



Gebührenordnung

der Streitbelegungsstelle

bei der RTR-GmbH, Fachbereich Medien

Für Verfahren betreffend die außergerichtlichen Streitbeilegung nach Art. 21 Verordnung (EU) Nr. 2022/2065 über einen Binnenmarkt für digitale Dienste und zur Änderung der Richtlinie 2000/31/EG (Gesetz über digitale Dienste), ABl. Nr. L 277 vom 27. Oktober 2022 S. 1, in der Fassung der Berichtigung ABl. Nr. L 310 vom 1. Dezember 2022 S. 17 (im Folgenden: Verordnung)

Geschäftszahl: 2026-0.128.762

Stand: 01.04.2026

§ 1. Geltungsbereich

Die Gebührenordnung regelt die zu entrichtenden Entgelte für die Inanspruchnahme der Streitbeilegungsstelle bei der RTR-GmbH, Fachbereich Medien, betreffend der außergerichtlichen Streitbeilegung im Sinne des Art. 21 der Verordnung, nach der Zertifizierung vom 24.10.2024, KOA 16.400/24-025. Dies erfolgt in Einklang mit der Richtlinie für Streitbeilegungsverfahren vom 01.04.2026, GZ 2026-0.128.682 (idF RL), und den einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen.

§ 2. Gebührentragung

Die Streitbeilegungsstelle bei der RTR-GmbH, Fachbereich Medien, erhebt für ihre Tätigkeit gegenüber Online-Plattformen eine Pauschalgebühr, die zur Finanzierung ihrer Tätigkeit beiträgt. Nutzern¹ gegenüber erhebt die Streitbeilegungsstelle grundsätzlich keine Gebühr (vgl. Punkt 6.3 dieser Gebührenordnung).

§ 3. Die Berechnung der Gebühr

- 3.1. Die Höhe der zu entrichtenden Gebühr orientiert sich im Wesentlichen an der Komplexität des Verfahrens und knüpft als Pauschalgebühr an die Dauer zur Erstellung einer begründeten Stellungnahme seitens der Online-Plattform an.
- 3.2. Die Gebühr wird für jeden an die Online-Plattform übermittelten Geschäftsfall einzeln verrechnet.
- 3.3. Die Streitbeilegungsstelle achtet hierbei darauf, dass ausschließlich Fälle zur Streitbeilegung an die Online-Plattform herangetragen werden, die auch tatsächlich einer außergerichtlichen Streitbeilegung im Sinne des Art. 21 der Verordnung zugänglich sind sowie vom sachlichen Umfang der mit Bescheid der KommAustria vom 24.10.2024, KOA 16.400/24-025, erteilten Zertifizierung erfasst sind.
- 3.4. Die einzelnen (Teil-)Leistungen der Streitbeilegungsstelle lösen keine Gebührenverpflichtung aus.
- 3.5. Unterliegt ein Sachverhalt nicht der verpflichtenden Streitbeilegung im Sinne des Art. 21 Abs. 1 der Verordnung wird abseits von § 6 keine Gebührenverpflichtung ausgelöst.
- 3.6. Die in dieser Gebührenordnung angeführten Gebühren verstehen sich als Nettobeträge.

§ 4. Fristenberechnung

Für die Anzahl der Berechnung der Tage im Sinne des § 5 (Höhe der Pauschalgebühr) sowie § 6 (Sonderentgelte) nach dieser Gebührenordnung gilt nachfolgende Regelung:

¹ In dieser Gebührenordnung wird die gesetzlich benutzte männliche Form verwendet. Die verwendeten Bezeichnungen beziehen sich – sofern nicht anders kenntlich gemacht – auf alle Geschlechter.

- 4.1. Für die Bestimmung des Zeitpunkts der Übermittlung der Aufforderung zur Stellungnahme durch die Streitbeilegungsstelle zählt jener Tag, der auf die Absendung der Aufforderung folgt.
- 4.2. Der Tag, an dem die Stellungnahme der Online-Plattform bei der Streitbeilegungsstelle einlangt, zählt als letzter Tag für die Fristenberechnung.
- 4.3. Für die Fristenberechnung zählen Samstage, Sonntage und gesetzliche Feiertage ohne Ausnahme dazu.
- 4.4. Die Einbringung der Stellungnahme durch die Online-Plattform ist außerhalb der Amtsstunden oder der Geschäftszeiten der RTR-GmbH jederzeit möglich.
- 4.5. Die Einbringung der Stellungnahme erfolgt primär mittels E-Mail an beschwerdestelle@rtr.at oder nach entsprechender Vereinbarung zwischen der RTR-GmbH und der Online-Plattform über ein eigenes, internes Kommunikationssystem.

