

Kostenordnung der Streitbelegungsstelle (User-Rights.org)

in der Fassung vom 05. Juli 2024

§ 1 Gegenstand

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 Streitbeilegung mit dem Anbieter der betroffenen Online-Plattform (der “Beschwerdegegner”) gemäß Artikel 21 Abs. 1 DSA. Diese Kostenordnung regelt die Gebühren für die Inanspruchnahme der User Rights GmbH. Die Abrechnung der Leistungen erfolgt fallbasiert nach den in dieser Kostenordnung festgelegten Grundsätzen. Eine vertragliche Regelung mit Anbietern von Online-Plattformen oder Dritten über Gebühren außerhalb dieser Kostenordnung ist unwirksam.

§ 2 Grundsätze und Gebühren

- (1) Die Verfahren sollen effizient gestaltet werden, um eine zeitnahe und kostengünstige Streitbeilegung in einer Vielzahl von Verfahren zu ermöglichen und die Dauer der menschlichen Entscheidungsfindung durch den Streitschlichter auf ein Mindestmaß zu reduzieren. Dazu werden durch die Geschäftsstelle gemeinsam mit externen Dienstleistern juristische und technologische Verfahren entwickelt, um die Streitigkeiten zur Entscheidungsfindung aufzubereiten, ähnliche Sachverhalte zu erkennen und eine effiziente, kontinuierliche und qualitativ hochwertige Bearbeitung in einer Vielzahl von Fällen zu ermöglichen.
- (2) Die Streitbelegungsstelle ist berechtigt, angemessene Gebühren für die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens zu erheben. Sämtliche Gebühren sind netto (exklusive Umsatzsteuer) und im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben von der Beschwerdegegnerin zu tragen (Art. 21 Abs. 5 DSA). Die erhobenen

Gebühren dürfen die der Streitbelegungsstelle entstandenen Kosten nicht übersteigen.

- (3) Die Kostenordnung wird den Beteiligten bei Einleitung des Verfahrens übersandt und stets in der aktuellen Fassung auf der Homepage der Streitbelegungsstelle veröffentlicht. Die Tabelle im Annex gibt einen Überblick über die Gebühren und deren Zusammensetzung.
- (4) Die Gebühr eines Schlichtungsverfahrens setzt sich aus den folgenden Teilbeträgen zusammen und orientiert sich gem. § 5 Abs. 1 der Verfahrensordnung an der Komplexität des Verfahrens.

a. **Grundgebühr** (netto) für Betrieb und Organisation der Geschäftsstelle:

1. „einfaches Verfahren“	EUR 144,20
2. „durchschnittliches Verfahren“	EUR 308
3. „komplexes Verfahren“	EUR 490

Die Geschäftsstelle ist für den ordnungsgemäßen Betrieb und die operative, kaufmännische und technologische Organisation der Streitbelegungsstelle zuständig. Sie schließt langfristige Kooperationen mit externen Partnern, um Streitigkeiten rasch, effizient und kostengünstig in einem grundrechtsfreundlichen und datenschutzkonformen Rahmen abbilden und schlichten zu können. Die Geschäftsstelle gewährleistet unter anderem:

- Entwicklung und Bereitstellung von Formularen
- Fortbildungen und Schulungen der Mitarbeiter und Streitschlichter
- Implementierung von Prozessautomatisierungen, abgestimmt auf die Verfahrensordnung und gesetzliche Erfordernisse
- Versand von E-Mails und notwendigen Dokumenten
- Einrichtung und Verwaltung von Datenräumen für den Austausch von Stellungnahmen und weiteren Dokumenten
- Visualisierung der Normen und technische Umsetzung von Prüfschemata nach Vorgabe der Streitschlichter
- Kontinuierliche Überprüfung und Abbildung der Gemeinschaftsbedingungen
- Bereitstellung juristischer Expertise und aktueller Rechtsprechung

