

AIRBNB-HORRORSTORYS

Von Angela Barandun. Aktualisiert am 10.11.2014

Sex-Orgien, nächtliche Überfälle, unbezahlte Gebühren: Die Zahl der Nutzer, die schlechte Erfahrungen gemacht haben mit der Vermittlungsplattform oder den Privatunterkünften, steigt.



Foto: Malte Jaeger (Laif)

Neue Formen von Reisen bergen auch neue Probleme. Ob bei airbnb oder wie hier beim Couchsurfen in Brooklyn, wer seine Wohnung mit Fremden teilt, muss auf Überraschungen gefasst sein. Eigentlich fängt alles ganz harmlos an. Allison* will mit ihrer Familie den Sommer in Zürich verbringen. Die Amerikanerin sucht eine Wohnung - und landet bei Sabine*. Sabine arbeitet in Zürich, stammt aber vom Bodensee und lebt an beiden Orten. Ist sie in der einen Wohnung, vermietet sie die andere – via Airbnb, die US-Vermittlungsplattform für Privatunterkünfte. Zwanzigmal ist das bislang gut gegangen. Erst bei Allison läuft es aus dem Ruder.

Allison bucht schon im April, drei Monate im Voraus, und will den ganzen Juli bleiben. Kostenpunkt: mehrere Tausend Franken. Allison hat noch nie über Airbnb gebucht, und drei Tage bevor die Amerikanerin mit ihrer Familie anreist, gibt es Unstimmigkeiten. Es geht darum, ob die Nutzung der Waschmaschine zusätzlich kosten darf und ob die für den Aufenthalt engagierte Vollzeitnanny extra für den Zugang zur Wohnung zahlen muss. Was danach passiert, ist heute schwer nachvollziehbar. Es fängt damit an, dass sich Allison bei Airbnb beschwert. Sie sagt, Sabine wolle sie abzocken. Sabine hingegen glaubt, Allison suche nur nach einem Vorwand, um aus dem Vertrag herauszukommen. Tatsächlich annulliert Airbnb die Buchung eigenmächtig – ohne Rücksprache mit Sabine. Gemäss Sabines Stornoregeln müsste Allison so kurz vor der Anreise eigentlich den vollen Preis zahlen. Stattdessen gibt Airbnb Allison die ganze im Voraus überwiesene Miete zurück.

Die Eskalation Sabine ist empört. Einerseits geht es für sie um mehrere Tausend Franken. Andererseits ist es schon das zweite Mal, dass Airbnb einem Gast eigenmächtig die Stornogebühr erlässt. Sie versucht wiederholt, jemanden bei Airbnb ans Telefon zu bekommen, doch es bleibt beim E-Mail-Pingpong. Der Ton wird schärfer – bis Airbnb ihre beiden Inserate vorübergehend vom Netz nimmt. Sabine fühlt sich schikaniert, versucht, das entgangene Geld direkt bei Allison einzufordern. Die Situation eskaliert: Airbnb schliesst Sabine von der Plattform aus. Für immer. Der Konflikt zwischen Sabine, Allison und Airbnb mag ein Einzelfall sein. Er zeigt aber, womit das US-Portal kämpft: mit Wachstum – und mit Vertrauen. Die Plattform startete 2008. Anfang 2012 hatten 1 Million Menschen Übernachtungen über Airbnb gebucht, Ende 2012 waren es bereits 4 Millionen. Mittlerweile sind es 17 Millionen Gäste aus der ganzen Welt, die in einer fremden Wohnung in einem von 192 Ländern übernachtet haben. Und jeden Monat kommen etwa 1 Million Logiernächte dazu.

Kundendienst bleibt zurück Gewisse Bereiche des Unternehmens täten sich schwer, diesem Wachstum zu folgen, sagt Matthew Pearson. Er ist Verhaltensforscher bei Airbnb. «Um die Qualität der Dienstleistung zu garantieren, muss der Kundendienst zwingend mit dem Kundenwachstum mithalten», erklärt er Ende März an einer Veranstaltung für Verhaltensforscher. «Aber das ist schwer. Es strapaziert die Ressourcen.» Im Klartext: Airbnb wird plötzlich von Kunden überrannt. Sobald Kunden oder Gastgeber ein Problem haben, greifen sie zum Telefon. Die Callcenter sind überlastet. Man müsste die Kapazitäten ausdehnen – aber das ist teuer. Und es braucht Zeit. Das Unternehmen platzierte die Nummer der Hotline vor gut einem Jahr an einem anderen Ort auf der Website. Kritiker würden sagen, sie wurde versteckt. Matthew Pearson sagt: «Gerade bei Callcentern kann man die Erreichbarkeit erhöhen, indem man jenen Nutzern, die nicht

