

## Inhoudsrichtlijnen

*Laatst bijgewerkt: 5 februari 2024*

***We weten dat onze reizigersgemeenschap graag gebruikmaakt van door andere reizigers en onze partners gemaakte beoordelingen en inhoud. Het is voor ons en onze reizigers daarom belangrijk dat de inhoud op onze site en in onze app waarheidsgetrouw, nuttig en veilig is.***

Alle inhoud die door u en andere gebruikers wordt ingediend of anderszins wordt toegevoegd, waaronder beoordelingen, foto's, reacties en advertenties, dient aan deze richtlijnen te voldoen. We raden u dan ook aan om ze zorgvuldig te lezen. Deze richtlijnen maken deel uit van ons bredere beleid en onze bredere voorwaarden, waaronder onze Servicevoorwaarden en Privacyverklaring, waarin meer gedetailleerd de voorwaarden worden uiteengezet waaronder u ons toestemming geeft om ingediende inhoud te gebruiken.

Deze richtlijnen worden van tijd tot tijd bijgewerkt. De meest recente herzieningsdatum staat bovenaan deze pagina.

### ***Beoordelingen***

## Overzicht

We begrijpen hoe belangrijk betrouwbare beoordelingen zijn voor onze reizigers. Beoordelingen die u indient op onze site dienen waarheidsgetrouw te zijn, relevante informatie te bevatten die uw werkelijke ervaring weergeeft en deze inhoudsrichtlijnen te volgen.

We modereren alle beoordelingen die bij ons worden ingediend en we nemen redelijke maatregelen om ervoor te zorgen dat alleen personen die een reisservice hebben geboekt of geleverd (zoals een vlucht, verblijf, huurauto of activiteit) een beoordeling kunnen plaatsen die hun ervaring weergeeft.

We publiceren en tonen alle beoordelingen (zowel positieve als negatieve), zolang ze aan deze richtlijnen voldoen.

Alle beoordelingen die niet bij ons zijn ingediend en direct door ons zijn geverifieerd, worden duidelijk gemarkeerd.

In sommige gevallen kunt u in realtime feedback geven. Dit betekent dat u de mogelijkheid heeft om onmiddellijk feedback te geven over uw hotel, vlucht, huurauto of activiteit die u via onze site of app heeft geboekt.

## Modereren van beoordelingen

We gebruiken automatiseringstools om beoordelingen van reizigers te

modereren en inhoud te identificeren die niet in overeenstemming is met deze richtlijnen. In sommige gevallen waarin deze tools mogelijke overtredingen hebben geïdentificeerd, wordt de inhoud voor verdere handmatige controle naar menselijke moderators gestuurd. Beoordelingen die in strijd zijn met deze richtlijnen worden niet gepubliceerd op onze site of in onze app. Als beoordelingen door onze moderatieprocessen worden afgewezen, wordt de auteur per e-mail van de afwijzing op de hoogte gesteld. Indien van toepassing worden specifieke redenen voor de afwijzing vermeld. In sommige gevallen krijgen auteurs de mogelijkheid om hun beoordeling opnieuw in te dienen.

## **Geschiktheid en verwijderen van beoordelingen**

### ***Geschiktheid***

Alle beoordelingen die op onze site of in onze app worden gepubliceerd, dienen aan de onderstaande toelatingscriteria te voldoen. Beoordelingen die niet aan deze criteria voldoen, kunnen door ons worden geweigerd of verwijderd:

- Beoordelingen dienen binnen zes maanden na uw verblijf, autohuur of activiteit te worden ingediend. Als u voor dezelfde accommodatie meer dan één beoordeling indient, gebruiken we de meest recente.
- U kunt geen accommodatie beoordelen waarvan u de eigenaar of beheerder bent of waar u op een andere manier aan verbonden bent.
- Uw beoordeling dient betrekking te hebben op een echte ervaring. Als u daarom wordt gevraagd, dient u ons hiervoor voldoende bewijs te leveren (bijvoorbeeld een bewijs van uw verblijf in de accommodatie die u beoordeelt of een bewijs dat u een verblijf niet heeft kunnen laten doorgaan vanwege te laat handelen van de andere partij).