- Erstellung und Pflege von Datenbanken zur Unterstützung der Verfahrensabwicklung; Erfüllung der Berichtspflichten
- Automatisierung des Rechnungsversands und Durchführung von Sicherheitsprüfungen gegen Missbrauch und Spam

b. Gestaffelte **Bearbeitungsgebühr** (netto) für den zeitlichen Aufwand des Streitschlichters im Rahmen der individuellen Entscheidungsfindung:

1. „einfaches Verfahren“	EUR 61,80
2. „durchschnittliches Verfahren“	EUR 132
3. „kompliziertes Verfahren“	EUR 210

c. Somit betragen die **Gesamtkosten** (netto) der Fallbearbeitung inklusive der Grundgebühr:

1. „einfaches Verfahren“	EUR 206
2. „durchschnittliches Verfahren“	EUR 440
3. „kompliziertes Verfahren“	EUR 700

- (5) Im Falle eines vollständigen elektronischen Datentransfers mit einer spezifischen Online-Plattform über APIs oder ähnliche Schnittstellen nach § 6 Abs. 4 der Verfahrensordnung kann die Grundgebühr dauerhaft um bis zu 15 % gemindert werden.
- (6) Für Leitentscheidungen gem. § 7 Abs. 2 der Verfahrensordnung wird mit Zustimmung der Online-Plattform neben der mittleren Grundgebühr eine Pauschale von EUR 1.500 erhoben. Die Pauschale wird vollständig an die Sachverständigen weitergereicht und stellt buchhalterisch einen durchlaufenden Posten dar. Im Falle einer fehlenden Zustimmung trägt die Streitbeilegungsstelle Kosten selbst.
- (7) Falls die Voraussetzungen der Verweigerung im Rahmen einer Rüge gem. Art. 21 Abs. 2 S. 2 DSA durch den Streitschlichter nach § 5 Abs. 2b) S. 5 der Verfahrensordnung nicht anerkannt werden („unbegründete Verweigerungsrüge“), wird eine Abweisungsgebühr in Höhe von EUR 100 erhoben.

§ 3 Wegfall und reduzierte Gebühr

- (1) Wird der Antrag auf Einleitung eines Schlichtungsverfahrens nach § 4 Abs. 1 und 2 der Verfahrensordnung als unzulässig abgelehnt, fällt keine Gebühr an. Im Falle einer nachweislichen Böswilligkeit des Beschwerdeführers werden für die Ablehnung keine Gebühren von den Parteien erhoben.
- (2) Kann die Unzulässigkeit des Schlichtungsantrages aufgrund unzureichender Mitwirkung der Online-Plattform nicht oder erst nach Einleitung der Bearbeitung festgestellt werden, kann die Bearbeitungsgebühr in angemessenem Umfang gekürzt werden, wobei von der Streitbeilegungsstelle zu berücksichtigen ist, wie fortgeschritten das Verfahren ist. Dies ist beispielsweise der Fall, wenn die Rüge der Verweigerung nach Ablauf der Frist erhoben wurde, eine Böswilligkeit des Antragstellers erst nach abgeschlossener Vorprüfung dargestellt wurde oder ein gleichgelagertes Verfahren am Maßstab des Art. 21 Abs. 2 S. 2 DSA gerichtlich oder durch eine andere Streitbeilegungsstelle nach Abschluss der Vorprüfung entschieden wurde.
- (3) Endet ein Schlichtungsverfahren im Rahmen der „sofortigen Abhilfe“ nach § 5 Abs. 2a) VO oder im Rahmen einer Rücknahme der ursprünglichen Entscheidung nach dieser Vorschrift vor Abschluss des Vorverfahrens, wird nur die Grundgebühr für das einfache Verfahren erhoben.

