

Treatwell Limited: DSA-Transparenzbericht

Gemäß Artikel 15 und 24 des Gesetzes über digitale Dienste (Verordnung (EU) 2022/2065) veröffentlicht Treatwell Limited diesen Transparenzbericht für den Berichtszeitraum vom **1. Januar 2024 – 31. Dezember 2024** („Berichtszeitraum“).

1. Einleitung und Hintergrund

Treatwell Limited und alle ihre europäischen Tochtergesellschaften ("**Treatwell**") betreibt einen Online-Marktplatz für Friseur- und Kosmetikbuchungen und verbindet unabhängige Kosmetikprofis mit Kundinnen und Kunden in ganz Europa. Unsere Plattform ermöglicht es Nutzern, rund um die Uhr Kosmetikdienstleistungen zu entdecken, zu buchen und zu bewerten.

Treatwell setzt sich für ein sicheres digitales Umfeld ein. Dieser Bericht informiert über unsere Maßnahmen zur Inhaltsmoderation, einschließlich der Schritte, die wir im Berichtszeitraum gegen illegale Inhalte und Verstöße gegen unsere Community-Standards unternommen haben.

2. Ansatz zur Inhaltsmoderation

Treatwell nutzt eine Kombination aus proaktiven Maßnahmen zur Moderation von nutzergenerierten Inhalten, wie beispielsweise Informationen, die auf Partnerseiten veröffentlicht werden, und Kundenrezensionen.

- **Richtlinien:** Alle Inhalte müssen den Inhaltsrichtlinien, den Überprüfungsrichtlinien und den Geschäftsbedingungen von Treatwell entsprechen.
- **Proaktive Moderation:** Wir identifizieren potenziell rechtsverletzende Inhalte durch regelmäßige Prüfungen ausgewählter Inhalte, wobei wir insbesondere auf Standorte/Veranstaltungsorte achten, die weniger als 45 Tage online sind. Diese Prüfungen werden in unseren internen Google Sheets- und Salesforce-Berichten dokumentiert.
- **Reaktive Moderation:** Nutzer und Dritte können potenziell illegale oder gegen geltendes Recht verstoßende Inhalte über unseren eigens dafür eingerichteten Chat melden, der auf unserer Website und in unserer App bereitgestellt wird und für Nutzer bzw. die Öffentlichkeit leicht zugänglich ist.
- **Menschliche Überprüfung:** Gekennzeichnete Inhalte werden von geschultem Personal auf Richtigkeit und Kontextverständnis geprüft, bevor endgültige Maßnahmen ergriffen werden.

3. Von den Behörden der Mitgliedstaaten erteilte Anordnungen

Treatwell befolgt rechtliche Anordnungen von Behörden der EU-Mitgliedstaaten, gegen illegale Inhalte vorzugehen oder spezifische Informationen über das Marketplace-Profil eines Veranstaltungsortes bereitzustellen.

Art der Anordnung eines Mitgliedstaats	Gesamtzahl	EU-Mitgliedstaaten (Aufschlüsselung)
Anordnungen zum Vorgehen gegen illegale Inhalte	0	Deutschland Österreich Irland Litauen Frankreich Italien Spanien Niederlande Belgien Portugal Griechenland
Anordnungen zur Bereitstellung von Informationen	0	Deutschland Österreich Irland Litauen Frankreich Italien Spanien Niederlande Belgien Portugal Griechenland

4. Mitteilungen und Maßnahmen (Artikel 16)

Dieser Abschnitt enthält detaillierte Hinweise, die von Nutzern oder vertrauenswürdigen Meldern über potenziell illegale Inhalte mithilfe unserer Melde- und Aktionsmechanismen eingereicht wurden.

Art des gemeldeten Inhalts	Gesamtzahl der	Ergriffene Maßnahmen (Entfernung/Einschränkung)

	Benachrichtigungen	
Verletzung des geistigen Eigentums	3	3
Verleumderische oder hasserfüllte Inhalte	3	3
Unauthentische/gefälschte Bewertungen	17	14
Sonstige (Nicht autorisierte Dienste usw.)	4	3

5. Eigeninitiative zur Inhaltsmoderation

Treatwell überwacht die Plattform proaktiv, um die Einhaltung unserer Richtlinien sicherzustellen und die Zuverlässigkeit des Marktplatzes zu schützen.

Verstoßkategorie	Sichtbeschränkungen	Kontospernungen
Unauthentische/Spam-Inhalte	5	4
Unerlaubte kommerzielle Aktivitäten	100	102

Verbotene Inhalte (Kindersicherheit)	0	1
---	---	---

6. Beschwerdemanagement und Berufungsverfahren

Nutzer, deren Inhalte entfernt oder deren Konten eingeschränkt wurden, haben das Recht, gegen die Entscheidung von Treatwell über unser internes Beschwerdemanagementsystem Berufung einzulegen.

Metrisch	Nummer
Gesamtzahl der eingereichten Einsprüche	0
Entscheidungen bestätigt (Keine Änderung)	0
Entscheidungen aufgehoben (Maßnahme rückgängig gemacht)	0
Mittlere Zeit bis zur Entscheidung	N / A

Streitbeilegung außerhalb des Gerichts: Nutzer werden außerdem über ihr Recht informiert, Streitigkeiten durch zertifizierte außergerichtliche Streitbeilegungsstellen beizulegen. In diesem Zeitraum wurden keine Fälle an solche Stellen verwiesen.

7. Einsatz automatisierter Mittel zur Inhaltsmoderation

Treatwell verzichtete 2024 auf automatisierte Technologien zur Inhaltsmoderation. Alle Moderationsmaßnahmen werden manuell von unseren spezialisierten Teams durchgeführt, um Genauigkeit und Kontextverständnis zu gewährleisten.

8. Schulung und Ressourcen

Um eine einheitliche und faire Moderation zu gewährleisten, investiert Treatwell in:

- **Spezielle Teams:** Spezialisierte Content- und Kundensupport-Teams.
- **Personalschulung:** Die Mitarbeiter werden anhand von Online-Modulen geschult, in denen die Richtlinien erläutert werden. Ergänzt wird dies durch anfängliches Lernen von Kollegen und monatliche Abstimmungstreffen.
- **Qualitätssicherung:** Die Fachkräfte werden monatlich geprüft, um die Einhaltung unserer Standards sicherzustellen.
- **Interne Ressourcen:** Standardisierte Aktionspläne und Arbeitsabläufe, die einer regelmäßigen internen Überprüfung unterliegen