

Inhaltsrichtlinien

Zuletzt aktualisiert: 8. Mai 2026

Wir wissen, dass unsere Reise-Community Bewertungen und Inhalte von anderen Reisenden sowie von unseren Partnern sehr schätzt. Deshalb ist es für uns und unsere Reisenden wichtig, dass die Inhalte auf unserer Website und in unserer App wahrheitsgemäß, hilfreich und sicher sind.

Alle Inhalte, die Sie und andere Benutzer einstellen oder anderweitig beitragen, darunter Bewertungen, Fotos, Kommentare und Inserate, müssen mit diesen Richtlinien übereinstimmen. Daher ist es wichtig, dass Sie diese Richtlinien aufmerksam lesen. Diese Richtlinien sind Teil unserer umfassenderen Richtlinien und Bedingungen, einschließlich unserer Nutzungsbedingungen und Datenschutzerklärung, in denen detaillierter dargelegt wird, unter welchen Bedingungen Sie uns eine Genehmigung zur Nutzung der eingestellten Inhalte erteilen.

Diese Richtlinien werden von Zeit zu Zeit aktualisiert. Das letzte Datum der Überarbeitung ist oben auf dieser Seite angegeben.

Bewertungen

Übersicht

Wir wissen, wie wichtig vertrauenswürdige Bewertungen für unsere Reisenden sind. Bewertungen, die Sie auf unserer Website einstellen, sollten wahrheitsgemäß sein, relevante Informationen enthalten, die Ihre tatsächlichen Erfahrungen widerspiegeln, und diesen Inhaltsrichtlinien entsprechen.

Wir moderieren alle an uns übermittelten Bewertungen und ergreifen angemessene Maßnahmen, um sicherzustellen, dass nur Personen, die tatsächlich eine Reiseleistung wie einen Flug, einen Aufenthalt, einen Mietwagen oder eine Aktivität gebucht oder bereitgestellt haben, eine Bewertung ihrer Erfahrung abgeben können.

Wir veröffentlichen und zeigen alle Bewertungen (sowohl positive als auch negative), solange sie mit diesen Richtlinien übereinstimmen.

Bewertungen, die nicht direkt an uns gesendet und von uns überprüft wurden, sind deutlich gekennzeichnet.

In manchen Fällen können Sie Ihr Feedback in Echtzeit abgeben. Das bedeutet, dass Sie die Möglichkeit haben, Ihr Hotel, Ihren Flug, Ihren Mietwagen oder Aktivitäten, die Sie über unsere Website oder App gebucht haben, sofort zu bewerten.

Moderation von Bewertungen

Wir verfügen über eine Reihe von Verfahren (automatisierte Tools und/oder manuelle Moderation durch Mitarbeiter), mit denen wir Inhalte identifizieren, die nicht mit diesen Richtlinien übereinstimmen. Bewertungen, die gegen diese Richtlinien verstoßen, werden nicht auf unserer Website oder in der App veröffentlicht oder werden entfernt, wenn sie bereits veröffentlicht wurden. Wenn Bewertungen durch unsere Moderationsverfahren abgelehnt werden, wird der Autor per E-Mail darüber informiert, dass die Bewertung abgelehnt wurde, weil sie nicht diesen Inhaltsrichtlinien entspricht. Manchmal hat der Autor auch die Möglichkeit, seine Bewertung nochmals zur erneuten Moderation einzureichen.

Weder bearbeiten wir Bewertungen oder Antworten noch ändern wir diese anderweitig im Namen eines Partners oder Reisenden.

Eignung und Entfernung von Bewertungen

Eignungsvoraussetzungen

Alle Bewertungen, die auf unserer Website oder in unserer App veröffentlicht werden, müssen die folgenden Eignungskriterien erfüllen. Wir können jede Bewertung ablehnen oder entfernen, die nicht diesen Kriterien entspricht:

- Die Bewertungen müssen innerhalb von sechs Monaten nach Ihrem Aufenthalt, Ihrer Automietung oder Ihrer Aktivität abgegeben werden. Wenn Sie mehrere Bewertungen für dieselbe Unterkunft abgeben, verwenden wir die neueste Bewertung.
- Sie dürfen keine Unterkünfte bewerten, die Ihnen gehören, die Sie verwalten oder mit denen Sie auf andere Weise verbunden sind.
- Ihre Bewertung muss sich auf Ihre echten, eigenen Erfahrungen beziehen und darf nicht mithilfe von KI erstellt worden sein. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, müssen Sie uns zufriedenstellende Nachweise bezüglich Ihrer Erfahrung vorlegen (z. B. einen Nachweis für Ihren Aufenthalt in der von Ihnen bewerteten Unterkunft oder einen Nachweis dafür, dass Sie aufgrund des verspäteten Handelns der anderen Partei nicht in der Lage waren, Ihren Aufenthalt anzutreten).

