

## **Beoordelingsrichtlijnen**

Bijgewerkt op 6 juni, 2022

Beoordelingen zijn belangrijk en waardevol voor het besluitvormingsproces van reizigers.

We erkennen het belang van betrouwbare beoordelingen. We nemen redelijke stappen om te waarborgen dat alleen degenen die een reisservice hebben geboekt of verstrekt een 'geverifieerde beoordeling' over hun ervaring kunnen plaatsen. Zo beperken we wie de mogelijkheid krijgt om een beoordeling in te dienen en binnen welke periode inzendingen kunnen plaatsvinden, vereisen we in sommige gevallen bewijs en bieden we reizigers en partners de onderstaande procedures om een beoordeling die op ons platform wordt weergegeven, te betwisten. We maken in onze weergave duidelijk welke beoordelingen niet rechtstreeks via onze service zijn ingediend en geverifieerd, zoals sommige beoordelingen van accommodaties en activiteiten die hieronder worden besproken.

Beoordelingen die door reizigers bij onze service worden ingediend, worden automatisch gemodereerd om problemen als godslastering, discriminatie, openbaarmaking van persoonlijke gegevens en indicatoren van onwettigheid vast te stellen. Onze algemene Servicevoorwaarden voorzien in verdere procedures voor elke partij om beschuldigingen van inbreuk op intellectueel eigendom in de inhoud die we weergeven, aan de orde te stellen en op te lossen. Als beoordelingen door onze moderatieprocessen worden afgewezen, wordt de auteur per e-mail over de afwijzing geïnformeerd onder vermelding van de specifieke reden(en), waar die van toepassing zijn. Voordat we definitief bepalen of de beoordeling moet worden afgewezen of gepubliceerd, voeren we verdere geautomatiseerde en handmatige controles uit op een groot aantal beoordelingen. In sommige gevallen kan de auteur een beoordeling opnieuw indienen, waarna deze opnieuw wordt gemodereerd.

### **Beoordelingen van accommodaties**

We sturen onze reizigers een e-mail waarin we ze de mogelijkheid bieden om na hun verblijf in een accommodatie een beoordeling in te dienen. We bieden van tijd tot tijd incentives aan voor het indienen van beoordelingen, bijvoorbeeld door aan de e-mail een kortings- of puntencoupon toe te voegen voor toekomstige reizen. Het is voor ons belangrijk dat gebruikersbeoordelingen onpartijdig en eerlijk zijn en deze incentives worden dan ook aangeboden ongeacht of een beoordeling positief of negatief is. Onze reizigers kunnen beoordelingen indienen waarin ze aan elk aspect van een accommodatie een score toekennen of beoordelingen waarin ze alleen aan specifieke aspecten of kenmerken van een accommodatie of verblijf een score toekennen en die bespreken. In elk geval krijgen reizigers de mogelijkheid om hun ervaring op een eenvoudige schaal (bijvoorbeeld van 1 tot 5) te beoordelen. Voltooid gedeeltes kunnen automatisch afzonderlijk worden ingediend. Als een reiziger meer dan één beoordeling indient voor een verblijf

bij een accommodatie, komt alleen de meest recente inzending in aanmerking voor gebruik. Algemene accommodatiescores of scores die in headlines worden gebruikt, zijn gemiddelden van alle gerelateerde eindscores van afzonderlijke beoordelingen.

De volgende voorwaarden ten aanzien van geschiktheid en verwijdering vormen de vereiste basis voor publicatie van een recensie in onze service. Als aan een voorwaarde niet wordt voldaan, is dat voor ons een reden om de beoordeling af te wijzen of te verwijderen.

Beoordelingen kunnen tot 6 maanden na het verblijf worden ingediend. Eigenaren mogen een accommodatie dat ze bezitten, beheren of waaraan ze op een andere manier gelieerd zijn, niet beoordelen en reizigers mogen zichzelf niet beoordelen. Desgevraagd dient de reiziger of de accommodatie voldoende bewijs te overleggen van het verblijf in de accommodatie (of het niet kunnen doorgaan van een verblijf vanwege te laat handelen van de andere partij). Voorbeelden van afdoende bewijs zijn relevante verblijfsbewijzen en ontvangstbewijzen van toegang tot een accommodatie uit ons systeem, waaruit blijkt dat betaling in overeenstemming is met een huurovereenkomst die werd geannuleerd vóór de aankomstdatum van de reiziger of dat betaling is gedaan in overeenstemming met de huurovereenkomst, waarbij de reiziger is aangekomen en door onvoorziene omstandigheden genoodzaakt was in een alternatieve accommodatie te verblijven.

