

# Hybride Erfahrungsräume im Tourismus

## Neue Formen der Steuerung, Regulierung und Kontrolle von Partizipation

Thomas Frisch und Luise Stoltenberg

*Beitrag zur Veranstaltung »Ambivalenzen der Kommunikation und Kollektivität im Internet«  
der Sektion Wissenschafts- und Technikforschung*

Die fortschreitende Digitalisierung und die damit einhergehende Zunahme von internetbasierten Dienstleistungen hat auch den Tourismus erreicht. Online-Plattformen versprechen ihren Usern und Userinnen nicht nur das Eintauchen in die lokale Kultur der besuchten Stadt oder Region, sondern werben auch mit dem Zugang zu temporären Gemeinschaftserfahrungen (vgl. Airbnb 2016). Sie prägen damit einen Tourismus, bei dem Organisation und Planung maßgeblich auf dem Internet beruhen – den *Tourismus 2.0*.<sup>1</sup> Dieser zeichnet sich unter anderem durch die Entstehung hybrider Erfahrungsräume aus, in denen die Grenzen zwischen online und offline verschwimmen (vgl. Dahlberg-Grundberg 2014; Baym 2009). Die Vernetzung angemeldeter Nutzer und Nutzerinnen ermöglicht Reisenden auf eine bequeme und unkomplizierte Weise eine Übernachtung bei einer Privatperson zu arrangieren. Damit bietet die Digitalisierung des (Ver)Reisens eine Alternative zu traditionellen Beherbergungsbetrieben und öffnet neue Orte für die touristische Exploration. Ein wesentliches Motiv der klassischen Tourismusforschung, die Sehnsucht nach dem Echten, nach dem Überwinden einer *“staged authenticity”* (MacCannell 1973), soll in dieser Art des Tourismus über den Zugang zu einem fremden Zuhause befriedigt werden. Jedoch ist die Nutzung dieser Plattformen an eine Reihe von Sicherheits- und Kontrolltechniken gebunden. Diese Bestimmungen und Zugangsbeschränkungen geben zugleich einen Einblick in die soziotechnischen Öffnungs- und Schließungsprozesse des Tourismus 2.0.

Im Folgenden werden anhand des Fallbeispiels Airbnb zwei Momente der Steuerung, Regulierung und Kontrolle von Partizipation exemplarisch vorgestellt, um die Machtstrukturen offenzulegen, die onlinebasierte Teilhabe stets implizit oder explizit durchwirken. Hierfür ist es zunächst notwendig, die bereits kurz berührten theoretischen Grundannahmen darzulegen, die den Tourismus 2.0 kennzeichnen. Daran schließt eine Beschreibung der Plattform Airbnb sowie einige Erläuterungen zum empirischen Material an, mit dessen Hilfe die Teilhabe an der Community im Spannungsfeld zwischen Parti-

---

<sup>1</sup> Die hier vorgestellten Ergebnisse stammen aus dem Projekt „Tourismus 2.0 – Zwischen medialer Vermittlung und digitaler Entnetzung“, das Teil einer DFG-geförderten Forschergruppe zu medialer Teilhabe ist. Die Sprecherschaft ist an der Universität Konstanz angesiedelt.

zipation und Kontrolle verortet wird. Die beiden ausgewählten Momente sind: (a) der Prozess der Registrierung und Verifizierung und (b) das Design und die Architektur des Review-Systems. Abschließend erfolgt eine Zusammenfassung der zentralen Ergebnisse zur Entstehung der hybriden Erfahrungsräume im Tourismus 2.0 sowie zu den Bedingungen und der Kontrolle des Zugangs zu diesen Räumen.

## Tourismus 2.0

Die Möglichkeit der Erfahrung von Authentizität ist eines der dominanten Themen der Tourismusforschung und wird kontrovers diskutiert (vgl. Nicolaidis 2014; Yeoman et al. 2007; Chhabra et al. 2003). In der bisherigen wissenschaftlichen Auseinandersetzung wurde eine Vielzahl an Authentizitätskonzepten eingeführt und wieder verworfen (vgl. Cohen, Cohen 2010; Steiner, Reisinger 2006; Wang 1999). Die online-vermittelten Übernachtungsmöglichkeiten bei Privatpersonen eröffnen hinsichtlich der Frage nach dem Verhältnis von Authentizität und Tourismus interessante neue Perspektiven. In der Beziehung zwischen Gastgeber/-in und den empfangenen Gästen sowie dem daran gekoppelten Zugang zu einer Privatwohnung verbindet sich objektbezogene Authentizität (vgl. Lau 2010) mit einer konstruktivistischen Perspektive (vgl. Olsen 2002): Authentizität wird im Zuge dessen ein emergentes Konstrukt (vgl. Cohen 1988), das vor allem in zwischenmenschlichen Begegnungen entsteht. Im Tourismus 2.0 soll der Kontakt zu Bewohnern und Bewohnerinnen dazu dienen, abseits von touristischen Sightseeing-Angeboten, temporär in den Alltag und die persönliche Welt eines *locals* einzutauchen (vgl. Guttentag 2015: 1197). Über das Konzept der „*intimate mobility*“ (Bialski 2012) wurden die Besonderheiten von Interaktionen innerhalb der Couchsurfing-Community beschrieben, einem kosmopolitischen Gastfreundschaftsnetzwerk, das die Mitgliedschaft in einer globalen Gemeinschaft propagiert, gleichzeitig aber klare Zugangsbedingungen vorgibt (vgl. Molz, Gibson 2007: 78 f.).

