



Richtlinie

der Schlichtungs-, Streitbeilegungs- und Beschwerdestelle bei der RTR-GmbH, Fachbereich Medien

für Verfahren betreffend Schutz der Anliegen von Nutzern großer Online-Plattformen,
Barrierefreiheit audiovisueller Mediendienste und Bewertungs- und Meldesysteme von
Video-Sharing-Plattform-Anbieter

Geschäftszahl: 2026-0.128.748
Stand: 01.07.2026

Präambel

Die vorliegende Richtlinie ermöglicht ein klares, transparentes und faires Verfahren im Rahmen der außergerichtlichen Streitbeilegung im Sinne des **§ 54f audiovisuellen Mediendienste Gesetzes (AMD-G)**, des **§ 20b KommAustria-Gesetzes (KOG)** und des **§89b Urheberrechtsgesetzes (UrhG)**. Die Streitbeilegungsstelle verfolgt das Ziel, Konflikte schnell, effizient und auf einer kooperativen Basis beizulegen.

Die Streitbeilegungsstelle 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) Streitbeilegungsstelle bezeichnet die Servicestelle für Beschwerden zum Thema Barrierefreiheit audiovisueller Mediendienste, die Schlichtungsstelle nach dem 9b. Abschnitt des AMD-G und die Beschwerdestelle nach dem UrhG.
- (2) Antrag bezieht sich auf den jeweiligen vom Nutzer eingebrachten Antrag für das außergerichtliche Streitbeilegungsverfahren, den Antrag zur Streitschlichtung oder auf den Beschwerdeantrag.
- (3) Diansteanbieter¹ sind natürliche oder juristische Personen, die eine Video-Sharing-Plattform im Sinne des § 2 Z 37a AMD-G, eine große Online-Plattform für das Teilen von Inhalten im Sinne des § 18c Satz 3 UrhG oder einen audiovisuellen Mediendienst im Sinne des § 2 Z 3 AMD-G anbieten.
- (4) Nutzer sind alle Personen, die einen von einem Diansteanbieter angebotenen Dienst nutzen, unabhängig davon, ob sie bei dem betreffenden Diansteanbieter registriert sind.
- (5) Verfahren bezieht sich auf Beschwerdeverfahren gemäß § 89b UrhG, Schlichtungsverfahren gemäß § 54f AMD-G und Beschwerdeverfahren gemäß § 20b KOG

§ 2. Zuständigkeit

Die Streitbeilegungsstelle bei der RTR-GmbH, Fachbereich Medien, kann unter folgenden Voraussetzungen angerufen werden:

1. Bei Beschwerde bezüglich:
 - a. des eingerichteten Melde- und Bewertungssystems, des eingesetzten Systems elterlicher Kontrolle, der Werkzeuge zur Kennzeichnung audiovisueller kommerzieller Kommunikation oder des Beschwerdesystems einer Video-Sharing-Plattform, zwischen einem Nutzer und einem Diansteanbieter oder

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

- b. der fehlenden Barrierefreiheit des Inhalts eines audiovisuellen Mediendienstes,
 - c. der Unzulänglichkeit oder dem Fehlen
 - i. von Informationen über die von einer großen Online-Plattform für das Teilen von Online-Inhalten angewendeten Maßnahmen im Sinne des § 89a Abs. 1 UrhG (Erlaubniseinholung, Anwendung von Filter- und Kontrollmaßnahmen),
 - ii. des Online-Formulars für den Ausweis erlaubter Nutzungen vor oder beim Hochladen auf eine solche große Online-Plattform,
 - iii. eines Beschwerdeverfahrens gegen eine unberechtigte Sperre oder Entfernung eines Inhalts durch eine solche große Online-Plattform,
 - d. bei Streitigkeiten zwischen Rechteinhabern, großen Online-Plattformen und ihren Nutzern oder Nutzerorganisationen über die Anwendung von Maßnahmen nach § 89a Abs. 1 UrhG (Erlaubniseinholung, Anwendung von Filter- und Kontrollmaßnahmen).
2. Der Diensteanbieter muss im Inland niedergelassen sein.
 3. Die Streitigkeit darf nicht bereits bei einer anderen Stelle zur alternativen Streitbeilegung (AS-Stelle) im Sinne des § 4 Abs. 1 Alternative-Streitbeilegung-Gesetz (AStG) oder einem ordentlichen Gericht anhängig sein oder anhängig gewesen sein.
 4. Nutzer müssen sich vor Antragstellung erfolglos an den jeweiligen Diensteanbieter gewandt haben, das heißt entweder haben sie keine Antwort erhalten oder die beiden Streitparteien konnten keine Beilegung der Streitigkeit erreichen.