Alle recensies (zowel positieve als negatieve) worden door ons gepubliceerd en weergegeven, mits ze voldoen aan onze algemene richtlijnen voor platforminhoud, waaronder het niet vermelden van:

- Accommodatietarieven, tariefschalen of andere prijsinformatie.
- Opmerkingen of vragen over andere beoordelingen of de inhoud van de website.
- Rechtstreekse opmerkingen of vragen aan personeel van de accommodatie of een oproep aan reizigers om een accommodatie rechtstreeks te boeken.
- Valse verklaringen of onwettige opmerkingen.
- Godslasterlijke opmerkingen of andere verwerpelijke inhoud.
- Telefoonnummers, fysieke adressen, e-mailadressen of andere gegevens die aan een specifieke persoon kunnen worden gekoppeld.
- HTML-tags of URL's.
- Quotes van websites, uit boeken, tijdschriften, kranten of andere bronnen.
- Impersonaties van anderen of informatie over andere personen.

Negatieve inhoud is voor ons geen reden om een beoordeling te verwijderen. We verwijderen geen beoordelingen waarin wordt gemeld dat een reiziger wilde blijven maar geen kamer kreeg aangeboden of eerder is vertrokken dan de geplande vertrekdatum. We verwijderen beoordelingen in passende of ernstige omstandigheden (zoals door ons bepaald), bijvoorbeeld wanneer:

- De beoordeling de volledige naam van een personeelslid van de accommodatie bevat.
- De beoordeling aantoonbaar nep is of frauduleus is ingediend.
- Foto's van beoordelaars ongepaste inhoud bevatten, zoals naaktheid.
- De beoordeling bewijs bevat van geweld tegen kinderen of kinderpornografie.
- De beoordeling bewijs bevat van ernstig letsel of overlijden van een gast.

We kunnen een beoordeling verwijderen (of niet publiceren) als blijkt dat niet is voldaan aan een vereiste om voor inzending in aanmerking te komen (bijvoorbeeld vanwege de timing of het ontbreken van bewijs van een verblijf) of in het kader van een specifiek rechtmatig verzoek van een reiziger, zoals een verzoek betreffende persoonsgegevens. We verwijderen beoordelingen na 3 jaar, behalve in gevallen waarin een accommodatie een beperkt aantal beoordelingen heeft en beoordelingen nodig zijn om reizigers een juiste informatiebalans te bieden.

Reizigers kunnen problematische beoordelingen die ze zien, melden aan ons ondersteuningsteam en hebben bovendien op veel van onze websites de mogelijkheid om problemen rechtstreeks te 'markeren', een functie die momenteel in onze service verder wordt uitgebreid.

We bieden accommodaties via een managementreactietool de mogelijkheid om op beoordelingen te reageren en gemelde problemen aan te kaarten. Ze kunnen potentiële gasten rechtstreeks aanspreken en oplossingen of verbeteringen aan de accommodatie onder de aandacht brengen. Dergelijke informatie draagt bij aan de combinatie van beschikbare perspectieven over een accommodatie en kan nuttig zijn voor reizigers.

Als een accommodatie oprecht van mening is dat een beoordeling, ondanks moderatie, niet aan de hierboven beschreven richtlijnen voldoet, bieden we de mogelijkheid om een geschilformulier voor beoordelingen in te dienen via de partnerservices. Verzoeken van accommodaties om beoordelingen te verwijderen vanwege een gewijzigd eigenaarschap van de accommodatie of een ingrijpende renovatie, worden per geval door ons beoordeeld.

We delen geen persoonlijk identificeerbare informatie over auteurs van beoordelingen of hun transacties met accommodaties en faciliteren geen rechtstreeks contact tussen accommodaties en beoordelaars. Behalve in het kader van voornoemde moderatie of als gewone rechtstreekse ondersteuning van een beoordelaar die ons een vraag heeft gesteld of een probleem heeft gemeld, treden we niet actief in contact met auteurs van beoordelingen.

