

Bundesnetzagentur

Leitfaden zur Zertifizierung als außergerichtliche Streitbeilegungsstelle gemäß Artikel 21 Digital Services Act

Hinweise zum Bewerbungsverfahren und zu notwendigen Dokumenten

DSC
14.5.2024

Inhalt

Einleitung.....	2
Aufbau Leitfaden.....	3
Hinweise zur Antragstellung.....	4
Antragsformular und begleitende Ausführungen.....	6
Angaben zur Stelle und deren Ansprechpersonen	6
Angaben zu Zertifizierungsdauer, Unparteilichkeit und Unabhängigkeit, einschließlich der finanziellen Unabhängigkeit	6
Zertifizierungsdauer	6
Unparteilichkeit und Unabhängigkeit.....	6
Angaben zur Sachkenntnis	9
Angaben zu Online-Standards, Erfahrung, Geschwindigkeit, Effizienz, Sprachkenntnissen und Fairness	10
Online-Standards	10
Erfahrung.....	10
Effizienz.....	11
Sprachkenntnisse	13
Fairness.....	13
Anhang 1 - Liste der Bereiche mit unzulässigen Inhalten	16

Einleitung

Gemäß Artikel 21 des Digital Services Act ("**DSA**") haben Nutzende eines Dienstes, meldende Personen oder Einrichtungen, die von den in Artikel 20 Absatz 1 DSA genannten Entscheidungen betroffen sind, das Recht, eine zertifizierte Stelle für die außergerichtliche Streitbeilegung auszuwählen, um Streitigkeiten im Zusammenhang mit Beschwerden und Entscheidungen über die Moderation von Inhalten auf Online-Plattformen zu lösen.

In Artikel 20 Absatz 1 DSA werden die Entscheidungen der Online-Plattform genannt, die an eine Streitbeilegungsstelle weitergeleitet werden können.

- (a) *Entscheidungen, ob eine Information entfernt oder der Zugang dazu gesperrt oder die Anzeige einer Information beschränkt bzw. nicht entfernt, gesperrt oder beschränkt wird;*
- (b) *Entscheidungen, ob die Erbringung des Dienstes gegenüber den Nutzenden vollständig oder teilweise ausgesetzt oder beendet bzw. nicht ausgesetzt oder beendet wird;*
- (c) *Entscheidungen, ob das Konto der Nutzenden ausgesetzt oder geschlossen bzw. nicht ausgesetzt oder geschlossen wird;*
- (d) *Entscheidungen, ob Geldzahlungen im Zusammenhang mit von den Nutzenden bereitgestellten Informationen ausgesetzt, beendet oder die Fähigkeit der Nutzenden zu deren Monetarisierung anderweitig eingeschränkt bzw. nicht ausgesetzt, beendet oder eingeschränkt werden.*

Die Nutzenden können das Streitbeilegungsverfahren in jeder Phase des Verfahrens oder der Entscheidungen über die Moderation von Inhalten auf Online-Plattformen in Anspruch nehmen.

Streitbeilegungsstellen müssen vom Digital Services Coordinator ("**DSC**") des Mitgliedstaates, in dem die Stellen niedergelassen sind, zertifiziert werden. Diese Zertifizierung sollte für Plattformen in grundsätzlich allen Mitgliedstaaten gültig sein. Um zertifiziert zu werden, müssen die beantragenden Stellen dem DSC nachweisen, dass sie die Bedingungen in Artikel 21 Absatz 3 des DSA (im Folgenden als "**Zertifizierungsbedingungen**" bezeichnet) erfüllen.

Die Zertifizierungsbedingungen verlangen von der Streitbeilegungsstelle den Nachweis, dass:

- (a) *sie unparteiisch und unabhängig, einschließlich finanziell unabhängig, von Anbietern von Online-Plattformen und von Nutzenden der von diesen Plattformen erbrachten Dienste bzw. von meldenden Personen oder Einrichtungen ist;*
- (b) *sie 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 hat, sodass die Stelle einen wirksamen Beitrag zur Beilegung einer Streitigkeit leisten kann;*
- (c) *ihre Mitglieder auf eine Weise vergütet werden, die nicht mit dem Ergebnis des Verfahrens im Zusammenhang steht;*
- (d) *die angebotene außergerichtliche Streitbeilegung über elektronische Kommunikationsmittel leicht zugänglich ist, und die Möglichkeit besteht, die Streitbeilegung online einzuleiten und die erforderlichen einschlägigen Dokumente online einzureichen;*

- (e) *sie in der Lage ist, Streitigkeiten rasch, effizient und kostengünstig in mindestens einer der Amtssprachen der Organe der Union beizulegen;*
- (f) *die angebotene außergerichtliche Streitbeilegung nach klaren und fairen Verfahrensregeln, die leicht und öffentlich zugänglich sind und die mit dem geltenden Recht, einschließlich dieses Artikels, vereinbar sind, erfolgt.*

Neben der Anrufung einer zertifizierten Streitbelegungsstelle, steht den Nutzenden weiterhin der Rechtsweg offen. Artikel 21 DSA lässt dabei die Richtlinie 2013/11/EU und der gemäß dieser Richtlinie eingerichteten alternativen Streitbelegungsverfahren und -stellen für Verbraucher unberührt.

Aufbau Leitfaden

Der DSC hat diesen Leitfaden zusammen mit dem Antragsformular entwickelt, um interessierte Stellen über das Zertifizierungsverfahren zu informieren.

Ziel des Leitfadens ist es, beantragenden Streitbelegungsstellen (im Folgenden als "**Sie**" bezeichnet) zu helfen, zu verstehen, was von Ihnen als Streitbelegungsstelle sowohl für den Zertifizierungsprozess als auch für die Erfüllung Ihrer Verpflichtung im Laufe der Tätigkeit verlangt wird.

Der Leitfaden stützt sich auf deutsche und europäische Rechtsvorschriften, Konsultationen, Datenerhebungen und unabhängige Untersuchungen. Er ist kein Ersatz für eine oder mehrere gesetzliche Bestimmungen und stellt keine Rechtsberatung dar. Es wird empfohlen, eine eigene unabhängige Rechtsberatung zu den einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen einzuholen. Dieser Leitfaden wird in regelmäßigen Abständen überarbeitet und die aktuellste Version auf der Website des DSCs veröffentlicht.

