



Richtlinie

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: 2026-0.128.682

Stand: 01.04.2026

Präambel

Die vorliegende Richtlinie ermöglicht ein klares, transparentes und faires Verfahren im Rahmen der außergerichtlichen Streitbeilegung im Sinne des **Gesetzes über digitale Dienste**. Die Streitbelegungsstelle verfolgt das Ziel, Konflikte schnell, effizient und auf einer kooperativen Basis beizulegen.

Die Streitbelegungsstelle arbeitet nach den Prinzipien der Unabhängigkeit, Unparteilichkeit und Vertraulichkeit, um das Vertrauen der Parteien in den Prozess zu gewährleisten. Alle Beteiligten sollen in der Lage sein, ihre Positionen in einem geordneten Rahmen darzulegen. Die vorliegende Richtlinie gewährleistet, dass die außergerichtliche Streitbeilegung transparent, nachvollziehbar und in Übereinstimmung mit den geltenden rechtlichen Vorgaben durchgeführt wird.

§ 1. Begriffsbestimmungen

- (1) Verordnung bezeichnet die Verordnung (EU) 2022/2065 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 19. Oktober 2022 über einen Binnenmarkt für digitale Dienste und zur Änderung der Richtlinie 2000/31/EG (Gesetz über digitale Dienste; englisch Digital Services Act oder DSA).
- (2) Streitbelegungsstelle bezeichnet die bei der RTR-GmbH, Fachbereich Medien, eingerichtete außergerichtliche Streitbelegungsstelle im Sinne des Art. 21 der Verordnung.
- (3) Antrag bezieht sich auf den jeweiligen vom Nutzer eingebrachten Antrag auf Streitbeilegung gegenüber einer Plattform im Rahmen eines außergerichtlichen Streitbelegungsverfahrens.
- (4) Plattformen sind natürliche oder juristische Personen, die eine Online-Plattform im Sinne des Art. 3 lit. i der Verordnung anbieten und den Regeln der Art. 20 ff der Verordnung unterliegen.
- (5) Nutzer¹ sind gemäß Art. 3 lit. b der Verordnung alle Personen, die einen von einer Plattform angebotenen Dienst in Anspruch nehmen, unabhängig davon, ob sie bei den betreffenden Plattformen registriert sind. Im Rahmen dieser Richtlinie sind vom Nutzerbegriff auch meldende Personen oder Einrichtungen umfasst, die von den von Art. 20 der Verordnung umfassten Entscheidungen betroffen sind.
- (6) Internes Beschwerdemanagementsystem im Sinne des Art. 20 der Verordnung ist jene Einrichtung, mit der Plattformen den betroffenen Nutzern bzw. meldenden Einrichtung die Möglichkeit zur Einreichung von Beschwerden gewähren.
- (7) Verfahren bezieht sich auf außergerichtliche Streitbelegungsverfahren im Sinne des Art. 21. der Verordnung.
- (8) AS-Stelle ist eine im Sinne des § 4 Abs. 1 Alternative-Streitbeilegung-Gesetz (AStG) eingerichtete Stelle zur alternativen Streitbeilegung.

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

§ 2. Zuständigkeit

Die Streitbeilegungsstelle kann gemäß Art. 21 der Verordnung unter folgenden Voraussetzungen angerufen werden:

