

**SAVONIA**

ammattikorkeakoulu

OPINNÄYTETYÖ - AMMATTIKORKEAKOULUTUTKINTO  
MATKAILU-, RAVITSEMIS- JA TALOUSALA

# MENESTYVÄN AIRBNB-ISÄNNÄN AVAIMET

TEKIJÄ: Roosa Pöyhönen

Koulutusala Matkailu-, ravitsemis- ja talousala	
Tutkinto-ohjelma Matkailu- ja ravitsemisalan tutkinto-ohjelma	
Työn tekijä Roosa Pihla Aliina Pöyhönen	
Työn nimi Menestyvän Airbnb-isännän avaimet	
Päiväys 29.11.2024	Sivumäärä/Liitteet 23/1.
Yhteistyötaho -	
Tiivistelmä <p>Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, mitkä tekijät ovat keskeisiä menestyvän Airbnb-toiminnan kannalta, sekä tarjota näkökulmia isännöinnin onnistumiseen vaikuttavista asioista. Työn taustalla on lyhytaikaisvuokrauksen kasvava suosio ja tarve hahmottaa sen erityispiirteitä, haasteita ja mahdollisuuksia nopeasti muuttuvassa toimintaympäristössä. Tarkastelun kohteena olivat erityisesti alan jatkuva kehitys sekä sen aiheuttamat haasteet. Vaikka tiedon vähäisyys ja hajanaisuus muodostivat merkittäviä haasteita, käytetyt lähteet valittiin huolellisesti, mikä mahdollisti opinnäytetyön luotettavan ja perustellun tietopohjan.</p> <p>Tässä opinnäytetyössä käytettiin menetelmänä jo olemassa olevan tutkimustiedon tarkastelua ja analysointia. Työssä ei ollut toimeksiantajaa, vaan se perustui itsenäisesti valittujen lähteiden kriittiseen arviointiin ja niiden pohjalta tehtyihin johtopäätöksiin. Lähteiden valinnassa painotettiin ajantasaisuutta ja luotettavuutta, jotta ne tukisivat työn tavoitteiden saavuttamista mahdollisimman hyvin. Työssä perehdyttiin erityisesti hinnoittelustrategioihin, vastuullisen isännöinnin periaatteisiin sekä Airbnb:n tarjoamiin työkaluihin. Työ keskittyi tarjoamaan aloitteleville Airbnb-isännille konkreettisia käytännön neuvoja ja työkaluja, jotka tukevat heidän toimintaansa sekä liiketoiminnan että vastuullisuuden näkökulmasta.</p> <p>Työn tuloksena tunnistettiin useita menestyvän Airbnb-toiminnan avaintekijöitä, kuten hinnoittelustrategioiden optimointi, asiakkaiden tarpeiden ymmärtäminen ja vastuullisen isännöinnin periaatteiden noudattaminen. Johtopäätöksenä voidaan todeta, että jatkuva oppiminen ja kyky sopeutua toimintaympäristön muutoksiin ovat keskeisiä menestyksen kannalta. Tulokset tarjoavat hyödyllistä tietoa aloitteleville isännille ja voivat toimia perustana heidän toimintansa kehittämiseksi. Jatkotutkimusaiheiksi nousevat esimerkiksi Airbnb:n sosiaaliset ja taloudelliset vaikutukset paikallisyhteisöihin sekä käytännön ratkaisut kestävän matkailun edistämiseksi. Nämä aiheet voivat auttaa syventämään ymmärrystä alan vaikutuksista ja kehittämään toimintaa entistä vastuullisemmaksi ja kestävämmäksi.</p>	
Avainsanat Airbnb-isännöinti, Airbnb-työkalut, asiakaslähtöisyys, vastuullisuus	

## SISÄLTÖ

1	JOHDANTO .....	4
2	AIRBNB ILMIÖNÄ .....	5
2.1	Airbnb historia .....	6
2.2	Vastuullisuus .....	7
2.3	Vaikutus yhteiskuntaan .....	8
3	AIRBNB ISÄNNÖINNIN PERUSTEET .....	11
3.1	Ammattimaisen majoittajan määrittely .....	11
3.2	Määräykset ja lainsäädäntö.....	12
3.3	Turvallisuus .....	12
3.4	Verot.....	13
3.5	Vakuutukset .....	14
3.6	Asiakaslähtöisyys ja siihen vaikuttavat tekijät.....	15
3.6.1	Viestintä.....	16
3.6.2	Sijainti .....	17
3.6.3	Hinnoittelu .....	17
3.6.4	Airbnb-kalenteri.....	18
3.7	Yhteenveto .....	19
4	POHDINTA.....	20
	LÄHDELUETTELO.....	22
	LIITTEET .....	24

## 1 JOHDANTO

Airbnb on nopeasti kehittynyt ja kansainvälisesti vaikuttava majoituspalvelualusta, joka tarjoaa yksityisille mahdollisuuden vuokrata tilojaan matkailijoille ympäri maailmaa. Alusta yhdistää miljoonia käyttäjiä, ja siitä on tullut olennainen osa nykypäivän matkailu- ja majoitusala. Tämä opinnäytetyö keskittyy tarkastelemaan menestyvän Airbnb-isännän avaintekijöitä ja tarjoamaan kattavia ohjeita, jotka tukevat uuden isännän onnistunutta aloitusta ja pitkäaikaista menestystä.

Tarkoituksena on tarjota perustietoa ja käytännön neuvoja isännöinnin eri osa-alueista, kuten asiakaslähtöisyydestä, hinnoittelusta, lainsäädännöstä ja vastuullisuudesta. Airbnb-isännöinnin kasvu ja sen vaikutus yhteiskuntaan ovat herättäneet laajaa keskustelua ja muokanneet matkailun sekä asuminen markkinoita merkittävästi. Tämä opinnäytetyö kartoittaa Airbnb historiaa ja kehitystä ilmiönä, jotta lukija saa käsityksen sen roolista ja merkityksestä modernissa yhteiskunnassa. Lisäksi työssä paneudutaan siihen, miten Airbnb tarjoaa isännille työkaluja ja resursseja, jotka mahdollistavat tehokkaan majoitustoiminnan ja laadukkaiden asiakaskokemusten luomisen.

Tämä opinnäytetyö ei perustu ulkopuolisen toimeksiantajan antamaan tehtävään, vaan se perustuu jo olemassa olevaan tietoon, tutkimuksiin ja aineistoon, joita on saatavilla Airbnb-isännöinnistä ja siihen liittyvistä aiheista. Työssä tarkastellaan menestyksekkään isännöinnin eri osa-alueita ja pyritään tarjoamaan kattava ja käytännönläheinen kuvaus siitä, mitä menestyminen alalla vaatii. Tavoitteena on tarjota uusi ja ajankohtainen näkökulma aloittelevien isäntien tueksi hyödyntämällä luotettavia lähteitä ja aiempia tutkimuksia ilman erityistä toimeksiantoa. Näin työ perustuu huolellisesti valittuun ja analysoituun tietopohjaan.

Airbnb-isännillä on merkittävä vaikutus ympäristöönsä ja yhteisöihinsä, minkä vuoksi vastuullisuudesta puhutaan yhä enemmän Airbnb-majoituksen yhteydessä. Opinnäytetyössä tarkastellaan millaisia vaikutuksia Airbnb-toiminnalla on ollut esimerkiksi paikallisyhteisöihin ja kaupunkien hintatasoon. Lisäksi työssä käsitellään verotukseen, määräyksiin ja lainsäädäntöön liittyviä kysymyksiä, jotka voivat vaikuttaa Airbnb-isännän toimintaan ja asettaa aloittelevalle majoittajalle omia haasteitaan. Näiden tekijöiden ymmärtäminen ja niiden huomioiminen auttaa isäntiä luomaan kestävän ja menestyvän toiminnan.

Opinnäytetyön tavoitteena on tarjota aloitteleville isännille selkeä ja käytännöllinen opas, joka katsoo keskeiset isännöintiin liittyvät osa-alueet. Isäntien onnistumiseen vaikuttavat monet tekijät, ja niiden hallinta voi aluksi tuntua haastavalta. Tämän työn kautta pyritään tuomaan esille oleelliset asiat, joihin uuden isännän kannattaa keskittyä ja joiden avulla menestyksekkäs majoitustoiminta voidaan käynnistää.

## 2 AIRBNB ILMIÖNÄ

Airbnb on digitaalinen markkinapaikka, joka mahdollistaa yksityishenkilöiden ja yritysten vuokrata lyhytaikaisesti erilaisia majoitustiloja, kuten koteja, asuntoja ja ainutlaatuisia kohteita kuten linnoja ja puumajoja. Airbnb liiketoimintamalli perustuu alustan tarjoamiseen, jossa majoituksen tarjoajat eli Airbnb-isännät voivat listata kohteensa alustalle ja vuokralaiset voivat varata ne tätä alustaa käyttäen. Airbnb on kasvanut nopeasti ja laajentunut kansainvälisesti. Yrityksen menestys perustuu osittain sen kykyyn tarjota ainutlaatuisia ja henkilökohtaisempia majoitusvaihtoehtoja verrattuna perinteisiin hotelleihin. (Aydin, 2019.)

Airbnb on ilmiönä mielenkiintoinen ja monipuolinen. Se on muuttanut merkittävästi tapaa, jolla ihmiset matkustavat, majoittuvat ja jopa ansaitsevat rahaa. Airbnb on tehnyt matkustamisen edullisemmaksi ja monipuolisemmaksi. Matkustajat voivat valita erilaisten majoitusvaihtoehtojen välillä, jotka usein ovat edullisempia kuin hotellit. Airbnb mahdollistaa matkailijoille autenttisten paikalliskokemusten saamisen. Vieraat voivat asua paikallisissa kodeissa ja saada suosituksia isänniltä. Airbnb:n menestys perustuu sen helppokäyttöiseen digitaaliseen alustaan, joka yhdistää isännät ja vieraat. Alusta hyödyntää käyttäjäarvioita, suosituksia ja algoritmeja, jotka parantavat käyttökokemusta. Airbnb on osaltaan muuttanut matkailukulttuuria, jossa perinteiset hotellimajoitukset eivät ole enää ainoa vaihtoehto. Ihmiset ovat avoimempia kokeilemaan erilaisia majoitusmuotoja ja haluavat kokea enemmän paikallista elämäntapaa matkustaessaan. Airbnb ilmiönä kuvastaa laajempia yhteiskunnallisia ja taloudellisia muutoksia, jotka liittyvät jakamistalouteen, digitalisaatioon ja globalisaatioon. Sen vaikutukset ovat moninaisia ja usein ristiriitaisia, tuoden mukanaan sekä mahdollisuuksia että haasteita. (Folger, 2024.)

Airbnb on osa jakamistaloutta, jossa yksityishenkilöt voivat vuokrata omistamaansa tilaa muille. Tämä on tarjonnut uusia tulonlähteitä monille ihmisille. Jakamistalous edistää resurssien tehokasta käyttöä, kun esimerkiksi tyhjillään olevia asuntoja tai huoneita voidaan hyödyntää. Airbnb on vaikuttanut asuntomarkkinoihin joissain kaupungeissa, mikä on johtanut keskusteluun sääntelystä ja kaupunkisuunnittelusta. Joissakin paikoissa Airbnb kasvava suosio on nostanut vuokra-asuntojen hintoja ja vähentänyt pitkäaikaisten vuokra-asuntojen tarjontaa. (Tilastokeskus, 2019.)

