Max Paradox

PROBLEM? WYLUZUJ. OGARNIESZ TO!

Seria poradników z przymrużeniem oka ;)

Jestem Wynajmującym i Każdy SMS Brzmi Jak Awaria

Jak ustalać zasady najmu, dokumentować ustalenia i reagować na problemy bez zostawania całodobowym pogotowiem do cieknącego kranu



Mamy problem. Ale spokojnie.
Da się go rozwiązać i jeszcze będzie z czego się pośmiać.

Jestem Wynajmującym i Każdy SMS Brzmi Jak Awaria

Jak ustalać zasady najmu, dokumentować ustalenia i reagować na problemy bez zostawania całodobowym pogotowiem do cieknącego kranu

Max Paradox

PROBLEM? WYLUZUJ. OGARNIESZ TO!

ISBN: 978-83-8483-667-5

SPIS TREŚCI

INTRO 5

Rozdział 1 - Dlaczego każda wiadomość od najemcy brzmi jak początek katastrofy 11

Rozdział 2 - Umowa nie czyta w myślach, czyli zasady zanim wydasz klucze 20

Rozdział 3 - Protokół, zdjęcia i inne rzeczy, które ratują pamięć przed kompromitacją 30

Rozdział 4 - Trzy sposoby, żeby z drobnej usterki zrobić wielki konflikt 39

Rozdział 5 - Telefon, SMS czy e-mail? Jak nie zamienić wynajmu w centrum dowodzenia 49

Rozdział 6 - Kto za to płaci? Najpierw przyczyna, potem portfel 58

Rozdział 7 - Nie jesteś hydraulikiem, elektrykiem i złotą rączką w jednym 68

Rozdział 8 - Lepiej zapobiegać niż odbierać telefon z informacją o katastrofie 78

Rozdział 9 - Co jest naprawdę pilne? Sztuka rozpoznawania awarii bez ogłaszania stanu wyjątkowego 88

Rozdział 10 - Czynsz nie wpłynął. Jak rozmawiać o pieniądzach bez zamieniania się w windykatora z serialu 98

Rozdział 11 - To nadal twoje mieszkanie, ale nie możesz wpadać na kawę bez zaproszenia 108

Rozdział 12 - Sąsiad donosi, najemca zaprzecza, a ty zostajesz sędzią pokoju 118

Rozdział 13 - Partner, pies i nowe pomysły najemcy, czyli jak zmieniać ustalenia bez utraty kontroli 128

Rozdział 14 - Najemca się wyprowadza, a mieszkanie nadal ma swoje sprawy 137

Rozdział 15 - Najemca milczy, telefon nie odpowiada, a wyobraźnia zaczyna pracować na trzy zmiany.....147

Rozdział 16 - Fachowiec naprawił, usterka wróciła, a rachunek zdążył już przyjść 157

Rozdział 17 - Kiedy wszyscy mają rację, a problem nadal mieszka w mieszkaniu 166

Rozdział 18 - Spokój nie robi się sam, czyli jak utrzymać porządek bez zostawania kierownikiem własnego Excela.....176

Rozdział 19 - Zanim znowu zrobi się nerwowo, czyli jak rozpoznać, że współpraca zaczyna skrzypieć 186

Rozdział 20 - Wynajmuj mieszkanie, nie własny spokój. Jak zostać właścicielem, który wie, co robi.....196

INTRO

Jest niedziela, godzina 22:47. Właśnie udało ci się usiąść na kanapie. Herbata jest ciepła, film rozpoczęty, a telefon leży ekranem do dołu, ponieważ podjęto odważną decyzję o posiadaniu życia prywatnego. Nagle wibracja. Wiadomość od najemcy: „Dobry wieczór, mam mały problem z mieszkaniem". Pięć sekund później twój mózg przeprowadza pełną symulację katastrofy budowlanej. Pęknięta rura. Zalany sąsiad. Zniszczony parkiet. Straż pożarna. Reporter lokalnej telewizji stojący przed budynkiem i mówiący, że właściciel był nieosiągalny. Otwierasz wiadomość. „Czy wie Pan, gdzie można kupić taką samą żarówkę jak w przedpokoju?". Patrzysz na ekran. Żarówka. Niedziela. Prawie jedenasta wieczorem. Gratulacje, właśnie awansowałeś na stanowisko dyrektora do spraw oświetlenia korytarzowego.

