

Interview mit Sabine, Airbnb-Gast, telefonisch, 27.02.2016

Interviewer: TF, Transkript: TF

Thomas: Gut, vielleicht zu Beginn, wenn du dich einmal ganz kurz vorstellst, wer du bist, wie alt, was du machst, so ganz kurz. #00:00:43-2#

Sabine: Wobei, es bleibt dabei, dass es dann anonymisiert wird? #00:00:40-7#

Thomas: Ja, genau, es würden es so machen, dass du dann einen anderen Namen bekommst, also wir würden dich, weiß nicht, „Interviewpartnerin 1“, sondern „Angelika“, was weiß ich, haben wir noch nicht überlegt. #00:01:02-7#

Sabine: Also mein Name ist (*Sabine*). Ich bin 34, wohne im Moment in Hamburg und bin im Bereich Unternehmenskommunikation angestellt, Pressesprecherin bei einem Unternehmen. #00:01:16-5#

Thomas: Und kommst ursprünglich aus Hamburg auch oder? #00:01:18-8#

Sabine: Nein, ich komme ursprünglich aus Bayern, im Umkreis von München. #00:01:25-4#

Thomas: Okay, und wie bist du dann zu Airbnb gekommen? Warum hast du dich da angemeldet? Wär so die erste Frage. #00:01:34-7#

Sabine: Bei Airbnb? #00:01:35-5#

Thomas: Mhm. #00:01:35-5#

Sabine: Warum ich mich jetzt da irgendwie angemeldet hab? #00:01:37-0#

Thomas: Ja. #00:01:37-0#

Sabine: Ja, puh, weil ich gerne reise, weil es eine attraktive und spannende Möglichkeit ist, in einer fremden Stadt unterzukommen. #00:01:49-1#

Thomas: Mhm, und wie lange bist du schon dabei? #00:01:49-1#

Sabine: Da muss man jetzt differenzieren. Also, ich selber bin mit meinem eigenen Profil noch gar nicht so lange da, ein paar Wochen. Aber ich nutze das schon länger beziehungsweise war dann bislang über eine Freundin mit unterwegs, die dann über ihren Account gebucht hat. Meine ((besagte)) Freundin, die im Anschluss auch noch mal mit dir ein Interview führen wird. #00:02:04-0#

Thomas: Ah, okay. #00:02:08-1#

Sabine: Die hat dann auch noch längere Erfahrung dann als ich. Also ich selber nutze die ((Plattform)) erst seit ein paar Wochen, aber hab sie sozusagen schon länger mit (...) #00:02:17-1#

Thomas: Okay. Und warum hast du dir jetzt einen eigenen Account zugelegt? #00:02:22-5#

Sabine: Weil jetzt eine Reise demnächst ansteht, nach Kopenhagen und zwar mit jemand anderen (lacht) und ich die Reise organisiere und deswegen hab ich das selber gebucht sozusagen. #00:02:31-9#

Thomas: Okay. Und bist du noch bei irgendwelchen anderen Plattformen dieser Art angemeldet oder nutzt du die? #00:02:41-0#

Sabine: Was gibt es denn da noch? Vielleicht bin ich und hätte das gar nicht drunter gesehen. Klar soziale Medien, aber jetzt was so Unterkünfte angeht, glaub ich nicht. Aber nenn doch mal zwei, drei und dann sag ich: Ach, Mensch, da bin ich doch auch. #00:02:53-4#

Thomas: Ja // #00:02:55-8#

Sabine: Ich hab' vorher schon überlegt, was es denn da alles noch gibt. #00:02:57-0#

Thomas: Ja, es gibt halt Couchsurfing, das bekannt ist und es gibt dann noch so ein paar neuere, die Eatwith oder Vayable, aber ich glaub' die sind in Europa noch nicht so populär, da gibt's dann andere- #00:03:11-7#

Sabine: Nee, dann muss ich passen, dann nur Airbnb. #00:03:13-0#

Thomas: Und, du bist aber nur als Gast oder vermietest du auch, du vermietest nicht oder? #00:03:21-6#

