

Schlussbericht zur Studie

„Umsetzung des Digital Services Act in Deutschland – Fokus Verbraucherschutz“

(Aktenzeichen: Z25a-2023-0005)

Durchgeführt im Auftrag der Bundesnetzagentur

Referat 121 Digitalisierung und Vernetzung; Internetplattformen

Stand: 15. Februar 2024



Forschungsgemeinschaft

Prof. Dr. Andreas Wiebe, LL.M. (Virginia)

Prof. Dr. Oliver Kreutz, LL.M.

RAin Dr. Céline Helmschrot



Kurzfassung der Forschungsergebnisse

Ziel des Digital Services Act (DSA) ist es, zum Schutz des Verbrauchers ein „sicheres, vorhersehbares und vertrauenswürdiges Online-Umfeld“ zu schaffen (Art. 1 DSA). Dazu sieht der DSA nach Plattformarten abgestuft materiellrechtliche Sorgfaltspflichten vor, die auf Transparenz und Risikomanagement abzielen. Weiterhin statuiert der DSA detaillierte Vorgaben zur Umsetzung und Durchsetzung der materiellrechtlichen und organisatorischen Pflichten sowie zur Behördenaufsicht. Damit wird strukturell ein Mindeststandard für den Umgang mit rechtswidrigen Inhalten geschaffen, der die Verbraucher selbst zur Durchsetzung ihrer Rechte befähigen soll.

Die Brücke zwischen diesem systemischen Verbraucherschutz und Verstößen im Einzelfall bildet das Beschwerderecht nach Art. 53 DSA. Dieses veranlasst die Behörde zu einer einzelfallbezogenen Prüfung. Zugleich bekommt diese als Aufsichtsbehörde einen Überblick über die Einhaltung der Vorschriften. Als zentrale Beschwerdestelle wird in § 20 des Entwurfs eines Gesetzes zur Durchführung der Verordnung (EU) 2022/2065 sowie zur Durchführung der Verordnung (EU) 2019/1150 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 20. Juni 2019 zur Förderung von Fairness und Transparenz für gewerbliche Nutzer von Online-Vermittlungsdiensten und zur Änderung weiterer Gesetze (Digitale-Dienste-Gesetzes, DDG-E) die innerhalb der Bundesnetzagentur (BNetzA) zu bildende Koordinierungsstelle bestimmt. Sie nimmt Beschwerden entgegen und leitet diese ggf. an andere zuständige Behörden im Inland oder Koordinierungsstellen im Ausland weiter. Für die Aufsicht über sehr große Plattformen und Suchmaschinen ist die EU-Kommission zuständig.

Das Beschwerderecht nach Art. 53 DSA steht dem Nutzer zu und bezieht sich auf mutmaßliche Verstöße gegen den DSA. Dabei geht es einerseits um die Einhaltung der systembezogenen Sorgfaltspflichten der Anbieter, vor allem die Schaffung von Organisation und Verfahren für das Melde- und Abhilfesystem nach Art. 16 DSA. Dieses ist detailliert geregelt und bezieht sich auf rechtswidrige Inhalte, so dass eine breite Palette von Rechtsverstößen erfasst sein kann. Die Anbieter können aber auch Meldungen über Verstöße gegen AGB bzw. Community Standards entgegennehmen, was von großer praktischer Bedeutung ist. Weiterhin ist beim Anbieter ein Beschwerdemanagementsystem nach Art. 20 DSA einzurichten, dass sich auf Entscheidungen und Einschränkungen nach Art. 16 DSA bezieht und offen ist für Nutzer und Meldende.



Entscheidungen nach Art. 20 DSA dürfen nicht allein automatisiert getroffen werden, während dies für Art. 16 DSA noch klärungsbedürftig ist. Die Sorgfaltspflichten beinhalten aber auch eine Vielzahl von verfahrensbezogenen sowie Transparenzpflichten und inhaltliche Anforderungen. Zum anderen kann Inhalt der Beschwerde der Umgang des Dienstes mit Beschwerden im Einzelfall sein, was eine inzidente Überprüfung beinhaltet, ob die Rechtsauffassung des Dienstes zumindest vertretbar ist.

Der Beschwerdeführer muss nach einer Entscheidung im Rahmen von Art. 16 DSA nicht erst das Verfahren nach Art. 20 DSA in Anspruch nehmen, sondern kann sich direkt an die Koordinierungsstelle wenden. Diese nimmt in jedem Fall eine Prüfung der Beschwerde vor und teilt dem Beschwerdeführer das Ergebnis mit. Bei der Zuständigkeit eines anderen Mitgliedsstaats soll die Koordinierungsstelle zumindest eine Vorprüfung auf offensichtliche Unbegründetheit durchführen, in welchem Fall die Weiterleitungspflicht entfällt. Ein Recht auf Ergreifen bestimmter Maßnahmen besteht i.d.R. nicht.

Weitere für Art. 53 DSA möglicherweise relevante Beschwerdeverfahren ergeben sich aus Art. 11 der Platform-to-Business-Verordnung (P2B-VO) sowie aus Art. 14 des Gesetzes über die urheberrechtliche Verantwortlichkeit von Diensteanbietern für das Teilen von Online-Inhalten (UrhDaG) in Umsetzung der Richtlinie über das Urheberrecht und die verwandten Schutzrechte im digitalen Binnenmarkt (DSM-Richtlinie) der EU. Ein Beschwerdemechanismus besteht auch bei Entfernung terroristischer Online-Inhalte nach Art. 10 der Verordnung zur Bekämpfung der Verbreitung terroristischer Online-Inhalte (Terroristische Online-Inhalte-VO).

Nach § 22 DDG-E wird die BNetzA zuständige Behörde für die Durchsetzung der ab 12.7.2020 geltenden P2B-VO. Die P2B-VO enthält vor allem Transparenzpflichten für „Online-Vermittlungsdienste“ nach Art. 2 Nr. 2, die es den Anbietern ermöglichen, Verbrauchern Waren oder Dienstleistungen anzubieten, indem sie die Einleitung direkter Transaktionen zwischen den Anbietern und den Verbrauchern ermöglichen. Kompetenzen der BNetzA zur Untersuchung und Durchsetzung sind in § 30 DDG-E geregelt.

Der DSA richtet sich an B2B- und B2C-Anbieter von Vermittlungsdiensten, welche Nutzern in der Europäischen Union Zugang zu Waren, Dienstleistungen und Inhalten verschaffen. Vermittlungsdienste umfassen nach Ansicht des europäischen Gesetzgebers ein breites Spektrum an wirtschaftlichen Tätigkeiten, die online stattfinden und sich kontinuierlich



weiterentwickeln, um eine rasche, sichere und geschützte Übermittlung von Informationen zu ermöglichen und allen Beteiligten des Online-Ökosystems komfortable Lösungen zu bieten. Der Begriff der Vermittlungsdienste ist daher weit und umfasst im Wesentlichen alle Dienste, die die Übertragung, Speicherung und / oder Zurverfügungstellung von nutzergenerierten Inhalten zum Gegenstand haben. Konsequenterweise wird im Hinblick auf Vermittlungsdienste auch explizit von „digitalen“ Vermittlungsdiensten gesprochen. Die Tätigkeit eines Vermittlungsdienstes beinhaltet den Umgang mit von Nutzern bereitgestellten Daten in der Funktion als Intermediär. Abzugrenzen sind Vermittlungsdienste daher insbesondere von der Bereitstellung eigener Inhalte der Anbieter. Zu beachten ist, dass Vermittlungsdienste sowohl eigenständig als auch als Teil einer anderen Art von Vermittlungsdienst oder gleichzeitig mit anderen Vermittlungsdiensten erbracht werden können. Es muss in der Praxis also immer zuerst geprüft werden, welche Art von Vermittlungsdienst vorliegt. Zu beachten ist ebenfalls, dass die obigen Begriffe sich nicht auf den Diensteanbieter als solchen, sondern nur auf die jeweilige konkrete Dienstleistung beziehen. Wenn hybride Dienste vorliegen, ein Anbieter also unterschiedliche Dienste innerhalb seines Angebotes erbringt, gelten die jeweiligen Vorschriften des DSA nur für den jeweiligen Teil der Dienste, die sich als Vermittlungsdienste einordnen lassen.

Zu den Vermittlungsdiensten gehören nach dem Wortlaut des DSA Anbieter von folgenden Diensten:

- Reine Durchleitungsdienste (Art. 3 lit. g sublit. i DSA),
- Caching-Dienste (Art. 3 lit. g sublit. ii DSA),
- Hosting-Dienste (Art. 3 lit. g sublit. iii DSA),
- Online-Plattformen (Art. 3 lit. i DSA),
- Online-Suchmaschinen (Art. 3 lit. j DSA).

Innerhalb dieser gesetzlichen Definitionen lassen sich verschiedene Kategorien von Diensteanbietern in den jeweiligen Vermittlungsdiensten herausfiltern. Zudem können innerhalb dieser verschiedenen Kategorien an Diensteanbietern eines Vermittlungsdienstes zusätzlich verschiedene Geschäftsmodelle identifiziert werden.



Im Rahmen der Datenerhebung erfolgte eine umfassende Bestandsaufnahme hinsichtlich typischer Fälle von Nutzerbeschwerden und relevanter Verbraucherschutzaspekte im Hinblick auf die vom DSA erfassten Adressaten und ihrer Geschäftsmodelle.

Um sich der Frage nach den typischen Beschwerdegründen und -aufkommen zu nähern, wurden zunächst die Kategorien von potentiellen Gründen einer Nutzerbeschwerde analysiert, die in den online verfügbaren Melde- bzw. Beschwerdeformularen der Diensteanbieter in der Rechtspraxis sowie der DSA-Transparenzdatenbank i.S.d. Art. 24 Abs. 5 DSA genannt werden. Sodann wurde die quantitative Ebene in den Fokus genommen, um das nationale Gesamtbeschwerdeaufkommen zu ermitteln.

Im Fokus der Analyse standen die von der Europäischen Kommission benannten VLOPs und VLOSEs. Die Auswertung der Melde- bzw. Diensteanbieter ist exemplarisch für die Spanne der vom DSA erfassten Dienste (Nettostichprobe). Ihnen kommt bei der Bekämpfung von rechtswidrigen Inhalten im Internet eine besondere Rolle zu, weil sie regelmäßig das größte Spektrum an Inhalten (Angebote, Posts, Bilder, Messages, Rezensionen etc.) und diese in großem Umfang vorhalten und Dritten zugänglich machen (vgl. Erwägungsgrund 50 DSA). Deshalb mutet ihnen der DSA eine gegenüber den übrigen Vermittlungsdiensten strengere Haftung und gesteigerte Sorgfaltspflichten zu (vgl. Art. 33 Abs. 1 DSA). Folglich ging die Auswertung der Melde- bzw. Beschwerdeformulare davon aus, dass die Melde- und Beschwerdegründe bei diesen Diensten (sog. Fokusgruppe bzw. Nettostichprobe) am stärksten ausdifferenziert sind. Über die in den einzelnen Melde- und Beschwerdeformularen der Diensteanbieter ausgewiesenen Beschwerdegründe hinaus wurden die in der europäischen DSA-Transparenzdatenbank i.S.d. Art. 24 Abs. 5 DSA einer Moderationsentscheidung vorausgehenden Melde- und Beschwerdegründe analysiert.

Die Untersuchung der Beschwerdegründe der unterschiedlichen Geschäftsmodelle zeigte, dass im Allgemeinen unabhängig vom jeweiligen Geschäftsmodell typische Gründe für Nutzerbeschwerden existieren. Die typischen Beschwerdegründe, die bei jedem der untersuchten Geschäftsmodelle vom Nutzer als Grund einer Meldung angegeben werden können, sind:

- 1. Verstoß gegen dienstespezifische Compliance-Richtlinien** wie z. B. Community Standards, Terms and Conditions, Produkt- oder Inhaltsrichtlinien (z. B.



aufgrund von hasserfüllten Inhalten, illegale oder schädliche Äußerungen, Pornografie oder sexualisierte Inhalte oder Fehlinformationen),

2. Verletzung geistigen Eigentums,

3. Verstoß gegen das Datenschutzrecht.

Zwar gibt es für bestimmte Geschäftsmodelle bzw. einzelne Dienste darüberhinausgehende spezifische Beschwerdegründe, allerdings scheinen diese in einer Gesamtschau der typischsten Beschwerdegründe von untergeordneter Bedeutung zu sein oder aber zu einer der zuvor genannten Kategorien von Nutzerbeschwerden zugeordnet werden zu können. Eine Differenzierung typischer Beschwerdegründe im privaten sowie gewerblichen Bereich konnte grundsätzlich nicht festgestellt werden. Dies lässt den Rückschluss zu, dass die typischen Beschwerdegründe im gewerblichen Bereich den Gründen im privaten Bereich stark ähneln.

In quantitativer Hinsicht zeigte die Auswertung der NetzDG-Berichte, dass überwiegend von einem konstanten Beschwerdeaufkommen bei den einzelnen sozialen Netzwerkanbietern auszugehen ist. Innerhalb des Geschäftsmodells der sozialen Netzwerke ist in Deutschland im Zeitraum von zwölf Monaten mit einem Gesamtbeschwerdeaufkommen von ca. 1 Millionen Beschwerden zu rechnen. Betrachtet man die Beschwerdegründe, so stellt der Großteil aller Nutzerbeschwerden in den sozialen Netzwerken Beleidigung, üble Nachrede, Volksverhetzung, hasserfüllte Aktivitäten, Gewaltdarstellung und Drohungen, öffentliche Aufforderung zur Begehung von Straftaten, nicht jugendfreie Inhalte sowie Verbreitung, Erwerb und Besitz kinderpornographischer Inhalte dar. Die zuvor genannten Inhalte, die unter das NetzDG fallen (§ 3 a NetzDG), verstoßen grundsätzlich auch gegen die Community-Richtlinien der Anbieter, die genauere Informationen zu den Inhalten, die auf der Plattform nicht zulässig sind, enthalten.

Die Auswertung der Transparenz-Berichte zeigte, dass die typischen Beschwerdegründe im Bereich der Geschäftsmodelle E-Commerce, Vergleichs- und Vermittlungsplattformen, App-Stores und Videosharingdienste insbesondere Verstöße gegen das geistige Eigentum (insbesondere Urheberrecht), der Verkauf illegaler Produkte sowie Verleumdung sind. Damit unterscheiden sich die typischen Beschwerdegründe im Bereich der zuvor genannten Geschäftsmodelle von denen im Bereich sozialer Netzwerke. Hier stellte der Großteil aller



Nutzerbeschwerden Straftatbestände (z. B. Beleidigung, üble Nachrede, Volksverhetzung etc.) dar, wohingegen Verstöße gegen das geistige Eigentum weitaus seltener feststellbar sind.¹

Die Untersuchung der in der DSA-Transparenzdatenbank erfassten Nutzerbeschwerden zeigte, dass die am häufigsten von Nutzerbeschwerden betroffenen Geschäftsmodelle der Bereich des E-Commerce sowie der sozialen Netzwerke sind. Darüber hinaus wurde festgestellt, dass nur in sehr seltenen Fällen (weniger als 0,5 Prozent aller erfassten Fälle) ein Verstoß aufgrund eines illegalen Inhalts gemeldet wurde. Sehr viel häufiger verstößt der (sowohl vom Nutzer als auch durch den Einsatz von KI-gestützten Verfahren identifizierte und) gemeldete Inhalt gegen die Unternehmens-Richtlinien der Online-Plattformanbieter.

Bei einer kritischen Datenanalyse ist festzuhalten, dass die Datenlage lediglich erlaubt Annahmen für typische und häufige Beschwerdegründe für die identifizierten Geschäftsmodelle zu treffen. Grund für die limitierte Aussagekraft der Untersuchungsergebnisse in qualitativer Hinsicht war, dass sich konkrete Beschwerdegründe nur für bestimmte Geschäftsmodelle bestimmter Anbieter ermitteln ließen (VLOPs und VLOSEs).

Auch in quantitativer Hinsicht lassen sich die gefundenen Daten aus öffentlich verfügbaren Quellen nur schwer für allgemeingültige Aussagen nutzbar machen. Dies hat insbesondere die folgenden Gründe:

- Es gibt keine einheitliche Definition von Beschwerdegründen bei den Diensteanbietern. Einige Anbieter definieren recht differenziert die Beschwerdegründe, andere bilden nur wenige und recht umfangreiche Beschwerdekategorien und wieder andere bieten dem Nutzer lediglich ein Freitextfeld ohne weitere Erläuterungen zur Meldung.
- In vielen Fällen wird keine Differenzierung zwischen automatisierten Moderationsentscheidungen der Diensteanbieter und Nutzerbeschwerden vorgenommen.
- Häufig ist keine differenzierte Erfassung von Zahlen bezogen auf Deutschland vorhanden, sondern eine europäische Datenbasis.
- In den meisten Fällen ist keine Differenzierung der erfassten Zahlen zwischen verschiedenen Geschäftsmodellen vorhanden.

¹ Vgl. zu den typischen Beschwerdegründen sozialer Netzwerke Kap. D. IV. 4.



- Oft lassen sich keine Daten für einheitliche Zeiträume finden.

All diese Punkte führten in einer Gesamtschau dazu, dass allgemeingültige Aussagen bezogen auf konkrete Fallzahlen hinsichtlich bestimmter Beschwerdegründe für die identifizierten Geschäftsmodelle in Deutschland nur schwer möglich waren.



Executive Summary

It is the aim of the Digital Services Act (DSA) to create a “safe, predictable and trusted online environment” in the interest of consumer protection (Art. 1 DSA). To achieve this objective the DSA provides for substantive duties graduated to different types of platforms and aiming at providing for transparency and risk management. In addition, the DSA stipulates detailed provisions for implementation and enforcement of the substantive and organisational duties as well as the administrative supervision thereby establishing a kind of minimum standard for dealing with illegal content and enabling consumers to enforce their rights by themselves.

Art. 53 DSA is building a bridge between the systemic consumer protection referring to organisational duties and individual complaints as to single cases of infringement. Art. 53 obliges the supervisory body to initiate a review in the pertinent case. At the same time it provides the agency with an overview of the general compliance which is more than a side effect but an explicit aim of the DSA. Sec. 20 of the German draft implementing legislation (Digitale Dienste Gesetz-Entwurf - DDG-E) designates the Bundesnetzagentur (BNetzA) as the Digital Services Coordinator and at the same time the central body for accepting complaints with a special body to be formed within (Coordination body). It’s task is to accept complaints and forward it to other authorities competent within or outside of Germany. As to the supervision of Very Large Online Platforms and Search Engines the EU Commission is designated to the competence.

The right to lodge a complaint pursuant to Art. 53 DSA is vested in the user and refers to presumed infringements of the Regulation. On the one hand it targets compliance with the systems related duties of the providers with an emphasis on organising notice and action mechanisms under Art. 16 DSA. This is regulated in detail and refers to illegal content thus covering a broad range of possible infringements. At the same time providers may take complaints referring to infringement of their standard clauses or community standards which is of even higher practical significance. In addition the provider has to establish an internal complaint-handling system under Art. 20 DSA. Here users and submitters of notices may complain about decisions and limitations established within the procedure under Art. 16 DSA. The decision under Art. 20 DSA should not be taken only by automatic means while in case of decisions under Art. 16 this is still on open question. Duties of care would include a number of procedural as well as transparency related and substantive requirements. On the other hand the



complaint may be directed at the way the service handled complaints in the specific case. In this respect the complaint may be perceived as an implicit review of the service provider's decision as to whether it was justifiable or reasonable on a legal ground.

The complainant will not be required to undergo the procedure under Art. 20 DSA but can turn to the Coordinator directly. In any case the Coordinator will review the complaint and inform the complainant about the results. In case another Member State is competent the Coordinator should at least perform a preliminary review as to whether it can be considered to be obviously unsubstantiated. In this case no duty to forward the complaint arises. A right of the complainant for the Coordinator to take certain action normally does not subsist.

Rights to lodge a complaint are also included in other legislative acts. Art. 11 Platform-to-Business Regulation 2019/1150 (P2B Regulation) establishes such a procedure as well as Art. 14 of the German Copyright Services Provider Statute (UrhDaG), implementing the Digital Single Market Directive 2019/790. Another mechanism is included in Art. 10 of the Terrorist Content Online Regulation 2021/784.

§ 22 DDG-E designates the BNetzA as the authority competent for enforcing the P2B Regulation in force from 12 July 2020. The Regulation includes duties of transparency for online intermediation services pursuant to Art. 2 No. 2. These are services that allow business users to offer goods or services to consumers, with a view to facilitating the initiating of direct transactions between those business users and consumers. The competencies of BNetzA to investigate and implement the Regulation are stipulated in § 30 DDG-E.

The DSA is directed at intermediation services B2B and B2C that provide users in the EU access to goods services and content. In view of the European legislator intermediation services encompass a broad spectrum of economic activities that take place online and are continuously developed to facilitate a fast, secure and protected transmission of information and provide comfortable solutions for all participants of the online ecosystem. The concept of intermediation service hence has to be construed in a broad sense and should encompass any service that deals with the transmission, storage and/or provision of user generated content. Consequently, intermediation services are also described as "digital" intermediation services explicitly. The operation of an intermediation service will include processing data provided by the user. IT has to be distinguished from the provision of the service's own content.



Intermediation services may be provided on its own as well as as part of another type of intermediation service or simultaneously with other intermediation services. In a specific case the first question would be which type of intermediation service is the subject of scrutiny. It has to be born in mind as well that the definitions do not refer to the service provider as such but more to the respective specific service. In case of hybrid services the respective provisions of the DSA do only apply to that part of the service that can be classified as an intermediation service.

The DSA stipulates the following services as intermediation services:

- mere conduit services (Art. 3 lit. g sublit. i DSA)
- caching services (Art. 3 lit. g sublit. ii DSA)
- hosting services (Art. 3 lit. g sublit. iii DSA)
- online platforms (Art. 3 lit. i DSA)
- online search engines (Art. 3 lit. j DSA)

Within these statutory classifications different categories of service providers of intermediation services may be identified. Moreover, within these categories various business models may be distinguished.

The empirical research work of the Study included a comprehensive review of typical cases of user complaints and relevant consumer protection aspects with respect to the addressees of the DSA and their business models. To approach the quest for typical grounds for user complaints and its quantitative side categories of potential grounds for user complaints were analysed that were provided in the online notification and complaint forms of services providers used in practice as well as in the DSA Transparency Database pursuant to Art. 24 sec. 5 DSA. In the next step the quantitative side was taken into focus to elicit the total national volume of complaints.

The analysis focussed on the VLOPs and VLOSEs named by the EU Commission. The review of providers exemplifies the broad range of services covered by the DSA (net sample). They obtain a prominent role in fighting illegal content on the internet because they provide for the largest range of content (offers, posts, pictures, messages, review etc.) with the highest volume (see also recital 50 DSA). Therefore, the DSA imposes a stricter liability as well as more intense duties on them compared to other intermediation services (see Art. 33 sec. 1 DSA). Hence, the review of notification and complaint forms assumed that the grounds for notification and complaints would be most differentiated for these services (so called focus group or net sample). Beyond



the grounds listed in these forms the analysis also incorporated the grounds for notification and complaint preceding a moderation decision listed in the European Transparency Database pursuant to Art 24 sec. 5 DSA.

The review of the various business models focussed on grounds for complaint provided as options to be given by the user. The analysis revealed that there are typical grounds independent from the respective business model. These include:

- 1. Infringement of service-specific compliance regulations**, like Community Standards, terms and conditions, product or content guidelines (e.g., with respect to hate speech, illegal or detrimental expression, pornography or sexually abusive content, false information),
- 2. Infringement of intellectual property rights,**
- 3. breach of data protection laws.**

For some business models or specific services grounds of complaint go beyond what was listed. However, overall these seem to be of minor importance or could be classified among the categories listed as most prominent. Big differences between the private and commercial sector as to typical grounds for complaint could not be confirmed leading to the conclusion that the grounds in both sectors are resembling to a high degree.

In quantitative terms, the review of reports drawn up in the framework of the NetzDG showed that social network services experience a constant flow of complaints. Within the business model of social networks the estimated overall number of complaints would amount to about one million complaints within the period of 12 months in Germany alone. A closer look at the grounds for complaints shows that these mostly cover: disparagement, defamation, sedition, hate-related activities, display of violence or threats, public solicitation for committing crimes, content infringing child and youth protection, distribution, acquisition and possession of child pornography. The related content is covered by § 3a NetzDG but also infringes upon Community Guidelines of service providers that provide more specific information on the content that is not permitted on the platform.

The evaluation of the transparency reports also revealed that the typical grounds for complaint in the area of business models related to e-commerce, comparison and intermediation



platforms, app stores and video sharing platforms encompass: infringement of intellectual property rights (esp. copyright), sale of illegal products as well as defamation. Hence this shows a major difference in grounds for complaint as compared to the area of social networks where most complaint would be about criminal offenses (e.g., defamation, disparagement, sedition) whereas complaints about intellectual property infringement are very rare (see chap D.IV.4.).

The review of user complaints covered by the Transparency Database showed that the business models mostly affected by user complaints are e-commerce and social networks. Beyond that only in rare cases (less than 0.5 % of all cases covered) a notification was based on illegal content. Much more frequent were cases where the contents (identified by users or through AI based procedures and) notified was infringing on guidelines of platform providers.

A critical analysis of the data collection process and its results has to result in limiting possible conclusions to assumptions about typical and frequent grounds for complaint for the business models identified. The reason for only limited validity of the research results in qualitative terms lies in the fact that specific grounds for complaint could only be identified for specific type of providers (VLOP and VLOSE).

In quantitative terms the data retrieved from publicly available sources lend to general conclusions in a very limited way as well. There are different reasons for that:

- There is no coherent definition of grounds for complaint on the side of service providers. Some providers use a quite differentiated definition, others just establish a few and quite extensive categories while others only provide the user with a space for free text without further explanations.
- In most cases no distinction is made between automated decisions of moderation of the service providers and user complaints.
- Very often no separate data collection for Germany is made but there is a European data basis.
- Mostly data collection does not distinguish between different business models.
- Very often, data cannot be associated with consistent time periods.

All these reasons lead to an overall result that general conclusions based on concrete numbers with respect to specific grounds for complaint can hardly be drawn for business models identified in Germany.



Inhaltsverzeichnis

Kurzfassung der Forschungsergebnisse	2
Executive Summary	9
A. Einleitung	19
B. Untersuchungsauftrag und -umfang	25
C. Arbeitspaket 1	26
I. Ansatz des DSA und Stellung der BNetzA	26
1. Ziele.....	26
2. Stellung der BNetzA.....	27
3. Kompetenzen und Verfahren	28
II. Beschwerderecht nach Art. 53 DSA.....	29
III. Beschwerdegegenstand – systemische Ebene	33
1. Verbraucherschutzfördernde Sorgfaltspflichten.....	33
a. Pflichten für alle Anbieter (Art. 11-15 DSA)	33
b. Pflichten für Hostinganbieter (Art. 16-18 DSA).....	34
c. Pflichten für Online-Plattformen (Art. 20-32 DSA)	35
d. Pflichten für sehr große Online-Plattformen und Suchmaschinen (Art. 33-43 DSA)	37
2. Sorgfaltspflichten Nutzerrechte? Privatrechtliche Rechtsdurchsetzung	37
IV. Beschwerdegegenstand – fallbezogene Ebene	39
1. Das Melde- und Abhilfesystem (Art. 16 DSA).....	39
2. Internes Beschwerdemanagement und außergerichtliche Streitbeilegung (Art. 20, 21 DSA)	41
3. Beschwerdeinhalte.....	45
a. Rechtswidrige Inhalte	45
b. Verstoß gegen AGB und Community Standards	46
c. Rechtsverletzungen	48
V. Weitere Beschwerdeverfahren	50



1.	P2B-VO.....	50
2.	DSM-Richtlinie.....	50
3.	Terroristische Online-Inhalte-VO.....	52
4.	Ausblick: Beschwerderechte und Streitschlichtung nach dem Data Act.....	52
VI.	Zuständigkeit der BNetzA für die Durchsetzung der P2B-VO.....	55
1.	Anwendungsbereich.....	56
2.	Pflichten aus der P2B-VO.....	56
3.	Kompetenz der BNetzA.....	60
D.	Arbeitspaket 2.....	62
I.	Räumlicher Anwendungsbereich des DSA.....	62
II.	Personeller Anwendungsbereich des DSA.....	63
1.	Allgemein.....	63
2.	Dienstleistung der Informationsgesellschaft.....	64
3.	Vermittlungsdienste nach dem DSA.....	66
a.	Allgemein.....	66
b.	Reine Durchleitungsdienste (Art. 3 lit. g sublit. i DSA).....	68
i.	Allgemein.....	68
ii.	Interpersonelle Kommunikationsdienste.....	69
iii.	Internet-Austauschknoten.....	70
iv.	Drahtlose Zugangspunkte.....	70
v.	Virtuelle private Netze (VPN).....	71
vi.	DNS-Dienste.....	71
vii.	DNS-Resolver.....	72
viii.	Dienste von Namenregistern der Domäne oberster Stufe (Top-Level-Domain) ..	73
ix.	Registrierungsstellen.....	74
x.	Zertifizierungsstellen, die digitale Zertifikate ausstellen.....	75
xi.	Internet-Sprachtelefonie (VoIP).....	76
c.	Caching-Dienste (Art. 3 lit. g sublit. ii DSA).....	76
i.	Allgemein.....	76



ii.	Betrieb von Netzwerken zur Bereitstellung von Inhalten (Content Delivery Networks)	77
iii.	Proxys zur Anpassung von Inhalten	78
iv.	Reverse-Proxys	78
v.	Web Application Firewalls (WAF)	78
vi.	Mirror-Server	79
d.	Hosting-Dienste (Art. 3 lit. g sublit. iii DSA)	79
i.	Cloud-Computing-Dienste	79
ii.	Web-Hostingdienste	80
iii.	Entgeltliche Referenzierungsdienste	81
iv.	Dienste, die den Online-Austausch von Informationen und Inhalten ermöglichen – darunter die Speicherung und der Austausch von Dateien	81
(1)	Online-Handelsplattformen	82
(2)	Dienste zur Speicherung und zum Austausch von Dateien.....	82
(3)	Soziale Netzwerke	82
(4)	Bewertungsportale.....	82
(5)	Vergleichsportale	83
(6)	Meinungsforen	83
(7)	Online-Blogs	84
(8)	E-Mail-Dienste	84
e.	Online-Plattformen (Art. 3 lit. i DSA).....	85
f.	Online-Suchmaschinen (Art. 3 lit. j DSA)	88
4.	Ergänzende Überlegungen bei der Einordnung von Geschäftsmodellen innerhalb der Vermittlungsdienste	89
5.	Zusammenfassung der in den Dienstekategorien enthaltenen Erscheinungsformen und Geschäftsmodelle	93
III.	Typische Nutzerbeschwerden und -beschwerdeaufkommen	98
1.	Nutzerrechte nach dem DSA	98
2.	Zwischenergebnis	102
IV.	Datenerhebung.....	102
1.	Typische Nutzerbeschwerden in der Rechtspraxis	103



2.	Methodisches Vorgehen zur Ermittlung der Arten von Nutzerbeschwerden.....	103
3.	Analyse	104
a.	Rechtspraktische Untersuchung der Beschwerdeformulare zur Ermittlung typischer Beschwerdegründe.....	105
b.	Beschwerdegründe der DSA-Transparenzdatenbank i.S.d. Art. 24 Abs. 5 DSA	125
c.	Zwischenergebnis zu den typischen Gründen von Nutzerbeschwerden	126
4.	Methodisches Vorgehen zur quantitativen Ermittlung von Nutzerbeschwerden.....	126
a.	Berichte sozialer Netzwerke i.S.d. § 2 Abs. 1 Netzwerkdurchsetzungsgesetz	126
b.	Zwischenergebnis.....	129
c.	Transparenz-Berichte	130
i.	Geschäftsmodell E-Commerce	131
ii.	Geschäftsmodell Vergleichs- und Vermittlungsplattformen	132
iii.	Geschäftsmodell App-Stores.....	132
iv.	Geschäftsmodell Videosharing-Dienste	133
v.	Geschäftsmodell Suchmaschine.....	134
d.	Zwischenergebnis.....	134
e.	DSA-Transparenzdatenbank i.S.d. Art. 24 Abs. 5 DSA	135
f.	Zwischenergebnis.....	136
g.	Datenlage beim Bundesamt für Justiz.....	137
h.	Datenlage bei der Europäischen Kommission	139
i.	Datenlage beim Statistischen Bundesamt	139
j.	Datenlage beim Bundeskriminalamt (BKA).....	140
k.	Datenlage in Studien und Fachliteratur.....	142
l.	Datenlage bei den Verbänden.....	143
i.	Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (vzbV)	143
ii.	Bundesverband Informationswirtschaft, Telekommunikation und Neue Medien e.V. (Bitkom).....	144
iii.	Deutsche Industrie- und Handelskammer (DIHK)	145
iv.	Stellungnahmen weiterer Verbände	145
m.	Datenlage bei den Beschwerdestellen	145
i.	eco - Verband der Internetwirtschaft e.V.....	146



ii. Beschwerdestelle des Freiwillige Selbstkontrolle Multimedia-Diensteanbieter e.V. (FSM)	147
iii. HateAid gGmbH.....	148
iv. Meldestelle RESpect!	149
n. Datenlage bei den Schlichtungsstellen	149
o. Datenlage in Geschäftsberichten relevanter Marktteilnehmer	151
p. Daten aus E-Mail-basiertem Auskunftersuchen im Rahmen der Studie	152
5. Kritische Betrachtung der Datenanalyse	154
V. Ergebnis und Ausblick	154
Literaturverzeichnis	156



A. Einleitung

Den **Ausgangspunkt der Untersuchung** stellt die am 19. Februar 2020 veröffentlichte **Digitalstrategie „Gestaltung der digitalen Zukunft Europas“** (Digitalstrategie) der EU-Kommission dar. Ziel der europäischen Digitalstrategie ist zum einen die Schaffung eines echten Binnenmarkts für Daten, in dem einerseits personenbezogene und andere Daten sicher sind, und andererseits Unternehmen und Behörden leicht auf große Datenmengen von hoher Qualität zugreifen können. Auf diese Weise soll eine Förderung von Innovation, Wachstum und Wettbewerbsfähigkeit des europäischen Binnenmarkts im digitalen Zeitalter erreicht werden. Zum anderen sollen aber auch digitale Technologien entstehen, bei deren Einsatz der Mensch an erster Stelle steht.