Der Leitfaden gliedert sich in zwei Teile: zunächst stehen Hinweise zur Bewerbung, anschließend das Antragsformular und begleitende Ausführungen hierzu im Mittelpunkt. In diesem zweiten Teil werden die Zertifizierungsbedingungen in folgenden vier Abschnitten vorgestellt: (1) Angaben zur Stelle und deren Ansprechpartnerpersonen; (2) Angaben zur Zertifizierungsdauer, Unparteilichkeit, Unabhängigkeit einschließlich der finanziellen Unabhängigkeit; (3) Angaben zur Sachkenntnis; (4) Angaben zu Online-Standards, Erfahrung, Geschwindigkeit, Effizienz, Sprachkenntnisse und Fairness.

In Abschnitt (1) finden Sie die **Informationen**, die wir von Ihnen benötigen, um Ihren Antrag zu bearbeiten und zu prüfen, z. B. den Namen der Streitbelegungsstelle, die offizielle Anschrift sowie die Hauptansprechperson für die Zertifizierung bzw. bei zukünftigem Kontakt.

In Abschnitt (2) werden Informationen in Bezug auf die gewünschte Dauer der Zertifizierung, ihre **Unparteilichkeit und Unabhängigkeit** sowie ihre **finanzielle Unabhängigkeit** verlangt. Diese Fragen sind für die Bewertung der Zertifizierungsbedingungen gemäß Artikel 21 Absatz 3 Buchstaben (a) und (c) für den DSC relevant.

Abschnitt (3) befasst sich mit dem **Fachwissen** Ihrer Stelle und den Personen, die mit der Streitschlichtung betraut sind, sowie mit der Frage, wie Sie sicherstellen, dass dieses Fachwissen während des Zertifizierungszeitraums aufrechterhalten und verbessert wird.

Diese Fragen sind für die Bewertung der Zertifizierungsbedingungen gemäß Artikel 21 Absatz 3 Buchstaben (b) und (e) für den DSC von Bedeutung.

Abschnitt (4) befasst sich mit den eingerichteten Online-Standards, Ihrer Erfahrung, der Geschwindigkeit der Fallbearbeitung, insgesamt der Effizienz, einschließlich der Gebührenkalkulation und Kostenordnung, der vorhandenen Sprachkenntnisse und der sicherzustellenden Fairness. Diese Fragen sind für die Bewertung der Zertifizierungsbedingungen gemäß Artikel 21 Absatz 3 Buchstaben (d), (e) und (f) sowie Artikel 21 Absatz 5 DSA für den DSC von Bedeutung.

Anhang 1 enthält eine nicht abgeschlossene Auflistung rechtswidriger Inhalte.

Jeder Abschnitt schließt mit einer Übersicht an möglichen einzureichenden Unterlagen. Diese aufgelisteten Unterlagen stellen dabei Beispiele dar. Eine Mehrfacheinreichung einzelner Unterlagen ist nicht notwendig. Insgesamt sollte der DSC anhand Ihrer Ausführungen und Unterlagen erkennen können, ob Sie die Zertifizierungsbedingungen erfüllen.

Sie sind für den Nachweis verantwortlich, dass Ihre Stelle die Zertifizierungsbedingungen erfüllt. Zusätzlich müssen Sie alle in diesem Leitfaden genannten Informationen und Nachweise vorlegen bzw. solche, die zu einem späteren Zeitpunkt vom DSC angefordert werden können. Es ist wichtig, dass Sie sicherstellen, dass Sie alle Fragen vollständig und korrekt beantworten, um Verzögerungen im Antragsverfahren zu vermeiden.

Der DSC wird die eingereichten Informationen sowie die ihm zur Verfügung stehenden Informationen aus seiner eigenen unabhängigen Informationsbeschaffung und Forschung berücksichtigen, die für seine Überprüfung und für seine **fortlaufende Bewertung** der Zertifizierungsbedingungen relevant sein können. Es wird darauf hingewiesen, dass der DSC in Fällen, in denen nach einer Untersuchung festgestellt wird, dass eine Einrichtung die Zertifizierungsbedingungen nicht mehr erfüllt, verpflichtet ist, die Zertifizierung zu widerrufen.

Hinweise zur Antragstellung

- (a) **Ausgefülltes Online-Formular:** Bitte stellen Sie sicher, dass Sie Ihre Angaben **vollständig und korrekt** und alle entsprechenden **Nachweise beigefügt** sind.
- (b) **Zusätzliche Informationen:** Der DSC kann während und nach der Prüfung Ihres Antrags zusätzliche Informationen und/oder andere Belege verlangen, um zu beurteilen, ob Sie die Voraussetzungen für die Zertifizierung erfüllen.
- (c) **Erklärung:** Am Ende des Online-Formulars ist eine Erklärung zu bestätigen, wonach die im Antragsformular und in den Nachweisen enthaltenen Angaben nach bestem Wissen und Gewissen wahrheitsgemäß und richtig sind. Bei Änderungen oder falschen Angaben kann die Zertifizierung als außergerichtliche Streitbelegungsstelle wieder entzogen werden.
- (d) **Änderungen:** Sie müssen unverzüglich alle Ereignisse oder Änderungen Ihrer Verhältnisse schriftlich mitteilen, die in irgendeiner Weise mit den Angaben und/oder Bestätigungen zusammenhängen, die Sie in Ihrem Erstantrag gemacht haben und auf die sich der DSC bei der Beurteilung Ihrer Übereinstimmung mit den Zertifizierungsbedingungen stützt. **Hinweis:** Diese Verpflichtung besteht während der gesamten Dauer der Zertifizierung.
- (e) **Entscheidung:** Der DSC wird Ihnen nach Erhalt aller Informationen, die es dem DSC ermöglichen, den Antrag zu bearbeiten, und nach Prüfung aller eingereichten Unterlagen

schriftlich mitteilen, ob er die Zertifizierung genehmigt oder ablehnt. Der DSC teilt Ihnen eine Begründung mit, warum Ihr Antrag auf Zertifizierung genehmigt oder abgelehnt wurde.

