

Interview mit Johannes, Airbnb-Gast, per Skype, 18.02.2016

Interviewerin: LS, Transkript: LS

Johannes: Ich bin (*Johannes*), 25, reise für mein Leben gerne und war irgendwann nach einer gewissen Zeit so 'n bisschen diese typische Hostel-Kultur so'n bisschen satt. Und hab mich so'n bisschen mehr nach einer gewissen Art von, wie soll ich sagen? Luxus? Gesehnt. In Form von irgendwo schlafen, wo das Bett vielleicht noch ein Tickchen größer ist als in einem Hostel und wo nicht noch zehn andere Leute schlafen. Airbnb hat zudem den Vorteil, schlicht und ergreifend, dass du direkt den Kontakt mit *Locals* hast. Was bedeutet, in Form von Fragestellungen oder du weißt nicht genau, wo du hin musst oder solche Geschichten. Das sind die Hosts selber immer sehr, sehr großzügig und sehr, sehr spontan, auch was Antworten geben angeht, haben immer *local* Tipps, zum Teil wirst du von denen begleitet zu gewissen Trips oder sie bringen dich wohin. Des Weiteren ist Airbnb vor allem in der Anfangszeit relativ günstig gewesen, was heute leider nicht mehr der Fall ist, das heißt man muss da heute schon echt ne ganze Menge suchen, um ein günstiges Angebot zentral gelegen zu finden. Und, ja, es ist einfach irgendwie ein bisschen praktischer als alles andere. Airbnb ist relativ vertrauenswürdig was die Plattform selber angeht, sie ist einfach zu verstehen. Und wenn ich mir jetzt Seiten wie Hostelbookers oder sowas angucke und das dann vergleiche, dann ist es manchmal schon echt kompliziert, das vernünftige Angebot zu finden und da ist Airbnb einfach sehr, sehr *convenient*. #00:01:36-9#

Luise: Ja, das stimmt. Du hast es gerade schon ein bisschen verglichen, du hast gesagt, früher war es günstiger – seit wann nutzt du Airbnb ungefähr? Und wie regelmäßig, würdest du sagen, nutzt du das? #00:01:46-2#

Johannes: Oh Gott, ich weiß gar nicht, seit wann ich das nutze! Also, ich glaube, das erste Mal gebucht müsste irgendwann 2009 oder sowas gewesen sein, 2010. #00:01:55-4#

Luise: Ah, okay. #00:01:56-7#

Johannes: So die Region. Da war es noch relativ günstig. Und Regelmäßigkeit ... generell über den Sommerurlaub, also ich mach einmal im Jahr Sommerurlaub. Und im Normalfall ist da auf jeden Fall eine Unterkunft Minimum dabei, die auch von Airbnb steht, stammt. Und ja, also einmal im Jahr ... mindestens. #00:02:18-2#

Luise: Und nutzt du die Plattform auch als Gastgeber oder bist du bisher ausschließlich Gast gewesen? #00:02:24-4#

Johannes: Bisher bin ich ausschließlich Gast gewesen, könnte mir aber durchaus auch vorstellen, Gastgeber zu werden. Jedoch funktioniert das natürlich nur, sobald ich meine eigene Wohnung habe. Ansonsten würde ich dann doch eher sowas wie Couchsurfing machen hier, weil ich kein Zimmer habe, was ich so untervermieten kann nebenher. #00:02:42-0#

Luise: Ja, gerade in Deutschland ist ja dann auch immer so die rechtliche Situation bei sowas ein bisschen schwierig. #00:02:46-1#

Johannes: Das sowieso. Also, das ist halt so n Nachteil an Airbnb, dass vor allem die Hosts das inzwischen als kommerzielle Plattform sehen und auch nutzen. Beispielsweise bin ich in Brasilien über Airbnb gewesen und die Frau hat ihr gesamtes Leben in Rio de Janeiro über Airbnb finanziert. Die hat sich unterschiedliche Apartments gekauft, hat dafür dann ... Geld von der Bank bekommen und hat die Apartments über Airbnb oder die

Zimmer dann über Airbnb in der gesamten Stadt untervermietet. War ständig ausgebucht, war relativ teuer, weil sie sehr, sehr zentral gelegen waren, direkt an der Copacabana oder am Strand Ipanema. Die hat halt ein Heidengeld gemacht jeden Monat damit und hat das als reine kommerzielle Plattform genutzt und ich glaube das Verständnis von Airbnb am Anfang war ein anderes. In dieser Form, dass die Leute das nicht als Geldmacherei gesehen haben, sondern tatsächlich diesen interkulturellen Aspekt daran mochten und ist heute halt eben nicht mehr so. #00:03:50-9#

Luise: Das heißt aber, so wie du das gerade erzählst, das wäre auch das, was dich mehr reizt? Das heißt, du willst halt eher bei jemandem sein, wo du das Gefühl hast, der lebt da auch und nicht bei jemandem, wo du merkst, der hat die Wohnung jetzt nur angemietet, um sie weiter zu vermieten. Oder ist das eigentlich für dich kein Problem und du sagst: „Na gut, es hat sich halt verändert, aber so ist es eben“? #00:04:08-5#

Johannes: Naja, ich würde das so ein bisschen abhängig davon machen, wie ich reise. Wenn ich allein unterwegs bin, glaub ich oder glaub ich nicht, weiß ich, dass ich schon ganz gerne hab, wenn jemand auch da ist, Ich hatte das zum Beispiel in Lissabon, wo ich eigentlich mit jemandem zusammen hätten wohnen sollen in der Wohnung. Allerdings war die Person dann nicht vor Ort, sondern in Brasilien. Und dann hatte ich quasi die ganze Wohnung für mich alleine und ich war halt alleine auch in Lissabon. ... Das ist dann schon ein bisschen einsam. Allerdings, wenn ich jetzt mit meiner Freundin oder sowas reisen würden, dann finde ich es schon ganz angenehm, wenn keiner da ist. Dann ist so n ganzes Apartment schon n bisschen netter. Also das ist so ein bisschen situationsabhängig bei mir. #00:04:52-0#

