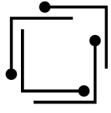


Außergerichtliche Streitbeilegungsstelle der RTR-GmbH

Jahresbericht 2025





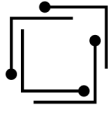
RTR

Bericht über die Tätigkeit der außergerichtlichen Streitbeilegung 2025

Wien, 31.01.2026

Inhalt

1	Einleitung	4
2	Die außergerichtliche Streitbeilegungsstelle	5
2.1	Das Streitbeilegungsverfahren nach dem DSA	5
2.2	Zertifizierung	6
2.3	Prozesse und Verfahrensabläufe	6
3	Die Verfahren in Zahlen	8
3.1	Gesamtzahl der eingelangten Anträge	8
3.2	Kontakt zur Streitbeilegungsstelle	9
3.3	Dauer der Verfahren	9
3.4	Anträge nach den jeweiligen Online-Plattformen	10
3.5	Niederlassungsort der Beschwerdeführer:innen	11
3.6	Beschwerdegründe	11
4	Ausgewählte Inhalte von Beschwerden	13
4.1	Probleme mit der Begründung von Entscheidungen	13
4.2	Entfernung von Inhalten wegen Diffamierung/Verleumdung	14
4.3	Kennzeichnung als Imitation/Personen, die neue Konten eröffnen	14
4.4	Hacking und anschließende Kontosperrung	14
4.5	Künstlerische Darstellung von Nacktheit	15
4.6	Entfernung wegen Gewalt, obwohl Kriegsberichterstattung	15
5	Zusammenarbeit mit Online-Plattformen	16
5.1	Facebook und Instagram	16
5.2	Google	17
5.3	TikTok	17
5.4	Hinge und Tinder (MTCH-Konzern)	17
5.5	Willhaben	17
6	Zusammenarbeit mit anderen Organisationen	18
6.1	Austausch mit anderen Stellen	18
6.2	Netzwerk	18
7	Ausblick	19



1 Einleitung

Mit dem vorliegenden Bericht erfüllt die außergerichtliche Streitbeilegungsstelle der RTR-GmbH ihre Berichtspflicht gemäß Artikel 21 Abs. 4 Digital Services Act. Seit November 2024 ist die gesetzlich eingerichtete Streitbeilegungsstelle bei der RTR-GmbH von der KommAustria – als zuständiger Koordinator für digitale Dienste – zertifiziert, im Juni erschien ein [Halbjahresbericht](#), der die ersten sechs Monate nach der Zertifizierung beschreibt. Bei dem hier vorliegenden Bericht handelt es sich um eine Auswertung des Kalenderjahres 2025. Im Laufe des Jahres wurde eine große Zahl an Anträgen gestellt: Mit Stichtag 31.12.2025 waren es 1.004 Anträge, Eine genaue Aufschlüsselung findet sich unter Punkt „[3. Die Verfahren in Zahlen](#)“.

1.004 Anträge

in zwölf Monaten

Im gegenständlichen Bericht werden zunächst Informationen zu den (rechtlichen) Grundlagen, der gesetzlichen Einrichtung und der Zertifizierung, sowie zur Arbeitsweise der Streitbeilegungsstelle erläutert. Dabei wird insbesondere darauf eingegangen, welche Streitigkeiten an die außergerichtliche Streitbeilegungsstelle herangetragen wurden.

Über 30 betroffene Online-Plattformen

Neben der Durchführung von Streitbeilegungsverfahren kommt der Kooperation mit Online-Plattformen sowie dem Austausch mit Koordinatoren für digitale Dienste und der Europäischen Kommission, große Bedeutung zu.