- (f) **Veröffentlichung:** Der DSC ist verpflichtet, die Europäische Kommission zu informieren über Streitbeilegungsstellen, die er gemäß Artikel 21 Absatz 3 DSA zertifiziert hat. Die Europäische Kommission wird auch eine Liste der zertifizierten Stellen auf ihrer Website veröffentlichen.
- (g) **Vertrauliche Informationen und Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse:** Alle Informationen, die Sie als wirtschaftlich sensibel erachten, müssen in einen vertraulichen Anhang aufgenommen und mit einem eindeutigen Querverweis auf die entsprechenden Abschnitte dieses Leitfadens versehen werden. Die Gründe, warum Sie die Informationen für vertraulich halten, sollten klar dargelegt werden.
- (h) **Informationsfreiheit:** Amtliche Aufzeichnungen im Besitz des DSC können von Personen gemäß dem Informationsfreiheitsgesetz (IFG) angefordert werden. Nach den Bestimmungen des IFG sind bestimmte Unterlagen, die geistiges Eigentum oder Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse enthalten, von der Veröffentlichung ausgenommen. Wenn Ihre Belange durch den Antrag auf Informationszugang berührt sind, werden wir Ihnen schriftlich Gelegenheit zur Stellungnahme geben, bevor der DSC eine Entscheidung gemäß dem IFG trifft.
- (i) **Personenbezogene Daten:** Der DSC nutzt Ihre personenbezogenen Daten zur weiteren Bearbeitung und Korrespondenz entsprechend der Datenschutzerklärung der Bundesnetzagentur. Diese können Sie über folgenden Link abrufen: <https://www.bundesnetzagentur.de/Datenschutz>.

Antragsformular und begleitende Ausführungen

Angaben zur Stelle und deren Ansprechpersonen

Hier geht es um die Nennung des Namens der Stelle, die Adresse und eine Hauptkontaktperson.

Dokumente sind hier noch nicht hochzuladen

Angaben zu Zertifizierungsdauer, Unparteilichkeit und Unabhängigkeit, einschließlich der finanziellen Unabhängigkeit

Zertifizierungsdauer

Die maximale Dauer der Zertifizierung, die beantragt werden kann, beträgt 5 Jahre. Artikel 21 Absatz 3 DSA ermöglicht auch eine Erneuerung der Zertifizierung nach Ablauf dieses Zeitraums, sofern alle Zertifizierungsbedingungen weiterhin erfüllt werden. Sie können auch einen kürzeren Zeitraum beantragen, wenn Sie beispielsweise eine anfängliche Pilotphase planen oder Ihr Fachwissen im Laufe der Zeit erweitern wollen (in diesem Fall wäre eine neue Zertifizierung notwendig).

Sie müssen die Zertifizierungsbedingungen und die anderen Verpflichtungen gemäß Artikel 21 DSA während des gesamten Zertifizierungszeitraums einhalten.

Unparteilichkeit und Unabhängigkeit

Unparteilichkeit und Unabhängigkeit der Entscheidungsträger sind die Grundpfeiler jedes Streitbeilegungsverfahrens. Der DSC wird die Unparteilichkeit und Unabhängigkeit einer Streitbeilegungsstelle ganzheitlich bewerten.

Für den DSC ist es wichtig, die Organisationsstruktur, die Unparteilichkeit und Unabhängigkeit sowie die finanzielle Unabhängigkeit der Streitbeilegungsstelle und die Strategien, Kontrollen und Verfahren zu verstehen, die Sie zur Sicherung dieser Unparteilichkeit und Unabhängigkeit einführen werden.

Für uns ist es wichtig zu verstehen (zusätzlich zu den Einzelheiten Ihres Streitbeilegungsmodells), wie Sie beabsichtigen, Fallentscheider zu ernennen oder einzustellen, und welche Verfahren Sie vorsehen, um sicherzustellen, dass sie über die erforderlichen Kenntnisse, Fähigkeiten, Erfahrungen, Unabhängigkeit und Unparteilichkeit verfügen. Sie sollten auch über klare Verfahren und Strategien verfügen, die die Beendigung des Amtes eines Fallentscheiders vorsehen, wenn triftige Gründe dafür vorliegen, und die Umstände, unter denen das Amt beendet werden kann, deutlich machen.

Wir erwarten, dass Sie über spezifische, detaillierte Prozesse und Richtlinien verfügen, um sicherzustellen, dass Ihre Fallentscheider von Online-Plattformen und den Empfängern ihrer Dienste unabhängig sind und für die Dauer des Zertifizierungszeitraums unparteiisch und objektiv an die Fälle und die Entscheidungsfindung herangehen. Beispiele für Richtlinien und Verfahren könnten Regeln für Interessenkonflikte, Regeln für die Amtszeit, Verhaltenskodizes, (vereidigte) Erklärungen von Fallentscheidern usw. sein. Diese Richtlinien und Verfahren werden von Streitbeilegungsstelle zu Streitbeilegungsstelle unterschiedlich sein.

In Ihrer Geschäftsordnung oder Ihren Regeln zu Interessenkonflikten für Mitarbeiter, Verwaltungsratsmitglieder und Fallentscheider sollten die zu ergreifenden Maßnahmen und das Verfahren festgelegt werden, das in Fällen, in denen ein Interessenkonflikt auftreten kann, befolgt wird, z. B. durch die Möglichkeit für den Einzelnen, den Konflikt zu erklären und sich von der Angelegenheit zurückzuziehen.

Nach Artikel 21 Absatz 3 DSA darf die Vergütung der Mitglieder der Stelle nicht vom Ergebnis des Streitbeilegungsverfahrens abhängen. Daraus folgt, dass die Gebührenstruktur neutral sein und kein bestimmtes Ergebnis begünstigen sollte. So können die Mitglieder oder Fallentscheider von der Stelle ein jährliches Gehalt erhalten, oder sie können eine Pauschalvergütung für jeden beigelegten Streitfall unabhängig von dessen Ausgang erhalten.

Die Streitbeilegungsstellen müssen unparteiisch und unabhängig von den Online-Plattformen und den Empfängern von Diensten sein, einschließlich der Einzelpersonen oder Einrichtungen, die Mitteilungen eingereicht haben (Artikel 21 Absatz 2 Buchstabe a DSA).

