



KommAustria
Kommunikationsbehörde Austria

Artikel 21 DSA Außergerichtliche Streitbeilegungsstellen

Information für Antragstellende

Veröffentlichung: 25.03.2024

Kommunikationsbehörde Austria (KommAustria)

Mariahilfer Straße 77–79
1060 WIEN, ÖSTERREICH
www.rtr.at

E: rtr@rtr.at
T: +43 1 58058-0
F: +43 1 58058-9191

Vorbemerkung

Gegenständliches Merkblatt erläutert die Voraussetzungen für die Erlangung einer Zertifizierung als außergerichtliche Streitbeilegungsstelle („AGS-Stelle“) gemäß Art. 21 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 (DSA) in Verbindung mit § 2 Abs. 3 Z 1 Koordinator-für-Digitale-Dienste-Gesetz ([KDD-G](#)) durch die KommAustria. Die Unterlage wurde zur Orientierung von Antragstellenden in Abstimmung mit den Koordinatoren für digitale Dienste („KDDs“, oder auch Digital Services Coordinators, „DSCs“) anderer EU-Mitgliedstaaten erstellt, um eine möglichst abgestimmte, EU-weit vergleichbare Auslegung der Bezug habenden Bestimmungen zu ermöglichen.

Diese Anleitung ist nicht verbindlich, dient jedoch der Erläuterung. Einzig maßgeblich in rechtlicher Hinsicht sind die Bestimmungen über außergerichtliche Streitbeilegungsstellen insbesondere in Art. 21 DSA. Darüber hinaus ist zu berücksichtigen, dass jede Zertifizierung eine Einzelfallentscheidung auf der Grundlage der in Art. 21 Abs. 3 DSA verankerten Kriterien darstellt, auf das Verfahren selbst kommt das AVG zur Anwendung.

1. Was sind außergerichtliche Streitbeilegungsstellen?

Art. 21 DSA gibt den Nutzer:innen von Online-Plattformen im Sinne des Art. 3 lit. g DSA, einschließlich natürlicher und juristischer Personen, das Recht eine zertifizierte Stelle für die außergerichtliche Streitbeilegung aufzusuchen, um Streitigkeiten im Zusammenhang mit Entscheidungen, die über das gemäß Art. 20 DSA verpflichtend einzurichtende, plattform-interne Beschwerdemanagementsystem getroffen wurden, zu lösen. Online-Plattformen müssen sich auf solche Verfahren, die von Nutzer:innen angestrengt werden, einlassen.

In Art. 20 Abs. 1 DSA werden Kategorien von Entscheidungen einer Online-Plattform genannt, die an eine AGS-Stelle weitergeleitet werden können.

- a) Entscheidungen, ob die Information entfernt oder der Zugang dazu gesperrt oder die Anzeige der Information beschränkt wird;
- b) Entscheidungen, ob die Erbringung des Dienstes gegenüber den Nutzer:innen vollständig oder teilweise ausgesetzt oder beendet wird;
- c) Entscheidungen, ob das Konto des/r Nutzer:in ausgesetzt oder geschlossen wird;
- d) Entscheidungen, ob Geldzahlungen im Zusammenhang mit von den Nutzer:innen bereitgestellten Informationen ausgesetzt, beendet oder die

Fähigkeit der Nutzer:innen zu deren Monetarisierung anderweitig eingeschränkt werden.

AGS-Stellen müssen vom KDD des Mitgliedstaates, in dem die Stellen niedergelassen sind, zertifiziert werden. Eine erteilte Zertifizierung ist in allen Mitgliedstaaten rechtlich gültig. Um zertifiziert zu werden, müssen Antragstellende nachweisen, dass sie die Kriterien des Art. 21 Abs. 3 DSA ("Zertifizierungskriterien") erfüllen.

Die maximale Dauer der Zertifizierung, die beantragt werden kann, beträgt 5 Jahre (Art. 21 Abs.3 des DSA). Art. 21 Abs. 3 ermöglicht eine Erneuerung der Zertifizierung am Ende dieses Zeitraums, sofern alle Zertifizierungskriterien weiterhin erfüllt werden.

2. Voraussetzungen für die Zuerkennung des Status

Gemäß Art. 21 Abs. 3 DSA müssen Einrichtungen, die eine Zertifizierung als AGS-Stelle durch die Behörde anstreben, folgende Voraussetzungen mitbringen:

- Die betreffende Einrichtung muss unparteiisch und unabhängig, dies schließt finanzielle Unabhängigkeit ein, von Anbieter:innen von Online-Plattformen und von den Nutzer:innen der von diesen Plattformen erbrachten Dienste sein;
- Sie hat erforderliche Sachkenntnisse aufzuweisen:
 - in Bezug auf Fragen, die sich in einem oder mehreren bestimmten Kategorien rechtswidriger Inhalte ergeben,
 - oder in Bezug auf die Anwendung und Durchsetzung der allgemeinen Geschäftsbedingungen einer oder mehrerer Arten von Online-Plattformen;
- Sie muss ihre Mitglieder auf eine Weise vergüten, die nicht mit dem Ergebnis des Verfahrens im Zusammenhang steht;
- Sie muss ihre angebotene außergerichtliche Streitbeilegung über elektronische Kommunikationsmittel leicht zugänglich machen, sodass die Möglichkeit besteht, die Streitbeilegung online einzuleiten und die erforderlichen einschlägigen Dokumente online einzureichen;
- Sie muss in der Lage sein, Streitigkeiten rasch, effizient und kostengünstig in mindestens einer der Amtssprachen der Organe der Union beizulegen;
- Die angebotene außergerichtliche Streitbeilegung muss nach klaren und fairen Verfahrensregeln erfolgen. Diese müssen leicht und öffentlich zugänglich und mit dem geltenden Recht vereinbar sein.

