

Halbjahresbericht 2025

**Außergerichtliche Streitbeilegungsstelle
der RTR-GmbH**





Halbjahresbericht 2025

Wien, 22. Juni 2025

Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH (RTR-GmbH)

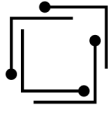
Mariahilfer Straße 77–79
1060 Wien, Österreich
www.rtr.at

E: rtr@rtr.at
T: +43 1 58058 - 0

FN 208312t, HG Wien
UID-Nr.: ATU43773001

Inhalt

1	Einleitung.....	6
2	Die außergerichtliche Streitbeilegungsstelle	7
2.1	Neues Rechtsinstitut durch den Digital Services Act.....	7
2.2	Zertifizierung.....	8
2.3	Prozesse und Verfahrensabläufe.....	8
3	Die Verfahren in Zahlen.....	10
3.1	Gesamtzahl der eingelangten Anträge.....	10
3.2	Kontakt zur Streitbeilegungsstelle.....	10
3.3	Dauer der Verfahren	11
3.4	Anträge nach den jeweiligen Plattformen.....	12
3.5	Niederlassungsort der Beschwerdeführer:innen	12
3.6	Beschwerdegründe	13
4	Ausgewählte Sachverhalte.....	15
4.1	Probleme mit der Begründung von Entscheidungen	15
4.2	Entfernung von Inhalten wegen Diffamierung/Verleumdung.....	16
4.3	Kennzeichnung als Imitation/Personen, die neue Konten eröffnen	16
4.4	Hacking und anschließende Kontosperrung.....	16
4.5	Künstlerische Darstellung von Nacktheit	16
4.6	Entfernung wegen Gewalt, obwohl Kriegsberichterstattung.....	17
5	Zusammenarbeit mit Online-Plattformen	18
5.1	Facebook und Instagram.....	18
5.2	Google.....	18
5.3	TikTok.....	18
5.4	Hinge und Tinder.....	19
5.5	Willhaben	19
6	Zusammenarbeit mit anderen Organisationen.....	20
7	Ausblick.....	21



**Mag. Wolfgang Struber,
Geschäftsführer Medien
der Rundfunk und Telekom
Regulierungs-GmbH**

Liebe Leser:innen!

Ein immer größerer Teil unseres Alltags spielt sich online ab und die digitale Welt gewinnt zunehmend an Bedeutung. Manche verstehen dies als die große Chance unserer Zeit und setzen viel Hoffnung in die neuen Möglichkeiten. Andere wiederum sehen diese Veränderung eher skeptisch und verweisen auf problematische Entwicklungen, die im Schatten der Digitalisierung stehen.

Und während die erste Sichtweise den Antrieb für Innovation und technischen Fortschritt bildet, so unterliegt auch die zweite Sichtweise keinem Irrtum: Die Online-Welt birgt Risiken und Gefahren – das ist hinlänglich bekannt. Doch Risiken und Gefahren sollten angesprochen und bekämpft werden, nicht hingenommen. Unser Ziel muss es sein, eine sichere Online-Welt zu schaffen, in der sich alle Menschen selbstbestimmt und geschützt bewegen können.

Mit dem Inkrafttreten des Digital Services Act (DSA) sind wir diesem Ziel in der EU einen großen Schritt nähergekommen. Der DSA soll die digitale Welt sicherer machen. Er tut dies, indem er einheitliche und verbindliche Regelungen für die gesamte Europäische Union schafft. Für die RTR-GmbH im Fachbereich Medien bedeutet dies eine Vielzahl an neuen Aufgaben, darunter die Einrichtung und den Betrieb der außergerichtlichen Streitbeilegungsstelle, deren erster Halbjahresbericht Ihnen hiermit vorliegt.

Die außergerichtliche Streitbeilegungsstelle ist ein Teil eines neuen europäischen Rechtsrahmens. Sie bietet Nutzer:innen eine transparente, unabhängige und niedrigschwellige Möglichkeit, ihre Rechte gegenüber Online-Plattformen durchzusetzen – ohne langwierige und kostenintensive Gerichtsverfahren. Diese Einrichtung ergänzt andere Instrumente und trägt maßgeblich zur Stärkung der

Grundrechte im digitalen Raum bei. Besonders bedeutend ist in diesem Kontext der fortwährende Austausch und die anhaltende Zusammenarbeit mit anderen Streitbeilegungsstellen, der Europäischen Kommission und den Online-Plattformen.

Seit unserer Zertifizierung durch die KommAustria im Oktober 2024 haben wir bereits zahlreiche Beschwerden bearbeitet. Die hohe Zahl an Anträgen zeigt den Bedarf und das Vertrauen, das Nutzer:innen in dieses neue Verfahren setzen. Die Inhalte der Beschwerden reichen von unklaren oder fehlenden Begründungen für Moderationsentscheidungen auf Online-Plattformen bis hin zu konkreten Eingriffen in die Meinungsfreiheit oder den Schutz der Privatsphäre. Zugleich erleben wir in unserer täglichen Arbeit, wie wichtig der Dialog mit Online-Plattformen und anderen Stakeholdern ist. Wir sind überzeugt: Nur durch konstruktive Zusammenarbeit kann ein europäisch einheitlicher und wirksamer Schutz der Nutzer:innen gelingen.

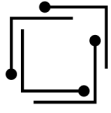
Die Umsetzung des DSA und die Etablierung der außergerichtlichen Streitbeilegungsstelle bringt Herausforderungen mit sich, aber auch die Chance, ein Stück digitale Gerechtigkeit zu schaffen. Mit der Einrichtung der zertifizierten Streitbeilegungsstelle und vielen weiteren Maßnahmen im Medienbereich der RTR-GmbH leisten wir einen konkreten Beitrag zu mehr Transparenz, Fairness und Sicherheit im Netz.

Wir danken allen Beteiligten – unseren Mitarbeiter:innen, Kooperationspartner:innen und Institutionen – für ihre Unterstützung bei unserem gemeinsamen Vorhaben. Mit diesem Bericht möchten wir nicht nur Rechenschaft über unsere bisherige Tätigkeit ablegen, sondern auch einen Impuls für die weitere Diskussion über digitale Verantwortung und Nutzer:innenschutz geben – im Sinne eines starken, fairen und sicheren digitalen Raums für alle.