Jakamistaloudella tarkoitetaan internetin kautta tapahtuvaa yksityishenkilöiden resurssien, kuten tavaroiden, palvelujen tai työvoiman, jakamista, lainaamista tai vuokraamista lyhytaikaisesti. Se sisältää myös yksityishenkilöiden välisen kaupankäynnin verkossa. Jakamistaloudesta käytetään myös termejä kuten alustatalous, yhteistyötalous, keikkatalous, vertaisverkko ja yhteiskuluttaminen. Alustayritykset toimivat jakamistalouden mahdollistajina, tarjoamalla tekniset puitteet ja luotettavuuden osapuolten välille. Huomionarvoista on, että yritysten omat myyntialustat eivät kuulu tämän ilmiön piiriin, sillä jakamistaloudessa keskitytään nimenomaan yksityishenkilöiden väliseen toimintaan. (Tilastokeskus, 2019.)

Airbnb jatkaa kasvuaan ja kehittymistään, mutta sen vaikutukset asuntomarkkinoihin, yhteisöihin ja kaupunkikeskuksiin herättävät jatkuvaa keskustelua. Joidenkin mielestä Airbnb menestys heijastaa laajempia asuntomarkkinoiden rakenteellisia ongelmia, joissa taloudelliset paineet ja hallituksen

politiikka ovat tehneet kiinteistösijoituksesta ja lyhytaikaisuokrauksesta houkuttelevampia kuin pitkäaikaisuokrauksesta. Kriitikot väittävät, että edullisen asuntotuotannon puute ja epäjohtonmukainen sääntely ovat osaltaan nostaneet Airbnb esiin. Pohjimmiltaan kuitenkin ongelmana on hallituksen kyvyttömyys vastata asuntotarpeisiin. Jotta Airbnb kasvu voisi tukea kaupunkien ja yhteisöjen hyvinvointia päätöksentekijöiden ja alustan sidosryhmien on löydettävä tasapaino taloudellisten hyötyjen ja sosiaalisen kestävyuden välillä. (Barker, 2020.)

## 2.1 Airbnb historia

Airbnb:n tarina alkoi vuonna 2007, kun kämpppäkaverit Joe Gebbia ja Brian Chesky kamppailivat maksaakseen vuokransa San Franciscossa. Huomatessaan, että lähestyvä design-konferenssi oli täyttänyt kaupungin hotellit, Gebbia ehdotti Cheskylle ideaa: muuttaa heidän huoneistonsa väliaikaiseksi "bed and breakfast" -majataloksi, jossa tarjottaisiin ilmapatja majoitusta sekä aamupalaa maksua vastaan. Tämä ensimmäinen kokeilu houkutteli kolme vierasta, joista kukin maksoi 80 dollaria yöltä. (Aydin, 2019.)

Tämä kokemus osoitti, että ideassa oli potentiaalia pidemmälle kuin vain lyhytaikaiseksi ratkaisuksi vuokranmaksuun. Gebbia, Chesky ja heidän entinen kämpppäkaverinsa Nathan Blecharczyk ymmärsivät pian "Airbed and Breakfast" -konseptinsa laajemmat mahdollisuudet. Heidän alkutaipaleensa oli kuitenkin täynnä haasteita. Ensimmäiset markkinointiyritykset eivät herättäneet suurta kiinnostusta, ja esimerkiksi vuoden 2008 South by Southwest-tapahtumassa Airbedandbreakfast.com:in vastaanotto oli laimea. Taloudelliset haasteet pakottivat perustajat luoviin ratkaisuihin, kuten myymään "Obama O's" ja "Cap'n McCains" -nimisiä rajoitetun erän muroja vuoden 2008 demokraattisessa puoluekokouksessa. Tällä tempauksella he keräsivät 30 000 dollaria liiketoimintansa tueksi. (Aydin, 2019.)

Käännekohta tuli, kun Paul Graham startup-kasvuohjelma Y Combinatorin perustaja kiinnostui ja kutsui kolmikon mukaan ohjelmaan. Vuoden 2009 alussa he paransivat alustaansa ja hioivat liiketoimintamalliaan lyhentäen varaamisprosessin kolmen klikkauksen mittaiseksi. Tämä paransi asiakkaiden käyttökokemusta huomattavasti. Silti monet sijoittajat suhtautuivat epäilevästi ajatukseen, että ilmapatjojen vuokraamisesta voisi kasvaa mullistava majoituspalvelu. Huolimatta epäilyistä Airbnb jatkoi kasvuaan ja alkoi kerätä käyttäjiä ja pääomasijoituksia. Vuonna 2009 yritys brändäsi itsensä uudelleen yksinkertaisemmin "Airbnb" ja hylkäsi aiemmat käyttämänsä "airbedandbreakfast.com" nimen. (Aydin, 2019.)

Vuoteen 2011 mennessä Airbnb oli saavuttanut merkittävän virstanpylvään, kun sen kautta varattiin miljoona yöpymistä, ja sillä oli toimintaa 89 maassa. Sijoittajat alkoivat tunnistaa sen potentiaalin ja yritys keräsi 112 miljoonan dollarin rahoituksen, mikä nosti sen yli miljardin dollarin arvoiseksi "yksisarviseksi". Termi "yksisarvinen" viittaa startup-yritykseen, jonka arvo ylittää miljardin dollarin. Se on yleisesti käytetty termi teknologia- ja startup-maailmassa kuvaamaan harvinaista ja poikkeuksellisen menestynyttä yritystä, joka saavuttaa tämän arvostuksen, usein nopeasti ja ilman perinteistä pitkän aikavälin kasvua. (Aydin, 2019.)

Airbnb:n kasvun mukana tulivat uudet haasteet, kuten huonosti käyttäytyvät vieraat ja sääntelykysymykset. Esimerkiksi tapauksissa, joissa vieraat vahingoittivat majoittajien koteja, Airbnb lanseerasi

miljoonan dollarin "Host Guarantee" -takuuohjelman. Lisäksi yritys joutui kamppailemaan kaupungin säännösten ja lakirajoitusten kanssa tärkeillä markkinoilla, kuten New Yorkissa ja San Franciscossa. Ajan myötä Airbnb ryhtyi toimiin ongelmien ratkaisemiseksi, kuten keräämällä ja tilittämällä majoitusveroja sekä tekemällä yhteistyötä kaupunkien hallintojen kanssa. (Aydin, 2019.)

Airbnb kehitys jatkui luksusmajoitusten, korkealuokkaisten matkakokemusten ja viime hetken hotellivarauksien laajennuksilla kuten HotelTonightin yritysostolla. Vuonna 2019 yritys ilmoitti aikeistaan listautua pörssiin, mikä korosti sen kasvua vaatimattomasta ilmapatjakonseptista maailmanlaajuisesti majoitusalan jättiläiseksi, jonka arvo lasketaan miljardeissa. Nykypäivänä Airbnb:llä on listauksia yli 220 maassa. Alustalla on yli 8 miljoonaa erilaista majoitusvaihtoehtoa, joita tarjoilee yli 5 miljoonaa isäntää. (Aydin, 2019.)

## 2.2 Vastuullisuus

Kestävä toiminta on tärkeä osa myös Airbnb-majoittajan menestystä, sillä yhä useammat matkailijat arvostavat ympäristöystävällisiä ja vastuullisia valintoja. Vastuullisuus ei ainoastaan paranna asiakaskokemusta vaan se voi myös tuoda majoittajalle kustannussäästöjä ja luoda kilpailuetua.

Kestävän kehityksen kriteerit ovat tärkeä ohjenuora matkailuyrityksille mukaan lukien Airbnb-majoittajille, jotka haluavat toimia vastuullisesti ja kestävän kehityksen mukaisesti. Visit Finland täsmensi vuonna 2018 kestävän matkailun kriteerit, jotka auttavat matkailualan toimijoita sisäistämään kestävien toimintatapojen merkityksen ja viemään ne käytäntöön. Kriteerit jaotellaan kolmeen pääluokkaan: ekologinen, sosio-kulttuurinen ja taloudellinen kestävyys. (Visit Finland, n.d.)

Ekologinen kestävyys Airbnb-toiminnassa tarkoittaa esimerkiksi sitä, että majoittaja panostaa energian ja veden kulutuksen vähentämiseen sekä jätteiden lajitteluun ja kierrätykseen. Majoituskohteissa voidaan käyttää ympäristöystävällisiä puhdistusaineita ja suosia uusiutuvaa energiaa. Ilmastonmuutoksen hillitsemiseksi Airbnb-majoittaja voi hyödyntää esimerkiksi hiilijalanjälkilaskuria ja tiedottaa asiakkailleen vihreistä valinnoista. (Visit Finland, n.d.)

Sosio-kulttuurinen kestävyys painottaa paikallisen kulttuurin, perinteen ja yhteisön kunnioittamista. Airbnb-majoittajan tulisi suosia paikallisia tuotteita ja palveluita, kuten lähiruokaa ja paikallisia matkamuistoja. Majoittajan markkinoinnissa ja asiakaskokemuksissa voidaan tuoda esiin elementtejä paikallisesta kulttuurista. Isäntien tulisi varmistaa, että matkailu ei aiheuta haittaa paikalliselle yhteisölle tai sen kulttuuriperinnölle. Paikallisen työvoiman palkkaaminen ja kulttuuriperinnön vaaliminen edistävät matkailun ja paikallisyhteisön välistä harmoniaa. (Visit Finland, n.d.)

Taloudellinen kestävyys tarkoittaa, että matkailusta syntyvä taloudellinen hyöty jää paikalliselle yhteisölle ja tukee sen taloudellista kehitystä. Airbnb-majoittaja voi edistää tätä palkkaamalla paikallisia työntekijöitä tai tekemällä yhteistyötä paikallisten yritysten kanssa. Kestävät investoinnit ja pitkän aikavälin suunnitelmat varmistavat liiketoiminnan jatkuvuuden ja kasvun ympäristön kannalta vastuullisesti. (Visit Finland, n.d.)

Taloudellinen kestävyys on merkittävä haaste Airbnb:lle. Airbnb voi tuoda taloudellista hyötyä matkailukohteisiin ja se voi samalla nostaa asuntojen hintoja sekä syrjäyttää paikallisia asukkaita. Lyhytaikaisen vuokraustoiminnan myötä paikallisten asukkaiden mahdollisuudet löytää kohtuuhintaisia

asuntoja saattavat heikentyä. Lisäksi jos isännät eivät ole paikallisia suuri osa vuokratuloista valuu pois paikalliselta alueelta, eikä matkailun tuoma taloudellinen hyöty jakaudu oikeudenmukaisesti. (McCartney, 2018.)

Yksi Airbnb huomattavimmista vaikutuksista on sen vaikutus kaupunginosien sosiaaliseen rakentamiseen. Kaupungeissa, joissa lyhytaikaisuokrauksia on runsaasti matkailijoiden jatkuva vaihtuvuus voi heikentää yhteisöllisyyttä. Pysyvät asukkaat kertovat tuntevan olonsa yhä eristäytyneemmiksi. Kaupunginosat, jotka olivat ennen täynnä yhteisöllisiä siteitä ovat nyt täynnä vieraita, jotka viiptyvät vain muutaman päivän kerrallaan. Tämä muutos vaikuttaa kaikkeen paikallisista palveluista koulupopulaatioihin ja monet alueet alkavat palvella yhä enemmän matkailijoita paikallisten asukkaiden sijaan. (Barker, 2020.)