1. Der Streitgegenstand ist vom Zertifizierungsbescheid der KommAustria vom 24.10.2024, KOA 16.400/24-025 umfasst. Dabei handelt es sich um folgende Themengebiete:
 - a. Verstöße gegen Informationspflichten;
 - b. Verstöße gegen den Datenschutz und die Privatsphäre;
 - c. Rechtswidrige Äußerungen;
 - d. Unerwünschtes Verhalten;
 - e. Online-Mobbing/Einschüchterung;
 - f. Pornografie oder sexualisierte Inhalte;
 - g. Minderjährigenschutz;
 - h. Betrug und/oder Täuschung;
 - i. Anstiftung zur Selbstbeschädigung;
 - j. Nicht-Beschränkung des Zugangs zur Plattform/zu den Inhalten;
 - k. Gewalt;
 - l. Verstöße gegen geistiges Eigentum und andere gewerbliche Rechte.
2. Bei Anträgen betreffend eine Entscheidung der Plattform, die mittels des internen Beschwerdesystems der Plattform nicht gelöst werden konnte und eine der genannten Streitigkeiten betrifft:
 - a. Streitigkeiten bezüglich der Entscheidung, ob eine Information entfernt oder der Zugang dazu gesperrt oder die Anzeige der Information beschränkt wird;
 - b. Streitigkeiten bezüglich der Entscheidung, ob die Erbringung des Dienstes gegenüber dem Nutzer vollständig oder teilweise ausgesetzt oder beendet wird;
 - c. Streitigkeiten bezüglich der Aussetzung oder des Ausschlusses des Kontos des Nutzers;
 - d. Streitigkeiten, ob Geldzahlungen im Zusammenhang mit von dem Nutzer bereitgestellten Informationen ausgesetzt, beendet oder die Fähigkeit des Nutzers zu deren Monetarisierung anderweitig eingeschränkt werden.
3. Die Streitigkeit darf nicht bereits
 - a. bei einer anderen außergerichtlichen Streitbeilegungsstelle im Sinne des Art. 21 der Verordnung.
 - b. bei einer AS-Stelle oder
 - c. bei einem ordentlichen Gericht

eingetragen worden sein, außer die jeweilige Einrichtung hat ihre sachliche Unzuständigkeit erklärt.

4. Nutzer müssen sich vor Antragstellung erfolglos an die jeweilige Plattform gewandt haben, das heißt entweder haben sie keine Antwort erhalten oder die beiden Streitteile konnten keine Beilegung der Streitigkeit erreichen.

§ 3. Einleitung eines Verfahrens

- (1) Das Verfahren wird auf Antrag eingeleitet und beginnt mit Einlangen des Antrags bei der Streitbeilegungsstelle. Die Verfahren werden in deutscher Sprache geführt.
- (2) Der Antrag muss in deutscher Sprache über die dafür eingerichtete Webschnittstelle der Streitbeilegungsstelle („eRTR“) eingebracht werden.
- (3) Der Antrag muss innerhalb einer Frist von 180 Tagen nach Erhalt der Entscheidung, die die Plattform aufgrund ihres internen Beschwerdemanagementsystems getroffen hat, bei der Streitbeilegungsstelle eingebracht werden. Trifft die Plattform keine Entscheidung, kann ein Antrag bis zu sechs Monate nach einer Entscheidung gemäß Art. 20 Abs. 1 der Verordnung bei der Streitbeilegungsstelle eingebracht werden.
- (4) Der Antrag hat zumindest folgende Angaben zu enthalten:
 1. Name, Adresse, Geburtsdatum und Kontaktdaten des Nutzers; im Falle einer juristischen Person die zugehörige Registernummer (z.B. Firmenbuchnummer oder Vereinsregisternummer);
 2. Name der beanstandeten Plattform;
 3. eine schlüssige Darstellung des Sachverhalts;
 4. ein eindeutiges Begehren bzw. einen Lösungsvorschlag;
 5. eine Erklärung, dass der Nutzer vor der Anrufung der Streitbeilegungsstelle sich selbst an die Plattform gewandt hat, samt Angaben darüber, wann sich der Nutzer an die Plattform gewandt hat, sowie der Vorlage der entsprechenden Korrespondenz;
 6. eine Erklärung, dass im gegenständlichen Fall der gleiche Sachverhalt nicht bereits bei einer anderen Streitbeilegungsstelle im Sinne des Art. 21 der Verordnung entschieden wurde, kein Gerichts- oder Schlichtungsverfahren bei einer AS-Stelle anhängig ist oder war;
 7. allfällige Dokumente, die für die Beurteilung des Falls erforderlich sind.