Ich wünsche Ihnen viel Vergnügen bei der Lektüre des Berichts.



Wolfgang Struber



1 Einleitung

Der vorliegende Bericht gibt einen Einblick in die Tätigkeit der außergerichtlichen Streitbelegungsstelle, die bei der RTR-GmbH, Fachbereich Medien, angesiedelt ist. Seit der gesetzlichen Einrichtung und der Zertifizierung durch den zuständigen Koordinator für digitale Dienste vor einem halben Jahr ist eine erhebliche Anzahl an Beschwerden gegen Online-Plattformen bei der Streitbelegungsstelle eingegangen: Mit Stichtag 22. 05.2025 waren es knapp 450 Anträge. Eine genaue Auswertung finden Sie unter [„3. Die Verfahren in Zahlen“](#).

439 Anträge

in sechs Monaten

Zunächst finden Sie jedoch unter [„2. Die außergerichtliche Streitbelegungsstelle“](#) Informationen zu den (rechtlichen) Grundlagen, der gesetzlichen Einrichtung und der Zertifizierung, sowie zur Arbeitsweise.

Über 25 betroffene Online-Plattformen

Besonderer Stellenwert kommt neben der Bearbeitung der eingelangten Anträge und der Zusammenarbeit mit Online-Plattformen auch dem Austausch mit anderen Streitbelegungsstellen und der Europäischen Kommission

zu. Dadurch kann eine effiziente Fallbearbeitung, eine Stärkung der Nutzerrechte und ein europaweit einheitliches Vorgehen ermöglicht werden. Informationen zu diesen Themen finden Sie unter [„5. Zusammenarbeit mit Online-Plattformen“](#) und [„6. Zusammenarbeit mit anderen Organisationen“](#).

2 Die außergerichtliche Streitbeilegungsstelle

2.1 Neues Rechtsinstitut durch den Digital Services Act

Artikel 21 des Digital Services Act (DSA) stellt eine fundamentale Neuerung in der rechtlichen Struktur der digitalen Online-Plattformen dar, indem er eine effiziente, transparente und unbürokratische Möglichkeit zur außergerichtlichen Streitbeilegung einführt. Der DSA eröffnet Nutzer:innen von Online-Plattformen, die mit den Entscheidungen dieser Online-Plattformen – wie etwa der Löschung von Inhalten oder der Sperrung von Accounts – nicht einverstanden sind, die Chance, Streitigkeiten zu klären ohne die Notwendigkeit einer gerichtlichen Auseinandersetzung.

Im Kern des Artikels 21 steht die Schaffung von zertifizierten Streitbeilegungsstellen. Diese Stellen sollen Nutzer:innen eine Alternative zum oft langwierigen und kostspieligen gerichtlichen Verfahren bieten. Die Streitbeilegungsstellen müssen unabhängig und unparteiisch sein, sowie Streitigkeiten mit der nötigen Fachkenntnis bearbeiten können. Nutzer:innen, die eine Streitigkeit mit einer Online-Plattform haben, können eine solche zertifizierte Stelle wählen und diese mit der Lösung ihres Konflikts beauftragen, nachdem sie alle internen Beschwerdemöglichkeiten auf der Online-Plattform ausgeschöpft haben.

Die Streitbeilegungsstellen sind jedoch nicht in der Lage, bindende Entscheidungen zu treffen, was bedeutet, dass der Gerichtsweg den Nutzer:innen weiterhin offensteht. Dennoch wird durch diese neue außergerichtliche Alternative eine schnelle, effiziente und kostengünstige Möglichkeit zur Beilegung von Konflikten geschaffen. Dies reduziert nicht nur die Belastung der Gerichte, sondern bietet den Nutzer:innen eine faire und leichter zugänglichere Methode zur Durchsetzung ihrer Rechte im digitalen Raum.

Ein weiterer zentraler Aspekt von Artikel 21 ist die Verpflichtung der Online-Plattformen mit den Streitbeilegungsstellen zusammenzuarbeiten. Diese Kooperation muss in gutem Glauben erfolgen, es sei denn, die Angelegenheit wurde bereits anderweitig abschließend geklärt. In der Praxis bedeutet dies, dass die Online-Plattformen auf die Entscheidungen und Bewertungen der Streitschlichter:innen reagieren müssen, ohne die Nutzer:innen in eine weiterführende rechtliche Auseinandersetzung zu zwingen. Die Gestaltung dieses Verfahrens stellt sicher, dass alle Parteien in einem transparenten Rahmen agieren können.

Des Weiteren müssen die zertifizierten Streitbeilegungsstellen ihre Gebühren offenlegen, um den Nutzer:innen vollständige Transparenz hinsichtlich der zu erwartenden Kosten zu gewähren. In der Regel darf die Gebühr höchstens die tatsächlichen Kosten des Verfahrens decken. Für die Nutzer:innen sollte die Streitbeilegung möglichst kostengünstig oder sogar kostenfrei sein, um einen möglichst niederschweligen Zugang zu ermöglichen.

Für die ordnungsgemäße Implementierung von Artikel 21 sind die nationalen Regulierungsbehörden der EU-Staaten zuständig, die die Qualität und Integrität der Streitbeilegungsstellen überwachen. In Österreich obliegt diese Aufgabe der

KommAustria, die sicherstellt, dass nur diejenigen Einrichtungen als außergerichtliche Streitbeilegungsstellen zertifiziert werden, die die Anforderungen des DSA erfüllen.

Artikel 21 des DSA stellt einen bedeutenden Schritt in Richtung einer gerechten digitalen Rechtsdurchsetzung dar. Durch die Bereitstellung eines klar strukturierten, alternativen Konfliktlösungsmechanismus erhalten Nutzer:innen die Möglichkeit, ihre Rechte ohne die oft abschreckenden Hürden eines gerichtlichen Verfahrens wahrzunehmen. Auf lange Sicht fördert dies nicht nur den Schutz der Nutzerrechte, sondern auch die Rechtsklarheit und das Vertrauen in die digitalen Online-Plattformen.

2.2 Zertifizierung

Die Zertifizierung erfolgte mittels Bescheid der KommAustria vom 24.10.2024, KOA 16.400/24-025, und ist mit 22.11.2024 rechtskräftig geworden. Seitdem sind mehr als 400 Anträge auf außergerichtliche Streitbeilegung bei der RTR-GmbH eingelangt.