Eines der regulatorischen Kernelemente der europäischen Digitalstrategie ist der Digital Services Act (DSA).² Er wird in Zukunft die Aktivitäten von Anbietern³ digitaler Dienste der Internetökonomie, insbesondere von Online-Plattformen, innerhalb der EU einheitlich regeln. Online-Plattformen haben sich in den letzten Jahren zu entscheidenden Playern des Internets entwickelt, die maßgeblich die digitale Infrastruktur prägen und den Zugang zu Märkten und Informationen steuern.⁴ Diese Anbieter verfügen neben ihrer ökonomischen Bedeutung gleichzeitig über eine erhebliche gesellschaftliche Relevanz, denn sie haben auch Einfluss auf die öffentliche Meinungsbildung und den öffentlichen Diskurs.⁵ Der DSA schafft EU-weit harmonisierte Regeln für digitale Dienste. Nach Art. 1 Abs. 1 DSA und Erwägungsgrund 40 DSA soll der DSA „ein sicheres, vorhersehbares und vertrauenswürdiges Online-Umfeld“ mit starken Nutzer- und Verbraucherrechten im Internet garantieren. Es geht insofern nicht mehr nur darum, das Wachstum im Internet zu begünstigen, sondern dem digitalen Raum einen

² 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 (Gesetz über digitale Dienste), ABl. L 277/1 vom 27. Oktober 2022, abrufbar unter: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/PDF/?uri=CELEX:32022R2065>.

³ Zur besseren Lesbarkeit wird in dieser Studie das generische Maskulinum verwendet. Die in dieser Studie verwendeten Personenbezeichnungen beziehen sich – sofern nicht anders kenntlich gemacht – auf alle Geschlechter.

⁴ Müller, MMR 2022, 1007.

⁵ Vgl. Müller, MMR 2022, 1007.



angemessenen Rechtsrahmen zu geben.⁶ Die durch den DSA hierzu normierten verbindlichen Rechtspflichten werden erhebliche Auswirkungen auf die gesamte Digitalbranche haben.⁷

Vor diesem Hintergrund wurde der Rechtsakt des DSA in Wissenschaft und Praxis bisher kontrovers diskutiert: Einerseits wurden die Ziele des DSA, rechtswidrige Inhalte zu bekämpfen und den Einfluss von „Big Tech“ zu beschränken, recht positiv bewertet.⁸ Andererseits wurde eine Vielzahl von Stimmen laut, die eine ganze Reihe von Bedenken wegen möglicher negativer Auswirkungen (chilling effects) äußerten.⁹ Erwähnt seien in diesem Zusammenhang lediglich die umfangreichen und komplexen Vorschriften des DSA, die einen großen bürokratischen Aufwand für Anbieter von technologiegestützten Geschäftsmodellen bedeuten und zugleich Fragen nach der technischen Durchführbarkeit einzelner Vorschriften des DSA aufwerfen.¹⁰ Infolgedessen wird befürchtet, dass es zu Innovationshemmnissen kommen könnte.

Der am 5. Juli 2022 vom Europäischen Parlament und am 4. Oktober 2022 vom Europäischen Rat angenommene und schließlich am 27. Oktober 2022 im Amtsblatt der EU veröffentlichte DSA konzentriert sich, wie ergänzend auch weitere Rechtsakte (insbesondere der Digital Market Act¹¹, DMA), auf die Regulierung der in der EU angebotenen digitalen (Vermittlungs-) Dienste (sogenannte Intermediäre). Er verfolgt zahlreiche unterschiedliche Regulierungsziele, wie u.a. die Etablierung allgemeiner Haftungsregelungen, detaillierter Verbraucherschutzvorschriften sowie von Transparenz- und Rechenschaftsregeln für „Big Tech“-Algorithmen.¹² Durch die Schaffung eines einheitlichen Rechtsrahmens soll die Durchsetzung des Grundrechts- und Verbraucherschutzes dieser Dienste im Zeitalter der Digitalisierung neu geordnet werden.¹³ Der

⁶ Dregelies, MMR 2022, 1033; Schmid/Grewe, MMR 2021, 279. Zu den Zielen ausführlich Steinrötter, in: Steinrötter, Europäische Plattformregulierung, Teil 1: Digital Services Act, § 1, Rn. 9 ff.

⁷ Schäufele/Krück, GRUR-Prax 2023, 120, die von einem „spürbaren organisatorischen Mehraufwand“ für die Anbieter aufgrund der Pflichten des DSA sprechen.

⁸ Dregelies, VuR 2023, 175, 176.

⁹ Kritisch dazu im Hinblick auf die Vertragsfreiheit der Anbieter Peukert, KritV 105, 2022, 57, 61; zu dieser auch Gerdemann/Spindler, GRUR 2023, 8.

¹⁰ Vgl. zur Bedeutung einer funktionierenden Durchsetzung der DSA-Vorgaben Jaursch, Neue Regeln für digitale Dienste – Warum Deutschland eine starke Plattformaufsicht braucht, 17.05.2022, abrufbar unter: <https://www.stiftung-nv.de/de/publication/dsa-warum-deutschland-eine-starke-plattformaufsicht-braucht>.

¹¹ Verordnung (EU) 2022/1925 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 14. September 2022 über bestreitbare und faire Märkte im digitalen Sektor und zur Änderung der Richtlinien (EU) 2019/1937 und (EU) 2020/1828 (Gesetz über digitale Märkte), ABl. L 265/1 vom 12. Oktober 2022, abrufbar unter: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/PDF/?uri=CELEX:32022R1925>.

¹² Für einen strukturierten Überblick über die einzelnen Regulierungsziele des DSAs vgl. Gerdemann/Spindler, GRUR 2023, 3 und dieselben, GRUR 2023, 115.

¹³ Schmid/Grewe, MMR 2021, 279.



DSA intendiert Risiken und Herausforderungen zu adressieren, die aus der Digitalisierung und dem damit verbundenen Entstehen neuer digitaler Geschäftsmodelle hervorgegangen sind.¹⁴ Neben den hergebrachten Haftungsregeln stellt ein differenziertes **verbraucherschutzförderndes Haftungs- und Sorgfaltspflichtenregime** das Kernstück des DSA dar.¹⁵ Auf diese Weise wird der bisherige Selbstregulierungsansatz¹⁶ der europäischen Plattformregulierung nunmehr durch ein vorgegebenes **Haftungs- und insbesondere ein neuartiges Sorgfaltspflichtenregime** flankiert.¹⁷ Die durch den DSA neu etablierten Rechtspflichten dienen dazu die folgenden **Regulierungsziele zu erreichen**:

- Das Schaffen eines sicheren digitalen Umfelds, das frei von rechtswidrigen Inhalten ist.
- Die Verbesserung der Transparenz und Rechenschaftspflicht für digitale Vermittlungsdienste.
- Die Verbesserung und Stärkung des Schutzes der europäischen Grundrechte und Verbraucherrechte.
- Die Erleichterung und Förderung von Wettbewerb und Innovation auf dem digitalen europäischen Binnenmarkt.
- Die Verbesserung der Rechtssicherheit für Anbieter digitaler Dienste, insbesondere bei grenzüberschreitenden Tätigkeiten.
- Die Verbesserung der Rechtsdurchsetzung.

Der DSA statuiert speziell für **Vermittlungsdienste** als Adressat der gesetzlichen Regelungen Pflichten, deren Angebot für Nutzer in der Europäischen Union vorgesehen ist (Marktortprinzip nach Art. 3 lit. e DSA). Abstrakt betrachtet sind damit alle digitalen Dienste, die Verbrauchern einen Zugang zu Dienstleistungen, Inhalten und Waren gestatten – sprich eine Vermittlerfunktion einnehmen – Adressaten des DSA. Konkret richtet sich der DSA an Business-to-Business (B2B)- und Business-to-Consumer (B2C)-Anbieter von digitalen Vermittlungsdiensten, die Nutzern Zugang zu Waren, Dienstleistungen und Inhalten verschaffen. Dazu nimmt der DSA **eine Differenzierung von fünf Formen von Dienste-**

¹⁴ *Gerdemann/Spindler*, GRUR 2023, 3.

¹⁵ *Raue/Heesen*, NJW 2022, 3537.

¹⁶ *Kuhlmann/Trute*, GSZ 2022, 115, 116.

¹⁷ Vgl. dazu und zum Haftungsregime insgesamt *Spindler*, GRUR 2021, 545, 548 ff.



Anbietern¹⁸ vor, die Ausgangspunkte für die Haftungsregeln und Sorgfaltspflichten des DSA sind¹⁹:

- (1) Reine Durchleitungsdienste (Art. 3 lit. g sublit. i DSA),
- (2) Caching-Dienste (Art. 3 lit. g sublit. ii DSA),
- (3) Hosting-Dienste (Art. 3 lit. g sublit. iii DSA),
- (4) Online-Plattformen (Art. 3 lit. i DSA),
- (5) Online-Suchmaschinen (Art. 3 lit. j DSA).

Wie auch bisher die E-Commerce-Richtlinie²⁰ gestaltet der DSA unterschiedliche Haftungsregeln für Access-, Caching und Hosting-Dienste aus (vgl. Art 4 bis 8 DSA). Das ursprüngliche im Rahmen der E-Commerce-Richtlinie eingeführte und entwickelte Konzept des Melde- und Abhilfverfahrens (sog. notice and takedown) bleibt auch beim DSA weitgehend anwendbar.²¹ So müssen Diensteanbieter die Rechtmäßigkeit der Inhalte auf ihren Diensten nicht proaktiv überprüfen (vgl. Art. 8 DSA), allerdings dafür Sorge tragen, dass Nutzer niedrigschwellig eine Meldung zu rechtswidrigen Inhalten abgeben können. Allerdings geht der DSA an einigen Stellen weiter als noch die E-Commerce-Richtlinie. Beispielsweise stellt Art. 7 DSA klar, dass freiwillig auf Eigeninitiative veranlasste Untersuchungen oder andere Maßnahmen, die auf die Einhaltung von Rechtsvorschriften abzielen, die Haftungsprivilegien nicht ausschließen (sog. Good Samaritan-Klausel).²²

Abhängig von Art und Größe des Dienstes normiert der DSA zudem **gestufte Sorgfaltspflichten (Pyramiden-Modell²³)** für Hosting-Dienste, Online-Plattformen, Online-Handelsplattformen

¹⁸ Während das Netzwerkdurchsetzungsgesetz (NetzDG) lediglich soziale Netzwerke reguliert, bezieht sich der DSA auf alle Online-Vermittlungsdienste.

¹⁹ *Rave/Heesen*, NJW 2022, 3537, 3538.

²⁰ Richtlinie 2000/31/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 8. Juni 2000 über bestimmte rechtliche Aspekte der Dienste der Informationsgesellschaft, insbesondere des elektronischen Geschäftsverkehrs, im Binnenmarkt ("Richtlinie über den elektronischen Geschäftsverkehr"), ABl. L 178/1 vom 17. Juni 2000, abrufbar unter: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/ALL/?uri=celex%3A32000L0031>.

Zur geschichtlichen Entwicklung von der E-Commerce-RL zum DSA *Steinrötter*, in: Steinrötter, Europäische Plattformregulierung, Teil 1: Digital Services Act, § 1, Rn. 5 ff.

²¹ *Rave/Heesen*, NJW 2022, 3537, 3539.

²² EuGH, Urteil vom 22. Juni 2021, C-682/18, C-683/18 = NJW 2021, 2571, Rn. 109 – F P ua./YouTube ua.

²³ *Spindler*, GRUR 2021, 545 ff; vgl. zur gestuften Regulierung auch die übersichtliche Darstellung bei *Schmid/Grewe*, MMR 2021, 279 ff.



und sogenannte Gatekeeper²⁴. Diesen Sorgfaltspflichten (vgl. Kap. III DSA) kommt ein zentraler Verbraucherschutzfördernder Charakter zu.²⁵ Es gibt Pflichten, die für alle Vermittlungsdienste gelten (Art. 11 – 15 DSA) und daneben jeweils solche, die zusätzlich für Hostingdienste (Art 16 – 18 DSA), Online-Plattformen (Art. 20 – 32 DSA) sowie sehr große Online-Plattformen und sehr große Online-Suchmaschinen (Art. 33 – 43 DSA) gelten.²⁶

Die Anzahl von Nutzern des Dienstes ist im Kontext des gestuften Systems der Sorgfaltspflichten grundsätzlich irrelevant und die Vorgaben gelten damit für alle Vermittlungsdienste. Besonders restriktive Vorgaben sieht der DSA für sehr große Online-Plattformen („very large online platforms oder VLOPs“) und sehr große Online-Suchmaschinen („very large online search engines oder VLOSEs“) vor („Gatekeeper“), weil diese durch die Gestaltung ihrer Plattformen maßgeblichen Einfluss auf die gesamte Internetökonomie haben.²⁷

Die wichtigsten in den Art. 11 bis 15 DSA genannten Sorgfaltspflichten, die für alle Vermittlungsdienste gelten, sind die nachfolgend genannten:

- „Single Point of Contact“ für Behörden und Nutzer nach Art. 11 und 12 DSA,
- Benennung eines gesetzlichen Vertreters nach Art. 13 DSA,
- Vorgaben an die Plattform-AGB²⁸ nach Art. 14 DSA.

Das insgesamt breite Spektrum der neuen Sorgfaltspflichten reicht weiter von den in Art. 16 bis 18 DSA enthaltenen umfangreichen Vorgaben zum „Notice and Action“-Verfahren, die für alle Hostingdienste gelten, der obligatorischen Einrichtung von Meldewegen für illegale Inhalte und Verfahrensvorgaben zum Umgang mit Meldungen über die Einführung von Verifikationspflichten für Online-Händler und Transparenzpflichten bis hin zur Regulierung von Online-Werbung.

²⁴ Gatekeeper (auch Torwächter genannt) im Allgemeinen sind große Unternehmen bzw. große Diensteanbieter, die eine große Zahl an Nutzern und / oder eine besondere technischen Infrastruktur bereithalten. Im Kontext des DSA werden hiermit bestimmte und im Folgenden weiter erörterte Diensteanbieter bezeichnet.

²⁵ Als „Herzstück“ werden die Sorgfaltspflichten bei *Gielen/Uphues*, EuZW 2021, 627, 634 bezeichnet.

²⁶ Vgl. zur gestuften Regulierung auch die übersichtliche Darstellung bei *Schmid/Grewe*, MMR 2021, 279 ff.

²⁷ Hierzu auch *Müller*, MMR 2022, 1007.

²⁸ Allgemeine Geschäftsbedingungen.



Damit enthält der DSA auch einige Bestimmungen des Gesetzes zur Verbesserung der Rechtsdurchsetzung in sozialen Netzwerken (Netzwerkdurchsetzungsgesetz, NetzDG)²⁹, wie etwa die Pflicht zur Erstellung von Transparenzberichten oder zur Meldung von Straftaten. Allerdings geht der DSA über das NetzDG hinaus.³⁰ Zwar bestand für die Meldung strafbarer Inhalte mit dem NetzDG bereits eine rudimentäre rechtliche Handhabe. Durch den DSA werden diese Pflichten jedoch präzisiert, ausgedehnt und mit empfindlichen Sanktionen (Strafen und Bußgelder) versehen.³¹

Das durch den DSA etablierte Verbraucherschutzniveau ist maßgeblich von der effizienten Aufsicht und Durchsetzung der Rechtsvorgaben abhängig.³² Diese liegt überwiegend in der Verantwortung der Mitgliedstaaten. Eine entscheidende Rolle bei der Umsetzung des DSA fällt dabei den unabhängigen nationalen Koordinatoren für digitale Dienste (DSC) zu,³³ die für die Durchsetzung der neuen Regeln maßgeblich mitverantwortlich sind. Für die Tätigkeit des Koordinators für digitale Dienste dürfte jedenfalls von entscheidender Bedeutung sein, bereits vor dem Start der Regulierung auf Grundlage des DSA, eine für Deutschland umfassende Bestandsaufnahme hinsichtlich typischer Fälle von Nutzerbeschwerden und relevanter Verbraucherschutzaspekte im Hinblick auf die vom DSA erfassten Adressaten und ihrer Geschäftsmodelle zu besitzen.³⁴

Die Überwachung und Durchsetzung des DSA gegenüber sehr großen Online-Plattformen und -Suchmaschinen erfolgt durch die EU-Kommission.³⁵ Die Beaufsichtigung der übrigen Vermittlungsdienste erfolgt durch eine oder mehrere mitgliedstaatlich benannte Behörden. Ziel des europäischen Gesetzgebers ist es, einen zentralen Ansprechpartner, eine einheitliche Beschwerdestelle sowie Aufsichtsbehörde mit Gesamtüberblick (One-Stop-Shop) zu schaffen.

²⁹ Gesetz zur Verbesserung der Rechtsdurchsetzung in sozialen Netzwerken (Netzwerkdurchsetzungsgesetz - NetzDG) vom 1. September 2017 (BGBl. I S. 3352), zuletzt durch Artikel 3 des Gesetzes vom 21. Juli 2022 (BGBl. I S. 1182).

³⁰ *Gerdemann/Spindler*, GRUR 2023, 3.

³¹ *Schäufele/Krück*, GRUR-Prax 2023, 120, 123.

³² Zur grundlegenden Struktur der Durchsetzungsmechanismen des DSA vgl. *Gerdemann/Spindler*, GRUR 2023, 3, 4.

³³ *Krönke*, EuR 2023, 136, 137.

³⁴ *Krönke*, EuR 2023, 136, 137 ff.

³⁵ *Krönke*, EuR 2023, 136, 144 f.



B. Untersuchungsauftrag und -umfang

Das Ziel des Forschungsvorhabens „Umsetzung des Digital Services Act in Deutschland – Fokus Verbraucherschutz“ (Aktenzeichen: Z25a-2023-0005) ist es, zu analysieren, welche gängigen Nutzerbeschwerden bzw. Problemstellungen des digitalen Verbraucherschutzes in Deutschland in Hinblick auf die unterschiedlichen vom DSA erfassten digitalen Geschäftsmodelle sich ausfindig machen und kategorisieren bzw. clustern lassen.

Zur Beantwortung dieser übergeordneten Forschungsfrage soll die Studie zwei verschiedene Arbeitsbereiche untersuchen, die inhaltlich eng miteinander verwoben sind und im Folgenden im Einzelnen hinsichtlich ihrer Anforderungen und ihres Umfangs erläutert werden.

Das Arbeitspaket 1 soll einen allgemeinen Überblick über die verbraucherrechtlichen Vorgaben des DSA geben. Hierbei soll insbesondere auf folgende Punkte eingegangen werden:

- Wesentliche Nutzerrechte (sowohl für private und gewerbliche Nutzer) und Aufbau des Beschwerdesystems gem. DSA (wie Melde- und Abhilfeverfahren, Internes Beschwerdemanagementsystem, Begründung, außergerichtliche Streitbeilegung etc.).
- Vorgaben und Verpflichtungen für Anbieter, wie sie bei Nutzerbeschwerden handeln müssen und welche Rolle die außergerichtliche Streitbeilegung besitzt.
- Beschwerderechte der Nutzer (Beschwerdemöglichkeiten gem. DSA, Rolle des DSC).

Ziel des Arbeitspaketes 2 ist die Darstellung und Analyse gängiger Nutzerbeschwerden / Problemstellungen des Verbraucherschutzes in Hinblick auf die vom DSA erfassten Geschäftsmodelle. Im Einzelnen sollen folgende Punkte näher untersucht werden:

- Typische Nutzerbeschwerden sollen bezogen auf ähnliche Geschäftsmodelle gruppiert ermittelt und dargestellt werden (z.B. in Bezug auf E-Commerce-Plattformen, Soziale Netzwerke, Vergleichs- und Vermittlungsplattformen, App-Stores, Suchmaschinen, Video-Sharing-Plattformen, Cloud-Dienste etc.).
- Eine Differenzierung hinsichtlich privater und gewerblicher Nutzer ist vorzunehmen.
- Für die identifizierten Gruppen sollen jeweils die relevantesten Beschwerdegründe herausgearbeitet werden.
- Zudem sind Indikatoren hinsichtlich Art und Aufkommen von Nutzerbeschwerden (Fallzahlen) in den jeweiligen Gruppen zu ermitteln.



C. Arbeitspaket 1

Arbeitspaket 1 stellt das **Fundament des Studienvorhabens** dar. Das Arbeitspaket 1 soll einen rechtstheoretischen Überblick über die verbraucherrechtlichen Vorgaben des DSA geben. Zu diesem Zweck werden der grundlegende Regulierungsansatz des DSA erläutert und ein systematisierter Überblick über die verbraucherschutzfördernden, von Anbietern von Vermittlungsdiensten zu beachtenden Vorschriften gegeben, deren Einhaltung durch die Aufsichtsbehörden überwacht werden soll.

Ziel des Arbeitspaketes 1 ist es, die regulatorischen Anforderungen des DSA, welche zum Schutz von Verbrauchern bei der Nutzung von Online-Plattformen beitragen, zu strukturieren und systematisieren.

I. Ansatz des DSA und Stellung der BNetzA

1. Ziele

Ziel des DSA ist es, zum Schutz des Verbrauchers ein „sicheres, vorhersehbares und vertrauenswürdiges Online-Umfeld“ zu schaffen (Art. 1 DSA). Dazu sieht der DSA verschiedene Instrumente auf verschiedenen Ebenen vor.³⁶ Dabei verfolgt die Verordnung einen systemischen Ansatz. Nach Plattformarten abgestuft werden materiellrechtliche Sorgfaltspflichten statuiert, die auf Transparenz und Risikomanagement abzielen. Weiterhin statuiert der DSA detaillierte Vorgaben zur Umsetzung und Durchsetzung der materiellrechtlichen und organisatorischen Pflichten sowie zur Behördenaufsicht.

Der Ansatz basiert auf der Selbstregulierung als Form der Durchsetzung des Verbraucherschutzes im Online-Bereich.³⁷ Die Pflichten bilden einen Rahmen, der einen „strukturellen Mindeststandard für Plattformbetreiber im Umgang mit rechtswidrigen Inhalten“³⁸ aufstellt, der vor allem die Verbraucher selbst zur Durchsetzung ihrer Rechte

³⁶ Vgl. *Cornils/Auler/Kirsch*, Vollzug des Digital Services Act in Deutschland – Implementierung einer verbraucherorientierten Aufsichtsbehördenstruktur, 2022, S. 4 ff., abrufbar unter: https://www.mainzer-medieninstitut.de/wp-content/uploads/Gutachten_DSA_MMI_2022.pdf.

³⁷ Vgl. *Kuhlmann/Trute*, GSZ 2022, 115, 116.

³⁸ *Cornils/Auler/Kirsch*, S. 5.



befähigen soll. Die behördliche Aufsicht ist eher abstrakt und systembezogen und nicht einzelfallbezogen.

Die Brücke zwischen systemischem Verbraucherschutz und Verstößen im Einzelfall bildet das Beschwerderecht nach Art. 53 DSA. Dieses ist einzelfallbezogen und dient der indirekten Rechtsdurchsetzung. Die Behörde wird informiert und zu einer Prüfung veranlasst. Damit soll das Schutzniveau angehoben und zugleich ein Überblick über die Einhaltung der Vorschriften durch Plattformen ohne die Notwendigkeit eigener Ermittlungen der Behörden gegeben werden.³⁹ Der Verbraucher wird damit indirekt Teil der Aufsichtsstruktur.

2. Stellung der BNetzA

Das Ministerium für Digitales und Verkehr hat am 4. August 2023 den Entwurf für ein Digitale Dienste Gesetz (DDG-RefE)⁴⁰ vorgelegt, das der Präzisierung und Effektivierung des DSA, der nationalen Ergänzung der Verordnung zur Förderung von Fairness und Transparenz für gewerbliche Nutzer von Online-Vermittlungsdiensten (P2B-VO)⁴¹ sowie der Umsetzung der Richtlinie über audiovisuelle Mediendienste (AVMD-Richtlinie)⁴² dienen soll. Mittlerweile wurde der Gesetzentwurf in erster Lesung beraten.⁴³ Die einschlägigen Regelungen des beratenen Gesetzentwurfs (DDG-E) werden hier einbezogen

Im Rahmen des Spielraums nach Art. 49 DSA hat der Referentenentwurf in §§ 12 ff. die BNetzA als zuständig bezeichnet, in der nach Art. 14 DSA eine Zentrale Koordinierungsstelle gebildet wird. Diese wird flankiert durch einen Beirat nach § 21 DDG-E. Neben der Durchsetzung der

³⁹ NK-DSA/Rademacher, DSA Digital Services Act, 2023, Art. 53 Rn. 3. "behördliche Wissensgenerierungs- und Überwachungsfunktion".

⁴⁰ Entwurf eines Gesetzes zur Durchführung der 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 sowie zur Durchführung der Verordnung (EU) 2019/1150 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 20. Juni 2019 zur Förderung von Fairness und Transparenz für gewerbliche Nutzer von Online-Vermittlungsdiensten und zur Änderung weiterer Gesetze, abrufbar unter: <https://bmdv.bund.de/SharedDocs/DE/Anlage/Gesetze/Gesetze-20/gesetz-durchfuehrung-verordnung-binnenmarkt-digitale-dienste.html>. Einen Überblick dazu gibt Spindler, CR 2023, 602 ff.

⁴¹ Verordnung (EU) 2019/1150 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 20. Juni 2019 zur Förderung von Fairness und Transparenz für gewerbliche Nutzer von Online-Vermittlungsdiensten, ABl. L 186/57 vom 11.7.2019, abrufbar unter: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/PDF/?uri=CELEX:32019R1150>.

⁴² Richtlinie 2010/13/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 10. März 2010 zur Koordinierung bestimmter Rechts- und Verwaltungsvorschriften der Mitgliedstaaten über die Bereitstellung audiovisueller Mediendienste (Richtlinie über audiovisuelle Mediendienste), ABl. L 95/1 vom 14.4.2010, abrufbar unter: <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2010:095:0001:0024:DE:PDF>.

⁴³ BT-Drs. 20/10031 v. 15.1.2024 (DDG-E).



Pflichten nach DSA obliegt der BNetzA nach § 22 DDG-E auch die Einhaltung der Pflichten nach der P2B-VO. Die Unabhängigkeit der Koordinierungsstelle auch innerhalb der BNetzA ist in § 15 DDG-E festgeschrieben.

Im Rahmen von Art. 49 Abs. 1 DSA soll nach § 12 Abs. 2 DDG-E für den Kinder- und Jugendschutz (Art. 14, 28 Abs. 1 DSA) die Bundeszentrale für Kinder- und Jugendschutz zuständig sein. Eine Sonderzuständigkeit besteht für den Bundesbeauftragten für Datenschutz und Informationsfreiheit bereits im Rahmen der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO)⁴⁴ nach Art. 6 Abs. 3, 28 Abs. 3 DSGVO, wobei die von § 12 Abs. 3 DDG-E angedachte Zuständigkeit statt der Landesbehörden kompetenzrechtliche Fragen aufwirft.⁴⁵

Die Rolle als zentrale Beschwerdestelle ist in § 20 DDG-E festgeschrieben. Zugleich fungiert die BNetzA als zentrale Anlaufstelle für die Weiterleitung von Beschwerden an andere zuständige Bundesbehörden („one-stop-shop“). Dies gilt auch nach Weiterleitung der Beschwerde. Die Kooperation zwischen den beteiligten Bundesbehörden soll nach § 18 Abs. 2, 3 DDG-E durch Verwaltungsvereinbarung geregelt werden. Nach § 19 Abs. 2 und 4 DDG-E soll die Zusammenarbeit mit den Landesmedienanstalten sowie den sonstigen zuständigen Behörden vertrauensvoll und kooperativ sein. Auch hier soll die Kooperation nach § 19 Abs. 6 DDG-E durch Verwaltungsvereinbarung geregelt werden. Bei Bundesbehörden können nach § 19 Abs. 5 DDG-E Verbindungsschnittstellen zur Weiterleitung von Beschwerden eingerichtet werden. Soweit es mit den Datenschutzaufsichtsbehörden der Länder überlappende Beschwerden gibt, muss die BNetzA nach § 19 Abs. 1 DDG-E im Einvernehmen mit den Datenschutzbehörden entscheiden.

3. Kompetenzen und Verfahren

Die Untersuchungs- und Durchsetzungskompetenzen der Zentralen Koordinierungsstelle sind in Art. 51 DSA geregelt. In dessen Konkretisierung regeln §§ 24 ff. DDG-E die Kompetenzen der BNetzA und die Verfahren.

⁴⁴ Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlamentes und des Rates vom 27. April 2016 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten, zum freien Datenverkehr und zur Aufhebung der Richtlinie 95/46/EG (Datenschutz-Grundverordnung, DSGVO), ABl. L 119/1 vom 4.5.2016, abrufbar unter: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/?uri=celex%3A32016R0679>.

⁴⁵ Dazu *Spindler*, CR 2023, 602, 607.



Für die Untersuchungs- und Durchsetzungsbefugnisse bei der Durchsetzung der P2B-VO verweist § 30 DDG-E auf §§ 202 bis 207 des Telekommunikationsgesetzes (TKG)⁴⁶, etwa mit der Möglichkeit der Verhängung von Zwangsgeld. Im Hinblick auf die „letzten Möglichkeiten“ nach Art. 51 Abs. 3 DSA kann auf Antrag der Koordinierungsstelle das zuständige Amtsgericht nach § 29 Abs. 1 DDG-E tätig werden.

Nach § 32 DDG-E sind die Entscheidungen der Koordinierungsstelle zu begründen und den Betroffenen bekannt zu geben. Allgemeinverfügungen sind öffentlich bekannt zu geben. Rechtsbehelfe sind in § 31 DDG-E geregelt.

II. Beschwerderecht nach Art. 53 DSA

Aus Sicht des Koordinators ist Ausgangspunkt der Nutzerrechte das Beschwerderecht nach Art. 53 DSA. Diese Vorschrift etabliert ein Beschwerderecht der Nutzer sowie jeglicher Einrichtung, Organisation oder Vereinigung, die mit der Wahrnehmung der mit dem DSA übertragenen Rechte beauftragt sind, gegen Diensteanbieter wegen „mutmaßlicher Zuwiderhandlung gegen diese Verordnung“. Tauglicher Beschwerdegegenstand sind daher alle Pflichten der Anbieter von Vermittlungsdiensten nach dem DSA.

Art. 53 DSA dient zum einen dem dezentralisierten Individualschutz hinsichtlich Zuwiderhandlungen von Anbietern gegen ihre Pflichten aus dem DSA.⁴⁷ Daneben dient er auch der Überwachung der Anbieter und Generierung entsprechenden Wissens auch hinsichtlich solcher Pflichten, die nicht dem Individualschutz dienen. Die Regelung kompensiert das Fehlen anlassunabhängiger Überwachungsbefugnisse der Behörden und soll den negativen Auswirkungen des Herkunftslandprinzips entgegenwirken.⁴⁸ Jeder Beschwerdeberechtigte ist allein aufgrund des Aufenthaltsorts beschwerdeberechtigt und bedarf keiner zusätzlichen Beschwerdebefugnis.

⁴⁶ Telekommunikationsgesetz vom 23. Juni 2021 (BGBl. I S. 1858), zuletzt geändert durch Artikel 5 des Gesetzes vom 14. März 2023 (BGBl. 2023 I Nr. 71).

⁴⁷ Rademacher in: Hofmann/Raue, Digital Services Act, 2023, Art. 53 Rn. 17, sehen auch eine Zuständigkeit für Verstöße gegen spezifische Pflichten der VLOP nach Art. 34-43 DSA und verweisen insoweit auf die Beanstandungsbefugnis der Koordinatoren nach Art. 65 Abs. 2 DSA.

⁴⁸ NK-DSA/Rademacher DSA, Art. 53 Rn. 3.



Der Kreis der Beschwerdeberechtigten ist auf den Nutzer und dessen Repräsentanten⁴⁹ beschränkt. Das ist kritisiert worden, da der Kreis der Betroffenen sehr viel weiter sei und die Meldenden oder auch Strafverfolgungsbehörden umfasse. Dies steht auch im Widerspruch zur breiteren Anwendung von Art. 16, 20 DSA. Hier werden eine teleologische Extension oder grundrechtskonforme Auslegung in Richtung auf eine Einbeziehung zumindest von Meldenden gefordert.⁵⁰ Selbst wenn eine Beschwerde aber unzulässig sein sollte, kann der Koordinator sie von Amts wegen aufgreifen und weitere Schritte einleiten.

Der Koordinator kann unabhängig von der Zuständigkeitsordnung nach Art. 56 DSA Beschwerden mit Auswirkungen in seinem Mitgliedsstaat entgegennehmen. Schließlich ist der Koordinator befugt und verpflichtet, die Informationen auf mögliche Verstöße gegen sämtliche Pflichten der Anbieter aus dem DSA zu prüfen und ggf. weitere Schritte einzuleiten.

Von großer Bedeutung ist dabei die Zuständigkeit. Der Koordinator prüft zunächst die Zulässigkeit der Beschwerde nach S. 1 der Vorschrift. Sodann erfolgt eine Prüfung der Zuständigkeit einer Behörde nach Art. 56, 51 DSA (= Zuständigkeitsverteilung im europäischen Verwaltungsverbund) und Art. 49 Abs. 1, 2 DSA (= Zuständigkeitsverteilung auf ggf. andere nationale „zuständige Behörden“). Dabei ergeben sich vier Varianten: (1) eine andere nationale Behörde ist „zuständige Behörde“ i.S.v. Art. 56 i.V.m. Art. 49 Abs. 1, 2 DSA; (2) der angerufene Koordinator selbst ist i.d.S. zuständig; (3) ein anderer Mitgliedstaat ist nach Art. 56 Abs. 1, 4, 6 DSA zuständig; (4) oder die Kommission ist nach Art. 56 Abs. 2 DSA ausschließlich zuständig.⁵¹ Die ausschließliche Zuständigkeit der Kommission ergibt sich dann, wenn es um Verletzungen der Pflichten von VSOPs oder VSOEs nach Art. 34 ff. DSA geht.

Unterliegt der Beschwerdegegner nach Art. 56 DSA der Zuständigkeit eines anderen Mitgliedsstaats, so kommt eine Weiterleitung der Beschwerde an den Koordinator am Niederlassungsort in Betracht. Hier stellt sich die Frage, inwieweit die Koordinierungsstelle eine eigene Begründetheitsprüfung durchzuführen hat. Art. 53 S. 2 DSA enthält die Möglichkeit, dass der abgebende Koordinator eine Stellungnahme beifügt, „falls er es für angebracht hält“.

