

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

För perioden 1 januari 2023–31 december 2023

Klagomål som hanterats av Booking.com

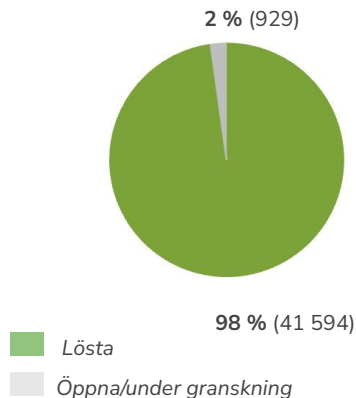
1 januari 2023–31 december 2023

42 520

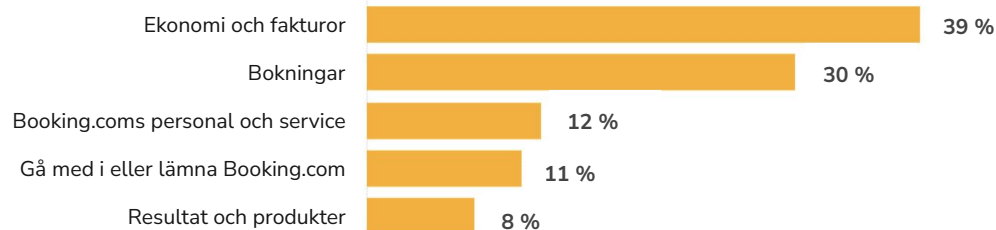
mottagna klagomål från cirka
25 490 partners

Totalt antal lösta klagomål

1 januari 2023–31 december 2023



Klagomål från partners uppdelat efter ämne



Utfallet av de lösta klagomålen

- Vi löste **98 % av klagomålen under 2023**, varav:
 - **80 %** av klagomålen löstes inom 3 dagar.
 - **9 %** av klagomålen löstes inom 4–7 dagar.
 - **12 %** av klagomålen löstes inom mer än 7 dagar.
- I **94 %** av fallen nådde vi en **överenskommelse med partnern**. **5 % av de lösta klagomålsärendena var ogiltiga** (utvärderingen av klagomålet visade att inga avtals- eller lagöverträdelser gjorts, alternativt att klagomålen skickades in felaktigt).
- Inga medlingsärenden skickades in av partners (EES-baserade partners) från och med januari 2023 fram till idag.