Luise: Okay. Und das heißt, du würdest dann auch, wenn du zum Beispiel mit deiner Freundin unterwegs bist, auch was mieten, wo du sagst: „Ey, ich sehe schon an den Bildern“ – das ist ja meistens relativ schnell eindrücklich, ob das jetzt quasi nur für ne Vermietung genutzt wird oder ob da tatsächlich auch jemand drin sonst sein Leben führt. #00:05:12-3#

Johannes: Ja. Also ... Ja, genau. Wenn ich jetzt mit anderen Leuten zusammen oder mit meiner Freundin oder so, dann durchaus. Aber alleine dann halt nicht zwangsweise. Da such ich mir dann tatsächlich schon irgendwie was, wo ich möglicherweise jemand anderen noch da im Apartment selber mit hab. #00:05:29-2#

Luise: Und was würdest du sagen, was wäre so generell, wenn du so an deine ganzen Airbnb-Erfahrungen denkst, was wäre so ein besonders schöner Moment, den du als Airbnb-Gast erleben durftest? #00:05:40-6#

Johannes: (holt laut Luft) Hmm ... Ich glaub, da würd ich nochmal zu Lissabon kommen. Wie gesagt, ich hab das Zimmer damals gemietet. Im Prinzip wäre meine Vermieterin damals auch da gewesen, ist aber dann spontan nach Brasilien geflogen, hat den Schlüssel ihrer besten Freundin gegeben. Ich bin dann da angekommen, hat auch ein bisschen gedauert bis ich das Apartment selber gefunden hab, weil's alles ein bisschen verwirrend war. Dann hab ich da geklingelt, keiner war da. #00:06:13-1#

Luise: Oh Gott! (lacht) #00:06:15-2#

Johannes: Daraufhin hab ich dann SMS geschrieben, es war auch relativ spät abends. Kam auch nichts zurück. Dann hab ich mich in die gegenüberliegende Bar gesetzt und hab geschaut, dass ich irgendwie Internet bekomme und so, um vielleicht dann über Airbnb mal ne Nachricht zu schreiben an die Vermieterin. Und als ich dann schon kurz

drauf und dran war, irgendwie n Hotel spontan zu buchen, kam dann ihre beste Freundin in diese Bar, strahlte mich an und meinte: „Entschuldigung, ich war noch im Kino!“
#00:06:47-1#

Luise: (lacht) #00:06:48-5#

Johannes: Daraufhin gab sie mir dann den Schlüssel, brachte mich nach oben und meinte so: "Fühl dich wie Zuhause, ist jetzt dein Apartment. Wenn du was brauchst, wir sind Nachbarn!" Und dann hatte ich halt dieses gesamte Apartment für mich alleine, von einem Menschen, der mich überhaupt nicht kannte. Die hat mir halt alles anvertraut. Ihr Zimmer, da stand die Tür offen, also bei ihrem Privatzimmer. Also, sie hatte überhaupt keine Angst irgendwie, dass da irgendwas passiert. Und als ich dann wieder aus Lissabon weggefliegen bin, war sie halt immer noch nicht da, da war sie immer noch im Urlaub. Das heißt, ich sollte nur den Schlüssel auf den Küchentisch legen. Hab ich dann getan. Und als sie dann nach zwei Wochen irgendwie wiederkam, rief sie mich auf mein deutsches Telefon an und bedankte sich, dass ich die Wohnung ja sehr, sehr sauber hinterlassen habe und sie würde sich sehr freuen, wenn ich nochmal nach Lissabon kommen würde und würde mich dann auch privat bei sich einladen. Also, die war sehr, sehr angetan davon. Das ist so ne schöne Erfahrung gewesen, dieses Vertrauen von anderen Menschen zu sehen. Das fand ich schon sehr cool! #00:07:50-7#

Luise: Und gibt es, einmal in die andere Richtung gefragt, gibt es da auch ein Erlebnis, wo du sagen würdest, das war unangenehm oder ist irgendwie blöd gelaufen? #00:07:59-2#

Johannes: (holt laut Luft) ... Muss ich gestehen, hab ich bis jetzt noch überhaupt nicht gehabt. Also ich hab bisher noch nie schlechte Erfahrungen über Airbnb-Buchungen gemacht. Bis auf, vielleicht einmal, da bin ich mit zwei Freunden in Sevilla gewesen, wir hatten 46 Grad um 18Uhr abends als wir da angekommen sind, hatten ein Zimmer gebucht, das auf dem Bild relativ groß aussah. Dann kommen wir da an, dann stellt sich erstmal heraus, dass das Zimmer im Prinzip ein Zimmer in einem Apartment war, in dem noch sechs andere Familienmitglieder lebten. Das Apartment selber war relativ klein. Hinzu kamen zwei bellende Hunde die ganze Zeit. Also ich hatte mehr so das Gefühl, dass die das improvisiert hatten so von wegen eigentlich schläft da die Tochter, aber wenn sich jemand einmietet, dann nehmen wir die Kohle mit. #00:08:48-2#

Luise: Okay, krass. #00:08:49-9#

Johannes: Zusätzlich mussten wir dann halt zu dritt in diesem Raum schlafen, was prinzipiell kein Problem ist. Allerdings hatten wir nicht einmal ne vernünftige *Air Conditioning*, sondern nur so n mini kleinen Ventilator, der halt über Nacht überhaupt nicht geholfen hat. Dementsprechend mit drei Leuten dann bei knapp über 30 Grad in einem Zimmer zu hocken, was relativ hoch in nem Gebäudekomplex war, auf das halt die Sonne den ganzen Tag schien, das ist nicht besonders schön. Allerdings muss ich gestehen, dass es auch nicht so schlimm war. Also, man gewöhnt sich an Vieles. Wir waren dann froh, als wir diesen Host dann verlassen hatten. Aber ich würde es nicht als Negativpunkt jetzt beschreiben. #00:09:33-1#