Vaikka Airbnb ja vastaavat alustat voivat tuoda taloudellisia mahdollisuuksia, ne vaativat huolellista ja tasapainoista sääntelyä yhteiskunnallisten ja asuntomarkkinoiden tarpeiden turvaamiseksi. Tällä hetkellä Suomessa käydäänkin laajempaa keskustelua siitä miten lyhytaikaisen majoituksen sääntelyä voidaan toteuttaa niin, että se hyödyttää matkailua ja paikallisyhteisöjä ilman kohtuutonta haittaa pitkäaikaiselle asumiselle tai yhteisön hyvinvoinnille. (Frilander, 2023.)

### 2.3 Vaikutus yhteiskuntaan

Airbnb nopea kasvu on muokannut matkailu- ja majoitusalaan maailmanlaajuisesti, ja sen avulla miljoonat kotitaloudet voivat tarjota kotejaan matkailijoiden käyttöön. Tämä mahdollistaa vieraille ai-  
nutlaatuisia ja usein edullisempia majoitusvaihtoehtoja. Airbnb laajentuessa kasvavat kuitenkin sen vaikutukset paikallisiin asuntomarkkinoihin, yhteisöihin ja kaupunkien infrastruktuuriin. Vaikka alustalla on merkittäviä taloudellisia hyötyjä, ne voivat usein jäädä asuntojen hintojen nousun, asuntotarjonnan heikentymisen ja yhteiskunnallisen syrjäytymisen varjoon, etenkin suosituissa kaupungeissa. (Barker, 2020.)

Airbnb:n toiminta on kasvanut merkittäväksi taloudelliseksi tekijäksi, usein vahvistaen matkailua ja paikallista taloutta. Esimerkiksi Isossa-Britanniassa Airbnb:n ilmoitettiin tuoneen talouteen 3,5 miljardia puntaa heinäkuusta 2017 heinäkuuhun 2018, tukien isäntiä ja paikallista matkailuelinkeinoa. Myös asunnonomistajat ja vuokranantajat ovat nähneet kasvavia tulomahdollisuuksia lyhytaikaisuokrista, ja osa heistä on siirtänyt pitkäaikaisuokra-asunnot lyhytaikaisuokraukseen paremman tuoton toivossa. (Barker, 2020.)

Alustan laajentuminen tuo mukanaan myös haasteita. Airbnb vastustajat viittaavat niin sanottuun "Airbnb-ilmiöön", jossa lyhytaikaisuokrauksen kasvu voi syrjäyttää pitkäaikaiset asukkaat. Kannustamalla vuokranantajia siirtymään lyhytaikaisiin vuokriin Airbnb voi osaltaan vähentää asuntotarjontaa mikä nostaa vuokria. Eräessä Yhdysvalloissa tehdyssä tutkimuksessa havaittiin, että 1 prosentin kasvu Airbnb listauksissa korreloi 0,018 prosentin nousuun vuokrahintoihin ja 0,026 prosentin nousuun asuntojen hintoihin. Vaikka nämä luvut saattavat vaikuttaa pieniltä hintojen nousulla on merkittäviä vaikutuksia erityisesti kaupunkikeskuksissa, joissa asunnoista on jo nyt kova kysyntä. (Barker, 2020.)

Airbnb on pahentanut asuntopulaa suosituissa kaupungeissa, kuten Amsterdamissa, Barcelonassa ja Lontoossa, joissa vuokramarkkinat ovat jo valmiiksi kireät. Lontoossa Airbnb yli 80 000 listattua

asuntoa edustavat merkittävää osuutta kaupungin asuntokannasta. Tutkimusten mukaan näistä lisätauksista noin 55 % on kokonaisia asuntoja, mikä tarkoittaa, että yhä useampi pitkäaikainen asuntovaihtoehto siirtyy lyhytaikaisuokraukseen. Tämä rajoittaa kohtuuhintaisten asuntojen saatavuutta ja pakottaa monet maksamaan yhä korkeampia vuokria tai muuttamaan pois. Tämä kehitys muistuttaa osittain gentrifikaatiota eli kaupunginosien hintatason nousua, joka voi työntää alkuperäisiä pienituloisia asukkaita syrjään. Monissa kaupungeissa Airbnb kasvu on kulkenut käsi kädessä gentrifikaation kanssa, jolloin kaupunginosat muuttuvat kalliimmiksi ja paikallinen väestö muuttuu yhä lyhytikäisemmäksi pitkäaikaisten asukkaiden siirtyessä vierailevien matkailijoiden tieltä. (Barker, 2020.)

Kaupungit ovat alkaneet rajoittaa Airbnb toimintaa hillitäkseen sen vaikutuksia asuntomarkkinoihin. Jotkin kaupungit kuten Berliini ja New York ovat asettaneet rajoituksia lyhytaikaisuokralle ja vaativat lupia, jos omistajat haluavat vuokrata enemmän kuin puolet pääasiallisesta asunnostaan lyhytaikaisuokralle. Lontoossa lyhytaikaisuokria on rajoitettu 90 päivään vuodessa, jotta pitkäaikaisasuntojen muuntamista lyhytaikaisiksi saataisiin rajoitettua. Näistä rajoituksista huolimatta Airbnb jatkaa kasvuaan, joskus kiertäen paikallisia määräyksiä. Alustan oikeusvoitto Euroopan unionin tuomioistuimessa luokitteli Airbnb "informaatiopalveluksi" kiinteistönvälitysyrityksen sijaan, mikä antaa Airbnb joustavammat toimintamahdollisuudet monissa Euroopan kaupungeissa. Kuitenkin asuntopulan kanssa kamppailevissa kaupungeissa sääntelyn tarve kasvaa, ja monet vaativat, että Airbnb on noudatettava paikallisia asuntojen saatavuutta koskevia tavoitteita. (Barker, 2020.)

Suomessakin lyhytaikainen vuokraus on erityisesti suurissa kaupungeissa ja matkailukeskitymissä kuten Lapissa mahdollistanut uudenlaisen matkailuelinkeinon ja houkuttanut myös kansainvälisiä vierailijoita. Kuitenkin Airbnb vaikutukset ulottuvat täälläkin laajemmalle yhteiskuntaan ja ne eivät ole pelkästään myönteisiä. Monet kaupungit ovat kohdanneet haasteita muun muassa asuntotarjonnan saatavuuden ja vuokrahintojen nousun suhteen. (Frilander, 2023.)

Lyhytaikainen majoitustoiminta on Suomessakin saattanut vähentää pitkäaikaiseen vuokraukseen tarjolla olevien asuntojen määrää, mikä on osaltaan kiristänyt asuntomarkkinoita tietyillä alueilla. Suomen suurimmat kaupungit ovat tiukentaneet lyhytaikaisen majoitustoiminnan sääntöjä, mikä hankaloittaa ammattimaista Airbnb-vuokrausta. Uudet säännöt edellyttävät lupaa majoitustoimintaan, jos asuntoa vuokrataan toistuvasti lyhyiksi ajoiksi. Satunnainen vuokraus on kuitenkin yhä sallittua ilman erityislupia. Rakennustarkastusyhdistys on julkaissut 11 kriteerin listan, joiden perusteella arvioidaan, onko kyseessä ammattimainen majoitustoiminta. Näitä kriteereitä ovat muun muassa huoneiston kalustetaso, vuokrauksen lyhytaikaisuus, palvelujen tarjoaminen ja matkailijoiden ilmoittautuminen majoituspaikkaan. Jos kriteerit täyttyvät huoneisto vaatii rakennusluvan, mikä tarkoittaa, että se on muutettava virallisesti majoitustilaksi. (Frilander, 2023.)

Kaupungeissa on toivottu, että valtakunnallinen sääntely selkeyttäisi lyhytvuokrauksen sääntöjä, ja ympäristöministeriö onkin aloittanut valmistelut osaksi vuoden 2025 rakennuslakia. Tämä toisi linjakkuutta eri kuntien sääntöihin ja lisäisi Airbnb-vuokrauksen yhtenäistä valvontaa. (Frilander, 2023.)

Yhteisöille lyhytaikainen majoitus on aiheuttanut myös muita haasteita, kuten kerrostalojen rauhallisen asumisympäristön häiriintymistä, lisääntyntä liikehdintää ja taloyhtiöiden sisäisten ristiriitojen lisääntymistä. Monissa kaupungeissa ja kunnissa onkin alettu vaatia tarkempaa sääntelyä ja

harkintaa siitä, milloin toiminta katsotaan majoitustoiminnaksi ja milloin se voidaan hyväksyä satunnaisesti asunnon vuokraukseksi. Vaikka Airbnb ja vastaavat alustat voivat tuoda taloudellisia mahdollisuuksia, ne vaativat huolellista ja tasapainoista sääntelyä yhteiskunnallisten ja asuntomarkkinoiden tarpeiden turvaamiseksi. Tällä hetkellä Suomessa käydäänkin laajempaa keskustelua siitä, miten lyhytaikaisen majoituksen sääntelyä voidaan toteuttaa niin, että se hyödyttää matkailua ja paikallisyhteisöjä ilman kohtuutonta haittaa pitkäaikaiselle asumiselle tai yhteisön hyvinvoinnille. (Frilander, 2023.)

Naapurien huomioiminen on olennainen osa vastuullista Airbnb-isännöintiä ja tärkeä osa kestävästä majoitustoimintaa. Vaikka isännän pääpaino onkin tarjota vieraille miellyttävä ja ainutlaatuinen majoituskokemus, yhtä tärkeää on huolehtia siitä, ettei majoitustoiminta aiheuta häiriötä ympäröivälle asuinyhteisölle. Tämä voidaan varmistaa muun muassa asettamalla selkeät säännöt vieraille, jotka koskevat esimerkiksi melutasoa ja käyttäytymistä yhteisissä tiloissa. Isännän aktiivinen rooli tilanteiden ennaltaehkäisyssä sekä yhteydenpito naapuruston kanssa luovat pohjan luottamukselliselle ja kestäväälle yhteisölle. Kun naapuruston rauha säilyy, se parantaa kaikkien osapuolten viihtyvyyttä ja tukee majoitustoiminnan pitkän aikavälin menestystä. (Voltti, 2020a, 139–143.)

### 3 AIRBNB ISÄNNÖINNIN PERUSTEET

Airbnb-isännän rooli on keskeinen vierailukokemuksen onnistumisen kannalta. Isäntä ei ole pelkääjän asunnon omistaja tai ylläpitäjä, vaan myös palveluntarjoaja. Hänen tehtävänänsä on varmistaa vieraille miellyttävä ja turvallinen majoitus. Isännällä on useita vastuita, jotka liittyvät sekä asuntoon että asiakaskokemukseen. Isännän on ensisijaisesti huolehdittava siitä, että asunto on turvallinen ja vastaa vieraiden odotuksia. Tämä tarkoittaa esimerkiksi sitä, että asunnon tulee olla rakenteellisesti turvallinen varustettuna toimivilla palohälyttimillä ja ensiapuvälineillä, ja mahdolliset vaaratekijät on poistettu. Lisäksi isännän on varmistettava, että kaikki tarvittavat viralliset luvat kuten majoituslupa ovat kunnossa. (Apukeskus, n.d.)