Kiedy decydowałeś się wynajmować mieszkanie, prawdopodobnie wyobrażałeś sobie nieco inny scenariusz. Regularne przelewy, rozsądnych lokatorów, okazjonalne naprawy i poczucie, że nieruchomość pracuje na siebie. Być może ktoś wspominał nawet o dochodzie pasywnym. To piękne określenie, szczególnie gdy wypowiada je człowiek, który nigdy nie odbierał telefonu z pytaniem, czy pralka może wydawać dziwny dźwięk podczas wirowania. Rzeczywistość potrafi przypominać niewielką firmę usługową, której jedynym pracownikiem jesteś ty, a dział obsługi klienta działa na prywatnym numerze telefonu. Co gorsza, nikt nie powiedział ci, kiedy kończy się zmiana.

Nie oznacza to oczywiście, że najemcy są problemem. Większość ludzi chce po prostu spokojnie mieszkać, mieć

działające ogrzewanie, sprawny sprzęt i wiedzieć, do kogo zgłosić usterkę. Z ich perspektywy wiadomość o cieknącym kranie może być całkowicie uzasadniona. Nie muszą wiedzieć, czy trzeba wymienić uszczelkę, wezwać hydraulika, czy przygotować ponton. Problem pojawia się wtedy, gdy żadna ze stron nie wie, jakie obowiązują zasady kontaktu, kto zajmuje się konkretnymi sprawami i co właściwie oznacza słowo „pilne". W takiej sytuacji najemca pisze, bo nie ma jasnej procedury, a właściciel reaguje nerwowo, bo każda wiadomość może oznaczać nieprzewidziany wydatek.

Wynajmowanie nieruchomości ma pewną szczególną cechę: oddajesz komuś przestrzeń, za którą nadal ponosisz określoną odpowiedzialność, ale nad której codziennym użytkowaniem nie masz pełnej kontroli. Nie możesz przecież stać obok najemcy i przypominać, żeby nie wrzucał do odpływu rzeczy, których nie powinien tam wrzucać. Zresztą taka usługa prawdopodobnie wymagałaby osobnej pozycji w cenniku. Jednocześnie nie możesz uznać, że skoro przekazałeś klucze, wszystkie problemy przestały cię dotyczyć. Między całkowitą kontrolą a całkowitym brakiem zainteresowania istnieje rozsądna przestrzeń. Właśnie w niej powinno funkcjonować dobrze zorganizowane wynajmowanie.

Wielu właścicieli wpada w pułapkę, którą można nazwać uprzejmością bez instrukcji obsługi. Na początku chcą być pomocni. Odpowiadają natychmiast, zgadzają się na drobne odstępstwa, załatwiają sprawy telefonicznie i zapewniają, że „w razie czego proszę śmiało dzwonić". Brzmi sympatycznie. Problem w tym, że zwrot „w razie czego" dla jednej osoby oznacza pękniętą rurę, a dla drugiej brak pilota do telewizora. Kiedy po kilku miesiącach właściciel zaczyna

ograniczać dostępność, najemca może odebrać to jako nagłą zmianę zasad. Zasady przecież istniały. Tyle że wyłącznie w głowie właściciela, gdzie obowiązywały z mocą regulaminu, którego nikt nigdy nie przeczytał.

Podobnie wygląda sprawa ustaleń. Podczas przekazywania mieszkania wszystko wydaje się oczywiste. Rozmawiacie o płatnościach, wyposażeniu, liczbie osób, sposobie zgłaszania awarii i obowiązkach związanych z utrzymaniem lokalu. Następnie mijają trzy miesiące i okazuje się, że pamięć obu stron działa według różnych systemów operacyjnych. Ty pamiętasz, że najemca miał zgłaszać usterki pisemnie. Najemca pamięta, że wystarczy zadzwonić. Ty pamiętasz, że określony sprzęt był sprawny. Najemca zapewnia, że od początku działał „trochę dziwnie". Nagle zwykła rozmowa zamienia się w konkurs wspomnień, w którym każdy uczestnik jest absolutnie przekonany o własnym zwycięstwie.

