

## Retningslinjer for innhold

*Sist oppdatert: 5. februar 2024*

***Vi vet at våre reisende setter pris på anmeldelser og innhold som opprettes av andre reisende og våre samarbeidspartnere. Derfor er det viktig for oss og våre reisende at innholdet på nettstedet og i appen er sannferdig, nyttig og sikkert.***

Alt innhold som du og andre brukere sender inn eller bidrar med på andre måter, inkludert anmeldelser, bilder, kommentarer og annonser, må overholde disse retningslinjene. Derfor ber vi deg lese dem nøye. Disse retningslinjene er en del av våre overordnede regler og vilkår, inkludert bruksvilkårene og personvernerklæringen, med mer detaljert informasjon om vilkårene for lisensen du gir oss til å bruke alt innsendt innhold.

Disse retningslinjene oppdateres fra tid til annen, og den siste revisjonsdatoen vises øverst på denne siden.



## Oversikt

Vi forstår hvor viktige pålitelige anmeldelser er for våre reisende. Anmeldelser som du sender inn til nettstedet vårt, skal være sannferdige, inneholde relevant informasjon om din faktiske opplevelse og følge disse retningslinjene for innhold.

Vi modererer alle anmeldelser som sendes inn til oss, og gjør det som med rimelighet kan forventes for å kontrollere at kun de som har bestilt eller levert en reisetjeneste, for eksempel en flyreise, et opphold, en leiebil eller en aktivitet, kan legge inn en anmeldelse av sin opplevelse.

Vi publiserer og viser alle anmeldelser (både positive og negative) så lenge de overholder disse retningslinjene.

Alle anmeldelser som ikke er innsendt til og direkte verifisert av oss, er tydelig merket.

Noen ganger kan du gi tilbakemeldinger i sanntid. Det betyr at du kan gi en umiddelbar tilbakemelding om hotellet, flyreisen, leiebilen eller andre aktiviteter du har bestilt via nettstedet eller appen vår.

## Moderering av anmeldelser

Vi bruker automatiserte verktøy til å moderere anmeldelser fra reisende og identifisere innhold som ikke etterlever disse retningslinjene. I tilfeller der disse verktøyene finner mulige brudd, sendes innholdet til menneskelige moderatorer for manuell gjennomgang. Anmeldelser som er i strid med disse

retningslinjene, blir ikke publisert på nettstedet eller i appen. Hvis anmeldelser avvises av våre modereringsprosesser, informeres forfatteren om dette via e-post, eventuelt med en spesifikk begrunnelse. I noen tilfeller får forfatteren mulighet til å sende inn anmeldelsen på nytt for en ny vurdering.

## **Kvalifisering og fjerning av anmeldelser**

### ***Kvalifiseringskrav***

Alle anmeldelser som publiseres på nettstedet eller i appen, må oppfylle kvalifiseringskriteriene nedenfor. Vi kan avvise eller fjerne alle anmeldelser som ikke overholder disse kriteriene:

- Anmeldelser må sendes inn senest seks måneder etter oppholdet, biletten eller aktiviteten. Hvis du sender inn flere enn én anmeldelse av samme overnattingssted, bruker vi den nyeste.
- Du kan ikke anmelde et overnattingssted som du eier, administrerer eller er knyttet til på annen måte.
- Anmeldelsen må være relatert til en virkelig opplevelse. Du må kunne vise tilfredsstillende dokumentasjon hvis du blir bedt om det (for eksempel bevis på at du har bodd på overnattingsstedet du anmelder eller dokumentasjon på at du ikke kunne gjennomføre oppholdet på grunn av sen handling fra den andre parten).