Zur Auslegung der genannten Begriffe erfolgen nachfolgend einige Erläuterungen.

2.1. „Unparteiisch“ und „unabhängig“

Die Unparteilichkeit und Unabhängigkeit einer Streitbeilegungsstelle sind Grundpfeiler des Streitbeilegungsverfahrens. Die Unparteilichkeit einer AGS-Stelle bedeutet, dass dieser keine Einstellungen zurechenbar sein dürfen, die eine störende Auswirkung auf die persönliche Distanz und inhaltliche Neutralität gegenüber potenziellen Parteien des Streitbeilegungsverfahrens haben. Die Unabhängigkeit einer AGS-Stelle bezieht sich vor allem auf die **organisatorische und finanzielle** Unabhängigkeit von den Online-Plattformen und deren Nutzer:innen.

Die KommAustria bewertet die Unparteilichkeit und Unabhängigkeit einer Streitbeilegungsstelle ganzheitlich. Dabei müssen die Organisationsstruktur, die finanzielle Unabhängigkeit sowie die Strategien die der Sicherung der Unparteilichkeit und Unabhängigkeit einzelner Schlichter:innen dienen, transparent nachvollzogen werden können.

2.1.1. Bestellung der Schlichter:innen

Verfahren von AGS-Stellen zur Ernennung von Schlichter:innen können unterschiedlich ausgestaltet sein. Daher muss dargelegt werden, wie die antragstellende Einrichtung beabsichtigt sicherzustellen, dass potentielle Schlichter:innen über die erforderlichen Kenntnisse, Fähigkeiten, Erfahrungen, Unabhängigkeit und Unparteilichkeit verfügen. Auch sollte die AGS-Stelle über transparente Verfahren und Strategien verfügen, welche die Beendigung des Amtes einer Schlichter:in regeln.

Es sind daher im Detail Prozesse und Richtlinien darzustellen, die sicherstellen, dass betreffende Schlichter:innen von Online-Plattformen und Nutzer:innen unabhängig sind und für die Dauer des Zertifizierungszeitraums unparteiisch und objektiv an die Fälle und die Entscheidungsfindung herangehen können. Beispiele für Richtlinien und Verfahren könnten Regeln für Interessenkonflikte, Regeln für die Amtszeit, Verhaltenskodizes, (beeidete) Erklärungen von Schlichter:innen usw. sein.

Nach Art. 21 Abs. 3 DSA darf die Vergütung der Mitglieder der AGS-Stelle nicht vom Ausgang des Streitbeilegungsverfahrens abhängen. Daraus folgt, dass das Gehaltsregime für Schlichter:innen neutral sein muss und kein bestimmtes Ergebnis begünstigen sollte. Beispielsweise könnten Schlichter:innen der AGS-Stelle ein jährliches Gehalt erhalten, oder sie könnten eine Pauschalvergütung für jeden beigelegten Streitfall unabhängig von dessen Ausgang erhalten.

2.1.2. Organisatorische Unabhängigkeit

Für die Prüfung der organisatorischen Unabhängigkeit sind Informationen über die Leitungsorgane und Anteilseigner der Einrichtung beizubringen. Dies sollte derart

erfolgen, dass Eigentumsverhältnisse der Einrichtung und Entscheidungsfindungsprozesse im täglichen Betrieb vollständig offengelegt werden.

Außerdem ist sicherzustellen, dass ihre Einrichtung keinen rechtlichen Verpflichtungen unterliegt, die sich auf ihre Unabhängigkeit und Unparteilichkeit auswirken könnten bzw. einen Interessenskonflikt auslösen könnte. Bei einer öffentlichen Einrichtung sind die rechtlich vorgegebenen Ziele darzustellen (etwa Vereins- oder Stiftungszweck)

2.1.3. Finanzielle Unabhängigkeit

Die Finanzierung der Stelle ist vollständig offenzulegen. Ebenso ist darzulegen, welche laufenden Vereinbarungen bestehen und welche internen Kontrollen für die Mittelverwendung existieren.

Der DSA ermöglicht es den AGS-Stellen, verschiedenartige Finanzierungsmodelle zu nutzen. So kann der Betrieb der AGS-Stelle beispielsweise vollständig aus den für die Streitbeilegung erhobenen Gebühren finanziert werden. Die AGS-Stelle kann aber auch öffentliche Mittel erhalten oder über eine Vielzahl anderer Finanzierungsquellen verfügen, einschließlich Mitteln von (privaten) Dritten. Es sollte jedoch keine umfassende Abhängigkeit von einer einzigen (privaten) Finanzierungsquelle vorliegen, da dies zu einem Interessenkonflikt führen oder die Unabhängigkeit und Unparteilichkeit des Entscheidungsprozesses der AGS-Stelle in Frage stellen könnte.

