



TRANSPARENZBERICHT

Gemäß Art. 15, 24, 42 Digital Services Act

17. Februar bis 31. Dezember 2024

Einführung

In Übereinstimmung mit den Anforderungen des *Digital Services Act* (kurz: DSA) sowie unseren eigenen Standards veröffentlichen wir diesen Transparenzbericht. Der Bericht spiegelt wider, wie wir die Anforderungen des DSA umsetzen, welche Grundsätze unsere Bemühungen zur Moderation von Inhalten leiten und welche Schritte wir unternehmen, um unsere Nutzer, unsere Gemeinschaft und die Integrität unserer Dienste zu schützen. Die dazugehörigen Daten veröffentlichen wir in einem maschinenlesbaren Format.

Über Kleinanzeigen

Kleinanzeigen ist der führende Online-Kleinanzeigenmarkt in Deutschland. In zahlreichen Kategorien sind durchschnittlich mehr als 55 Millionen Anzeigen verfügbar – von Kinderbedarf über Elektronik bis hin zu Immobilien. Mit monatlich mehr als 35 Millionen Nutzerinnen und Nutzern zählt Kleinanzeigen hierzulande zu den reichweitenstärksten Web-Angeboten. Auf Kleinanzeigen wird überwiegend secondhand gehandelt. Damit leisten Nutzerinnen und Nutzer einen aktiven Beitrag für mehr Nachhaltigkeit. Unternehmen bietet Kleinanzeigen die Möglichkeit, ihre Leistungen einfach online zu präsentieren. Kleinanzeigen gehört seit Juni 2021 zu Adevinta.

Adevinta ist eine führende Online-Kleinanzeigen-Gruppe und setzt sich für nachhaltigen Handel in ganz Europa und darüber hinaus ein. Mit digitalen Marktplätzen in vielen Ländern umfasst unser Portfolio Konsumgüter, Mobilität, Immobilien, Ferienvermietungen und Jobs. Zusammen ziehen unsere Marktplätze jeden Monat mehr als 120 Millionen Nutzerinnen und Nutzer und über eine Million Unternehmen an.

Adevinta verpflichtet sich, auf allen seinen Plattformen die höchsten Standards in Bezug auf Transparenz, Sicherheit und Verantwortung einzuhalten. Die Veröffentlichung dieses Transparenzberichts erfolgt daher auch im Einklang mit unserem Selbstverständnis.

Was dieser Transparenzbericht abdeckt

Dieser Transparenzbericht bietet Einblicke in die Prozesse und Verfahren, die uns dabei helfen, eine sichere Umgebung für unsere Nutzerinnen und Nutzer zu gewährleisten. Er zeigt gleichzeitig, wie wir unseren rechtlichen und ethischen Verpflichtungen nachkommen. Insbesondere enthält er Informationen über:

Anordnungen von Behörden

- Die Anzahl der Anordnungen, die von Behörden der EU-Mitgliedstaaten eingegangen sind, um gegen illegale Inhalte vorzugehen.
- Eine Aufschlüsselung der Anordnungen nach der Art der illegalen Inhalte und dem Mitgliedstaat, der die Anfrage gestellt hat.
- Die Zeit, die benötigt wurde, um die ausstellende Behörde (oder eine anderweitig bestimmte Behörde) über den Eingang der Anordnung zu informieren und ihr nachzukommen (bspw. durch Entfernen oder Blockieren des Inhalts).

Nutzermeldungen über illegale Inhalte

- Die Gesamtzahl der eingegangenen Meldungen, einschließlich der Meldungen von vertrauenswürdigen Hinweisgebern.
- Die verschiedenen Arten von mutmaßlich illegalen Inhalten, die gemeldet wurden.
- Die daraufhin ergriffenen Maßnahmen (bspw. das Entfernen von Inhalten und/oder die Sperrung von Konten), wobei zwischen Maßnahmen, die im Rahmen gesetzlicher Verpflichtungen ergriffen wurden, und Maßnahmen, die gemäß unserer eigenen Nutzungsbedingungen ergriffen wurden, unterschieden wird.
- Wie viele Meldungen automatisiert bearbeitet wurden und wie lange es durchschnittlich gedauert hat, eine Entscheidung zu treffen bzw. Maßnahmen zu ergreifen.