Gefälschte Bewertungen

Gefälschte Bewertungen sind Bewertungen, die keine echte Reiseerfahrung widerspiegeln und in dem Versuch abgegeben werden, andere Reisende in die Irre zu führen oder ihre Wahrnehmung oder ihr Verhalten zu manipulieren. Beispiele für gefälschte Bewertungen sind:

- Wenn ein Unterkunftspartner eine Bewertung seiner eigenen Unterkunft hinterlässt oder jemanden um diese bittet.

- Bewertungen, die gegen Bezahlung, Prämien oder Anreize abgegeben werden, um die Bewertungen einer Unterkunft zu manipulieren.

Wir erlauben die Veröffentlichung von gefälschten Bewertungen auf unserer Website nicht. Wenn wir gefälschte Bewertungen entdecken, werden wir diese von unserer Website entfernen und entsprechende Maßnahmen ergreifen.

Überprüfung der Manipulation

Wir lassen nicht zu, dass Reisende oder Partner den Bewertungsprozess nutzen, um Geld zu erpressen oder die Stimmung in den Bewertungen zu manipulieren. Zum Beispiel:

- Reisende dürfen einem Partner nicht mit einer negativen Bewertung drohen, um eine Rückerstattung oder zusätzliche Entschädigung zu erhalten.
- Partner dürfen keine positive Bewertung im Gegenzug für eine Rückerstattung verlangen oder einen Gast auffordern, eine Bewertung zu überarbeiten, um eine zusätzliche Vergütung zu erhalten.
- Partner dürfen keine negativen Bewertungen über Mitbewerber abgeben oder Reisende dazu auffordern, um deren Bewertungen zu verschlechtern.

Wenn wir von einem solchen Verhalten erfahren, werden wir manipulierte Bewertungen von unserer Website entfernen und entsprechende Maßnahmen ergreifen.

Anreize

Für uns und unsere Reisenden ist es wichtig, dass die Bewertungen objektiv und ehrlich sind. Bewertungen sollten direkt von den Reisenden stammen, ihre einzigartigen Erfahrungen widerspiegeln und unvoreingenommen sein. Partner dürfen keine Bewertungen im Namen von Reisenden schreiben oder Anreize bieten, um Reisende zur Abgabe von Bewertungen zu motivieren.

Von Zeit zu Zeit können wir unseren Reisenden Anreize für das Verfassen von Bewertungen bieten, z. B. eine Ersparnis, einen Gutschein oder Prämien, die sie bei einer künftigen Reise einlösen können. Diese Anreize werden unabhängig davon angeboten, ob die von einem Reisenden abgegebene Bewertung positiv oder negativ ist. Wenn ein Reisender für die Abgabe seiner Bewertungen einen Anreiz erhalten hat, werden wir die veröffentlichte Bewertung deutlich als mit gebotenen Anreiz kennzeichnen.

Wir gestatten die Veröffentlichung von Bewertungen mit versteckten gebotenen Anreizen auf unserer Website nicht. Wenn wir Bewertungen mit versteckten gebotenen Anreizen entdecken, werden wir sie von unserer Website entfernen und entsprechende Maßnahmen ergreifen.

Entfernung von Bewertungen

Ein Reisender oder Partner kann sich an den Kundenservice wenden, um seine veröffentlichten Bewertungen oder Antworten löschen zu lassen.

Unter den folgenden Umständen können wir Bewertungen und Antworten von Partnern auf eine Bewertung ablehnen oder entfernen:

- Die Bewertung oder Antwort enthält personenbezogene Daten einer anderen Person, z. B. ihren vollständigen Namen oder ihre Adresse.
- Die Bewertung oder Antwort ist nachweislich gefälscht oder wurde in betrügerischer Absicht abgegeben. Oder:
- Die Bewertung oder Antwort ist beleidigend, rechtswidrig oder enthält verbotene Inhalte, wie in diesen Richtlinien beschrieben.

