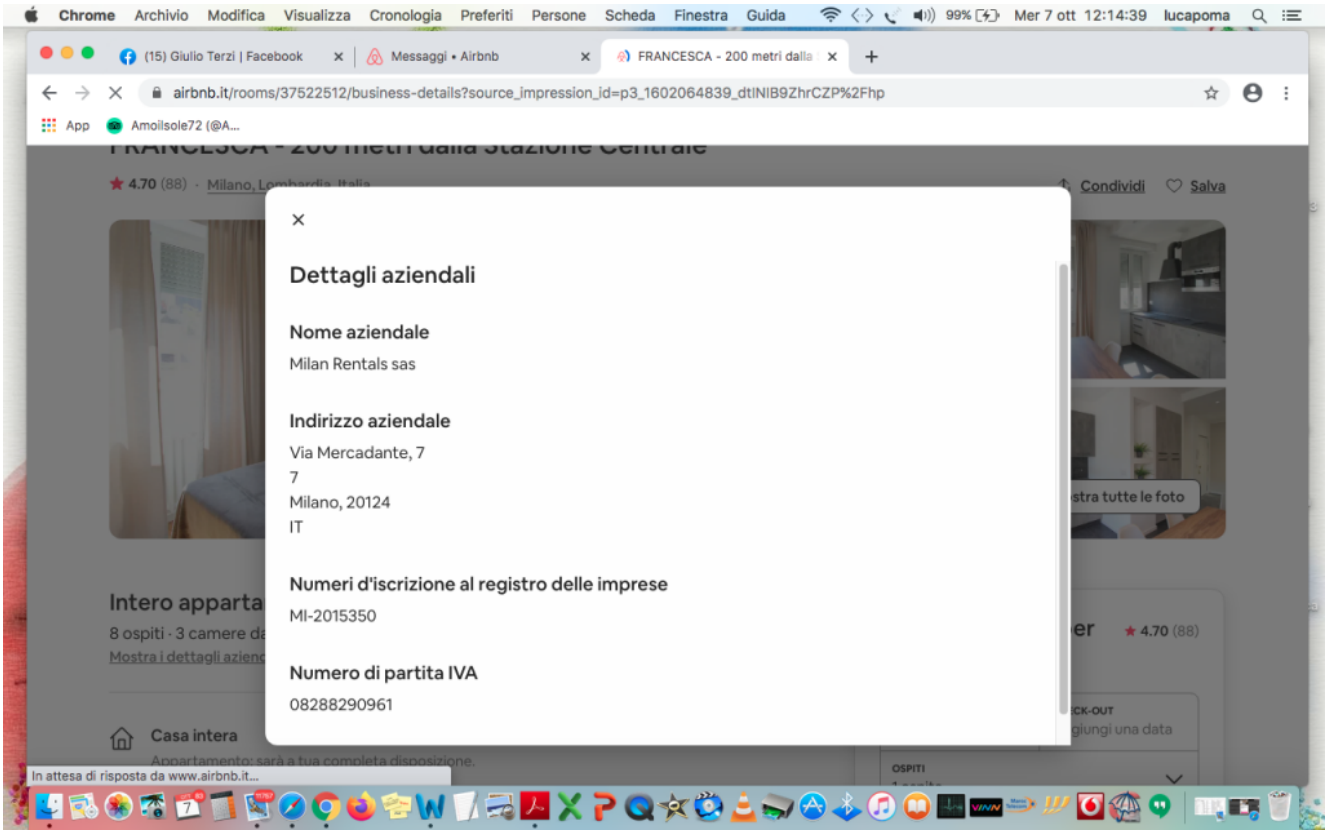
La gestione del caso da parte di AirB&B

Evidentemente, mi trovavo dinnanzi a un annuncio, sotto questo profilo, non genuino. Non appena ho risposto a Filiberto (o a chi per lui, a questo punto non potevo avere alcuna certezza che non si trattasse di un nome di pura fantasia…) lamentandomi per la risposta, a mio avviso indegna di un corretto rapporto host-utente all'interno di una web-community, Lui ha cancellato la mia prenotazione, sostenendo inizialmente che essa era stata cancellata da AirB&B, circostanza poi smentita dal servizio Clienti, il quale ha aggiunto anche altri elementi utili per fare chiarezza:

> *Airbnb Support – h15:07. Ciao Luca, sono R*** di Airbnb community support e data la sua spiacevolissima situazione sarei molto felice di aiutarti. In relazione alla sua richiesta, la informo che la prenotazione HMAZZ3PPTK è stata cancellata in data 19 settembre dal suo host. Per quanto riguarda la sua specifica richiesta, lei come ospite aveva tutto il diritto di richiedere le istruzioni del check-in tramite messaggistica Airbnb. Per quanto riguarda gli host che esercitano professionalmente, essi sono tenuti alla verifica del profilo professionale, inserendo tutti i più opportuni dati per onorare la normativa anche fiscale, poiché Airbnb si conforma a tutte le leggi in vigore.*

Peccato che, come dimostrato dallo screenshot sopra riportato, questo host – come anche altri, scopriremo – non avesse pubblicato alcuna informazione utile per identificarlo come azienda di professionisti della locazione di alloggi. Successivamente, Filiberto ha sostenuto via chat che la mancata visualizzazione dei dati "aziendali" fosse imputabile a una disfunzione della stessa piattaforma AirB&B ("*…Da mobile, non si visualizza*") altra affermazione non genuina e sconfessata dal confronto degli screenshot: in realtà l'azienda ha successivamente inserito i dati aziendali, che sono ora correttamente visibili sia da mobile che da fisso,

come avrebbe sempre dovuto essere e come invece, fraudolentemente, all’origine non era.



