

Interview mit Erika, Airbnb-Gast, telefonisch, 26.02.2016

Interviewer: TF, Transkription: TF

Thomas: Wenn du dich vielleicht ganz kurz vorstellst, so ganz klassisch, Name, Alter, Beruf und ja. #00:02:05-8#

Erika: Gut, also mein Name ist (*Erika*), ich komme aus (*Name des Wohnorts*), in Österreich. Ich bin 56 Jahre alt und bin von Beruf Fach-Vorständin für Ernährungswirtschaft in einer berufsbildenden höheren Schule in (*Arbeitsort*). Diese berufsbildende höhere Schule bildet also Schüler im Bereich Ernährung und Tourismus aus und sie machen Abitur und ja und gehen dann auch teilweise in den Tourismus oder eben in anderen Gebieten, studieren weiter und so in die Richtung. #00:02:42-4#

Thomas: Aha, und dann sind Sie, bist du dann eh auch vom Fach quasi, wenn man vom, über Tourismus spricht. #00:02:47-5#

Erika: Naja, mit Tourismus also nicht so, eher mehr Gastronomie und Ernährung ... ist mein Fachgebiet. #00:02:53-1#

Thomas: Okay. Mhm, und dann zu Beginn vielleicht, wenn du vielleicht einfach kurz erzählst, wie du zu Airbnb gekommen bist und warum du dich da überhaupt angemeldet hast? #00:03:07-8#

Erika: Ja, also wenn ich mich recht erinnere, mein erster Kontakt mit Airbnb war eben bei einer Reise nach New York. Und diese Reise habe ich mit einer Freundin und deren Tochter angetreten und geplant. Und die Tochter, die ist so zur damaligen Zeit so ungefähr 30 gewesen und die hat diese Plattform gekannt. Und da haben wir eben zum ersten Mal eine Airbnb-Wohnung in Anspruch genommen und ich war dann eigentlich von dem Angebot sehr angetan, weil es total für uns gepasst hat. #00:03:39-2#

Thomas: Und das war so, wann war das ungefähr? #00:03:42-0#

Erika: Das war im Jahr 2012 glaub' ich, ja. #00:03:49-6#

Thomas: Ja, ist schon ein bissl länger her sogar. #00:03:51-6#

Erika: Ja. #00:03:52-4#

Thomas: Und das hat aber damals diese Tochter gebucht? #00:03:57-3#

Erika: Die Tochter gebucht, genau. #00:03:57-9#

Thomas: Und du hast dich später erst dann da bei Airbnb angemeldet? #00:04:02-4#

Erika: Eben, genau. Ich hab' mich dann erst später eingeklinkt, ja. Bei der nächsten anstehenden Reise dann, ja. #00:04:09-3#

Thomas: Und insgesamt hast du es jetzt bislang so, wie oft genutzt? #00:04:14-7#

Erika: Naja, also nach New York ist dann eben Hamburg gekommen, dann war, ach (seufzt) ich hätt' mir das vorher irgendwie vorbereiten sollen. Aber letztendlich war im Vorjahr dann noch San Remo dabei und da war ich dann völlig auf mich gestellt beim

ganzen Prozedere. Also da hab ich dann nicht mehr Hilfe in Anspruch nehmen müssen.
#00:04:34-9#

Thomas: Okay, also du hast das dann über andere Leute immer so erklärt bekommen und dann? #00:04:41-1#

Erika: Genau, ja. #00:04:42-4#

Thomas: Okay, sehr gut. Also das waren diese drei Mal. #00:04:44-7#

Erika: Ja, nein, ich glaub' Berlin war auch einmal dabei, wenn ich mich richtig erinnere, ja.
#00:04:50-0#

Thomas: Mhm, und so, ... was, die Motivation dahinter war das, dass die erste Erfahrung einfach so gut war oder// #00:05:00-3#

Erika: Also, die Motivation, warum mir das, also, warum mir das auch so gut gefällt ist, weil man ja eben dann eine Wohnung. Also ich miete immer eine Wohnung, also nicht ein Zimmer, sondern eine ganze Wohnung und dadurch kann ich mich, also besser, also, mehr Raum, mehr Platz und ich hab' das schon gern, also wenn ich verreise, dass ich dann doch einen Raum für mich hab' und nicht dann mit Freundin und deren Tochter oder so dann vielleicht ein Zimmer teilen muss. Und das ist eben ausschlaggebend. Außerdem kriegt man da einen ganz guten Einblick in die Kultur der Länder oder so, wie die wohnen und wie da die Wohnungen so gestaltet sind oder so irgendwie. Das gefällt mir eben auch sehr gut. #00:05:42-8#

Thomas: Mhm, und das wär auch so ein Unterschied zum Hotel? #00:05:47-2#

Erika: Ja. Also zum Hotel ist einfach mehr Platz und ja, einfach man, man kommt auch in Gegenden vielleicht, die man ja sonst im Hotel auch nicht so kennenlernen würde, weil die Wohnungen ja oft außerhalb vom Zentrum sind und, aber das macht mir nichts aus.
#00:06:05-8#

Thomas: Ja, aber so in klassische Hotels fährst du aber trotzdem noch, oder also du machst jetzt nicht// #00:06:10-3#

