

Interview mit Isabella, Airbnb-Gast, per Skype, 23.02.2016

Interviewer: TF, Transkription: TF

Thomas: Dann würd' ich einfach dich kurz bitten, dass du dich kurz vorstellst, einfach nur so ganz, wer du bist, wie alt, was du machst und vielleicht auch, ja, wie lange du schon bei Airbnb bist, oder so. #00:01:13-7#

Isabella: Mhm, also mein Name ist (*Isabella*), ich bin 27 Jahre alt, Doktorandin, und ursprünglich aus Österreich, derzeit leb' ich in den USA. Ich bin, seit, bei Airbnb seit, ich hab' die Seite nämlich extra aufgemacht, seit 2013 und ... genau, ja also seit 2013, ja. So viel kann ich dazu sagen. #00:01:54-5#

Thomas: Mhm, und wie bist du dazu gekommen, dass du dich da angemeldet hast? #00:01:58-1#

Isabella: Also, ich hab' den, über Airbnb sicher aus den Medien erfahren, ich weiß jetzt nicht mehr genau über welche Quelle, aber es war jetzt nicht Mund-zu-Mund, sondern definitiv irgendein Bericht, irgendwo. Und mir hat das Konzept einfach deswegen ganz gut gefallen, weil es, weil es mal was Anderes ist und dann hab' ich mich angemeldet und zu dem Zeitpunkt, 2013, war dann das Angebot auch schon ziemlich groß, so dass es wirklich eine Alternative ist, die seitdem immer wieder in Frage gekommen ist, ja. #00:02:26-9#

Thomas: Und du bist da als Gast angemeldet, aber nicht als Host? #00:02:31-6#

Isabella: Genau, ich hab noch nie gehostet, ja. #00:02:32-1#

Thomas: Okay, hast du das vor in Zukunft irgendwann zu machen, ich meine, jetzt in deiner Situation, glaub' ich, ist es jetzt nicht // #00:02:39-3#

Isabella: Also momentan nicht, weil ich in einer Wohngemeinschaft wohn', aber ich kann's mir durchaus vorstellen später einmal, allerdings wahrscheinlich nicht eine ganze Wohnung, sondern eher ein Zimmer in einer Wohnung, eventuell. #00:02:49-8#

Thomas: Mhm, und bist du bei anderen Plattformen auch irgendwo so in der Richtung, die ähnlich sind? #00:02:56-8#

Isabella: Ich war mal bei Couchsurfing angemeldet, hätte aktiv versucht eine Unterkunft zu suchen für eine Interrail-Reise in Frankreich 2013, aber da war nix Passendes, also das, mit der, ich bin weder mit der Plattform warm geworden, ich fand's unglaublich umständlich und deswegen hat das dann nie wirklich hingehauen, ja. #00:03:14-0#

Thomas: Mhm, und das ist bei Airbnb besser oder? #00:03:15-6#

Isabella: Auf jeden Fall. Es ist professioneller, mir persönlich stört auch die Tatsache, dass Geld involviert ist, überhaupt nicht, weil die Erwartungen einfach klarer sind. #00:03:25-8#

Thomas: Mhm, okay. Und was würdest du sagen, ist so also, jetzt hast du es schon ein bissl mit Couchsurfing verglichen, aber so jetzt, im Unterschied zum Hotel. Was macht da den Unterschied aus? #00:03:37-7#

Isabella: Also es sind mehrere Punkte, die es für mich wirklich attraktiv machen. Sicherlich die Preis-Leistung. Also es ist jetzt nicht immer rein monetär günstiger als das günstigste Hotelzimmer, aber die Leistung ist einfach deutlich besser für das Geld. Also das ist einmal ein wichtiger Aspekt für mich. Der zweite ist, dass man nach so vielen verschiedenen

Kriterien, also dass es einfach so viel Auswahl gibt, dass du nach so vielen verschiedenen Kriterien suchen kannst, in einem Viertel genau weißt, welche Optionen gibt's, vorher schon ganz genau weißt, wie ist es ausgestattet, wie sind die Zimmer. Also es ist einfach so, einerseits die Auswahl und dann andererseits die, das Preis-Leistungs-Verhältnis würd' ich sagen. #00:04:15-4#

Thomas: Okay. Wie häufig, oder wie häufig und wie regelmäßig nutzt du das? Ganz überschlagen. #00:04:32-2#

Isabella: Ja. ... und zwar hab' ich, bislang war ich zehn Mal Gast, wo ich selbst gebucht hab', zweimal, wo ich, sozusagen bei meiner Mama mitgefahren bin bei einer Airbnb-Buchung und zwei Buchungen sind jetzt noch ausstehend, also 14 Mal werden's jetzt dann im März gewesen sein. #00:04:52-6#

Thomas: Mhm, und die meisten Male bist du dann alleine unterwegs gewesen oder mit deinem Freund? #00:04:57-0#

Isabella: Teils, teils. Also ich kann's dir ganz genau auch sagen, wenn dich das interessiert? #00:05:00-3#

Thomas: Nein, es reicht, wenn es unterschiedlich ist, also #00:05:02-9#

Isabella: Es ist jedenfalls unterschiedlich. Also von alleine bis Paar, Freunde, Familie. Alles, was alles dabei #00:05:10-3#

Thomas: Mhm, und ja, so, wie du dann unterwegs warst, war das meistens eine ganze Wohnung oder das Privatzimmer oder welche Typen hast du da// #00:05:25-0#

Isabella: Ich würd' sagen 50/50. Also 50/50 Privatzimmer und ganze Unterkunft, also beides. #00:05:32-3#

Thomas: Und warum in manchen Fällen ganzes. War das einfach, weil ihr mehr Leute wart oder? #00:05:38-8#

Isabella: Ja, also, teil-, ja, also, wenn wir mehr Leute waren, also vor allem, wenn ich mit meinem Freund unterwegs war oder eben mit meinen Eltern, dann ist eine Privatwohnung mehr in Frage gekommen, außer in Orten wie London, wo es einfach, oder New York, wo es einfach sehr teuer ist. Da war ich dann auch mit meinem Freund in einem, in einem Zimmer einfach nur über Airbnb. Und in Orten, wo es besonders günstig ist, also jetzt zum Beispiel in Prag hab' ich auch schon alleine eine Wohnung nur für mich einmal gebucht hab, das war für eine Konferenz. #00:06:07-8#

Thomas: Okay. #00:06:07-8#

Isabella: Also das hängt vom Preis ab, so. Wenn jetzt alles gleich teuer wäre, dann würd' ich eher auf eine eigene Wohnung gehen. #00:06:14-3#

Thomas: Mhm. Und das waren meistens Städtereisen, oder? Wenn ich das jetzt so raus höre, was du jetzt so aufgezählt hast. #00:06:21-3#

Isabella: Ja, das waren eigentlich alles größere, größere Städte, bis auf zwei Ausnahmen, wo es kleinere Städte waren, einmal in den USA und einmal in Südafrika. #00:06:32-0#

