

## Interview mit Zahra, Airbnb-Gast, per Skype, 17.02.2016

Interviewerin: LS, Transkript: LS

Der Anfang des Interviews fehlt aufgrund technischer Probleme bei Skype. Gemachte Aussagen wurden nachträglich in einem Gedächtnisprotokoll durch LS notiert:

- Zahra arbeitet in einer *advertising company*, die nach ihren eigenen Angaben ähnlich wie Ebay funktioniert, aber auch Reisen anbietet.
- Sie ist dort Country Manager für Lateinamerika. Geboren in Norwegen, aufgewachsen in Deutschland, wohnt sie derzeit in London, UK.
- Als sie das erste Mal von Couchsurfing gehört hatte, fand sie die Idee, bei jemand anderem auf Reisen zu übernachten, gut. Jedoch hat es ihr nicht gefallen, dass man sich erst einmal ein Netzwerk aufbauen muss und auf die Referenzen anderer User\*innen angewiesen ist. Deswegen hat sie selbst nicht Couchsurfing gemacht, sich aber bei Airbnb angemeldet. Sie sagt, das Netzwerken wird hier durch Geld ersetzt, sie kann direkt starten.
- Sie nutzt Airbnb für ihre privaten Reisen, ihre Firma nutzt Airbnb jedoch immer, wenn Mitarbeiter aus anderen Ländern und Städten für Meetings nach London kommen.
- Sie hat schon Häuser, Wohnungen und einzelne Zimmer über Airbnb gebucht, jedoch nie Räume, in denen ständig jemand wohnt.
- Sie kann sich an die Anzahl der Buchungen nicht erinnern, sagt aber, es seien viele gewesen und sie nutzt die Plattform international.

Zahra: ((Es ist einfach,)) ich hab ein Konto auf Airbnb und da wird mein Geld gleich abgebucht und ich brauch da kein ... Gerade, wenn ich im Ausland bin, brauch ich nicht irgendwie Angst haben, meine Kartendetails werden da irgendwie woanders genommen, sondern es ist nur bei Airbnb. #00:00:17-6#

Luise: Ja, das stimmt. ... Du musst// #00:00:19-9#

Zahra: Genau und ich muss das nicht irgendwo anders auch, meine Karten, meine Karte irgendwo hingeben, sondern nur bei Airbnb und das ... ja ... *is trusted* (lacht). #00:00:30-0#

Luise: Ja, das stimmt. Was würdest du denn sagen, was war n besonders schöner Moment? Du hast vorhin schon gesagt, ihr hattet mal in Rio ein Haus am Strand, aber was wäre so ein besonders schöner Moment, den du als Airbnb-Gast erleben durftest? #00:00:42-7#

Zahra: ... Ich war ein anderes Mal, das war auch in Brasilien (lacht), war ich auf einer Insel, ganz verlassen. Ich wollte was, ich wollte ganz aus der Stadt raus. Da war ich in einem Haus und da haben die ganz viel ... da haben die so Säfte selber gemacht und die haben mich mit einem Boot rum, um die Insel rumgefahren. Und das war schon sehr persönlich, auch wenn ich mein eigenes Zimmer und alles hatte und brauchte auch nicht mit denen sein. Aber es so eine ganz verlassene Insel mit vielleicht fünf Häusern. (lacht) Es war eigentlich doch ganz schön, die anderen Leuten, die da auch wohnten, kennenzulernen. #00:01:22-7#

Luise: Das ist ja richtig süß! #00:01:24-3#

Zahra: Ja. Da war ein schwedisches Paar als ich da war, deswegen war das eigentlich ganz cool. Und die haben uns mit dem Boot rumgefahren und es war ganz verlassen und schön. Deswegen war es irgendwie schon ein bisschen persönlicher, auch wenn es ... Ich finde, Standard für Airbnb ist immer ganz schön, die nehmen ja auch die Bilder und man kann dann den Standard schon sehen, wie das aussieht. Und ...ja, das fand ich irgendwie

schön. Das war persönlich, aber ... da konnte ich auch meine Privatsphäre haben.  
#00:01:50-9#

Luise: Genau, trotzdem auch Distanz. ... Und// #00:01:53-7#

Zahra: Ja und ich finde auch irgendwie, dadurch dass ich, dass man bezahlt im Vergleich jetzt zu Couchsurfing, ich bin irgendwie schon Kunde. Ich kann dann auch irgendwie verlangen, oder nicht verlangen, aber man hat da irgendwie ... Die Betten sollen, das soll halt ein richtiges Bett sein und soll schon ein Standard sein. Ich habe das Gefühl, bei Couchsurfing ist es zwar umsonst, aber man weiß nicht, vielleicht kriegt man dann auch wirklich nur ne Couch. #00:02:18-0#