I dettagli aziendali dell’annuncio, inseriti dall’host solo successivamente

La home dell'annuncio come appare dopo l'inserimento da parte

dell’host dei dettagli aziendali

Le giustificazioni dell’host e la reazione di AirB&B

Ho peraltro interpellato direttamente l’host per avere conferma della reale situazione relativa all’annuncio (locatore privato e occasionale, oppure agenzia professionale?), ricevendo a riguardo una implicita e sconcertante conferma dalle sue stesse parole:

> *Per motivi economici, abbiamo avuto un calo del fatturato di circa il 60%, e per motivi sanitari, abbiamo deciso di utilizzare una procedura di SELF CHECK IN per permettere l’accesso ai nostri appartamenti in totale autonomia, garantendo maggior economicità a noi e maggior sicurezza ai nostri ospiti. L’utilizzo di questa procedura è comunicato e descritto nelle regole della casa che lei ha dichiarato di avere letto ed accettato prima di finalizzare la prenotazione. E’ chiaro che io non obbligo chi non si sente a proprio agio con questa condizione di prenotare un appartamento attraverso la nostra struttura, ma pretendo che chi decida di farlo si attenga poi alle nostre regole.*

Ebbene, al di là del caso specifico, che è servito come campanello di allarme, la vicenda pareva assumere contorni interessanti, e una successiva indagine sulla piattaforma è stata utile per appurare quanto segue:

- non è affatto raro su AirB&B imbattersi in annunci di *sedicenti privati*, in realtà operatori professionali della locazione di affitti;
- io stesso in passato ho affittato appartamenti su AirB&B da interlocutori “sospetti”, e l’analisi a posteriori dei dialoghi in chat, non ha fatto che confermare questi dubbi. In nessuno dei casi in questione mi è stata rilasciata una completa ricevuta fiscale, contravvenendo

quindi alle leggi in vigore in Italia e ponendomi, inconsapevolmente, nella condizione di commettere un illecito fiscale;
- anche due miei colleghi (uno di essi, giornalista anche lui, lavora con me da oltre 20 anni) sono stati vittime di questo genere di "equivoci".

A quel punto, ho ritenuto utile contattare il servizio clienti di AirB&B, illustrando nel dettaglio quando accaduto e inviando tutti gli screenshot a conferma delle mie affermazioni, ma – con mia sorpresa – le risposte sono state quanto mai evasive: la chat si è protratta per un tempo davvero interminabile (dal 19 settembre al 07 ottobre, ben 3 settimane), per poi venire repentinamente "chiusa" dal servizio clienti stesso, con questo commento:

> *Airbnb Support – h 22:00. Ciao Luca, grazie per aver dedicato del tempo per condividere la tua prospettiva. Dopo aver raccolto ed esaminato attentamente tutta la documentazione correlata, abbiamo deciso di non divulgare i dettagli relativi all'account del tuo host perché siamo obbligati a rispettare la sua privacy seguire la nostra Privacy Policy: https://www.airbnb.it/terms/privacy_policy. Consideriamo questa decisione definitiva.*

Ho risposto precisando che mai avevo chiesto "dettagli" coperti da privacy relativi all'host Filiberto, e il tema erano casomai le policy della community – in senso generale, e al di là caso particolare – e come esse venivano, o meno, applicate per garantire il rispetto delle normative fiscali italiane. L'addetto del Servizio clienti AirB&B a quel punto ha chiuso la chat senza rispondere, senza darmi modo di replicare oltre, e senza inviare né un commento né un saluto, costringendomi ad aprire un nuovo ticket e chiedendo a quel punto un riferimento dell'ufficio stampa dell'azienda.

Non propriamente uno standard di servizio adeguato a un

Lovemark o presunto tale, specie se consideriamo – e questo è l'aspetto più deludente della vicenda – che solo il fatto che io fossi un giornalista mi ha permesso di ottenere nuovamente l'attenzione dell'azienda: nel mio ruolo di "comune cittadino" mi sarebbe stato impossibile ottenere spiegazioni adeguate e sollecitare un auspicabile cambiamento nell'applicazione delle policy di AirB&B a tutela degli utenti.