Thomas: Mhm, ach ja genau, in welchen Ländern du unterwegs warst. Das klingt jetzt also sehr international, wenn du sagst Prag, in den USA, Südafrika. #00:06:40-5#

Isabella: Also Frankreich, Türkei, Portugal, Vereinigtes Königreich, Kalifornien, Tschechien, Italien. #00:06:49-0#

Thomas: Also sehr global, international eigentlich. #00:06:51-6#

Isabella: Ja, genau, eigentlich international. Witzigerweise noch, noch nie in Deutschland oder Österreich, aber jetzt haben wir auch einmal jetzt für Deutschland gebucht, im Mai. Genau. #00:07:07-3#

Thomas: Und so, nutzt du dann Airbnb nur konkret, wenn du jetzt eine Reise anstehend hast oder nutzt du es auch irgendwie anders, ich weiß nicht, es gibt ja noch andere Features von Airbnb, wo man irgendwie so, oder// #00:07:27-7#

Isabella: Okay, das war mir jetzt bisher, bislang eigentlich gar nicht so bewusst, also sobald klar wird, dass eine Reise anstehen könnte, fang' ich eben zu schmökern, aber jetzt ohne einen konkreten Reiseplan komplett// #00:07:34-5#

Thomas: Würdest du es nicht nutzen? #00:07:34-5#

Isabella: Nein, also ich wär' mir jetzt auch nicht bewusst, welche, welche Optionen es so gibt, welche *Features*. #00:07:42-5#

Thomas: Ja, mhm, man kann sich zum Beispiel irgendwelche anderen Wohnungen anschauen (lacht) #00:07:45-6#

Isabella: Ja, einfach so. Ja, ich weiß zum Beispiel, dass meine Mama sehr gern macht, also. #00:07:50-1#

Thomas: Oder es gibt so *Wishlists*, weißt, wo man sich so Traumreisen zusammenstellen kann, wenn man irgendwann mal da hinkommt oder so. #00:07:56-1#

Isabella: Aso, ja, *Wishlists* nutz' ich aber eben nur für konkrete Reisen, genau. #00:08:00-0#

Thomas: Okay, nein, da geht's eher mehr so darum, ob man das jetzt nur für den, für das ((Gegebene)) nutzt, oder ob man irgendwelche, naja Zweckentfremdung kann man bei Airbnb nicht so sagen, aber// #00:08:12-2#

Isabella: Okay, nein aber bei mir ist das wirklich zweckgebunden, genau. #00:08:15-5#

Thomas: Okay, und, ja das war jetzt so ein bissl allgemein, gibt es irgendeinen, oder was war so ein besonders schöner Moment, den du als Airbnb-Gast erlebt hast? So, wenn du jetzt deine Reisen, so ein bissl Revue passieren lässt. #00:08:28-5#

Isabella: Also eigentlich bis auf zwei Ausnahmen in den, weiß ich nicht, 13 Fällen jetzt, waren die Unterkünfte immer noch besser als erwartet. Also ich bin eigentlich ziemlich begeistert insgesamt einfach davon, wie, wie, wie, mit wie viel Mühe und Liebe zum Detail die Gastgeber ihre, ihre Zimmer ausstatten und schauen, dass alles passt und man, also ich könnt' jetzt eigentlich gar nicht eine Wohnung irgendwie rausnehmen, vielleicht die in Lissabon, aber grundsätzlich, bis auf zwei Ausnahmen, wo es einfach okay war, waren die

Zimmer oder Wohnungen immer deutlich, noch deutlich besser als ich sie mir erwartet hatte. Genau. #00:09:08-0#

Thomas: Mhm, okay. Und kannst du dich auch an etwas erinnern, was irgendwie nicht so, was eher unangenehm war, oder ob es irgendeine Situation gab, gegeben hat, die nicht so// #00:09:19-2#

Isabella: Also ich muss sagen, es ist zum Glück irgendwie noch nie passiert, dass es. Also das Schlimmste, was passiert ist, war einmal, ein längerer Stromausfall in Italien, wo das dann ein bissl länger gedauert hat bis der Vermieter gekommen ist, aber wirklich alles noch im total im grünen Bereich, also, kleine, ganz kleine Unannehmlichkeiten, aber jetzt überhaupt nichts Dramatisches, also. #00:09:37-5#

Thomas: Also sehr positiv dein, deine bisherigen Erfahrungen. #00:09:41-0#

Isabella: Ja, definitiv. #00:09:43-2#

Thomas: Okay, und ... ja, so im nächsten Block, ich weiß nicht, wenn das so abläuft, kommt darauf an, was du sagst, geht es jetzt so ein bissl um das, die Host-Guest-Interaktion, und da wär so eine erste Frage, was für dich einen guten Gastgeber ausmacht? #00:10:05-1#

Isabella: Also, es fängt eigentlich schon bei der Anfrage an, schnelle Antwort ist mir wichtig, also sagen wir mal innerhalb von einem Tag und das kann man ja bei Airbnb Gott sei Dank auch sehen, wie schnell die Leute antworten, wenn da bei jemanden steht: „Braucht mehr als sieben Tage“ dann kontaktiere ich denn meistens gar nicht, weil #00:10:21-2#

Thomas: Okay, das siehst du dann auf dem Profil oder von den Leuten steht das? #00:10:24-7#

Isabella: Ja, genau, das sieht man eigentlich, glaub ich, auf der, in der Anzeige von bestimmten Wohnungen, da steht dann schon: „Kontaktiere XY, durchschnittliche Antwortzeit so und so“. Genau. #00:10:32-0#

Thomas: Ah, okay. Also das ist auch so etwas, auf das du achtest, wenn, beim// #00:10:38-1#

Isabella: Ja, also das schätze ich schon, dass es ungefähr einen Tag dauert, weil es ja meistens so ist, dass man nicht nur eine Wohnung anfragt sondern mehrere und das dann eine ziemlich unangenehme Situation ist, wenn der eine noch nicht geantwortet hat, wo du eigentlich hin willst und das sich alles überschneidet. Also mir ist das lieber, wenn man, wenn es relativ schnell irgendwie abgewickelt werden kann. #00:10:53-9#

Thomas: Okay, normalerweise kontaktierst du mehrere. Wie viele, wie viele machst du da so oder ist es, also drei bis fünf oder? #00:10:57-4#

Isabella: Ja, also genau. So, weil, auch so bei diesem „Sofort Buchen“, das es ja noch nicht so lange gibt, bei dieser Option ist es ja so, dass der Gastgeber, also, nur weil das verfügbar ist offiziell, heißt das nicht, dass der Gastgeber mich praktisch annimmt. Mir ist es leider auch schon mehrmals passiert, dass es online verfügbar war, und der gesagt hat, ja, er weiß aber überhaupt nicht, wo ich im Mai bin, oder so. Also, das passiert schon hin und wieder und deswegen ist, ist mir relativ wichtig, dass ich schnell weiß, ob das in Frage

kommt oder nicht, weil sonst, also, das weißt du eh wahrscheinlich selbst, also man kann auf Airbnb sehr viel Zeit verbringen (lacht). #00:11:30-0#