### ***Verwijderen van beoordelingen***

In de volgende gevallen kunnen we beoordelingen weigeren of verwijderen:

- De beoordeling bevat persoonlijke gegevens van iemand anders, bijvoorbeeld hun volledige naam of adres.
- De beoordeling is aantoonbaar nep of is op frauduleuze wijze ingediend.
- De beoordeling is beledigend, onwettelijk of bevat verboden inhoud zoals uiteengezet in deze richtlijnen.

We verwijderen geen beoordelingen alleen omdat ze negatieve inhoud bevatten. We verwijderen geen beoordelingen van accommodaties waar een reiziger probeerde te verblijven maar geen kamer kreeg of waar een reiziger eerder dan de geplande uitcheckdatum vertrok.

### ***Beoordelingen van reisservices***

## **Beoordeling van accommodatie**

Als u een accommodatie heeft geboekt, sturen we u een e-mail of een

pushmelding waarin we u uitnodigen om uw verblijf te beoordelen. Als u ervoor kiest om een beoordeling in te dienen, wordt elke afzonderlijke sectie (zoals deelscores voor netheid of service) zodra die is ingevuld, automatisch naar ons verzonden.

### *Incentives*

We kunnen onze reizigers voor het invullen van beoordelingen soms incentives bieden, zoals kortingen of puntenvouchers die ze kunnen gebruiken voor toekomstige reizen. We vinden het belangrijk dat beoordelingen onpartijdig en eerlijk zijn en incentives worden daarom beschikbaar gesteld ongeacht of een beoordeling positief of negatief is.

### *Scores*

Reizigers kunnen de accommodatie die ze beoordelen een totaalscore geven op een duidelijke schaal van 1-5 of 1-10. De accommodatiescore die wij weergeven, is een gemiddelde. We zetten alle ontvangen scores om naar een score op 10, tellen alle gepubliceerde scores bij elkaar op en delen dat totaal door het totale aantal gepubliceerde scores.

Reizigers kunnen ook deelscores indienen voor specifieke aspecten en kenmerken van een accommodatie of verblijf, zoals netheid, personeel, ontbijt of locatie. De totaalscores en deze deelscores worden door reizigers afzonderlijk ingediend en kunnen dus verschillen.

Om ervoor te zorgen dat beoordelingen relevant en nuttig zijn voor reizigers, verwijderen we beoordelingen van accommodaties na drie jaar (behalve in gevallen waarin een accommodatie slechts een beperkt aantal beoordelingen heeft).

### *Reacties van partners*

Accommodatiepartners kunnen reageren op beoordelingen. Dit stelt accommodatiepartners in staat om op vermelde problemen in te gaan en te benadrukken welke oplossingen of verbeteringen ze hebben doorgevoerd. We faciliteren geen direct contact tussen accommodatiepartners en gebruikers die een beoordeling hebben ingediend.

Als een accommodatiepartner oprecht van mening is dat een beoordeling niet voldoet aan de criteria en vereisten die in deze richtlijnen worden uiteengezet, kan de betreffende partner een beoordelingsgeschilformulier bij ons indienen via de tools voor partnerservices of contact opnemen met onze Klantenservice. Verzoeken van accommodatiepartners om beoordelingen te verwijderen kunnen door ons in overweging worden genomen als sprake is van een verandering van eigenaar of grote renovaties.

We delen geen persoonlijk identificeerbare informatie over auteurs van beoordelingen of hun transacties met accommodatiepartners.

Voor beoordelingen over vakantieverblijven die via onze Vrbo-sites of -app worden ingediend, heeft ons moderatieproces een aantal specifieke kenmerken. We hanteren een wederzijds beoordelingssysteem dat als volgt werkt:

- Nadat een reiziger of partner een beoordeling heeft ingediend, heeft de andere partij 14 dagen de tijd om ook een beoordeling in te dienen.
- We publiceren beide beoordelingen (mits ze voldoen aan onze algemene inhoudsrichtlijnen) tegelijkertijd.
- Als de andere partij na 14 dagen na het indienen van de eerste beoordelingen nog geen eigen beoordeling heeft ingediend, publiceren we de ingediende beoordeling (en kunnen er geen verdere beoordelingen met betrekking tot het verblijf worden ingediend).