Die KommAustria wird die Finanzierungsquellen gesamthaft beurteilen, zum Beispiel die Diversifizierung der Finanzierungsquellen, die Höhe und den Anteil jeder Finanzierungsquelle am Gesamtfinanzierungsbedarf der Einrichtung, die Art der Finanzierung (einmalig, laufend usw.), die Beziehung zwischen der AGS-Stelle und etwaigen Drittmittelgebern, Vereinbarungen oder Absprachen in Bezug auf eine solche Finanzierung, die Finanzierungspolitik der Einrichtung usw.

Die KommAustria wird in diesem Zusammenhang auch Informationen berücksichtigen, die ihr aufgrund eigener unabhängiger Nachforschungen zur Verfügung stehen.

2.2. Erforderliche Sachkenntnisse

AGS-Stellen müssen über einschlägiges Fachwissen und ausreichend Erfahrung verfügen.

Art. 21 nennt alternativ folgende einschlägige geforderte Expertisen:

- (i) hinsichtlich einer oder mehrerer bestimmter Kategorien rechtswidriger Inhalte oder

- (ii) hinsichtlich der Anwendung und Durchsetzung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen einer oder mehrerer Arten von Online-Plattformen;

außerdem werden Sprachkenntnisse in mindestens einer der Amtssprachen der Organe der Europäischen Union gefordert.

Eine beispielhafte Liste rechtswidriger Inhalte finden Sie im Anhang dieses Dokuments.

Die Angaben über Sachkenntnisse hinsichtlich bestimmter rechtswidriger Inhalte müssen präzise umrissen werden, da dies den Umfang der Themen bestimmt, über welche die künftige AGS-Stelle in weitere Folge absprechen kann.

Wichtig ist auch der Nachweis, dass die Schlichter:innen über die erforderlichen Fachkenntnisse verfügen. Sie sollten über Erfahrungen und/oder formale Schulungen einschließlich der entsprechenden Zeugnisse verfügen, die für die Beilegung von Streitigkeiten im Zusammenhang mit Online-Plattformen relevant sind (z. B. Schulungen zur Streitbeilegung). Sie können auch Angaben zu den Qualifikationen und Kenntnissen einzelner Schlichter:innen machen.

2.3. Effizienz, Zugänglichkeit und Transparenz

Die KommAustria prüft im Rahmen des Zertifizierungsverfahrens, ob ihre Einrichtung die notwendigen Voraussetzungen erfüllt um reaktionsschnell, effektiv und effizient zu arbeiten.

Das Streitbeilegungsverfahren muss mit angemessenen Ressourcen ausgestattet sein, um sicherzustellen, dass Streitigkeiten fair, effektiv und zügig untersucht und beigelegt werden können. Wenn der Bearbeitungsprozess automatisierte Funktionen umfasst, ist zu erläutern, welchen Phasen des Verfahrens menschlich bearbeitet werden.

Der DSA schreibt vor, dass das Streitbeilegungsverfahren durch leicht zugängliche elektronische Kommunikationsmittel bereitgestellt werden muss, mit der die Streitbeilegung eingeleitet und die erforderlichen Belege online eingereicht werden können. Es sollte demnach eine sichere und benutzerfreundliche Online-Schnittstelle bereitgestellt werden, über welche der Dienst angeboten wird. Es sollten daher alle notwendigen Informationen über die Gestaltung Ihrer Online-Schnittstelle übermittelt werden.

2.4. Klare und faire Verfahrensregeln

AGS-Stellen haben ihr Streitbeilegungsverfahren nach klaren und fairen Verfahrensregeln, welche leicht und öffentlich zugänglich zu machen sind, zu erledigen. Die KommAustria prüft, ob die Bestimmungen der vorgelegten

Verfahrensordnung verständlich und klar formuliert sind und diese den Grundsätzen eines fairen Verfahrens entsprechen.

In den Regeln sollten die Verpflichtungen der am Streitbelegungsverfahren beteiligten Parteien sowie die Folgen einer Nichterfüllung und/oder Verweigerung dieser Verpflichtungen festgelegt sein. Die Regeln sollten die spezifischen Rechte und Interessen aller Streitbeilegungsparteien angemessen berücksichtigen. Außerdem sollte klar hervorgehen, wer an der Entscheidungsfindung beteiligt sein wird (d. h. Sachverständige usw.) und ob die endgültige Entscheidung von einer Einzelperson oder einem Kollegialorgan getroffen wird.

Im Folgenden wird eine nicht erschöpfende Liste von Themen angeführt, die in die Verfahrensordnung aufgenommen werden sollten:

- Voraussetzungen der Zulässigkeit von Anträgen an die AGS-Stelle;
- Art der Beweiserhebung durch die Streitbelegungsstelle (schriftliche Stellungnahmen, mündliche Erklärungen usw.);
- Kommunikation zwischen der Streitbelegungsstelle und den Parteien und (ggf.) zwischen den Parteien;
- Verschwiegenheitsverpflichtungen;
- Fristen für des Erledigung des Streitbelegungsverfahrens und der einzelnen Verfahrensschritte;
- Gebührenmodell und Gebühren- bzw. Kostenordnung (Gewichtung nach Komplexität des Falles, Erstattungsmechanismus, angemessene und nicht angemessene Kosten)
- Ernennung und Abberufung von Schlichter:innen;
- Unparteilichkeit und Unabhängigkeit der Schlichter:innen und Regeln für Interessenkonflikte;
- Rechte der Parteien (z. B. Vertretungsrecht, Zurückziehung des Antrages, Beschreitung des Rechtsweges);
- Gründe für die Beendigung des Streitbelegungsverfahrens;
- Fairness und Grundlage der endgültigen Entscheidung;
- Modalitäten der Entscheidungszustellung;
- Folge(n) eines Verstoßes gegen eine oder mehrere Regeln durch eine Partei.