#### 3.1 Ammattimaisen majoittajan määrittely

Toiminnan luonteen määrittäminen on aloittavalle Airbnb-isännälle tärkeää useista syistä sillä se vaikuttaa merkittävästi, sekä lakisääteisiin velvoitteisiin että liiketoiminnan käytännön järjestelyihin. Verotuksen ja arvonlisäverovelvollisuuden kannalta on olennaista kuuluuko toiminta esimerkiksi lyhytaikaisen majoituksen tarjoamiseen. Majoitustoiminnassa voidaan erottaa toisistaan ammattimaiset ja ei-ammattimaiset majoittajat niiden toimintatavan, laajuuden ja tarjottujen palveluiden perusteella. Ei-ammattimainen majoittaja toimii tyypillisesti satunnaisesti ja vuokrattavien kohteiden määrä on rajallinen. Tällaisessa toiminnassa tarjottavat palvelut ovat usein yksinkertaisia, eivätkä ne sisällä hotellitoiminnalle tyypillisiä lisäpalveluja, kuten aamiaista, liinavaatteiden vaihtoa tai siivousta. Usein kyse on esimerkiksi yksityishenkilöstä, joka tarjoaa kotiaan tai sen osaa vuokralle lyhytaikaisesti ilman suurempaa palveluvarustelua. (Voltti, 2020b, 162–163.)

Tunnusmerkkejä ammattimaisesta majoittamisesta ovat kalustettu tila, lyhytaikaiseen majoitukseen keskittyminen sekä vuorokausi- tai viikkokohtaiset hinnoittelut, joissa hinta sisältää usein esimerkiksi internetin, sähkön ja veden. Ammattimainen majoitustoiminta voidaan erottaa myös sen perusteella, että majoittujien oikeudet ovat usein rajatumpia kuin perinteisessä pitkäaikaisessa vuokrasuhteessa. Esimerkiksi huoneistoon liittyvien aputilojen, kuten ullakko- tai kellaritilojen käyttö voi olla rajoitettua, ja tilasta on voitu solmia erityinen majoitussopimus, johon sisältyy arvonlisävero. (Helsingin kaupunki, 2020.)

Ammattimainen majoittaja joutuu huomioimaan useita velvoitteita ja säännöksiä, jotka liittyvät toiminnan harjoittamiseen. Näihin kuuluu esimerkiksi matkustajailmoitusten kerääminen ja toimittaminen paikalliselle poliisilaitokselle. Tämä on keskeinen velvollisuus majoitustoiminnan harjoittajille, sillä se mahdollistaa majoittujien tietojen seurannan ja raportoinnin viranomaisille lain mukaisesti. (Voltti, 2020b, 162–163.)

Toinen tärkeä seikka on varmistaa, että kiinteistön käyttötarkoitus sallii ammattimaisen majoitustoiminnan. Tämä tarkoittaa sitä, että toiminnan on oltava kiinteistön kaavoituksen ja rakennusmääräysten mukainen, eikä siihen liity ristiriitoja esimerkiksi asuin- tai liikehuoneistojen käyttöehtojen kanssa. Ammattimaisen majoittajan on myös huolehdittava arvonlisäveron maksamisesta, mikäli toiminta täyttää verovelvollisuuden kriteerit. Tämä vaikuttaa suoraan liiketoiminnan hinnoitteluun ja

taloudelliseen suunnitteluun, sillä arvonlisävero voi nostaa palvelujen kokonaishintaa. (Voltti, 2020b, 162–163.)

Majoitustoiminnan harjoittaminen edellyttää ilmoituksen tekemistä kunnan terveydensuojeluviranomaisille. Tämä ilmoitus varmistaa, että majoituspalvelut täyttävät terveydensuojelulain vaatimukset ja että tilojen hygienia- ja turvallisuusstandardit ovat riittävät majoittujille. (Voltti, 2020b, 162–163.)

Käytännössä mitä useampi edellä mainituista tunnusmerkeistä täyttyy, sitä todennäköisemmin kyseessä on ammattimainen majoitustoiminta. Tämä tarkoittaa, että isännän on tarkkaan arvioitava toimintansa luonne ja laajuus voidakseen noudattaa sääntelyä ja täyttääkseen velvoitteensa. Ammattimainen toiminta tuo mukanaan paitsi lisävelvoitteita, kuten matkustajailmoitusten raportoinnin ja arvonlisäverovelvollisuuden, myös mahdollisuuksia kehittää liiketoimintaa laajemmin. (Helsingin kaupunki, 2020.)

### 3.2 Määräykset ja lainsäädäntö

Ennen majoittamisen aloittamista kohteessa on tärkeää varmistaa, että se on sallittua. Erilaiset sopimukset, lait ja yhteisön säännöt voivat rajoittaa alivuokrausta tai majoittamista. Majoittajan kannattaaakin olla yhteyttä lakimieheen tai paikalliseen viranomaiseen saadakseen tietoa juuri hänen tilanteeseensa liittyvistä määräyksistä, rajoituksista ja velvoitteista. Vuokrasopimukset, rakennusmääräykset ja yhteisön säännöt saattavat rajoittaa alivuokrausta tai majoittamista. Majoittajan kannattaa aina tarkistaa kaikki allekirjoittamansa sopimukset tai ottaa yhteyttä vuokranantajaan, kuntaan tai muuhun viranomaiseen. (Your Europe, 2023.)

Jos majoittajalla on asuntolaina on hänen tarkistettava lainanantajalta, että alivuokrausta tai majoittamista ei ole rajoitettu. Tuettua asumista koskevat yleensä säännöt, jotka kieltävät alivuokrauksen ilman lupaa. Tällaiset asiat majoittajan on aina hyvä tarkistaa asumisesta vastaavalta viranomaiselta tai asuinyhdistykseltä, jos hän asuu tuetussa asuinyhteisössä tai on kiinnostunut ryhtymään majoittajaksi. (Your Europe, 2023.)

Mikäli majoittaja jakaa kotinsa muiden kanssa, kannattaa hänen harkita virallisen sopimuksen tekemistä asuintovereidensa kanssa odotusten määrittämiseksi. Näihin voi sisältyä esimerkiksi; kuinka usein aiotaan majoittaa, vierasetiketti ja mahdollinen ansaittujen tulojen jakaminen. (Your Europe, 2023.)

Airbnb-majoituksen osalta EU kuluttajansuojalainsäädäntö korostaa, että kuluttajalla on oikeus saada selkeää tietoa majoituksen tarjoajasta, hinnasta ja palveluun liittyvistä ehdoista. On tärkeää tietää onko majoituksen tarjoaja yritys vai yksityishenkilö sillä EU kuluttajalainsäädäntö suojaa majoittaa vain, jos kyseessä on yritys. Airbnb on siis ilmoitettava tarjoajan oikeudellinen asema, mikäli varaus tehdään yksityishenkilöltä. (Your Europe, 2023.)

### 3.3 Turvallisuus

Airbnb panostaa vahvasti sekä majoittajien, että vieraiden turvallisuuteen. Vieraiden turvallisuuden takaamiseksi on tärkeää ryhtyä ennakoiviin toimenpiteisiin hätätilanteiden varalta. Majoittajien suositellaan asettavan esille selkeät yhteystiedot, joista löytyvät paikalliset hätänumerot, lähimmän sairaalan numero, majoittajan oma puhelinnumero sekä varayhteyshenkilön tiedot. Tämä varmistaa,

että vieraat tietävät keneen ottaa yhteyttä mahdollisissa hätätilanteissa. Lisäksi kohteessa tulisi olla hyvin varustettu ensiapupakkaus, jonka sijainnista vieraiden on oltava tietoisia. Ensiapupakkauksen sisältö on hyvä tarkistaa säännöllisesti ja täydentää tarpeen mukaan, jotta kaikki tarvittavat tarvikkeet ovat saatavilla. (Apukeskus, n.d.b)

Paloturvallisuus on olennainen osa majoituskohteen turvallisuutta. Kohteessa tulee olla toimiva palovaroitin, erityisesti, jos käytössä on kaasulaitteita. Tarvittaessa on suositeltavaa asentaa myös häkävaroitin. Lisäksi palosammutin on tärkeä varuste, ja sen kunto tulee tarkistaa ja huoltaa säännöllisesti. Hätätilanteita varten kohteessa tulisi olla selkeästi merkitty uloskäynti. Uloskäynnin sijainnista on hyvä laatia kartta, joka sijoitetaan helposti näkyvään paikkaan vieraiden saataville. (Apukeskus, n.d.b)

Mahdollisten vaarojen ehkäiseminen on tärkeää. Majoittajan on syytä tarkistaa kohteensa havaitakseen alueet, joissa vieraat voivat kompastua tai pudota. Vaaratekijät tulisi poistaa tai merkitä selkeästi. Lisäksi on hyvä varmistaa, että sähköjohdot ovat kunnossa, portaikot ovat turvallisia ja niiden tulisi sisältää kaiteet tarpeen mukaan. (Apukeskus, n.d.b)

Majoittajan tulisi myös huomioida vieraiden lasten turvallisuus. Jos kohde ei sovellu lapsille tai pikkulapsille siitä on hyvä mainita Airbnb-profiilin lisähuomautuksia-osiosta. Toisaalta, jos lapsivieraita on odotettavissa majoittajan on hyvä varmistaa, että mahdolliset vaaratekijät on poistettu tai merkitty selkeästi. (Apukeskus, n.d.b)

Ilmastointi ja lämmitysjärjestelmät voivat myös vaikuttaa turvallisuuteen ja vieraiden mukavuuteen. Isännän on hyvä varmistaa aika ajoin, että kohteen ilmanvaihto toimii. Lisäksi on hyvä huolehtia siitä, että vieraat osaavat käyttää lämmitys- ja ilmastointilaitteita turvallisesti. Laitteiden säännöllinen huolto on tärkeää, jotta ne toimivat moitteettomasti. (Apukeskus, n.d.b)

Jos kohteessa ei sallita tupakointia majoittajan on hyvä laittaa esille tupakointikiellosta muistuttavia kylttejä. Jos tupakointi on sallittua on majoittajan hyvä tarjota tuhkakuppeja niille alueille, joilla tupakointi on sallittua. Lisäksi vieraille on hyvä tehdä selkeät säännöt ja ohjeet missä alueilla tupakointi on heille sallittu ja missä puolestaan kielletty. Mikäli isäntä haluaa varmistua, että tupakointi aiheuttaa mahdollisimman vähän ongelmia, hän voi halutessaan lisätä majoituskohteen tietoihin lisäyksen, jossa voi informoida mahdollisesta rahallisesta sanktiosta, mikäli vieras tupakoi rakennuksessa. (Voltti, 2020a, 139–143.)

Yksityisyydensuoja on tärkeä osa turvallisuutta. Vieraiden yksityisyyttä on kunnioitettava ja valvontalaitteiden käytössä on noudatettava Airbnb sääntöjä sekä mahdollisia paikallisia lakeja ja määräyksiä. (Apukeskus, n.d.b.)