Luise: Ja, das stimmt. #00:02:20-0#

Zahra: Ja. #00:02:20-4#

Luise: Man ist da irgendwie mehr auf der sicheren Seite. #00:02:22-9#

Zahra: Genau, genau. Ich hatte eigentlich bisher nur, ich hab das schon öfters jetzt genutzt und immer gute Erlebnisse gehabt. #00:02:31-6#

Luise: Das heißt, es gibt nichts, wo du sagen würdest: „Oh, das war irgendwie ein bisschen unangenehm“ oder "Das ist irgendwie nicht so gut gelaufen“ oder so?  
#00:02:37-0#

Zahra: Nee, gar nicht! Und auch die Kommunikation vorher. Denn man kann dann mit den reden, da ist auch so ne Chatbox. Also von daher, alles kein Problem. Und ganz viele, die haben mich, die schicken dann auch, fragen, wie du ankommst, ob man fliegt oder Zug oder Bus oder wie auch immer. Und dann schicken die so *communication*, wie man da hinkommt. #00:02:59-7#

Luise: Ja, so Wegbeschreibungen und sowas. #00:03:02-4#

Zahra: Genau, ja, ja, ja. #00:03:02-9#

Luise: Cool. #00:03:03-9#

Zahra: So manche waren da richtig gut, die schicken dann sogar so GoogleMaps und *Location Finder* und alles Mögliche. Oder die sagen: „Sollen wir dich abholen?“ Manchmal ist das dann für einen Preis, manchmal auch nicht. Aber ... ja, ja. #00:03:18-9#

Luise: Cool. Was würdest du denn sagen, du hast vorhin gesagt, du guckst dir schon immer gerne die Bilder an. Aber was ist bei so einem Airbnb-Inserat für dich besonders wichtig? Also, was muss auf jeden Fall drin sein, was wäre zum Beispiel ein Ausschlusskriterium, weswegen du dann nicht ne Buchungsanfrage hinschicken würdest?  
#00:03:35-1#

Zahra: Hmmm...für mich. Okay, die Bilder sind natürlich für mich am wichtigsten. Weil ich möchte sehen, dass das sauber ist. (lacht) Ich soll ja auch da schlafen. ... Wenn ich im Ausland bin, was wichtig für mich ist? Hygiene, dass da WiFi ist ... dass es, ja, gut gelegen, also so, dass ich da irgendwie in der Stadt bin oder dass ich irgendwo gut ankomme. Also, dass da Verkehrsmittel irgendwie in der Nähe sind. Das sind so Sachen, die für mich immer wichtig sind. Aber das kommt natürlich drauf an. #00:04:13-1#

Luise: Schaust du auch auf die Bewertung? #00:04:14-2#

Zahra: Ja. Ja. Aber eigentlich mehr auf die Fotos (lacht laut auf). Eigentlich mehr so: „Okay, finde ich das schön da?“ und dann, wenn alles andere stimmt, dann so: „Okay, was sagen andere Leute?“ Natürlich, wenn dann einer sagt: „Das ist ganz furchtbar!“, dann klick ich natürlich sofort weg, aber meistens ist das okay. #00:04:34-3#

Luise: Ich mach das aber auch immer so. Weil die Bewertungen sind dann sozusagen nur noch, um zu gucken, ob das wirklich okay ist. #00:04:39-3#

Zahra: Ja, genau, also nur, wenn alles andere stimmt. Ich mein, die anderen Sachen sind irgendwie wichtiger. ... Ja. Aber Airbnb hat ja auch, die schicken auch ihre, also die schicken die Fotografen zu den Häusern hin. Und die machen die Bilder. Von daher ist das eigentlich ganz gut, wenn es ganz viele verschiedene Bilder, damit man irgendwie den besten Eindruck hat. #00:04:59-0#

Luise: Das finde ich auch, ja. #00:05:00-2#

Zahra: Das ist eigentlich ganz cool. #00:05:02-1#

Luise: Wie findest du es denn generell, dass du bei Airbnb Bewertungen schreiben und erhalten kannst? #00:05:06-4#

Zahra: Ich mein, das hilft natürlich ganz vielen anderen. Ich bin, ganz ehrlich gesagt, n bisschen schlecht darin (lacht auf). Ich schreib ganz selten Bewertungen. Aber oft, ja, die schicken eigentlich oft was zurück, sagen eigentlich aber meistens nur so: „Was a great host“ oder: „Was a great guest“. Irgendwie sowas. Aber das ist, ja, ich weiß nicht, ich bin jetzt nicht so gut darin. (lacht) #00:05:33-7#