Erika: Ja, aber eher selten, also das ist, ein klassisches Hotels hab' ich in letzter eigentlich nur mehr gehabt, wenn ich beruflich auf Seminar oder so war, dann sind diese Hotels eh vorgegeben, aber wenn ich jetzt sag', ich mach eine, ich verreise mit jemand anderen und dann hab' ich eigentlich in letzter Zeit nur mehr dieses Airbnb. #00:06:33-0#

Thomas: Aha, sehr gut. Aber nutzt das jetzt nur als Gast oder? Also dass du zu Hause irgendwie Zimmer untervermietest oder so was, das machst du nicht oder? #00:06:40-1#

Erika: Ich selber? #00:06:43-3#

Thomas: Mhm. #00:06:43-8#

Erika: Nein, also ich hab' zwar schon einmal geliebäugelt, wie das sein könnte, weil wir haben ja auch eine Wohnung, die wir nicht so nützen und ob wir eventuell das einmal andenken sollten, aber da bin ich da wieder davon abgekommen, weil die rechtliche Lage in Österreich oder in Salzburg, ich weiß nicht, das ist nicht so ganz geklärt und ich glaub' da muss man ab, wenn acht Parteien im Haus wohnen, muss man dann die Einverständniserklärung holen oder so. Also da bin ich ein bissl vorsichtig und das ist nicht

unbedingt so dringend jetzt nötig, dass ich die Wohnung jetzt vermiete auf Airbnb, ja.
#00:07:21-8#

Thomas: Mhm, und du nutzt aber Airbnb nur, wenn jetzt konkrete Reisen anstehen, dass du dann da nach Unterkünften// #00:07:24-1#

Erika: Mhm, ja ich weiß nicht, wie könnte man es sonst nutzen? Wüsste ich jetzt eigentlich nicht. #00:07:31-9#

Thomas: Ja, es gibt ja zum Beispiel, weiß nicht, man kann sich auch so mal die Website mal anschauen und es gibt ja auch diese// #00:07:39-5#

Erika: Aha, ja, das mach' ich schon öfters, ja genau. Das mach' ich dann schon öfters
#00:07:41-0#

Thomas: Es gibt so *Wishlists* zum Beispiel, wo man sich dann Inserate merken kann zum Beispiel, wo man irgendwann man hinfahren will, dass man das dann irgendwie so//
#00:07:51-1#

Erika: Ach so, nein, ich fahr, also da müsste ich eigentlich schon eine konkrete Idee also da sein, dass ich halt einmal schau': Ja was gibt's denn jetzt in Oberitalien? Oder so. Also da wär es irgendwie so wie, im Vorjahr war ich eben in San Remo. Ich hab' genug, genau gewusst San Remo, aber ich hab' gesagt Oberitalien, also da dieses Gebiet und da hab' ich halt dann geschaut, was so ansteht und was geboten wird, ja. #00:08:13-1#

Thomas: Mhm, okay. Und so jetzt rückblickend auf die bisherigen Reisen, was war da so ein besonders schöner Moment, den du da erlebt hast als Airbnb-Gast? #00:08:27-2#

Erika: (lacht) Also, im Zusammenhang mit Gastgebern oder so irgendwie oder ganz unabhängig davon? #00:08:35-5#

Thomas: Naja, fürs Gesamte betrachtet vielleicht, was so jetzt, so, als erstes in Erinnerung// #00:08:39-3#

Erika: Aber es muss ursächlich mit Airbnb zusammenhängen, oder? #00:08:41-1#

Thomas: Ja, genau. #00:08:43-1#

Erika: Bei unserer ersten Reise nach New York, also das war also dann wirklich ideal, dass wir eine Wohnung gehabt haben, die so ein bissl außerhalb war, in Brooklyn war das, weil damals war dieser Hurricane, Sandy, und da war ja New York völlig lahmgelegt, also kein Strom und nichts. Und wir haben eben dann die Wohnung gehabt und haben uns selber, und dort war noch Strom in Brooklyn, und wir haben uns Nudeln kochen können und man hat sich halt selber ((verpflegen)) können und die anderen Gäste, die in einem Hotel in Manhattan gewohnt haben, die haben das alles nicht, also die waren eingeschlossen eigentlich, weil kein Lift und nichts gegangen ist, ja. #00:09:15-5#

Thomas: Okay (lacht), also abgesehen davon vielleicht, also jetzt (lacht) das war ja eher so höhere Gewalt, sagt man. #00:09:27-7#

Erika: Ja, nein sonst kann ich eben vom Vorjahr, von San Remo berichten, also die Vermieterin, die war sehr engagiert und sehr hilfsbereit und das ist mir auch zugute gekommen, weil sie war gebürtige Deutsche, also wir haben auch kein sprachliches Problem gehabt und dadurch war eben auch die Kommunikation, die wir im Vorfeld gehabt

haben, war sehr leicht für mich. Und sie hat mich auch abgeholt und ja, war wirklich ganz eine gute Gastgeberin, ja. #00:09:55-3#

Thomas: Okay, mhm, kannst du dich auch an so einen Moment erinnern, den du als jetzt unangenehm empfunden hast oder in Erinnerung hast? #00:10:03-5#

