



11/07/2023

Plainte Contre Airbnb

M./Mme Maleysson en qualité de
Propriétaire et Gérant du logement.

M. Edouard Gaudin

EN QUALITE DE LOCATAIRE A COURTE DUREE D'UN MEUBLE
TOURISTIQUE AIRBNB GERE PAR M./MME MALEYSSON

Table des matières

Contexte du litige	2
A. Présentation	2
B. Conséquences	2
C. Déroulement	3
D. Attentes.....	6
Echanges avec Mme Marie Maleysson	8
Echanges concernant la réclamation	20
A. Formulaire de réclamation.....	20
B. Notre message attaché au formulaire	21
C. Mme Marie Maleysson avait écrit dans ce motif	23
D. Le retour de M. Edouard Gaudin à la suite de ce refus	24
E. Capture du résumé.....	26
Dernier échange avec Airbnb	29
A. Premier appel.....	29
B. Second appel.....	30
Conclusion.....	31

Contexte du litige

A. Présentation

Aujourd'hui le 11 juillet 2023 nous déposons plainte contre Airbnb en premier lieu et M. Philippe Maleysson en second lieu propriétaire de l'appartement de type meublé touristique attaché à Airbnb, situé au 7 Rue Philippe Glangeaud 63000 Clermont-Ferrand, pour divers comportements illégaux vis-à-vis de nous M. Edouard Gaudin locataire à courte durée du 20 avril 2023 jusqu'au 30 juillet 2023.

Ces comportements englobent :

1. Demande et prise illégales d'un chèque de 900€ : d'après Airbnb M. Philippe Maleysson n'a aucun droit de demander, de prendre ou de garder un chèque. D'après Airbnb ce comportement est contraire au règlement et qui met M. Philippe Maleysson directement en infraction. La demande a été faite via la messagerie Airbnb, Airbnb n'a rien fait au moment de cet acte et jusqu'aujourd'hui.
2. Récupération du chèque sans aucune remise d'attestation : M. Philippe Maleysson a récupéré le chèque de M. Edouard Gaudin sans délivrance d'aucune attestation qui atteste la bonne possession de ce chèque.
3. Non-respect du RDV : M. Philippe Maleysson a fait attendre M. Edouard Gaudin à la rue pendant 30 min sans aucune excuse valable de sa part avant l'heure du RDV c'est-à-dire le 20 avril 2023 à 12h30.
4. Une entrée non-valide : M. Philippe Maleysson n'a fait aucun état de lieux, aucun document prouvant l'état initial de l'appartement au moment de l'entrée n'est présent.
5. Un état catastrophique de l'appartement présent dans les pages suivantes.

B. Conséquences

Le comportement de M. Philippe Maleysson et les insectes présents sur les lieux ont entraîné diverses conséquences sur nous en premier lieu et sur notre séjour en second lieu, à savoir :

- Perte de temps (nettoyages, réclamations, etc.).
- Incommodités et dérangements.
- Maux de tête.
- Boutons et démangeaisons récurrentes.
- Visions traumatisantes (gros et ou nombreux insectes et bestioles).
- Présence à multiples reprises de grosses araignées.
- Sensation écœurante en dormant sur des matelas imbibés d'urine.
- Sensation écœurante en mangeant sur la table à manger qui se remplit rapidement de fourmis.
- Multiples douches avec de l'eau froide.
- Sentiment d'être méprisés : abus de pouvoir, abus de faiblesse et abus de confiance.

C. Déroulement

Avant la confirmation de notre réservation

Mme Marie Maleysson demande l'âge et la profession de tous les voyageurs. M. Marie Maleysson nous oblige à répondre à ses questions qui sont d'ordre personnel, qui ne sont pas mentionnées parmi celles qui sont posées par le site Airbnb et fait de leurs réponses une des conditions pour accepter la location. Une seconde condition est le dépôt d'un chèque de garantie d'un montant de 900€.

Après réservation le 20/04/2023

M. Philippe Maleysson, le père de Mme Marie Maleysson, est arrivé avec 30 min de retard sans aucun avertissement préalable de sa part. Pourtant M. Philippe Maleysson a été averti, comme il l'avait demandé au préalable, de notre départ vers son logement 3 heures avant notre arrivée.

Ce jour-là, le 20 avril 2023, M. Philippe Maleysson a bien reçu notre chèque de caution de 900€. M. Philippe Maleysson ne nous a remis aucun justificatif de ce dépôt en échange.

Pas d'état des lieux rédigé, présentation précipitée de l'appartement, pas d'information sur le local poubelle.

Après le 20 avril 2023

A. Etat des lieux fait uniquement par les locataires

Général : les radiateurs muraux ne fonctionnent pas, il fait constamment froid dans l'appartement en début de séjour.

1. Cajibi

- Balais.
- Aspirateur.
- Boîtes d'appareils électroménagers.

2. Placard à l'entrée

- Un tiroir rempli d'objets hétéroclites appartenant à M. Philippe Maleysson.
- Seau + balai-serpillère.
- Escabeau
- Couverture, tissu blanc.
- Etendoir à linge.

3. Salon

- Un canapé lit + petite couverture grise.
- Porte-manteaux
- Tableaux aux murs.
- Meuble télé + télé+ lecteur DVD.
- Un tapis + table + décoration (cactus).
- Trois chaises en osier + assise en coton.
- Une chaise en bois.
- Une petite table + plante en pot.
- Une table en métal et verre + nappe en plastique + deux chaises en métal.
- Lampe à pied+ lampe de chevet + ventilateur à pied.

4. Cuisine

- Réfrigérateur/ congélateur + Four + Four à Micro-ondes.
- Lave-vaisselle + gazinière.
- Chaudière.
- Plan de travail + deux chaises en plastique.
- Couverts + assiettes+ verres + casseroles + poêle.
- Petite marmite + cocote minutes marocaines.
- Cafetière + bouilloire.
- Quelques ustensiles.
- Petite pelle.
- Quelques produits de nettoyage.
- Poubelle 30L

5. Toilettes

- Quelques papiers toilette.
- Un bidon de javel.

6. Salle de bain

- Lave-linge.
- Un petit radiateur électrique portatif.
- Douche + lavabo + Placard

7. Chambre 1 et son balcon

- Un sommier + matelas + alèse + couette+ deux oreillers.
- Un bureau.
- Une valise appartenant à M. Philippe Maleysson.
- Un grand coffre en métal appartenant à M. Philippe Maleysson.
- Une table de chevet + lampe de chevet en métal.

8. Chambre 2

- Un sommier en métal + matelas+ alèse + couette + deux oreillers.
- Une tour de rangement en bois.
- Un tapis.
- Une table de chevet + lampe de chevet en métal.

9. Balcon

- Une table en métal et deux chaises en métal.
- Plantes en pots.

10. Une place de Parking

B. Problèmes constatés

1. Cajibi

- Un désordre remarqué.

2. Placard à l'entrée

- Un tiroir rempli d'objets appartenant à M. Philippe Maleysson.
- Seau cassé, sale au fond, absence de hanse + balai-serpillère dont l'embout déboité pince à l'usage.
- Un désordre remarqué.
- Couverture très ancienne odorante.

3. Salon

- Un canapé en métal non fonctionnel et bruyant à l'assise et au coucher.
- Une table en métal fait mal au niveau des genoux + deux chaises en métal qui font mal à l'assise, non confortables pour quatre personnes.
- Toiles d'araignée au niveau des coins des murs.
- Ampoules qui ne s'allument pas.
- Trois pots de plantes avec épine dangereuses.

4. Cuisine

- Four avec poudre blanche qui tombe de son plafond à droite + Four à Micro-ondes sans couvercle pour assiettes.
- Chaudière avec problème de pression, M. Philippe Maleysson a été averti deux fois.
- Plan de travail et table très collant à notre arrivée.
- Couteau cassé dont la lame rebique vers l'utilisateur pendant l'utilisation + couverts avec traces de rouille + assiette avec fissure + verre et tasses avec fissures (risque de se couper les lèvres) + casserole sans poignée.
- Petite pelle cassée sans balayette.
- Toiles d'araignée au niveau des coins et au-dessous de la chaudière.
- Ampoules qui ne s'allument pas.