Darüber hinaus wird durch die Beteiligung am ODS-Netzwerk, dem zertifizierte außergerichtliche Streitbeilegungsstellen angehören, der Dialog und der Ideenaustausch weiter vorangetrieben. Durch diese Vernetzung 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 Streitbelegungsstelle

2.1 Das Streitbelegungsverfahren nach dem DSA

Der Digital Services Act (DSA) soll ein sicheres Online-Umfeld ermöglichen. Breite Sorgfaltspflichten werden durch effektive Durchsetzungsmechanismen ergänzt. Artikel 21 DSA bringt eine wesentliche Neuerung in die rechtliche Ordnung digitaler Online-Plattformen, da er ein unkompliziertes, klares und effizientes Verfahren zur außergerichtlichen Konfliktlösung etabliert. Nutzer:innen von Online-Plattformen, die mit Maßnahmen wie der Entfernung von Inhalten oder der Sperrung von Konten nicht einverstanden sind, erhalten dadurch die Möglichkeit, ihre Streitigkeiten ohne gerichtliche Auseinandersetzung klären zu lassen.

Im Mittelpunkt des Artikel 21 steht die Einrichtung zertifizierter Stellen zur außergerichtlichen Streitbelegung. Diese sollen eine Alternative zu oftmals langwierigen und kostenintensiven Gerichtsverfahren bieten. Voraussetzung für eine Zertifizierung ist, dass die Stellen unabhängig, unparteiisch und fachlich qualifiziert sind. Nutzer:innen können eine solche Stelle anrufen, sobald sie die internen Beschwerdeprozesse der jeweiligen Online-Plattform durchlaufen haben.

Den Streitbelegungsstellen obliegt es jedoch nicht verbindliche Entscheidungen zutreffen, sodass der gerichtliche Weg den Nutzer:innen weiterhin offenbleibt. Dennoch entsteht mit diesem Verfahren eine schnelle, effektive und kostengünstige Möglichkeit zur Lösung von Konflikten. Damit werden nicht nur Gerichte entlastet, sondern auch die Umsetzung der Rechte der Nutzer:innen im digitalen Umfeld leichter zugänglich und durchsetzbarer.

Ein weiterer zentraler Aspekt von Artikel 21 ist die Pflicht der Online-Plattformen, mit den Streitbelegungsstellen zu kooperieren. Diese Zusammenarbeit muss nach Treu und Glauben erfolgen, es sei denn, der Konflikt wurde bereits anderweitig abschließend behandelt. Dies bedeutet, dass Online-Plattformen auf Stellungnahmen oder Bewertungen der Streitbelegungsstellen eingehen müssen, ohne die Nutzer:innen zu unnötigen rechtlichen Schritten zu drängen. Das Verfahren ist so ausgestaltet, dass alle Beteiligten in einem klaren und transparenten Rahmen agieren.

Zudem müssen die zertifizierten Streitbelegungsstellen ihre Gebühren offenlegen, damit Online-Plattformen und Nutzer:innen über die möglichen Kosten vollständig informiert sind. Zum gegenwärtigen Zeitpunkt werden von den Nutzer:innen keine Gebühren eingehoben, es sei denn, sie verwenden die außergerichtliche Streitbelegung eindeutig missbräuchlich. Die Verfahren sollen für alle Beteiligten möglichst kostengünstig und leicht zugänglich sein.

Für die Umsetzung und Überwachung von Artikel 21 sind die nationalen Regulierungsbehörden der EU-Mitgliedstaaten verantwortlich. Sie prüfen, ob die Streitbelegungsstellen die Anforderungen des DSA erfüllen. In Österreich übernimmt diese Aufgabe die KommAustria, die unter anderem sicherstellt, dass nur jene Einrichtungen zertifiziert werden, die den gesetzlichen Vorgaben entsprechen.

Artikel 21 des DSA markiert insgesamt einen bedeutenden Fortschritt hin zu einer fairen rechtlichen Durchsetzung im digitalen Raum. Durch einen klar geregelten alternativen Konfliktlösungsmechanismus erhalten Nutzer:innen die Möglichkeit, ihre Rechte wahrzunehmen, ohne den Aufwand und die Hürden eines Gerichtsverfahrens auf sich nehmen zu müssen. Langfristig stärkt dies sowohl den Schutz der Nutzerrechte als auch die Rechtssicherheit und das Vertrauen in digitale Online-Plattformen.