Dlatego dokumentowanie ustaleń nie jest wyrazem braku zaufania. Jest sposobem na ochronę relacji przed zawodną pamięcią i nieporozumieniami. Umowa, protokół przekazania, zdjęcia stanu mieszkania czy krótkie pisemne potwierdzenie uzgodnionej naprawy nie muszą oznaczać biurokratycznej obsesji. Dobrze przygotowana dokumentacja pozwala odpowiedzieć na konkretne pytania bez odtwarzania rozmów sprzed pół roku. Oczywiście dokumenty powinny być zgodne z obowiązującym prawem, a ich zakres rozsądny i uzasadniony. Nie chodzi o fotografowanie każdej łyżeczki ani tworzenie archiwum porównywalnego z dokumentacją lotu kosmicznego. Chodzi o możliwość ustalenia faktów, gdy pojawia się różnica zdań.

Szczególnie ważne jest rozróżnianie rzeczywistych zagrożeń od zwykłych spraw eksploatacyjnych.

Wyczuwalny gaz, niebezpieczna awaria instalacji elektrycznej czy intensywny wyciek wody wymagają potraktowania sytuacji poważnie i podjęcia odpowiednich działań, często z udziałem właściwych służb lub fachowców. Natomiast pytanie o zakup żarówki zazwyczaj może spokojnie poczekać do normalnych godzin kontaktu. Między tymi przypadkami znajduje się cała gama sytuacji wymagających oceny. Nie wszystko jest alarmem, ale też nie wszystko można zignorować. Spokojna reakcja nie polega na automatycznym odpisywaniu „proszę zgłosić w poniedziałek", niezależnie od tego, czy właśnie zalewa trzy piętra.

Być może próbowałeś już rozwiązać problem inaczej. Odbierałeś wszystkie telefony, żeby mieć święty spokój. Nie działało, bo kolejny telefon zawsze nadchodził. Przestałeś odbierać, licząc, że sprawy rozwiążą się same. Również nie działało, ponieważ nieszczelna rura nie posiada funkcji autorefleksji. Pisałeś coraz dłuższe wiadomości, tłumacząc swoje stanowisko z dokładnością godną rozprawy doktorskiej. Tymczasem druga strona potrzebowała po prostu informacji, co zrobić, kto za co odpowiada i kiedy może spodziewać się odpowiedzi. Nadmierna dostępność, unikanie kontaktu i przeciągające się dyskusje mogą być różnymi objawami tego samego problemu: braku jasnego, przewidywalnego sposobu postępowania.

Ta książka pomoże ci zbudować właśnie taki sposób działania. Nauczysz się ustalać zrozumiałe zasady przed rozpoczęciem najmu, oddzielać istotne ustalenia od luźnych deklaracji, porządkować dokumentację oraz reagować na zgłoszenia bez podejmowania każdej decyzji pod wpływem adrenaliny. Przyjrzymy się również trudniejszym sytuacjom: opóźnieniom w płatnościach, nieporozumieniom

dotyczącym napraw, sporom o stan lokalu i rozmowom, które zaczynają się niewinnie, a kończą trzynastoma wiadomościami oraz zdaniem „ja tylko chciałem wyjaśnić". Tam, gdzie znaczenie mają przepisy lub konkretne postanowienia umowy, zdrowy rozsądek musi iść w parze z ich weryfikacją. Żaden dowcip nie zastąpi odpowiedzialnej oceny prawnej ani fachowej pomocy przy poważnej awarii.

Nie znajdziesz tutaj recepty na idealnych najemców ani obietnicy, że już nigdy nie otrzymasz kłopotliwej wiadomości. Wynajem wiąże się z ludźmi, a ludzie mają tę irytującą cechę, że nie funkcjonują według instrukcji dołączonej do mieszkania. Możesz jednak sprawić, że wiadomość od lokatora przestanie automatycznie uruchamiać w twojej głowie syrenę alarmową. Zamiast zastanawiać się, czego ktoś znowu chce, będziesz potrafił ustalić, czego dotyczy zgłoszenie, jakie działanie jest potrzebne i jak zakomunikować następny krok. Bez zbędnej wojny, bez poczucia winy i bez konieczności udawania hydraulika, mediatora oraz pracownika administracji w jednej osobie.

A teraz wyobraź sobie ponownie niedzielny wieczór. Telefon wibruje. Najemca zgłasza problem z kranem. Tym razem wiesz, o jakie informacje poprosić, jak ocenić pilność sprawy, co wynika z uzgodnionych zasad i kiedy trzeba zorganizować pomoc. Nie musisz od razu porzucać filmu ani udawać, że wiadomości nie widziałeś. Podejmujesz adekwatne działanie, a potem wracasz do swojego życia. Bycie dobrym wynajmującym nie wymaga rezygnacji z prywatnego czasu. Wymaga odpowiedzialności, komunikacji i zasad, które działają również wtedy, gdy nie masz ochoty odbierać telefonu.

