APPEALS CENTRE EUROPE

Transparantierapport Appeals Centre Europe

Oktober 2025 - September 2026

Wat is het Appeals Centre Europe?

Wie we zijn

- Het Appeals Centre Europe is een onafhankelijk orgaan voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting dat is gecertificeerd op basis van artikel 21 van de digitaledienstenverordening (DSA). Dit stelt mensen en organisaties in de EU in staat om beslissingen van socialmediaplatforms over inhoud die al dan niet in strijd is met de algemene voorwaarden van een platform aan te vechten.

- We bieden momenteel ondersteuning voor de platforms **Facebook**, **Google Maps**, **Instagram**, **Pinterest**, **Threads, TikTok** en **YouTube**.

- Gedurende de periode waarop dit rapport betrekking heeft (oktober 2025 – september 2026) hebben we geschillen in behandeling genomen over:
  - **Accounts die zijn opgeschort** in de afgelopen zes maanden.
  - **Inhoud die is verwijderd** in de afgelopen zes maanden.
  - **Accounts of inhoud die zijn beperkt** in de afgelopen zes maanden (bijv. door een waarschuwingsscherm aan een bericht toe te voegen of de inkomstenmogelijkheden van een account uit te schakelen).
  - **Pagina's of groepen die zijn verwijderd** in de afgelopen zes maanden.
  - Inhoud die mogelijk in strijd is met de regels en online is blijven staan.

- Hoewel het kan gaan over **inhoud die beschikbaar is in de meeste talen die in de EU worden gesproken**, moeten onze formulieren worden ingevuld in het Nederlands, Engels, Frans, Duits, Italiaans, Pools of Spaans.

- **Bepaalde terreinen vallen buiten het werkgebied van het Appeals Centre of artikel 21 van de DSA.** Dat betekent dat we geen geschillen op deze gebieden kunnen accepteren. Daaronder vallen gehackte accounts, auteursrecht en materiaal over seksueel misbruik van kinderen.

- We blijven **onze diensten uitbreiden** en zullen in de loop der tijd **nieuwe terreinen, platforms en talen toevoegen.**

Om een beslissing van een socialemediaplatform aan te vechten, dient u een geschil in bij: www.appealscentre.eu/nl

Wat we doen

Hieronder leggen we uit wat er gebeurt als iemand een geschil bij ons indient:

1. **Geschil indienen:** Een gebruiker van sociale media in de EU gaat naar www.appealscentre.eu. Nadat hij een account heeft aangemaakt, vult hij een kort formulier in met alle details over de zaak. Het indienen van een geschil is gratis.
2. **Controle of uw geschil in aanmerking komt voor behandeling:** We controleren of het geschil op grond van artikel 21 van de DSA kan worden beoordeeld (een 'ontvankelijke' zaak) en of het binnen ons gecertificeerde werkgebied en onze procedurele regels valt (een 'in aanmerking komende' zaak). Als de zaak niet ontvankelijk is of niet in aanmerking komt, of als we niet genoeg informatie van de gebruiker hebben ontvangen, informeren we de gebruiker dat we de zaak niet in behandeling kunnen nemen.
3. **Inhoud opvragen:** Vervolgens nemen we contact op met het relevante socialmediaplatform om de inhoud en aanvullende relevante informatie over het geschil op te vragen. Dit kan de inhoud zijn die is verwijderd, mogelijk schadelijke inhoud die online is blijven staan, de inhoud die aanleiding gaf tot schorsing van het account, of andere informatie die relevant is voor een geschil. Vanaf oktober 2026 geldt dat, als de gebruiker ervoor heeft gekozen het platform toestemming te geven zijn oorspronkelijke beslissing opnieuw te beoordelen, het platform daarvoor maximaal 30 dagen de tijd heeft wanneer we voor het eerst contact opnemen. Als het platform zijn oorspronkelijke beslissing niet terugdraait, of als we de inhoud niet binnen 30 dagen ontvangen voor geschillen waarbij een platform inhoud online heeft laten staan die mogelijk in strijd is met de regels, kunnen we de door de gebruiker verstrekte hyperlink gebruiken om de betreffende inhoud te beoordelen en een beslissing te nemen. Voor alle soorten geschillen die in aanmerking komen, geldt dat we een procedurele beslissing ten gunste van de gebruiker kunnen nemen als we de inhoud niet ontvangen binnen de termijnen die in onze procedurele regels zijn vastgelegd.
4. **Beslissing:** Ons team van experts beoordeelt de inhoud en bepaalt onafhankelijk of de oorspronkelijke beslissing van het platform in overeenstemming was met zijn eigen beleid en de grondrechtennormen waarnaar in het beleid van het platform wordt verwezen. Ofwel zijn we het niet eens met het platform (dan ‘verwerpen’ we hun besluit), of we zijn het eens met het platform (dan ‘bevestigen’ we hun besluit). We informeren de gebruiker en het platform over onze beslissing. Hoewel onze beslissingen niet-bindend zijn en het aan platforms is om ze te implementeren, moeten ze te goeder trouw handelen. We dringen er bij platforms op aan om de gebruiker en ons consequent te informeren of ze onze beslissingen hebben geïmplementeerd.

Klik hier voor meer informatie over uw rechten onder de DSA in onze handleiding voor gebruikersondersteuning.

Inleiding

Van oktober 2025 tot september 2026 zagen we een sterke stijging van het aantal mensen en organisaties dat om een onafhankelijke beoordeling verzocht.[1] Gedurende deze periode ontvingen we 43.000 geschillen, wat betekent dat we – sinds we in november 2024 zijn begonnen met het in behandeling nemen van geschillen – inmiddels meer dan 65.000 geschillen hebben ontvangen. Hieruit blijkt duidelijk dat mensen in de hele EU beslissingen van socialmediaplatforms willen aanvechten. Om deze toename op te vangen, is ons team voor de beoordeling van zaken in Dublin de afgelopen maanden meer dan verdubbeld.

In gevallen waarin we de inhoud konden beoordelen, hebben we in driekwart (74%) van de gevallen de beslissingen van platforms verworpen. Dit is 15% hoger dan het verwerpingspercentage van 59% in ons vorige Transparantierapport. De casestudy's in dit rapport maken dit cijfer concreet: van satirische inhoud die door geautomatiseerde systemen werd verwijderd tot homofobe beledigingen die aan de aandacht ontsnapten.

Voor het eerst hebben we een speciaal rapport over fraude en oplichting opgenomen in ons Transparantierapport. Van april tot september 2026 was dit het beleidsterrein waarvoor we de meeste in aanmerking komende geschillen ontvingen. Door kunstmatige intelligentie is het moeilijker dan ooit om feiten van fictie te onderscheiden, met voorbeelden die uiteenlopen van deepfake-'romance scams' tot cryptovalutavideo's waarin mensen worden aangemoedigd kwaadaardige code uit Chat GPT te kopiëren. Op het gebied van fraude en oplichting, haatzaaien en andere terreinen kunnen onze beslissingen volgens ons helpen een heatmap te creëren van 'systemische risico's' op sociale media waarop platforms actie moeten ondernemen.

We hebben ook maatregelen genomen om de ervaring van gebruikers te verbeteren. Dit omvat het uitbrengen van een handleiding voor gebruikersondersteuning in zeven talen, het met twee weken verkorten van onze gemiddelde doorlooptijd en gebruikers de mogelijkheid bieden om platforms bij ons eerste contact de kans te geven hun oorspronkelijke beslissing terug te draaien.

[1] Deze periode (oktober 2025 – september 2026) overlapt de periode waarop ons vorige Transparantierapport (april 2025 – maart 2026) betrekking heeft, omdat we in dit rapport gegevens over een volledig jaar wilden opnemen.

Toch krijgen veel mensen, ondanks enige vooruitgang, nog steeds niet de onafhankelijke beoordeling waarop ze recht hebben. Zo hebben we tussen oktober 2025 en september 2026 meer dan 850 inhoudsitems bij Google opgevraagd, maar slechts twee inhoudsitems ontvangen die we nodig hadden om een geschil over hun platforms te beoordelen wanneer de inhoud niet langer openbaar beschikbaar was. Hoewel er enige verbetering is in het delen van inhoud bij accountopschortingen door Meta, blijft dit een terrein waarop gebruikers op alle platforms vaak geen betekenisvolle uitkomst krijgen.

Platforms moeten daarom meer doen en de inhoud verstrekken voor ieder geschil dat op grond van de DSA in aanmerking komt, om te voldoen aan hun verplichting om te goeder trouw aan dit proces mee te werken. Bovendien zijn beslissingen van organen voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting weliswaar niet-bindend, maar is er weinig inzicht in de mate waarin platforms deze beslissingen uitvoeren. Dat betekent dat het, zelfs wanneer inhoud wordt gedeeld en de gebruiker een beslissing in zijn voordeel heeft ontvangen van een orgaan voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting, onduidelijk is in hoeverre platforms de volgende stap zetten en deze beslissing uitvoeren. Momenteel wordt er gewerkt aan het vaststellen van 'best practices' voor artikel 21 van de Digital Services Act. Dit proces wordt aangestuurd door de nationale coördinatoren voor digitale diensten , met deelname van de Europese Commissie binnen werkgroep 3 van de DSA-raad. Het is van cruciaal belang dat de uiteindelijke aanbevelingen de ervaring verbeteren van mensen die gebruikmaken van organen voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting zoals het Appeals Centre.



Samenvatting

Van oktober 2025 tot september 2026 heeft Appeals Centre Europe:

- **43,000 geschillen** ontvangen van mensen en organisaties in de EU die beslissingen van socialmediaplatforms aanvechten
- Gemiddeld is dat één geschil **per 12 minuten**

Meer dan 19.600 van deze geschillen werden aanvankelijk geacht in aanmerking te komen en doorgestuurd voor beoordeling

Eind september 2026 hadden we **meer dan 16.800 beslissingen genomen** over deze geschillen:

- Bij bijna **5.000 beslissingen** waarbij **we de inhoud konden beoordelen** waren we **het in 74% van de gevallen niet eens met de beslissing van het platform**

In **12.000 beslissingen,** namen we procedurele beslissingen omdat we de inhoud niet onafhankelijk konden beoordelen:

- Bij **meer den 10.000** van deze beslissingen ontvingen we de inhoud niet van het platform en **namen we een procedurele beslissing ten gunste van de gebruiker**
- In **bijna 2,000** van deze beslissingen stelden we, na beoordeling van de door het platform verstrekte informatie, vast dat de gebruiker op grond van artikel 21 van de digitaledienstenverordening geen recht had op herstel en namen we een **procedurele beslissing ten gunste van het platform**

Samenvatting

In gevallen waarin platforms **inhoud online lieten staan** nadat was gemeld dat deze in strijd was met hun regel...

...waren we het niet eens met de beslissing van het platform in: [2]

- **99%** van de gevallen over **gewelddadige en expliciete inhoud**
- **92%** van de gevallen over **gevaarlijke organisaties**
- **91%** van de gevallen over **geweld en opruiing**
- **86%** van de gevallen over **Fraude en oplichting**
- **82%** van de gevallen over **Haatzaaien**

...en waren we het eens met de beslissing van het platform in in:

- **64%** van de gevallen over **Advertentienormen**
- **54%** van de gevallen over **Desinformatie**

In gevallen waarin platforms **inhoud verwijderden of beperkten** omdat deze in strijd was met hun regels...

...waren we het niet eens met de beslissing van het platform in:

- **60%** van de gevallen over **Fraude en oplichting**
- **51%** van de gevallen over **beperkte goederen en diensten**

...en waren we het eens met de beslissing van het platform in in:

- **65%** van de gevallen over **Haatzaaien**
- **57%** van de gevallen over **naaktheid van volwassenen**

In gevallen waarin platforms **accounts opschortten of beperkten** wegens schending van hun regels...