3. Gebührenmodell

AGS-Stellen können von Anbietern von Online-Plattformen für die Erbringung ihrer Dienstleistungen Gebühren verlangen. Die erhobenen Gebühren müssen angemessen, zugänglich, attraktiv, kostengünstig und verhältnismäßig sein.

Die Berechnung der Gebühren, die von den Anbietern von Online-Plattformen eingehoben werden, sollte auf objektiven Kriterien beruhen, die verhältnismäßig zur Art und zum Umfang der mit der Beilegung einer bestimmten Streitigkeit verbundenen

Arbeit stehen. Die in Rechnung gestellten Gebühren sollten die Kosten nicht übersteigen, die bei der Bereitstellung Ihres Verfahrens notwendigerweise entstehen (einschließlich der Vergütung von Mitarbeiter:innen und Sachverständigen sowie laufender Investitionen).

Für die Nutzer:innen von Online-Plattformen sind die Dienstleistungen kostenlos zur Verfügung zu stellen. Allenfalls kann eine geringe Schutzgebühr (niedriger zweistelliger Betrag) von den Nutzer:innen verlangt werden.

Die Grundlagen für die Berechnung der Zahlungen und der Erstattung von Gebühren sowie die Bewertung von Auslagen müssen klar und transparent ausgewiesen werden (zum Beispiel durch die Veröffentlichung einer Liste der anrechenbaren und nicht anrechenbaren Auslagen).

4. Antragsunterlagen

Zunächst ist ein Antrag an die KommAustria auf Zuerkennung des Status einer AGS-Stelle zu stellen, dies kann formlos oder über das verfügbare Antragsformular über die Webseite der KommAustria/RTR GmbH Medien erfolgen.

Es wird zur Vermeidung von Nachforderungen empfohlen, einem Antrag insbesondere nachstehende Nachweise beizulegen, wobei grundsätzlich alles beigelegt werden sollte, was für die Antragstellung relevant sein könnte. So es sich um eine neue/re Einrichtung handelt, sind die Vorhaben ebenso detailliert anzugeben.

1. Allgemeines:

- Genaue Bezeichnung der Einrichtung;
- einschließlich Vorlage der Statuten bzw. Gründungsakt, bei Unternehmen Firmenbuchauszug;
- Angaben zum Firmensitz;
- Identitätsnachweise von Vorsitzenden/Vorständen/Geschäftsführer:innen;
- Vollmacht des/r Unterzeichnenden (im Falle der Unterzeichnung eines/r nicht organschaftlich berufenen Außenvertreter:in);
- allgemeine Darlegung über die Zielsetzungen der Einrichtung und der bisherigen Arbeitsweise.

2. Unparteilichkeit und Unabhängigkeit

2.1. Organisatorische Unabhängigkeit

- Kopie des Vereinsstatuts/Firmenbuch/gesetzliche Grundlage;
- Darstellung der Eigentumsverhältnisse;
- Liste der Mitglieder des Vorstandes/der Geschäftsführung/des Aufsichtsrates;
- Regeln für den Umgang mit Interessenkonflikten von Leitungsorganen, Mitarbeiter:innen und Schlichter:innen.

2.2. Finanzielle Unabhängigkeit

- Eidesstattliche Erklärung des Vorstandes/Geschäftsführung oder eines gleichwertigen Organs, in der die Finanzierungsquellen und die Tatsache bestätigt werden, dass an die Finanzierungsvereinbarungen keine Bedingungen geknüpft sind, die die Unabhängigkeit oder die Unparteilichkeit der Entscheidungsfindung beeinträchtigen würden;
- Finanzielle Verpflichtungserklärungen von Dritten (falls zutreffend);
- Geprüfte Jahresabschlüsse für das vorangegangene Haushaltsjahr;
- Jährliche Budgets bzw. Gewinn- und Verlustrechnungen mit Angaben zu den voraussichtlichen Einnahmequellen (einschließlich der Identität der Geldgeber) für die ersten zwei Jahre der Tätigkeit;
- Vorlage der Vereinbarungen mit externen Geldgebern;
- Darstellung allfälliger weiterer Kontrollmechanismen, die die Unabhängigkeit der Finanzierung sicherstellen sollen.

2.3. Unparteilichkeit und Unabhängigkeit der Schlichter:innen

- Vorlage von Richtlinien oder anderen Dokumenten die sicherstellen, dass die benannten Schlichter:innen von den Anbietern von Online-Plattformen und Nutzer:innen unabhängig sind und ihre Entscheidungen unparteiisch treffen;
- Darstellung der Regeln oder Verfahren für den Beginn und die Beendigung der Amtszeit von Schlichter:innen. Es sollte klar dargelegt werden wie sichergestellt wird, dass Schlichter:innen während ihrer Amtszeit unabhängig arbeiten und Entscheidungen unparteiisch und objektiv treffen;
- Muster für einen Arbeitsvertrag oder eine Dienstvereinbarung mit einer Schlichter:in.

