

Retningslinjer for indhold på tværs

Sidst opdateret den 6. juni 2022

Anmeldelser er en vigtig og værdifuld ressource for rejsende, der skal træffe beslutninger om reservationer.

Vi anerkender betydningen af pålidelige anmeldelser. Vi træffer derfor rimelige foranstaltninger, herunder at begrænse, hvem der kan indsende anmeldelser, samt hvornår de kan indsendes. Vi kan også kræve understøttende dokumentation i nogle tilfælde, og vi giver rejsende og samarbejdspartnere nedenstående muligheder for at gøre indsigelse mod en anmeldelse, der vises på vores platform. Det gør vi for at sikre, at kun personer, som har booket eller leveret en rejsetjeneste, kan indsende en "verificeret anmeldelse" af deres oplevelse. Vi markerer tydeligt alle anmeldelser, der ikke indsendes og verificeres direkte via vores tjeneste, herunder visse anmeldelser af ferieboliger og oplevelser som angivet herunder.

Når rejsende indsender anmeldelser til vores tjeneste, anvender vi automatiserede kontrolprocesser til at identificere vulgært eller diskriminerende sprogbrug, personoplysninger og tegn på lovstridigt indhold. Vores generelle brugervilkår beskriver flere måder, hvorpå en part kan håndtere eventuelle påstande om krænkelse af intellektuel ejendomsret i det indhold, vi viser. Hvis en anmeldelse afvises af vores automatiserede kontrolprocesser, informeres anmelderen herom via e-mail med den eller de specifikke årsager til afvisningen. Vi udfører også yderligere automatiseret og manuel kontrol af en lang række anmeldelser, inden vi endeligt beslutter, om en anmeldelse skal afvises eller offentliggøres. I nogle tilfælde har anmelderen også mulighed for at genindsende anmeldelsen til kontrol.

Anmeldelser af overnatningssteder

Vi sender en e-mail til gæster og giver dem mulighed for at indsende en anmeldelse efter deres ophold på et overnatningssted. Fra tid til anden kan vi skabe incitament til at indsende anmeldelser, f.eks. ved at tilbyde en kupon via e-mail, som giver besparelser eller fordele i forbindelse med en kommende rejse. Da det er vigtigt for os, at anmeldelser er objektive og ærlige, gøres disse incitament tilgængelige for gæster, uanset om de ønsker at indsende en negativ eller positiv anmeldelse. Gæster kan indsende anmeldelser med en bedømmelse af alle aspekter ved overnatningsstedet eller bedømme og kommentere på udvalgte aspekter eller egenskaber ved et overnatningssted eller et ophold. I alle tilfælde får gæster mulighed for at bedømme deres oplevelse på en simpel skala (f.eks. fra 1 til 5). Udfyldte afsnit kan løbende blive indsendt automatisk. Hvis en gæst indsender mere end én anmeldelse af et ophold på et overnatningssted, vil kun den senest indsendte anmeldelse kunne bruges. Samlede eller generelle bedømmelser af overnatningssteder er et gennemsnit af alle endelige bedømmelser fra individuelle anmeldelser.

De følgende kriterier for kvalifikation og sletning udgør de grundlæggende krav til alle anmeldelser, som vises på vores tjeneste. Alle kriterier, der ikke

overholdes, kan medføre, at vi afviser eller fjerner en anmeldelse.

Anmeldelser skal indsendes senest seks måneder efter opholdet. Samarbejdspartnere må ikke indsende en anmeldelse af et overnatningssted, som de selv ejer, bestyrer eller på anden måde er tilknyttet, og gæster må ikke indsende anmeldelser af sig selv. Efter anmodning skal gæsten eller overnatningsstedet kunne fremvise tilfredsstillende dokumentation for opholdet på overnatningsstedet (eller manglende evne til at gennemføre opholdet grundet den anden parts forsinkede indsats). Tilfredsstillende dokumentation omfatter relevante kvitteringer for opholdet, kvitteringer for adgangsplysninger til ferieboliger fra vores system, dokumentation for betaling i overensstemmelse med en lejeaftale, som blev annulleret inden gæstens ankomstdato, eller betaling foretaget i overensstemmelse med lejeaftalen, hvor gæsten ankom, men var nødt til at overnatte på et alternativt overnatningssted grundet uforudsete omstændigheder.