...waren we het eens met de beslissing van het platform in:

- **78%** van de gevallen over **naaktheid van volwassenen**
- **72%** van de gevallen over **Gereguleerde goederen en diensten**
- **65%** van de gevallen over **Fraude en oplichting**

---

2. We nemen beleidsterreinen alleen in deze ranglijsten op als (1) we op dit terrein na beoordeling van de inhoud ten minste 30 beslissingen hebben genomen, (2) we de beslissing van het platform op dit terrein in ten minste 50% van de gevallen hebben verworpen of bevestigd, en (3) het voor dit type beslissing een van de vijf beleidsterreinen was waarop we het vaakst een beslissing verwierpen of bevestigden.

Top 5 landen voor het indienen van in aanmerking komende geschillen (absoluut aantal):

1. Frankrijk
2. België
3. Spanje
4. Italië
5. Duitsland

Top 5 landen voor het indienen van in aanmerking komende geschillen (per hoofd van de bevolking):

1. België
2. Malta
3. Cyprus
4. Slowakije
5. Frankrijk

Top 5 beleidsterreinen die worden aangevochten via het Appeals Centre:

1. Haatzaaien
2. Fraude en oplichting
3. Accountopschorting of -beperking
4. Naaktheid van volwassenen en seksuele inhoud
5. Uitbuiting en misbruik van kinderen

Van oktober 2025 tot september 2026 hebben we:

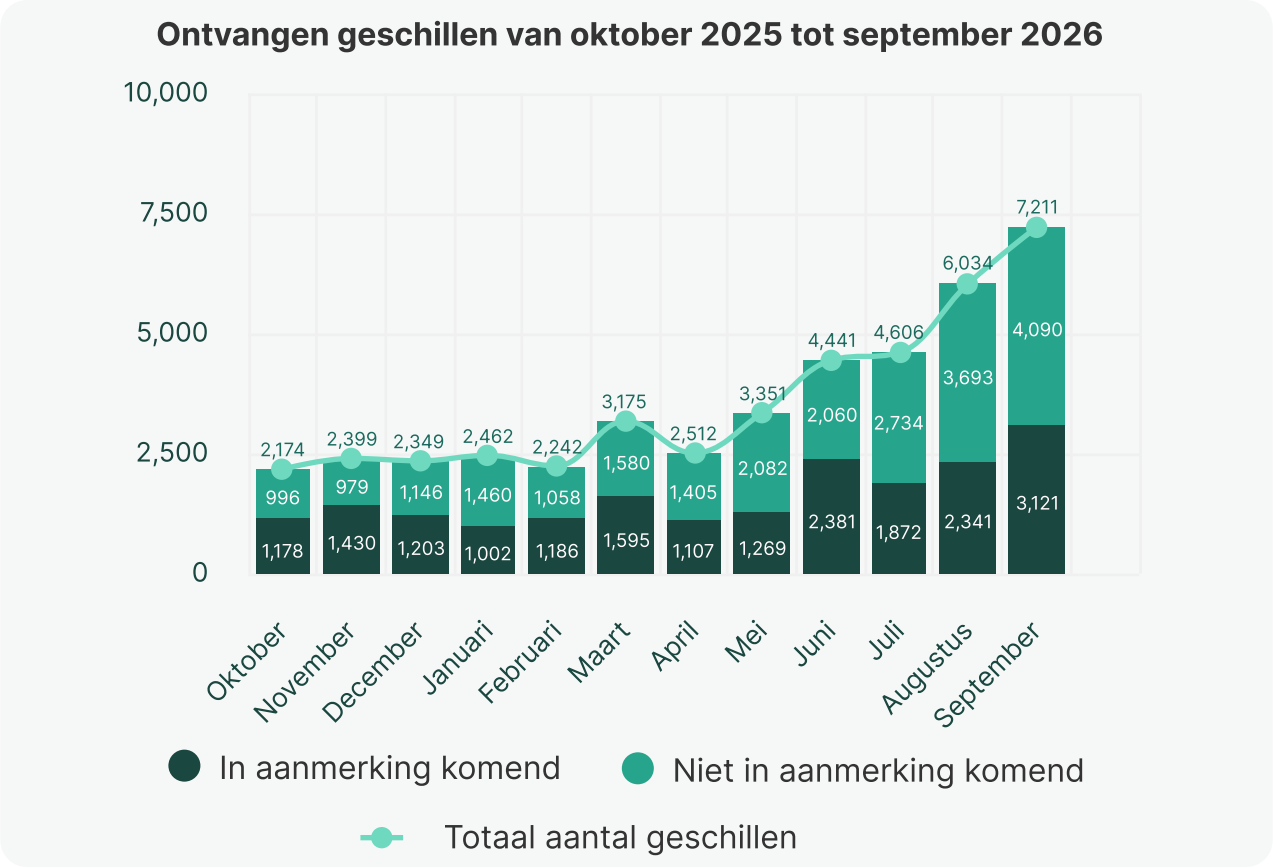
> In september 2026 **drie keer zoveel geschillen** ontvangen als in oktober 2025

> Onze dekking uitgebreid met nieuwe terreinen, waaronder **Google Maps, spam op basis van inhoud en seksuele uitbuiting van kinderen,** en **inhoudsbeperkingen**

> Genoemd in het rapport van de **Europese Raad voor digitale diensten** en de **Europese Commissie over systemische risico's,** waarin wordt uiteengezet hoe geschillen dergelijke risico's kunnen identificeren en beperken

> Een **gebruikershandleiding** gepubliceerd om mensen te informeren over hun rechten op grond van de digitaledienstenverordening

Overkoepelende statistieken



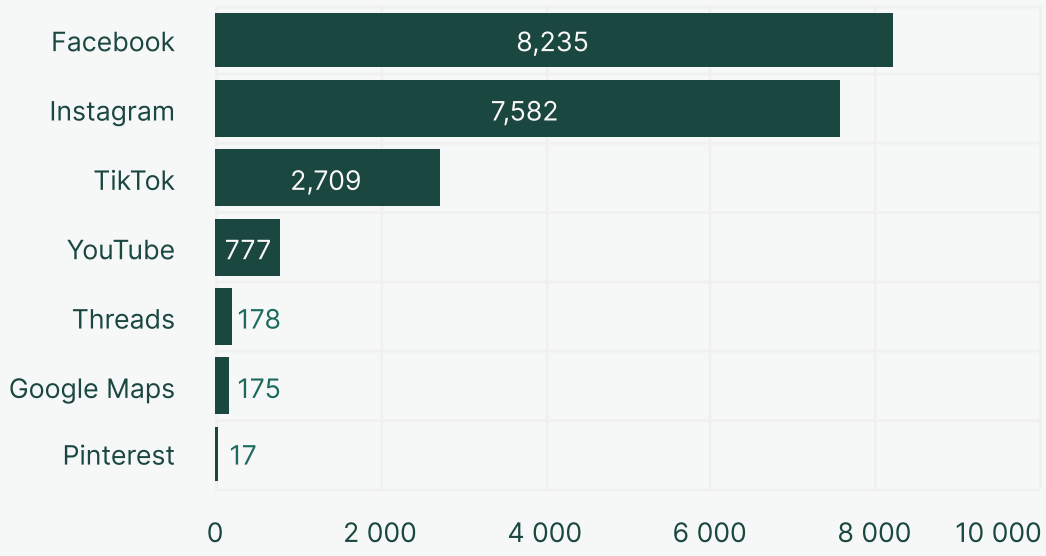
Van oktober 2025 tot september 2026 ontvingen we 42.956 geschillen van mensen en organisaties uit de hele EU die een beslissing van een socialmediaplatform wilden aanvechten.[3] Bij ontvangst beoordeelden we iets minder dan de helft hiervan (meer dan 19.600 geschillen) als in aanmerking komend.[4]

Van mei tot september 2026 zagen we een gestage toename van het aantal geschillen dat we elke maand ontvingen, van ongeveer 3.300 in mei tot 7.200 in september. Deze stijging was mede te danken aan onze inspanningen om gebruikers te informeren over buitengerechtelijke geschillenbeslechting en hun nieuwe rechten op grond van de DSA.

[3] Houd er rekening mee dat sommige cijfers in de grafiek met ontvangen geschillen verschillen van eerdere transparantierapporten. Aangezien we voor het beoordelingsproces van een zaak afhankelijk zijn van een uitwisseling met de platforms, kan dit ertoe leiden dat zaken na verloop van tijd opnieuw worden geclassificeerd als ontvankelijk of niet-ontvankelijk. Verschillen tussen de gerapporteerde cijfers zijn gering.

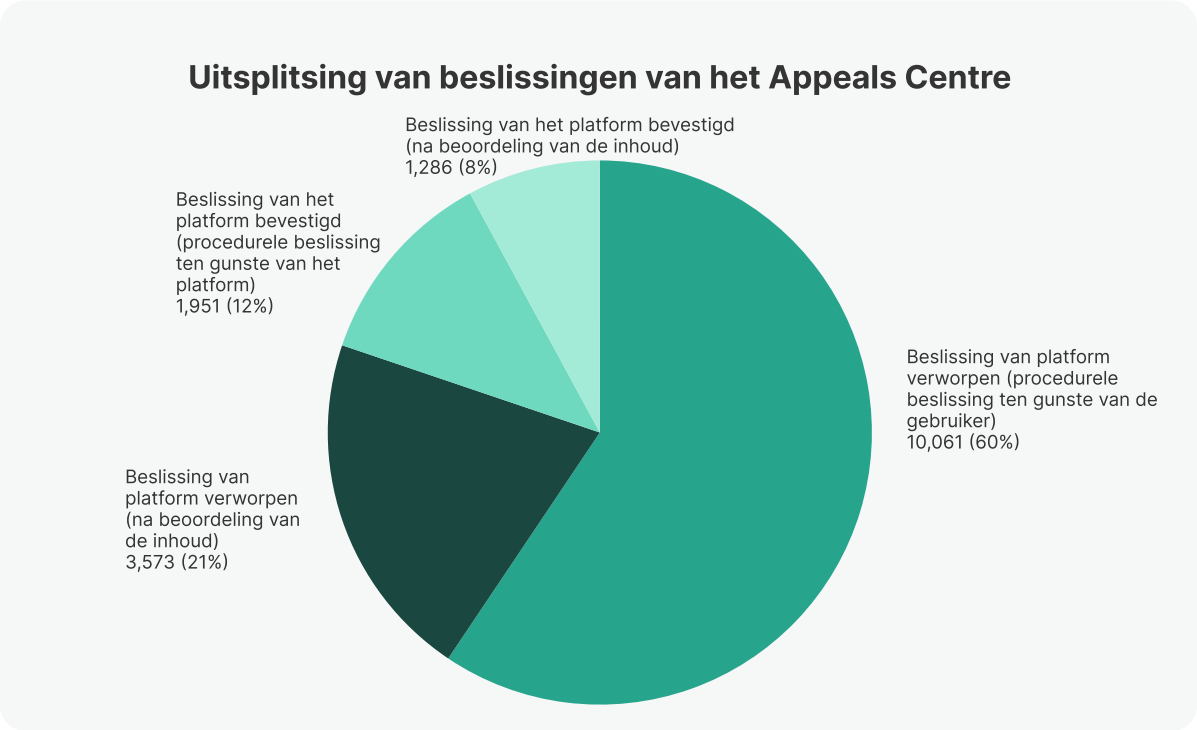
[4] In aanmerking komende gevallen zijn gevallen die binnen onze bevoegdheid vallen en voldoende informatie bevatten voor een behandeling.

In aanmerking komende geschillen per socialmediaplatform



Van de 19.673 in aanmerking komende geschillen die we van oktober 2025 tot september 2026 ontvingen, gingen de meeste over Facebook (meer dan 8.000 geschillen) en Instagram (meer dan 7.500 geschillen). Meer dan 2.700 in aanmerking komende geschillen gingen over TikTok en meer dan 750 over YouTube. In augustus 2026 begonnen we geschillen over Google Maps in behandeling te nemen. In die maand ontvingen we ongeveer 50 in aanmerking komende geschillen, gevolgd door meer dan 125 geschillen in september. Vanwege het lage aantal geschillen over Threads, Google Maps en Pinterest worden deze gegevens in dit rapport niet verder uitgesplitst.