Luise: Ja. Hast du das, hast du nach dieser Erfahrung ne Bewertung abgegeben? Und was hast du da so reingeschrieben, wenn du eine abgegeben hast? #00:09:41-6#

Johannes: Also, wir haben eine abgegeben. Das hab ich halt zusammen mit anderen gemacht. Und wir haben halt die Situation beschrieben wie sie gewesen ist. Weil das, was wir auf den Bildern gesehen hatten, sah dann schon anders aus als das, was wir in der

Realität bekommen hatten. Zusätzlich wurde halt nicht gesagt, dass die ganze Familie da wohnt. Also, das war wirklich von Großmutter bis Mutter bis Tochter und ... die Frau, mit der wir hostingmäßig Kontakt hatten, war selber gar nicht da, sondern das hat dann ihre Großmutter geregelt. Und das war alles sehr, sehr verwirrend. Und dann kommen halt Freunde von Freunden noch dazu und sitzen dann auch morgens am Küchentisch. Also man hatte überhaupt keinen Überblick darüber, wer da eigentlich wohnt. Und das haben wir halt schon in die Bewertung mit reingeschrieben, sodass die nächsten Leute, die dann möglicherweise dort buchen, wirklich wissen, ... dass es vielleicht ein bisschen verwirrend ist. Und als wir dann gegangen sind, wollten wir halt den Schlüssel bei wem abgeben, den wir bekommen hatten, da war aber plötzlich niemand mehr im Apartment da. #00:10:40-9#

Luise: Huch! #00:10:41-5#

Johannes: So. Es war keine Nachricht da, wir wussten überhaupt nicht, wo die sind. Und wir mussten halt zum Flieger. Und dann haben wir schnell den Schlüssel auf den Küchentisch gelegt und die Tür hinter uns zu gemacht. Und diese Step-by-Step-Anleitung, wie das gelaufen ist, um ein ehrliches Resümee zu geben, haben wir halt schon abgegeben. Allerdings haben wir auch gesagt, dass die Leute, die wir dort getroffen haben, sehr, sehr nett gewesen sind. Also, es war nicht so, dass die unfreundlich gewesen sind oder uns das Gefühl gegeben hätten, eigentlich haben sie überhaupt keine Lust, dass wir da sind. Sondern sie waren sehr, sehr freundlich und sehr offen. ... Für Airbnb-Verhältnisse haben sie sehr, sehr wenig Englisch gesprochen, leider. Allerdings konnte ich dann Spanisch und so war das dann okay. #00:11:28-8#

Luise: Ah, sehr praktisch, okay. Und haben die euch auch bewertet? In der Situation? #00:11:35-2#

Johannes: Hm, nee, das haben sie leider nicht. Was nett gewesen wäre, allerdings haben sie das nicht. #00:11:39-1#

Luise: Weil manchmal gibt es dann ja die Möglichkeit, dass du über die Kommentarfunktion Sachen nochmal richtig stellen kannst oder Sachen nochmal erklären kannst. #00:11:45-7#

Johannes: Ja. #00:11:45-7#

Luise: Hast du denn schon mal ne Bewertung bekommen, wo du sagen würdest, die war unfair oder irgendwie blöd? #00:11:51-5#

Johannes: Hm, nö, überhaupt nicht. Bisher war es immer so, dass ich das durchaus verstanden habe. Also Kritik bekommen selber hab ich nie. Es gibt ja diese standardmäßigen Airbnb-Bewertungen in Form von „Ist n sehr netter Typ“, „Kann ich nur weiterempfehlen“, „Würde ihn jederzeit wieder hosten“. Und das sind im Normalfall die Sachen, die man dann irgendwie auch bei sich bekommt. #00:12:15-3#

Luise: Und wie findest du das generell, dass es bei Airbnb dieses Review-System gibt? Also, dass du Bewertungen schreiben und erhalten kannst? #00:12:23-9#

Johannes: Ich finde die Idee sehr, sehr gut. Bin allerdings, wie ich auch am Anfang schon gesagt hab, durch die Überkommerzialisierung durch Airbnb n bisschen skeptisch was die Bewertungen angeht. Es ist sehr, sehr standardisiert. Es ist im Prinzip, es hat keinen privaten Touch häufig mehr – oder wenn, dann nur noch selten. Das heißt, es ist im Prinzip so ne Scheinbewertung, auf die du dich nicht hundertprozentig verlassen kannst. Also nur,

weil Person X sagt: „Ist super toll, würd ich jederzeit wieder hin!“, bedeutet das bei Airbnb halt inzwischen gar nichts mehr. #00:13:01-3#

Luise: Ja. #00:13:02-4#

Johannes: Und von daher, es ist ein nettes System, allerdings, glaub ich, könnte man das durchaus noch ein bisschen besser durchdenken. #00:13:07-0#

Luise: Ja, das stimmt. Aber wenn du sagst, dass Bewertungen für dich nicht mehr so ausschlaggebend sind, was würdest du sagen, was ist für dich bei einem Airbnb-Inserat besonders wichtig? Was muss in so einem Inserat enthalten sein, damit du sagst, das würde ich buchen? #00:13:22-5#