Wir bitten um Informationen über die Mitglieder bzw. Anteilseigner Ihrer Stelle, da es für den DSC wichtig ist, zu verstehen, wem die Stelle gehört und inwieweit sie die Entscheidungsfindung und den Betrieb der Stelle kontrollieren oder beeinflussen.

Wir bitten auch um Informationen über Ihren Vorstand (oder eine gleichwertige Person), da es für den DSC ebenfalls wichtig ist, zu verstehen, wer strategische Entscheidungen für die Streitbeilegungsstelle trifft und ob solche Entscheidungen möglicherweise im Namen einer anderen Person (z. B. eines Aktionärs der Stelle) getroffen werden.

Es ist wichtig, dass der DSC Ihre formelle(n) und informelle(n) Beziehung(en) zu anderen Personen (sowohl Einzelpersonen als auch Einrichtungen) versteht, um zu beurteilen, ob die von Ihnen getroffenen Vorkehrungen und Kontrollen zur Gewährleistung der Unabhängigkeit Ihrer Stelle und der Unparteilichkeit Ihrer Entscheidungsfindung angemessen sind.

Wenn Sie eine öffentliche Einrichtung sind, ist es für uns ebenfalls wichtig, Ihre rechtlichen Ziele zu verstehen und sicherzustellen, dass Sie keine Verpflichtungen haben, die sich auf Ihre Unabhängigkeit oder Ihre Unparteilichkeit gegenüber Plattformen oder Empfängern von deren Dienstleistungen auswirken könnten.

Die "Unabhängigkeit" in Artikel 21 Absatz 3 DSA schließt die finanzielle Unabhängigkeit von Anbietern von Online-Plattformen und Empfängern von Dienstleistungen ein. Für uns ist es wichtig zu verstehen, wie die Streitbeilegungsstelle finanziert wird und welche laufenden Vereinbarungen und Kontrollen Sie in Bezug auf die Finanzierung getroffen haben, um die Unabhängigkeit zu gewährleisten.

Der DSA ermöglicht es den Streitbeilegungsstellen, verschiedene Finanzierungsmodelle zu nutzen. So kann der Betrieb der Stelle beispielsweise vollständig aus den für die Streitbeilegung erhobenen Gebühren finanziert werden. Die Stelle kann auch öffentliche Mittel erhalten oder über eine Vielzahl von Finanzierungsquellen verfügen, einschließlich Mitteln von Dritten/Einrichtungen. Im letzteren Fall sollte keine Abhängigkeit von einer einzigen Finanzierungsquelle bestehen, die zu einem Interessenkonflikt führen oder die Unabhängigkeit der Stelle oder die Unparteilichkeit des Entscheidungsprozesses der Stelle in Frage stellen könnte. Es wird erwartet, dass die Stellen ihre Finanzierungsquellen vollständig transparent machen.

Der DSC wird die Einzelheiten des vorgeschlagenen Finanzierungsmodells berücksichtigen, z. B. die Diversifizierung der Finanzierungsquellen, die Höhe und den Anteil jeder Finanzierungsquelle am Gesamtfinanzierungsbedarf der Streitbeilegungsstelle, die Art der Finanzierung (einmalig, laufend usw.), die Beziehung zwischen der Stelle und etwaigen Drittmittelgebern, Vereinbarungen oder Regelungen in Bezug auf eine solche Finanzierung, die Politik der Einrichtung in Bezug auf die Finanzierung usw. Dies ist eine nicht abschließende Liste von Faktoren, die berücksichtigt werden können, aber jeder Antrag wird auf der Grundlage der eingereichten Unterlagen und Informationen individuell bewertet. Der DSC wird auch die Informationen berücksichtigen, die ihm aufgrund seiner eigenen unabhängigen Informationsbeschaffung und Nachforschungen vorliegen.

Einzureichende Unterlagen können hier sein:

- Handelsregisterauszug der gegründeten Streitbeilegungsstelle
- Übersicht über die Anteilseigner an der Streitbeilegungsstelle
- Darstellung der Beziehungen zu Online-Plattformen in den vergangenen Jahren
- Lebensläufe der vorgesehenen Streitschlichter
- Verfahrensordnung
- Kostenordnung
- Kalkulationsmodell zu erhobenen Gebühren

Angaben zur Sachkenntnis

Wenn wir die Streitbelegungsstelle und ihre Vorgeschichte kennen, die den Zugang zu Streitbelegungen ermöglicht oder erleichtert hat, können wir besser beurteilen, ob Sie über die institutionellen Kenntnisse, das Fachwissen und die Erfahrung verfügen, um die in Artikel 21 Absatz 3 DSA genannten Anforderungen zu erfüllen. Wenn die Stelle jedoch neu gegründet wurde oder noch keine Erfahrung mit der Streitbelegung hat, ist dies nicht zwangsläufig ein Nachteil für Sie. In diesem Fall werden wir bei der Entscheidung möglicherweise mehr Gewicht auf die Bewertung der Fähigkeiten und des Fachwissens Ihrer leitenden Angestellten/Geschäftsführer und der Verfahren für die Auswahl und Schulung von Entscheidungsträgern legen.

In Artikel 21 Absatz 3 DSA werden Sachkenntnisse in Bezug auf Fragen, die sich in eine oder mehrere Kategorien rechtswidriger Inhalte oder in Bezug auf die Anwendung und Durchsetzung der Geschäftsbedingungen einer oder mehrerer Arten von Online-Plattformen ergeben, verlangt. Geben Sie bitte ein oder mehrere Fachgebiete an, in welchen Sie bei der Meldung rechtswidriger Inhalte tätig sein wollen. Beziehen Sie sich dabei bitte auf die Liste in Anhang 1. Außerdem werden Sprachkenntnisse in mindestens einer der Amtssprachen der Organe der Europäischen Union gefordert.

Sie sollten diese Angaben so genau wie möglich machen, da diese den Umfang der Themen bestimmen, für die Sie zertifiziert werden, wenn Ihr Antrag genehmigt wird. Diese Informationen werden auch auf der Ihnen ausgestellten Bescheinigung ausgewiesen sowie auf der Website der EU-Kommission veröffentlicht.