W końcu mieszkanie miało być inwestycją. Nie powołaniem do służby w całodobowej jednostce specjalnej do spraw uszczelek.

Rozdział 1 - Dlaczego każda wiadomość od najemcy brzmi jak początek katastrofy

Jest wtorek, godzina 10:16. Siedzisz na spotkaniu, podczas którego ktoś od dwudziestu minut omawia tabelę pełną liczb, a ty usiłujesz wyglądać na osobę głęboko zainteresowaną tematem. Nagle telefon rozświetla się na biurku. Wiadomość od najemcy: „Dzień dobry, mamy problem z drzwiami wejściowymi". W jednej chwili przestajesz słyszeć prezentację. Czy ktoś się włamał? Czy zamek przestał działać? Czy drzwi wypadły z zawiasów? Może lokator nie może wejść do mieszkania, a w środku została włączona kuchenka? Dyskretnie odpisujesz, prosząc o szczegóły. Po trzech minutach przychodzi zdjęcie. Poluzowała się ozdobna osłona klamki. Drzwi otwierają się normalnie, zamykają bez problemu, zamek działa. Sytuacja nie wymaga interwencji jednostki antyterrorystycznej. Mimo to twoje tętno zdążyło już przeprowadzić ćwiczenia ewakuacyjne.

Najbardziej męczące w wynajmowaniu mieszkania nie zawsze są same problemy. Często bardziej wyczerpujące okazuje się oczekiwanie, że problem może pojawić się w dowolnym momencie. Jeżeli odbierasz wiadomość od znajomego, zwykle zakładasz, że chce coś opowiedzieć albo o coś zapytać. Jeżeli pisze najemca, twój mózg może automatycznie otwierać folder zatytułowany „Potencjalne straty finansowe". Każde powiadomienie zaczyna przypominać los na loterii, z tą różnicą, że główną nagrodą jest rachunek od hydraulika, a nagrodą pocieszenia konieczność kupienia nowej baterii umywalkowej. Z czasem

nie potrzebujesz nawet treści wiadomości. Wystarczy imię lokatora na ekranie, żeby organizm rozpoczął przygotowania do obrony majątku.

Ten mechanizm ma całkiem logiczne podstawy. Jako właściciel nieruchomości odpowiadasz za pewne obszary jej utrzymania, a nieprzewidziane zdarzenia mogą kosztować pieniądze, czas i nerwy. Jednocześnie nie przebywasz tam na co dzień, więc informacje o stanie mieszkania docierają do ciebie głównie od osoby, która w nim mieszka. Najemca widzi niewielką plamę pod oknem. Ty widzisz w wyobraźni wilgoć ukrytą pod tynkiem, uszkodzoną elewację i trzy miesiące remontu. Różnica wynika z dostępu do informacji. Najemca opisuje fragment rzeczywistości, a ty próbujesz natychmiast dopowiedzieć całą historię. Niestety wyobraźnia właściciela nieruchomości bywa scenarzystą wyjątkowo drogich thrillerów.

Warto zauważyć, że nie każda obawa jest przesadą. Istnieją awarie, w których zwłoka może powiększyć szkody lub zagrozić bezpieczeństwu. Niebezpieczna instalacja elektryczna, podejrzenie ulatniania się gazu czy poważny wyciek wody wymagają szybkiego i odpowiedniego działania, a nie ćwiczenia cierpliwości. Problem zaczyna się wtedy, gdy identyczną reakcję wywołują również zwykłe pytania, niewielkie usterki i sprawy organizacyjne. Jeżeli każda wiadomość otrzymuje w twojej głowie najwyższy stopień alarmowy, tracisz zdolność rozpoznawania rzeczywistego zagrożenia. To trochę tak, jakby alarm przeciwpożarowy uruchamiał się zarówno przy pożarze, jak i przy lekko przypieczonym toście. Po pewnym czasie wszyscy są zmęczeni, a toster ma opinię niebezpiecznego urządzenia przemysłowego.

