

Jahresbericht gemäß der EU- Verordnung zur Förderung von Fairness und Transparenz (P2B- Verordnung) Google hat sich das Ziel gesetzt, für alle gewerblichen Nutzer seiner Plattformen größtmögliche Transparenz zu schaffen. Gemäß der seit 12. Juli 2020 geltenden P2B-Verordnung der Europäischen Union sind wir als Anbieter von Plattformen für Online-Vermittlungsdienste dazu verpflichtet, jährlich einen Transparenzbericht zu veröffentlichen. Veröffentlichungsdatum: : 15. September 2021

Jahresbericht gemäß der EU-Verordnung zur Förderung von Fairness und Transparenz (P2B-Verordnung) Google hat sich das Ziel gesetzt, für alle gewerblichen Nutzer seiner Plattformen größtmögliche Transparenz zu schaffen. Gemäß der seit 12. Juli 2020 geltenden P2B-Verordnung der Europäischen Union sind wir als Anbieter von Plattformen für Online-Vermittlungsdienste dazu verpflichtet, jährlich einen Transparenzbericht zu veröffentlichen. Übersicht Google möchte gewerblichen Nutzern eine faire digitale Infrastruktur bieten, d. h. vertrauenswürdige, transparente Plattformen mit klaren, übersichtlichen Prozessen und Regeln. Dieser Bericht enthält Informationen über die Funktionsweise und Wirksamkeit unseres internen Beschwerdemanagementsystems für den Zeitraum vom 12. Juli 2020 bis zum 11. Juli 2021. Gemäß den Vorgaben der EU-P2B-Verordnung haben wir die Gesamtanzahl und Art der eingereichten Beschwerden, den durchschnittlichen Zeitbedarf für deren Verarbeitung sowie aggregierte Informationen über ihre Ergebnisse dokumentiert. 12. Juli 2020 bis 11. Juli 2021 Gesamtanzahl der Beschwerden Die folgenden Daten stellen die Gesamtanzahl aller Beschwerden dar, Gesamtanzahl der Beschwerden die über die in unseren Nutzungsbedingungen festgelegten Beschwerdekanäle (z. B. Produkthilfen, E-Mail-Adressen und Entwicklerwebsites) eingereicht wurden. Eine detaillierte Aufschlüsselung nach Beschwerdearten finden Sie im nächsten 3.263.776 Abschnitt. Beschwerden nach Beschwerdeart In dieser Tabelle sind die bei Google eingereichten Beschwerden nach Beschwerdeart aufgeführt. A der Beschwerde Definitionen Anzahl der Beschwerden Einspruch Einsprüche gegen Entscheidungen über Konten von gewerblichen Nutzern, über 2.836.957 (87 %) von gewerblichen Nutzern auf unsere Plattform(en) hochgeladene Inhalte oder über von gewerblichen Nutzern angebotene Waren und Dienstleistungen Richtlinie Beschwerden über unsere Plattformrichtlinien oder -prozesse 144.147 (4 %) App/Plattform Beschwerden über technische Probleme bei unseren Apps/Plattformen, z. B. 103.981 (3 %) Probleme mit APIs, Benutzeroberflächen, Datenabfragefunktionen, Warnungen/Benachrichtigungen oder Produktfunktionen Kontoverwaltung Beschwerden über Probleme bei der Verwaltung von Nutzerkonten, z. B. 91.179 (3 %) Probleme mit Updates von Nutzerprofilen und -einträgen, dem Kontozugriff, Abrechnung/Zahlung oder Rezensionen/Bewertungen Überprüfung Beschwerden über die Überprüfungsprozesse, die gewerbliche Nutzer 19.185 (1 %) durchlaufen müssen, um unsere Dienste nutzen zu dürfen Sonstiges Beschwerden, die unter keine der oben genannten Definitionen fallen 68.327 (2 %) Jahresbericht gemäß der EU- Verordnung zur Förderung von Fairness und Transparenz (P2B-Verordnung) • 01 12. Juli 2020 bis 11. Juli 2021 Ergebnisse der Beschwerden Mögliches Ergebnis einer Beschwerde ist zum Beispiel die Aufrechterhaltung der Entscheidung, die Aufhebung der Entscheidung oder die Lösung des der Beschwerde zugrunde liegenden Problems. "Entscheidung" meint die Durchsetzung unserer Nutzungsbedingungen oder Produktrichtlinien. Sollten gewerbliche Nutzer der Meinung sein, dass Google eine Entscheidung irrtümlich getroffen hat, können sie Einspruch einlegen. Es besteht die

Möglichkeit, dass Google seine Entscheidung nach Prüfung der mit dem Einspruch eingereichten zusätzlichen Informationen (z. B. Berechtigungsnachweise für fragliche Inhalte) aufhebt. Wird der festgestellte Richtlinienverstoß durch die vorgelegten Informationen nicht entkräftet oder korrigiert, hält Google die Entscheidung aufrecht. Entscheidung aufrechterhalten: 1.653.053 (51 %) Entscheidung aufgehoben: 844.197 (26 %) Problem behoben: 659.065 (20 %) Sonstige: 107.461 (3 %) 12. Juli 2020 bis 11. Juli 2021 Durchschnittlicher Zeitbedarf für die Verarbeitung Google bemüht sich, Nutzern das Ergebnis ihrer Beschwerde innerhalb einer angemessenen Frist mitzuteilen. Wie lange wir für die Bearbeitung brauchen, hängt von der Art der Beschwerde ab. In manchen Fällen kann die endgültige Klärung aufgrund hoher Komplexität oder externer Faktoren (z. B. gesetzlich vorgeschriebener Wartezeiten) länger dauern. Weniger als 24 Stunden: 2.252.993 (71 %) 24 bis 48 Stunden: 270.638 (9 %) Mehr als 48 Stunden, weniger als 1 Woche: 457.280 (14 %) 1 Woche oder mehr: 175.404 (6 %)

Jahresbericht gemäß der EU-Verordnung zur Förderung von Fairness und Transparenz (P2B-Verordnung) ● 02 Zusätzliche Hinweise ● Die Daten in diesem Bericht beziehen sich auf die Beschwerden, die über die in den Nutzungsbedingungen von Google denierten Beschwerdekanaäle eingegangen sind. Google hat keinen separaten Beschwerdekanaal speziell für die EU-P2B-Verordnung eingerichtet. ● Der Bericht umfasst auch alle Beschwerden, bei denen Google nicht zweifelsfrei ermitteln konnte, ob sie von einem gewerblichen Nutzer im Sinne der EU-P2B-Verordnung eingereicht wurden. ● Google kann Entscheidungen aufheben, wenn ein Nutzer Einspruch erhebt und zusätzlichen Kontext oder zusätzliche Informationen zur Verfügung stellt. Sollte beispielsweise eine Produktrichtlinie vorschreiben, dass gewerbliche Nutzer bestimmte Informationen vorlegen müssen (z. B. Berechtigungsnachweise einer Regierungsbehörde), und ein betroffenes Unternehmen reicht uns diese Informationen zusammen mit seinem Einspruch nach, wird dieser Einspruch als Beschwerde gewertet. Als Ergebnis der Beschwerde wird dann „Entscheidung aufgehoben“ verbucht (dem Einspruch wird also stattgegeben). Zusätzliche Hinweise ● 03