



# Appeals Centre Europe Transparenzbericht

April 2025 bis März 2026

# Was ist das Appeals Centre Europe?

---

## Wer wir sind

- Das Appeals Centre Europe ist eine unabhängige außergerichtliche Streitbeilegungsstelle, die nach Artikel 21 des EU-Gesetzes über digitale Dienste (Digital Services Act, DSA) zertifiziert ist. Auf diese Weise können Personen und Organisationen in der EU Entscheidungen von Social-Media-Plattformen anfechten.

Aktuell akzeptieren wir Streitfälle zu Inhalten auf **Facebook, Instagram, Pinterest, Threads, TikTok** und **YouTube**.

- Während des Berichtszeitraums (April 2025 bis März 2026) haben wir Streitfälle zu folgenden Punkten bearbeitet:
  - **Inhalte, die** in den letzten sechs Monaten **entfernt wurden**.
  - **Seiten oder Gruppen, die** in den letzten sechs Monaten **entfernt wurden**.
  - Potenziell richtlinienverletzende **Inhalte, die online belassen wurden**.
  - **Konten, die** in den letzten sechs Monaten gesperrt **wurden**.
- Seit März 2026 akzeptieren wir auch Streitfälle zu folgenden Punkten:
  - **Inhalte oder Konten**, die in den letzten sechs Monaten **eingeschränkt wurden** (z. B. Hinzufügen eines Warnbildschirms oder Herabstufen von Inhalten).
- Während der **Inhalt in den meisten in der EU gesprochenen Sprachen sein kann**, müssen die Menschen unsere Formulare entweder in Niederländisch, Englisch, Französisch, Deutsch, Italienisch, Polnisch oder Spanisch ausfüllen.
- Es gibt **bestimmte Richtlinien, die außerhalb unseres Zuständigkeitsbereichs** liegen, was bedeutet, dass wir Streitfälle in diesen Bereichen nicht akzeptieren können. Dazu gehören: Identitätsdiebstahl, gehackte Konten, Urheberrecht und Material über sexuellen Kindesmissbrauch.
- Wir **erweitern unsere Dienstleistungen** kontinuierlich und werden im Laufe der Zeit **neue Richtlinien, Plattformen und Sprachen hinzufügen**.

Um eine Entscheidung einer Social-Media-Plattform anzufechten, reichen Sie Ihren Streitfall hier ein:

[www.appealscentre.eu/de](http://www.appealscentre.eu/de)

## Was wir tun

Im Folgenden erläutern wir, was geschieht, wenn jemand einen Streitfall bei uns einreicht:

- 1. Streitfall einreichen:** Social-Media-Nutzer in der EU gehen auf die Seite [www.appealscentre.eu/de](http://www.appealscentre.eu/de). Nach der Erstellung eines Kontos füllen sie ein kurzes Formular aus, das alle Details zu ihrem Fall enthält. Die Einreichung eines Streitfalls ist kostenlos.
- 2. Berechtigung prüfen:** Wir prüfen, ob der Streitfall in unseren Geltungsbereich fällt (ein „berechtigter“ Fall) oder ob es sich um einen Bereich handelt, den wir nicht abdecken (ein „nicht berechtigter“ Fall). Wenn es sich um einen Bereich handelt, den wir nicht abdecken (z. B. illegale Inhalte, Identitätsdiebstahl oder gehackte Konten) oder wir nicht genügend Informationen vom Nutzer erhalten haben, senden wir dem Nutzer eine Nachricht, um mitzuteilen, dass wir diesen Fall nicht weiter bearbeiten können.
- 3. Inhalt anfordern:** Als Nächstes wenden wir uns an die entsprechende Social-Media-Plattform, um die Inhalte im Zusammenhang mit dem Streitfall anzufordern. Dies kann der Inhalt sein, der entfernt wurde, der potenziell schädliche Inhalt, der online belassen wurde, der letzte Teil des Inhalts, der dazu geführt hat, dass das Konto einer Person gesperrt wurde, oder andere Informationen, die für einen Streitfall relevant sind. Sollten wir bei Streitfällen, in denen eine Plattform potenziell richtlinienverletzende Inhalte nicht entfernt hat, die betreffenden Inhalte nicht innerhalb von 30 Tagen erhalten, können wir den vom Nutzer angegebenen Hyperlink nutzen, um die fraglichen Inhalte zu prüfen und eine Entscheidung zu treffen. Bei allen Streitfällen können wir, wenn wir den Inhalt nicht innerhalb von 30 Tagen erhalten, eine „Standardentscheidung“ zugunsten des Nutzers treffen.
- 4. Entscheidung treffen:** Unser Expertenteam prüft den Inhalt und entscheidet unabhängig, ob die Entscheidung der Plattform mit ihren eigenen Richtlinien im Einklang stand, einschließlich etwaiger Plattformstandards oder Ausnahmen, die unter Berücksichtigung der Menschenrechte auf diese Richtlinien angewendet wurden. Entweder sind wir anderer Meinung als die Plattform (wir „revidieren“ ihre Entscheidung) oder wir stimmen der Plattform zu (wir „bestätigen“ ihre Entscheidung). Wir senden dem Nutzer und der Plattform eine Nachricht, um sie über unsere Entscheidung zu informieren. Auch wenn unsere Entscheidungen nicht bindend sind und es den Plattformen überlassen bleibt, ob sie diese umsetzen, müssen sie dabei nach Treu und Glauben handeln. Wir drängen die Plattformen dazu, uns und die Nutzer regelmäßig darüber zu informieren, ob sie unsere Entscheidungen umgesetzt haben.

Um mehr über Ihre Rechte im Rahmen des DSA in unserem Leitfaden zur Unterstützung von Nutzern zu erfahren, klicken Sie [hier](#).

# Einleitung

---

Achtzehn Monate nach der Annahme unserer ersten Streitfälle zeigt unser zweiter Transparenzbericht die klare und wachsende Notwendigkeit einer unabhängigen Überprüfung von Social-Media-Entscheidungen.

In den zwölf Monaten, die dieser Bericht abdeckt (April 2025 bis März 2026)<sup>1</sup> haben wir mehr als 24.000 Streitfälle von Personen und Organisationen in der gesamten EU erhalten. Mehr als die Hälfte davon waren berechtigte Streitfälle, was bedeutet, dass sie in unseren zertifizierten Zuständigkeitsbereich fielen und ausreichende Informationen für ihre Bearbeitung enthielten.<sup>2</sup> Wir verzeichneten einen deutlichen Anstieg der Streitfälle und erhielten im März 2026 neunmal so viele berechtigte Fälle wie im April 2025.

Wo wir den fraglichen Inhalt überprüfen konnten, stimmten wir im Durchschnitt in 59 Prozent der Fälle nicht mit der Entscheidung der Plattform überein. Sowohl in Bezug auf Inhalte, die entfernt wurden (in 52 % der Fälle haben wir die Entscheidung der Plattform aufgehoben), als auch in Bezug auf potenziell richtlinienverletzende Inhalte, die online belassen wurden (in 63 % der Fälle haben wir die Entscheidung der Plattform aufgehoben), haben wir in mehr als der Hälfte der Fälle zugunsten des Nutzers entschieden. Dies zeigt, wie wichtig Streitbeilegungsstellen sind, wenn es darum geht, Nutzern dabei zu helfen, sowohl Entscheidungen der Plattformen zur Löschung ihrer Inhalte als auch die Beibehaltung schädlicher Inhalte in sozialen Medien anzufechten.



“Durch unsere Entscheidungen werden allmählich Muster erkennbar, die auf markante und immer wiederkehrende Probleme bei der Moderation von Inhalten durch Social-Media-Plattformen hindeuten.”

Durch unsere Entscheidungen werden allmählich Muster erkennbar, die auf markante und immer wiederkehrende Probleme bei der Moderation von Inhalten durch Social-Media-Plattformen hindeuten. In 70 % der Fälle, in denen Plattformen Inhalte online belassen haben, nachdem sie als Hassrede gemeldet wurden, stimmten wir mit der Entscheidung der Plattform nicht überein. Dazu gehörten Fälle von hasserefüllten Inhalten, die sich gegen Roma, Migranten, LGBTQI+-Communities und religiöse Minderheiten richteten. Auch in rund zwei Dritteln (65 %) der Fälle, in denen Plattformen Inhalte wegen Verstoßes gegen ihre Richtlinien zu eingeschränkten Waren und Dienstleistungen entfernt haben, stimmten wir mit dieser Entscheidung nicht überein.

---

<sup>1</sup> Der hier abgedeckte Zeitraum (April 2025 bis März 2026) überschneidet sich mit dem Zeitraum unseres [letzten Transparenzberichts](#) (November 2024 bis August 2025), da wir in diesem Bericht Daten für ein volles Jahr bereitstellen wollten.

<sup>2</sup> Weitere Informationen zum Zuständigkeitsbereich des Appeals Centre finden Sie in unseren [Verfahrensregeln](#).

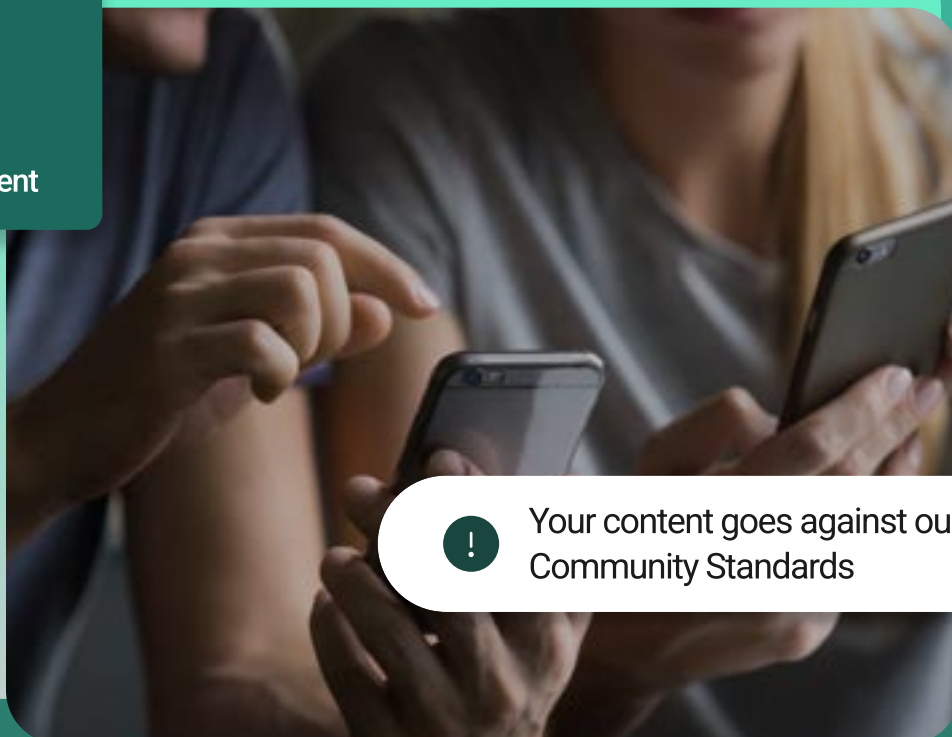
Zwar trägt unsere Arbeit dazu bei, Muster zu erkennen, die auf eine fehlerhafte Umsetzung der Richtlinien der Plattformen hinweisen, dennoch gibt es immer noch einige Herausforderungen, um die außergerichtliche Streitbeilegung effizienter und effektiver zu gestalten. Bedauerlicherweise hat sich der Anteil der Fälle, in denen wir Inhalte von Plattformen erhalten, nicht weiter erhöht. In der überwiegenden Mehrheit der Fälle im Zusammenhang mit Kontosperrungen sind Plattformen nicht in der Lage oder nicht willens, die Inhalte bereitzustellen, die es uns ermöglichen, ihre Entscheidungen unabhängig zu überprüfen.