3. Fachwissen der AGS-Stelle und der Schlichter:innen (beispielhaft)

- Frühere Jahresberichte oder gleichwertige Dokumente, die eine besondere Expertise im Bereich bestimmter rechtswidriger Inhalte oder Allgemeiner Geschäftsbedingungen von Online-Plattformen belegen;
- Frühere Veröffentlichungen, Studien, Beiträge, Kommunikationsmaßnahmen;
- Lebensläufe von Leitungsorganen, Schlichter:innen und anderen Mitarbeiter:innen mit besonderem Fokus auf deren fachliche Qualifikation in Bezug auf bestimmte Arten rechtswidriger Inhalte; insbesondere auch im Zusammenhang relevante IT-Kenntnisse sowie vorhandene Sprachkenntnisse (vor allem wenn geplant ist, in anderen Mitgliedstaaten tätig zu werden), geplante Schulungsmaßnahmen;
- Auskunft über vorhandene juristische und mediatorische Expertise (einschließlich Aus- bzw. Weiterbildung) der Schlichter:innen;
- Interne Qualitätssicherungsmaßnahmen.

4. Verfahren und Kosten

- Verfahrensordnung des Streitbelegungsverfahrens;

- Liste der Kosten, die durch die erhobenen Gebühren gedeckt werden;
- Liste der angemessenen und nicht angemessenen Kosten, die Online-Plattformen erstatten müssen, wenn eine Entscheidung zugunsten der Nutzer:in getroffen wird.

5. Antragskosten

Im Fall der Erteilung einer Zertifizierung ist eine Bundesverwaltungsabgabe in der Höhe von **6,50 - Euro** binnen 14 Tagen nach Erteilung der Zertifizierung zu entrichten (TP 1 der Bundesverwaltungsabgabenverordnung).

6. Anhang

6.1. Relevante Bestimmungen des DSA

Erwägungsgrund (59):

„Zudem sollte die Möglichkeit vorgesehen werden solche Streitigkeiten, einschließlich jener Streitigkeiten, die über die internen Beschwerdemanagementsysteme nicht zufriedenstellend beigelegt werden konnten, nach Treu und Glauben, außergerichtlich durch zertifizierte Stellen beizulegen, die über die erforderliche Unabhängigkeit sowie die nötigen Mittel und Fachkenntnisse verfügen, ihre Tätigkeiten auf faire, rasche und kosteneffiziente Weise durchzuführen. Die Unabhängigkeit der außergerichtlichen Streitbelegungsstellen sollte auch auf der Ebene der mit der Beilegung von Streitigkeiten betrauten natürlichen Personen gewährleistet werden, u. a. durch Regeln für Interessenkonflikte. Die von den außergerichtlichen Streitbelegungsstellen erhobenen Gebühren sollten angemessen, zugänglich, attraktiv, kostengünstig für den Verbraucher und verhältnismäßig sein und von Fall zu Fall bewertet werden. Wird eine außergerichtliche Streitbelegungsstelle von dem zuständigen Koordinator für digitale Dienste zertifiziert, so sollte diese Zertifizierung für alle Mitgliedstaaten gelten. Anbieter von Online-Plattformen sollten die Möglichkeit haben, sich zu weigern, an einem außergerichtlichen Streitbelegungsverfahren nach dieser Verordnung teilzunehmen, wenn dieselbe Streitigkeit, insbesondere in Bezug auf die betreffenden Informationen und die Gründe für den Erlass der beanstandeten Entscheidung, die Auswirkungen der Entscheidung und die geltend gemachten Gründe für die Beanstandung der Entscheidung, bereits durch ein laufendes Verfahren vor dem zuständigen Gericht oder vor einer anderen zuständigen außergerichtlichen Streitbelegungsstelle beigelegt wurde oder bereits Gegenstand eines solchen Verfahrens ist. Nutzer sollten zwischen dem internen Beschwerdeverfahren, einer außergerichtlichen Streitbeilegung und der Möglichkeit, jederzeit Klage vor Gericht zu erheben, wählen können. Da das Ergebnis des außergerichtlichen Streitbelegungsverfahrens nicht bindend ist, sollten die Parteien nicht daran gehindert werden, in Bezug auf dieselbe Streitigkeit Klage vor Gericht zu erheben. Die so geschaffenen Möglichkeiten zur Beanstandung der Entscheidungen von Anbietern von

Online-Plattformen sollten die Möglichkeit des gerichtlichen Rechtsbehelfs im Einklang mit den Rechtsvorschriften des betreffenden Mitgliedstaats in jeder Hinsicht unberührt lassen und sollten somit die Ausübung des Rechts auf einen wirksamen Rechtsbehelf gemäß Artikel 47 der Charta nicht beeinträchtigen. Durch die Bestimmungen dieser Verordnung über die außergerichtliche Streitbeilegung sollten die Mitgliedstaaten nicht verpflichtet werden, solche außergerichtlichen Streitbeilegungsstellen einzurichten.“

Artikel 21:

„Außergerichtliche Streitbeilegung

(1) Nutzer, einschließlich meldender Personen oder Einrichtungen, die von den in Artikel 20 Absatz 1 genannten Entscheidungen betroffen sind, haben das Recht, zur Beilegung von Streitigkeiten im Zusammenhang mit diesen Entscheidungen sowie mit Beschwerden, die nicht mit den Mitteln des in dem Artikel genannten internen Beschwerdemanagementsystems gelöst wurden, eine gemäß Absatz 3 des vorliegenden Artikels zertifizierte außergerichtliche Streitbeilegungsstelle zu wählen.