Vi offentliggør og viser alle anmeldelser (både positive og negative), så længe de opfylder vores overordnede retningslinjer for indhold på platformen og ikke indeholder:

- Priser, prisintervaller eller andre prisoplysninger
- Kommentarer eller spørgsmål vedrørende andre anmeldelser eller indholdet på hjemmesiden
- Direkte kommentarer eller spørgsmål til overnatningsstedets personale eller opfordringer til gæster om at booke direkte hos overnatningsstedet
- Falske erklæringer eller ulovlige bemærkninger
- Vulgært sprogbrug eller andet anstødeligt indhold
- Telefonnummer, fysiske adresser, e-mailadresser eller oplysninger, der kan forbindes med en specifik person
- HTML eller URL-adresser
- Citeret materiale fra hjemmesider, bøger, tidsskrifter/blade, aviser eller andre kilder
- Tekst, som skal forestille at være skrevet af en anden person, eller oplysninger om en anden person

Vi fjerner ikke anmeldelser udelukkende på grund af negativt indhold. Vi fjerner heller ikke anmeldelser, hvis gæsten har forsøgt at overnatte, men ikke blev tilbudt et værelse, eller hvis gæsten forlod overnatningsstedet inden den planlagte afrejsedato. Vi fjerner anmeldelser under passende eller alvorlige omstændigheder (efter vores skøn). Dette kan omfatte omstændigheder, hvor:

- Anmeldelsen indeholder det fulde navn på en medarbejder på overnatningsstedet
- Anmeldelsen har vist sig at være falsk eller svigagtig
- Billedet eller billederne indeholder upassende indhold såsom nøgenhed
- Anmeldelsen indeholder tegn på vold mod børn eller børnepornografi
- Anmeldelsen indeholder tegn på alvorlig skade på en gæst eller dødsfald

Vi kan fjerne (eller undlade at offentliggøre) anmeldelser, hvor et kvalifikationskriterie ikke er blevet opfyldt (f.eks. i forbindelse med manglende dokumentation for opholdet) eller som led i en specifik og legitim anmodning fra gæsten, f.eks. vedrørende personoplysninger. Vi fjerner generelt anmeldelser efter tre år, undtagen i tilfælde hvor et overnatningssted har et begrænset antal anmeldelser, for at sikre en hensigtsmæssig balance i oplysningerne til gæster.

Gæster kan indberette eventuelle bekymringer vedrørende anmeldelser til vores supportteam og har yderligere mulighed for at indberette bekymringer direkte på mange af vores hjemmesider – en funktion, som vi i øjeblikket udbygger på tværs af vores tjeneste.

Vi giver overnatningssteder mulighed for at svare på anmeldelser via et svarværktøj for at adressere eventuelle problemer, hjælpe dem med at kommunikere direkte med potentielle gæster og fremhæve eventuelle forbedringer på overnatningsstedet. Dette kan bidrage til et varieret billede af overnatningsstederne og give yderligere brugbare oplysninger til gæster.

Hvis et overnatningssted mener, at en anmeldelse trods vores kontrolprocesser ikke overholder ovenstående retningslinjer, giver vi også mulighed for at indsende en klageformular via vores tjeneste. Vi kan også vurdere individuelle anmodninger fra overnatningssteder om at fjerne en anmeldelse som følge af en udskiftning i ejerskabet eller afslutning af et større renoveringsarbejde, hvis vi finder det passende.

Vi deler ikke personligt identificerbare oplysninger om de gæster, der indsender anmeldelser, eller deres transaktioner med overnatningsstederne. Vi faciliterer heller ikke direkte kontakt mellem overnatningssteder og anmeldere. Vi kontakter ikke de gæster, der indsender anmeldelser, undtagen hvad angår kontrolprocessen som angivet ovenfor, eller i forbindelse med direkte support, hvis en anmelder har stillet os et spørgsmål eller indberettet et problem.