§ 4. Verbesserungsauftrag

Wenn der Antrag:

1. unklar bzw. unschlüssig ist oder
2. notwendige Dokumente oder Erklärungen fehlen,

fordert die Streitbeilegungsstelle den Nutzer unter Setzung einer Frist von sieben Tagen zur Verbesserung oder nachträglichen Abgabe der erforderlichen Erklärungen auf.

§ 5. Ablehnungs- und Einstellungsgründe

- (1) Die Streitbeilegungsstelle hat die Behandlung eines Antrags abzulehnen, wenn
 1. sie unzuständig ist,

2. über denselben Sachverhalt bereits von einer anderen Streitbeilegungsstelle im Sinne des Art. 21 der Verordnung abschließend entschieden wurde, außer diese Stelle hat lediglich ihre sachliche Unzuständigkeit ausgesprochen,
 3. der Antrag bzw. derselbe Sachverhalt bereits von einem Gericht oder einer AS-Stelle gemäß § 4 Abs. 1 AStG behandelt wird oder behandelt wurde,
 4. die Behandlung der Streitigkeit den effektiven Betrieb der Streitbeilegungsstelle ernsthaft beeinträchtigen würde,
 5. der Nutzer nicht nachweisen kann, vor der Einbringung des Antrags die Plattform kontaktiert zu haben,
 6. dem Verbesserungsauftrag (§ 4) nicht vollumfänglich oder nicht fristgerecht entsprochen wurde,
 7. nur eine allgemeine Auskunft begehrt wird;
 8. der Antrag mutwillig oder schikanös ist,
 9. die Beschwerde offensichtlich unbegründet ist,
 10. der Sachverhalt nicht oder nicht vollständig ermittelt werden kann oder
 11. seit dem fristauslösenden Ereignis, insbesondere der Moderationsentscheidung, mehr als sechs Monate vergangen sind.
- (2) Ob ein Antrag behandelt wird, entscheidet die Streitbeilegungsstelle nach seinem Einlangen. Die weitere Behandlung eines Antrags kann jedoch in jeder Lage des Verfahrens abgelehnt werden, wenn zumindest einer der unter Abs. 1 angeführten Gründe vorliegt oder eintritt.
- (3) Von einer Ablehnung der Behandlung des Antrags sind die Parteien unter Angabe der Gründe, die zur Ablehnung geführt haben, zu informieren. Aus Gründen der Wahrung Betriebs- und Geschäftsgeheimnissen oder zur Wahrung personenbezogener Daten (Art. 15 Abs. 4 DSGVO) kann ein von einer Begründung im Einzelfall abgesehen werden.

§ 6. Teilnahme der Plattform

- (1) Ist der Antrag zulässig und vollständig, wird er unverzüglich an die im Antrag genannte Plattform zur Stellungnahme binnen 14 Tagen übermittelt. Bei offensichtlich komplexen Verfahren kann die Streitbeilegungsstelle die Stellungnahmefrist mit bis zu 45 Tage festlegen und den Parteien mitteilen, dass es sich um ein komplexes Verfahren handelt.
- (2) Über Ersuchen der Plattform kann die Frist auf bis 28 Tage erstreckt werden.
- (3) Innerhalb der Frist nach Abs. 1 kann die Plattform Gründe nach Art. 21 Abs. 2 S 2 der Verordnung vorbringen, die eine Weigerung der Zusammenarbeit rechtfertigen.
- (4) Wird der Lösungsvorschlag bzw. das Begehren des Nutzers von der Plattform umgehend angenommen, wird das Verfahren mit der Annahme der Einigung beendet.
- (5) Lehnt die Plattform den Lösungsvorschlag bzw. das Begehren des Nutzers ab, hat sie in der Stellungnahme nach Abs. 1 die Gründe darzulegen, die zur Moderationsentscheidung geführt haben. Diese Informationen werden unter Berücksichtigung allfälliger schützenswerter Interessen (vgl. § 5 Abs. 3) an den

Nutzer übermittelt. Diesem kommt wiederum die Möglichkeit zu, binnen 7 Tagen dazu eine Stellungnahme abzugeben und zu erklären, ob er sein Lösungsvorschlag bzw. sein Begehren aufrechterhält.