Wir entfernen keine Bewertungen, nur weil sie negativ sind.

Wir entfernen keine Bewertungen von Unterkünften, in denen ein Reisender versucht hat, zu übernachten oder an seiner Aktivität teilzunehmen. Zum Beispiel, wenn:

- einem Reisenden kein Zimmer angeboten wurde oder er die Unterkunft nicht betreten konnte;
- ein Reisender früher als geplant abgereist ist;
- die Buchung eines Reisenden während seines Aufenthalts/der Aktivität storniert wurde;
- die Buchung vom Unterkunftspartner innerhalb von 24 Stunden nach dem Check-in storniert wurde.

Bewertungen für Reiseleistungen

Bewertung der Unterkunft

Wenn Sie eine Unterkunft auf unserer Website gebucht haben, erhalten Sie von uns eine E-Mail oder Push-Benachrichtigung, in der Sie zur Bewertung Ihres Aufenthalts eingeladen werden. Sie können eine Unterkunft bewerten, wenn Sie dort übernachtet haben oder wenn Sie bei der Unterkunft angekommen sind, aber keinen Aufenthalt dort verbracht haben. Sie können eine Unterkunft auch dann bewerten, wenn Ihre Buchung vom Unterkunftspartner innerhalb von 24 Stunden nach dem Check-in storniert wurde.

Wenn Sie nur einige Teile der Bewertung ausfüllen, z. B. Teilbewertungen für Sauberkeit oder Service, wird die teilweise ausgefüllte Bewertung nach 21 Tagen automatisch zur Veröffentlichung an uns übermittelt.

Bewertungsskala

Reisende können für die Unterkunft, die sie bewerten, nach einer einfachen Skala von 1–5 eine Gesamtbewertung abgeben. Zur Ermittlung der Gesamtbewertung, die wir für eine Unterkunft anzeigen, wandeln wir alle erhaltenen Bewertungen in eine Punktzahl von 1 bis 10 um, addieren alle veröffentlichten Bewertungen und teilen das Ergebnis durch die Gesamtzahl der veröffentlichten Bewertungspunktzahlen.

Reisende können auch Teilwertungen für bestimmte Aspekte und Merkmale einer Unterkunft oder eines Aufenthalts abgeben, z. B. Sauberkeit, Personal, Frühstück oder Lage. Die Gesamtbewertungen und diese Teilwertungen werden von den Reisenden getrennt abgegeben und können daher unterschiedlich ausfallen.

Um sicherzustellen, dass die Bewertungen für Reisende relevant und hilfreich sind, entfernen wir die Bewertungen für Unterkünfte nach drei Jahren (außer in Fällen, in denen für eine Unterkunft nur eine begrenzte Anzahl von Bewertungen vorhanden ist).

Reaktion von Partnern

Partnerunterkünfte können auf Bewertungen reagieren. Dies ermöglicht es den Partnerunterkünften, alle angesprochenen Probleme zu behandeln und die von ihnen durchgeführten Abhilfemaßnahmen oder Verbesserungen der Unterkunft hervorzuheben. Wir unterstützen nicht den direkten Kontakt der Partnerunterkünfte mit den Bewertern. Die Antworten der Partner unterliegen demselben Moderationsprozess wie die Bewertungen der Reisenden.

Wenn ein Unterkunfts-, Aktivitäten- oder Mietwagenpartner davon überzeugt ist, dass eine Bewertung nicht den in diesen Richtlinien festgelegten Kriterien und Anforderungen entspricht, kann er entweder über seine Partnerservice-Tools ein Formular zur Anfechtung der Bewertung an uns senden oder sich an den Kundenservice wenden. Im Zusammenhang mit einem Eigentümerwechsel oder dem Abschluss größerer Renovierungen können wir auch Anträge von Partnerunterkünften auf Entfernung von Bewertungen berücksichtigen.