Erika: Mm, nein, eigentlich nein, kann ich mich jetzt wirklich nicht erinnern an irgendetwas Unangenehmes. Ich hab' bis jetzt immer Glück gehabt, ja. Ich schau mir auch auf der Homepage ziemlich genau die Wohnungen an, also, da hab' ich jetzt schon ein bissl einen Blick dafür, ob das jetzt was sein könnte oder nicht. #00:10:22-2#

Thomas: Okay, und worauf achtest du da im Besonderen bei den Inseraten, wenn du dir das jetzt anschaust? #00:10:27-8#

Erika: Naja, da schau ich jetzt einmal, ob die Größe entsprechend ist, also ob für die Mitreisenden genügend Räume zur Verfügung stehen, dass man halt auch wirklich die Wünsche, die man hat, eben da erfüllen kann. Und dann schau ich natürlich schon auch ein bissl die Lage und dann halt die Ausstattung der Wohnungen und die Bewertung. Ja. #00:10:47-5#

Thomas: Okay #00:10:49-1#

Erika: Ist auch wichtig ja #00:10:50-9#

Thomas: Mhm, und so, du hast ja dann wahrscheinlich ein eigenes Profil, musst du ja auch, wenn du da was buchst? #00:10:59-6#

Erika: Ja, genau, hab ich #00:11:00-4#

Thomas: Welche Informationen hast du da in deinem Profil? Ist das recht umfangreich oder eher kurz? #00:11:06-3#

Erika: Mein Profil? #00:11:07-8#

Thomas: Mhm. #00:11:08-2#

Erika: Nein, das ist wahrscheinlich ziemlich kurz und knapp gehalten, weil das hab' ich nur damit ich buchen kann. Ich kann mich jetzt gar nicht mehr erinnern, was ich da jetzt alles hineingeschrieben hab', aber wahrscheinlich wirklich nur ganz kurz. #00:11:20-5#

Thomas: Aber schon so eine kurze Beschreibung deiner Person und ein Foto #00:11:24-9#

Erika: Genau und ein Foto. #00:11:28-1#

Thomas: Und so// #00:11:30-2#

Erika: Ich hab's aber nie irgendwie aktualisiert oder so. Da müsst ich jetzt einmal schauen, ob ich da vielleicht noch irgendwas nach muss oder so, das weiß ich nicht. #00:11:36-3#

Thomas: Oder so was, dass du deinen Ausweis eingescannt hast oder so etwas? #00:11:39-6#

Erika: Nein, das hab ich nicht. Nein. #00:11:46-2#

Thomas: Möchtest du auch nicht? #00:11:48-8#

Erika: Ich weiß nicht, das war ja noch nie gefragt, wieso. Nein, das war noch nie gefragt, und ich glaub ich hätte da eben, da würd' ich sicher nachfragen, weil Personen, mit Computer und Internet und Medien und Sicherheit, ein bissl sich auskennen, ob das jetzt sinnvoll wäre. Ich wüsste nicht, warum man da den Ausweis einscannen sollte. #00:12:11-3#

Thomas: Manche Gastgeber verlangen das, glaube ich. #00:12:16-7#

Erika: Ach, so. Okay. #00:12:19-1#

Thomas: Aber das ist dann unterschiedlich. Aber das würdest nicht so gerne machen, wenn ich das richtig #00:12:22-6#

Erika: Nein, würd' ich nicht so gern machen. Ja, da hätte ich eben Bedenken, dass damit irgendwie, ja, was passiert, das ich nicht möchte. #00:12:31-1#

Thomas: Und sonst so ein bissl technisch betrachtet vielleicht, was gefällt dir besonders gut so an Airbnb, an der Website oder an der Plattform wie man sie nutzt? #00:12:41-2#

Erika: Ja, mir gefällt das so gut, wenn ich da irgendwelche Suchkriterien eingebe, dass also gleich die Vorschläge kommen und das ich dann gleich rechts sehe, wo befindet sich jetzt diese Wohnung oder so. Das wird ja da gekennzeichnet. Also das finde ich schon gut und man kann auch bei den Gekennzeichneten hin klicken und sagen, und dann scheint die Wohnung auf. Also das finde ich eigentlich sehr benutzerfreundlich. #00:13:03-4#

Thomas: Mhm. #00:13:05-6#

Erika: Man findet das schnell, ja #00:13:05-9#

Thomas: Gibt es auch irgendwas, was dich nervt oder was du nicht so gern nutzt oder was dir fehlt vielleicht, was man nicht machen kann? #00:13:11-8#

Erika: Nein, jetzt, es kommen jetzt zum Beispiel immer wieder irgendwelche von Airbnb so Newsletter oder wie ich da sagen soll. Ob ich jetzt am Wochenende verreisen will usw. Aber das schau ich mir nicht an. Wenn ich nichts Konkretes hab, dann schau ich mir das jetzt nicht an, was da kommt. #00:13:27-9#

Thomas: Und auf welchen Geräten nutzt du das denn? Ist das dann zu Hause// #00:13:35-1#

Erika: Eigentlich nur auf meinem Laptop, also ja. #00:13:37-0#

Thomas: Und hauptsächlich dann zu Hause, wenn du etwas buchst. #00:13:39-0#

Erika: Ja, genau. #00:13:40-4#

Thomas: Okay, also so die App oder so etwas hast du nicht? #00:13:43-6#

Erika: Nein, hab ich nicht. #00:13:43-6#

Thomas: Mhm. Okay, ja und so ganz allgemein vielleicht, was macht für die einen guten Gastgeber aus? Du hast da schon von Sam Remo ein bissl was gesagt, dass das ganz super war. #00:13:56-6#

