

Verfahrensordnung der Streitbelegungsstelle User Rights GmbH

in der Fassung vom 02. Juli 2024

Präambel

Die User Rights GmbH (“user-rights.org” oder die “Streitbelegungsstelle”) bietet Nutzern von Online-Plattformen, einschließlich meldender Personen oder Einrichtungen, die von den in Artikel 20 Abs. 1 des Digital Services Act (“DSA”) genannten Entscheidungen betroffen sind (die “Beschwerdeführer”), ein digitales, transparentes, einfaches und kostengünstiges Verfahren zur Streitbelegung mit dem Anbieter der betroffenen Online-Plattform (der “Beschwerdegegner“) gemäß Artikel 21 Abs. 1 DSA.

Die Verfahrensordnung dieser Streitbelegungsstelle regelt – ergänzend zu den Vorgaben des Art. 21 DSA – den Ablauf und die Durchführung des Streitbelegungsverfahrens. Die Gebühren eines Streitbelegungsverfahrens richten sich nach der jeweils gültigen Kostenordnung.

Die Streitbelegungsstelle wurde am 12. August 2024 durch den Koordinator für digitale Dienste nach Art. 21 Abs. 3 DSA zertifiziert. Alle Paragraphen ohne weitere Erläuterung sind solche dieser Verfahrensordnung.

Übersicht:

I. Verfahrensgrundsätze

§ 1 Leitlinien des Verfahrens

II. Innere Organisation

§ 2 Streitschlichter und Geschäftsstelle

III. Schlichtungsverfahren

§ 3 Verfahrensablauf

§ 4 Zulässigkeit des Antrags

§ 5 Schlichtungsverfahren

§ 6 Verfahrensregelungen

§ 7 Beurteilungsmaßstab

§ 8 Verfahrensbeendigung

IV. Kosten des Verfahrens

§ 9 Gebühren

V. Vertraulichkeit und Datenschutz

§ 10 Vertraulichkeit

§ 11 Datenschutz

§ 12 Datenbank und Reporting

I. Verfahrensgrundsätze

§ 1 Leitlinien des Verfahrens

Die Streitbeilegungsstelle bekennt sich neben den Vorschriften des Art. 21 Abs. 3 Buchstabe a) bis f) DSA zu den nachfolgenden Grundsätzen, welche die Leitlinien des Verfahrens bilden:

1. Rechtskonformität:

Alle Verfahren und Entscheidungen (auch "Schlichtungsempfehlungen") der Streitbeilegungsstelle stehen im Einklang mit den geltenden rechtlichen Bestimmungen.

2. Neutralität:

Die Streitbeilegungsstelle agiert unabhängig und unparteiisch, 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. Sie gewährleistet, dass Entscheidungen stets frei von politischer Voreingenommenheit oder persönlichen Interessen mit der erforderlichen Sachkenntnis getroffen werden.

3. Grundrechtsentfaltung:

Die Streitbeilegungsstelle fördert durch ihre Schlichtungsempfehlungen und Entscheidungen die Grundrechtsentfaltung und bringt die berechtigten Interessen aller Beteiligten in Einklang. Sie entwickelt juristische und technologische Methoden, die einen einheitlichen, europäischen Ansatz ermöglichen und berücksichtigt Besonderheiten in Bezug auf die Moderation von Inhalten durch Online-Plattformen. Die Verfahrensordnung bringt den Anspruch auf rechtliches Gehör der Parteien mit dem Interesse einer raschen und kosteneffizienten Streitbeilegung in Ausgleich.

4. Fairness und Transparenz:

Das Verfahren soll für alle Beteiligten fair und transparent sein. Alle Schlichtungsempfehlungen sind in angemessenem Umfang zu begründen.

5. Effiziente Rechtsdurchsetzung:

Das Verfahren soll effizient gestaltet sein, um eine zeitnahe und kostengünstige Streitbeilegung in einer Vielzahl von Fällen zu ermöglichen. Es werden technische Lösungen entwickelt und eingesetzt, um Missbrauch zu begegnen und die Verfahren zur Entscheidungsfindung aufzubereiten, ähnliche Sachverhalte und Fallkonstellation

zu erkennen und eine effiziente, datenschutzkonforme Bearbeitung in einer Vielzahl von Verfahren zu ermöglichen. Die Streitbelegungsstelle schließt langfristige Kooperationen mit Dienstleistern und Software-Unternehmen, um den Maßstäben des Art. 21 Abs. 3 DSA gerecht zu werden. Sie beachtet dabei die gültigen Datenschutzvorgaben und wahrt im Rahmen vertraglicher Bindungen stets ihre Unabhängigkeit und Unparteilichkeit.