Sabine: Noch mal bitte, Entschuldigung. Ganz optimal ist die Verbindung nicht. #00:03:24-0#

Thomas: Ja, ich weiß. Aber du vermietest nicht ein Zimmer oder deine Wohnung? #00:03:28-3#

Sabine: Ach so, nein, nein. Auch da wird nachher meine Freundin mehr erzählen können. (lacht) Die hat da mehr Erfahrung. #00:03:36-4#

Thomas: Und was ist so ganz allgemein der Unterschied für dich zu einem Hotel? Also jetzt im Vergleich zu Airbnb. #00:03:44-1#

Sabine: Ja, da gibt's viele Unterschiede. Naja, meistens, wenn man nicht gerade nach Kopenhagen fährt, wo alles teuer ist, Preisstruktur, ist es preislich meistens ganz attraktiv. Dann halt auch spannend, so in einer tatsächlichen Wohnung, ne echte Wohnung in einer fremden Stadt zu sehen und im Idealfall hat man halt auch noch gleich einen Anschluss, weil da jemand noch zusätzlich in der Wohnung wohnt oder zumindest die Wohnung übergibt. Man hat einen „local“ sozusagen, der einem ein paar Tipps geben kann oder eine Orientierung. Dafür ist man natürlich dann Selbstverbraucher, was aber auch ganz attraktiv sein kann. ((Man ist ja in einer neuen Stadt)) Ja, das sind die Kernpunkte. #00:04:19-1#

Thomas: Okay, und wie oft hast du es jetzt so ungefähr genutzt, also bislang? #00:04:26-7#

Sabine: Wie oft? #00:04:27-6#

Thomas: Ja. #00:04:27-8#

Sabine: Wie oft ich es genutzt hab? #00:04:31-7#

Thomas: Ja, so ungefähr. Also es muss jetzt nicht so ganz genau sein, aber so // #00:04:37-8#

Sabine: Drei, vier. #00:04:35-7#

Thomas: Drei, vier Mal, mhm. Und hast du da jeweils eine ganze Wohnung oder ein Zimmer in einer Wohnung oder was hast du da? #00:04:45-4#

Sabine: Unterschiedlich, sowohl als auch. Sowohl dass wir die Wohnung komplett hatten, als auch mit demjenigen da. #00:04:54-7#

Thomas: Okay. Und das war dann abhängig davon, ob du mit mehreren Leuten unterwegs warst oder? #00:05:01-4#

Sabine: Es war doch schon das komplette Angebot, was da jeweils gepasst hat. Von der Lage, vom Preis, von der Zeit, ja. #00:05:08-4#

Thomas: Mhm. #00:05:09-2#

Sabine: Oder anders gesagt, da steht für mich dann auch nichts so im Vordergrund. Das ist mir dann egal, ob es eine ((WG)) wird oder ob es eine Wohnung wird. #00:05:17-1#

Thomas: Okay, und zurückblickend, was war so ein besonders schöner Moment, den du da erlebt hast, während deiner Zeit als Airbnb-Gast? #00:05:29-2#

Sabine: Ein schöner Moment? #00:05:31-9#

Thomas: Mhm. #00:05:32-9#

Sabine: Schöner Moment. Ach, eigentlich ist der Moment immer ganz spannend, wenn man in die Wohnung reingeht zum ersten Mal so eine Wohnung auf Zeit entdeckt, weil man halt eben in eine Privatwohnung kommt, oder man kommt ja in eine Privatwohnung, also zu gucken, was hat der mir hier noch da gelassen oder woran, ja, also jetzt nicht (lacht), dass ich jetzt noch einmal den Schrank durchsuche, aber was hängen für Bilder in der Wohnung oder ähnliches. Eigentlich jedes Mal dieses Überraschungsmoment. #00:05:56-4#

Thomas: Okay, was machst du da, wenn du so zum ersten Mal kommst von jemand anderem? Also weiß nicht #00:06:04-2#