Mögliche Beschwerdegründe aufgrund derer sich Nutzer:innen an die RTR-GmbH wenden können, sind Verstöße betreffend Rechtswidrigkeit der Inhalte oder die mutmaßliche Unvereinbarkeit mit den allgemeinen Geschäftsbedingungen der jeweiligen Plattform. Sachkompetenz besteht in den nachfolgenden Themenbereichen:

- Verstöße gegen Informationspflichten
- Verstöße gegen den Datenschutz und die Privatsphäre
- Rechtswidrige Äußerungen
- Unerwünschtes Verhalten
- Online-Mobbing/Einschüchterung
- Pornografie oder sexualisierte Inhalte
- Minderjährigenschutz
- Betrug und/oder Täuschung
- Anstiftung zur Selbstbeschädigung
- Nicht-Beschränkung des Zugangs zur Plattform/zu den Inhalten
- Gewalt
- Verstöße gegen geistiges Eigentum und andere gewerbliche Rechte

Weiters wurde die Streitbeilegungsstelle auf der Website der Europäischen Kommission aufgelistet: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/de/policies/dsa-out-court-dispute-settlement>

Die Auflistung der Streitbeilegungsstellen auf der Website der Europäischen Kommission gemäß Art. 21 Abs. 8 DSA dient der besseren Übersicht sowie der Nutzerfreundlichkeit. Sie ist allerdings keine formelle Voraussetzung für die Aufnahme der Arbeitstätigkeit der Streitbeilegungsstellen.

2.3 Prozesse und Verfahrensabläufe

Das Verfahren zur außergerichtlichen Streitbeilegung bei der RTR-GmbH beginnt durch einen von Nutzer:innen eingebrachten Antrag. Hierfür stellt die RTR-GmbH ein

leicht zugängliches Online-Formular zur Verfügung. (Abrufbar: https://www.rtr.at/medien/was_wir_tun/Beschwerdestelle/Beschwerdeportal.de.html)

Nach Einlangen des Antrags wird dieser zunächst auf Vollständigkeit geprüft. Ebenso wird geprüft, ob die notwendigen Voraussetzungen für die Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens im Sinne des Artikel 21 DSA vorliegen. Wenn Anträge nicht vollständig sind, werden die Beschwerdeführer:innen aufgefordert etwaige Unterlagen oder Informationen nachzubringen.

Anschließend wird die jeweilige Online-Plattform über das Ersuchen in Kenntnis gesetzt und gleichsam zur Abgabe einer Stellungnahme aufgefordert. Hierbei wird die Online-Plattform ersucht, möglichst rasch eine Rückmeldung zu übersenden.

Die Online-Plattformen prüfen den gegenständlichen Sachverhalt und teilen das Ergebnis der Streitbeilegungsstelle mit. Die Beschwerdeführer:innen werden umgehend hiervon in Kenntnis gesetzt. Wenn die Online-Plattform den Lösungsbegehren der Beschwerdeführer:innen nicht nachkommt, haben diese die Möglichkeit, ihrerseits eine Stellungnahme betreffend die Antwort der Online-Plattform abzugeben.

Kommt es auf diesem Wege der Vermittlung zu keiner Einigung, erarbeitet die Streitbeilegungsstelle nach Maßgabe des jeweiligen Sachverhalts eine nicht verbindliche Sachentscheidung. Diese Entscheidung soll zwischen den beiden Parteien vermitteln und zur Lösung der Streitigkeit beitragen.

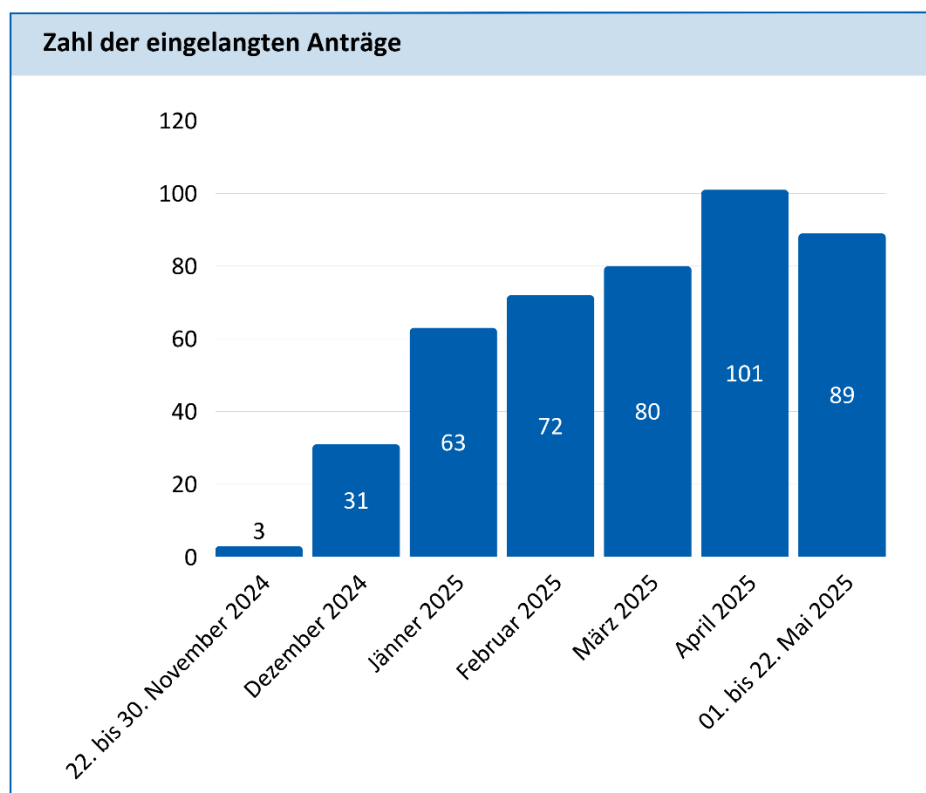
Die Parteien haben nach der Übermittlung der Sachentscheidung grundsätzlich vier Wochen Zeit diese Entscheidung anzunehmen. Wenn beide Parteien die Entscheidung der Streitbeilegungsstelle annehmen, stellt dies einen rechtsgültigen Vergleich dar.

