

Inhoud

Inleiding	11
Hoofdstuk 1: Wat is Airbnb?	17
Het ontstaan van Airbnb	18
Air Bed and Breakfast	19
Afwijzingen	19
Ontbijtgranen	20
Hoera, een investeerder!	20
Deeleconomie	21
Niks nieuws onder de zon	22
Airbnb in het nieuws	24
Positieve verhalen	25
Hoofdstuk 2: Airbnb voor huurders	29
Voordat je gaat huren	30
Is het wel veilig?	30
Gaat de verhuurder er niet met mijn geld vandoor?	32
Hoe lang van tevoren moet ik boeken?	33
Tot wanneer kan ik mijn overnachting annuleren?	33
Aanmelden bij de website	36
Een ruimte selecteren	36
Meer filters	38
Voor zakelijke reizigers	45
Kosten van een overnachting	47
Reserveren	47
Direct reserveren	47
Contact met de verhuurder	49

Je verblijf	49
Oeps	49
Uitchecken	51
Het schrijven van een recensie	52
Hoofdstuk 3: Voor je gaat verhuren: regels, regelingen en regelingen	55
Ben ik wel geschikt?	56
De ruimte	56
De omgang met gasten	57
Wassen en schoonmaken	58
Tijd	58
Regelgeving	59
Algemeen geldende regels	60
Regels die per gemeente kunnen verschillen	61
Belastingen	62
Inkomstenbelasting	62
Toeristenbelasting	65
Verzekeringen	67
Moet ik dan altijd alles zelf doen?	68
Hoofdstuk 4: De inrichting van je ruimte	69
De functie van een ruimte	70
De bezem er doorheen	70
Schoonmaken	72
Inrichten	72
Linnengoed en handdoeken	73
Decoratie	74
Het inrichten van een tweede huis	75
Gedeelde ruimtes	77
Informatiemap	78

Hoofdstuk 5: Het opstellen van je advertentie	79
Je Airbnb als onderneming	79
Unique Selling Point	80
Doelgroep bepalen	80
Advertentie opstellen	81
Advertentietitel	81
Foto's	83
Advertentietekst	86
Prijs bepalen	89
Toeristenbelasting	90
Schoonmaakkosten	90
Extra kosten	91
Reserveringen	91
Reserveringsaanvraag	91
Direct reserveren	92
Reserveringen en je huisregels	93
En nu?	94
Hoofdstuk 6: Het verblijf van je gasten	95
De reservering	95
Het in orde maken van je accommodatie	97
De ontvangst van je gasten	100
Het verblijf van je gasten	101
Persoonlijke boodschap	101
Koffie, thee	102
Fruit	102
Bakkers en restaurants	102
Uitstapjes	103
Shampoo	104
Ontbijt	104
Lang verblijf	104
Uitchecken	105
Schoonmaken	105

Voorraad aanvullen.....	106
Recensies	106
Een recensie schrijven.....	107
De recensie van je gast.....	108
Een negatieve recensie.....	109
Ontvangen.....	109
Het schrijven van een negatieve recensie	110
Een reservering annuleren	111
Verzachtende omstandigheden.....	112
Hoofdstuk 7: Aandacht, aandacht!	115
Wees duidelijk	115
Recensies	116
Zoekresultaten van Airbnb.....	116
Direct reserveren	117
Superhost	117
Wishlist.....	117
Prijssuggesties van Airbnb	118
Prijstips.....	118
Slimme tarieven	119
Lastminuteprijzen.....	119
Kortingen op langer verblijf	119
Airbnb Plus	120
Wat levert het op, zo'n Airbnb Plus-badge?.....	121
Eisen.....	121
Vereisten aan de verhuurder	124
Social media	124
Eigen website	125
VV.....	126
Je netwerk.....	126

Hoofdstuk 8: Een stapje verder	127
Zakelijke badge	127
Superhost	129
Responsgraad	129
Sterren	129
Annuleren	130
Voordelen voor een superhost	130
Verhuren via andere sites	131
Alternatieven voor Airbnb	131
Vorbereidingstijd instellen	133
Van tevoren reserveren	134
Statistieken	134
Community	136
Rampen	136