Sabine: Was ich da mache? Naja, meistens, also, man kriegt immer so eine kurze Einweisung, man guckt sich alles an, man schaut mal, ob es Tee oder Kaffee gibt, ja, wie, ich schau mich auch um, was hängt hier so, welche Zeitschriften liegen da. Ich finde mich eben kurz ein, aber meistens, doch eher so, ein Ort, an dem man dann gar nicht so viel Zeit verbringt, als zumindest in meinem Fall, weil man will ja dann eine neue Stadt auch angucken. Deswegen ist es eher so ein Mittel zum Zweck. #00:06:30-3#

Thomas: Okay, und so kannst du dich auch so an so einen Moment erinnern, der irgendwie unangenehm war oder nicht so toll war vielleicht? #00:06:43-1#

Sabine: Also richtig schlechte Erfahrungen, nein. Komischer Moment, was heißt komisch, also, wenn man natürlich merkt, dass die Wohnung höchstwahrscheinlich gar nicht mehr

privat verwendet wird von demjenigen, sondern dass hier sehr kommerzialisiert ist und man weiß nicht, sich die Klinke in die Hand gibt mit den Vor- und Nachmietern. Dann hat man das Gefühl, dass das nicht mehr ganz so der ursprünglichen Idee von Airbnb entspricht. Ja, das fällt dann natürlich auf. #00:07:08-7#

Thomas: Hast du so eine Erfahrung schon gemacht? #00:07:11-6#

Sabine: Nee, war alles super, genau. #00:07:14-0#

Thomas: Aber prinzipiell, das würdest du nicht gut finden, wenn Leute das so machen, dass sie das nur irgendwie professionell betreiben. #00:07:21-0#

Sabine: Momentan noch nicht, nee. Also ich weiß nicht, vielleicht denke ich irgendwann anders drüber, aber im Moment, denke ich, ist doch verständlich, dass manche Mieter die Chance zu haben, das so zu nutzen, die ((Plattform)) entsprechend zu ihren Zwecken so anwenden. Schöner ist es natürlich, wenn man das Gefühl hat, man wohnt mit jemandem oder hier bei ((mir ist es wirklich)) ausnahmsweise mal eine Wohnung und so und kocht man auch selbst und man ((schläft?)) ein bisschen authentischer dann, na. #00:07:43-6#

Thomas: Und ja, was macht für dich so einen guten Gastgeber aus? #00:07:50-3#

Sabine: Einen guten Gastgeber? #00:07:52-2#

Thomas: Mhm. #00:07:53-4#

Sabine: Also auf jeden Fall verlässliche Kommunikation im Vorfeld, dass man da zeitnah auch mal Feedback bekommt und das Gefühl hat, ja, der Mensch existiert und ist eben ein verlässlicher Charakter. Und ja, und auch so ein bisschen dieses Gastgeber Dasein, im Sinne von „Ich zeig euch meine Stadt“ oder „Ich muss sie dir nicht persönlich zeigen, aber ich hab da einen Stadtplan und dann geb' ich noch zwei, drei Tipps“. Das find' ich immer noch ganz gut. Und, ja, also Basics, dass die Wohnung sauber sein sollte, einigermaßen oder dass da vielleicht ein paar Handtücher liegen, das macht's natürlich auch ganz nett. #00:08:26-0#

Thomas: Und was wär dann so im Umkehrschluss ein schlechter Gastgeber in deinen Augen? #00:08:31-9#

Sabine: Jemand, der das kommerzialisiert angeht und eben gar kein individuelles Interesse mehr hat, entsprechend dann die ganzen Dinge, die ich aufgezählt habe, auch nicht bietet, weil im Vorfeld nette Kommunikation oder dann vor Ort entsprechend, wenn, dann kurz am Anfang da zu sein (lacht kurz auf). #00:08:54-7#

Thomas: Gibt's noch, oder weiß nicht, hattest du mit irgendeinem Gastgeber auch nach der Reise noch irgendwie Kontakt oder war das nicht der Fall? #00:09:00-5#