§ 3. Einleitung eines Verfahrens

- (1) Das Verfahren wird auf Antrag von einem Nutzer eingeleitet und beginnt mit Einlangen des Antrags bei der Streitbelegungsstelle.
- (2) Diensteanbieter können keinen Antrag stellen.
- (3) Der Antrag muss in deutscher Sprache und soweit möglich schriftlich, sowie elektronisch gestellt 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. Firmenbuch-Nummer oder Vereinsregisternummer);
 2. Name des Diensteanbieters;
 3. eine kurze und schlüssige Darstellung des Sachverhalts;
 4. ein eindeutiges Begehren bzw. einen Lösungsvorschlag des Nutzers;
 5. eine Erklärung, dass der Nutzer vor der Anrufung der Streitbelegungsstelle selbst einen Lösungsversuch mit dem Diensteanbieter unternommen hat, samt Angaben darüber, wann der Versuch unternommen wurde und Vorlage der entsprechenden Korrespondenz;

6. eine Erklärung, dass im gegenständlichen Fall kein Gerichts- oder Schlichtungsverfahren bei einer Stelle zur alternativen Streitbeilegung gemäß § 4 Abs. 1 AStG anhängig ist oder war;
7. allfällige Dokumente, die für die Beurteilung des Falls erforderlich sind.

§ 4. Verbesserungsauftrag

Wenn der Antrag:

1. unklar bzw. unschlüssig 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. Ablehnung- und Einstellungsgründe

- (1) Die Streitbeilegungsstelle hat die Behandlung eines Antrags abzulehnen, wenn
 1. sie unzuständig ist,
 2. der Antrag bzw. derselbe Anspruch bereits von einem Gericht oder einer AS-Stelle gemäß § 4 Abs. 1 AStG behandelt wird oder behandelt wurde,
 3. die Behandlung der Streitigkeit den effektiven Betrieb der Streitbeilegungsstelle ernsthaft beeinträchtigen würde,
 4. der Nutzer nicht nachweisen kann, vor der Einbringung des Antrags eine Einigung mit dem Diensteanbieter versucht zu haben,
 5. dem Verbesserungsauftrag (§ 4) nicht vollumfänglich oder nicht fristgerecht entsprochen wurde,
 6. nur eine allgemeine Auskunft begehrt wird,
 7. der Antrag mutwillig oder schikanös ist,
 8. die Beschwerde offensichtlich unbegründet ist oder
 9. der Sachverhalt nicht oder nicht vollständig ermittelt werden kann.
- (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 des Diensteanbieters

- (1) Ist der Antrag zulässig und vollständig, wird er umgehend an den im Antrag genannten Diensteanbieter weitergeleitet. Der Diensteanbieter wird eingeladen, binnen einer Frist von 14 Tagen die Teilnahme am Verfahren zu erklären und zum Antrag Stellung zu nehmen.

- (2) Wenn der Diensteanbieter der Ansicht ist, dass ein Antrag nicht begründet ist oder Gründe vorliegen, die ihn nicht zu einer Teilnahme am Verfahren verpflichten, so soll er diese Gründe umgehend nach Kenntnis der Streitbelegungsstelle mitteilen.
- (3) Wird der Lösungsvorschlag bzw. das Begehren des Nutzers von der Gegenseite angenommen, wird das Verfahren mit der Annahme der Einigung beendet.
- (4) Lehnt der Diensteanbieter den Lösungsvorschlag bzw. das Begehren des Nutzers ab, kann er eine Stellungnahme samt Gegenvorschlag einbringen, die an den Nutzer übermittelt wird.
- (5) Wenn der Diensteanbieter die Teilnahme verweigert, ist das Verfahren zu beenden und die Parteien davon zu verständigen.

§ 7. Vermittlung zwischen den Parteien

- (1) Wird der Gegenvorschlag (§ 6 Abs. 4) angenommen und einigen sich die Parteien auf eine Lösung des Streitfalls, wird diese Einigung von der Streitbelegungsstelle dokumentiert. Das Verfahren ist damit beendet.
- (2) Wird der Gegenvorschlag (§ 6 Abs. 3) nicht angenommen vermittelt die Streitbelegungsstelle zwischen den unterschiedlichen Positionen der Parteien und fördert die gütliche Streitbeilegung.