- (6) Kommt es zu keiner Einigung zwischen den Parteien, trifft die Streitbeilegungsstelle eine unter § 7 dieser Richtlinie näher ausgeführte Sachentscheidung.
- (7) Die Plattform kann innerhalb der Fristen nach Abs. 1 oder Abs. 2 mitteilen, dass es sich um ein komplexes Verfahren. In diesem Fall erstreckt sich die Frist zur Stellungnahme nach Abs. 1 um 28 Tage und die Verfahrensdauer wird auf insgesamt 180 Tage ausgedehnt werden (vgl. Art. 21 Abs. 4 der Verordnung).
- (8) Übermittelt die Plattform keine begründete Verweigerung der Zusammenarbeit nach Abs. 2 oder wird keine oder eine unbegründete Stellungnahme übermittelt, trifft die Streitbeilegungsstelle ihre Sachentscheidung auf Grundlage der ihr vorliegenden Informationen.

§ 7. Sachentscheidung

- (1) Kommt es durch den Austausch der Stellungnahmen und der Vermittlung nach § 6 dieser Richtlinie zwischen den Parteien zu keiner gütlichen Einigung, wird den Parteien ein konkreter Vorschlag zur Beilegung des Streitfalls in Form einer Sachentscheidung unterbreitet.
- (2) Die Sachentscheidung dient als Schlichtungsvorschlag und stellt die Ansicht und Beurteilung der Sachlage durch die Streitbeilegungsstelle dar. Eine solche Sachentscheidung ist für die Parteien nach Art. 21 Abs. 2 3. Satz der Verordnung nicht bindend.
- (3) Es besteht kein Anspruch seitens der Parteien des Verfahrens, dass in ihrem Fall bestimmte Mitarbeiter der Streitbeilegungsstelle tätig werden. Die einzelnen Streitbeilegungsfälle werden einem Schlichter entsprechend der Geschäftsordnung zugeteilt.
- (4) Der Schlichter ist in seiner Beweiswürdigung frei.
- (5) Zur Sachverhaltsermittlung werden das Vorbringen der Parteien, übermittelte Unterlagen und ggf. Inhalte, die zur Moderation geführt haben, sowie der Streitbeilegungsstelle bekannte Tatsachen herangezogen.
- (6) Grundlage der Sachentscheidung sind die jeweils anwendbaren gesetzlichen Bestimmungen, die Nutzungsbedingungen der Plattform sowie interessensgerechte Abwägungen.
- (7) Die Streitbeilegungsstelle kann die Unterbreitung einer Sachentscheidung u.a. unterlassen, wenn eine Sachverhaltsermittlung nicht bzw. nicht vollständig möglich ist. Es besteht kein Rechtsanspruch, dass eine Sachentscheidung erlassen wird.
- (8) Die Parteien sind bei Übermittlung einer Sachentscheidung darüber aufzuklären,
 - 1. dass sie die Wahl haben, den Schlichtungsvorschlag anzunehmen oder ihn abzulehnen;
 - 2. dass die Beteiligung am Verfahren die Möglichkeit nicht ausschließt, die Durchsetzung ihrer Rechte vor Gericht zu suchen;