Luise: Wieso schreibst du nicht so gerne Bewertungen? Hat das einen bestimmten Grund oder ist das, wie du schon vorhin gesagt hast, man ist halt Kunde und dann muss man das jetzt nicht unbedingt machen, man hat ja schon bezahlt oder// #00:05:43-1#

Zahra: Ja. Ja, genau. Eigentlich deswegen. Also, wenn es ... Ich mach vielleicht so ein Satz oder so. Wenn die mir was schreiben, dann hab ich das Gefühl, ich muss was zurückschreiben. Ist ja auch eigentlich ganz gut, aber ... es ist mehr so: „Ja, ich war da, okay, alles ging gut. Ich bin jetzt weg“ (lacht) Wobei ich halt, ich sollte wahrscheinlich besser was schreiben. ... Das hilft natürlich den Plattformen. #00:06:08-6#

Luise: Ja. Ja, klar. Würdest du denn sagen, du hast schon mal ne Bewertung bekommen, die du irgendwie blöd gefunden hast? Wo du sagst: „Ey, das ist irgendwie unfair!“ oder waren die auch immer positiv? #00:06:18-6#

Zahra: Nee, es war eigentlich immer positiv. Also, ich hab wirklich keine schlechten Erlebnisse gehabt. Ich glaub, es ist mehr Faulheit von mir, dass ich da nicht so oft (lacht) Bewertungen schreibe. Weil ich denke: „Ah, war super!“ Und dann schreibe ich vielleicht auch nur so „War toll, war super“, aber ... aber oft finde ich, wenn ich die angucke, haben die schon sehr viele Beschreibungen, die sehr deutlich sind. Dann denke ich nur so: „Okay!“. Wenn es dann halt ...ja// #00:06:51-4#

Luise: Nicht, dass du sozusagen auch noch mal alles wiederholst, was die sowieso schon... #00:06:57-0#

Zahra: Ja, genau. Und es ist auch nicht so wichtig für mich. #00:06:59-3#

Luise: Okay. Ja, interessant! Und was würdest du sagen, wenn du als Gast bei einem Host in der Wohnung bist, worauf achtest du da besonders - denn du befindest du dich ja schon in einem fremden Zuhause von jemanden. Gibt es da etwas, worauf du besonderen Wert legst? #00:07:19-0#

Zahra: Ich glaub eigentlich, das kann man fast schon bei den Bildern sehen bei Airbnb. Es gibt sehr, sehr viele verschiedene Wohnungen. Und eigentlich oft die, da wo ich gewesen bin, wenn es ein eigenes Zimmer gewesen ist, war es fast wie ein Hotel, weil ich nicht das Gefühl hatte, dass ich bei jemand anderem war. Denn da war nichts Persönliches in dem Zimmer. Und auch als wir mal ein ganzes Haus gemietet haben, das war ein Standard-Haus, da waren keine Bilder oder keine Sachen von irgendjemanden da drin. Das war alles leer. #00:07:51-8#

Luise: Ah, okay. Das heißt, das waren schon so Inserate, wo das jemand sozusagen professionell vermietet und gar nicht selbst drin lebt. #00:07:57-7#

Zahra: Genau. Ja oder vielleicht wurde das Haus als Sommerhaus genutzt, aber da war nichts Persönliches in dem Haus. Aber da waren schon so Sachen, um das schön zu machen. Da waren schon vielleicht Malereien an der Wand, aber da waren keine Fotos von der Familie oder so. Weil das würde vielleicht ein bisschen mehr so, man ist in jemand anderes Haus drin, das würde vielleicht einen anderen Eindruck geben. Aber überall wo ich war, war es wie im Hotelzimmer. Da hängt vielleicht ein Bild von einer Blume an der Wand (lacht). Da war nichts, wo ich gedacht hab: „Okay, das finde ich jetzt irgendwie komisch“. #00:08:32-8#

Luise: Okay, das heißt, du findest es auch nicht schlimm, wenn jemand ein Zimmer oder eine Wohnung vermietet, in der er selber gar nicht drin wohnt? #00:08:41-5#

Zahra: Ja, genau. Also, eigentlich, deswegen ... ich glaub, die meisten Zimmer, die ich ausgesucht habe, sehen mehr so aus. Aber ich mein, es gibt andere Leute, die wollen mehr was Häusliches haben oder wo auch der Host selber wohnt im Nebenzimmer oder ...ja. #00:08:59-0#