Erika: Ja, also. Genau, für mich hat, also erstens einmal, dass sie rasch antworten. Das find' ich gut. Und dann halt natürlich, wenn die Kommunikation gut funktioniert, also in dem Fall, die hat Deutsch gekonnt, dann war mir das schon wesentlich eine Erleichterung, weil Italienisch kann ich nicht und Englisch, sonst hätte halt das Ganze auf Englisch funktionieren müssen. Und ja, der Gastgeber halt auch eben, dass er sich pünktlich meldet und dass er eingeht auf die Fragen, die man hat. Weil oft sind das ja dann, wahrscheinlich für den Gastgeber eh immer wieder die gleichen Fragen: Wie komm ich vom Bahnhof in die Wohnung? Und solche Sachen halt, solche Kleinigkeiten, aber die halt für einen selbst, der einen Urlaub plant, wichtig sind und das man halt da möglichst rasch eine Antwort kriegt. Und dann halt auch eben, wie in San Remo eben, da bin ich eben abgeholt worden. Ich meine, es hätte sicher die Möglichkeit gegeben, dass ich mit einem öffentlichen Verkehrsmittel zur Wohnung hinfahre, aber sie hat das selbstverständlich gleich gemacht und es war mir natürlich auch willkommen, weil dann ist das auch leichter gewesen. Aber bei den anderen Wohnungen, die ich gehabt habe, da in Hamburg und in New York, da sind wir mit dem Taxi halt hingefahren und das war auch kein Problem. Und in New York zum Beispiel, die Dame, wo wir da gewohnt haben und wie dann diese Warnung heraus gekommen ist, dass da jetzt der Hurricane kommt. Die hat uns dann Mineralwasser vor die Tür gestellt, also so quasi wenn wir halt jetzt, weil es war ja dann die Rede, dass man einige Tage nicht aus dem Haus kommt, damit wir halt zumindest genug Wasser haben oder so irgendwie. Hab ich auch nett gefunden. #00:15:29-5#

Thomas: Also dass sich die dann gekümmert hat, wenn etwas Unvorhergesehenes passiert. #00:15:37-9#

Erika: Genau. Ach, jetzt ist mir eingefallen, Lissabon war ich ja auch noch. #00:15:39-8#

Thomas: Ach ja. #00:15:41-6#

Erika: Ja, und da haben wir zum Beispiel überhaupt keinen Kontakt gehabt, also da war nichts, ja. Hat uns aber jetzt nicht wirklich gestört und es war jetzt nicht wirklich notwendig, weil es ist Gott sei Dank nicht irgendwas aufgetreten, wo man da auch mit dem Vermieter wirklich Kontakt haben hätten sollen. #00:15:57-1#

Thomas: Okay, und was würdest du so im Umkehrschluss so einen schlechten Gastgeber ausmachen? #00:16:02-8#

Erika: Naja, schlechter Gastgeber, würd' ich schon sagen, dass zumindest einmal Angaben, die er selber angibt über die Wohnung, dass das wirklich passt und dass das stimmt. Nicht dass dann irgendetwas anders ist und ja... Schlechter Gastgeber, also mir ist halt sehr wichtig die Sauberkeit in den Wohnungen und dass halt wirklich die Angaben dementsprechend sind. Also so einen persönlichen Kontakt, dass der drei Mal am Tag nachfragt, das brauch ich eh nicht, das muss eh nicht sagen. Und eben in Sam Remo, die Gastgeberin, die hat auch noch so eine richtige Gästemappe in ihrer Wohnung liegen gehabt, so wie in einem Hotel, wo man wirklich schauen hat können, Arzt und Zugverbindungen und Landkarte, die beste Pizzeria usw. Das war halt da alles drinnen. Das hab ich auch als ganz angenehm empfunden, ja. #00:16:52-6#

Thomas: Mhm. Und jetzt so vielleicht nicht den Gastgeber betreffend, aber als Gast, was findest du ist ein guter Gast oder bzw. ein schlechter Gast? #00:17:07-3#

Erika: Ach so. Naja, ich kenn nur halt, wenn ich irgendwo in einer Wohnung komme, dann muss mir schon das bewusst sein, dass ich also etwas Privates, und dann schau ich schon, dass ich die Wohnung ungefähr in einem Zustand verlasse, so wie ich sie angetroffen habe. Also ich würd' nie Berge von Geschirr stehen lassen oder jetzt vielleicht die Wände verschmutzen oder sonst irgendwas also da schau ich wirklich, dass das auch passt. Das ist mir nämlich auch bewusst, dass das etwas Privates ist und das man einfach da gewisse Regeln einhält, oder auch zum Beispiel mit Lärm und mit Nachbarn und so, dass man sich da ansprechend, dementsprechend verhält und nicht dann in der Nacht eine Party feiert oder so irgendwie. Also das ist für mich etwas, was ein Gast nicht machen soll. #00:17:55-6#