⁴⁹ Die Anforderungen an vertretungsberechtigte Organisationen ergeben sich aus Art. 86 i.V.m. EG 149 DSA. Die Organisationen haben kein eigenes Beschwerderecht, vgl. *Cornils/Auler/Kirsch*, S. 90.

⁵⁰ NK-DSA/Rademacher DSA, Art. 53 Rn. 9.

⁵¹ Vgl. NK-DSA/Rademacher DSA, Art. 53 Rn. 19.



Daraus ist gefolgert worden, dass der abgebende Koordinator auch eine Begründetheitsprüfung durchführen muss, zumindest in dem für die Feststellung einer offensichtlichen Unbegründetheit notwendigen Masse.⁵² Dies ergibt sich zwar nicht zwingend aus dem Wortlaut. Geht man aber davon aus, dass der abgebenden Stelle eine gewisse Filter- und Entlastungsfunktion für die zuständige Stelle zukommt, kann man mit guten Gründen eine Vorprüfungspflicht annehmen, die dazu führen kann, dass bei einer offensichtlich unbegründeten Beschwerde auch keine Weiterleitungspflicht besteht, insbesondere wenn sich die Beschwerde inhaltlich auf das nationale Recht des abgebenden Koordinators bezieht.⁵³ Die Nichtweiterleitung ist gerichtlich überprüfbar. Bei Weiterleitung steht der zuständigen Behörde in dem anderen Mitgliedsstaat volles Ermessen bei der Entscheidung zu.⁵⁴ Ausnahme ist eine Aufforderung nach Art. 58 Abs. 1 DSA. Der Anspruch auf Unterrichtung durch die abgebende Koordinierungsstelle besteht auch über den Zeitpunkt der Abgabe an einen Koordinator in einem anderen Mitgliedsstaat fort.⁵⁵

Ist eine andere nationale Behörde zuständig, leitet der Koordinator nach Art. 53 S. 3 DSA die Beschwerde direkt an diese weiter, ohne dass eine materiellrechtliche Prüfung erforderlich ist, da für diese Fallgestaltung im Gesetz die Beifügung einer Stellungnahme nicht angesprochen wird. In Fällen ausschließlicher Zuständigkeit der Kommission soll das Verbundverfahren nach Art. 65 Abs. 2 DSA in Betracht kommen, das auch eine inhaltliche Vorprüfung vorsieht.

Die inhaltliche Prüfungsbefugnis des Koordinators im Rahmen von Art. 53 DSA knüpft an Art. 16, und 20 DSA an, und kann in eine systemische und eine fallbezogene Ebene aufgeteilt werden:

- Die **systemische Ebene** betrifft die Frage, ob der Anbieter seine systembezogenen Sorgfaltspflichten eingehalten hat; für das Beschwerdeverfahren zielt dies darauf, ob er überhaupt Organisation und Verfahren nach Art. 16 Abs. 1 DSA geschaffen hat, die erwarten lassen, dass rechtswidrige Inhalte in Zukunft i.S.v. Art. 16 Abs. 4–6 DSA wirksam geprüft und ggf. entfernt werden. Diese Prüfung erfordert an sich eine Einschätzung ex ante, die allerdings unter Berücksichtigung der Qualität vergangener Entscheidungen des Anbieters erfolgen kann und muss.

⁵² NK-DSA/Rademacher DSA, Art. 53 Rn. 23. Zur Weiterleitung bei Zuständigkeit der Kommission ders., Rn. 25.

⁵³ Vgl. *Schneider*, CR 2023, 45 Rn. 26; NK-DSA/Rademacher DSA, Art. 53 Rn. 23.

⁵⁴ NK-DSA/Rademacher DSA, Art. 53 Rn. 24.

⁵⁵ NK-DSA/Rademacher DSA, Art. 53 Rn. 26.



- Über die systemische bzw. organisatorische Ebene hinaus ist auf einer **fallbezogenen Ebene** der Anbieter auch verpflichtet, über jede Meldung konkret und fallbezogen zu entscheiden. Beschwerdegegenstand ist nicht der rechtswidrige Inhalt, sondern der Umgang des Dienstes damit im Rahmen von Art. 16, 20 DSA. Der Kontrollmaßstab des Koordinators entspricht dem Prüfungsmaßstab des Anbieters nach Art. 16, 20 DSA.⁵⁶ Die Überprüfung auf Sorgfältigkeit würde auch die Prüfung beinhalten, ob der Anbieter eine Rechtsfrage „sorgfältig“ entschieden, nicht nur geprüft, hat, also ob die Rechtsauffassung des Anbieters angesichts des Standes von Rechtsprechung und Rechtswissenschaft hinsichtlich der konkreten Rechtsfrage wenigstens rechtlich vertretbar war.

Eine erste direkte Beschwerde an die BNetzA ist also nicht vorgesehen. Vielmehr müsste der Nutzer zunächst den Diensteanbieter ansprechen. Über Art. 16, 20 DSA werden aber inzident Beschwerden beim Koordinator auch gegen rechtswidrige Inhalte zulässig. Das wirft die Frage auf, ob die Beschwerde nach Art. 53 DSA gegenüber derjenigen nach Art. 20 DSA subsidiär ist. Unter Hinweis darauf, dass Art. 53 DSA vor allem der Effektivierung der Wirksamkeit des DSA dient (EwG 118 DSA), wird eine Subsidiarität verneint.⁵⁷ Der Beschwerdeführer kann sich daher unmittelbar an den Koordinator wenden.

Der Koordinator nimmt eine materiellrechtliche Prüfung der Beschwerde vor. Art. 53 S. 4 DSA sieht einen Anspruch auf Befassung und Information über den Verfahrensstand vor, dessen Ausgestaltung weitgehend nationalem Recht überlassen ist. Aus Art. 53 S. 4 DSA lässt sich auch ein Anspruch des Beschwerdeführers sowie des betroffenen Diensteanbieters auf Mitteilung eines Prüfungsergebnisses ableiten.⁵⁸ Wegen des individualschützenden Charakters dieser Pflichten wird auch eine gerichtliche Einklagbarkeit des Anhörungs- und Informationsrechts nach Art. 53 S. 4 DSA befürwortet. Weitergehend wird aus der Gesamtschau ein Recht auf

⁵⁶ NK-DSA/Rademacher DSA, Art. 53 Rn. 15, der die Einzelfallüberprüfung auch von den Überwachungs- und Durchsetzungskompetenzen des Koordinators umfasst sieht, ders. Art. 49 Rn. 14. Vgl. auch *Schneider*, CR 2023, 45 Rn. 14 ff.; a.A. *Eifert* u.a., CMLRev 2021, 987, 1020, wonach die Prüfung der Rechtswidrigkeit nicht in der Kompetenz des Koordinators liegt, wobei auf die Meinungsfreiheit verwiesen wird.

⁵⁷ NK-DSA/Rademacher DSA, Art. 53 Rn. 16; *Schneider*, CR 2023, 45 Rn. 20.

⁵⁸ Vgl. *Cornils/Auler/Kirsch*, S. 89.



Befassung befürwortet, das auch einen Anspruch auf Bescheidung innerhalb angemessener Zeit beinhaltet.⁵⁹

Hinsichtlich des Tätigwerdens durch die Behörde besteht Ermessen, das allerdings auf Null reduziert sein kann. Hat der Koordinator selbst die Eingriffszuständigkeit nach Art. 51 und 56 DSA stellt sich die Frage, ob der Beschwerdeführer auch einen Anspruch gegen den Koordinator auf entsprechende Untersuchungs- und Durchsetzungsmaßnahmen hat. Dies wird abgelehnt, wobei u.a. auf die eingeschränkten Rechte nach Art. 53 S. 4 DSA sowie auf das nationale Recht und gerichtlichen Rechtsschutz verwiesen wird.⁶⁰ Es könnte aber bei Nicht-Abhilfe ein objektiver Verstoß gegen Art. 49 DSA anzunehmen sein.

III. Beschwerdegegenstand – systemische Ebene

1. Verbraucherschutzfördernde Sorgfaltspflichten

Die Überwachung und Durchsetzung der Anbieterpflichten gehört nach Art. 49 Abs. 1 S. 2 DSA zu den Aufgaben des Koordinators. Die Pflichten lassen sich in fünf Kategorien einteilen:

- Bereitstellung von Melde-, Lösch- und Sperrmechanismen für rechtswidrige Inhalte (Art. 16-18, 23 DSA)
- Bereitstellen eines Beschwerdemanagements (Art. 20, 21 DSA)
- Erfüllung von Transparenzpflichten (Art. 9-12, 14, 15, 24, 27, 32, 39, 42 DSA)
- Grundrechtskonforme Ausgestaltung und Anwendung von AGB (Art. 14 Abs. 4 DSA)
- Verbot der Ausnutzung von Informationsasymmetrien (Art. 25, 28, 38 DSA)

Die Pflichten der Anbieter werden im DSA nach Art und Größe der Dienste differenziert. Im Einzelnen ergeben sich folgende Anbieterpflichten:

a. Pflichten für alle Anbieter (Art. 11-15 DSA)

- Benennung einer Kontaktstelle für Behörden (Art. 11 DSA) sowie für Nutzer (Art. 12 DSA)

⁵⁹ NK-DSA/Rademacher DSA, Art. 53 Rn. 27.

⁶⁰ NK-DSA/Rademacher DSA, Art. 53 Rn. 21.



- Benennung eines gesetzlichen Vertreters für Anbieter von außerhalb EU (Art. 13 DSA)
- Grundrechtskonforme Ausgestaltung, Anwendung und Durchsetzung der AGB sowie deren Veröffentlichung (Art. 14 Abs. 1, 4 DSA; erweitert für VLOP und VLOSE, Art. 14 Abs. 5, 6 DSA)⁶¹
- Transparenzberichte über Anordnungen nach Art. 9, 10 DSA, Formen der Inthaltmoderation, einschl. des Einsatzes automatisierter Werkzeuge nach Art. 15 DSA; zusätzliche Pflichten für Hostinganbieter bzgl. Meldungen nach Art. 16 DSA über Melde- und Abhilfverfahren und den Umgang damit, Art. 15 Abs. 1 lit. b DSA.

b. Pflichten für Hostinganbieter (Art. 16-18 DSA)

In den Art. 16 bis 18 DSA sind die umfangreichen Vorgaben zum „Notice and Action“-Verfahren (Melde- und Abhilfverfahren) enthalten, die für alle Hostingdienste einschl. Online-Plattformen gelten. Sie beziehen sich auf rechtswidrige Inhalte.⁶² Neben der allgemeinen Pflicht für Hostingdienste nach Art. 16 Abs. 1 DSA, ein entsprechendes Meldeverfahren leicht zugänglich und benutzerfreundlich vorzuhalten, sind in Art. 16 Abs. 2 DSA konkrete Vorgaben an die Nutzermeldung („notice“) enthalten. Die Meldung muss eine „hinreichend begründete Erläuterung“ enthalten, warum die fragliche Information als rechtswidriger Inhalt angesehen wird. Weiterhin wird nun ausdrücklich vom Meldenden verlangt, einen Link oder soweit erforderlich weitere zweckdienliche Angaben zur Ermittlung der Inhalte zu übermitteln (Art. 16 Abs. 2 lit. b DSA). Zuletzt hat die meldende Person dem Diensteanbieter ihren Namen, ihre E-Mail-Adresse zu nennen sowie eine Erklärung abzugeben, dass sie die Meldung „in gutem Glauben“ abgegeben hat.

Der Anbieter muss nach Eingang der Meldung eine Empfangsbestätigung versenden (Art. 16 Abs. 4 DSA) und unverzüglich eine Entscheidung sowie mögliche Rechtsbehelfe mitteilen

⁶¹ Ziel ist die Verhinderung willkürlicher Entscheidungen der Provider über das Entfernen bzw. Blockieren von Inhalten, die nicht in Übereinstimmung mit ihren Vertragsbedingungen stehen, vgl. *Spindler*, GRUR 2021, 545, 551.

⁶² Art. 3 lit. h DSA: jede Information, die als solche oder durch ihre Bezugnahme auf eine Tätigkeit, einschließlich des Verkaufs von Produkten oder der Erbringung von Dienstleistungen, nicht im Einklang mit dem Unionsrecht oder dem Recht eines Mitgliedstaats steht, ungeachtet des genauen Gegenstands oder der Art der betreffenden Rechtsvorschriften.



(Art. 16 Abs. 5 DSA). In Art. 16 Abs. 6 DSA wird schließlich der Prüfungsmaßstab für die Anbieter umrissen („zeitnah, sorgfältig, frei von Willkür und objektiv“).

Für bestimmte, in Art. 17 Abs. 1 DSA aufgeführte, Beschränkungen muss allen Betroffenen eine „klare und spezifische Begründung“ vorlegen, deren Inhalt in Art. 17 Abs. 3 DSA konkretisiert wird. Weiterhin besteht eine Pflicht zur Meldung von bestimmten Straftaten nach Art. 18 das an die Strafverfolgungsbehörden, soweit diese gegen Leben und Sicherheit einer Person gerichtet sind.⁶³ Die zuständige Behörde soll nach § 13 DDG-E das Bundeskriminalamt sein. Die Meldepflicht gilt nur für Straftaten, die eine Gefahr für das Leben oder die Sicherheit von Personen darstellen. Dies umfasst u.a. Tatbestände zum Verbot des sexuellen Missbrauchs von Kindern nach §§ 176–176 e Strafgesetzbuch (StGB) und zu kinder- und jugendpornografischen Inhalten (§§ 184 b, 184 c, 184 e StGB), zum Verbot des Menschenhandels (§ 232 StGB), einschließlich hiermit einhergehender Zwangsprostitution (§ 232 a StGB) und Zwangsarbeit (§ 232 b StGB), sowie mit Bezug zur Terrorismusbekämpfung (§§ 89, 89 a, 89 b, 89 c, 91, 129 a, 129 b StGB). Ausgeschlossen bleiben Beleidigungsdelikte nach den §§ 185 ff. StGB ebenso wie die die bisher nach § 3 a Abs. 2 Nr. 3 NetzDG meldepflichtigen Delikte der Volksverhetzung (§ 130 StGB), der Gewaltdarstellung (§ 131 StGB) und der Belohnung oder Billigung von Straftaten (§ 140 StGB).⁶⁴

c. Pflichten für Online-Plattformen (Art. 20-32 DSA)

Für Online-Plattformen gelten zusätzliche Pflichten:

- Schaffung eines internen Beschwerdemanagements gegen Entscheidungen der Plattform Art. 20 DSA
- Teilnahme am vom Nutzer zu wählende außergerichtliche Streitbeilegung Art. 21 DSA
- Pflicht zur vorrangigen und unverzüglichen Bearbeitung von Meldungen von Vertrauenswürdige Hinweisgebern (trusted flaggers) Art. 22 DSA⁶⁵

⁶³ Dazu *Gerdemann/Spindler*, GRUR 2023, 3, 10 f.

⁶⁴ Vgl. *Gerdemann/Spindler*, GRUR 2023, 3, 11.

⁶⁵ Zur Sonderrolle der „Trusted Flaggers“ vgl. *Kalbhenn/Hemmert-Halswick*, ZUM 2021, 184, 190. Zum Verhältnis zum HSchG *Gerdemann/Spindler*, GRUR 2023, 115, 118.



- Schutzmaßnahmen vor missbräuchlicher Verwendung Art. 23 DSA, einerseits bei häufiger Bereitstellung rechtswidriger Inhalte, andererseits bei häufig offensichtlich unbegründeten Meldungen und Beschwerden.
- Erweiterte Transparenzberichtspflichten Art. 24 DSA
- Verbot von sog. „Dark Patterns Art. 25 DSA.⁶⁶
- Pflicht zur Kennzeichnung von Werbung und Information über die Kriterien der Anzeige für den konkreten Nutzer; Verbot von Werbung auf Basis von Profiling bei Verwendung sensibler Daten, Art. 26 Abs. 1, 3 DSA
- Transparenz von Empfehlungssystemen Art. 27 DSA
- Sicherung des Online-Schutzes Minderjähriger durch geeignete Maßnahmen,⁶⁷ Verbot von profilbasierter Werbung bei „hinreichender Gewissheit“, dass der Nutzer minderjährig ist, Art. 28 DSA.⁶⁸

Für Online-Marktplätze, also Plattformen, die den Abschluss von Verbraucherverträgen ermöglichen, gelten ergänzend folgende Pflichten:

- Nachverfolgbarkeit der handelstreibenden Unternehmen gewährleisten, Art. 30 DSA
- Möglichkeit der handelstreibenden Unternehmen zum rechtskonformen Anbieten der Produkte (Konformität durch Technikgestaltung), „stichprobenhafte“ Kontrolle, Art. 31 DSA
- Pflicht zur Information der Kunden oder der Öffentlichkeit über auf der Plattform erworbene rechtswidrige Produkte oder Dienstleistungen, Art. 32 DSA

⁶⁶ Gerpott, CR 2022, 516, 524 ff.

⁶⁷ Dazu und zu den heranzuziehenden Vorschriften eingehend NK-DSA/Grisse DSA Art. 28 Rn. 9-15.

⁶⁸ In der Beschränkung auf Profiling unterscheidet sich Art. 28 Abs. 2 DSA von Art. 28b Abs. 4 UAbs. 2 AVMD-RL, der für Video-Sharing-Plattform-Anbieter die Verwendung von personenbezogenen Daten Minderjähriger für Profiling, Direktwerbung und personalisierte Werbung verbietet, vgl. NK-DSA/Grisse DSA Art. 28 Rn.18.



d. Pflichten für sehr große Online-Plattformen und Suchmaschinen (Art. 33-43 DSA)

Für sehr große Online-Plattformen und sehr große Suchmaschinen besteht nach Art. 56 Abs. 2 DSA die Kompetenz der EU-Kommission zur Untersuchung und Durchsetzung. Der Koordinator hat ein Prüfungs- und Initiativrecht bzgl. folgender Pflichten:

- Eigenständige Risikobewertung der Anbieter und ggf. Risikominderungsmaßnahmen, Art. 34, 35 DSA⁶⁹
- Pflichten im Rahmen des Krisenreaktionsmechanismus Art. 36 DSA
- Pflicht, sich jährlich unabhängiger Prüfung zu unterziehen, Art. 37 DSA
- Pflicht, bei Empfehlungssystemen eine Option anzubieten, die nicht profilbasiert ist, Art. 38 DSA
- Zusätzliche Transparenzpflichten bei Online-Werbung, Art. 39 DSA
- Datenzugang und Kontrolle durch Koordinator, Art. 40 DSA
- Schaffung einer internen Compliance-Abteilung, Art. 41 DSA
- Verschärfte Transparenzberichtspflichten, Art. 42 DSA.

2. Sorgfaltspflichten Nutzerrechte? Privatrechtliche Rechtsdurchsetzung

Die Normen des DSA können öffentlich-rechtlicher Natur sein oder auch privatrechtliche Auswirkungen haben.⁷⁰ Manche Normen haben auch eine Doppelnatur. Die Normen in Kap. IV DSA zur Rechtsdurchsetzung sind öffentlich-rechtlicher Natur und dienen der öffentlich-rechtlichen Aufsicht und Durchsetzung. Dazu gehören auch die Verpflichtung zur Einrichtung von Kontaktstellen für Behörden (Art. 11 DSA), zu Transparenzberichten (Art. 15, 24, 42 DSA) oder die Verpflichtung zur Meldung des Verdachts auf Straftaten (Art. 18 DSA).

Die für die Plattformen statuierten Sorgfaltspflichten dienen einerseits dem öffentlichen Interesse und können mit Mitteln des Verwaltungszwangs durchgesetzt werden. Das gilt für alle Sorgfaltspflichten in Kap. III DSA.⁷¹ Sie betreffen insoweit das Verhältnis der Diensteanbieter zu den Behörden. Gleiches gilt für die systemischen Pflichten für VLOP, die ebenfalls nur öffentlich-

⁶⁹ Vgl. *Kuhlmann/Trute*, GSZ 2022, 115, 120 ff.

⁷⁰ NK-DSA/*Hofmann/Rave* DSA, Einleitung Rn. 55.

⁷¹ NK-DSA/*Rave* DSA, Vorb. Zu Art. 11 ff., Rn. 22.



rechtlich ausgestaltet sein dürften.⁷² Dazu gehört auch die Führung eines Online-Archivs nach Art. 39 DSA. Der DSA gestaltet aber auch den Interessenausgleich zwischen Plattformen, Rechteinhabern und Nutzern und ist dann auch Gegenstand privatrechtlicher Durchsetzung, wie auch Art. 54 DSA mit Verweis auf das nationale Recht zeigt.⁷³ Soweit die Pflichten gegenüber Nutzern bestehen, konkretisieren sie vertragliche Pflichten innerhalb von Schuldverhältnissen. Üblicherweise besteht zwischen Vermittlungsdienst und Nutzer ein vertragliches Schuldverhältnis. Die Sorgfaltspflichten konkretisieren dann die vertraglichen Rechte und Pflichten aus dem Vertrag und sind als zwingendes Recht nicht abdingbar.⁷⁴ Soweit kein Vertrag zwischen Dienst und Nutzer besteht,⁷⁵ stellt sich die Frage nach der zivilrechtlichen Einordnung. Der Dienst macht seine Leistungen dem Nutzer bewusst zugänglich. Art. 14 Abs. 4 DSA verweist auf die Berücksichtigung der spezifischen Interessen der Beteiligten und die Grundrechte der Nutzer. Dies spricht dafür, die Begründung eines außervertraglichen Schuldverhältnisses mit spezifischen Rücksichtnahmepflichten i.S. von § 241 Abs. 2 Bürgerliches Gesetzbuch (BGB) anzunehmen.⁷⁶ Im Vorfeld eines Vertragsschlusses kann sich darüber hinaus ein Schuldverhältnis aus § 311 Abs. 2 BGB ergeben. Soweit der Vermittlungsdienste im Rahmen von Vertragsverhandlungen besonderes Vertrauen in Anspruch nimmt oder eigenes wirtschaftliches Interesse verfolgt, kann auch eine Sonderverbindung nach § 311 Abs. 3 BGB entstehen.

Daneben kommt eine deliktische Haftung gegenüber Dritten in Betracht, vor allem, soweit es sich um Schutzgesetze im Sinne von § 823 Abs. 2 BGB handelt. Das wurde etwa angenommen für Art. 30 DSA gegenüber Dritten, während der Anbieter gegenüber dem Nutzer aus vertraglicher Nebenpflichtverletzung haften würde.⁷⁷

Einige Regeln haben lauterkeitsrechtlichen Charakter und sind daher für eine Durchsetzung etwa nach § 3a Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG) offen. Dazu gehören die Kennzeichnungspflichten für Werbung nach Art. 26 DSA, die sowohl gegenüber Verbrauchern

⁷² Vgl. *Spindler*, GRUR 2021, 653, 658 f.

⁷³ Dazu *Rave/Heesen* NJW 2022, 3537 Rn. 41. Allgemein zu den privatrechtlichen Durchsetzungsmöglichkeiten im Rahmen des DSA *Cornils/Auler/Kirsch*, S.82 ff,

⁷⁴ Vgl. *Spindler* GRUR 2021, 545, 553; *Rave/Heesen* NJW 2022, 3537 Rn. 18.

⁷⁵ *Faust*, Gutachten A zum 71. Deutschen Juristentag, 2016, A 61 ff.

⁷⁶ NK-DSA/*Rave* DSA, Vorb. Zu Art. 11 ff., Rn. 25; enger und eher ablehnend *Hofmann/Raue*, in: Hofmann/Raue, Digital Services Act1 2023, Einleitung Rn. 59.

⁷⁷ *Spindler*, GRUR 2021, 653, 657.



als auch Gewerbetreibenden als Nutzern bestehen.⁷⁸ Weiterhin gehören hierher die Transparenzpflichten für Empfehlungssysteme nach Art. 27 DSA, die neben vertraglichen Ansprüchen auch wettbewerbsrechtlich nach § 5 Abs. 2, 4 UWG verfolgbar sind.⁷⁹ Der Schutz Minderjähriger nach Art. 28 DSA dürfte jedenfalls im Hinblick auf Art. 28 Abs. 2 DSA auch nach § 3a UWG relevant sein.

Dritte Rechteinhabern, die in ihren Rechten verletzt sind, können aus nationalem allgemeinem Zivilrecht oder Immaterialgüterrecht Ansprüche gegen die Dienste herleiten, etwa bei Urheberrechtsverletzungen.⁸⁰

Mit der Anpassung der Verbandsklagen-Richtlinie 2020/1828 nach Art. 90 DSA ist auch der Weg zur kollektiven Rechtsdurchsetzung eröffnet, der vor allem für Art. 26, 27 und 28 DSA relevant sein dürfte.⁸¹

IV. Beschwerdegegenstand – fallbezogene Ebene

1. Das Melde- und Abhilfesystem (Art. 16 DSA)

Nach Art. 16 Abs. 1 DSA sind Hosting-Provider zur Einrichtung eines notice-and-action-Systems verpflichtet, dass Nutzern wie Dritten die Meldung von Informationen über Inhalte ermöglichen soll, die diese als rechtswidrig ansehen. Daraus ergeben sich Konsequenzen in verschiedener Hinsicht. Einerseits kann die Verpflichtung aufsichtsrechtlich überwacht und durchgesetzt werden (Art. 49 ff.). Andererseits ist die Pflicht mit der Haftungsprivilegierung nach Art. 6 Abs. 1 lit. b, Abs. 3 DSA für Hostprovider verknüpft.⁸² Die Pflicht zur Einrichtung eines Meldesystems ist auf rechtswidrige Inhalte beschränkt, der Anbieter kann dieses aber freiwillig auf AGB-widrige Inhalte erweitern oder dafür ein separates System schaffen.⁸³

Zu den Anforderungen gehört es, dass die Möglichkeit zur Meldung allen Personen offen stehen muss, das System leicht zugänglich und benutzerfreundlich ausgestaltet und eine ausschließlich

⁷⁸ Spindler, GRUR 2021, 653, 657, wonach aber auch vertragliche Schadensersatzansprüche bestehen können.

⁷⁹ Spindler, GRUR 2021, 653, 660.

⁸⁰ EuGH 22.6.2021 – C-682/18 und C-683/18, ECLI:EU:C:2021:503 Rn. 102 = GRUR 2021, 1054 – *YouTube and Cyando*.

⁸¹ NK-DSA/Hofmann DSA Art. 90 Rn. 2.

⁸² Vgl. Gerdemann/Spindler, GRUR 2023, 3, 8 f.

⁸³ Vgl. NK-DSA/Rave DSA Art. 16 Rn. 20.



elektronische Kommunikation ermöglicht wird. Automatisierte Bearbeitungsverfahren dürfen nach Art. 16 Abs. 6 S. 2 DSA verwendet werden. Nach Art. 15 Abs. 2 DSA muss das System zudem das Übermitteln hinreichend genauer und angemessen begründeter Meldungen i.S.v. Art. 16 Abs. 3 lit. a bis d DSA erleichtern. Die Meldung muss eine hinreichend begründete Erläuterung der Rechtswidrigkeit des Inhalts enthalten sowie weitere Informationen zur Ermittlung des Inhalts enthalten. Nutzer können sich nach Art. 86 DSA an privaten Institutionen vertreten lassen, deren Beschwerden prioritär zu behandeln und umgehend zu entscheiden sind.

Aufgrund der Angabe des Namens und der E-Mail-Adresse des Meldenden soll der Anbieter nach Art. 16 Abs. 4, 5 DSA, durch eine Empfangsbestätigung der meldenden Person unverzüglich den Empfang der Meldung bestätigen, sie über seine Entscheidung informieren und auf etwaige Rechtsbehelfe hinweisen.

Die Bearbeitung soll dann zeitnah, sorgfältig, frei von Willkür und objektiv erfolgen und die Grundrechte beachten (Art. 16 Abs. 6 DSA). Nach Art. 16 Abs. 6 S. 2 DSA ist implizit auch der Einsatz automatisierter Mittel zugelassen. Konkrete Bearbeitungsfristen werden nicht vorgegeben. Dies dient auch dem Schutz vor Overblocking.⁸⁴ Hier wird man ebenso nach den Umständen des Einzelfalls differenzieren können wie bei der Frage der Notwendigkeit von Nachforschungen.⁸⁵ Weitere inhaltliche Vorgaben an die Entscheidung werden nicht gemacht, was kritisiert wird.⁸⁶ Jedoch machen EWG 51 - 53 DSA dazu Ausführungen, die vor allem auch auf die Berücksichtigung der Grundrechte abstellen. Aus Wortlaut und Sinn und Zweck der Regelung wird abgeleitet, dass der Anbieter eine Prüfung in tatsächlicher und rechtlicher Hinsicht vornehmen muss, basierend auf den mitgeteilten Informationen.⁸⁷ Ein Anspruch auf rechtliches Gehör des Nutzers vor der Entscheidung besteht nicht.

Für Entscheidungen des Dienstes über Beschränkungen gilt nach Art. 17 DSA aber eine Begründungspflicht, die den Betroffenen in die Lage versetzen soll, gegen die Beschränkung

⁸⁴ Vgl. *Raue/Heesen*, NJW 2022, 3537, 3540.

⁸⁵ Vgl. *Gerdemann/Spindler*, GRUR 2023, 3, 9.

⁸⁶ *Gielen/Uphues*, EuZW 2021, 627, 635.

⁸⁷ NK-DSA/Rademacher DSA, Art. 53 Rn. 15. Gegen eine Pflicht zur sorgfältigen Aufklärung schon im Abhilfeverfahren wegen der Beschwerdemöglichkeit des Nutzers nach Art. 20 I NK-DSA/Raue DSA Art. 16 Rn. 62.



vorzugehen. Damit werden Informationspflichten des Anbieters begründet. Die Einzelheiten des Inhalts der Begründung ergeben sich aus Art. 17 Abs. 1, 3 DSA.

Zivilrechtlich wird man Ansprüche auf Wiederherstellung des Beitrags oder Aufhebung von Beschränkungen aus Art. 54 DSA als unvollkommener Haftungsnorm i.V.m. §§ 280 Abs. 1, 249 Abs. 1 BGB annehmen können.⁸⁸

2. Internes Beschwerdemanagement und außergerichtliche Streitbeilegung (Art. 20, 21 DSA)

Für Online-Plattformen als Unterkategorie der Hostingdienste, die auf öffentliche Verbreitung angelegt sind (EG 14 DSA),⁸⁹ sind verschärfte Pflichten vorgesehen. Art. 20 DSA verpflichtet zur Etablierung eines „wirksamen“ internen Beschwerdemanagementsystems. Dieses ist offen für die Nutzer, die Betroffene einer Einschränkung sind, ebenso wie für die Meldenden.

Wegen des fehlenden rechtlichen Gehörs und der Möglichkeit automatisierter Entscheidungen ist es von besonderer Bedeutung, dass der betroffene Nutzer eine Beanstandungsmöglichkeit hat, um Missverständnisse und Fehlbeurteilungen aufzuklären. Dabei dient es auch der Sachverhaltsaufklärung. Die niederschwellige Korrekturfunktion hat auch systemische Bedeutung, da die Beschränkungsmöglichkeit durch Anbieter eine gewisse Privatisierung der Rechtspflege bedeutet und faktisch der Weg zu den Gerichten häufig nicht gegangen wird.⁹⁰

Nach einer Entscheidung des Anbieters muss das Beschwerdesystem für sechs Monate nach Inkennnissetzung den Nutzern die Möglichkeit geben, auf elektronischem Wege kostenlos Beschwerde gegen eine der in Art. 20 Abs. 1 lit. a) bis d) DSA aufgeführten Entscheidungen einzureichen, die weitgehend Art. 17 Abs. 1 lit. a) bis d) DSA entsprechen und daher mit diesem verzahnt sind.⁹¹ Dabei geht es um Zugangsbeschränkungen zu oder Sichtbarkeitsbeschränkungen von bestimmten Informationen, Aussetzung des Zugangs zur Plattform, Sperrung des Nutzerkontos und Aussetzung von Geldzahlung im Zusammenhang

⁸⁸ Vgl. zum deutschen Recht BGH GRUR 2021, 1433 Rn. 94 – *Facebook*; OLG München GRUR-RR 2020, 174 Rn. 61, 117; OLG München NJW 2018, 3115 Rn. 12, 18; OLG Düsseldorf GRUR-RS 2020, 41440 Rn. 23 – *Wir brauchen mehr Affen*; OLG Oldenburg GRUR-RS 2019, 16526 Rn. 7 – *Hassrede-Post*. Zu Art. 54 *Raue/Heesen*, NJW 2022, 3537, 3542 f.

⁸⁹ Zur Abgrenzung *Gerdemann/Spindler*, GRUR 2023, 115.

⁹⁰ NK-DSA/*Raue* DSA Art. 20 Rn. 3.

⁹¹ Dazu im Einzelnen NK-DSA/*Raue* DSA Art. 20 Rn. 40-43.



mit den Informationen oder der Fähigkeit zu deren Monetarisierung. Die aufgeführten Einschränkungen sind abschließend, das Beschwerdesystem kann aber freiwillig auf weitere Beschränkungen erweitert werden. Dabei kann sich die Beschwerde sowohl gegen Entscheidungen hinsichtlich der Rechtswidrigkeit der Inhalte als auch eines Verstoßes gegen AGB richten. Dazu soll auch das „shadow banning“ gehören, das ein nicht erkennbares Blockieren oder Ausschluss bezeichnet.⁹²

Der Hinweisgeber darf Beschwerde gegen die Entscheidung der Online-Plattform einlegen, die letztere nach Erhalt der Meldung getroffen hat. Letzteres umfasst die Meldung nach Art. 16 Abs. 1 DSA. Soweit die Plattform ein Meldesystem wegen Verstößen gegen die AGB freiwillig einrichtet, sollen auch Beschwerden gegen nachteilige Entscheidungen in dieser Hinsicht möglich sein. Inhaltlich kann sich die Beschwerde dagegen richten, dass keine Abhilfemaßnahmen getroffen wurden oder dass die getroffenen Maßnahmen nicht angemessen waren, also etwa keine vollständige Löschung erfolgt (EG 58 DSA). Eine eigene Betroffenheit ist nicht erforderlich, so dass eine Popularbeschwerde durch jedermann möglich ist.

