

Coroczny raport Booking.com z rozwiązywania skarg w relacji platforma–biznes (P2B)

W okresie od 1 stycznia 2022 r. do 31 grudnia 2022 r.

Skargi rozpatrzone przez Booking.com

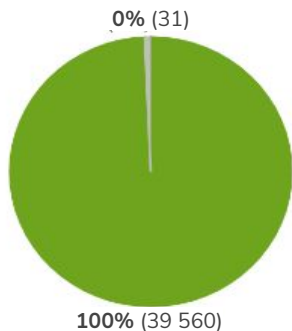
1 stycznia 2022 – 31 grudnia 2022

39 590

skarg otrzymanych od ok.
23 862 partnerów

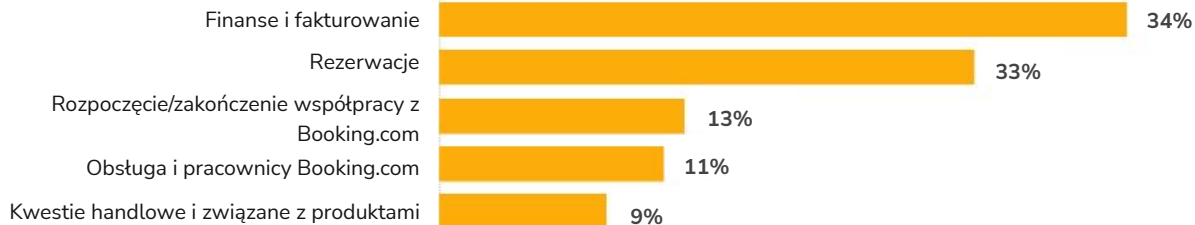
Wszystkie rozpatrzone skargi

1 stycznia 2022 – 31 grudnia 2022



■ Rozpatrzone
■ Otwarta/w trakcie rozpatrywania

Skargi partnerów podzielone według tematu



Rezultat rozpatrzonych skarg od partnerów

- Rozpatrzyliśmy **99,9% skarg w 2022 r.**, z czego:
 - **80%** zostało rozpatrzonych w ciągu 3 dni,
 - **11%** zostało rozpatrzonych w ciągu 4–7 dni,
 - **9%** zostało rozpatrzonych w ponad 7 dni.
- W **94%** przypadków osiągnęliśmy **porozumienie z partnerem**, a **6% rozpatrzonych skarg okazało się nieważnych** (w procesie rozpatrywania skargi nie stwierdzono naruszenia umowy o gwarantowanym poziomie świadczonych usług ani prawa lub uznano, że skarga została złożona nieprawidłowo).
- Od stycznia 2022 r. nie otrzymaliśmy od partnerów (znajdujących się w EOG) żadnej prośby o usługi mediacji.