Dies führt derzeit zu einer Vielzahl von Standardentscheidungen, bei denen eine Plattform die Inhalte für einen berechtigten Fall nicht bereitstellt und wir eine Verfahrensentscheidung zu Gunsten des Nutzers treffen. Jede Woche erhalten wir Nachrichten von frustrierten Nutzern, die verständlicherweise das Gefühl haben, dass dieses Verfahren hinter ihren Erwartungen zurückbleibt. Plattformen müssen dies ändern, indem sie uns die Inhalte übermitteln und sicherstellen, dass Nutzer in der EU Entscheidungen zur Kontosperrung gemäß dem DSA anfechten können.

Zusammen mit Plattformen, nationalen Aufsichtsbehörden, der Europäischen Kommission und natürlich den Nutzern selbst ist es unser Ziel, sicherzustellen, dass die Streitbeilegung für Menschen und Organisationen in der EU funktioniert.



We removed your content



Your content goes against our  
Community Standards

# Zusammenfassung

---

Von April 2025 bis März 2026, Appeals Centre Europe:

- Wir haben **mehr als 24.000 Streitfälle** von Personen und Organisationen in der EU erhalten, die sich gegen Entscheidungen von Social-Media-Plattformen richten
- Im Durchschnitt ist das **alle 22 Minuten** ein Streitfall

**Mehr als 12.000 dieser** Streitfälle fielen in unseren Zuständigkeitsbereich

Bis Ende März 2026 hatten wir über **10.000 Entscheidungen** zu diesen berechtigten Streitfällen getroffen:

- Bei den fast **3.000 Entscheidungen**, bei denen **wir den Inhalt überprüfen konnten**, stimmten wir der **Entscheidung der Plattform in 59 % der Fälle nicht zu**
- Bei **mehr als 7.000 Entscheidungen** (vor allem bei von Nutzern angefochtenen Kontosperrungen) haben wir die Inhalte nicht von der Plattform erhalten und **eine Standardentscheidung zugunsten des Nutzers getroffen**

**Wir stimmten mit den Entscheidungen der Plattformen** in folgenden Fällen nicht überein:

- **in 75%** der Fälle, in denen Plattformen **Inhalte beibehielten**, die wegen Verstoßes gegen ihre Regeln zu **Gewalt und Kriminalität** gemeldet worden waren
- **in 70%** der Fälle, in denen Plattformen **Inhalte beibehielten**, die wegen Verstoßes gegen ihre Regeln für **Hassrede** gemeldet worden waren
- **in 65%** der Fälle, in denen Plattformen **Inhalte entfernten**, weil sie gegen ihre Regeln für **eingeschränkte Waren und Dienstleistungen** verstoßen hatten

**Top-5-Länder** bei der Einreichung berechtigter Streitfälle (absolute Zahl):

1. Frankreich
2. Belgien
3. Italien
4. Spanien
5. Deutschland

**Top-5-Länder** bei der Einreichung berechtigter Streitfälle (pro Kopf):

1. Belgien
2. Litauen
3. Zypern
4. Malta
5. Slowakei

**Top-5-Richtlinienbereiche**, die beim Appeals Centre eingereicht wurden:

1. Hassrede und hasserfülltes Verhalten
2. Kontorichtlinien
3. Nacktheit und sexuelle Aktivität von Erwachsenen
4. Falschinformationen
5. Betrug und Schwindel

Von April 2025 bis März 2026:

Erhielten wir **neunmal so viele berechtigte Streitfälle** im März 2026 wie im April 2025.

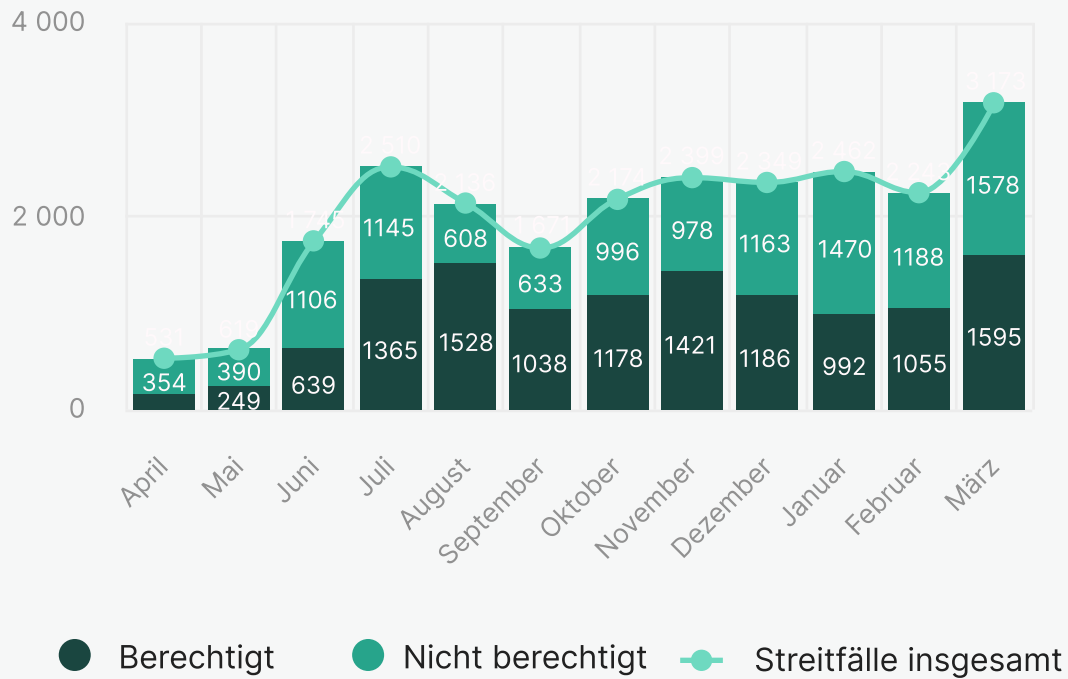
Erweiterten wir unseren Zuständigkeitsbereich auf **Instagram, Threads, Pinterest** und **Kontosperrungen**

Nach unserem letzten Transparenzbericht hat uns **YouTube** die **ersten Inhalte zur Überprüfung geschickt**

Gemeinsame Beiträge mit dem Europäischen Ausschuss für digitale Dienste und der Europäischen Kommission für ihren **Bericht über systemische Risiken**, in dem dargelegt wird, wie Streitfälle solche Risiken identifizieren und mindern können

Erweiterung der Sprachen, in denen Benutzer unsere Beschwerdeformulare ausfüllen können, um neben Niederländisch, Englisch, Französisch, Deutsch, Italienisch und Spanisch auch **Polnisch** einzubeziehen

Veröffentlichung eines **Leitfadens zur Unterstützung von Nutzern**, um Menschen zu helfen, ihre Rechte nach dem Gesetz über digitale Dienste zu verstehen



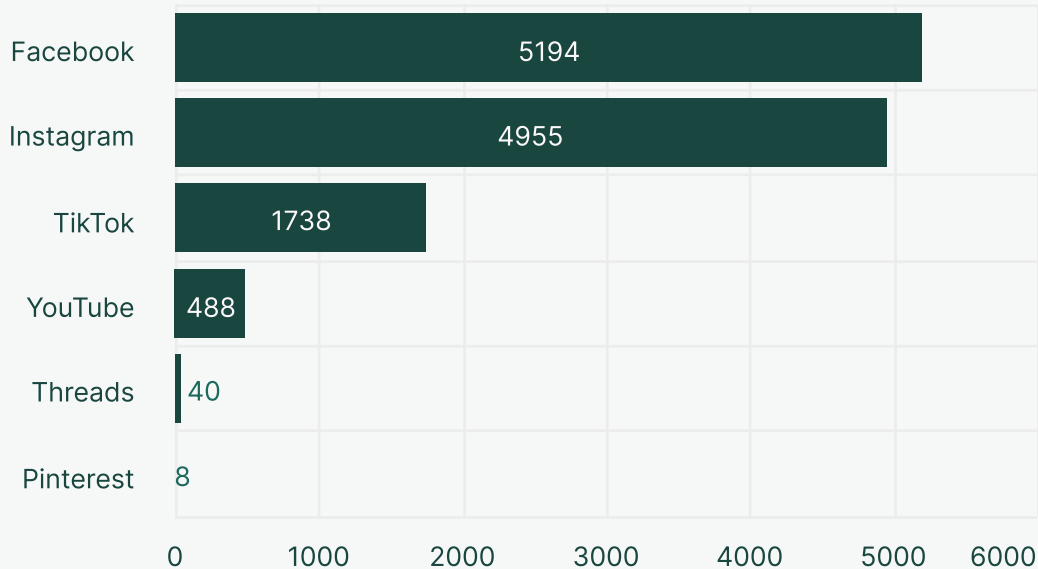
In dem Jahr von April 2025 bis März 2026 erhielten wir mehr als 24.000 Streitfälle von Personen und Organisationen aus der gesamten EU, die eine Entscheidung einer Social-Media-Plattform anfechten wollten.<sup>3</sup> Mehr als die Hälfte davon (12.400 Streitfälle) waren zu einer Überprüfung durch uns berechtigt.<sup>4</sup>

Im Mai 2025 haben wir begonnen, Streitfälle von Nutzern über Instagram zu akzeptieren, gefolgt von Streitfällen über die Sperrung von Konten auf allen Plattformen. In den folgenden Monaten verzeichneten wir ein Wachstum der gesamten und gültigen Streitfälle und erhielten ab Juli 2025 (ohne September) jeden Monat mehr als 2.000 Streitfälle. Das starke Engagement von Benutzergruppen machte den März 2026 mit mehr als 3.000 Einreichungen zum höchsten Monat für berechtigte und insgesamt eingereichte Streitfälle.