Der Tourismus 2.0 kann außerdem durch die Entstehung hybrider Erfahrungsräume charakterisiert werden, die sich in Folge eines Aufbrechens des online-offline-Dualismus entfalten (vgl. Dahlberg-Grundberg 2014: 67 f.). Das Überlagern der beiden Sphären führt zu einem Verschwimmen der gewöhnlich strikten Grenzziehung und manifestiert sich in der Erkenntnis: „Online and offline are not different entities to be contrasted“ (Baym 2009: 721). Ausgehend von der These der Entstehung hybrider Erfahrungsräume, ist auch die Distanzierung von einem rein instrumentellen Medienverständnis unabdingbar. Im Tourismus 2.0 werden die online Plattformen mitsamt ihrer Architektur, ihrem Design sowie ihren Algorithmen als eigenständige Aktanten begriffen (vgl. Schüttpelz 2013), welche die Kommunikation bestimmen und das Zustandekommen zwischenmenschlicher Begegnungen in hohem Maße strukturieren. Diese theoretischen Vorbemerkungen bilden das Fundament, um die temporären Gemeinschaftserfahrungen, die über die online Plattform Airbnb zustande kommen, im Spannungsfeld von Partizipation und Kontrolle zu verorten.

## „Belong Anywhere“: Fallbeispiel Airbnb

Eine der populärsten und medial intensiv diskutierten Plattformen der *sharing economy* wird von dem amerikanischen Unternehmen Airbnb betrieben (vgl. Kagermeier et al. 2015). Als Start-up 2008 in San Francisco gegründet, dient Airbnb als Marktplatz für die Vermietung und Buchung von Übernachtungsmöglichkeiten. Um das Angebot der Plattform nutzen zu können, müssen sich User und Userin-

nen zunächst registrieren und anschließend ein Profil anlegen. Dieses Profil lässt die Nutzer und Nutzerinnen in zwei unterschiedliche Rollen schlüpfen: Sie können als Gastgeber oder Gastgeberin (*Host*) eine Unterkunft inserieren oder in der Rolle des Gastes nach einer Übernachtungsmöglichkeit suchen. Airbnb berechnet für jede erfolgreiche Vermittlung eine Provision, die von Host und Gast gezahlt werden muss.<sup>2</sup> Nach eigenen Angaben konnte Airbnb seit seiner Gründung bereits mehr als 60 Millionen Buchungen verzeichnen und verfügt derzeit über mehr als zwei Millionen Inserate in über 191 Ländern (vgl. Airbnb 2017a). Aktuell lautet der Slogan des Unternehmens "*Belong Anywhere*" (vgl. Airbnb 2014a) – eine Losung, in der sich das spezifische Authentizitätsversprechen des Tourismus 2.0 deutlich widerspiegelt.

Der Erfolg dieser Plattform impliziert nicht nur Veränderungen für den Tourismus, sondern zeigt sich unter anderem auch im städtischen Alltag, wo er zum Gegenstand politischer Diskussionen geworden ist.<sup>3</sup> Im wissenschaftlichen Kontext werden vor allem die fehlende Regulierung und ihre Konsequenzen für den klassischen Hotel- und Beherbergungsbetrieb thematisiert (vgl. Quattrone et al. 2016; Guttentag 2015). Dabei wird Airbnb vielfach als Paradebeispiel der *sharing economy* wahrgenommen und folglich als Teil dieses Typus diskutiert: Während erste Arbeiten die Motivation der Plattformnutzer und -nutzerinnen beleuchteten und hier vor allem einen finanziellen Vorteil sowie die Suche nach authentischen Erlebnissen als ausschlaggebende Faktoren identifizieren konnten (vgl. Stors, Kagermeier 2015; Hamari et al. 2015), widmen sich wissenschaftliche Untersuchungen aktuell auch anderen Themen, wie zum Beispiel dem Bewertungssystem von Airbnb (vgl. Ert et al. 2016; Abramova et al. 2015).

Der vorliegende Beitrag fokussiert das Spannungsverhältnis von Kontrolle und Partizipation, in dem sich Airbnb-Nutzer und -Nutzerinnen orientieren müssen. Damit rücken zum einen die Kontrollbestrebungen seitens der Plattform in den Mittelpunkt der Betrachtung. Sie werden auf Basis einer Webseitenanalyse sowie einer detaillierten Beschreibung der erforderlichen Schritte im Registrierungs- und Bewertungsprozess porträtiert. Zum anderen werden Ausschnitte aus leitfadengestützten Interviews mit Airbnb-Usern und -Userinnen herangezogen, um die Wahrnehmung der Steuerungs- und Kontrollformen zu illustrieren.<sup>4</sup>

## Registrierung und Verifizierung – Voraussetzung und Einschränkung von Partizipation

Der Prozess der Registrierung und Verifizierung ist durch eine Reihe von Maßnahmen gekennzeichnet, mit deren Hilfe Airbnb die Partizipation seiner User und Userinnen kontrolliert und damit seinen Standards unterwirft. Wie eingangs beschrieben, wird die Plattform hier als Aktant verstanden, der Partizipation ermöglicht oder blockiert.