Luise: Aber das sind Sachen, die dir nicht so wichtig sind? #00:09:02-2#

Zahra: Ich glaub, solche Zimmer habe ich oft einfach gar nicht genutzt. (lacht) Ja. #00:09:09-6#

Luise: Und wie, was würdest du sagen, wo habt ihr euch bisher für die Schlüsselübergabe, du hast vorhin schon mal gesagt, du hast auch mal n eigenen Schlüssel gekriegt, wie verhältst du dich sozusagen, wenn du deinen Host das erste Mal triffst? Gibt es da irgendwie ... #00:09:24-5#

Zahra: Ja, also vorher einfach verabreden oder absprechen mit dem Host oder manchmal waren das auch einfach, zum Beispiel die *Cleaner*, die Waschfrau oder so ... die Putzfrau oder so, die hat eigentlich mir den Schlüssel überbracht. Und dann eigentlich nur: „Okay, hier hast du's. Und dann brauchst du, ... wenn du noch Fragen hast, dann frag mich“, – vielleicht hat man noch Fragen. Aber sonst geht die Person einfach und dann hat man seinen Platz. Also für alle Plätze, an denen ich war, hatte man einen eigenen Schlüssel. #00:09:56-6#

Luise: Cool. ... #00:09:59-3#

Zahra: Dann kann man Gehen und Kommen, wann und wie man will. #00:10:03-2#

Luise: Und was machst du dann, wenn du wieder auscheckst, also wenn du wieder abreist? #00:10:08-1#

Zahra: Eigentlich das gleiche. Also, eigentlich, wenn ich ankomme und dann, sagen wir mal, die Putzfrau treffe oder wer auch immer da ist, dann fragen die, wann ich fahre. Oder auch vorher, vielleicht in E-Mails fragen die, wann ich fahr und dann sprechen wir einen Zeitpunkt ab und dann kommen die und nehmen den Schlüssel wieder. #00:10:25-0#

Luise: Ah, sehr praktisch! Und wie hinterlässt du das Zimmer? Räumst du nochmal extra auf, machst du nochmal extra du das Bett? Oder checkst du sozusagen einfach aus? #00:10:34-4#

Zahra: Nee, also ich mein, putzen ist ja mit drin. Eigentlich fast wie in einem Hotel. #00:10:41-8#

Luise: Ja, auf jeden Fall. #00:10:44-4#

Zahra: Deswegen ... Ich mein, ich hinterlass natürlich keinen Blödsinn, aber ich nehme einfach alle meine Sachen wieder mit. Aber es ist nicht so, dass ich jetzt irgendwie mit dem Müll rausgehen muss oder so, also den lass ich da. #00:10:57-7#

Luise: Ja. Okay. #00:10:58-4#

Zahra: Das machen die ja. Aber es ist vielleicht wirklich verschieden. Vielleicht hab ich auch mehr so die ... diese Typen von Zimmern gemietet. Weil zum Beispiel, das kann ich ja so nebenbei erzählen, meine Mutter, sie hat ein Haus in Norwegen und sie hat ziemlich viele Zimmer und sie vermietet die bei Airbnb. ... Und ... bei ihr ist das ein bisschen mehr häuslich, weil das wirklich in ihrem Haus auch drin ist. Und die müssen dann irgendwie auch durch n Wohnzimmer gehen oder die können ihre Küche benutzen. Und da ist sie ja auch. Von daher, ist es wieder ganz anders, weil ... meine Mutter wohnt da ja. #00:11:40-0#

Luise: Ja, genau, weil es halt ihr tatsächliches Zuhause ist sozusagen. #00:11:42-9#

Zahra: Ja, genau. Sie ist da ja jeden Tagen. Und sie macht denen dann auch morgens Frühstück oder sie holt die auch vom Flughafen ab und solche Sachen. #00:11:50-5#

Luise: Ah, wie süß! #00:11:52-3#

Zahra: Ja, ich glaub, Mama braucht irgendwie so diese Unterhaltung. (lacht) Keine Ahnung! (lacht) Aber von daher ist es da wieder ganz anders, deswegen glaub ich, gibt es ganz viele verschiedene Hosts. #00:12:03-0#

Luise: Ja, das ja auf jeden Fall. Und das macht ja so ein bisschen auch den Reiz aus, dass man sich sozusagen selber aussuchen kann, worauf man Lust hat. #00:12:10-9#

Zahra: Genau. Ja, deswegen, glaub ich, trifft Airbnb so viele Leute, weil es ... man kann halt, wie gesagt, meine Company benutzt das für unsere Leute, aber ich benutzte das für meine Ferien. Und alles muss irgendwie anders sein. Oder Leute nutzen das vielleicht, um andere Leute kennenzulernen, weil sie alleine reisen. #00:12:31-0#

