

# Platformdan İşletmeye (P2B) Gönderilen Şikayetlerle İlgili Yıllık Booking.com Raporu

1 Ocak 2023 - 31 Aralık 2023 dönemi için

## Booking.com tarafından ele alınan şikayetler

1 Ocak 2023 - 31 Aralık 2023

Yaklaşık 25.490 ortaktan alınmış

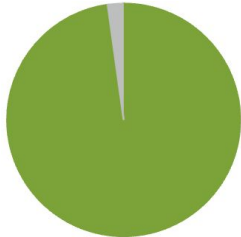
# 42.520

ortak şikayeti

## Çözülen toplam şikayet sayısı

1 Ocak 2023 - 31 Aralık 2023

%2 (929)

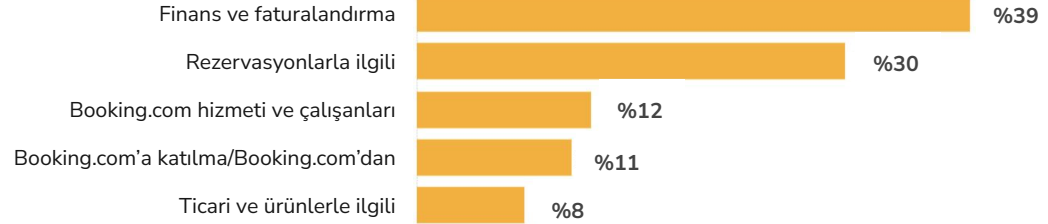


%98 (41.594)

Çözülentler

Devam eden / inceleme altında olanlar

## Ortaklardan gelen şikayetlerin konulara göre dağılımı



## Çözülen ortak şikayetlerinin sonuçları

- **2023'te şikayetlerin %98'ini** çözdük. Bunlar arasından:
  - Şikayetlerin **%80'i** 3 gün içinde çözüldü
  - Şikayetlerin **%9'u** 4 ila 7 gün içinde çözüldü
  - Şikayetlerin **%12'si** 7 günden uzun sürede çözüldü
- Şikayetlerin **%94'ünde ortakla bir anlaşmaya vardık** ve **çözülen tüm şikayetlerin %5'i geçersizdi** (şikayet değerlendirme sürecinin sonunda hatalı gönderildikleri ya da hizmet düzeyi sözleşmesi (SLA) veya yasalarla ilgili herhangi bir ihtlalin söz konusu olmadığı belirlendi).
- Ocak 2023'ten bu yana ortaklar tarafından herhangi bir arabuluculuk talebinde bulunulmamıştır (Avrupa Ekonomik Alanı'nda bulunan ortaklar için geçerli).