Problem, którego jeszcze nie znasz

Wyobraź sobie właścicielkę mieszkania, która otrzymuje wiadomość: „Od kilku dni coś stuka w łazience". Nie wiadomo, co stuka, kiedy stuka ani czy ma to jakikolwiek związek z instalacją wodną. Można pomyśleć o rurach, wentylatorze, zaworze albo luźnym mocowaniu. Można też wyobrazić sobie, że mieszkanie przygotowuje się do samodzielnego opuszczenia budynku. Dopóki nie pojawią się szczegóły, każda z tych historii pozostaje przypuszczeniem. Tymczasem wiele osób reaguje już na samą możliwość problemu, zaczynając szukać fachowca, ustalać koszty i zastanawiać się, kto zapłaci. Działają tak, jakby brak informacji był dowodem na najgorszy wariant.

Pierwszą umiejętnością spokojnego wynajmującego jest rozdzielenie zgłoszenia od własnej interpretacji. Wiadomość „coś stuka" nie oznacza jeszcze „instalacja wymaga wymiany". Zdanie „mamy problem z ogrzewaniem" nie mówi, czy kaloryfer jest zimny od tygodnia, czy najemca właśnie zauważył niewielką różnicę temperatur. Zanim podejmiesz decyzję, potrzebujesz ustalić podstawowe fakty. Co dokładnie się dzieje? Od kiedy? Czy sytuacja się pogarsza? Czy ktoś jest zagrożony albo czy powstają szkody? To nie jest przesłuchanie lokatora przed komisją śledczą. To zwykłe zebranie informacji, bez którego nawet najbardziej energiczne działanie może okazać się całkowicie nietrafione. Szybka reakcja jest cenna, ale szybka reakcja na błędne założenie potrafi być kosztowna.

Wróćmy do stukania w łazience. Po krótkiej wymianie wiadomości okazuje się, że dźwięk pojawia się wyłącznie wtedy, gdy pracuje wentylator. Najemca przesyła nagranie, a właściciel może spokojnie ustalić, czy potrzebna jest kontrola urządzenia. Nie rozwiązał jeszcze usterki, ale przestał walczyć z pięcioma wyobrażonymi awariami

jednocześnie. To ważna różnica. Celem pierwszej reakcji nie zawsze jest natychmiastowe usunięcie problemu. Często wystarczy rozpoznanie sytuacji, ustalenie pilności i zaplanowanie następnego działania. Sam fakt, że najemca zgłosił usterkę, nie oznacza jeszcze, że oczekuje jej usunięcia przed zakończeniem wysyłania wiadomości.

Drugim źródłem napięcia bywa poczucie, że właściciel musi znać odpowiedź na każde pytanie dotyczące mieszkania. Jak działa zawór? Dlaczego piekarnik wydaje sygnał? Który bezpiecznik odpowiada za określone gniazdko? Czy odgłos dobiegający z grzejnika jest normalny? Można odnieść wrażenie, że podpisanie umowy najmu automatycznie nadaje uprawnienia elektryka, hydraulika, serwisanta AGD i eksperta od akustyki budowlanej. Tymczasem właściciel nie musi samodzielnie diagnozować wszystkich usterek. Powinien wiedzieć, kiedy potrzebna jest pomoc właściwego fachowca, jak ustalić odpowiedzialność za daną sprawę i jak doprowadzić do jej rozwiązania. Przy urządzeniach i instalacjach stwarzających zagrożenie amatorskie eksperymentowanie może być znacznie gorszym pomysłem niż przyznanie, że potrzebna jest specjalistyczna interwencja.

Istnieje jeszcze jeden powód, dla którego wiadomości od najemców potrafią wywoływać nieproporcjonalne emocje. Każde zgłoszenie oznacza potencjalną utratę kontroli nad własnym kalendarzem. Być może masz pracę, dzieci, obowiązki rodzinne albo zwyczajnie planujesz spędzić sobotę inaczej niż podczas rozmowy o odpływie pod zlewem. Nawet niewielka usterka może oznaczać kilka telefonów, ustalanie terminów i konieczność dopilnowania naprawy. Koszt finansowy jest więc tylko częścią problemu. Drugą stanowi czas, którego nie da się odłożyć na konto

oszczędnościowe. Kiedy kolejne drobne sprawy regularnie przerywają ci dzień, możesz zacząć reagować rozdrażnieniem jeszcze przed ustaleniem, czy zgłoszenie rzeczywiście wymaga twojego zaangażowania.