Die Anbieter von Online-Plattformen stellen sicher, dass die Informationen über die in Unterabsatz 1 genannte Möglichkeit der Nutzer hinsichtlich des Zugangs zu einer außergerichtlichen Streitbeilegung in klarer und benutzerfreundlicher Form auf ihrer Online-Schnittstelle leicht zugänglich sind.

Unterabsatz 1 lässt das Recht des betroffenen Nutzers unberührt, im Einklang mit dem anwendbaren Recht zur Beanstandung der Entscheidungen von Anbietern von Online-Plattformen jederzeit vor Gericht zu ziehen.

(2) Beide Parteien arbeiten nach Treu und Glauben mit der ausgewählten zertifizierten außergerichtlichen Streitbeilegungsstelle zusammen, um die Streitigkeit beizulegen.

Die Anbieter von Online-Plattformen können die Zusammenarbeit mit einer solchen außergerichtlichen Streitbeilegungsstelle verweigern, wenn ein Streit bezüglich derselben Informationen und derselben Gründe für die mutmaßliche Rechtswidrigkeit der Inhalte oder ihre mutmaßliche Unvereinbarkeit mit den allgemeinen Geschäftsbedingungen bereits beigelegt wurde.

Die zugelassene außergerichtliche Streitbeilegungsstelle ist nicht befugt, den Parteien eine bindende Streitbeilegung aufzuerlegen.

(3) Der Koordinator für digitale Dienste des Mitgliedstaats, in dem die außergerichtliche Streitbeilegungsstelle niedergelassen ist, lässt diese Stelle auf deren Antrag hin für einen Zeitraum von höchstens fünf Jahren, der verlängert werden kann, zu, nachdem die Stelle nachgewiesen hat, dass sie alle folgenden Bedingungen erfüllt:

- a) sie ist unparteiisch und unabhängig, einschließlich finanziell unabhängig, von Anbietern von Online-Plattformen und von Nutzern der von diesen Plattformen erbrachten Dienste und auch von den meldenden Personen oder Einrichtungen;
- b) sie hat die erforderliche Sachkenntnis in Bezug auf Fragen, die sich in einem oder mehreren bestimmten Bereichen rechtswidriger Inhalte ergeben, oder in Bezug auf die Anwendung und Durchsetzung der allgemeinen Geschäftsbedingungen einer oder mehrerer Arten von Online-Plattformen, sodass die Stelle einen wirksamen Beitrag zur Beilegung einer Streitigkeit leisten kann;
- c) ihre Mitglieder werden auf eine Weise vergütet, die nicht mit dem Ergebnis des Verfahrens im Zusammenhang steht;
- d) die angebotene außergerichtliche Streitbeilegung ist über elektronische Kommunikationsmittel leicht zugänglich, und es besteht die Möglichkeit, die Streitbeilegung online einzuleiten und die erforderlichen einschlägigen Dokumente online einzureichen;
- e) sie ist in der Lage, Streitigkeiten rasch, effizient und kostengünstig in mindestens einer der Amtssprachen der Organe der Union beizulegen;
- f) die angebotene außergerichtliche Streitbeilegung erfolgt nach klaren und fairen Verfahrensregeln, die leicht und öffentlich zugänglich sind und die mit dem geltenden Recht, einschließlich dieses Artikels, vereinbar sind.

Der Koordinator für digitale Dienste gibt folgendes in der Zulassung an:

- a) die besonderen Angelegenheiten gemäß Unterabsatz 1 Buchstabe b, in denen die Stelle Sachkenntnis besitzt, und
- b) die Amtssprache bzw. die Amtssprachen der Organe der Union, in der bzw. denen die Stelle in der Lage ist, Streitigkeiten gemäß Unterabsatz 1 Buchstabe e beizulegen.

(4) Die zugelassenen außergerichtlichen Streitbeilegungsstellen erstatten dem Koordinator für digitale Dienste, der sie zugelassen hat, jährlich Bericht über ihre Tätigkeit und geben dabei zumindest die Zahl der bei ihnen eingegangenen Streitfälle, die Informationen über die Ergebnisse dieser Streitfälle, die durchschnittliche Dauer der Streitbeilegung und etwaige Mängel oder Schwierigkeiten an. Auf Anforderung des Koordinators für digitale Dienste erteilen sie zusätzliche Auskünfte.

