



## Protocole sanitaire douteux dans location Airbnb tenue par une agence

Par maricow, le 25/08/2020 à 14:43

Bonjour.

Nous avons loué un appartement via Airbnb pendant les vacances. Cet appartement est en fait géré par une agence immobilière spécialisée dans la gestion d'appartements et maisons en location courts-séjours.

Le lendemain de notre départ, nous avons reçu un message de la part de la gestionnaire de l'appartement via Airbnb, nous indiquant avoir constaté la disparition d'oreillers et demandant par conséquent le remboursement de ces derniers. Or, nous les avons simplement rangés dans un placard. Etre traités de voleur est loin d'être agréable, mais ce qui nous pose question c'est la procédure de nettoyage de l'appartement (nous avons également abordé la question d'un état des lieux mais ils nous ont indiqué en réponse ne pas en faire entre chaque locataire du fait qu'ils reçoivent de nombreux voyageurs pour des déplacements professionnels et que ceux-ci ont besoin d'une flexibilité sur leurs arrivées et leurs départs et ne souhaitent pas perdre de temps). A notre arrivée, on nous a indiqué qu'en ces temps de Covid, ils procédaient bien à une désinfection de l'appartement. Or, si cela était vraiment le cas, ils auraient nettoyé le-dit placard dans lequel étaient rangés les oreillers. Nous avons mené quelques recherches et avons pu lire qu'il existait un protocole sanitaire afin de garantir la sécurité des vacanciers. Et là, selon nous, c'est un exemple de non-respect de ce protocole. Nous avons eu plusieurs échanges, demandant un geste commercial (le remboursement des frais de ménage), pour s'être fait traiter de voleur, avoir eu l'impression d'être en insécurité suite au non-respect de ce protocole sanitaire notamment. On nous a répondu qu'ils s'excusaient évidemment pour cette erreur mais qu'ils ne voyaient pas de raison de nous dédommager financièrement, qu'ils étaient d'accord que se faire soupçonner de vol méritait un geste mais que celui-ci ne serait cependant pas d'ordre financier, et qu'ils nous garantissaient être plus vigilants à l'avenir. De simples excuses face à une expérience plus que déplaisante.

Alors, ce n'est pas tant pour une question d'argent que nous faisons cette réclamation, mais surtout pour le fait d'avoir eu l'impression entre autre qu'on nous ait menti à notre arrivée, qu'ils se fichent des conséquences de ne pas bien faire le ménage entre les locataires. Avons-nous un recours pour leur faire comprendre ? ou est-ce que notre demande et notre ressenti ne sont pas valables ? D'avance merci de votre retour.

Par **Visiteur**, le **25/08/2020** à **14:58**

Bonjour

Je vous invite à contacter une association de défense des consommateurs.

Vous pouvez aussi dénoncer ce que vous estimez être dangereux pour la santé d'autrui, auprès des instances sanitaires de la mairie du lieux.