Il 14 ottobre, un portavoce di AirB&B, tramite l'ufficio stampa italiano, al quale avevo inviato le prove di quanto accaduto con anche vari esempi di finti profili di "privati", in realtà aziende commerciali di locazione di alloggi, mi ha inviato via email questo statement:

> *"Chi condivide su Airbnb un alloggio in maniera professionale o imprenditoriale ha l'obbligo legale di dichiararsi come business host. Ciò può essere fatto aggiungendo o modificando le informazioni relative alla propria attività (come ragione sociale, indirizzo, iscrizione al registro delle imprese e numero di partita IVA) dalle impostazioni dell'account. Queste saranno così visibili nella pagina dell'annuncio seguendo il link "mostra dettagli aziendali". Airbnb sensibilizza gli host sia al momento della creazione dell'annuncio, sia successivamente attraverso diversi strumenti (invio di email, pagine informative e supporto tramite il nostro partner FlexTax). Gli ospiti possono in ogni momento evidenziare possibili anomalie utilizzando la funzione "Segnala questo annuncio" oppure inviandoci un feedback. Il Team di Airbnb rivedrà la segnalazioni ricevute, anche per valutare l'eventuale violazione dei termini del servizio da parte dell'host."*

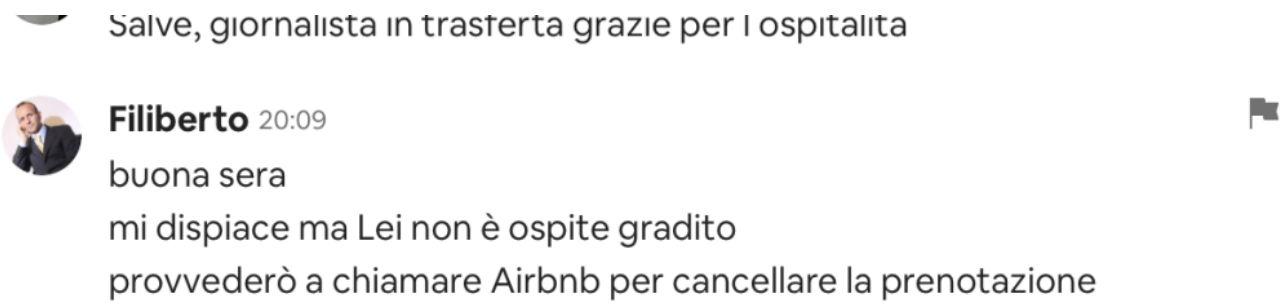
I dubbi restano…

Una dichiarazione apparentemente impeccabile, e certamente puntuale, ma che in parte si scontra con la realtà: non solo a oggi sulla piattaforma continuano a operare indisturbati

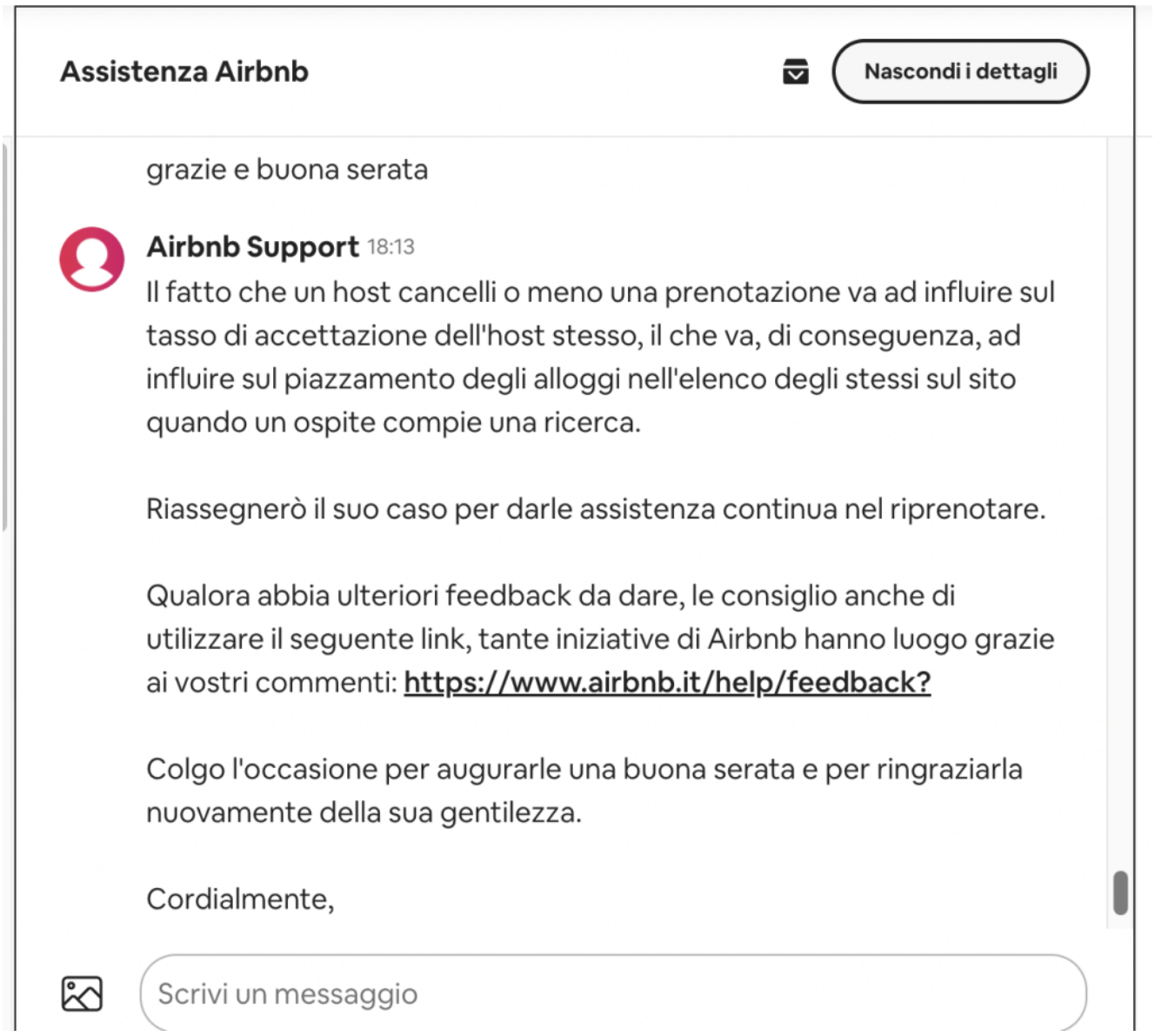
operatori professionali “travestiti” da privati, ma il sistema di segnalazione delle anomalie neppure prevede un’opzione specifica per evidenziare questo tipo di “non conformità”. La sensazione quindi è che AirB&B non prenda sufficientemente a cuore questa anomalia, continuando ad esporre i suoi utenti a una problematica che rischia, incolpevolmente, di coinvolgerli in situazioni fiscali poco limpide, se non addirittura, a loro completa insaputa, in veri e propri reati fiscali.