II. Innere Organisation

§ 2 Streitschlichter und Geschäftsstelle

- (1) Die Streitbelegungsverfahren werden jeweils von einer bestimmten, mit Aufnahme des Verfahrens von der Streitbelegungsstelle intern zu benennenden Person ("Streitschlichter") geführt, wobei die Zuweisung der Verfahren an den Streitschlichter stets nach einem vorher bestimmten Prinzip erfolgt (Annex: "Zufällige Zuweisung"). Der Streitschlichter ist gem. Art. 21 Abs. 3 Buchstabe a) DSA stets 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. Er darf während seiner Tätigkeit als Streitschlichter in keinem Fall für Anbieter von Online-Plattformen, für die diese Streitbelegungsstelle zuständig ist, tätig sein. Dies gilt ebenso für solche Unternehmen, die mit den Online-Plattformen verbunden sind. Die Vorschriften der fortlaufenden Unabhängigkeit und Unparteilichkeit der Streitschlichter werden Bestandteil des jeweiligen Arbeits-, Dienst- oder Werkvertrags und stellen die Grundlage der Leistungserbringung dar. Die Voraussetzungen der ständigen Unabhängigkeit und Unparteilichkeit müssen vor dem erstmaligen Beginn der Tätigkeit und jedes weitere Jahr durch den Streitschlichter schriftlich versichert werden. Jede Veränderung oder Beeinträchtigung der Verhältnisse oder Umstände ist durch diesen unverzüglich anzuzeigen. Im Falle einer weiteren beruflichen Beschäftigung des Streitschlichters kann dieser nur bestellt werden, wenn das Anstellungsverhältnis der anderen Tätigkeit der Ausübung der Schlichtungstätigkeit nicht entgegensteht. Er darf bezüglich der Streitschlichtung keinen fachlichen und arbeitsvertraglichen Weisungen unterliegen und muss durch den Arbeitgeber in erforderlichem Umfang für die Schlichtungstätigkeit freigestellt werden. Der Streitschlichter soll im Rahmen eines Beschäftigungsverhältnisses für eine angemessene Dauer bestellt werden. Er ist im

Rahmen der Streitschlichtung nicht an Weisungen gebunden. Ein Streitschlichter kann ein Verfahren jederzeit aus persönlichen Gründen ablehnen und niederlegen.

- (2) Der Streitschlichter besitzt die für seine Aufgabe erforderliche Sachkenntnis, Befähigung, Fachkompetenz und Erfahrung. Der Nachweis der entsprechenden Sachkenntnis in dem nationalen Rechtskreis (rechtswidrige Inhalte) eines jeweiligen Mitgliedstaats der Europäischen Union wird durch die entsprechende Befähigung zum Richteramt oder einem gleichwertigen Abschluss („Volljurist“) erbracht. Im Falle der Bearbeitung von Verfahren, die die Anwendung und Durchsetzung der allgemeinen Geschäftsbedingungen der Online-Plattformen betreffen, genügt
 - a) der Abschluss eines mindestens dreijährigen Studiums der Rechtswissenschaften des jeweiligen Mitgliedstaats der Europäischen Union; und
 - i. eine mindestens einjährige Arbeitserfahrung im Bereich der Durchsetzung und Anwendung allgemeiner Geschäftsbedingungen; oder,
 - ii. eine abgeschlossene Mediationsausbildung; oder,
 - iii. der nachweisliche Besuch entsprechender Fortbildungen und Schulungen („Annex - Erstmalige Schulung von Streitschlichtern“); oder,
 - b) der rechtswissenschaftliche Masterabschluss einer Hochschule des jeweiligen Mitgliedstaats der Europäischen Union in Verbindung mit dem nachweislichen Besuch der entsprechenden Fortbildungen und Schulungen („Annex - Erstmalige Schulung von Streitschlichtern“).
- (3) Die Streitbeilegungsstelle hat ständig mindestens zwei Streitschlichter zu beschäftigen, die die Befähigung zum Richteramt haben und wenigstens drei Jahre in einem juristischen Beruf tätig waren. Sie unterstützen die Streitschlichter auf deren Wunsch mit fachlichem Rat und Expertise, nehmen aber keinen Einfluss auf die Entscheidung.
- (4) Die Bearbeitung von Verfahren in einer Amtssprache, die nicht der Muttersprache des Streitschlichters entspricht, setzt neben den Voraussetzungen des § 2 Abs. 2 den formellen Nachweis der Fremdsprache auf dem Niveau C1 des gemeinsamen

europäischen Referenzrahmens oder einer gleichwertigen Sprachprüfung voraus. Der Sprachnachweis kann auch durch das Zeugnis einer ausländischen Hochschule erbracht werden, wenn die Hochschule mindestens zwei Semester besucht wurde und Leistungsnachweise in der entsprechenden Sprache erbracht oder wissenschaftliche Arbeiten auf dieser Sprache angefertigt wurden. Ein entsprechender Leistungsnachweis ist entbehrlich, wenn die ausländische Universität im Rahmen eines Postgraduiertenaufenthalts über mindestens zwei Semester besucht wurde.

