

# Jaarverslag Klachtenafhandeling Platform-to-Business (P2B) van Booking.com

Voor de periode van 1 januari 2022 t/m 31 december 2022

## Klachten afgehandeld door Booking.com

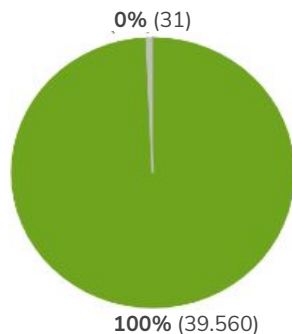
1 januari 2022 - 31 december 2022

# 39.590

klachten ontvangen van ong.  
**23.862 partners**

## Totaal klachten opgelost

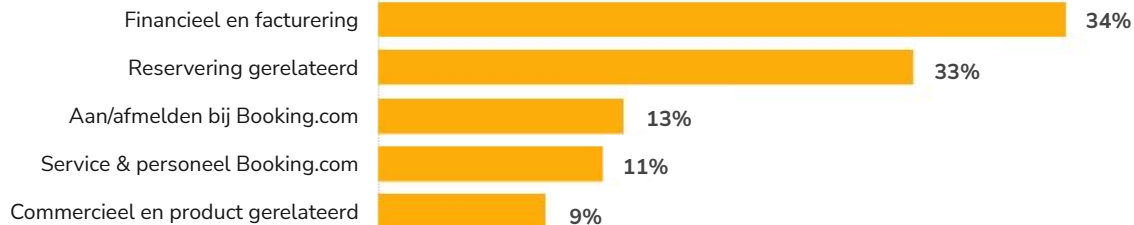
1 januari 2022 - 31 december 2022



Opgelost

Open / in behandeling

## Klachten van partners, onderverdeeld naar onderwerp



## Overzicht opgeloste klachten van partners

- We hebben **99,9% van de klachten in 2022** opgelost, waarvan:
  - **80%** van de klachten binnen 3 dagen werd opgelost
  - **11%** van de klachten binnen 4-7 dagen werd opgelost
  - **9%** van de klachten werd opgelost na meer dan een week
- In **94%** van de gevallen bereikten we een **overeenstemming met de partner** en **6% van alle opgeloste klachten was ongeldig** (beoordeling van de klacht wees niet op een schending van het serviceniveau, de overeenkomst of de wet, of de klacht was onjuist ingediend)
- Van januari 2022 tot heden zijn er geen bemiddelingszaken ingediend door partners (voor partners in de EER).