Thomas: Mhm, und du hast schon gesagt, ihr habt dann eigentlich immer ganze Wohnungen gehabt. #00:18:00-2#

Erika: Ja, mhm, ganze Wohnungen. #00:18:01-1#

Thomas: Das heißt ihr habt da jetzt auch nicht so viel Kontakt jeweils mit den Vermietern gehabt? #00:18:08-4#

Erika: Nein #00:18:08-9#

Thomas: Und das heißt, es war dann nie wer da, wo man dann jetzt besonders auf den Rücksicht nehmen hat müssen? #00:18:17-0#

Erika: Genau, ja genau. #00:18:19-4#

Thomas: Wie bist du vielleicht mit dem// #00:18:20-3#

Erika: ((Das würd im Grund)) #00:18:20-8#

Thomas: Entschuldigung. #00:18:21-2#

Erika: Ja, das würd ich nie machen, so ein WG-Zimmer so quasi halt, das wär' nichts für mich. Da bin ich schon ein bissl zu alt. #00:18:29-0#

Thomas: Aber es sind ja dann trotzdem irgendwie, wahrscheinlich, so persönliche Gegenstände oder so etwas da, wie gehst du damit um, dass da// #00:18:36-1#

Erika: Ja, das respektiere ich. Für die in Hamburg, die hat dann auf den Schubladen dann so Klebeetiketten gehabt und die hat geschrieben „Privat“ und also überall, es war da irgendwo eine Beschreibung, überall wo also dieses Etikett drauf gewesen ist, hat sie nicht gewollt, dass man da aufmacht oder hineinschaut oder benützt und das hab ich respektiert. Das waren also Schubladen und ja. #00:18:59-3#

Thomas: Das war dann auch erleichternd, dass man weiß, was jetzt dann jemanden vorgesehen ist. #00:19:02-6#

Erika: Ja, aber in der Regel, da halte ich mich wirklich sehr zurück. Da würd' ich nichts nehmen oder anschauen oder sonst was. Es hat schon Wohnungen gegeben, da waren eben Bücher da über Berlin und da hat man irgendwie sich informieren können. Aber die waren schon so also, dass man sie, dass sie halt öffentlich gewesen sind, für die Gäste gedacht gewesen sind. #00:19:21-2#

Thomas: Also das merkt man dann auch, was jetzt dann da- #00:19:25-4#

Erika: Ja, genau, ja. ... Und das ist aber für den Gast auch erleichternd, wenn er weiß, das ist tabu und das darf ich benützen oder so irgendwie. #00:19:35-8#

Thomas: Dass das geregelt ist. #00:19:36-0#

Erika: Ja, genau, dass das klar definiert ist. Mhm. #00:19:40-0#

Thomas: Und so wenn du dann das erste Mal so die Wohnung betrittst von dem Gastgeber, worauf achtest du oder wie verhältst du dich da oder was machst du dann? #00:19:50-3#

Erika: Naja, ich schau mich mal um, ob's stimmt, also ob es genau so ist, wie ich, ja, wie ich es halt in den Abbildungen gesehen hab'. Und ja, also, das war eigentlich genau so, wie ich es gesehen hab, also, ja. Also ich find' mich dann gleich zurecht, weil die Abbildungen, ja, eben im Internet waren und ich hab mir das schon ungefähr dann zurecht gelegt, wo muss da jetzt ungefähr dieses Zimmer oder jenes Zimmer sein und das geht ganz gut. #00:20:17-6#

Thomas: Also hat man eigentlich schon so einen bisschen einen Eindruck vorher bekommen. #00:20:20-6#

Erika: Einen Plan im Kopf, ja. Genau. #00:20:22-3#

Thomas: Und die Gastgeber, waren die dann, also in Lissabon hast du gesagt, dass du die gar nicht getroffen hast, aber waren die sonst da? #00:20:25-8#

Erika: Nein, da war nur die Putzfrau, quasi die halt diesen Schlüssel da verwaltet hat, also ja, aber ich glaub, diese Gastgeber in Lissabon, das waren Franzosen und die waren gar nicht im Lande. Also die wären auch gar nicht in der Nähe gewesen. #00:20:43-3#

Thomas: Und sonst so, waren die sonst da und haben dann so// #00:20:44-5#

Erika: Ja, in Hamburg haben wir uns mit der getroffen, das war eine relativ junge ((Frau)), die ist dann, während dieser Zeit, wo wir die Wohnung gemietet haben, war die bei irgendwelchen Freunden in Berlin und wir haben also nur die Schlüsselübergabe geregelt und in Amerika, in New York, haben die also praktisch eine Etage tiefer gewohnt. Das war ein Reihenhaus und ja, die haben wir halt öfters, wenn wir halt so, wenn's uns halt im Stiegenhaus begegnet sind auch gesehen. #00:21:12-6#

Thomas: Aber so die Begrüßung oder so, dass die dann die Wohnung herzeigt haben oder so etwas. War schon so, dass man kurz spricht #00:21:14-9#

Erika: Ja, schon. Das war schon so. Genau, und alles erklärt und noch Tipps gegeben, wo die nächste U-Bahn-Station usw. Das war dann schon, ja. #00:21:26-9#

