

Retningslinjer for indhold

Sidst opdateret: 24 august 2026

Vi ved, at vores rejsende sætter pris på anmeldelser og indhold fra andre rejsende og vores samarbejdspartnere. Derfor er det vigtigt for både os og vores rejsende, at indholdet på vores hjemmeside og i vores app er sandfærdigt, hjælpsomt og ufarligt.

Alt indhold, som du og andre brugere indsender eller på anden måde bidrager med, herunder anmeldelser, billeder, kommentarer og profiler for overnatningssteder, skal overholde disse retningslinjer, så vi opfordrer dig til at læse dem omhyggeligt. Disse retningslinjer er en del af vores generelle politikker og vilkår, herunder, hvis det er relevant, vores brugervilkår og vores privatlivspolitik, som beskriver de vilkår, hvorunder du giver os en licens til at bruge alt indsendt indhold, i nærmere detaljer.

Disse retningslinjer opdateres fra tid til anden, og datoen for den seneste opdatering er angivet øverst på denne side.

For yderligere retningslinjer for indhold, der gælder for indhold leveret af samarbejdspartnere, henvises der også til vores politik for indhold leveret af samarbejdspartnere. Politikken for indhold leveret af samarbejdspartnere udgør en del af disse retningslinjer for indhold.

Anmeldelser

Oversigt

Vi forstår, at pålidelige anmeldelser er vigtige for vores rejsende. Anmeldelser, du indsender til vores hjemmeside, skal være sandfærdige, indeholde relevante oplysninger, der afspejler din faktiske oplevelse, og følge disse retningslinjer for indhold.

Vi modererer alle anmeldelser, der indsendes til os, og vi træffer rimelige foranstaltninger for at sikre, at kun personer og samarbejdspartnere, der har booket eller leveret en rejsetjeneste, såsom en flyrejse, et overnatningssted, en udlejningsbil eller en oplevelse, kan skrive en anmeldelse.

Vi offentliggør og viser alle anmeldelser (både positive og negative), forudsat at de overholder disse retningslinjer.

Alle anmeldelser, der ikke er indsendt direkte til os og verificeret af os, er tydeligt markeret som sådan.

I nogle tilfælde kan du give feedback i realtid – det betyder, at du har mulighed for at give øjeblikkelig feedback på dit hotelophold, din flyrejse, din billeje eller din oplevelse, som du har booket via vores hjemmeside eller app.

Moderering af anmeldelser

Vi har en række procedurer (automatiserede værktøjer og/eller manuel menneskelig moderering), som vi bruger til at identificere indhold, der ikke er i overensstemmelse med disse retningslinjer. Anmeldelser, der overtræder disse retningslinjer, vil ikke blive offentliggjort på vores hjemmeside eller app eller blive fjernet, hvis de allerede er offentliggjort. Når anmeldelser afvises af vores modereringsprocedurer, oplyses afsenderen via e-mail om, at anmeldelsen er blevet afvist, fordi den ikke overholder disse retningslinjer for indhold. I nogle tilfælde har afsenderen også mulighed for at genindsende sin anmeldelse til en ny moderering.

Vi retter eller ændrer ikke anmeldelser eller svar på vegne af en samarbejdspartner eller rejsende.

Kvalificering og fjernelse af anmeldelser

Betingelser for kvalificering

Alle anmeldelser, der offentliggøres på vores hjemmeside eller i vores app, skal opfylde følgende kriterier, og vi kan afvise eller fjerne alle anmeldelser, der ikke gør det:

- Anmeldelser skal indsendes inden for seks måneder efter dit ophold, din billeje eller din oplevelse. Hvis du indsender mere end én anmeldelse af det samme overnatningssted, bruger vi den seneste.
- Du må ikke skrive en anmeldelse af et overnatningssted, du ejer, administrerer eller på anden måde er knyttet til.
- Din anmeldelse skal bygge på din reelle førstehåndsoplevelse og må ikke være genereret af kunstig intelligens. Hvis du bliver bedt om det, skal du give os tilfredsstillende dokumentation for din oplevelse (f.eks. dokumentation for dit ophold på det overnatningssted, du skriver en anmeldelse om, eller dokumentation for, at du ikke var i stand til at gennemføre opholdet af grunde, som skyldes den anden parts forsinkede handling).