Johannes: Also zum einen ist es im Normalfall natürlich der Preis. Man vergleicht dann ja schon irgendwie, wie generell die Kosten vor Ort sind und dann muss das Preis-Angebot halt stimmen, sodass man sagt: „Alles klar, ich kann hier unterkommen. Vielleicht n bisschen teurer als im Hostel, dafür hab ich aber auch mein eigenes Zimmer. Aber es ist trotzdem noch günstiger als alles andere“. Und dann müssen die Fotos stimmen. Also ich lass mich dann schon sehr, sehr visuell leiten. Wenn die Fotos nett aussehen und dann dazu der Preis noch stimmt und zusätzlich hat man dann noch Internet oder für längere Reisen vielleicht auch ne Waschmaschine, sodass man eben nicht in so n Wasch-Shop gehen muss oder so, sondern die Waschmaschine mitbenutzen kann. Das sind so ausschlaggebende kleine Dinge, die mich bei Airbnb dann schon beeinflussen, etwas zu buchen oder nicht. #00:14:13-7#

Luise: Ja. Und wenn du dich für ein Inserat entschieden hast und du bist bei deinem Host in der Wohnung, worauf achtest du da? Was wir vorhin schon so ein bisschen hatten oder was du vorhin auch schon gemeint hattest als du in Lissabon warst, da stand die Tür von ihrem Privatzimmer quasi offen – bewegst du dich völlig frei in der Wohnung? Wie gehst du mit deiner eigenen Privatsphäre um, wenn noch jemand anderes in der Wohnung ist? Läufst du da durch und guckst in alle Schränke, weil es ja auch irgendwie spannend ist? #00:14:44-1#

Johannes: (holt Luft) Also sobald ich ankomme und jemand zuhause ist, versuche ich halt schon als allererstes irgendwie diesen persönlichen Kontakt aufzubauen: Dass man miteinander redet, sich n bisschen austauscht, sich n bisschen kennenlernt. Weil im Normalfall lebt man halt für dann ein paar Tage miteinander. Dann achte ich persönlich sehr, sehr doll auf Sauberkeit. Allerdings bin ich da auch nicht überpenibel, das heißt, ich steig jetzt nicht unters Bett und guck, ob da irgendwelche Wollmäuse sind. Das ist mir dann doch ein bisschen zu viel. Und was meine eigene Privatsphäre angeht, also, ich schließe im Normalfall schon die Tür hinter mir. Ich glaube, das ist aber auch bei uns Deutschen so n bisschen kulturell bedingt, dass wir sagen: „Okay, Tür geschlossen, das ist mein Raum, das ist mein Territorium jetzt“. Allerdings versuche ich schon, wenn ich nicht dann in der Stadt oder in dem Ort selber bin, wo ich Urlaub mache, dann versuche ich schon so viel Zeit wie möglich eben mit dem Host zu verbringen, weil ich der Meinung bin, dass man voneinander halt wirklich viel, viel lernen kann. ... Und bisher sind die Erfahrungen halt so, dass man häufig auch auf Drinks eingeladen wird, dass man zum Teil dann sogar mit auf Partys genommen wird. ... Also, das ist so diese persönliche Sache, da achte ich dann nach Ankunft sehr, sehr drauf. #00:15:59-7#

Luise: Ja. Ich fand das oder hab das selber auch immer ein bisschen als schwierig empfunden, wenn man dann tatsächlich mit seinem Host was macht, weil mir manchmal dann nicht so klar war: „Muss ich den jetzt einladen? Gleichzeitig hab ich ja irgendwie

schon für das Inserat bezahlt und jetzt hat der mich aber in diese Bar mitgenommen“ und dann wusste ich immer nicht so richtig, wie ich damit jetzt umgehen soll. Ist das ein Problem für dich? #00:16:23-7#

Johannes: Hm ... Bisher hatte ich das noch nie. Also, das hängt bei mir auch so ein bisschen davon ab, wie nett ich den Host dann oder wie das auf der persönlichen Ebene dann läuft. Ob man den Host dann wirklich sehr, sehr gut riechen kann oder halt nicht, denn das sind wirklich zwischenmenschliche Dinge, die da ne Rolle spielen. Und meine Erfahrungen sind halt grundsätzlich, dass ich lieber bei Frauen buche, weil ich das Gefühl habe, dass die Apartments dort irgendwie netter sind und das Miteinander netter ist. Bei Männern, wenn ich dann bei Männern untergekommen bin, hatte ich häufig n Gefühl des "Es ist relativ kühl hier, es ist steril" und das sind auch häufig die Leute gewesen, die das sehr, sehr kommerziell angegangen sind. Wohingegen bei Frauen häufig das Gefühl dagewesen ist, die machen das auch aus interkultureller und zwischenmenschlicher Sicht und mit dieser Begründung. ... Und wenn ich die halt nett fand, dann hab ich auch gerne mal eingeladen, wenn nicht, ... dann nicht. Ich wurde auch schon häufig eingeladen. Also Schwierigkeiten sehe ich da für mich jetzt nicht. Also hab ich jetzt nicht so erlebt wie du. #00:17:32-9#

Luise: Okay. Und was würdest du sagen, wenn du die Wohnung deines Hosts das erste Mal betrittst, also quasi diesen Check-In, gibt es da irgendwie bestimmte Verhaltensweisen, die du hast? Also, wie gesagt, ich zum Beispiel, wenn ich irgendwo reinkomm und meinetwegen der Host ist da, dann ist das so, wie du auch sagst, dann guck ich nur kurz mir die Wohnung an und dann versuche ich auch sofort diesen persönlichen Kontakt aufzubauen. Aber ja, vielleicht gibt es ja irgendwie was, wo du sagst, das ist so ein Ritual, das versuchst du eigentlich immer gleich am Anfang zu machen oder so? #00:18:08-1#