## **Beoordelingen over autohuur**

Als u een huurauto heeft geboekt, sturen we u een e-mail of een pushmelding waarin we u uitnodigen om uw boeking te beoordelen.

We vragen reizigers of ze een positieve of negatieve ervaring hadden met het ophalen en gebruik van het voertuig. Vervolgens berekenen we een cumulatieve score op basis van positieve/negatieve feedback over deze beide punten.

Reizigers kunnen ook een positieve of negatieve score geven voor specifieke aspecten van hun autohuur, zoals de ophaallocatie, de ophaaltijd en de staat van het voertuig. De totaalscores en deze deelscores worden door reizigers afzonderlijk ingediend en kunnen dus verschillen.

We geven gewoonlijk een totaalpercentage positieve klantbeoordelingen weer voor autoverhuurders, gebaseerd op huuractiviteiten bij die aanbieder. Om beoordelingen relevant en nuttig te houden voor reizigers, verwijderen we beoordelingen over autohuur na 12 maanden.

## **Beoordelingen over lokale activiteiten en attracties**

Als u een activiteit heeft geboekt, sturen we u een e-mail of een pushmelding waarin we u uitnodigen om uw ervaring te beoordelen.

Totaalscores of headlinescores zijn een eenvoudig gemiddelde van alle gerelateerde eindscores van gepubliceerde beoordelingen.

## **Ongeverifieerde beoordelingen**

Van tijd tot tijd kunnen we ook beoordelingen en scores weergeven die niet rechtstreeks bij ons zijn ingediend en niet door ons zijn geverifieerd.

*Vrbo*

Sommige Vrbo-beoordelingen zijn afkomstig van reizigers die hun beoordeling buiten onze site of processen om, rechtstreeks indienen bij een van onze

accommodatiepartners. Beoordelingen kunnen soms ook bij Vrbo zijn ingediend in overeenstemming met een ander moderatieproces. Deze beoordelingen worden niet geverifieerd met behulp van de moderatieprocessen die in deze richtlijnen worden beschreven. We publiceren deze beoordelingen mogelijk wel, maar alleen als ze aan een van de volgende bepalingen voldoen:

- Ze zijn ingediend door een accommodatiepartner. Accommodatiepartners kunnen alleen geverifieerde beoordelingen met ons delen die voldoen aan onze algemene inhoudsrichtlijnen.
- Ze zijn ingediend bij Vrbo in overeenstemming met ons eerdere moderatieproces, dat een geldige boekingscode vereiste van een boeking bij een van onze accommodatiepartners.

Vrbo-beoordelingen van bovenstaande types worden in onze beoordelingsweergave duidelijk gemarkeerd.

### *Beoordelingen over activiteiten van Viator en Get Your Guide*

Naast onze geverifieerde beoordelingen over activiteiten geven we ook activiteitenbeoordelingen weer die we verzamelen in samenwerking met de bekende reiswebsites Viator en Get Your Guide. De beoordelingen van Viator en Get Your Guide worden niet door ons geverifieerd, maar dienen wel te voldoen aan onze algemene inhoudsrichtlijnen om op onze site of in onze app te worden gepubliceerd.

Deze beoordelingen worden in onze weergave duidelijk gemarkeerd als afkomstig van Viator of Get Your Guide.

### *Scores van andere reiswebsites*

Sommige accommodaties hebben nog geen beoordelingen van reizigers die via onze site of app hebben geboekt, bijvoorbeeld als ze nieuw zijn op onze site. Voor die accommodaties geven we een gemiddelde score weer op basis van beoordelingen van andere bekende reiswebsites van derden, maar alleen tot ze een beoordeling krijgen op onze site. We geven geen geschreven inhoud van beoordelingen van deze andere websites weer.

We kunnen geen beoordelingen van andere sites verifiëren om te bevestigen of ze aan onze beoordelingscriteria voldoen, maar deze scores worden geïmporteerd van bekende reiswebsites van derden. Scores op een schaal van 1 tot 5 worden mogelijk verdubbeld, zodat ze in lijn zijn met ons beoordelingssysteem.

Alle scores die van een reiswebsite van derden zijn geïmporteerd, worden in onze beoordelingsweergave duidelijk gemarkeerd.