In bijna de helft (49%) van de in aanmerking komende geschillen wilden mensen of organisaties hun account herstellen. In 14% van de in aanmerking komende geschillen wilden mensen of organisaties hun eigen inhoud herstellen, terwijl ze in nog eens 36% van de in aanmerking komende geschillen wilden dat het platform inhoud zou verwijderen die volgens hen in strijd was met het beleid. Aangezien slechts 1% van de in aanmerking komende geschillen afkomstig was van gebruikers die een pagina of groep wilden herstellen, worden deze gegevens in dit rapport niet verder uitgesplitst.



Van oktober 2025 tot september 2026 heeft het Appeals Centre meer dan 16.800 beslissingen genomen over geschillen die door personen en organisaties uit de hele EU waren ingediend.[5] Gemiddeld deden we 47 dagen over het nemen van deze beslissingen. Dit is 18 dagen sneller dan de 65 dagen die we in de periode van april 2025 tot maart 2026 nodig hadden, zoals vermeld in ons vorige Transparantierapport.

Bij bijna 5.000 beslissingen waarvoor we de inhoud ontvingen en beoordeelden, hebben we in driekwart (74%) van de gevallen de beslissing van het platform verworpen. Dit is 15% hoger dan het verwerpingspercentage van 59% in ons vorige Transparantierapport. We verwierpen het vaakst beslissingen van YouTube (93% van de beslissingen), gevolgd door TikTok (77%), Instagram (75%) en Facebook (67%). Hoge verwerpingspercentages laten zien dat gebruikers van sociale media er niet automatisch van moeten uitgaan dat het platform het bij het rechte eind heeft, en dat het de moeite waard is de beslissing bij het Appeals Centre aan te vechten voor een onafhankelijke beoordeling.

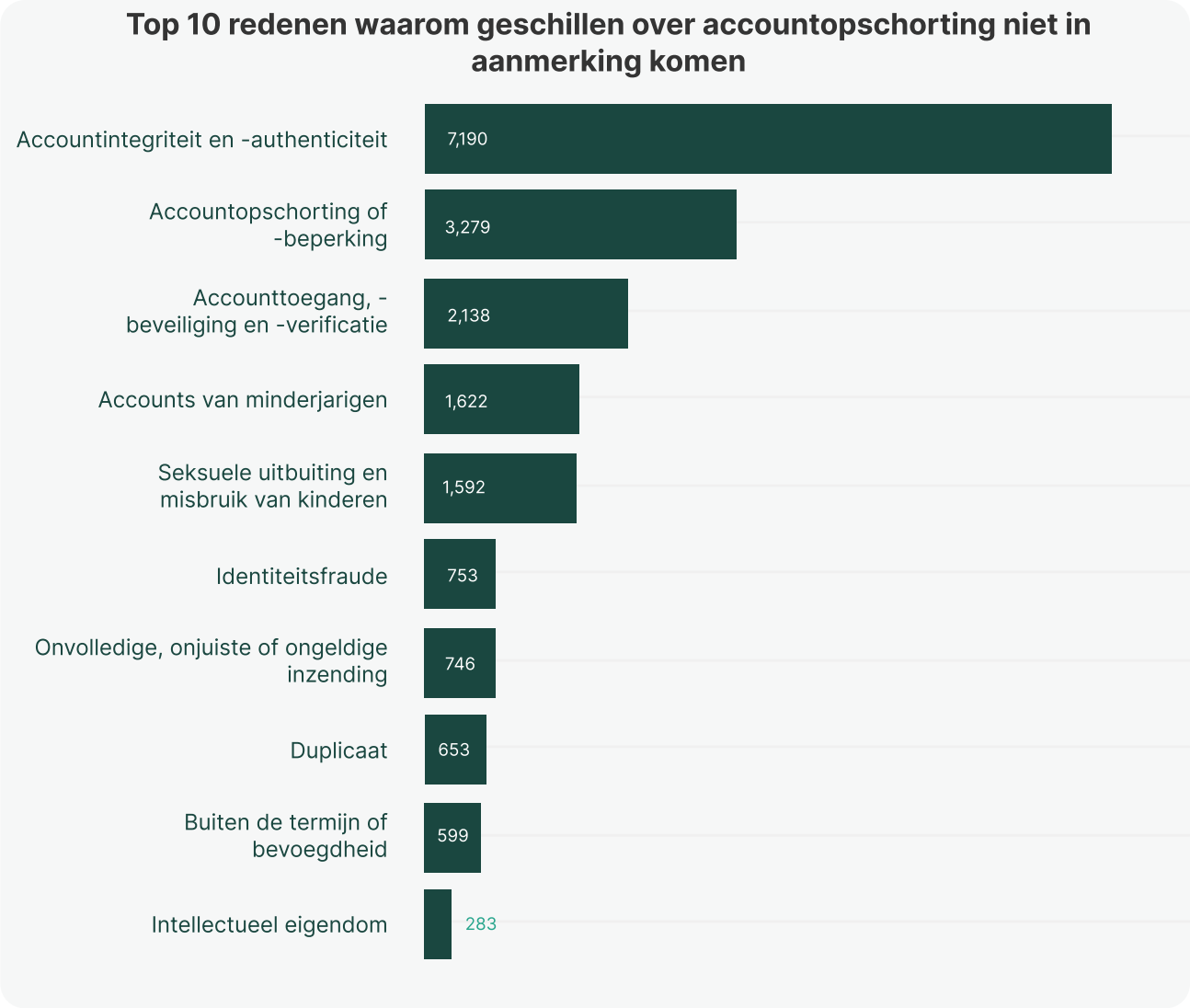
In de overige 12.000 zaken hebben we procedurele beslissingen genomen. Meer dan 10.000 hiervan waren procedurele beslissingen ten gunste van de gebruiker (voorheen 'standaardbeslissingen' genoemd). In de meeste gevallen betekende dit dat, hoewel het geschil in aanmerking kwam, het platform ons de inhoud niet verstrekte en we een procedurele beslissing ten gunste van de gebruiker namen. De meeste hiervan waren geschillen over accountopschorting. Ondanks enige vooruitgang verstrekken platforms ons in de meeste van deze zaken nog steeds niet de inhoud.

[5] Vanwege afronding kunnen de percentages in grafieken niet altijd precies optellen tot 100%.

De overige beslissingen (circa 2.000) waren procedurele beslissingen ten gunste van het platform. Vanaf februari 2026 begonnen we dit soort beslissingen te nemen in zaken waarin we op basis van de inzending van de gebruiker aanvankelijk oordeelden dat die recht had op beoordeling en mogelijk herstel, maar later op basis van materiaal van het platform vaststelden dat de zaak buiten artikel 21 van de DSA viel.

Hoewel dit rapport verschillende voorbeelden bevat van zaken waarin platforms onze beslissingen hebben geïmplementeerd, ontvangen we nog steeds geen consistente informatie over de vraag of platforms onze beslissingen hebben uitgevoerd. In oktober 2026 boden we mensen en organisaties die een geschil indienden de mogelijkheid te kiezen voor 'herbeoordeling door het platform'. Dit geeft het platform de mogelijkheid om zijn beslissing terug te draaien (bijv. door het account van een gebruiker te herstellen of inhoud te verwijderen die in strijd is met de regels) wanneer we voor het eerst contact opnemen over de zaak, zodat het de fout kan herstellen zonder dat wij een volledige beoordeling hoeven uit te voeren.

Het platform heeft mijn account opgeschort



De belangrijkste reden waarom geschillen over accountopschorting buiten ons werkgebied vielen, was dat ze verband hielden met 'Accountintegriteit en -authenticiteit'. De meeste van deze geschillen vielen buiten ons werkgebied omdat ze verband hielden met gedragsgerelateerde [6] beleidsregels voor accountintegriteit, zoals cyberbeveiliging en netwerken van actoren (gecoördineerde bots die accounts aanmaken). Dit omvat ook gekoppelde accountopschortingen (wanneer iemands Facebook-account wordt opgeschort, wordt vaak ook diens Instagram-account opgeschort).

Op de tweede plaats staat 'Accountopschorting of -beperking', waaronder ook zaken kunnen vallen waarin de handhavingsmaatregel uitsluitend gedragsmatig is. Op de derde plaats staat 'Accounttoegang, -beveiliging en -verificatie', waaronder problemen rond het hacken van accounts vallen. Op de vierde, vijfde en zesde plaats stonden 'Accounts van minderjarigen', 'Seksuele uitbuiting en misbruik van kinderen' en 'Identiteitsfraude'. Hoewel we overwegen onze dienstverlening in de toekomst naar enkele van deze terreinen uit te breiden, beschikken we momenteel niet over de technische middelen (zoals het verifiëren van de nationale identiteitskaart, het rijbewijs of het paspoort van een gebruiker) om vast te stellen of een gebruiker op deze terreinen de regels van het platform heeft overtreden.

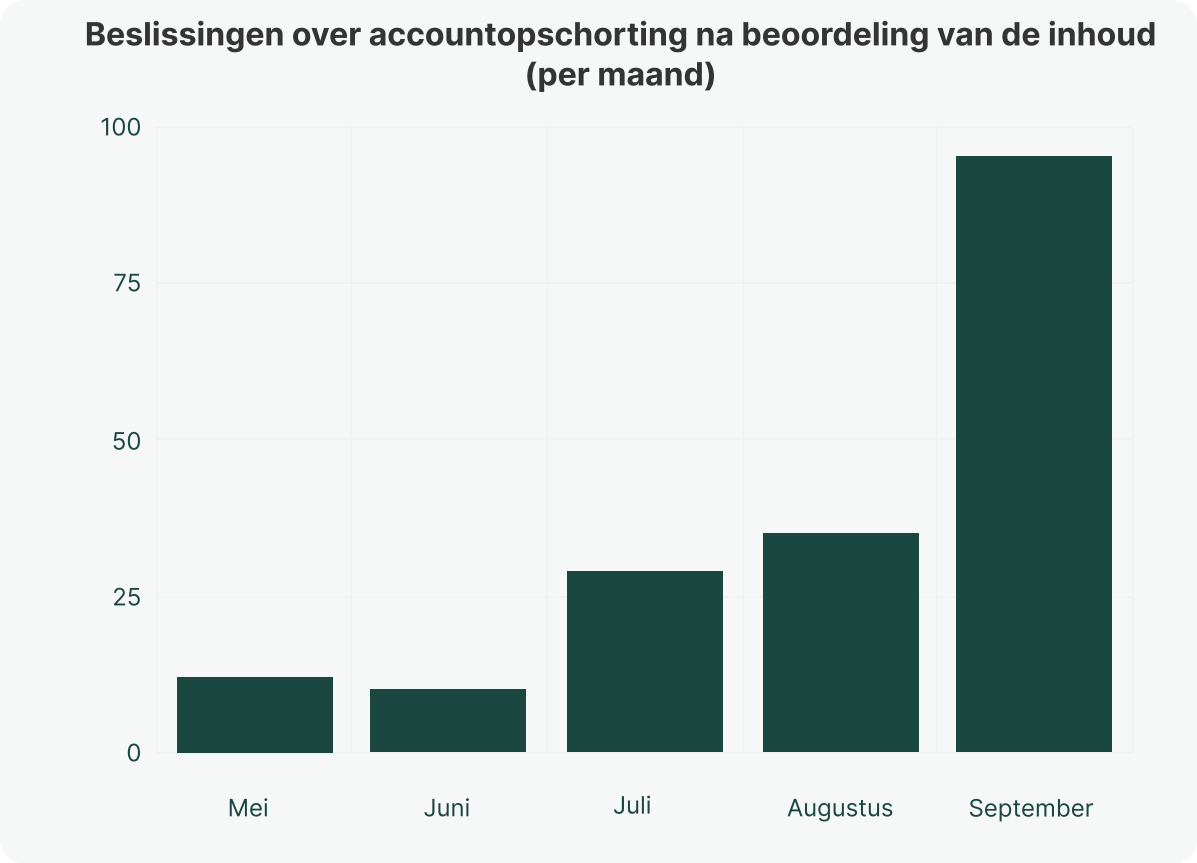
[6] De term 'gedragsmatig' verwijst naar de manier waarop een gebruiker zich op een platform gedraagt (bijv. botactiviteit of het hacken van accounts). Aangezien we momenteel niet beschikken over de aanvullende informatie die nodig is om over dit soort zaken te beslissen, zoals technische informatie over de vraag of gebruikers meerdere accounts aanmaken of accounts van anderen hacken, vallen deze terreinen momenteel buiten ons werkgebied.