FeWo-direkt

Für Bewertungen von Ferienunterkünften, die über unsere FeWo-direkt-Websites oder die App abgegeben werden, weist unser Moderationsprozess einige Besonderheiten auf. Wir arbeiten mit einem „Zwei-Wege-Bewertungssystem“:

- Sobald der Reisende oder der Partner eine Bewertung abgegeben hat, hat die andere Partei 14 Tage Zeit, ebenfalls eine Bewertung zu schreiben.
- Wir veröffentlichen jede Bewertung (sofern sie unseren allgemeinen Inhaltsrichtlinien entspricht) zur gleichen Zeit.
- Falls die andere Partei 14 Tage nach der ersten Bewertung noch keine eigene Bewertung übermittelt hat, veröffentlichen wir die abgegebene Bewertung (und es können keine weiteren Bewertungen für den Aufenthalt abgegeben werden).

Übertragung von FeWo-direkt -Bewertungen

FeWo-direkt-Partner können die Übertragung älterer Bewertungen auf ihr FeWo-direkt-Unterkunftsinserat für dieselbe Unterkunft beantragen, wenn sie die Unterkunft kaufen oder die Rechte zur Verwaltung der Unterkunft erwerben. Die Zustimmung des vorherigen Eigentümers/Verwalters der Unterkunft ist für die Übertragung nicht erforderlich. Jede Übertragung von Bewertungen gilt für alle Bewertungen, sowohl positive als auch negative.

Wenn Bewertungen nach diesem Verfahren übertragen werden, kennzeichnen wir die übertragenen Bewertungen deutlich mit dem Vermerk, dass sich die Bewertung auf eine andere Verwaltung oder einen anderen Eigentümer bezieht.

Bewertungen von Mietwagen

Wenn Sie einen Mietwagen gebucht haben, erhalten Sie von uns eine E-Mail oder Push-Benachrichtigung, in der Sie zur Bewertung Ihrer Erfahrung mit dem Mietwagen eingeladen werden, nachdem Sie diesen abgeholt haben.

Wir fragen die Reisenden, ob sie eine positive oder negative Erfahrung mit der Abholung und dem Fahrzeug gemacht haben. Dann erstellen wir eine kumulierte Wertung, die auf dem positiven/negativen Feedback zu diesen beiden Punkten basiert.

Reisende können auch eine positive oder negative Bewertung für bestimmte Aspekte ihres Mietwagens abgeben, z. B. Abholort, Abholzeit und Zustand des Fahrzeugs. Die Gesamtbewertungen und diese Teilwertungen werden von den Reisenden getrennt abgegeben und können daher unterschiedlich ausfallen.

Wir zeigen in der Regel einen Gesamtprozentsatz positiver Kundenbewertungen für Mietwagenanbieter an, der auf den Automietungen bei dem betreffenden Anbieter basiert. Um sicherzustellen, dass Bewertungen für Reisende relevant und hilfreich sind, entfernen wir Mietwagenbewertungen nach zwölf Monaten.

Bewertung lokaler Aktivitäten und Attraktionen

Wenn Sie eine Aktivität gebucht haben, erhalten Sie von uns nach Abschluss Ihrer Aktivität eine E-Mail oder Push-Benachrichtigung, in der Sie zur Bewertung Ihrer Erfahrung eingeladen werden.

Die Gesamtbewertungspunktzahlen sind ein einfacher Durchschnitt aller zusammenhängenden Endwertungen der veröffentlichten Bewertungen.

Ungeprüfte Bewertungen

Von Zeit zu Zeit können wir auch Bewertungen und Bewertungspunktzahlen anzeigen, die nicht direkt bei uns abgegeben wurden und nicht von uns geprüft worden sind.

FeWo-direkt

Einige FeWo-direkt-Bewertungen stammen von einem Reisenden, der eine Bewertung außerhalb unserer Website oder unserer Prozesse direkt an eine unserer Partnerunterkünfte oder an FeWo-direkt in Übereinstimmung mit einem früheren Moderationsprozess übermittelt hat. Diese Bewertungen werden nicht durch die in diesen Richtlinien beschriebenen Moderationsprozesse geprüft. Wir können diese Bewertungen trotzdem anzeigen, sie kommen jedoch nur für die Veröffentlichung infrage, wenn sie eine der folgenden Bedingungen erfüllen:

- Sie stammen von einer Partnerunterkunft, die verpflichtet ist, nur geprüfte Bewertungen an uns weiterzugeben, die unseren allgemeinen Inhaltsrichtlinien entsprechen. Oder:
- Sie wurden an FeWo-direkt in Übereinstimmung mit unserem früheren Moderationsprozess übermittelt, der einen gültigen Reservierungscode aus einer Buchung bei einer unserer Partnerunterkünfte erforderte.

