

TRANSPARENZBERICHT

Gemäß Artikel 15, 24 Digital Services Act

Berichtszeitraum: 01.07.2024 bis 31.12.2024

Einführung

Im Rahmen des einheitlichen europäischen Rechtsrahmens für digitale Dienste stellt die Verordnung (EU) 2022/2065 - der Digital Services Act - verbindliche Anforderungen an Anbieter von Vermittlungsdiensten, insbesondere hinsichtlich Transparenz, Rechenschaftspflicht und Nutzer- sowie Grundrechtsschutz.

AutoScout24 begrüßt die Zielsetzung des Digital Services Act, das Vertrauen von Verbrauchern und Verbraucherinnen sowie Unternehmen in digitale Plattformen innerhalb der Europäischen Union zu stärken und gleichzeitig ein sicheres und gerechtes Online-Umfeld zu schaffen. In Umsetzung der gesetzlichen Verpflichtungen aus Artikel 15 Digital Services Act sowie im Einklang mit unseren unternehmenseigenen Compliance- und Governance-Standards legen wir hiermit unseren Transparenzbericht für den Berichtszeitraum 01.07.2024 bis 31.12.2024 vor.

Der Bericht dokumentiert die operativen und technischen Maßnahmen zur Erfüllung der Vorgaben des Digital Services Act, insbesondere im Bereich der Inhalte-Moderation sowie der Zusammenarbeit mit zuständigen Behörden. Er erläutert zudem die Prinzipien, nach denen AutoScout24 Inhalte bewertet und entfernt, sowie die Schutzmechanismen zur Wahrung der Integrität des Dienstes und zur Stärkung der Nutzerrechte.

Der Transparenzbericht wird im Sinne des Artikels 15 Digital Services Act regelmäßig, mindestens jedoch einmal jährlich, aktualisiert und öffentlich zugänglich gemacht.

Sämtliche im Bericht aufgeführten Informationen werden zusätzlich in einem maschinenlesbaren Format gemäß den Anforderungen des Artikels 15 Digital Services Act bereitgestellt.

Kontaktadresse für Anliegen zum Digital Services Act: legal@autoscout24.com

Über AutoScout24

AutoScout24 ist mit über 2 Millionen Fahrzeug-Inseraten, rund 30 Millionen Nutzern pro Monat und mehr als 43.000 Händlerpartnern europaweit der größte Online-Automarkt. Neben Deutschland ist die AutoScout24 Gruppe auch in den europäischen Kernmärkten Belgien, Luxemburg, Niederlande, Italien, Frankreich, Österreich, Norwegen, Dänemark, Polen und Schweden vertreten. Mit AutoScout24 smyle ermöglicht der Marktplatz seinen Nutzerinnen und Nutzern den vollständigen Online-Kauf von Fahrzeugen – kostenlos und ready-to-drive direkt vor die Haustür geliefert. Seit 2020 ist auch der Leasing-Spezialist LeasingMarkt.de und seit 2022 die B2B-Auktionsplattform AutoProff Teil der AutoScout24 Gruppe. Zusammen treiben die Marktplätze die Digitalisierung des europäischen Autohandels maßgeblich voran.

Inhalt des Transparenzberichts

Dieser Transparenzbericht informiert über die Maßnahmen und Prozesse, die AutoScout24 zur Gewährleistung einer sicheren Umgebung für die Nutzer implementiert. Darüber hinaus bietet er Einblick in die Einhaltung unserer rechtlichen und ethischen Verpflichtungen. Es sind insbesondere folgende Informationen enthalten:

1. Moderation von Inhalten

(a) Melde- und Abhilfeverfahren

AutoScout24 betreibt ein Meldeverfahren gemäß Artikel 16 Digital Services Act, über das Nutzer und Dritte rechtswidrige oder gegen Plattformrichtlinien verstoßende Inhalte melden können.

Jede Meldung wird durch ein spezialisiertes Content Moderation Team bewertet. Entscheidungen werden dem meldenden Nutzer begründet mitgeteilt.

Aufgeführt sind:

- Die gesamte Zahl der eingegangenen Nutzermeldungen, inklusive der Meldungen von vertrauenswürdigen Hinweisgebern;
- Die verschiedenen Arten mutmaßlich rechtswidriger Inhalte, die gemeldet wurden;
- Die daraufhin ergriffenen Maßnahmen (z. B. Entfernung von Inhalten und/oder Sperrung von Konten), wobei zwischen Maßnahmen im Rahmen gesetzlicher Verpflichtungen und Maßnahmen im Rahmen unserer eigenen Nutzungsbedingungen unterschieden wird;
- Die Anzahl der automatisch verarbeiteten Berichte und die durchschnittliche Dauer, die zum Treffen einer Entscheidung oder zum Ergreifen von Maßnahmen benötigt wurde.

Eingegangene Meldungen (konsolidiert) im Berichtszeitraum: 202

Kategorie	Anzahl Meldungen	Durchschnittliche Bearbeitungszeit
Betrugsverdacht und Phishing	202	18 Stunden

(b) Proaktive automatisierte Inhaltserkennung

Zur Sicherstellung der Integrität und Sicherheit der Plattform setzt AutoScout24 spezialisierte automatisierte Systeme ein, die auf Basis technischer Erkennungsverfahren potenziell rechtswidrige oder betrügerische Inhalte identifizieren und vorbeugende Maßnahmen ermöglichen. Die eingesetzten Technologien dienen insbesondere der Früherkennung, Bewertung und Eindämmung von Missbrauch und systematischen Manipulationsversuchen. Dieser Berichtsteil bietet einen Überblick über die Funktionsweise, den Anwendungsbereich sowie die Zielsetzung dieser automatisierten Systeme. Darüber hinaus wird auf deren Genauigkeit, die durchschnittlichen Fehlerraten sowie auf die Vorkehrungen zur Minimierung unbeabsichtigter Eingriffe in legitime Inhalte eingegangen.

