

Rapport annuel Booking.com du traitement des réclamations de plateforme à entreprise (P2B)

Pour la période allant du 1er janvier 2022 au 31 décembre 2022

Réclamations traitées par Booking.com

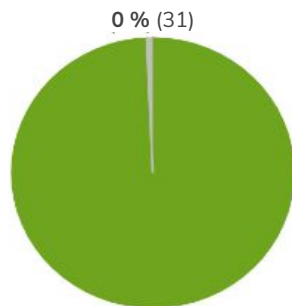
1er janvier 2022 - 31 décembre 2022

39 590

réclamations reçues de la part d'environ
23 862 partenaires

Nombre total de réclamations résolues

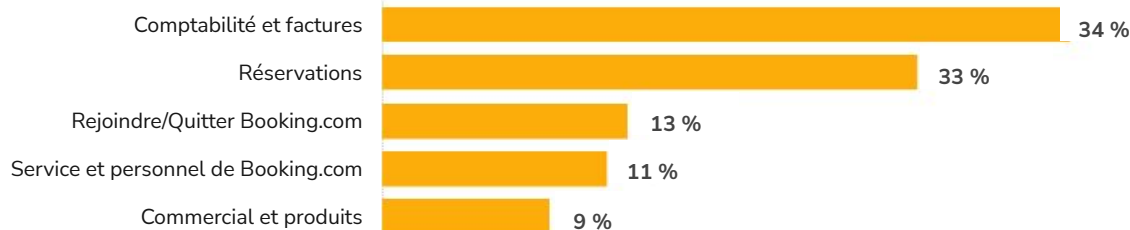
1er janvier 2022 - 31 décembre 2022



Résolues

Ouvertes / En cours d'évaluation

Réclamations des partenaires divisées par thème



Résultats des réclamations partenaires résolues

- Nous avons résolu **99,9 % des réclamations en 2022**, dont :
 - **80 %** des réclamations résolues dans les 3 jours
 - **11 %** des réclamations résolues dans les 4 à 7 jours
 - **9 %** des réclamations résolues en plus de 1 semaine
- Dans **94 %** des cas, nous sommes parvenus à un **accord avec le partenaire** et **sur l'ensemble des réclamations résolues, 6 % n'étaient pas valables** (soit parce que notre évaluation n'a fait état d'aucun manquement à la loi ou à l'accord de service, soit parce que le formulaire de réclamation n'avait pas été correctement rempli).
- Depuis janvier 2022, aucun dossier de médiation n'a été déposé par les partenaires situés dans l'Espace économique européen.