### 3.4 Verot

Vuokratulo on Suomessa aina veronalaista pääomatuloa, vaikka vuokraaja antaisi omaisuuttaan vuokralle vain tilapäisesti ja satunnaisesti vuokraamiseen käytettävän alustan kautta. Aloittaessa Airbnb toimintaa kannattaa majoittajan pohtia millä laajuudella haluaa toimintansa aloittaa, sillä se vaikuttaa verotukseen. Tilapäisesti vuokrauksessa olevan Airbnb kohteen voi majoittaja ilmoittaa pääomatuloina henkilökohtaisen veroilmoituksen yhteydessä. Airbnb on myös velvollinen ilmoittamaan

kaikki heidän kauttaan Suomeen maksetut vuokratulot verottajalle. (Voltti, 2020.) (Voltti, 2020c, 164 – 169.)

Mikäli Airbnb isännän toiminta katsotaan olevan ammattimaista majoittamista katsotaan se verotuksen näkökulmasta niin, että majoittaja toimii majoitusyrityksenä. Suurin ei-ammattimaisen ja ammattimaisen majoittamisen välillä verottajan näkökulmasta on arvolisäveron maksaminen. Siinä missä satunnaisesti vuokrauksia tekevä majoittaja voi ilmoittaa Airbnb:stä saamansa vuokratulot pääomatuloina henkilökohtaisen veroilmoituksen yhteydessä voi ammattimaisena majoittajana toimiva majoittaja joutua maksamaan toiminnastaan 10% arvonlisävero. (Voltti, 2020c, 164 – 169.)

Vuokratulot voi ilmoittaa verokortti- ja ennakoverohakemuksessa Oma Verossa. Majoittaja voi valita, otetaanko vuokratulot huomioon verokortin veroprosentissa vai määrätäkö niistä ennakoverot. Vuokratuloista pitää aina maksaa veroa, myös silloin, kun majoittaja antaa omaisuuttaan vuokralle vain satunnaisesti tai lyhyeksi ajaksi. Jos majoittaja vuokraa asuntoa tai muuta omaisuutta sovelluksen tai verkkosivuston kautta, Verohallinto saa tietoa digitaalisen alustan kautta majoittajan saamista tuloista sekä Suomesta, että ulkomailta ja valvoo näiden tietojen ilmoittamista verotuksessa. Vuokratulot pitää ilmoittaa, vaikka vuokratuloista ei kulujen vähentämisen jälkeen jäisikään maksettavaa veroa. (Verohallinto,2024.)

Vuokratuloista voi vähentää vuokraukseen liittyviä kuluja. Jos kulut aiheutuvat suoraan vuokralaisen hankkimisesta voi ne vähentää kokonaan. Tällaisia suoria kuluja ovat esimerkiksi Airbnb:n perimät välityspalkkiot. Muut kulut voi vähentää osittain ja ne pitää suhteuttaa vuokra-aikaan ja vuokralla olevan osuuden pinta-alaan. Esimerkiksi jos puolet asunnosta on vuokrattuna lyhyissä jaksoissa yhteensä kuukauden ajan, voi tältä ajata vähentää puolet yhden kuukauden hoitovastikkeesta. Mikäli majoittaja vuokraa satunnaisesti loma-asuntoa, jonka on hankkinut omaan käyttöönsä, voi hän vähentää vuokratulosta tulonhankkimismenoina ainoastaan kulut, jotka kohdistuvat vuokra-aikaan tai liittyvät suoraan vuokraustoimintaan. (Verohallinto,2024.)

Mikäli majoittaja on asunut omistamassaan asunnossa yhtäjaksoisesti kaksi vuotta voi hän yleensä myydä sen verovapaasti. Koko asunnon vuokralle antaminen, vaikka lyhytaikaisestikin katkaisee asunnon oman käyttöajan. Tämä voi vaikuttaa asunnon myyntivoiton verotukseen. (Verohallinto,2024.)

### 3.5 Vakuutukset

Airbnb-isännöintiin liittyy myös riskejä, joihin isännän on varauduttava. Vierailijat voivat esimerkiksi aiheuttaa vahinkoa asunnolle tai sen irtaimistolle. Tällaisiin tilanteisiin on hyvä varautua sopivalla vakuutuksella, joka kattaa sekä vahingot että mahdolliset tapaturmat. Airbnb tarjoaa isännille oman vakuutusturvansa, mutta monesti suositellaan myös oman lisävakuutuksen hankkimista paikallisten vakuutusyhtiöiden kautta. (Airbnb, n.d.)

Airbnb tarjoaa isännille Aircover majoittajille – ohjelman. Isäntä siirtyy ohjelman piiriin automaattisesti, kun hän on listannut kohteensa Airbnb sivulle. AirCover majoittajille- ohjelma sisältää sekä vahinkoturvan että vastuuvakuutuksen. Majoittajan vahinkoturva ei kuitenkaan ole vakuutus. AirCover on perusteellinen suojaus majoittajille ja elämysjärjestäjille. Se sisältää vieraiden henkilöllisyyden vahvistamisen, varausten seulonnan, 3 miljoonan dollarin (USD) majoittajan vahinkoturvan, 1

miljoonan dollarin (USD) majoittajan vastuuvakuutuksen, 1 miljoonan dollarin (USD) elämysjärjestäjän vastuuvakuutuksen ja ympärivuorokautisen turvpuhelimen. (Airbnb,n.d.)

AirCover on Airbnb ilmainen ja kattava vakuutusturva, joka sisältyy automaattisesti kaikkiin majoitus- ja elämysvarauksiin. Se tarjoaa majoittajille laajaa suojaa erilaisissa tilanteissa, kuten vieraiden aiheuttamissa vahingoissa tai oikeudellisissa vastuukysymyksissä. Airbnb analysoi varausten riskitekijöitä ja pyrkii estämään varaukset, jotka voivat johtaa esimerkiksi häiritseviin juhliin tai vahinkoihin. AirCoverin vahinkoturva kattaa jopa 3 miljoonaan dollariin asti erilaiset vahingot, joita vieraat voivat aiheuttaa. Tähän sisältyy muun muassa taide-esineiden ja arvoesineiden korvaaminen, autojen ja veneiden vahinkojen korvaukset sekä lemmikkieläinten aiheuttamat vahingot. Myös ylimääräiset siivouskustannukset, kuten savun hajun tai tahrojen poistaminen korvataan. Jos vahingot johtavat siihen, että isäntä joutuu peruuttamaan varauksia AirCover korvaa myös menetetyt tulot. (Apukeskus, n.d.c.)

Vastuuvakuutus suojaa tilanteissa, joissa vieras loukkaantuu tai hänen omaisuutensa vahingoittuu majoituksen aikana ja isäntä voi joutua oikeudelliseen vastuuseen. Tämä kattava vakuutus suojaa isäntää mahdollisia oikeudenkäyntikuluja vastaan. Korvauspyyntö tehdään Airbnb sovittelukeskuksen kautta ja jos vieras ei vastaa 24 tunnin sisällä Airbnb astuu apuun. Pyyntöjen käsittely tapahtuu yleensä nopeasti ja maksu tulee tavallisesti kahden viikon sisällä. Supermajoittajat voivat saada erityiskohtelua nopeammassa käsittelyssä. (Apukeskus, n.d.c.)

AirCover majoittajille -ohjelmaan sisältyvä majoittajan vastuuvakuutus antaa majoittajille miljoonan dollarin (USD) suojan niissä harvinaisissa tapauksissa, että isäntä on juridisesti vastuussa vieraan loukkaantumisesta tai hänen omaisuutensa vahingoittuu tai varastetaan sinä aikana, kun hän majoittuu kohteessa. Vakuutus kattaa myös henkilöt, jotka ovat mukana majoitus toiminnassa, kuten majoittajakumppanit ja siivoojat. (Apukeskus, n.d.c.)

### 3.6 Asiakslähtöisyys ja siihen vaikuttavat tekijät

Asiakslähtöisyys on menestyvän Airbnb-toiminnan ydin. Keskeistä on ymmärtää, että vieraat hakevat majoituskokemuksiltaan muutakin kuin pelkkää yösiijaa, he odottavat miellyttävää ja sujuvaa kokonaisuutta, joka vastaa heidän tarpeitaan ja toiveitaan. Tähän liittyy muun muassa tilan viihtyisyys, siisteys ja palvelujen laatu. Asiakslähtöisyys näkyy myös siinä, että isäntä pyrkii tarjoamaan räätälöityä ja yksilöllisiä kokemuksia. Tämä voi tarkoittaa esimerkiksi paikallisvinkkien jakamista, joustavuutta saapumis- ja lähtöajoissa tai lisäpalvelujen, kuten pienten tervetuliaislahjojen, tarjoamista. On tärkeää kohdata jokainen vieras kunnioittavasti ja ystävällisesti sekä luoda ilmapiiri, jossa vieras tuntee olonsa tervetulleeksi.

Asiakslähtöisyys Airbnb-majoitustoiminnassa kattaa perusvaatimukset, jotka takaavat vieraille turvallisen ja miellyttävän kokemuksen. Laadukas asiakaskokemus alkaa viestinnästä: isännän tulee vastata nopeasti ja luotettavasti asiakkaiden kysymyksiin sekä olla valmiina auttamaan mahdollisissa ongelmatilanteissa. Luotettava viestintä luo turvallisuuden tunnetta ja parantaa asiakaskokemusta. Myös ilmoituksen paikkansapitävyys on olennainen osa asiakslähtöisyyttä, kohteen on vastattava tarkasti ilmoituksen tietoja, kuten sijaintia, tyyppiä ja mukavuuksia. Yllätykset tai poikkeamat voivat

heikentää asiakastyytyväisyyttä, joten ilmoituksen on kuvattava kohteen todellinen tilanne tarkasti. (Apukeskus, n.d.d.)

Asiakaskokemukseen voi myös vaikuttaa esimerkiksi valitsemalla kuinka joustava tai tiukka haluaa olla peruutusehdoissaan eli kuinka paljon palauttaa rahaa, jos vieras peruu varauksen. Isännällä on mahdollisuus määrittellä kuinka paljon aikaa haluaa jättää varausten välille. Jotkut isännät sallivat vieraiden saapumisen samana päivänä kuin edelliset vieraat lähtevät, kun taas toiset haluavat yhden tai kaksi päivää valmistautumisaikaa seuraavaa vierasta varten. Isännän on myös mahdollista määrittää vähimmäis- ja enimmäiskeston majoitukselle sekä luoda mukautettuja aikarajoja tiettyihin päiviin perustuen. (Tietopankki, 2024.)

Isännän vastuulla on varmistaa, että kohde on puhdas, hygieeninen ja täyttää korkeat turvallisuusvaatimukset, eikä siitä aiheudu terveystriskejä tai turvallisuusuhkia, kuten home tai tuhoeläimet. Kaikki mahdolliset vaarat tulee ilmoittaa kohteen kuvauksessa, jotta vieraat voivat tehdä turvallisia ja hyvin informoituja päätöksiä. (Apukeskus, n.d.d.)

Asiakaslähtöisyys on erityisen tärkeää, koska se vaikuttaa suoraan varausmääriin ja majoittajan saamiin arvosteluihin. Positiivinen asiakaskokemus luo vahvan pohjan hyvälle arvosteluille, jotka ovat avainasemassa uusien vieraiden houkuttelemisessa. Tyytyväiset vieraat ovat todennäköisemmin uskollisia ja varaavat uudestaan samalta isännältä tai suosittelevat majoitusta muille. (Apukeskus, n.d.d.)