Rejsende, der har forsøgt at gennemføre deres reservation eller deres oplevelse, kan stadig skrive en anmeldelse. Dette kan omfatte rejsende, der:

- ikke er blevet tilbudt et værelse ved ankomst til overnatningsstedet eller ikke kunne få adgang til overnatningsstedet.
- er rejst tidligere end den planlagte afrejsedag.
- har fået afbestilt reservationen midt i opholdet/oplevelsen.
- har fået reservationen annulleret af samarbejdspartneren inden for 24 timer før ankomst.

Falske anmeldelser

Falske anmeldelser er anmeldelser, der ikke afspejler en ægte rejseoplevelse, og som indsendes i et forsøg på at vildlede eller manipulere andre rejsendes opfattelse eller adfærd. Eksempler på falske anmeldelser omfatter:

- Hvis et partnerovernatningssted beder om eller skriver en anmeldelse af sit eget overnatningssted.
- Anmeldelser indsendt mod betaling, belønning eller incitament i et forsøg på at manipulere et overnatningssteds bedømmelse.

Vi tillader ikke falske anmeldelser på vores hjemmeside. Hvis vi opdager falske anmeldelser, fjerner vi dem fra vores hjemmeside og træffer passende foranstaltninger.

Manipulation i forbindelse med anmeldelser

Vi tillader ikke, at rejsende eller samarbejdspartnere bruger anmeldelsesprocessen til at forsøge at afpresse penge eller manipulere synspunktet i anmeldelserne. For eksempel:

- Rejsende må ikke true med at bruge en anmeldelse mod en samarbejdspartner for at opnå tilbagebetaling eller yderligere kompensation.
- Samarbejdspartnere må ikke anmode om en positiv anmeldelse til gengæld for tilbagebetaling eller bede en rejsende om at revidere en anmeldelse for at modtage yderligere kompensation.
- Samarbejdspartnere må ikke indsende eller bede rejsende om at indsende negative anmeldelser af konkurrenter for at påvirke deres bedømmelser.

Hvis vi bliver opmærksomme på en sådan adfærd, vil vi fjerne manipulerede anmeldelser fra vores hjemmeside og træffe passende foranstaltninger.

Incitament

Det er vigtigt for os og vores rejsende, at alle anmeldelser er upartiske og ærlige. Anmeldelser skal komme direkte fra den rejsende, afspejle vedkommendes unikke oplevelse og være upartiske. Samarbejdspartnere må ikke skrive anmeldelser på vegne af rejsende eller tilbyde incitamenter for at få rejsende til at indsende anmeldelser.

Fra tid til anden kan vi give vores rejsende incitament til at indsende en anmeldelse, f.eks. i form af besparelser, en kupon eller loyalitetsfordele, der kan bruges på en fremtidig rejse. Disse incitamenter gælder, uanset om den rejsende har indsendt en negativ eller positiv anmeldelse. Hvis en rejsende har modtaget et incitament for at indsende sin anmeldelse, vil vi også tydeligt markere, at der er blevet modtaget et incitament for den offentliggjorte anmeldelse.

Vi tillader ikke offentliggørelse af anmeldelser på vores hjemmeside, hvor det ikke angives, at der er modtaget et incitament. Hvis vi opdager anmeldelser, hvor det ikke angives, at der er modtaget et incitament, fjerner vi dem fra vores hjemmeside og træffer passende foranstaltninger.

Fjernelse af anmeldelser

Rejsende eller samarbejdspartnere kan kontakte kundeservice for at fjerne deres offentliggjorte anmeldelser eller svar.

Vi kan f.eks. afvise eller fjerne anmeldelser og svar på anmeldelser fra samarbejdspartnere i følgende tilfælde:

- Anmeldelsen eller svaret indeholder personoplysninger om en anden person, f.eks. vedkommendes fulde navn eller adresse.
- Anmeldelsen eller svaret er dokumenteret falsk eller indsendt under falske forudsætninger.
- Anmeldelsen eller svaret er stødende, ulovligt eller er forbudt i henhold til disse retningslinjer.
- Der er tegn på, at den rejsende hverken har gennemført eller forsøgt at gennemføre sin reservation.
- Den rejsende har overtrådt samarbejdspartnerens gældende regler.
- Anmeldelsen er indsendt to gange.
- Anmeldelsen vedrører det forkerte overnatningssted, den forkerte enhed eller den forkerte oplevelse (medmindre den rejsende er blevet omplaceret af en samarbejdspartner og derfor kun har mulighed for at anmelde det oprindelige overnatningssted).