2.2 Zertifizierung

Die Zertifizierung erfolgte durch Bescheid der KommAustria vom 24.10.2024, KOA 16.400/24-025, und ist mit 22.11.2024 rechtskräftig geworden. Seitdem sind gut 950 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 Online-Plattform. Umfasst von der Zertifizierung sind die nachfolgenden Themenbereiche:

- 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

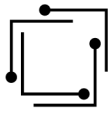
Das Verfahren zur außergerichtlichen Streitbeilegung bei der RTR-GmbH beginnt durch einen von Nutzer:innen eingebrachten Antrag. Hierfür stellt die RTR-GmbH ein leicht zugängliches Online-Formular zur Verfügung. (Abrufbar: https://www.rtr.at/medien/was_wir_tun/Beschwerdestelle/Beschwerdeportal.de.html)

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 detaillierte 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 dem Lösungsbegehren nachkommt, ist das Verfahren beendet. Wenn die Online-Plattform dem 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 und des Vorbringens der beiden Parteien eine unverbindliche Sachentscheidung. Diese Entscheidung soll zwischen den beiden Parteien vermitteln und zur Lösung der Streitigkeit beitragen.

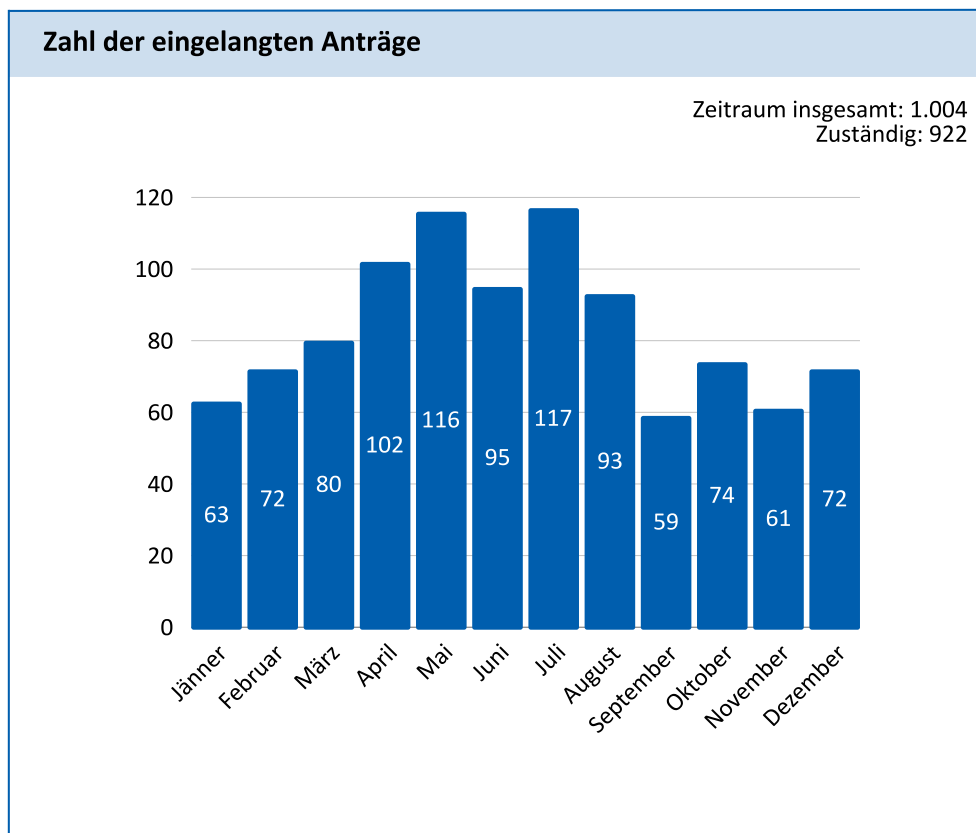


3 Die Verfahren in Zahlen

Im folgenden Abschnitt des Berichts finden Sie eine Auswertung der Anträge auf außergerichtliche Streitbeilegung, im Jahr 2025 eingelangt sind.

