

## **Bewertungsrichtlinien**

Zuletzt aktualisiert am 6. Juni, 2022

Bewertungen sind wichtige und wertvolle Entscheidungshilfen für Reisende.

Wir wissen, wie wichtig vertrauenswürdige Bewertungen sind. Wir unternehmen angemessene Schritte, um sicherzustellen, dass diejenigen, die eine Reiseleistung gebucht oder zur Verfügung gestellt haben, eine „verifizierte Bewertung“ ihrer Erfahrung veröffentlichen können. Zu diesen Schritten zählen z. B. Beschränkungen bezüglich der zur Bewertung berechtigten Personen und des Zeitrahmens, in manchen Fällen die Anforderung von Nachweisen sowie die Bereitstellung der im Folgenden ausgeführten Möglichkeiten für Reisende und Partner, einer auf unserer Plattform angezeigten Bewertung zu widersprechen. Wir kennzeichnen in unseren Anzeigen klar die Bewertungen, die nicht direkt über unseren Service eingereicht und verifiziert wurden, wie einige im Nachfolgenden beschriebene Bewertungen zu Ferienunterkünften und Aktivitäten.

Wenn Reisende Bewertungen an unseren Dienst senden, führen wir eine automatische Suche nach obszönen, diskriminierenden, vertraulichen und möglicherweise gesetzeswidrigen Äußerungen durch. Unsere allgemeinen Nutzungsbedingungen bieten weitere Möglichkeiten für alle Beteiligten, mögliche Verstöße gegen Rechte des geistigen Eigentums in den von uns gezeigten Inhalten zu melden und zu lösen. Werden Bewertungen von unseren Moderationsprozessen abgelehnt, wird der Verfasser per E-Mail darüber informiert und ggf. über die genauen Gründe aufgeklärt. Wir führen auch weiterführende automatisierte und manuelle Prüfungen einer Vielzahl an Bewertungen durch, bevor die endgültige Entscheidung über die Ablehnung oder Genehmigung der Bewertung getroffen wird. In einigen Fällen erhält der Verfasser zudem die Möglichkeit, die Bewertung für eine erneute Moderation ein zweites Mal einzureichen.

### **Bewertungen von Unterkünften**

Wir senden unseren Reisenden eine E-Mail, in der wir ihnen die Möglichkeit geben, die Unterkunft im Anschluss an ihren Aufenthalt zu bewerten. Von Zeit zu Zeit bieten wir Anreize für das Verfassen von Bewertungen, beispielsweise indem wir einen Spar- oder Prämiegutschein zur Verwendung bei der nächsten Reise an die E-Mail anhängen. Uns ist wichtig, dass die Bewertungen objektiv und ehrlich sind. Die Anreize werden daher unabhängig davon angeboten, ob der Reisende eine positive oder negative Bewertung abgeben möchte. Unsere Reisenden können jeden Aspekt einer Unterkunft bewerten oder sich in ihren Bewertungen und Kommentaren auf bestimmte Aspekte oder Merkmale der Unterkunft bzw. des Aufenthalts beziehen. In jedem Fall haben Reisende die Möglichkeit, ihre Erfahrung auf einer einfachen Skala (z. B. 1 bis 5) zu bewerten. Abgeschlossene Abschnitte können nach und nach automatisch eingereicht werden. Wenn ein Reisender mehr als eine Bewertung für den Aufenthalt in einer Unterkunft einreicht, kann nur die neueste

Bewertung verwendet werden. Die Gesamtpunktzahl der Bewertungen einer Unterkunft ist der einfache Durchschnitt aller zugehörigen Endpunktzahlen einzelner Bewertungen.

Die folgenden Bedingungen für Berechtigung und Entfernung bilden die erforderliche Grundlage für die Anzeige jeder Bewertung in unserem Dienst. Jede nicht erfüllte Bedingung kann zur Ablehnung oder Entfernung einer Bewertung führen.

Bewertungen müssen innerhalb von 6 Monaten nach dem Aufenthalt eingereicht werden. Vermieter können keine Unterkünfte bewerten, die sie selbst besitzen, verwalten oder mit denen sie auf sonstige Weise in Verbindung stehen. Reisende können sich nicht selbst bewerten. Auf Anfrage muss der Reisende bzw. die Unterkunft in der Lage sein, einen zufriedenstellenden Nachweis über den Aufenthalt in der Unterkunft (oder über die Unmöglichkeit, einen Aufenthalt aufgrund der verspäteten Reaktion der anderen Partei fortzusetzen) vorzulegen. Als zufriedenstellende Nachweise gelten relevante Aufenthaltsbelege, Belege über Zugangsinformationen zur Unterkunft aus unserem System, Zahlungsbelege gemäß eines Mietvertrags, der vor dem Anreisedatum des Reisenden storniert wurde, oder eine Zahlung gemäß dem Mietvertrag, wobei der Reisende nach der Ankunft aufgrund unvorhergesehener Umstände in einer anderen Unterkunft untergebracht werden musste.