Luise: Genau, sowas gibt es ja natürlich auch. Dann hat man wieder so ein bisschen das, was du am Anfang auch gesagt hattest, dieses Couchsurfing-Ding so n bisschen drin. ... Da ging es ja auch viel um dieses, was du auch meintest, dieses Netzwerken und andere Leute kennenlernen und so. #00:12:45-0#

Zahra: Ja. #00:12:45-4#

Luise: Man kann das so selber anpassen. #00:12:46-4#

Zahra: Aber zum Beispiel so vorher hat Mama auch so Couchsurfing gehabt. ... Und sie war sehr gut darin, sich ein Netzwerk dort aufzubauen. Sie hatte ganz viele Reviews und alles Mögliche. Aber sie ist jetzt, sie macht das, glaub ich, gar nicht mehr. Ich glaub, sie macht nur noch Airbnb, weil sie halt auch da Geld für kriegt. (lacht) Warum nicht?! Ich mein, sie steckt da ja auch viel Zeit rein. #00:13:06-9#

Luise: Ja, genau, auf jeden Fall. Und es ist ja auch, was du auch schon wieder schon gesagt hattest, es ist ja vielleicht auch leichter, weil man sozusagen Kunde ist und man hat bezahlt und dafür kriegt man eine bestimmte Dienstleistung und es ist nicht alles so unsicher und man muss das irgendwie dann noch so diskutieren, ob das jetzt noch okay ist oder nicht, sondern es ist irgendwie professioneller. #00:13:28-0#

Zahra: Ich mein, ich hab zwar Couchsurfing nie genutzt, aber es war mir dann irgendwie, ich denk mir nur so ... Ich finde es wirklich eine sehr gute, super gute Idee, gerade für Studenten und so. Aber dann denkt man so: „Okay, muss man dafür jetzt was geben? Oder ist das jetzt, muss man jetzt mit denen rumhängen, weil die jetzt Freunde sind?“ (lacht) Oder ... Ja ... Aber bei Airbnb ist das einfach so, okay, man kann vielleicht mit denen was machen, aber es ist auch so: „Nee, ich schlaf hier nur und mach mein eigenes Ding!“ #00:13:56-3#

Luise: Genau. Und wenn du dir, also wenn wir uns jetzt sozusagen die Webseite an sich angucken, welche Informationen hast du in deinem Profil? Also da gibt es ja ganz viele Sachen, die man angeben kann. #00:14:11-5#

Zahra: Ahhh, ich hab ... Ich hab jetzt, glaub ich, als Kunde nicht so viel. (lacht)  
#00:14:16-0#

Luise: Ja. Hast du ein Foto von dir drin? #00:14:20-3#

Zahra: Ja, ich hab ein Foto von mir, ich hab, wo ich wohne, wo ich herkomme. Und dann, glaub ich, kann man so Updates machen, wenn man gerade reisen ist, also so, dass ich sage: „Okay, ich fahre jetzt nächste Woche nach Sri Lanka“ oder sowas. ... Ich kann ja mal gucken (Mausklicken), aber ich weiß nicht, ob ich so viel da hab. #00:14:38-5#

Luise: Oder es gibt ja auch so verschiedene Verifikationsstufen, so als Sicherheitsding.  
#00:14:45-9#

Zahra: Die Webseite ist auf jeden Fall super cool. #00:14:48-8#

Luise: Die gefällt dir gut? #00:14:50-8#

Zahra: Die Webseite? Ja! Die haben ja Video. ... Also die Homepage ist Video, das finde ich total cool. Das müssen wir haben, wir haben es noch nicht, also deswegen (lacht).  
#00:15:01-2#

Luise: Also ihr wollt das auch übernehmen, sowas? (lacht) #00:15:04-7#

Zahra: Ja, wir haben halt kein Video. Das ist irgendwie...doof. (lacht) ... .. Hmm ...  
(Tastentippen) ich kann mich ja mal einloggen. ... .. Okay, ich hab ein Bild von mir. ... Ach,  
ich glaub, ich hab gar nicht so viel. Ich mein, ich hab meine Messages da. #00:15:32-4#

Luise: Genau. #00:15:33-6#

Zahra: Und da kann man sehen, dass ich Reviews habe und Reference. Und da kann  
man, das ist echt ganz cool von der Seite, ich kann so meine *Holidays* so planen. Wo ich  
hin möchte, aber das ich vielleicht ne ganz andere Sache, das finde ich halt super  
interessant, wie die das halt so machen. Das ich halt so kleine ... Gruppierungen mach, wo  
ich war und welche Wohnung ich angeguckt hab, welche ich cool finde, wo ich vielleicht  
gerne hin möchte. #00:16:02-1#