5. Toilettes

- Taches blanches sur le rebord.

6. Salle de bain

- Lave-linge dont la température est limitée à 30°C (sinon 40°C pour 3h30 de lavage prévu qui peut atteindre les 60°C).
- Un tapis de douche avec quelques taches.
- Pas de serviettes fournies.

7. Chambre 1

- Un matelas avec des auréoles de pisse jaune + rempli d'acariens et de puces + sans housse de couette + sans drap housse + sans taie d'oreiller.
- Un bureau non fonctionnel à cause du grand coffre en-dessous.
- Une valise fermée appartenant à M. Philippe Maleysson dont le contenu est inconnu.
- Un grand coffre en métal cadenassé appartenant à M. Philippe Maleysson dont le contenu est inconnu.
- Une table de chevet + lampe de chevet en métal ; insuffisant pour deux personnes.

8. Chambre 2

- Un matelas imbibé de pisse, plusieurs auréoles brunâtres + rempli d'acariens et de puces + sans housse de couette + sans drap housse + sans taie d'oreiller.
- Un tapis imbibé d'acariens et de puces.
- Une table de chevet + lampe de chevet en métal ; insuffisant pour deux personnes.

9. Balcon :

- Chaises en métal très inconfortables.

10. Parking

- La descente de la voiture pour sortir du Parking fait froter le parechoc contre le sol de la descente.

Remarques générales

- ❖ Le logement n'a pas de Wifi.
- ❖ Présence importante de fourmis.
- ❖ Concernant le premier avertissement à propos de l'absence d'eau chaude, M. Philippe Maleysson nous a proposé d'appuyer une fois sur le bouton Reset de la chaudière.
- ❖ Concernant le second avertissement à propos de l'absence d'eau chaude, un technicien s'est présenté le 03 mai 2023 pour le problème de la chaudière (c'est M. Philippe Maleysson qui l'avait contacté). Le technicien nous a informé que c'est un problème de pression, et qu'il fallait une maintenance régulière pour maintenir une pression correcte. La solution proposée était à courte durée.
- ❖ Des taches sur les murs, porte, bureau sont présentes, etc.

Préjudices

- Démangeaisons + boutons sur le corps.
- Nous avons été contraints de prendre plusieurs douches froides.
- Lit écœurant et chambres insalubres, présence d'insectes (puces, acariens) voire d'araignées, de poissons d'argent, de mille-pattes.
- Perte de temps précieux surtout en formation professionnelle.
- Dérangement et préoccupations inutiles.

Solutions adoptées côté locataire

- L'utilisation du bicarbonate de soude afin d'endiguer la multiplication des acariens.
- L'utilisation d'insecticide Raid afin d'éradiquer les acariens et les puces.
- L'utilisation régulière du vinaigre blanc afin de désinfecter les lieux.
- Rangement du tapis.
- Rangement de tous les objets cassés et insécures.
- Lavage régulier de la literie.

D. Attentes

A l'issue de tout ce qu'il s'est passé nous demandons :

1. Un remboursement intégral de notre séjour avec tous les préjudices moraux et physiques.
2. Le retour du chèque de 900€ contre les clés par le biais d'une entité juridique compétente.
3. Retourner les clés avant la fin de notre séjour par le biais d'une entité juridique.
4. Dépôt de plainte contre Airbnb pour plusieurs faits cités dans ce dossier.
5. Dépôt de plainte contre M. Philippe et Marie Maleysson « la fille de M. Philippe Maleysson ».

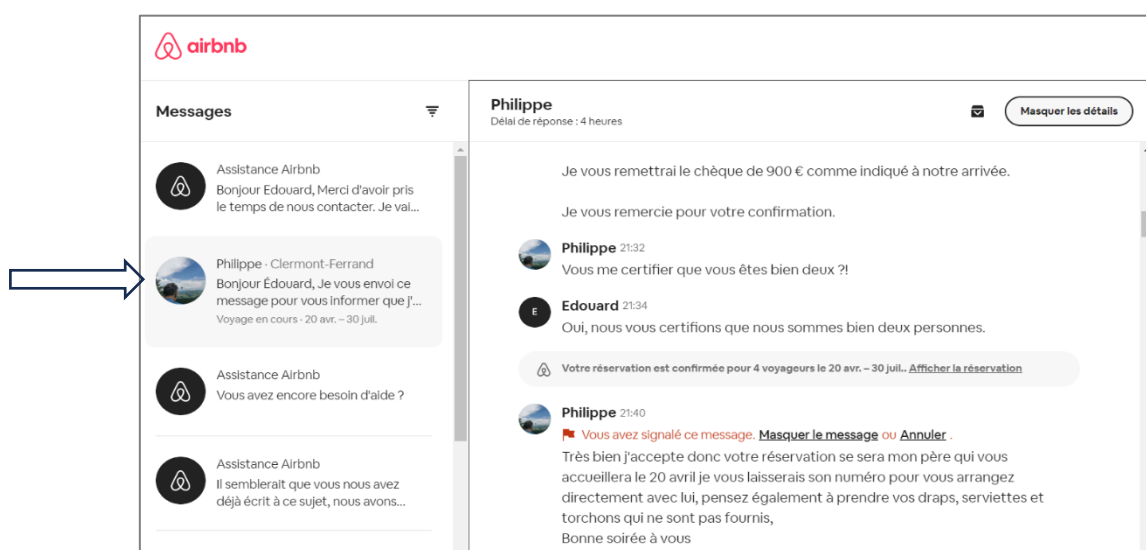
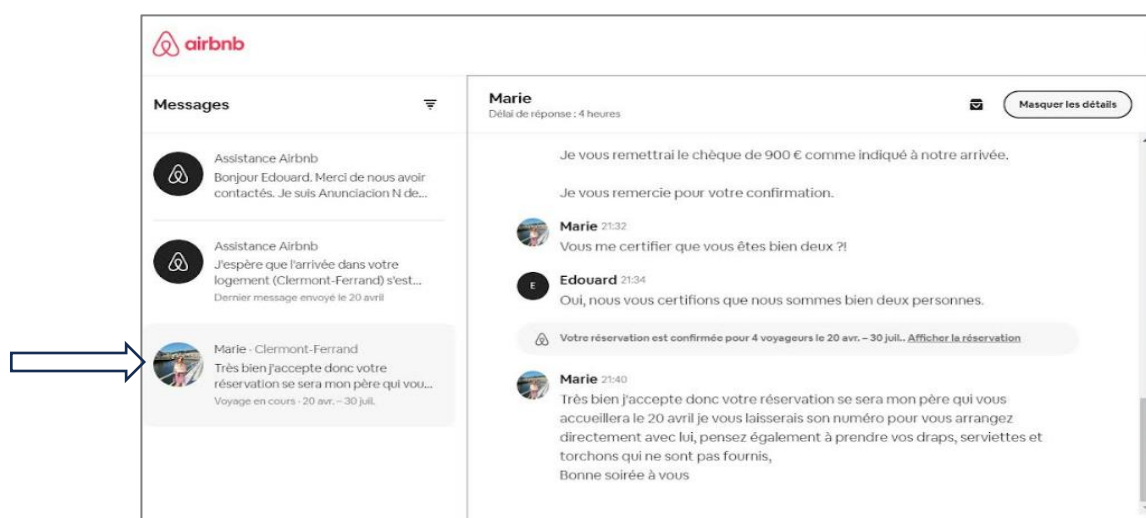
A la suite de tous ces événements nous avons décidé de contacter Airbnb. Airbnb n'ont rien fait en conséquence.

Ci-dessous un récapitulatif de tous nos échanges jusqu'aujourd'hui.