Vi fjerner ikke anmeldelser, blot fordi de har negativt indhold.

Anmeldelser af rejsetjenester

Anmeldelser af overnatningssteder

Hvis du har booket et overnatningssted på vores hjemmeside, sender vi dig en e-mail eller en pushnotifikation med en invitation til at skrive en anmeldelse om dit ophold. Du kan indsende en anmeldelse af et overnatningssted, hvis du har overnattet der, eller hvis du er ankommet til overnatningsstedet, men ikke har overnattet der. Du kan også indsende en anmeldelse af overnatningsstedet, hvis du har fået reservationen annulleret af samarbejdspartneren inden for 24 timer før ankomst.

Hvis du vælger at indsende en anmeldelse, vil hvert udfyldt afsnit (f.eks. individuelle bedømmelser for rengøring eller service) løbende blive indsendt til os automatisk. Hvis du ikke udfylder alle afsnit i anmeldelsen, vil den automatisk blive indsendt til offentliggørelse efter 21 dage.

Bedømmelse

Rejsende kan give en samlet bedømmelse af det overnatningssted, de anmelder, på en standardskala fra 1-5. For at nå frem til overnatningsstedets gæstebedømmelse omregner vi alle de bedømmelser, vi har modtaget, til en bedømmelse ud af 10, hvorefter vi lægger alle offentliggjorte anmeldelser sammen og dividerer dette tal med det samlede antal offentliggjorte gæstebedømmelser.

Rejsende kan også bedømme specifikke aspekter af et overnatningssted eller ophold individuelt, f.eks. rengøring, personale, morgenmad eller beliggenhed. Den samlede bedømmelse og disse individuelle bedømmelser indsendes af rejsende hver for sig, så de kan være forskellige.

For at sikre, at alle anmeldelser er relevante og nyttige for andre rejsende, fjerner vi anmeldelser af overnatningssteder efter tre år (undtagen i tilfælde, hvor et overnatningssted kun har et begrænset antal anmeldelser).

Svar fra samarbejdspartnere

Vores samarbejdspartnere kan svare på anmeldelser af deres overnatningssteder. Det giver dem mulighed for at adressere eventuelle problemer og fremhæve, hvad de har gjort for at udbedre fejl eller forbedre overnatningsstedet. Vi faciliterer ikke direkte kontakt mellem samarbejdspartnere og rejsende, der har indsendt anmeldelser. Samarbejdspartneres svar er underlagt den samme modereringsprocedure som anmeldelser fra rejsende.

Hvis en udbyder af overnatning, oplevelser eller billeje virkelig mener, at en anmeldelse ikke opfylder de kriterier og krav, der er beskrevet i disse retningslinjer, kan samarbejdspartneren enten indsende en klageformular til os via værktøjerne til samarbejdspartnere eller kontakte kundeservice. Vi tager også imod anmodninger fra samarbejdspartnere om at fjerne anmeldelser, hvis et overnatningssted har fået en ny ejer, eller der er gennemført et større renoveringsarbejde.

Vrbo

I forbindelse med anmeldelser af ferieboliger, der indsendes via vores Vrbo-hjemmesider eller -app, har vores modereringsproces nogle specifikke funktioner. Vi bruger et gensidigt anmeldelsessystem, hvor følgende gælder:

- Når den rejsende eller samarbejdspartneren indsender en anmeldelse, har den anden part 14 dage til at indsende sin anmeldelse.
- Vi offentliggør begge anmeldelser (forudsat at de overholder vores overordnede retningslinjer for indhold) på samme tid.
- Hvis den anden part ikke har indsendt sin egen anmeldelse 14 dage efter, at den første anmeldelse blev indsendt, offentliggør vi den indsendte anmeldelse (og der kan ikke indsendes yderligere anmeldelser i forbindelse med opholdet).

Overførsel af Vrbo-anmeldelser

Vrbo-samarbejdspartnere kan anmode om overførsel af tidligere anmeldelser til profilen for deres overnatningssted på Vrbo for det samme overnatningssted, hvis de køber eller tilegner sig rettighederne til at administrere overnatningsstedet. Den tidligere udlejer/udlejningsagenturs tilladelse er ikke nødvendig forud for overførslen. Enhver overførsel af anmeldelser vil gælde alle anmeldelser, både positive og negative.