Die Einrichtung eines Profils ist zunächst an mehrere Voraussetzungen geknüpft, die sich wiederum durch jeweils eigene Anforderungen auszeichnen. Nutzer und Nutzerinnen haben bei der erstmaligen

---

<sup>2</sup> Die Provision beträgt für Gastgeber und Gastgeberinnen 3% des Gesamtbetrags (vgl. Airbnb 2017b). Für Gäste wird zusätzlich eine Service-Gebühr erhoben, die 6–12% des fälligen Preises ausmacht. Der tatsächliche Anteil variiert mit den Einzelheiten einer spezifischen Buchung (vgl. Airbnb 2017c).

<sup>3</sup> In Deutschland hat die Stadt Berlin beispielsweise in Reaktion auf die unregulierte Vermietung von Wohnungen über Airbnb das sogenannte Zweckentfremdungsverbot erlassen, das die Nutzung einer Wohnung als Ferienwohnung ohne behördliche Genehmigung untersagt (vgl. Schäfer, Braun 2016).

<sup>4</sup> Die Webseitenanalyse bezieht sich auf die Architektur der Plattform im September 2016. Die Erhebung mithilfe von Interviews erfolgt seit Januar 2016 und wird noch bis Juli 2017 fortgeführt.

Anmeldung die Wahl zwischen drei Möglichkeiten: Sie können (1) ihr Airbnb-Profil mit ihrem Facebook-Profil verknüpfen, (2) den Account mit ihrem Google-Konto vernetzen oder sich (3) über eine E-Mail-Adresse registrieren. Im Folgenden werden die verschiedenen Formen der Steuerung, Regulierung und Kontrolle seitens der Plattform anhand der dritten Option im Detail erläutert.

Um eine Registrierung via E-Mail-Adresse vorzunehmen, ist die Preisgabe zusätzlicher Informationen erforderlich. Neben der Wahl eines Passworts, müssen Vor- und Nachname sowie das Geburtsdatum angegeben werden. Schon auf Basis dieser rudimentären personenbezogenen Daten wird ein *Background-Check* durchgeführt. Dieser fällt zwar weniger streng aus als bei anderen Unternehmen der *sharing economy*, wie beispielsweise Uber (vgl. Interian 2016), doch wird immerhin automatisch überprüft, ob die neu-registrierte Person schon einmal straffällig geworden ist. Hervorzuheben ist insbesondere, dass diese Überprüfung nicht von Airbnb selbst vorgenommen wird: „Unsere Nutzer werden von den von uns genehmigten Anbietern für uns überprüft“ (Airbnb 2017d). Doch wer sich hinter diesen genehmigten Anbietern verbirgt, wird selbst in den AGBs nicht offengelegt.

Sollte im Rahmen des Background-Checks eine Verurteilung für bestimmte Straftaten entdeckt werden, wird den betroffenen Nutzern und Nutzerinnen der Zugang zur Plattform verwehrt.<sup>5</sup> Ob die mit der Verurteilung verbundene Strafe bereits abgebüßt wurde oder nicht, spielt hierfür keine Rolle. Derzeit betrifft dies vor allem Personen, die in den USA leben, da Strafregister und Sexualstraftäter-Verzeichnisse dort öffentlich einsehbar sind. Jedoch erklärt Airbnb, dass auch Gäste, Gastgeber und Gastgeberinnen außerhalb der USA „in dem Maße, in dem es das jeweilige geltende Recht zulässt und in dem Informationen zur Verfügung stehen“ (Airbnb 2017d), überprüft werden.

Ist der Background-Check erfolgreich bestanden, muss die angegebene E-Mail-Adresse bestätigt werden. Anschließend erhält die neu registrierte Person automatisch eine E-Mail von Airbnb, in der sie dazu aufgefordert wird, das Profil durch ein Profilbild sowie durch weitere Verifizierungen zu vervollständigen.

Ähnlich dem Prozess der Registrierung bietet Airbnb auch für die Verifizierung mehrere Möglichkeiten an. Diese können kombiniert werden, sodass User und Userinnen sich insgesamt auf fünf verschiedene Arten verifizieren lassen können. Sobald einer dieser Validierungsstufen absolviert wurde, erscheint der entsprechende Nachweis im eigenen Profil und ist somit für andere User und Userinnen sichtbar. Neben der E-Mail-Adresse, einer Telefonnummer, der Verknüpfung mit einem weiteren Online-Profil (bei LinkedIn, Google, Facebook oder über den Dienst *Verify with Amex* des Kreditkartenunternehmens American Express), den Bewertungen durch andere User und Userinnen, ist vor allem die sogenannte „verifizierte Identität“ (Airbnb 2017e) mit umfassenden Kontrollmechanismen ausgestattet. Sie wird auch „Offline-Identifikation“ (Airbnb 2017e) genannt und veranschaulicht die bereits konstatierte Hybridität, die als Resultat der Grenzauflösung zwischen online und offline Sphäre entsteht. Die geführten Interviews lassen darauf schließen, dass diese Verifizierungsart einen besonders hohen Stellenwert genießt. So erklärt Johannes beispielsweise, dass er als Airbnb-Gast einen Nachteil durch das Fehlen einer verifizierten Identität empfunden hatte:

---

<sup>5</sup> Airbnb führt insgesamt sieben Straftaten an, die zu einem Ausschluss des Users oder der Userin führen: Gewaltverbrechen, bestimmte Sexualdelikte, Straftaten im Zusammenhang mit Drogendelikten, bestimmte Betrügereien (inklusive Identitätsdiebstahl), bestimmte Diebstahlstraftaten, Straftaten, bei denen es um bestimmte Formen der Sachbeschädigung geht, bestimmte Straftaten, bei denen es um die Verletzung der Privatsphäre geht (vgl. Airbnb 2017d). Eine exakte Definition dieser Straftaten wird offengelassen.