Speriamo che AirB&B trovi la forza, tra una ricca chiusura di bilancio e l’altra, di tutelare al meglio i propri utenti, garantendo nel contempo un clima di maggiore trasparenza e correttezza all’interno della community.

AGGIORNAMENTO del 22/03/22 h 19:01: dopo la pubblicazione di questo articolo – che ha avuto una certa eco, fino a venir segnalato sulla scheda Wikipedia di Airbnb, nella sezione “Controversie” – ho proseguito convintamente ad utilizzare la piattaforma, che si giova di un servizio clienti in generale sollecito, attento ed efficiente. Ad un anno dalla pubblicazione della mia analisi, per puro caso ho prenotato nuovamente un appartamento gestito dalla Società di affitto alloggi che era stata oggetto della controversia. Con mia sorpresa, il gestore della società, non pago del pregiudizio reputazionale derivato dalla pubblicazione dell’articolo, mi ha risposto, evidentemente piccato, come segue:



Orbene, considerato che le regole della community sono molto chiare riguardo ai motivi per i quali è possibile cancellare una prenotazione, e nessuna tra esse riguarda “antipatia personale e ripicche verso gli ospiti”, anche considerando le oltre 90 recensioni a 5 stelle pubblicate negli ultimi anni dai proprietari degli alloggi che ho affittato durante le mie trasferte di lavoro, ho segnalato la circostanza ad Airbnb, aprendo un ticket con l’assistenza Clienti, la quale dopo aver esaminato il caso, mi ha risposto come segue:



Anche in questo caso, quindi, il comportamento dell'operatore di questa agenzia immobiliare, disallineato dalle buone prassi di reputation management, oltre aver creato nuovamente dissapori e inutile turbolenza all'interno della web community di Airbnb, finirà per penalizzare l'agenzia stessa nel posizionamento degli annunci.

È bene ricordare che a seguito della pubblicazione di questo articolo, a conferma della correttezza delle mie osservazioni, i dettagli dell'azienda che affitta questo e molti altri appartamenti su Airbnb sono stati inseriti nel profilo dell'alloggio: si tratta di tale Milan Rentals sas, con indirizzo in Via Mercadante, 7 – Milano, 20124 – IT, iscritta al Registro Imprese n° MI-2015350, Partita Iva 08288290961, che pare fare capo allo Studio Testa Snc di F. Bentivoglio e

S. Cilli, sempre a Milano in Via Settembrini n° 11, come risulta qui, con il quale in effetti condivide uno dei numero di centralino, il 026996584.

La speranza è che la web-community di Airbnb come da regolamento penalizzi concretamente chi – come questi soggetti – utilizza la piattaforma per fare business, attività di per se legittima, ma senza rispettare appieno le regole della community stessa. To be continued…

English version

AIRB&B: WHEN DISHONEST CONDUCT SULLIES A LOVEMARK

For those who travel as often as I do, Airb&b surely qualifies as a "lovemark". However, opaque practices on the part of individual users can jeopardize the brand's reputation.