Jede dieser FeWo-direkt-Bewertungen ist in unserer Bewertungsanzeige deutlich gekennzeichnet.

Bewertungen für Viator- und Get Your Guide-Aktivitäten

Zusätzlich zu den von uns geprüften Aktivitätenbewertungen zeigen wir auch einige Bewertungen für Aktivitäten an, die in Zusammenarbeit mit den bekannten Reise-Websites Viator und Get Your Guide erfasst wurden. Auch wenn wir Bewertungen, die von Viator und Get Your Guide stammen, nicht prüfen, müssen sie dennoch unseren allgemeinen Inhaltsrichtlinien entsprechen, um auf unserer Website oder in unserer App veröffentlicht zu werden.

Diese Bewertungen sind in unserer Bewertungsanzeige deutlich als von Viator oder Get Your Guide stammend gekennzeichnet.

Bewertungen von anderen Reise-Websites

Für einige Unterkünfte gibt es noch keine Bewertungen von unseren Reisenden, die über unsere Website oder App gebucht haben, z. B. für Unterkünfte, die neu auf unserer Website sind. Für diese Unterkünfte zeigen wir eine durchschnittliche Wertung an, die auf Bewertungen von anderen bekannten Reise-Websites Dritter basiert, bis eine Bewertung für die Unterkünfte auf unserer Website abgegeben wird. Wir zeigen keine schriftlichen Inhalte von Bewertungen dieser anderen Websites an.

Wir können nicht prüfen, ob die Bewertungen von anderen Websites unseren Bewertungskriterien entsprechen, diese Bewertungspunktzahlen werden jedoch von bekannten Reise-Websites Dritter übernommen. Wenn die Bewertungspunktzahl auf einer Skala von 1 bis 5 beruht, verdoppeln wir sie, um sie an die Bewertungsskala auf unseren Websites anzupassen.

Alle Bewertungspunktzahlen, die von einer Reise-Website Dritter übernommen wurden, sind in unserer Bewertungsanzeige deutlich gekennzeichnet.

Allgemeine Inhaltsrichtlinien

Verbotene Inhalte

Wir erlauben auf unserer Website oder in unseren Apps keine irreführenden, schädlichen oder beleidigenden Inhalte. Zur Veröffentlichung übermittelte Inhalte dürfen nicht die folgenden Elemente enthalten:

- Inhalte, die nicht in direktem Zusammenhang mit ihrem Zweck stehen (z. B. müssen sich Inserate für Unterkünfte ausschließlich auf die betreffende Unterkunft beziehen, Inserate für Unterkünfte sollten Benutzer nicht auf Websites Dritter weiterleiten und Ihre Profilbeschreibung darf sich nur auf Sie beziehen)
- Inhalte, die gefälscht sind oder in betrügerischer Absicht bereitgestellt werden
- Werbung, die sich an andere Benutzer richtet (z. B. Aufruf zur Buchung alternativer Unterkünfte)
- Inhalte, zu deren Veröffentlichung Sie nicht berechtigt sind
- Vulgäre oder andere anstößige Inhalte (z. B. pornografische, obszöne, lästerliche, illegale, abstoßende, beleidigende, diskriminierende, anrühige, bedrohliche, gewaltverherrlichende oder schädliche Inhalte, Darstellungen von Nacktheit oder sexuellen Handlungen oder Inhalte, die auf andere Weise „nicht familienfreundlich“ sind)
- Fotos oder Informationen über Kinder oder andere Dritte ohne deren Zustimmung (oder ohne die Zustimmung eines Elternteils bzw. gesetzlichen Vormunds bei Kindern unter 18 Jahren)
- Personenbezogene Daten wie Telefonnummern, Kreditkartendaten, Wohnanschriften, E-Mail-Adressen oder Informationen, die mit einer bestimmten Person in Verbindung gebracht werden können
- Preise für Unterkünfte, Preisspannen oder andere Preisinformationen in Bewertungen
- HTML-Tags, URLs oder Hashtags (#)
- Zitiertes Material von Websites oder aus Büchern, Zeitschriften, Zeitungen oder anderen Quellen; oder
- Inhalte, die rechtswidrig sind oder Urheberrechte, Handelsmarken oder andere geistige oder sonstige Eigentumsrechte einer anderen Person verletzen