Johannes: ... Also ich bewege mich, wenn der Hosts nicht da ist, hab ich das Gefühl, ich bewege mich noch ein bisschen unfreier, weil ich das Gefühl hab, eine gewisse Verantwortung zu haben, dass alles gut ist und dann bewege ich mich ein bisschen, n bisschen, ja ... ja, ich weiß gar nicht, wie ich das beschreiben soll! So ... gebundener. #00:18:31-5#

Luise: Ja. #00:18:31-9#

Johannes: Uuund wenn der Host da ist, dann schon ein bisschen freier. Und ja, so n Ritual ist wie gesagt, ich guck mir auch gern das Bad am Anfang so n bisschen mit an. Das ist so ein gewisses Ritual, dass man relativ zügig guckt, wie das Bad – weil das meiner Meinung nach viel über die Wohnung aussagt. Und wenn das sauber ist, fühl ich mich im Normalfall auch gleich sehr, sehr wohl. Aber ein richtiges Ritual in dieser Form hab ich nicht. #00:18:57-6#

Luise: Und wie verhältst du dich, wenn du die Wohnung deines Hosts wieder verlässt? Also, wenn es diesen Check-Out gibt, die tatsächliche Abreise? #00:19:06-0#

Johannes: (holt laut Luft) Hmm, ich versuche immer das gesamte Apartment oder die Teile, die ich halt benutzt habe, so zu hinterlassen, wie ich sie vorgefunden habe. Zum Teil, muss ich gestehen, verlasse ich sie auch sauberer als ich sie bekommen habe. Das ist aber so n gewisses Ding von Stolz und typisch Deutschtum, glaub ich, das wird da doch n bisschen organisiert sind und strukturiert. Ich mach auch mein Bett, was ich jetzt im Hotel beispielsweise nicht machen würde. Auch wenn ich weiß, dass das Bett wahrscheinlich danach abgezogen wird. Aber ich versuche das schon optisch so zu

hinterlassen als wäre ich nie dagewesen. Und das ist mir dann schon wichtig irgendwie.
#00:19:45-6#

Luise: Das heißt, du räumst dann auch quasi nochmal auf? Aber bringst du auch zum Beispiel den Müll mit raus? #00:19:51-3#

Johannes: Nö, das mach ich nicht. #00:19:52-7#

Luise: Okay. #00:19:53-0#

Johannes: Es gibt dann schon gewisse Dinge, die ich irgendwie voraussetze, dass ich dafür bezahlt hab. Dafür ist es halt auch n bisschen teurer als n Hostel oder so.
#00:20:02-0#

Luise: Genau. Und wenn dein Host nicht da ist, schreibst du n Zettel? #00:20:07-4#

Johannes: Das auf jeden Fall! Also, wenn ich gehe und der Host ist nicht da, finde ich schon wichtig, dass man sich verabschiedet hat. Vielleicht, wenn irgendwas gewesen ist, dass man das auf n Zettel noch nieder schreibt. ... Ich schreib im Normalfall dann auch immer noch meinen Facebook-Namen und meine Telefonnummer mit auf im Falle des Falles, dass mich jemand dann eben erreichen will. Beispielsweise ist mir auch schon mal ein Glas runtergefallen, das sind dann so Sachen, die ich dann ganz gut auf n Zettel mit draufschreiben kann, mich dafür entschuldige. ... Und ja, im Normalfall kommt nichts weiter zurück irgendwie so an Nachrichten, aber es kann auch mal sein, dass man ne SMS dann bekommt, in der dann einfach steht: „Hey, danke für die Nachricht und so weiter. Hast alles gut hinterlassen, ich wünsch dir noch alles Gute!“. #00:20:53-7#

Luise: Cool. Hast du denn vielleicht mit einem von deinen Hosts nach deinem Aufenthalt oder sogar heute noch regelmäßig Kontakt? Oder nochmal Kontakt gehabt? #00:21:01-9#

Johannes: (holt laut Luft) Ääähm ... Nee, das in dieser Form muss ich sagen, hab ich bis jetzt noch nicht gehabt. Ich hab ... ne Zeit lang mit meinem damaligen Host in Lissabon, die ich halt leider persönlich nie getroffen habe, ... Kontakt gehalten. Weil sie mich so einige Fragen über Brasilien, wo ich halt auch gelebt hab dann, gestellt hat und sie war zu dem Zeitpunkt halt da. ... Und, für mich ... war halt damals Lissabon so ne Reise, wo ich gedacht hab: „Okay, Lissabon wäre ne Stadt, wo ich durchaus studieren könnte“. Dementsprechend hab ich mir die Uni so n bisschen angeguckt, hab ... hab nach Wohnungen gesucht und so weiter. Es ist dann nachher ((Breda)) geworden, aber deswegen hab ich schon gedacht: „Okay, den Kontakt hältst du dir mal warm im Falle des Falles, dass du sie vielleicht nochmal wieder brauchst oder so“. Aber das ist inzwischen auch eingeschlafen. Und so dauerhafte Kontakte hab ich bis jetzt noch nicht geknüpft.
#00:21:55-1#

Luise: Was ja aber auch voll okay ist! Ich mein nur, weil Airbnb selber inszeniert halt schon manchmal so Erfolgsgeschichten von Leuten, die sich dann kennengelernt haben und geheiratet haben oder irgendwie sowas. (lacht) #00:22:06-1#

Johannes: Ja, aber das ist halt auch überhaupt nicht das, was ich suche. Also im Grund genommen suche ich wirklich ne Unterkunft, einen Platz zum Schlafen, an dem ich mich wohlfühle, für einen gewissen Zeitraum. Ich möchte dann neue Menschen kennenlernen, das ist schön. ... Allerdings möchte ich mich da ja nicht irgendwie binden. Ich hab keine Lust, dann irgendwie die Verpflichtung einzugehen, dass ich mich dann nach dem Urlaub oder so oder Ewigkeiten noch bei diesem Menschen dann melden muss. Zumal ich halt

auch nicht vergesse, dass ich für einen Service bezahle, der angeboten wird. Es ist ja nicht so, dass ich da jetzt schlafen darf aus reiner Nettigkeit und aus reiner Freundschaft, sondern jeder möchte damit immer noch sein Geld verdienen so n bisschen. Oder zumindest die Miete mit auf ... oder das Einkommen mit aufbessern. Von daher, es ist ja nun keine Freundschaftsplattform, sondern immer noch eine Dienstleistung, die angeboten wird. #00:23:00-0#

