

## Retningslinjer for indhold

*Sidst opdateret: 5 Februar 2024*

***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 vores brugervilkår og 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.



### 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 til os og verificeret direkte 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 bruger automatiserede værktøjer til at moderere anmeldelser, som er indsendt af rejsende, og identificere indhold, der ikke er i overensstemmelse med disse retningslinjer. I nogle tilfælde, hvor disse værktøjer har identificeret

potentielle overtrædelser, vil indholdet blive sendt til en menneskelig moderatorer, som gennemgår det manuelt. Anmeldelser, der overtræder disse retningslinjer, vil ikke blive offentliggjort på vores hjemmeside eller i vores app. Hvis en anmeldelse afvises af vores modereringsproces, informeres afsenderen om dette via e-mail med specifikke årsager til afvisningen, hvis det er relevant. I nogle tilfælde har afsenderen også mulighed for at genindsende sin anmeldelse til en ny moderering.

## **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 omhandle en virkelig oplevelse. Hvis du bliver bedt om det, skal du give os tilfredsstillende dokumentation for dette (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).

### ***Fjernelse af anmeldelser***

Vi kan afvise eller fjerne anmeldelser i følgende tilfælde:

- Anmeldelsen indeholder personoplysninger om en anden person, f.eks. vedkommendes fulde navn eller adresse.
- Anmeldelsen er dokumenteret falsk eller indsendt under falske forudsætninger.
- Anmeldelsen er stødende, ulovlig eller indeholder forbudt indhold i henhold til disse retningslinjer.

Vi fjerner ikke anmeldelser, blot fordi de har negativt indhold. Vi fjerner ikke anmeldelser af overnatningssteder, hvor en gæst har forsøgt at overnatte, men ikke blev tilbudt et værelse, eller hvor en gæst afsluttede opholdet tidligere end den planlagte afrejsedato.

### ***Anmeldelser af rejsetjenester***

## **Anmeldelser af overnatningssteder**

Hvis du har booket et overnatningssted, sender vi dig en e-mail eller en push-

meddelelse med en invitation til at skrive en anmeldelse om dit ophold. Hvis du vælger at indsende en anmeldelse, vil hver enkelt udfyldt sektion (f.eks. individuelle bedømmelser for rengøring eller service) løbende blive indsendt til os automatisk.

### *Incitament*

Fra tid til anden kan vi give vores rejsende incitament til at indsende en anmeldelse, f.eks. i form af en rabat eller kupon med point, der kan bruges på en fremtidig rejse. Det er vigtigt for os, at anmeldelser er objektive og ærlige, så dette incitament gælder, uanset om du indsender en negativ eller positiv anmeldelse.

### *Bedømmelser*

Rejsende kan give en samlet bedømmelse af det overnatningssted, de anmelder, på en standardskala fra enten 1-5 eller 1-10. 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 gæster, der har indsendt anmeldelser.

Hvis en samarbejdspartner virkelig mener, at en anmeldelse ikke opfylder de kriterier og krav, der er beskrevet i disse retningslinjer, kan vedkommende 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.

Vi deler ikke personligt identificerbare oplysninger om de personer, der indsender anmeldelser, eller deres transaktioner med vores samarbejdspartnere.

## **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 gæsten 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).

## **Anmeldelser af billeje**

Hvis du har booket en udlejningsbil, sender vi dig en e-mail eller en push-meddelelse med en invitation til at indsende en anmeldelse af billejen.

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 push-meddelelse med en invitation til at skrive en anmeldelse af din oplevelse.

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 gæster, 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 indeholde følgende:

- Indhold, der ikke er direkte relateret til dets formål. 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.
- Reklame til andre brugere (f.eks. opfordringer til at booke alternative overnatningssteder).
- Ulovlige udtalelser (herunder ærekrænkende indhold) eller andet indhold, du ikke lovligt må offentliggøre.
- Bandeord eller andet anstødeligt indhold (såsom indhold, der er pornografisk, uanstændigt, blasfemisk, ulovligt, stødende, krænkende, diskriminerende, anstødeligt, truende, fremmer vold eller skade, viser nøgenhed eller seksuel aktivitet eller på anden måde ikke er "familievenligt").
- Billeder eller oplysninger om 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.
- Overnatningsstedets priser, prislejer eller andre prisoplysninger i anmeldelser.
- HTML-tags, URL-adresser eller #hashtags.
- 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.

Bemærk, at vi forbeholder os retten til efter eget skøn at afgøre, om indholdet er passende i alle tilfælde. Vi kan vælge ikke at offentliggøre eller at fjerne indhold, der ikke overholder kravene, som er beskrevet i disse retningslinjer (eller som vi af en eller anden grund anser for upassende).

## **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. Besøg i stedet vores kundeservice for at få hjælp.
- 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:

- Billeder 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.
- Billedet må ikke indeholde logoer, titler, varemærkerelateret materiale, reklamemateriale eller andet indhold beregnet til kommercielle formål.

### **Rapportering af indhold**

## Indhold på vores hjemmesider

Det er vores samarbejdspartners 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 rapporterer 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 rapportere 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 rapportere indhold ved at sende os en e-mail på [legal@vrbo.com](mailto:legal@vrbo.com), [eunotifications@expedia.com](mailto:eunotifications@expedia.com) eller [eu-notifications@hotels.com](mailto: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 hadefuld retorik, ulovligt diskriminerende indhold m.m.

## **Hvad sker der efterfølgende?**

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 rapporterede 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 rapporteres 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 vedkommendes konto eller data 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, 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.

Vi vurderer hvert enkelt tilfælde af misbrug fra sag til sag, men tager i den forbindelse højde for alle relevante fakta og omstændigheder, der fremgår af de oplysninger, vi har til rådighed. Det kan omfatte, men er ikke begrænset til, antallet af ubegrundede meddelelser og/eller klager, der er indsendt inden for en bestemt periode, samt alvorsgraden af misbruget.

Hvis vi finder ud af, at der er tale om misbrug, sender vi en advarsel til den pågældende person, før vi foretager os yderligere.