Echanges avec Mme Marie Maleysson

**Important**


Depuis le 12 juin 2023 jusqu'au 15 juin 2023 environ nous échangeons avec le hôte Mme Marie Maleysson. Depuis le 15 juin 2023 nous échangeons avec M. Philippe Maleysson. Autrement dit il y a eu un changement de nom de compte Airbnb. Nous n'étions malheureusement pas informés de ce changement. Le changement a touché tout l'historique des messages échangés. Autrement dit le nom de M. Philippe Maleysson apparaît dans tous les pages à la place du nom précédemment renseigné qui était celui de Mme Marie Maleysson. A noter que même la photo du profil a été changée.

Exemple :

Echange depuis le 12 juin 2023.


Philippe
Délai de réponse : 4 heures


Masquer les détails


**Edouard** 20:36

Bonjour ,

nous arriverons le jeudi 20 avril à 15H, nous venons en tant qu'étudiants stagiaires.


 Votre demande de réservation a bien été envoyée. L'hôte dispose de 24 heures pour répondre.
[Afficher la demande](#)

**Philippe** 20:55

 Vous avez signalé ce message. [Masquer le message](#) ou [Annuler](#) .
Bonjour, pouvez vous m'en dire un peu plus sur vous ?
D'où venez vous exactement ? Que faites vous comme études ? Quel âge avez vous ? Si nous acceptons votre réservation il vous sera demandé une caution,
Merci par avance de votre retour,
Marie Maleysson


Philippe
Délai de réponse : 4 heures

Masquer les détails


**Edouard** 20:59

Bonjour Madame
j' ai 29 ans , nous venons de Limoges, je suis étudiant en finances publiques.


Edouard Gaudin

**Philippe** 21:17

Et les autres personnes qui vous accompagne ?

**Edouard** 21:19

Je viendrai avec une amie jeune diplômée en informatique.

**Philippe** 21:21

Vous ne serez pas plus ? Sur Airbnb il y a noté que vous seriez 4

Philippe
Délai de réponse : 4 heures

Masquer les détails



Vous ne serez pas plus ? Sur Airbnb il y a noté que vous seriez 4

**Edouard** 21:23
Nous serons deux personnes, avec chacun sa chambre.

On a choisi deux chambres pour bénéficier de deux lits différents.

**Philippe** 21:26
 Vous avez signalé ce message. [Masquer le message](#) ou [Annuler](#) .
Très bien, nous vous demanderons une caution 900 euros à donner lors de votre arrivée et qui sera restituée au départ

**Edouard** 21:31
C' est entendu.


Je vous remettrai le chèque de 900 € comme indiqué à notre arrivée.


Je vous remercie pour votre confirmation.


 Saisissez un message



Philippe
Délai de réponse : 4 heures

Masquer les détails

**Philippe** 21:32
Vous me certifier que vous êtes bien deux ?!

**Edouard** 21:34
Oui, nous vous certifions que nous sommes bien deux personnes.

 Votre réservation est confirmée pour 4 voyageurs le 20 avr. – 30 juil.. [Afficher la réservation](#)

**Philippe** 21:40
 Vous avez signalé ce message. [Masquer le message](#) ou [Annuler](#) .
Très bien j'accepte donc votre réservation se sera mon père qui vous accueillera le 20 avril je vous laisserais son numéro pour vous arrangez directement avec lui, pensez également à prendre vos draps, serviettes et torchons qui ne sont pas fournis,
Bonne soirée à vous

Le 24 mai 2023 à 12 :11

Bonjour Marie, plusieurs points à aborder :

Pourriez-vous acheter quelques sacs pour l'aspirateur.? Le sac en cours d'utilisation est plein et nous n'en disposons pas d'autre.

L'ampoule du plafonnier central du salon ne fonctionne plus (comme d'autres ampoules moins importantes). Pourriez-vous vous en assurer du renouvellement ?

Concernant la chaudière, serait-il possible de faire intervenir un technicien, avant l'intervention annuelle prévue le 14 juin au matin, car nous avons peur de reprendre des douches froides comme à plusieurs reprises dans cet appartement depuis notre arrivée ? Pourriez-vous s'il vous plaît aussi postdater l'intervention annuelle à un samedi matin ?

Je rappelle que ce message est destiné à la propriétaire du logement référencée sur Airbnb. Nous n'acceptons que la venue de Marie sur les lieux. La requête est urgente.

Merci d'avoir porté attention à ce message.

Très bonne journée à vous.

A bientôt.

Bonjour Marie, plusieurs points à aborder :

Pourriez-vous acheter quelques sacs pour l'aspirateur.? Le sac en cours d'utilisation est plein et nous n'en disposons pas d'autre.

L'ampoule du plafonnier central du salon ne fonctionne plus (comme d'autres ampoules moins importantes). Pourriez-vous vous en assurer du renouvellement ?

Concernant la chaudière, serait-il possible de faire intervenir un technicien, avant l'intervention annuelle prévue le 14 juin au matin, car nous avons peur de reprendre des douches froides comme à plusieurs reprises dans cet appartement depuis notre arrivée? Pourriez-vous aussi postdater l'intervention annuelle au samedi matin ?

Je rappelle que ce message est destiné à la propriétaire du logement référencée sur Airbnb. Nous n'acceptons que la venue de Marie sur les lieux. La requête est urgente.

Merci d'avoir porté attention à ce message.

Très bonne journée à vous.

A bientôt.

Philippe
 Délai de réponse : 4 heures

Masquer les détails

Bonne journée

E

Edouard 15:29

Philippe
 Délai de réponse : 4 heures

Masquer les détails

Philippe
 Délai de réponse : 4 heures

Masquer les détails


Philippe 15:32
 Vous n'avez pas de références sur l'ampoule ?

 Et il faudra que je vois les sacs de préférence



Edouard 15:33


Saisissez un message

Philippe
 Délai de réponse : 4 heures




Masquer les détails








Philippe
 Délai de réponse : 4 heures




Masquer les détails



Philippe
Délai de réponse : 4 heures



[Masquer les détails](#)

30 mai 2023


**Edouard** 17:35
Bonjour ,

Concernant la chaudière ,
j'ai contacté izi confort pour une double intervention ,annuelle et pression , qui
aura lieu demain midi ou après midi.
Je vous tiendrai au courant des suites de l'intervention.


Concernant l'ampoule et le sac aspirateur, je n ai pas reçu de réponse, que
j'attends, de votre part.



**Philippe** 18:14
 Vous avez signalé ce message. [Masquer le message](#) ou [Annuler](#) .
Pour toutes autres demande je vous laisse voir directement au 0609073633
Bonne journée


Philippe
Délai de réponse : 4 heures

[Masquer les détails](#)

31 mai 2023


**Edouard** 18:18
Etes vous au courant des réclamations ou pas?


**Philippe** 08:13
 Vous avez signalé ce message. [Masquer le message](#) ou [Annuler](#) .
Bonjour Édouard,
Veuillez contacter mon père comme vous l'avez fait au préalable, pour
récupérer les sacs et les ampoules que vous nous avez demandé.
Merci, bonne journée

**Edouard** 19:07
Bonjour
comme vous l'a rappelé Airbnb, nous devons communiquer par cette
messagerie uniquement.

Iri confort est bien intervenu aujourd'hui pour la chaudière.


Philippe
Délai de réponse : 4 heures


 Masquer les détails

 **Philippe** 20:29
Je ne comprend pas pourquoi vous voulez communiquer que par airbnb maintenant puisque vous avez le numéro de mon père qui se trouve sur place. Donc il faut s'arranger avec lui si vous voulez récupérer les affaires


Il a essayé de vous contacter hier pour vous apporter les affaires justement, sans réponse de votre part


Pourquoi compliquer les choses ?

 **Edouard** 20:32
Selon le règlement qui nous est imposé par Airbnb , il est explicité que nous ne devons pas communiquer hors plateforme. C est le règlement.


 **Philippe** 20:33
Comment voulez vous faire pour récupérer les affaires alors ?

Philippe
Délai de réponse : 4 heures


 Masquer les détails


 **Edouard** 20:35
Comme vous êtes la seule personne déclarée sur Airbnb, il est dans votre devoir de vous déplacer vous même , Marie Maleysson, pour nous apporter le matériel.