Thomas: Das stimmt, ja. Aber das machen die Leute sehr unterschiedlich. #00:11:34-5#

Isabella: Also genau ich würd' sagen, ich, ich such' mir so drei bis fünf aus, die wirklich super sind und die schreibe ich dann alle gleichzeitig an. #00:11:41-0#

Thomas: Okay, und da schreibst du dann auch denselben Text wahrscheinlich so, nur halt// #00:11:45-0#

Isabella: Ja, also ich versuch' immer so, dass ich einen Satz so einbau, warum jetzt die Wohnung besonders toll ist, damit die sie natürlich geschmeichelt fühlen. (lacht)
#00:11:50-3#

Thomas: Okay, ja. Sehr gut. Und ach so, ja und, dass- Wir sind jetzt ein bissl abgeschweift, was den guten Gastgeber ausmacht, also so diese schnelle Antwort-
#00:12:01-9#

Isabella: Genau, eine gute Komm-, überhaupt eine gute Kommunikation, also schnelle Antwort, Antworten auf meine Frage, das ist mir wichtig. Genaue Beschreibung, das man nicht alles nachfragen muss, gibt's einen Fön, gibt's das und so. Dass einfach die, die, schon mal proaktiv viel kommuniziert wird, ist mir wichtig. Ja, und dann natürlich, dass, dass einfach alles so abläuft, wie man es sich ausgemacht hat. Also, der Check-In und Check-out, und dass das Zimmer sauber ist, also so, einfach das alles dem entspricht, wie es in der Anzeige, Anzeige war. Ich erwarte mir aber nicht, und das ist wahrscheinlich bei anderen Gästen anders, dass der Gastgeber mich betreut oder mir unglaublich tolle Tipps gibt, also das ist nicht unbedingt der Aspekt, der mir wichtig ist. #00:12:45-8#

Thomas: Mhm, okay. Und was wär dann ein schlechter Gastgeber, jetzt so, umgekehrt gedacht, der das alles natürlich nicht erfüllt, oder gibt es da noch etwas anderes?
#00:12:57-1#

Isabella: Ja, genau, also einer, der das nicht erfüllt und bei dem man irgendwie das Gefühl hat, dass, dass es ihm, also, relativ egal ist, ob jetzt für die Gäste alles passt. Also dieses wirklich Gastgeber sein, sich, sich drum kümmern, dass für die Gäste alles in Ordnung ist, wie das ja bei professionellen Hoteliers oder so vorausgesetzt wird, das erwarte ich mir eigentlich auch von Gastgebern auf Airbnb. #00:13:14-5#

Thomas: Okay, mhm. #00:13:16-5#

Isabella: Eben, weil Geld involviert ist. Das wär jetzt wahrscheinlich beim Couchsurfing was Anderes, aber wenn man dafür zahlt, dann erwarte ich das eigentlich schon.
#00:13:25-1#

Thomas: Da sind dann schon Erwartungen da. Okay, und so, kennst du diesen Superhost-Status bei Airbnb? #00:13:31-0#

Isabella: Ja, ich hab', mir ist das in letzter Zeit aufgefallen, aber ich hab' überhaupt noch nicht rausgefunden, womit das zusammenhängt. #00:13:35-6#

Thomas: Okay, ja. #00:13:37-3#

Isabella: Ich hab' nur mal gesehen, man kann Leute, also, ich bin öfters gefragt worden, bei einer Review, ob ich diese Person als Superhost irgendwie empfehlen würde.
#00:13:43-5#

Thomas: Okay, #00:13:45-2#

Isabella: Das hab' ich immer gemacht eigentlich. #00:13:45-6#

Thomas: Das kenn' ich gar nicht. Das war bei mir noch nicht. Mhm. #00:13:52-9#

Isabella: Okay. #00:13:53-4#

Thomas: Es läuft mal so und mal so ab. Okay, und du hast vorher schon so kurz den, den Check-In angesprochen. Vielleicht so dazu, wie, wie ist das für dich? Wie verhältst du dich, wenn du da zum ersten Mal in der Wohnung von einem fremden Host bist? Worauf achtest du dann in der Situation quasi? #00:14:15-6#

Isabella: Also von mir aus, von meinem Verhalten aus, würd' ich mal so sagen, wie wenn ich bei Freunden bin, also, eher so, wie wenn man zu Gast ist, als wie in einem Hotelzimmer, wo man alles hinschmeißt und. Es ist schon ein Unterschied, find' ich, so qualitativ. Und so worauf achte ich? ...Also, eigentlich nur darauf, dass es so ist, wie beschrieben. Also, keine besonderen Erwartungen. #00:14:37-5#

Thomas: Oder wie läuft das so im Normalfall, oder ich weiß nicht, ob man das so sagen kann, wenn du da reinkommst, auch so mit dem, mit dem Gastgeber und so?
#00:14:45-3#

Isabella: Also, es gibt so, ich würd' sagen, so drei verschiedene Optionen. Also einmal, was in den USA relativ verbreitet, dass du kaum mehr Interaktion mit dem Gastgeber hast, sondern dass der Schlüssel irgendwo hinterlegt ist und du gibst einen Code ein in so einem Schlüsselkasten und kommst dann einfach in die Wohnung und siehst den eigentlich nie. Das ist eine Option, stört mich persönlich nicht, so lange das funktioniert. Die zweite ist, dass der dir ganz kurz den Schlüssel gibt und sagt ja, tschüss, du legst den dann einfach auf den Küchentisch, wenn du wieder gehst. Und die dritte Option, wo, würd' ich mal sagen ungefähr die Hälfte der Fälle, wo ich jetzt unterwegs war, ist, dass man sich kurz hinsetzt, vielleicht was trinkt, ein paar Basis-Infos zum Viertel abgibt und halt noch sicher geht, dass alles klar ist und alles erklärt ist in der Wohnung. Dass dauert dann vielleicht, weiß ich nicht, 10, 15 Minuten oder so. #00:15:28-6#

Thomas: Okay. Mhm. Das ist gut mit diesen drei unterschiedlichen Fällen. #00:15:35-3#

Isabella: Also mir fällt auf, dass dieses, diese Schlüsselübergabe ohne Interaktion mehr wird, so in der, in den Beschreibungen und zu früher. #00:15:42-4#

Thomas: Also das wird dann auch in den Beschreibungen immer da schon drauf hingewiesen. #00:15:46-1#

Isabella: Ja, genau. #00:15:48-3#

Thomas: Dann weiß man auch schon, worauf man sich einlässt und so. #00:15:49-1#

Isabella: Genau, ja, genau. #00:15:51-1#

Thomas: Was ist dir generell wichtig? Wo, wo, wo schaust du drauf auf den Inseraten. Also du hast jetzt das angesprochen, dass die Ausstattung, alles da ist und diese Antwortrate
#00:16:01-5#