Die Moderation von Inhalten auf eigene Initiative

- Wie die Plattform Inhalte auf eigene Initiative moderiert, einschließlich aller automatisierten Tools.
- Welche Schulungen oder Unterstützung für Moderatorinnen und Moderatoren angeboten werden.
- Anzahl und Art der Maßnahmen, die sich auf die Sichtbarkeit, Verfügbarkeit oder Zugänglichkeit von Informationen auswirken, die von Nutzerinnen und Nutzern veröffentlicht wurden, sowie alle damit verbundenen Serviceeinschränkungen.
- Eine Aufschlüsselung dieser Maßnahmen nach Art des illegalen Inhalts oder Verstoßes gegen unsere Nutzungsbedingungen, der Erkennungsmethode und der Art der angewandten Einschränkung.

Beschwerden und Ergebnisse

- Anzahl der Beschwerden, die die Plattform über unsere internen Beschwerdemanagementsysteme erhalten hat.
- Die Gründe für diese Beschwerden, die getroffenen Entscheidungen (ob die Entfernung von Inhalten bestätigt oder rückgängig gemacht wurde) und wie lange es gedauert hat, bis diese Entscheidungen getroffen wurden.
- Die Anzahl der Fälle, in denen die ursprüngliche Entscheidung nach der Überprüfung geändert wurde.

Verwendung automatisierter Mittel

Dieser Abschnitt enthält eine Übersicht über den Einsatz automatisierter Tools, ihre Genauigkeit und Fehlerquoten sowie die spezifischen Zwecke, denen sie dienen. Der Transparenzbericht beschreibt auch die bestehenden Schutzmaßnahmen, die einen verantwortungsvollen Einsatz automatisierter Mittel gewährleisten, sowie die übergreifende Governance-Struktur von Kleinanzeigen für die Moderation von Inhalten, in der die Qualifikationen,

Schulungen und Unterstützung für unsere für die Überprüfung von Inhalten zuständigen Teams festgelegt sind.

Unsere Maßnahmen zum Schutz der Nutzer

Klare Richtlinien und Nutzungsbedingungen

Kleinanzeigen hält sich an strenge Nutzungsbedingungen und Richtlinien, die akzeptables Verhalten definieren und illegale oder schädliche Aktivitäten verbieten, um unsere Nutzerinnen und Nutzer zu schützen. Diese Richtlinien werden regelmäßig überprüft und aktualisiert, um sie an sich ändernde Vorschriften, neu auftretende Risiken und das Feedback unserer Nutzerinnen und Nutzer sowie anderer Stellen anzupassen.

Proaktive und reaktive Moderationswerkzeuge

- Proaktive Maßnahmen: Kleinanzeigen setzt automatisierte Tools, manuelle Überprüfungen und Hybridsysteme ein, um Inhalte, die gegen unsere Richtlinien verstoßen, zu identifizieren und zu entfernen oder anderweitig zu moderieren. Diese Systeme lernen und verbessern sich kontinuierlich, um neu auftretende Missbrauchsmuster zu erkennen.
- Reaktive Maßnahmen: Kleinanzeigen setzt darüber hinaus auch auf Hinweise von Nutzerinnen und Nutzern, um potenzielle Richtlinienverstöße zu erkennen. Moderatorinnen und Moderatoren überprüfen diese gemeldeten Inhalte zeitnah und stellen sicher, dass wir diese konsequent und fair bearbeiten.

Befähigung und Sensibilisierung der Nutzer

- Wir ermutigen unsere Nutzerinnen und Nutzer, sich mit unseren Richtlinien vertraut zu machen und eine aktive Rolle bei der Aufrechterhaltung einer respektvollen und rechtmäßigen Umgebung auf unseren Plattformen zu übernehmen.

- Dazu bieten wir klare Meldekanäle, über die Nutzerinnen und Nutzer Inhalte melden, Überprüfungen anfordern oder gegen Entscheidungen Einspruch einlegen können.

Zusammenarbeit mit Interessengruppen

In Übereinstimmung mit den geltenden Vorschriften arbeiten wir zudem mit Strafverfolgungsbehörden und anderen relevanten Behörden zusammen, um gegen schwerwiegende Verstöße vorzugehen.

Wir arbeiten darüber hinaus auch mit Verbänden und anderen Partnern zusammen. Im Rahmen dieser Zusammenarbeit tauschen wir uns zu neuen Risiken, bewährten Verfahren sowie über Verbesserungsmöglichkeiten aus.