Bitte beachten Sie, dass wir uns das Recht vorbehalten, in allen Fällen nach eigenem Ermessen über die Angemessenheit von Inhalten zu entscheiden. Wir können beschließen, Inhalte, die den Anforderungen dieser Richtlinien nicht entsprechen (oder die wir aus irgendeinem Grund als unangemessen erachten), nicht zu veröffentlichen oder zu entfernen.

Anleitung zum Erstellen von Inhalten

Nachstehend finden Sie einige nützliche Hinweise, die Sie beim Erstellen und Übermitteln von Inhalten beachten sollten:

- Stellen Sie Ihre Erfahrungen in den Mittelpunkt. Seien Sie ehrlich, informativ, einmalig und genau.
- Achten Sie auf Ihre Rechtschreibung und Grammatik und benutzen Sie Ihren gesunden Menschenverstand.
- Bewertungen und Kommentare zu Bewertungen sind nicht dazu geeignet, um Hilfe zu erbitten oder Kritik an unserem Service zu üben. Wir freuen uns über Bewertungen, die sich auf Ihre Reiseerfahrungen beziehen. Wenn Sie sich jedoch an uns wenden oder eine Beschwerde einreichen möchten, kontaktieren Sie bitte unseren Kundenservice.
- Verwenden Sie keine plagiierten Inhalte oder die Erfahrungen anderer. Sie dürfen keine Inhalte von anderen Bewertungs-Websites oder aus anderen Reisequellen kopieren.

Anleitung für das Einsenden von Fotos

Beim Einsenden von Fotos sind einige technische Aspekte zu beachten:

- Die folgenden Bildformate werden akzeptiert: BMP, PNG, GIF und JPEG.
- Die Datei darf maximal 5 MB groß sein.
- Das Bild muss mindestens 60 Pixel hoch sein.
- Das Bild muss mindestens 60 Pixel breit sein.
- Keine Logos, Titel, Marken, Werbematerialien oder anderes gewerblich genutztes Material

MELDEN VON INHALTEN

Inhalte auf unseren Websites

Es liegt in der Verantwortung unserer Partner, sicherzustellen, dass die uns zur Verfügung gestellten Informationen in Inseraten über Unterkünfte, Fahrzeuge oder Aktivitäten stets vollständig, korrekt und aktuell sind. Sollten wir feststellen, dass die von einem Partner bereitgestellten Informationen falsch, unvollständig oder veraltet sind, können wir ihn auffordern, die bereitgestellten Informationen zu korrigieren. Folgt der Partner dieser Aufforderung nicht, können wir die Erbringung unserer Dienstleistungen für ihn aussetzen, bis die Informationen korrigiert worden sind.

So melden Sie Inhalte auf unseren Websites

Wir unternehmen größte Anstrengungen, um sicherzustellen, dass die Inhalte auf unseren Websites authentisch und angemessen sind. Deshalb legen wir großen Wert auf Ihr Feedback.

Wenn Sie der Ansicht sind, dass auf unseren Websites veröffentlichte Inhalte illegal sein oder gegen diese Richtlinien verstoßen könnten, können Sie die betreffenden Inhalte über die Schaltfläche „Dieses Inserat melden“ am Ende der Inseratsinformationsseiten auf unseren Websites oder in unserer App melden. Alternativ können Sie Inhalte auch per E-Mail unter legal@vrbo.com, eunotifications@expedia.com oder eu-notifications@hotels.com melden, je nachdem, auf welcher unserer Websites oder in welcher App Sie die Inhalte gesehen haben.

Bitte machen Sie bei Ihrer Meldung die folgenden Angaben:

- Ihr Name und Ihre E-Mail-Adresse;
- die jeweiligen URLs der fraglichen Inserate, damit wir die Inhalte identifizieren können;
- eine ausführliche Erklärung, weshalb die Inhalte Ihrer Meinung nach illegal sein könnten, und
- eine Bestätigung, dass die von Ihnen gemachten Angaben richtig und vollständig sind.