In organisatorischer Hinsicht müssen die Beschwerdemanagementsysteme intern beim Anbieter angesiedelt werden, leicht zugänglich und benutzerfreundlich sein und die Einreichung hinreichend präziser und angemessen begründeter Beschwerden ermöglichen. Der Anbieter muss „zeitnah, diskriminierungsfrei, sorgfältig und frei von Willkür“ über Beschwerden gegen Moderationsentscheidungen entscheiden (Art. 20 Abs. 1, Abs. 4 S. 1 DSA). Nach Art. 20 Abs. 4 S. 2 DSA ist hier ausdrücklich zu prüfen, ob die ursprüngliche „Entscheidung, auf eine Meldung hin nicht tätig zu werden, unbegründet“, der Inhalt also entgegen dem Prüfungsergebnis im Meldeverfahren rechtswidrig war; und umgekehrt.⁹³

Eine gewisse Unsicherheit besteht hinsichtlich des Prüfungsmaßstabs, soweit der Anbieter unter Einsatz automatisierter Mittel entschieden hat, was nach Art. 16 Abs. 6 S. 2 DSA zugelassen ist. Daraus ergibt sich zunächst eine Anpassung des Prüfungsmaßstabs an die Möglichkeiten der automatisierten Prüfung. Das könnte etwa bedeuten, dass eine Löschung

⁹² *Raue/Heesen*, NJW 2022, 3537, 3541. Für Unzulässigkeit wegen Verstoßes gegen Art. 17 Abs. 3 DSA *Gerdemann/Spindler*, GRUR 2023, 3, 10.

⁹³ Vgl. *Schneider*, CR 2023, 45 Rn. 16 f. Zum Fehlen von Verfahrensrechten *Gerdemann/Spindler*, GRUR 2023, 115, 116.



wegen Rechtswidrigkeit des Inhalts wegen der damit verbundenen Bewertungen ausscheiden muss, zumal Art. 16 DSA hinsichtlich des Ergebnisses eher vage bleibt.⁹⁴ Hier spielt eine Rolle, dass Entscheidungsalgorithmen noch nicht besonders gut den Kontext einer Information beurteilen können, was aber für die Beurteilung der Rechtmäßigkeit von großer Bedeutung sein kann. Das kann dazu führen, dass automatisierte Entscheidungen in bestimmten Fällen nicht zulässig sind, etwa wenn der Anbieter Inhalte nach einer Meldung immer sperrt oder umgekehrt nie sperrt und damit die auch im Rahmen von Art. 16 DSA notwendige Prüfung umgeht.⁹⁵ Dabei ist auch die EuGH-Entscheidung Polen/Parlament und Rat zu Art. 17 der Richtlinie über das Urheberrecht und die verwandten Schutzrechte im digitalen Binnenmarkt (DSM-Richtlinie)⁹⁶ einzubeziehen. Darin hat der Gerichtshof den Einsatz automatisierter Verfahren für zulässig gehalten, aber in diesen Fällen auf die besondere Bedeutung des wirksamen Schutzes vor Missbrauchsrisiken insbesondere im Hinblick auf Meinungs- und Informationsfreiheit.⁹⁷

Der Plattform-Anbieter muss nach Art. 20 Abs. 6 DSA auch sicherstellen, dass die Entscheidungen nunmehr – anders als bei Art. 16 DSA – „unter Aufsicht angemessen qualifizierten Personals und nicht allein mit automatisierten Mitteln getroffen werden“. Dies wird wiederum Rückwirkungen auf den Prüfungsmaßstab nach Art. 20 DSA im Sinne einer „Schärfung“ haben, da die Beteiligung eines menschlichen Entscheiders eine eingehendere und der Komplexität angemessene Entscheidung erlaubt.⁹⁸ Art. 20 Abs. 6 DSA verpflichtet die Plattformen ferner sicherzustellen, dass das Aufsichtspersonal über ausreichende juristische Qualifikation verfügt und das übrige Personal hinreichend geschult ist. Das Aufsichtspersonal soll in schwierigen oder ungewöhnlichen Fällen die Entscheidung selbst treffen, ansonsten stichprobenartige Überprüfungen vornehmen.⁹⁹

Weiterhin dürfen die Plattformen bei der Beschwerdeentscheidung automatisierte Mittel einsetzen, die Entscheidungen aber nicht allein mit automatisierten Mitteln treffen. Dies zeigt einerseits eine Automatisierungsfreundlichkeit des DSA, wirft aber auch die Frage nach den

⁹⁴ NK-DSA/Rademacher DSA Art. 53 Rn. 15.

⁹⁵ Vgl. auch NK-DSA/Rave DSA Art. 16 Rn. 100, 101, die allerdings wegen der Beschwerdemöglichkeit nach Art. 20 nicht ganz so strenge Maßstäbe anwenden wollen.

⁹⁶ Richtlinie (EU) 2019/790 vom 17. April 2019 über das Urheberrecht und die verwandten Schutzrechte im digitalen Binnenmarkt und zur Änderung der Richtlinien 96/9/EG und 2001/29/EG, ABl. L 130/92 v. 17.5.2019, abrufbar unter: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/PDF/?uri=CELEX:32019L0790>.

⁹⁷ EuGH 26.4.2022 – C-401/19, ECLI:EU:C:2022:297 Rn. 67 = ZUM 2022, 534 – Polen/Parlament und Rat.

⁹⁸ NK-DSA/Rademacher DSA Art. 53 Rn. 15.

⁹⁹ NK-DSA/Rave DSA Art. 20 Rn. 60.



Anforderungen an die menschliche Aufsicht auf. Nach EG 58 S. 2 DSA unterliegen die Ergebnisse einer manuellen Überprüfung, als in letzter Instanz von einem Menschen überprüft werden, nicht aber von diesem eigenständig getroffen werden.¹⁰⁰ Hier ist neben der bereits angesprochenen Schwäche der Algorithmen hinsichtlich der Einbeziehung des Kontextes auch der „automation bias“ zu berücksichtigen, womit die menschliche Tendenz zum Vertrauen auf den Algorithmus bezeichnet wird, die gerade unter Zeitdruck zu einer fehlenden kritischen Betrachtung führen kann.¹⁰¹ Die Plattformen müssen dem mit regelmäßigen Schulungen des Aufsichtspersonals sowie einer ausreichenden personellen Ausstattung begegnen. Dies ergibt sich aus Abs. 6, aber auch aus dem Gebot sorgfältiger Entscheidung nach Art. 16 Abs. 4 S. 1 DSA. Anders ist es bei Urheberrechtsverletzungen. Nach Art. 17 Abs 9 DSM-Richtlinie ist für die Sperrung oder Entfernung von urheberrechtsverletzenden Inhalten eine menschliche Entscheidung notwendig, nicht nur eine menschliche Überprüfung.¹⁰²

Ist eine eingelegte Beschwerde so begründet, dass sie dem Anbieter unmittelbar, d.h. ohne weitere Tatsachenermittlung oder Abwägungsprozesse, eine eindeutige Entscheidung in der Sache ermöglicht, löst dies gem. Art. 20 Abs. 4 S. 2 DSA eine Pflicht zum unverzüglichen Tätigwerden aus, etwa in Form einer unverzüglichen Inhaltslöschung. Die endgültige Entscheidung ist unverzüglich und begründet mitzuteilen.

Art. 21 DSA ermöglicht beiden Parteien die Anrufung einer zertifizierten außergerichtlichen Streitbeilegungsstelle, als Abhilfe gegen Entscheidungen im Rahmen des Beschwerdemanagements oder als Alternative dazu. Die Nutzer müssen über die Möglichkeit informiert werden. Die Entscheidungen der Schlichtungsstelle haben keine Bindungswirkung, und der Weg zu den Gerichten steht jederzeit offen. Die Entscheidungen müssen höchstens 90 Tage nach Einlegung der Beschwerde den Parteien zur Verfügung gestellt werden, bei hochkomplexen Fällen ist eine Verlängerung um maximal weitere 90 Tage möglich.

Der Koordinator hat die Aufgabe, die Schlichtungsstellen unter den Bedingungen von Art. 21 Abs. 3 DSA zuzulassen. Die Schlichtungsstelle muss jährlich Bericht erstatten über Zahl, Dauer

¹⁰⁰ NK-DSA/Raue DSA Art. 20 Rn. 61; *Gerdemann/Spindler*, GRUR 2023, 115, 116.

¹⁰¹ NK-DSA/Raue DSA Art. 20 Rn. 62.

¹⁰² Vgl. *Raue*, ZUM 2023, 160, 167 ff.



und Schwierigkeiten der Streitfälle. Der Koordinator erstellt alle zwei Jahre einen Bericht über das Funktionieren der Schlichtungsstellen.

Speziell für Fragen der öffentlichen Wiedergabe urheberrechtlich geschützter Werke besteht daneben eine Möglichkeit außergerichtlicher Streitbeilegung nach §§ 7 f., 16 f. des Gesetzes über die urheberrechtliche Verantwortlichkeit von Diensteanbietern für das Teilen von Online-Inhalten (UrhDaG)¹⁰³ i.V.m. § 3 c NetzDG (vgl. Art. 2 Abs. 2 lit. b DSA, EG 11 DSA, Art. 21 DSM-Richtlinie).

Neben den insgesamt drei gesetzlichen Beschwerdemöglichkeiten gegen Entscheidungen des Dienstes hinsichtlich einer Beschränkung (Art, 20, 21 DSA, nationale Gerichte) sind auch Beschwerdemechanismen im Rahmen der Nutzungsbedingungen der Anbieter weiterhin denkbar und zulässig, die bisher praktisch im Vordergrund standen. Es wird aber erwartet, dass die Anreize zu deren Schaffung nunmehr zurückgehen.¹⁰⁴

3. Beschwerdeinhalte

a. Rechtswidrige Inhalte

Das Notice-and-Action-Verfahren von Art. 16 DSA richtet sich gegen rechtswidrige Inhalte. Die Anbieter können aber auch Meldungen über Verstöße gegen AGB bzw. Community Standards entgegennehmen. Das Beschwerdemanagementsystem nach Art. 20 DSA ist offen für Meldende und Nutzer und richtet sich gegen Entscheidungen der Anbieter über Einschränkungen, sowohl positive wie negative also ablehnende. Der Begriff ist weit auszulegen und umfasst sowohl die Rechtswidrigkeit der Information selbst oder Rechtswidrigkeit der Information, weil sie mit einer rechtswidrigen Handlung zusammenhängt.¹⁰⁵ Rechtswidrigkeit wird begründet durch einen Verstoß gegen Unionsrecht oder das anwendbare Recht eines Mitgliedsstaats.¹⁰⁶ Nicht unter den Begriff fallen Verstöße gegen AGB.

¹⁰³ Gesetz über die urheberrechtliche Verantwortlichkeit von Diensteanbietern für das Teilen von Online-Inhalten (Urheberrechts-Diensteanbieter-Gesetz - UrhDaG) vom 31. Mai 2021 (BGBl. I S. 1204, 1215).

¹⁰⁴ *Gerdemann/Spindler*, GRUR 2023, 115, 117, dort auch zu den zivilrechtlichen Folgen von Pflichtverletzungen.

¹⁰⁵ Vgl. BeckOK IT-Recht/*Sesing-Wagenpfeil* DSA Art. 3 Rn. 178, wonach sich eine rechtswidrige Tätigkeit letztlich in einer Information niederschlagen muss.

¹⁰⁶ *Denga*, EuR 2021, 569, 571 ff.



Zu den rechtswidrigen Inhalten gehören beispielsweise diskriminierende Inhalte, Hassrede, terroristische Inhalte, Weitergabe von Kinderpornographie, gefälschte Produkte, Verkauf von Produkten oder die Erbringung von Dienstleistungen unter Verstoß gegen das Verbraucherschutzrecht sowie die nicht genehmigte Verwendung urheberrechtlich geschützten Materials (EG 12 DSA). Nicht alles, was unter diese Kategorien gefasst wird, ist aber strafrechtlich relevante bzw. rechtswidrig. Nicht rechtswidrige Inhalte werden von Art. 16 DSA nicht erfasst, auch wenn sie Hass- und Hetzreden, Desinformationen oder Verschwörungserzählungen umfassen.¹⁰⁷ Diese werden nur in der Risikobewertung erfasst, die für VLOP durchzuführen ist. Auch Fake News sind nur ausnahmsweise strafrechtlich relevant. Hier bleibt nur der Weg, diese über AGB, Community Standards und sog. Content Moderation zu erfassen und diese dann vom Diensteanbieter zu löschen oder zu sperren (Art. 14, 15 Abs. 1 lit. d), 17 Abs. 1, 20 Abs. 1, 45 DSA).

b. Verstoß gegen AGB und Community Standards

Der Verstoß gegen AGB und Community Standards sind in der Praxis der weitaus häufigste Grund zu Inhaltsbeschränkungen auf sozialen Netzwerken.¹⁰⁸ Entscheidungen nach Art. 16 DSA können auch auf einen Verstoß gegen AGB gestützt werden. Art. 14 Abs. 4 DSA verpflichtet alle Vermittlungsdienste auf die Beachtung der Grundrechte der Nutzer aus der Charta, insbesondere das Recht auf freie Meinungsäußerung, die Freiheit und den Pluralismus der Medien und andere Grundrechte und -freiheiten.¹⁰⁹

Der Spielraum *de lege lata* wird vor allem im Rahmen der AGB-Kontrolle nach §§ 305 ff. BGB festgelegt.¹¹⁰ Der Kreis der anstößigen Inhalte wird in den Richtlinien der social media-Netzwerke regelmäßig weiter gefasst als es etwa zum NetzDG der Fall war.¹¹¹ Dies wird auch von der Rechtsprechung nicht als überraschend im Sinne von § 305c BGB bewertet.¹¹² Auch den Anforderungen an das Transparenzgebot nach § 305 Abs. 1 BGB wird meist genüge getan.¹¹³

¹⁰⁷ Kritisch dazu *Kuhlmann/Trute*, GSZ 2022, 115, 119. Vgl. auch *Gerdemann/Spindler*, GRUR 2023, 3, 4; *Kastor/Püschel*, K&R 2023, 20.

¹⁰⁸ NK-DSA/*Raue* DSA Art. 20 Rn. 3.

¹⁰⁹ Zu den zivilrechtlichen Folgen vgl. *Gerdemann/Spindler*, GRUR 2023, 3, 8.

¹¹⁰ S. auch *BeckOK IT-Recht/Munz*, 12. Ed. 1.1.2023, BGB § 307 Rn. 211-214a.1.

¹¹¹ *Spindler*, CR 2019, 238, 239.

¹¹² Vgl. *BeckOK IT-Recht/Munz* BGB § 307 Rn. 208.

¹¹³ LG Heidelberg MMR 2018, 773 Rn. 27; *Spindler* CR 2019, 238, 241.



Einerseits werden die Kategorien anstößiger Inhalte bezeichnet („Hassrede“, „Aufruf zu Gewalt“), andererseits auch näher und teilweise differenziert beschrieben, welche Inhalte darunter fallen sollen und welche Rechtsfolgen sich daraus ergeben.¹¹⁴

Zu § 307 BGB hat der BGH entschieden, dass der Nutzer unangemessen benachteiligt werde, wenn ihm nicht bereits in den AGB des Social Media-Betreibers ausdrücklich die Möglichkeit einer Nachkontrolle eingeräumt werde.¹¹⁵ Hinsichtlich der Löschung von Nutzerinhalten besteht ein Spannungsverhältnis zur Meinungsfreiheit der Nutzer nach Art. 5 Grundgesetz (GG), welche mittelbare – aber eben auch nur mittelbare – Drittwirkung entfaltet.¹¹⁶ Die Rechtsprechung verlangt aber von den Plattformen nicht, der Meinungsfreiheit der Nutzer pauschalen Vorrang einzuräumen. Stattdessen sind auch berechnete ökonomische Interessen des Netzwerkes im Rahmen einer Abwägung zu berücksichtigen.¹¹⁷ Das vom Recht zur freien Berufsausübung gedeckte Geschäftsmodell von Social-media-Unternehmen bedingt auch eine angemessene Atmosphäre zur Kommunikation. Die Klauseln zur Löschung wurden insoweit im Lichte von § 307 BGB für zulässig erachtet.¹¹⁸ Eine mögliche Pflicht zur Veröffentlichung aufgrund einer marktbeherrschenden Stellung wird wegen der Möglichkeit der Publikation auf anderen Wegen, etwa Blogs, zur Begründung einer Unangemessenheit solcher Klauseln abgelehnt.¹¹⁹ Eine unangemessene Benachteiligung soll aber gegeben sein, wenn die AGB eine Löschung aus beliebigem Grund ermöglichen.¹²⁰

Die einschlägige Entscheidung des BGH hebt hervor, dass der Betreiber einer Social-Media Plattform zwar Beiträge löschen darf, welche (noch) nicht strafrechtlich relevant sind, er muss dann aber in seinen AGB dem Nutzer die ausdrückliche Möglichkeit einräumen, eine Nachprüfung anzustrengen.¹²¹ Der Betreiber muss den Nutzer dabei auch über den Grund der

¹¹⁴ LG Heidelberg MMR 2018, 773 Rn. 27; OLG Dresden MDR 2020, 1049; OLG Hamm GRUR-RS 2020, 25382; OLG München ZUM 2020, 548; OLG Karlsruhe MMR 2020, 52.

¹¹⁵ BGH, GRUR-RS 2021, 23970.

¹¹⁶ *Ulmer/Brandner/Hensen/Fuchs*, AGB-Recht, 12. Aufl. 2016, AGB-Recht Rn. 161 m.w.N. Vgl. auch BVerfG NVwZ 2018, 813, LG Karlsruhe BeckRS 2018, 20324 Rn. 14.

¹¹⁷ OLG Dresden MMR 2018, 756, 759.

¹¹⁸ Vgl. LG Heidelberg MMR 2018, 773 Rn. 30 ff. Vgl. auch OLG Dresden NJW-RR 2020, 1118 ff.; OLG Stuttgart BeckRS 2018, 23885; OLG Dresden MDR 2020, 1049; OLG Hamm GRUR-RS 2020, 25382; OLG München ZUM 2020, 548; OLG Karlsruhe MMR 2020, 52.

¹¹⁹ BeckOK IT-Recht/*Munz*, 12. Ed. 1.1.2023, BGB § 307 Rn. 213.

¹²⁰ *Holznapel*, CR 2018, 369 Rn. 32; OLG Dresden MDR 2020, 1049.

¹²¹ BGH, MMR 2021, 903.



Löschung informieren.¹²² Der BGH hat diese Anforderungen aus der mittelbaren Drittwirkung der Grundrechte abgeleitet, was als unvorhersehbar kritisiert wird.¹²³

c. Rechtsverletzungen

Im Folgenden sollen die wichtigsten Rechtsverletzungen aufgelistet und Rechtsvorschriften zugeordnet werden. Mögliche Rechtsverletzungen umfassen:

- Tierschutz: §§ 17, 18 TierSchG, (Art. 20a GG, Art. 13 AEUV)
- Verbreitung pornografischer Inhalte: § 184 ff. StGB
- Jugendschutz: JuSchG, JArbSchG, JMStV
- Datenschutzverstöße nach der DSGVO
- Sexueller Missbrauch von Kindern: §§ 176 ff. StGB
- Urheberrechtsverletzung: §§ 97 ff. UrhG, UrhDaG
- Inverkehrbringen von gefährlichem Spielzeug: ProdSG iVm 2. ProdSV (basierend auf RL 2009/48/EG)
- Datenverfälschung: Art. 5 Abs. 1 lit. d) DSGVO, 303a StGB
- Beleidigung: § 185 StGB, Art. 2 Abs. 1, Art. 1 Abs. 1 GG
- Diskriminierung: AGG, Art. 14 EMRK, Art. 18 AEUV, Art. 3 Abs. 3 GG
- Geschlechtsbezogene Gewalt: Istanbul-Konvention, §§ 223 ff., insb. § 226a StGB
- Verletzung geographischer Herkunftsangaben: §§ 126 ff. MarkenG
- Handel mit verbotenen Produkten: § 143 Abs. 1 MarkenG (Plagiate), § 29 ff. BtMG, §§ 51 f. WaffG, SprengG
- Volksverhetzung (Hate Speech): §§ 185 ff., 130 StGB
- Menschenhandel: § 232 StGB

¹²² Vgl. auch OLG München GRUR-RS 2022, 29943.

¹²³ BeckOK IT-Recht/Munz BGB § 307 Rn. 211-214a.1.



- Bildbezogener sexueller Missbrauch: §§ 184, 184 i, 184 k StGB
- Identitäts- und Kontodiebstahl: § 12 BGB, §§ 202 a ff., 269 f., 126a StGB (evtl. allg. Betrugstatbestände)
- Influencer-Werbung: § 5a Abs. 4 S. 2 UWG
- Transparenzpflichten beim Ranking: Art. 5 P2B VO; § 5b Abs. 2, Nr. 11 Anh. § 3 UWG
- Inauthentische User Reviews: § 5b Abs. 3, Nr. 23c Anh. § 3 UWG, § 187 StGB
- Anstachelung zu Gewalt oder Hass: §§ 130, 130a, 80a StGB
- Unzureichende Informationen über Händler: § 312d BGB iVm. Art 246a § 1 Abs 1 S. 1 Nr. 2 EGBGB, Impressumspflicht aus § 5 TMG, Nr. 22 Anh. § 3 UWG
- Unerlaubtes Teilen von Bildern: §§ 22-24, 33 KunstUrhG; Allgemeines Persönlichkeitsrecht (APR)
- Deep Fake bezogen auf persönliche Eigenschaften von Personen ohne deren Zustimmung: DSGVO, APR
- Exhibitionistische Handlungen, Erregung öffentlichen Ärgernisses: § 118 iVm. § 17 OWiG, §§ 183, 183a StGB
- Online Belästigung und Einschüchterung: §§ 185 ff., 240, 241 StGB
- Patentverletzung: §§ 139 ff. PatG
- Phishing: §§ 263 ff. StGB
- Pyramidensysteme: § 3 UWG Anhang Nr. 14, § 263 StGB
- Recht auf Vergessenwerden: Art. 17 I DSGVO
- Umweltgefährdung: Art. 20a GG, UGB, internationale Umweltabkommen
- Gefährdung öffentlicher Gesundheit: IfSG, Internationale Gesundheitsvorschriften der WHO, (§§ 307 ff. StGB)
- Stalking: § 238 StGB
- Terroristische Inhalte: §§ 129 f. StGB
- Geheimnisschutzverletzung: §§ 6 ff. GeschGehG



- Markenrechtsverletzung: §§ 14 ff. MarkenG

V. Weitere Beschwerdeverfahren

1. P2B-VO

Die P2B-VO hat zum Ziel, gewerbliche Betreiber von Online-Vermittlungsdiensten und Online-Suchmaschinen zu mehr Transparenz und Fairness gegenüber ihren gewerblichen Kunden bzw. Nutzern zu verpflichten, wobei insbesondere kleine und mittlere Unternehmen (KMU) geschützt werden sollen.

Art. 11 P2B-VO verpflichtet zur Einrichtung eines internen Beschwerdemanagementsystems. Dieses umfasst Beschwerden gewerblicher Nutzer gegen Maßnahmen oder Verhaltensweisen des Anbieters von Online-Vermittlungsdiensten, die in direktem Zusammenhang mit der Bereitstellung der Dienste stehen und die sich auf den Beschwerdeführer auswirken (Art. 11 Abs. 1 S. 2 c P2B-VO).

Art.11 P2B-VO ist die gegenüber Art. 20 DSA speziellere Norm.¹²⁴ Andererseits eröffnet Art. 30 Abs. 4 DSA gewerblichen Nutzern die Beschwerdemöglichkeit nach Art. 20 DSA für Maßnahmen nach Art. 30 Abs. 1 und 3 DSA. Man wird dies wohl auf alle beschränkenden Maßnahmen gegenüber gewerblichen Nutzern nach DSA erweitern müssen.¹²⁵

2. DSM-Richtlinie

Art. 17 DSM-Richtlinie betrifft Verletzungen des Urheberrechts. Hier stellt sich insbesondere die Frage, inwieweit die Regelungen der DSM-Richtlinie vom DSA verdrängt werden. Anknüpfend an EG 10, 11 DSA soll diese in einem mehrstufigen Vorgehen bestimmt werden, bei dem Regelungen der DSM-Richtlinie dann nicht vom DSA verdrängt werden, wenn sie spezifische Vorgaben machen¹²⁶. Art. 17 DSM-Richtlinie sieht in Abs. 9 UAbs. 1 die Verpflichtung der

¹²⁴ NK-DSA/Raue DSA Art. 20 Rn. 10.

¹²⁵ NK-DSA/Raue DSA Art. 20 Rn. 10.

¹²⁶ Vgl. Raue, ZUM 2023, 160 161 ff., der auch vom „Prinzip der wechselseitigen Komplementarität“ spricht.



Mitgliedstaaten vor, wirksame und zügige Beschwerdeverfahren zur Verfügung zu stellen.¹²⁷ Anders als Art. 20 DSA ist diese sehr allgemein gehalten und lässt großen Umsetzungsspielraum. Eine Verdrängung von Art. 20 DSA durch Art. 17 DSM-Richtlinie kommt daher nicht in Betracht.¹²⁸

Nach § 14 Abs. 1–3 UrhDaG, das die DSM-Richtlinie umsetzt, müssen Diensteanbieter ein wirksames, kostenfreies und zügiges internes Beschwerdeverfahren vorsehen. Sie können sich nach § 15 UrhDaG aber auch einer anerkannten externen Beschwerdestelle bedienen, die vom Bundesamt für Justiz im Einvernehmen mit dem Patent- und Markenamt anerkannt werden soll. Gleiches gilt auch für die Anerkennung von freiwilligen privaten Schlichtungsstellen, § 16 UrhDaG, sowie bei deren Fehlen freiwilligen behördlichen Schlichtungsstellen, § 17 UrhDaG. Beiden Beschwerdeverfahren wird nach § 16 Abs. 3 UrhDaG-E¹²⁹ ein Schlichtungsverfahren nachgeschaltet. In diesem Bereich überschneiden sich der Anwendungsbereich von UrhDaG und DSA. Man wird hier Art. 20 DSA als speziellere Regelung ansehen und Anwendungsvorrang gewähren müssen, weil sie erheblich detaillierter regelt als Art. 17 DSM-Richtlinie.¹³⁰ Nach Art. 17 Abs. 9 UAbs. 2 S. 3 DSM-Richtlinie sollen die Mitgliedsstaaten außergerichtliche Rechtsbehelfsverfahren schaffen. Hinsichtlich der Ausgestaltung enthält die DSM-Richtlinie aber keine Regelungen, so dass es insoweit bei dem Vorrang von Art. 21 DSA bleibt.¹³¹

Unterschiede ergeben sich hinsichtlich der zeitlichen Vorgaben für die Bearbeitung der Beschwerden. Vorrangig soll Art. 17 Abs. 9 DSM-Richtlinie sein, der eine „unverzügliche“ Bearbeitung verlangt, während Art. 20 Abs. 4 DSA nur eine „zeitnahe“ Bearbeitung fordert. Die einwöchige Frist nach § 14 Abs. 3 Nr. 3 UrhDaG für die Einlegung einer Beschwerde soll als Anhaltspunkt dienen.¹³² Wie oben bereits ausgeführt, ist auch die Regelung der menschlichen

¹²⁷ Eingehend und umfassend zum Verhältnis von DSA und DSM-Richtlinie bzw. UrhDaG *Rave*, ZUM 2023, 160 ff.; *Janal*, GRUR 2022, 211 ff.

¹²⁸ EG 10 UAbs. 3 S. 4; NK-DSA/*Rave* DSA Art. 20 Rn. 12.

¹²⁹ Art. 22 Nr. 3 Entwurf eines Gesetzes zur Durchführung der 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 sowie zur Durchführung der Verordnung (EU) 2019/1150 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 20. Juni 2019 zur Förderung von Fairness und Transparenz für gewerbliche Nutzer von Online-Vermittlungsdiensten und zur Änderung weiterer Gesetze, BT-Drs. 20/10031 v. 15.1.2024.

¹³⁰ *Rave*, ZUM 2023, 160, 167.

¹³¹ Vgl. *Rave*, ZUM 2023, 160, 167. Vgl. aber nunmehr § 16 Abs. 2 UrhDaG-E, BT-Drs. 20/10031 v. 15.1.2024, der aber an Art. 21 DSA angelehnt ist; dazu *Spindler*, CR 2023, 602, 610.

¹³² *Rave*, ZUM 2023, 160, 167.



Überprüfung von Entscheidungen in Art. 17 Abs. 9 DSM-Richtlinie abweichend und spezifischer und soll durch das Verfahren nach DSA nicht verdrängt werden.¹³³

3. Terroristische Online-Inhalte-VO

Zu erwähnen wäre noch Art. 10 der Verordnung zur Bekämpfung der Verbreitung terroristischer Online-Inhalte (Terroristische Online-Inhalte-VO)¹³⁴, der Hostingdiensteanbieter dazu verpflichtet, einen wirksamen und zugänglichen Mechanismus einzurichten, um nach Art. 5 DSA gesperrte oder entfernte Inhalte für Nutzer auf deren Verlangen wiederherzustellen oder zu entsperren. Nach Art. 2 Abs. 4 lit. c DSA lässt der DSA die Vorschriften der Terroristische Online-Inhalte-VO „unberührt“, und diese ist daher in ihrem Anwendungsbereich als *lex specialis* anzusehen.¹³⁵

4. Ausblick: Beschwerderechte und Streitschlichtung nach dem Data Act

Der Data Act (DA) wurde am 27.11. 2023 vom Rat der Europäischen Union verabschiedet und tritt am 11. Januar 2024 in Kraft.¹³⁶ Weil es noch kein nationales Ausführungsgesetz gibt, sind die zuständige nationale Behörde sowie der zu benennende Datenkoordinator noch nicht benannt. Für den Fall, dass diese Aufgabe auf die BNetzA zukommen sollte, wird der Data Act in die Studie einbezogen.

Der Data Act schafft Zugangsrechte zu Rohdaten, die bei privaten Unternehmen generiert werden.¹³⁷ Er basiert auf einer Rollenverteilung auf Dateninhaber, Nutzer und Dritten, die das Bestehen vertraglicher Beziehungen zwischen den Beteiligten voraussetzt (Vertragsnetzwerk)

¹³³ *Rave*, ZUM 2023, 160, 167. Für das UrhDaG ist allerdings streitig, ob die menschliche Entscheidung automatisiert vorbereitet werden darf, vgl. *Wandtke/Bullinger/Rauer*, Urheberrecht, 6. Aufl. 2022, UrhDaG § 14 Rn. 54 einerseits, *Dreier/Schulze/Specht-Riemenschneider*, UrhG, 7. Aufl. 2022, UrhDaG § 14 Rn. 11 andererseits.

¹³⁴ Verordnung (EU) 2021/784 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 29. April 2021 zur Bekämpfung der Verbreitung terroristischer Online-Inhalte, ABl. L 172/79 v. 17.5.2021, abrufbar unter: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/HTML/?uri=CELEX:32021R0784>. Einen Überblick gibt *Wiebe*, GRUR 2023, 1569 ff.

¹³⁵ NK-DSA/*Rave* DSA Art. 20 Rn. 11.

¹³⁶ Verordnung (EU) 2023/2854 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 13. Dezember 2023 für einen fairen Datenzugang und eine faire Datennutzung, ABl. L 2023/2854 v. 22.12.2023, abrufbar unter: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/HTML/?uri=OJ:L_202302854.

¹³⁷ Umfassend zum ersten Entwurf *Drexler* u.a., Position Statement of the MPI of 25 May 2022 on the Proposal for a Data Act; *Leistner/Antoine*, IPR and the use of open data and data sharing initiatives by public and private actors, 2022; *Metzger/Schweitzer*, ZEuP 2023, 42 ff.; *Specht-Riemenschneider*, MMR 2022, 809 ff.



und deren rechtliche Ausgestaltung in verschiedener Hinsicht in Art. 3-12 DA konkretisiert wird, wobei die Regelungen die Vertragsverhältnisse im Dreieck in unterschiedlicher Weise betreffen.¹³⁸ Im Zentrum steht der Nutzer, also derjenige, der die Daten auf vertraglicher Grundlage rechtmäßig besitzt.¹³⁹ Diesem wird die rechtliche Kontrolle über Datenzugang und -nutzung zugewiesen wird. Die Rollenverteilung wird in der Praxis nicht immer ganz eindeutig durchzuführen sein.¹⁴⁰

Die Zugangsansprüche sind mehrstufig geregelt. Es handelt sich um gesetzliche Zugangsrechte,¹⁴¹ die direkt einklagbar sind, was in Art. 4 Abs. 3 sowie Art. 5 Abs. 12 DA angedeutet wird. Den Hersteller trifft zunächst gem. Art. 3 DA die Verpflichtung, das Produkt von Werk aus so herzustellen, dass die vom Produkt oder einem verbundenen Dienst erzeugten Daten standardmäßig für den Nutzer direkt zugänglich sind, etwa auf dem Gerät selbst oder auch in der Cloud. Soweit dies nicht erfolgt, sind die Daten gem. Art. 4 Abs. 1 DA dem Nutzer vom Dateninhaber direkt und in Echtzeit zur Verfügung zu stellen, und auch auf elektronischem Wege, soweit machbar. Schließlich trifft den Dateninhaber gem. Art. 5 Abs. 1 DA auch die Pflicht, auf Verlangen des Nutzers die Daten an Dritte weiterzugeben. Dies hat auch diskriminierungsfrei zu geschehen. Dafür kann der Dateninhaber nach Art. 9 DA eine angemessene Vergütung verlangen.

Der Dateninhaber muss dem Dritten die Daten nach Art. 8 Abs. 1 i.V.m. EG 42 DA unter FRAND-Bedingungen zur Verfügung stellen („fair, reasonable and non-discriminatory terms“).¹⁴² Die Einhaltung der Bedingungen von Fairness, Nichtdiskriminierung und Transparenz wird als ein

¹³⁸ „Dateninhaber“ ist nach Art. 2 Nr. 13 eine juristische oder natürliche Person, die rechtlich nach dem DA, oder europäischem Recht befugt oder verpflichtet ist, Daten zu nutzen und bereitzustellen.