3. dass der Schlichtungsvorschlag anders oder ungünstiger sein kann als das Ergebnis eines Gerichtsverfahrens;
 4. dass es ihnen freisteht, sich beraten zu lassen, bevor sie den Schlichtungsvorschlag annehmen;
 5. welche Rechtswirkungen die Annahme der Sachentscheidung hat;
 6. welche Verfahrenskosten für sie jeweils entstanden sind.
- (9) Wird eine Sachentscheidung getroffen, so wird diese an beide Parteien übermittelt. Die Plattform teilt dem Beschwerdeführer mit, ob sie die Sachentscheidung umsetzt.
- (10) Die Sachentscheidung enthält zumindest die Entscheidung in der Sache, eine Zusammenfassung des entscheidungsrelevanten Sachverhalts und eine rechtliche Begründung sowie die Belehrung nach Abs. 8.
- (11) Bei einer Sachentscheidung, die unter Einbeziehung von Informationen der Plattform, die nicht an den Nutzer weitergegeben werden dürfen (vgl. § 7 Abs. 11), getroffen wird, wird die Begründungsverpflichtung innerhalb der Sachentscheidung entsprechend eingeschränkt. Sind für die Beurteilung der Sache von einer Partei bereitgestellte Informationen, die insbesondere Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse oder schützenswerte personenbezogene Daten enthalten, notwendig, werden diese Informationen in der Sachentscheidung unter Hinweis auf das Vorliegen der Gründe entsprechend anonymisiert und von einer allfälligen Akteneinsicht ausgenommen.
- (12) Das Streitbeilegungsverfahren endet jedenfalls mit Übermittlung der Sachentscheidung an die Parteien.

§ 8. Rechte der Parteien

Im Rahmen des Verfahrens haben die beteiligten Parteien folgende Rechte:

1. Recht auf Parteigehör;
2. Recht auf elektronische Akteneinsicht;
3. Recht auf Stellungnahme zu Äußerungen der Gegenseite;
4. Recht auf Antragsstellung bezüglich der Ablehnung des Schlichtungsorgans aufgrund von Befangenheit;
5. Recht sich vertreten zu lassen;
6. Recht auf Information durch die Streitbeilegungsstelle über den Ablauf des Verfahrens und über die Rechtsfolgen von Verfahrenshandlungen;
7. Recht jederzeit das Gericht anzurufen.
8. Der Nutzer hat das Recht das Verfahren jederzeit abubrechen.

§ 9. Einsichtnahme in den Akt und elektronische Zustellungen

- (1) Das Verfahren wird ausschließlich elektronisch und schriftlich geführt.
- (2) Alle am Verfahren beteiligten Parteien können den Akt im Wege einer elektronischen Aktenübermittlung einsehen.
- (3) Die Streitbeilegungsstelle stellt den Parteien ihre Schreiben elektronisch zu.

- (4) Das Recht auf Akteneinsicht kann bei Vorliegen schützenswerter Interessen, insbesondere zum Schutz von Betriebs- und Geschäftsgeheimnissen oder von personenbezogenen Daten abgelehnt oder eingeschränkt werden.

§ 10. Vertraulichkeit und Datenschutz

- (1) Das Verfahren bei der Streitbeilegungsstelle ist nicht öffentlich.
- (2) Die Mitarbeiter der Streitbeilegungsstelle sind zur Verschwiegenheit über alle Tatsachen verpflichtet, die ihnen im Rahmen eines Verfahrens anvertraut oder sonst bekannt werden. Die im Rahmen des Verfahrens erstellten oder ihnen übergebenen Unterlagen sind vertraulich zu behandeln.
- (3) Die Streitbeilegungsstelle verpflichtet sich zur Einhaltung des Datenschutzes. Die Verarbeitung von Daten erfolgt ausschließlich auf Basis der Datenschutzerklärung der Streitbeilegungsstelle, diese ist auf <https://www.rtr.at/rtr/footer/Datenschutz.de.html> abrufbar.
- (4) Für die Dauer des Verfahrens verpflichten sich die Parteien, keine mediale Berichterstattung über den Inhalt des Verfahrens zu erwirken oder zu veranlassen.
- (5) Zur Feststellung einer möglichen Doppelanhängigkeit des gleichen Sachverhalts bei anderen außergerichtlichen Streitbeilegungsstellen im Sinne des Art. 21 der Verordnung, steht es der Streitbeilegungsstelle offen, geeignete Informationen über die Verfahren auszutauschen.
- (6) Zur Sachverhaltsermittlung kann die Streitbeilegungsstelle in die Inhalte Einsicht nehmen, die zur Moderation geführt haben. Hierbei obliegt es der Streitbeilegungsstelle nach Ermessen zu entscheiden, ob eine Anforderung der Inhalte bei der Plattform als notwendig erachtet wird.
- (7) Wenn die Streitbeilegungsstelle im Zuge der Einsichtnahme im Sinne des § 10 Abs. 6 dieser Richtlinie schützenswerte Informationen erhält (z.B. die Identität der meldenden Person), können diese ggf. nicht an den Nutzer herausgegeben werden, wenn berechnete Interessen (insb. die Interessen Dritter) dem entgegenstehen.
- (8) Informationen, die innerhalb des Verfahrens zur Kenntnis gelangt sind, werden nicht an Dritte herausgegeben. Sollten sich im Zuge des Verfahrens Anhaltspunkte für (verwaltungs-)strafrechtliche Sachverhalte ergeben, können Informationen der jeweilig zuständigen Einrichtung (z.B. Staatsanwaltschaft) gemeldet oder weitergegeben werden.