3 Die Verfahren in Zahlen

Im folgenden Abschnitt des Berichts finden Sie eine Auswertung der Anträge auf außergerichtliche Streitbeilegung, die in den ersten sechs Monaten seit der Zertifizierung eingelangt sind.

3.1 Gesamtzahl der eingelangten Anträge

Mit Stichtag 22.05.2025 wurden insgesamt 439 Anträge auf außergerichtliche Streitbeilegung eingebracht. Hiervon fallen nach Prüfung insgesamt 410 Anträge unter die Anwendung der außergerichtlichen Streitbeilegung im Sinne des Art. 21 DSA. In den übrigen 29 Fällen ist die RTR-GmbH nicht zuständig, da die Anträge sich beispielsweise nicht auf Online-Plattformen im Sinne des DSA beziehen, kein legitimer Beschwerdegrund vorliegt, oder die Beschwerdeführer:innen nicht in der EU niedergelassen sind.



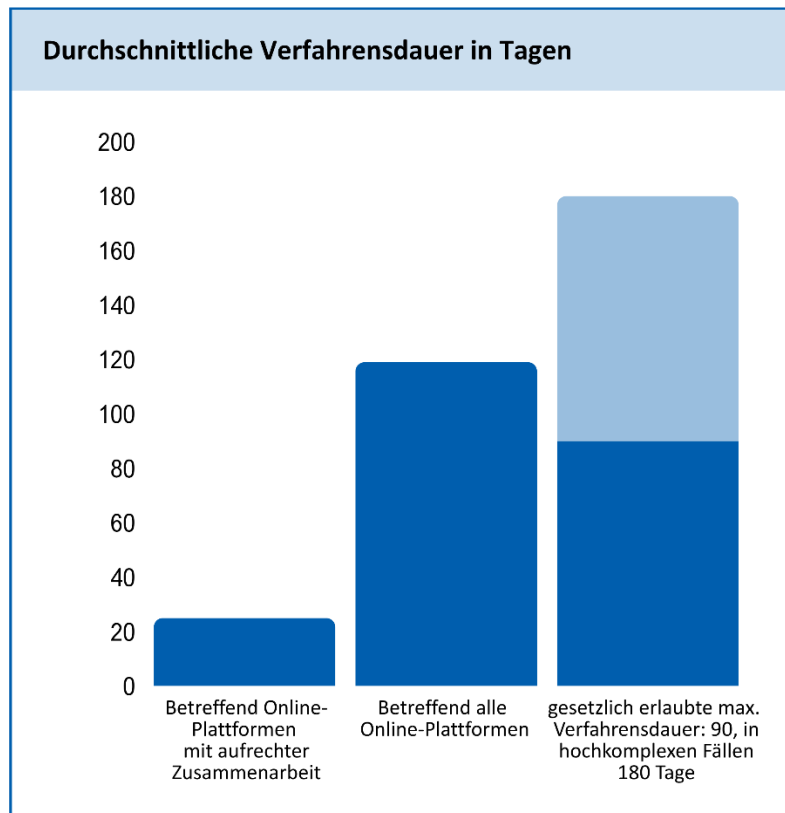
Der Grafik ist zu entnehmen, dass die Zahl der monatlich eingehenden Anträge steigt. Wie sich die Zahl der Anträge weiterentwickelt, hängt von mehreren Faktoren ab: Zum einen kann ein höherer Bekanntheitsgrad der außergerichtlichen Streitbeilegung zu mehr Anträgen führen, die mögliche Zertifizierung von neuen Streitbeilegungsstellen könnte aber zugleich die Zahl der Verfahren pro Einrichtung wieder senken.

3.2 Kontakt zur Streitbeilegungsstelle

Nutzer:innen werden über unterschiedliche Kanäle auf die Möglichkeit eines außergerichtlichen Streitbeilegungsverfahrens aufmerksam. Anzumerken ist, dass

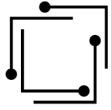
dieses Rechtsinstitut noch recht neu ist, da der DSA erst mit 17.02.2024 vollumfänglich in Kraft getreten ist. Die Online-Plattformen müssen auf die Möglichkeit der außergerichtlichen Streitbeilegung hinweisen, aber Nutzer:innen finden auch über selbstständige Recherche oder Verweise von anderen Einrichtungen zu den Streitbeilegungsstellen.

3.3 Dauer der Verfahren



Wie der Grafik zu entnehmen ist, beträgt die Dauer von Verfahren durchschnittlich 25,19 Tage, sofern Kontakt mit der jeweiligen Online-Plattform besteht oder im Zuge des Verfahrens hergestellt werden kann. Vereinzelt Online-Plattformen bieten jedoch keine Kontaktmöglichkeit an oder reagieren nicht auf entsprechende Versuche durch die außergerichtliche Streitbeilegungsstelle. In einigen Fällen läuft auch ein „Onboarding-Prozess“ vor dessen Abschluss die Online-Plattform eine Zusammenarbeit ablehnt. Bezieht man die Verfahren, die diese Online-Plattformen betreffen, mit ein, verlängert sich die durchschnittliche Dauer auf 118,64 Tage.

Der DSA sieht vor, dass Verfahren nach 90 Tagen abgeschlossen sein sollen, in hochkomplexen Fällen nach 180 Tagen.