Geschillen over accountopschorting die in aanmerking komen

Ongeveer 9.600 verzoeken van gebruikers om accountopschortingen te laten beoordelen vielen binnen ons werkgebied (waarvan 85% betrekking had op Facebook of Instagram). Deze gebruikers waren het vaakst geblokkeerd wegens vermeende schending van de regels van platforms over accountopschorting of -beperking (2.619 gevallen), gevolgd door uitbuiting en misbruik van kinderen (1.424 gevallen), fraude en oplichting (1.198 gevallen), naaktheid van volwassenen en seksuele inhoud (1.034 gevallen) en inhoudsbeperkingen, zoals het beperken van een account zodat er geen inkomsten mee kunnen worden gegenereerd (512 gevallen).

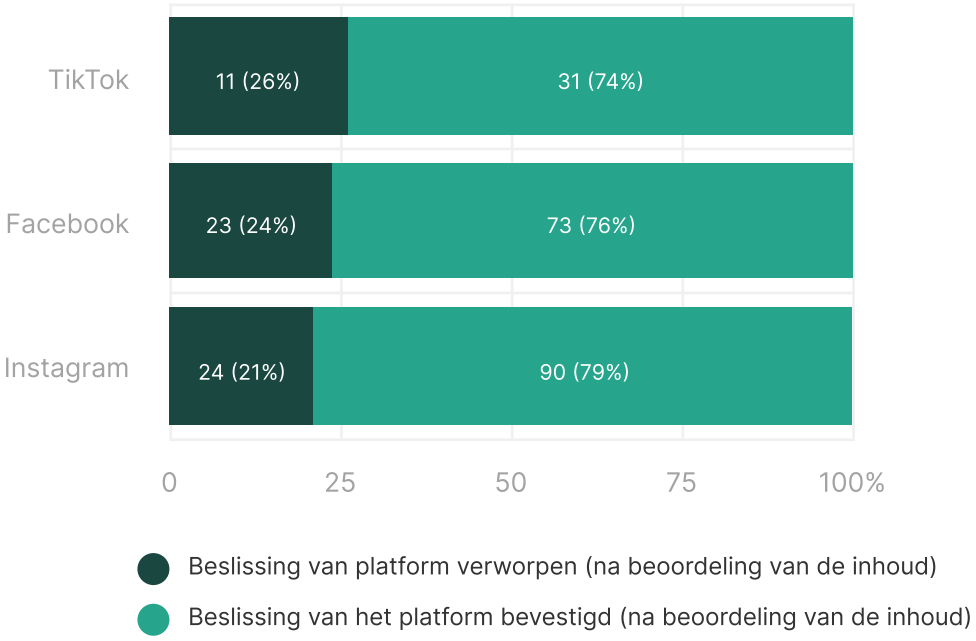
Van oktober 2025 tot september 2026 namen we 8.545 beslissingen over geschillen over accountopschorting. In 6.442 gevallen ontvingen we de inhoud niet van het platform en namen we een procedurele beslissing ten gunste van de gebruiker. In nog eens 1.848 gevallen namen we een procedurele beslissing ten gunste van het platform nadat we op basis van de reactie van het platform hadden vastgesteld dat de zaken buiten het toepassingsgebied van artikel 21 van de DSA vielen.

We hebben de resterende 255 beslissingen genomen nadat we de inhoud van het platform hadden ontvangen. Hoewel dit aantal laag blijft, betekent het een stijging van 80% ten opzichte van de 142 beslissingen over accounts die we in de periode van april 2025 tot maart 2026 na ontvangst van de inhoud namen.



In de afgelopen maanden is het aantal beslissingen over accountopschorting dat we na ontvangst van de inhoud namen, gestegen van ongeveer 10 per maand in mei en juni naar ongeveer 30 tot 35 per maand in juli en augustus en bijna 100 in september. Dit komt doordat Meta meer inhoud verstrekt in verband met opschortingen van Facebook- en Instagram-accounts. Hoewel dit een stap in de goede richting is, moet Meta de inhoud verstrekken voor elke zaak over accountopschorting die door mensen uit de hele EU wordt ingediend.

Beslissingen over accountopschorting na beoordeling van de inhoud (per platform)



We verwierpen de beslissingen van platforms om accounts op te schorten in ongeveer een kwart (23%) van de gevallen waarin we de inhoud beoordeelden. Dit percentage was op alle platforms vergelijkbaar: het verwerpingspercentage bedroeg 21% voor Instagram, 24% voor Facebook en 26% voor TikTok.

Van de beleidsterreinen waarop we na beoordeling van de inhoud ten minste 30 beslissingen namen, bevestigden we het vaakst een beslissing van een platform om een account op te schorten of te beperken wegens schending van de regels over naaktheid van volwassenen (78%), gereguleerde goederen en diensten (72%) en fraude en oplichting (65%).

Er zijn nog steeds problemen met het delen van inhoud

Wanneer we een in aanmerking komend geschil over de opschorting van een account ontvangen, vragen we het platform om de laatste inhoud van de betreffende account waardoor de regels zouden zijn geschonden. Ondanks de vooruitgang van de afgelopen maanden verstrekken platforms deze inhoud in de meeste gevallen nog steeds niet. We ontvangen vaak berichten van gefrustreerde gebruikers die, heel begrijpelijk, het gevoel hebben dat dit proces niet aan hun verwachtingen voldoet.

Er wordt momenteel gewerkt aan een oplossing in het kader van een traject voor de formulering van best practices. Zij bespreken standaarden die kunnen helpen om geschillenbeslechting voor iedereen beter te laten werken. In de tussentijd hebben platforms echter nog steeds de verplichting om de betreffende inhoud aan te leveren. We dringen er bij platforms op aan om inhoud beschikbaar te stellen voor elk in aanmerking komend geval, zodat gebruikers gebruik kunnen maken van hun recht op een onafhankelijke beoordeling conform de DSA.



Casestudy: Legitiem Italiaans bedrijf geblokkeerd op Instagram

Een Instagram-gebruiker in Italië diende een geschil in bij het Appeals Centre nadat het account van de gebruiker was geblokkeerd wegens schending van Meta's regels inzake namaak en niet-authentieke producten. De gebruiker zei dat het account toebehoorde aan een winkel in Zuid-Italië met een btw-nummer. Meta verstrekte de inhoud, die een bericht liet zien waarin designerhandtassen te koop werden aangeboden. Er waren geen aanwijzingen dat de producten namaak waren en de website van het bedrijf leek van een echte winkel te zijn die authentieke goederen verkocht. We verwierpen de beslissing van Meta en adviseerden de 'strike' van het Instagram-account van de gebruiker te verwijderen. Nadat we onze beslissing hadden genomen, liet Meta weten dat het de inhoud had beoordeeld en nog steeds van mening was dat deze in strijd was met de regels.

Casestudy: Bevestiging van Meta's beslissing om gebruiker te blokkeren wegens anti-moslimhaat

Een gebruiker in Duitsland diende een geschil in nadat Meta het Instagram-account van de gebruiker had opgeschort wegens haatdragend gedrag. Meta verstrekte de video, waarin een vrouw zei dat ze, wanneer ze over verkrachting hoort, ervan uitgaat dat de dader moslim is. Vervolgens spuugt ze naar de camera. We oordeelden dat de video in strijd was met Meta's beleid inzake haatdragend gedrag en bevestigden de beslissing om een 'strike' toe te passen op het Instagram-account van de gebruiker.

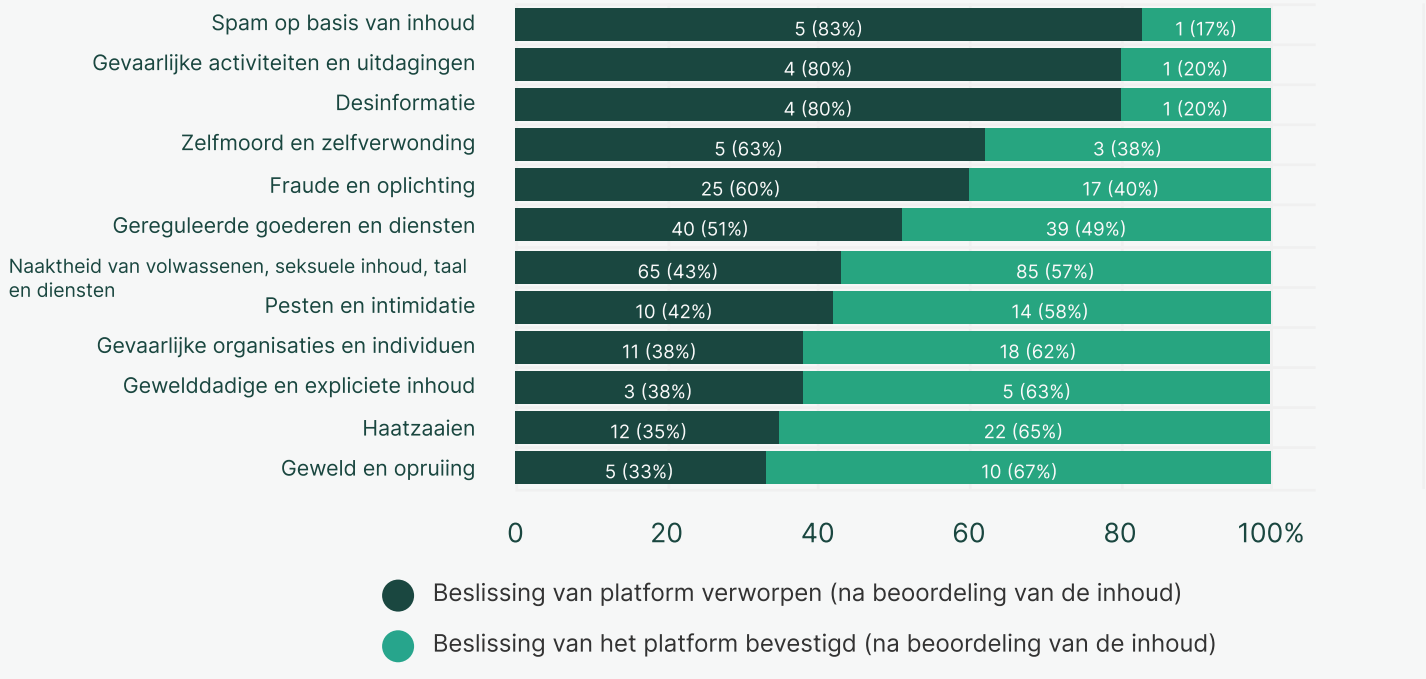
Het platform heeft mijn inhoud verwijderd of beperkt

Van nieuwsberichten tot satire: we blijven honderden berichten tegenkomen die ten onrechte zijn verwijderd of beperkt.

Van oktober 2025 tot september 2026 ontvingen we ongeveer 2.800 in aanmerking komende geschillen van mensen van wie de inhoud was verwijderd of beperkt omdat die volgens het platform in strijd was met het beleid. De drie belangrijkste beleidsterreinen waarop we in aanmerking komende geschillen ontvingen, waren naaktheid van volwassenen en seksuele inhoud, inhoudsbeperkingen en gereguleerde goederen en diensten.