<sup>3</sup> Bitte beachten Sie, dass einige der Zahlen in der Grafik zu den eingegangenen Streitfällen abweichen von dem [Transparenzbericht, den wir im Oktober 2025 veröffentlicht haben](#). Da der Fallprüfungsprozess einen ständigen Austausch mit den Plattformen umfasst, kann dies dazu führen, dass Fälle im Laufe der Zeit eine neue Einstufung als berechtigt oder nicht berechtigt erhalten.

<sup>4</sup> Berechtigte Fälle sind solche, die in unseren Zuständigkeitsbereich fallen und ausreichende Informationen zur Bearbeitung enthalten.

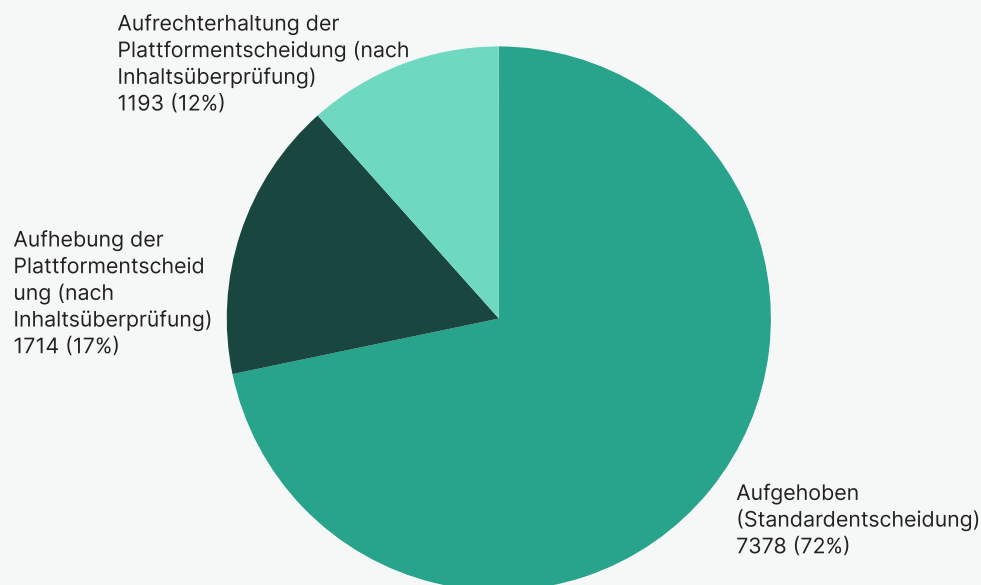
## Berechtigte Streitfälle nach Social-Media-Plattform



Von den 12.400 berechtigten Streitfällen, die wir von April 2025 bis März 2026 erhielten, betrafen die meisten Facebook (fast 5.200 Streitfälle) und Instagram (fast 5.000 Streitfälle). Mehr als 1.700 berechnigte Streitfälle betrafen TikTok und fast 500 YouTube. Aufgrund der geringen Anzahl von Streitfällen in Bezug auf Threads und Pinterest werden diese Daten in dem vorliegenden Bericht nicht weiter aufgeschlüsselt.

In 44 % der berechtigten Streitfälle wollten Personen oder Organisationen ihr Konto wiederherstellen. In 16 % der berechtigten Streitfälle wollten Personen oder Organisationen ihre eigenen Inhalte wiederherstellen, während sie in weiteren 39 % der berechtigten Streitfälle wollten, dass die Plattform richtlinienverletzende Inhalte entfernt. Da nur 1 % der berechtigten Streitfälle von Nutzern stammten, die eine Seite oder Gruppe wiederherstellen wollten, werden diese Daten in dem vorliegenden Bericht nicht weiter aufgeschlüsselt.

## Aufschlüsselung der Entscheidungen des Appeals Centre



Von April 2025 bis März 2026 traf das Appeals Centre mehr als 10.200 Entscheidungen zu Streitfällen, die von Einzelpersonen und Organisationen in der gesamten EU eingereicht wurden. Die Zeit, die für die Beilegung eines Streitfalls benötigt wird, variiert und kann zwischen zwei Wochen und drei Monaten betragen, obwohl wir im Durchschnitt 65 Tage gebraucht haben, um diese Entscheidungen zu treffen.

Bei den fast 3.000 Entscheidungen, bei denen wir den Inhalt erhalten und überprüft haben, haben wir die Entscheidung der Plattform in mehr als der Hälfte (59 %) der Fälle revidiert.

Dies zeigt, dass Social-Media-Nutzer nicht automatisch davon ausgehen sollten, dass die Plattform es richtig gemacht hat und dass es sich lohnt, die Entscheidung beim Appeals Centre für eine unabhängige Überprüfung einzureichen.

In den übrigen Fällen mussten wir Standardentscheidungen treffen. Das bedeutet, dass die Plattform uns trotz der Berechtigung eines Streitfalls den Inhalt nicht zur Verfügung stellte und wir eine (verfahrensrechtliche) Standardentscheidung zu Gunsten des Nutzers trafen. In der überwiegenden Mehrheit der Streitfälle zu Kontosperrungen versäumten es die Plattformen, uns den Inhalt zur Verfügung zu stellen, was zu einer erheblichen Frustration bei den Nutzern führte. Wir beschäftigten uns mit den Gründen dafür und den Folgen für die Nutzer, die diese Streitfälle eingereicht haben, im Abschnitt „Kontosperrungen“.

Wir erhalten immer noch keine konsistenten Daten darüber, ob Plattformen unsere Entscheidungen umgesetzt haben. Wir drängen jedoch die Plattformen, diese bereitzustellen, damit die Nutzer das endgültige Ergebnis ihres Streitfalls verstehen können.

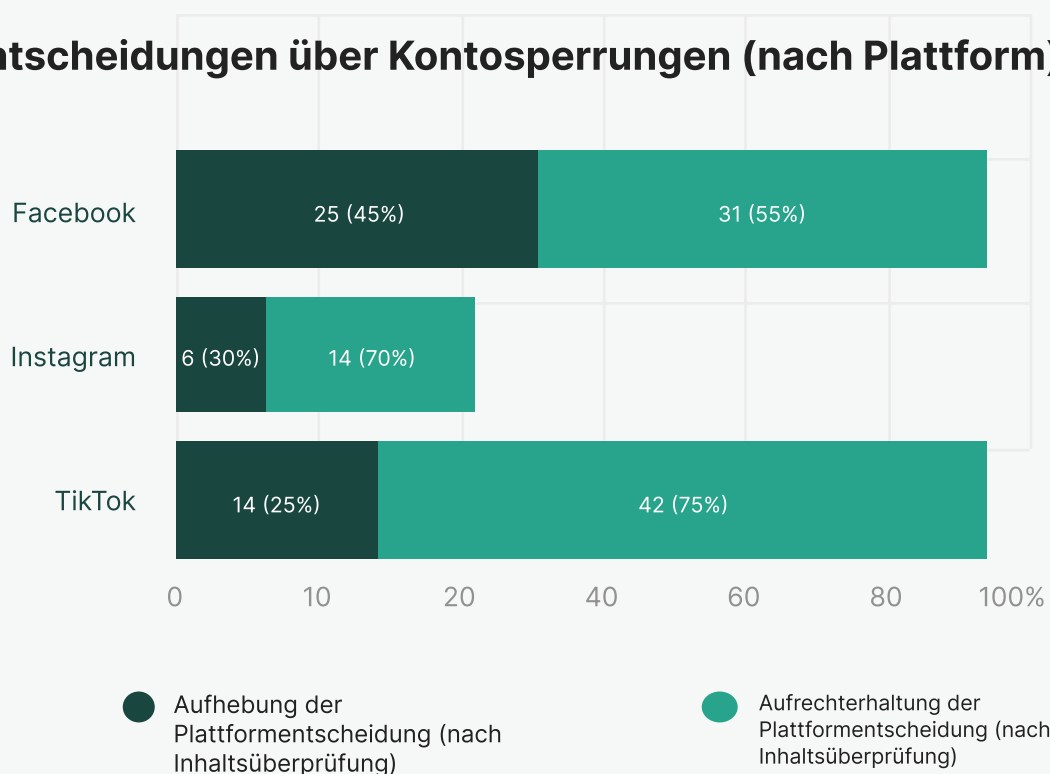
# Die Plattform hat mein Konto gesperrt

Ein Social-Media-Verbot hat konkrete Auswirkungen: Es schränkt den Zugang zu Informationen und die Meinungsäußerung ein, trennt Menschen von ihren Freunden, führt zum Verlust wertvoller Erinnerungen oder schneidet eine wichtige Einnahmequelle ab. Es war also keine Überraschung, dass, als wir den Menschen im Juni 2025 die Möglichkeit gaben, gegen Kontosperrungen Einspruch einzulegen, dies schnell zu unserer häufigsten Art von Streitfällen wurde. Bis März 2026 haben uns Nutzer mehr als 14.000 Anträge zur Überprüfung von Kontosperrungen gesendet.

Mehr als 5.000 dieser Anträge fielen in unseren Zuständigkeitsbereich. Die Mehrheit dieser Konten war wegen angeblicher Verletzung der Kontorichtlinien der Plattformen gesperrt worden, gefolgt von angeblichen Verstößen gegen die Nacktheit und sexuelle Aktivität von Erwachsenen sowie Richtlinien zu Betrug und Schwindel.

Obwohl wir so viele berechnigte Streitfälle in diesem Bereich erhielten, hatten wir bis Ende März 2026 für weniger als 150 Streitfälle die relevanten Inhalte von Plattformen erhalten und Entscheidungen über die Sperrung von Konten getroffen. Zwar haben wir die Entscheidungen der Plattformen nur in etwa einem Drittel (35 %) dieser Fälle aufgehoben, doch ist dieser Datensatz kleiner als bei anderen Arten der Durchsetzung. Wir werden uns mit der mangelnden Kooperation der Plattformen, die für diese Situation verantwortlich ist, im Folgenden näher beschäftigen.