Asiakasarvostelut ovat kriittisiä matkailu- ja hotellialalla useista syistä. Ne toimivat nykypäivän digitaalisessa ympäristössä "suusta suuhun" -markkinointina vaikuttaen merkittävästi siihen, miten potentiaaliset asiakkaat arvioivat palveluntarjoajia ja tekevät ostopäätöksiä. Positiiviset arvostelut rakentavat luottamusta ja uskottavuutta sekä parantavat näkyvyyttä, esimerkiksi hakukoneiden kautta. Arvostelut tarjoavat arvokasta palautetta, jota voidaan hyödyntää palveluiden parantamisen ja asiakaskokemuksen muokkaamisessa. (Singapore Institute of Hospitality, n.d.)

### 3.6.1 Viestintä

Hyvä viestintä on keskeinen tekijä menestyvässä Airbnb-toiminnassa. Isännän tulee olla helposti tavoitettavissa ennen varausta, sen aikana ja sen jälkeen. Tämä tarkoittaa nopeaa reagointia vieraiden kysymyksiin, selkeiden ohjeiden antamista ja opastamista asunnon käytössä. Ensimmäinen kohtaaminen, kuten vierailijoiden vastaanotto ja tervetulleeksi toivottaminen, on merkittävä hetki, joka voi vaikuttaa ratkaisevasti koko vierailun tunnelmaan. (Tietopankki, 2023a.)

Isännät voivat käydä sujuvaa ja turvallista viestintää vieraiden kanssa suoraan Airbnb-alustan kautta. Erityisesti ennen vieraiden saapumista viestinnällä on suuri merkitys, sillä sen avulla isännät voivat vastata kysymyksiin, antaa tarkempia tietoja majoituksesta sekä sopia saapumisjärjestelyistä. Sovelluksen lataaminen ja ilmoitusten aktivoiminen varmistavat, että viestit tulevat suoraan puhelimeen. Pikavastausten käyttö eli valmiiden viestiluonnosten tallentaminen yleisimpiin kysymyksiin auttaa nopeuttamaan kommunikointia. Airbnb tarjoaa myös mahdollisuuden automaattisiin viesteihin kuten tervetuloivotuksiin tai saapumispäivän ohjeisiin mikä helpottaa isäntien työtaakkaa ja varmistaa, että vieraat saavat tarvitsemansa tiedot ajallaan. (Tietopankki, 2023a.)

Vieraille on tärkeää saada kaikki oleelliset tiedot ennen saapumistaan, kuten reittiohjeet ja ohjeet majoituspaikkaan pääsemiseksi. Isännän tulisi olla valmis vastaamaan kysymyksiin ja ratkomaan mahdolliset ongelmat nopeasti. Hyvän viestintästrategian avulla isäntä voi varmistaa, että on aina tavoitettavissa. Vieraisiin tulisi olla yhteydessä varauksen aikana, sekä keskeisinä hetkinä vierailun edetessä. On suositeltavaa lähettää tervetulo- viesti heti varauksen jälkeen. Lisäksi vähintään 24 tuntia ennen saapumista on hyvä lähettää selkeät ohjeet saapumista ja sisäänkirjautumista varten. Kun vieraat saapuvat on tärkeää varmistaa, että he pääsevät helposti sisään. Ensimmäisen yön jälkeen kannattaa tarkistaa, että kaikki on sujunut hyvin. Ennen uloskirjautumista vieraita voi muistuttaa aikataulusta ja mahdollisista käytännön toimenpiteistä. Lopuksi vierailun päätyttyä on hyvä lähettää kiitosviesti ja rohkaista vieraita antamaan arvostelu. (Tietopankki, 2023a.)

Vieraille on hyvä tehdä selväksi kohteen säännöt jo heti varaustilanteessa. Kohteen järjestyssäännöt, hiljaisuusajat sekä yleiset käyttäytymissäännöt kohteessa on hyvä laittaa osaksi kohteen tietoja. Vieras sitoutuu varauksen yhteydessä majoitusehtoihin. Äärimmäisissä tapauksissa missä näitä majoitusehtoja rikotaan, on Airbnb-isännällä oikeus keskeyttää majoittaminen ja poistaa häiriötä aiheuttaneet vieraat kohteestaan. (Voltti, 2020a, 139–143.)

Viestinässä on hyvä ottaa huomioon myös hyvä viestintä ja kommunikointi majoituskohteen taloyhtiön, isännöitsijän sekä naapureiden kanssa. Majoittajan oman ja naapureiden turvallisuuden ja mukavuuden kannalta helppo ratkaisu voi olla majoittajan omien yhteystietojen vieminen majoituskohteen seinänaapureille sekä isännöitsijälle. Tämä helpottaa yhteydenpitoa mahdollisissa ongelmatilanteissa, kuten meluhäiriöiden tai kiinteistön vahinkojen sattuessa. Kun isännöitsijä tietää keneen ottaa yhteyttä nopeasti mahdolliset konfliktit voidaan ratkaista tehokkaasti ennen niiden kärjistymistä. (Voltti, 2020a, 139–143.)

### 3.6.2 Sijainti

Airbnb-kohteiden tarjonta ja kysyntä vaihtelevat paljon eri kaupunkien ja kuntien välillä. Hyvä sijainti tekee matkustamisesta helppoa ja mukavaa. Esimerkiksi suurten kaupunkien keskustoissa, kuten Helsingissä tai Turussa sijaitsevat Airbnb-kohteet voivat tarjota nopean pääsyn kaupunkielämän sykkeeseen, ravintoloihin, museoihin ja muihin nähtävyyksiin. Keskeinen sijainti voi auttaa majoittajaa asettamaan korkeampia hintoja, koska vieraat ovat valmiita maksamaan enemmän lyhyemmistä välimatkoista ja helpommasta pääsystä nähtävyyksiin. (Voltti, 2020d, 42–43.)

Toisaalta esimerkiksi Lapissa, erityisesti Rovaniemi houkuttelee vieraita kauniiden luontokohteidensa ja pohjoisen elämyksellisyytensä kuten revontulien vuoksi. Suomessa eniten kohteita on listattu Helsinkiin. Suhteellisesti Suomen suosituin Airbnb-kaupunki on kuitenkin Rovaniemi, jossa jokaista tuhatta asukasta kohden on yli 10 kohdetta. Keskeinen sijainti ja hyvät kulkuyhteydet ovat monille asiakkaille tärkeitä kriteereitä kohdetta varattaessa. Sijainnilla on myös suora yhteys kohteen vuokratuottoon sekä varausasteeseen. Keskeisen sijainnin avulla voi tuotto olla varmempaa ottaen huomioon myös sesonkivaihtelut. (Voltti, 2020d, 42–43.)

### 3.6.3 Hinnoittelu

Airbnb-kohteen hinnoittelu on yksi tärkeimmistä tekijöistä, joka vaikuttaa kohteen houkuttelevuuteen ja käyttöasteeseen. Kilpailukykyinen ja dynaaminen hinnoittelu voi parantaa kohteen

näkyvyyttä ja lisätä varausten määrää. Hinnoittelua suunnitellessa on tärkeää ottaa huomioon alueen markkinatilanne, kausivaihtelut sekä tarjolla olevat mukavuudet ja palvelut, jotta hinta vastaa vieraiden odotuksia ja kohteen todellista arvoa. Lisäksi on hyvä ottaa huomioon kohteen sijainti ja alueen matkailutrendit. Tietyt kohderyhmät, kuten viikonloppumatkailijat, opiskelijat tai väliaikais-työntekijät, voivat olla hintaherkempiä ja etsivät budjettiystävällistä majoitusta. (Voltti,2020e, 91–95.)

Dynaaminen hinnoittelu tarkoittaa hintojen joustavaa mukauttamista kysynnän ja tarjonnan mukaan. Hinnat muuttuvat reaaliajassa sen perusteella, miten kysyntä vaihtelee esimerkiksi ajan, tapahtumien tai sesonkien mukaan. Tämä hinnoittelustrategia käyttää algoritmeja ja tietoa markkinatrendeistä varmistaakseen, että hinta on optimoitu vastaamaan markkinatilannetta mahdollisimman hyvin. Dynaaminen hinnoittelu on yleistä monilla aloilla, koska se mahdollistaa maksimaalisen tuloksen korkean kysynnän aikana ja houkuttelee asiakkaita halvempien hintojen avulla hiljaisina ajankohtina. (Hytönen, 2023.)

Aloittelevan isännän kannattaa harkita hintastrategiaa varsinkin aloitusvaiheessa. Kohteen on hyvä määrittellä tavoitehinta johon isäntä pyrkii tulevaisuudessa. Tavoitehinnan avulla on helpompi lähteä asettamaan hintaa myös uudelle majoituskohteelle. Uuden kohteen hinnan olisi hyvä olla aluksi noin 20-30% alempi. Alemman hinnan avulla on helpompi saada kohteeseen ensimmäiset varaukset. Tämä taas mahdollistaa sen, että kohde saa ensimmäiset arvostelunsa. Kolmen ensimmäisen arvostelun jälkeen arvostelut tulevat näkyviin myös kohteen tietoihin. (Voltti,2020e, 91–95.)

Alennusten käyttöä on myös hyvä harkita, mikäli isäntä haluaa houkuttaa pidempiä varauksia. Viikko- ja kuukausialennukset voivat auttaa täyttämään kalenteria ja vähentämään näin työtä, joka syntyy usein vaihtuvista vieraista. Lisäksi isäntä voi tarjota aikaisen varaajan alennuksia tai viime hetken alennuksia houkutellessaan vieraita eri vaiheissa varausta. On aina hyvä muistaa asettaa vähimmäis- ja enimmäiskesto vierailuille paikallisten sääntöjen ja määräysten mukaisesti. Hyvin harkittu hinnoittelustrategia, joka huomioi kilpailutilanteen paikalliset matkailutrendit ja alennusmahdollisuudet, auttaa maksimoimaan Airbnb-kohteen tuottavuuden ja varmistamaan tyytyväiset vieraat. (Tietopankki, 2023b.)

#### 3.6.4 Airbnb-kalenteri

Kalenterin hallinta on tärkeä osa varausten hallintaa. Isäntä voi sulkea päiviä, asettaa minimikeston ja synkronoida kalenterin muiden varausjärjestelmien kanssa varmistaakseen, ettei päällekkäisyyksiä tule. Airbnb-kalenterin avulla voi hallita asunnon varattavuutta ja varausprosessia. Isäntä voi valita milloin haluaa tarjota majoitusta ja avata varattavia päiviä jopa kahden vuoden ajaksi. (Tietopankki, 2020.)

Kalenterin avulla isäntä pystyy päivittämään hintoja paikallisen kysynnän mukaan eri vuodenaikoina. Hän voi asettaa sisään- ja uloskirjautumisajat, jotta vieraat tietävät tarkasti, milloin he voivat saapua ja lähteä. Lisäksi isäntä voi blokata kalenterista päivät, jolloin hän ei voi majoittaa vieraita esimerkiksi perheen tai ystävien vierailujen vuoksi. Airbnb-kalenterin voi synkronoida muiden verkkokalenterin kanssa, jotta isännän on helpompi välttää päällekkäiset varaukset ja nähdä oman aikataulunsa helposti yhdestä paikasta. (Tietopankki, 2020.)