Sabine: Also im letzten Fall, da waren wir Oslo, auch wieder die Freundin, die neben mir sitzt. Und ich guck auch noch mal rüber, gab's noch so gegenseitigen Bewertungen. Wir wurden als Gast bewertet und jemand von uns, die wurden als Gastgeber bewertet. Das waren dann gute Bewertungen, aber so persönlichen Kontakt gab's dann da auch nicht mehr, nee. #00:09:20-2#

Thomas: Okay. Mhm. Du hast jetzt gerade die Bewertungen angesprochen. Wie findest du das, dass man da bei Airbnb Bewertungen schreibt und also quasi bewertet und auch bewertet wird? Findest du das // #00:09:36-7#

Sabine: Positiv, gut. #00:09:33-3#

Thomas: Findest du das gut? #00:09:35-4#

Sabine: Das ist (ja) auch so eine Voraussetzung, damit das Ganze auch funktionieren kann. Also, ich persönlich, würd' mich sonst vielleicht nicht so leicht darauf einlassen, weil nicht nur die Bewertungen, sondern generell ((so viel)) halt auch Bilder von der Wohnung und Beschreibung, aber eben auch die Erfahrungsberichte von anderen sind da ganz hilfreich. Das heißt, dass man irgendwie die Zeit erfährt, wie komm' ich zum Bahnhof oder was weiß ich. Aber generell, wenn jemand jetzt eine Top-, eine gute Bewertung hat, dann ... oder man schließt dann den einen oder anderen aus, der da halt (lacht) ((schlechter bewertet ist)). #00:10:11-0#

Thomas: Mhm, gibt es da irgendetwas, worauf du besonders achtest, wenn du die Bewertungen von anderen liest? Jetzt bei den Inseraten. #00:10:21-7#

Sabine: Nee, eigentlich so der Gesamteindruck, würd' ich sagen. Also anhand so der Kriterien, die ich vorher schon so genannt habe. #00:10:28-7#

Thomas: Mhm, okay. Und das heißt, du hast dann auch schon selber Bewertungen geschrieben, oder wie habt ihr das dann ... #00:10:40-3#

Sabine: Ja, gerade beim letzten Mal haben wir dann vielleicht auch zu zweit viel überlegt, wie wir es formulieren, weil da hat (*Name des Gastgebers*), also unser Gastgeber, dass der das eher kommerziell betrieben hat offensichtlich und da so einen Hotelbetrieb gemacht hat, wollten wir erwähnen, aber alles andere war super und er war sehr nett. Da haben wir dann lange überlegt, wie wir es formulieren und wir haben dann, glaub ich ((gesagt)): „Sehr professioneller Gastgeber“, mit dem Wissen, dass der eine oder andere auch versteht, dass das damit gemeint ist. #00:11:05-0#

Thomas: Also ihr habt es dann trotzdem sehr// #00:11:07-4#

Sabine: Also ((wir haben auch versucht, ja,)) wir haben dann durchaus gemerkt, wie man was formuliert. #00:11:13-3#

Thomas: Aber ihr habt dann eher vorsichtig-neutral versucht zu formulieren? #00:11:17-7#

Sabine: Ja, es war ja, es gab ja keinen Grund zur Klage, insofern haben wir eine, die Bewertung für die Wohnung und den Gastgeber abgegeben und haben eben noch ergänzt, dass da professionell alles abgewickelt wurde. Was ja auch stimmt und wir zwei einfach so ((kommuniziert werden)). #00:11:31-2#

Thomas: Okay. #00:11:32-0#

Sabine: Also nicht zurückhaltend, sondern einfach beschrieben. Was ja, glaub ich, auch so prinzipiell passt. Bewertungen und berichten. #00:11:42-0#

Thomas: Und wie würdest du so, ich weiß jetzt nicht, ich glaub' deine Erfahrungen waren bisher auch eher alle sehr positiv, so, wenn ich das richtig rausgehört habe. #00:11:52-1#

Sabine: Ja, sonst würde ich es auch nicht noch mal nutzen. Also ja, kann man so sagen.
#00:11:58-8#

Thomas: Wie würdest du mit einer negativen Erfahrung umgehen, also jetzt kann jetzt die ganze Bandbreite sein, von ein bisschen was, was dich gestört hat bis was ganz Schlimmes. Aber wie würdest da dann damit umgehen? #00:12:13-3#