§ 4 Entstehen der Zahlungsverpflichtung und Fälligkeit

- (1) Die Zahlungspflicht entsteht mit der Benachrichtigung über den Eingang der vollständigen Beschwerdeakte gem. § 5 Abs. 3 der Verfahrensordnung. Die Gebühren werden mit Rechnungsstellung durch die Streitbeilegungsstelle fällig.
- (2) Entscheidet die außergerichtliche Streitbeilegungsstelle 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 Streitbeilegungsstelle gelangt nach Abschluss der Vorprüfung zu der Erkenntnis, dass der Nutzer eindeutig böswillig gehandelt hat. In diesem Fall werden keine Gebühren erhoben, außer die Online-Plattform erbringt den Nachweis.

- (3) Die Streitbelegungsstelle entscheidet nicht über Regressforderungen im Innenverhältnis der Parteien.
- (4) Die Online-Plattform soll einen Ansprechpartner, eine Kontaktadresse und eine elektronische Abrechnungsmethode benennen, die beiden Parteien eine günstige, transparente und effiziente Abwicklung der Zahlungen ermöglicht.

§ 5 Aktualisierung der Fallpauschalen

Die Bearbeitungsgebühren nach § 2 werden mindestens jährlich unter Berücksichtigung der im vorangegangenen Jahr durchgeführten Schlichtungsverfahren und der im neuen Geschäftsjahr erwarteten Schlichtungsfälle kalkuliert und festgesetzt. Die Höhe der Gebühren muss im Verhältnis zum Aufwand der Streitbelegungsstelle stets angemessen sein. Die Erhebung von Mahngebühren, Verzugszinsen und weiterer Rechtsverfolgungskosten, die im Zusammenhang mit säumigen Zahlungen entstehen, ist zulässig. Eine Änderung der Kostenordnung bedarf der Zustimmung des Koordinators für digitale Dienste.

§ 6 Sonderentgelte

- (1) Liegen der Streitbelegungsstelle mehrere anhängige Verfahren vor, die gleich gelagerte Fälle gegenüber demselben Beschwerdegegner betreffen, ist die Streitbelegungsstelle gehalten, unter der Voraussetzung, dass die Bearbeitung dieser Fälle einen geringeren Bearbeitungsaufwand mit sich bringen, abweichend von den Fallpauschalen nach § 2 angemessene, die Besonderheit der Fälle und den Aufwand der Streitbelegungsstelle berücksichtigende niedrigere Entgelte festzusetzen. Gleichgelagerten Fällen liegen in der Regel ein gleicher Sachverhalt und eine identische Rechtsfrage, die durch ein einzelnes Ereignis ausgelöst wurden, zu Grunde. Wann ein gleichgelagerter Fall vorliegt, entscheidet der Streitschlichter nach freiem Ermessen anhand der Voraussetzungen des Art. 21 Abs. 2 DSA.

Erläuterung	Grundlage	Betrag
Gebühren	Grundlage	Betrag
Grundgebühr	§ 2 Abs. 4a)	
Einfaches Verfahren		144,20 €
Durchschnittliches Verfahren		308,00 €
Komplexes Verfahren		490,00 €
Bearbeitungsgebühr	§ 2 Abs. 4b)	
Einfaches Verfahren		61,80 €
Durchschnittliches Verfahren		132,00 €
Komplexes Verfahren		210,00 €
Reduzierte Gebühr bei API	§ 2 Abs. 5	minus 15%
Gesamtkosten	§ 2 Abs. 4c)	
Einfaches Verfahren		206,00 €
Durchschnittliches Verfahren		440,00 €
Komplexes Verfahren		700,00 €
Zuschläge		
Leitentscheidung	§ 2 Abs. 6	1.500,00 €
Unbegründete Verweigerungsrüge	§ 2 Abs. 7	
Reduzierte Gebühr		
Anfängliche Unzulässigkeit	§ 3 Abs. 1	
Spätere Unzulässigkeit	§ 3 Abs. 2	je nach Stand
Sofortige Abhilfe	§ 3 Abs. 3	144,20 €