## ***Algemene inhoudsrichtlijnen***

## Verboden inhoud

We staan op onze site of in onze apps geen inhoud toe die misleidend, schadelijk of beledigend is. Inhoud die u indient voor publicatie mag het volgende niet bevatten:

- Inhoud die niet rechtstreeks verband houdt met het doel ervan (zo mogen accommodatieadvertenties alleen betrekking hebben op de accommodatie, mogen accommodatieadvertenties gebruikers niet doorverwijzen naar websites van derden en mag uw profielbeschrijving alleen betrekking hebben op u).
- Advertenties voor andere gebruikers (bijvoorbeeld oproepen om alternatieve accommodaties te boeken).
- Onwettelijke verklaringen (inclusief lasterlijke inhoud) of andere inhoud waarvoor u geen publicatierechten heeft.
- Godslastering of andere aanstootgevende inhoud (zoals inhoud die pornografisch, obscene, godslasterlijk, illegaal, beledigend, discriminerend, aanstootgevend of bedreigend is, die geweld of het toebrengen van schade promoot, die naaktheid of seksuele activiteit toont of die anderszins niet-gezinsvriendelijk is).
- Foto's van of informatie over kinderen of derden zonder hun toestemming (of zonder toestemming van een ouder of wettelijk voogd in het geval van kinderen tot 18 jaar).
- Persoonlijke gegevens, zoals telefoonnummers, creditcardinformatie, adressen, e-mailadressen of andere informatie die aan een specifieke persoon kan worden gekoppeld.
- In beoordelingen: accommodatietarieven, tariefbereiken of andere prijsinformatie.
- HTML-tags, URL's of #hashtags
- Letterlijk overgenomen materiaal van websites, uit boeken, tijdschriften, kranten of andere bronnen.
- Inhoud die onwettelijk is of inbreuk maakt op auteursrechten, handelsmerken of andere intellectuele of andere eigendomsrechten van een andere persoon.

We behouden ons het recht voor om in alle gevallen naar eigen goeddunken over de geschiktheid van de inhoud te beslissen. We kunnen ervoor kiezen om inhoud die niet aan de vereisten in deze richtlijnen voldoet (of die we, om welke reden dan ook, als ongepast beschouwen) niet te publiceren of te verwijderen.

## Richtlijnen voor het maken van inhoud

Hieronder staan een paar nuttige tips die u in gedachten kunt houden bij het maken en indienen van inhoud:

- Focus op uw ervaringen. Wees eerlijk, informatief, uniek en gedetailleerd.
- Gebruik correcte spelling, grammatica en gezond verstand.
- Beoordelingen en opmerkingen bij beoordelingen zijn niet bedoeld om

ons om hulp te vragen of om te klagen over ons of onze services.  
Bezoek hiervoor onze klantenservicepagina.

- Gebruik geen geplagieerde inhoud of ervaringen van anderen. Het is niet toegestaan om tekst te kopiëren en plakken van andere websites met beoordelingen of van andere bronnen die betrekking hebben op reizen.

## **Fotorichtlijnen**

Er zijn enkele technische aspecten om rekening mee te houden als u foto's indient:

- Afbeeldingen worden alleen als bmp, png, gif of jpeg geaccepteerd.
- De maximale bestandsgrootte is 5 MB.
- De minimale hoogte is 60 pixels.
- De minimale breedte is 60 pixels.
- Foto's mogen geen logo's, titels, merken, promotioneel materiaal of andere inhoud bedoeld voor commercieel gebruik bevatten.

### ***Inhoud rapporteren***

## **Inhoud op onze sites**

Het is de verantwoordelijkheid van onze partners om ervoor te zorgen dat de informatie over de accommodatie, auto of activiteit die voor weergave aan ons wordt verstrekt, te allen tijde volledig, nauwkeurig en actueel is. Als we merken dat de informatie die een partner aan ons verstrekt, onjuist, onvolledig of verouderd is, kunnen we de betreffende partner vragen de verstrekte informatie te corrigeren. Als de partner dit niet doet, kunnen we de levering van onze diensten aan deze partner opschorten totdat de informatie is gecorrigeerd.