„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 ein Computer oder so‘“ (Interview mit Johannes<sup>6</sup>, Airbnb Gast, 18.02.2016).

Airbnb verspricht durch diese Art der Verifizierung bessere Chancen für die Interaktion auf der Plattform.

Der Nachweis der eigenen Identität muss mit Hilfe eines offiziellen Ausweisdokuments (Reisepass oder Personalausweis) oder einer amtlichen Urkunde (Führerschein) erfolgen (vgl. Zekanovic-Korona, Grzunov 2014). Voraussetzung ist, dass das betreffende Dokument über ein (biometrisches) Lichtbild verfügt. Die Analyse der Datei erfolgt, sobald ein Scan des betreffenden Dokuments online hochgeladen wurde. Neben dem Nachteil, den User und Userinnen empfinden können, wenn sie diese Art der Verifizierung nicht absolviert haben, wird der Prozess der Offline-Identifikation mitunter von Bedenken bezüglich der Preisgabe sensibler, personenbezogener Daten begleitet. Noah, ein intensiver Nutzer der Plattform, erklärt und relativiert seine Sorgen folgendermaßen:

„Klar, ich find das nie angenehm, aber ich weiß nicht, man muss dann auch irgendwie ehrlich sein und überlegen, wie man sich sonst so im Internet verhält. Und ich bin schon vorsichtig [...]. Ich hab da schon, Bauchschmerzen würde ich nicht sagen, aber ich seh' das alles sehr skeptisch“ (Interview mit Noah, Airbnb Gast, 23.02.2016).

Diese Vorbehalte sind berechtigt, denn analog zum Background-Check übernimmt wiederum ein externer Dienstleister die Überprüfung der bereitgestellten Daten. Aus diesem Grund sind beide Kontrollmechanismen, der Background-Check sowie die Prüfung der verifizierten Identität, als Bedingungen der aktiven Partizipation unter dem Aspekt von Datenschutz und dem Recht auf informationelle Selbstbestimmung kritisch zu werten (vgl. Doerfel et al. 2013: 23ff.).

Die Bereitstellung dieses Scans markiert noch nicht das Ende des Verifizierungsprozesses. Um die eigene Identität gegenüber Airbnb vollständig nachzuweisen, werden weitere Informationen aus bereits existierenden Online-Profilen (LinkedIn, Facebook, Google+) eingefordert. Doch ist auch diese Option mit Auflagen und Bestimmungen versehen, die gegenüber den Nutzern und Nutzerinnen erst offengelegt werden, nachdem der Zugriff auf ein spezifisches Profil gestattet wurde. Ein Facebook-Account muss beispielsweise nicht nur ausreichend viel Aktivität aufweisen, sondern auch über mehr als 100 Freunde und Freundinnen verfügen, damit er als Nachweis der eigenen Identität dienen kann; eine Auflage, die in der medialen Berichterstattung auf Kritik gestoßen ist (vgl. The Guardian 2014).

Möchten Nutzer und Nutzerinnen ihre Online-Accounts nicht mit ihrem Airbnb-Profil verbinden, können sie alternativ mit ihrer Webcam ein 5 bis 30 Sekunden langes Video von sich aufnehmen. Dieser Schritt fungiert als Ersatz für die klassische Grenz- und Passkontrolle. Gastgeber und Gastgeberinnen haben die Möglichkeit die Offline-Identifikation ihrer potenziellen Gäste einzufordern und ausschließlich Gäste mit verifizierter Identität zu akzeptieren (vgl. Airbnb 2017 f.).

Auch Bewertungen stellen eine Verifizierungsoption dar. Darüber hinaus dienen sie als Mittel zur direkten Einflussnahme auf die individuellen Host-Gast-Interaktionen. Damit kommt dem Bewertungssystem bei Airbnb eine herausragende Stellung in Bezug auf die Untersuchung neuer Formen der Steuerung, Regulierung und Kontrolle von Partizipation zu.

---

<sup>6</sup> Die Namen der interviewten Personen wurden anonymisiert und anschließend zur besseren Lesbarkeit mit Pseudonymen versehen.

## Reziprokes Bewertungssystem – Belohnung und Sanktion von (un)erwünschter Partizipation

Kaum eine Plattform kommt im Tourismus 2.0 ohne die sogenannten *review systems*, Bewertungssysteme, aus. Die dem Bewertungssystem zugrunde liegende technische Infrastruktur (zum Infrastrukturbegriff siehe Star, Ruhleder 1996) und ihre einzelnen Komponenten sind dabei keineswegs neutral, sondern in hohem Maße strukturierend handelnd. Bewertungspraktiken und -systeme werden folglich als sich wechselseitig beeinflussende Elemente einer Bewertungskultur verstanden, da die Infrastruktur das Etablieren bestimmter Praktiken (vgl. Zervas et al. 2015; Reckwitz 2003) fördert bzw. andere unterbindet und diese Praktiken wiederum in Form einer ständigen Anpassung auf das System zurückwirken.