Warren Buffet, the American investor nicknamed "The Oracle of Omaha", once said of reputation: "It takes 20 years to build it and five minutes to ruin it." Never are these words truer than when we're talking about a lovemark: the brand that we love, the one for which we're prepared to risk our own reputation, recommending it to our friends, expecting nothing in return but the satisfaction of having given good advice.

AirB&B: not just a website, but a community

For many, AirB&B is definitely a lovemark. The quintessential platform for renting out rooms and apartments and putting owners in touch with travelers was born in San Francisco in 2007 thanks to the intuition of Brian Chesky, Joe Gebbia and Nathan Blecharczyk. Today, it boasts listings for properties in over 100,000 locations in 220 countries and regions, with

over 750 million guests across the world. The listings include individual rooms (lodging with the owners), whole apartments for guests' exclusive use, castles and villas, but also boats, cabins, treehouses, igloos, private islands and just about anywhere else you could stay the night.

It's worth pointing out (and the relevance of this will become clear later) that AirB&B isn't a professional site for rental listings, but a real web community where users discuss and compare reviews. Therein lies the strength of an app that has rapidly become the most vital one in this sector.

I myself have used AirB&B's services many times, for nearly a hundred or so nights away in recent years. I have also struck up a few friendships through talking to hosts. AirB&B is, apart from anything else, one of the few global websites to boast a human customer service. It's efficient, and managed by readily available, qualified staff.

Or at least, it is under normal circumstances. Because when something gets caught in the works, they don't fully know how to respond. And nothing illustrates this better than the true story that follows.

A suspicious case

On 19th September I booked accommodation in Milan for a night via AirB&B. Lombardy's capital had been stricken by Covid-19 during Spring this year. I try to avoid movement as much as possible, and take the strictest precautions (social distancing, using a protective mask and whatever else necessary). Despite digital technology making it possible to carry out most meetings online however, some can still only be done in person.

The house is advertised under the name "Francesca" and the landlord is called Filiberto: I take it as read that it's a private property. It may not be the case in the US market, but

in Italy it makes a big difference whether it is an individual who occasionally rents out part or all of their second home to other individuals, or a letting agent that does this for them. If it's an individual, they will put the proceeds in the "different incomes" section of their income declaration; if it's an agency they will put them in the "business incomes" section. Not only is the tax rate different, but so are the formal obligations: even not requesting an invoice or receipt from the letting agency could incur heavy fines. This was confirmed to us in a brief but very clear statement by the *Guardia di Finanza*, the law enforcement agency that deals with financial matters. They replied efficiently, promptly and exhaustively to our detailed request for further information:

> *Tax regulations cover proceeds gained through a bed & breakfast in the "different incomes" category, that is those derived from commercial activity not usually undertaken. To document income and **outgoings** related to the management of the property you must equip yourself with a basic accounting system and issue receipts which serve to formalise takings received. However, normally, the accommodation activities under review are carried out by the owner of the property who, in attending to the guests, enlists the help of family members instead of hiring professionals: the operation of B&Bs is therefore **regulated** by the **appropriate** regional laws, removing the necessity of both VAT number and registration with the registrar of companies. To be included in "non-commercial activity", with correct taxation, two precise conditions must be met: discontinuation of services rendered and absence of organized means (transport, manpower, premises and equipment) that would constitute the exercise of a commercial activity. On the other hand, if the activity is carried out professionally, the proceeds will qualify as business income with ordinary taxation and, where applicable, a VAT number must be registered. At this point, it will also be necessary to follow a series of mandatory tax obligations, among which (this list is a suggestion and not exhaustive)*

registration with the Chamber of Commerce, registration with the pensions authority, bookkeeping, personal income tax, corporate tax and additional regional and municipal taxes, corresponding to takings received subject to 10% VAT and anything else currently required by law.

It should therefore be clear to the reader that it isn't a mere question of formalities, but some quite substantial aspects that AirB&B should make unequivocally clear. This is not always the case, as we shall see.

Let's get back to our story. Here is the reply from the AirB&B host from whom I had rented the apartment:

Filiberto – 3:59PM. Good afternoon. The keys can be collected from our office next to Central Station: Piazza Luigi Di Savoia, [building number supplied]. Here is a link to a pdf you can print with directions to our office: [link omitted for privacy reasons]. Once you have arrived at our office you can ask the concierge at MILAN RENTALS. ONLY IF THE MAIN DOOR IS CLOSED (usually from 12 to 2PM) can you ring the Milan Rentals intercom [intercom number supplied]. If you need anything at all you can call Marcello on [the number supplied was not Filiberto's but a colleague's]. Our office is closed after 7PM and on SUNDAYS – we therefore ask any guests arriving on SUNDAY or AFTER 7PM to observe the times provided or alert us in case of lateness – otherwise you may find nobody there. See you soon.

As is very clear, we are not dealing with a homeowner or family who in their spare time rent out their own apartment but almost certainly a group of professionals who are undertaking this job as a profit making venture.