## **Inhoud die op onze sites wordt weergegeven, rapporteren**

We werken er hard aan om ervoor te zorgen dat de inhoud op onze sites authentiek en gepast is. Uw feedback is dan ook heel waardevol voor ons.

Als u van mening bent dat inhoud die op onze sites is geplaatst, mogelijk illegaal is of in strijd is met deze richtlijnen, kunt u de inhoud rapporteren via de knop 'Rapporteer deze advertentie' die u vindt onderaan de informatiepagina's met advertenties op onze sites of in onze app. U kunt inhoud ook rapporteren door ons een e-mail te sturen op [legal@vrbo.com](mailto:legal@vrbo.com), [eunotifications@expedia.com](mailto:eunotifications@expedia.com) of [eu-notifications@hotels.com](mailto:eu-notifications@hotels.com), afhankelijk van de site of app waar u de inhoud heeft gezien.

Vermeld in uw correspondentie het volgende:

- Uw naam en e-mailadres.
- De specifieke URL('s) van de advertentie(s) in kwestie om ons te helpen

de inhoud te identificeren.

- Een gedetailleerde uitleg van waarom u denkt dat de inhoud illegaal zou kunnen zijn.
- Een verklaring waarin u bevestigt dat de informatie die u heeft verstrekt, juist en volledig is.

Voorbeelden van illegale inhoud zijn schendingen van copyright, fraude, illegale online reclame, illegale accommodatieadvertenties, illegale haatzaaiende uitingen, onwettelijke discriminerende inhoud, enzovoort.

## **Wat is de volgende stap?**

U krijgt een bevestiging dat we uw melding hebben ontvangen. Ons team beoordeelt de informatie die u heeft verstrekt en neemt contact met u op zodra we hebben besloten hoe we verder gaan. De tijd die nodig is om uw melding te beoordelen kan per geval verschillen, maar we streven ernaar om snel contact met u op te nemen.

Onze beslissing wordt schriftelijk per e-mail aan u meegedeeld. Als u een klacht wilt indienen over de genomen beslissing, hoeft u alleen maar te reageren op de e-mail die u heeft ontvangen. Ons team zal uw klacht dan beoordelen (zie voor meer informatie 'Een klacht indienen' hieronder).

Als we van mening zijn dat de gemelde inhoud niet voldoet aan deze richtlijnen en/of de toepasselijke wetgeving, wordt de inhoud van onze sites en uit de app verwijderd. In de meeste gevallen stellen we de derde partij die verantwoordelijk is voor de inhoud op de hoogte.

## **Welke tools gebruiken we om inhoud te modereren?**

Ons team bekijkt elke inzending die aan ons wordt gemeld via de optie 'Advertentie rapporteren' en/of die via de bovenstaande e-mailadressen aan ons wordt gemeld. We gebruiken ook geautomatiseerde tools om trefwoorden te vinden die ons helpen spam en bepaalde categorieën illegale inhoud te identificeren.

## **Betrouwbare flaggers**

De status 'betrouwbare flagger' wordt door een regelgevende handhavingsinstantie genaamd Digital Services Coordinator toegekend aan speciaal aangewezen instanties, die over bijzondere expertise en competenties beschikken in het aanpakken van illegale inhoud. We assisteren regionale, nationale en EU-autoriteiten die zijn aangewezen als 'vertrouwde flagger' zoals bedoeld in de Verordening digitale diensten. We geven prioriteit aan de beoordeling van meldingen die worden ingediend door vertrouwde flaggers.

## **Beperkingen (inclusief opschorting van services)**

Tegen personen die herhaaldelijk onze inhoudsrichtlijnen en/of de toepasselijke wetgeving schenden, kan actie worden ondernomen. Zo kunnen geldelijke betalingen, services en/of accounts worden opgeschort. We beslissen van



geval tot geval wat voor actie wordt ondernomen en we informeren de partij in kwestie over de actie die we in dit verband besluiten te ondernemen.

Voorbeelden van overtredingen waarvoor opschorting gepast kan zijn, staan hieronder. Deze lijst is niet limitatief:

- Offline boekingen doen.
- Reizigersbeoordelingen afdwingen.
- Nep-beoordelingen indienen.
- Slechte advertentiekwaliteit aanbieden.
- Nalatigheid van een partner om nauwkeurige of volledige informatie te verstrekken zoals volgens relevante wetgeving is vereist (en/of het na een verzoek van ons nalaten onnauwkeurige, onvolledige of verouderde informatie te corrigeren).