## Entscheidungen über Kontosperrungen (nach Plattform)



## Probleme beim Teilen von Inhalten

Wenn wir einen berechtigten Streitfall über eine Kontosperrung erhalten, bitten wir die Plattform um den letzten Inhalt dieses Kontos, der angeblich gegen die Regeln verstoßen hat. In der überwiegenden Mehrheit der Fälle sind Plattformen jedoch nicht in der Lage oder nicht willens, dieser Anfrage nachzukommen. In einigen Fällen sagen sie, dass sie den Inhalt nicht finden können, obwohl der Nutzer uns alle Informationen zur Verfügung gestellt hat, die nach unserer Vereinbarung mit den Plattformen zur Identifizierung des Inhalts erforderlich sind.

“

Wir fordern die Plattformen nachdrücklich auf, für jeden berechtigten Fall Inhalte bereitzustellen, damit die Nutzer ihr Recht auf unabhängige Überprüfung im Rahmen des DSA wahrnehmen können.“

In anderen Fällen stellen sie den Inhalt nicht zur Verfügung, sondern liefern andere Informationen, wie z. B. die „Biografie“ des Benutzerprofils (die kaum von Nutzen ist). In einigen Fällen behaupten Plattformen fälschlicherweise, dass das wiederholte Teilen möglicherweise richtlinienverletzender Inhalte nicht in den Anwendungsbereich von Artikel 21 des DSA fällt.

Für den Nutzer, der den Streitfall eingereicht hat, bedeutet dies eines: Wir können die Entscheidung der Plattform nicht überprüfen. Unser nächster Schritt besteht darin, eine Standardentscheidung zugunsten des Nutzers zu treffen und diese an ihn und die Plattform zu übermitteln. Jede Woche erhalten wir Nachrichten von frustrierten Nutzern, die ganz verständlicherweise das Gefühl haben, dass dieser Prozess nicht ihre Erwartungen erfüllt.

Eine Lösung wird derzeit im Rahmen eines Best-Practice-Empfehlungsprozesses erarbeitet. Dazu gehören Plattformen, außergerichtliche Streitbelegungsstellen, nationale Aufsichtsbehörden und die Europäische Kommission, die über Standards beraten, die dazu beitragen könnten, dass die Streitbelegung für alle besser funktioniert. In der Zwischenzeit sind die Plattformen jedoch weiterhin verpflichtet, die betreffenden Inhalte bereitzustellen. Wir fordern die Plattformen nachdrücklich auf, für jeden berechtigten Fall Inhalte bereitzustellen, damit die Nutzer ihr Recht auf unabhängige Überprüfung im Rahmen des DSA wahrnehmen können.

## **Fallstudie: Aufrechterhaltung der Entscheidung von TikTok, das Benutzerkonto zu sperren**

Im Juni 2025 reichte ein Nutzer in den Niederlanden einen Streitfall gegen die Entscheidung von TikTok ein, sein Konto wegen Verstoßes gegen die Regeln zu Gewalt und Kriminalität zu sperren.

TikTok teilte den Inhalt, der zur Kontosperrung geführt hatte, in dem das Werfen eines Ziegelsteins in die Wohnung einer anderen Person gutgeheißen wurde. Nach der Überprüfung dieser Inhalte stimmten wir mit TikTok darin überein, dass der Beitrag Gewalt gefördert oder angestiftet hat und daher gegen die Regeln der Plattform verstoßen hat. Wir haben dann unsere Entscheidung an den Nutzer und TikTok übermittelt.

## **Fallstudie: Aufhebung der Entscheidung von TikTok, das Benutzerkonto zu sperren**

Im März 2025 reichte ein Nutzer aus Rumänien einen Streitfall gegen die Entscheidung von TikTok ein, sein Konto wegen Verstoßes gegen die Regeln für Hassrede und hasserfülltes Verhalten zu sperren. Im Mai 2025 erhielten wir den Inhalt, der zur Kontosperrung geführt hatte, und stellten fest, dass dadurch keine Person aus einer geschützten Gruppe herabgewürdigt wurde. Daher empfahlen wir TikTok, den Inhalt wiederherzustellen und den „Strike“ gegen das Konto des Nutzers zu entfernen. Wir haben dann TikTok und dem Nutzer unsere Entscheidung übermittelt. TikTok teilte uns anschließend mit, dass es unsere Entscheidung umgesetzt habe.

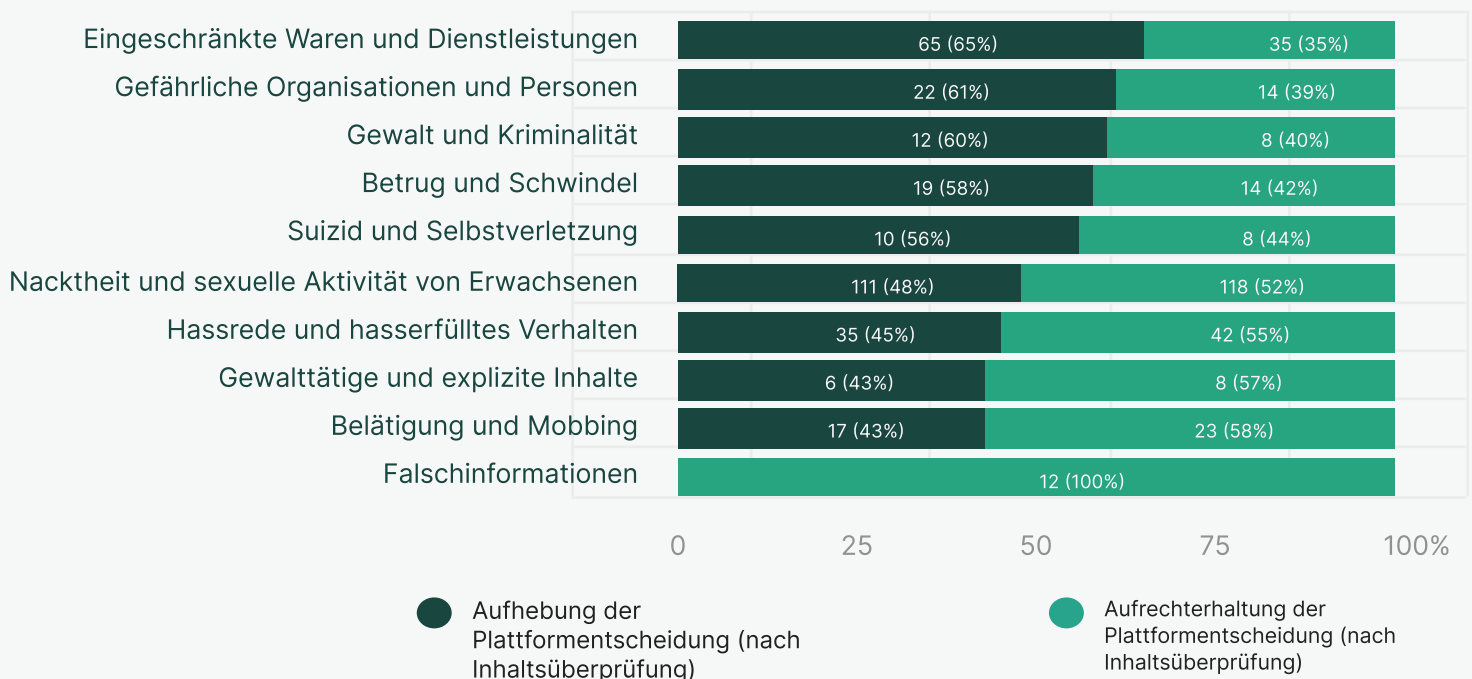
# Die Plattform hat meine Inhalte entfernt

Von wichtigen Gesundheitsinformationen bis hin zu legitimen politischen Äußerungen haben wir bisher Hunderte von Beispielen gesehen, bei denen die Inhalte von Menschen in der gesamten EU zu Unrecht entfernt wurden.

Von April 2025 bis März 2026 haben wir rund 2.000 berechnete Streitfälle von Personen erhalten, deren Inhalte wegen Verstoßes gegen die Plattformrichtlinien entfernt wurden. Die drei wichtigsten Richtlinienbereiche, in denen wir berechnete Streitfälle erhielten, waren Nacktheit und sexuelle Aktivität von Erwachsenen, Hassrede und hasserfülltes Verhalten sowie eingeschränkte Waren und Dienstleistungen.

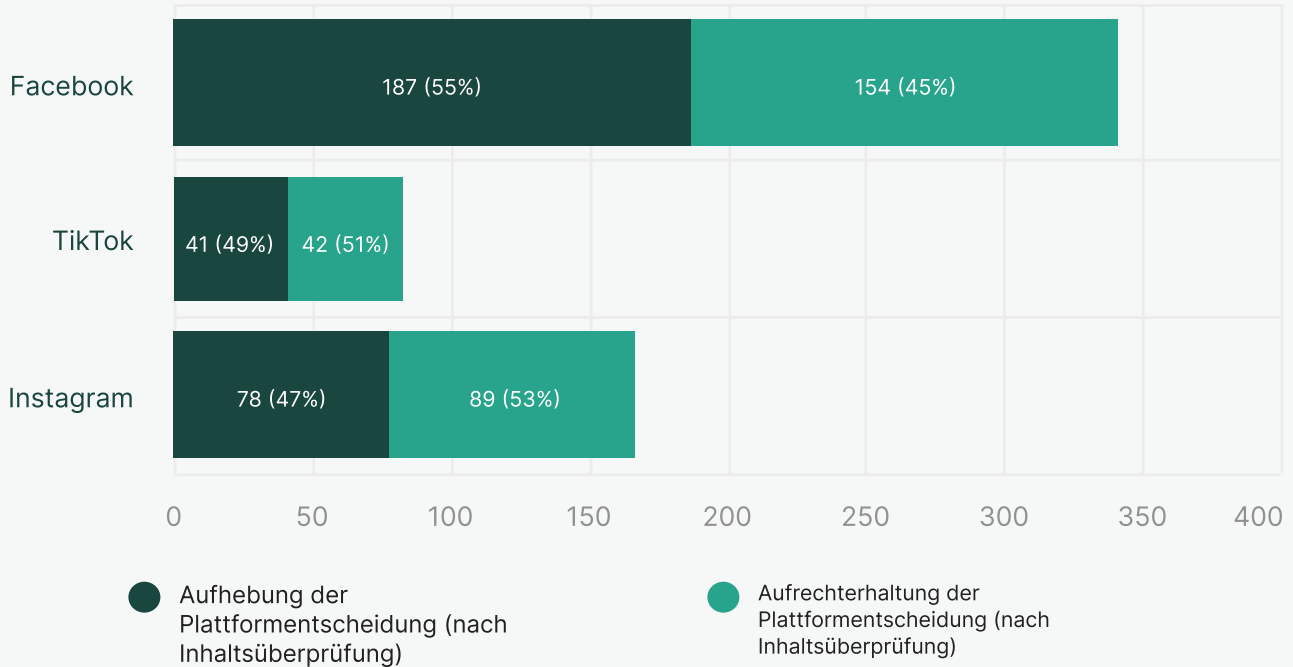
Bis Ende März 2026 trafen wir fast 1.800 Entscheidungen über entfernte Inhalte. In rund zwei Dritteln davon hat uns die Plattform die Inhalte nicht zur Verfügung gestellt, was dazu geführt hat, dass wir eine Standardentscheidung zugunsten des Nutzers getroffen haben. In den fast 600 verbleibenden Fällen, in denen die Plattform den Inhalt mit uns geteilt hat, haben wir die Entscheidung der Plattform in etwa der Hälfte (52 %) der Fälle aufgehoben.