3.1 Gesamtzahl der eingelangten Anträge

Mit Stichtag 31.12.2025 wurden insgesamt 1.004 Anträge auf außergerichtliche Streitbeilegung eingebracht. Hiervon fallen nach Prüfung insgesamt 922 Anträge unter die Anwendung der außergerichtlichen Streitbeilegung im Sinne des Art. 21 DSA. In den übrigen 82 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 im ersten Halbjahr stieg, und nach einer Spitze im Juli wieder sank. Im Vergleich dazu waren es im Dezember 2024, dem ersten Monat nach der Zertifizierung, 31 Anträge. Wie sich die Zahl der Anträge in Zukunft 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. Ebenfalls relevant ist, wie intensiv Online-Plattformen die außergerichtliche Streitbeilegung als Möglichkeit für ihre Nutzer:innen bewerben.

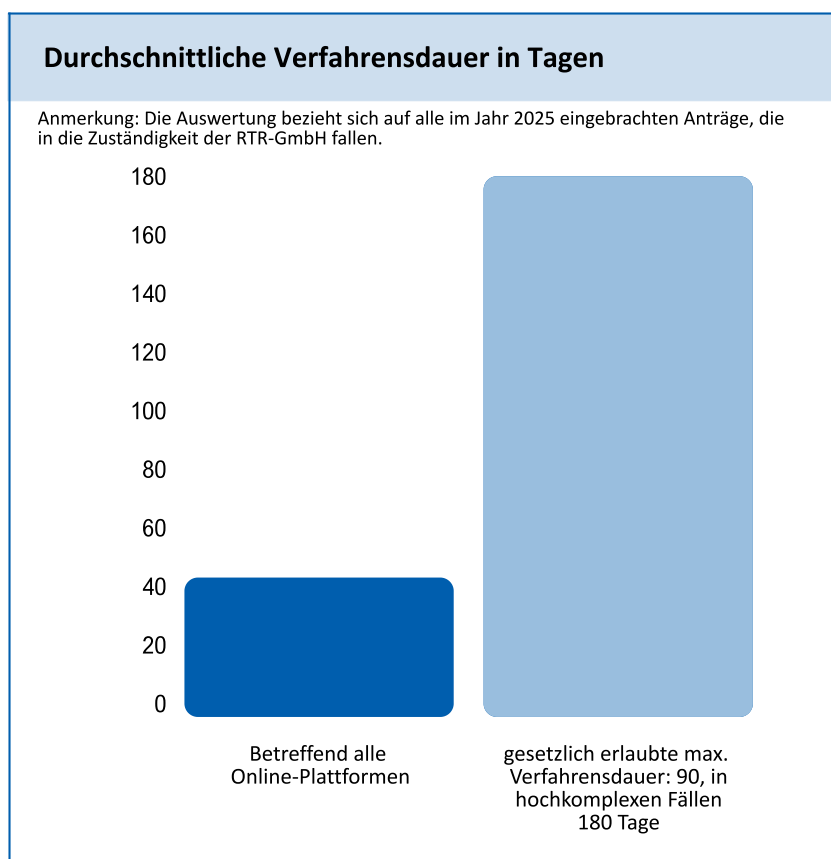
3.2 Kontakt zur Streitbeilegungsstelle

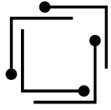
Nutzer:innen werden über unterschiedliche Kanäle auf die Möglichkeit eines außergerichtlichen Streitbeilegungsverfahrens aufmerksam. Die Online-Plattformen müssen auf die Möglichkeit der außergerichtlichen Streitbeilegung hinweisen, aber Nutzer:innen finden auch über selbstständige Recherche oder Verweise von anderen Einrichtungen zu den Streitbeilegungsstellen. Vereinzelt geben Beschwerdeführer:innen auch an, mit Hilfe von KI auf die Möglichkeit Streitbeilegungsstellen zu kontaktieren hingewiesen wurden.