Hvis anmeldelser overføres efter denne proces, vil vi tydeligt markere alle overførte anmeldelser med en bemærkning om, at anmeldelsen vedrører et andet udlejningsagentur eller en anden ejer.

Anmeldelser af billeje

Hvis du har booket en udlejningsbil, sender vi dig en e-mail eller en pushnotifikation med en invitation til at indsende en anmeldelse af din oplevelse, når du har hentet udlejningsbilen. Hvis du vælger at indsende en anmeldelse, vil hvert udfyldt afsnit løbende blive indsendt til os automatisk med henblik på offentliggørelse.

Vi spørger rejsende, om de havde en positiv eller negativ oplevelse med afhentningen og køretøjet. Derefter opretter vi en samlet bedømmelse baseret på positiv/negativ feedback relateret til disse to punkter.

Rejsende kan også indsende en positiv eller negativ bedømmelse for specifikke aspekter af deres billeje, såsom afhentningssted, afhentningstidspunkt og bilens tilstand. Den samlede bedømmelse og disse individuelle bedømmelser indsendes af rejsende hver for sig, så de kan være forskellige.

Vi viser overordnet en samlet procentdel af positive kundebedømmelser for biludlejningsfirmaer, baseret på billeje foretaget hos det pågældende firma. For at sikre, at anmeldelserne er relevante og nyttige for andre rejsende, fjerner vi anmeldelser af billeje efter 12 måneder.

Anmeldelser af oplevelser og seværdigheder

Hvis du har booket en oplevelse, sender vi dig en e-mail eller en pushnotifikation med en invitation til at skrive en anmeldelse af din oplevelse, når du har gennemført oplevelsen. Hvis du vælger at indsende en anmeldelse, vil hvert udfyldt afsnit løbende blive indsendt til os automatisk med henblik på offentliggørelse.

Samlede eller generelle bedømmelser er et gennemsnit af alle relaterede endelige bedømmelser fra offentliggjorte anmeldelser.

Ikke-verificerede anmeldelser

Fra tid til anden kan vi også vise anmeldelser og bedømmelser, som ikke er blevet indsendt direkte til os og ikke er blevet verificeret af os.

Vrbo

Nogle Vrbo-anmeldelser kommer fra rejsende, som indsender deres anmeldelse direkte til en af vores samarbejdspartnere uafhængigt af vores hjemmeside eller processer. Andre anmeldelser er blevet indsendt til Vrbo i overensstemmelse med en tidligere modereringsproces. Disse anmeldelser er ikke verificeret via de modereringsprocesser, der er beskrevet i disse retningslinjer. Vi kan stadig vise disse anmeldelser, men for at være kvalificeret til offentliggørelse skal disse anmeldelser enten være indsendt:

- af en samarbejdspartner, der er forpligtet til kun at dele verificerede anmeldelser, som opfylder vores generelle retningslinjer for indhold.
- til Vrbo i overensstemmelse med vores tidligere modereringsproces, som krævede en gyldig reservationskode fra en reservation foretaget hos en af vores samarbejdspartnere.

Alle Vrbo-anmeldelser af disse typer er tydeligt markeret som sådan.

Anmeldelser af oplevelser fra Viator og Get Your Guide

Udover vores egne verificerede anmeldelser af oplevelser viser vi nogle anmeldelser af oplevelser, der er indsamlet i samarbejde med de kendte rejsehjemmesider Viator og Get Your Guide. Selvom vi ikke verificerer anmeldelser fra Viator og Get Your Guide, skal de opfylde vores overordnede retningslinjer for indhold for at blive offentliggjort på vores hjemmeside eller i vores app.

Det er tydeligt angivet, at disse anmeldelser kommer fra Viator eller Get Your Guide.

Anmeldelser fra andre rejsehjemmesider

Nogle overnatningssteder har endnu ikke fået nogen anmeldelser fra rejsende, der har booket via vores hjemmeside eller app, f.eks. nye overnatningssteder på vores hjemmeside. For disse overnatningssteder viser vi en gennemsnitlig bedømmelse ved hjælp af anmeldelser fra andre kendte tredjepartsrejsehjemmesider, indtil disse overnatningssteder får en anmeldelse på vores hjemmeside. Vi viser ikke noget skriftligt indhold fra anmeldelser fra disse andre hjemmesider.

