

Booking.coms årsrapport om klagomålshantering: Platform-to-Business (P2B)

För perioden 1 januari 2022–31 december 2022

Klagomål som hanterats av Booking.com

1 januari 2022–31 december 2022

39 590

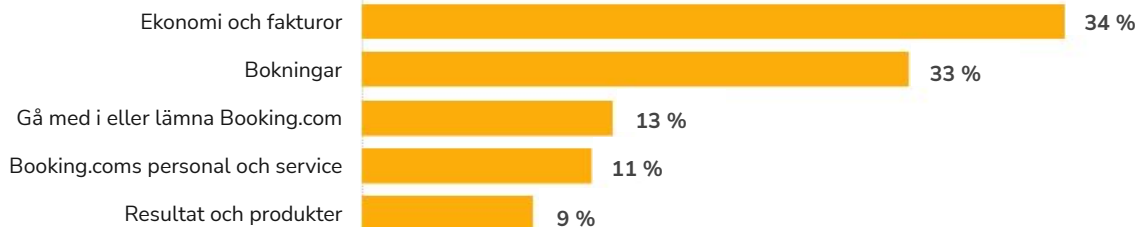
mottagna klagomål från cirka
23 862 partners

Totalt antal lösta klagomål

1 januari 2022–31 december 2022



Klagomål från partners uppdelat efter ämne



Utfallet av de lösta klagomålen

- Vi löste **99,9 % av klagomålen under 2022**, varav:
 - **80 %** av klagomålen löstes inom 3 dagar
 - **11 %** av klagomålen löstes inom 4–7 dagar
 - **9 %** av klagomålen löstes efter mer än en vecka
- I **94 %** av fallen nådde vi en **överenskommelse med partnern**. **6 % av de lösta klagomålsärendena var ogiltiga** (utvärderingen av klagomålet visade att inga avtals- eller lagövertredelser gjorts, alternativt att klagomålen skickades in felaktigt).
- Inga medlingsärenden skickades in av partners (EES-baserade partners) från och med januari 2022 fram till idag.