Die Koordinatoren für digitale Dienste erstellen alle zwei Jahre einen Bericht über das Funktionieren der von ihnen zugelassenen außergerichtlichen Streitbeilegungsstellen. Dieser Bericht umfasst insbesondere

- a) eine Liste mit der Anzahl der bei den einzelnen zugelassenen außergerichtlichen Streitbelegungsstellen pro Jahr eingegangenen Streitfälle;
- b) Angaben über die Ergebnisse der bei ihnen eingegangenen Streitfälle und über die durchschnittliche Dauer der Streitbeilegung;
- c) eine Darlegung und Erläuterung der etwaigen systematischen oder branchenbezogenen Mängel oder Schwierigkeiten im Zusammenhang mit der Arbeitsweise dieser Stellen;
- d) eine Darlegung der bewährten Verfahren in Bezug auf diese Arbeitsweise;
- e) etwaige Empfehlungen zur Verbesserung dieser Arbeitsweise.

Die zugelassenen außergerichtlichen Streitbelegungsstellen stellen den Parteien innerhalb einer angemessenen Frist, spätestens jedoch 90 Kalendertage nach Eingang der Beschwerde, ihre Entscheidungen zur Verfügung. Im Fall hochkomplexer Streitfälle kann die zugelassene außergerichtliche Streitbelegungsstelle den Zeitraum von 90 Kalendertagen nach eigenem Ermessen um einen weiteren Zeitraum verlängern, der 90 Tage nicht überschreiten darf, sodass sich die maximale Gesamtdauer auf 180 Tage beläuft.

(5) Entscheidet die außergerichtliche Streitbelegungsstelle die Streitigkeit zugunsten des Nutzers, einschließlich der meldenden Person oder Einrichtung, so trägt der Anbieter der Online-Plattform sämtliche von der außergerichtlichen Streitbelegungsstelle erhobenen Gebühren und erstattet dem Nutzer, einschließlich der Person oder Einrichtung, alle sonstigen angemessenen Kosten, die er bzw. sie im Zusammenhang mit der Streitbeilegung gezahlt haben. Entscheidet die außergerichtliche Streitbelegungsstelle die Streitigkeit zugunsten des Anbieters der Online-Plattform, so ist der Nutzer, einschließlich der meldenden Person oder Einrichtung, nicht verpflichtet, Gebühren oder sonstige Kosten zu erstatten, die der Anbieter der Online-Plattform im Zusammenhang mit der Streitbeilegung gezahlt hat oder noch zahlen muss, es sei denn, die außergerichtliche Streitbelegungsstelle gelangt zu der Erkenntnis, dass der Nutzer eindeutig böswillig gehandelt hat.

Die von der außergerichtlichen Streitbelegungsstelle von den Anbietern von Online-Plattformen erhobenen Gebühren müssen angemessen sein und dürfen in keinem Fall die der Streitbelegungsstelle entstandenen Kosten übersteigen. Für Nutzer ist die Streitbeilegung kostenlos oder für eine Schutzgebühr verfügbar sein.

Die zugelassenen außergerichtlichen Streitbelegungsstellen geben dem Nutzer, einschließlich der meldenden Personen oder Einrichtungen, und dem Anbieter der Online-Plattform die Gebühren oder das zur Gebührenfestsetzung verwendete Verfahren vor der Einleitung der Streitbeilegung bekannt.

(6) Die Mitgliedstaaten können für die Zwecke des Absatzes 1 außergerichtliche Streitbeilegungsstellen einrichten oder die Tätigkeiten einiger oder aller außergerichtlichen Streitbeilegungsstellen, die sie gemäß Absatz 3 zugelassen haben, unterstützen.

Die Mitgliedstaaten stellen sicher, dass ihre nach Unterabsatz 1 unternommenen Handlungen ihre Koordinatoren für digitale Dienste nicht darin beeinträchtigen, die betreffenden Stellen gemäß Absatz 3 zuzulassen.

(7) Ein Koordinator für digitale Dienste, der eine außergerichtliche Streitbeilegungsstelle zugelassen hat, widerruft diese Zulassung, wenn er infolge einer Untersuchung, die er auf eigene Initiative oder aufgrund von von Dritten erhaltenen Informationen durchführt, feststellt, dass die betreffende außergerichtliche Streitbeilegungsstelle die in Absatz 3 genannten Bedingungen nicht mehr erfüllt. Bevor er diese Zulassung widerruft, gibt der Koordinator für digitale Dienste dieser Stelle Gelegenheit, sich zu den Ergebnissen seiner Untersuchung und zu dem beabsichtigten Widerruf der Zulassung der außergerichtlichen Streitbeilegungsstelle zu äußern.

(8) Die Koordinatoren für digitale Dienste teilen der Kommission die außergerichtlichen Streitbeilegungsstellen mit, die sie gemäß Absatz 3 zugelassen haben, gegebenenfalls einschließlich der in Unterabsatz 2 jenes Absatzes genannten Spezifikationen, sowie die außergerichtlichen Streitbeilegungsstellen, deren Zulassung sie widerrufen haben. Die Kommission veröffentlicht auf einer eigens hierfür eingerichteten und leicht zugänglichen Website eine Liste dieser Stellen, einschließlich der genannten Spezifikationen, und hält diese auf dem neuesten Stand.