Wir veröffentlichen und zeigen alle Bewertungen (positive wie negative) an, sofern sie den allgemeinen Inhaltsrichtlinien unserer Plattform entsprechen und Folgendes nicht enthalten:

- Unterkunftspreise, Preisspannen oder sonstige Preisinformationen;
- Kommentare oder Fragen zu anderen Bewertungen oder dem Inhalt auf der Website;
- direkte Kommentare oder Fragen an das Personal der Unterkunft oder direkte Buchungsaufforderungen an andere Reisende;
- falsche oder rechtswidrige Aussagen;
- obszöne oder in anderer Weise anstößige Inhalte;
- Telefonnummern, physische Adressen, E-Mail-Adressen oder Informationen, die zur Identifizierung einer Einzelperson genutzt werden können;
- HTML-Tags oder URLs;
- Zitate aus Websites, Büchern, Zeitschriften, Zeitungen oder anderen Quellen;
- Nachahmung einer anderen Person oder Informationen über eine andere Person.

Wir entfernen Gästebewertungen nicht allein aufgrund negativer Inhalte. Wir entfernen Bewertungen nicht in Fällen, in denen ein Reisender sich in der Unterkunft aufhalten wollte, ihm jedoch kein Zimmer angeboten wurde, oder wenn ein Reisender früher als geplant abreiste. Wir entfernen Bewertungen unter angemessenen oder schwerwiegenden Umständen (wie von uns festgelegt). Dazu zählen unter anderem folgende Fälle:

- Die Bewertung beinhaltet den vollständigen Namen eines Mitglieds des Unterkunfts-personals.
- Die Bewertung hat sich als falsch oder betrügerisch erwiesen.
- Die Fotos des Bewertenden enthalten unangemessene Inhalte wie Nacktheit.
- Die Bewertung enthält Anzeichen von Gewalt gegen Kinder oder von Kinderpornographie.
- Die Bewertung enthält Anzeichen auf schwere Verletzungen oder den Tod eines Gasts.

Wir können eine Bewertung entfernen (oder nicht veröffentlichen), wenn die Kriterien für die Berechtigung eines eingereichten Inhalts nicht erfüllt sind (z. B. aufgrund des Zeitrahmens oder fehlender Aufenthaltsnachweise), oder im Rahmen einer bestimmten rechtmäßigen Anfrage eines Reisenden, z. B. bezüglich personenbezogener Daten. Im Allgemeinen entfernen wir Bewertungen nach Ablauf von 3 Jahren, es sei denn, für die Unterkunft ist nur eine begrenzte Anzahl an Bewertungen vorhanden. So stellen wir eine angemessene Ausgewogenheit von Informationen für die Reisenden sicher.

Reisende können jede fragliche Bewertung an unser Support-Team melden. Zusätzlich dazu bieten viele unserer Websites – und nach und nach auch weitere unserer Dienste – die Möglichkeit, die Bedenken direkt zu „markieren“.

Wir bieten Unterkünften die Möglichkeit, über ein Antwort-Management-Tool auf Bewertungen und mögliche Bedenken zu reagieren, damit sie direkt mit möglichen Gästen kommunizieren und etwaige Abhilfemaßnahmen oder Verbesserungen in der Unterkunft hervorheben können. Diese Antworten können die verfügbaren Ansichten über eine Unterkunft ausgleichend beeinflussen und weitere für Reisende wertvolle Informationen bieten.

Wenn eine Unterkunft trotz Moderation der Ansicht ist, eine Bewertung entspräche nicht den oben aufgeführten Richtlinien, bieten wir zusätzlich die Möglichkeit, über ihre Partner Services ein Formular zu Bewertungsanliegen einzureichen. Von Fall zu Fall können wir außerdem Anfragen zur Entfernung von Unterkunftsbewertungen berücksichtigen, sofern dies aufgrund eines Eigentumswechsels oder des Abschlusses umfangreicher Renovierungsarbeiten angemessen ist.

Weder geben wir personenbezogene Daten zum Verfasser einer Bewertung oder zu ihren Transaktionen mit Unterkünften weiter, noch ermöglichen wir den direkten Kontakt von Unterkünften mit den Verfassern von Bewertungen. Außer wie oben beschrieben im Rahmen der Moderation oder zur direkten Unterstützung im normalen Ablauf, wenn uns ein Bewertender eine Frage gestellt oder ein Problem gemeldet hat, treten wir nicht in Kontakt mit den Verfassern von Bewertungen.