## Entscheidungen, bei denen die Plattform den Inhalt eines Nutzers entfernt hat (nach Richtlinienbereich)



Die Wahrscheinlichkeit der Aufhebung einer Entscheidung war am größten in Bezug auf die Richtlinie für eingeschränkte Waren und Dienstleistungen der Plattform: dort revidierten wir in etwa zwei Dritteln (65 %) der Fälle die Entscheidung. Es folgten die Richtlinien zu gefährlichen Organisationen und Personen (61 % Aufhebungsquote), Gewalt und Kriminalität (60 %) sowie Betrug und Schwindel (58 %).

## Entscheidungen, bei denen die Plattform den Inhalt eines Nutzers entfernt hat (nach Plattform)



Bei jeder Plattform haben wir ihre Entscheidung, die Inhalte eines Nutzers zu entfernen, in etwa der Hälfte der Fälle aufgehoben. Bei Facebook waren es 55 %, bei TikTok 49 % und bei Instagram 47 %.

### Fallstudie: Entfernung eines nicht richtlinienverletzenden Fotos von Facebook

Im Dezember 2025 reichte ein Fotograf aus Tschechien, der künstlerische Nacktbilder macht, einen Streitfall ein, nachdem sein Foto von Facebook entfernt worden war. Zwar stellte das Bild eine nackte Person dar, jedoch waren beide Brustwarzen gemäß den Regeln von Meta unkenntlich gemacht.

Nach der Überprüfung des Inhalts hoben wir die Entscheidung von Meta, das Foto zu entfernen, auf. Wir empfahlen, das Foto wiederherzustellen und den Zugriff auf Nutzer über 18 Jahre im Einklang mit den Richtlinien von Meta zu Nacktheit und sexueller Aktivität von Erwachsenen zu beschränken. Wir übermittelten unsere Entscheidung an Meta und den betreffenden Nutzer. Im März 2026 setzte Meta unsere Entscheidung um und stellte das Foto auf Facebook wieder her.

# Die Plattform hat potenziell schädliche Inhalte online belassen

---

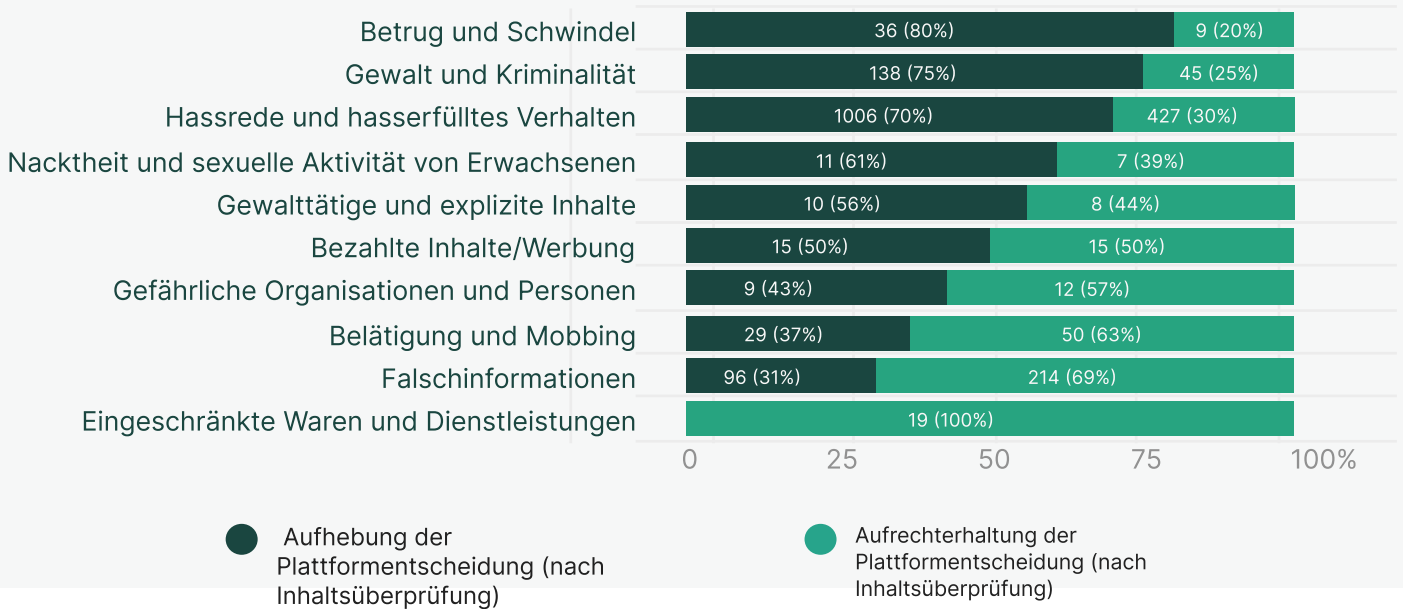
Hass, Belästigung und andere Arten von verletzenden Inhalten haben reale Konsequenzen. Das Appeals Centre hat viele tausend Streitfälle über solche Inhalte erhalten, darunter antisemitische, islamfeindliche, frauenfeindliche, rassistische, fremdenfeindliche, gegen Roma gerichtete, homophobe und transphobe Angriffe auf Personen und Gemeinschaften.

Von April 2025 bis März 2026 erhielten wir fast 5.000 berechnigte Streitfälle von Organisationen und Personen über potenziell richtlinienverletzende Inhalte, die auf Social-Media-Plattformen online belassen wurden. Die drei wichtigsten Richtlinienbereiche, in denen wir berechnigte Streitfälle erhielten, waren Hassrede und hasserfülltes Verhalten, Falschinformationen sowie Gewalt und Kriminalität. Von den fast 5.000 berechnigten Streitfällen, die wir in diesem Bereich erhielten, hatten wir bis Ende März 2026 mehr als 3.200 Fälle entschieden.

In rund 1.100 dieser Fälle stellte uns die Plattform den Inhalt nicht zur Verfügung, was dazu führte, dass wir eine Standardentscheidung zugunsten des Nutzers trafen. In den übrigen über 2.100 Fällen überprüften wir den fraglichen Inhalt und trafen eine Entscheidung. Davon revidierten wir die Entscheidung der Plattform in fast zwei Dritteln (63 %) der Fälle. Dies ist die höchste Aufhebungsquote aller Streitfallarten.

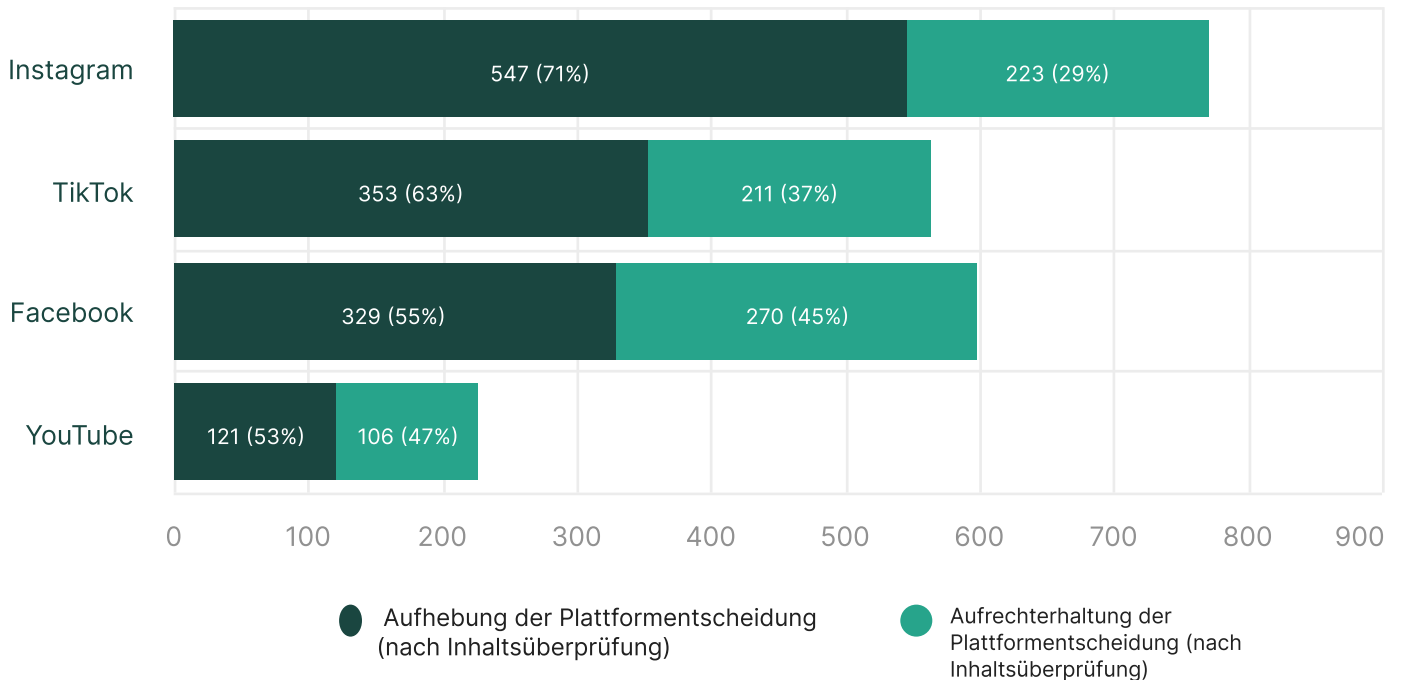
Es ist zwar alarmierend, dass Plattformen Inhalte online belassen, die so oft gegen ihre Richtlinien verstoßen, aber es ist positiv, dass so viele Menschen und Organisationen Streitfälle in diesem Bereich eingereicht haben und auf diese Weise aufgezeigt haben, wo Plattformen die Umsetzung ihrer Richtlinien verbessern müssen. Es ist daher von entscheidender Bedeutung, dass Personen und Organisationen problemlos ihr Recht wahrnehmen und ausüben können, Verstöße gegen die Plattformrichtlinien gemäß Artikel 20 und 21 des DSA zu melden.