Luise: Genau! ... Und wichtig, damit das alles funktioniert, sind ja auch immer wieder die Profile. Welche Informationen hast du in deinem eigenen Profil und warum hast du dich dafür entschieden, bestimmte Sachen reinzuschreiben und vielleicht auch andere Sachen nicht zu erwähnen? #00:23:15-7#

Johannes: (holt laut Luft) Aaalso ich finde, ... Also ich selber hab natürlich das Bild drin, das finde ich relativ wichtig, weil ohne Bild, glaub ich, sind die Erfolgsaussichten relativ schlecht. // #00:23:24-7#

Luise: Das heißt, man erkennt dich auch auf deinem Bild? #00:23:27-3#

Johannes: Genau. #00:23:27-7#

Luise: Okay. #00:23:28-1#

Johannes: Dann ist mir relativ wichtig, dass das Profil selber verifiziert ist. Das heißt, es gibt da ja diesen Service in Form von deinen Personalausweis verifizieren. ... Als ich das nicht hatte, gab es auch die eine oder andere Absage mal, weil die Leute gedacht haben: "Okay, das ist irgendwie nur n Computer oder so". #00:23:46-1#

Luise: Ja. #00:23:47-1#

Johannes: Und das hab ich dann mit drin. Dann natürlich die *basic information*, wie man heißt, wo man herkommt ... Ich verweise dann sehr, sehr gerne auf den Norden von Deutschland, einfach generell. ... Und ... Dann meine Interessen packe ich dann mit rein. ... Die Sprachkenntnisse sind dann relativ wichtig. ... Ich *offer* dann auch ... Also durch meine Zeit in der Bar selber, hab ich halt lange Zeit dann eben auch Cocktails gemacht, was ich bis heute auch immer noch gerne mache. Das heißt, das sind so Sachen, die ich dann irgendwie dem Host dann mit *offern* kann. Gemacht hab ich's noch nie, aber ... man schreibt dann schon so n bisschen rein, wer man ist, was so getan hat und das hab ich so in meinem Profil drin stehen. #00:24:31-5#

Luise: Schaust du dir denn das Profil deines Hosts auch an bevor du buchst? #00:24:35-3#

Johannes: Hm, ja, das auf jeden Fall! Mir ist dann das Foto wichtig, ebenfalls wieder, ... weil ich mich da eben doch sehr, sehr visuell treiben lasse. Das heißt, wenn ich auf dem Foto sehe: „Okay, dieser Mensch ist mir sympathisch“, dann zieh ich durchaus in Erwägung, da zu buchen. Wenn ich sofort merke: „Okay, das ist n Mensch, der ist mir sofort optisch jetzt unsympathisch“, dann geh ich da, dann buch ich da nicht. Obwohl das natürlich so ne Selektierung ist, die totaler Blödsinn ist, aber ich glaube, so funktioniert der Mensch häufig. ... Dann ist mir wichtig, dass der Host selber auch ein bisschen was über sich geschrieben hat. Vielleicht auch seine Erfahrungen irgendwie, die er gemacht hat. Mir sind die Sprachkenntnisse im Normalfall wichtig, weil wenn du an Orten bist, an denen du die Sprache eben mal nicht sprichst, ... könnte es dann halt schon wichtig sein, dass der Host dann eben fließend Englisch spricht oder einigermaßen gutes Englisch, sodass du

dich miteinander austauschen kannst. Dieses Verifizierungsding ist mir bei Hosts dann eben auch sehr, sehr wichtig. Die haben, glaub ich, noch mehrere Möglichkeiten, sich zu verifizieren (räuspert sich) als nur den Personalausweis. Dann gibt es diese kleinen Wasserzeichen auf den Bildern, dass die Bilder quasi auch Airbnb-verifiziert sind. Darauf achte ich. ... Und dann lese ich mir schon die Bewertungen durch. Selbst wenn ich gesagt hab, richtig trauen kann man ihnen nicht mehr, weil das Ganze dann doch ein bisschen standardisiert wurde. Aber durchlesen tu ich mir sie auf jeden Fall. #00:26:01-7#

Luise: Ja. Ich finde, das auch wichtig, um trotzdem auch irgendwie noch n Gefühl dafür zu kriegen. #00:26:05-7#

Johannes: Genau. #00:26:06-9#

Luise: Wo man da so landet. #00:26:08-5#

Johannes: Also es sind ja nicht alle dann irgendwie diese Standard-Messages, es gibt ja dann durchaus Leute, die dann sich doch echt Mühe geben und n halben Text darüber schreiben über den jeweiligen Menschen. Und das sind die, die mir dann schon irgendwie so n kleinen Einblick darüber geben, okay, das hab ich zu erwarten. Also das Profil selber muss für mich halt hergeben, dass ich das Gefühl habe... das sind die Dinge, die ich erwarten kann, das sind die Dinge, die ich nicht erwarten kann, sodass ich vor Reiseanfang quasi so n bisschen das Gefühl habe: „Okay, da komm ich hin“, kann mir vorher so n Bild machen. Das hat man ja im Hotel selber auch, wenn man in n Hotel geht oder so, oder in ein Hotel gehen muss eher. ... Dann gibt's halt diese typischen Kettenhotels für die man dann für Business-Reisen dann unterkommt. Und da weißt du ja von Anfang an, was du zu erwarten hast. Überall sind sie gleich und so. Und ... diesen Unterschied, den Airbnb da bietet, das ist für mich halt so n Mehrwert. Aber trotzdem möchte ich von vornherein wissen, so ein bisschen zumindest, was ich erwarten kann. #00:27:11-0#

