



Airbnb - Accusations mensongères de l'hôte

Par Ludwig13

Bonjour,

Pour fêter leurs nocés d'or, mes parents ont loué un airbnb pour 10 personnes. Le chauffage n'a pas fonctionné pendant 3 jours et le plombier a dû intervenir pour remettre de l'eau.

Pendant le séjour, la propriétaire et la gestionnaire ont été très cordiales.

A la sortie, la fille de la femme de ménage est venue vérifier que tout était en ordre, et mes parents ont simplement signalé qu'un enfant avait cassé une chaise (déjà usée).

Le lendemain de la sortie, la propriétaire a cependant changé de ton, et a envoyé un mail pour refuser de rendre la caution. Elle accuse mes parents entre autres d'avoir volé 2 couvertures, d'avoir fait surchauffer la chaudière en augmentant le thermostat, d'avoir rendu la maison sale (alors que mes parents sont très soigneux, et qu'il y avait en plus un forfait ménage), etc. Cette longue liste de griefs n'a pas été mentionnée lorsqu'ils ont rendu les clés, et cela semble avoir été créé uniquement pour ne pas rendre la caution qui est très élevée.

Il n'y a pas eu d'état des lieux d'entrée et de sortie signée, il n'y a donc aucune preuve (à part le déplacement du plombier).

Quelle est leur recours pour récupérer au moins une partie de la caution ?

Merci d'avance pour votre aide.

Par yapasdequoi

Bonjour

Adressez vous à la plateforme.

Par Ludwig13

Bonjour,

Merci pour votre réponse.

C'était ma première idée, mais j'ai lu beaucoup de témoignages où le propriétaire se braque encore plus lorsque les locataires s'adressent à la plateforme.

Est-ce que si la plateforme prend le parti de la propriétaire il y a encore un recours possible ?

Bonne journée.

Par yapasdequoi

Mais il n'y a pas à prendre parti ni "se braquer". Il faut appliquer les CGV / conditions du contrat. La charge de la preuve des dégradations incombe au propriétaire.

Si la plateforme ne vous aide pas à résoudre le litige, il faudra agir dans l'ordre :

- courrier RAR
- conciliation
- tribunal

Par yapasdequoi

Et avant de solliciter la justice, vérifiez que vous utilisez le bon terme : "dépôt de garantie" et non pas "caution".

Par Rambotte

Bonjour.

Pour explication, une caution n'est pas une somme d'argent, mais une personne qui se porte garant, pour payer à la place du locataire au cas où ce dernier ne payerait. Il n'y a donc pas de caution dans votre affaire, puisque vous déposez une somme en garantie.