### ***Fjerning av anmeldelser***

Vi kan avvise eller fjerne anmeldelser i følgende situasjoner:

- hvis anmeldelsen inneholder personopplysninger om en annen person, for eksempel personens fulle navn eller adresse
- hvis det kan bevises at anmeldelsen er falsk eller ble levert med bedragerisk hensikt
- hvis anmeldelsen er støtende, ulovlig eller inneholder forbudt innhold i henhold til disse retningslinjene

Vi fjerner ikke anmeldelser kun fordi de er negative. Vi fjerner ikke anmeldelser av overnattingssteder hvis en reisende har forsøkt å overnatte men ikke fikk tilbud om et rom, eller en gjest har avsluttet oppholdet tidligere enn den planlagte avreisedagen.

### ***Anmeldelser av reisetjenester***

## **Anmeldelse av overnattingssted**

Hvis du har bestilt et overnattingssted, sender vi deg en e-post eller et pushvarsel med en invitasjon til å anmelde oppholdet. Hvis du velger å sende inn en anmeldelse, vil hver utfylte del (f.eks. poengsummer for renhold eller service) løpende sendes til oss automatisk.

## *Insentiver*

Fra tid til annen kan vi tilby våre reisende insentiver for å fylle ut anmeldelser, for eksempel i form av en rabatt eller bonuspoengkupong som kan brukes på en fremtidig reise. Fordi det er så viktig for oss at brukeranmeldelsene er upartiske og sannferdige, tilbys disse insentivene uansett om du sender inn en negativ eller positiv anmeldelse.

## *Rangering*

Reisende kan gi en samlet poengsum for overnattingsstedet de anmelder, på en enkel skala fra 1 til 5 eller fra 1 til 10. Gjestevurderingen vi viser for overnattingsstedet beregnes ved at vi konverterer alle mottatte poengsummer til en poengsum mellom 1 og 10. Deretter blir alle de publiserte anmeldelsene summert og dividert på det totale antallet publiserte gjestevurderinger.

Reisende kan også gi delpoeng for spesifikke aspekter ved et overnattingssted eller opphold, for eksempel renhold, personale, frokost eller beliggenhet. Den totale poengsummen og disse delpoengene legges inn separat av de reisende, så de kan variere.

For å sikre at anmeldelsene er relevante og nyttige for de reisende, fjerner vi anmeldelser av overnattingssteder etter tre år (bortsett fra hvis overnattingsstedet har svært få anmeldelser).

## *Svar fra samarbeidspartnere*

Samarbeidspartnere kan svare på anmeldelser. Det gir samarbeidspartnere mulighet til å ta tak i eventuelle problemer og informere om eventuelle utbedrende tiltak eller forbedringer som er gjort på overnattingsstedet. Vi tilrettelegger ikke for direkte kontakt mellom anmeldere og samarbeidspartnere.

Hvis en samarbeidspartner virkelig mener at en anmeldelse ikke oppfyller kriteriene og kravene i disse retningslinjene, kan samarbeidspartneren sende oss en bestridelse av anmeldelsen via partnerverktøyene eller kontakte kundeservice. Vi kan også vurdere forespørsler fra samarbeidspartnere om å fjerne anmeldelser basert på eierskifte eller større renoveringsarbeid.

Vi deler ikke personlig identifiserbar informasjon om anmeldere eller deres transaksjoner med samarbeidspartnere.

## ***Vrbo***

For anmeldelser av ferieboliger som er innsendt inn via Vrbo-nettstedene eller -appen, har vår modereringsprosess noen spesifikke funksjoner. Vi bruker et «toveis anmeldelsessystem», der følgende gjelder:

- Når gjesten eller samarbeidspartneren sender inn en anmeldelse, har den andre parten 14 dager på seg til å sende inn en anmeldelse.
- Vi publiserer begge anmeldelsene (så lenge de etterlever våre

- retningslinjer for innhold) samtidig.
- Hvis den andre parten ikke har sendt inn en anmeldelse 14 dager fra den første anmeldelsen ble sendt inn, publiserer vi den innsendte anmeldelsen (og da kan det ikke sendes inn flere anmeldelser knyttet til dette oppholdet).

## **Anmeldelser av bilutleie**

Hvis du har bestilt en leiebil, sender vi deg en e-post eller et pushvarsel med en invitasjon til å anmelde bilutleien.