- (5) Die Vergütung des Streitschlichters ist stets unabhängig vom Ergebnis des Verfahrens.
- (6) Für die Streitbeilegungsstelle wird eine Geschäftsstelle eingerichtet. Die Streitschlichter werden durch die Geschäftsstelle und ihre Mitarbeiter umfassend in ihrer Arbeit unterstützt. Eine Delegation der Verfahrensleitung oder Letztverantwortung für die Entscheidung durch die Streitschlichter ist hingegen nicht möglich. Über die Mitarbeiter der Geschäftsstelle übt der Streitschlichter die fachliche Aufsicht aus. Sofern Mitarbeiter der Geschäftsstelle im Auftrag der Streitschlichter tätig werden, handeln sie unter der fachlichen Verantwortung der Streitschlichter und sind insoweit allein ihren Weisungen unterworfen. Die Streitbeilegungsstelle stellt entsprechend Abs. 1 S. 2 dieser Vorschrift sicher, dass auch die Mitarbeiter der Geschäftsstelle stets den Vorgaben des Art. 21 Abs. 3 Buchstabe a) DSA genügen. Die Vergütung der Geschäftsstelle und ihrer Mitarbeiter ist stets unabhängig vom Ausgang der jeweiligen Verfahren.
- (7) Die Geschäftsstelle stellt regelmäßige Schulungen und Fortbildungen der Streitschlichter sicher, um diese juristisch, technisch und inhaltlich zu unterstützen und die Kohärenz von Entscheidungen zu stärken. Alle Streitschlichter werden gem. dem Annex „Regelmäßige Schulungen und Fortbildungen der Streitschlichter“ durch die Geschäftsstelle fortlaufend und regelmäßig geschult.
- (8) Ein Streitschlichter kann jederzeit andere Streitschlichter der Streitbeilegungsstelle konsultieren. In Zweifelsfällen erhält er die Möglichkeit, die Entscheidung nach freiem Ermessen an einen anderen Streitschlichter zu übertragen. Eine solche Übertragung ist unwiderruflich und muss stets über die Geschäftsstelle erfolgen. Die weitere Zuweisung des Verfahrens muss ebenfalls nach dem Zufallsprinzip erfolgen.

(9) Die Geschäftsstelle gewährleistet den operativen Aufbau und die Funktionsfähigkeit der Streitbelegungsstelle. Sie beschäftigt Streitschlichter mit der Befähigung zum Richteramt oder einem gleichwertigen Abschluss, die nicht mit der eigentlichen Entscheidung betraut sind, für die umfassende Vorprüfung der Verfahren zuständig sind („Vorprüfer“) und die Voraussetzungen nach § 2 Abs. 3 VO erfüllen. Die Geschäftsstelle entwickelt die Technologie und Grundlage für eine datenschutzkonforme Fallbearbeitung in einer Vielzahl von Verfahren in Kooperation mit externen Software-Dienstleistern kontinuierlich weiter, um die Sachverhalte und juristischen Fragestellungen bestmöglich digital aufzubereiten, bessere, einheitliche menschliche Entscheidungen zu ermöglichen und die Kosten der Streitbeilegung langfristig zu senken. Die Streitbelegungsstelle erteilt auf Anforderung des Koordinators für digitale Dienste jederzeit Auskünfte über den Einsatz von Technologie, die digitale Aufbereitung der Verfahren und sämtliche Verträge mit Dritten.

(10) Ausschlussgründe

a) Der Streitschlichter wird nicht tätig,

- in Angelegenheiten, in denen er selbst Partei ist oder in denen er zu einem Antragsteller, einem zertifizierten Hinweisgeber oder einer Online-Plattform in dem Verhältnis eines Mitberechtigten, Mitverpflichteten oder Regresspflichtigen steht;
- in Angelegenheiten des Ehegatten oder Verlobten, auch wenn die Ehe oder das Verlöbnis nicht mehr besteht;
- in Angelegenheiten seiner eingetragenen Lebenspartnerin oder ihres eingetragenen Lebenspartners, auch wenn die eingetragene Lebenspartnerschaft nicht mehr besteht;
- in Angelegenheiten einer Person, mit der er in gerader Linie verwandt, verschwägert, in der Seitenlinie bis zum dritten Grade verwandt oder bis zum zweiten Grade verschwägert ist, auch wenn die Ehe, durch die die Schwägerschaft begründet ist, nicht mehr besteht;
- in Angelegenheiten, in denen er oder eine Person, mit der er zur gemeinsamen Berufsausübung verbunden ist oder mit der er gemeinsame Räume hat, als Prozessbevollmächtigter oder Beistand einer Partei bestellt oder als gesetzlicher Vertreter einer Partei aufzutreten berechtigt ist oder war;

- in Angelegenheiten einer Person, bei der er gegen Entgelt beschäftigt oder bei der er als Mitglied des Vorstandes, des Aufsichtsrates oder eines gleichartigen Organs tätig ist oder war.

b) Aufgaben der Streitschlichter

Der Streitschlichter hat insbesondere folgende Aufgaben:

- Prüfung der Zulässigkeit der Verfahrensanträge nach § 4 in Zusammenarbeit mit der Geschäftsstelle;
- Leitung des Schlichtungsverfahrens nach § 5;
- Durchführung des Schlichtungsverfahrens nach §§ 6, 7.

Die Geschäftsstelle unterstützt den Streitschlichter bei der Wahrnehmung seiner Aufgaben.