§ 8. Schlichtungsvorschlag

- (1) Kommt es durch den Austausch der Stellungnahmen und der Vermittlung nach § 6 dieser Richtlinie zwischen den Parteien zu keiner gütlichen Einigung, kann den Parteien ein konkreter Vorschlag zur Beilegung des Streitfalls unterbreitet werden. Dieser Schlichtungsvorschlag hat sich im Rahmen der Gesetze zu bewegen.
- (2) Der Schlichtungsvorschlag stellt die Ansicht und Beurteilung der Sachlage durch die Streitbelegungsstelle dar. Ein solcher Schlichtungsvorschlag ist für die Parteien nicht bindend.
- (3) Es besteht kein Anspruch seitens der Parteien des Verfahrens, dass in ihrem Fall bestimmte Mitarbeiter des Streitbelegungsorgans tätig werden. Die einzelnen Streitbelegungsfälle werden den Schlichtern entsprechend der Geschäftsordnung zugeteilt.
- (4) Der Schlichter ist in seiner Beweiswürdigung frei.
- (5) Zur Feststellung des Sachverhalts kann nur soweit notwendig ein mündliches Schlichtungsgespräch mit den Parteien durchgeführt werden. Der Ablauf des mündlichen Schlichtungsgesprächs wird in Abstimmung mit den Parteien festgelegt. Es besteht kein Anspruch der Parteien auf ein Schlichtungsgespräch und die Beurteilung der Notwendigkeit der Abhaltung eines Schlichtungsgesprächs liegt im Ermessen der Schlichter.
- (6) Wird ein Schlichtungsgespräch durchgeführt, kann der Schlichtungsvorschlag schon im Gespräch unterbreitet werden. Den Parteien kann eine Frist von mindestens einer Woche zur Annahme des Schlichtungsvorschlags eingeräumt werden.
- (7) Die Parteien können aufgefordert werden ergänzende Stellungnahmen oder Dokumente vorzulegen, wenn es für die Klärung des Sachverhalts notwendig ist.

Gibt eine Partei eine ergänzende Stellungnahme ab, ist der Gegenseite Gelegenheit zu geben, sich innerhalb von einer von der Streitbeilegungsstelle festzusetzenden, zwei Wochen nicht übersteigenden Frist dazu zu äußern.

- (8) Die Parteien sind bei Übermittlung eines Schlichtungsvorschlags durch das Schlichtungsorgan 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 des Schlichtungsvorschlags hat.
- (9) Wird ein Schlichtungsvorschlag unterbreitet so haben die Parteien eine Frist von vier Wochen, um diesen anzunehmen.
- (10) Der Schlichtungsvorschlag enthält eine Zusammenfassung des entscheidungsrelevanten Sachverhalts, die Entscheidung über den Antrag sowie eine rechtliche Begründung.

§ 9. Rechte der Parteien

Im Rahmen des Verfahrens haben die beteiligten Parteien folgende Rechte:

1. Recht auf Parteiengehör;
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 Beiziehung einer Vertrauensperson in dem mündlichen Schlichtungsgespräch;
7. Recht auf Information durch die Streitbeilegungsstelle über den Ablauf des Verfahrens und über die Rechtsfolgen von Verfahrenshandlungen;
8. Recht an einem mündlichen Schlichtungsgespräch teilzunehmen und Fragen zu stellen, soweit eine solche Verhandlung durchgeführt wird;
9. Recht jederzeit das Gericht anzurufen.
10. Recht das Verfahren jederzeit abubrechen.

§ 10. Einsichtnahme in den Akt und elektronische Zustellungen

- (1) Der Akt der Streitbeilegungsstelle wird 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.
- (5) Bei Verfahren im Bereich der Barrierefreiheit können die in Absatz eins, zwei und drei genannten Maßnahmen in einer den Umständen geeigneteren Form erfolgen.

§ 11. Freiwilligkeit

Die Teilnahme an Verfahren bei der Streitbelegungsstelle und die Zustimmung zum Lösungsvorschlag sind freiwillig. Der Nutzer kann den Antrag jederzeit zurückziehen und beide Parteien können das Verfahren in jedem Stadium abbrechen.

§ 12. Vertraulichkeit und Datenschutz

- (1) Das Verfahren bei der Streitbelegungsstelle ist nicht öffentlich.
- (2) Die Mitarbeiter der Streitbelegungsstelle 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 Streitbelegungsstelle verpflichtet sich zur Einhaltung des Datenschutzes. Die Verarbeitung von Daten erfolgt ausschließlich auf Basis der Datenschutzerklärung der Streitbelegungsstelle, 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) 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.

§ 13. 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 des Schlichtungsorgans beauftragt der Geschäftsführer der RTR-GmbH, Fachbereich Medien, eine geeignete Person mit der Durchführung des Verfahrens.

§ 14. Verfahrensdauer

- (1) Verfahren sind innerhalb von 90 Tagen nach Eingang der vollständigen Unterlagen abzuschließen.
- (2) Bei umfangreicheren oder komplexeren Verfahren kann die Frist auf insgesamt 180 Tage ausgedehnt werden. Über die Verlängerung sind die Parteien zu informieren.



§ 15 Verfahrensformular

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

§ 16 In-Kraft-Treten und Übergangsbestimmung

Diese Richtlinie gilt bis auf Widerruf für Verfahren, die ab dem 01.07.2026 eingebracht wurden. Diese Richtlinie hat keine Wirkung auf Verfahren die vor dem 01.07.2026 eingebracht wurden.

Wien, am 26.06.2026

Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH

Mag. Wolfgang Struber
Geschäftsführer Fachbereich Medien