Als Konsequenz rücken die Beschaffenheit und der Aufbau des jeweiligen Bewertungssystems in den Mittelpunkt der analytischen Betrachtung. Bezogen auf das Fallbeispiel Airbnb lässt sich zunächst festhalten, dass das amerikanische Unternehmen die Bedeutung ihres *review system* vielerorts betont, wie zum Beispiel bei ihrer letzten größeren Modifikation:

„Our community is built on a great deal of trust – trust that makes hosts feel comfortable allowing travelers to stay in their home, and trust that helps travelers feel like they belong anywhere. The foundation of that trust is our review system [...]“ (Airbnb 2014b).

Bewertungen schaffen demzufolge Vertrauen zwischen Unbekannten und sind damit eine zentrale Voraussetzung dafür, dass diese online-vermittelten Begegnungen überhaupt zustande kommen. Ihr Inhalt kann über die zukünftige Möglichkeit der Plattformnutzung von Usern und Userinnen entscheiden. Die Partizipation auf der Plattform ist somit einer Reihe von Kontrollbestrebungen und Steuerungsmechanismen unterschiedlicher Akteure und Aktanten unterworfen, die in hohem Maße über Bewertungen realisiert werden.

Als Kontrollinstrument haben Bewertungen vor, während und nach einem Aufenthalt in einer Airbnb-Unterkunft eine wichtige Funktion – sie sind folglich ein hervorragendes Beispiel um die Verzahnung von Online- und Offline-Sphäre zu veranschaulichen. Vor einem Aufenthalt dienen sie User und Userinnen der Entscheidungsfindung, danach zur Belohnung einer positiven bzw. Sanktionierung einer negativen Erfahrung und selbst während des Aufenthalts wirken Bewertungen handlungsstrukturierend, da sowohl Host als auch Gast wissen, dass sie im Nachhinein ihre Gegenüber beurteilen können. In der Folge werden anhand des aktuell implementierten, standardisierten Prozesses, den Airbnb-Gäste bei der Abgabe der Bewertung eines Hosts durchlaufen, die Besonderheiten des Airbnb-Bewertungssystems und deren Implikationen für die Bewertungspraktiken vorgestellt. Denn dessen Design und Architektur steuern das Bewertungsverhalten der User und Userinnen – zum Beispiel durch das Festlegen von Bedingungen, das Ermöglichen, Verunmöglichen und Einschränken von Aktionen.

Drei grundsätzliche Merkmale des *review systems* haben bereits weitreichende Konsequenzen für das Bewertungsverhalten. Erstens ist der *reziproke Charakter* zu nennen, also die gegenseitige Beurteilung der User und Userinnen. Diese soll unabhängige und vertrauenswürdige Aussagen gewährleisten, wirkt aber gleichzeitig disziplinierend. User und Userinnen ergreifen Maßnahmen, um die Bewertung der anderen zu beeinflussen, zum Beispiel durch kleine Gesten, wie Gastgeschenke und das Berücksichtigen der Hausregeln, auch wenn sie die für wenig sinnvoll halten:

„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 bisschen komische Sachen sind“ (Interview mit Isabella, Airbnb Gast, 23.02.2016).

Des Weiteren bildet eine festgelegte *Frist von 14 Tagen* den zeitlichen Rahmen, in dem eine Bewertung abgegeben bzw. im Anschluss bei Bedarf auch beantwortet werden kann. Erst nach Ablauf dieser Frist, oder sobald beide beteiligten Personen(gruppen) eine Bewertung verfasst haben, werden sie in dem jeweiligen Profil angezeigt und als Verifizierungsstufe ausgewiesen. Das dritte Merkmal ist die *Autorität des Löschens* von Bewertungen, die ausschließlich dem Plattformbetreiber möglich ist. Airbnb behält sich das Recht vor, „Inhalte nach eigenem Ermessen ganz oder teilweise zu entfernen, wenn sie gegen diese Richtlinien [zu Bewertungsinhalten] oder die Nutzungsbedingungen von Airbnb verstoßen oder aus anderen Gründen entfernt werden müssen“ (Airbnb 2017g).

Während die User und Userinnen den Bewertungsprozess durchlaufen, versucht Airbnb deren Bewertungsverhalten in mehrfacher Hinsicht zu steuern. Prinzipiell können alle User und Userinnen mit einem Profil nach einem Aufenthalt eine Bewertung verfassen. Kommt es aber zu einem Abbruch der Reise oder einer kurzfristigen Stornierung, entfällt diese Möglichkeit. Eine Ausnahme bilden Bewertungen auf der Profseite der Hosts, die automatisch generiert werden, wenn die Stornierung von ihnen ausging. Die Gastgeber und Gastgeberinnen können diese anschließend auch kommentieren und begründen. Für Gäste besteht diese Option allerdings nicht. Als Konsequenz werden potentiell sehr negative Erfahrungen, die zu einem Abbruch oder einer Stornierung führen, strukturell ausgeschlossen und können somit nicht über eine Bewertung sichtbar gemacht werden.