Vi kan ikke verificere anmeldelser fra andre hjemmesider for at bekræfte, hvorvidt de opfylder vores anmeldelseskriterier, men disse gæstebedømmelser er importeret fra velkendte tredjepartsrejsehjemmesider. Hvis en gæstebedømmelse gives på en skala fra 1-5, kan vi fordoble den, så den matcher bedømmelsesskalaen på vores hjemmesider.

Alle bedømmelser, der er importeret fra en tredjepartsrejsehjemmeside, er tydeligt markeret som sådan.

Generelle retningslinjer for indhold

Forbudt indhold

Vi tillader ikke indhold, der er vildledende, skadeligt eller stødende, på vores hjemmeside eller i vores apps.

Indhold, du indsender til offentliggørelse, må ikke omfatte følgende:

- Indhold, der ikke er direkte relateret til at tilbyde, administrere og understøtte rejser, eller som ikke handler om din oplevelse med rejsetjenesten. F.eks. må anmeldelser af overnatningssteder kun omhandle det pågældende overnatningssted, overnatningssteders profiler må ikke sende brugere videre til tredjepartssider, og din profilbeskrivelse må kun omhandle dig.
- Indhold, der er falsk, vildledende eller bedragerisk, som fremlægges med svigagtigt formål, eller som overdriver eller udelader væsentlige oplysninger, der kan påvirke andre rejsendes forventninger eller beslutninger.
- Indhold, der bruger generativ kunstig intelligens til at vildlede, give et forkert billede af eller opfinde oplysninger, herunder ved at bruge AI-genereret eller AI-redigeret indhold til at give et forkert billede af et overnatningssted eller til at fremsætte falske beskyldninger om skader forårsaget af rejsende eller anden uretmæssig adfærd.
- Reklame for produkter eller tjenester fra Expedia Groups konkurrenter eller andre produkter eller tjenester, der ikke har nogen forbindelse til det overnatningssted, der tilbydes på vores platform.
- Alt indhold, du ikke lovligt må offentliggøre.
- Bandeord eller andet anstødeligt indhold (såsom indhold, der er pornografisk, uanstændigt, blasfemisk, ulovligt, stødende, diskriminerende, truende, fremmer vold, skade eller andre farlige eller ulovlige aktiviteter eller viser nogen form for nøgenhed eller seksuel aktivitet).
- Nærbilleder eller på anden måde identificerbare billeder af eller identificerende oplysninger om specifikke børn eller tredjeparter uden deres samtykke (eller samtykke fra en forælder eller værge, hvis barnet er under 18 år).
- Personoplysninger som f.eks. telefonnumre, kreditkortoplysninger, fysiske adresser, e-mailadresser eller oplysninger, der kan knyttes til en specifik person.
- Ikke-godkendte HTML-tags, URL-adresser, links, QR-koder, #hashtags eller brugernavne på sociale medier.
- Citeret materiale fra hjemmesider, bøger, tidsskrifter/blade, aviser eller andre kilder.
- Indhold, der er ulovligt eller krænker ophavsret, varemærkerettigheder eller andre intellektuelle rettigheder eller ejendomsrettigheder, der tilhører en anden person.
- Overnatningsstedets priser, prislejer eller andre prisoplysninger i anmeldelser.

Hvis vi finder indhold, der ikke overholder disse retningslinjer for indhold, vores brugervilkår eller andre retningslinjer for Expedia Groups markedsplads, vil vi træffe passende foranstaltninger.

Vejledning til at oprette indhold

Nedenfor er nogle nyttige tips, du bør huske på, når du opretter og indsender indhold:

- Fokuser på din egen oplevelse. Vær ærlig, informativ, original og detaljeret.
- Brug korrekt grammatik, korrekt stavning og sund fornuft.
- Anmeldelser og kommentarer til anmeldelser er ikke det rette sted at bede om hjælp eller give afløb for frustrationer over os eller vores service. Vi tager gerne imod anmeldelser af din rejseoplevelse, men hvis du har brug for at kontakte os eller indsende en klage til os, bedes du kontakte vores kundeservice.
- Det er ikke tilladt at bruge plagieret indhold eller basere din anmeldelse på andres oplevelser. Det er ikke tilladt at kopiere og indsætte indhold fra andre hjemmesider med anmeldelser eller andre rejsekilder.

Retningslinjer for indsendelse af billeder

Der er nogle tekniske aspekter, du skal være opmærksom på, når du indsender billeder:

- Billederne skal være i et af disse formater: BMP, PNG, GIF eller JPEG.
- Filstørrelsen skal være 5 MB eller mindre.
- Billedet skal være mindst 60 pixels i højden.
- Billedet skal være mindst 60 pixels i bredden.