Hoofdstuk 9: Het aanbieden van en deelnemen aan

ervaringen	137
Welke ervaringen zijn er?	139
Deelnemen aan een ervaring	141
Minimum aantal deelnemers	142
Eisen aan de deelnemers	142
Het boeken van een ervaring	143
Recensies	143
Het aanbieden van een ervaring	143
Wat bied je aan?	144
Kwaliteitsnormen	145
De prijs van een ervaring	146
Aandacht voor je ervaring	148
Regels en belastingen	149
En dan nu	153

Hoofdstuk 10: Tien opvallende Airbnb-accomodaties	155
Skylodge in Calca, Peru.....	155
Privé-eiland in Placencia, Belize	156
Iglo in Pelkosenniemi, Finland	156
Grot op Santorini, Griekenland	156
Fokker F27 in Hoogerheide, Nederland	157
Treinstel in Northiam, Verenigd Koninkrijk	157
Kasteel in Saint-Georges-sur-Cher, Frankrijk	157
Het wilde westen in Bucketty, Australië	158
Off the grid blokhut in West Bolton, Verenigde Staten	158
Het eerste earthship ooit, gebouwd in Taos, Verenigde Staten ..	158
Index	159

Kom je van alles te weten over het ontstaan van Airbnb**Ontdek je dat logeren in het huis van een onbekende helemaal niet zo nieuw is**

Hoofdstuk 1

Wat is Airbnb?

Airbnb is een bedrijf dat via een website verhuurders van woonruimte en mensen die tijdelijk ergens een plek zoeken om te overnachten met elkaar in contact laat komen. Die woonruimte kan van alles zijn: een slaapkamer in een huis of appartement, een huis dat tijdens de afwezigheid van de eigenaar wordt verhuurd, een tweede huis dat alleen tijdens bepaalde maanden wordt verhuurd, een iglo of een heus kasteel.

In de tien jaar dat Airbnb nu bestaat, heeft het gebruik ervan een enorme vlucht genomen. Over het ontstaan van Airbnb lees je vaak dat het begon als een idee van twee jonge mannen om wat extra geld te verdienen en dat de rest geschiedenis was. In dit hoofdstuk kun je echter lezen dat het heel wat voeten in de aarde had voor Airbnb van start kon gaan.

Het ontstaan van Airbnb

In 2007 huurden Brian Chesky en Joe Gebbia samen een appartement in San Francisco. Allebei waren ze werkloos en de huur van het appartement was meer dan Brian aan spaargeld had meegebracht toen hij bij Joe introk. Ze hadden dus extra geld nodig – en snel een beetje. Het toeval wilde dat in oktober van dat jaar in San Francisco een conferentie van de Industrial Designers Society of America werd gehouden. Alle (betaalbare) hotelkamers waren volgeboekt. Joe Gebbia kwam met het idee om te proberen wat extra geld te verdienen door hun luchtbedden (*air beds*) aan te bieden voor bezoekers van die conferentie. Op die manier hadden de bezoekers alsnog een mogelijkheid ergens te overnachten en Brian en hij hadden de mogelijkheid wat extra geld binnen te halen. Ze maakten een website en boden daar hun ‘air bed and breakfast’ aan.



TECHNISCHE
INFO

DÉ E-MAIL

Dit is de letterlijke tekst die Joe Gebbia per mail aan Brian Chesky stuurde en die de basis legde voor Airbnb:

brian,

i thought of a way to make a few bucks – turning our place into “designers bed and breakfast” – offering young designers who come into town a place to crash during the 4 day event, complete with wireless internet, a small desk space, sleeping mat, and breakfast each morning. Ha!

joe

Air Bed and Breakfast

Amol Surve, net afgestudeerd aan de Arizona State University, wilde graag deelnemen aan de conferentie – als hij tenminste ergens een betaalbaar onderkomen kon regelen. Hij stuitte op de website Airbedandbreakfast.com van Brian en Joe, die voor het gemak niet was voorzien van contactinformatie ... Met enige moeite achterhaalde hij het telefoonnummer van Joe en boekte alsnog zijn luchtbed. Ondanks de naam ‘Airdbedand**breakfast**’ kwam Amol er de volgende ochtend achter dat er geen ontbijt geregeld was. Wél nam Joe de tijd om hem en twee andere gasten San Francisco te laten zien.