W takiej sytuacji łatwo pomylić emocje związane z wcześniejszymi doświadczeniami z oceną aktualnego najemcy. Jeśli poprzedni lokator zgłaszał dziesiątki drobiazgów, wiadomość od kolejnej osoby może automatycznie wywoływać podejrzliwość. Zaczynasz czytać neutralne zdania tak, jakby ukrywały roszczenie. „Chciałem zapytać o okno" brzmi w twojej głowie jak „żądam wymiany wszystkich okien na koszt właściciela, najlepiej przed obiadem". Tymczasem człowiek po drugiej stronie może po prostu nie wiedzieć, czy zauważona sytuacja jest normalna. Wcześniejsze doświadczenia są przydatne, jeśli pomagają przygotować lepsze zasady. Stają się przeszkodą, gdy każdemu nowemu najemcy przypisujesz zachowania poprzedniego.

Odpowiedzialność nie oznacza całodobowej gotowości

Wielu wynajmujących funkcjonuje w przekonaniu, że dobre relacje z lokatorem wymagają nieustannej dostępności. Odpowiadają podczas rodzinnego obiadu, oddzwaniają z wakacji i próbują rozwiązywać organizacyjne drobiazgi późnym wieczorem. Niekiedy robią to z autentycznej troski, innym razem ze strachu przed konfliktem. Uważają, że szybka odpowiedź zapewni im spokój. Niestety regularne odpowiadanie o każdej porze może wytworzyć oczekiwanie, że tak właśnie działa kontakt z właścicielem. Jeśli przez pół roku odpisujesz w ciągu trzech minut, odpowiedź następnego dnia może wywołać zdziwienie, nawet gdy sprawa wcale nie była pilna. Nie

dlatego, że najemca jest wyjątkowo wymagający. Po prostu nauczył się określonego sposobu komunikacji.

Nie oznacza to, że powinieneś nagle wyłączyć telefon i ogłosić niepodległość od własnej nieruchomości. Trzeba odróżnić odpowiedzialność za właściwe wykonanie obowiązków od osobistej dostępności w każdej sekundzie. Pierwsza jest nieodłącznym elementem wynajmowania. Druga wymaga rozsądnego zorganizowania. W przypadku spraw bezpieczeństwa znaczenie ma możliwość szybkiego uruchomienia odpowiedniej pomocy. W przypadku zwykłych pytań czy planowanych prac można ustalić przewidywalny sposób kontaktu i czas odpowiedzi. Najemca powinien wiedzieć, jak zgłosić pilną sytuację, a ty powinieneś mieć możliwość spokojnego zajęcia się sprawami, które nie wymagają natychmiastowej interwencji. Taka organizacja chroni obie strony, ponieważ zmniejsza liczbę nieporozumień dotyczących tego, co powinno wydarzyć się po wysłaniu zgłoszenia.

Pomocne jest również rozdzielenie trzech pytań, które właściciele często traktują jak jedno: czy problem jest poważny, kto powinien się nim zająć i kto ponosi związane z nim koszty. Awaria może być pilna, choć odpowiedzialność finansowa nie została jeszcze ustalona. Drobna sprawa może należeć do obowiązków właściciela, ale nie wymagać jego natychmiastowego przyjazdu. Zgłoszenie może również dotyczyć czynności, którą najemca potrafi wykonać samodzielnie, o ile jest to bezpieczne i zgodne z obowiązującymi zasadami. Gdy mieszasz te kwestie, zaczynasz podejmować decyzje pod presją. Zdarza się wtedy, że właściciel najpierw obiecuje pokryć cały koszt, później analizuje okoliczności, a na końcu próbuje wycofać własną deklarację. To wyjątkowo skuteczny sposób na

stworzenie konfliktu z problemu, który początkowo mógł być niewielki.

Dobrym przykładem jest niedziałająca zmywarka. Najemca informuje, że urządzenie nie kończy programu. Właściciel natychmiast zakłada konieczność zakupu nowego sprzętu i zaczyna przeglądać oferty. Po dodatkowej rozmowie okazuje się, że na wyświetlaczu pojawia się kod błędu, którego nikt jeszcze nie sprawdził w instrukcji. Być może potrzebne będzie czyszczenie filtra, a być może profesjonalna naprawa. Na tym etapie nie wiadomo. Rozsądniej zacząć od rozpoznania objawów i bezpiecznych czynności przewidzianych przez producenta niż od zamawiania nowego urządzenia. Jeśli usterka okaże się poważna, decyzję będzie można podjąć na podstawie rzeczywistej diagnozy, a nie wyobrażenia najdroższego scenariusza.