III. Schlichtungsverfahren

§ 3 Verfahrensablauf

- (1) Der Antrag auf Streitbeilegung soll unter Verwendung des von der Streitbeilegungsstelle hierfür vorgesehenen Online-Formulars gestellt werden. Das Formular befindet sich auf der Homepage der Streitbeilegungsstelle und kann alternativ per E-Mail angefordert werden. Es besteht die Möglichkeit, die erforderlichen Dokumente in den Formaten *.jpg, *.png, *.mp4 und *.webm elektronisch einzureichen. Der Beschwerdeführer erhält dafür von der Streitbeilegungsstelle einen individuellen, token-geschützten Link mit Zugang zu einem geschützten Datenraum.
- (2) Der Beschwerdeführer ist verpflichtet, der Streitbeilegungsstelle seinen vollständigen Namen, E-Mail-Adresse und Anschrift mitzuteilen. Die Streitbeilegungsstelle überprüft im Rahmen ihrer Kapazitäten auf offensichtliche Falschangaben und kann das weitere Verfahren vom Nachweis einer Legitimation abhängig machen.
- (3) Ein Antrag auf Streitbeilegung kann auch gestellt werden, indem der Beschwerdeführer die elektronische Begründung einer Entscheidung der Online-Plattform gem. Art. 17 Abs. 1 oder Art. 20 Abs. 5 DSA an das E-Mail-Postfach der Streitbeilegungsstelle übersendet. Dem Beschwerdeführer wird in diesem Fall eine E-Mail mit dem Link zu einem Online-Formular zugeschickt und das Verfahren wird erst dann eingeleitet, wenn der Beschwerdeführer dieses Formular ausfüllt (double opt-in-Verfahren).

- (4) Der Beschwerdeführer soll sein Anliegen kurz und verständlich zum Ausdruck bringen. Das bereitgestellte Formular ist zu verwenden. Die Streitbeilegungsstelle hat sich mit jedem Antrag auf Streitbeilegung im Rahmen ihrer Kapazitäten zu befassen. Sie bestätigt unverzüglich den Eingang des Antrages auf Einleitung einer Beschwerde. Sie informiert den Beschwerdeführer innerhalb einer Woche darüber, ob sie ein Streitbeilegungsverfahren durchführen wird und unterrichtet die Beteiligten über den weiteren Verfahrensgang sowie darüber,
- a) dass das Verfahren nach der Verfahrensordnung durchgeführt wird und dass deren Wortlaut auf der Webseite der Streitbeilegungsstelle verfügbar ist und auf Anfrage in Textform übermittelt wird;
 - b) dass die Parteien mit ihrer Teilnahme am Streitbeilegungsverfahren der Verfahrensordnung der Streitbeilegungsstelle zustimmen;
 - c) dass das Ergebnis des Streitbeilegungsverfahrens von dem Ergebnis eines gerichtlichen Verfahrens abweichen kann;
 - d) dass sich die Parteien im Streitbeilegungsverfahren von einem Rechtsanwalt oder einer anderen Person, soweit diese zur Erbringung von Rechtsdienstleistungen befugt ist, beraten oder vertreten lassen können, wobei die entsprechend beglaubigte schriftliche Originalvollmacht stets elektronisch einzureichen ist;
 - e) sowie über die Kosten des Verfahrens.
- (5) Die Parteien erhalten rechtliches Gehör und Gelegenheit zur Stellungnahme. Sie können Tatsachen und Bewertungen vorbringen, soweit diese sachdienlich sind.
- (6) Das Streitbeilegungsverfahren erfordert keine vorherige erfolglose Beschwerde des Antragstellers im Sinne des Art. 20 DSA bei dem Beschwerdegegner.
- (7) Das Streitbeilegungsverfahren endet, wenn der Antragsteller seinen Antrag zurücknimmt oder der weiteren Durchführung des Verfahrens widerspricht.
- (8) Das Recht einer Partei, das Streitbeilegungsverfahren bei Vorliegen eines erheblichen Verfahrensmangels zu beenden, darf nicht beschränkt werden.
- (9) Die Verfahrenssprache für rechtswidrige Inhalte ist Deutsch. Für Inhalte, die die Nutzungsbedingungen der Plattformen betreffen, ist die Sprache Deutsch oder Englisch und richtet sich nach dem zu überprüfenden Inhalt.

- (10) Die Streitbelegungsstelle unterhält eine Webseite, auf der die Verfahrens- und Kostenordnung und klare, verständliche Informationen zur Erreichbarkeit und zur Zuständigkeit der Streitbelegungsstelle, zur Anerkennung als Streitbelegungsstelle sowie zum Ablauf des Streitbelegungsverfahrens veröffentlicht sind.
- (11) Die Streitbelegungsstelle ist zuständig für Streitigkeiten und Amtssprachen gemäß des Beiblatts "Zertifizierungsbereiche".