Luise: Das heißt, du nutzt auch manchmal die *Wishlist*? #00:16:04-6#

Zahra: Ja, genau. Zum Beispiel so, wenn ich jetzt, zum Beispiel nächste Woche flieg ich  
nach Sri Lanka. ... #00:16:11-0#

Luise: Cool! #00:16:12-6#

Zahra: Und da hab ich mir ein paar Wohnungen angeguckt und mach mir dann so ne  
Galerie: „Ah, okay, die hab ich mir angeguckt, vielleicht wenn ich da hinfahre, ja okay,  
vielleicht kann ich die dann ansprechen“. #00:16:20-7#

Luise: Ja. Also auch so ein bisschen Inspiration und so ein bisschen ... zum Träumen und  
Planen. #00:16:27-1#

Zahra: Ja, genau, da macht man sich so seine Galerien: „Ja, okay, vielleicht fahre ich da  
und da hin nächstes Mal“ und dann ...ja. #00:16:32-5#

Luise: Gibt es denn auch irgendein *Feature*, wo du sagst, oder irgendein *Tool*, wo du  
sagst: „Ey, das vermisste ich irgendwie, das wäre cool, wenn es sowas auch nochmal  
geben könnte bei Airbnb“? #00:16:40-4#

Zahra: Hmmm ... .. (lacht) Das sollte ich vielleicht eigentlich wissen, aber die haben auf  
jeden Fall jetzt gerade so'n *Launch* gehabt von ... um sich mehr ein Netzwerk zu bilden, so  
„Create your own Airbnb“. Das haben die ja jetzt. Aber es ist noch nicht so ganz *developt*  
würde ich sagen. Da müssen die vielleicht noch so ein bisschen dran arbeiten. (lacht) Aber  
ich weiß nicht, was ich ... .. Ich hab jetzt ... Nee, ich weiß nicht eigentlich. ... Ich hab es  
gerade auch nicht so viel benutzt, gerade. #00:17:21-1#

Luise: Ja, aber das ist ja auch voll okay, wenn du sagst: „Nö, ist eigentlich, läuft eigentlich“.  
#00:17:25-7#

Zahra: Läuft, ja. #00:17:28-2#

Luise: (lacht) Und hattest du schon mal Probleme, weil dann das Internet nicht funktioniert  
hat und dann konntest du deinen Host nicht erreichen oder ... Gab es irgendwie schon mal  
so eine Situation, wo du gesagt hast: „Aahh, das war irgendwie anstrengend zu lösen“  
oder schwierig? #00:17:41-7#

Zahra: Nee, das eigentlich, nee, das hab ich eigentlich nicht. #00:17:44-4#

Luise: Ist auch alles gut gelaufen? #00:17:46-0#

Zahra: Alles cool, weil die geben einem so auch ganz oft entweder so WhatsApp oder Telefonnummer oder ... oder die behalten dich halt nur in der Plattform oder ... ja. Da kann man sich so absprechen. #00:17:56-0#

Luise: Ja. #00:17:56-6#

Zahra: Übrigens, eine Sache, die ich mir, glaub ich, keine Ahnung, ob's mir nicht so gefällt, aber es, man kann im *Search*, also im Suchfeld, kann man manchmal nicht ein Haus finden. Man kann halt Häuser finden, aber nicht zum Beispiel ... Wenn ich ein Haus weiß, zum Beispiel meine Tante in Paris, sie.... sie hat ne Wohnung in Paris, aber die wohnen eigentlich fast nur noch in ihrem Sommerhaus, deswegen vermieten die ihre Wohnung bei Airbnb. Wenn ich das suchen möchte ... ich krieg nur *Suggestions* in der gleichen *Area* so ... in der, in der gleichen// #00:18:33-5#

Luise: Stimmt! Du hast keine Chance, den Namen einzutippen und dann das Inserat zu finden, stimmt. #00:18:38-9#

Zahra: Also ich finde halt andere in der Gegend, aber es ist schwierig, genau den zu finden, so „Search by host“ oder so. #00:18:44-7#

Luise: Ja. Ah, stimmt, da hast du recht. #00:18:47-1#

Zahra: Ja. Aber vielleicht haben die das mittlerweile, aber ... ich weiß nicht, ich finde immer ihr Haus nicht, weil ich kann halt sie nicht suchen. (lacht) Ich krieg dann immer nur so Leute, ich krieg dann andere Sachen in der Zone in Paris. #00:18:59-6#