Indberetning af indhold

Indhold på vores hjemmesider

Det er vores samarbejdspartneres ansvar at sikre, at de oplysninger om overnatningssteder, udlejningsbiler eller oplevelser, som vi modtager og viser, til enhver tid er fuldstændige, nøjagtige og opdaterede. Hvis vi bliver opmærksomme på, at de oplysninger, en samarbejdspartner har givet os, er unøjagtige, ufuldstændige eller forældede, kan vi bede samarbejdspartneren om at rette de pågældende oplysninger. Hvis samarbejdspartneren ikke gør dette, kan vi suspendere leveringen af vores tjenester, indtil oplysningerne er blevet rettet.

Sådan indberetter du indhold på vores hjemmesider

Vi arbejder hårdt på at sikre, at indholdet på vores hjemmesider er autentisk og hensigtsmæssigt, og derfor sætter vi stor pris på din feedback.

Hvis du mener, at indhold på vores hjemmesider kan være ulovligt eller muligvis overtræder disse retningslinjer, kan du indberette indholdet ved hjælp af knappen "Indberet dette overnatningssteds profil", som du finder nederst på siden med oplysninger om overnatningsstedet på vores hjemmesider eller i vores app. Du kan også indberette indhold ved at sende os en e-mail på legal@vrbo.com, eunotifications@expedia.com eller eu-notifications@hotels.com, afhængigt af hvilken af vores hjemmesider eller apps du har set indholdet på.

Du bedes inkludere følgende oplysninger i din henvendelse:

- Dit navn og din e-mailadresse.
- De specifikke URL-adresser til de pågældende overnatningssteder for at hjælpe os med at identificere indholdet.
- En detaljeret forklaring på, hvorfor du mener, at indholdet kan være ulovligt.
- Din erklæring af, at de oplysninger, du har givet, er korrekte og fuldstændige.

Eksempler på ulovligt indhold kan være indhold, som krænker ophavsret, svindel, ulovlig webannoncering, ulovlige profiler for overnatningssteder, ulovlig hadefuldt retorik, ulovligt diskriminerende indhold m.m.

Hvad sker der nu?

Vi sender en bekræftelse på, at vi har modtaget din indberetning. Vores team vil derefter gennemgå de oplysninger, du har indsendt, og vender tilbage til dig, når vi har truffet en afgørelse. Den tid, det tager at gennemgå din henvendelse, kan variere fra sag til sag, men generelt vil vi forsøge at vende tilbage til dig hurtigst muligt.

Vi sender vores afgørelse til dig skriftligt via e-mail. Hvis du vil klage over vores afgørelse, skal du blot svare på den e-mail, du har modtaget, hvorefter vores team vil gennemgå din klage. Læs mere om dette under "Sådan klager du" nedenfor.

Hvis vi vurderer, at det indberettede indhold ikke overholder disse retningslinjer og/eller gældende lovgivning, vil indholdet blive fjernet fra vores hjemmesider og app, og i de fleste tilfælde vil den tredjepart, der er ansvarlig for indholdet, blive underrettet.

Hvilke værktøjer bruger vi til at moderere indhold?

Vores team gennemgår alle henvendelser, der indberettes til os via muligheden "Indberet dette overnatningssteds profil" og/eller via de e-mailadresser, der er anført ovenfor. F.eks. bruger vi også automatiserede værktøjer til at finde nøgleord, der hjælper os med at identificere spam samt visse kategorier af ulovligt indhold.

Pålidelige indberettere

"Pålidelig indberetter" er en status, der tildeles særligt udpegede organer (af en tilsynsmyndighed, som er koordinator for digitale tjenester), der har særlig ekspertise og kompetence i forhold til at tackle ulovligt indhold. Vi er forpligtede til at hjælpe regionale, nationale og EU-myndigheder, der er blevet udpeget som "pålidelig indberetter" i henhold til forordningen om digitale tjenester (Digital Services Act). Vi prioriterer gennemgangen af meddelelser, vi modtager fra pålidelige indberettere.