3.4 Anträge nach den jeweiligen Plattformen

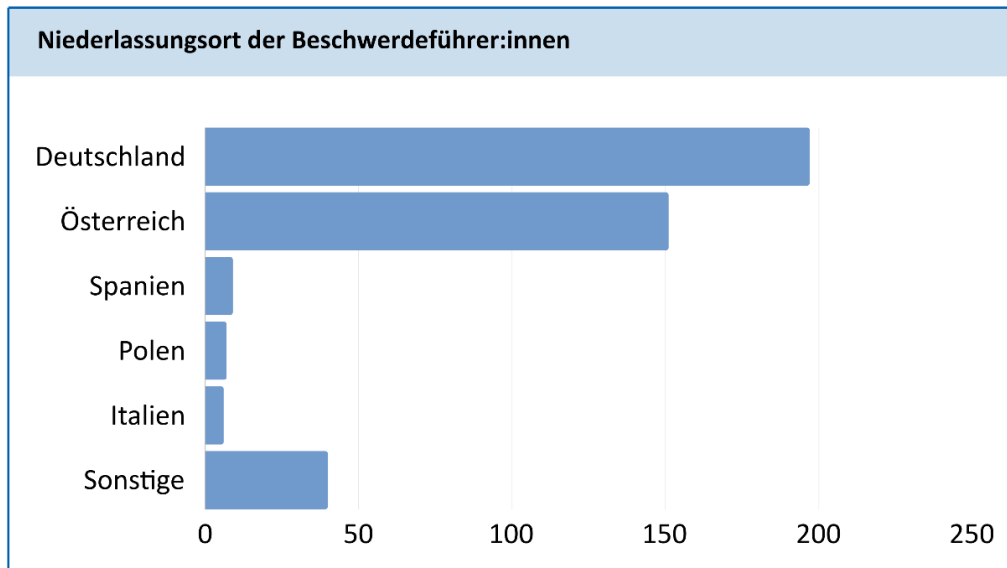
Die nachfolgende Tabelle soll die Anträge auf außergerichtliche Streitbeilegung geordnet nach den jeweiligen Plattformen veranschaulichen:

Online-Plattform	Anträge	VLOP	Online-Plattform	Anträge	VLOP
Facebook	119	Ja	Amazon	2	Ja
Instagram	102	Ja	Bumble	2	
Google	87	Ja	Skype	2	
TikTok	23	Ja	Vinted	2	
Hinge	18		Booking.com	1	Ja
Snapchat	12	Ja	eBay	1	
Discord	6		kleinanzeigen.de	1	
willhaben	6		LinkedIn	1	Ja
X	6	Ja	Microsoft	1	
Tinder	4		OkCupid	1	
Reddit	3		ORF	1	
Roblox	3		Twitch.tv	1	
What'sApp	3		App Store	1	Ja

Klar zu erkennen ist, dass sich die überwiegende Anzahl an Beschwerden auf die sogenannten VLOPs (Sehr große Online-Plattformen) bezieht. Also jene Plattformen, die eine durchschnittliche monatliche Nutzerzahl von mehr als 45 Millionen Personen in der Europäischen Union aufweisen und daher von der Europäischen Kommission als VLOPs benannt worden sind (siehe deren Auflistung auf der Webseite der Europäischen Kommission: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/list-designated-vlops-and-vloses>). Für sehr große Online-Plattformen gelten gesteigerte Schutz- und Sorgfaltspflichten nach dem fünften Abschnitt des DSA, die sich aus ihrer digitalen Systemrelevanz ergeben.

3.5 Niederlassungsort der Beschwerdeführer:innen

Beschwerdeführer:innen können sich grundsätzlich an jede zertifizierte Streitbeilegungsstelle wenden, unabhängig vom Aufenthaltsort. Manche Streitbeilegungsstellen sind jedoch nicht für jede Online-Plattform oder jedes Sachgebiet zertifiziert oder sind auf bestimmte Sprachen beschränkt.



348 Verfahren, das entspricht knapp 85 %, entfallen auf Beschwerdeführer:innen aus Österreich und Deutschland. Neun Anträge kommen aus Spanien, sieben aus Polen und sechs aus Italien. Diese fünf Länder sind damit am häufigsten vertreten. Die restlichen 40 Verfahren verteilen sich auf diverse andere EU-Mitgliedsstaaten.

3.6 Beschwerdegründe

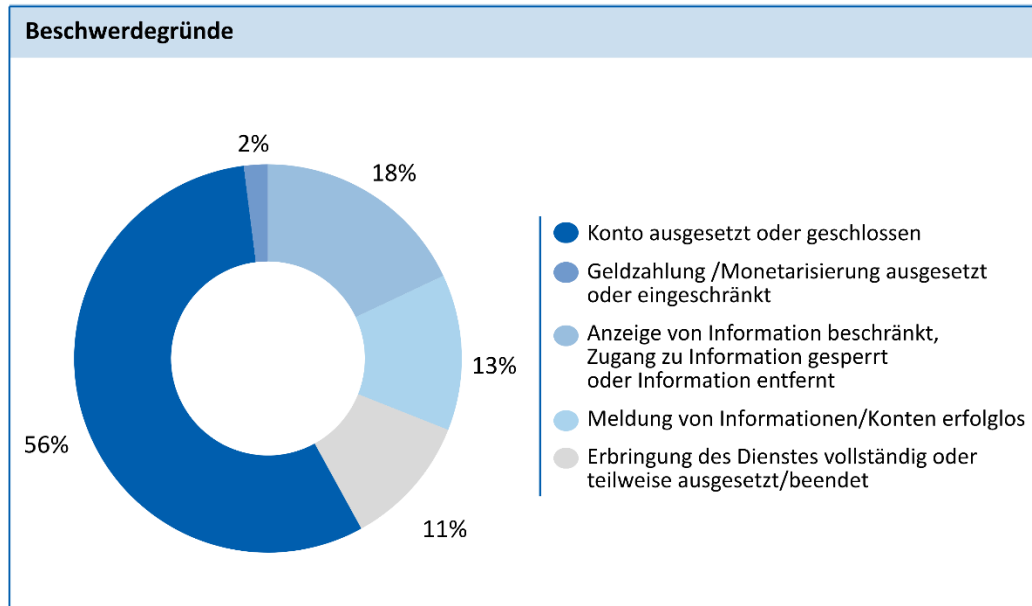
Nutzer:innen und andere meldende Personen können sich an das interne Beschwerdemanagementsystem einer Online-Plattform wenden, wenn sie mit einer Moderationsentscheidung nicht einverstanden sind. Wenn die Nutzer:innen auf diesem Weg keine Einigung erzielen, können sie sich an die außergerichtliche Streitbeilegungsstelle wenden.

Der DSA unterscheidet vier Arten von Entscheidungen, aus denen sich die Beschwerdegründe ergeben:

- Entscheidungen, ob die Information entfernt oder der Zugang dazu gesperrt oder die Anzeige der Information beschränkt wird;
- Entscheidungen, ob die Erbringung des Dienstes gegenüber den Nutzern vollständig oder teilweise ausgesetzt oder beendet wird;
- Entscheidungen, ob das Konto des Nutzers ausgesetzt oder geschlossen wird;
- Entscheidungen, ob Geldzahlungen im Zusammenhang mit von den Nutzern bereitgestellten Informationen ausgesetzt, beendet oder die Fähigkeit der Nutzer zu deren Monetarisierung anderweitig eingeschränkt werden.