Thomas: Okay, also so ein kurzes Gespräch und ein paar Infos #00:21:29-0#

Erika: Also ich hab' eigentlich schon alles erlebt, zwischen ganz herzlicher und ganz genauer Erklärung, wo ist was und welchen Sender und wie den Fernseher und so weiter, eben bis überhaupt keinen Kontakt in Lissabon, aber sonst, ja #00:21:42-3#

Thomas: Obwohl du es jetzt noch gar nicht so oft genutzt hast #00:21:48-2#

Erika: Naja, vier Mal, aber, ja, eigentlich vier verschiedene Varianten kennengelernt.
#00:21:53-7#

Thomas: Und wenn dann die Wohnung wieder verlässt, worauf achtest du oder was machst du dann bevor du gehst oder beim Gehen? #00:22:00-5#

Erika: Ja, eigentlich, wie ich gesagt hab', weil mir das ein Anliegen ist, dass ich, dann, ersten einmal, ja, die Wohnung ordentlich hinterlasse, also ich schau, dass das Geschirr abgewaschen ist, dass die Fenster geschlossen sind, dass das Licht abgedreht ist und ja, dass man halt, dass halt der Müll rausgetragen usw. Das mach' ich schon. #00:22:24-7#

Thomas: Und wenn jetzt der, dieser Gastgeber zum Beispiel nicht da ist, schreibst du dann auch einen Zettel oder irgendwas oder so eine Nachricht über andere Wege?
#00:22:31-5#

Erika: Ach, so, naja, also ich hab' eigentlich immer ein paar Mozartkugeln im Ding, und ich stell' die dann hin und schreib „Herzlichen Dank usw.“ Also. #00:22:40-9#

Thomas: Also so eine kleine Geste halt. #00:22:41-1#

Erika: Ja, genau, mhm. #00:22:42-9#

Thomas: Und ... hast und hattest irgendwie mit einem der Gastgeber nach dem Aufenthalt auch noch irgendwie Kontakt oder? #00:22:53-9#

Erika: Eigentlich nicht, nein, nein. #00:22:55-5#

Thomas: Also hat sich das beschränkt auf den Aufenthalt. #00:22:56-5#

Erika: Ja, genau, mhm. Ja. #00:22:59-9#

Thomas: Okay, und du hast vorher schon von dieses Franzosen in Lissabon erzählt. Es gibt ja in mehreren Städten und so, oder es gibt ja öfter den Fall, dass Leute das eben nur anmieten, also Zimmer oder Wohnungen anmieten, um bei Airbnb die reinzustellen. Wie findest du das so? #00:23:22-8#

Erika: Mhm, nein, ich find', das find ich nicht in Ordnung, weil da ist. Ich stell' mir halt unter dem Grundgedanken Airbnb was Anderes vor, dass die, also, warum das überhaupt, ja, praktisch, so groß geworden ist und so, dass da eigentlich eine andere Philosophie dahinter steht als wie reine Geschäftemacherei und das ist nicht unbedingt so, das was ich, wenn ich wüsste, das ist jetzt eine Wohnung, wo einer das hat und der möchte nur ein Geschäft machen, dann würd' ich es wahrscheinlich nicht mieten oder wenn es sich vermeiden lässt halt nicht mieten. Aber ich hab' das auch schon gehört. Angeblich soll das in Wien auch so sein. Dass da wirklich Leute, davon, die Miete kassieren, also die volle Miete plus Gewinn und hab' das nur mehr für Airbnb eben. Und das find' ich nicht richtig, nein. #00:24:12-1#

Thomas: Aber ein lukratives Geschäft wahrscheinlich, ja. #00:24:14-1#

Erika: Ja, wahrscheinlich. Aber ich weiß nicht, wie es rein rechtlich ist. Da kenn ich mich zu wenig aus. #00:24:21-7#

Thomas: Das ist, glaub' ich, unterschiedlich geregelt. #00:24:23-3#

Erika: Ja, ja, genau. Und ich hab' auch da auch Verständnis, wenn sich da jetzt dann die Tourismuswirtschaft dagegen auf, also beschwert, weil das nicht richtig ist, dass da einer praktisch so leicht dann viel Geld macht. Das find' ich nicht// #00:24:40-5#

Thomas: Und zu eine Frage vielleicht so zum, ja, es ist ja das, dadurch, dass das halt so eine Plattform braucht man ja meistens auch Internet, um das zu nutzen usw.
#00:24:52-1#

Erika: Ja, mhm. #00:24:53-5#

Thomas: Hattest du da schon mal Probleme, weil das Internet irgendwie nicht gegangen ist oder du, und du deinen Gastgeber erreichen musstest über die Plattform oder so was oder irgendwas Ähnliches in der Art oder #00:25:05-5#

Erika: Ja, es war da im Vorjahr, war's einmal mit San Remo und da hab' ich nämlich gleich draufklickt, glaub ich, wo diese Buchungsbestätigung oder so gekommen ist, wo dann steht: Nehmen Sie Kontakt mit Ihrem Vermieter auf. Und da ist aber das, weiß ich nicht, war das abgelaufen oder so, ich hab' also dann wieder meine Daten dann neu eingeben müssen, dann war aber wieder die Verbindung da. #00:25:26-5#