Luise: Ja. Ja, stimmt. ... Stimmt. #00:19:02-8#

Zahra: Aber vielleicht, ja. ... ja #00:19:05-0#

Luise: Und ganz allgemein, also ganz allgemein nochmal gesprochen, was würdest du sagen, was macht einen guten Airbnb-Gast aus und was macht einen guten Airbnb-Host aus? Oder, falls es dir leichter fällt, kannst du es natürlich auch sozusagen umgekehrt sagen und sagen, was ist schlechter Airbnb-Gast und was ein schlechter Airbnb-Host. #00:19:24-2#

Zahra: ...Hmm (lacht) ... ... #00:19:30-0#

Luise: Oder wie sollte sich ein guter Gast verhalten? #00:19:34-5#

Zahra: ... Ja, ich weiß nicht. Ich mein ... Ich denk mir einfach nur so: „Halt dich an die Regeln!“. Übrigens, ich hab da, ich mein: „Respektier das andere Haus!“. Ich mein, es ist jetzt kein Hotel, auch wenn man ein Hotel auch respektieren muss, aber das ist ein bisschen mehr persönlicher. Ich mein, das musst du respektieren. Da war ein Artikel von ..., das fällt mir gerade ein, das war in Kanada. Und da hat jemand ein Haus gemietet und die haben gesagt: „Oh ja, es ist nur ne Familie, die das gemietet hat“. Es war ganz viel gelogen und dann haben die eigentlich ne riesen Party dort gehabt. #00:20:09-8#

Luise: Ah, das hab ich auch gelesen! #00:20:11-2#

Zahra: Mit so 200 Leuten oder irgendwie sowas. Mit Partybussen kamen die dort an und alles. Aber die haben halt vorher gesagt: „Ja, ja“, die haben alles abgeklärt, dass sie nur



ne Familie sind und die kamen auch an der Tür an als ne Familie. Und das ist natürlich total unaktuell [inappropriate? unangebracht?]. (lacht) Aber ich mein, sowas ist einfach nur, respektier dass es jemand anderes' Haus ist! Das ist ja jetzt nicht einfach ein ... es ist jetzt auch kein ... Holiday Planner, das es nur dafür ... Ich mein, natürlich ist es das, aber es ist jetzt nicht ... ne riesen Gesellschaft, die irgendwie Party-Häuser hat. Es ist wirklich ein persönliches Haus. #00:20:49-6#

Luise: Ja, das stimmt. #00:20:51-3#

Zahra: Wenn das, auch wenn das vielleicht ein bisschen neutral gemacht worden ist. Es ist irgendwie ... Man sollte das vielleicht ein bisschen mehr respektieren. Ein bisschen mehr ... Man kann vielleicht ein bisschen mehr ... Wie heißt das? ... Flexible sein. Man muss nicht unbedingt so „Oh, Check-In is at twelve“ oder so. Sondern es ist irgendwie so, man kommt halt dann an, dann kann man ... ja, ein bisschen flexibler sein. #00:21:17-5#

Luise: Es einfach ein bisschen lockerer sehen. #00:21:18-7#

Zahra: Ja. Genau, also so ... für den Gast und für den Host. #00:21:23-3#

Luise: Ja. Das stimmt, dass der Host sich quasi auch flexibel auf seinen Gast einstellt. #00:21:29-5#

Zahra: Ja, genau. Ich mein ... das macht es halt aus, dass es auch anders ist als ein Hotel, vielleicht. Ah, ich weiß nicht, (lacht), ob das eine Antwort ist. #00:21:40-2#

Luise: Ja! Auf jeden Fall! Wir sind auch gleich schon am Ende, ich hab auf jeden Fall, eine Frage hätte ich noch an dich, die ich noch gerne loswerden wollen würde. Und zwar noch mal zu diesem Bewertungssystem: Glaubst du, dass du dich anders verhältst, weil du später von deinem Host bewertet wirst? Spielt das während deines Aufenthalts in irgendeiner Art und Weise eine Rolle für dich? #00:22:00-7#

Zahra: Hmmm ... Ich mein, natürlich möchte man keine schlechten Bewertungen haben, aber ich glaub, wenn alle sich einfach an die Regeln halten und Respekt für alle Leute haben, dann sollte das auch gut gehen. Dann sollte man auch ne gute Reference haben. Und natürlich können bestimmt auch Sachen schief gehen oder man hat andere Erwartungen als Host oder Gast, und dann können natürlich Sachen schief gehen, aber dann (seufzt) ... Ach, weiß nicht, wenn man ne schlechte Bewertung bekommt, dann kann man darauf doch auch kommentieren und seine Meinung dazu abgeben und sagen: "Wir haben uns missverstanden" oder// #00:22:38-4#