Hierbei ist wichtig zu beachten, dass nicht nur jene Nutzer:innen, deren Konten oder Inhalte betroffen sind, sich an die außergerichtliche Streitbeilegungsstelle wenden können, sondern auch jene, die etwas gemeldet haben. Häufig geht es dabei um Bewertungen, die laut den Beschwerdeführer:innen nicht der Wahrheit entsprechen. In der untenstehenden Grafik ist zu sehen, dass die Fälle in denen es um gemeldete Inhalte oder Konten geht, die nicht entfernt oder gesperrt wurden, 13% aller Beschwerden ausmachen.

Die meisten Verfahren betreffen jedoch mit 56% ausgesetzte oder geschlossene Konten, wohingegen nur 2% der Verfahren aufgrund von Problemen mit Geldzahlungen oder Monetarisierung geführt werden. Einschränkungen oder Beendigungen des Dienstes sind für 11% der Beschwerdegrund.



In 18% der Anträge geht es um Informationen, die die Nutzer:innen bereitgestellt haben. Diese Informationen wurden in Folge entweder entfernt, der Zugang dazu gesperrt oder die Anzeige der Information eingeschränkt.

4 Ausgewählte Sachverhalte

Nachfolgend werden einige besondere Sachverhalte dargestellt, die die Streitbeilegungsstelle im Rahmen ihrer Tätigkeit zu behandeln hatte. Dadurch soll aufgezeigt werden, dass durch die Arbeit der Streitbeilegungsstellen nicht nur einzelnen Nutzer:innen die Möglichkeit gegeben wird, Streitigkeiten mit Online-Plattformen beizulegen. Es können auch durch die große Zahl an Verfahren Häufungen von Problemen festgestellt werden, während zugleich in einzelnen Fällen sehr spezifische Themen aufgegriffen werden.

4.1 Probleme mit der Begründung von Entscheidungen

Ein Thema, das sich in vielen Anträgen wiederfindet, ist das der Begründung von Entscheidungen. Es ist allerdings für die außergerichtliche Streitbeilegung nicht stets eindeutig erkennbar, ob die Online-Plattform hier ihren Verpflichtungen nicht ordnungsgemäß nachgekommen ist, oder ob die Beschwerdeführer:innen bestimmte Informationen – oder bestimmte Teilinformationen – bewusst oder unbewusst nicht übermittelt haben.

4.1.1 Keine Begründung für Moderationsentscheidungen

Beschwerdeführer:innen bringen gelegentlich vor, dass ihnen keine Begründung übermittelt wurde, weshalb etwa ein bestimmter Inhalt entfernt oder ein Konto gesperrt wurde. Gemäß Art. 17 DSA ist eine Begründung verpflichtend vorzunehmen, wenn eine Moderationsentscheidung erfolgt. Demnach liegt in diesen Fällen entweder ein Verstoß gegen den DSA von Seiten der Online-Plattformen vor, oder die Nutzer:innen geben – aus unterschiedlichen Gründen – nicht alle Informationen zum Sachverhalt bekannt.

4.1.2 Falsche Begründung für Moderationsentscheidungen

Mitunter wird eine unrichtige Begründung für eine Moderationsentscheidung genannt. Im Rahmen des Streitbeilegungsverfahrens ist die Streitbeilegungsstelle gelegentlich davon in Kenntnis gesetzt worden, dass die jeweilige Handlung (z.B. eine Kontosperrung) zwar per se korrekt gewesen sei, diese jedoch unter einem anderen Gesichtspunkt zu betrachten sei. Zu nennende Beispiele sind Spam, Imitation oder Verletzung des Datenschutzes, obwohl der korrekte Grund der Sperrung unter Hatespeech fallen würde. Dies ist vor allem unter dem Gesichtspunkt zu beachten, dass Online-Plattformen durch den DSA verpflichtet werden ihre Moderationsentscheidungen sorgfältig und objektiv durchzuführen. (vgl. Art. 14 Abs. 4 und Art. 16 Abs. 6 DSA)

4.1.3 Keine ausreichende Begründung, allgemeiner Verweis auf Gemeinschaftsstandards

Entgegen der Verpflichtung des Art. 17 Abs. 3 DSA, der Plattformen dazu veranlasst, die Umstände und die jeweilige Rechtsgrundlage möglichst genau zu benennen, erfolgt gelegentlich ein Verweis auf die allgemeinen Geschäftsbedingungen (Gemeinschaftsrichtlinien bzw. Nutzungsrichtlinien). In diesen Fällen geben

Nutzer:innen auch öfters als Lösungswunsch bzw. Begehren an, eine Begründung von der Online-Plattform für die erfolgte Moderationsentscheidung bekommen zu wollen.

Der Sinn und Zweck der möglichst exakten Begründungspflicht besteht darin, dass Nutzer:innen die Gelegenheit zukommt ihre Rechte bezüglich einer eventuellen unberechtigten Beschränkung möglichst effektiv durchzusetzen. Außerdem soll durch diese Verpflichtung der Gefahr von Overblocking entgegengewirkt werden. (vgl. Gerdemann/Seidel in Mast/Kettemann/Dreyer/Schulz Digital Services Act, Art 17. Rz. 1,2)

4.2 Entfernung von Inhalten wegen Diffamierung/Verleumdung

In mehreren Verfahren, insbesondere bei in Deutschland niedergelassenen Beschwerdeführer:innen, wurden Beiträge wegen angeblicher Diffamierung oder Verleumdung entfernt. Diese Beiträge stellen jedoch gewöhnliche Bewertungen von tatsächlich erlebten Erfahrungen dar und geben eine sachliche Beschreibung des Erlebten wieder. Auch wird hierbei aber häufig von den Online-Plattformen unterlassen, anzugeben, ob es sich um einen Verstoß gegen die Bestimmungen innerhalb der (eigenen) Nutzungsbedingungen handeln würde oder um einen Gesetzesverstoß. Letzterer hat in der Regel eine höhere Anwendungsschwelle. Dadurch werden Nutzer:innen in ihren Grundrechten – insbesondere in ihrem Grundrecht auf Freiheit der Meinungsäußerung und Informationsfreiheit (Art. 11 Grundrechtecharta) – unverhältnismäßig eingeschränkt.