Sie sollten nachweisen können, dass Ihre Fallentscheider über die erforderlichen Kenntnisse, Fachkenntnisse und Fähigkeiten in Bezug auf die Art(en) illegaler Inhalte (die Gegenstand des Rechtsstreits sind) oder in Bezug auf die Geschäftsbedingungen einer oder mehrerer Arten von Plattformen, für die Sie eine Zertifizierung anstreben, sowie über andere einschlägige Fachkenntnisse verfügen, um sicherzustellen, dass diese ihre Aufgaben wirksam wahrnehmen können.

Einzureichende Unterlagen, soweit noch nicht hochgeladen, können hier sein:

- Lebensläufe der Streitschlichter
- Abschlussnachweise der Streitschlichter
- Schulungsnachweise zur Streitschlichtung
- Themenübersicht der Sachkenntnisse in Bezug auf rechtswidrige Inhalte oder die allgemeinen Geschäftsbedingungen von Arten von Online-Plattformen
- Ausschluss einzelner Themen
- Erfahrungsberichte über Tätigkeiten im Bereich der Streitschlichtung

Angaben zu Online-Standards, Erfahrung, Geschwindigkeit, Effizienz, Sprachkenntnissen und Fairness

Online-Standards

Der DSA schreibt vor, dass das Streitbeilegungsverfahren durch leicht zugängliche elektronische Kommunikationstechnologie bereitgestellt werden muss, mit der die Streitbeilegung eingeleitet und die erforderlichen Belege online eingereicht werden können.

Sie sollten über einen robusten, sicheren und benutzerfreundlichen Internetauftritt (Website) verfügen, um Ihren Dienst anzubieten. Es wird erwartet, dass die Website:

- Informationen über Ihre Organisation bereitstellt;
- Informationen über das Verfahren (einschließlich Ihrer Fachgebiete, Sprache(n), Gebührenmodell, Verfahrensregeln usw.) bereitstellt;
- die Online-Einreichung eines Erstantrags und der erforderlichen Informationen und Nachweise erleichtert;
- die sichere Übermittlung und/oder den sicheren Austausch von Informationen und Beweisen, die von den Parteien in allen Phasen des Schlichtungsverfahrens verlangt werden, ermöglicht;
- auf Antrag der Parteien Informationen über das Vergleichsverfahren bereitstellt.

Es ist wichtig, dass die Geschäftsordnung und alle Informationen über die Streitbeilegungsstelle und Ihr Streitbeilegungsverfahren den Online-Plattformen und den Empfängern Ihrer Dienste im Voraus zur Verfügung stehen, damit sie sich für eine Stelle entscheiden können.

Eine übersetzte Version der Website sollte in jeder Sprache der Länder zur Verfügung gestellt werden, in denen Sie entsprechende Sachkenntnis besitzen und Ihre Dienste anbieten.

Erfahrung

Die Fallentscheider sollten auch über Erfahrungen und/oder formale Schulungen und Bescheinigungen/Zertifikate verfügen, die für die Beilegung von Streitfällen relevant sind (z. B. Schulungen zur Streitbeilegung), so dass die Fallentscheider unparteiisch und objektiv an die Entscheidungsfindung herangehen und die Rechte und Interessen aller Streitparteien angemessen berücksichtigen.

Andere relevante Erfahrungen können Markt- oder Regionalkenntnisse umfassen, so dass die Entscheidungsträger mit Kenntnissen und Erfahrungen in der Kultur eines Landes oder einer Region an die Entscheidungsfindung herangehen, um den lokalen inhaltlichen Kontext zu verstehen, falls dies erforderlich ist. Die Bewertung des Kriteriums "Fachwissen" durch den DSC hängt auch von dem von Ihnen vorgeschlagenen Streitbeilegungsmodell ab. Wenn Ihr Betriebsmodell beispielsweise einen Ausschuss oder ein Gremium von Entscheidungsträgern vorsieht, ist das Gesamtangebot an Fähigkeiten und Fachwissen wichtiger als die Erfahrung, die ein einzelner Entscheidungsträger mitbringen kann.

Sie können Angaben zu den Qualifikationen und Kenntnissen der Fallentscheider sowie zu ihrem beruflichen Werdegang machen und die Rolle darlegen, die diese in Ihrem Streitbeilegungsverfahren spielen werden. Wenn Sie keine Einzelpersonen benannt haben, müssen Sie darlegen, wie Sie das erforderliche Niveau und die Bandbreite an Fachwissen (z. B. ein Expertengremium usw.) während des Zertifizierungszeitraums beschaffen und aufrechterhalten wollen.

Einzelheiten zu den von Ihnen durchgeführten Schulungen (bei Ernennung oder fortlaufend) sollten dargelegt werden. Der DSC kann auch verlangen, dass Einzelheiten zu diesen Schulungen in Ihren Jahresbericht aufgenommen werden. Der DSA unterstützt Streitbelegungsstellen, die verschiedene Arten von Streitbelegungsmodellen anwenden. Beispielsweise können einige Stellen interne Gremien oder Expertenausschüsse einsetzen, während andere externe Entscheidungsträger nutzen. Das Modell kann sich auf Aspekte der Mediation, der Schlichtung usw. stützen. Gemäß Artikel 21 DSA handelt es sich um nicht bindende Entscheidungen.

Anhand der von Ihnen bereitgestellten Informationen kann der DSC nachvollziehen, wie Sie eine Entscheidung über den Streitfall treffen werden und wie Ihr Modell während des Zertifizierungszeitraums reaktionsschnell, effektiv und effizient arbeiten kann.

Effizienz

Wir müssen nachvollziehen können, wie das vorgeschlagene Streitbelegungsverfahren sicherstellen wird, dass Sie Streitfälle schnell und effizient und unter Einhaltung der Fristen für die Beilegung von Streitfällen gemäß Artikel 21 DSA lösen können. Die Entscheidungen müssen den Parteien innerhalb einer angemessenen Frist, die 90 Tage nach Eingang der Beschwerde nicht überschreiten darf, zugänglich gemacht werden. Nur in Ausnahmefällen, bei sehr komplexen Streitfällen, kann diese Frist auf 180 Tage verlängert werden (Artikel 21 Absatz 4 DSA).