### **Besonderheiten bei FeWo-direkt**

Für Unterkunftsbewertungen, die über unseren FeWo-direkt-Dienst abgegeben werden, umfasst unsere Moderation einige Besonderheiten:

1. Um einen fairen Vorgang zu gewährleisten und sowohl Reisende als auch Eigentümer von Ferienunterkünften zu schützen, gilt unser 2-Wege-Bewertungssystem innerhalb eines Jahres nach dem Aufenthalt mit folgenden Bedingungen:

- Sobald entweder der gebuchte Reisende oder der Eigentümer eine Bewertung abgibt, hat der jeweils andere 14 Tage Zeit, um seinerseits eine Bewertung zu verfassen;
- Bewertungen (sofern sie unseren allgemeinen Inhaltsrichtlinien entsprechen) werden anschließend zur gleichen Zeit veröffentlicht und können nicht mehr bearbeitet werden;
- wenn 14 Tage nach Abgabe einer Bewertung durch den gebuchten Reisenden oder den Eigentümer der jeweils andere keine Bewertung abgegeben hat, wird die eingereichte Bewertung veröffentlicht und es ist nicht mehr möglich, weitere Bewertungen bezüglich des betreffenden Aufenthalts abzugeben.

2. Aufgrund der Art der Aufenthalte werden für Unterkünfte bei FeWo-direkt in der Regel weniger Bewertungen abgegeben. Die abgegebenen Bewertungen bleiben dementsprechend länger relevant. Einige verifizierte FeWo-direkt-Bewertungen werden in unserem Dienst länger als 3 Jahre angezeigt, z. B. 4 – 5 Jahre (einschließlich Anonymisierung gemäß unserer Datenschutzrichtlinien).

3. Einige FeWo-direkt-Bewertungen stammen von Reisenden oder Eigentümern, die ihre Bewertung direkt über einen anderen Dienst zur Unterkunftsverwaltung als die der Expedia Group oder über eine veraltete Form des FeWo-direkt-Dienstes abgeben. In diesem Fall ist im betreffenden Dienst eine gültige Reservierung vorhanden und die Unterkunft ist Partner der Expedia Group. Diese Bewertungen werden nicht über die in Bezug auf unsere Websites/Apps oben beschriebenen Prozesse und unsere Moderation verifiziert. Um veröffentlicht zu werden, müssen sie jedoch von einem Vertragspartner stammen, der sich im Rahmen unserer Dienste verpflichtet hat, ausschließlich verifizierte Bewertungen im Einklang mit unseren allgemeinen Inhaltsrichtlinien abzugeben – in vielen Fällen ist dem betreffenden Partner ein Buchungscode zugewiesen –, oder sie müssen über die alte Form des FeWo-direkt-Dienstes abgegeben worden sein und einen gültigen Buchungscode aufweisen. Alle diese Bewertungen werden in unserer Bewertungsansicht deutlich markiert.

4. Reisende und Eigentümer können den jeweils anderen bezüglich einer Bewertung über den Messaging-Dienst von FeWo-direkt kontaktieren.

## **Bewertungen von Mietwagen**

Nach einer E-Mail an den Reisenden, der den betreffenden Mietwagen gebucht hat, erhalten wir dazu abgegebene Bewertungen genau wie für Unterkünfte. Bewertungen erfolgen auf einer einfachen 1-2-Zufriedenheitsskala und können innerhalb eines Jahres nach der Vermietung abgegeben werden. Wenn eine Bewertung zu einem Mietwagen eingereicht und moderiert wurde, wird auf unseren Websites in der Regel nur die durchschnittliche Punktzahl aller

Bewertungen für den jeweiligen Mietwagenanbieter bzw. ein Prozentsatz oder Indikator der zufriedenen Kunden dieses Anbieters angezeigt.

### **Bewertungen von lokalen Attraktionen und Aktivitäten**

Nach einer E-Mail an den Reisenden, der die betreffende Aktivität gebucht hat, erhalten wir dazu abgegebene Bewertungen genau wie für Unterkünfte. Wie bei Unterkunftsbewertungen wird die Bewertung einer Aktivität, sobald sie eingereicht und moderiert wurde, auf unseren Websites angezeigt, unabhängig davon, ob sie positiv oder negativ ausfällt. Die Gesamtpunktzahl ist der einfache Durchschnitt der Endergebnisse aller zugehörigen Einzelbewertungen.

Zusätzlich zu unseren verifizierten Bewertungen bieten unsere Services einige Aktivitäten an, die in Zusammenarbeit mit dem bekannten Forum TripAdvisor Viator zusammengestellt wurden. Diese Bewertungen besitzen für unsere Reisenden enorme Relevanz bei der Bewertung solcher Aktivitäten. Es ist eindeutig gekennzeichnet, dass sie von Viator stammen, und sie müssen unseren allgemeinen Inhaltsrichtlinien entsprechen, um auf unseren Websites veröffentlicht zu werden.

...