Mit dem Design des *review systems* regelt der Plattformbetreiber, was als Grundlage für die Bewertung herangezogen wird. Das geschieht zunächst über das Festlegen von erforderlichen und freiwilligen Bestandteilen. Erforderlich sind die Abgabe einer Beurteilung des Gesamterlebnisses auf einer 5-Sterne-Skala sowie das Formulieren eines Textes, wie kurz auch immer dieser sein mag. Darüber hinaus steuert Airbnb das Antwortverhalten der User und Userinnen entlang der Auswahl von sieben Bewertungskriterien und definiert dadurch, was für die Beurteilung eines Aufenthalts Relevanz hat. Schließlich werden die User und Userinnen über grau hinterlegte Beispielfragen im Feld, in dem der Bewertungstext eingegeben werden muss, dazu ermutigt, diese für den Inhalt ihrer Bewertung heranzuziehen.

Airbnb unternimmt auch Versuche zu kontrollieren, wie im Sinne der Plattform bewertet werden soll. Allen voran steht dabei die Entscheidung für eine Kombination aus einer Skalen- und Textbewertung, also die Verbindung von quantifizierter und qualitativer Beurteilung. Weitere Maßnahmen sind Erläuterungen zu den einzelnen Feldern und deren vorgesehene Verwendung einschließlich der Verlinkung auf Hilfe-Artikel (vgl. Airbnb 2017h) sowie zu den bereits angesprochenen Richtlinien für Bewertungen, in denen die angemessenen und nicht angemessenen Inhalte festgehalten sind (vgl. Airbnb 2017g).

Airbnb reguliert außerdem, wer Zugriff auf die Informationen aus den Bewertungen erhält. Dabei lassen sich prinzipiell drei Sphären unterscheiden: Eine öffentliche Sphäre, die für all jene zugänglich ist, die die entsprechende Website aufrufen können. Darunter fallen die Textbewertung sowie die anonymisierte Skalenbewertung des Gesamterlebnisses. Die *private* Sphäre besteht zwischen den beteiligten Usern und Userinnen. Sie umfasst allerdings auch die Plattform und seine nicht näher genannten Dienstleister. Eine dritte Sphäre kann zwischen dem bewertenden User bzw. der bewertenden Userin und Airbnb identifiziert werden. Dort können dem Unternehmen Informationen mitgeteilt werden, ohne dass die bewerteten User und Userinnen davon erfahren.

## Taktiken des Umgehens

Die zwei ausgewählten Momente konnten anhand des Fallbeispiels Airbnb eindrücklich als wirkmächtige Formen der Kontrolle und Steuerung von User-Partizipation beschrieben werden. Vor dem Hintergrund dieser Beobachtungen zeigt sich, dass die etablierten Abgrenzungen zwischen online und offline nicht umstandslos beibehalten werden können – vielmehr entstehen hybride Erfahrungsräume, die wiederum über eigene Formen der Steuerung, Regulierung und Kontrolle von Partizipation verfügen.

Durch den Background-Check üben Ereignisse der nicht-digitalen Welt direkten Einfluss auf die Handlungsmöglichkeiten innerhalb der Airbnb-Community aus und können somit determinierend wirken. Die Offline-Identifikation ist außerdem fest an die Verknüpfung von Online-Identität und Offline-Identität gebunden – es wird somit vorausgesetzt, dass diese miteinander übereinstimmen. Online angelegte Profile bei sozialen Netzwerken werden sogar als Belege für die eigene Existenz gedeutet.

Die Funktionen, Logiken und Zwänge des Review-Systems strukturieren nicht nur den tatsächlichen Prozess der Bewertungsabgabe, sondern prägen auch die Vorbereitung eines Airbnb-Erlebnisses sowie die zukünftigen Teilhabechancen der User und Userinnen. Die Abgabe einer Bewertung ist zwar der tatsächlichen Erfahrung nachgeschaltet, das Wissen um eine Beurteilung wirkt jedoch schon während der direkten face-to-face-Interaktion zwischen Host und Gast disziplinierend.

Die hier vorgestellten Formen der Steuerung, Regulierung und Kontrolle von Partizipation haben die Handlungsmacht der Plattformkomponenten sowie des Unternehmens in den Blick genommen und wurden als einschränkend für die User und Userinnen beschrieben. Damit stehen sie jedoch keinesfalls zwingend konträr zu den Interessen der Nutzer und Nutzerinnen: Verifizierungen werden beispielsweise als Vertrauensindikator interpretiert, die Qualität und die Inhalte von Bewertungen dienen der Herstellung von Erwartungssicherheit.

Neben dieser affirmativen Haltung lassen sich allerdings in unserem empirischen Material auch Praktiken identifizieren, mit deren Hilfe sich User und Userinnen der ihnen auferlegten Kontrolle entziehen. Darunter fallen zum Beispiel das Hochladen einer beliebigen Datei im Zuge der Offline-Identifikation, um die eigenen Ausweisdaten nicht preisgeben zu müssen (Interview mit Laura, Airbnb Gast, 27.02.2016), Absprachen, sich gegenseitig sehr gut zu bewerten (Korrespondenz mit Isabella, Airbnb Gast 19.03.2016) oder die minutiöse Planung der Bewertungsabgabe auf den letztmöglichen Zeitpunkt, um damit zu verhindern, bei einer unangenehmen Erfahrung selbst bewertet zu werden (AirHostsForum 2015).