Aus den Informationen, die Sie über Ihr Modell bereitstellen, sollte klar hervorgehen, wer an der Entscheidungsfindung beteiligt sein wird (d. h. Fachexperten usw.) und ob die endgültige Entscheidung von einer Einzelperson, einem Gremium von Entscheidungsträgern oder hauptamtlichen Mitarbeitern der Einrichtung getroffen wird. Darüber hinaus sollten Sie Ihre Fallmanagement- oder Falleskalationssysteme und -verfahren erläutern, soweit diese sich auf die endgültige Entscheidung in Bezug auf den Streitfall auswirken können.

Wenn Ihr Streitbelegungsmodell so aussieht, dass die Streitigkeit von einem Gremium von Mitgliedern geprüft wird, müssen Sie erläutern, wie die kollegiale Entscheidungsfindung erfolgen wird (z. B. durch Abstimmungen, Konsens) und welche Rolle der Vorsitzende spielen wird, und Sie müssen in Ihren Antworten zu Abschnitt 3 des Formulars Sachkenntnis darlegen, wie Sie sicherstellen, dass die Gremiumsmitglieder gemeinsam über die erforderlichen Fachkenntnisse und Fähigkeiten verfügen.

Wir ermutigen Sie auch dazu, Ihre Erfahrungen bei der Bereitstellung oder Erleichterung des Zugangs zu Streitbelegungsdiensten hervorzuheben.

Das Streitbelegungsverfahren muss mit angemessenen technischen, personellen und finanziellen Ressourcen ausgestattet sein, um sicherzustellen, dass Streitigkeiten fair, effektiv und zügig untersucht und beigelegt werden können. Wenn Ihr System zur Fallbearbeitung automatisierte Funktionen umfasst, sollten Sie erläutern, in welchen Phasen des Verfahrens menschliches Fachwissen eingesetzt wird.

Streitbelegungsstellen können von Online-Plattformen Gebühren für die Erbringung ihrer Dienstleistungen verlangen. Diese Gebühren unterliegen mehreren Anforderungen in Artikel 21 DSA, die in Erwägungsgrund 59 näher erläutert werden. In Erwägungsgrund 59 wird darauf hingewiesen, dass die erhobenen Gebühren angemessen, zugänglich, attraktiv und kostengünstig für die Verbraucher sowie verhältnismäßig sein und von Fall zu Fall bewertet werden sollen.

Die von den Stellen erhobenen Gebühren müssen kosteneffizient sein. Kostengünstige Gebührenstrukturen kommen den Anbietern von Online-Plattformen zugute und stellen sicher, dass die Aktivitäten der Streitbelegungsstellen nachhaltig sind.

Sie sind verpflichtet, Ihre Dienstleistung für die Dienstleistungsempfänger kostenlos zu erbringen oder nur eine geringe Schutzgebühr zu verlangen. Eine Schutzgebühr sollte dabei ein fester geringer Betrag sein.

Je nach Art und Komplexität des Falles können unterschiedliche Gebühren anfallen, die sich auf den Zeit- und Arbeitsaufwand für die Beilegung der Streitigkeit auswirken.

Die Gebühren, die Sie von Online-Plattformen verlangen, müssen angemessen und verhältnismäßig sein. Die Berechnung der Gebühren sollte auf vernünftigen, objektiven Kriterien beruhen, die in einem vernünftigen Verhältnis 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 Ihnen bei der Bereitstellung Ihres Streitbelegungsverfahrens in angemessener Weise und notwendigerweise entstehen (einschließlich der Vergütung von Mitarbeitern und Sachverständigen sowie der laufenden Investitionen in die Dienstleistung).

Sie sollten sicherstellen, dass die von Ihnen erhobenen Gebühren für Online-Plattformen attraktiv sind und im Vergleich zu anderen Streitbelegungsdiensten wettbewerbsfähig sind. Sie können "Obergrenzen" für die Gebühren festlegen oder andere Maßnahmen ergreifen, um das Vertrauen der Parteien in den Wert der von Ihnen angebotenen Dienstleistung zu stärken.

Sie sollten dafür sorgen, dass vollständige und genaue Informationen über Ihr Gebührenmodell zur Verfügung gestellt werden. Ihre Grundsätze und Systeme für die Zahlung und Erstattung von Gebühren und die Bewertung von Auslagen müssen außerdem klar und transparent sein (z. B. durch die Veröffentlichung einer Liste der anrechenbaren und nicht anrechenbaren Auslagen).

Es ist wichtig, dass Online-Plattformen und die Empfänger ihrer Dienste über alle Informationen verfügen, die sie für die Wahl ihrer Streitbelegungsstelle benötigen. Einzelheiten über Ihre Stelle, ihre Fachgebiete, das Streitbelegungsverfahren, das Gebührenmodell und die Geschäftsordnung müssen leicht und öffentlich zugänglich sein.

Die Informationen, die Sie jährlich in Ihrem Bericht vorlegen müssen, sind in Artikel 21 Absatz 4 DSA aufgeführt. Der DSC kann zusätzliche Punkte festlegen, über die zu berichten ist.

Die Entscheidungsfindung eines möglichen Gremiums sollte vollständig transparent sein. Sie sind aufgefordert, Einzelheiten zu etwaigen Strategien oder Vorschlägen in Bezug auf die Veröffentlichung von Beschlüssen vorzulegen, d. h. Kategorien von Beschlüssen, die veröffentlicht werden, Kategorien oder Informationen innerhalb von Beschlüssen, die von der Veröffentlichung ausgenommen sind (personenbezogene Daten usw.) und/oder zusätzliche Berichte, die Sie zusätzlich zu dem in Artikel 21 Absatz 4 DSA geforderten Jahresbericht an den DSC zu veröffentlichen beabsichtigen.

In Artikel 21 Absatz 2 DSA werden die Gründe genannt, aus denen eine Online-Plattform die Zusammenarbeit mit einer Streitbelegungsstelle verweigern kann; diese Informationen sollten gegebenenfalls auch in die von Ihnen veröffentlichten Berichte aufgenommen werden.

Der Berichtszeitraum erstreckt sich von Januar bis Dezember und muss dem DSC innerhalb von drei Monaten nach Ablauf des vorangegangenen Kalenderjahres vorgelegt werden. Der erste Bericht sollte in den ersten drei Monaten des Jahres vorgelegt werden, das auf das Datum folgt, an dem Ihnen die Zulassung erteilt wurde.

Wenn der DSC zusätzliche Informationen vorschreibt, die in einem Jahresbericht verlangt werden können, wird diese Anforderung vorab bekannt geben.