Isabella: Ja, die Fotos. Also ich mein' die Fotos sind auf Airbnb ja teilweise super gut professionell gemacht und darauf schau ich sehr. Also eine Anzeige, die nicht in dieser Liga mitspielt bei den Fotos, so irgendwie verschwommen sind oder im falschen, oder im Hochformat auf Querformat, also die schau ich mir nicht mal an. Da, man kann relativ wählerisch sein bei Airbnb und, also da geh' ich zuerst sicher nach den Fotos, ja.
#00:16:24-5#

Thomas: Und so, Bewertungen spielen die auch eine Rolle oder eher weniger oder?
#00:16:28-8#

Isabella: Ich schau mir nichts an, was weniger als viereinhalb Sterne hat. #00:16:32-3#

Thomas: Okay. #00:16:33-4#

Isabella: Eben, wir haben eh schon mal darüber gesprochen, so irgendwie informell, dass die Bewertungen grundsätzlich ja sehr gut sind auf Airbnb und wenn jemand zum Beispiel bei der Sauberkeit nur 3,5 oder 4 Sterne hat, dann kann man davon ausgehen, dass es, es tatsächlich ein kleines Problem gibt. Und weil das Angebot einfach so groß ist und man sich die, das raussuchen kann. #00:16:51-7#

Thomas: Dann, von den einzelnen Inseraten, schaust du dir dann da die Bewertungen schon an oder überfliegst sie ein bisschen oder wie- #00:17:00-0#

Isabella: Es kommt ein bissl so auf den Aufenthalt drauf an. Wenn ich jetzt eine Nacht irgendwo bin, dann mach ich das meistens nicht, wenn's insgesamt passt. Aber ich war jetzt, mein längster Airbnb-Aufenthalt waren 47 Tage in Kalifornien, also es war richtig, praktisch ein Ersatz, fast schon wie ein WG-Zimmer. Und da hab' ich mir sehr genau alles durchgelesen, also wirklich jedes, jede einzelne Bewertung, weil manchmal auf Sachen hingewiesen wird, die, die in der, in der Anzeige nicht stehen und die man vielleicht auch nicht fragt. Gibt's irgendeine Lärmquelle oder ein Haustier oder irgendwas, das nicht erwähnt ist und das man einfach vorher wissen möchte, ja. #00:17:30-8#

Thomas: 47 Tage warst du da. #00:17:33-0#

Isabella: 47 Nächte ja. #00:17:34-1#

Thomas: Wie war das? Das ist ja dann schon, also das ist jetzt so was, mit dem ich gar nicht gerechnet hab', dass das #00:17:41-4#

Isabella: (Lacht) Ja, nein, also eben, das waren wirklich bei mir von einer Nacht eben bis 47, oft eine Woche, also das ist eine ganz große Bandbreite zu unterschiedlichen Zwecken. Also das war ein Forschungsaufenthalt und da war einfach in der Gegend, wo es, also jetzt beim, in der Gegend rund um San Francisco, wo es so teuer ist. Die Möglichkeit, da wirklich vom ersten Tag bis zum letzten buchen zu können und die günstigste. Also ein WG-Zimmer hast du immer für ganze Monate nehmen müssen, ein Hotelzimmer war sowieso teurer und da war Airbnb einfach die beste Option in der Mitte.
#00:18:13-9#

Thomas: War das auch so ein Gemeinschafts-, also so ein Privatzimmer in einer WG oder? #00:18:17-5#

Isabella: Das war eine Dame, die ein großes Haus besitzt, sie selbst hat im Dachgeschoss gewohnt und dann waren die vier Zimmer in dem Haus vermietet, also es war so eine Art WG über Airbnb. #00:18:27-0#

Thomas: Okay, hast du dann die anderen Gäste getroffen oder- #00:18:32-2#

Isabella: Ja, das war eigentlich wirklich wie eine WG dort. Das waren auch alle Studenten und, oder junge, junge Menschen halt, die irgendwie dort waren, ja. Fast wie eine WG. #00:18:40-1#

Thomas: Okay. Ja, San Francisco würd' ich auch gern machen, das steht sogar in unserm Projektplan drinnen. Mal schauen, ob das was wird. #00:18:48-8#

Isabella: Also, weil Airbnb ja dort seinen Sitz hat, oder? #00:18:49-3#

Thomas: Genau, ja. Und halt auch, ja ... auch in den USA läuft das, glaub ich schon noch mal anders ab, also so wie du das mit dieser automatisierten Schlüsselabgabe oder so was, das kenn ich jetzt von hier, was wir jetzt in Deutschland gemacht haben, nicht, oder in Portugal, wo wir waren... So, ach so, vielleicht daran anschließend, gibt's irgendeinen Host, mit dem du jetzt im Nachhinein noch Kontakt hattest, so irgendwie, oder ist das dann einfach mit dem Aufenthalt dann auch erledigt, vielleicht man schreibt noch eine Bewertung und so, aber- #00:19:33-2#

Isabella: Genau, also man schreibt, ich schreib' eigentlich immer, also immer eine Bewertung ausnahmslos eigentlich und wenn, wenn's irgendwie besonders schön war oder so, dann schreib' ich noch mal eine kurze persönliche Nachricht, dass, um mich zu bedanken und dann ist es eigentlich, ist das vorbei// #00:19:45-4#

Thomas: Aber dann ist das abgeschlossen? #00:19:46-3#

Isabella: Genau, dann ist das vorbei// #00:19:48-3#

Thomas: Und es ist nicht so, dass, dass man den irgendwie, jemanden kennen lernt, der so sympathisch ist, dass man dann irgendwann einmal, da irgendwie den Kontakt hält. #00:19:54-2#

Isabella: Ist mir persönlich jetzt noch nicht passiert, aber ich würd' es auch nicht ausschließen. Aber es kommt wahrscheinlich auch daher, dass die meisten Hosts ja doch nicht unbedingt in meinem Alter sind, sondern ein bisschen älter und da hat es sich jetzt irgendwie noch nie eine nähere Freundschaft entwickelt. #00:20:07-4#

Thomas: Okay. #00:20:09-2#

Isabella: Aber die Frage kannst du dann auch meiner Mutter stellen, weil ich weiß zum Beispiel, dass die mit ihrer gleichaltrigen Host in Italien dann einen Ausflug machen wollte und so. Also das ist ein bissl, glaub ich, anders, wenn man im gleichen Alter ist, ja. Genau. #00:20:23-7#

Thomas: Mhm, interessant. Und wieder ein bissl ein Sprung (lacht) zu. Wir haben so kurz über den Check-In geredet und so allgemein, worauf achtest du, wenn du als Gast in der Wohnung bist. Also, jetzt? #00:20:37-2#

Isabella: Also, wenn ich jetzt dort wohn' oder wie? #00:20:37-2#

Thomas: Genau, #00:20:41-9#

Isabella: Sauberkeit. #00:20:45-9#

Thomas: Und vielleicht ein Unterschied, ob du jetzt da die ganze Wohnung hast oder ob du halt dann irgendwie gemeinsam mit dem Gastgeber da drinnen wohnst. Also ... so generell, weiß ich nicht, du hast gesagt, wie wenn du bei Freunden zu Gast bist. Das du da einfach da ein bissl, weiß ich nicht, nicht die Sachen hinschmeißt und so weiter-
#00:21:05-4#