Veuillez également prévoir un créneau le week end du 30 juillet pour la remise des clés contre remise du chèque de caution de 900€.


 **Philippe** 21:00
Je suis navrée mais ce sera mon père qui s'occupera de ça il faudra donc s'organiser avec lui comme pour l'arrivée, n'étant pas dans la région cela n'est pas possible.
Je vous laisse voir directement avec lui dorénavant, si vous voulez récupérer les affaires il faut l'appeler de même pour votre départ

Philippe
Délai de réponse : 4 heures


 Masquer les détails


 **Edouard** 21:06
Nous devons donc nous contenter de balayer et de dépendre du soleil pour étudier. Payer une telle somme pour un séjour médiéval (bah oui, l'eau froide et les puces aussi) ... Vous avez encore le temps de vous organiser pour la remise des clés contre chèque.

Philippe
Délai de réponse : 4 heures



Masquer les détails

**Philippe** 21:11

 Vous avez signalé ce message. [Masquer le message](#) ou [Annuler](#) .


Je ne comprend pas pourquoi vous ne voulez pas tout simplement passer par mon père ? C'est exactement la même chose je gère son annonce lui s'occupe de l'accueil et de l'appartement puisque c'est lui le propriétaire et non moi. Donc non je vais pas me déplacer sachant que j'ai 8heures de route. Mon père fait le nécessaire pour arranger les choses, vous ne voulez pas, qu'est ce que je peux faire de plus ?

Les puces ? C'est la première fois qu'on nous dit ça sachant que nous faisons intervenir une femme de ménage à chaque entrée et sortie d'hôtes. Nous essayons de trouver des solutions puisque vous n'avez pas l'air d'être satisfait, c'est la première fois que nous vivons une telle expérience avec des hôtes... Je suis navrée ! Pour vous comme pour nous.

Si vous souhaitez récupérer les ampoules et les sacs d'aspirateur contacter mon père,


Bonne soirée

Philippe
Délai de réponse : 4 heures



Masquer les détails

10 juin 2023

**Edouard** 18:42


Madame,

compte tenu des forts désagréments que nous avons vécus dans cet appartement, et comme vous refusez de venir vous même, Marie Maleysson, pour la remise des clés contre chèque, cette dernière se fera devant le tribunal. Je continuerai à vous tenir informée de ce qu'il se passe dans l'appartement.

bon week end


Lu par Philippe

Philippe
Délai de réponse : 4 heures




Masquer les détails

11 juin 2023


**Philippe** 11:34


Bonjour,


Vous voulez engager une procédure pour des ampoules et un sac pour aspirateur, sachant qu'on vous a proposé de vous les apportez et que vous n'avez pas donné suite ?




Messages


Assistance Airbnb
Bonjour Edouard. Merci de nous avoir contactés. Je suis Anunciacion N de...



Assistance Airbnb
J'espère que l'arrivée dans votre logement (Clermont-Ferrand) s'est...
Dernier message envoyé le 20 avril



Marie - Clermont-Ferrand
Très bien j'accepte donc votre réservation se sera mon père qui vou...
Voyage en cours - 20 avr. - 30 juil.

Marie
Délai de réponse : 4 heures


Nous serons deux personnes, avec chacun sa chambre.


On a choisi deux chambres pour bénéficier de deux lits différents.



Marie 21:26
Très bien, nous vous demanderons une caution 900 euros à donner lors de votre arrivée et qui sera restituée au départ



Edouard 21:31
C' est entendu.

Je vous remettrai le chèque de 900 € comme indiqué à notre arrivée.


Je vous remercie pour votre confirmation.


Marie 21:32
Vous me certifier que vous êtes bien deux ?!



Edouard 21:34
Oui, nous vous certifions que nous sommes bien deux personnes.



Saisissez un message


Masquer les détails



Messages


Assistance Airbnb
Bonjour Edouard. Merci de nous avoir contactés. Je suis Anunciacion N de...



Assistance Airbnb
J'espère que l'arrivée dans votre logement (Clermont-Ferrand) s'est...
Dernier message envoyé le 20 avril



Marie - Clermont-Ferrand
Très bien j'accepte donc votre réservation se sera mon père qui vou...
Voyage en cours - 20 avr. - 30 juil.


Marie
Délai de réponse : 4 heures


Je vous remettrai le chèque de 900 € comme indiqué à notre arrivée.

Je vous remercie pour votre confirmation.


Marie 21:32
Vous me certifier que vous êtes bien deux ?!


Edouard 21:34
Oui, nous vous certifions que nous sommes bien deux personnes.


Votre réservation est confirmée pour 4 voyageurs le 20 avr. - 30 juil.. Afficher la réservation


Marie 21:40
Très bien j'accepte donc votre réservation se sera mon père qui vous accueillera le 20 avril je vous laisserais son numéro pour vous arrangez directement avec lui, pensez également à prendre vos draps, serviettes et torchons qui ne sont pas fournis,
Bonne soirée à vous

Masquer les détails

Dernier message de M.Philippe Maleysson du 15/06/23

Philippe

Délai de réponse : 4 heures



Masquer les détails

15 juin 2023



Philippe 09:43

Bonjour Édouard,

Je vous envoie ce message pour vous informer que j'ai pris la main sur le compte airbnb.

J'ai essayé de vous contacter à plusieurs reprises pour résoudre vos désagréments, sachant que je suis le propriétaire de l'appartement, sans réponse de votre part.

Nous sommes disponibles pour nos hôtes, et nous faisons au mieux pour satisfaire leur séjour chez nous.

Vous nous avez fait part de vos remarques et nous les avons prises en considération. Cependant, comment pouvons-nous aider une personne qui ne répond pas lorsque nous essayons de la contacter?

C'est la première fois que nous vivons une telle expérience.

J'attends un retour de votre part,

Philippe MALEYSSON



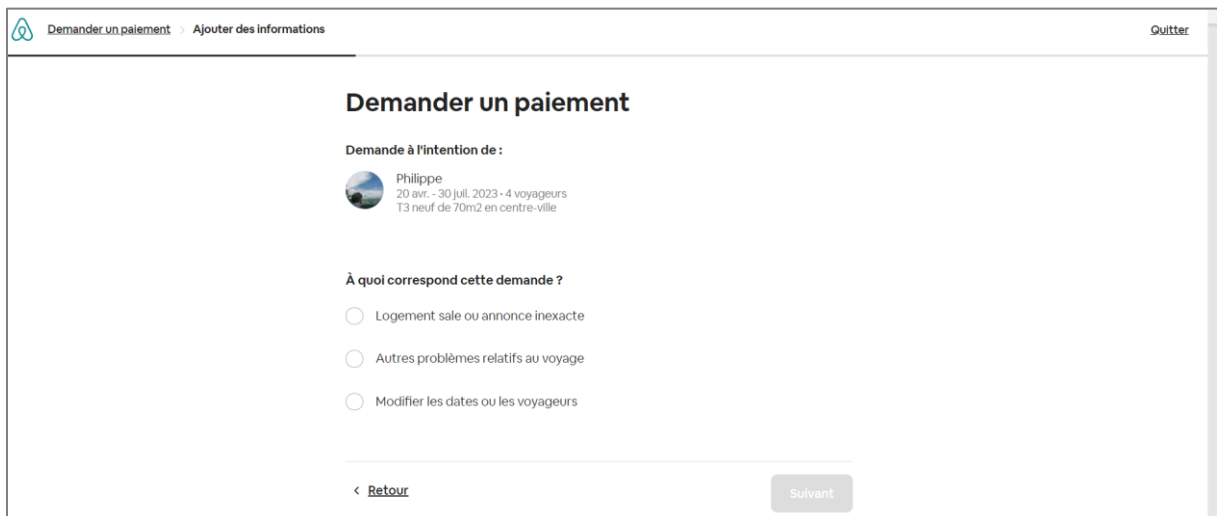
Saisissez un message

Echanges concernant la réclamation

A. Formulaire de réclamation

Une réclamation a été faite le 12 mai 2023 via un lien de remboursement que Airbnb nous a envoyé.