§ 4 Zulässigkeit des Antrags

- (1) Ein Antrag auf Einleitung eines Schlichtungsverfahrens wird als unzulässig abgelehnt, wenn
 - a) die Streitigkeit bereits beigelegt ist; oder
 - b) die Streitigkeit außerhalb der Zuständigkeit der Streitbelegungsstelle liegt.
- (2) Die Einleitung eines Verfahrens wird daneben von der Streitbelegungsstelle als unzulässig abgelehnt, wenn,
 - a) ein Gericht in der Streitigkeit bereits eine Sachentscheidung getroffen hat oder die Streitigkeit bei einem Gericht rechtshängig ist, es sei denn, das Gericht ordnet im Hinblick auf das Verfahren vor der Streitbelegungsstelle das Ruhen des Verfahrens an.
 - b) diese im Falle einer Arbeitsüberlastung die Annahme weiterer Verfahren aussetzt ("temporäre Aussetzung"). In einem solchen Fall veröffentlicht die Streitbelegungsstelle einen leicht erkennbaren Hinweis auf ihrer Homepage. Eine temporäre Aussetzung kann inhaltlich oder anderweitig beschränkt werden. Die Streitbelegungsstelle setzt den Koordinator für digitale Dienste unverzüglich über die Maßnahme und ihre vorgesehene Dauer in Kenntnis.
 - c) eine Böswilligkeit des Antragstellers zu erkennen ist. Diese liegt regelmäßig vor, wenn ein Nutzer bewusst und wiederholt eindeutig rechtswidrige Inhalte verbreitet, um der Beschwerdegegnerin die Kosten des Verfahrens aufzubürden.
- (3) Wird der Antrag auf Einleitung und Durchführung eines Streitbelegungsverfahrens abgelehnt, wird dies dem Beschwerdeführer in Textform und unter Angabe von Gründen mitgeteilt.

- (4) Der Streitschlichter kann die weitere Durchführung eines Streitbelegungsverfahrens aus den in § 4 Absatz 1 bis 2 aufgeführten Gründen als unzulässig ablehnen, wenn der Ablehnungsgrund erst während des Verfahrens eintritt oder bekannt wird. Die Unzulässigkeit wird den Parteien in Textform unter Angabe der Gründe mitgeteilt.

§ 5 Schlichtungsverfahren

- (1) Das Schlichtungsverfahren wird durch die Geschäftsstelle technologisch aufbereitet und auf Vollständigkeit, evidente Fehlentscheidungen und eine Vergleichbarkeit der vorliegenden Informationen und Gründe mit vorherigen Fällen überprüft. Die Streitbelegungsstelle kann vom Beschwerdeführer jederzeit zusätzliche Informationen zum Sachverhalt nachfordern.
- (2) Soweit der Antrag nach Aktenlage vollständig ist, übermittelt ihn die Streitbelegungsstelle elektronisch an die Online-Plattform.

- a) In Fällen von evidenten Fehlentscheidungen, in welchen das Verfahren nach Art. 20 Abs. 1 DSA nicht durchlaufen wurde, kann die Streitbelegungsstelle der Online-Plattform am Maßstab der Vorschrift des Art. 20 Abs. 1 DSA die Gelegenheit zur einvernehmlichen Einigung mit dem Beschwerdeführer (“Sofortige Abhilfe”) einräumen. Die sofortige Abhilfe ist durch die Online-Plattform innerhalb von einer Woche elektronisch gegenüber der Streitbelegungsstelle zu erklären, die Erklärung muss eine kurze Begründung über das Zustandekommen der Fehlentscheidung und zusätzlich einen substantiierten Nachweis darüber beinhalten, dass die Entscheidung rückgängig gemacht worden ist. Die Begründung und der Nachweis werden dem Beschwerdeführer übermittelt, das Verfahren ist mit der Gebührenfolge des § 3 Abs. 3 Kostenordnung beendet. Gewährt die Online-Plattform

1. keine sofortige Abhilfe; oder
2. keine Begründung oder entsprechenden Nachweis nach S. 2 dieser Vorschrift

entscheidet die Streitbelegungsstelle und erlässt eine begründete Entscheidung. Macht die Online-Plattform die Entscheidung rückgängig, ohne dass seitens der Streitbelegungsstelle im Rahmen der Vorprüfung ein Angebot der sofortigen Abhilfe gemacht wurde, so wird das Verfahren nur mit der Zustimmung des Beschwerdeführers beendet. Dieser erhält mit einer Frist von

einer Woche die Möglichkeit, die Zustimmung zur Beendigung des Verfahrens zu erteilen oder zu verweigern. Die Zustimmung gilt als erteilt, wenn der Beschwerdeführer nicht innerhalb der Frist reagiert. Wird das Verfahren beendet, so richtet sich die Kostenfolge ebenfalls nach § 3 Abs. 3 Kostenordnung. Die Streitbeilegungsstelle überprüft nicht eigenständig, ob eine Entscheidung der Online-Plattform nach Antragstellung durch den Beschwerdeführer ergangen ist, eine Mitteilung der Plattform ist stets notwendig.