Beispiele für illegale Inhalte sind Urheberrechtsverletzungen, Betrug, verbotene Werbung, illegale Inserate für Unterkünfte, rechtswidrige Hassreden, ungesetzliche diskriminierende Inhalte usw.

Was geschieht als Nächstes?

Sie erhalten eine Bestätigung, dass Ihre Meldung eingegangen ist. Unser Team wird dann die von Ihnen bereitgestellten Informationen prüfen und sich mit Ihnen in Verbindung setzen, sobald wir entschieden haben, wie wir weiter vorgehen. Der Zeitaufwand für die Prüfung von Hinweisen kann von Fall zu Fall variieren, im Allgemeinen bemühen wir uns jedoch, Ihnen so schnell wie möglich Bescheid zu geben.

Unsere Entscheidung wird Ihnen schriftlich per E-Mail mitgeteilt. Wenn Sie sich über die getroffene Entscheidung beschweren möchten, antworten Sie einfach auf die E-Mail, die Sie erhalten haben, und unser Team wird Ihre Beschwerde prüfen (weitere Informationen dazu finden Sie im Abschnitt „So können Sie sich beschweren“ weiter unten).

Wenn wir der Ansicht sind, dass der gemeldete Inhalt nicht mit diesen Richtlinien und/oder den geltenden Gesetzen übereinstimmt, wird er von unseren Websites und aus unserer App entfernt; in den meisten Fällen werden die für den Inhalt verantwortlichen Dritten benachrichtigt.

Welche Tools verwenden wir für die Moderation von Inhalten?

Unser Team prüft jede Einsendung, auf die wir über das Fähnchen „Dieses Inserat melden“ aufmerksam gemacht wurden und/oder die über die oben genannten E-Mail-Adressen gemeldet wird. Wir verwenden zum Beispiel auch automatisierte Tools, um Schlüsselwörter zu finden, die uns helfen, Spam sowie bestimmte Kategorien illegaler Inhalte zu erkennen.

Vertrauenswürdige Hinweisgeber

Der Status „vertrauenswürdiger Hinweisgeber“ wird (von dem für die Durchsetzung des DSA zuständigen Koordinator für digitale Dienste) speziell benannten Stellen verliehen, die über besondere Sachkenntnis und Kompetenz in Bezug auf die Bekämpfung illegaler Inhalte verfügen. Wir haben uns verpflichtet, regionale, nationale und EU-Behörden zu unterstützen, die im Sinne des Digital Services Act (DSA) als „vertrauenswürdige Hinweisgeber“ benannt wurden. Die Meldungen von vertrauenswürdigen Hinweisgebern werden vorrangig geprüft.

Einschränkungen (einschließlich vorübergehender Aussetzung der Erbringung von Dienstleistungen)

Gegen jede Person, die wiederholt gegen unsere Inhaltsrichtlinien und/oder geltendes Recht verstößt, können Maßnahmen ergriffen werden, die z. B. die einstweilige Einstellung von Geldzahlungen, die vorübergehende Aussetzung der für Sie erbrachten Dienstleistungen und/oder die Sperrung von Konten umfassen können. Wir entscheiden von Fall zu Fall, welche Maßnahmen zu ergreifen sind, und informieren die betreffende Partei über die Maßnahme, die wir in diesem Zusammenhang ergreifen werden.

Beispiele für Verstöße, bei denen eine vorübergehende Aussetzung angemessen sein kann, sind u. a.:

- Offline-Buchungen
- Erzwingen von Reisebewertungen
- Abgeben von Scheinbewertungen
- Inserate von schlechter Qualität
- das Versäumnis eines Partners, gemäß einschlägigen Gesetzen richtige oder vollständige Informationen bereitzustellen (und/oder das Versäumnis, falsche, unvollständige oder veraltete Informationen nach Aufforderung durch uns zu korrigieren)

Während einer vorübergehenden Aussetzung können Reisende keine neuen Buchungen vornehmen oder Bewertungen abgeben und Partner können keine neuen Buchungen annehmen, da ihre Inserate entweder ausgeblendet oder anderweitig als nicht buchbar angezeigt werden, je nachdem, welche Situation zur Aussetzung geführt hat.