### **Specifieke bepalingen voor Vrbo**

Onze moderatie van accommodatiebeoordelingen die afkomstig zijn van onze Vrbo-service heeft een aantal specifieke kenmerken:

1. Om eerlijkheid van het proces te garanderen en reizigers en eigenaren van accommodaties te beschermen, werken we met een systeem van wederzijdse

beoordelingen binnen 1 jaar na de verblijfsdatum. Hierbij geldt het volgende:

- Als een bij een boeking betrokken reiziger of eigenaar een beoordeling heeft ingediend, heeft de andere partij 14 dagen de tijd om ook een beoordeling in te dienen.
- Beide beoordelingen (voor zover ze aan onze algemene inhoudsrichtlijnen voldoen) worden dan tegelijkertijd gepubliceerd en kunnen niet worden bewerkt.
- Wanneer een bij een boeking betrokken reiziger of eigenaar een beoordeling heeft ingediend en de andere partij dit niet binnen 14 dagen ook heeft gedaan, wordt de ingediende beoordeling gepubliceerd en kunnen er geen verdere beoordelingen worden ingediend met betrekking tot dit verblijf.

2. Vanwege de aard van Vrbo-verblijven hebben Vrbo-accommodaties doorgaans een lager beoordelingsvolume per accommodatie en blijven die beoordelingen langer relevant. Sommige geverifieerde Vrbo-beoordelingen worden langer dan 3 jaar in onze service weergegeven, bijvoorbeeld gedurende 4-5 jaar (inclusief als ze zijn geanonimiseerd overeenkomstig ons gegevensbeschermingsbeleid).

3. Sommige Vrbo-beoordelingen zijn afkomstig van een reiziger of eigenaar die een beoordeling rechtstreeks indient bij een accommodatiebeheerservice anders dan Expedia Group of bij een eerdere vorm van de Vrbo-service, waarbij een geldige reservering voor die service bestaat en de accommodatie een partner is van Expedia Group. Deze beoordelingen zijn niet geverifieerd via de hierboven beschreven processen met betrekking tot onze websites/apps en moderatie. Ze worden echter alleen gepubliceerd als ze afkomstig zijn van een gecontracteerde partner die ten opzichte van onze service gehouden is om alleen geverifieerde beoordelingen met ons te delen die voldoen aan onze algemene inhoudsrichtlijnen, in veel gevallen met een reserveringscode die is gekoppeld aan die partner of uit onze eigen eerdere vorm van de Vrbo-service, inclusief een geldige reserveringscode. Al deze beoordelingen zijn duidelijk gemarkeerd in onze beoordelingsweergave.

4. Reizigers en eigenaren kunnen contact met elkaar opnemen over een beoordeling via hun contactpersoon en de berichtenservice van Vrbo.

### **Beoordelingen van autoverhuur**

Net als voor accommodaties ontvangen we beoordelingen met betrekking tot autoverhuur na een e-mail aan de reiziger die de huurauto heeft geboekt. Beoordelingen meten de tevredenheid op een vereenvoudigde schaal van 1-2 en kunnen tot 1 jaar na de huur worden ingediend. Zodra een autoverhuurbeoordeling is ingediend en gemodereerd, verzamelen en tonen we op onze websites meestal alleen de headlinebeoordelingsscores per autoverhuurder of een indicator in de vorm van het percentage tevreden klanten op basis van huur bij die aanbieder.

### **Beoordelingen van lokale attracties en activiteiten**

Net als voor accommodaties ontvangen we beoordelingen met betrekking tot activiteiten na een e-mail aan de reiziger die de activiteit heeft geboekt. Net als accommodatiebeoordelingen worden beoordelingen van activiteiten gemodereerd en op onze websites weergegeven of ze nu positief of negatief zijn. De algemene scores of scores die in headlines worden gebruikt, zijn gemiddelden van alle gerelateerde eindscores van afzonderlijke beoordelingen.

Naast onze geverifieerde beoordelingen biedt onze service een aantal activiteiten die zijn verzameld in samenwerking met het erkende forum TripAdvisor Viator. Deze beoordelingen zijn van groot belang voor onze reizigers bij het beoordelen van die activiteiten, zijn duidelijk gemarkeerd als afkomstig van Viator en worden alleen op onze websites gepubliceerd als ze voldoen aan onze algemene inhoudsrichtlijnen.