- b) In Fällen des Art. 21 Abs. 2 S. 2 DSA können Anbieter von Online-Plattformen die Zusammenarbeit mit der 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 von einer anderen Streitbeilegungsstelle bereits beigelegt wurde ("Verweigerung"). Eine solche Verweigerung ist der Streitbeilegungsstelle innerhalb von einer Woche anzuzeigen und der Streitbeilegungsstelle substantiiert unter Darlegung des Sachverhalts und der Entscheidung nachzuweisen. Ein Streitschlichter prüft die Voraussetzungen einer solchen Verweigerung. Er ist in seinem Ermessen frei. Falls die Voraussetzungen der Verweigerung nach Art. 21 Abs. 2 S. 2 DSA nicht anerkannt werden („unbegründete Verweigerungsrüge“), ist dies im Rahmen der Entscheidung kurz zu begründen.
- c) Die Online-Plattform kann der Streitbeilegungsstelle mit Frist von einer Woche ab Übermittlung des Antrags elektronisch eine begründete Stellungnahme („Erwiderung“) übersenden. Die Erwiderung soll mindestens den Vorgaben des Art. 20 Abs. 5 DSA genügen und eine den gesamten Sachverhalt umfassende Stellungnahme zum Begehren des Beschwerdeführers enthalten. Die Erwiderung wird dem Beschwerdeführer unverzüglich übermittelt. Dieser kann sodann mit Frist von einer weiteren Woche replizieren. Für Erwiderung und Replik sollen, soweit möglich, die bereitgestellten Formulare genutzt werden. Es besteht die Möglichkeit, die erforderlichen einschlägigen Dokumente in den Formaten *.jpg, *.png, *.mp4, *.webm und *.pdf (maschinenlesbar) elektronisch einzureichen. Die Parteien erhalten dafür von der Streitbeilegungsstelle einen individuellen, token-geschützten Link mit Zugang zu einem geschützten Datenraum. Die Streitbeilegungsstelle bezieht die jeweiligen Stellungnahmen in das Verfahren ein. Außerhalb von § 5 Abs. 2 a) S. 2 kann jede in dieser

Vorschrift genannte Frist auf Antrag einer Partei um bis zu eine Woche verlängert werden, wenn dies sachdienlich erscheint. Die Online-Plattform kann auf die Abgabe einer Erwiderung verzichten.

- (3) Die Streitbeilegungsstelle benachrichtigt die Parteien, sobald sie keine weiteren Unterlagen und Informationen mehr benötigt ("Eingang der vollständigen Beschwerdeakte") und eine Entscheidung ansteht. Sodann wird eine dreistufige Komplexität des Verfahrens vom Vorprüfer bestimmt, welche zudem als Festsetzung der gestaffelten Kostenfolge im Sinne der Gebührenordnung dient. Dabei kann es sich vom üblichen "durchschnittlichen Verfahren" unterscheiden, falls es einem vergleichbaren Verfahren gemäß S. 1 Var. 3 der Vorschrift entspricht oder als "einfaches Verfahren" oder "kompliziertes Verfahren" eingestuft wird. Der Vorprüfer ist in dieser Einstufung frei. Ein einfaches Verfahren liegt regelmäßig vor, wenn die im Verfahren zu überprüfenden Inhalte offensichtlich begründet oder offensichtlich unbegründet sind. Ein kompliziertes Verfahren liegt üblicherweise vor, wenn
 - a) die Rechte mehrerer Beteiligter überprüft werden müssen; oder
 - b) es sich Verfahren gegen koordinierte Gruppen handelt; oder
 - c) bei Verfahren nach Art. 20 Abs. 1b), c) und d) DSA.
- (4) Der Eingang der vollständigen Beschwerdeakte ist in der Regel anzunehmen, wenn die Parteien nach dieser Vorschrift Gelegenheit zur Stellungnahme hatten. Mit dieser Benachrichtigung entsteht regelmäßig die volle Zahlungsverpflichtung der Bearbeitungsgebühren entsprechend der Kostenordnung.
- (5) Mit dem Eingang der vollständigen Beschwerdeakte schließt der Vorprüfer das Vorverfahren ab und leitet der Geschäftsstelle das Verfahren zu. Die Geschäftsstelle verteilt die Verfahren anschließend nach einem zufälligen Prinzip an die Streitschlichter. Verfahren, die mutmaßlich rechtswidrige Beiträge beinhalten, dürfen nur Streitschlichtern zugewiesen werden, die ihrerseits Volljuristen sind. Es ist zudem sicherzustellen, dass die notwendigen Sprachkenntnisse in der Person des Streitschlichters vorhanden sind.
- (6) Die Streitbeilegungsstelle setzt sich für einen effizienten Datenaustausch und ein umfassendes Verständnis der Anwendung und Durchsetzung der jeweiligen Geschäftsbedingungen der spezifischen Online-Plattform ein; dies soll es ihr unter anderem ermöglichen, offensichtliche Fehlentscheidungen im Rahmen der Anwendung und Durchsetzung spezifischer Normen zu erkennen und zu verstehen.