Trzeba też zaakceptować, że wynajmowanie nieruchomości wiąże się z pewnym poziomem nieprzewidywalności. Nawet świetnie utrzymane mieszkanie może wymagać naprawy. Sprawny sprzęt kiedyś przestanie działać, a dobrze przygotowana umowa nie usunie wszystkich różnic zdań. Próba wyeliminowania każdego potencjalnego problemu prowadzi często do przesadnej kontroli. Właściciel zaczyna dopytywać o szczegóły codziennego użytkowania lokalu, regularnie prosi o zdjęcia albo chce osobiście zatwierdzać wszystkie drobne działania. Taka postawa bywa męcząca dla najemcy i może naruszać jego uprawnienia do spokojnego korzystania z mieszkania. Co więcej, ilość informacji nie zawsze przekłada się na większe bezpieczeństwo. Można wiedzieć wszystko o sposobie ustawienia kubków w kuchni, a nadal nie mieć pojęcia, w jakim stanie jest instalacja wymagająca przeglądu.

Właśnie dlatego warto nauczyć się rozpoznawać, na co rzeczywiście masz wpływ. Możesz zadbać o stan mieszkania przed wynajęciem, odpowiednio przygotować dokumenty, ustalić kanały komunikacji, planować przeglądy i reagować na zgłoszenia. Nie masz natomiast możliwości zagwarantowania, że nic się nie zepsuje, że druga osoba zawsze będzie interpretować ustalenia identycznie albo że wszystkie wydatki da się przewidzieć. Ten podział nie jest wymówką od odpowiedzialności. Pozwala skierować uwagę na działania, które rzeczywiście poprawiają sytuację. Zamiast codziennie zastanawiać się, czy coś złego wydarzyło się w mieszkaniu, tworzysz warunki, w których potencjalny problem zostanie zauważony, przekazany i odpowiednio potraktowany.

Przyjrzyj się teraz swoim ostatnim kontaktom z najemcą, jeśli już wynajmujesz mieszkanie. Pomyśl o kilku wiadomościach, które wywołały u ciebie największe napięcie. Czy rzeczywiście dotyczyły poważnych awarii? Czy może najbardziej przeszkadzał ci brak szczegółów, nieodpowiednia pora albo poczucie, że musisz natychmiast wszystko załatwić? Spróbuj oddzielić faktyczne zdarzenie od własnej reakcji. Jeśli wiadomość o niewielkiej usterce zepsuła ci cały wieczór, problemem mogła być nie tylko usterka, lecz również sposób, w jaki zorganizowany jest kontakt. Jeśli natomiast regularnie pojawiają się rzeczywiste awarie, potrzebujesz przede wszystkim zadbać o stan techniczny nieruchomości, a nie szukać sposobów na spokojniejsze odczytywanie SMS-ów.

To rozróżnienie jest ważne również dla relacji z lokatorem. Osoba, która zgłasza problem, niekoniecznie próbuje przerzucić na ciebie wszystkie obowiązki. Może zachowywać się odpowiedzialnie, informując o

nieprawidłowości, zanim doprowadzi ona do większych szkód. Jeżeli reagujesz pretensją na każde zgłoszenie, najemca może zacząć unikać kontaktu. A wiadomość o drobnym przecieku wysłana odpowiednio wcześnie jest zdecydowanie lepsza niż informacja o zalanym suficie sąsiada, przekazana dopiero wtedy, gdy sytuacja stała się niemożliwa do ukrycia. Dobrze zorganizowany kontakt powinien zachęcać do zgłaszania istotnych problemów, a jednocześnie nie wymagać prowadzenia całodobowej korespondencji na temat każdego szczegółu wyposażenia.

Spokój wynajmującego nie bierze się z przekonania, że mieszkanie jest niezniszczalne, najemca bezbłędny, a wszyscy fachowcy zawsze odbierają telefon. Wynika z umiejętności odróżnienia zdarzenia od przypuszczeń, odpowiedzialności od nadmiernego kontrolowania i pilności od zwykłego oczekiwania na odpowiedź. Kiedy otrzymasz następną niepokojącą wiadomość, zacznij od ustalenia, co naprawdę się wydarzyło. Dopiero potem zdecyduj, jakie działanie jest potrzebne. Nie każda informacja wymaga natychmiastowego rozwiązania, ale każda istotna informacja zasługuje na odpowiednie potraktowanie.