„Nutzer“ ist nach Art. 2 Nr. 12 eine natürliche oder juristische Person, die ein verbundenes Produkt besitzt, mietet oder least oder eine Dienstleistung in Anspruch nimmt. Als Nutzer gelten der Eigentümer eines vernetzten Produkts sowie der Inhaber zeitlich beschränkter vertraglicher Nutzungsrechte, Käufer, Leasingnehmer und Entleiher. „Datenempfänger“ ist nach Art. 2 Nr. 14 eine juristische oder natürliche Person, die zu gewerblichen oder beruflichen Zwecken handelt, ... der vom Dateninhaber Daten bereitgestellt werden, einschl. eines Dritten, dem auf Verlangen des Nutzers die Daten bereitgestellt werden.

¹³⁹ Vgl. *Specht-Riemenschneider*, MMR 2022, 809, 814.

¹⁴⁰ *Metzger/Schweitzer*, ZEuP 2023, 42, 51 f.

¹⁴¹ Vgl. *Drexel* u.a., Position Statement, Rn. 44; *Metzger/Schweitzer*, ZEuP 2023, 42, 47.

¹⁴² Eingehend dazu *Habich*, IIC 2022, 1343, 1350 ff.



wesentliches Element einer wettbewerbsfördernden Gestaltung der Zugangsrechte angesehen.¹⁴³

Die Mitgliedsstaaten bestimmen eine oder mehrere zuständige Behörden für Anwendung und Durchsetzung der Verordnung. Die Kompetenzen sind in Art. 10 Abs. 5 DA umrissen und umfassen neben der Behandlung von Beschwerden, entsprechender Untersuchungsbefugnisse und Verhängung von Strafen auch die Verbesserung der Datenkompetenz und die Beobachtung relevanter technischer Entwicklungen. Auch die Untersuchung des Zugangs öffentlicher Stellen in bestimmten Notfallsituationen nach Kap. V DA gehört zu den Aufgaben. Für den Datenschutz bleibt es bei der Zuständigkeit der Datenschutzbehörden.

Auch die Kooperation mit anderen zuständigen Behörden gehört zu den Aufgaben, und dazu kann ein „Datenkoordinator“ benannt werden, der auch für die „Behandlung aller Fragen mit Bezug auf die Umsetzung der Verordnung“ als „Single point of contact“ (Art. 37 Abs. 6 lit. a) DA) zuständig ist. Fraglich ist, ob dies auch die Beschwerderechte, vor allem nach Art. 38 DA, umfasst. Vom Wortlaut muss man das wohl annehmen. Daneben muss er auch die Kommission über die Verweigerung des Zugangs aufgrund des Geheimnisschutzes durch den Dateninhaber informieren.¹⁴⁴

Art. 38 DA etabliert ein individuelles und kollektives Beschwerderecht für jede natürliche oder juristische Person wegen Verletzung der Rechte nach dem DA zur zuständigen Behörde. Dies wird vor allem Probleme bei der Gewährung von Zugang durch den Dateninhaber nach Art. 4 und 5 DA betreffen sowie beim Wechsel von Cloudanbietern nach Kap. VI DA. Im Hinblick auf Entscheidungen der zuständigen Behörde müssen effektive gerichtliche Rechtsbehelfe bestehen (Art. 39 DA).

Art. 40 DA setzt den Rahmen für Bußgelder. Diese sind durch Datenschutzbehörden zu verhängen (Art. 40 Abs. 4 und 5 DA), und es wird auch hinsichtlich der Höhe auf Art. 83 Abs. 5 DSGVO verwiesen. Art. 40 Abs. 3 DA enthält eine Liste zu berücksichtigender Faktoren. Auch die Empfehlungen des European Data Innovation Board sind zu berücksichtigen. Dieses ist nach Art. 34a DA als Expert Group zu etablieren und soll die Kommission beraten und unterstützen

¹⁴³ Zu den Problemen bei der Umsetzung vgl. *Ducuing/Margoni/Schirru*, White Paper on the Data Act Proposal, CiTiP Working Paper 2022, 26 October 2022, abrufbar unter: https://openfuture.eu/wp-content/uploads/2022/10/CiTiP_WhitePaperDataAct.pdf, S. 35.

¹⁴⁴ Dazu *Lorenzen*, ZGE 2022, 251, 257 ff.; *Wiebe*, GRUR 2023, 227 ff.; *Grapentin*, RD 2023, 173 ff.



bei der Entwicklung einheitlicher Praktiken der zuständigen Behörden, Vorbereitung von Standardisierung und delegierter Rechtsakte und der Annahme von Richtlinien. Die Bundesregierung unterstützt die Verbesserung des Data Sharing auch durch den Aufbau eines Dateninstituts, das Datenverfügbarkeit, Standardisierung und Treuhändermodelle fördern soll.¹⁴⁵

Art. 10 DA verpflichtet die Mitgliedsstaaten, Zugang zu zertifizierten Streitschlichtungsinstitutionen bereitzustellen, die für Streitigkeiten aus den Bereichen von Kap. II, IV und VI DA zuständig sind. Dies betrifft die Datenherausgabe von Dateninhaber an den Dritten, wobei besonders der Schutz von Geschäftsgeheimnissen im Fokus steht. Der Nutzer kann dann die Schiedsstellen anrufen, wenn die Datenherausgabe vom Dateninhaber unter Berufung auf Geheimnisschutz verweigert wurde (Art. 4 Abs. 8 DA). Weiterhin sind die Schlichtungsstellen zuständig bei Verletzung der Pflichten von Datenverarbeitungsdiensten nach Kap. VI DA, den Wechsel zwischen Cloud-Services unter genau bestimmten Bedingungen zu ermöglichen.

Art. 10 Abs. 5 DA macht detaillierte Vorgaben für die Zertifizierung durch die Mitgliedsstaaten. Eine Entscheidung soll innerhalb von 90 Tagen ergehen und ist nur bindend, wenn beide Parteien dem vorab zugestimmt haben, Art. 10 Abs. 9, 12 DA). Der Weg zu den ordentlichen Gerichten steht immer offen. Die Streitschlichtungsstellen sollen Jahresberichte sowie Empfehlungen veröffentlichen, wie bestimmte Konflikte zu lösen sind, um zur Entwicklung von Best Practices beizutragen.

VI. Zuständigkeit der BNetzA für die Durchsetzung der P2B-VO

Nach § 22 DDG-E ist die BNetzA zuständige Behörde für die Durchsetzung der ab 12.7.2020 geltenden P2B-VO. Diese soll für mehr Transparenz und Vertrauen bei Online-Plattformen sorgen. Daher sind auch die entsprechenden Pflichtenstellungen und Kompetenzen zu behandeln.

¹⁴⁵ Abrufbar unter: <https://www.bmi.bund.de/SharedDocs/pressemitteilungen/DE/2022/12/dateninstitut.html>.



1. Anwendungsbereich

Die Pflichten der P2B-VO richten sich an Betreiber von Online-Marktplätzen, Online-Diensten für Softwareanwendungen und sozialen Medien sowie Online-Suchmaschinen, deren Nutzer gewerbliche Kunden sind, die ihre Waren und Dienstleistungen Verbrauchern anbieten.

Die P2B-VO gilt für Plattformen, die „Online-Vermittlungsdienste“ nach Art. 2 Nr. 2 VO sind. Online-Vermittlungsdienste sind solche Dienste, die es den Anbietern ermöglichen, Verbrauchern Waren oder Dienstleistungen anzubieten, indem sie die Einleitung direkter Transaktionen zwischen den Anbietern und den Verbrauchern ermöglichen. Somit sind insbesondere folgende Angebote erfasst:

- Online-Marktplätze
- verschiedene Hotel- oder Flugbuchungsportale
- Preisvergleichsportale
- App-Stores
- sonstige Buchungsportale

In den Anwendungsbereich der P2B-VO fallen nach Art. 1 Abs. 2 der VO Plattformen, deren gewerbliche Anbieter ihre Niederlassung in der EU haben und Waren oder Dienstleistungen an Verbraucher in der EU anbieten. Ausgeschlossen von dem Regelungsbereich der P2B-VO sind reine Business-to-Business Plattformen sowie Peer-to-Peer Vermittlungen, an denen keine gewerblichen Anbieter beteiligt sind, sowie Online-Zahlungs- und Werbedienste.

2. Pflichten aus der P2B-VO

Die P2B-VO legt den Plattformbetreibern Pflichten auf, die gewerblichen Anbietern zugutekommen, die infolge der Fairness- und Transparenzvorgaben das eigene Angebot optimieren und somit den Absatz fördern oder Konfliktsituationen mit Plattformbetreibern besser lösen können.

- **Transparenz hinsichtlich der Nutzungsbedingungen, Art. 3, 8 P2B-VO**

Art. 3 Abs. 1 der VO fordert, dass Nutzungsbedingungen



- a) klar und verständlich formuliert sind;
- b) für gewerbliche Nutzer zu jedem Zeitpunkt ihrer Geschäftsbeziehung mit dem Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten, auch während der Phase vor Vertragsabschluss, leicht verfügbar sind;
- c) die Gründe benennen, bei deren Vorliegen entschieden werden kann, die Bereitstellung ihrer Online-Vermittlungsdienste für gewerbliche Nutzer auszusetzen oder einzuschränken;
- d) Informationen über zusätzliche Vertriebskanäle oder etwaige Partnerprogramme enthalten;
- e) allgemeine Informationen zu den Auswirkungen der allgemeinen Geschäftsbedingungen auf die Inhaberschaft und die Kontrolle von Rechten des geistigen Eigentums gewerblicher Nutzer enthalten.

Außerdem sind Anforderungen an Frist und Form Änderungen in den Nutzungsbedingungen enthalten. Ein Verstoß macht die Klauseln nichtig.

Wichtig ist auch die Pflicht von Anbietern von Online-Vermittlungsdiensten nach Art. 3 Abs. 5 der VO, die Identität der gewerblichen Nutzer, die Waren und Dienstleistungen über die Online-Vermittlungsdienste anbieten, klar erkennbar zu machen.

Nach Art. 8 Nr. 3 der VO müssen die Dienste auch darüber informieren, inwieweit sie nach Vertragsende Zugang zu den vom Nutzer generierten Informationen behalten.

- **Klare Vorgaben hinsichtlich Einschränkungen, Aussetzungen und Beendigung, (Art. 4 P2B-VO)**

Von besonderer Bedeutung sind die Transparenzanforderungen hinsichtlich Einschränkungen und Sperre in Art. 4 der VO.

Will der Anbieter eine bestimmte Ware oder eine Dienstleistung eines Nutzers ausschließen, einschränken und aussetzen, so übermittelt er dem betroffenen gewerblichen Nutzer vor oder gleichzeitig mit dem Wirksamwerden der Aussetzung oder Einschränkung oder 30 Tage vor Beendigung auf einem dauerhaften Datenträger eine Begründung dieser Entscheidung. Nach Abs. 4 gelten die Fristen bei Beendigung in bestimmten Fällen nicht. In dieser Begründung sollte sich der Anbieter auf die Angaben in seinen Nutzungsbedingungen beziehen und die Gründe für seine Entscheidung



angeben. Außerdem sollten im angemessenen Umfang die jeweiligen konkreten Umstände, einschließlich der Mitteilungen Dritter, die zu dieser Entscheidung führten, angegeben werden, außer wenn die gesetzlich untersagt ist oder bei wiederholtem Verstoß des Nutzers (Abs. 5 der VO).

Nach Art. 4 Abs. 3 der VO muss der Diensteanbietern in diesen Fällen eine Klärung im Rahmen des Beschwerdemanagementverfahrens nach Art. 11 der VO ermöglichen. Bei einer Entscheidung zu seinen Gunsten muss der gewerbliche Nutzer wieder in den vorigen Stand gesetzt werden.

- **Offenlegung von Rankings, Art. 5 P2B-VO**

Plattformbetreiber sind durch die P2B-Verordnung verpflichtet, die Funktionsweise von Rankings einschließlich der Hervorhebung von Angeboten in den allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) offenzulegen. Hierbei müssen die das Ranking bestimmenden Hauptparameter und die Gründe für die relative Gewichtung dieser Hauptparameter gegenüber anderen Parametern dargestellt werden. Bei Online-Suchmaschinen müssen die Angaben leicht zugänglich sein. Möglichkeiten zur Beeinflussung des Rankings durch Geldzahlungen durch die gewerblichen Nutzer müssen transparent dargestellt werden. Die Transparenzanforderungen beziehen sich auch auf bestimmte Merkmale nach Art. 5 Abs. 5 VO. Algorithmen müssen nicht offen gelegt werden.

Zur Konkretisierung hat die Europäische Kommission Leitlinien erlassen.¹⁴⁶

- **Transparenz bei differenzierter Behandlung, Art. 7 P2B-VO**

Eine differenzierte Behandlung von Waren bzw. Dienstleistungen der gewerblichen Anbieter einerseits und des Plattformbetreibers andererseits ist transparent darzustellen. Dabei reicht es aus, wenn diese Information sich nicht auf jede einzelne Ware oder Dienstleistung bezieht, sondern allgemein gehalten ist. Die Erläuterung sollte

¹⁴⁶ Bekanntmachung Leitlinien zur Transparenz des Rankings gemäß der Verordnung (EU) 2019/1150 des Europäischen Parlaments und des Rates (2020/C 424/01), abrufbar unter: [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/HTML/?uri=CELEX:52020XC1208\(01\)](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/HTML/?uri=CELEX:52020XC1208(01)).



sich dabei auf die wichtigsten wirtschaftlichen, geschäftlichen oder rechtlichen Erwägungen beziehen, die einer solchen differenzierten Behandlung zugrunde liegen.

- **Erläuterung des Zugangs zu Daten, Art. 9 P2B-VO**

Die Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten müssen in den AGB auch Transparenz über die personenbezogenen oder nicht personenbezogenen Daten schaffen, die den Nutzern zur Verfügung steht oder bei der Nutzung vom Nutzer oder dessen Kunden generiert werden.

- **Informationen zu „Bestpreisklauseln“, Art. 10 P2B-VO**

Weiterhin müssen in den AGB Einschränkungen der Möglichkeit, gleiche Waren oder Dienstleistungen zu anderen Bedingungen auf anderen Wegen zugänglich zu machen („Bestpreisklauseln“) transparent erklärt und die Gründe dafür angegeben werden.

- **Beschwerdemanagement, Art. 11, 12 P2B-VO**

Anbieter haben ein internes Beschwerdemanagementsystem einzurichten, das leicht zugänglich und kostenfrei ist und eine Bearbeitung innerhalb eines angemessenen Zeitrahmens muss sicherstellt. Es muss gewerblichen Nutzern die Möglichkeit bieten, Beschwerden in Bezug auf die folgenden Probleme direkt bei dem betreffenden Anbieter einzureichen:

- a) die mutmaßliche Nichteinhaltung einer der in dieser Verordnung festgelegten Verpflichtungen durch den Anbieter, die sich auf den Beschwerde führenden gewerblichen Nutzer auswirkt,
- b) technische Probleme, die in direktem Zusammenhang mit der Bereitstellung von Online-Vermittlungsdiensten stehen und die sich auf den Beschwerdeführer auswirken;
- c) Maßnahmen oder Verhaltensweisen des Anbieters, die in direktem Zusammenhang mit der Bereitstellung der Online- Vermittlungsdienste stehen und die sich auf den Beschwerdeführer auswirken.

Die Anbieter haben die Beschwerden nach Abs. 2 sorgfältig zu prüfen und falls nötig weiter zu bearbeiten, „um eine angemessene Lösung für das Problem herbeizuführen“.



Die Bearbeitung muss zügig und wirksam sein, und der Nutzer muss klar und verständlich über das Ergebnis des internen Beschwerdemanagementverfahrens informiert werden.

Die Informationen zu Zugang und Funktionsweise des Beschwerdemanagementsystems müssen in den Nutzungsbedingungen angegeben werden und darüber hinaus öffentlich leicht verfügbar gemacht und aktualisiert werden. Hierbei sind nach Art. 11 Abs. 4 der VO die Anzahl der eingereichten Beschwerden, die wichtigsten Arten von Beschwerden, der durchschnittliche Zeitbedarf für die Bearbeitung der Beschwerden und aggregierte Informationen über das Ergebnis der Beschwerden anzugeben.

Darüber hinaus müssen Anbieter nach Art. 12 Abs. 1 der VO zwei oder mehr Mediatoren ihren AGB nennen, die im Falle einer Streitigkeit mit einem gewerblichen Nutzer eine außergerichtliche Beilegung herbeiführen sollen. Die Mediation bezieht sich sowohl allgemein auf „etwaige Streitigkeiten“ als auch Beschwerden, die nach Art. 11 der VO nicht gelöst werden konnten.

Art. 12 Abs. 2 der VO enthält eine Reihe von Anforderungen an die Mediatoren. Diese sollen u.a. unparteiisch und unabhängig sein und die Dienste für gewerbliche Nutzer „erschwinglich“ sein. Sie sollen die Dienste in der Sprache der AGB des Vertragsverhältnisses zwischen Plattform und gewerblichem Nutzer erbringen können, und sie sollen über „ausreichendes Verständnis“ der AGB zwischen Unternehmen verfügen.

Anbieter und Nutzer sollen sich „nach Treu und Glauben“ an der Mediation beteiligen. Nach Abs. 5 ist für beide Seiten jederzeit eine Klage vor Gericht möglich.

Art. 11 und 12 der VO gelten nicht für kleine Unternehmen im Sinne des Anhangs zur Empfehlung 2003/361/EG (d. h. weniger als 50 Beschäftigte und Jahresumsatz bzw. Jahresbilanz maximal 10 Mio. Euro).

3. Kompetenz der BNetzA

Art. 15 der VO sieht für die Mitgliedstaaten die Pflicht zur angemessenen und wirksamen Durchsetzung vor. Auch sollen von den Mitgliedstaaten nach Art. 15 Abs. 2 der VO Vorschriften über Maßnahmen bei Verstößen erlassen und deren Umsetzung gesichert werden, Hinsichtlich



der Bußgeldvorschriften ist dies in § 33 Abs. 3 DDG-E erfolgt. Dort wird der spezifische Bezug auf die Pflichten der P2B-VO hergestellt. § 30 DDG-E stellt für Untersuchung und Durchsetzung der P2B-VO einen Verweis auf §§ 202-207 TKG her.



D. Arbeitspaket 2

Arbeitspaket 2 gliedert sich in mehrere Arbeitsabschnitte, die aufeinander aufbauen und mit den Erkenntnissen aus Arbeitspaket 1 verzahnt sind.

Ziel dieses Arbeitspaketes ist die Darstellung und Analyse typischer Nutzerbeschwerden / Problemstellungen des Verbraucherschutzes in Hinblick auf die vom DSA erfassten Geschäftsmodelle. Im Einzelnen werden folgende Punkte näher untersucht:

- Typische Nutzerbeschwerden werden bezogen auf ähnliche Geschäftsmodelle gruppiert ermittelt und dargestellt.
- Eine Differenzierung hinsichtlich privater und gewerblicher Nutzer soll vorgenommen werden.
- Für die identifizierten Gruppen werden jeweils die relevantesten Beschwerdegründe herausgearbeitet.
- Zudem werden Indikatoren hinsichtlich Art und Aufkommen von Nutzerbeschwerden (Fallzahlen) in den jeweiligen Gruppen ermittelt.

Dafür muss zunächst analysiert werden, welche **Dienste überhaupt vom DSA erfasst werden**, bevor eine **Kategorisierung von Geschäftsmodellen innerhalb bestimmter digitaler Dienste** erfolgen kann. Hierbei sind einige grundlegende Zuordnungsmechanismen des DSA zu beachten, die der Darstellung der erfassten digitalen Dienste vorangestellt werden. Sodann werden Geschäftsmodelle in den vom DSA erfassten digitalen Diensten herausgefiltert, bevor diese nach Geschäftsmodellen sortiert werden.

I. Räumlicher Anwendungsbereich des DSA

Bedeutend für die Erfassung der in Betracht kommenden digitalen Dienste im Untersuchungskontext ist der **räumliche Anwendungsbereich des DSA**. Die betroffenen Vermittlungsdienste weisen eine **wesentliche Verbindung zur EU** (vgl. Art. 3 lit. e DSA) auf. Dies kann zum einen durch eine **Niederlassung des Diensteanbieters** in der EU gegeben sein. Da der DSA jedoch auch Vermittlungsdienste regulieren soll, die von Drittländern (außerhalb der EU bzw. des EWR) in die EU erbracht werden, kann sich die wesentliche Verbindung zur EU zum anderen auch aus einer im Verhältnis zur Bevölkerung erheblichen Anzahl von **Nutzern** des



Vermittlungsdienstes in einem oder mehreren EU-Mitgliedstaaten oder aus der **Ausrichtung von Aktivitäten** auf einen oder mehrere EU-Mitgliedstaaten ergeben. Als Indikatoren gelten in diesem Zusammenhang z. B. Sprache, Währung oder Top-Level-Domain eines EU-Mitgliedstaates oder die Lieferung von Produkten oder Dienstleistungen in die EU.¹⁴⁷ Die **bloße Zugänglichkeit einer Webseite** allein reicht dagegen nicht aus.

Die **Größe** – d.h. die Nutzerzahl – des Dienstes spielt für die **Anwendung des DSA zunächst keine Rolle**. Abhängig von Art und Größe des Dienstes legt der DSA zudem **gestufte Sorgfaltspflichten** für Hosting-Dienste, Online-Plattformen, Online-Handelsplattformen und Gatekeeper fest. So gelten die spezifischen Vorschriften über Online-Plattformen und Online-Handelsplattformen nicht für Kleinst- und Kleinunternehmen. Darüber hinaus gelten besonders strenge Regeln für sehr große Online-Plattformen und sehr große Online-Suchmaschinen (sog. Gatekeeper). Um als solche zu gelten, muss die durchschnittliche monatliche Nutzerzahl in der EU bei mindestens 45 Millionen liegen und eine ausdrückliche Benennung durch die EU-Kommission stattgefunden haben.¹⁴⁸

II. Personeller Anwendungsbereich des DSA

1. Allgemein

Der DSA richtet sich an B2B- und B2C-Anbieter von Vermittlungsdiensten, welche Nutzern in der Europäischen Union Zugang zu Waren, Dienstleistungen und Inhalten verschaffen. Der DSA soll für Anbieter von Vermittlungsdiensten im Einzelnen gelten, speziell für Anbieter von Hosting-Dienstleistungen, da die exponentiell angestiegene Nutzung dieser Dienste eine wichtige Rolle bei der Verbreitung rechtswidriger oder anderweitig schädlicher Informationen und Tätigkeiten spielt.¹⁴⁹ Online-Vermittlungsdienste werden zwar auch speziell über die P2B-VO reguliert, wobei der Begriff des „Online-Vermittlungsdienstes“ in Art. 2 Nr. 2 P2B-VO aber

¹⁴⁷ Erwägungsgrund 8 DSA.

¹⁴⁸ Mitteilung „Gesetz über digitale Dienste: Kommission benennt erstmals sehr große Online-Plattformen und Suchmaschinen“ der Europäischen Kommission vom 25. April 2023, abrufbar unter: https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/ip_23_2413.

¹⁴⁹ Erwägungsgrund 5 DSA.



wegen eines abweichenden Regulierungsgegenstandes komplett anders definiert ist als im DSA.

2. Dienstleistung der Informationsgesellschaft

Damit ein Vermittlungsdienst im Sinne des DSA vorliegt, muss eine Dienstleistung der Informationsgesellschaft nach Art. 3 lit. a DSA vorliegen. In dieser Definition wird auf Art. 1 Abs. 1 lit. b der RL (EU) 2015/1535¹⁵⁰ verwiesen, wonach eine Dienstleistung der Informationsgesellschaft jede in der Regel gegen Entgelt elektronisch im Fernabsatz und auf individuellen Abruf eines Empfängers erbrachte Dienstleistung ist. Die vom DSA regulierten Vermittlungsdienste (sog. Intermediäre) sind als Unterfälle eines Dienstes der Informationsgesellschaft definiert, auch wenn die Definition des Vermittlungsdienstes in Art. 3 lit. g die Definition aus Art. 3 lit. a i.V.m. Art. 1 Abs. 1 lit. b Info-RL nicht vollumfänglich widerspiegelt.¹⁵¹

Dienste der Informationsgesellschaft umfassen einen weiten Bereich von wirtschaftlichen Tätigkeiten, die online vorgenommen werden.¹⁵² Konsequenterweise wird im Hinblick auf Vermittlungsdienste auch explizit von „digitalen“ Vermittlungsdiensten gesprochen.¹⁵³ Damit fallen beispielsweise herkömmliche Marktplatzbetreiber, Herausgeber von Anzeigenblättern oder Spediteure aus dem Anwendungsbereich des DSA.¹⁵⁴

Der Begriff der Dienstleistung deckt sich mit dem Dienstleistungsbegriff in Art. 57 AEUV. Diese Dienstleistung muss in der Regel gegen Entgelt erbracht werden, da nur kommerzielle Diensteanbieter von Diensten der Informationsgesellschaft erfasst werden. Anbieter, die nicht kommerziell tätig sind, scheiden aus dem Anwendungsbereich des DSA aus. Der Begriff des

¹⁵⁰ Richtlinie (EU) 2015/1535 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 9. September 2015 über ein Informationsverfahren auf dem Gebiet der technischen Vorschriften und der Vorschriften für die Dienste der Informationsgesellschaft, ABl. L 241/1 vom 17.9.2015, abrufbar unter: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/PDF/?uri=CELEX:32015L1535>.

¹⁵¹ Hofmann, in: Hofmann/Raue, DSA, Art. 3 Rn. 5.

¹⁵² Erwägungsgrund 18 der Richtlinie 2000/31/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 8. Juni 2000 über bestimmte rechtliche Aspekte der Dienste der Informationsgesellschaft, insbesondere des elektronischen Geschäftsverkehrs, im Binnenmarkt ("Richtlinie über den elektronischen Geschäftsverkehr"), ABl. L 178/1 vom 17.7.2000, abrufbar unter: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/HTML/?uri=CELEX:32000L0031>.

¹⁵³ So Raue/Heesen, NJW 2022, 3537.

¹⁵⁴ Hofmann, in: Hofmann/Raue, DSA, Art. 3 Rn. 68.



Entgelts wird in der Rechtsprechung des EuGH jedoch weit verstanden.¹⁵⁵ Hierunter dürfte auch das Bezahlen mit Daten fallen.¹⁵⁶ Auch solche Leistungen, die zu Werbezwecken erbracht werden, sind zwar für den Verbraucher (vordergründig) umsonst, aber wegen der Umlagemöglichkeit auf den Verkaufspreis nicht unentgeltlich.¹⁵⁷ Zudem ist das Entgelt nicht zwingend vom unmittelbaren Nutzer eines Dienstes zu erbringen, sondern kann auch von einem Dritten geleistet werden.¹⁵⁸

Der Begriff „im Fernabsatz erbrachte Dienstleistung“ meint eine Dienstleistung, die ohne gleichzeitige physische Anwesenheit der Vertragsparteien erbracht wird, weshalb Dienste, bei deren Erbringung der Erbringer und der Empfänger gleichzeitig physisch anwesend sind, selbst wenn dabei elektronische Geräte benutzt werden, nicht erfasst sind.¹⁵⁹ Elektronisch erbracht wird eine solche Dienstleistung, wenn sie mittels Geräten für die elektronische Verarbeitung (einschließlich digitaler Kompression) und Speicherung von Daten am Ausgangspunkt gesendet und am Endpunkt empfangen wird und wenn sie vollständig über Draht, über Funk, auf optischem oder anderem elektromagnetischem Wege gesendet, weitergeleitet und empfangen wird.¹⁶⁰

Auf individuellen Abruf eines Empfängers erfolgt eine Dienstleistung, wenn diese durch die Übertragung von Daten auf individuelle Anforderung erbracht wird.¹⁶¹ Dies sind nach Anhang I Nr. 3 Info-RL nicht Dienste, die im Wege einer Übertragung von Daten ohne individuellen Abruf

¹⁵⁵ Vgl. EuGH, Urt. v. 11.9.2014 – C-291/12, Rn. 28 ff. – *Papsavvas*, Urt. v. 15.9.2016 – C-484/14, Rn. 42 – *McFadden/Sony*; Urt. v. 4.5.2017 – C-339/15, Rn. 36 – *Vanderborght*.

¹⁵⁶ *Steinrötter/Schauer*, in: Steinrötter, Europäische Plattformregulierung, Teil 1: Digital Services Act, § 2, Rn. 7. Vgl. dazu auch Erwägungsgrund 16 der Richtlinie (EU) 2018/1972 des Europäischen Parlaments und des Rates über den europäischen Kodex für die elektronische Kommunikation (Neufassung) vom 11.12.2018 (ABl. L 321/36 vom 17.12.2018), abrufbar unter: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/PDF/?uri=CELEX:32018L1972>.

¹⁵⁷ EuGH, Urt. v. 15.9.2016 – C-484/14 – *McFadden/Sony Music*.

¹⁵⁸ Erwägungsgrund 18 der Richtlinie 2000/31/EG (Fn. 135). Vgl. zur Google-Suchfunktion EuGH, Urt. v. 11.9.2012 – C-291/13 – *Papasavvas*.

¹⁵⁹ Vgl. Anhang I Nr. 1 der Richtlinie 2001/29/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 22. Mai 2001 zur Harmonisierung bestimmter Aspekte des Urheberrechts und der verwandten Schutzrechte in der Informationsgesellschaft, ABl. L/167/10 vom 22.6.2001, abrufbar unter: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/HTML/?uri=CELEX%3A32001L0029>. Dazu auch *Steinrötter/Schauer*, in: Steinrötter, Europäische Plattformregulierung, Teil 1: Digital Services Act, § 2, Rn. 8.

¹⁶⁰ *Hofmann*, in: Hofmann/Raue, DSA, Art. 3 Rn. 13; *Steinrötter/Schauer*, in: Steinrötter, Europäische Plattformregulierung, Teil 1: Digital Services Act, § 2, Rn. 9.

¹⁶¹ *Hofmann*, in: Hofmann/Raue, DSA, Art. 3 Rn. 15; *Steinrötter/Schauer*, in: Steinrötter, Europäische Plattformregulierung, Teil 1: Digital Services Act, § 2, Rn. 11. Nach ErwG 18 E-Commerce-RL gehören hierzu Dienste, die von Punkt zu Punkt erbracht werden, wie Video auf Abruf oder die Verbreitung kommerzieller Kommunikationen mit elektronischer Post.



gleichzeitig für eine unbegrenzte Zahl von einzelnen Empfängern erbracht werden.¹⁶² Ein ungeschriebenes Tatbestandsmerkmal ist zudem, dass es sich nicht um einen Dienst der Informationsgesellschaft handelt, wenn der infrage stehende Dienst als integraler Bestandteil einer Gesamtdienstleistung anzusehen ist, die eigenständig reguliert ist.¹⁶³

3. Vermittlungsdienste nach dem DSA

a. Allgemein

Vermittlungsdienste umfassen nach Ansicht des europäischen Gesetzgebers ein breites Spektrum an wirtschaftlichen Tätigkeiten, die online stattfinden und sich kontinuierlich weiterentwickeln, um eine rasche, sichere und geschützte Übermittlung von Informationen zu ermöglichen und allen Beteiligten des Online-Ökosystems komfortable Lösungen zu bieten.¹⁶⁴ Der Begriff der Vermittlungsdienste ist daher weit und umfasst im Wesentlichen alle Dienste, die die Übertragung, Speicherung und / oder Zurverfügungstellung von nutzergenerierten Inhalten zum Gegenstand haben.¹⁶⁵

Dazu gehören nach dem Wortlaut des DSA Anbieter von folgenden Diensten:

- Reine Durchleitungsdienste (Art. 3 lit. g sublit. i DSA),
- Caching-Dienste (Art. 3 lit. g sublit. ii DSA),
- Hosting-Dienste (Art. 3 lit. g sublit. iii DSA),
- Online-Plattformen (Art. 3 lit. i DSA),
- Online-Suchmaschinen (Art. 3 lit. j DSA).

Die Tätigkeit eines Vermittlungsdienstes beinhaltet den Umgang mit von Nutzern bereitgestellten Daten in der **Funktion als Intermediär**.¹⁶⁶ Abzugrenzen sind

¹⁶² Dies gilt nach Erwägungsgrund 18 der Richtlinie 2000/31/EG (Fn. 135) beispielsweise für Fernsehdienste oder Hörfunkdienste.

¹⁶³ EuGH, Urt. v. 20.12.2017 – C-434/15 Rn. 40 – *Elite Taxi/Uber System Spain*. So auch Erwägungsgrund 6 DSA.

¹⁶⁴ Erwägungsgrund 29 DSA.

¹⁶⁵ Die weite Begriffsbestimmung führt aber nicht dazu, dass der Begriff des Vermittlungsdienstes als Generalklausel ausgestaltet ist und jedwede Dienstleistung hierunter subsumiert werden kann. Vgl. hierzu *Hofmann*, in: Hofmann/Raue, DSA, Art. 3 Rn. 61. Zum Begriff der Vermittlungsdienste auch *Steinrötter/Schauer*, in: Steinrötter, Europäische Plattformregulierung, Teil 1: Digital Services Act, § 2, Rn. 3 f.

¹⁶⁶ Dazu *Steinrötter/Schauer*, in: Steinrötter, Europäische Plattformregulierung, Teil 1: Digital Services Act, § 2, Rn. 16 ff.



Vermittlungsdienste daher insbesondere von der Bereitstellung **eigener Inhalte** der Anbieter, z. B. in Form von Blogbeiträgen, Informationsseiten, Rechtstexten oder sonstigem eigenen Content, wie z. B. Video- oder Audiocontent oder Games. Das ergibt sich neben dem eindeutigen Wortlaut auch aus Erwägungsgrund 18. Dieser bestimmt, dass die Haftungsprivilegierungen (d.h. die Art. 4 ff. des DSA) nicht für Inhalte von Anbietern gelten, die von diesen selbst bzw. unter ihrer redaktionellen Verantwortung erstellt werden. In diesem Fall ist der Anbieter als Content Provider regelmäßig ohnehin für seine eigenen Inhalte verantwortlich. Auch Dienstleistungen, die lediglich „durch Inanspruchnahme“ eines Vermittlungsdienstes erbracht werden, sind nach Art. 2 Abs. 2 ausdrücklich nicht vom DSA erfasst.¹⁶⁷

Zu beachten ist, dass Vermittlungsdienste sowohl eigenständig als auch als Teil einer anderen Art von Vermittlungsdienst oder gleichzeitig mit anderen Vermittlungsdiensten erbracht werden können.¹⁶⁸ Es muss in der Praxis also immer zuerst geprüft werden, welche Art von Vermittlungsdienst vorliegt. Dies soll nach dem Willen des europäischen Gesetzgebers anhand einer technischen Betrachtung erfolgen, die sich im Laufe der Zeit aber auch ändern kann.¹⁶⁹

Zu beachten ist ebenfalls, dass die obigen Begriffe sich nicht auf den Diensteanbieter als solchen, sondern nur auf die jeweilige konkrete Dienstleistung beziehen.¹⁷⁰ Wenn hybride Dienste vorliegen, ein Anbieter also unterschiedliche Dienste innerhalb seines Angebotes erbringt, gelten die jeweiligen Vorschriften des DSA nur für den jeweiligen Teil der Dienste, die sich als Vermittlungsdienste einordnen lassen.¹⁷¹

Die gesetzlichen Definitionen sollen zunächst weiter erläutert und Anwendungsbeispiele herausgefiltert werden, bevor eine Kategorisierung anhand von Geschäftsmodellen erfolgen kann.