Joe en Brian waren ervan overtuigd dat ze iets slims hadden bedacht: het bij elkaar brengen van mensen en slaappleatsen. Samen met vriend en oud-*roommate* Nathan Blecharczyk besloten ze een website op te zetten voor het bij elkaar brengen van huisgenoten (*roommates*). Een paar maanden werkten ze hard aan een site hiervoor – tot ze erachter kwamen dat de site Roommates.com al bestond. Ze besloten verder te werken aan het concept van Air Bed and Breakfast en lanceerden hun website een tweede keer. Dat leverde geen aandacht op. Ook de derde lancering van de website (tijdens de periode van een muziekfestival) maakte weinig indruk.

Afwijzingen

Inmiddels hadden ze hun website zodanig aangepast dat je met drie klikken een reservering kon plaatsen. Met dit idee gingen ze de boer op, op zoek naar investeerders. Van de vijftien mogelijke investeerders kregen ze acht keer nul op het rekest. De andere zeven investeerders namen niet eens de moeite om te reageren.

Toch gaf het trio uit San Francisco het niet op. Ze besloten de website nog één keer te lanceren, dit keer tijdens de Democratic National Convention in Denver. Van hun ervaring met de conferentie van de Industrial Designers Society of America hadden ze geleerd dat een grote conferentie mogelijkheden bood. Grote conferenties betekenen weinig beschikbare hotelkamers en dat betekende mogelijkheden voor Air Bed and Breakfast.

Ontbijtgranen

Om hun site te promoten en ook om wat geld te verdienen, verkochten ze tijdens de conferentie ontbijtgranen, met daarop de beeltenis van de presidentskandidaten Barack Obama (Obama O's) of John McCain (Cap'n McCain's). De dozen waren gedrukt in een beperkte oplage van vijfhonderd genummerde exemplaren en kostten veertig dollar per stuk. Op de zijkant van de doos kon je informatie lezen over Air Bed and Breakfast.

De verkoop van de ontbijtgranen was een bescheiden succes. Het geld dat ze hiermee verdienden, zo'n dertigduizend dollar, vloei-de direct weer terug in hun bedrijf.

Ook werd de site opgepikt door Y Combinator, een bedrijf dat geld uitleent en ondersteuning biedt aan startups in ruil voor een deel van dat bedrijf. Via Y Combinator werkten ze begin 2009 aan het verbeteren van Airbnb.

Hoera, een investeerder!

In dat jaar vonden Blecharczyk, Chesky en Gebbia een investeerder bereid om geld te steken in hun onderneming – om precies te zijn 600.000 dollar. Dat was een maand nadat ze de verwijzing naar een luchtbed uit de naam hadden geschrapt en het bedrijf verder ging als 'Airbnb'. Vanaf dat moment groeide Airbnb explo-

sief tot een bedrijf dat actief is in meer dan 190 landen en meer dan 65.000 steden. Wereldwijd worden er inmiddels meer dan vier miljoen accommodaties verhuurd.



AIRBNB IN CIJFERS

Airbnb is met

4.000.000 accommodaties

vertegenwoordigd in

65.000 steden in

191 landen en daarin hebben inmiddels meer dan

260.000.000 overnachtingen plaatsgevonden

Deeconomie

Airbnb is de grootste aanbieder van *hospitality service* ter wereld. Een *hospitality service* is een centraal georganiseerd sociaal netwerk van reizigers die elkaar en derden overnachtingen gratis of tegen betaling aanbieden. Zo'n *hospitality service* wordt gezien als een exponent van de deeconomie: 'een socio-economisch systeem waarin delen en collectief consumeren centraal staat' (de definitie komt van Wikipedia). Je deelt bijvoorbeeld geld, kennis, diensten, overcapaciteit van je productie of een combinatie van dit allemaal. Denk daarbij aan initiatieven als *crowdfunding* (waarbij particulieren bepalen welk bedrag ze in een project willen investeren) en apps waarbij je een auto of materialen zoals een cementmolen (tegen betaling) van elkaar kunt lenen, of je overschot uit de moestuin of een zelfgemaakte maaltijd kunt aanbieden.