Właściciel mieszkania nie powinien traktować swojego telefonu jak przycisku uruchamiającego alarm przeciwlotniczy. To narzędzie komunikacji. Ma pomagać w zarządzaniu nieruchomością, a nie zarządzać twoim układem nerwowym. Jeżeli nauczysz się najpierw rozpoznawać sytuację, zamiast od razu przeżywać jej najczarniejszą wersję, odzyskasz coś równie cennego jak regularnie płacony czynsz: możliwość spokojnego dokończenia własnego dnia.

Rozdział 2 - Umowa nie czyta w myślach, czyli zasady zanim wydasz klucze

Najbardziej niebezpieczne zdanie podczas wynajmowania mieszkania nie brzmi „nie zapłacę czynszu" ani „zepsuła się instalacja". Brzmi: „Spokojnie, na pewno się dogadamy". Zazwyczaj pada podczas sympatycznego spotkania, kiedy przyszły najemca ogląda mieszkanie, zachwyca się widokiem z okna i zapewnia, że jest człowiekiem bezproblemowym. Ty również przedstawiasz się jako osoba rozsądna i elastyczna. Oboje jesteście zadowoleni, ponieważ znaleźliście drugą stronę, z którą wszystko powinno układać się znakomicie. Nie rozmawiacie więc szczegółowo o drobnych naprawach, terminach zgłoszeń ani zasadach kontaktu. Po co psuć atmosferę? Przecież jesteście normalnymi ludźmi. Trzy miesiące później odkrywacie, że każde z was posiada zupełnie inną definicję normalności, a jedynym wspólnym ustaleniem pozostaje kolor ścian w salonie.

Dobre relacje podczas wynajmowania są ważne, ale nie zastąpią jasnych zasad. Sympatyczny najemca nie musi rozumieć twojego sposobu zarządzania mieszkaniem, podobnie jak ty nie potrafisz przewidzieć wszystkich jego oczekiwań. Możecie mieć odmienne doświadczenia, przyzwyczajenia i wyobrażenia dotyczące obowiązków właściciela. Jedna osoba wcześniej mieszkała w lokalu obsługiwanym przez profesjonalnego zarządcę, gdzie każdą usterkę zgłaszała przez formularz. Inna wynajmowała mieszkanie od znajomego, który osobiście przyjeżdżał wymieniać baterie w pilocie. Jeżeli nie wyjaśnicie sobie

zasad, obie osoby mogą oczekiwać kontynuacji znanego modelu. Najemca nie musi próbować wykorzystać twojej uprzejmości. Może zwyczajnie nie wiedzieć, że w twoim mieszkaniu obowiązuje inny sposób postępowania.

Pierwszym błędem jest odkładanie trudniejszych tematów na później. Podczas prezentacji mieszkania chętnie opowiadasz o nowej lodówce, pojemnych szafach i dogodnym połączeniu komunikacyjnym. Znacznie mniej atrakcyjnie brzmi rozmowa o zgłaszaniu usterek, rozliczaniu opłat czy konsekwencjach nieterminowych płatności. Łatwo więc zostawić te kwestie na moment podpisania umowy. Wtedy jednak obie strony chcą już zakończyć formalności, przekazać klucze i zająć się własnymi sprawami. Dokument zostaje podpisany, a szczegóły giną między numerem rachunku bankowego a informacją o liczbie kompletów kluczy. Tymczasem właśnie te mniej ekscytujące ustalenia decydują później o tym, czy zwykłe nieporozumienie da się rozwiązać w pięć minut, czy zamieni się w tygodniową wymianę wiadomości.

Jasne zasady nie psują dobrych relacji

Wyobraź sobie rozmowę z przyszłym najemcą, który pyta, czy może czasami kontaktować się późnym wieczorem. Możesz odpowiedzieć: „Oczywiście, proszę pisać, kiedy będzie potrzeba”. Brzmi przyjaźnie, ale pozostawia ogromne pole do interpretacji. Możesz również powiedzieć, że zwykłe sprawy najlepiej zgłaszać wiadomością, na którą odpowiadasz w określonych godzinach lub w rozsądnym uzgodnionym terminie, natomiast sytuacje zagrażające bezpieczeństwu wymagają natychmiastowego działania zgodnego z ich charakterem. Jeśli istnieje uzgodniony sposób kontaktu w nagłych przypadkach, warto go wyjaśnić. Druga odpowiedź jest