### Entscheidungen, bei denen die Plattform Inhalte online belassen hat (nach Richtlinienbereich)



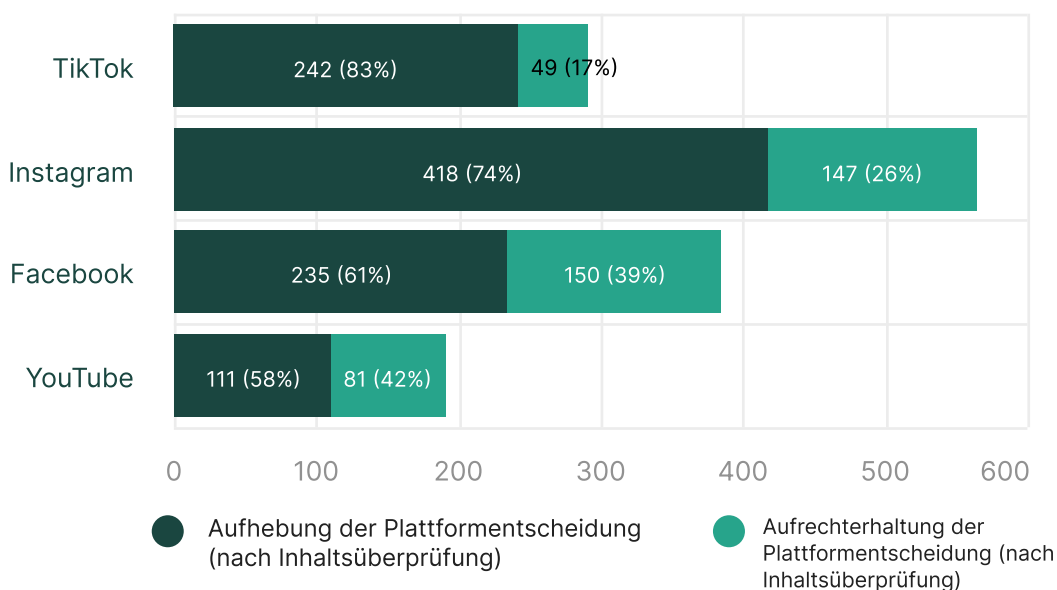
Am größten war die Wahrscheinlichkeit, die Entscheidung einer Plattform zur Beibehaltung von Inhalten aufzuheben, in Bezug auf ihre Richtlinie zu Betrug und Schwindel – dies geschah in 80 % der Fälle. Zwar stützt sich dieses Ergebnis auf eine kleine Stichprobe von 45 Fällen (da wir unseren Zuständigkeitsbereich erst im Dezember 2025 auf Betrug und Schwindel ausgeweitet haben), wir werden jedoch beobachten, ob diese Aufhebungsquote hoch bleibt, wenn wir in diesem Bereich weitere Entscheidungen treffen. Bei Gewalt und Kriminalität hoben wir die Entscheidungen der Plattformen in 75 % der Fälle auf, während wir die Entscheidung zur Beibehaltung von Inhalten, die als Hassrede gemeldet worden waren, in 70 % der Fälle revidierten.

## Entscheidungen, bei denen die Plattform Inhalte online belassen hat (nach Plattform)



Bei allen Plattformen revidierten wir ihre Entscheidungen, potenziell schädliche Inhalte online zu lassen, in mindestens der Hälfte der Fälle, wenn nicht sogar noch häufiger. Über alle Richtlinienarten hinweg haben wir in diesem Bereich am häufigsten Entscheidungen von Instagram revidiert (71 % der Fälle), gefolgt von TikTok (63 %), Facebook (55 %) und YouTube (53 %).

## Entscheidungen, bei denen die Plattform als Hassrede gemeldete Inhalte online belassen hat (Nach Plattform)



Nachdem wir mehr als 1.400 Entscheidungen nach der Überprüfung von Inhalten getroffen haben, die von Plattformen trotz Meldung als Hassrede online belassen wurden, verfügen wir über einen umfangreichen Datensatz in diesem Bereich. Um weitere Einblicke zu gewinnen, haben wir die Ergebnisse nach Plattformen aufgeschlüsselt.

In den Fällen, in denen wir die Inhalte prüfen konnten, revidierten wir die Entscheidungen der jeweiligen Plattformen, potenzielle Hassreden nicht zu entfernen, in der Hälfte bis zu vier Fünfteln der Fälle. Am ehesten haben wir Entscheidungen von TikTok (in 83 % der Fälle) aufgehoben, gefolgt von Instagram (74 %), Facebook (61 %) und YouTube (58 %).

### **Fallstudie: Manipulierte Nachrichten über den Ukraine-Russland-Krieg**

Im März 2026 reichte die gemeinnützige Organisation für Medienförderung International Media Support (IMS) einen Streitfall über ein Video auf TikTok wegen Verstoßes gegen seine Desinformationsrichtlinie ein.

Das Video, das in der EU zu sehen ist, zeigt einen Nachrichtensprecher, der berichtet, dass Russland Raketen auf die Ukraine abfeuert. Das Video wurde eindeutig mit KI manipuliert. Das Voiceover wurde von der Person hinzugefügt, die den Inhalt gepostet hat, und die Wörter wurden künstlich mit der Rede des Moderators synchronisiert.

Durch das künstliche Voiceover und die Bearbeitung nutzte das Video eine vertrauenswürdige Nachrichtenquelle, um die Menschen in einer Angelegenheit von öffentlichem Interesse in die Irre zu führen. Aus diesem Grund entschieden wir, dass der Inhalt gegen die Richtlinie von TikTok zu KI-generierten Inhalten verstößt, und revidierten die Entscheidung der Plattform zur Beibehaltung des Inhalts. Unsere Entscheidung übermittelten wir dann an IMS und TikTok. Das Video ist seit Mitte April weiterhin online und TikTok hat unsere Entscheidung nicht umgesetzt.

IMS hat in letzter Zeit eine beträchtliche Anzahl ähnlicher, durch KI generierter Videos beobachtet und geht davon aus, dass dies Teil eines umfassenderen Trends von durch KI manipulierten Inhalten im Zusammenhang mit dem Krieg zwischen Russland und der Ukraine ist.

# Von Benutzergruppen eingereichte Streitfälle

---

Benutzergruppen stehen oft vor einzigartigen Herausforderungen, wenn Inhalte entfernt oder schädliche Inhalte von Social-Media-Plattformen online belassen werden. Bisher haben wir Tausende von Streitfällen von solchen Benutzergruppen in der gesamten EU erhalten, einschließlich zivilgesellschaftlicher Organisationen, die sich für Medienfreiheit und -vielfalt einsetzen.

Diese Organisationen nutzen ihre Rechte gemäß dem DSA, um ein kollektives Interesse zu vertreten und sicherzustellen, dass die Plattformen ihre eigenen Regeln korrekt anwenden. In diesem Abschnitt legen wir dar, wie Benutzergruppen den DSA erfolgreich nutzen.

## Organisationen der Zivilgesellschaft: Identifizieren von systemischen Risiken

Viele Benutzergruppen haben uns eine große Anzahl von Fällen über potenziell schädliche Inhalte geschickt, die auf Social-Media-Plattformen online belassen wurden. Bei der Entscheidung über diese Fälle hat sich gezeigt, dass schädliche Inhalte, die sich auf eine bestimmte Gruppe oder ein bestimmtes Thema beziehen, häufig die Moderationskontrollen der Plattform umgehen und online bleiben. In vielen Fällen streben die Organisationen die Entfernung bestimmter Fälle von potenziell richtlinienverletzenden Inhalten sowie den Aufbau von Datensätzen an, mit denen sie systemische Risiken identifizieren und sich für Veränderungen einsetzen können. Es ist wichtig zu beachten, dass wir Entscheidungen über einzelne eingereichte Streitfälle treffen und keine allgemeinen Anmerkungen zu Richtlinien in unsere Entscheidungen aufnehmen.

Im März 2026 luden uns der Europäische Ausschuss für digitale Dienste und die Europäische Kommission ein, Beiträge für die zweite Ausgabe des Berichts zu Artikel 35 des DSA über systemische Risiken einzureichen. Als Reaktion darauf teilten wir Fallbeispiele von Streitfällen, die von drei zivilgesellschaftlichen Organisationen eingereicht wurden und sich auf Hassrede beziehen:

- **digiQ** – eine slowakische Bürgervereinigung, die sich für digitale Sicherheit und Risikoprävention einsetzt.
- **'NEVER AGAIN' Association** – eine polnische zivilgesellschaftliche Organisation, die sich gegen Rassismus, Antisemitismus und Fremdenfeindlichkeit, für Frieden, interkulturellen Dialog und Menschenrechte einsetzt.
- **Media Diversity Institute Global (MDI Global)** – eine in Belgien ansässige internationale Medienentwicklungs- und Alphabetisierungsorganisation, die sich für eine genaue und differenzierte Berichterstattung über Themen wie Rasse, Religion, ethnische Zugehörigkeit, Klasse, Alter, Behinderung, Geschlecht und sexuelle Identität in den Medien einsetzt.

In den mehr als 1.000 Streitfällen, die wir von diesen Organisationen erhalten und in denen wir Inhalte überprüft haben, die auf Facebook, Instagram, TikTok oder YouTube online belassen wurden, haben wir die Entscheidung der Plattform in mehr als zwei Dritteln (68 %) der Fälle aufgehoben. Die Europäische Kommission hat uns ermutigt, unseren Beitrag zu ihrem Bericht zu veröffentlichen. Mit Genehmigung der Organisationen selbst fassen wir im Folgenden die von ihnen eingereichten Streitfälle und die identifizierten systemischen Risiken zusammen.