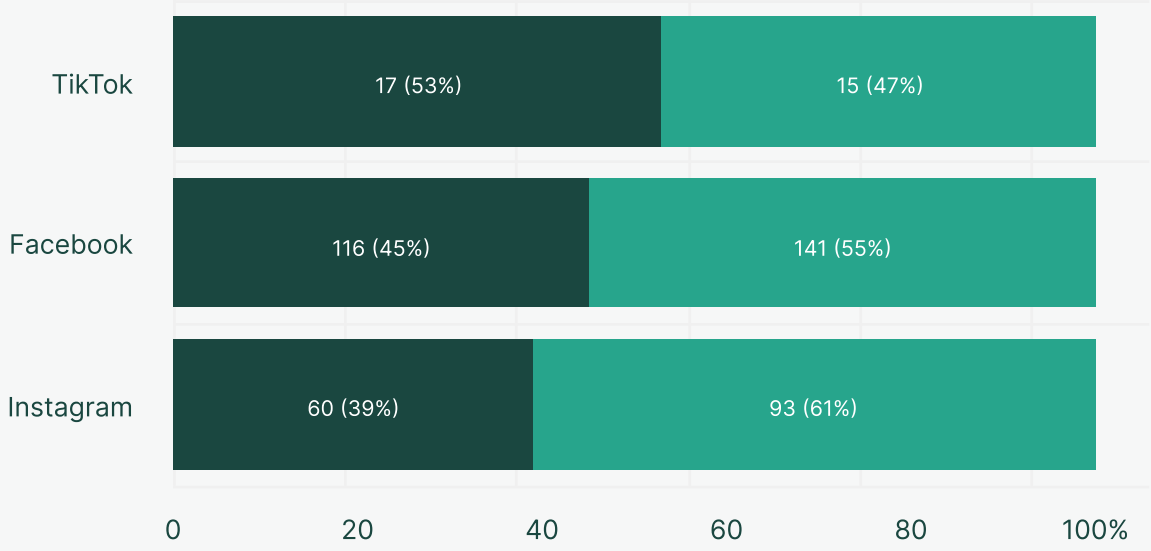
In deze periode hebben we meer dan 2.200 beslissingen genomen over inhoud die was verwijderd of beperkt. In driekwart van deze gevallen verstrekte het platform ons de inhoud niet, waardoor we een procedurele beslissing ten gunste van de gebruiker namen. In nog eens 78 gevallen namen we een procedurele beslissing ten gunste van het platform nadat we, naar aanleiding van de reactie van het platform, hadden vastgesteld dat de gebruiker op grond van artikel 21 van de DSA geen recht had op herstel. In de bijna 450 resterende gevallen waarin het platform de inhoud met ons deelde, verwierpen we in 44% van de gevallen de beslissing van het platform.

Beslissingen waarbij het platform de inhoud van een gebruiker heeft verwijderd of beperkt (per beleidsterrein)



Van de beleidsterreinen waarop we na beoordeling van de inhoud ten minste 30 beslissingen namen, verwierpen we het vaakst een beslissing van een platform om inhoud te verwijderen of te beperken op grond van het beleid inzake fraude en oplichting (60%), gevolgd door gereguleerde goederen en diensten (51%). We bevestigden het vaakst een beslissing van een platform in zaken waarin inhoud was verwijderd of beperkt wegens schending van de regels over haatzaaien (65%) en naaktheid van volwassenen (57%).

Beslissingen waarbij het platform de inhoud van een gebruiker heeft verwijderd of beperkt (per platform)



In zaken waarin het platform inhoud beperkte of verwijderde en we de inhoud konden beoordelen, verwierpen we in iets meer dan de helft van de gevallen de beslissing van TikTok (53%). Voor Facebook was dit 45% en voor Instagram 39%.

Casestudy: Ketchupsatire ten onrechte verwijderd als inhoud over zelfverwonding

Een Facebook-gebruiker in Frankrijk diende een geschil in bij het Appeals Centre nadat een door de gebruiker geplaatste afbeelding was verwijderd wegens vermeende schending van Meta's regels over zelfmoord en zelfverwonding. De gebruiker stelde dat dit een technische fout in de geautomatiseerde systemen van Meta was. Meta verstrekte ons de inhoud, waarop een opengebarsten ketchupzakje op de grond te zien was waaraan de gebruiker armen als van een stokfiguurtje en een miniatuurpistool had toegevoegd. Boven de post stond het bijschrift 'Rip...XD', waarbij 'XD' een lachend gezicht voorstelt. We verwierpen Meta's beslissing om de inhoud te verwijderen en merkten daarbij op dat het bedrijf de inhoud mogelijk zou willen beperken tot personen van 18 jaar en ouder. Nadat we onze beslissing naar de gebruiker en het platform hadden gestuurd, plaatste Meta de afbeelding terug op Facebook.

Casestudy: Bevestiging van de beslissing van TikTok om video met fascistisch lied te verwijderen

Een TikTok-gebruiker in Italië diende een geschil in nadat de video van de gebruiker was verwijderd wegens haatzaaien. TikTok verstrekte ons de inhoud. De video liet een vrouw zien die make-up aanbracht terwijl het nummer 'Faccetta Nera' op de achtergrond speelde. 'Faccetta Nera' (wat 'klein zwart gezicht' betekent) is een racistisch symbool uit de fascistische tijd van Mussolini dat nog steeds wordt gebruikt om gemarginaliseerde mensen te kwetsen, met name zwarte vrouwen. Omdat de video in strijd was met TikToks regels tegen het ondersteunen of verspreiden van haatdragende ideologieën, waaronder symbolen en beeldmateriaal die verband houden met haatdragende bewegingen, bevestigden we TikToks beslissing om de video te verwijderen. We stuurden onze beslissing naar de gebruiker en het platform.

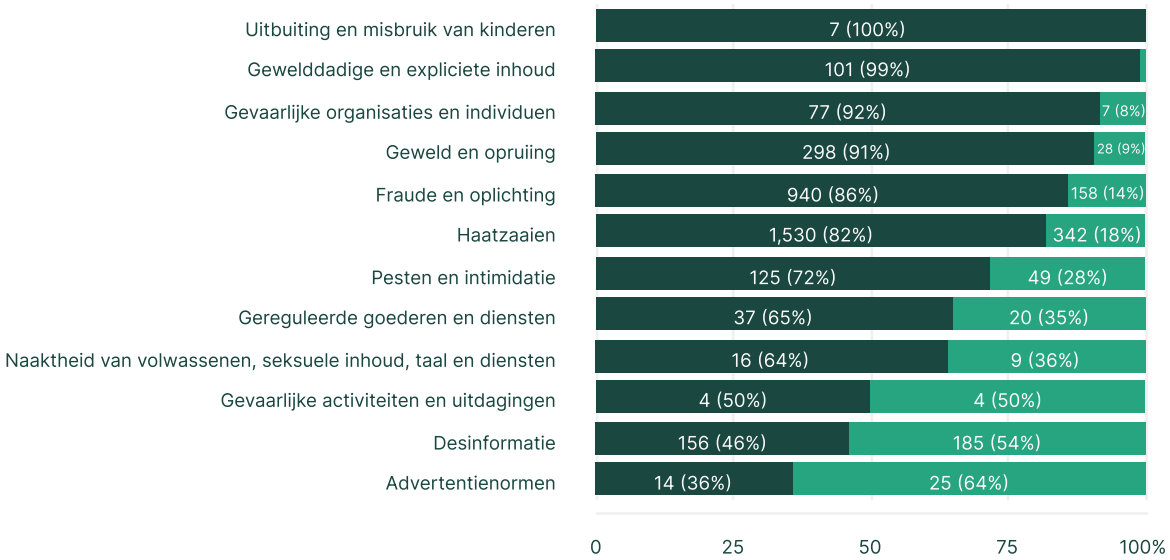
Het platform heeft potentieel schadelijke inhoud online laten staan

Haatzaaiende en intimiderende inhoud en andere soorten inhoud die de regels schenden, hebben gevolgen in de echte wereld. Het Appeals Centre heeft vele duizenden geschillen over dergelijke inhoud ontvangen, waaronder antisemitische, islamofobe, vrouwonvriendelijke, racistische, xenofobe, anti-Roma, homofobe en transfobe aanvallen op mensen en gemeenschappen.

Van oktober 2025 tot september 2026 ontvingen we meer dan 7.000 in aanmerking komende geschillen over inhoud die mogelijk in strijd was met de regels en die op socialmediaplatforms online was blijven staan. De drie belangrijkste beleidsterreinen waarop we in aanmerking komende geschillen ontvingen, waren haatzaaien, fraude en oplichting, en geweld en opruiing. Eind september 2026 hadden we meer dan 5.900 beslissingen genomen over deze in aanmerking komende zaken.

In ongeveer 1.750 van deze zaken verstrekte het platform ons de inhoud niet, waardoor we een procedurele beslissing ten gunste van de gebruiker namen. In de overige meer dan 4.100 gevallen, waarin we de betreffende inhoud beoordeelden, verwierpen we in 80% van de gevallen de beslissing van het platform (17% hoger dan in ons vorige Transparantierapport). Dit is het hoogste verwerpingspercentage van alle soorten geschillen.

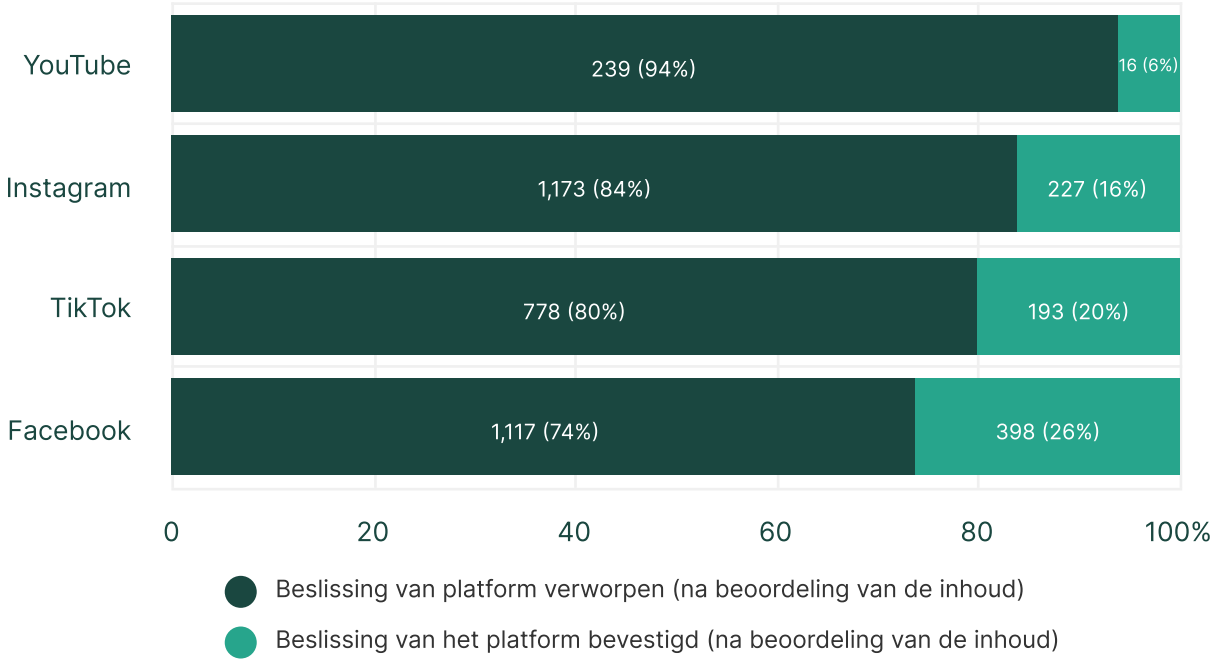
Beslissingen waarbij het platform inhoud online heeft laten staan (per terrein)



Van de beleidsterreinen waarop we na beoordeling van de inhoud ten minste 30 beslissingen namen, verwierpen we het vaakst een beslissing van een platform om inhoud online te laten staan die door gebruikers was gemeld als strijdig met de regels over gewelddadige en expliciete inhoud (99%), gevolgd door gevaarlijke organisaties en individuen (92%), geweld en opruiing (91%), fraude en oplichting (86%) en haatzaaien (82%). De hoge verwerpingspercentages op deze beleidsterreinen, waarvan veel betrekking hebben op inhoud met ernstige gevolgen in de echte wereld, zijn zorgwekkend en roepen vragen op over hoe effectief platforms dit beleid uitvoeren. Ook is het zorgwekkend dat de inhoud in veel zaken waarin we de beslissingen van platforms om schadelijke inhoud online te laten staan hebben verworpen (waaronder verschillende casestudy's in dit rapport), nog steeds online staat.