3.3 Dauer der Verfahren

Wie der Grafik zu entnehmen ist, beträgt die Dauer von Verfahren durchschnittlich 43 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.

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





3.4 Anträge nach den jeweiligen Online-Plattformen

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

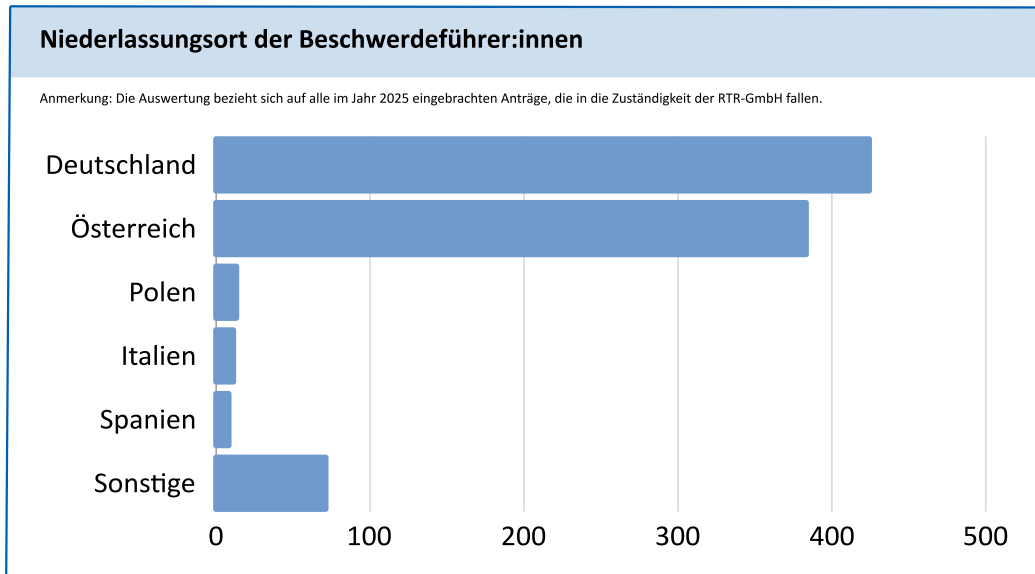
Anträge nach VLOPs	
Online-Plattform	Anträge
Facebook	238
Instagram	207
Google	205
Snapchat	48
TikTok	46
Amazon	14
YouTube	12
X	11
App Store (Apple)	3
Booking.com	2
LinkedIn	2
Twitch.tv	2

Anträge nach Online-Plattformen (nicht VLOPs) – Top 10	
Online-Plattform	Anträge
Hinge	49
Tinder	16
Discord	13
willhaben	8
Roblox	8
Reddit	5
WhatsApp	5
Vinted	5
eBay	4
Kleinanzeigen.de	4

Anmerkung: Die Auswertung bezieht sich auf alle im Jahr 2025 eingebrachten Anträge, die in die Zuständigkeit der RTR-GmbH fallen.

Klar zu erkennen ist, dass sich die überwiegende Anzahl an Beschwerden auf die sogenannten VLOPs (sehr große Online-Plattformen) bezieht. Also jene Online-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 von ihrem Aufenthaltsort. Manche Streitbeilegungsstellen sind jedoch nicht für jede Online-Plattform oder jedes Sachgebiet zertifiziert oder sind auf bestimmte Sprachen beschränkt.