Diese Versuche des Kontrollentzugs können mit Michel de Certeau als *Taktiken des Umgehens* beschrieben werden (vgl. de Certeau 1988). Sie zeigen einerseits die Grenzen der vorgestellten Kontrollmechanismen auf, andererseits sind sie Beispiele für die aktive Rolle der User und Userinnen in sozio-technischen Arrangements. Diese sind den Formen der Steuerung, Regulierung und Kontrolle von Partizipation nicht einfach unterworfen, sondern können auf kreative Weise, eigene Kontrollmechanismen entwickeln. Die Verortung von Nutzern und Nutzerinnen im Spannungsfeld von Partizipation und Kontrolle birgt folglich stets Möglichkeiten des Entziehens in sich – ein Aspekt, der im Fokus zukünftiger Forschungen detaillierter behandelt werden sollte.

## Literatur

- Abramova, O., Shavanova, T., Fuhrer, A., Krasnova, H., Buxmann, P. 2015: Understanding the sharing economy: The role of response to negative reviews in the peer-to-peer accommodation sharing network. Completed Research Papers, Paper 1. European Conference on Information Systems 2015, [http://aisel.aisnet.org/ecis2015\\_cr/1](http://aisel.aisnet.org/ecis2015_cr/1) (letzter Aufruf 05. Januar 2017).
- Airbnb 2014a: Belong anywhere - Airbnb's new mark and identity. <http://blog.airbnb.com/belong-anywhere> (letzter Aufruf 05. Januar 2017).
- Airbnb 2014b: Building trust with a new review system. <http://blog.airbnb.com/building-trust-new-review-system> (letzter Aufruf 05. Januar 2017).
- Airbnb 2016: Sei dort zu Hause. [www.airbnb.de/livethere](http://www.airbnb.de/livethere) (letzter Aufruf 05. Januar 2017).
- Airbnb 2017a: Über uns. [www.airbnb.de/about/about-us](http://www.airbnb.de/about/about-us) (letzter Aufruf 05. Januar 2017).
- Airbnb 2017b: Welche Gebühren werden für Gastgeber fällig? [www.airbnb.de/help/article/63/what-are-host-service-fees](http://www.airbnb.de/help/article/63/what-are-host-service-fees) (letzter Aufruf 05. Januar 2017).
- Airbnb 2017c: Was sind die Airbnb-Servicegebühren für Gäste? [www.airbnb.de/help/article/104/what-are-guest-service-fees](http://www.airbnb.de/help/article/104/what-are-guest-service-fees) (letzter Aufruf 05. Januar 2017).
- Airbnb 2017d: Führt Airbnb Background-Checks durch? [www.airbnb.de/help/article/1308/does-airbnb-perform-background-checks-on-members](http://www.airbnb.de/help/article/1308/does-airbnb-perform-background-checks-on-members) (letzter Aufruf 05. Januar 2017).
- Airbnb 2017e: Was sind Profil-Verifizierungen und wie erhalte ich sie? [www.airbnb.de/help/article/336/what-are-profile-verifications-and-how-do-i-get-them](http://www.airbnb.de/help/article/336/what-are-profile-verifications-and-how-do-i-get-them) (letzter Aufruf 05. Januar 2017).
- Airbnb 2017f: Wie kann ich auf Airbnb meinen Ausweis einreichen? [www.airbnb.de/help/article/1237/how-does-providing-identification-on-airbnb-work](http://www.airbnb.de/help/article/1237/how-does-providing-identification-on-airbnb-work) (letzter Aufruf 05. Januar 2017).
- Airbnb 2017g: Was sind die Richtlinien von Airbnb für eine Bewertung? [www.airbnb.de/help/article/262/what-are-airbnb-s-review-guidelines](http://www.airbnb.de/help/article/262/what-are-airbnb-s-review-guidelines) (letzter Aufruf 05. Januar 2017).
- Airbnb 2017h: Wie funktionieren Bewertungen? [www.airbnb.de/help/article/13/how-do-reviews-work](http://www.airbnb.de/help/article/13/how-do-reviews-work) (letzter Aufruf 05. Januar 2017).
- AirHostsForum 2015: Review period update. <http://www.airhostsforum.com/t/review-period-update/1797> (letzter Aufruf 05. Januar 2017).
- Baym, N. K. 2009: A call for grounding in the face of blurred boundaries. *Journal of Computer-Mediated Communication*, Vol. 14, Issue 3, 720–723.
- Bialski, P. 2012: *Becoming intimately mobile*. Frankfurt am Main: Peter Lang.
- Chhabra, D., Healy, R., Sills, E. 2003: Staged authenticity and heritage tourism. *Annals of Tourism Research*, Vol. 30, No. 3, 702–719.
- Cohen, E. 1988: Authenticity and commoditization in tourism. *Annals of Tourism Research*, Vol. 15, No. 3, 371–386.
- Cohen, E., Cohen, S. A. 2010: Authentication: Hot and cool. *Annals of Tourism Research*, Vol. 39, No. 3, 1295–1314.
- Dahlberg-Grundberg, M. 2014: Hybrid political activism and the online/offline divide. In S. Lindgren (ed.), *Hybrid media culture*. London: Routledge, 67–89.
- de Certeau, M. 1988: *Kunst des Handelns*. Berlin: Merve.
- Doerfel, S., Hotho, A., Kartal-Aydemir, A., Roßnagel, A., Stumme, G. 2013: *Informationelle Selbstbestimmung im Web 2.0*. Berlin u.a.: Springer.
- Ert, E., Fleischer, A., Magen, N. 2016: Trust and reputation in the sharing economy: The role of personal photos in Airbnb. *Tourism Management*, Vol. 55, 62–73.

