

Booking.com P2B (Platform-to-Business) éves panaszkezelési jelentés

A 2022. január 1-jétől 2022. december 31-ig terjedő időszak

A Booking.com által kezelt panaszok

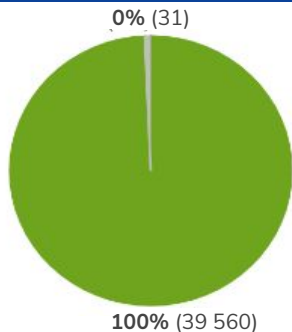
2022. január 1. – 2022. december 31.

39 590

panasz érkezett nagyjából
23 862 partnertől

Az összes megoldott panasz

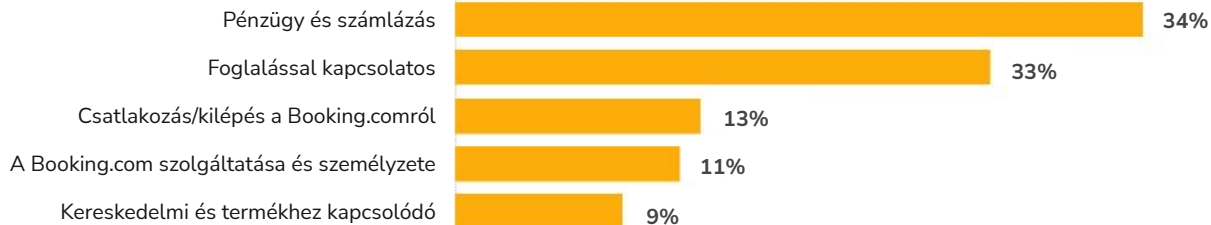
2022. január 1. – 2022. december 31.



Megoldott

Nyitott / felülvizsgálat alatt

Partnerektől érkező panaszok témák szerint



A lezárt partnerpanaszok eredményei

- A panaszok **99,9%-át megoldottuk 2022-ben**, amelyből:
 - 80%** 3 napon belül került megoldásra
 - 11%** 4–7 napon belül került megoldásra
 - 9%** több mint egy hét alatt került megoldásra
- Az esetek **94%-ában sikerült megegyezni a partnerrel**, és **a megoldott panaszok 6%-a érvénytelen volt** (a panaszok kiértékelése szerint ezek egyike sem jelentette a szolgáltatásszint-megállapodás (SLA) vagy a törvények megsértését, vagy helytelenül nyújtották be őket)
- 2022 januárjától mostanáig a partnerek (az EGT-n belüli partnerek esetében) nem igényeltek közvetítési eljárást.