Thomas: Okay. #00:25:27-6#

Erika: Also, da war, ich kann's jetzt nicht mehr genau sagen, wie das war. Aber das war dann, und ich hab' mich dann gewundert, ja warum schreibt sie nicht zurück? Und sie hat das in Wirklichkeit nicht weitergeleitet gekriegt. #00:25:38-5#

Thomas: Okay, aber das war beim Buchen jetzt// #00:25:41-3#

Erika: Das war nach dem Buchen, wo ich dann irgendeine Frage wegen Anreise oder so irgendetwas ((hatte)). Ja, mhm. Direkt an den Vermieter und da, irgendwas// #00:25:52-4#

Thomas: Und dann bist du drauf gekommen, dass das nicht gesendet wurde und dann hast du es noch mal// #00:25:55-0#

Erika: Genau, ich hab es einfach dann auf einem Weg noch mal probiert und dann ist es gegangen, ja. #00:25:59-6#

Thomas: Mhm. Und du hast es vorher schon einmal kurz angesprochen, dass du dir die Bewertungen anschaust und Bewertung ist auch eines unserer Themen, weil das halt so, bei eigentlich allen Plattformen vorhanden ist, dass man Bewertungen schreibt und auch von anderen bewertet wird. Wie findest du das generell bei Airbnb, dass das so ist?
#00:26:23-4#

Erika: Ja, also ich find', dass es Bewertungen gibt, das find' ich sehr gut, ja. Das man das macht und ich schau halt auch, ob die halbwegs, so, ja, so nachvollziehbar klingen, also wenn da, aber ich denk' mir da wird Airbnb eh irgendwas haben, dass nichts da mit den Bewertungen irgendwie, dass die manipuliert werden können oder so. Da, also ich denke, es können wirklich nur Leute da bewerten, die wirklich dort gewohnt haben. Und dadurch sind die halt wahrscheinlich auch nicht so sehr manipuliert und man kann sich dann darauf verlassen, dass die wirklich so ehrlich sind. Ja, weil ich denk' mir bei den Hotelbewertungen, da kann es ja schon sein, dass dann vielleicht irgendjemand eine Hotelbewertung abgibt und der in Wirklichkeit gar nicht dort gewohnt hat oder dass die

Hotelbewertungen vom Hotelbesitzer irgendwie gesteuert werden und den Eindruck glaub' ich, das gibt's glaub ich bei Airbnb nicht. #00:27:21-5#

Thomas: Okay, also dass die vertrauenswürdiger sind? #00:27:23-7#

Erika: Mhm, genau. Und dass halt dann ((nicht)) jeder objektiv bewertet, das ist eh klar und der eine findet das toll und der andere nicht so. Aber da muss man sich mal mehrere Bewertungen durchlesen und dann kann man sich schon einen Überblick verschaffen, denk ich mir. #00:27:38-6#

Thomas: So, wie viele Bewertungen liest du dir dann so durch? #00:27:41-4#

Erika: Mhm, ja, schon, schon, also, zehn sicherlich. #00:27:48-6#

Thomas: Okay, und die liest du dann auch genau durch? #00:27:50-0#

Erika: Ja, schon, genau. #00:27:51-8#

Thomas: Und gibt es da irgendwas, worauf du da besonders schaust, was da? #00:27:58-5#

Erika: Naja, was man dann besonders auch irgendwie, oft hat ja er dann der Vermieter schreibt ja dann eine Antwort dazu oder so irgendwie. Ja, bei den Bewertungen. Und da, ja, kann man auch was erkennen, weil wenn das sehr nett formuliert ist und so, dann denk' man sich okay, die haben da ein gutes Einvernehmen gehabt und irgendwie halt deutet das dann darauf hin, dass das mit dem Vermieter und mit dem Mieter gut geklappt hat, ja. #00:28:30-5#

Thomas: Und, selber, wenn du jetzt eine schreibst, hast du jetzt bei deinen bisherigen Erfahrungen immer Bewertungen geschrieben oder? #00:28:38-9#

Erika: Ja, mhm, in New York nicht, weil das hat da eben diese Tochter gemacht und so, aber voriges Jahr in San Remo hab ich eine geschrieben, ja. Und das hab ich mir schon sehr überlegt, was ich da schreib und ja. #00:28:53-1#

Thomas: Aber jetzt für Lissabon oder so, ach so, da hast du das nicht selber// #00:28:56-1#

Erika: Naja, für Lissabon, da war eben dieser französische Ding und ich hab' ja eine Tochter, die sehr gut Französisch kann und die hat dann die Bewertung geschrieben. #00:29:05-5#

Thomas: Aja, aber ihr habt dann schon eine Bewertung hinterlassen, aber das hast du nicht selber gemacht. #00:29:10-8#

Erika: Mhm, nein, ja. #00:29:12-7#

Thomas: Und bist du dann auch selber bewertet worden jeweils von den anderen, oder? #00:29:19-2#

Erika: Ja, ich denk, also in San Remo jetzt wieder, bin ich bewertet worden. Ja, das war sehr nett formuliert und hat den Tatsachen entsprochen, denk ich mir. #00:29:29-5#

Thomas: Und, also du würdest auch immer eine Bewertung abgeben? #00:29:32-3#

Erika: Ja, schon, ja. Es war zwar dann ein bissl aufwendig und dann ist gestanden: Sie haben nur mehr 20 Stunden Zeit oder Tage oder ich weiß auch nicht, wie das formuliert gewesen ist und dann hab' ich mir gedacht: Ah jetzt muss ich das einmal machen und, ja, und dann hab' ich's noch rechtzeitig gemacht, ja. #00:29:48-7#