unbedingt mit jemandem sprechen müssen, dabei hilft, die Antworten auf ihre Fragen selbst zu finden.» Wer ein Problem hat, muss sich durch zahlreiche Dialogfelder klicken, bevor er auf eine Telefonnummer trifft. Die Folgen: «Die Kunden sind plötzlich sehr verärgert», sagt Pearson in dem Vortrag, den man auf Youtube findet. Auf der Internetplattform Trustpilot, auf der vor allem US-Kunden Firmen bewerten, hat Airbnb 2,8 von 10 Punkten. Die meisten Nutzer beklagen sich über den Kundendienst, dessen mangelnde Erreichbarkeit – und falsche Versprechungen. Ähnlich tönt es auf anderen Bewertungsportalen oder bei Konsumentenschutzorganisationen. Mittlerweile hat Airbnb reagiert: Die Telefonnummer ist wieder einfacher zu finden. Um das Grundproblem kommt die Plattform damit nicht herum: «Das zentrale Kundenerlebnis – der Aufenthalt – findet . . . unbeobachtet von der Plattform statt», sagt Pearson. Der Dienst, dessen Geschäftsmodell auf Vertrauen basiert, hat keinen Einfluss darauf, wie der Gastgeber mit dem Gast umgeht – und umgekehrt. Je stärker Airbnb aber wächst, desto mehr Trittbrettfahrer und Betrüger zieht die Aussicht auf schnelles Geld oder eine billige Unterkunft an. Und damit steigt auch die Zahl der Nutzer, die ein schlechtes Erlebnis haben.

Wohnung wird zum Bordell Das zeigen auch die Horrorgeschichten, die seit Monaten Hochkonjunktur haben. Im März wird der Fall des Komikers Ari Teman bekannt. Der 31-Jährige vermietet seine New Yorker Wohnung übers Wochenende an einen gewissen David Carter. Carter veranstaltet darin eine Sexparty für Übergewichtige – ein «XXX Freak Fest», wie er online wirbt. Als der Concierge die Polizei ruft, fliegt die Sache auf. Die «New York Post» berichtete von einer Journalistin, deren Wohnung als Bordell genutzt wurde. Laut einer Edelprostituierten mieten Escortdienste statt Zimmer in Luxushotels Wohnungen in schicken Stadtteilen und schleusen dort so viele Kunden wie möglich durch. «So sparen sie 200 bis 300 Dollar pro Nacht», sagt die Sexarbeiterin. Im Juni berichtet «Business Insider» über das Erlebnis seines Mitarbeiters Joe Velardo. Er hat für sich und seine Freundin ein Wochenende in einem Strandhaus in den Hamptons gebucht. Mitten in der Nacht bricht der Besitzer ins Haus ein und forderte die beiden zum flotten Dreier auf. Joe und seine Freundin ergreifen sofort die Flucht. Anfang Juli wendet sich Cory Tschogl aus San Francisco an die Öffentlichkeit: Ihr Airbnb-Gast namens Maksym weigert sich nach sechs Wochen, ihre Ferienwohnung in Palm Springs, Kalifornien, zu verlassen. Und er droht Cory mit einer Klage, falls sie ihm den Strom abdreht. Ein Gericht würde ihm wohl recht geben: In Kalifornien hat jeder nach 30 Tagen die gleichen Rechte wie ein normaler Mieter. Corys Aussichten, Maksym loszuwerden, sind schlecht.

Fast bei jedem Fall Fehler gemacht Natürlich sind auch das Einzelfälle, natürlich kann man das Fehlverhalten oder die kriminellen Energien eines Gastgebers oder Gastes nicht der Plattform anlasten. Allerdings musste Airbnb nachträglich in fast all diesen Fällen einräumen, dass auch die Plattform Fehler gemacht hat. Bei Corys Besetzer etwa kassierte Airbnb ursprünglich nicht einmal für die offizielle Mietdauer Geld. Unterstützung in rechtlichen Fragen hat die Plattform erst angeboten, als ihre Geschichte durch die Medien ging. Joe Velardo versuchte 45 Minuten lang vergeblich, jemanden von Airbnb ans Telefon zu bekommen, nachdem er mit seiner Freundin aus dem Strandhaus in den Hamptons fliehen musste. Für den Notruf, den er schliesslich per E-Mail absetzte, erhielt er nur eine Empfangsbestätigung. Zwei weitere Versuche, Airbnb zu kontaktieren, liefen am Montag ins Leere. Erst als ein Journalist sich meldete, reagierte die Plattform.

«Schlechtes Kundenerlebnis» Auch bei Sabine ruderte Airbnb zurück: Das Unternehmen hat ihr nachträglich die Stornogebühren ausgezahlt – nicht nur die von Allison, sondern auch die anderer annullierter Buchungen, die weiter zurückliegen. Sabines Rauswurf will Airbnb aber nicht zurücknehmen – trotz über 20 positiven Bewertungen und obwohl einige ihrer Gäste sich in den letzten Wochen für Sabine starkgemacht haben. Offiziell heisst es dazu: «Leider hat die Gastgeberin ein schlechtes Kundenerlebnis verursacht und unsere Dienstleistungsstandards verletzt. Wir haben ihre Inserate von der Plattform entfernt und ihr die annullierten Reservationen zurückerstattet.» Im Übrigen erkennt Airbnb laut eigenen Angaben keine Systematik hinter den Kundenbeschwerden. Schlechte Erlebnisse seien bei Airbnb «extrem selten». «Unser Wachstum ist nur möglich, weil Menschen einzigartige und sichere Reiseerlebnisse haben», sagt Sprecher Julian Trautwein. Zum Kundendienst äussert er sich nicht. Darüber, wie sich die Zahl der Kundendienstmitarbeiter entwickelt hat, liegen laut Trautwein «leider keine Daten vor». Den Gästen ein sicheres, positives Erlebnis zu ermöglichen, habe für Airbnb Priorität.

* *Namen von der Redaktion geändert*