Un exemple d'une partie du formulaire (avant le 15 juin environ c'est la photo de Mme Marie Maleysson et son nom Marie qui étaient apparus) :



The screenshot shows the 'Demande un paiement' (Request payment) form on the Airbnb website. At the top, there are two links: 'Demander un paiement' and 'Ajouter des informations', and a 'Quitter' button on the right. The main heading is 'Demander un paiement'. Below it, the text 'Demande à l'intention de :' is followed by a profile picture of Philippe and his details: 'Philippe', '20 avr. - 30 juil. 2023 - 4 voyageurs', and 'T3 neuf de 70m2 en centre-ville'. The next section is 'À quoi correspond cette demande ?' with three radio button options: 'Logement sale ou annonce inexacte', 'Autres problèmes relatifs au voyage', and 'Modifier les dates ou les voyageurs'. At the bottom, there is a '< Retour' link and a 'Suivant' button.

B. Notre message attaché au formulaire

Pièces jointes



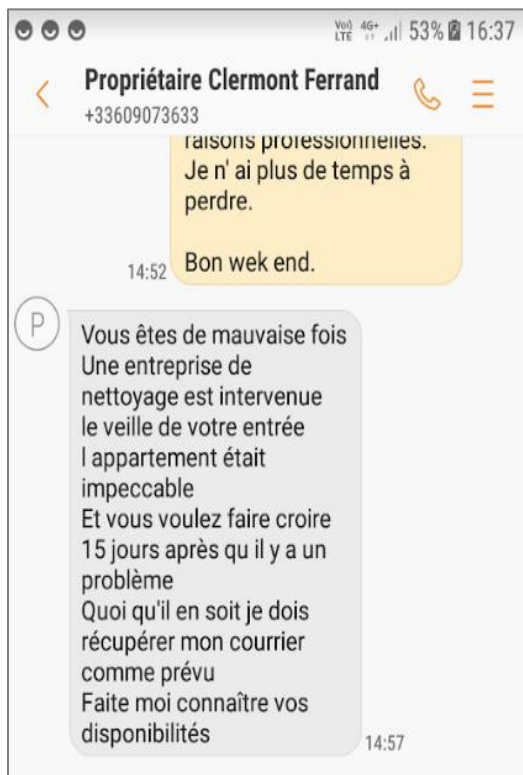
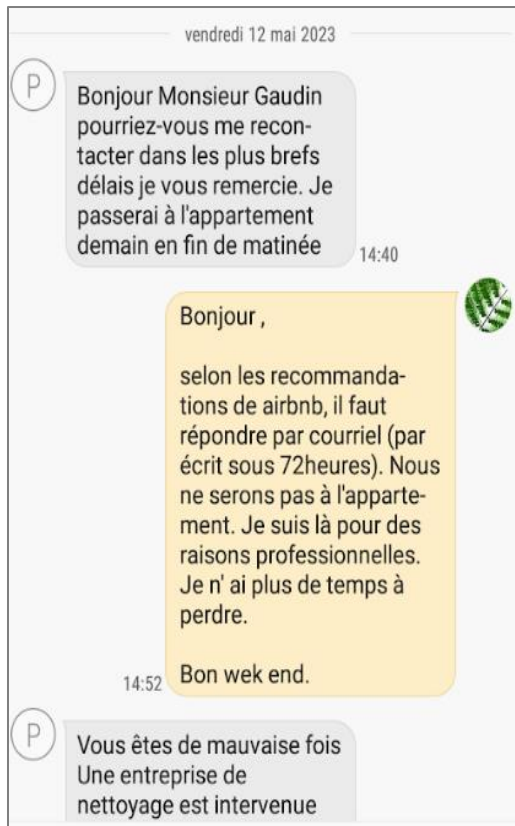
Remarque

Monsieur Maleysson, Le 20 avril 2023, le jour d'entrée au logement : J'ai remis un chèque d'un montant de 900€ à M. Maleysson. Cependant M. Maleysson ne m'a remis aucune preuve de dépôt de ce chèque. Je demande donc que M. Maleysson me communique au plus vite une preuve de dépôt de ce chèque, originale et signée, par voies : Courriel à l'adresse suivante : gaudinedouard137@gmail.com Courrier à l'adresse suivante : 7 Rue Philippe Glangeaud 63000 Clermont Ferrand. Je tiens à vous signaler aussi l'état de ce logement : Lieux insalubres (urine sur les matelas, toiles d'araignée, plan de travail collant, ustensiles collants, etc.). Présence d'insectes (acariens, puces, fourmis, araignées). Objets non fonctionnels et dangereux (couverts cassés et rouillés, verres cassés, assiette cassée, seau cassé, pelle cassée, chaises en métal inconfortables, etc.). Objets inutiles (pelle sans balayette, canapé dangereux, chaudière problématique, lave-vaisselle qui fuit, lave-linge limité dans la température, bureau non utilisable, etc.). Objets manquants (draps housse, housses de couette, taies d'oreiller). Présence d'objets appartenant au propriétaire, sous cadenas et non utilisable (une valise et un grand coffre en métal, etc.). Ci-joint quelques photos. Concernant ces sujets sur ce logement, ceux-ci doivent être discutés à partir de l'état des lieux de sortie (sachant qu'il n'y a pas eu d'état des lieux d'entrée), nous n'avons pas de temps à perdre avec des choses qui devaient être gérées et anticipées avant notre venue, en plus de cela, pour des raisons professionnelles, nous sommes contraints de continuer notre séjour dans ce logement et toute communication doit se faire par écrit. Dans l'attente de votre retour, veuillez agréer, M. Maleysson, l'expression de mes salutations distinguées.

Mme Marie Maleysson avait 72h pour répondre à cette réclamation.

M. Philippe Maleysson a répondu tout d'abord par SMS.

A noter que le numéro utilisé par M. Philippe Maleysson le 06 09 07 36 33 à cette date et selon Airbnb n'était pas déclaré. Selon Airbnb M. Philippe Maleysson était donc en infraction.



Mme Marie Maleysson a refusé de donner suite à la réclamation quelques instants après le SMS.

**Important**



Marie a refusé de payer



Marie
20 avr.-30 juil. · 4 voyageurs
T3 neuf de 70m2 en centre-ville

Vous pouvez maintenant demander à Airbnb d'intervenir et de prendre une décision définitive.

Mme Marie Maleysson a laissé un motif à son refus mais apparemment celui-ci a été supprimé par Airbnb (nous avons découvert l'absence du motif le 08 juillet 2023).

Le même jour de cette découverte soit le 08 juillet 2023 deux appels ont été effectués afin de comprendre l'absence de ce message qui indique le motif de ce refus dans le compte Airbnb de M. Edouard Gaudin.

Les détails de ces échanges sont visibles dans la partie : « Dernier échange avec Airbnb. »

C. Mme Marie Maleysson avait écrit dans ce motif

Bonjour, Nous sommes très surpris de votre réclamation sachant que cela fait maintenant 22 jours que vous êtes dans le logement. Pour votre information, nous avons fait intervenir une société de nettoyage le 19 avril, la veille de votre arrivée (facture à l'appui). De plus, en ce qui concerne les draps, il est bien indiqué dans l'annonce que ceux-ci ne sont pas fournis et nous vous avons également rappelé la veille de votre arrivée de ne pas les oublier. (Voir capture d'écran) Le 3 mai, (soit 13 jours après votre entrée) vous nous avez contacté par téléphone pour un problème de chaudière. Un agent de la société "izi confort" est intervenu dans les 30 minutes. Ce jour-là lors de votre appel, vous ne nous avez fait part d'aucun désagrément concernant l'appartement. Si cela avait été le cas, nous aurions fait le nécessaire dans les plus brefs délais, d'où notre grand étonnement 22 jours après votre arrivée. De ce fait, nous pensons que vos remarques sont de mauvaise foi, tout cela pour obtenir une réduction financière. Nous ne donnerons donc pas de suite à votre réclamation.