Specifikt for Vrbo

Der gælder specifikke regler for vores kontrol af anmeldelser af ferieboliger, som indsendes gennem Vrbo:

1. For at sikre en retfærdig proces og beskytte gæster og udlejere af ferieboliger, anvender vi et tovejsanmeldelsessystem, som gælder inden for et år efter opholdsdatoerne:

- Når den ene part (gæsten eller udlejeren) har indsendt en anmeldelse, har den anden part 14 dage til at indsende sin anmeldelse.
- Anmeldelser (forudsat at de overholder vores overordnede retningslinjer for indhold) offentliggøres derefter på samme tid og kan ikke redigeres.
- Hvis den anden part ikke har indsendt en anmeldelse senest 14 dage efter den første, offentliggøres den første parts indsendte anmeldelse, og der kan ikke indsendes yderligere anmeldelser i forbindelse med opholdet.

2. Grundet karakteren af ophold via Vrbo, har overnatningssteder på Vrbo typisk færre anmeldelser, og de er derfor relevante i længere tid. Nogle verificerede Vrbo-anmeldelser vises på vores tjeneste i mere end tre år, f.eks. fire til fem år (herunder hvor de anonymiseres i overensstemmelse med vores databeskyttelsespolitikker).

3. Visse Vrbo-anmeldelser stammer fra gæster eller udlejere, der indsender anmeldelser direkte til en platform til administration af overnatningssteder uden for Expedia Group eller via en tidligere version af Vrbos tjeneste, hvor der eksisterer en gyldig reservation på denne tjeneste, og overnatningsstedet samarbejder med Expedia Group. Disse anmeldelser verificeres ikke gennem de processer, der er beskrevet ovenfor i forbindelse med vores hjemmesider/apps og kontrolprocesser. For at kunne offentliggøres skal de dog komme fra enten en kontraktbundet samarbejdspartner, som er forpligtet til kun at dele verificerede anmeldelser med os, som overholder alle vores retningslinjer for indhold, og hvor samarbejdspartneren har en reservationskode, eller der er inkluderet en reservationskode fra vores egen tidligere version af Vrbo. Alle disse anmeldelser markeres tydeligt i vores visning af anmeldelser.

4. Gæster og udlejere kan kontakte hinanden angående en anmeldelse gennem Vrbos meddelelsessystem.

Anmeldelser af billeje

Vi modtager anmeldelser i forbindelse med billeje, og ligesom i forbindelse med overnatning sendes der en e-mail til den rejsende, som har booket udlejningsbilen. Anmeldelser gives på en forenklet tilfredshedsskala fra 1 til 2 og kan indsendes op til et år efter billejeperioden. Når først en anmeldelse af billeje er indsendt og kontrolleret, samler og viser vi typisk kun en overordnet og generel bedømmelse for hvert biludlejningsfirma på vores hjemmeside eller en indikator af, hvor stor en procentdel af kunderne der er tilfredse med billeje hos det pågældende biludlejningsfirma.

Anmeldelser af lokale attraktioner og oplevelser

Vi modtager anmeldelser i forbindelse med oplevelser, og ligesom i forbindelse med overnatning sendes der en e-mail til den rejsende, som har booket oplevelsen. Når en anmeldelse af en oplevelse er blevet indsendt og kontrolleret, vises den på vores hjemmeside, uanset om den er positiv eller negativ. Overordnede eller generelle bedømmelser er et gennemsnit af alle endelige bedømmelser fra individuelle anmeldelser.

Ud over vores verificerede anmeldelser tilbyder vores tjeneste nogle oplevelser i samarbejde med TripAdvisor Viator, der er et anerkendt forum. Disse anmeldelser er meget relevante for rejsende, og det er tydeligt angivet, at de kommer fra Viator. De skal overholde alle vores overordnede retningslinjer for indhold for at kunne blive offentliggjort på vores hjemmesider.