Vi spør reisende om de hadde en positiv eller negativ opplevelse med henting og kjøretøyet. Deretter oppretter vi en kumulativ poengsum basert på de positive/negative tilbakemeldingene på disse to punktene.

Reisende kan også gi en positiv eller negativ poengsum på spesifikke aspekter ved leieforholdet, for eksempel hentested, hentetidspunkt og bilens tilstand. Den totale poengsummen og disse delpoengene legges inn separat av de reisende, så de kan variere.

Vi viser vanligvis en total prosentandel med positive kundeanmeldelser for bilutleiebyråer, basert på bilutleie fra den aktuelle leverandøren. For å sikre at anmeldelsene er relevante og nyttige for de reisende, fjerner vi bilutleieanmeldelser etter 12 måneder.

## **Anmeldelse av lokale aktiviteter og severdigheter**

Hvis du har bestilt en aktivitet, sender vi deg en e-post eller et pushvarsel med en invitasjon til å anmelde opplevelsen din.

Samlede eller totale poengsummer for anmeldelser er et enkelt gjennomsnitt av alle relaterte sluttpoengsummer i publiserte anmeldelser.

## **Anmeldelser som ikke er verifisert**

Fra tid til annen kan vi også vise anmeldelser og poengsummer som ikke er sendt direkte til oss og ikke er verifisert av oss.

### *Vrbo*

Noen Vrbo-anmeldelser kommer fra reisende som har sendt anmeldelsen direkte til en av våre samarbeidspartnere utenfor vårt nettsted eller våre prosesser, eller den er sendt til Vrbo i tråd med en tidligere modereringsprosess. Disse vurderingene blir ikke verifisert med modereringsprosessene som beskrives i disse retningslinjene. Vi kan fortsatt vise disse anmeldelsene, men for å kvalifisere for publisering må anmeldelsene enten være:

- fra en samarbeidspartner som er forpliktet til kun å sende oss verifiserte anmeldelser som overholder våre retningslinjer for innhold
- sendt til Vrbo i samsvar med vår tidligere modereringsprosess som

krevde en gyldig bestillingskode fra en bestilling foretatt hos en av våre samarbeidspartnere

Disse typene Vrbo-anmeldelser er tydelig merket i vår visning av anmeldelser.

#### *Aktivitetsanmeldelser fra Viator og Get Your Guide*

I tillegg til våre verifiserte aktivitetsanmeldelser viser vi noen aktivitetsanmeldelser som er innhentet i samarbeid med de kjente reisenettstedene Viator og Get Your Guide. Selv om vi ikke verifiserer anmeldelser fra Viator og Get Your Guide, må de overholde våre retningslinjer for innhold for å kunne publiseres på nettstedet eller i appen vår.

Disse anmeldelsene er tydelig merket med at de kommer fra Viator eller Get Your Guide i vår visning av anmeldelser.

#### *Anmeldelser fra andre reisenettsteder*

Enkelte overnattingssteder har ennå ikke fått noen anmeldelser fra våre reisende som har bestilt via vårt nettsted eller vår app, for eksempel overnattingssteder som er nye på nettstedet vårt. For disse overnattingsstedene viser vi en gjennomsnittlig poengsum basert på anmeldelser fra andre velkjente tredjeparts reisenettsteder, men bare inntil de får en anmeldelse på vårt nettsted. Vi viser ikke noe skriftlig innhold fra anmeldelsene fra disse andre nettstedene.

Vi kan ikke verifisere anmeldelser fra andre nettsteder for å kontrollere at de overholder våre kriterier for anmeldelser, men disse anmeldelsene er importert fra anerkjente tredjeparts reisenettsteder. Hvis poengsummen i en anmeldelse er angitt på en skala fra 1 til 5, kan vi doble den, slik at den samsvarer med skalaen på våre nettsteder.

Alle poengsummer som er importert fra tredjeparters reisenettsteder, er tydelig merket med det i vår visning av anmeldelser.