D. Le retour de M. Edouard Gaudin à la suite de ce refus

14 mai 2023 à 18 :47 :20

Monsieur,

Hôte: 1. « Bonjour, Nous sommes très surpris de votre réclamation sachant que cela fait maintenant 22 jours que vous êtes dans le logement. »

Réponse: Nous ne voyons pas d'où viendrait votre surprise sachant que vous êtes conscient de l'état dégradé de votre logement. Airbnb est faite pour des hôtes sincères, les voyageurs n'ont pas le temps pour faire des vérifications lourdes et minutieuses du logement sachant que vous avez bien dissimulé l'insalubrité. En plus de cela, 22 jours valent 1/5 de notre séjour, cela veut dire que 22 jours est faible par rapport aux 79 nuits restantes. Nous vous rappelons que nous avons réservé 101 nuits. De plus, une entrée au logement n'est valide qu'après un état des lieux validé et signé par les deux parties.

Hôte: 2. « Pour votre information, nous avons fait intervenir une société de nettoyage le 19 avril, la veille de votre arrivée (facture à l'appui). »

Réponse: Veuillez présenter des photos du logement datant du 20 avril 2023 (que vous avez capturées en la présence du voyageur) et un état des lieux signé par les deux parties, sinon tous vos dires ne font pas foi. Un nettoyage des lieux doit être régulier, nous ne nettoyons pas les grosses pisses sur un matelas mais nous devons jeter le matelas car celles-ci amènent des champignons, des acariens, des puces (comme c'est le cas aujourd'hui) voire des punaises de lit. Quand vous dites « nettoyage », pourriez-vous détailler ce terme ? En effet, sur notre réclamation nous avons parlé de nombreux problèmes. Quelle est cette poudre blanche qui chute dans le four depuis la résistance chauffante ?

Hôte: 3. « De plus, en ce qui concerne les draps, il est bien indiqué dans l'annonce que ceux-ci ne sont pas fournis et nous vous avons également rappelé la veille de votre arrivée de ne pas les oublier. (Voir capture d'écran) »

Réponse: Quand vous présentez un logement pour un Airbnb, il faut fournir les draps qui sont adéquats avec les dimensions de vos couettes, matelas et oreillers. Nous ne sommes pas omniscients pour prévoir aussi les dimensions correctes votre literies ni pour faire la queue dans les centres commerciaux, nous sommes là en tant que voyageurs. D'après les standards Airbnb, vous devez être en mesure de fournir le linge de lit. Par ailleurs vous n'avez même pas de wifi. De plus, vous avez deux identités, Marie et Philippe, nous vous demandons donc de nous expliquer qui gère réellement votre projet, avez-vous déclaré les deux noms auprès de Airbnb ?

Hôte: 4. « Le 3 mai, (soit 13 jours après votre entrée) vous nous avez contacté par téléphone pour un problème de chaudière. Un agent de la société "izi confort" est intervenu dans les 30 minutes. »

Réponse: Premièrement, vous n'avez pas le droit de communiquer en dehors de la plateforme Airbnb et vous êtes donc en pleine infraction. Deuxièmement, vous n'avez pas le droit de nous appeler, (par téléphone, oralement), tout le temps avec un numéro de téléphone qui n'est pas déclaré auprès de Airbnb et vous êtes en infraction, nous vous envoyons un SMS écrit et vous nous appelez pour un échange oral. Troisièmement, nous vous avons contacté par écrit deux fois concernant la chaudière et après plusieurs douches froides, la première fois vous nous avez demandé d'appuyer sur le bouton Reset de l'appareil. C'est seulement la seconde fois que vous avez fait intervenir un technicien qui nous a fait comprendre que la solution adoptée n'est pas définitive et que le problème allait se reproduire.

Hôte: 5. « Ce jour-là lors de votre appel, vous ne nous avez fait part d'aucun désagrément concernant l'appartement. Si cela avait été le cas, nous aurions fait le nécessaire dans les plus brefs délais, d'où notre grand étonnement 22 jours après votre arrivée. »


Réponse: Nous aussi nous étions étonnés par l'état de saleté dissimulé de votre logement, et des photos ont été prises depuis notre arrivée le 20 avril 2023 malgré la fatigue du voyage et de votre retard inadmissible de 30 min de votre part. Par ailleurs, vous avez excusé votre retard oralement en m'expliquant que la « femme de ménage » qui avait les clés de l'appartement vous les avait rendues plus tard que prévu. Le 12 avril, oralement par téléphone, vous m'avez dit que quelqu'un viendrait nettoyer les lieux le 19 avril avant notre arrivée. Nous trouvons bizarre que vous évoquiez le nettoyage soi-disant effectué. C'est quand nous avons commencé à avoir des démangeaisons, faibles au départ puis récurrentes et plus intenses ensuite, avec des boutons douloureux sur la peau, que l'on a commencé à découvrir une autre face cauchemardesque de votre logement qui nécessitait donc une vraie réclamation de notre part, inadmissible de faire dormir les voyageurs sur des urines. Si vraiment vous vouliez faire quelque chose, vous l'auriez fait à tout moment, sans nous traiter comme étant de mauvaise foi. Quelques jours de différence n'auront rien changé, en théorie, dans votre façon de traiter les gens. Il nous reste encore 79 nuits par rapport à 22 jours déjà écoulés.

Hôte: 6. « De ce fait, nous pensons que vos remarques sont de mauvaise foi, tout cela pour obtenir une réduction financière. Nous ne donnerons donc pas de suite à votre réclamation. »

Réponse: Votre discours n'est pas fondé ni professionnel. Nous avons reçu un lien de Airbnb qui nous oblige à déclarer un montant (d'un maximum d'environ 1418€) pour que la réclamation soit envoyée. Si vous relisez bien notre réclamation nous n'avons demandé aucun remboursement. En théorie, c'est la justice qui doit trancher pour le remboursement et ce n'est pas à nous de décider. Sinon nous demanderions un remboursement de la totalité de ce qu'on a payé en plus des préjudices subis. En général: Concernant notre réclamation et votre retour : Nous avons demandé la restitution d'une preuve de dépôt de chèque de caution. Vous n'avez aucun droit, d'après le règlement établi par Airbnb de demander et de prendre un chèque de caution et vous êtes donc en infraction. Pourquoi avez-vous ignoré ce sujet dans votre réponse ? Nous avons parlé d'un coffre laissé et d'une valise qui vous appartiennent : Que contiennent-ils ? Pourquoi les laisser dans un logement Airbnb avec d'autres objets ? Nous avons évoqué les problèmes dans ce logement, insalubrité, objets cassés, objets non fonctionnels et insécures etc. Que dites-vous par rapport à chaque point ? Nous vous informons que vous êtes le seul responsable de votre logement et du suivi du travail de la société de nettoyage. Comment êtes-vous sûrs du travail de la société de nettoyage ? Pourquoi faire appel à toute une entreprise de nettoyage, quelle était l'ampleur de la saleté ? Quels ustensiles de nettoyage laissez-vous à disposition des voyageurs et des entreprises de nettoyage, un seau cassé et une serpillière rafistolée qui pince les doigts à son embout ? etc. De toute urgence (pour débiter) : Nous demandons en premier lieu la restitution d'une attestation, originale et signée, de dépôt de ce chèque de caution, envoyée obligatoirement par les deux voies : courrier à l'adresse postale mentionnée dans la précédente réclamation et courriel à l'adresse électronique mentionnée dans la précédente réclamation. Nous demandons en second lieu la restitution de ce chèque avec une attestation de retour qui sera signée par les deux parties.


Nous demandons un justificatif d'état des lieux originale avec les photos qui justifie le contraire de ce qui a été cité contre vous, datant du 20 avril 2023. Veuillez agréer, Monsieur, nos salutations distinguées.


E. Capture du résumé

 Rechercher

Devenir hôte Listes Voyages Aide

Vous avez demandé 1400 € à Philippe


 Cette demande est en cours d'examen par Airbnb
Un membre de l'équipe Airbnb vous contactera au plus vite.