Van de beleidsterreinen waarop we na beoordeling van de inhoud ten minste 30 beslissingen namen, bevestigden we het vaakst beslissingen van platforms om door gebruikers gemelde inhoud online te laten staan in zaken over advertentienormen (64%) en desinformatie (54%).

Beslissingen waarbij het platform inhoud online heeft laten staan (per platform)



Voor alle platforms verwierpen we hun beslissingen om potentieel schadelijke inhoud online te laten staan in ten minste driekwart van de gevallen, zo niet vaker. Over alle beleidsterreinen heen verwierpen we dergelijke beslissingen het vaakst bij YouTube (94% van de gevallen waarin we de inhoud beoordeelden), gevolgd door Instagram (84%), TikTok (80%) en Facebook (74%).

Casestudy: Door AI gegenereerde Facebook-video gemaakt om het doelwit te pesten

Een persoon in België diende bij het Appeals Centre een geschil in over een door AI gegenereerde video op Facebook waarop het gezicht van die persoon op een dansende aap was gemonteerd. De persoon stelde dat iemand diens profielfoto had gebruikt om de video te maken. We oordeelden dat de video in strijd was met Meta's regels over pesten. Vervolgens stuurden we onze beslissing naar de gebruiker die de inhoud had gemeld en naar het platform.

Casestudy: Bevestiging van Meta's beslissing om bericht over Zweedse politici online te laten staan

Een gebruiker in Zweden diende een geschil in over een bericht dat op Facebook online was blijven staan. In de post werd een video opnieuw gedeeld met interviews met Zweedse sociaaldemocratische politici, waaronder voormalig premier Magdalena Andersson, met tekst in beeld waarin werd beweerd dat de sociaaldemocraten wel zeggen dat mensen moeten verhuizen omwille van integratie, maar niet wie er precies moet verhuizen. Een bijschrift bij de opnieuw gedeelde post noemde de sociaaldemocraten walgelijke hypocrieten en verraders. We beoordeelden de inhoud en oordeelden dat de beledigingen in het bijschrift volgens Meta's regels niet als pesten golden, omdat de doelwitten publieke figuren waren. We bevestigden Meta's beslissing om de post online te laten staan en stuurden onze beslissing naar het platform en de gebruiker die de inhoud had gemeld.

Scams 2.0 - Fraude en oplichting op Sociale Media

Naarmate mensen meer tijd online doorbrengen, doen oplichters dat ook. Oplichters azen vaak op het vertrouwen van mensen en doen zich voor als gezagsdragers om gebruikers te misleiden. En nu kunstmatige intelligentie het mogelijk maakt om met één druk op de knop deepfakes te maken, wordt het steeds moeilijker om feiten van fictie te onderscheiden.

Sociale media bieden oplichters de perfecte gelegenheid om hun boodschap snel onder grote groepen mensen te verspreiden. Uit een onderzoek van het Austrian E-Commerce Trust Mark, geciteerd in het rapport Sponsored by Scammers van de Europese consumentenorganisatie BEUC, bleek dat meer dan de helft (54,7%) van de respondenten aangaf frauduleuze of verdachte advertenties te hebben gezien op platforms zoals Facebook, Instagram en TikTok.[7]

Welke soorten oplichting hebben we tot nu toe gezien?

In september 2025 zijn we begonnen geschillen van gebruikers over fraude en oplichting op sociale media in behandeling te nemen. Sindsdien is dit snel uitgegroeid tot een van de terreinen waarop we de meeste geschillen ontvangen. In de zes maanden van april tot september 2026 ontvingen we meer in aanmerking komende zaken over fraude en oplichting dan op enig ander beleidsterrein. In de twaalf maanden tot september 2026 was fraude en oplichting bovendien, na haatzaaien, het beleidsterrein waarvoor we het op één na hoogste aantal in aanmerking komende geschillen ontvingen.

> *'Van april tot september 2026 ontvingen we meer in aanmerking komende zaken over fraude en oplichting dan op enig ander beleidsterrein'"*

We hebben zaken ontvangen over misleidende cryptovalutaregelingen, aanbiedingen voor leningen en beleggingen, 'snel rijk worden'-regelingen en datingfraude. Oplichting op sociale media is vaak het lokaas waarmee potentiële slachtoffers worden benaderd, waarna de oplichters het contact elders voortzetten. Dit kan betekenen dat slachtoffers ertoe worden gebracht geld over te maken, kwaadaardige code te kopiëren of het gesprek te verplaatsen naar privéberichten, waar ze mogelijk gemakkelijker te beïnvloeden zijn. Hieronder staan casestudy's uit de hele EU over beslissingen die we namen in verband met fraude en oplichting.

[7] Austrian E-Commerce Trust Mark .'Von betrügerischer Online-Werbung umgeben: Zumindest jede zweite Person in Österreich betroffen', www.guetezeichen.at/blog-detail/betruegerische-online-werbung-jeder-zweite-betroffen / (geraadpleegd op 19 oktober 2026).

Casestudy: Deepfake van Moldavische expert belooft rendement van 2.000%

International Media Support (IMS) diende een geschil in over een Facebook-video die volgens de organisatie in strijd was met Meta's beleid inzake fraude en oplichting. De video bevatte een door AI gegenereerde deepfake van Veaceslav Ioniță, een economisch expert uit Moldavië, die een 'snel rijk worden'-regeling promootte die Moldaviërs een rendement van 2.000% op hun investering belooft. De video moedigt mensen aan naar een website te gaan voor een gratis adviesgesprek. We oordeelden dat de inhoud in strijd was met Meta's regels over fraude en oplichting en verwierpen de beslissing om de inhoud online te laten staan. We stuurden onze beslissing naar IMS en Meta.

Casestudy: Franse oplichtingsadvertentie op Facebook

Non-profitorganisatie Vigilia Tech diende een geschil in bij het Appeals Centre over een Facebook-advertentie waarin een frauduleuze financiële regeling werd gepromoot. De advertentie liet een door AI gegenereerde video zien met het bijschrift 'Banken zeiden nee? Zelfs als je werkloos bent, zeggen wij ja'. Bij de beoordeling van de inhoud merkten we op dat geen enkele legitieme financiële instelling ooit zou garanderen dat een lening wordt goedgekeurd voor mensen zonder vast inkomen. Legitieme financiële instellingen die in Frankrijk actief zijn, zijn bovendien wettelijk verplicht bepaalde informatie te vermelden, die in deze advertentie ontbrak. We oordeelden dat de post in strijd was met Meta's regels die 'leningaanbiedingen die goedkeuring garanderen zonder de standaardcriteria voor goedkeuring te vermelden' verbieden.

Casestudy: Cryptovalutaoplichting op YouTube met verdachte ChatGPT-code

Een persoon in Portugal diende een geschil in over mogelijke cryptovalutaoplichting op YouTube. De video beweerde dat een investering van 10 Ethereum (een cryptovaluta) dagelijks 1,3 tot 2,6 Ethereum kon opleveren. In de video wordt mensen gevraagd de broncode uit ChatGPT te kopiëren via de link in de videobeschrijving. Hierdoor kan de oplichter waarschijnlijk de cryptovaluta van de gebruiker stelen. We oordeelden dat de video in strijd was met het beleid van YouTube inzake oplichting en stuurden onze beslissing naar YouTube en de persoon die de video had gemeld.

Casestudy: AI-generated Romance Scammers on TikTok

Non-profitorganisatie Vigilia Tech diende een geschil in over een AI-gegenereerde deepfake op TikTok. De video liet een vrouw zien die in het Roemeens zei dat ze geen avontuurtje wilde, maar een serieuze, vaste relatie. Toen we het account bekeken dat de video had geplaatst, zagen we dat deze video deel uitmaakte van een breder programma waarin door AI gegenereerde personages werden gebruikt om slachtoffers in een relatie te lokken. Het feit dat het account een internationaal bankrekeningnummer (IBAN) in de bio had, was een sterke aanwijzing dat het erop gericht was mensen op te lichten. We oordeelden dat de video in strijd was met TikToks beleid inzake fraude en oplichting. Dit beleid verbiedt 'elke poging om mensen op te lichten, te misleiden of te bedriegen. Dit omvat hulp bij financiële oplichting, zich voordoen als een beroemdheid om iets te verkopen of met gebruikers te communiceren, en elke andere vorm van fraude'.

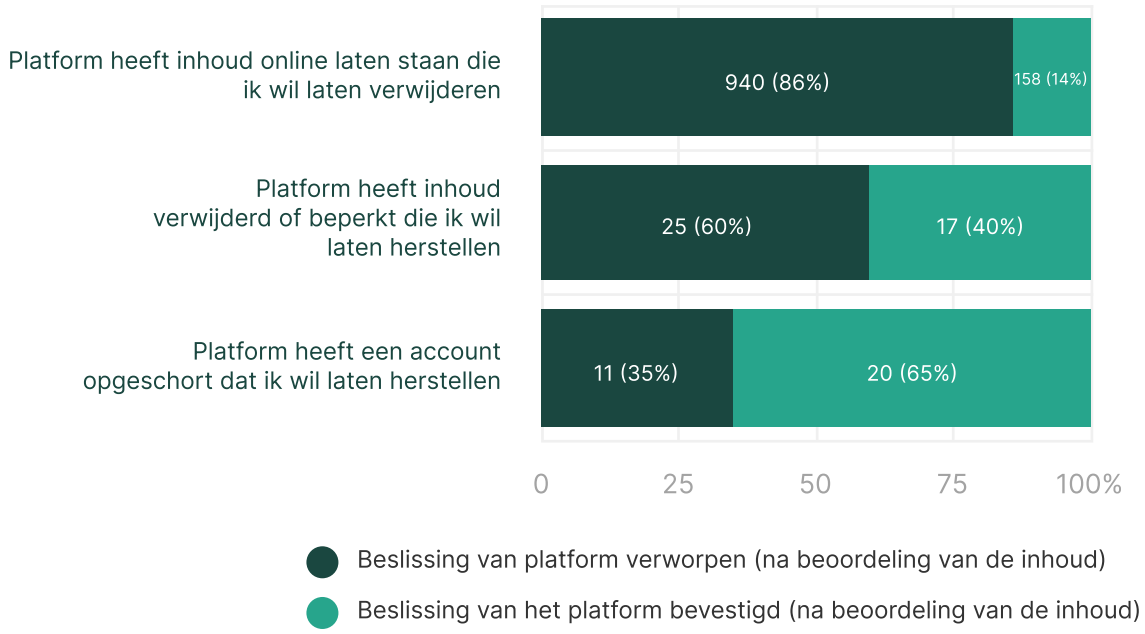
Toen we voor het eerst contact opnamen met TikTok over de door Vigilia gemelde datingfraudevideo's, waaronder de bovenstaande, verwijderde TikTok het account en daarmee alle video's van het platform.

Casestudy: Bevestiging van Meta's beslissing om een bericht dat een visum garandeert te verwijderen

Een persoon in Nederland diende een geschil in nadat een bericht van die persoon van Facebook was verwijderd. In het bericht, waarin een casestudy werd gedeeld over een klant die met succes een visum voor een EU-land had gekregen, garandeert het bedrijf dat het ervoor kan zorgen dat een visum wordt goedgekeurd. We bevestigden Meta's beslissing om de post te verwijderen op grond van zijn beleid inzake fraude en misleiding, dat inhoud verbiedt waarin de goedkeuring van een visum of green card wordt gegarandeerd. We stuurden onze beslissing naar de gebruiker en het platform.