Afterwards, the rental professional in another part of the chat asked me to refer to an email they had forwarded me with the details for accessing the apartment:

> *Filiberto – 1:45PM. Good afternoon, you will shortly receive an email from VIKEY with further information to complete the ONLINE CHECKIN that will allow you to enter the apartment – CHECK YOUR SPAM FOLDER AS WELL*

I get hundreds of spam emails every day. As a Mac user I don't have a spam folder, the spam is automatically filtered by the Mac itself (Apple, another lovemark) and binned. Moreover, a substantial part of this doesn't even reach my Mac, in that it is blocked further up by an efficient anti-spam system installed on my servers. Finding the right email sent by Filiberto would be no easy task: I would probably have to access the servers and search every nook and cranny, given that on the Mac there was no sign of it. So I wrote to the host to ask if he could send me the instructions via the AirB&B chat ("Thank you, if you could send me the instructions here directly or have someone meet me at the check in"). Note that this is supposed to be the correct procedure advised by the community rules, which recommend using the AirB&B chat where possible to exchange messages. The reply I received was disconcerting:

> *Filiberto – 6:57PM. We receive 30 guests a day without any problems. If it's so difficult for you you can cancel your booking.*

In light of the arrogant rudeness of the host, the sentence "We receive 30 guests a day without any problem" immediately grabbed my attention: if the initial message with the original instructions had a strong whiff of a "corporate" reply and not an individual one, this seemed to confirm that feeling. No normal family, I imagined, would own so many apartments as to be able to welcome 30 guests every day.

A screenshot of the listing, where 58 apartments appear to be rented out by the same host

And yet, surprisingly, the listing page made *no mention whatsoever* of the fact that the host wasn't an individual but a letting agency:

[Image:

FRANCESCA – 200 meters from Central Station
Milan, Lombardy, Italy
I will check availability]

The listing page as it originally appeared

AirB&B's handling of the case

Evidently, the listing I found before me, on this profile, was not authentic. No sooner had I replied to Filiberto (or whoever – by this point I couldn't in any way be certain that it wasn't a completely made up name…) challenging the reply, which to my mind was not befitting a good host-user relationship in an online community, he cancelled my booking, initially claiming that it was cancelled by AirB&B. This was denied by customer services, who clarified further:

> *Airbnb Support – 3:07PM. Hi Luca, I'm R*** from Airbnb community support. Given your unfortunate situation I would be happy to help you. Regarding your first query, I can inform you that booking HMAZZ3PPTK was cancelled on 19th September by your host. As far as your specific case is concerned, as a guest you had every right to request check in instructions via the Airbnb chat. With regards to agencies, they are required to verify their business profile by entering all appropriate details in line with tax regulations.*

It's a pity that, as seen in the screenshot above, this host (like many others, as we shall see) did not post any information that could have identified them as a letting agency. Afterwards, Filiberto claimed via chat that the lack

of any visible business details was down to an issue with the AirB&B platform itself ("…You can't see it on mobile"). This was also untrue and repudiated by the screenshots: in reality the agency only put in its details later. These are now visible both on mobile and on desktop, as they always should have been but were instead fraudulently omitted.

[Image:

Business details
Business name Milan Rentals sas
Business address Via Mercadante, 77 Milan, 20124 IT
Regitered company number MI-2015350
VAT NUMBER08288290961]

The listing's business details, which the host only put in later.

[Image:

FRANCESCA – 200 meters from Central Station
Milan, Lombardy, Italy
Entire apartment let by Filiberto
8 guests – 3 bedrooms – 5 beds – 2 bathrooms
Show business details >
Add dates
Check availability]

The listing page as it appears after the host put in the business details

The host's excuses and AirB&B's reaction

I also directly asked the host to confirm the true nature of the listing (private and occasional landlord, or professional agency?), receiving in response an implicit confirmation of his own words:

> *For economic reasons, we have had a 60% decrease in revenue, and for hygiene reasons, we decided to use a SELF CHECK IN*

> *procedure to allow autonomous access to our apartments, to ensure minimum overheads for ourselves and maximum safety to our guests. The use of this procedure is described in the house rules which you declared to have read and accepted before completing the booking. Obviously I don't expect anyone who does not feel comfortable with these terms to book an apartment through us, but I expect those who do to follow our rules.*

Ok, aside from this specific case, which served as a wake up call, there seemed to be a bigger story here, and a subsequent investigation on the platform was useful to ascertain the following:

- It's not at all rare on AirB&B to come across listings by *self-styled private landlords*, who are in fact professional letting agents;
- I myself have, in the past, rented apartments on AirB&B from suspicious profiles, and re-reading the messages in hindsight only served to confirm these doubts. In none of the cases in question did I receive a full receipt, violating Italian law and putting me in danger of unwittingly committing a tax offense;
- Two of my colleagues (one of whom, also a journalist, has worked with me for over 20 years) have been victims of this type of "misunderstanding"

At that point, I felt it useful to contact AirB&B's customer service, explaining in detail what happened and sending every screenshot I had as proof. But to my surprise the answers were very evasive: the chat went on for an interminable length of time (from 19th September to 7th October; at least three weeks), before being suddenly closed by customer services themselves, with this comment:

> *Airbnb Support 10:00PM. Hi Kuca, thank you for taking the time to share your views. After carefully examining all the*

evidence, we have decided not to divulge the details of your host's account as we are obliged to respect their privacy following our Privacy Policy: https://www.airbnb.it/terms/privacy_policy. We consider this decision final.