811 Verfahren, das entspricht knapp 88 %, entfallen auf Beschwerdeführer:innen aus Österreich und Deutschland. Zehn Anträge kommen aus Spanien, 15 aus Polen und 13 aus Italien. Diese fünf Länder sind damit am häufigsten vertreten. Die restlichen 73 Verfahren verteilen sich auf diverse andere EU-Mitgliedsstaaten.

3.6 Beschwerdegründe

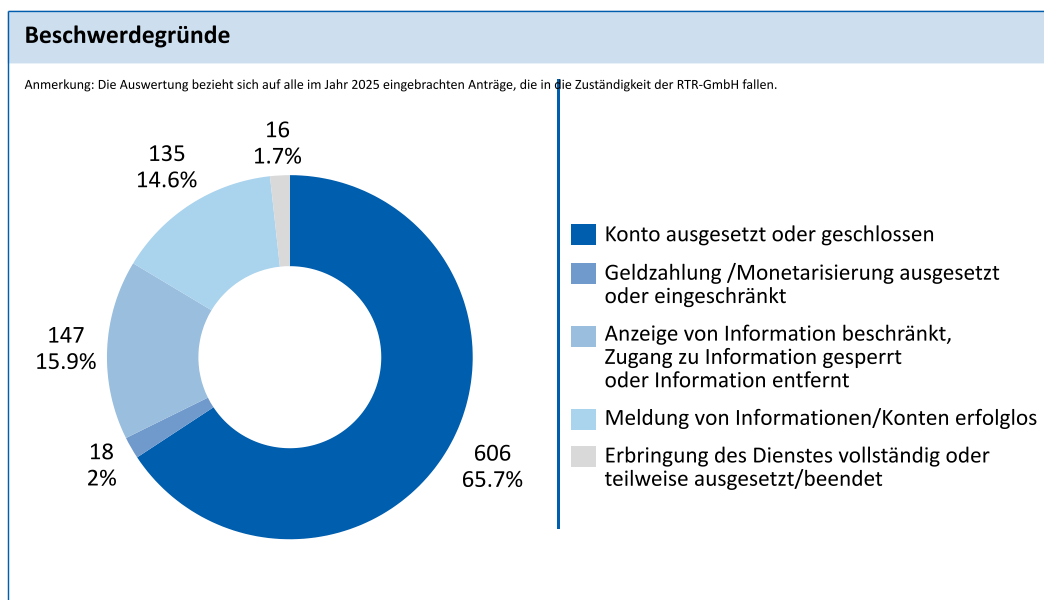
Nutzer:innen und andere meldende Personen können sich an das interne Beschwerdemanagementsystem einer Online-Plattform wenden, wenn sie mit einer Moderationsentscheidung nicht einverstanden sind. Wenn die Nutzer:innen auf diesem Weg keine Einigung erzielen, können sie sich an die außergerichtliche Streitbeilegungsstelle 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, 15,9% aller Beschwerden ausmachen.

Die meisten Verfahren betreffen jedoch mit 65,7% ausgesetzte oder geschlossene Konten, wohingegen nur 1,7% der Verfahren aufgrund von Problemen mit teilweise oder vollständig ausgesetzten Leistungen eines Dienstes geführt werden. Probleme mit der Monetarisierung oder Geldzahlung des Dienstes sind für 2% 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 Inhalte von Beschwerden

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. Auch können systemische Auffälligkeiten und spezifische Probleme festgestellt werden, was in weiterer Folge den jeweiligen Online-Plattformen ermöglicht entsprechende Maßnahmen zu ergreifen.

4.1 Probleme mit der Begründung von Entscheidungen

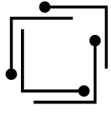
Ein Thema, das sich in vielen Anträgen wiederfindet, ist das der Begründung – bzw. der fehlenden oder unvollständigen Begründung – von Moderationsentscheidungen. Es ist allerdings für die außergerichtliche Streitbeilegung nicht stets eindeutig erkennbar, ob die Online-Plattform hier ihren Verpflichtungen 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 Aspekt 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). Auch konnte beobachtet werden, dass Sperrungen für Inhalte gelegentlich mit harscheren Begründungen versehen wurden, ohne hierbei den notwendigen Kontext korrekt zu beachten. Mitunter liegt der Gedanke nahe, dass die algorithmische Entscheidungsfindung verstärkt auf gewisse Signalwörter abstellt und dies folglich vorschnell zu Moderationshandlungen führt.