¹⁶⁷ Dazu auch *Steinrötter/Schauer*, in: Steinrötter, Europäische Plattformregulierung, Teil 1: Digital Services Act, § 2, Rn. 14.

¹⁶⁸ Vgl. Erwägungsgrund 29 DSA.

¹⁶⁹ Erwägungsgrund 29 DSA.

¹⁷⁰ *Hofmann*, in: Hofmann/Raue, DSA, Art. 3 Rn. 42.

¹⁷¹ Erwägungsgrund 15 DSA.



b. Reine Durchleitungsdienste (Art. 3 lit. g sublit. i DSA)

i. Allgemein

Bei einem **reinen Durchleitungsdienst nach Art. 3 lit. g sublit. i DSA** werden vom Nutzer bereitgestellte Informationen lediglich übermittelt oder der Zugang zu einem Kommunikationsnetz vermittelt.

Der DSA unterscheidet in der Begriffsdefinition zwischen einem Dienst, bei dem **Informationen übermittelt werden (Variante 1, die das sogenannte Routing beschreibt)** und einem solchen, bei dem die **Zugangvermittlung** relevant ist und nicht notwendigerweise auch Informationen übermittelt werden müssen (**Variante 2, die die Tätigkeit von Access-Providern beschreibt**). Es handelt sich um Anbieter im Internetumfeld, die wichtige Dienstleistungen bei der Nutzung des Internets erbringen. Wichtig ist dabei zum einen, dass die bereitgestellten Informationen nicht zusätzlich vom Diensteanbieter dauerhaft gespeichert¹⁷² oder darüber hinaus gehend verarbeitet werden müssen. Zum anderen erfasst der Begriff der "Informationen" nicht nur solche, die einen spezifischen Personenbezug aufweisen. Auch rein technische Angaben sind unabhängig von ihrem Abstraktionsgehalt als Informationen zu verstehen.¹⁷³ Für die Qualifikation eines Dienstes als solchen der reinen Durchleitung spielt es keine Rolle, ob die Dienstleistung selbst die vom Anbieter erbrachte Hauptleistung darstellt oder lediglich Teil einer anderen Gesamtleistung ist. Vielmehr gewinnt diese Differenzierung lediglich bei der Qualifikation eines Hosting-Dienstes als Online-Plattform an Relevanz.¹⁷⁴

Schwerpunkt bei der Einordnung eines Dienstes als einen solchen einer reinen Durchleitung ist eine **Orientierung an den technischen Funktionen** im konkreten Einzelfall.¹⁷⁵

Der **Begriff des Kommunikationsnetzes** ist im DSA nicht definiert. Nach Art. 2 Nr. 1 der Richtlinie über den europäischen Kodex für die elektronische Kommunikation¹⁷⁶ (EKfEK-RL)

¹⁷² Zur Tätigkeit eines reinen Durchleitungsdienstes gehört nach Art. 4 Abs. 2 DSA die automatische, kurzzeitige Zwischenspeicherung von Informationen, die sich auf das technisch notwendige Maß beschränkt.

¹⁷³ Schröder/Hardan, BB 2023, 579, 580.

¹⁷⁴ Vgl. Erwägungsgrund 13 DSA.

¹⁷⁵ Erwägungsgrund 29 DSA.

¹⁷⁶ Richtlinie (EU) 2018/1972 des Europäischen Parlaments und des Rates über den europäischen Kodex für die elektronische Kommunikation (Neufassung) vom 11.12.2018, ABl. L 321/36 vom 17.12.2018, abrufbar unter: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/PDF/?uri=CELEX:32018L1972>.



handelt es sich dabei um Übertragungssysteme, ungeachtet dessen, ob sie auf einer permanenten Infrastruktur oder zentralen Verwaltungskapazität basieren, und gegebenenfalls Vermittlungs- und Leitweeinrichtungen sowie anderweitige Ressourcen — einschließlich der nicht aktiven Netzbestandteile –, die die Übertragung von Signalen über Kabel, Funk, optische oder andere elektromagnetische Einrichtungen ermöglichen, einschließlich Satellitennetze, feste (leitungs- und paketvermittelt, einschließlich Internet) und mobile Netze, Stromleitungssysteme, soweit sie zur Signalübertragung genutzt werden, Netze für Hör- und Fernsehfunk sowie Kabelfernsehnetze, unabhängig von der Art der übertragenen Informationen. Dieses Verständnis ist auch beim DSA anzulegen, weshalb von einem technisch-funktionalen und insbesondere technologieneutralen Verständnis auszugehen ist.¹⁷⁷

Beispiele für solche Dienste der reinen Durchleitung sind nach Ansicht des europäischen Gesetzgebers **Internet-Austauschknoten, drahtlose Zugangspunkte (WLAN), virtuelle private Netze (VPN), DNS-Dienste und DNS-Resolver, Dienste von Namenregistern der Domäne oberster Stufe, Registrierungsstellen, Zertifizierungsstellen, die digitale Zertifikate ausstellen, Internet-Sprachtelefonie (VoIP) und andere interpersonelle Kommunikationsdienste.**¹⁷⁸ Der europäische Gesetzgeber geht aber selbst davon aus, dass wegen der Entwicklungsoffenheit stets neue Geschäftsmodelle hinzutreten können.¹⁷⁹

ii. Interpersonelle Kommunikationsdienste

Zunächst soll der Begriff des interpersonellen Kommunikationsdienstes erläutert werden. Nach Ansicht des europäischen Gesetzgebers handelt es sich bei den obigen Aufzählungen insgesamt um interpersonelle Kommunikationsdienste („...und andere interpersonelle Kommunikationsdienste“). Dieser Begriff selbst ist im DSA ebenfalls nicht definiert. Nach Art. 2 Nr. 5 EKfEK-RL ist ein interpersoneller Kommunikationsdienst ein gewöhnlich gegen Entgelt erbrachter Dienst, der einen direkten interpersonellen und interaktiven Informationsaustausch über elektronische Kommunikationsnetze zwischen einer endlichen Zahl von Personen ermöglicht, wobei die Empfänger von den Personen bestimmt werden, die die Kommunikation

¹⁷⁷ *Conrad*, in: Steinrötter, Europäische Plattformregulierung, Teil 1: DSA, § 3 Rn. 101 f. Hierzu auch Erwägungsgrund 29 DSA.

¹⁷⁸ Erwägungsgrund 29 DSA.

¹⁷⁹ Siehe Erwägungsgrund 28 DSA.



veranlassen oder die daran beteiligt sind; dazu zählen keine Dienste, die eine interpersonelle und interaktive Kommunikation lediglich als untrennbar mit einem anderen Dienst verbundene untergeordnete Nebenfunktion ermöglichen.¹⁸⁰ Dieses Verständnis ist auch beim DSA anzulegen.

Im Rahmen der gegenständlichen Untersuchung bieten vor allem **Internetzugangsvermittler (Access-Provider)** solche interpersonellen Kommunikationsdienste an, da sie eine Verbindung zu einem Kommunikationsnetz herstellen und Inhalte an ihre Kunden übertragen. Neben dem Zugang zum World Wide Web gehören zu solchen angebotenen und umfassten Diensten auch (webgestützte) **E-Mail-Dienste** oder **Instant Messaging-Dienste**.¹⁸¹ Zudem ist auch die Vermittlung des **Zugangs zum Usenet**¹⁸² umfasst, soweit es um die Ermöglichung des technischen Zugriffs und nicht auch um die Speicherung von Inhalten geht.¹⁸³

iii. Internet-Austauschknoten

Betreiber von **Internet-Austauschknoten (Internet Exchange Point)**, auch als Netzwerkknotenpunkt-Betreiber bezeichnet¹⁸⁴, vermitteln den Zugang zu einem Kommunikationsnetz, weil sie Internet Service Provider und andere Netzbetreiber zusammenführen und so den Datenverkehr zwischen den Netzwerken optimieren.¹⁸⁵ Diese Dienste werden als kritisch und infrastrukturnah angesehen, weshalb sie im Rahmen der Regulierung kritischer Infrastrukturen erfasst werden.

iv. Drahtlose Zugangspunkte

Drahtlose Zugangspunkte (Wireless Access Points) werden vom europäischen Gesetzgeber explizit als Beispiel eines reinen Durchleitungsdienstes genannt.¹⁸⁶ Damit kommt es bei der Einordnung eines Durchleitungsdienstes im Ergebnis nicht darauf an, ob der Zugang drahtgebunden oder drahtlos erfolgt.

¹⁸⁰ Ausführlich zu den einzelnen Definitionskriterien *Piltz/Quiel*, CR 2022, 263, 264 ff.

¹⁸¹ Erwägungsgrund 14 und 28 DSA.

¹⁸² Das Usenet ist ein weltweites Netz von Servern, das zum Austausch von Nachrichten und Dateien genutzt wird.

¹⁸³ *Hofmann*, in: *Hofmann/Raue*, DSA, Art. 4 Rn. 35.

¹⁸⁴ Siehe dazu *Spindler*, in: *Spindler/Schmitz*, TMG, § 8, Rn. 44.

¹⁸⁵ *Schröder/Hardan*, BB 2023, 579, 580.

¹⁸⁶ So ausdrücklich genannt in Erwägungsgrund 28 DSA.



Hierzu gehören auch Betreiber von Hotspot-Netzen, die keine eigenen Hotspots errichten, sondern bestehende, private WLANs zu einem zusammenhängenden Hotspot-Netzwerk verknüpfen, für welches entgeltlich Zugangsberechtigungen vergeben werden. Dabei verschafft der Anbieter seinen Nutzern mittelbar Zugang zum Internet, indem er als zentrale Vergabestelle von Zugangsberechtigungen zu Hotspots fungiert, die eigentliche Informationsdurchleitung erfolgt jedoch über das WLAN privater Anschlussinhaber.¹⁸⁷

Ein freier WLAN-Zugang in einem Café ist ebenfalls umfasst, da hier die Entgeltlichkeit bejaht werden kann.¹⁸⁸ Der Betrieb eines privaten WLAN-Netzwerkes begründet aber keinen Vermittlungsdienst im Sinne des DSA.

v. Virtuelle private Netze (VPN)

Virtuelle private Netze (VPN) sind Datennetzwerke zwischen verschiedenen Standorten eines Unternehmens, sog. Wide Area Networks (WAN).¹⁸⁹ Die VPNs werden in der Regel mit dem Ziel eingesetzt, Mitarbeitern den sicheren Zugriff auf das Unternehmensnetzwerk zu ermöglichen. Hierzu wird zwischen dem Endgerät des Mitarbeiters und dem Unternehmensnetz ein „virtueller Tunnel“ für den Datenverkehr aufgebaut, sodass ein Zugriff Dritter verhindert werden kann. Ein solches VPN kann auch genutzt werden, um den Verkehr zwischen Unternehmensstandorten geschützt über ein öffentliches Netz zu routen.¹⁹⁰

Der VPN-Anbieter schließt seine einzelnen Kunden an eine gemeinsame Netzinfrastruktur an, für die er die Verantwortung übernimmt.¹⁹¹

vi. DNS-Dienste

Domain-Name-Server-Betreiber erbringen als Dienstleistung die Auflösung der Informationen bezüglich von Nutzern angefragter URL-Adressen, indem sie den Nutzern die dazugehörige IP-Adresse zur Verfügung stellen, von der aus die angefragten Informationen abgerufen werden

¹⁸⁷ Dazu *Spindler*, CR 2022, 318, 321 f.; *Kaeding*, CR 2010, 164; OLG Köln, Urt. v. 5.6.2009 - 6 U 223/08.

¹⁸⁸ *Hofmann*, in: Hofmann/Raue, DSA, Art. 3 Rn. 10.

¹⁸⁹ *Schumacher*, CR 2006, 229. Zur Definition von WAN *Söbbing*, in: *Söbbing*, Handbuch IT-Outsourcing, 4. Aufl. 2015, e) Wide Area Network (WAN), Rn. 715.

¹⁹⁰ *Rein/Sassenberg*, in: Redeker, Handbuch der IT-Verträge, 3. Virtual Private Network (VPN).

¹⁹¹ *Roth/Haber*, ITRB 2004, 19 ff. Zur technischen Funktion *Schumacher*, CR 2006, 229, 230.



können.¹⁹² Damit verwalten „DNS“- oder Nameserver faktisch die Daten, welche Registrare¹⁹³ administrativ organisieren.

Die Verbindung zur angefragten Seite stellt der Access-Provider mithilfe der vom Name-Server übermittelten IP-Adresse her. Insofern kann hinsichtlich der zu übersetzenden und übersetzten Information zutreffend von einem reinen Übermittlungsvorgang gesprochen werden, denn beim Rückgriff auf die Dienste des Name-Server-Betreibers veranlasst dieser weder die Übermittlung der Informationen noch bestimmt er den Adressaten der Information oder wählt diese aus oder verändert sie.¹⁹⁴ Diese Dienste werden als kritisch und infrastrukturnah angesehen, weshalb sie im Rahmen der Regulierung kritischer Infrastrukturen erfasst werden.

vii. DNS-Resolver

DNS-Resolver operieren im Rahmen des Domain Namen Systems als grundlegendes Element der Navigation im Internet und ermöglichen das Auffinden der eigentlichen IP-Adressen mit Hilfe von vergebenen Namen. Ohne DNS-Resolver als notwendiger Bestandteil des Domain Name Systems wären viele essentielle Funktionen im Internet nicht in der Weise durchführbar, wie sie inzwischen längst sozial-adäquat geworden sind.¹⁹⁵ Wie für die Domain-Name-Server gilt auch hier, dass sie weder Informationen verändern noch Adressaten auswählen.¹⁹⁶

Üblicherweise fragt der DNS-Resolver den vom Nutzer eingegebenen Namen bei einem DNS-Root-Nameserver ab, der dann mit der Adresse eines Top-Level-Domain-Servers antwortet. Der Top-Level-Domain-Server seinerseits antwortet mit einer IP-Adresse des Nameservers der gesuchten Domain, die der Resolver an den Nameserver der Domain weitergibt. Die IP-Adresse wird dann vom Nameserver an den Resolver zurückgegeben und in dem Browser des Nutzers verarbeitet.¹⁹⁷

¹⁹² Schmidt/Pruß, in: Auer-Reinsdorff/Conrad, Handbuch IT- und Datenschutzrecht, 3. Aufl. 2019, § 3 Rn. 100 ff.; Spindler, in: Schmitz/Spindler, TMG, § 8, Rn. 45.

¹⁹³ Dazu sogleich.

¹⁹⁴ Spindler, CR 2022, 318, 320.

¹⁹⁵ OLG Köln, Urt. v. 9.10.2020 - 6 U 32/20, GRUR 2021, 70 Rn. 98 – HERZ KRAFT WERKE.

¹⁹⁶ Spindler, CR 2022, 318, 320; Nordemann, GRUR 2021, 18, 19.

¹⁹⁷ Siehe dazu auch die Darstellung bei Spindler, CR 2022, 318, 319 f. mit Verweis auf OLG Köln, Urt. v. 9.10.2020 - 6 U 32/20, GRUR 2021, 70 Rn. 89 ff. – HERZ KRAFT WERKE.



Ein DNS-Resolver unterstützt daher den Internetnutzer bei der Herstellung des Zugangs zu einem Kommunikationsnetz bzw. zu einer bestimmten Internetadresse. Ein DNS-Resolver wird von Einzelpersonen für den Zugriff auf Webseiten verwendet, nicht aber von den Webseitenbetreibern selbst. Die Möglichkeit, über den DNS-Resolver Kontakt mit einer Webseite herzustellen, ist nicht von der Webseite abhängig. DNS-Resolver werden normalerweise vom Betriebssystem eines Geräts konfiguriert, entweder manuell oder automatisch durch Netzwerkerkennung. Welchen DNS-Resolver das System verwendet, kann in der Regel von einem Benutzer geändert werden, wenn seine Präferenz von dem abweicht, was das Netzwerk gewöhnlich verwendet. Das Programm ist mithin eine Art Schnittstelle zwischen einer Anwendung und den von vielen unterschiedlichen Anbietern betriebenen Nameservern und dient der Navigation im Internet. Der DNS-Resolver verfügt über keine eigenen Informationen, sondern fragt diese bei anderen Servern ab (Root-Server, TLD-Server, etc.).¹⁹⁸

viii. Dienste von Namenregistern der Domäne oberster Stufe (Top-Level-Domain)

Zu den ebenfalls umfassten Diensten gehören solche von Namensregistern der Domäne oberster Stufe, den Top-Level-Domains (TLDs). Hierbei sind einerseits die verschiedenen technischen Ebenen und andererseits die verschiedenen Verantwortlichkeiten zu unterscheiden.

Zu den Hauptaufgaben der 1998 gegründeten ICANN¹⁹⁹ (Internet Corporation for Assigned Names and Numbers) mit Sitz in Los Angeles/USA gehört die Administration von Top-Level-Domains (TLDs) und des Domain Name Systems. Die ICANN ist die oberste Instanz bei der Vergabe von IP-Adressblöcken und der globale Dachverband aller sogenannten Registries. Zu diesen Registriess gehören z. B. die DENIC eG²⁰⁰ für die deutsche, länderspezifische Top-Level-Domain (ccTLD). Es gibt auch eigenständige Ländervergabestellen wie z. B. EURid²⁰¹, nicAT²⁰² sowie AFNIC²⁰³, die nicht der ICANN unterstellt sind. Grundsätzlich ist die ICANN für die Vergabe

¹⁹⁸ Spindler, CR 2022, 318, 319.

¹⁹⁹ <https://www.icann.org>.

²⁰⁰ <https://www.denic.de>.

²⁰¹ <https://eurid.eu/de/>.

²⁰² <https://www.nic.at/de>.

²⁰³ <https://www.afnic.fr/en/>.



der generischen Top-Level-Domains (gTLDs) zuständig, worunter die bekannten Domainendungen .com, .net und .org fallen. Die ICANN hat aber auch die allgemeinen Regeln für die neueren generischen TLD (new gTLDs), wie .web, .shop und viele hundert mehr, festgelegt. Für jede gTLD gibt es eine verantwortliche Registry.

Die DENIC eG (Deutsches Network Information Center) betreibt und verwaltet als eingetragene Genossenschaft die TLD .de und betreibt damit ebenfalls einen Namensregisterdienst der obersten Stufe. Zu ihren Aufgaben gehört neben der Administration aller .de-Domains auch der Betrieb von Nameservern.²⁰⁴ Betreiber einer Internetseite müssen grundsätzlich die von ihnen gewünschte Domain (Name der Webseite) bei der jeweiligen Registry registrieren lassen. Weil eine Webseite im Internet von Servern grundsätzlich nur unter einer der jeweiligen Domain zugeordneten, bei der Registry eingetragenen Zahlenfolge (IP-Adresse) erreichbar ist, Internetnutzer diese häufig aber nicht kennen, sondern nur den (einprägsameren) Namen der Webseite, muss gewährleistet sein, dass eine Webseite auch bei Eingabe (nur) des Namens für den Endnutzer erreichbar ist. Zu diesem Zweck werden bei Registrierung einer Domain zugleich zwei Nameserver eingetragen, die technisch die Umsetzung (Auflösung) des Domainnamens in die Internetadresse vornehmen.²⁰⁵

ix. Registrierungsstellen

Die DENIC eG als Registry verfügt über mehr als 300 Mitglieder, die als Domain-Registrare und damit als Registrierungsstellen agieren. Auch diese Dienste sind nach Ansicht des europäischen Gesetzgebers als reiner Durchleitungsdienst einzuordnen. Domain-Registrare sind Vermittler zwischen Kunden und der zuständigen Registry. Es handelt sich um technische Registrierungsstellen, deren Aufgabe es ist, die Second-Level-Domains unterhalb generischer Top-Level-Domains zu vergeben und zu verwalten.²⁰⁶ Der Registrar konnektiert die von dem Kunden gewünschte Domain und trägt sie in den primären Name-Server der Registry für das

²⁰⁴ Zur Haftung der DENIC BGH, Urt. v. 17.5.2001 - I ZR 251/99, AfP 2001, 507 – ambiente.de; Urt. v. 27.10.2011 - I ZR 131/10, NJW 2012, 2279 Rn. 26 – regierung-oberfranken.de; zur Störerhaftung allgemein von kommerziell tätigen Domain-Registraren BGH, Urt. v. 15.10.2020 - I ZR 13/19, GRUR 2021, 63 Rn. 17 – Störerhaftung des Registrars.

²⁰⁵ LG Köln, Urt. v. 29.9.2022 – 14 O 29/21.

²⁰⁶ OLG Frankfurt, Beschl. v. 16.9.2015 - 16 W 47/15, MMR 2016, 139 Rn. 4 f. – Störerhaftung des Domain-Registrars.



sog. Domain-Name-System (DNS) ein.²⁰⁷ Der Domain-Registrar ist rein verwaltungsmäßig in die Verwaltung des Domain-Namens eingebunden, hat aber unmittelbar mit der Zugangsvermittlung und dem Auffinden des Inhalts im Netz nichts zu tun.²⁰⁸ Anders als ein DNS-Resolver ist ein Domain-Registrar daher nicht unmittelbar in die Herstellung eines Zugangs zu einem Kommunikationsnetz oder einem fremden Inhalt involviert.²⁰⁹

x. Zertifizierungsstellen, die digitale Zertifikate ausstellen

Ebenfalls reine Durchleitungsdienste im Sinne des DSA sind nach Ansicht des europäischen Gesetzgebers Zertifizierungsstellen, die digitale Zertifikate ausstellen. Eine Zertifizierungsstelle (Certificate Authority, CA) ist eine vertrauenswürdige Entität, die digitale Zertifikate ausstellt. Hierbei handelt es sich um Dateien, die eine Entität kryptografisch mit einem öffentlichen Schlüssel verknüpfen. Zertifizierungsstellen spielen eine entscheidende Rolle dabei, wie das Internet funktioniert und wie transparent und vertrauenswürdig Transaktionen online erfolgen können.

Dabei muss grundsätzlich zwischen zwei Arten von Zertifizierungsstellen unterschieden werden. Eine öffentliche Zertifizierungsstelle (Public Certificate Authority, sogenannte Public CA) ist eine Drittpartei, der Browser, Einzelpersonen, Betriebssysteme und Anwendungen implizit bei der Ausstellung digitaler Zertifikate zur Verwendung über öffentliche Kanäle vertrauen. Eine private Zertifizierungsstelle (Private Certificate Authority, Private CA) ist eine interne Einrichtung, die digitale Zertifikate ausstellt, die nur innerhalb des internen Netzwerks und der IT-Umgebung des Unternehmens bekannt und vertrauenswürdig sind.

Zertifizierungsstellen sind ein wichtiger Bestandteil der Public-Key-Infrastruktur (PKI) des Internets, da sie die SSL-Zertifikate (Secure Sockets Layer) ausstellen, mit denen Browser von Webservern gesendete Inhalte authentifizieren. Die Zertifizierungsstellen geben SSL-Zertifikate in drei Levels aus, die unterschiedlichen Vertrauensstufen entsprechen.

²⁰⁷ Härtig, Rn. 2282. Zur vertragsrechtlichen Einordnung der Leistungen von Registraren *Schneider*, in: Specht-Riemenschneider/Riemenschneider/Schneider, S. 397.

²⁰⁸ BGH, Urt. v. 15.10.2020 - I ZR 13/19, GRUR 2021, 63 Rn. 17 – Störerhaftung des Registrars; OLG Saarbrücken, Urt. v. 19.12.2018 - 1 U 128/17, CR 2019, 453 Rn. 38 ff. – *Bit-Torrent-Tracker*; OLG Köln, Urt. v. 31.8.2018 - 6 U 4/18; zustimmend *Nordemann*, GRUR 2021, 18, 19; kritisch dagegen *Baumann*, ZUM 2021, 154, 156.

²⁰⁹ *Spindler*, CR 2022, 318, 322.



xi. Internet-Sprachtelefonie (VoIP)

Die Internet-Telefonie (Voice over Internet Protocol (IP), kurz VoIP)²¹⁰ ist ein Dienst, der durch die weite Verbreitung des Internets möglich geworden ist. Allen Arten von Voice-over-IP gemeinsam ist, dass nicht Sprache als solche, sondern Sprachsignale zu Paketen komprimiert über das Internet verschickt werden und beim Empfänger wieder entpackt oder über sog. Gateways in das traditionelle Telefonnetz eingespeist werden.²¹¹

Der Anbieter kann die VoIP-Verbindung über eigene Leitungen (außerhalb des öffentlichen Teils des Internets) herstellen. Hier wird die herkömmliche Telefontechnologie (samt Netz und seinen Betriebskosten) durch die IP-Technologie ersetzt. Die Signalübertragung erfolgt über die eigene Infrastruktur des Anbieters, nicht über öffentliche Teile des Internets. Der Nutzer ist einem Telefonierer im herkömmlichen Telefonnetz gleichgestellt.

Der VoIP-Dienst muss nicht zwangsläufig als Surrogat der herkömmlichen Telefontechnologie bereitgestellt werden, sondern kann auch als Zusatzprodukt zu einem Internetzugang angeboten werden. Neben dem reinen Voice over IP finden sich zahlreiche andere VoIP-Dienstvarianten mit Zusatznutzen.

c. Caching-Dienste (Art. 3 lit. g sublit. ii DSA)

i. Allgemein

Eine **Caching-Leistung** liegt nach **Art. 3 lit. g sublit. ii DSA** bei einer Tätigkeit vor, die darin besteht, von einem Nutzer bereitgestellte Informationen in einem Kommunikationsnetz zu übermitteln, wobei eine automatische, zeitlich begrenzte Zwischenspeicherung dieser Informationen zu dem alleinigen Zweck erfolgt, die Übermittlung der Information an andere Nutzer auf deren Anfrage effizienter zu gestalten.

Erfasst ist nach der Definition der Betrieb von **Proxy-Cache-Servern**. Bildlich lässt sich ein Caching-Dienst als ein riesiger Speicher verstehen, der fortlaufend mit häufig von Nutzern aufgerufenen Online-Inhalten versorgt wird.²¹² Entscheidend ist, dass ausschließlich

²¹⁰ Zu den Erscheinungsformen des VoIP *Oster*, CR 2007, 769.

²¹¹ *Katko*, CR 2005, 189. Ausführlich zur technischen Funktionsweise *Martini/von Zimmermann*, CR 2007, 368, 369 ff.

²¹² So *Schröder/Hardan*, BB 2023, 579, 580 f.



Nutzerinformationen in einem Kommunikationsnetz übermittelt werden und keine eigenen Informationen des Vermittlers vorhanden sind.²¹³ Beispiele für solche Caching-Dienste sind Netzwerk-Caches oder Datenbank-Caches.²¹⁴

Nach Ansicht des europäischen Gesetzgebers gehören zu den erfassten Diensten das alleinige Betreiben von Netzwerken zur Bereitstellung von Inhalten, Reverse-Proxys oder Proxys zur Anpassung von Inhalten, da solche Dienste von entscheidender Bedeutung für die Sicherstellung einer reibungslosen und effizienten Übertragung der über das Internet bereitgestellten Informationen seien.²¹⁵

ii. Betrieb von Netzwerken zur Bereitstellung von Inhalten (Content Delivery Networks)

Die Interessenlage ist bei Network-Providern nicht anders als bei Access-Providern - der einzige Unterschied besteht darin, dass sie nicht unmittelbar in Kontakt mit den Nutzern treten. Sie sind ebenfalls nur technische Durchleiter, solange sie keinen inhaltlichen Einfluss auf die Verteilung etc. nehmen.²¹⁶

Hinter Content Delivery Networks (CDN) verbergen sich Dienste, die vor allem Medieninhalte zwecks performanterer Bereitstellung im Internet im Auftrag der Inhalteanbieter an Kunden weiterleiten.²¹⁷ Mit einem solchen Dienst können beispielsweise HTML-Seiten, Bilder oder Videos auf in allen Regionen der Welt gelegenen Servern zwischengespeichert werden. Nutzer können ihre geschäftliche Website mit diesem Dienst ausstatten und so schnellere Ladezeiten auf der Website erreichen. Zugriffsanfragen von Website-Besuchern werden grundsätzlich auf den örtlich vom Zugriffsort nächstgelegenen Server weitergeleitet, der sodann die Inhalte aus einem lokalen Speicher den Nutzern zur Verfügung stellt. Dies stellt eine effizientere Gestaltung der Informationsübermittlung im Sinne der o.g. Definition dar.²¹⁸

²¹³ Erwägungsgrund 18 DSA.

²¹⁴ Erwägungsgrund 29 DSA.

²¹⁵ Erwägungsgrund 29 DSA.

²¹⁶ *Spindler*, CR 2022, 318, 321.

²¹⁷ *Schallbruch*, CR 2017, 798, 800.

²¹⁸ *Schröder/Hardan*, BB 2023, 579, 581.



iii. Proxys zur Anpassung von Inhalten

Erfasst sind auch Dienste, die eine effizientere und sicherere Gestaltung der Übermittlung von Informationen kombinieren. Anbieter von **Proxys** vermitteln die Anfragen von Nutzern zwischen Servern und stellen dabei Dienste wie die Gewährleistung einer schnellen Verfügbarkeit (Load-Balancing), dem Schutz der Zielsever vor Angriffen, die Anonymisierung von IP-Adressen, Content-Management oder auch das SSL-Offloading bereit.²¹⁹

iv. Reverse-Proxys

Während ein Forward-Proxy Client-Geräte in einem Netzwerk vor Einflüssen aus dem Internet schützt, arbeitet ein **Reverse-Proxy** in umgekehrter Richtung. Ein Reverse-Proxy ist ein Server, der vor Webservern sitzt und Anfragen von Clients (z. B. Webbrowsern) an diese Webserver weiterleitet. Ein solcher Proxy-Server wird als zusätzliche Sicherheitskomponente vor einen oder mehrere Webserver geschaltet, um Anfragen aus dem Internet stellvertretend entgegenzunehmen und an einen Backend-Server im Hintergrund weiterzuleiten. Es ist daher einerseits ein der Anonymisierung dienender Dienst, der aber auch zur Überwachung und Blockade von Datenverkehrsquellen genutzt werden kann.

v. Web Application Firewalls (WAF)

Web Application Firewalls (WAF) ermöglichen eine sicherere Übermittlung von Informationen. Dies sind Sicherheitssysteme zum Schutz von Online-Anwendungen und Online-Schnittstellen vor externen Angriffen. Technisch wird mit einem WAF zwischen einer Online-Schnittstelle und dem Netzwerk eine Schicht etabliert, die alle eingehenden Anfragen und Informationen einer Überwachung und Filterung zuführt.²²⁰

²¹⁹ Schröder/Hardan, BB 2023, 579, 581.

²²⁰ Schröder/Hardan, BB 2023, 579, 581.



vi. Mirror-Server

Auch der Betrieb von sogenannten Mirror-Servern ist als Dienst von der Definition umfasst. Mirror-Server spiegeln Kopien von häufig abgerufenen Inhalten.²²¹

d. Hosting-Dienste (Art. 3 lit. g sublit. iii DSA)

Unter **Hosting-Dienst** versteht man nach **Art. 3 lit. g sublit. iii DSA** die Speicherung der von einem Nutzer bereitgestellten Informationen in dessen Auftrag. Nutzer können daher ihre Inhalte im Internet veröffentlichen, ohne dabei eigene Server oder eine eigene Netzwerkinfrastruktur zu verwenden.²²²

Zu Hosting-Diensten zählen nach Ansicht des europäischen Gesetzgebers Cloud-Computing-Dienste, Web-Hostingdienste sowie entgeltliche Referenzierungsdienste oder Dienste, die den Online-Austausch von Informationen und Inhalten ermöglichen - darunter die Speicherung und der Austausch von Dateien.²²³

i. Cloud-Computing-Dienste

Cloud-Computing („Rechnerwolke“ oder „Wolkenrechner“) bezeichnet verschiedene IT-Services, bei denen bedarfsoptimiert IT-Infrastruktur in Anspruch genommen wird. Hierbei gibt es eine Vielzahl und Vielfalt der Produkte und Ansätze der Cloud-Provider, wobei gerade diese Technik einer ständigen Weiterentwicklung unterliegt.²²⁴

Im Grundsatz bezeichnet Cloud-Computing das dynamisch an den Bedarf angepasste Anbieten, Nutzen und Abrechnen von IT-Dienstleistungen über ein Netz. Angebot und Nutzung dieser Dienstleistungen erfolgen dabei ausschließlich über definierte technische Schnittstellen und Protokolle. Die Spannweite der im Rahmen von Cloud Computing angebotenen Dienstleistungen umfasst das komplette Spektrum der Informationstechnik und beinhaltet

²²¹ *Steinrötter/Schauer*, in: Steinrötter, Europäische Plattformregulierung, Teil 1: DSA, § 2 Rn. 35 mit weiteren Nachweisen.

²²² *Schröder/Hardan*, BB 2023, 579, 581.

²²³ Vgl. Erwägungsgrund 29 DSA.