I replied stressing that I never asked for private information from the host, Filiberto, and that the subject was AirBnB's policies and how these were or were not applied – in general and not just in this specific case – in order to guarantee compliance with Italian tax regulation. At that point the AirBnB customer service operator closed the chat without replying and without any further comments or even a goodbye. I was left no option but to open a new ticket and asking to be put in touch with the company press office.

Not quite the standard of service expected of a would-be Lovemark. Especially if we consider – and this is the most disappointing part of the matter – that I was only able to get the company's attention again by virtue of being a journalist. In my role as an ordinary citizen it would have been impossible for me to get an adequate explanation and press for a noticeable change in AirB&B's policies to protect their usters.

On 14th October an AirB&B spokesperson from the Italian press office (to which I had sent the evidence of what happened along with many examples of letting agency profiles purporting to be "private" landlords) emailed me this statement:

"Anyone who lists an accommodation on Airbnb in a professional or commercial capacity is legally obliged to declare themselves a business host. This can be done by adding or modifying the business details (such as business name, address, registered company number and VAT number) on account settings. These details will be displayed on the listing page via the "show business details" link. Airbnb

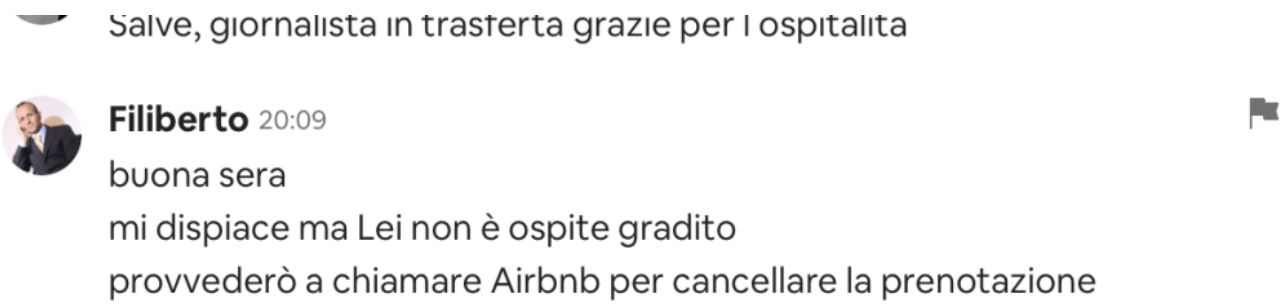
> *makes the host aware of this both when creating the listing and later through various means (emails, information pages and support through our partner FlexTrax). Guests can highlight possible anomalies using the "Flag this listing" or by sending us feedback. The AirBnB team will review any reports received, in order to evaluate any violation of terms of service on the host's part."*

Lingering doubts…

An ostensibly impeccable and certainly punctual statement, but one which doesn't entirely match up to reality. Not only do letting agencies disguised as private landlords continue to operate undisturbed, but the reporting system doesn't even include a specific option to highlight this particular type of irregularity. The feeling therefore is that AirB&B doesn't take these anomalies seriously enough, continuing to expose their users to a problem that could inadvertently involve them in unclear tax situations – if not outright tax offences.

Let's hope that AirB&B finds a way, between one abundant balance sheet and another, of taking better care of its customers, guaranteeing them in the meantime greater transparency and honesty within the community.