 **Philippe**
20 avr. - 30 juil. 2023 - 4 voyageurs
13 neuf de 70m2 en centre-ville

Motif
Logement sale ou annonce inexacte

Montant
1400 € EUR

Pièces jointes



Les messages venants de M. Maleysson sont absents !

Résumé

- ✓ Vous avez demandé 1400 € à Philippe
12 mai 2023 à 14:13:21 UTC+2
- ✓ Demande envoyée à Philippe
12 mai 2023 à 14:13:21 UTC+2
- ✓ Vous avez demandé à Airbnb d'intervenir pour cette demande
Message privé à Airbnb
Monsieur, Hôte: 1. « Bonjour, Nous sommes très surpris de votre réclamation sachant que cela fait maintenant 22 jours que vous êtes dans le logement. » Réponse: Nous ne voyons pas d'où viendrait votre surprise sachant que vous êtes conscient de l'état dégradé de votre logement. Airbnb est faite pour des hôtes sincères, les voyageurs n'ont pas le temps pour faire des vérifications lourdes et minutieuses du logement sachant que vous avez bien dissimulé l'insalubrité. En plus de cela, 22 jours valent 1/5 de notre séjour, cela veut dire que 22 jours est faible par rapport aux 79 nuits restantes. Nous vous rappelons que nous avons réservé 101 nuits. De plus, une entrée au logement n'est valide qu'après un

Remarque
Monsieur Maleysson, Le 20 avril 2023, le jour d'entrée au logement : J'ai remis un chèque d'un montant de 900€ à M. Maleysson. Cependant M. Maleysson ne m'a remis aucune preuve de dépôt de ce chèque. Je demande donc que M. Maleysson me communique au plus vite une preuve de dépôt de ce chèque, originale et signée, par voies : Courriel à l'adresse suivante : gaudinedourd137@gmail.com Courrier à l'adresse suivante : 7 Rue Philippe Gangesud 63000 Clermont Ferrand. Je tiens à vous signaler aussi l'état de ce logement : Lieux insalubres (urine sur les matelas, toiles d'araignée, plan de travail collant, ustensiles collants, etc.). Présence d'insectes (acariens, puces, fourmis, araignées). Objets non fonctionnels et dangereux (couverts cassés et rouillés, verres cassés, assiette cassée, seau cassé, pelle cassée, chaises en métal inconfortables, etc.). Objets inutiles (pelle sans balayette, canapé dangereux, chaudière problématique, lave-vaisselle qui fuit, lave-linge limité dans la température, bureau non utilisable, etc.). Objets manquants (draps housse, housses de couette, taies d'oreiller). Présence d'objets appartenant au propriétaire, sous cadenas et non utilisable (une valise et un grand coffre en métal, etc.). Ci-joint quelques photos. Concernant ces sujets sur ce logement, ceux-ci doivent être discutés à partir de l'état des lieux de sortie (sachant qu'il n'y a pas eu d'état des lieux d'entrée), nous n'avons pas de temps à perdre avec des choses qui devaient être gérées et anticipées avant notre venue, en plus de cela, pour des raisons professionnelles, nous sommes contraints de continuer notre séjour dans ce logement et toute communication doit se faire par écrit. Dans l'attente de votre retour, veuillez agréer, M. Maleysson, l'expression de mes salutations distinguées.

Notre remarque
Premier message envoyé à M. Maleysson

entrée au logement n'est valide qu'après un état des lieux validé et signé par les deux parties. Hôte: 2. « Pour votre information, nous avons fait intervenir une société de nettoyage le 19 avril, la veille de votre arrivée (facture à l'appui). » Réponse: Veuillez présenter des photos du logement datant du 20 avril 2023 (que vous avez capturées en la présence du voyageur) et un état des lieux signé par les deux parties, sinon tous vos dires ne font pas foi. Un nettoyage des lieux doit être régulier, nous ne nettoyons pas les grosses pisses sur un matelas mais nous devons jeter le matelas car celles-ci amènent des champignons, des acariens, des puces (comme c'est le cas aujourd'hui) voire des punaises de lit. Quand vous dites « nettoyage », pourriez-vous détailler ce terme ? En effet, sur notre réclamation nous avons parlé de nombreux problèmes. Quelle est cette poudre blanche qui chute dans le four depuis la résistance chauffante ? Hôte: 3. « De plus, en ce qui concerne les draps, il est bien indiqué dans l'annonce que ceux-ci ne sont pas fournis et nous vous avons également rappelé la veille de votre arrivée de ne pas les oublier. (Voir capture d'écran) » Réponse: Quand vous présentez un logement pour un Airbnb, il faut fournir les draps qui sont adéquats avec les dimensions de vos couettes, matelas et oreillers. Nous ne sommes pas omniscients pour prévoir aussi les dimensions correctes votre literie ni pour faire la queue dans les centres commerciaux, nous sommes là en tant que voyageurs.

nous sommes là en tant que voyageurs. D'après les standards Airbnb, vous devez être en mesure de fournir le linge de lit. Par ailleurs vous n'avez même pas de wifi. De plus, vous avez deux identités, Marie et Philippe, nous vous demandons donc de nous expliquer qui gère réellement votre projet, avez-vous déclaré les deux noms auprès de Airbnb ? Hôte: 4. « Le 3 mai, (soit 13 jours après votre entrée) vous nous avez contacté par téléphone pour un problème de chaudière. Un agent de la société "izi confort" est intervenu dans les 30 minutes. » Réponse: Premièrement, vous n'avez pas le droit de communiquer en dehors de la plateforme Airbnb et vous êtes donc en pleine infraction. Deuxièmement, vous n'avez pas le droit de nous appeler, (par téléphone, oralement), tout le temps avec un numéro de téléphone qui n'est pas déclaré auprès de Airbnb et vous êtes en infraction, nous vous envoyons un SMS écrit et vous nous appelez pour un échange oral. Troisièmement, nous vous avons contacté par écrit deux fois concernant la chaudière et après plusieurs douches froides, la première fois vous nous avez demandé d'appuyer sur le bouton Reset de l'appareil. C'est seulement la seconde fois que vous avez fait intervenir un technicien qui nous a fait comprendre que la solution adoptée n'est pas définitive et que le problème allait se reproduire. Hôte: 5. « Ce jour-là lors de votre appel, vous ne nous avez fait part d'aucun désagrément concernant l'appartement. Si cela avait été le cas, nous

Notre retour a la suite du message qui stipule le motif du refus de la réclamation écrit par Mme Marie Maleysson !