§ 11. Befangenheit des Schlichters

- (1) Schlichter haben alle Umstände, die geeignet sind, ihre Unabhängigkeit oder Unparteilichkeit zu beeinträchtigen, oder die Interessenkonflikte mit einer der Parteien entstehen lassen oder auch nur diesen Eindruck erwecken können, unverzüglich gegenüber dem Geschäftsführer der RTR-GmbH, Fachbereich Medien, offenzulegen.
- (2) Bei Befangenheit sämtlicher Schlichter der Streitbeilegungsstelle beauftragt der Geschäftsführer der RTR-GmbH, Fachbereich Medien, eine geeignete Person mit der Durchführung des Verfahrens.

§ 12. Verfahrensdauer

- (1) Verfahren sind innerhalb von 90 Tagen nach Eingang der vollständigen Unterlagen abzuschließen.
- (2) Bei umfangreicheren oder komplexeren Verfahren kann die Frist über Verfügung des Schlichters auf insgesamt 180 Tage ausgedehnt werden. Über die Verlängerung, insbesondere nach einer Mitteilung gemäß § 6 Abs. 6, sind die Parteien zu informieren.

§ 13. Kosten

- (1) Die Tätigkeit der Streitbelegungsstelle ist für Nutzer grundsätzlich kostenlos. Bei vorsätzlich missbräuchlichem Betreiben eines Verfahrens im Sinne § 5 Abs. 1 Z 2 dieser Richtlinie kann dem Nutzer eine Gebühr gemäß der gültigen Gebührenordnung auferlegt werden.
- (2) Jede Partei trägt die ihr durch das Verfahren entstehenden Kosten selbst.
- (3) Die Streitbelegungsstelle entscheidet nicht über erstattungsfähige Kosten im Sinne des Art. 21 Abs. 5 der Verordnung. Für allfällige Aufwendungen, welche im Zusammenhang mit dem Betreiben des Verfahrens entstanden sind, werden die Parteien auf den Zivilrechtsweg verwiesen.
- (4) Die Höhe der Gebühren richten sich nach der jeweils gültigen Gebührenordnung der RTR-GmbH.

§ 14 Verfahrensformular

Auf der Website der RTR-GmbH steht ein Formular zur Einbringung der Anträge zur Verfügung. Dieses Formular findet sich unter www.rtr.at

§ 15 In-Kraft-Treten und Übergangsbestimmung

Diese Richtlinie gilt bis auf Widerruf für Verfahren, die ab dem 01.04.2026 eingebracht wurden. Diese Richtlinie hat keine Wirkung auf Verfahren die vor dem 01.04.2026 eingebracht wurden.

Wien, am 30.03.2026

Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH

Mag. Wolfgang Struber
Geschäftsführer Fachbereich Medien