²²⁴ Zu den technischen Grundfunktionen *Schuster/Reichl*, CR 2010, 38 ff.



unter anderem Infrastruktur (z. B. Rechenleistung, Speicherplatz), Plattformen und Software.“²²⁵

Zu unterscheiden sind in diesem Zusammenhang die verschiedenen Servicemodelle des Cloud Computing (Infrastructure as a Service (IaaS), Platform as a Service (PaaS), Software as a Service (SaaS), Everything as a Service (XaaS)) sowie die verschiedenen Betriebsmodelle (Public Cloud, Private Cloud, Virtual Private Cloud, Hybrid Cloud, Community Cloud).²²⁶

Cloud-Computing-Dienste sollen nach Ansicht des europäischen Gesetzgebers, wenn sie als Infrastruktur dienen – etwa als zugrunde liegender infrastruktureller Speicher- und Rechendienst einer internetbasierten Anwendung, Website oder Online-Plattform – an sich nicht als Mittel zur öffentlichen Verbreitung von Informationen angesehen werden, die im Auftrag eines Nutzers einer von ihnen betriebenen Anwendung, Website oder Online-Plattform gespeichert oder verarbeitet werden.²²⁷

ii. Web-Hostingdienste

Ein Hosting-Dienst in Form des Web-Hostings liegt vor beim Betreiben einer Plattform, deren Dienste Nutzer zur Veröffentlichung von eigenen Artikeln und Blogs kostenpflichtig abonnieren können.²²⁸

Wenn die Web-Hostingdienste als Infrastruktur dienen – etwa als zugrunde liegender infrastruktureller Speicher- und Rechendienst einer internetbasierten Anwendung, Website oder Online-Plattform – sollen sie nach Ansicht des europäischen Gesetzgebers an sich nicht als Mittel zur öffentlichen Verbreitung von Informationen angesehen werden, die im Auftrag eines Nutzers einer von ihnen betriebenen Anwendung, Website oder Online-Plattform gespeichert oder verarbeitet werden.²²⁹

²²⁵ Definition des Bundesamtes für die Sicherheit in der Informationstechnik, abrufbar unter: <https://www.bsi.bund.de/DE/Themen/Unternehmen-und-Organisationen/Informationen-und-Empfehlungen/Empfehlungen-nach-Angriffszielen/Cloud-Computing/Grundlagen/grundlagen.html>. Zur Begriffsbestimmung auch *Lehmann/Giedke*, CR 2013, 608 f., 610 f.

²²⁶ Dazu ausführlich *Busching*, Teil B Kapitel V f.; *Kosmides*, in: Schneider, Handbuch EDV-Recht, W. Vertragsrecht der Internet-Dienstleistungen, Rn. 566 ff.; *Böse/Rockenbach*, MDR 2018, 70.

²²⁷ Erwägungsgrund 13 DSA.

²²⁸ *Schröder/Hardan*, BB 2023, 579, 581.

²²⁹ Erwägungsgrund 13 DSA.



Zu unterscheiden sind in diesem Bereich drei verschiedene Formen von Webhosting-Diensten. Bei einer **Shared-Hosting-Lösung** teilen sich alle Websites denselben physischen Server und konkurrieren um kritische Ressourcen wie internen Speicher, Festplattenspeicher und Rechenleistung. Beim **Dedicated Hosting** wird die gesamte physische Hardware für sich selbst gemietet. Der Webhosting-Anbieter gewährt einen exklusiven Zugriff auf den gesamten physischen Server. Die Leistung der eigenen Website wird nicht durch das Verhalten anderer Websites beeinträchtigt. **VPS-Hosting** liegt zwischen Shared und Dedicated Hosting. Es erfolgt eine Aufteilung eines einzigen physischen Servers, sodass jeder Website-Besitzer ihn als dedizierten Server wahrnimmt. Man erhält exklusiven Zugriff auf den eigenen Anteil an Hardware und Ressourcen, auch wenn der Rest des physischen Servers weiterhin gemeinsam genutzt wird.

iii. Entgeltliche Referenzierungsdienste

Auch entgeltliche Referenzierungsdienste sind nach Ansicht des europäischen Gesetzgebers umfasst. Ein solcher ermöglicht es einem Wirtschaftsteilnehmer mittels Auswahl eines oder mehrerer Schlüsselwörter, für den Fall der Übereinstimmung zwischen diesen und den Wörtern, die in der von einem Internetnutzer an eine Suchmaschine oder einem ähnlichen Dienst gerichteten Suchanfrage enthalten sind, einen Werbelink zu seiner Internetseite erscheinen zu lassen.²³⁰

iv. Dienste, die den Online-Austausch von Informationen und Inhalten ermöglichen – darunter die Speicherung und der Austausch von Dateien

In diese Kategorie der umfassten Dienste fallen mehrere Erscheinungsformen, die folgend differenziert dargestellt werden. Das Setzen von **Hyperlinks** stellt keine Tätigkeit in dem hier relevanten Sinne dar.²³¹

²³⁰ Zu Referenzierungsdiensten EuGH, Urt. v. 23.3.2010 – C-236/08, C-237/08, C-238/08 Rn. 106 ff., 120 – *Google France*.

²³¹ *Hofmann*, in: Hofmann/Raue, DSA, Art. 3 Rn. 67; *Conrad*, in: Steinrötter, Europäische Plattformregulierung, Teil 1: DSA, § 3 Rn. 129.



(1) Online-Handelsplattformen

Der DSA geht davon aus, dass es Dienste gibt, die Verbrauchern den Abschluss von Fernabsatzverträgen mit Unternehmern ermöglichen.²³² Zu solchen Diensten zählen **Online-Marktplätze**, also Online-Shops, bei denen auch Dritte Unternehmer ihre Waren anbieten können.²³³ Ebenfalls zu den hier erfassten Diensten zählen **Online-Reise- und Unterkunftsplattformen** sowie **App-Stores**.

(2) Dienste zur Speicherung und zum Austausch von Dateien

Ausdrücklich vom europäischen Gesetzgeber als Erscheinungsform in diesem Kontext genannt sind solche Dienste, die eine Speicherung und den Austausch von Dateien ermöglichen. Dazu gehören **File-Hosting-Dienste**, **Online-Tauschbörsen**, **Sharehosting-Dienste** und **Videosharing-Plattformen**.

(3) Soziale Netzwerke

Soziale Netzwerke sind internetbasierte Plattformen, die Nutzern die Möglichkeit des Informationsaustauschs und des Beziehungsaufbaus mit anderen Nutzern bieten.²³⁴ Unterteilen kann man soziale Netzwerke in **bereichsspezifische Netzwerke** mit thematischer Fokussierung (etwa berufliche Netzwerke oder Partnervermittlungsbörsen) und **Universalnetzwerke** ohne thematische Eingrenzung. Zudem sind manche sozialen Netzwerke auch auf eine **bestimmte Form von Inhalten** (Videos bzw. Fotos) beschränkt.²³⁵

(4) Bewertungsportale

Bewertungsportale können unterteilt werden in **Bewertungsportale im engeren Sinne** und **Bewertungsportale, die in ein Portal mit anderem Hauptzweck integriert sind. Allen**

²³² Vgl. Abschnitt 4 des DSA.

²³³ Erwägungsgrund 13 DSA.

²³⁴ Vgl. zur Begriffsbestimmung *Dörr*, S. 6; *Heidtke*, S. 69; *Pille*, S. 73 f.; *Kleiner*, S. 22. Vgl. auch § 1 Abs. 1 S. 1 NetzDG, wonach es sich bei den Betreibern von sozialen Netzwerken um Telemediendiensteanbieter handelt, die mit Gewinnerzielungsabsicht Plattformen im Internet betreiben, die dazu bestimmt sind, dass Nutzer beliebige Inhalte mit anderen Nutzern teilen oder der Öffentlichkeit zugänglich machen.

²³⁵ Ausführlich zu den verschiedenen Erscheinungsformen *Kellner*, S. 31 ff.



Erscheinungsformen ist ein Drei-Parteien-Verhältnis zwischen Portalbetreiber, Bewertendem und Bewertetem als wesentliches Charakteristikum immanent.²³⁶ **Bewertungsportale im engeren Sinne** sind durch Private betriebene Portale, die Internetnutzern eine Bewertung von Produkten oder Personen ohne Einverständnis der Betroffenen ermöglichen.²³⁷ **Bewertungsportale im weiteren Sinne** sind unternehmenseigene bzw. in elektronische Marktplätze eingebettete Bewertungsfunktionen, bei denen die Bewertung als solche jeweils mit dem Einverständnis des Bewerteten erfolgt.²³⁸

(5) Vergleichsportale

Ein Vergleichsportal ist eine internetbasierte Dienstleistung. Die Plattform ist Vermittler zwischen Anbieter (Unternehmen) und Nutzer (Verbraucher). Auf der Plattform kann der Nutzer Produkte (d.h. Dienstleistungen und/oder Waren) vergleichen. Mehrheitlich offeriert der Betreiber einer Vergleichsplattform keine eigenen Produkte, sondern informiert den Verbraucher über Angebote anderer Unternehmen.²³⁹ Durch den Vergleich verschiedener Angebote für eine bestimmte Leistung sowie die Weiterleitung einer Bestellung können Vergleichsportale erheblich dazu beitragen, die Suchkosten der Verbraucher zu reduzieren und die Entscheidungsfindung der Verbraucher zu verbessern.²⁴⁰

(6) Meinungsforen

Meinungsforen, auch Diskussionsforen oder kurz Foren genannt, sind regelmäßig öffentlich zugängliche Internetdienste, in denen Nutzer mittels Textnachrichten miteinander kommunizieren können. Die Kommunikation kann frei nach Wahl der Nutzer zu beliebigen Themen oder zu spezifischen, vom Diensteanbieter vorgegebenen Themen erfolgen. Dies hängt von der jeweiligen Ausgestaltung des Angebots des Diensteanbieters ab. In fast allen Foren

²³⁶ Wilkat, S. 52. Zu den rechtlichen Problemfeldern bei Online-Bewertungen *Enders/Gomille*, WRP 2023, 1415.

²³⁷ Wilkat, S. 31.

²³⁸ Wilkat, S. 32.

²³⁹ Zu den Geschäftsmodellen von Online-Vergleichsportalen vgl. *Alexander*, WRP 2018, 765, 767.

²⁴⁰ Bericht „Sektoruntersuchung Vergleichsportale“ des Bundeskartellamtes vom April 2019, S. 7, abrufbar unter: https://www.bundeskartellamt.de/SharedDocs/Publikation/DE/Sektoruntersuchungen/Sektoruntersuchung_Vergleichsportale_Bericht.pdf;jsessionid=B859A991861EA6FoAAC78584039682AE.2_cid389?_blob=publicationFile&v=7.



werden die geführten Diskussionen protokolliert und sind öffentlich zugänglich.²⁴¹ Die Betreiber der Foren stellen üblicherweise nur die Plattformen zur Verfügung und speichern die von den Nutzern selbstständig eingestellten Beiträge für diese, ohne dass die Beiträge vorher von den Forenbetreibern überprüft werden.²⁴² Meinungsforen ermöglichen es Internetnutzern, auf einfache Weise einer sehr großen Zahl interessierter Leser ihre Ansichten mitzuteilen.²⁴³ Damit leisten sie einen Beitrag zu Verbraucherinformation und Markttransparenz, schaffen aber auch für die betroffene Person oder das betroffene Unternehmen die Gefahr einer Rufschädigung durch falsche Tatsachenbehauptungen oder beleidigende Wertungen.²⁴⁴

(7) Online-Blogs

Ein Online-Blog ist historisch ein elektronisches Tagebuch im Internet und eine typische Anwendung des Web 2.0. Im Gegensatz zu einer persönlichen Homepage, die eine Art Visitenkarte des Betreibers darstellt, handelt es sich bei einem Blog grundsätzlich um ständig aktualisierte und kommentierte Tagebuchbeiträge, die mittels der RSS-Technologie abonniert werden können. Über Permalinks und Trackbacks können Verweise auf spezielle Beiträge anderer Seiten gesetzt und somit intensive Diskussionen geführt werden.²⁴⁵

Ein Beispiel für einen in diesem Kontext erfassten Dienst sind Online-Blogs, die von einer Redaktion betrieben werden und von Nutzern bereitgestellte Artikel und Podcasts veröffentlichen.²⁴⁶ Nicht in diesem Kontext umfasst sein kann ein Online-Blog, der von einer privaten Person, dem sogenannten Blogger, auf einer Website oder einer Blogger-Plattform selbstständig geführt wird.

(8) E-Mail-Dienste

Auch E-Mail-Dienste sind, wenn es sich nicht nur um einen Dienst der reinen Durchleitung handelt, sondern ein Web-Mail-Dienst angeboten wird, relevante Dienste in diesem Kontext.

²⁴¹ Poche/Kopf, in: Raue/Hegemann, MAH UrhR, § 30 Telemedienrecht Rn. 119.

²⁴² Poche/Kopf, in: Raue/Hegemann, MAH UrhR, § 30 Telemedienrecht Rn. 119.

²⁴³ Goldmann, in: Harte-Bavendamm/Henning-Bodewig, 5. Aufl. 2021, UWG § 8 Rn. 634.

²⁴⁴ Ohly, in: Ohly/Sosnitza, 8. Aufl. 2023, UWG § 8 Rn. 134.

²⁴⁵ Definition Online-Blog aus dem Gabler Wirtschaftslexikon (Online-Version), abrufbar unter: <https://wirtschaftslexikon.gabler.de/definition/blog-51843/version-274994>.

²⁴⁶ Schröder/Hardan, BB 2023, 579, 581.



Verbreitet sind insbesondere sogenannte „Over-the-top-Dienste“ (OTT), ein über das Internet zur Verfügung stehender Dienst, ohne dass ein traditioneller Internet-Service-Provider involviert ist. Sie bieten ihren Nutzern einen Dienst, mit dem diese elektronische Nachrichten und Dateien über das Internet versenden und empfangen können. Um diesen Dienst in Anspruch nehmen zu können, muss der Nutzer zunächst ein E-Mail-Konto einrichten und erhält eine E-Mail-Adresse, die ihn als Absender und Empfänger von E-Mails identifiziert. Zur Nutzung dieses Dienstes loggt sich der Nutzer in sein Konto entweder direkt über eine vom Anbieter betriebene Webseite über einen auf einem internetfähigen Endgerät installierten Webbrowser ein, mit dem er die Funktionen des Sendens und Empfangens, aber auch die Funktionen des Editierens, Speicherns und Ordners von E-Mails nutzen kann, oder indirekt über ein auf dem Endgerät installiertes lokales E-Mail-Programm (E-Mail-Client).²⁴⁷

e. Online-Plattformen (Art. 3 lit. i DSA)

Eine besondere Form des Hosting-Dienstes²⁴⁸ ist die **Online-Plattform**, die nach **Art. 3 lit. i DSA** im Auftrag eines Nutzers Informationen speichert und öffentlich verbreitet, sofern es sich bei dieser Tätigkeit nicht nur um eine unbedeutende und reine Nebenfunktion eines anderen Dienstes oder um eine unbedeutende Funktion des Hauptdienstes handelt, die aus objektiven und technischen Gründen nicht ohne diesen anderen Dienst genutzt werden kann, und sofern die Integration der Funktion der Nebenfunktion oder der unbedeutenden Funktion in den anderen Dienst nicht dazu dient, die Anwendbarkeit dieser Verordnung zu umgehen.²⁴⁹ Online-Plattformen zeichnen sich dadurch aus, dass sie im Auftrag der Nutzer von diesen bereitgestellte Informationen nicht nur speichern, sondern öffentlich verbreiten oder es Verbrauchern ermöglichen, Fernabsatzverträge mit Unternehmen abzuschließen.²⁵⁰ Ein zentraler Bestandteil der Geschäftstätigkeiten einer Online-Plattform ist nach Ansicht des europäischen Gesetzgebers die Art und Weise, in der Informationen priorisiert und auf ihrer Online-Schnittstelle dargestellt werden, um den Zugang zu Informationen für die Nutzer zu erleichtern und zu optimieren.²⁵¹

²⁴⁷ EuGH, Urt. v. 13.6.2019 – C-193/18, Rn. 10, 11 – Google LLC/Bundesrepublik Deutschland.

²⁴⁸ Vgl. Erwägungsgrund 13 DSA. Dazu *Raue/Heesen*, NJW 2022, 3537.

²⁴⁹ Zur Entstehungsgeschichte *Hofmann*, in: Hofmann/Raue, DSA, Art. 3 Rn. 85.

²⁵⁰ Erwägungsgrund 29 DSA.

²⁵¹ Erwägungsgrund 70 DSA.



Für die Einordnung eines Dienstes als Online-Plattform sind daher **drei Aspekte** hervorzuheben. Zunächst ist der Begriff der **öffentlichen Verbreitung nach Art. 3 lit. k) DSA** dahin zu verstehen, dass die Informationen für eine potenziell unbegrenzte Zahl von Personen bereitgestellt werden und Nutzer damit eine erleichterte Zugriffsmöglichkeit auf die Inhalte haben. Dies erfordert die Bereitstellung eines leichten Zugangs für Dritte im Allgemeinen, ohne dass der Nutzer der Plattform, der die Information bereitstellt, weiter tätig werden muss. Ob die Informationen tatsächlich durch Dritte abgerufen werden, ist für die Beurteilung als Online-Plattform irrelevant. Keine Online-Plattformen sind daher E-Mail-Dienste oder andere sogenannte Instant-Messaging Dienste, weil sie regelmäßig lediglich die interpersonelle Kommunikation ermöglichen.²⁵² Die Verpflichtungen für Online-Plattformen können aber dann für interpersonelle Dienste gelten, die über öffentliche Gruppen oder offene Kanäle Informationen an eine unbegrenzte Zahl von Nutzern ermöglichen, die nicht vom Absender ausgewählt werden.²⁵³ Teile von Messenger-Diensten sind demnach auch als Online-Plattformen zu qualifizieren.

Weiteres konstitutives Merkmal von Online-Plattformen ist, dass der vom Anbieter erbrachte Hosting-Dienst **nicht lediglich untergeordneter Teil einer anderen Gesamtdienstleistung** ist. Um übermäßig weit gefasste Verpflichtungen zu vermeiden, sollen Hostingdiensteanbieter nach Ansicht des europäischen Gesetzgebers dann nicht als Online-Plattformen betrachtet werden, sofern es sich bei dieser Tätigkeit nur um eine **unbedeutende und untrennbar mit einem anderen Dienst verbundene reine Nebenfunktion (Variante 1)** oder um eine **unbedeutende Funktion des Hauptdienstes (Variante 2)** handelt, wobei die Nebenfunktion oder Funktion aus objektiven und technischen Gründen nicht ohne diesen anderen Hauptdienst genutzt werden kann, und sofern die Integration der Nebenfunktion oder der Funktion in den anderen Dienst nicht dazu dient, die Anwendbarkeit der Vorschriften dieser Verordnung für Online-Plattformen zu umgehen.²⁵⁴ In **beiden Varianten** muss die untergeordnete Funktion **aus objektiven und technischen Gründen** nicht ohne diesen anderen Dienst genutzt werden können.²⁵⁵ Nach Ansicht des europäischen Gesetzgebers könnte der **Kommentarbereich einer**

²⁵² Vgl. Erwägungsgrund 14 DSA.

²⁵³ Erwägungsgrund 14 DSA.

²⁵⁴ Erwägungsgrund 13 S. 3 DSA.

²⁵⁵ Hofmann, in: Hofmann/Raue, DSA, Art. 3 Rn. 88.



Online-Zeitung eine solche Funktion darstellen, die eindeutig eine Nebenfunktion des Hauptdienstes ist, nämlich der Veröffentlichung von Nachrichten unter der redaktionellen Verantwortung des Verlegers.²⁵⁶ Dagegen soll die Speicherung von Kommentaren in einem sozialen Netzwerk als Online-Plattformdienst betrachtet werden, wenn klar ist, dass es sich um ein nicht unwesentliches Merkmal des angebotenen Dienstes handelt, auch wenn es eine Nebenleistung zur Veröffentlichung der Beiträge der Nutzer ist.²⁵⁷ Die Bewertungs- und Kommentarfunktion in einem Webshop könnte vergleichbar zur Online-Zeitung als bloße Nebenfunktion des Hauptdienstes gesehen werden. Cloud-Computing- oder Web-Hostingdienste sollen dann ebenfalls nicht als Online-Plattform angesehen werden, wenn die öffentliche Verbreitung bestimmter Informationen eine unbedeutende Nebenfunktion oder eine unbedeutende Funktion dieser Dienste darstellt.²⁵⁸ Zwar wird im Erwägungsgrund 13 des DSA auch ausdrücklich darauf hingewiesen, dass durch diese Einschränkung eine extensive Ausweitung der Pflichten verhindert werden soll. Aktuelle Rechtsprechung dazu liegt jedoch noch nicht vor, sodass eine **eindeutige Einschätzung** erst im Laufe der praktischen Anwendung des neuen Gesetzes gegeben werden kann. Solche Nebenleistungen fallen also unter den Begriff des Vermittlungsdienstes, stellen aber keine Online-Plattform dar. Ob diese Ausnahme nur für den beschriebenen Bereich der Online-Plattformen gilt, oder ob im Rahmen des DSA allgemein eine Abgrenzung nach Haupt- und unbedeutenden Nebenfunktionen denkbar ist, muss gegenwärtig noch als offen angesehen werden.

Zu beachten ist des Weiteren, dass die obigen Begriffe sich **nicht auf den Diensteanbieter als solchen**, sondern nur auf die **jeweilige konkrete Dienstleistung** beziehen.²⁵⁹ Wenn hybride Dienste vorliegen, ein Anbieter also unterschiedliche Dienste innerhalb seines Angebotes erbringt, gelten die jeweiligen Vorschriften des DSA nur für den jeweiligen Teil der Dienste, die sich als Vermittlungsdienste einordnen lassen.²⁶⁰ Nicht vom DSA reguliert werden hingegen die Teile der Plattformen, auf denen lediglich eigene Informationen des Anbieters wiedergegeben sind, z. B. Hilfeseiten, AGB oder das Impressum.

²⁵⁶ Erwägungsgrund 13 S. 4 DSA.

²⁵⁷ Erwägungsgrund 13 S. 5 DSA.

²⁵⁸ Erwägungsgrund 13 S. 6 DSA.

²⁵⁹ Hofmann, in: Hofmann/Raue, DSA, Art. 3 Rn. 42.

²⁶⁰ Erwägungsgrund 15 DSA.



f. Online-Suchmaschinen (Art. 3 lit. j DSA)

Eine **Online-Suchmaschine** ist nach **Art. 3 lit. j DSA** ein Vermittlungsdienst, der es Nutzern ermöglicht, in Form eines Stichworts, einer Spracheingabe, einer Wortgruppe oder einer anderen Eingabe Anfragen einzugeben, um prinzipiell auf allen Websites oder auf allen Websites in einer bestimmten Sprache eine Suche zu einem beliebigen Thema vorzunehmen und Ergebnisse in einem beliebigen Format, in dem Informationen im Zusammenhang mit dem angeforderten Inhalt zu finden sind, angezeigt zu bekommen.²⁶¹

Der Kreis der möglichen Eingaben ist dabei nicht abschließend, was aus der letzten Variante („oder andere Eingaben“) deutlich wird. Hierdurch werden nicht nur Suchmaschinen erfasst, die auf textuellen Eingaben beruhen, sondern auch solche, bei denen Eingaben im Audioformat (z. B. in Form von kurzen Musikmitschnitten zur Identifizierung von Musikstücken) oder in Form von Bilddaten (z. B. in Form einer Kameraaufnahme zum Auffinden von ähnlichen Abbildungen) erfolgen.²⁶² Die Suche muss darauf abzielen, prinzipiell alle Websites oder zumindest alle Websites in einer bestimmten Sprache zu durchsuchen. Eine **webseiteninterne Suchfunktion** fällt damit aus der Definition heraus.²⁶³

Infolge der Suchanfrage müssen dem **Nutzer die Ergebnisse**, in denen Informationen im Zusammenhang mit dem angeforderten Inhalt zu finden sind, **angezeigt werden**, wobei die Anzeige in einem **beliebigen Format** erfolgen kann. Kennzeichnend für eine Online-Suchmaschine ist der Nachweis einer Trefferliste, sei es mit einfachen Verlinkungen oder beispielsweise auch Vorschaubildern.²⁶⁴

In der ursprünglichen Entwurfsfassung des DSA waren Suchmaschinen noch überhaupt nicht adressiert, dies hat der EU-Gesetzgeber aber in der finalen Fassung vorgesehen.²⁶⁵ Aus der obigen Definition der Online-Suchmaschinen folgt eindeutig nur, dass es sich bei ihnen um Vermittlungsdienste im Sinne der Verordnung handelt.²⁶⁶ Die Einordnung als Vermittlungsdienst im Sinne des DSA gilt dabei ausschließlich für die Hauptfunktion von

²⁶¹ Zur Funktion von Online-Suchmaschinen *Sesing-Wagenpfeil*, CR 2023, 113, 114 ff.

²⁶² *Sesing-Wagenpfeil*, CR 2023, 113, 118. Dazu auch *Hofmann*, in: Hofmann/Raue, DSA, Art. 3 Rn. 95.

²⁶³ *Hofmann*, in: Hofmann/Raue, DSA, Art. 3 Rn. 96.

²⁶⁴ *Hofmann*, in: Hofmann/Raue, DSA, Art. 3 Rn. 97.

²⁶⁵ Zur Entstehungsgeschichte *Hofmann*, in: Hofmann/Raue, DSA, Art. 3 Rn. 93.

²⁶⁶ *Dregelies*, MMR 2022, 1033, 1034; *Rössel*, ITRB 2023, 12, 13; *Raue/Heesen*, NJW 2022, 3537, 3538; *Sesing-Wagenpfeil*, CR 2023, 113, 118. Kritisch hierzu *Hofmann*, in: Hofmann/Raue, DSA, Art. 3 Rn. 63 ff.



Suchmaschinen, da die Definition in Art. 3 lit. j DSA die Bereitstellung der gängigen Nebenfunktionen nicht zum Wesensmerkmal von Suchmaschinen erhebt. Ob diese Nebenfunktionen im Einzelfall als Vermittlungsdienste anzusehen sind, hängt damit von ihrer Einordnung in die von Art. 3 lit. g DSA genannten Dienste der Informationsgesellschaft ab.²⁶⁷

Die Einordnung von Suchmaschinen in die typisierten Kategorien von Vermittlungsdiensten ist nicht unumstritten und wird unterschiedlich beurteilt. Teilweise wird eine grundsätzliche Einordnung von Suchmaschinen als Hosting-Dienste nach Art. 3 lit. g sublit. iii DSA befürwortet.²⁶⁸ Nach anderer Ansicht soll eine Einordnung als Hosting-Dienst entweder gar nicht oder jedenfalls nicht grundsätzlich in Betracht kommen.²⁶⁹

Online-Suchmaschinen sind keine Online-Plattformen²⁷⁰ und auch nicht ohne Weiteres als Hosting-Dienste zu qualifizieren. Bei ihnen handelt es sich entweder um Dienste der reinen Durchleitung, Caching- oder Hosting-Dienste, wobei in jedem Einzelfall eine genaue Prüfung erfolgen muss.²⁷¹ Die jedenfalls partielle Speicherung von Inhalten im Zusammenhang mit der Weiterleitung auf die Inhalte Dritter spricht für eine Einordnung als Host-Provider.²⁷² Eine Qualifikation als Hosting-Dienst kommt auch in Betracht, wenn auf der Suchmaschine abgestimmt auf die jeweilige Suchanfrage Werbeanzeigen Dritter geschaltet werden.²⁷³

4. Ergänzende Überlegungen bei der Einordnung von Geschäftsmodellen innerhalb der Vermittlungsdienste

Für die Erfassung und Strukturierung von Geschäftsmodellen bietet sich eine Orientierung an den vom europäischen Gesetzgeber angedachten und in der bisherigen Untersuchung aufgezeigten Erscheinungsformen innerhalb der verschiedenen Kategorien von

²⁶⁷ *Sesing-Wagenpfeil*, CR 2023, 113, 119 mit Verweis auf Erwägungsgrund 29 DSA.

²⁶⁸ *Gerdemann / Spindler*, GRUR 2023, 3, 4; *Raue / Heesen*, NJW 2022, 3537, 3538.

²⁶⁹ *Rössel*, ITRB 2023, 12, 13; *Dregelies*, MMR 2022, 1033, 1034.

²⁷⁰ Der DSA unterscheidet ausdrücklich zwischen Online-Plattformen und Online-Suchmaschinen, vgl. Art. 33 DSA. Dazu auch *Hofmann*, in: Hofmann/Raue, DSA, Art. 3 Rn. 83, 87.

²⁷¹ Vgl. Erwägungsgrund 28 DSA. Differenzierend nach den Funktionen *Sesing-Wagenpfeil*, CR 2023, 113, 119.

²⁷² *Gerdemann/Spindler*, GRUR 2023, 3, 5.

²⁷³ *Dregelies*, MMR 2022, 1033, 1034; *Sesing-Wagenpfeil*, CR 2023, 113, 121. Vgl. auch Erwägungsgrund 29 S. 4 DSA, der „entgeltliche Referenzierungsdienste“ ausdrücklich als Beispiel für Hosting-Dienste benennt.



Vermittlungsdiensten an. Innerhalb der verschiedenen Vermittlungsdienste wurden in der obigen Untersuchung derartige Erscheinungsformen aufgezeigt und erläutert.

Folgend werden ergänzende Überlegungen dargestellt, die im Rahmen einer systematisierten Erfassung von Geschäftsmodellen zu einer sinnvollen Strukturierung beitragen können.

Mit Blick auf den **Erwägungsgrund 28** des DSA lassen sich allgemeine Einordnungskriterien von Geschäftsmodellen finden, die nach Ansicht des europäischen Gesetzgebers innerhalb der verschiedenen Vermittlungsdienste differenziert werden können. So geht der europäische Gesetzgeber davon aus, dass sich innerhalb der verschiedenen Vermittlungsdienste Geschäftsmodelle finden, die das **Funktionieren des Internets** sicherstellen, indem die **Bereitstellung** und **Vereinfachung** der zugrunde liegenden logischen Architektur erfolgt.²⁷⁴

Des Weiteren gibt es nach Ansicht des europäischen Gesetzgebers **Dienste für Kommunikationszwecke**, bei denen die Kommunikation über einen Internetzugangsdienst ermöglicht wird.²⁷⁵ Diese angedachte weitergehende Strukturierung von verschiedenen Geschäftsmodellen mit Blick auf deren Sinn und Zweck lässt sich jedoch **nicht sinnvoll** in eine **allgemeine Übersicht** integrieren, denn die soeben genannten Schlagworte bezeichnen Geschäftsmodelle in verschiedenen Dienstekategorien, wobei wegen der technischen Besonderheit im Einzelfall auch immer eine abweichende Einordnung erfolgen kann. Zudem können innerhalb eines Geschäftsmodells auch mehrere der genannten Einordnungskriterien gefunden werden. Die vom europäischen Gesetzgeber genannten Einordnungskriterien können daher nur ergänzend in einer systematisierten Übersicht von Geschäftsmodellen innerhalb der vom DSA erfassten Vermittlungsdienste herangezogen werden, sollten aber kein Orientierungsmerkmal bei einer entsprechenden Strukturierung sein.

Innerhalb des Vermittlungsdienstes Online-Plattform kann man mit Blick auf **Erwägungsgrund 13** des DSA zwei Erscheinungsformen unterscheiden. **Transaktionsplattformen** sind eine spezielle Erscheinungsform von Online-Plattformen, für welche der europäische Gesetzgeber auch bestimmte Sonderregelungen vorgesehen hat, vgl. Art. 29 ff. DSA. Transaktionsplattformen bieten Plattformnutzern die Möglichkeit, Verkaufsangebote abzuspeichern und sie bieten eine Vermittlung und Unterstützung beim Vertragschluss

²⁷⁴ Erwägungsgrund 28 S. 2 DSA.

²⁷⁵ Erwägungsgrund 28 S. 4 DSA.



zwischen Plattformnutzern. Dazu gehören insbesondere **Online-Marktplätze**, auf denen direkt ein Vertragsschluss möglich ist, aber auch Plattformen, die für den Verbraucher eine Sortierung von Anbietern bereitstellen, selbst jedoch einen direkten Vertragsschluss nicht oder nur mittelbar ermöglichen.²⁷⁶ Zusätzlich kann mit Blick auf die umfassten Erscheinungsformen und deren Funktion von **Interaktionsplattformen** gesprochen werden, bei denen es um die Ermöglichung und Sicherstellung eines möglichst freien Informations- und Austauschraumes geht und auf denen von Nutzern Videos, Textdateien oder Bewertungen abgelegt und bereitgestellt werden können. Insbesondere **soziale Netzwerke** gehören zur Kategorie der Interaktionsplattformen. Sowohl Interaktionsplattformen als auch Transaktionsplattformen ordnen Inhalte und zeigen sie entsprechend ihrer Ordnung dem einzelnen Verbraucher unterschiedlich prominent an. In beiden Fällen entscheidet die Plattform, welchen Inhalt der Verbraucher sieht und mit welchem er interagiert.²⁷⁷ Die beiden Erscheinungsformen können bei der systematisierten Erfassung von Geschäftsmodellen innerhalb von Online-Plattformen genannt werden, wobei diesbezüglich ohnehin auf die aufgefundenen Geschäftsmodelle innerhalb der Hostingdienste verwiesen werden muss.

Der europäische Gesetzgeber differenziert hinsichtlich der konkreten Anwendung des relevanten Pflichtenkatalogs teilweise nach der **Größe des jeweiligen Dienstes**. Dabei erhalten Klein- und Kleinstunternehmen bestimmte Ausnahmen. **Klein- und Kleinstunternehmen** sind in einer Empfehlung der Europäischen Kommission²⁷⁸ definiert. Danach zählt ein Unternehmen zu Kleinunternehmen, wenn es nicht mehr als **49 Beschäftigte** hat und einen **Jahresumsatz von höchstens 10 Millionen Euro** erwirtschaftet oder eine **Bilanzsumme von maximal 10 Millionen Euro** aufweist. Besonders restriktive Vorgaben sieht der DSA für sehr große Online-Plattformen („Very Large Online Platforms, VLOPs“) und sehr große Online-Suchmaschinen („Very Large Online Search Engines, VLOSEs“) vor („Gatekeeper“), weil diese durch die Gestaltung ihrer

²⁷⁶ Forderungspapier „Verantwortung und Haftung von Interaktionsplattformen“ des Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (vzbv) vom 16. November 2020, S. 6, abrufbar unter: https://www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/2020/11/25/20-11-12_positionspapier_transaktionsplattformen.pdf.

²⁷⁷ Forderungspapier „Verantwortung und Haftung von Interaktionsplattformen“ des Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (vzbv) vom 16. November 2020, S. 6, abrufbar unter: https://www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/2020/11/25/20-11-12_positionspapier_transaktionsplattformen.pdf.