### **Fallstudie: digiQ (Slowakei)**

digiQ reichte Streitfälle zu Social-Media-Inhalten ein, die sich gegen bestimmte Gruppen richten, darunter Roma, die LGBTQI+-Community, Migranten, Flüchtende und Asylsuchende sowie religiöse Minderheiten, insbesondere muslimische und jüdische Menschen. Dazu gehörten Inhalte, die zur Gewalt aufriefen, behaupteten, dass diese Gruppen körperlich oder geistig minderwertig seien oder sie mit Beleidigungen angriffen. Die überwiegende Mehrheit dieser Streitfälle enthielt Hassreden in der Slowakei, die entweder der automatisierten Filterung durch Social-Media-Plattformen entgangen oder von den Plattformen überhaupt nicht geprüft worden waren.

In der überwiegenden Mehrheit (84 %) der digiQ-Streitfälle, in denen wir den Inhalt überprüft haben, entschieden wir, dass der Inhalt gegen die Richtlinie zu Hassrede der Plattform verstößt, und hoben die Entscheidung der Plattform auf.

### **Fallstudie: 'NEVER AGAIN' Association (Polen)**

'NEVER AGAIN' Association reichte Streitfälle ein, in denen schädliche Hassreden von prominenten Politikern und Persönlichkeiten des öffentlichen Lebens über soziale Medien verstärkt wurden, was sich negativ auf den öffentlichen Diskurs in Polen auswirkte.

Dazu gehörten Hassreden, einschließlich der Verherrlichung von Gewalt, gegen Minderheiten, Migranten, Flüchtende und Asylsuchende sowie gegen Opfer des Holocaust. Die überwiegende Mehrheit dieser Streitfälle war auf Polnisch, wobei Antisemitismus ein vorrangiges Thema war. Werden Hassreden, Inhalte, die die Leugnung des Holocausts fördern, sowie entmenslichende Äußerungen gegen Minderheiten, Migranten und Flüchtende – wie vom Verein „NIE WIEDER“ beanstandet – nicht entfernt, besteht die Gefahr, dass Feindseligkeit und Gewalt zur Normalität werden.

In einer deutlichen Mehrheit (64 %) der Streitfälle des Vereins „NIE WIEDER“, bei denen wir den Inhalt überprüft haben, haben wir die Entscheidung der Social-Media-Plattform aufgehoben.

## Fallstudie: MDI Global (Belgien)

MDI Global hat Streitfälle identifiziert, bei denen schlecht abgestimmte Systeme zur Inhaltsmoderation dazu führen, dass ethnische Spannungen innerhalb der Balkan-Diasporagemeinschaften in der EU an Schärfe gewinnen, was zur Radikalisierung von Angehörigen ethnischer Gruppen beiträgt, die von den Kriegen der 1990er Jahre betroffen waren. Ein Großteil der gemeldeten Fälle ethnisch motivierten Hasses richtete sich gegen Migranten und Flüchtende und war auf Intoleranz gegenüber ethnischen Minderheiten zurückzuführen. Dies betrifft sowohl Migranten auf dem westlichen Balkan als auch in der EU und schürt rassistische und ethnische Feindseligkeiten innerhalb der Balkandiaspora. Zu den Streitfällen gehörten Hassreden gegen ethnische Gruppen, Frauen und LGBTQI+-Gruppen mit Verunglimpfungen, entmenschlichenden Vergleichen, Aufrufen und Hoffnungen auf Schaden und unbegründeten Vorwürfen von Unmoral und Kriminalität. In zwei Dritteln (67 %) der von MDI Global eingereichten Streitfällen, bei denen wir den Inhalt überprüfen konnten, hoben wir die Entscheidung der Social-Media-Plattform auf.

Obwohl wir mehr als 1.000 Entscheidungen zu diesen Fällen an Facebook, Instagram, TikTok und YouTube kommuniziert haben, sind uns bisher nur wenige Fälle bekannt, in denen Plattformen unsere Entscheidung umgesetzt haben. Im Übrigen haben sie unsere Entscheidungen entweder abgelehnt oder gar nicht reagiert. Dies bedeutet, dass in der überwiegenden Mehrheit dieser Fälle die verletzenden Inhalte online bleiben und den betroffenen Menschen und Gemeinschaften weiterhin Schaden zufügen.

In Artikel 35 Absatz 1 Buchstabe g des DSA wird die Umsetzung der Entscheidungen außergerichtlicher Streitbeilegungsstellen, wie beispielsweise des Appeals Centre, als eine Möglichkeit zur Minderung systemischer Risiken aufgeführt. Daher möchten wir die Plattformen nachdrücklich ermutigen, diese Entscheidungen umzusetzen und die richtlinienverletzenden Inhalte zu entfernen.

# Zukünftige Bereiche der Zusammenarbeit

---

Wir haben zwar zahlreiche Fälle von zivilgesellschaftlichen Organisationen erhalten, sind uns aber auch bewusst, dass Akteure aus anderen Bereichen – darunter Sport, Content-Ersteller, Finanzinstitute und Verbraucherverbände – beginnen, den DSA in Anspruch zu nehmen und Streitfälle einzureichen. Nachfolgend skizzieren wir kurz einige der uns bekannten Beispiele.

## Sportvereinigungen

Jeden Tag sind Sportler, Funktionäre und Fans im Internet Hass und Beleidigungen ausgesetzt, was einen klaren Verstoß gegen die Richtlinien der verschiedenen Plattformen zu Hassrede, Mobbing und Belästigung darstellt. Bisher haben wir Hunderte von Streitfällen erhalten, die sich auf richtlinienverletzende Inhalte beziehen, die gegen diese Gruppen gerichtet sind. Neben der unmittelbaren Abhilfe durch eine Entscheidung haben mehrere Sportvereinigungen angekündigt, dass sie beabsichtigen, Informationen zu erfolgreichen Streitfällen in objektiven Datensätzen zu sammeln, um systemische Risiken besser erkennen zu können.



### **Fallstudie: Rassistische Beleidigungen auf Instagram nach einem Champions-League-Spiel**

Im März 2026 reichte die gemeinnützige Organisation Vigilia Tech Hunderte von Streitfällen über rassistische Inhalte ein, die während oder nach dem Champions-League-Spiel zwischen Liverpool und Galatasaray auf Instagram gepostet wurden und in der EU sichtbar waren. Häufig ging es um Kommentare, in denen schwarze Fußballspieler mit Affen verglichen wurden.

Entmenslichende Vergleiche dieser Art sind im Rahmen der Richtlinie zu hasserfülltem Verhalten von Meta verboten. In allen 20 Fällen, in denen wir den Inhalt bisher überprüft haben, haben wir die Entscheidung von Meta aufgehoben und empfohlen, den Inhalt zu entfernen. Einige dieser rassistischen Beiträge sind jedoch weiterhin auf Instagram online.

## Zusammenarbeit mit United Against Online Abuse (UAOA)

United Against Online Abuse (UAOA) wurde 2023 von FIA-Präsident Mohammed Ben Sulayem gegründet und ist die globale Koalition, die den Kampf gegen Online-Missbrauch im Sport anführt. Mit Unterstützung der FIA-Stiftung hat die UAOA auch Mittel aus dem ERASMUS-PROGRAMM der Europäischen Kommission erhalten, um einen EU-weiten Rahmen zu entwickeln. Diese Initiative wird derzeit mit FIA-Mitgliedsvereinen in Spanien (Königlicher Spanischer Automobilverband), Slowenien (Autosportverband Slowenien), Tschechien (Autoclub der Tschechischen Republik) und Schweden (Schwedischer Motorsportverband) getestet. Ziel ist es, Verbänden und Vereinen zu helfen, den Schutz ihrer Mitarbeiter, ihrer Gemeinschaft und ihres Sports vor Online-Missbrauch zu stärken und zu schützen. Um den Aufbau von Kapazitäten für das Programm zu unterstützen, wird das Appeals Centre Streitfälle von FIA-Clubs erhalten, so dass die UAOA ein klareres Bild von Hassreden und Missbrauch im Motorsport erhalten und systemische Risiken identifizieren kann.

## Finanzinstitute und Verbraucherorganisationen

Seit wir im Dezember 2025 unseren Zuständigkeitsbereich auf Betrug und Schwindel ausgeweitet haben, haben wir immer mehr Streitfälle in diesem Bereich erhalten, die von irreführenden Krypto-, Kredit- und Investitionsangeboten bis hin zu „Lösung Ihrer finanziellen Probleme“ und Täuschungen reichen.

Im März 2026 erhielten wir mehr berechtigte Streitfälle zu Betrug und Schwindel als in jedem anderen Richtlinienbereich. Seit wir Anfang 2026 damit begonnen haben, Entscheidungen über Fälle in Bezug auf Betrug und Schwindel zu treffen, haben wir 45 Entscheidungen über potenzielle Betrugsinhalte getroffen, die von Plattformen online belassen wurden, wobei wir die Entscheidung der Plattform in 80 % der Fälle aufgehoben haben. Dies ist die höchste Aufhebungsquote aller Richtlinienbereiche und deutet darauf hin, dass Plattformen möglicherweise eine erhebliche Menge an richtlinienverletzenden Inhalten in diesem Bereich online lassen.



Uns ist bekannt, dass verschiedene Verbraucherorganisationen, Organisationen zur Betrugsbekämpfung und Finanzinstitute daran interessiert sind, die im Rahmen von Streitfällen beim Appeals Centre gesammelten Entscheidungsinformationen zu nutzen, um sich ein klareres Bild von Betrugsfällen in den sozialen Medien zu verschaffen und so letztendlich zur Bewältigung dieses Problems beizutragen.

## Content-Ersteller

Influencer sind für ihren Lebensunterhalt auf Inhalte angewiesen. Dennoch werden jede Woche die Inhalte von Content-Erstellern deaktiviert oder ihre Konten gesperrt. Streitbelegungsstellen wie das Appeals Centre bieten Content-Erstellern eine kostenlose, unabhängige Möglichkeit, Entscheidungen der Plattform anzufechten und ihren Lebensunterhalt zu schützen.

# Kooperation mit den Plattformen

---

Wir stehen in einem regelmäßigen Austausch mit den Plattformen, die in unseren Zuständigkeitsbereich fallen. Hier gehen wir nacheinander auf jede einzelne ein: Meta (Facebook, Instagram, Threads), Pinterest, TikTok und YouTube. Für jede Plattform heben wir das hervor, was wir als das dringlichste Problem ansehen, das es zu lösen gilt. Auch wenn wir im Folgenden auf konkrete Probleme bei der Informationsbereitstellung einzelner Plattformen eingehen, müssen alle Plattformen mehr tun, um ihre Nutzer in der EU über Streitbeilegungsstellen zu informieren.