Luise: Genau, ja, das stimmt. #00:22:40-8#

Zahra: Ja und natürlich, wenn das halt ... Ich mein, wenn alle deine *References* schlecht sind, dann ist vielleicht irgendwas mit dir selbst nicht gut. (lacht) #00:22:48-9#

Luise: (lacht) Dann bist du vielleicht nicht der beste Ga// #00:22:51-1#

Zahra: Dann muss man sich vielleicht selber überlegen: „Okay, mach ich vielleicht was falsch hier?“ (lacht) #00:22:55-7#

Luise: Ja. #00:22:56-6#

Zahra: Hmm...Ja, also natürlich ist das schon wichtig, aber das ist nicht das, woran ich denke, wenn ich da bin. #00:23:03-7#

Luise: Ja, ... okay. Voll schön! Wir wären quasi jetzt am Ende, von meiner Seite aus. Ich sag dir auf jeden Fall schon vielen, vielen Dank für deine Zeit! Wenn du noch irgendwas hast, was dir jetzt eingefallen ist, wo du sagst: „Ah, das muss ich aber irgendwie auch noch erzählen zu Airbnb“ ... dann kannst du das gerne noch machen. #00:23:25-4#

Zahra: Nee. #00:23:25-1#

Luise: (lacht) #00:23:26-7#

Zahra: Ich glaub, ich hab schon ziemlich viel erzählt jetzt. Ich weiß nicht, mir fällt eigentlich nichts ein. Es ist auf jeden Fall eine Plattform, von der ich denke, die wird ziemlich viel wachsen in der Zukunft. #00:23:38-1#

Luise: Ja, die haben, die sind ja jetzt auch schon echt krass. Ich glaub, die gibt es seit 2008 oder ...// #00:23:44-8#

Zahra: Ich find es auf jeden Fall super cool. Genauso, ich mein, solche Sachen wie ... Airbnb und Uber, kennst du Uber? #00:23:52-7#

Luise: Ja, klar. #00:23:52-9#

Zahra: Okay, ich weiß gar nicht, ob das auch so groß in Deutschland ist. ... Solche Sachen, wo einfach der einfache Mensch oder *the individual* sozusagen, plötzlich aus seinen eigenen Sachen ein Business machen kann, solche Sachen, glaub ich, werden vielmehr wachsen in der Zukunft. Das sieht man auch jetzt. Weil man einfach mit dem was hat, den anderen was anbieten kann. Aber natürlich ist da ein Geldaustausch und solche Sachen. ... Ja, gibt halt Freiheit für den Individuellen. #00:24:25-8#

Luise: Ja. ... Das würde ich auch auf jeden Fall so sagen, das stimmt. #00:24:30-0#

Zahra: Zum Beispiel Uber. Die ganzen Taxis finden das ganz furchtbar, // #00:24:35-6#

Luise: Ja, da ist ja auch total der Diskurs. #00:24:38-2#

Zahra: Aber ich nehme zehnmal lieber ein Uber als ein anderes Taxi! (lacht) Ja. #00:24:43-3#

Luise: Auch einfach weil es persönlicher ist? #00:24:45-8#

Zahra: ... .. Oh, okay, das zum einen. Aber auch, weil meine Kartendetails wieder da drin sind. #00:24:53-2#

Luise: Ja, okay, stimmt. Weil es wieder sozusagen// #00:24:54-8#

Zahra: Ich brauch nicht an Geld denken. Genauso wie bei Airbnb, ich brauch nicht an Geld denken. #00:24:58-8#

Luise: Ja, das stimmt. Es ist schon alles abgeklärt, wenn man ankommt. #00:25:02-3#

Zahra: Ja, bei Airbnb ist natürlich wieder ... Ach, nee, bei Uber und vielleicht auch bei Airbnb, weiß nicht so genau, da steht auch überall, wo ich bin. Zum Beispiel bei Uber finde ich das sicherer, wenn ich auch im Ausland bin, dass ich ein Uber bestelle, mit jemandem fahr und dann kann man nachher gucken, wo ich war. #00:25:20-1#

Luise: Ja. #00:25:21-4#

Zahra: Wenn ich vielleicht irgendwie, wenn die mich woanders hinfahren, können die sehen, wo die mich hinfahren. #00:25:24-9#

Luise: Ja, das stimmt. Man hat doch noch ein bisschen mehr *Back-Up*. #00:25:28-9#

Zahra: Genau, das finde ich halt irgendwie ... das finde ich halt gut. (lacht) #00:25:34-6#