Thomas: Okay. Und jetzt, deine Erfahrungen waren bislang eher ja, schon sehr positiv, würd' ich jetzt sagen #00:29:57-8#

Erika: Ja. #00:29:58-7#

Thomas: Wie würdest du jetzt mit einer negativen Erfahrung umgehen, oder wenn irgendetwas nicht so gepasst hätte? #00:30:05-2#

Erika: Naja, ich hab' jetzt keine negative, aber ich meine, wenn ich wirklich einmal eine negative Erfahrung machen würde, dann würde ich einmal nachdenken, warum ist das jetzt passiert und je nachdem halt, wie stark die negative Erfahrung wäre, entweder direkt beim Vermieter mich beschweren oder ich weiß ja nicht, ob's da die Möglichkeit gibt, dass man dann bei Airbnb da auch irgendwie seinen Unmut bekannt gibt und, ja, und dann, wenn das jetzt passiert, weil ich vielleicht die Homepage und die Seite nicht gut studiert hab' und es war eh irgendwo klar, dass es jetzt total unmögliche Lage oder so ist. Ja, dann muss ich halt beim nächsten Mal besser aufpassen. Wo ich wirklich ganz empfindlich reagieren würde, wenn die Wohnung nicht sauber ist. Also, das wär für mich wirklich etwas, das ich nicht tolerieren würde. Aber da würd' ich gleich, wenn ich anreise und ich sehe, dass die Wohnung nicht sauber ist, also, gleich was unternehmen. Ich würd' auf keinen Fall meinen Urlaub in einer schmutzigen Wohnung verbringen, nein. #00:31:07-4#

Thomas: Also du würdest gleich dann eingreifen und nicht dann im Nachhinein eine Bewertung schreiben, die dann schlecht ist. #00:31:13-3#

Erika: Nein, das wär' mir dann zu spät. Wenn es etwas anderes ist, irgendein Straßenlärm oder so, der vielleicht nicht so deutlich in der Angabe erkennbar war, dann, ja, da kann man sich arrangieren, aber eine verschmutzte Wohnung würd' ich nicht tolerieren. #00:31:32-1#

Thomas: Mhm, und umgekehrt, wenn du jetzt zum Beispiel eine Bewertung bekommst, wo du dir denkst, das ist jetzt ein bissl unfair oder du findest, die ist jetzt nicht so positiv #00:31:41-5#

Erika: Mhm, ja. Also wenn das wäre, dann würde ich, wenn ich wirklich mich betroffen fühle, dann würd' ich mit dem Vermieter noch einmal Kontakt aufnehmen und fragen, wie er dazu kommt, warum das in seiner Meinung nach so passiert ist, weil ich denk' mir, wenn ich als Mieter eine schlechte Bewertung hab', dann ist ja das auch für spätere, eventuelle andere Wohnungen, die ich mieten will, ja auch negativ für mich. Weil das können sich ja dann weitere auch anschauen, wie jetzt der Gast ist. Ich glaub, das stimmt, oder? #00:32:15-3#

Thomas: Ja, ja, das kann man sich anschauen. #00:32:18-6#

Erika: Genau, ja, genau. Und das möchte ich nicht, dass dann irgendwie ich eine schlechte Bewertung hab', nur weil mich da einmal jemand falsch interpretiert hat oder so irgendwie. #00:32:32-5#

Thomas: Und so generell, also das ist, diese Bewertungen, die sind ja da immer, ja, zumindest wissen alle Beteiligten, dass es sie gibt und dass das dann im Nachhinein passiert. Glaubst du das hat auch irgendwie einen Einfluss darauf, wie man sie dann vor Ort auch verhält oder gegenüber dem Gastgeber? #00:32:49-3#

Erika: Gegenüber dem Gastgeber? #00:32:55-7#

Thomas: Oder gegenüber der Wohnung. #00:32:56-2#

Erika: Glaub' ich nicht so. Ich glaub' eher, dass der Gastgeber sich bemüht, dass er eine möglichst gute Bewertung kriegt. Dass es für den wichtig ist, weil sonst mietet ja die Wohnung niemand mehr, also jemand vielleicht nicht mehr. #00:33:07-3#

Thomas: Also, dass die Bewertungen halt für den wichtiger sind, um halt auch zukünftig// #00:33:13-0#

Erika: Ja, genau. Ja, genau. #00:33:15-6#

Thomas: Okay #00:33:17-8#

Erika: Könnt ich mir vorstellen. #00:33:18-9#

Thomas: Ja, sehr gut. Das wär's eigentlich so jetzt im Großen und Ganzen #00:33:22-2#

Erika: Sind wir schon am Ende? Ja, super. #00:33:23-1#

Thomas: Also ja, schon, ist eh eine halbe Stunde gewesen. Also außer es gibt jetzt irgendwas, was dir noch einfällt, was wichtig wäre oder was jetzt da// #00:33:35-1#

Erika: Nein, also die Fragen waren eh sehr umfangreich und haben alle Aspekte beleuchtet. #00:33:59-0#