§ 6 Verfahrensregelungen

- (1) Die Streitschlichter prüfen die ihnen zugewiesenen Beschwerden selbstständig und eigenverantwortlich. Sie können ergänzende Stellungnahmen anfordern. Die Stellungnahmen sind innerhalb einer Frist von einer Woche elektronisch einzureichen; auf begründeten Antrag kann die Frist um bis zu zwei Wochen verlängert werden, wenn dies sachdienlich erscheint. Unentschuldigt verspätete Einlassungen bleiben unberücksichtigt. Ob eine verspätete Einlassung entschuldigt ist, entscheidet der Streitschlichter nach billigem Ermessen. Erfolgt keine fristgerechte Stellungnahme oder Gegendarstellung der Beteiligten, erlässt die Streitbelegungsstelle eine Schlichtungsempfehlung nach Aktenlage.
- (2) Das Schlichtungsverfahren erfolgt ausschließlich in elektronischer Form.
- (3) Der Streitschlichter hat unter Berücksichtigung des gesamten Inhalts des Verfahrens nach freier Überzeugung zu entscheiden, ob eine tatsächliche Behauptung für wahr oder für nicht wahr zu erachten ist und ist auch im Übrigen in seiner Überzeugungsbildung frei. In der Entscheidung sind die Gründe anzugeben, die für den Streitschlichter leitend gewesen sind. Eine Beweisaufnahme oder eine mündliche Erörterung finden nicht statt.
- (4) Die Streitbelegungsstelle tritt in Kontakt mit den Online-Plattformen und wird sich um einen strukturierten und effizienten Datentransfer bemühen. Sie bemüht sich, Schnittstellen (APIs) für einen effizienten elektronischen Versand der relevanten entscheidungserheblichen Daten und Gegendarstellungen einzurichten. Dadurch soll der Kosten- und Personalaufwand der Streitbelegungsstelle minimiert und die Verfahren einer spezifischen Online-Plattform effizienter und kostengünstiger gestaltet werden. Die Streitbelegungsstelle sichert dabei datenschutzrechtliche Vorgaben ab. Im Falle eines vollständigen elektronischen Datentransfers kann die Streitbelegungsstelle gem. § 2 Abs. 6 der Kostenordnung eine dauerhaft reduzierte Grundgebühr für eine spezifische Online-Plattform festsetzen. Eine vertragliche Regelung mit Anbietern von Online-Plattformen oder Dritten über Gebühren außerhalb der Verfahrens- und Kostenordnung ist unwirksam.
- (5) Die Streitbelegungsstelle soll eine zügige Bearbeitung der Beschwerden gewährleisten. Die Verfahrensdauer beträgt regelmäßig maximal 90 Tage nach Eingang der Beschwerde. Die Streitbelegungsstelle benachrichtigt die Beteiligten über Beginn und Ende der 90-Tages-Frist. Die Streitbelegungsstelle kann diese Frist bei besonders aufwändigen oder schwierigen Streitigkeiten oder mit Zustimmung der Beteiligten um maximal 90 Tage verlängern. Sie unterrichtet die Beteiligten über die Verlängerung der Frist.

§ 7 Beurteilungsmaßstab

- (1) Die Streitbeilegungsstelle entscheidet nach geltendem Recht unter Berücksichtigung der allgemeinen Geschäftsbedingungen der jeweiligen Plattformen.
- (2) Im Ausnahmefall kann jeder Streitschlichter für Leitentscheidungen von besonderer Bedeutung oder mit Wiederholungswahrscheinlichkeit externe Sachverständige mit besonderer Expertise (Volljuristen) einschalten, sofern dies erforderlich oder in der Sache angemessen erscheint. Für die Gebührenfolge aus § 2 Abs. 6 der Kostenordnung bedarf es der Zustimmung des jeweiligen Anbieters der Online-Plattform, die erhöhte Bearbeitungsgebühr wird sodann vollständig an die jeweiligen Sachverständigen ausgekehrt und ist für die Streitbeilegungsstelle kostenneutral. Eine Leitentscheidung wird durch ein Gremium gefasst, welches aus mindestens drei Sachverständigen besteht und immer ungerade besetzt sein muss. Die Stimmenmehrheit trifft die Entscheidung. Die namentliche Besetzung des Gremiums in einem spezifischen Verfahren wird nur dann veröffentlicht, wenn alle beteiligten Sachverständigen schriftlich zustimmen. Die Geschäftsstelle unterstützt das Gremium. Die Streitbeilegungsstelle kann auch ohne Zustimmung auf das Gremium zugreifen, die Kosten sind in einem solchen Fall von der Stelle zu tragen.

§ 8 Verfahrensbeendigung

- (1) Das Schlichtungsverfahren endet durch
 - a) Rücknahme des Antrags;
 - b) Feststellung der Unzulässigkeit nach § 4;
 - c) sofortige Abhilfe und Einigung im Verfahren nach § 5 Abs. 2a);
 - d) Anerkenntnis der Verweigerung nach § 5 Abs. 2b);
 - e) oder mit der Entscheidung des Streitschlichters nach § 6 Abs. 3.
- (2) Die Entscheidung ist mit einer Begründung zu versehen, aus der sich der zugrunde gelegte Sachverhalt und die rechtliche Bewertung ergeben. Sie ist für die Beteiligten nicht bindend. Eine Entscheidung ergeht im Namen der Streitbeilegungsstelle, sie braucht nicht unterzeichnet werden. Mit der Entscheidung ist das Streitbeilegungsverfahren beendet.