### ***Generelle retningslinjer for innhold***

## **Forbudt innhold**

Vi tillater ikke innhold som er villedende, skadelig eller støtende på nettstedet eller i appene våre. Innhold du sender inn for publisering, kan ikke inneholde følgende:

- innhold som ikke er direkte relatert til formålet (for eksempel skal annonser kun omhandle det aktuelle overnattingsstedet, de skal ikke videresende brukere til tredjeparters nettsteder og profilbeskrivelsen din skal kun være relatert til deg)
- reklame til andre brukere (for eksempel oppfordringer om å bestille alternative overnattingssteder)

- ulovlige uttalelser (inkludert ærekrenkende innhold) eller annet innhold som du ikke har lovfestet rett til å publisere
- banning eller annet støtende innhold (for eksempel innhold som er pornografisk, obscønt, blasfemisk, ulovlig, støtende, fornærmende, diskriminerende, anstøtelig, truende, voldsfremmende eller skadelig, viser nakenhet eller seksuell aktivitet eller av andre grunner ikke er «familievennlig»)
- bilder av eller informasjon om barn eller noen tredjepart uten deres (eller deres foreldres eller foresattes dersom det gjelder et barn under 18 år) samtykke
- personopplysninger som for eksempel telefonnumre, kredittkortopplysninger, fysiske adresser, e-postadresser eller annen informasjon som kan knyttes til en bestemt person
- priser, prisområder eller annen prisinformasjon i anmeldelser
- HTML-tagger, nettadresser eller #hashtagger
- sitert materiale fra nettsteder, bøker, magasiner, aviser eller andre kilder
- innhold som er ulovlig eller krenker en annen persons opphavsrett, varemerke eller andre immaterielle rettigheter eller eiendomsrettigheter

Merk at vi alltid og etter eget skjønn forbeholder oss retten til å bestemme om innholdet er hensiktsmessig. Vi kan velge å ikke publisere eller fjerne innhold som ikke overholder kravene som er angitt i disse retningslinjene (eller som vi uansett grunn anser som upassende).

## **Veiledning i opprettelse av innhold**

Nedenfor finner du noen nyttige tips du bør tenke på når du oppretter og sender inn innhold.

- Fokuser på opplevelsen. Vær ærlig, informativ, unik og detaljert.
- Bruk korrekt grammatikk, stavekontroll og sunn fornuft.
- Bruk ikke anmeldelser og kommentarer på anmeldelser til å be om hjelp eller klage på oss eller vår service. Besøk heller vår kundeserviceside for å få hjelp.
- Ikke bruk plagiert innhold eller andres opplevelser. Du må ikke kopiere innhold fra andre nettsteder med anmeldelser eller andre reisekilder.

## **Retningslinjer for innsending av bilder**

Det er noen tekniske aspekter du bør tenke på når du sender inn bilder:

- Bildene må ha et av disse formatene: BMP, PNG, GIF eller JPEG.
- Filstørrelsen må være 5 MB eller mindre.
- Bilder må være minst 60 piksler i høyden.
- Bilder må være minst 60 piksler i bredden.
- Vi godtar ingen logoer, titler, merkevarer, reklamemateriell eller annet innhold ment for kommersielle formål.



### Innhold på våre nettsted

Samarbeidspartnerne våre har ansvar å kontrollere at informasjonen om overnattingsstedet, leiebilen eller aktiviteten som vises, alltid er komplett, presis og oppdatert. Hvis vi blir klar over at en partner har oppgitt unøyaktig, ufullstendig eller utdatert informasjon, kan vi be dem korrigere informasjonen. Hvis partneren ikke gjør dette, kan vi stanse vår formidling av våre tjenester til dem inntil informasjonen har blitt korrigert.

### Slik rapporterer du innhold på nettstedene våre

Vi jobber hardt for å sikre at innholdet på nettstedene våre er autentisk og passende, og setter derfor stor pris på alle tilbakemeldinger fra deg.