Wat vertellen onze beslissingen ons tot nu toe?

Beslissingen over fraude- en oplichtingszaken waarbij we de inhoud hebben beoordeeld



In totaal verwierpen we 83% van de 1.175 beslissingen van platforms die we beoordeelden in verband met fraude en oplichting. We verwierpen het vaakst beslissingen van platforms in zaken waarin mogelijke oplichting online was blijven staan op sociale media (86% van de gevallen), gevolgd door beslissingen van platforms om inhoud te verwijderen of te beperken op grond van hun beleid inzake fraude en oplichting (60%). In zaken waarin platforms accounts opschortten wegens schending van hun regels over fraude en oplichting, verwierpen we de beslissing van het platform het minst vaak: in slechts ongeveer een derde (35%) van de gevallen.

Wat nu?

Hoewel we pas één jaar geschillen over fraude en oplichting in behandeling nemen, hebben we al meer dan 1.000 beslissingen genomen in zaken waarin we de betreffende inhoud hebben beoordeeld. De Global Anti-Scam Alliance (GASA), die over ons vorige Transparantierapport schreef, en de Merchant Risk Council (MRC) hebben ook bijgedragen aan meer bekendheid met de relevantie van buitengerechtelijke geschillenbeslechting voor de financiële sector. We hebben ook samengewerkt met consumentenorganisaties in de hele EU om ervoor te zorgen dat consumenten weten dat ze oplichtingszaken bij ons kunnen indienen en deze door een mens kunnen laten beoordelen.

In de toekomst hopen we ons register met beslissingen over fraude en oplichting verder uit te breiden, zodat onderzoekers, organisaties en platforms zelf trends en probleemgebieden kunnen identificeren. Als u geïnteresseerd bent in samenwerking met het Appeals Centre op dit gebied, stuur dan een e-mail naar: communications@appealscentre.eu.

Inzendingen van gebruikersgroepen

Van oktober 2025 tot september 2026 bleven we duizenden in aanmerking komende geschillen ontvangen van gebruikersgroepen in de hele EU. Deze liepen uiteen van organisaties voor persvrijheid en tegen haatzaaien tot bedrijven en sportbonden.

Deze organisaties maken gebruik van hun rechten op grond van de DSA om een collectief belang te behartigen en ervoor te zorgen dat platforms hun regels correct toepassen.

Maatschappelijke organisaties

Gedurende de periode waarop dit rapport betrekking heeft, hebben we geschillen ontvangen van verschillende organisaties die zich bezighouden met haatzaaien.

Tweede rapport over systemische risico's legt verband met buitengerechtelijke geschillenbeslechting

In juli publiceerde de Europese Raad voor digitale diensten zijn tweede rapport over systemische risico's op zeer grote onlineplatforms (VLOP's) en zoekmachines onder de DSA.

Als onderdeel van de raadpleging voorafgaand aan de publicatie van het rapport dienden we een bijdrage in met casestudy's over de Slowaakse burgervereniging digiQ, de Poolse maatschappelijke organisatie 'NEVER AGAIN' Association en de in België gevestigde internationale organisatie voor ontwikkeling en geletterdheid MDI Global. In het rapport werd het Appeals Centre genoemd, werd rechtstreeks uit onze bijdrage geciteerd en was een sectie gewijd aan organen voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting. Cruciaal was dat het dergelijke organen benoemde als externe belanghebbenden waarvan de gegevens over beslissingen de belangrijkste en terugkerende systemische risico's kunnen helpen identificeren. Dit was een grote stap voorwaarts en we hopen dat de Raad en de Europese Commissie hier in 2027 op kunnen voortbouwen.

Bewustwording vergroten met INACH

In de afgelopen 12 maanden hebben we ons samen met INACH, een toonaangevend netwerk dat cyberhaat bestrijdt, en de leden ervan verder ingezet om de bekendheid met buitengerechtelijke geschillenbeslechting te vergroten. In het DSA-implementatierapport van INACH werden organen voor geschillenbeslechting genoemd als een voorbeeld van vooruitgang met betrekking tot de DSA en werd opgemerkt dat de beslissingen van het Appeals Centre terugkerende patronen in platformmoderatie beginnen bloot te leggen, waaronder inconsistente handhaving van beleid inzake haatzaaien. Het Appeals Centre gaf in september 2026 tijdens de jaarlijkse top van INACH in Vilnius ook een presentatie over de waarde van buitengerechtelijke geschillenbeslechting, samen met vertegenwoordigers van de INACH-leden digiQ en 'NEVER AGAIN' Association.

Hoge verwerpingspercentages bij het aanvechten van platformbeslissingen

Hieronder beschrijven we drie casestudy's waarin maatschappelijke organisaties beslissingen van socialmediaplatforms om schadelijke inhoud die de regels schendt online te laten staan aanvochten. Hoewel de aantallen in deze casestudy's relatief klein zijn, is het zorgwekkend dat we het bij de overgrote meerderheid van onze beslissingen niet eens waren met socialmediaplatforms.

Casestudy: Homofobe opmerkingen in het Hongaars

Háttér Society, een organisatie die LHBTQI-mensen in Hongarije vertegenwoordigt, diende bij het Appeals Centre een geschil in over een dreigende opmerking onder een Facebook-video over Budapest Pride. In de in het Hongaars geschreven opmerking stond: 'Gooi ze verdomme in het water'. Omdat Meta geen bedreigingen met geweld toestaat die tot de dood of ernstig letsel kunnen leiden, verwierpen we de beslissing van Meta om deze opmerking online te laten staan. We stuurden onze beslissing naar Háttér Society en Meta.
Van de 34 door Háttér Society ingediende zaken waarin we inhoud op Facebook beoordeelden, verwierpen we in 32 zaken de beslissing van het platform (94% van de gevallen). Van de 100 zaken die Háttér Society indiende en waarin we inhoud op YouTube beoordeelden, verwierpen we in 99 zaken de beslissing van het platform (99% van de gevallen). Ook verwierpen we de beslissing van het platform in alle vijf zaken over inhoud op Instagram en in één zaak over TikTok.

Casestudy:YouTube liet berichten over Gouden Dageraad online staan

Mensenrechtenorganisatie Greek Helsinki Monitor diende een geschil in over een video die op de YouTube-pagina van Gouden Dageraad was geplaatst. Het bijschrift onder de video luidt: 'Er is maar één nationale oplossing... Gouden Dageraad!' In 2020 oordeelden Griekse rechtbanken dat leden van de leiding van Gouden Dageraad leiding gaven aan een criminele organisatie. Gezien deze informatie in combinatie met de betwiste inhoud oordeelden we dat de video in strijd was met het beleid van YouTube inzake gewelddadige extremistische of criminele organisaties. We hebben onze beslissing naar Greek Helsinki Monitor en YouTube gestuurd met de aanbeveling om de video te verwijderen.

Dit is een van de 39 zaken van Greek Helsinki Monitor over inhoud van Gouden Dageraad op YouTube waarin we de inhoud konden beoordelen. In alle 39 zaken (100% van de gevallen) verwierpen we de beslissing van YouTube om de inhoud online te laten staan.

Casestudy: Spaanse desinformatie over het klimaat op TikTok en YouTube

De Spaanse non-profitorganisatie Maldita.es diende een geschil in over klimaatdesinformatie op TikTok. De video liet een paneldiscussie in het Spaans zien over chemtrails, een complottheorie die stelt dat de witte strepen die vliegtuigen op grote hoogte achterlaten in werkelijkheid giftige chemicaliën zijn die door regeringen of elites voor sinistere doeleinden worden verspreid. Maldita.es merkte op dat de video schadelijke beweringen kritiekloos en zonder voldoende weerlegging herhaalde, zoals de verklaring van de Spaanse zanger en acteur Miguel Bosé dat de plotselinge DANA-overstromingen in Valencia werden veroorzaakt door ongecontroleerde technieken voor klimaatmanipulatie. We oordeelden dat de video in strijd was met TikToks regels over virale desinformatie die een verhoogd risico vormt op ondermijning van de integriteit van het informatie-ecosysteem. We adviseerden de inhoud op het platform te beperken, maar niet te verwijderen. We hebben onze beslissing naar Maldita en TikTok gestuurd.

Van de 30 beslissingen die we namen in zaken van Maldita.es over klimaatdesinformatie nadat we TikTok-inhoud hadden beoordeeld, verwierpen we in 27 zaken de beslissing van het platform (90% van de gevallen). Van de 40 beslissingen die we namen in zaken van Maldita.es over klimaatdesinformatie nadat we YouTube-inhoud hadden beoordeeld, verwierpen we in alle zaken de beslissing van het platform (100% van de gevallen). In de meeste van onze beslissingen adviseerden we de inhoud te beperken in plaats van te verwijderen.

Sportorganisaties

Elke dag worden atleten, bestuurders en supporters online geconfronteerd met haat, in duidelijke strijd met de verschillende richtlijnen van platforms inzake haatzaaien, pesten en intimidatie. Tijdens de periode waarop dit Transparantierapport betrekking heeft, ontvingen we honderden geschillen van organisaties over beledigende inhoud met betrekking tot sport.



Casestudy: Tennissers ontvangen bedreigingen en beledigingen op Instagram

Sporttechnologiebedrijf Sportradar, dat samenwerkt met de Association of Tennis Professionals (ATP), diende 50 geschillen in over beledigende reacties op Instagram die waren gericht tegen mannelijke tennissers op de ATP Tour. Toen we de inhoud gingen beoordelen, waren 38 reacties al van Instagram verwijderd. Alle overige 12 reacties die we beoordeelden, waren in strijd met Meta's regels over pesten en intimidatie. In één reactie op een tennisvideo werd een tennisser bekritiseerd omdat hij zijn servicegame had verloren en werd gezegd dat hij moest stoppen met tennis en dood moest gaan. In twee andere zaken stond in de ene reactie 'Ik hoop dat je familie sterft' en in de andere 'Je zou gedood moeten worden'. We stuurden onze beslissingen, waarin we Meta adviseerden de inhoud die de regels schond te verwijderen, naar Sportradar en Meta.

Kleine bedrijven en ondernemers

Sociale media stellen kleine bedrijven in staat om nieuwe klanten over de hele wereld te bereiken. Als hun account echter wordt verwijderd, kan dit hun levensonderhoud bedreigen. Sinds augustus nemen we geschillen over Google Maps in behandeling. Zo kunnen mensen en bedrijven in de EU neprecensies aanvechten die klanten afschrikken. Van augustus tot september 2026 is het aantal geschillen over Google Maps meer dan verdubbeld. We vergroten de bekendheid bij verenigingen voor kleine bedrijven in de hele EU om hier meer aandacht voor te vragen.



Casestudy:Google Maps-recensie over Nederlandse ijssalon

We ontvingen een geschil waarin werd verzocht om verwijdering van een Google Maps-recensie met één ster over een ijssalon in Nederland. In de recensie staat dat de ijssalon geen uitnodigende plek is, waarna een andere ijssalon in de buurt wordt geprezen. Omdat de opmerkingen over de beoordeelde ijssalon vaag waren en de helft van de recensie bestond uit lof voor een ander bedrijf, oordeelden we dat de recensie in strijd was met de regels van Google inzake reclame en werving. We stuurden onze beslissing naar de gebruiker en het platform.

Samenwerking met platforms

We gaan regelmatig in gesprek met de socialmediaplatforms die we beoordelen. Hier noemen we ze één voor één: Google (Google Maps, YouTube), Meta (Facebook, Instagram, Threads), Pinterest en TikTok. Hieronder beoordelen we hoe elk platform zijn gebruikers informeert over organen voor geschillenbeslechting,[8] inhoud met ons deelt en onze beslissingen uitvoert.