Sabine: Auf jeden Fall nachgelagert eine entsprechende Bewertung abgeben. Und ob ich dann künftig komplett auf die Plattform verzichten würde, glaub' ich jetzt nicht, das müsste dann schon häufiger oder mehrfach enttäuscht werde sozusagen. #00:12:28-0#

Thomas: Mhm, hast du auch schon mal selber eine Bewertung bekommen, die du jetzt nicht so okay fandst, ein bissl unfair oder so was? Oder waren die auch alle positiv.
#00:12:38-2#

Sabine: Nee, es war alles in Ordnung. #00:12:41-7#

Thomas: Okay, mhm. Ja, vielleicht so, du hast die Bewertungen angesprochen, was ist dir generell wichtig, wenn du dir bei Airbnb die Inserate anguckst? Worauf achtest du da?
#00:13:00-3#

Sabine: Ja, eigentlich auf alles. Also man guckt sich natürlich das Profilbild an, das fand' ich schon mal ((prägend?)), aber du guckt man als erstes natürlich drauf und dann vor allem die Bilder der Wohnung und die Lage der Wohnung, der Preis (lacht) #00:13:15-2#

Thomas: Okay, und halt die Bewertungen, aber das hast du ja schon, hast du schon angesprochen. #00:13:17-4#

Sabine: Genau, das hab ich ja schon gesagt, da guckt man natürlich drauf, also ja.
#00:13:20-2#

Thomas: Und so in deinem Profil, welche Informationen hast du da? Ist das sehr umfangreich oder eher so kurz? #00:13:28-6#

Sabine: Nee, das ist sehr rudimentär, also ich hab ein Foto von mir hochgeladen, ich hab auch nur meine Stadt und mein Alter angegeben und die Basics, die man eben angeben muss, um da verifiziert zu werden, Email-Adresse und Ähnliches, aber sonst hab' ich da jetzt nichts weiter angegeben. #00:13:43-0#

Thomas: Hast du auch nicht irgendwie mit Facebook gematcht oder irgendwelche Ausweise hochgeladen oder so was, hast du alles nicht? #00:13:50-5#

Sabine: Nee, nee. ((Nur so viel, dass es funktionell nutzbar ist)) So viel wie nötig, aber auch nicht mehr. #00:13:56-7#

Thomas: Okay, so ein bisschen technisch gefragt, was gefällt dir an Airbnb besonders gut, also an der Website an dem Aufbau, wie die Seite funktioniert usw.? #00:14:09-6#

Sabine: Also, ich glaub', bis auf das, dass die Seite letztlich, vor kurzem Mal, sehr instabil war, find' ich das Layout sehr ansprechend und so ist halt auch sehr intuitiv und alles und leicht zu bedienen. Was ich gut finde ist diese Kontaktfunktion, dass man halt immer über eine SMS auch immer sich gleich austauschen kann, also man schickt online eine Nachricht an den Gastgeber und der bekommt eine SMS und andersrum. Das find ich relativ komfortabel. #00:14:35-7#

Thomas: Okay, gibt es auch irgendwas, das dich nervt oder was du nicht so gut findest? Oder was man machen muss, was dich, was es nicht braucht? #00:14:46-2#

Sabine: Nee, eigentlich nicht #00:14:49-2#

Thomas: Oder irgendetwas, das dir fehlt, was man nicht machen kann? #00:14:50-8#

Sabine: Fällt mir jetzt spontan auch nichts ein. #00:14:55-5#

Thomas: Okay. Und du nutzt das auf welchen Geräten so normalerweise? #00:15:04-7#

Sabine: Laptop und iPad, ((fast immer auf dem)) iPad. #00:15:06-0#

Thomas: Okay, aber die App hast du nicht? #00:15:03-1#

Sabine: Die App hab ich nicht, nein. Das mach ich dann über den Browser. #00:15:10-2#