	<p>r'appartement. Si cela avait été le cas, nous aurions fait le nécessaire dans les plus brefs délais, d'où notre grand étonnement 22 jours après votre arrivée. » Réponse: Nous aussi nous étions étonnés par l'état de saleté dissimulé de votre logement, et des photos ont été prises depuis notre arrivée le 20 avril 2023 malgré la fatigue du voyage et de votre retard inadmissible de 30 min de votre part. Par ailleurs, vous avez excusé votre retard oralement en m'expliquant que la « femme de ménage » qui avait les clés de l'appartement vous les avait rendues plus tard que prévu. Le 12 avril, oralement par téléphone, vous m'avez dit que quelqu'un viendrait nettoyer les lieux le 19 avril avant notre arrivée. Nous trouvons bizarre que vous évoquiez le nettoyage soi-disant effectué. C'est quand nous avons commencé à avoir des démangeaisons, faibles au départ puis récurrentes et plus intenses ensuite, avec des boutons douloureux sur la peau, que l'on a commencé à découvrir une autre face cauchemardesque de votre logement qui nécessitait donc une vraie réclamation de notre part, inadmissible de faire dormir les voyageurs sur des urines. Si vraiment vous vouliez faire quelque chose, vous l'auriez fait à tout moment, sans nous traiter comme étant de mauvaise foi. Quelques jours de différence n'auront rien changé, en théorie, dans votre façon de traiter les gens. Il nous reste encore 79 nuits par rapport à 22 jours déjà écoulés. Hôte: 6. « De ce fait, nous</p>	
	<p>reste encore 79 nuits par rapport à 22 jours déjà écoulés. Hôte: 6. « De ce fait, nous pensons que vos remarques sont de mauvaise foi, tout cela pour obtenir une réduction financière. Nous ne donnerons donc pas de suite à votre réclamation. » Réponse: Votre discours n'est pas fondé ni professionnel. Nous avons reçu un lien de Airbnb qui nous oblige à déclarer un montant (d'un maximum d'environ 1418€) pour que la réclamation soit envoyée. Si vous relisez bien notre réclamation nous n'avons demandé aucun remboursement. En théorie, c'est la justice qui doit trancher pour le remboursement et ce n'est pas à nous de décider. Sinon nous demanderions un remboursement de la totalité de ce qu'on a payé en plus des préjudices subis. En général: Concernant notre réclamation et votre retour : Nous avons demandé la restitution d'une preuve de dépôt de chèque de caution. Vous n'avez aucun droit, d'après le règlement établi par Airbnb de demander et de prendre un chèque de caution et vous êtes donc en infraction. Pourquoi avez-vous ignoré ce sujet dans votre réponse ? Nous avons parlé d'un coffre laissé et d'une valise qui vous appartiennent : Que contiennent-ils ? Pourquoi les laisser dans un logement Airbnb avec d'autres objets ? Nous avons évoqué les problèmes dans ce logement, insalubrité, objets cassés, objets non fonctionnels et insécurités etc. Que dites-vous par rapport à chaque point ? Nous vous informons que vous êtes le seul responsable de votre logement et du suivi du travail de la société</p>	

de nettoyage. Comment êtes-vous sûrs du travail de la société de nettoyage ? Pourquoi faire appel à toute une entreprise de nettoyage, quelle était l'ampleur de la saleté ? Quels ustensiles de nettoyage laissez-vous à disposition des voyageurs et des entreprises de nettoyage, un seau cassé et une serpillière rafistolée qui pince les doigts à son embout ? etc. De toute urgence (pour débiter) : Nous demandons en premier lieu la restitution d'une attestation, originale et signée, de dépôt de ce chèque de caution, envoyée obligatoirement par les deux voies : courrier à l'adresse postale mentionnée dans la précédente réclamation et courriel à l'adresse électronique mentionnée dans la précédente réclamation. Nous demandons en second lieu la restitution de ce chèque avec une attestation de retour qui sera signée par les deux parties. Nous demandons un justificatif d'état des lieux originale avec les photos qui justifie le contraire de ce qui a été cité contre vous, datant du 20 avril 2023. Veuillez agréer , Monsieur , nos salutations distinguées.

14 mai 2023 à 18:47:20 UTC+2

 Résolu

[< Revenir au Centre de résolution](#)

La mention « Résolu » est fausse car rien n'a été résolu, la situation s'est empirée.



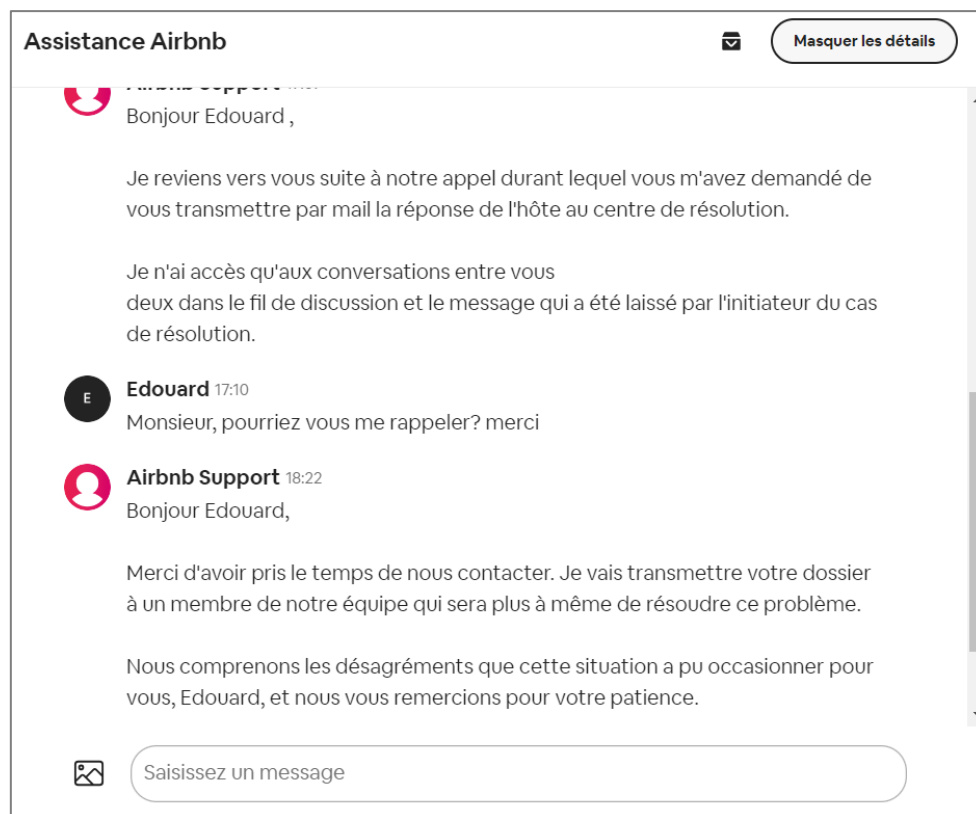
La mention « Cette demande est en cours d'examen par Airbnb » est suspecte surtout après l'absence des messages émis par le destinataire M. Maleysson, ici nous parlons des retours concernant le motif du refus de la réclamation.

Dernier échange avec Airbnb

Nous avons téléphoné deux fois de suite à Airbnb pour savoir où était la réponse de M. Maleysson dans la plateforme de résolution, motif de son refus de notre réclamation.

A. Premier appel

Nous avons demandé une capture d'écran de ce message de refus, l'assistant au téléphone nous a informé qu'il fera le nécessaire. A la fin de l'appel l'assistant Airbnb nous communique ce message :



B. Second appel

Au téléphone :

- L'assistant Airbnb nous informe clairement qu'il ne voit que deux messages (de M. Edouard Gaudin) sur la plateforme et ne voit aucun retour de M. Maleysson.
- L'assistant Airbnb ne parle pas du formulaire de la réclamation que nous avons envoyé à Mme Maleysson.
- L'assistant Airbnb nous informe que M. Philippe Maleysson s'appelle M. Philippe Marie Maleysson.
- L'assistant Airbnb nous informe qu'il n'y a eu aucun changement de profil et cet acte est impossible.
- L'assistant Airbnb nous informe que M. Philippe Maleysson n'a rien refusé et que notre demande est en cours d'examen.
- L'assistant Airbnb nie toutes les procédures entamées concernant la réclamation.
- L'assistant Airbnb parle en utilisant l'unité monétaire « Dollar » et non pas l'unité monétaire « Euro » alors que nous sommes et nous louons en France.

Conclusion

Pour des raisons professionnelles nous étions contraints de finir notre séjour dans cette location.

Nous avons refusé tout allée et venue dans l'appartement par M. Maleysson car nous n'avions pas le temps à perdre et surtout à la suite de toutes ses infractions dévoilées par Airbnb.

Les photos étaient suffisantes pour entamer des sérieuses rappel à l'ordre de la part de Airbnb contre M./Mme. Maleysson mais visiblement rien n'a été fait.

Vu l'état de l'appartement, le propriétaire ne peut être que conscient de l'état de dégradation des lieux et de son mobilier. La dissimulation est clairement constatée dans tout l'appartement.

➤ A la suite de tout ce qui a été ci-dessus :

Nous demandons une restitution de ce chèque en main propre, en présence d'une personne tierce juridiquement compétente, à M. Edouard Gaudin.

Nous demandons un dépôt de plainte contre Airbnb et M./Mme Maleysson à la suite d'un ensemble de faits anormaux et d'infractions.

Nous avons découvert l'état de dégradation de l'appartement petit à petit.