Isabella: Genau, ich versuch' mich halt so zu verhalten, wie wenn ich bei jemanden einfach zu Gast wär', also egal jetzt, ob ich jetzt etwas dafür bezahle oder nicht. Und mir ist im Gegenzug schon also Sauberkeit extrem wichtig, dass man einfach merkt, der hat irgendwie mehr aufgeräumt, als wenn, also der weiß einfach, es ist wer zu Besuch. Also mir ist es Gott sei Dank noch nie passiert, dass es, dass es komplett nicht der Fall gewesen wär', aber, das, das Schätz' ich halt besonders, wenn ich irgendwo hinkomme. Ja, genau. Aber jetzt so, worauf ich Acht geb'... #00:21:34-8#

Thomas: Ja, das ist vielleicht eine bisschen blöd formulierte Frage, oder// #00:21:39-8#

Isabella: Meinst du persönlich oder an der Wohnung? #00:21:41-2#

Thomas: Ja, wir haben das so ein bisschen so auf, die Art Ausmaß von Interaktion und auf die Privatsphäre von dem, ob du dann irgendwelche, was weiß ich, wenn persönliche Gegenstände da sind, ob du da jetzt, eher nicht so genau schaut, oder// #00:21:57-6#

Isabella: Also, mir würd's nie einfallen, dass ich irgendwie was aufmach' oder nutze, was jetzt nicht ganz klar für meinen Zweck bestimmt ist oder irgendein Zimmer mir anschau, das ich nicht gebucht hab', das ist ganz logisch. Und wenn ich wo in einem Zimmer bin, dann, also da versuch' ich schon, dass ich mich einfach so, ruhig verhalte und also, ich hab' jetzt nicht den Ein-, und wenn, wenn man später heimkommt oder so, also, das ist schon sehr viel mehr so wie, wenn man jetzt bei jemanden zu Besuch als wenn man jetzt irgendwo im Hotel ein Zimmer bucht. Also es ist schon ein ganz großer Unterschied für mich. So in der Verhaltensweise einfach, ja, dass man die Schuhe auszieht und alles. Es ist halt, so Selbstverständlichkeiten #00:22:37-6#

Thomas: Also wie sagt man nicht respektvoll, das sowieso, rücksichtsvoll einfach.
#00:22:41-6#

Isabella: Schon ja, rücksichtsvoll genau. Und natürlich, also ich les' mir die Hausregeln vorher durch, zum Beispiel bei dem einen Aufenthalt in Kalifornien, da waren das glaub' ich drei A4-Seiten und das versuch' ich natürlich zu beachten, also. Auch wenn das ein bissl komische Sachen sind... Okay (atmet hörbar aus) #00:22:58-3#

Thomas: Ja, und es war jetzt aber noch nicht so der Fall, dass dir irgendwer unsympathisch war, von den Hosts oder #00:23:06-6#

Isabella: Richtig unsympathisch?...Ja, es hat schon, ich würd' sagen, so zwei, drei Hosts gegeben, wo man jetzt nicht wahnsinnig warm geworden ist, mit denen aber auch auf einer ganz normalen, ganz normalen Umgangston, also. #00:23:22-6#

Thomas: Aber, dann würdest du dann natürlich nicht die Interaktion suchen, sondern dich eher// #00:23:26-7#

Isabella: Genau, das nicht. Aber das eigentlich sowieso nicht. Also ich hab' nicht das Gefühl, wenn ich Airbnb nutze, also ich möchte den Leuten auch überhaupt nicht auf die Nerven fallen und dann ... #00:23:38-7#

Thomas: Okay #00:23:39-9#

Isabella: Also, ich mein', es sagen viele in ihren Beschreibungen: „Ja! Und es ist das Allercoolste, wenn ich mit Leuten, mit Fremden, interagiere“ und ich stell' mir halt vor, wenn der jeden zweiten Tag wen Fremden da hat, irgendwann findest du es auch nicht mehr so cool, jetzt die coolste Bar (lacht) in dem Viertel herzuzeigen oder// #00:23:52-0#

Thomas: Oder dann immer dieselben Unterhalten zu führen, womöglich... Okay, und wenn du jetzt dann wieder die Wohnung verlässt, worauf achtest du, wenn du da wieder gehst? Also du hast schon gesagt, wenn's jetzt, du schreibst eigentlich immer eine Bewertung, das ist jetzt nachgelagert, aber, eine Nachricht, wenn es jetzt besonders schön war oder so was. #00:24:14-4#

Isabella: Genau, also manchmal, also ein paar Mal haben wir jetzt auch schon eine kurze, einen Zettel hingelegt: „Danke für alles. War super“. Und wir schauen eigentlich immer, dass, dass wir das Zimmer *picobello* hinterlassen, also es muss nicht... Bettwäsche abziehen usw. Wie wenn man wirklich bei jemandem zu Besuch ist einfach, weil's null Aufwand ist und ... es schlägt sich auch in den Bewertungen für den Gast auch nieder. Ich mein' es ist jetzt kein Hintergedanke, aber, wenn man etwas nicht macht, kann man sich schon ziemlich sicher sein, dass die Gastgeber das dann auch in den Bewertungen unterbringen. #00:24:49-3#

Thomas: Mhm. Glaubst du, dass, dass du manche Sachen machst oder dich irgendwie in Situationen anders verhältst ist vielleicht ein bissl zu viel aber, weil du eben weißt, dass du nachher bewertet wirst? #00:25:00-8#

Isabella: Nein, weil ich nicht einmal weiß, wer die Bewertungen sehen kann. Keine Ahnung. Und ich mein', bei mir ist es eigentlich so, wenn ich irgendwo hinkomme und es war alles, so wie die Person es mir praktisch versprochen hat und es hat alles super gepasst, dann möchte ich irgendwie so auch meinen Teil von dem, von dem Vertrag irgendwie oder Versprechen halt einhalten und das alles auch ordentlich hinterlassen. Wenn ich jetzt hinkommen würde und das wär überhaupt nicht so, wie beschrieben, würd' ich mich wahrscheinlich auch weniger bemühen, dann beim, beim Weggehen. Das ist so irgendwie so Gegenseitigkeit irgendwie so. (Darauf beruht das) #00:25:34-5#

Thomas: Okay.... Was hältst du davon, wenn Leute das nur machen, um das jetzt professionell zu betreiben? #00:25:46-2#