4.1.3 Keine ausreichende Begründung, allgemeiner Verweis auf Gemeinschaftsstandards

Entgegen der Verpflichtung des Art. 17 Abs. 3 DSA, der Online-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 Kunstaussstellung, 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.

Einen ähnlichen 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 Online-Plattform entfernt mit der Begründung, dass es sich um die Darstellung von Nacktheit handeln würde.

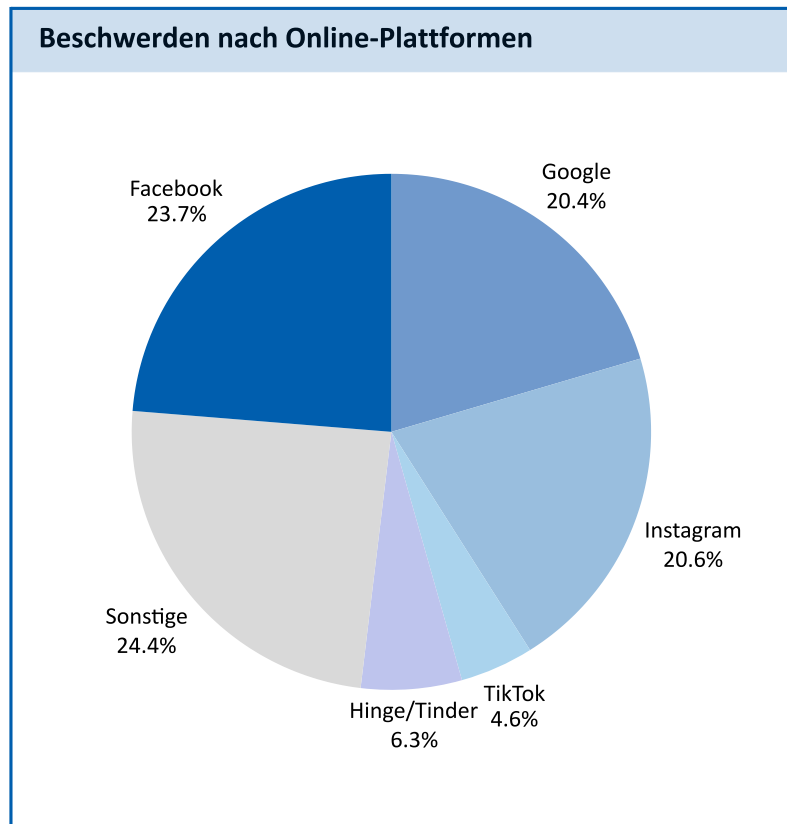
4.6 Entfernung wegen Gewalt, obwohl Kriegsberichterstattung

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

So wurde der Beitrag eines anerkannten Journalisten entfernt, da es sich laut Angabe 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.

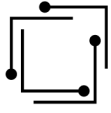
5 Zusammenarbeit mit Online-Plattformen

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 (ca. 44 %) auf außergerichtliche Streitbeilegung auf den META-Konzern. Trotz der Relevanz für die Fallbearbeitung gestaltet sich der Onboarding-Prozess mit diesen Online-Plattformen äußerst komplex. So besteht zum Zeitpunkt der Veröffentlichung dieses Berichts noch keine Möglichkeit der fallspezifischen Zusammenarbeit. Es wurden sowohl mit den zuständigen Koordinatoren als auch mit der Europäischen Kommission Gespräche geführt, damit eine sachgerechte Fallbearbeitung ermöglicht wird. Gegenwärtig behält sich die Streitbeilegungsstelle Maßnahmen vor.