Hvis du mener at innhold som er lagt ut på nettstedene våre, kan være ulovlig eller i strid med disse retningslinjene, kan du rapportere innholdet ved å bruke knappen «Rapporter denne annonsen» nederst på sidene med annonseopplysninger på nettstedene eller i appen vår. Du kan også rapportere innhold ved å sende en e-post til [legal@vrbo.com](mailto:legal@vrbo.com), [eunotifications@expedia.com](mailto:eunotifications@expedia.com) eller [eu-notifications@hotels.com](mailto:eu-notifications@hotels.com), avhengig av på hvilket nettsted eller i hvilken app innholdet ble vist.

Oppgi følgende informasjon i all korrespondanse med oss:

- navn og e-postadresse
- de spesifikke nettstedene til de aktuelle annonsene, for å hjelpe oss med å identifisere innholdet
- en detaljert forklaring på hvorfor du mener at innholdet kan være ulovlig
- en erklæring der du bekrefter at du har oppgitt korrekt og fullstendig informasjon

Eksempler på ulovlig innhold kan være brudd på opphavsretten, svindel, ulovlig nettreklame, ulovlige ferieboligannonser, ulovlige hatytringer, ulovlig diskriminerende innhold osv.

### Hva skjer videre?

Du vil få tilsendt en bekreftelse på at rapporten er mottatt. Teamet vårt vil deretter gjennomgå informasjonen du har sendt inn. Du blir kontaktet når vi har bestemt oss for hva som skjer videre. Tiden det tar å gå gjennom henvendelsen kan variere fra sak til sak, men vi forsøker å komme tilbake til deg så snart som mulig.

Vi sender vår beslutning til deg skriftlig per e-post. Hvis du vil klage på beslutningen, kan du svare på e-posten, så vil teamet vårt gjennomgå klagen din (du finner mer informasjon om dette nedenfor, under «Slik klager du»).

Hvis vi mener at det rapporterte innholdet ikke overholder disse retningslinjene og/eller den gjeldende lovgivningen, blir innholdet fjernet fra nettstedene våre og appen vår, og i de fleste tilfeller blir tredjeparten som er ansvarlig for innholdet, varslet.

## **Hvilke verktøy bruker vi til å moderere innhold?**

Teamet vårt gjennomgår alle henvendelser som rapporteres til oss via knappen «Rapporter denne annonsen» og/eller via e-postadressene som er angitt over. Vi bruker for eksempel også automatiserte verktøy til å finne nøkkelord som hjelper oss med å identifisere søppelpost samt visse typer ulovlig innhold.

## **Sertifiserte varslere**

«Sertifisert varslere» er en status som tildeles (av et offentlig organ for koordinering av digitale tjenester) til spesielt utpekte organer som har særlig ekspertise og kompetanse innen håndtering av ulovlig innhold. Vi er forpliktet til å hjelpe myndigheter regionalt, nasjonalt og i EU, som har fått tildelt statusen «sertifisert varslere» som angitt i forordningen om digitale tjenester. Vi prioriterer gjennomgangen av varslere som er innsendt av sertifiserte varslere.

## **Begrensninger (inkludert suspensjon av tjenester)**

Alle som gjentatte ganger bryter våre retningslinjer for innhold og/eller gjeldende lovgivning, kan bli gjenstand for ulike tiltak, for eksempel stans i utbetalinger, suspensjon av tjenester og/eller suspensjon av kontoer. Vi avgjør i hvert enkelt tilfelle hvilke tiltak som skal iverksettes, og den aktuelle parten informeres om hva vi kommer frem til.