Isabella: Bin ich ein bissl hin- und hergerissen. Ich meine als Kundin profitiere ich natürlich sehr davon, also das ist, ich find's ein absolut super Angebot. In den Fällen, wo, wo Wohnraum genutzt wird, der sonst leer stehen würde, find' ich es ja auch einfach so, sozial und ökologisch total sinnvoll. In Fällen, wo es einfach Wohnraum blockiert, eventuell dann auch nicht die richtigen Steuern gezahlt werden, ist es natürlich ein soziales Problem. Das ist so. Aber das ist, das ist so wie Amazon. Also, es ist bequem, es erfüllt eine Nachfrage, es ist ein besseres Angebot als vieles andere, deswegen nutze ich es. Aber ich sehe schon, dass es in, in manchen Städten sicher Probleme geben kann und ich find's

eigentlich sehr gut, wenn es dann zumindest, irgendwie, professionalisiert und offiziell ist und Steuern dafür bezahlt werden usw., wenn das jetzt jemand wirklich als Ferienwohnung praktisch betreibt. #00:26:34-3#

Thomas: Okay, mhm (hustet) Noch so ein paar Fragen zu so, zu so ein bissl technische Sachen. Also, technisch, also das erste ist so, was für Informationen du in deinem Profil hast, wie umfangreich das ist? #00:26:52-1#

Isabella: Ich hab' so, glaub ich, drei, vier Sätze, so mein Alter, was ich so mache, woher ich komm. #00:26:58-7#

Thomas: Also, so in der Selbstbeschreibung? #00:26:53-6#

Isabella: Also wirklich so ganz ein Basic-Steckbrief, ja. #00:27:00-5#

Thomas: Und Foto auch von dir? #00:27:03-1#

Isabella: Genau, Foto hab ich auch. #00:27:03-4#

Thomas: Wo du erkennbar bist als du? #00:27:06-0#

Isabella: Ja, es ist jetzt nicht ein Passbild, aber (lacht) ich schau jetzt, ja doch, man erkennt mich schon eindeutig. #00:27:13-1#

Thomas: Es gibt auch Leute, die die irgendwelche Katzen hin tun oder irgendwelche Symbole// #00:27:17-1#

Isabella: Nein, nein, nein, das ist schon, bin eindeutig ich, genau #00:27:19-0#

Thomas: Und sonst so, von diesen Verifikationsstufen auch, die gibt's ja dann auch, dass du deinen Pass einscannst und so. #00:27:28-3#

Isabella: Puh, warte mal, da steht eh alles, was ich hab. Also meine E-Mail-Adresse, meine Telefonnummer, mein Facebook, das ist alles, was da steht bei *Verifications*. Ich wüsste jetzt aber eigentlich auch gar nicht, was man da noch machen könnte, ehrlich gesagt. #00:27:40-5#

Thomas: Ja, es gibt da so manchmal muss man seinen Passen einscannen ... und ja, das ist also// #00:27:47-3#

Isabella: Ist das diese Offline-ID? #00:27:49-1#

Thomas: Genau, das ist die Offline-ID. #00:27:50-4#

Isabella: Ja, das hab ich nämlich auch gemacht. Ja, genau das hab ich auch offensichtlich gemacht, ja. #00:27:53-0#

Thomas: Okay. Es// #00:27:56-4#

Isabella: Das ist schon eine Zeit her. #00:27:57-8#

Thomas: Du kannst auch deinen Führerschein, also einen Pass oder was. #00:28:01-7#

Isabella: Genau, das ist vielleicht auch noch ein Punkt zu dem, was wir vorher besprochen, worauf ich achte. Aber mir ist deutlich lieber, ich sehe vom Gastgeber ein Foto, von der Person, als irgendwie zum Beispiel seine Füße oder einen Fußball oder irgendetwas von der Stadt. #00:28:16-2#

Thomas: Okay #00:28:16-8#

Isabella: Man kann es sich zwar nicht immer aussuchen, aber das ist mir schon, find' ich vertrauenserweckender. #00:28:21-9#

Thomas: Ja. Und so, von, du hast vorher schon etwas, ganz am Anfang hast du es angesprochen, so, dass Couchsurfing, nicht so, nicht so user-freundlich gefunden hast. Was gefällt dir an Airbnb besonders gut, also du hast gesagt, es ist... #00:28:40-4#

Isabella: Ja, man kann die Suche einfach schon mal extrem einschränken, also wo genau und wie teuer und welche Ausstattungsmerkmale und wie viele Räume und welcher Preis und ob das in der Zeit verfügbar ist und damit hat man schon mal das total runtergebrochen nur auf die Sachen, die eigentlich in Frage kommen. #00:28:54-5#

Thomas: Genau. #00:28:54-6#

Isabella: Ich glaub trotzdem, es gibt noch Features, die man verbessern könnte. Zum Beispiel, dass immer noch Wohnungen angezeigt werden, die man eh schon gesehen hat. Also, ich fänd's gut, wenn man das irgendwie so, welche für immer sozusagen ausschließen könnte, weil sie aus irgendeinem Grund einfach nicht passen und die kommen halt immer wieder. Das find' ich ein bisschen nervig. Aber grundsätzlich einfach so die Benutzeroberfläche find ich, find ich gut. Es ist, ich find's auch gut, dass immer, immer der gleiche Aufbau ist, von der Beschreibung. Da kann man schnell navigieren. Wie schaut's aus einfach? Das find' ich sehr gut. Und die Möglichkeit direkt über die Oberfläche zu kommunizieren und da Antworten zu kriegen. Das alles so gebündelt zu haben. Also ich fänd's jetzt umständlicher, wenn ich da eine E-Mail-Adresse von dem kopieren müsste und dem eine E-Mail schreiben müsste. Das eben integriert ist die Kommunikation. Das find' ich eben ganz gut. #00:29:39-7#

Thomas: Das alles auch über die Plattform auch läuft, oder? #00:29:41-8#

Isabella: Genau. #00:29:41-8#

Thomas: Du hast gesagt, dass man die nicht wegeklicken kann, dass du das irgendwie vermisst. Gibt es sonst noch etwas, das dir fehlt oder #00:29:52-6#

Isabella: Ja, es gibt ein paar Entwicklungen, die mich ein bissl stören. Ich find', dass es immer mehr diese Zusatzgebühren gibt, irgendwelche Reinigungsgebühren usw. Und das Service Fee, das Airbnb einstreicht, ist halt schon, find' ich persönlich wirklich zu hoch für das Service, das sie anbieten. Und ich hab auch schon einige Male angefragt, ob man sich so arrangieren kann oder einen Rabatt kriegen kann. #00:30:15-5#

Thomas: Also, dass du direkt die Gastgeber angeschrieben hast, okay. Das will Airbnb bestimmt nicht. #00:30:21-3#

Isabella: Nein, das ist ziemlich illegal. Aber ich find' teilweise, gerade für längere Aufenthalte finde ich es eine Frechheit, weil// #00:30:26-0#

Thomas: Weil es ja prozentual berechnet wird und dann// #00:30:27-7#

Isabella: Weil es, genau, das steigert, nicht mit jedem Tag mehr hat nicht Airbnb immer mehr Arbeit mit mir. Also von daher... #00:30:34-7#