§ 5.Höhe der Pauschalgebühr

Die Höhe der Gebühr ist abhängig vom Zeitraum zwischen der Übermittlung der Aufforderung zur Stellungnahme durch die Streitbeilegungsstelle und der Übermittlung einer Stellungnahme der Online-Plattform, mit der sie sich vollumfänglich in das Verfahren einlässt und beträgt:

- 5.1. bei einer Dauer von bis zu 14 Tagen EUR 51,69;
- 5.2. bei einer Dauer von bis zu 28 Tagen EUR 103,38;
- 5.3. bei einer Dauer von bis zu 45 Tagen EUR 310,14;
- 5.4. bei einer Dauer von mehr als 45 Tagen („komplexe Verfahren“) EUR 465,21.

§ 6.Sonderentgelte

- 6.1. Wenn die Online-Plattform zwar eine Stellungnahme übermittelt, diese jedoch keine oder keine wesentliche Befassung mit dem Sachverhalt aufweist, wird zusätzlich eine Gebühr in Höhe von EUR 310,14 erhoben. Eine unbegründete Stellungnahme unterbricht den Zeitraum zwischen der erstmaligen Aufforderung zur Stellungnahme durch die Streitbeilegungsstelle und dem Übermitteln einer korrekten Stellungnahme nicht. Wenn die Online-Plattform nach Beanstandung durch die RTR-GmbH innerhalb einer von der RTR-GmbH festgelegten Frist eine mangelfreie Stellungnahme übermittelt, so kann die RTR-GmbH die zusätzliche Gebühr vollständig erlassen.
- 6.2. Gibt die Online-Plattform eine Stellungnahme nach Ablauf der Stellungnahmefrist ab, wird zusätzlich ein Säumniszuschlag in Höhe von EUR 310,14 erhoben.
- 6.3. Von Nutzern, die eindeutig die Streitbeilegungsstelle böswillig anrufen, kann von der RTR-GmbH eine Missbrauchsgebühr in Höhe von EUR 51,69 erhoben werden.
- 6.4. Im Fall eines Zahlungsverzuges können gegenüber dem Verursacher verhältnismäßige Kosten für etwaige Mahnungen und Zahlungserinnerungen verrechnet werden. Erfolgt trotz Mahnung und Zahlungserinnerung keine Zahlung, trägt die in Zahlungsverzug befindliche Plattform die Kosten der außergerichtlichen Forderungseintreibung, soweit diese zur zweckentsprechenden Rechtsverfolgung notwendig waren. Die Höhe der Kosten richtet sich in der Regel nach den Gebühren der die Forderung eintreibenden Einrichtung (z.B. Inkassobüro, Rechtsanwalt, etc.).



§ 7. Zahlungsmodus

- 7.1. Der Online-Plattform werden im Rahmen der Sachentscheidung die entstanden Kosten bekanntgegeben (§ 7 Abs. 8 Z 6 RL). Die Online-Plattform kann die Kosten innerhalb von 10 Tagen nach Zustellung der Sachentscheidung die Kostenaufschlüsselung beeinspruchen. Die RTR-GmbH überprüft daraufhin die Kostenaufschlüsselung und berücksichtigt den Einspruch in begründeten Fällen eine in der Rechnung (§ 7 Abs. 2) vor.
- 7.2. Die Entgelte werden von der RTR-GmbH halbjährlich abgerechnet. Sie sind nach Rechnungslegung innerhalb von 10 Tagen an das in der Rechnung angegebene Konto der RTR-GmbH zu überweisen. Die Rechnungsnummer ist als Zahlungsreferenz oder Verwendungszweck anzugeben.

§ 8. Inkrafttreten

Diese Gebührenordnung tritt mit 01.04.2026 in Kraft. Auf Verfahren, die vor dem 01.04.2026 bei der RTR-GmbH eingebracht wurden, findet mit Ausnahme des § 7 diese Gebührenordnung keine Anwendung; es gilt weiterhin die Gebührenordnung 2024-0.846.744.

Wien, am 30.03.2026

Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH

Mag. Wolfgang Struber
Geschäftsführer Fachbereich Medien