4.3 Kennzeichnung als Imitation/Personen, die neue Konten eröffnen

Insbesondere Personen, die eine Seite bzw. ein Konto für ihr eigenes Unternehmen betreiben, brachten vor, dass die jeweilige Seite bzw. das Konto gesperrt wurde, mit der Begründung, dass es sich um Imitation handeln würde. Auch wurde ihnen durch die verhängten Sanktionen gleichsam die Möglichkeit verwehrt, neue Konten zu eröffnen.

4.4 Hacking und anschließende Kontosperrung

Eine erhebliche Anzahl an Beschwerden behandelt Kontosperrungen, die ein Resultat von Hacking sind: Zunächst verschafften sich unbekannte Personen Zugriff auf die Nutzerkonten bzw. die Profile der Beschwerdeführer:innen. Als die Beschwerdeführer:innen wieder selbst Zugriff auf ihre Nutzerkonten bzw. Profile erhalten hatten, wurden diese gesperrt, da die unbekannten Personen gegen die Nutzungsbedingungen verstoßen haben.

4.5 Künstlerische Darstellung von Nacktheit

Ein komplexes Thema ist das Spannungsfeld zwischen Kunstfreiheit und den AGBs der Online-Plattformen. Dies zeigt sich deutlich bei der Darstellung von Nacktheit:

So wurde die Aufnahme von einer Kunstausstellung, auf der das Gemälde einer Vulva mit einer Banane im Vordergrund zu sehen war, im Zuge eines Kunstprojekts auf einer Online-Plattform veröffentlicht. Dieser Beitrag wurde entfernt, was mit einem Verstoß

gegen die Gemeinschaftsstandards zu Pornografie und Nacktdarstellungen begründet wurde.

Ein weiterer gleichartig gelagerter Sachverhalt stellt die Abbildung einer Person vor einer Collage von AI-generierten Penissen dar. Dieser Beitrag wurde ebenfalls wegen des Verstoßes zu den Bestimmungen zu Nacktheit und sexualisierten Inhalten entfernt.

Allerdings sind es nicht nur künstlerische Darstellungen, die aus diesem Grund entfernt wurden:

Ebenfalls erwähnenswert ist hier die Sperrung eines Beitrags, auf welchem ein Mann auf einem Fahrrad seinen Unterschenkel demonstrativ in die Kamera hält. Dieser Beitrag wurde von der Plattform entfernt mit der Begründung, dass es sich um die Darstellung von Nacktheit handeln würde.

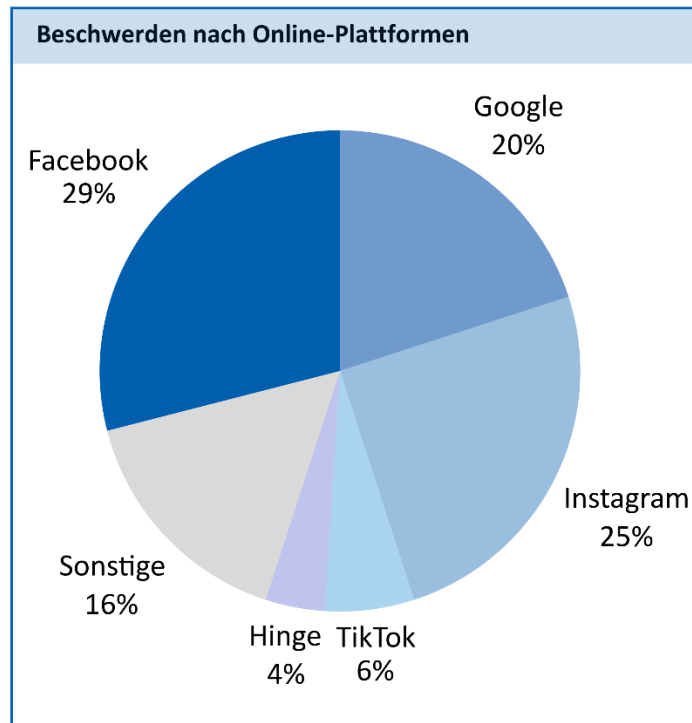
4.6 Entfernung wegen Gewalt, obwohl Kriegsberichterstattung

Nicht nur bei Nacktheit entstehen gelegentlich Konflikte mit den AGBs der Online-Plattformen. Auch beim Thema Gewalt sind Plattform-Anbieter:innen sehr vorsichtig:

So wurde der Beitrag eines anerkannten Journalisten von einer Social-Media-Plattform entfernt, da es sich laut der Online-Plattform um eine exzessive Gewaltdarstellung handeln würde. Hingegen wurde ein Foto samt Begleittext über zerstörte Häuser in einem Kriegsgebiet veröffentlicht. Es handelte sich somit um einen journalistischen Beitrag.

5 Zusammenarbeit mit Online-Plattformen

Im Folgenden finden Sie eine Zusammenfassung der Kooperation mit den Online-Plattformen, auf die die meisten Anträge entfallen.



5.1 Facebook und Instagram

Wie bereits erläutert, bezieht sich die überwiegende Anzahl der Anträge (54 %) auf außergerichtliche Streitbeilegung auf den META-Konzern. Trotz der Relevanz für die Fallbearbeitung gestaltet sich der Onboarding-Prozess mit diesen Online-Plattformen äußerst komplex. Trotz mehrmaligen Versuchen der Kontaktaufnahme wurde der Streitbeilegungsstelle zum Zeitpunkt der Veröffentlichung dieses Berichts noch keine Möglichkeit der fallspezifischen Zusammenarbeit angeboten. Gegenwärtig behält sich die Streitbeilegungsstelle Maßnahmen vor.