Reizigers die te maken krijgen met opschorting kunnen geen nieuwe boekingen doen of beoordelingen indienen. Partners die te maken krijgen met opschorting kunnen geen nieuwe boekingen accepteren, omdat hun advertenties worden verborgen of anderszins als niet boekbaar worden weergegeven, afhankelijk van de situatie die tot de opschorting heeft geleid.

We bepalen van geval tot geval of de partner wordt geacht huidige en geplande boekingen tijdens de opschorting te handhaven. We behouden ons het recht voor om geplande boekingen te annuleren en uitboekingen te doen als er sprake is van een potentieel gezondheids- of veiligheidsrisico voor reizigers. De toegang van partners tot hun account of advertentiegegevens wordt tijdens of na een opschorting niet beperkt, tenzij de opschorting het gevolg was van fraude of een andere ernstige financiële overtreding of schending van veiligheidsregels.

De duur van de opschorting is afhankelijk van hoeveel tijd het kost om conformiteit van het account of de advertentie te herstellen, een redelijk plan in te dienen om conformiteit te herstellen of met succes beroep aan te tekenen. Zodra er een verbeteringsplan is opgesteld (of kan worden aangetoond dat het probleem is opgelost), kan de partij contact met ons opnemen om deze informatie met ons te delen en te verzoeken om herstel van het account of de advertentie.

Herstel wordt per geval overwogen en beslissingen hierover worden schriftelijk meegedeeld.

## **Beëindiging**

Accounts of advertenties die onder dit beleid herhaaldelijk zijn opgeschort, kunnen door ons worden beëindigd. We kunnen een account ook beëindigen om redenen als, maar niet beperkt tot:

- Inhoud die de veiligheid van reizigers en/of werknemers in gevaar brengt.
- Gevallen waarin opschorting alleen niet volstaat om het risico dat door het gedrag van de gebruiker wordt veroorzaakt, aan te pakken.

- Contractbreuk.
- Fraude.

## **Een klacht indienen**

Partijen die een melding hebben ingediend of een beperking opgelegd hebben gekregen en het niet eens zijn met onze beslissing, kunnen in de meeste gevallen een klacht indienen. We beoordelen de klacht om te bepalen of onze beslissing moet worden teruggedraaid. Als dat het geval is, wordt de relevante inhoud teruggezet op onze sites en in onze app.

Opschorting of beëindiging van een advertentie of account kan ook worden aangevochten door rechtstreeks contact met ons op te nemen en bewijs te leveren dat de bevindingen die tot onze beslissing hebben geleid, tegensprekt. Bij het beoordelen van bezwaren kijken we naar het geheel van omstandigheden, inclusief eventuele aanvullende details die de partij verstrekt.

Als een regelgevende instantie onderzoek doet naar inhoud waarover een klacht is ingediend, wordt ons beoordelingsproces opgeschort totdat het onderzoek van de instantie is afgerond.

## **Buitengerechtelijke geschillenbeslechting**

Als u een beslissing die wij hebben genomen met betrekking tot illegale inhoud wilt aanvechten (inclusief na het indienen van een klacht), kunt u contact opnemen met een instantie voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting om het geschil te helpen oplossen. Beslissingen van instanties voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting zijn niet bindend voor u of voor ons.

## **Actie tegen misbruik**

Als personen herhaaldelijk ongegronde meldingen of ongegronde klachten indienen, zullen we ertoe overgaan om de verwerking van nieuwe meldingen en/of klachten van de betreffende persoon gedurende zes maanden op te schorten.

We beoordelen elk geval van misbruik afzonderlijk, maar houden daarbij rekening met alle relevante feiten en omstandigheden die blijken uit de informatie waarover we beschikken. Dit betreft onder meer, maar is niet beperkt tot, het aantal ongegronde meldingen en/of klachten die binnen een bepaalde periode zijn ingediend en de ernst van het misbruik.

Als we vaststellen dat er misbruik heeft plaatsgevonden, sturen we de persoon in kwestie een waarschuwing voordat we actie ondernemen.