Overtredelser som kan føre til utestenging, omfatter, men er ikke begrenset til:

- bestilling hos reisekonsulent
- fremtvungne gjesteanmeldelser
- innsending av falske anmeldelser
- dårlig annonsekvalitet
- en samarbeidspartners unnlatelse i å oppgi nøyaktig eller fullstendig informasjon som lovgivningen krever (og/eller manglende korrigering av unøyaktig, ufullstendig eller utdatert informasjon når vi ber om det)

Under en utestengelse kan ikke reisende foreta nye bestillinger eller sende inn anmeldelser, og samarbeidspartnere kan ikke motta nye bestillinger, ettersom annonsene deres enten skjules eller vises som utilgjengelige for bestilling på grunn av situasjonen som førte til utestengelsen.

Vi avgjør i hvert enkelt tilfelle om det forventes at samarbeidspartneren opprettholder gjeldende og kommende bestillinger under utestengelsen. Vi forbeholder oss retten til å kansellere og flytte kommende bestillinger når de kan utgjøre en helse- eller sikkerhetsrisiko for de reisende. En samarbeidspartners tilgang til sin konto eller sine annonsedata begrenses ikke under eller etter en utestengelse, med mindre utestengelsen skyldes svindel

eller et annet alvorlig økonomisk eller sikkerhetsmessig brudd.

Utestengelsens varighet fastsettes basert på tiden det tar før kontoen eller annonsen igjen oppfyller kravene, før det fremlegges en rimelig plan for oppnåelse av overholdelse eller før en klage tas til følge. Så snart det foreligger en forbedringsplan (eller det bevises at problemet er løst), kan parten kontakte oss for å dele denne informasjonen og be om at kontoen eller annonsen gjenaktiveres.

Gjenaktivering vurderes i hvert enkelt tilfelle, og resultatet av vurderingen formidles skriftlig.

## **Oppsigelse**

Vi kan si opp en konto eller annonse hvis den har blitt utestengt flere ganger under disse retningslinjene. Vi kan også si opp en konto av grunner som inkluderer, men ikke er begrenset til:

- innhold som kompromitterer sikkerheten til reisende og/eller ansatte
- når kun en utestenging ikke vil redusere risikoen knyttet til brukerens atferd
- kontraktsbrudd
- svindel.

## **Slik klager du**

Hvis parten som sendte inn varselet, eller som ble pålagt en begrensning, er uenig i vår avgjørelse, kan vedkommende vanligvis sende inn en klage. Vi vil da gjennomgå klagen og avgjøre om vedtaket skal omgjøres. I så fall vil det aktuelle innholdet bli gjenopprettet på nettstedene våre og i appen vår.

En utestengelse eller oppsigelse av en annonse eller konto kan også ankes ved å ta direkte kontakt med oss og fremlegge bevis som bestrider funnet som førte til beslutningen. Når vi vurderer klager, tar vi hensyn til alle omstendigheter, inkludert eventuelle tilleggsopplysninger parten kommer med.

Hvis en tilsynsmyndighet undersøker innhold som er gjenstand for en klage, vil vår vurdering settes på vent inntil myndighetens undersøkelse er fullført.

## **Utenrettslig tvisteløsning**

Hvis du vil bestride en avgjørelse vi har tatt angående ulovlig innhold (inkludert etter at du har sendt inn en klage), kan du velge et utenrettslig tvisteløsningsorgan for å få hjelp til å løse tvisten. Avgjørelser fra utenrettslige tvisteløsningsorganer er ikke bindende for deg eller oss.

## **Tiltak mot misbruk**

Vi vil etter hvert slutte å behandle varsler og/eller klager fra personer som gjentatte ganger sender inn ubegrunnede varsler eller klager, i en periode på

seks måneder.

Vi vurderer hvert enkelt tilfelle av misbruk fra sak til sak, men i denne vurderingen vil vi ta hensyn til alle de relevante opplysningene og omstendighetene som fremgår av informasjon vi har tilgang til. Dette kan omfatte, men er ikke begrenset til, antall ubegrunnede varsler og/eller klager som er sendt inn i løpet av en bestemt periode, og hvor alvorlig misbruket er.

Hvis vi fastslår at misbruk har funnet sted, sender vi et varsel til den aktuelle personen før noen tiltak iverksettes.