Der DSC kann von Ihnen zusätzliche Informationen und/oder Maßnahmen verlangen, die auf der Grundlage der in dem Bericht enthaltenen Informationen zu ergreifen sind.

Sprachkenntnisse

Gemäß Artikel 21 Absatz 3 DSA benötigen Sie nur eine Amtssprache eines Landes der Union, um als Streitbeilegungsstelle zugelassen zu werden. Sollten Sie jedoch in mehreren Ländern Streitfälle schlichten wollen, setzt dies wiederum die Kenntnis der jeweiligen Rechtssysteme voraus, da davon ausgegangen werden kann, dass eine rechtssichere Expertise nur bei vollständigem Verständnis der Rechtsnormen besteht.

Gleiches gilt für die Kenntnisse von allgemeinen Geschäftsbedingungen von Arten von Plattformen. Auch hier werden entsprechende Sprachkenntnisse zum vollständigen Verständnis vorausgesetzt.

Der Sprachnachweis kann dabei unterschiedlich ausfallen und sowohl eine mehrjährige Ausbildung oder Tätigkeit in einem Land als auch entsprechende Sprachkurse mit Abschlusszertifikat umfassen.

Die Anforderungen und Prüfung hierzu eingereichter Unterlagen erfolgt dabei immer in Rücksprache mit den entsprechenden ausländischen DSCs.

Fairness

Artikel 21 DSA verpflichtet die Parteien, sich nach Treu und Glauben an dem Streitbeilegungsverfahren zu beteiligen, um die Streitfälle beizulegen. Der Grundsatz von Treu und Glauben ist im europäischen Recht verankert und erlegt den Parteien in diesem Zusammenhang positive Verhaltenspflichten auf, um mit den Prozessen und Verfahren der Streitbeilegungsstelle mit dem echten Ziel oder der Absicht, die Streitfälle beizulegen, zusammenzuarbeiten, z. B. indem sie bei der Beweiserhebung kooperieren, vereinbarte Zeitrahmen einhalten und generell von Verhaltensweisen oder Handlungen absehen, die das Streitbeilegungsverfahren vereiteln oder untergraben könnten. Treu und Glauben beinhalten daher Respekt für das Verfahren, Kooperation, Ehrlichkeit und Aufrichtigkeit der Absichten, Angemessenheit und Rücksichtnahme auf die Interessen der anderen Partei.

In den Verfahrensregeln sollten die positiven Verpflichtungen der am Streitbeilegungsverfahren beteiligten Parteien sowie die Folgen einer Nichterfüllung und/oder Verweigerung dieser Verpflichtungen festgelegt werden. Die Regeln sollten für alle Streitparteien klar und fair sein und ihre Rechte und Interessen angemessen berücksichtigen.

Der DSC wird die Fairness der vorgeschlagenen Verfahrensregeln ganzheitlich bewerten. Im Folgenden wird eine nicht abschließende Liste von Angelegenheiten aufgeführt, die in die Regeln aufgenommen werden sollten:

Verfahren und damit verbundene Verpflichtungen der Stelle und der Parteien in Bezug auf:

- Anforderungen an die Zulässigkeit von Streitigkeiten (falls vorhanden),
- Regeln für das Engagement der Streitparteien,
- Beweiserhebung durch die Stelle (schriftliche Stellungnahmen, mündliche Erklärungen usw.),
- Kommunikation zwischen der Stelle und den Parteien und (ggf.) zwischen den Parteien,
- Vertraulichkeit,
- Zeitvorschläge für das Streitbelegungsverfahren und die Entscheidungsfindung sowie der Zeitpunkt, zu dem dieses beginnt, und Mitteilung über eine vorgeschlagene Verlängerung der 90-Tage-Frist,
- Gebührenmodell und Gebühren-, Kosten- und Auslagenordnung (Komplexität des Falles, Erstattungsmechanismus, qualifizierte und nicht qualifizierte Ausgaben),
- Ernennung und Abberufung von Entscheidungsträgern,
- Unparteilichkeit und Unabhängigkeit der Entscheidungsträger und Regeln für Interessenkonflikte,
- Rechte der Parteien (z. B. das Recht, in jeder Phase des Verfahrens unabhängigen Rat einzuholen oder sich von einem Dritten vertreten oder unterstützen zu lassen; das Recht, sich in jeder Phase aus dem Verfahren zurückzuziehen, wenn eine Partei mit dem Ablauf des Streitbelegungsverfahrens unzufrieden ist; das Recht, in jeder Phase des Verfahrens rechtliche Schritte einzuleiten),
- Gründe für die Beendigung des Streitbelegungsverfahrens,
- Fairness des Entscheidungsprozesses und der endgültigen (nicht bindenden) Entscheidung,
- Verzichte,
- Die Folge(n) eines Verstoßes gegen eine oder mehrere Regeln durch eine Partei.

Sie sollten die Standards und Normen erläutern, die für die Entscheidungsfindung bei Streitfällen gelten, d. h. Rechte und berechnigte Interessen der Parteien, Rechtsinstrumente usw.

Wenn eine Stelle beispielsweise Streitfälle in Bezug auf die Anwendung und Durchsetzung der Geschäftsbedingungen einer oder mehrerer Arten von Online-Plattformen regelt und diese Geschäftsbedingungen sich auf Beschränkungen der Nutzung des Dienstes der Plattform beziehen, sollte der normative Entscheidungsrahmen die Rechte und Freiheiten umfassen, die in der Charta der Grundrechte enthalten sind. Denn nach Artikel 14 Absatz 4 DSA müssen Online-Plattformen diese Rechte und Freiheiten bei der Anwendung und Durchsetzung von Beschränkungen in Bezug auf die Nutzung ihres Dienstes berücksichtigen.

Die Entscheidungen müssen so weit wie möglich auf Beweisen sowie den Grundsätzen des Rechts, der Fairness und des unparteiischen Verfahrens beruhen.