Airbnb:n varausprosessi on suunniteltu helppokäyttöiseksi sekä isännille että vieraille. Varaus voi tapahtua kahdella tavalla: joko pikavarauksella tai varauspyynnön kautta. Pikavaraus mahdollistaa sen, että vieraat voivat varata kohteen automaattisesti, jos he täyttävät isännän asettamat ehdot. Tämä nopeuttaa prosessia ja parantaa kohteen näkyvyyttä hakutuloksissa. Isännät, jotka eivät käytä pikavarausta saavat varauspyyntöjä, joihin heidän on vastattava 24 tunnin kuluessa. Varauspyyntöjä voi myös edeltää varauskysely, jos vieraat haluavat lisätietoja ennen varaamista. Tällöin isäntä voi antaa alustavan hyväksynnän, tarjota erikoistarjouksen tai hylätä pyynnön. Varauspyynnön avulla voi tarkistaa ja hyväksyä varaukset manuaalisesti mikä voi olla hyödyllistä erityistapauksissa. Riippumatta siitä, käyttääkö isäntä pikavarausta vai varauspyyntöä, kalenterin ajan tasalla pitäminen on välttämätöntä. Se auttaa välttämään aikatauluristiriidat ja peruutukset sekä takaa, että varaukset sujuvat ilman ongelmia. (Tietopankki, 2024.)

### 3.7 Yhteenveto

Airbnb-toiminnan jatkuva kehitys tuo mukanaan sekä mahdollisuuksia että haasteita. Alustan ja sen toimintaympäristön jatkuva muutos vaatii isänniltä valppautta ja kykyä sopeutua nopeasti. Airbnb päivittää säännöllisesti palveluitaan ja tuo käyttöön uusia työkaluja, jotka voivat parantaa isännöinnin tehokkuutta ja asiakaskokemusta, mutta samalla ne saattavat tehdä aiemmin opituista toimintatavoista vanhentuneita. Tämä jatkuva kehittyminen voi olla innostavaa, mutta samalla stressaavaa, sillä uuden omaksuminen vaatii aikaa ja resursseja.

Lainsäädännön ja sääntelyn muutokset eri alueilla tuovat mukanaan epävarmuutta. Monissa kaupungeissa ja maissa lyhytaikaisvuokrausta koskevat säännöt voivat muuttua nopeasti, mikä edellyttää isänniltä tarkkaa tiedon seuraamista ja joustavuutta. Tämä tilanne vaatii kykyä mukautua ja varautua ennakoimattomiin muutoksiin, kuten uusiin vero- tai lupa-asetuksiin, jotka voivat vaikuttaa liiketoiminnan kannattavuuteen ja toimintaedellytyksiin. Jatkuva kehitys korostaa myös tarvetta vastuulliselle ja eettiselle isännöinnille, jotta toiminta pysyy kestäväenä ja yhteiskunnan odotusten mukaisena.

Näiden haasteiden rinnalla jatkuva kehitys tarjoaa kuitenkin mahdollisuuden erottua kilpailijoista, jos osaa hyödyntää uusia työkaluja ja palveluita tehokkaasti. Aktiivinen kehityksen seuraaminen ja sopeutumiskyky ovatkin avainasemassa menestyvän Airbnb-toiminnan ylläpitämisessä, ja juuri näitä avaintekijöitä havainnollistaa osana opinnäytetyötä laadittu Airbnb-isännän check-list, joka toimii käytännönläheisenä työkaluna aloittelevalle Airbnb-isännälle. (liite 1)

## 4 POHDINTA

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli käsitellä menestyvän Airbnb-toiminnan avaintekijöitä ja tarjota näkökulmia siitä, mitkä tekijät vaikuttavat isännöinnin onnistumiseen. Työn aikana ilmeni useita haasteita ja huomioitavia seikkoja, jotka liittyvät sekä käytettävissä olevan tiedon luonteeseen että alan jatkuvaan muutokseen.

Yksi merkittävä haaste liittyy materiaalin vähäisyyteen ja tiedon hajanaisuuteen. Vaikka lyhytaikaisuokrauksen aihepiiri on viime vuosina herättänyt runsaasti kiinnostusta, tutkimus- ja tietomateriaalia on edelleen suhteellisen vähän verrattuna perinteisempään matkailu- ja majoitusalaan. Opinnäytetyöhön liittyvän tiedon rajallisuus näkyy käytettyjen lähteiden määrässä. Tieto oli rajallista sekä jatkuvien muutosten takia monet lähteet olivat vanhentuneita. Tämä johti siihen, että samat lähteet ovat toistuneet useasti. Tämä valinta oli kuitenkin perusteltu, sillä käytetyt lähteet ovat ajantasaisia ja keskeisiä aiheen ymmärtämiseksi. Lähteiden niukkuus korostaa myös tarvetta aiheen laajempaan tutkimukseen tulevaisuudessa.

Kuten jo opinnäytetyön viimeisessä kappaleessa pohdittiin, on Airbnb:n toimintaympäristö jatkuvan muutoksen alla. Lainsäädäntö ja sääntely kehittyvät jatkuvasti eri maissa ja kaupungeissa, mikä voi vaikuttaa olennaisesti isäntien toimintaan. Uusia säädöksiä ja vaatimuksia voi tulla lyhyelläkin varoitustajalla, mikä edellyttää isänniltä sopeutumista ja jatkuvaa tiedon seuraamista.

Myös itse Airbnb-alusta kehittyy jatkuvasti, ja se tuo käyttöön uusia työkaluja, palveluita ja toimintatapoja. Tämä voi olla isännille sekä mahdollisuus että haaste. Uusi tieto ja uudet työkalut voivat parantaa toiminnan tehokkuutta, mutta ne voivat myös vanhentaa aiempaa tietoa ja käytäntöjä nopeasti. Tämän vuoksi menestyvä Airbnb-toiminta edellyttää jatkuvaa oppimista, joustavuutta ja kykyä pysyä ajan tasalla alan kehityksestä.

Työni edetessä huomasin, että aiheen laajuus ja monipuolisuus toivat omat haasteensa. Airbnb-toiminnan menestyksekkääseen hallintaan liittyy niin käytännönläheisiä kuin teoreettisia piirteitä ja sen monimuotoisuus vaati kykyä tasapainottaa eri osa-alueet. Haaveissani on mahdollisesti aloittaa oma Airbnb-toiminta, joten koen työn tarjoaman tiedon erityisen hyödylliseksi. Pääsin syventymään hinnoittelustrategioihin ja vastuullisen isännöinnin periaatteisiin, joita tulen varmasti soveltamaan, jos päätän toteuttaa tämän haaveen. Haasteista huolimatta koen saavuttaneeni työn tavoitteet ja onnistuneeni tarjoamaan konkreettista ja käytännönläheistä tietoa aloitteleville isännille. Tämä opinnäytetyö tarjosi minulle käytännön työkaluja, jotka voivat edistää uraani ja laajentaa ammatillista osaamistani.

Tämän työn kautta hyötyvät erityisesti aloittelevat Airbnb-isännät, jotka saavat kattavan katsauksen alaan liittyviin haasteisiin ja mahdollisuuksiin. Lisäksi työ voi tukea laajempaa ymmärrystä lyhytaikaisuokrauksen vaikutuksista matkailualaan ja yhteisöihin. Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus ovat tärkeitä, ja olen pyrkinyt käsittelemään aiheita objektiivisesti ja vastuullisesti, perustuen huolellisesti analysoituun ja valikoituun tietopohjaan.

Menestyksessä Airbnb-toiminta ei perustu pelkästään teknisiin taitoihin ja käytännön hallintaan, vaan se edellyttää myös sosiaalisten ja eettisten näkökulmien ymmärtämistä. Tämän opinnäytetyön

perusteella voidaan todeta, että jatkuva kehittyminen, joustava mukautuminen muuttuviin olosuhteisiin ja yhteisön tarpeiden syvälinen ymmärtäminen ovat ratkaisevia menestystekijöitä lyhytaikaisessa vuokraustoiminnassa.

Aiheen monimuotoisuus ja jatkuva kehitys tarjoavat runsaasti mahdollisuuksia jatkotutkimukselle. Airbnb-toiminnan sosiaaliset ja taloudelliset vaikutukset tarjoavat useita kiinnostavia jatkotutkimusaiheita. Tiedossa on, että Airbnb toiminnalla on myös paljon negatiivisia vaikutuksia yhteiskunnissa. Tutkimuksia ja tietoa olisi hyvä lisätä siitä, kuinka isännät voivat konkreettisesti edistää paikallisen kulttuurin säilyttämistä ja tukea yhteisöjä. Lisäksi olisi hyödyllistä tarkastella, millaisia käytännön ratkaisuja ja työkaluja vastuullisen isännöinnin tukemiseksi voitaisiin kehittää. Näihin kysymyksiin vastaaminen voisi auttaa isäntiä siirtämään toimintaansa kohti kestävän matkailun vaatimuksia ja parantaa toimintansa kannattavuutta pitkällä aikavälillä.

Tässä opinnäytetyössä on arvioitu ja pohdittu koko prosessia monipuolisesti ja tarkasti. Työn tavoitteet, käytetyt menetelmät ja niiden sopivuus aiheeseen on käyty huolellisesti läpi.

Työn eettisyyteen on kiinnitetty erityistä huomiota koko prosessin ajan. Aiheen käsittelyssä on otettu huomioon kaikki keskeiset näkökulmat, ja tutkimus on toteutettu puolueettomasti ja vastuullisesti. Työssä on pyritty varmistamaan, että kaikki käytetyt lähteet ovat luotettavia ja että niiden käyttö on ollut oikeudenmukaista ja asianmukaista. Lisäksi työn kirjoittamisessa on noudatettu tarkasti hyvää tieteellistä käytäntöä, kuten huolellista viittaamista ja lähteiden läpinäkyvää esittelyä.

Eettiset kysymykset, kuten vastuullisuus, läpinäkyvyys ja mahdollisten vaikutusten huomioiminen, ovat olleet keskeisessä roolissa erityisesti aiheen yhteiskunnallisten ulottuvuuksien vuoksi. Airbnb-toimintaan liittyy monia eettisiä pohdintoja, kuten kestävän kehityksen ja paikallisten yhteisöjen huomioiminen. Työssä on pohdittu myös sitä, miten lyhytaikaisvuokrauksen vaikutuksia voisi käsitellä entistä vastuullisemmin ja kuinka isännät voivat tukea paikallista kulttuuria ja yhteisöjä. Näiden teemojen esiin nostaminen tukee työn käytännön hyödynnettävyyttä ja korostaa sen eettistä arvoa.

Tutkimus- ja ammattieettiset asiat on selitetty työssä selkeästi. Aihetta on käsitelty tasapuolisesti ja vastuullisesti, ja siinä on huomioitu sekä isäntien että yhteisöjen näkökulmat. Lisäksi työssä on pohdittu, miten tämän tyyppinen tutkimus voi auttaa alan toimijoita ja mitä merkitystä vastuullisuudella ja kestävyydellä on lyhytaikaisvuokrauksessa.