## Meta (Facebook, Instagram, Threads)



Obwohl wir mehr als 4.600 berechnete Streitfälle über die Sperrung von Facebook- und Instagram-Konten von Personen aus der gesamten EU erhalten haben, haben wir die Inhalte von Meta nur in weniger als 100 dieser Fälle erhalten. Dies führt zu erheblichen Frustrationen unter den Nutzern, da wir ihre Kontosperrung nicht unabhängig überprüfen können.

## Pinterest



Zwischen September 2025, als wir unseren Zuständigkeitsbereich auf Pinterest erweiterten, und März 2026 haben wir nur acht berechnete Streitfälle erhalten. Während Pinterest weniger Nutzer hat als andere Plattformen, die in unseren Zuständigkeitsbereich fallen, haben wir dem Unternehmen Vorschläge unterbreitet, wie es seine Nutzer besser über Streitbeilegungsstellen informieren könnte.

## TikTok

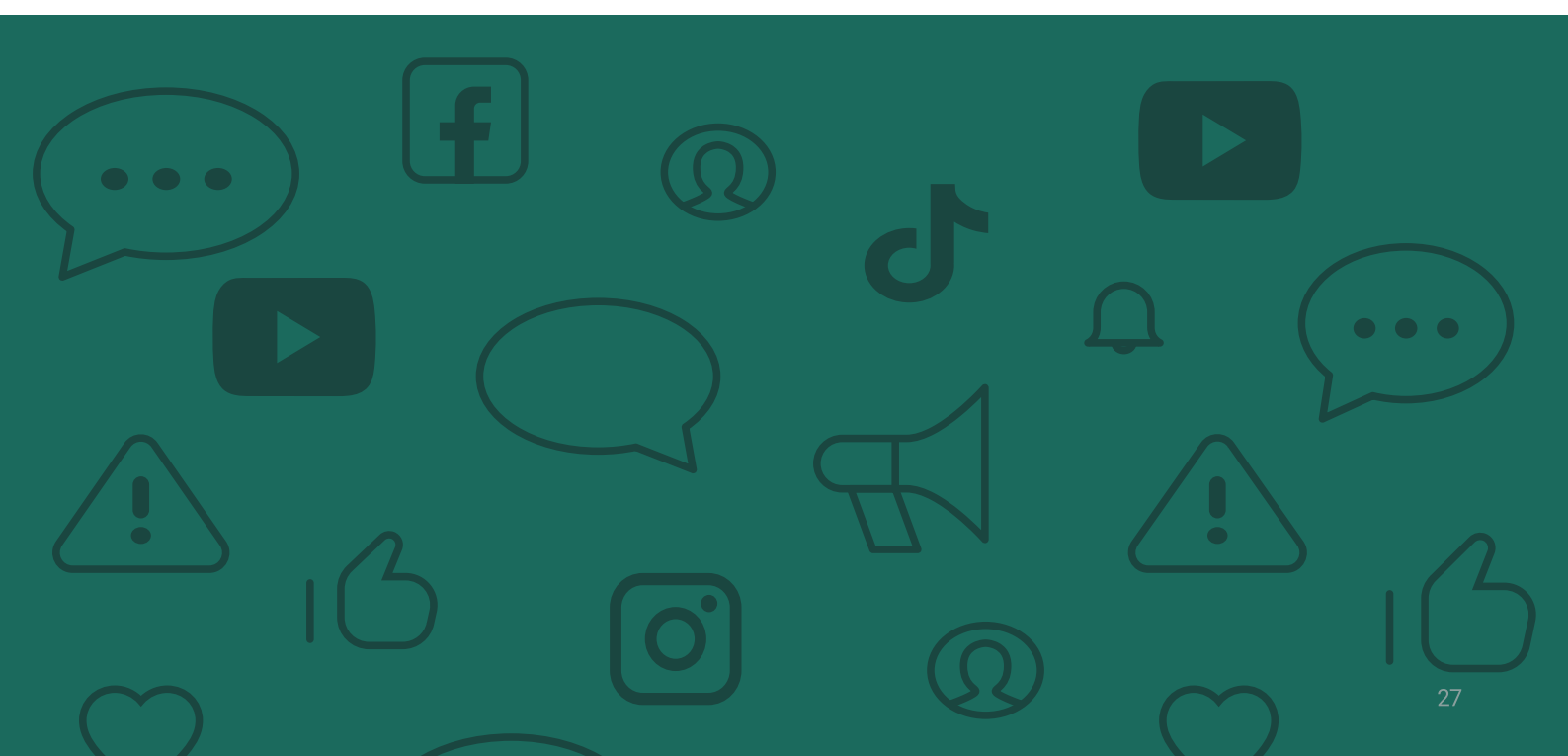


Im Juli 2025 schickte das Netzwerk der außergerichtlichen Streitbeilegungsstellen (ODS-Netzwerk, dessen Gründungsmitglied das Appeals Centre ist) ein Schreiben an TikTok mit der Bitte um Verbesserungen seiner Informationsbereitstellung, einschließlich der Sicherstellung, dass diese mit dem Europäischen Barrierefreiheitsgesetz in Einklang steht. Im August 2025 antwortete TikTok, dass man davon ausgehe, bis Ende 2025 Änderungen vorzunehmen. Im Dezember 2025 haben wir mit TikTok über diese Änderungen gesprochen, aber keine Antwort erhalten.

## YouTube



Seit unserem letzten Transparenzbericht im Oktober 2025 haben wir eine Vereinbarung über den Datenaustausch mit YouTube abgeschlossen und unsere ersten Inhalte von der Plattform erhalten. Wir sind jedoch besorgt darüber, dass YouTube nach wie vor behauptet, Kommentare fielen nicht in den Anwendungsbereich des DSA.



# Wie geht es weiter?

---

Im vergangenen Jahr haben wir gute Fortschritte erzielt: Wir haben mehr als 24.000 Streitfälle bearbeitet, neue Plattformen und Richtlinienbereiche aufgenommen, erste Inhalte von allen Social-Media-Plattformen erhalten und den Zusammenhang zwischen Entscheidungen zur Streitbeilegung und systemischen Risiken aufgezeigt. Es ist jedoch noch ein langer Weg, um ein voll funktionsfähiges Streitbeilegungssystem zu schaffen, das für Menschen in der gesamten EU funktioniert.

Im weiteren Verlauf des Jahres 2026 und bis 2027 werden wir mehrere Änderungen vornehmen, um unsere Dienstleistungen zu verbessern, darunter:

- **Erweiterung unseres Zuständigkeitsbereichs auf neue Plattformen, Richtlinien und Sprachen.**
  - Wir wollen die Vorteile der Streitbeilegung so vielen Menschen wie möglich zugänglich machen. Nach der jüngsten Erweiterung unseres Zuständigkeitsbereichs auf Richtlinienbereiche wie Anzeigen und neue Sprachen wie Polnisch werden wir weitere Social-Media-Plattformen hinzufügen.
- **Treffen schnellerer und detaillierterer Entscheidungen.**
  - Wir haben kürzlich Maßnahmen ergriffen, um die Bearbeitungszeiten zu verkürzen, was bedeutet, dass Nutzer ihre Entscheidungen schneller erhalten sollten. Wir haben auch unsere Entscheidungsvorlagen neu gestaltet, um sie weniger technisch und leichter verständlich zu machen. Schließlich werden wir Plattformen, Personen und Organisationen mehr Informationen über die Gründe geben, aus denen wir unsere Entscheidung getroffen haben.
- Im Jahr 2026 wird ein Verfahren für **Best-Practice-Empfehlungen** stattfinden. Dazu gehören Plattformen, außergerichtliche Streitbeilegungsstellen, nationale Aufsichtsbehörden und die Europäische Kommission, die über Standards beraten, die dazu beitragen, dass die Streitbeilegung für alle besser funktioniert.

Als Teil des ODS-Netzwerks werden wir – im Namen unserer derzeitigen und zukünftigen Nutzer – auf einige wichtige Verbesserungen drängen:

- **Sicherstellung, dass Plattformen ihre Nutzer über Streitbelegungsstellen informieren.** Obwohl die Plattformen eindeutig verpflichtet sind, ihre Nutzer klar, verständlich und benutzerfreundlich über Streitbelegungsstellen zu informieren, haben sie in diesem Bereich keine Fortschritte erzielt. Wir werden die Plattformen weiterhin dazu drängen, Verweise auf Streitbelegungsstellen in ihre internen Beschwerdeverfahren, Begründungen und eigens dafür eingerichtete Webseiten aufzunehmen.
- **Erhöhung der Anzahl der Fälle, in denen wir Inhalte zur Überprüfung erhalten.** Derzeit ist die Anzahl der Standardentscheidungen, bei denen die Plattform uns nicht die Inhalte zur Überprüfung bereitstellt, zu hoch. Dies gilt insbesondere für Streitfälle über Kontosperrungen, die den Nutzern sehr wichtig sind.
- **Einholen von Informationen darüber, ob Plattformen unsere Entscheidungen umgesetzt haben.** Während die Entscheidungen von Streitbelegungsstellen unverbindlich sind, sind die Plattformen verpflichtet, sich nach Treu und Glauben zu verhalten. In diesem Zusammenhang bitten wir die Plattformen, uns bei der Unterstützung der Nutzer zu helfen, indem sie uns mitteilen, ob sie unsere Entscheidungen umgesetzt haben. Diese Informationen können wir dann an die Nutzer weitergeben.



# Mir hat dieser Bericht gut gefallen! Was kann ich als Nächstes tun?

Egal, ob Sie ein Mitgliederverband, eine zivilgesellschaftliche Organisation oder einfach nur jemand sind, der gerne soziale Medien nutzt – helfen Sie uns, die Nachricht zu verbreiten! Teilen Sie diesen Bericht, erwähnen Sie uns auf Ihrer Website, nehmen Sie uns in Ihren Newsletter auf oder erzählen Sie jemandem aus Ihrem Bekanntenkreis von uns:

Kontaktieren Sie [communications@appealscentre.eu](mailto:communications@appealscentre.eu) um mehr über uns und die Einreichung von Streitfällen zu erfahren.

Erstellen Sie ein Konto auf [www.appealscentre.eu/de](http://www.appealscentre.eu/de) und reichen Sie Ihren Streitfall ein!