Thomas: Stimmt. Gibt's auch irgendwelche nervigen Tools, die du versuchst nicht zu nutzen, oder so was. Oder... muss jetzt auch nicht, wenn dir dazu nichts einfällt #00:30:51-7#

Isabella: Nein, also fällt mir jetzt eigentlich nichts ein, bis auf eben die Tatsache, dass bei der Suche immer wieder Wohnungen kommen, die würde ich einfach gern, würd' ich besser struktur-, gern lieber strukturieren können, also welches ich jetzt mir schon angeschaut habe und welche nicht. Ich weiß, dass halt einige Zeit dann zumindest diese Punkte auf der Karte irgendwie grau erscheinen, die man sich schon angeschaut hat. Auf die Suchergebnisse selbst schlägt es sich halt immer noch nicht nieder. #00:31:11-2#

Thomas: Ja, okay. Und, ach so auch noch so eine technische kurze Frage. Auf welchen Geräte nutzt du das, also wenn du jetzt... hast du jetzt da die App oder am Laptop oder zu Hause am, naja, Standrechner? #00:31:28-9#

Isabella: Ich nutze es vor allem zu Hause am Laptop... Ich hab' aber die App auch schon mal auf meinem Handy installiert gehabt. #00:31:36-8#

Thomas: Aber die nutzt du jetzt nicht so? #00:31:37-5#

Isabella: Nein, also ich hab' sie jetzt auch nicht mehr (...) #00:31:40-0#

Thomas: Also, wenn, dann schaust du zu Hause am Laptop, wenn du irgendwie eine konkrete Buchung machen möchtest. #00:31:49-2#

Isabella: Genau, und ich kriege ja diese SMS, wenn jemand mir geschrieben hat auf Airbnb. #00:31:55-2#

Thomas: Okay. Mhm. Also das hast du quasi so eingestellt. #00:32:01-0#

Isabella: Ja, das hab ich so eingestellt, genau. #00:31:59-2#

Thomas: Und, (lacht) eine Frage, weil wir auch in unserem Projekttitel dieses Entnetzungsthema drin haben, das ist jetzt das Thema von unserem Professor. Und da so eine Frage, ob du mal Probleme hattest, weil das Internet nicht funktioniert hat und du hast deinen Host nicht erreichen können oder irgendetwas, irgendeine Art so, was so war? #00:32:21-8#

Isabella: Nein, weil eigentlich, bevor man hinkommt. Ja, ich mein, man hat die Telefonnummer auf jeden Fall, man hat die genaue Adresse. Man hat sich meistens noch einmal unterhalten, wie, wann genau man ankommt, also war jetzt bei mir noch nie ein Problem, aber ich, ich speichere mir die Telefonnummer immer ein. #00:32:41-5#

Thomas: (Email-Benachrichtigung ertönt) War das bei dir oder bei mir? #00:32:41-8#

Isabella: Das ist bei mir, glaub ich. #00:32:45-4#

Thomas: Okay, jetzt hab ich noch ein paar letzte Fragen zu den Bewertungen. Du hast ein paar Sachen schon angesprochen, vielleicht noch einmal, weil ich mir nicht alles gemerkt

hab, wie findest du es generell, dass es diese Bewertungen gibt, dass man jemand anderen bewertet und selber bewertet wird? #00:33:01-9#

Isabella: Ich find' das, ich find' das gut und fair und wichtig. Also genau, ich glaub', dass das wirklich, die Bewertungen der Hauptgrund sind, warum sich die Gastgeber auf Airbnb dermaßen bemühen, weil// #00:33:15-4#

Thomas: Also so quasi, ein Kontrollmechanismus. #00:33:17-0#

Isabella: Ja. Definitiv. Ein Qualitätskontrollmechanismus, ganz sicher. Und es, es, es scheint einen unglaublichen Wettbewerb auf Airbnb zu geben und in dem Wettbewerb sind Bewertungen einfach die Währung. #00:33:28-6#

Thomas: Mhm. Okay. Und du hast gesagt, du hast jetzt bisher eigentlich immer eine Bewertung geschrieben. Stimmt das? #00:33:35-2#

Isabella: Ich hab' immer eine Bewertung geschrieben und bislang sechs Mal eine bekommen, als ungefähr in 50% der Fälle. #00:33:41-1#

Thomas: Wie ist das, wenn du jetzt dann keine Bewertung bekommst, ärgert dich das oder// #00:33:45-1#

Isabella: Ach, ich denk' mir, die haben viele Gäste und// #00:33:47-9#

Thomas: Also du gehst jetzt auch nicht immer davon aus, dass du auch bewertet wirst? #00:33:50-6#

Isabella: Nein, überhaupt nicht. Nein, ich hab', also irgendwie hat das eine Zeit gebraucht, bis ich überhaupt rausgefunden hab, dass es das gibt, Bewertung von Gästen. Und ich bin da überhaupt nicht böse. #00:33:59-9#

Thomas: Okay, also denkst du auch, dass das, die Bewertungen für die Gastgeber eigentlich wichtiger sind, weil die diesen, diese Konkurrenz haben// #00:34:07-6#

Isabella: Definitiv, wie gesagt, ich bin mir immer noch nicht, ich weiß immer eigentlich noch nicht genau, wo der Gastgeber dann meine Bewertungen sieht, oder// #00:34:11-1#

Thomas: Das kannst du auf deinem Profil oder sowas, wenn er da drauf geht #00:34:15-7#

Isabella: Nein, definitiv die Gastgeber-Seite wichtiger, ja. #00:34:19-3#

Thomas: Mhm, und worauf achtest beim, einerseits beim Lesen und andererseits beim Schreiben von Bewertungen? #00:34:26-4#

Isabella: Mhm... also ein gutes Zeichen für mich ist, wenn, wenn Bewertungen so ein bissl mehr ins Detail gehen, wenn irgendwie Sachen herausgehoben werden, wie ... keine Ahnung, die und die hat uns vom Bahnhof abgeholt, weil wir zu spät waren. Also, auch selbst wenn mir das nicht passiert, zeigt es einfach, dass der Gastgeber halt so einen gewissen, eine gewisse Gastorientierung hat. Und ansonsten gehe ich meistens nach den Sternen und lese mir die zwei, drei letzten Bewertungen durch, ob da irgendwas... irgendwas Schlechtes dabei war. Nachdem ich eigentlich alle Anzeigen ausschließe, die weniger als viereinhalb Punkte haben, ist es eh meistens nichts Schlechtes dabei (lacht) #00:35:01-3#

Thomas: (lacht) Mhm. Aber so, so, so eher auf so bissl Det-, mehr Details und jetzt nicht so eine Standard-Bewertung „Everything fine“ oder was weiß ich? #00:35:10-5#

Isabella: Genau. #00:35:11-6#

Thomas: Great Host und so. Es gibt ja so// #00:35:14-7#

Isabella: Die stören mich jetzt persönlich nicht oder machen mich jetzt nicht stutzig, aber wenn jetzt viele dabei sind, die wirklich, sich hinsetzen und einen ganzen Absatz schreiben, wie besonders toll die Erfahrung war, dann gehe ich davon aus, dass es wirklich eine besonders tolle Unterkunft ist. #00:35:26-1#

