

Reviewbeleid van VakantieVeilingen.nl

Inleiding

VakantieVeilingen.nl streeft naar transparantie, betrouwbaarheid en klanttevredenheid. We vinden het belangrijk dat onze gebruikers eerlijke en oprechte ervaringen kunnen delen over producten, uitjes, vakanties en diensten die zij via ons platform hebben gewonnen of gekocht. Reviews geven anderen waardevolle inzichten en helpen onze aanbieders om hun dienstverlening te verbeteren.

Om een veilige en eerlijke reviewomgeving te garanderen, hanteren wij het onderstaande reviewbeleid. We vragen iedereen die een review wil plaatsen om dit beleid zorgvuldig door te nemen.

1. Wie kan een review schrijven?

Om de betrouwbaarheid van reviews te waarborgen, mogen **alleen klanten die daadwerkelijk een aankoop hebben gedaan** via VakantieVeilingen.nl een review plaatsen. Dit betekent:

- Je moet een bevestigde transactie hebben afgerond (bijv. een veiling hebben gewonnen of een product hebben gekocht).
- De review moet betrekking hebben op de specifieke ervaring die via VakantieVeilingen.nl is verkregen.
- Je kunt slechts **één review per aankoop** plaatsen.

2. Doel en gebruik van reviews

Reviews zijn bedoeld om:

- Andere gebruikers te helpen bij het nemen van een geïnformeerde beslissing.
- Aanbieders inzicht te geven in wat goed gaat en waar verbetering mogelijk is.
- VakantieVeilingen.nl te helpen om de kwaliteit van het aanbod te bewaken.

Wij behouden ons het recht voor om de inhoud van reviews te analyseren en te gebruiken voor kwaliteitscontrole, dienstverlening en productontwikkeling.

3. Richtlijnen voor het schrijven van een review

Om een positieve bijdrage te leveren aan ons platform, vragen we je om de volgende richtlijnen te respecteren bij het schrijven van een review:

Wel toegestaan:

- Eerlijk en respectvol je ervaring beschrijven
- Concrete voorbeelden geven (bijv. "het personeel was vriendelijk", "de kamer was schoon", "de levering was snel")
- Feedback geven over prijs-kwaliteitverhouding
- Zowel positieve als negatieve ervaringen delen

Niet toegestaan:

- Beledigende, discriminerende, racistische of seksistische taal
- Persoonsgegevens vermelden van medewerkers of andere klanten
- Promotionele of commerciële inhoud plaatsen (bijv. links naar andere websites)
- Beschrijvingen die niets met de dienst of aankoop te maken hebben
- Valse of verzonnen ervaringen plaatsen

4. Beoordelingssysteem

Bij het schrijven van een review geef je een beoordeling in de vorm van:

- **Sterren (1 t/m 5):** waarbij 1 ster zeer ontevreden en 5 sterren zeer tevreden betekent.
- **Vrije tekst:** waarin je jouw ervaring toelicht.

Gemiddelde scores worden automatisch berekend en zijn zichtbaar bij het aanbod.

5. Moderatie en controle

Om misbruik te voorkomen en een veilige omgeving te behouden, worden alle reviews gecontroleerd via:

Automatische controle:

- Taalgebruik (vloeken, haatdragende taal)
- Dubbele of herhaalde inhoud
- Spamdetectie

Handmatige controle:

- Indien de review niet door de automatische controle komt
- Bij twijfel of melding door andere gebruikers
- Als de inhoud ongepast, beledigend of irrelevant lijkt

VakantieVeilingen.nl behoudt zich het recht voor om reviews te weigeren of te verbergen als deze in strijd zijn met dit beleid of met wet- en regelgeving.

6. Reageren op reviews

Voor aanbieders:

- Aanbieders krijgen de mogelijkheid om op reviews te reageren via de klantenservice van VakantieVeilingen.nl

Voor klanten:

- Heb je een klacht? Dan raden we aan om eerst contact op te nemen met onze klantenservice.

7. Bewaartermijn en zichtbaarheid

- Reviews blijven zichtbaar zolang het bijbehorende aanbod actief is of maximaal 24 maanden na plaatsing.
- Indien het aanbod wordt verwijderd of (permanent) offline gaat, kan de review(s) ook worden verwijderd van de site.

8. Misbruik melden

Gebruikers kunnen ongepaste of onjuiste reviews melden via de klantenservice van VakantieVeilingen. Wij nemen meldingen serieus en behandelen deze binnen **5 werkdagen**.

9. Transparantie en betrouwbaarheid

- We vermelden of een review afkomstig is van een **geverifieerde koper**.
- Reviews worden niet tegen betaling geplaatst of beïnvloed.
- We publiceren zowel positieve als negatieve reviews, mits ze voldoen aan dit beleid.

10. Wijzigingen in dit beleid

VakantieVeilingen.nl behoudt zich het recht voor om dit reviewbeleid op elk moment te wijzigen. Eventuele wijzigingen worden op de website gepubliceerd en treden direct in werking.

11. Toepassing van reviews per veiling

VakantieVeilingen behoudt zich het recht voor om per individuele veiling te bepalen of de mogelijkheid tot het plaatsen van een review wordt aangeboden. Dit betekent dat:

- Niet elke veiling automatisch wordt voorzien van een reviewmogelijkheid.
- De beslissing om wel of geen reviews toe te staan, kan worden gebaseerd op het type aanbod, de aard van de dienst of het product, of andere redactionele of operationele overwegingen.

Geen reviews bij fysieke producten

In beginsel verzamelt VakantieVeilingen geen reviews voor fysieke producten, zoals voornamelijk aangeboden binnen de categorie 'Producten'. De focus van ons reviewbeleid ligt op het delen van ervaringen met diensten, uitjes, reizen en belevenissen, waar klantbeleving een belangrijke rol speelt.

Vragen?

Heb je vragen over dit beleid of over een specifieke review? Neem dan contact op met onze **klantenservice** via klantenservice@vakantieveilingen.nl of gebruik het contactformulier op de website.