- Guttentag, D. 2015: Airbnb: Disruptive innovation and the rise of an informal tourism accommodation sector. *Current Issues in Tourism*, Vol. 18, No. 12, 1192–1217.
- Hamari, J., Sjöklint, M., Ukkonen, A. 2016: The sharing economy: Why people participate in collaborative consumption. *Journal of the Association for Information Science and Technology*, Vol. 67, Issue 9, 2047–2059.
- Interian, J. 2016: Up in the air: Harmonizing the sharing economy through Airbnb regulations. *Boston College International and Comparative Law Review*, Vol. 39, Issue 1, 129–162.
- Isabella 2016a, Interview mit Thomas Frisch, am 23. Februar 2016.
- Isabella 2016b, Korrespondenz mit Thomas Frisch, am 19. März 2016.
- Johannes 2016, Interview mit Luise Stoltenberg, am 18. Februar 2016.
- Kagermeier, A., Köller, J., Stors, N. 2015: Share Economy im Tourismus: Zwischen pragmatischen Motiven und der Suche nach authentischen Erlebnissen. *Zeitschrift für Tourismuswissenschaft*, 7. Jg., Heft 2, 117–146.
- Lau, R. W. K. 2010: Revisiting authenticity. A social realist approach. *Annals of Tourism Research*, Vol. 37, No. 2, 478–498.
- Laura 2016, Interview mit Thomas Frisch, am 27. Februar 2016.
- MacCannell, D. 1973: Staged authenticity: Arrangements of social space in tourist settings. *The American Journal of Sociology*, Vol. 79, No. 3, 589–603.
- Molz, J. G., Gibson, S. 2007: Mobilizing hospitality. The ethics of social relations in a mobile world. Burlington: Ashgate.
- Nicolaides, A. 2014: Authenticity and the tourist's search for being. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, Vol. 3, Issue 1, 1–11.
- Noah 2016, Interview mit Luise Stoltenberg, am 23. Februar 2016.
- Olsen, K. 2002: Authenticity as a concept in tourism research. The social organization of the experience of authenticity. *Tourist Studies*, Vol. 2, Issue 2, 159–182.
- Quattrone, G., Proserpio, D., Quercia, D., Capra, L., Musolesi, M. 2016: Who benefits from the "sharing" economy of Airbnb? WWW '16 Proceedings, Session 32. Montreal: 25th International World Wide Web Conference, 1385–1394.
- Reckwitz, A. 2003: Grundelemente einer Theorie sozialer Praktiken. Eine sozialtheoretische Perspektive. *Zeitschrift für Soziologie*, 32. Jg., Heft 4, 282–301.
- Schäfer, P., Braun, N. 2016: Misuse through short-term rentals on the Berlin housing market. *International Journal of Housing Markets and Analysis*, Vol. 9, Issue 2, 287–311.
- Schüttpelz, E. 2013: Elemente einer Akteur-Medien-Theorie. In T. Thielmann, E. Schüttpelz (Hg.), *Akteur-Medien-Theorie*. Bielefeld: transcript, 9–70.
- Star, S. L., Ruhleder, K. 1996: Steps toward an ecology of infrastructure: Design and access for large information spaces. *Information Systems Research*, Vol. 7, Issue 1, 111–134.
- Steiner, C. J., Reisinger, Y. 2006: Understanding existential authenticity. *Annals of Tourism Research*, Vol. 33, No. 2, 299–318.
- Stors, N., Kagermeier, A. 2015: Motives for using Airbnb in metropolitan tourism – Why do people sleep in the bed of a stranger? *Regions Magazine*, Vol. 299, Issue 1, 17–19.
- The Guardian 2014: I didn't have enough Facebook friends to prove to Airbnb I was real. <https://www.theguardian.com/money/blog/2014/nov/14/airbnb-wont-let-book-room-facebook-friends> (letzter Aufruf 05. Januar 2016).
- Wang, N. 1999: Rethinking authenticity in tourism experience. *Annals of Tourism Research*, Vol. 26, No. 2, 349–370.

- Yeoman, I., Brass, D., McMahon-Beattie, U. 2007: Current issue in tourism: The authentic tourist. *Tourism Management*, Vol. 28, 1128–1138.
- Zekanovic-Korona, L., Grzunov, J. 2014: Evaluation of shared digital economy adoption: Case of Airbnb. Opatija: 37th International Convention on Information and Communication Technology, Electronics and Microelectronics MIPRO, 1574–1579.
- Zervas, G., Proserpio, D., Byers, J. 2015: A first look at online reputation on Airbnb: Where every stay is above average. Working Paper, <http://ssrn.com/abstract=2554500> (letzter Aufruf 05. Januar 2017).