In allen Phasen des Verfahrens muss ein angemessener Zeitraum eingeräumt werden. Die Parteien müssen die Möglichkeit haben, miteinander und/oder mit der Streitbelegungsstelle in Kontakt zu treten, sich zu den vorgelegten Informationen und Beweisen zu äußern, Stellungnahmen abzugeben und die Entscheidung zu erwägen und zu entscheiden, ob sie die vorgeschlagene Lösung akzeptieren wollen. Erläutern Sie, wie dies erreicht werden soll, z. B. indem Sie jeder Partei eine Kopie des Entscheidungsentwurfs zur abschließenden Stellungnahme, Widerlegung von Beweisen usw. zukommen lassen.

Eine Begründung für die (endgültige) Entscheidung sollte den Parteien zugestellt werden. Die Entscheidung sollte klar und ohne größere Schwierigkeiten umsetzbar sein.

Einzureichende Unterlagen, soweit noch nicht hochgeladen, können hier sein:

- Darstellung zur eigenen Website
- Lebensläufe der Streitschlichter
- Abschlussnachweise der Streitschlichter
- Schulungsnachweise zur Streitschlichtung
- Erfahrungen in der Streitschlichtung
- Dauer der Fallbearbeitung
- Prozessdarlegung der Fallbearbeitung
- Kostenordnung
- Kalkulation der Gebühren
- Sprachkenntnisse der Streitschlichter
- Sicherung der Fairness

Anhang 1 - Liste der Bereiche mit unzulässigen Inhalten

Diese Liste illegaler Inhalte wurde von einer Untergruppe der Koordinatoren für digitale Dienste in Zusammenarbeit mit der Europäischen Kommission erstellt, um die Entwicklung harmonisierter Ansätze zur Umsetzung des DSA zu unterstützen.

Die Liste erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit und hat nur hinweisenden Charakter. Die Liste spiegelt potenzielle Bereiche illegaler Inhalte in den Mitgliedstaaten wider, in denen die antragstellenden Stellen über Fachwissen verfügen könnten.

- **Tierschutzverstöße**
 - Tierleid
 - Illegaler Verkauf von Tieren und/oder Schmuggel von Wildtieren
 - Andere
- **Verstöße gegen den Datenschutz und die Privatsphäre**
 - Verletzung biometrischer Daten
 - Fehlender Verarbeitungsgrund für Daten
 - Verstöße gegen das Recht auf vergessen werden
 - Fälschung von Daten
 - Andere Datenschutzverstöße gegen die DSGVO
 - Andere
- **Unerlaubte Rede**
 - Verleumdung
 - Diskriminierung
 - Hassrede (unabhängig von Medium und Inhalt (d. h. Bilder, Videos, Texte, öffentliche Ansprachen usw.)
 - Androhung von Gewalt (z. B. Todesdrohungen)
 - Holocaust-Leugnung
 - Andere
- **Verstöße gegen das geistige Eigentum und andere gewerbliche Rechte**
 - Verletzung des Urheberrechts
 - Verletzung eines Geschmacksmusters
 - Rechtsverletzungen bei Sportveranstaltungen
 - Verstöße gegen geografische Angaben
 - Patentverletzung
 - Verletzung von Geschäftsgeheimnissen
 - Verletzung von Markenrechten
 - Gefälschte Produkte
 - Andere
- **Negative Auswirkungen auf den zivilen Diskurs oder Wahlen**
 - Ausländische Informationsmanipulation und Einmischung
 - Informationsmanipulation mit dem Ziel, die Integrität / den Ausgang von Wahlen zu beeinflussen
 - Andere
- **Nicht einvernehmliches Verhalten**
 - Nicht einvernehmliche Nutzung von Bildern
 - nicht einvernehmliche Inhalte, die Deep-fake- oder ähnliche Technologien enthalten und die Merkmale/Eigenschaften eines Dritten nutzen
 - Doxing (Veröffentlichung von persönlich identifizierbaren Informationen über eine Person)
 - Andere
- **Online-Mobbing/Einschüchterung**
 - Stalking
 - Sexuelle Belästigung

- Andere
- **Pornografie oder sexualisierte Inhalte**
 - Bildbasierter Sexueller Missbrauch (mit Ausnahme von Inhalten, in denen Minderjährige dargestellt werden)
 - Vergewaltigung und andere sexualisierte Gewalt (Darstellung von Vergewaltigung und Anstiftung zur Vergewaltigung)
 - Andere
- **Straftaten an Minderjährigen**
 - Versäumnis, altersspezifische Beschränkungen für Minderjährige einzuführen
 - Kinderpornografie/Material über sexuellen Missbrauch von Kindern
 - Grooming / sexuelle Verführung von Minderjährigen
 - gefährliche Challenges
 - Andere
- **Gefährdung der öffentlichen Sicherheit**
 - Provokation oder Anstiftung zur Begehung einer Straftat, die die öffentliche Sicherheit gefährdet.
 - Illegale Organisationen
 - Gefahr von Umweltschäden
 - Gefahr für die öffentliche Gesundheit
 - Terroristische Inhalte
 - Andere
- **Betrug und/oder Täuschung**
 - unechte Konten
 - unechte Inserate
 - unechte Nutzerbewertungen
 - Nachahmung oder unerlaubtes Übernehmen von Konten
 - Phishing
 - Schneeballsysteme
 - Andere
- **Anstiftung zur Selbstschädigung**
 - Inhalte, die Essstörungen fördern
 - Anstiftung zur Selbstverstümmelung
 - Anstiftung zum Selbstmord
 - Andere
- **Unzulässiger Umfang des Zugangs zur Plattform / zu den Inhalten**
 - Versäumnis, andere altersbezogene Beschränkungen als die für Minderjährige anzuwenden
 - Unzulässige geografische Anforderungen
 - Nichteinhaltung der sprachlichen Anforderungen
 - Andere diskriminierende Zugangsbeschränkungen
 - Andere
- **Unsichere und / oder illegale Produkte**
 - Unzureichende Informationen über Händler
 - Illegales Angebot von regulierten Waren und Dienstleistungen (z. B. Gesundheit)
 - Verkauf von nicht konformen Produkten (z. B. gefährliches Spielzeug)
 - Drogen- und Waffenschmuggel
 - Unzulässige Praktiken nach dem Verbraucherschutzrecht
 - Malware und Ransomware
 - Andere
- **Gewalt**
 - Koordinierte Schädigung
 - Geschlechtsspezifische Gewalt
 - Ausbeutung von Menschen

- Menschenschmuggel
- Andere