5.2 Google

Die Zusammenarbeit mit Google hat bereits vor der Zertifizierung begonnen und gestaltet sich als äußerst positiv. Durch die Anträge, vor allem betreffend Google Maps hat sich bereits eine gewisse Routine in der Übermittlung der Anträge entwickelt. Von den verschiedenen Diensten, die von Google angeboten werden, wird von den Nutzer:innen Google Maps am häufigsten als Online-Plattform ausgewählt. Mehrheitlich geht es bei den Verfahren um Bewertungen, die sich vor allem auf Restaurants oder Anbieter:innen von Dienstleistungen beziehen.

5.3 TikTok

Nach anfänglichen Herausforderungen mit der exakten Ausgestaltung der Zusammenarbeit funktioniert auch die Fallbearbeitung mit TikTok sehr effizient.

Insbesondere ist hervorzuheben, dass die Online-Plattform rasch die benötigten Inhalte zur Verfügung stellt, damit diese von der Streitbeilegungsstelle inhaltlich bewertet werden können.

5.4 Hinge und Tinder

Die beiden Dating-Plattformen werden häufig von jüngeren Beschwerdeführer:innen in Anspruch genommen. Auch hier gestaltet sich die Zusammenarbeit äußerst effektiv und konstruktiv. Diese beiden Plattformen übersenden die Einlassungen in die Streitbeilegungsverfahren zeitnah, was wiederum die Beendigung der Verfahren rascher möglich macht.

5.5 Willhaben

Als eine der größeren Online-Plattformen, die in Österreich niedergelassen ist, wurde bereits zu Beginn der Streitbeilegungstätigkeiten der RTR-GmbH mit der Online-Plattform Kontakt aufgenommen. Bisher konnten alle Verfahren rasch bearbeitet werden.

6 Zusammenarbeit mit anderen Organisationen

Der Austausch der außergerichtlichen Streitbeilegungsstelle mit anderen zertifizierten Streitbeilegungsstellen, sowie mit anderen Organisationen, die sich mit dem DSA auseinandersetzen, ist wichtig, um etablierte Verfahren und Erfahrungen zu teilen und voneinander zu lernen. So können einheitliche Standards entwickelt und die Qualität der Streitbeilegung gesteigert werden. Die Zusammenarbeit fördert gegenseitiges Vertrauen und ermöglicht ein akkordiertes Vorgehen im Zuge eines neu geschaffenen Rechtsinstituts. Zudem lassen sich durch den Austausch systemische Probleme frühzeitig erkennen und gemeinsam Lösungen entwickeln.

Beispielsweise zu nennen ist ein gemeinsames Treffen mit der Europäischen Kommission im Dezember des letzten Jahres, das kurz nach der Zertifizierung der RTR-GmbH stattgefunden hat. Bei diesem Treffen waren auch andere zertifizierte Streitbeilegungsstellen anwesend. Bilateral wurde zudem ein Austausch mit unseren deutschen Kollegen User Rights betrieben und Kontakt mit Vitarendező Tanács aus Ungarn hergestellt. Ein Mitarbeiter der Streitbeilegungsstelle der RTR-GmbH hat an der Online Dispute Resolution Conference von Adroit teilgenommen. Auch mit Wissenschaftler:innen und NGOs fanden Gespräche zur Tätigkeit als außergerichtliche Streitbeilegungsstelle statt. In näherer Zukunft sind wir bestrebt, mit weiteren Stakeholdern in Kontakt zu treten.

7 Ausblick

Die Relevanz der außergerichtlichen Streitbeilegung zwischen Online-Plattformen und deren Nutzer:innen wird in den kommenden Jahren weiter zunehmen. Mit dem stetigen Wachstum der digitalen Kommunikationsräume entstehen neben großen Chancen aber auch dementsprechendes Konfliktpotenzial – Die außergerichtliche Streitschlichtung bietet in diesem Umfeld eine effektive Möglichkeit, Konflikte schnell, kostengünstig und ohne langatmige Gerichtsverfahren für alle Seiten zufriedenstellend zu lösen.

In den nächsten Wochen und Monaten wird einer der Hauptaugenmerke der Streitbeilegungsstelle darauf liegen, die Zusammenarbeit mit jenen Online-Plattformen, mit denen bereits eine Zusammenarbeit besteht, qualitativ weiter auszubauen und jene Online-Plattformen, die gegenwärtig nicht auf unsere Aufforderungen reagieren, stärker in die Pflicht nehmen. Diesbezüglich werden wir verstärkt den Austausch mit den Online-Plattformen sowie mit den Koordinatoren für digitale Dienste und der Europäischen Kommission suchen.

Ein weiterer Fokus wird auf die Benutzerfreundlichkeit der Antragseinbringung und Antragsbearbeitung liegen. Hierbei soll eine niedrigschwellige Zugangsmöglichkeiten sicherstellen, dass Nutzer:innen ihre Rechte effektiv wahrnehmen können. Dies wird unter anderem dadurch ermöglicht, indem das Einbringungstool entsprechend angepasst wird.

Auch werden bestehende Mitarbeiter:innen ihre Sachkompetenzen durch fach einschlägige Weiterbildungen nachhaltig ausbauen sowie neue Mitarbeiter:innen entsprechend in die internen Prozesse eingeschult.

Durch diese ständigen Weiterentwicklungen werden wir noch stärker zu einem sicheren Online-Umfeld beitragen können.



Impressum

Eigentümerin, Herausgeberin und Verlegerin

Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH
Mariahilfer Straße 77–79 | 1060 Wien | Österreich
T: +43 1 58058-0 | M: rtr@rtr.at
www.rtr.at

Für den Inhalt verantwortlich

Mag. Wolfgang Struber (Geschäftsführer Medien)
Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH

Konzept | Text | Umsetzung | Layout

Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH

Fotos

Cover: iStockphoto/NicoElNino

Dieses Werk ist in allen seinen Teilen urheberrechtlich geschützt. Alle Rechte, insbesondere die Rechte der Verbreitung, des Nachdrucks, der Übersetzung, des Vortrags, der Entnahme von Abbildungen und Tabellen, der Funksendung, der Mikroverfilmung oder Vervielfältigung durch Fotokopie oder auf anderen Wegen und der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen, bleiben, auch bei nur auszugsweiser Verwertung, der Herausgeberin vorbehalten.

Trotz sorgfältiger Prüfung sämtlicher Beiträge sind Fehler nicht auszuschließen. Die Richtigkeit des Inhalts ist daher ohne Gewähr.

Copyright Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH 2025