Luise: Ja, auf jeden Fall. Und wenn wir bei, aber bei diesem, quasi bei dieser digitalen Infrastruktur bleiben, was gefällt dir an der Webseite von Airbnb besonders gut? Gibt es bestimmte Tools, die du gut findest oder Features? Oder auch dann wieder andersrum gefragt, gibt es auch irgendwie da etwas, was du vermisst? Wo du sagst: „Oh Mann, versteh ich nicht, warum führen die das nicht mal ein? Das wäre viel praktischer“ oder sowas? #00:27:36-1#

Johannes: (holt laut Luft) Hm, also die, die Webseite selber ist halt extrem einfach aufgebaut, finde ich (räuspert sich). Du musst im Prinzip nur den Ort angeben, das Datum, dann gehst du auf die Such-Engine. ... Ich finde generell, dass die Homepages heutzutage so 'nem Standardprinzip folgen, also ... diese ganzen neuen sogenannten Start-Ups folgen halt immer demselben Muster. Wenn man sich die Airbnb-Seite anguckt, danach die Uber-Seite ... die sehen halt alle gleich aus. #00:28:07-9#

Luise: Ja. #00:28:08-5#

Johannes: ... Mir gefällt die Optik der Airbnb-Seite nicht besonders. Allerdings hat das halt mit dem Service selber nichts zu tun. ... Features, die ich jetzt besonders nutze, hab ich jetzt nicht unbedingt. ... Und vermissen? Also ich finde, dass die Seite selber alles zu bieten hat bereits, was ich brauche. ... Es wäre halt manchmal schön, durch diese Überkommerzialisierung, vielleicht das Ganze n bisschen zu unterbinden. Was ich nett fände, wäre ein vernünftiger Chat. Den gibt es halt in dieser Form noch nicht. Und ich find's halt auch sehr, sehr schade, dass sowas wie E-Mail-Adressen oder Handynummern

sofort gesperrt werden. Allerdings kann ich das halt von der Businessperspektive denn verstehen. Sobald du den Leuten halt Telefonnummer wie auch E-Mail-((Zugang)) öffnest während des Chats, dann fangen sie halt an Preise persönlich auszuhandeln und nicht mehr über die Plattform zu buchen, was natürlich dem Unternehmen dann nicht besonders gut tut. #00:29:09-4#

Luise: Genau. Ja, klar, das stimmt. Aber ... sowas zum Beispiel, was mich bei Airbnb ein bisschen stört, also das ist natürlich auch, weil ich ein Mädchen bin, ich finde es zum Beispiel schade, dass ich Hosts nicht filtern kann. Also ich kann nicht sagen, ich möchte nur bei Frauen buchen. Und du hattest vorhin ja auch schon erwähnt, dass das irgendwie wichtig für dich wäre, aber du findest das dann schon auch okay, dich durch die Ergebnisliste sozusagen durchzuarbeiten? #00:29:38-4#

Johannes: Ich, ich muss sagen, das ist ja auch so ein bisschen zeremoniell. Also ich meine für mich, klar, ich plane Airbnb schon im Voraus. Es ist jetzt nicht so, dass ich es als spontane Plattform nutze, wenn ich jetzt irgendwo spontan hinfliege oder hinfahre, dann buch im Normalfall meine Unterkunft nicht über Airbnb, sondern ... ich buche im Voraus. Und dann hab ich schon Spaß daran, mir die ganzen einzelnen Inserate anzugucken, mich durch die Fotos zu klicken, durch die Profile zu klicken. Also ne Filteraktion ... -option wäre sicherlich gut, wenn man spontan bucht, wenn man quasi auf die Schnelle was haben will. Für mich ist das, glaub ich, jetzt nicht so wichtig, weil ich halt diese Zeit vorwegnehme und ich mag es eigentlich eher, mich dann durch diese unterschiedlichen Sachen überall zu klicken. Ich finde es nicht anstrengend. #00:30:24-5#

Luise: Ja, ja. Aber das stimmt, das kann ich auch verstehen! Auch weil es ja natürlich auch interessant ist so die verschiedenen – also ich finde es halt auch immer spannend zu gucken, wie Leute wohnen, wie Sachen eingerichtet sind und sowas. #00:30:35-7#

Johannes: Genau! Dieses Gefühl kriegt man halt nur, wenn man sich durch die gesamten Profile irgendwie klickt! #00:30:40-9#

Luise: Ja, das stimmt. #00:30:42-1#

Johannes: Ich mag das! Für mich ist das so n ... Vorurlaubszeremoniellesding. Und ... ja. #00:30:50-0#

Luise: Ich habe eine etwas suggestivere Frage für dich. #00:30:53-3#

Johannes: Hmm. #00:30:54-6#

Luise: (lacht) Und zwar, was würdest du sagen: Glaubst du, dass du dich anders verhältst, weil du weißt, dass du später von deinem Gastgeber bewertet werden könntest? Glaubst du, das hat n Einfluss auf die Interaktion vor Ort? #00:31:06-3#