Begrænsninger (herunder suspendering af tjenester)

Alle, der gentagne gange overtræder vores retningslinjer for indhold og/eller gældende lovgivning, kan blive underlagt tiltag, der f.eks. kan omfatte suspendering af pengebetalinger, suspendering af de leverede tjenester, og/eller suspendering af konti. Vi beslutter fra sag til sag, hvilke foranstaltninger der skal træffes, og vi informerer den pågældende part om de foranstaltninger, vi beslutter at træffe i denne forbindelse.

Eksempler på overtrædelser, hvor suspendering kan være passende, omfatter, men er ikke begrænset til:

- Offlinereservationer.
- Anmeldelser, der er tvunget ud af rejsende.
- Indsendelse af falske anmeldelser.
- Dårlig kvalitet af overnatningsstedets profil.
- Hvis en samarbejdspartner undlader at give nøjagtige eller fuldstændige oplysninger, der anmodes om i henhold til relevant lovgivning (og/eller undlader at rette unøjagtige, ufuldstændige eller forældede oplysninger efter en anmodning fra os).

Under en suspendering vil rejsende ikke kunne foretage nye reservationer eller indsende anmeldelser, og samarbejdspartnere vil ikke kunne acceptere nye reservationer, da deres overnatningssteds profil enten vil blive skjult eller ikke vil kunne bookes, afhængigt af den situation, der førte til suspenderingen.

Vi vil afgøre fra sag til sag, om samarbejdspartneren forventes at gennemføre igangværende og kommende reservationer under suspenderingen. Vi forbeholder os retten til at afbestille og omplacere kommende reservationer, hvis der er tale om en potentiel sundheds- eller sikkerhedsrisiko for rejsende. Samarbejdspartnerens adgang til kontoen eller dataene vil ikke blive begrænset under eller efter en suspendering, medmindre suspenderingen skyldes svindel eller en anden alvorlig økonomisk eller sikkerhedsmæssig overtrædelse.

Suspenderingens varighed afhænger af, hvor lang tid det tager, før kontoen eller overnatningsstedets profil igen overholder retningslinjerne, samarbejdspartneren fremlægger en rimelig plan for at overholde retningslinjerne eller foretager en vellykket appel. Så snart samarbejdspartneren har udarbejdet en forbedringsplan (eller dokumenteret, at problemet er løst), kan vedkommende kontakte os for at dele disse oplysninger og anmode om genaktivering af kontoen eller overnatningsstedets profil.

Muligheden for genaktivering vil blive vurderet fra sag til sag og kommunikeret skriftligt.

Opsigelse

Vi kan opsig en konto eller overnatningsstedets profil, hvis den flere gange har været suspenderet i henhold til denne politik. Vi kan også opsig en konto af andre årsager, der omfatter, men ikke er begrænset til:

- Indhold, der udgør en fare for de rejsendes og/eller medarbejdernes sikkerhed.
- Hvis suspendering alene ikke vil være tilstrækkelig i forhold til at bekæmpe den risiko, som brugerens adfærd udgør.
- Misligholdelse af kontrakt.
- Svindel.

Sådan klager du

Hvis den part, der har indsendt meddelelsen, eller som er blevet pålagt en begrænsning, er uenig i vores afgørelse, kan parten normalt indgive en klage. Vi vil gennemgå klagen og vurdere, om vores afgørelse skal omstødes. Hvis det er tilfældet, gendannes det relevante indhold på vores hjemmesider og app.

Det er også muligt at appellere en suspendering eller opsigelse af overnatningsstedets profil eller konto ved at kontakte os direkte og fremlægge dokumentation, der modbeviser det resultat, som førte til afgørelsen. Når vi gennemgår appellen, vil vi overveje de samlede omstændigheder, herunder eventuelle yderligere oplysninger, som parten giver.

Hvis en regulerende myndighed er i gang med at undersøge indhold, der er genstand for en klage, vil vores gennemgangsproces blive sat på pause, indtil myndighedens undersøgelse er afsluttet.

Udenretslig tvistbilæggelse

Hvis du ønsker at bestride en afgørelse, som vi har truffet vedrørende ulovligt indhold (herunder efter indsendelse af en klage), kan du vælge et udenretsligt tvistbilæggelsesorgan, som skal hjælpe med at løse din tvist. Afgørelser, der er truffet af udenretslige tvistbilæggelsesorganer, er ikke bindende for dig eller for os.

Foranstaltninger mod misbrug

Vi suspenderer behandlingen af meddelelser og/eller klager fra personer, der gentagne gange har indsendt ubegrundede meddelelser eller klager, i en periode på seks måneder.