## LÄHDELUETTELO

- Airbnb, n.d. Aircover majoittajille. Airbnb.fi. <https://www.airbnb.fi/aircover-for-hosts>. Viitattu 18.10.2024.
- Apukeskus, n.d.a. Majoittajan vahinkoturva. Airbnb.fi. <https://www.airbnb.fi/help/article/279>. Viitattu 16.8.2024.
- Apukeskus, n.d.c. Majoittajan vastuuvakuutus. Airbnb.fi. <https://www.airbnb.fi/help/article/937>. Viitattu 16.8.2024.
- Apukeskus, n.d.d. Mitä majoittajilta ja heidän tarjoamiltaan majoituksilta odotetaan? Airbnb.fi. <https://www.airbnb.fi/help/article/3057>. Viitattu 30.10.2024.
- Apukeskus, n.d.e. Suoja AirCover majoittajille -ohjelman kautta. Airbnb.fi. <https://www.airbnb.fi/help/article/3142>. Viitattu 15.10.2024.
- Apukeskus, n.d.b. Vastuullinen majoittaminen Suomessa. Airbnb.fi. <https://www.airbnb.fi/help/article/2476#safety>. Viitattu 27.8.2024.
- Aydin, R., 2019. How 3 guys turned renting air mattresses in their apartment into a \$31 billion company, Airbnb. Businessinsider. <https://www.businessinsider.com/how-airbnb-was-founded-a-visual-history-2016-2>. Viitattu 26.8.2024.
- Barker, G., 2020. The Airbnb effect on housing and rent. Forbes. Päivitetty 10.12.2021. <https://www.forbes.com/sites/garybarker/2020/02/21/the-airbnb-effect-on-housing-and-rent/>. Viitattu 6.11.2024.
- Folger, J., 2024. How Airbnb Works—for Hosts, Guests, and the Company Itself. Investopedia. <https://www.investopedia.com/articles/personal-finance/032814/pros-and-cons-using-airbnb.asp>. Viitattu 13.11.2024.
- Frilander, J., 2023. Ammattimainen Airbnb-toiminta vaikeutuu Suomessa – kaupungit ottavat käyttöön uudet säännöt. Yle. Päivitetty 29.5.2023. <https://yle.fi/a/74-20033517>. Viitattu 7.11.2024.
- Helsingin kaupunki, 2020. Asunnossa tapahtuvaa majoitus toimintaa koskeva ohje. <https://www.hel.fi/static/kanslia/elo/majoitustoiminta-asunnoissa.pdf>. Viitattu 11.11.2024.
- Hytönen, R., 2023. Tätä Coldplay-lipuissa puhuttanut dynaaminen hinnoittelu tarkoittaa – sama käytäntö juna- ja lentolipuissa: "Ei saisi tulla kuluttajille yllätyksenä". Mtv uutiset. <https://www.mtvuutiset.fi/artikkeli/tata-coldplay-lipuissa-puhuttanut-dynaaminen-hinnoittelu-tarkoittaa-sama-kaytantojuna-ja-lentolipuissa-ei-saisi-tulla-kuluttajille-yllatyksena/8746510#gs.hx0lcs>. Viitattu 13.11.2024.
- McCartney, R., 2018. D.C. Council votes to restrict Airbnb and similar rentals in nation's capital. [https://www.washingtonpost.com/local/dc-politics/dc-council-votes-to-restrict-airbnb-in-nations-capital/2018/10/02/9431979a-c652-11e8-b1ed-1d2d65b86d0c\\_story.html](https://www.washingtonpost.com/local/dc-politics/dc-council-votes-to-restrict-airbnb-in-nations-capital/2018/10/02/9431979a-c652-11e8-b1ed-1d2d65b86d0c_story.html). Viitattu 30.9.2024.

- Singapore Institute of Hospitality, n.d. The Power of Customer Reviews in the Hospitality Industry. <https://sih.edu.sg/the-power-of-customer-reviews-in-the-hospitality-industry/>. Viitattu 13.11.2024.
- Tietopankki, 2024. Hallinnoi kalenteriasi. Airbnb.fi. Päivitetty 8.5.2024. <https://www.airbnb.fi/resources/hosting-homes/a/manage-your-calendar-654>. Viitattu 4.10.2024.
- Tietopankki, 2020. Kalenteri- ja varausasetusten ymmärtäminen. Airbnb.fi. Päivitetty 3.4.2023. <https://www.airbnb.fi/resources/hosting-homes/a/understanding-your-calendar-and-booking-settings-16>. Viitattu 4.10.2024.
- Tietopankki, 2021. Miten Airbnb:n varausmenettely toimii? Airbnb.fi. Päivitetty 18.8.2022. <https://www.airbnb.fi/resources/hosting-homes/a/how-does-the-airbnb-booking-process-work-322>. Viitattu 4.10.2024.
- Tietopankki, 2023a. Tehokas viestintä vieraiden kanssa. Airbnb.fi. Päivitetty 17.2.2023. <https://www.airbnb.fi/resources/hosting-homes/a/communicating-effectively-with-guests-572>. Viitattu 9.10.2024.
- Tietopankki, 2023b. Työkaluja ja vinkkejä Huoneet-kohteen hinnoitteluun. Airbnb.fi. Päivitetty 10.8.2023. <https://www.airbnb.fi/resources/hosting-homes/a/tools-and-tips-to-help-you-price-your-room-616>. Viitattu 14.10.2024.
- Tilastokeskus, 2017. Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö. Päivitetty 7.11.2019. [https://stat.fi/til/sutivi/2019/sutivi\\_2019\\_2019-11-07\\_kat\\_004\\_fi.html](https://stat.fi/til/sutivi/2019/sutivi_2019_2019-11-07_kat_004_fi.html). Viitattu 3.9.2024.
- Verohallinto, 2024. Lyhytaikainen ja satunnainen vuokraus. Päivitetty 29.4.2024. <https://www.vero.fi/henkiloasiakkaat/omaisuus/vuokratulot/mika-on-vuokratuloa/lyhytaikainen-ja-satunnainen-vuokraus/>. Viitattu 1.7.2024.
- Visit Finland, n.d. Kestävän matkailun periaatteet. <https://www.visitfinland.fi/liiketoiminnan-kehittaminen/vastuullinen-matkailu/kestavan-matkailun-periaatteet>. Viitattu 24.9.2024.
- Voltti, J. 2020a. Airbnb Ansaitse asunnollasi. EU: Voltti & Voltti Publishing, 139–143.
- Voltti, J. 2020b. Airbnb Ansaitse asunnollasi. EU: Voltti & Voltti Publishing, 162–163.
- Voltti, J. 2020c. Airbnb Ansaitse asunnollasi. EU: Voltti & Voltti Publishing, 164–169.
- Voltti, J. 2020d. Airbnb Ansaitse asunnollasi. EU: Voltti & Voltti Publishing, 42–43.
- Voltti, J. 2020e. Airbnb Ansaitse asunnollasi. EU: Voltti & Voltti Publishing, 91–95.
- Your Europe, 2023. Kuluttajan oikeudet. Päivitetty 1.06.2023. [https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/shopping/shopping-consumer-rights/index\\_fi.htm](https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/shopping/shopping-consumer-rights/index_fi.htm). Viitattu 28.8.2024.

## LIITTEET

## LIITE 1

## ALOITTELEVAN AIRBNB-ISÄNNÄN CHECK-LIST

- Toiminnan luonteen määrittäminen. Ammattimainen/ei ammattimainen majoittaja
  - Ei-ammattimainen majoittaja toimii tyypillisesti satunnaisesti ja vuokrattavien kohteiden määrä on rajallinen
  - Ammattimaisen majoittajan tunnistaa kalustetusta tilasta, hän keskittyy lyhytaikaiseen majoitukseen sekä vuorokausi- tai viikkokohtaiseen hinnoitteluun
  - Ammattimainen majoittaminen edellyttää muun muassa matkustajailmoitusten keräämistä ja toimittamista poliisille sekä arvonlisäveron maksamista, jos verovelvollisuuden kriteerit täyttyvät.
- Tarkista että majoittaminen on sallittua
  - Varmista, että vuokrasopimus, asuntolainat tai yhteisön säännöt sallivat majoittamisen
  - Tarkista tuetun asumisen tai muiden erityisasumismuotojen mahdolliset kiellot
  - Mikäli sinulla on asuintovereita, laadi sopimus yhteisten sääntöjen ja velvoitteiden määrittämiseksi
  - Ennen aloitusta on aina hyvä tarkistaa kaikki allekirjoitetut sopimukset tai ottaa yhteyttä vuokranantajaan, kuntaan tai muuhun viranomaiseen
- Kohteen turvallisuus
  - Aseta esille selkeät yhteystiedot, joista löytyvät paikalliset hätänumerot, lähimmän sairaalan numero, majoittajan oma puhelinnumero sekä varayhteyshenkilön tiedot
  - Kohteessa tulee olla toimiva palovaroin, palosammutin sekä tarvittaessa häikä varoitin
  - Vaaratekijät tulisi poistaa tai merkitä selkeästi
- Verotus
  - Vuokratulo on Suomessa aina veronalaista pääomatuloa.
  - Tilapäisesti vuokrauksessa olevan Airbnb kohteen voi ilmoittaa pääomatuloina henkilökohtaisen veroilmoituksen yhteydessä.
  - Mikäli Airbnb isännän toiminta katsotaan olevan ammattimaista majoittamista katsotaan se verotuksen näkökulmasta niin, että majoittaja toimii majoitusyrityksenä.
  - Ammattimaisena majoittajana toimiva majoittaja joutuu maksamaan toiminnastaan 10% arvonlisävero
  - Vuokratuloista voi vähentää vuokraukseen liittyviä kuluja
- Vakuutukset
  - Airbnb:n tarjoama AirCover majoittajille- ohjelma sisältää sekä vahinkoturvan että vastuuvakuutuksen
  - AirCover on Airbnb ilmainen ja kattava vakuutus, joka sisältyy automaattisesti kaikkiin majoitus- ja elämysvarauksiin.
- Ota asiakaslähtöisyys osaksi omaa toimintaa
  - Hyvä viestintä, sinun tulee olla helposti tavoitettavissa ennen varausta, sen aikana ja sen jälkeen
  - Huomioi tilan viihtyisyys, siisteys ja palvelujen laatu
  - Varmista että kohteen kuvaus on paikkaansa pitävä
  - Voit tarjota esimerkiksi paikallisvinkkejä, joustavuutta saapumis- ja lähtöajoissa tai lisäpalveluja, kuten pieniä tervetuliaislahjoja
- Hinnoittelu
  - Kilpailukykyinen ja dynaaminen hinnoittelu voi parantaa kohteen näkyvyyttä ja lisätä varausten määrää
  - Ota huomioon alueen markkinatilanne, kausivaihtelut sekä tarjolla olevat mukavuudet ja palvelut
  - Uuden kohteen hinnan olisi hyvä olla aluksi noin 20-30% alempi kuin mikä sen tavoitehintana on
- Ota Airbnb:n tarjoamat työkalut käyttöön
  - hinnoittelu
  - kalenteri
  - viestintä

- Ota vastuullisuus huomioon majoitustoiminnassa
  - Yhä useammat matkailijat arvostavat ympäristöystävällisiä ja vastuullisia valintoja
  - Majoituskohteessa voidaan käyttää ympäristöystävällisiä puhdistusaineita ja suosia uusiutuvaa energiaa
  - Majoittajana voit suosia paikallisia tuotteita ja palveluita, kuten lähiruokaa ja paikallisia matkamuittoja
  - Voit edistää taloudellista kestävyyttä palkkaamalla paikallisia työntekijöitä tai tekemällä yhteistyötä paikallisten yritysten kanssa
  - Huomioi naapurit, omien yhteystietojen vieminen majoituskohteen seinänaapureille sekä isännöitsijälle helpottaa mahdollisissa konfliktitilanteissa
- Ole tarkkana alustan ja lainsäädännön muutoksissa