Google (Google Maps, YouTube)





- **Gebruikers informeren over organen voor geschillenbeslechting:** Gebruikers in de EU ontvangen een bericht over organen voor geschillenbeslechting (met een link naar de website van de Europese Commissie over organen voor geschillenbeslechting) wanneer ze een Google Maps-recensie melden. YouTube heeft een webpagina over 'Resolution Options' in het kader van de DSA, met een link naar de website van de Europese Commissie. We kennen echter geen verwijzingen naar organen voor geschillenbeslechting in de interne beroepsprocedure van YouTube.

- **Inhoud delen:** Hoewel we tussen oktober 2025 en september 2026 meer dan 850 inhoudsitems bij Google opvroegen, ontvingen we slechts twee inhoudsitems die we nodig hadden om een geschil over zijn platforms te beoordelen wanneer de inhoud niet langer openbaar beschikbaar was. Google stelt bovendien dat reacties buiten het toepassingsgebied van de DSA vallen. Van de platforms die we beoordelen, deelt Google het minst vaak inhoud en hanteert het een bijzonder restrictieve interpretatie van de reikwijdte van de DSA. Hierdoor loopt Google het risico gebruikers hun recht op onafhankelijke beoordeling op grond van de DSA te ontzeggen.

- **Beslissingen uitvoeren:** Bij veruit de meeste van onze beslissingen hebben we geen reactie ontvangen over de vraag of Google die heeft geïmplementeerd.

[8]Hoewel we ons hebben ingespannen om ervoor te zorgen dat deze informatie over de manier waarop platforms hun gebruikers informeren over organen voor geschillenbeslechting per oktober 2026 correct is, moet iedere derde partij die op deze informatie wil afgaan deze rechtstreeks bij het betreffende platform verifiëren.

Meta (Facebook, Instagram, Threads)



- **Gebruikers informeren over organen voor geschillenbeslechting:** Zowel Facebook als Instagram heeft speciale webpagina's over organen voor geschillenbeslechting. Gebruikers in de EU worden ook over deze mogelijkheid geïnformeerd wanneer hun inhoud wordt verwijderd of hun account wordt opgeschort om een reden waartegen beroep kan worden ingesteld bij een orgaan voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting. Gebruikers worden echter niet geïnformeerd over organen voor geschillenbeslechting wanneer ze voor het eerst potentieel schadelijke inhoud melden.

- **Inhoud delen:** Meta heeft ons laten weten dat het moderatiemaatregelen op basis van gedrag binnen de reikwijdte van artikel 21 van de DSA zal beschouwen in zaken waarin het onderliggende gedrag voldoende verband houdt met de door de ontvanger verstrekte informatie. Samen met operationele verbeteringen lijkt dit enige vooruitgang te hebben opgeleverd in de hoeveelheid inhoud die wordt gedeeld bij opschortingen van Facebook- en Instagram-accounts. Bij de meeste geschillen van dit type ontvangen we de inhoud echter nog steeds niet.

- **Beslissingen uitvoeren:** Hoewel Meta in de periode waarop dit rapport betrekking heeft een klein aantal van onze beslissingen heeft geïmplementeerd, liet Meta ons in de meeste zaken weten dat het onze beslissingen niet zou implementeren, of reageerde het niet op onze vraag of de beslissingen waren geïmplementeerd.

Pinterest



- **Gebruikers informeren over organen voor geschillenbeslechting:** Tijdens de periode waarop dit rapport betrekking heeft, ontvingen we slechts 17 in aanmerking komende geschillen over Pinterest. Hoewel Pinterest minder gebruikers heeft dan andere platforms die we controleren, hebben we het platform geadviseerd over hoe ze hun gebruikers duidelijker kunnen informeren over geschillenbeslechtingsinstanties. Voor zover wij weten, hebben zij dergelijke verbeteringen tot nu toe echter nog niet doorgevoerd.

- **Inhoud delen:** In het kleine aantal zaken waarin we Pinterest om inhoud vragen, verstrekt het platform deze meestal.

- **Beslissingen uitvoeren:** We hebben van Pinterest geen reactie ontvangen over de vraag of het onze beslissingen heeft geïmplementeerd.

TikTok



- **Gebruikers informeren over organen voor geschillenbeslechting:** Tijdens de periode waarop dit rapport betrekking heeft, zijn ons geen verbeteringen bekend in de manier waarop TikTok zijn gebruikers informeert over organen voor geschillenbeslechting. Hoewel TikTok gebruikers tijdens zijn interne beroepsprocedure informeert over geschillenbeslechting, verwijst deze vermelding niet rechtstreeks naar de website van de Europese Commissie over organen voor geschillenbeslechting. In plaats daarvan verwijst TikTok naar zijn webpagina 'Beroep en andere mogelijkheden voor verhaal', waarop organen voor geschillenbeslechting kort worden genoemd en helemaal onderaan een link naar de website van de Europese Commissie staat.

- **Inhoud delen:** Hoewel er nog ruimte is voor verbetering (met name bij accountopschortingen), deelt TikTok doorgaans de inhoud wanneer we die opvragen.

- **Beslissingen uitvoeren:** In een klein aantal zaken heeft TikTok ons laten weten dat het onze beslissingen heeft geïmplementeerd. In de overgrote meerderheid van de zaken reageerde TikTok echter niet op onze vraag of het onze beslissingen had geïmplementeerd.

Wat is de volgende stap?

In het afgelopen jaar zagen we een sterke stijging van het aantal geschillen, met in totaal ongeveer 43.000 zaken die door mensen en organisaties in de EU werden ingediend. We hebben onze dienstverlening uitgebreid naar nieuwe platforms, zoals Google Maps, en nieuwe beleidsterreinen, waaronder inhoudsbeperkingen, spam op basis van inhoud en seksualisering van kinderen.

Om de ervaring van gebruikers te verbeteren, hebben we ook:

- onze gemiddelde doorlooptijd voor zaken verkort tot ongeveer anderhalve maand (47 dagen), tegenover meer dan twee maanden (65 dagen) in ons vorige Transparantierapport.
- 'herbeoordeling door het platform' ingevoerd, zodat platforms hun oorspronkelijke beslissing kunnen terugdraaien wanneer we voor het eerst contact met hen opnemen.
- wijzigingen aangebracht in ons indieningsportaal om aanvullende informatie van gebruikers op te vragen waarmee platforms de inhoud gemakkelijker kunnen vinden.
- een handleiding voor gebruikersondersteuning in zeven talen uitgebracht.
- platformspecifieke pagina's met op maat gemaakte instructies ontwikkeld.
- onze veelgestelde vragen bijgewerkt met de vragen die we het vaakst van gebruikers krijgen.
- een enquête voor gebruikers toegevoegd die zij na onze beslissing kunnen invullen om ons te helpen verbeteren.

Ondanks enige vooruitgang krijgen de meeste van de duizenden mensen die opschortingen van socialmedia-accounts aanvechten nog steeds niet de onafhankelijke beoordeling waarop ze recht hebben. Dit is een probleem dat we niet alleen kunnen oplossen. Platforms moeten meer doen en de inhoud verstrekken voor iedere ontvankelijke zaak op grond van de DSA.

In de resterende periode van 2026 en in 2027 zullen we verschillende wijzigingen aanbrengen om onze diensten te verbeteren, waaronder:

- mensen en organisaties de mogelijkheid geven om **een screenshot te uploaden** wanneer ze een geschil indienen. We hopen dat door platforms bewijs te verstrekken dat een account van iemand is verwijderd of dat iemand schadelijke inhoud heeft gemeld, platforms in meer zaken geneigd zullen zijn inhoud met ons delen.
- mensen meer **uitleg geven over de redenen voor onze beslissingen**, waaronder het relevante onderdeel van een beleidsterrein (bijv. we hebben besloten dat uw inhoud in strijd was met Meta's regels over ontmenselijkende beledigingen binnen het beleid inzake haatdragend gedrag). We hopen dat door meer informatie te geven, mensen onze beslissingen beter zullen begrijpen.
- mensen en organisaties de **mogelijkheid bieden om geschillen in te dienen over accounts die de regels van een platform schenden**. Dit moet het voor mensen gemakkelijker maken om één account bij het platform te melden en vervolgens bij ons een geschil in te dienen, in plaats van meerdere berichten van dat account te melden en daarover meerdere geschillen in te dienen.

In 2026 en 2027 loopt een traject voor **aanbevelingen voor best practices**.

Als onderdeel van het Netwerk van organen voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting (ODS-netwerk), dat alle gecertificeerde ODS-organen in de EU samenbrengt, zullen we – namens onze huidige en toekomstige gebruikers – aandringen op enkele belangrijke verbeteringen:

- **Ervoor zorgen dat platforms hun gebruikers informeren over organen voor geschillenbeslechting.** Ondanks duidelijke verplichtingen om hun gebruikers op een duidelijke, toegankelijke en gebruiksvriendelijke manier te informeren over organen voor geschillenbeslechting, hebben platforms op dit gebied geen vooruitgang geboekt. We zullen er bij platforms op blijven aandringen om verwijzingen naar organen voor geschillenbeslechting op te nemen in hun interne beroepsprocedures en motiveringen en op een speciale webpagina.
- **Het verhogen van het aantal gevallen waarin we inhoud ter beoordeling ontvangen.** Het aantal procedurele beslissingen ten gunste van gebruikers waarbij het platform ons niet de te beoordelen inhoud verstrekt, is te hoog. Dit geldt met name voor geschillen over accountopschorting.
- **Informatie verkrijgen over de vraag of platforms onze beslissingen hebben geïmplementeerd.** Hoewel onze beslissingen niet bindend zijn, zijn platforms verplicht om te goeder trouw samen te werken met het Appeals Centre. In dit verband vragen we platforms om ons te ondersteunen bij het helpen van gebruikers door te melden of zij onze beslissingen hebben geïmplementeerd. Deze informatie kunnen we vervolgens doorgeven aan gebruikers.

We willen ook dat de **nationale toezichthouders in de EU** meer bekendheid geven aan organen voor geschillenbeslechting. We zouden met name graag zien dat alle digitaledienstencoördinatoren (DSC's) het voorbeeld volgen van ACM (Nederland), AKOS (Slovenië), ANACOM (Portugal), ANCOM (Roemenië), ARCOM (Frankrijk), Autorité de la Concurrence (Luxemburg), BIPT (België), Bundesnetzagentur (Duitsland), Český telekomunikační úřad (Tsjechië), Coimisiún na Meán (Ierland), CRC (Bulgarije), HAKOM (Kroatië), Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (Letland) en Rada pre mediálne služby (Slowakije). Deze hebben allemaal een speciale webpagina over organen voor geschillenbeslechting waarop dit nieuwe recht wordt uitgelegd en die een link bevat naar de webpagina van de Europese Commissie met een overzicht van alle gecertificeerde organen.[9]

[9] Verschillende andere DSC's hebben een speciale webpagina met een duidelijke beschrijving van organen voor geschillenbeslechting of hebben een link naar de webpagina van de Europese Commissie, maar niet beide. Hoewel we ons hebben ingespannen om ervoor te zorgen dat deze paragraaf de situatie per oktober 2026 weerspiegelt, moet iedere derde partij die zich op deze informatie wil beroepen dit rechtstreeks bij de betreffende DSC verifiëren.

Ik heb dit rapport met interesse gelezen!
Wat kan ik nu doen?

Of u nu een ledenorganisatie, een maatschappelijke organisatie of een bedrijf bent, of gewoon iemand die graag sociale media gebruikt – help ons dit onderwerp onder de aandacht te brengen! Deel dit rapport, vermeld ons op uw website, neem ons op in uw nieuwsbrief of vertel iemand die u kent over ons:

Neem contact op met communications@appealscentre.eu voor meer informatie over ons en hoe u geschillen kunt indienen.

Maak een account aan op www.appealscentre.eu/nl en dien uw geschil in!