



TRANSPARENZBERICHT

Gemäß Art. 15, 24, 42 Digital Services Act (DSA)

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 mobile.de

mobile.de ist Deutschlands größter Fahrzeugmarkt mit rund 1,4 Millionen inserierten Pkw, Nutzfahrzeugen, Motorrädern und E-Bikes. Sowohl Privatkunden als auch mehr als 40.000 registrierte Fahrzeughändler nutzen die Plattform und profitieren dabei von 108 Millionen Visits pro Monat (Quelle: mobile.de Google Analytics Tracking, Ø Monat Januar bis Dezember 2023). Als „One-Stop-Shop“ umfasst das Angebot von mobile.de neben dem An- und Verkauf auch Finanzierungs- und Leasinglösungen.

Das 1996 gegründete Unternehmen ist ebenso wie kleinanzeigen.de ein Tochterunternehmen von Adevinta, einem weltweit führenden Anbieter für Online-Kleinanzeigenportale.

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 Governance-Struktur von mobile.de 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

Mobile.de 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: mobile.de 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: mobile.de 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.