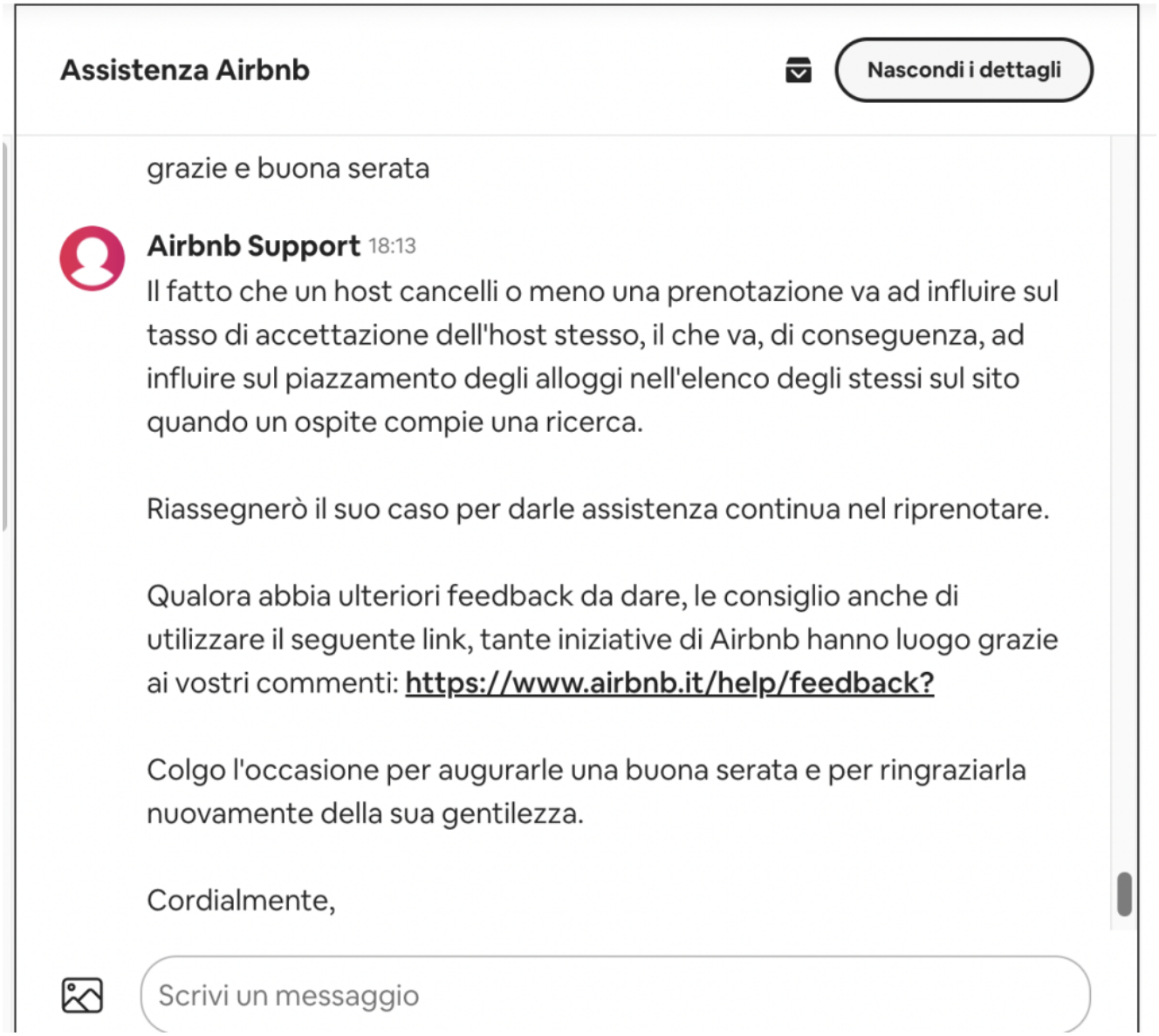
UPDATE 03/22/03 h 19:01: this arcticle had a huge audience, and was quoted on dopo la pubblicazione di questo articolo – che ha avuto una certa eco, fino a venir segnalato sulla italian Airb&b definition on Wikipedia, under the voice "disputes". After publish it, I continued use the platform, even because their excellent customer care service. After one year by this analyses, i booked a flat managed by the same agency I wrote about here. Surprisingly, the agency manager, not satisfied with the reputation damage resulting from the publication of the article, replied – angry – follows:



Good evening. I'm sorry bou you're a not welcomed guest. I will call Airb&B for cancel your booking
The community guidelines are really clear about reasins for wich is possible to cancel a booking, and there's no one about "dislike or spite towards guests". As a guest, I have more than 90 good positivw feedback, so I opened a ticket with Airb&b's customer care. hey answered as follow:

Orbene, considerato che le regole della community sono molto chiare riguardo ai motivi per i quali è possibile cancellare una prenotazione, e nessuna tra esse riguarda "antipatia personale e ripicche verso gli ospiti", anche considerando le oltre 90 recensioni a 5 stelle pubblicate negli ultimi anni dai proprietari degli alloggi che ho affittato durante le mie trasferte di lavoro, ho segnalato la circostanza ad Airbnb, aprendo un ticket con l'assistenza Clienti, la quale dopo aver esaminato il caso, mi ha risposto come segue:

> *If an host cancel a booking, it will afflict his acceptance rate, and it will penalize his flat's positioning on our platform.*
>
> *I will reassign your case in order to better assist you for this booking.*
>
> *Please use the following form (link) to give us a feedback or your reviews: lot of Airb&b initiatives are inspired by our users's suggestions.*
>
> *Thank you so much for your kindess, have a nice evening.*



SO, also in this case, the behavior of this estate – misaligned by good reputation management practices – created new disagreements and unnecessary turbulence within the Airbnb web community, and will penalize the agency itself in the ad placement.

I point put that after publishing this article the confirmation of the correctness of my statements came from the fact that every details about the agency were finally added to the flat's profile. The agency is "MIlan Rental sasa", sited in 7, Via Meercadante – 20124, Miln (Italy) Inc. numb. MI-2015350, VAT N., headed by Studio Testa Snc di F. Bentivoglio e S. Cilli, sited in 7, Via Mercadante too, and sharing the same phone number: 026996584.

I still hope that Airb&B really aply his own rules, penalizing those who use the platform for business not respecting the platform’s rules. To be continued…