Johannes: Hmm ... Das hat sich so ein bisschen geändert, muss ich gestehen. ... In der Anfangszeit hat man schon darüber nachgedacht und hatte das so im Hinterkopf und hat sich immer wieder gedacht: „Alles klar, die Bewertung kriegt man ja im Normalfall später“, deswegen negativ auffallen will man nicht. ... Da hat man sich dann am Anfang schon n bisschen zurückgenommen. Wohingegen, mit der Zeit ... man schon das Gefühl hat: „Okay, die Bewertungen, die da kommen, sind sehr, sehr standardisiert. Im Prinzip ist es denen auch egal gewesen, wie man sich jetzt verhalten hat oder so“. ... Also ich verhalte mich heutzutage hetzt nicht mehr anders nur weil ich weiß, ich bekomme ne Bewertung. Ich verhalte mich respektvoll, das ist mir halt wichtig. Selbst wenn das vielleicht

zwischenmenschlich nicht unbedingt so passt, ... versuche ich schon den Respekt weiterhin zu wahren. Und mir ist dann schon wichtig, dass ich zu den Regeln, die der Host dann quasi aufgelegt hat auf sein Apartment, dass ich dazu sticke und da nicht über die Strenge schlage. Aber es ist jetzt auch nicht so, dass ich mich übermäßig einschränke oder Dinge nicht tu, weil ich das Gefühl habe: „Okay, jetzt könnt es ne schlechte Bewertung danach geben“, das tu ich nicht. #00:32:23-0#

Luise: Okay. Und meine letzte Frage große Frage schließt daran auch schon ein bisschen an, was du gerade gesagt hast: Was würdest du sagen, was macht einen guten Airbnb-Gast oder einen guten Airbnb-Host aus deiner Sicht aus? Also du kannst das natürlich auch andersrum beantwortet, du kannst natürlich auch sagen, was wäre ein schlechter Airbnb-Host und ein schlechter Airbnb-Gast. #00:32:46-3#

Johannes: (holt Luft) Ich glaub, ich würd das auf die gute Art und Weise machen, das fällt mir ein bisschen leichter (räuspert sich). Ein guter Airbnb-Gastgeber, finde ich, ist jemand, der kulturell sehr, sehr aufgeschlossen ist, der am besten vielleicht auch ein bisschen multilingual ist, der sehr viel Interesse daran hat, welcher Mensch gerade zu ihm kommt. Dem es eben nicht darum geht, ganz viel Geld damit zu verdienen, sondern eher darum, Menschen kennenzulernen aus unterschiedlichen Ländern. Der seine eigenen Erfahrungen auch teilt. ... Und auch die Erfahrungen, die er vorher über Airbnb gemacht hat, also gibt es da ja auch etliche Hosts, die irgendwie aus unterschiedlichen Ländern bereits Leute beherbergt haben und dementsprechend auch gerne ihre Erfahrungen mit diesen Leuten teilen können. Der dich von Anfang an offen aufnimmt, also mir ist das Lachen am Anfang halt sehr wichtig. Wenn mich jemand empfängt, der total grimmig ist, bei dem du das Gefühl hast: „Okay, der hat eigentlich gar keinen Bock, dass ich hier bin“, das ist nicht schön. Es sollte schon so n positiven Flair irgendwie haben. ... Und ich finde es ganz wichtig bei nem Gastgeber, dass der Gastgeber im Normalfall nicht nur Gastgeber ist, sondern auch schon mal Gast gewesen ist. Weil ich glaube, sobald du Gast gewesen bist, verstehst du auch, was die *Expectations* eines Gastgebers sind. Und umgekehrt. Also das finde ich schon ganz wichtig. Und ... ja, dass dir der Gastgeber selber aber eben auch deine Freiheiten lässt. Also Regeln sind wichtig, da geb ich schon Recht, vor allem, wenn du dich im privaten Raum eines anderen aufhältst. Allerdings sollten die Regeln des Gastgebers jetzt auch nicht so sein, dass du das Gefühl hast, du bist hier total eingeschränkt oder so. Also n bisschen offen sein gehört schon dazu. Und ich finde, dass n guter Gastgeber noch jemand ist, der sein eigenes Leben nicht einschränkt nur weil plötzlich jemand anderes da ist. Also es gibt einige Leute, die betüddeln dich von A nach B, haben das Gefühl, ihr Leben läuft jetzt anders nur weil plötzlich jemand da ist. ... Ich schätze halt genau diese Flexibilität und dieses in das Leben eines anderen einfach mit eintauchen für ganz kurze Zeit. Das ist das, was ich bei Airbnb halt schätze und das macht für mich auch dann einen guten Gastgeber aus, der das dann auch wirklich macht einfach als ... als Erfahrungssache, als jemand, der Bock hat auf andere Leute, auf andere Menschen, auf andere Kulturen. #00:35:10-6#

Luise: Ja. Und dann, was wäre der gute Gast? #00:35:14-8#

Johannes: ... Hmm, der gute Gast ist für mich dann jemand, der die Regeln respektiert. ... Der sehr, sehr offen ist. Der das Ganze aber auch versteht als ... eben in das Privatleben eines anderen Menschen, wenn du mit jemandem zusammenwohnst, einzudringen. Dementsprechend, wie gesagt, dahingehend respektvoll ist. ... Und, ja, das ist im Prinzip das Wichtigste für mich. Ich finde, dass Respekt in dieser Form das Wichtigste das allerwichtigste bei Airbnb ist. Und das Zwischenmenschliche und natürlich das interkulturelle Interesse, weil ansonsten könnte ich halt auch als Gast in ein Hotel gehen.

Wenn ich dieses explizite Alleinsein haben möchte, dann ist Airbnb sicherlich nicht die richtige Plattform. #00:36:03-0#

Luise: Ja, das stimmt. Super cool! Also von meiner Seite aus wäre ich quasi am Ende. Gibt es noch etwas, wo du sagst: „Ey, das muss ich aber irgendwie auf jeden Fall noch erzählen, das ist jetzt noch nicht mit eingefangen worden, das ist was, das muss ich noch loswerden!“? #00:36:18-4#

Johannes: Nee, ich glaub, ich hab alles gesagt, was ich zu sagen hätte. #00:36:22-7#

Luise: Super, super cool! #00:36:23-8#