Thomas: Okay. Mhm, und ja, hattest du auch mal irgendwie Probleme, weil irgendwie das, bei Airbnb man kriegt ja auch die Telefonnummer und so weiter, glaub ich, von den Leuten und kann dann die kontaktieren, aber viel läuft halt auch über die Plattform, also diese ganze Kommunikation, hattest du da eben schon mal Probleme, weil das Internet nicht funktioniert hat und du hast den Host irgendwie nicht erreichen können oder irgendwie so eine Situation in der Art, wo du auf// #00:15:43-4#

Sabine: ((Nee, ist nichts passiert.))Nee, also es war, wie schon erwähnt, erst mal ein bisschen instabil, da ist die Seite ein paar Mal abgestürzt, aber da hab ich dann keine Hotline oder sonst irgendwas angerufen. Also, nee. #00:15:55-4#

Thomas: Okay, und noch mal ein bisschen zurück, wenn du jetzt in der Wohnung von dem Gastgeber bist, worauf achtest du da während deines Aufenthalts? Oder wie gehst du damit um, dass du in der Wohnung von jemand Fremdem im Prinzip bist und wie nutzt du die dann? #00:16:17-9#

Sabine: Ja, hab' ich schon gesagt, am besten funktional, also man fährt da ja nicht hin, um in einer fremden Stadt dann nur in der Wohnung zu sitzen. Also natürlich achtet man drauf, dass man, wenn man weiß, was damit, wie man mit seinen eigenen Gegenständen umgeht, dementsprechend vorsichtig ist man, aber dass, denke ich mal, gut, das tut man jetzt auch im Hotel. Ansonsten rudimentär, man nutzt halt die sanitären Einrichtungen, man kocht sich halt mal einen Kaffee aber sonst ist man da ja vor allem unterwegs, dann normal. #00:16:46-7#

Thomas: Und so mit der Privatsphäre, ich meine, das ist halt unterschiedlich, ob der jetzt da ist oder nicht, oder so mit dem Persönlichen, was in der Wohnung ist. Wie gehst du damit um? #00:17:03-3#

Sabine: Also, ist kein Problem für mich. Sonst macht man so was aber, glaub' ich, auch nicht. Also wenn man klassischer Hotelnutzer ist und da ein Problem mit hätte, dann nutzt man auch Airbnb wahrscheinlich nicht. #00:17:15-7#

Thomas: Naja, stimmt. Und wenn du dann die Wohnung wieder verlässt, wie läuft das normalerweise ab? Oder was, worauf achtest du noch, bevor du die Wohnung verlässt? Was machst du // #00:17:30-0#

Sabine: Na klar, dass man sie so hinterlässt, wie man gekommen ist, ja, und noch mal die Bettwäsche abzieht oder vielleicht noch einen Zettel hinterlässt: „Danke für alles“ oder so in die Richtung #00:17:38-5#

Thomas: Okay, also dass du noch mal irgendwie zumindest einen Zettel schreibst oder dann #00:17:41-2#

Sabine: Ja, das mach ich. Das schon. #00:17:45-3#

Thomas: Mhm, okay. Dann muss ich noch mal gucken. Ich glaube, wir haben schon alles, so im Großen und Ganzen, abgedeckt. Ich weiß jetzt nicht, gibt es von deiner Seite noch irgendetwas, das... #00:18:07-6#

Sabine: Nee, eigentlich nicht. Außer dass ich noch mal ankündigen kann, dass wahrscheinlich hier meine Freundin wesentlich mehr erzählen kann (lacht) #00:18:13-2#

Thomas: Mhm, ja aber das ist, glaub' ich, so im Großen und Ganzen, ja, glaub' ich wär's das von meiner Seite her// #00:18:26-7#

Sabine: Okay, dann schlag ich vor, ich reiche den Hörer einfach weiter? #00:18:29-7#

Thomas: Dann würd' ich jetzt noch mal Danke sagen, dass du dir die Zeit genommen hast, jetzt kannst du wieder in Ruhe Kaffee trinken. #00:18:30-7#

Sabine: (lacht) #00:18:31-2#

Thomas: Und ich werde jetzt auch die Aufnahme stoppen. #00:18:40-0#