Zu den zentralen Instrumenten zählen unter anderem:

- Textmuster-Analyse zur Identifikation von Fake-Angeboten
- Preisplausibilitätsanalyse durch maschinelles Lernen
- Geo-Blocking und IP-Screening für gesperrte Regionen

Automatisch entfernte Inhalte (konsolidiert) im Berichtszeitraum: 4.003

Kategorie	Anzahl der entfernten Inhalte
Minderwertige Qualität der Anzeigen – automatische Erkennung	3154
Minderwertige Qualität der Anzeigen – manuelle Prüfung	589
Spam/Phishing	260

2. Nutzerbeschwerden und Rechtsbehelfe

Nutzer und Nutzerinnen, deren Inhalte entfernt oder deren Konten gesperrt wurden, haben gemäß Artikel 20 Digital Services Act Zugang zu einem internen, kostenfreien Beschwerdeverfahren. Die Bearbeitung dieser Beschwerden erfolgt unter Einbindung qualifizierter Fachabteilungen. Sämtliche Entscheidungen im Rahmen dieses Verfahrens werden nachvollziehbar dokumentiert und den betroffenen Nutzern und Nutzerinnen in begründeter Form mitgeteilt.

AutoScout24 gewährleistet bei der Bearbeitung von Beschwerden ein faires, transparentes und diskriminierungsfreies Verfahren im Einklang mit den Vorgaben des Digital Services Act.

Im Rahmen dieses Transparenzberichts werden folgende Informationen dargelegt:

- Gesamtzahl der im Berichtszeitraum über das interne Beschwerdesystem eingegangenen Beschwerden;
- Kategorisierung der Beschwerdegründe, die jeweils getroffenen Entscheidungen (z.B. Bestätigung oder Aufhebung der Maßnahme) sowie die durchschnittliche Dauer der Entscheidungsfindung;
- Anzahl der Fälle, in denen die ursprüngliche Entscheidung nach erneuter Prüfung revidiert und zugunsten der betroffenen Nutzerin bzw. des betroffenen Nutzers geändert wurde.

Gesamtzahl der eingegangenen Beschwerden (konsolidiert) im Berichtszeitraum: 948

Beschwerdethemen	Anzahl	Durchschnittliche Bearbeitungszeit
Beschwerden allgemein	473	101 Stunden
Bewertung beanstandet	327	223 Stunden
Preisfestsetzung	106	30 Stunden
Rechnungserklärung	42	63 Stunden

3. Kooperation mit öffentlichen Stellen

(a) Entfernungersuchen durch Behörden

In diesem Abschnitt wird die Zusammenarbeit mit zuständigen Behörden der EU-Mitgliedstaaten im Hinblick auf Entfernungersuchen durch Behörden dargestellt.

Aufgeführt sind:

- Gesamtzahl der im Berichtszeitraum eingegangenen behördlichen Anordnungen, die sich auf die Entfernung oder Sperrung rechtswidriger Inhalte auf der AutoScout24-Plattform beziehen;
- Durchschnittliche Reaktionszeit, gemessen zwischen dem Eingang der behördlichen Anordnung und der Bestätigung des Eingangs gegenüber der zuständigen Behörde sowie der Durchführung der geforderten Maßnahme (z. B. durch Entfernen oder Sperren des betreffenden Inhalts).

Gesamtzahl der behördlichen Anordnungen (konsolidiert) im Berichtszeitraum: 15

Behörde	Anzahl der Ersuchen	Durchschnittliche Bearbeitungszeit
Polizei	10	925 Stunden
Finanzamt	5	147 Stunden

(b) Proaktive Meldungen

AutoScout24 hat keine Meldungen von sich aus an Strafverfolgungsbehörden weitergeleitet.

Maßnahmen zum Schutz der Nutzer

Zur Gewährleistung der Sicherheit und Integrität der Plattform unterhält AutoScout24 verbindliche Nutzungsbedingungen und Richtlinien, die rechtswidrige, irreführende oder anderweitig schädliche Aktivitäten ausdrücklich untersagen. Zur Durchsetzung dieser Vorgaben kommt ein abgestuftes System aus automatisierten Verfahren, manuellen Prüfungen sowie hybriden Moderationsmechanismen zum Einsatz. Diese Maßnahmen dienen der Identifikation, Entfernung oder anderweitigen Einschränkung von Inhalten, die gegen geltende Regeln verstoßen.

Besonderes Augenmerk legt AutoScout24 auf nutzerinitiierte Hinweise zu potenziellen Regelverstößen. Hierzu stehen strukturierte und barrierearme Meldewege zur Verfügung. Jeder gemeldete Sachverhalt wird einer sorgfältigen Prüfung unterzogen, wobei Fairness, Nachvollziehbarkeit und Nichtdiskriminierung im Entscheidungsprozess gewährleistet werden.

Darüber hinaus kooperiert AutoScout24 aktiv mit Strafverfolgungsbehörden und anderen zuständigen nationalen sowie europäischen Stellen, um effektiv gegen schwerwiegende Rechtsverstöße vorzugehen. Überdies pflegt AutoScout24 den fortlaufenden Austausch mit Branchenverbänden, zivilgesellschaftlichen Organisationen und weiteren relevanten Stakeholdern. Ziel dieser Kooperationen ist es, gemeinsam aktuelle und aufkommende Risiken im digitalen Raum zu identifizieren, bewährte Praktiken zu teilen und kontinuierlich Maßnahmen zur Verbesserung von Nutzer- und Plattformschutz zu evaluieren und weiterzuentwickeln.