- (3) Die Beteiligten sollen der Streitbeilegungsstelle innerhalb von einer Woche nach Zugang der Entscheidung mitteilen, ob sie diese anerkennen und umsetzen. Die Streitbeilegungsstelle informiert die Beteiligten über die Anerkennung.

IV. Kosten des Verfahrens

§ 9 Gebühren

Die Kosten des Schlichtungsverfahrens trägt gem. Art. 21 Abs. 5 DSA im Grundsatz der Beschwerdegegner entsprechend der Kostenordnung der Streitbeilegungsstelle. Der Koordinator für digitale Dienste ist bei Änderungen der Kostenordnung unverzüglich in Kenntnis zu setzen.

V. Vertraulichkeit & Datenschutz

§ 10 Vertraulichkeit

Der Streitschlichter und die Mitarbeiter der Geschäftsstelle sind vorbehaltlich gesetzlicher Pflichten zur Verschwiegenheit über alle die Beteiligten betreffenden Umstände verpflichtet, von denen sie im Rahmen eines Verfahrens Kenntnis erlangen.

§ 11 Datenschutz

- (1) Die Streitbeilegungsstelle verpflichtet sich, die Privatsphäre aller Beteiligten, die ihre Dienste in Anspruch nehmen, sowie die Sicherheit ihrer personenbezogenen Daten zu schützen und zu respektieren. Die Verarbeitung personenbezogener Daten erfolgt in Übereinstimmung mit den geltenden Datenschutzgesetzen.
- (2) Personenbezogene Daten werden von der Streitbeilegungsstelle nur erhoben, genutzt und weitergegeben, soweit dies gesetzlich erlaubt ist oder die Nutzer in die Datenerhebung einwilligen. Zu den personenbezogenen Daten, die üblicherweise erhoben werden, gehören etwa der Name, die Adresse, die E-Mail-Adresse und das Nutzungsverhalten im Zusammenhang mit der Streitbeilegung.
- (3) Die Streitbeilegungsstelle verwendet personenbezogene Daten ausschließlich zum Zweck der Durchführung des Streitbeilegungsverfahrens, der Kommunikation mit den

Parteien, der Verbesserung ihrer Dienste und zur Erfüllung rechtlicher Verpflichtungen. Eine Weitergabe an Dritte erfolgt nur, wenn dies zur Durchführung des Streitbeilegungsverfahrens notwendig ist, gesetzlich vorgeschrieben oder die Parteien zugestimmt haben.

- (4) Die Beteiligten haben das Recht, jederzeit Auskunft über ihre von der Streitbeilegungsstelle gespeicherten personenbezogenen Daten zu erhalten, deren Berichtigung, Löschung oder Einschränkung der Verarbeitung zu verlangen sowie Widerspruch gegen die Verarbeitung einzulegen. Zudem steht ihnen das Recht auf Datenübertragbarkeit zu.
- (5) Die Streitbeilegungsstelle trifft technische und organisatorische Sicherheitsmaßnahmen, um personenbezogene Daten gegen unbeabsichtigte oder unrechtmäßige Zerstörung, Verlust, Veränderung, unbefugte Offenlegung oder Zugang zu schützen.
- (6) Die Datenschutzinformationen werden den Beteiligten bei der Aufnahme des Streitbeilegungsverfahrens zur Verfügung gestellt. Änderungen der Datenschutzbestimmungen werden auf der Webseite der Streitbeilegungsstelle veröffentlicht und den Beteiligten mitgeteilt.
- (7) Für Fragen und Anliegen bezüglich des Datenschutzes steht ein Datenschutzbeauftragter zur Verfügung, der über die auf der Webseite der Streitbeilegungsstelle angegebenen Kontaktdaten erreichbar ist.
- (8) Die Streitbeilegungsstelle bewahrt personenbezogene Daten nur so lange auf, wie es für die Zwecke, für die sie erhoben wurden, oder zur Einhaltung gesetzlicher Aufbewahrungsfristen erforderlich ist.
- (9) Personen, deren Daten verarbeitet werden, haben das Recht, sich bei einer Aufsichtsbehörde über die Verarbeitung ihrer Daten durch die Streitbeilegungsstelle zu beschweren.

§ 12 Datenbank und Auswertung

- (1) Die Streitbeilegungsstelle setzt sich zum Ziel, eine möglichst transparente Entscheidungsdatenbank zu erstellen und veröffentlicht regelmäßig aktuelle Schlichtungsempfehlungen von allgemeinem Interesse auf ihrer Internetseite. Die Veröffentlichungen der Schlichtungsempfehlungen erfolgen nur nach Zustimmung der

Verfahrensbeteiligten mit Nennung der personenbezogenen Daten, ansonsten stets in anonymisierter Form.

- (2) Die Streitbelegungsstelle erstattet dem Koordinator für digitale Dienste, der sie zugelassen hat, mindestens jährlich Bericht über ihre Tätigkeit und gibt 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 erteilt sie zusätzliche Auskünfte.