Thomas: Mhm. Weil sich die Leute auch mehr Mühe machen bei// #00:35:30-4#

Isabella: Genau, genau. Und das echt einfach ein paar Sachen herausheben auch. #00:35:33-0#

Thomas: Mhm. Und wenn du selber eine schreibst? #00:35:37-9#

Isabella: Also je nachdem, wenn's einfach nur gepasst hat und es einfach, ja, alles okay war, dann schreib' ich vielleicht einen Satz oder zwei. "War alles so wie in der Beschreibung, hat gut gepasst. Gerne wieder." Oder so. Also diese kurzen Bewertungen. Und wenn die Wohnung jetzt wirklich besonders schön war oder das Preis-Leistungs-Verhältnis vielleicht besonders toll aus meiner Sicht, dann, dann, dann schreib' ich eine längere// #00:35:58-3#

Thomas: Und hebst das dann hervor, was da// #00:36:02-2#

Isabella: Was besonders toll war, ja genau. Ja. #00:36:04-1#

Thomas: Negative Bewertung hast du wahrscheinlich auch noch keine bekommen, oder? #00:36:10-6#

Isabella: Nein, hab ich nicht, keine. #00:36:12-1#

Thomas: Okay. Wie würdest du, also hypothetisch, würdest du da drauf reagieren? #00:36:16-8#

Isabella: Also, wenn ich mir jetzt nichts zu Schulden kommen habe lassen, aus meiner Sicht, dann wär' ich da schon ziemlich sauer. Also ich würd' dann wahrscheinlich den Gastgeber versuchen, noch mal zu kontaktieren und ihn zu fragen, warum er das macht. #00:36:30-5#

Thomas: Und wenn, wenn du selber eine negative Erfahrung gemacht hättest, wie würdest du damit umgehen? Würdest du eine Bewertung schreiben? #00:36:38-0#

Isabella: Ja, definitiv. #00:36:39-5#

Thomas: Und dann auch auf das negative Erlebnis hinweisen? #00:36:41-0#

Isabella: Ja, genau. Zum Beispiel einmal war, war in einer Wohnung der Fall, also es muss jetzt nicht immer für alle negativ sein, aber einfach so, also Informationen, die nicht weitergegeben werden, wie zum Beispiel, dass in einer Wohnung ein Hund war. Also mich hat das überhaupt nicht gestört. Der war voll lieb und für mich war es eher positiv, aber

wenn jetzt jemand eine Allergie hat, ist das natürlich eine Info, die vielleicht in die, in die Wohnungsbeschreibung rein gehören würde. #00:37:03-1#

Thomas: Mhm, okay und dann würdest du solche Sachen// #00:37:06-5#

Isabella: Ja, genau. #00:37:06-2#

Thomas: Einfach als Info. #00:37:06-7#

Isabella: Oder dass zum Beispiel die U-Bahn besonders weit weg, also doch deutlich weiter weg ist, als man es jetzt aus der Beschreibung vielleicht hätte raus lesen können oder so. Solche Hinweise einfach, wo ich mir denke, dass könnte für jemand anderen hilfreich sein. #00:37:19-8#

Thomas: Mhm. #00:37:21-0#

Isabella: Also richtig negative Erfahrungen hab' ich jetzt auch noch nicht gemacht. Also wüsste ich nicht, wie ich dann damit umgehe. #00:37:26-0#

Thomas: Und so, weiß ich nicht, ist vielleicht eine bissl schwierige Frage, aber so in den, in deinem Bewertungsverhalten, hat sich da etwas verändert, so dass du jetzt sagst, bei den ersten Malen hast du dir irgendwie mehr Mühe gegeben oder keine Ahnung, dass du jetzt so eine Standardbewertung hast, die du halt immer schreibst, damit das irgendwie ein bissl schneller geht oder? #00:37:52-4#

Isabella: Nein. Also, so wahnsinnig oft nutze ich es jetzt ja auch nicht, also es ist jetzt nicht so, dass ich einmal in der Woche nutzen würde, deswegen glaub' ich nicht, dass ich da irgendwie so eine Standard-Line hab. #00:38:03-0#

Thomas: Oder dass du dann einfach, ja, du hast jetzt immer eine Bewertung geschrieben, hast du gesagt, ja. Dass du dann mal keine Bewertung schreibst, weil es dich nicht mehr freut oder so was? #00:38:10-5#

Isabella: Nein, ich find', ich find' das eigentlich total wichtig. Also ich denk' mir, je mehr Informationen da sind, desto effizienter ist der ganze Prozess und deswegen, also das ist jetzt nicht nur bei Airbnb-Bewertungen, sonst wenn ich immer bei Amazon oder irgendwas anders „Bewerten Sie bitte“, dann bewerte ich immer das, weil ... ich denk' mir das ist so der einzige (lacht) Hebel, den man hat, um irgendwie was so, seine Meinung irgendwie unterzubringen von daher. #00:38:33-7#

Thomas: Mhm. Okay. Ja, so im Großen und Ganzen, glaub ich, war's das. So, ich weiß nicht, ob du noch irgendwas zum Ergänzen hast, was dir wichtig ist? #00:38:46-1#

Isabella: Was ich irgendwie ganz interessant fände, falls das auch in euren Schwerpunkt reinfällt, ist echt so, wie sie das ganze Airbnb über die Zeit verändert hat. Weil ich hab' schon den Eindruck, dass es viel mehr professionelle Hosts gibt, zusätzliche Gebühren, teilweise ein bissl weniger Kulanz, also zum Beispiel, wenn in der Beschreibung steht, wenn eine dritte Person noch kommt, dann brauch' ich noch 20 Dollar, weil ich dann noch eine zusätzliche Bettdecke reinlegen muss und das und das und das und das und das. Also Gebühr für das, Gebühr für das, Gebühr für das. Und dann gibt's noch die Fahrräder für so viel Geld und so viel Geld. Also das ist mir irgendwie aufgefallen in der letzten Zeit, kann aber auch sein, weil ich mehr in den USA gebucht habe, dass es wirklich mehr professionalisiert ist. #00:39:22-8#

Thomas: Das es professionalisiert ist und dass die Leute dann versuchen, andere Sachen dann noch mit in Wert zu setzen oder #00:39:29-2#

Isabella: Genau, und das es wirklich mehr in Richtung *Business* geht als Richtung „Okay, ich hab das Zimmer, sobald der Zimmerpreis abgeglichen ist, sehe ich dich eher wie eine Bekannte, die zu Besuch ist und da kann man mal, das ist jetzt auch überhaupt kein Problem, wenn du jetzt noch einen zweiten Kopfpolster brauchst oder so“. Also das ist// #00:39:46-5#

Thomas: Okay, ja. Dass das also wirklich als *Business* verstanden wird. Und das ist aber was, das dir eher in den USA jetzt so untergekommen ist, oder? #00:39:53-7#