(9) Dieser Artikel lässt die Richtlinie 2013/11/EU sowie die alternativen Streitbeilegungsverfahren und -stellen für Verbraucher, die nach jener Richtlinie eingerichtet wurden, unberührt.“

6.2. Aktuelle Liste von Typologien rechtswidriger Inhalte

Diese Liste wurde in Zusammenarbeit mit der Europäischen Kommission erstellt, um ein harmonisiertes Vorgehen bei der Umsetzung des DSA zu fördern. Die Liste erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit und hat lediglich demonstrativen Charakter. Sie spiegelt potenzielle Bereiche rechtswidriger Inhalte in den Mitgliedstaaten, die für die antragstellenden Einrichtungen von Interesse sein könnten, wider, darunter:

- **Tierschutz**
 - Verletzung von Tieren
 - Rechtswidriger Verkauf von Tieren und/oder Schmuggel von Wildtieren
- **Verstöße gegen Informationspflichten**
 - Schleichwerbung
 - Irreführende Darstellung von Produkten und Dienstleistungen

- Irreführende Darstellung von Konsumentenrechten
- Verstöße gegen Preisregulierungsmaßnahmen
- **Verstöße gegen den Datenschutz und die Privatsphäre**
 - Verletzung der biometrischen Daten
 - Fehlender Verarbeitungsgrund für Daten
 - Verstöße gegen das Recht auf Vergessenwerden
 - Datenverfälschung
 - Andere DSGVO-Datenverstöße
- **Rechtswidrige Äußerungen**
 - Verleumdung
 - Diskriminierung
 - Hassrede
 - Androhung von Gewalt (z. B. Todesdrohungen)
 - Holocaust-Leugnung
- **Verstöße gegen geistiges Eigentum und andere gewerbliche Rechte**
 - Urheberrechtsverletzungen
 - Verletzung von Geschmacksmustern
 - Verletzung der Rechte an Sportveranstaltungen
 - Verstöße gegen geografische Angaben
 - Verletzung von Patenten
 - Verletzung von Geschäftsgeheimnissen
 - Verletzung von Markenrechten
 - Gefälschte Produkte
- **Negative Auswirkungen auf den zivilen Diskurs oder Wahlen**
 - Ausländische Informationsmanipulation und Einmischung
 - Informationsmanipulation mit dem Ziel der Beeinflussung der Ernsthaftigkeit/des Ergebnisses von Wahlen
- **Unerwünschtes Verhalten**
 - Unerlaubtes Teilen von Bildern
 - Unerlaubte Elemente, die Deepfake- oder ähnliche Technologien enthalten und die Funktionen eines Dritten nutzen Funktionen
 - Doxing (öffentliche Bereitstellung persönlich identifizierbarer Informationen über eine Person)
- **Online-Mobbing/Einschüchterung**
 - Stalking (Einschließlich aller Arten öffentlicher Hassreden, unabhängig von Medium und Inhalt (d. h. Bilder, Videos, Texte, öffentliche Ansprachen, usw.)
 - Sexuelle Belästigung
- **Pornografie oder sexualisierte Inhalte**
 - Sexueller Missbrauch durch Bilder (mit Ausnahme von Inhalten, die Minderjährige darstellen)
 - Vergewaltigung und andere sexualisierte Gewalt (Darstellung von Vergewaltigung und Aufforderung zur Vergewaltigung)
- **Minderjährigenschutz**

- Versäumnis, altersspezifische Beschränkungen für Minderjährige umzusetzen
- Kinderpornografie/Material über sexuellen Missbrauch von Kindern
- Grooming/sexuelle Verlockung von Minderjährigen
- Gefährliche Challenges
- **Gefahr für die öffentliche Sicherheit**
 - Provokation oder Anstiftung zur Begehung einer die öffentliche Sicherheit gefährdenden Straftat
 - Illegale Organisationen
 - Risiko für Umweltschäden
 - Gefahr für die öffentliche Gesundheit
 - Terroristische Inhalte
- **Betrug und/oder Täuschung**
 - Account Hijacking
 - Nicht authentische Konten
 - Nicht authentische Inserate
 - Nicht authentische Nutzerbewertungen
 - Identitätswechsel oder Kontokaperung
 - Phishing
 - Pyramidensysteme
- **Anstiftung zur Selbstbeschädigung**
 - Inhalte, die Essstörungen fördern
 - Anstiftung zur Selbstverstümmelung
 - Anstiftung zum Selbstmord
- **Nicht-Beschränkung des Zugangs zur Plattform/zu den Inhalten**
 - Nichtumsetzung altersspezifischer Beschränkungen mit Ausnahme derjenigen, die Minderjährige betreffen
 - Unzulässige geografische Anforderungen
 - Nichteinhaltung von Sprachanforderungen
 - Andere diskriminierende Zugangsbeschränkungen
- **Unsichere und/oder illegale Produkte**
 - Unzureichende Informationen über Gewerbetreibende
 - Illegales Angebot von regulierten Waren und Dienstleistungen (z. B. Gesundheit)
 - Verkauf von nicht konformen Produkten (z. B. gefährliches Spielzeug)
 - Illegaler Drogen- und Waffenschmuggel
 - Illegale Praktiken nach dem Verbraucherschutzrecht
 - Malware und Ransomware
- **Gewalt**
 - Koordinierte Gewalt
 - Generelle Aufrufe zu Gewalt und Hass
 - Geschlechtsspezifische Gewalt
 - Menschliche Ausbeutung
 - Menschenhandel