5.2 Google

Die Zusammenarbeit mit Google hat bereits vor der Zertifizierung begonnen und gestaltet sich überaus erfreulich. 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. Vereinzelt wird auch die Sperrung von YouTube-Konten beanstandet. Etwaige Beschwerden im Zusammenhang von Google Play behandeln häufig urheberrechtliche Thematiken. Mit Verantwortlichen der Online-Plattformen fand ein Austausch statt.

5.3 TikTok

Das zu Beginn des Jahres relativ hohe Aufkommen von Anträgen betreffend TikTok ist in der zweiten Jahreshälfte 2025 etwas abgeflacht. Die Fallbearbeitung mit TikTok funktioniert sehr effizient. Insbesondere ist hervorzuheben, dass ein persönlicher Austausch mit Verantwortlichen der Online-Plattform von Anfang an lösungsorientiert geführt wurde.

5.4 Hinge und Tinder (MTCH-Konzern)

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 Online-Plattformen übersenden die Einlassungen in die Streitbeilegungsverfahren zeitnah, was wiederum die Beendigung der Verfahren rascher möglich macht. Auch ist zu erwähnen, dass die beiden Online-Plattformen jene Informationen vollumfänglich übermitteln, welche von der Streitbeilegungsstelle zur exakten Sachverhaltsermittlung benötigt werden. Ein weiterer erfreulicher Punkt in der Zusammenarbeit mit der MTCH-Gruppe ist, dass sie ebenfalls zeitnahe Mitteilung erstattet, ob sie Sachentscheidungen umsetzt.

5.5 Willhaben

Willhaben ist unter den österreichischen Online-Plattformen jene, auf die die meisten Anträge entfallen. Bereits zu Beginn der Streitbeilegungstätigkeiten der RTR-GmbH mit der Online-Plattform Kontakt aufgenommen. Bisher konnten alle Verfahren rasch abgeschlossen 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, dient dazu Erfahrungen auszutauschen und voneinander zu lernen. So können einheitliche Standards entwickelt und die Qualität der Streitbeilegung verbessert 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.

6.1 Austausch mit anderen Stellen

Nicht nur die Kooperation der außergerichtlichen Streitbeilegungsstellen miteinander erweist sich immer wieder als besonders wertvoll, sondern auch der Austausch mit anderen Organisationen, die sich dem Nutzer- oder Konsumentenschutz verschrieben haben. Im Jahr 2025 nahm die außergerichtliche Streitbeilegungsstelle der RTR-GmbH an einer Veranstaltung zum Thema Konsumentenschutz Teil und präsentierte sich dort. Zudem gab es Gespräche mit mehreren Beratungsstellen.

6.2 Netzwerk

Seit Spätsommer dieses Jahres ist die außergerichtliche Streitbeilegung der RTR-GmbH Teil des ODS-Netzwerks. Ziel dieses Netzwerks ist es gemeinsame Standards zu etablieren, offene Fragen zu klären, Wissen zu teilen und gegenüber Online-Plattformen sowie gegenüber Regulatoren eine einheitliche Linie zu vertreten.

Weitere Aufgaben des Netzwerks sind außerdem europäische Nutzer:innen auf die außergerichtlichen Streitbeilegungsstellen aufmerksam zu machen, Nutzer:innen über ihre Rechte aufzuklären, eine unabhängige Anlaufstelle für -Plattformscheidungen zu bieten und eine effektive Möglichkeit zur Rechtsdurchsetzung zu ermöglichen.

Einer der bisherigen größeren Projekte stellt die gemeinsame Ausarbeitung von Guidelines dar, die ein einheitliches Vorgehen bei der Durchführung von außergerichtlichen Streitbeilegungsverfahren ermöglichen sollen.

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 Streitbeilegung 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 zu 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 Zugangsmöglichkeit 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 2026

