

# Platformdan İşletmeye (P2B) Gönderilen Şikayetlerin Ele Alınmasıyla İlgili Yıllık Booking.com Raporu

1 Ocak 2021 - 31 Aralık 2021 dönemi için

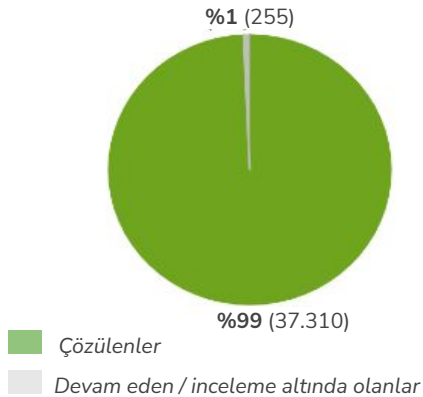
**Booking.com tarafından ele alınan şikayetler**  
1 Ocak 2021 - 31 Aralık 2021

## 37.565

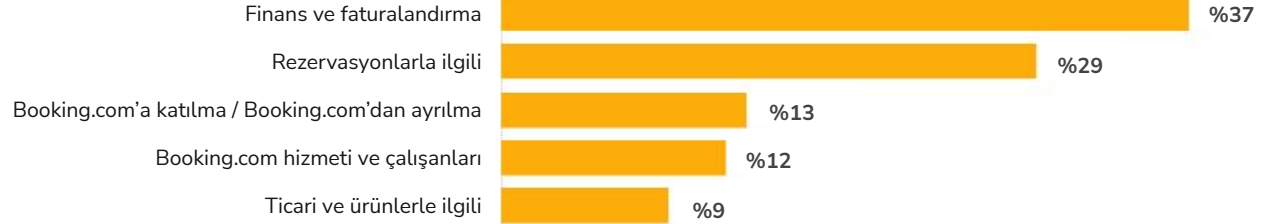
ortak şikayeti  
(yaklaşık olarak 24.160 ortakdan alınmış)

**Çözülen toplam şikayet sayısı**

1 Ocak 2021 - 31 Aralık 2021



## Ortaklardan gelen şikayetlerin konulara göre dağılımı



## Çözülen ortak şikayetlerinin sonuçları

- **2021'de şikayetlerin %99'unu** çözdük. Bunlar arasında:
  - Şikayetlerin **%66'sı** 3 gün içinde çözüldü
  - Şikayetlerin **%14'ü** 4 ila 7 gün içinde çözüldü
  - Şikayetlerin **%20'si** bir haftadan uzun sürede çözüldü
- Şikayetlerin **%90'ında ortakla bir anlaşmaya vardık** ve **çözülen tüm şikayetlerin %10'u geçersizdi** (şikayet değerlendirme sürecinin sonunda hatalı gönderildikleri ya da hizmet düzeyi sözleşmesi (SLA) veya yasalarla ilgili herhangi bir ihtlalin söz konusu olmadığı belirlendi)
- Ocak 2021'den bu yana ortaklar tarafından herhangi bir arabuluculuk talebinde bulunulmamıştır (Avrupa Ekonomik Alanı'nda bulunan ortaklar için geçerli).