Wir werden von Fall zu Fall entscheiden, ob von dem Partner erwartet wird, dass er während der für ihn geltenden Aussetzung laufende und anstehende Reservierungen aufrechterhält. Wir behalten uns das Recht vor, anstehende Reservierungen zu stornieren und umzubuchen, wenn ein mögliches Gesundheits- oder Sicherheitsrisiko für die Reisenden besteht. Der Zugriff eines Partners auf sein Konto oder seine Inseratsdaten ist während oder nach einer vorübergehenden Aussetzung nicht eingeschränkt, es sei denn, die Aussetzung erfolgte aufgrund eines Betrugs oder eines anderen schwerwiegenden finanziellen oder sicherheitsrelevanten Verstoßes.

Die Dauer einer vorübergehenden Aussetzung hängt davon ab, wann das Konto oder Inserat wieder konform ist, wann ein angemessener Plan zur Wiederherstellung der Konformität vorgelegt wurde oder ob erfolgreich Einspruch eingelegt wurde. Sobald ein Verbesserungsplan (oder der Nachweis, dass das Problem behoben wurde) vorliegt, kann sich die betreffende Partei an uns wenden, um uns diese Informationen mitzuteilen und die Reaktivierung des Kontos oder Inserats zu beantragen.

Die Reaktivierung wird auf Einzelfallbasis geprüft und schriftlich mitgeteilt.

Beendigung

Bei wiederholter Aussetzung gemäß dieser Richtlinien können wir ein Konto oder Inserat kündigen. Wir können ein Konto auch aus anderen Gründen kündigen, u. a.:

- wenn Inhalte die Sicherheit von Reisenden und/oder Mitarbeitern gefährden;
- wenn eine vorübergehende Aussetzung allein nicht ausreicht, um dem Risiko, das vom Verhalten des Benutzers ausgeht, zu begegnen;
- bei Vertragsverletzung oder
- bei Betrug.

So können Sie sich beschweren

Wenn die Partei, die den Hinweis gegeben hat oder gegen die eine Einschränkung verhängt wurde, mit unserer Entscheidung nicht einverstanden ist, kann sie in der Regel eine Beschwerde einreichen. Wir prüfen die Beschwerde und entscheiden, ob unsere Entscheidung aufgehoben werden sollte. Bei einer Aufhebung werden die entsprechenden Inhalte auf unseren Websites und in unserer App wiederhergestellt.

Sie können gegen eine Sperrung oder Kündigung eines Inserats oder Kontos auch Einspruch einlegen, indem Sie sich direkt an uns wenden und Beweise vorlegen, die der Feststellung, die zu der Entscheidung geführt hat, widersprechen. Bei der Prüfung von Einsprüchen berücksichtigen wir sämtliche Umstände, einschließlich aller zusätzlichen Angaben, die die Partei macht.

Wenn eine Aufsichtsbehörde Inhalte untersucht, die Gegenstand einer Beschwerde sind, wird unser Prüfungsprozess vorübergehend gestoppt, bis die Untersuchung der Behörde abgeschlossen ist.

Außergerichtliche Streitbeilegung

Wenn Sie gegen eine Entscheidung, die wir in Bezug auf illegale Inhalte getroffen haben, Einspruch einlegen möchten (auch nach Einreichung einer Beschwerde), können Sie eine außergerichtliche Streitbeilegungsstelle wählen, die Sie bei der Streitbeilegung unterstützt. Entscheidungen von außergerichtlichen Streitbeilegungsstellen sind weder für Sie noch für uns bindend.

Maßnahmen gegen Missbrauch

Schließlich werden wir die Bearbeitung von Hinweisen und/oder Beschwerden von Personen, die wiederholt unbegründete Hinweise oder Beschwerden einreichen, für einen Zeitraum von sechs Monaten aussetzen.

Wir beurteilen jeden Fall von Missbrauch einzeln und berücksichtigen dabei alle relevanten Fakten und Umstände, die aus den uns vorliegenden Informationen hervorgehen. Dazu gehören unter anderem die Anzahl der unbegründeten Hinweise und/oder Beschwerden, die innerhalb eines bestimmten Zeitraums eingereicht wurden, und die Schwere des Missbrauchs.

Wenn wir feststellen, dass ein Missbrauch stattgefunden hat, schicken wir eine entsprechende Mitteilung an die betreffende Person, bevor wir handeln.