²⁷⁸ Empfehlung der Kommission vom 6. Mai 2003 betreffend die Definition der Kleinstunternehmen sowie der kleinen und mittleren Unternehmen, ABI. L 124/36 vom 20. Mai 2003, abrufbar unter: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/PDF/?uri=CELEX:32003H0361>.



Plattformen maßgeblichen Einfluss auf die gesamte Internetökonomie haben.²⁷⁹ Ab einer durchschnittlichen monatlichen Zahl von mindestens 45 Millionen aktiven Nutzern in der EU gilt eine Online-Plattform als eine sogenannte **sehr große Online-Plattform** (Art. 33 Abs. 1 DSA). Online-Plattformen, die als **Kleinst- oder Kleinunternehmen** einzustufen sind, werden den zusätzlichen Verpflichtungen für Online-Plattformen, mit Ausnahme von Art 24 Abs. 3 DSA, nicht unterworfen. Damit sollen unverhältnismäßige Belastungen vermieden werden, vgl. Art. 19 DSA. Da die Größe eines Dienstes nur bei der Bestimmung des konkreten Pflichtenkatalogs im Kontext des gestuften Systems der Sorgfaltspflichten Bedeutung hat und gerade nicht bei der Frage der grundsätzlichen Anwendung des DSA, ist die **Größe eines Dienstes** im Rahmen der Identifizierung und Strukturierung von Geschäftsmodellen **kein relevantes Kriterium**.

Der Untersuchungsauftrag beinhaltet auch eine Untersuchung dahingehend, welche Geschäftsmodelle sich (nur) an Unternehmer (B2B) richten und welche (auch) an Verbraucher (B2C). Diese Differenzierung scheint aber grundsätzlich im Rahmen einer strukturierten Übersicht aller in Betracht kommenden Geschäftsmodelle in den vom DSA umfassten Vermittlungsdiensten nicht sinnvoll, da dies eine Frage des Einzelfalles ist und ohne eine Kenntnis der genauen Marktgegebenheiten nicht abstrakt beantwortet werden kann. Daher wird in der folgenden Übersicht auf eine weitergehende diesbezügliche Differenzierung verzichtet. In diesem Zusammenhang kann aber festgehalten werden, dass Anbieter von **Vermittlungsdiensten**, die sich **in erster Linie an Minderjährige** richten, z. B. aufgrund der Gestaltung oder Vermarktung des Dienstes, oder die überwiegend von Minderjährigen genutzt werden, nach Ansicht des europäischen Gesetzgebers **besondere Anstrengungen** unternehmen sollen, um die Erläuterung ihrer allgemeinen Geschäftsbedingungen für Minderjährige leicht verständlich zu machen.²⁸⁰ Eine Online-Plattform kann nach Ansicht des europäischen Gesetzgebers als für Minderjährige zugänglich angesehen werden, wenn ihre allgemeinen Geschäftsbedingungen es Minderjährigen gestatten, den Dienst zu nutzen, wenn ihr Dienst sich an Minderjährige richtet oder überwiegend von Minderjährigen genutzt wird oder wenn dem Anbieter in anderer Weise bekannt ist, dass einige seiner Nutzer minderjährig sind.²⁸¹ Im Rahmen einer Systematisierung von Geschäftsmodellen und deren Nutzern kann auf der

²⁷⁹ Hierzu auch Müller, MMR 2022, 1007.

²⁸⁰ Erwägungsgrund 46 DSA.

²⁸¹ Erwägungsgrund 71 DSA.



Ebene der privaten Nutzer auch die primäre Nutzung durch Minderjährige berücksichtigt werden.

5. Zusammenfassung der in den Dienstekategorien enthaltenen Erscheinungsformen und Geschäftsmodelle

Vermittlungsdienst nach DSA	Erfasster Dienst innerhalb des Vermittlungsdienstes	Angebotene Dienstleistung/Geschäftsmodelle
Reiner Durchleitungsdienst (Art. 3 lit. g sublit. i DSA)	1. Interpersonelle Kommunikationsdienste	<ul style="list-style-type: none">● Internetzugangsvermittlung (Access-Provider)● (webgestützte) E-Mail-Dienste● Instant Messaging-Dienste● Zugang zum Usenet
	2. Internet-Austauschknoten (Internet Exchange Point)	<ul style="list-style-type: none">● Zugangsvermittlung zu einem Kommunikationsnetz, indem Internet Service Provider und andere Netzwerkbetreiber zusammengeführt werden
	3. Drahtloser Zugangspunkt (Wireless Access Point)	<ul style="list-style-type: none">● Betrieb von entgeltlichen WLANs (weites Verständnis)● Betrieb von Hotspot-Netzen, ohne eigene Hotspots zu errichten, sondern bestehende, private WLANs zu einem zusammenhängenden Hotspot-Netzwerk zu verknüpfen
	4. Virtuelle private Netze (VPN)	<ul style="list-style-type: none">● Anschluss der Kunden an eine gemeinsame Netzinfrastruktur



	5. Domain-Name-Server-Dienste	<ul style="list-style-type: none">● Auflösung der Informationen bezüglich von Nutzern angefragter URL-Adressen, indem den Nutzern die dazugehörige IP-Adresse zur Verfügung gestellt werden, von der aus die angefragten Informationen abgerufen werden können
	6. Domain-Name-Server-Resolver	<ul style="list-style-type: none">● Dienst zum Auffinden der eigentlichen IP-Adressen mit Hilfe von vergebenen Namen
	7. Dienste von Namenregistern der Domäne oberster Stufe (Top-Level-Domain)	<ul style="list-style-type: none">● Administration von Top-Level-Domains (TLDs) und des Domain Name Systems
	8. Registrierungsstellen	<ul style="list-style-type: none">● Vergabe und Verwaltung der Second-Level-Domains unterhalb generischer Top-Level-Domains
	9. Zertifizierungsstellen, die digitale Zertifikate ausstellen	<ul style="list-style-type: none">● Ausstellung digitaler Zertifikate
	10. Internet-Sprachtelefonie (VoIP)	<ul style="list-style-type: none">● Betrieb eines reinen Voice over IP mit unterschiedlicher Technik● Betreiben verschiedener VoIP-Dienstvarianten mit Zusatznutzen
Vermittlungsdienst nach DSA	Erfasster Dienst innerhalb des Vermittlungsdienstes	Angebotene Dienstleistung/Geschäftsmodelle



Caching-Dienst (Art. 3 lit. g sublit. ii DSA)	1. Betrieb von Proxy-Cache- Servern	<ul style="list-style-type: none">● Netzwerk-Caches● Datenbank-Caches
	2. Betrieb von Netzwerken zur Bereitstellung von Inhalten (Content Delivery Networks)	<ul style="list-style-type: none">● Dienste, die vor allem Medieninhalte zwecks performanter Bereitstellung im Internet im Auftrag der Inhalteanbieter an Kunden weiterleiten
	3. Proxys zur Anpassung von Inhalten	<ul style="list-style-type: none">● Vermittlung der Anfragen von Nutzern zwischen Servern● Gewährleistung einer schnellen Verfügbarkeit (Load-Balancing)● Schutz der Zielsever vor Angriffen● Anonymisierung von IP-Adressen● Bereitstellung von Content- Management● Bereitstellung von SSL-Offloading
	4. Reverse-Proxy	<ul style="list-style-type: none">● Betrieb eines Servers, der vor Webservern sitzt und Anfragen von Clients (z. B. Webbrowsern) an diese Webserver weiterleitet
	5. Web Application Firewalls (WAF)	<ul style="list-style-type: none">● Betrieb von Sicherheitssystemen zum Schutz von Online- Anwendungen und Online- Schnittstellen vor externen Angriffen



	6. Mirror-Server	<ul style="list-style-type: none">● Spiegelung von Kopien häufig abgerufener Inhalte
Vermittlungsdienst nach DSA	Erfasster Dienst innerhalb des Vermittlungsdienstes	Angebotene Dienstleistung/Geschäftsmodelle
Hosting-Dienst (Art. 3 lit. g sublit. iii DSA)	1. Cloud-Computing-Dienste	<ul style="list-style-type: none">● Anbieten von IT-Services, bei denen bedarfsoptimiert IT-Infrastruktur in Anspruch genommen werden kann
	2. Web-Hostingdienste	<ul style="list-style-type: none">● Betrieb einer Plattform, deren Dienste Nutzer zur Veröffentlichung von eigenen Artikeln und Blogs abonnieren können
	3. Entgeltliche Referenzierungsdienste	<ul style="list-style-type: none">● Anbieten eines Dienstes, durch den ausgewählte Schlüsselwörter im Rahmen einer Suchanfrage mit einem Werbelink zu einer Internetseite verknüpft werden
	4. Dienste, die den Online-Austausch von Informationen und Inhalten ermöglichen	<ul style="list-style-type: none">● Speicherung und Austausch von Dateien<ul style="list-style-type: none">– File-Hosting-Dienste– Online-Tauschbörsen– Sharehosting-Dienste– Videosharingplattformen● Online-Handelsplattformen (E-Commerce-Plattformen)<ul style="list-style-type: none">– Online-Marktplätze,



		<ul style="list-style-type: none"> - Online-Reise- und Unterkunftsplattformen - App-Store ● Soziale Netzwerke ● Bewertungsportale ● Vergleichsportale ● Meinungsforen ● Online-Blogs ● E-Mail-Dienste
Vermittlungsdienst nach DSA	Erfasster Dienst innerhalb des Vermittlungsdienstes	Angebotene Dienstleistung/Geschäftsmodelle
Online-Plattform (Art. 3 lit. i DSA)	1. Transaktionsplattformen	<ul style="list-style-type: none"> ● Online-Handelsplattformen ● Vergleichsportale ● Plattformen zur Güterteilung ● Finanztransaktionsplattformen
	2. Interaktionsplattformen	<ul style="list-style-type: none"> ● Soziale Netzwerke ● Meinungsforen ● Bewertungsportale
Vermittlungsdienst nach DSA	Erfasster Dienst innerhalb des Vermittlungsdienstes	Angebotene Dienstleistung/Geschäftsmodelle
Online-Suchmaschine (Art. 3 lit. j DSA)		<ul style="list-style-type: none"> ● Betrieb eines Vermittlungsdienstes, der es Nutzern ermöglicht, in Form eines Stichworts, einer Spracheingabe, einer Wortgruppe oder einer anderen Eingabe Anfragen einzugeben, um prinzipiell auf allen Websites oder auf allen Websites in einer



		bestimmten Sprache eine Suche zu einem beliebigen Thema vorzunehmen und Ergebnisse in einem beliebigen Format, in dem Informationen im Zusammenhang mit dem angeforderten Inhalt zu finden sind, angezeigt zu bekommen.
--	--	---

III. Typische Nutzerbeschwerden und -beschwerdeaufkommen

Im folgenden Kapitel werden die im DSA angelegten Arten von Nutzerrechten knapp dargestellt. Die rechtstheoretische Darstellung der Nutzerrechte soll in einem weiteren Untersuchungsschritt ermöglichen, rechtspraktisch zu analysieren, bei welchen Geschäftsmodellen der Internetökonomie (a.) welche Art von Nutzerbeschwerden (b.) in welchem quantitativen Umfang geltend gemacht wurden.

1. Nutzerrechte nach dem DSA

Die Regelungen des DSA statuieren keine Regelung der Nutzerrechte *expressis verbis*. Stattdessen ergeben sich die Nutzerrechte im Umkehrschluss zu den Verpflichtungen der Dienste der Informationsgesellschaft²⁸², insbesondere Hostingdiensteanbieter, die bereits in Kap. D. II. 3. D. ausführlich beleuchtet wurden.²⁸³ Die Verordnung gibt Verbraucherinnen und Verbrauchern die Möglichkeit, in einem sie betreffenden Einzelfall aktiv zu werden und auf die Einhaltung der gesetzlichen Vorgaben des DSA²⁸⁴ durch die Diensteanbieter hinzuwirken. Die

²⁸² Vgl. Art. 3 a) DSA.

²⁸³ *Specht-Riemschneider/Hoffmann*, Gutachten vzbv, VERANTWORTUNG VON ONLINE- PLATTFORMEN EIN PLÄDOYER FÜR FUNKTIONSZENTRIERTE VERKEHRSPFLICHTEN, S. 49, abrufbar unter: https://www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/2021/02/04/specht_hofmann_gutachten_plattformverantwortlichkeitdocx.pdf, spricht davon, dass „Nutzerrechte nur rudimentär geregelt, allerdings auch klar angelegt“ seien.

²⁸⁴ Vgl. https://www.mainzer-medieninstitut.de/wp-content/uploads/Gutachten_DSA_MMI_2022.pdf.



im DSA angelegten Nutzerrechte zielen auf diese Weise auf die Stärkung und den Schutz von Online-Nutzern ab, einschließlich Minderjähriger. Nutzer sollen mehr Eigenverantwortung erhalten, Inhalte sollen sorgfältiger moderiert werden, um weniger Desinformationen zu produzieren, sowie mehr Transparenz für den Nutzer zu schaffen.²⁸⁵

Ausgangspunkt für die Rechte der Nutzer sowie maßgeblicher Bezugspunkt einer Vielzahl konkreter Bestimmungen des DSA ist der Begriff der „rechtswidrigen Inhalte“ (vgl. Art. 2 (g) DSA).²⁸⁶ Beschwerdemöglichkeiten erwachsen dem Nutzer nach dem Regelungsansatz des DSA immer dann, wenn ein Inhalt rechtswidrig erscheint, aber auch dann, wenn ein (vermeintlich) unrechtmäßiger Inhalt (vermeintlich) zu Unrecht gelöscht oder gesperrt worden ist.²⁸⁷ Auf diese Weise soll der DSA eine Symmetrie zwischen den Rechtsschutzmöglichkeiten von potenziell in ihren Rechten Verletzten und potenziellen Verletzern garantieren.²⁸⁸

Die bedeutendsten Beschwerderechte nach dem DSA sind die nachfolgenden:

- **Plattforminterne Meldung:** Der DSA sieht in Art. 16 DSA die Möglichkeit vor, Inhalte im Rahmen eines Melde- und Abhilfeverfahrens direkt auf den Online-Plattformen an Hostingdiensteanbieter zu melden. Dies gilt für potenziell rechtswidrige Inhalte oder Verstöße gegen die internen Plattformrichtlinien („Terms and Conditions“; „Community Standards“ etc.). Die Bestimmungen sind in erster Linie aufsichtsrechtlicher Natur und gewähren Nutzern keine unmittelbaren privatrechtlichen Ansprüche. Neben den Nutzern haben auch gemeinnützige Einrichtungen die Möglichkeit, rechtswidrige Inhalte zu melden.
- **Interne Beschwerde:** Wird auf eine Meldung durch Nutzer von den Online-Plattformen nicht fristgerecht reagiert, besteht die Möglichkeit zur Beschwerde über ein von den Anbietern von Online-Plattformen vorzuhaltendes internes

²⁸⁵ Zu den Zielen des DSA vgl. Erwägungsgrund 106 DSA.

²⁸⁶ Gerdemann/Spindler, GRUR 2023, 3, 4.

²⁸⁷ Specht-Riemschneider/Hoffmann, Gutachten vzbv, VERANTWORTUNG VON ONLINE- PLATTFORMEN EIN PLÄDOYER FÜR FUNKTIONSZENTRIERTE VERKEHRSPFLICHTEN, S.15, abrufbar unter: https://www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/2021/02/04/specht_hofmann_gutachten_plattformverantwortlichkeitdocx.pdf

²⁸⁸ Specht-Riemschneider/Hoffmann, Gutachten vzbv, VERANTWORTUNG VON ONLINE- PLATTFORMEN EIN PLÄDOYER FÜR FUNKTIONSZENTRIERTE VERKEHRSPFLICHTEN, S. 15, abrufbar unter: https://www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/2021/02/04/specht_hofmann_gutachten_plattformverantwortlichkeitdocx.pdf



Beschwerdemanagementsystem, vgl. Art. 20 Abs. 1 DSA (sog. „in-house appeals“).²⁸⁹ Dies gilt ebenfalls für den Fall, dass im Rahmen der Beschwerdeprüfung feststellen, dass die von den Nutzern bereitgestellten Informationen keine rechtswidrigen Inhalte darstellen oder mit den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Plattform unvereinbar sind (vgl. Art. 17 DSA). Das Beschwerderecht stellt ein indirektes Rechtsdurchsetzungsinstrument des Verbrauchers dar, indem es eine interne Eskalationsstufe schafft, wenn Nutzer eine konkrete Moderationsentscheidung (bzw. deren Unterlassen),²⁹⁰ insbesondere die etwaige

- Beschränkungen der Anzeige bestimmter Einzelinformationen, die vom Nutzer bereitgestellt werden, einschließlich Entfernung von Inhalten, Sperrung des Zugangs zu Inhalten oder Herabstufung von Inhalten
- Aussetzung, Beendigung oder sonstige Beschränkung von Geldzahlungen
- Aussetzung oder Beendigung der gesamten oder teilweisen Bereitstellung des Dienstes
- Aussetzung oder Schließung des Kontos des Nutzers,

eines Hostingdiensteanbieters nicht hinnehmen wollen.²⁹¹ Nutzer können von ihrem internen Beschwerderecht bis zu sechs Monate nach Erhalt der Information über die Ablehnung der Meldung eine erneute Überprüfung verlangen. Dabei ist von den Anbietern von Online-Plattformen sicherzustellen, dass die Beschwerdemöglichkeiten leicht zugänglich, nutzerfreundlich und kostenlos sind. Zudem ist die Beschwerde in zügiger, diskriminierungsfreier, gründlicher und willkürfreier Weise zu prüfen und der Nutzer über das Ergebnis zu informieren. Die Entscheidung ist hinreichend zu begründen und darf nicht ausschließlich mittels automatisierter Verfahren getroffen werden. Daneben sind sämtliche vorgenommene Beschränkungen und Begründungen nach Art. 17 DSA in einem Bericht an die Kommission weiterzuleiten (Art. 24 Abs. 5 DSA).²⁹²

²⁸⁹ Zu den einzelnen gesetzlichen Anforderungen an das interne Beschwerdesystem vgl. *Holznapel*, CR 2022, 594, 597.

²⁹⁰ Art. 20 DSA ähnelt dem – weitgehend positiv aufgenommenen – Gegendarstellungsverfahren in § 3b NetzDG.

²⁹¹ Ergänzt wird diese interne Eskalationsstufe durch die Möglichkeit einer außergerichtlichen Streitbeilegung als externe Eskalationsmöglichkeit.

²⁹² Art. 17 DSA muss im Zusammenspiel mit weiteren Vorschriften gelesen werden. Art. 12 DSA macht Vorgaben für die AGB der Anbieter, d.h. auch für die Community Standards, welche die Moderationsentscheidungen maßgeblich definieren. Art. 14 Abs. 5 sowie Art. 15 DSA sichern ab, dass Moderationsentscheidungen begründet werden.



- **Außergerichtliche Streitbeilegung:** Für eine unabhängige Bewertung des jeweiligen Falls können Nutzer von Online-Plattformen nach Art. 21 DSA einfordern, an einem Verfahren zur Beilegung von Streitigkeiten über Moderationsentscheidungen mitzuwirken.²⁹³ Ein vorheriges Durchlaufen des internen Beschwerdemechanismus (Art. 20 DSA) ist nicht erforderlich.²⁹⁴ Das Verfahren kann von einer unabhängigen Institution, etwa von einer gemeinnützigen Organisation oder einer Anwaltskanzlei moderiert und vollzogen werden, die von der zuständigen nationalen Aufsichtsbehörde als außergerichtliche Streitbeilegungsstelle zertifiziert wurde.²⁹⁵ Das Verfahren stellt eine vorgerichtliche Stufe der Eskalation dar.
- **Beschwerde bei der Koordinierungsstelle:** Jeder Mitgliedsstaat hat eine oder mehrere zuständige Behörden für die Aufsicht über den Digital Services Act. Eine dieser Behörden ist die Koordinierungsstelle für digitale Dienste. In Deutschland wird dies voraussichtlich eine neue Organisationseinheit in der Bundesnetzagentur sein.²⁹⁶ Wenn Nutzer den Eindruck haben, dass eine Online-Plattform Vorgaben des DSA missachtet, können sie sich an die für sie zuständige Koordinierungsstelle wenden, vgl. Art. 53 DSA. Diese kann Untersuchungen einleiten sowie Anordnungen und Sanktionen gegenüber den Plattformen verhängen. Werden die DSA-Behörden über konkrete Beschwerden auf Ordnungsverstöße, also auf mangelnden systemischen Schutz der Nutzer vor rechtswidrigen Inhalten, aufmerksam, kann der Verbraucher selbst dazu beitragen, das Schutzniveau auf einer Plattform zu verbessern und somit letztlich auch selbst mit besseren

²⁹³ Kritisch zur außergerichtliche Streitbeilegung nach Art. 18. DSA, vgl. *Holzner*, CR 2022, 594, 602 ff., der Art. 18 DSA als „Defizite eines Gesetzgebungsverfahrens, welches von der EU-Kommission und entscheidend auch durch die französische Ratspräsidentschaft im 1. Halbjahr 2022 mit (zu) großem Druck vorangetrieben wurde“, ansieht. Insbesondere drohe die „forced arbitration“ wegen der „eigenartig-einseitigen Kostenregelung zu einer großen Belastung für die Plattformen“ zu werden.

²⁹⁴ Vgl. Erwägungsgrund 44a S. 6 DSA.

²⁹⁵ Mithilfe außergerichtlicher Streitbeilegungsmechanismen lässt sich nach einer Untersuchung ein Overblocking von Inhalten signifikant reduzieren, vgl. *Fiala/Husovec*, Using Experimental Evidence to Design Optimal Notice and Takedown Process, TILEC Discussion Paper No. 2018-028, 2018, S. 25.

²⁹⁶ Das Bundesministerium für Digitales und Verkehr (BMDV) hat in seinem Referentenentwurf für ein Digitale-Dienste-Gesetz (DDG) zur Umsetzung des DSA in das nationale Recht als Koordinierungsstelle eine neue Abteilung innerhalb der Bundesnetzagentur vorgesehen. Dieser Abteilung sollen zwei weitere Behörden punktuell zuarbeiten: Um den Online-Schutz Minderjähriger soll sich die Bundeszentrale für Kinder- und Jugendmedienschutz kümmern, um Online-Werbung und Profilbildung der Bundesbeauftragte für den Datenschutz und die Informationsfreiheit. Zum Referentenentwurf des DDG vgl. <https://bmdv.bund.de/SharedDocs/DE/Anlage/Gesetze/Gesetze-20/gesetz-durchfuehrung-verordnung-binnenmarkt-digitale-dienste.html>.



Rechtsdurchsetzungsmöglichkeiten gegenüber den Diensteanbietern in der Zukunft rechnen. Dem Beschwerderecht liegt die Annahme zugrunde, dass durch die Summe einzelner Beschwerden ein repräsentatives Bild über die Einhaltung der DSA-Vorgaben durch einen Anbieter gezeichnet werden kann, ohne dass die Behörde zunächst selbst Untersuchungen initiiert hat.²⁹⁷

2. Zwischenergebnis

Die Frage der Nutzerrechte auf Online-Plattformen, d.h. mit welchen Mitteln sich z.B. Facebook-Nutzer gegen rechtswidrige Inhalte bzw. ungerechtfertigte Moderationsentscheidungen der Online-Plattformen wehren können, hat in den vergangenen Jahren durch die Entstehung zusätzlicher Kanäle zum Teilen von Inhalten im Internet an Bedeutung gewonnen.²⁹⁸ Einen neuen Regulierungsrahmen dieser Entwicklung stellen die Art. 16 und 20 DSA dar. Die neuen Vorgaben verpflichten Online-Plattformen sanktionsbewehrt und behördlich überwacht zum Vorhalten eines Melde- und Abhilfeverfahrens sowie internen Beschwerdemanagementsystems. Flankiert werden diese Rechte durch die Möglichkeit zur Durchführung eines außergerichtlichen Streitbeilegungsverfahrens bei einem entsprechenden Antrag des Nutzers und das Recht zur Beschwerde bei der zuständigen Koordinierungsstelle nach Art. 53 DSA, sofern der Diensteanbieter der Nutzerbeschwerde (zu Unrecht) nicht abhilft.

IV. Datenerhebung

Ziel der Datenerhebung ist eine umfassende Bestandsaufnahme hinsichtlich typischer Fälle von Nutzerbeschwerden und relevanter Verbraucherschutzaspekte im Hinblick auf die vom DSA erfassten Adressaten und ihrer Geschäftsmodelle. Die Ergebnisse dieser Bestandsaufnahme sollen den unabhängigen nationalen Koordinatoren für digitale Dienste (DSC), die für die Überwachung und Durchsetzung der neuen Regeln maßgeblich mitverantwortlich sind, die Wahrnehmung ihrer Rolle im Sinne einer gewissen Planbarkeit personeller und inhaltlicher Art erleichtern. Um Verstöße gegen den DSA aufzuspüren und adäquat zu ahnden, müssen die

²⁹⁷ Vgl. dazu Erwägungsgrund 118 DSA, wo von einem „faktengetreuen Überblick über die Bedenken“ die Rede ist.

²⁹⁸ *Holzengel*, CR 2022, 594.



mitgliedstaatlichen DSCs ein tiefes Verständnis dafür haben, wie Online-Plattformen funktionieren und welche potenziellen Risiken mit ihnen verbunden sind. Auf diese Weise kann ein sicheres, vorhersehbares und vertrauenswürdiges Online-Umfeld garantiert werden.

Um sich der Frage nach den typischen Beschwerdegründen und -aufkommen zu nähern, werden zunächst die Kategorien von potentiellen Gründen einer Nutzerbeschwerde analysiert, die in den Melde- bzw. Beschwerdeformularen der Diensteanbieter in der Rechtspraxis sowie der DSA-Transparenzdatenbank i.S.d. Art. 24 Abs. 5 DSA genannt werden. Sodann wird die quantitative Ebene in den Fokus genommen, um sich dem Gesamtbeschwerdeaufkommen zu nähern. Anschließend wird die Qualität der Daten bewertet sowie die Daten der Interpretation zugänglich gemacht.

1. Typische Nutzerbeschwerden in der Rechtspraxis

Für das Ziel der Forschungsstudie der Gruppierung typischer Nutzerbeschwerdetypen und ihrem quantitativen Aufkommen ist insbesondere das in Art. 16 DSA (plattforminterne Meldewege) angelegte Melderecht der Nutzer relevant. Hier stellt sich in der Rechtspraxis die Frage nach den nicht weiter im Gesetz differenzierten²⁹⁹ Gründen einer Meldung durch den Nutzer sowie dem Aufkommen an Nutzerbeschwerden.

Vor diesem Hintergrund wird im Folgenden dargestellt, welche kategorischen Gründe für eine Nutzerbeschwerde in der Rechtspraxis typisch erscheinen. Hierzu wurden im Rahmen einer repräsentativen Stichprobe die Melde- bzw. Beschwerdeformulare von nach dem DSA verpflichteten Vermittlungsdiensten auf die Gründe für eine Meldung durch den Nutzer analysiert.

2. Methodisches Vorgehen zur Ermittlung der Arten von Nutzerbeschwerden

Im Fokus der folgenden Analyse stehen die von der Europäischen Kommission benannten VLOPs und VLOSEs. Die Auswertung der Melde- bzw. Diensteanbieter ist exemplarisch für die

²⁹⁹ Grund zur Meldung ist nach dem DSA ein „rechtswidriger Inhalt“ i.S.d. Art. 3 lit. h DSA.



Spanne der vom DSA erfassten Dienste (Nettostichprobe). Ihnen kommt bei der Bekämpfung von rechtswidrigen Inhalten im Internet eine besondere Rolle zu, weil sie regelmäßig das größte Spektrum an Inhalten (Angebote, Posts, Bilder, Messages, Rezensionen etc.) und diese in großem Umfang vorhalten und Dritten zugänglich machen (vgl. Erwägungsgrund 50 DSA). Deshalb mutet ihnen der DSA eine gegenüber den übrigen Vermittlungsdiensten strengere Haftung und gesteigerte Sorgfaltspflichten zu (vgl. Art. 33 Abs. 1 DSA). Folglich geht die Auswertung der Melde- bzw. Beschwerdeformulare davon aus, dass die Melde- und Beschwerdegründe bei diesen Diensten (sog. Fokusgruppe bzw. Nettostichprobe) am stärksten ausdifferenziert sind.

Über die in den einzelnen Melde- und Beschwerdeformularen der Dienstanbieter ausgewiesenen Beschwerdegründe hinaus wurden die in der europäischen DSA-Transparenzdatenbank i.S.d. Art. 24 Abs. 5 DSA³⁰⁰ einer Moderationsentscheidung vorausgehenden Melde- und Beschwerdegründe analysiert.³⁰¹

3. Analyse

Im Folgenden werden die typischen Gründe für Nutzerbeschwerden bezogen auf die in Kap. D. II. genannten Geschäftsmodelle auf Grundlage einer qualitativen juristischen Analyse der Beschwerdeformulare identifiziert.³⁰²

³⁰⁰ Für weitere Details zur Datenbank vgl. Kap. D. IV. 4. c.

³⁰¹ Vgl. <https://transparency.dsa.ec.europa.eu>.

³⁰² Auf eine Differenzierung von typischen Beschwerdegründen im privaten bzw. gewerblichen Bereich wird verzichtet, da die Beschwerdeformulare in der Regel eine solche Differenzierung nicht kennen.



a. Rechtspraktische Untersuchung der Beschwerdeformulare zur Ermittlung typischer Beschwerdegründe

Geschäftsmodell	Exemplarisch erfasste Dienste	Typische Nutzerbeschwerden
E-Commerce-Plattformen	Zalando, Amazon, Shopping	Alibaba, Google Im Bereich des Geschäftsmodells „E-Commerce-Plattformen“ zeigt sich ein recht homogenes Bild typischer Nutzerbeschwerdegründe. ³⁰³ Die auszuwählenden Beschwerdegründe stellen in der Regel einen Verstoß gegen ethische und bzw. oder Compliance Richtlinien, insbesondere der Produkt-, Inhalts- und Markenrichtlinien, ³⁰⁴ der E-Commerce Plattformen dar. ³⁰⁵ Sie werden von den einzelnen E-Commerce-Plattformen konkretisiert. Als einen schwerwiegenden, meldefähigen, rechtlichen oder ethischen Verstoß von seinen Geschäftspartnern nennt Zalando z.B. die folgenden Gründe für eine Meldung: Unregelmäßigkeiten in der Buchhaltung; alle Formen der Sklaverei; Korruption

³⁰³ Für Alibaba konnten keine Nutzerbeschwerdegründe im Rahmen des Meldeprozesses illegaler Inhalte recherchiert werden. Gleichwohl bietet Alibaba über sein Beschwerdezentrum eine Online-Streitbeilegung (ODR) an, abrufbar unter: <https://www.cjoglobal.com/de/2021/11/15/4-things-you-have-to-know-on-how-to-file-a-dispute-on-alibaba/>.

³⁰⁴ Zu den Zalando Produkt-, Inhalts- und Markenrichtlinien https://corporate.zalando.com/sites/default/files/media-download/ZalandoSE_Product%26Content_Guidelines_DE.pdf.

³⁰⁵ So deutlich wird dies z. B. bei Zalando statuiert, vgl. <https://corporate.zalando.com/de/melden-sie-ihre-bedenken>.



		<p>und Bestechung, Kinderarbeit, Diskriminierung und (sexuelle) Belästigung, Missachtung der Vereinigungsfreiheit, Vernachlässigung von Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz, Veruntreuung, Erpressung, Zwangsarbeit, Menschenrechtsverletzungen im Zusammenhang mit Umweltschäden, Diebstahl, ungleiche Behandlung, unrechtmäßige Umsiedlung von Personen, Gewalt durch Sicherheitskräfte, Vorenthaltung angemessener Löhne.³⁰⁶</p> <p>Die Zalando Produkt-, Inhalts- und Markenrichtlinien konkretisieren ergänzend in „zwölf Dimensionen“ den Begriff der illegalen und anstößigen Produkte, Inhalte und Marken. Hierzu zählen die folgenden Dimensionen, die im Einzelnen näher beschrieben werden: Diskriminierende oder hetzerische Handlungen; Politischer Extremismus; Jugendgefährdende Inhalte; Glorifizierung von Gewalt und Waffengebrauch; Diffamierung von Religion; Reproduktion von Stereotypen und kulturelle Aneignung,</p>
--	--	---

³⁰⁶ Vgl. Zalando, „Melden Sie Verstöße gegen ethische und Compliance Richtlinien“, <https://corporate.zalando.com/de/melden-sie-ihre-bedenken>.



		<p>Objektivierung und Ausbeutung; Selbstverletzung und gesundheitsschädigendes Verhalten; Drogenkonsum; Unangemessene Sprache; Verletzungen von Rechten des geistigen Eigentums; Verstoß gegen die Tierschutzrichtlinie und Richtlinie für nachhaltige Beschaffung.³⁰⁷</p> <p>Ein ähnliches Bild zeigt sich auch bei Amazon. Aus den „Richtlinien für Inhalte“³⁰⁸ ergibt sich, dass die zum Verkauf angebotenen Artikel alle lokalen, nationalen und internationalen Gesetze erfüllen müssen. Als Beispiele für illegale Inhalte werden u.a. die folgenden Beispiele genannt: Pornographie; Anstößiges Material; Illegale Artikel; Diebesgut; Artikel, die die Privatsphäre des Einzelnen verletzen; Gefälschte oder unerlaubt nachgeahmte Waren; Namens- und Persönlichkeitsrechte.</p> <p>Bei der E-Commerce-Plattform Google Shopping wird der Nutzer im Rahmen eines Meldevorgangs zunächst aufgefordert zu wählen, ob seine Meldung von Inhalten (Shopping-</p>
--	--	---

³⁰⁷

Vgl.

https://corporate.zalando.com/sites/default/files/media-download/ZalandoSE_Product%26Content_Guidelines_DE.pdf, S. 4 f.

³⁰⁸ Vgl. <https://www.amazon.de/gp/help/customer/display.html?nodeId=201995150>.



		<p>Angebote und -Bilder und bzw. oder Rezensionen) aufgrund von Gründen, die auf Richtlinien (Inhalts- und Produktrichtlinien von Google, wie z. B. gefährliche Produkte oder das Verbot der Darstellung sexuellen Missbrauchs von Kindern)³⁰⁹ zurückgehen (also keine rechtlichen Gründe) oder seine Meldung aus rechtlichen Gründen erfolgt.³¹⁰ Eine Meldung aus rechtlichem Grund meint die Verletzung geistigen Eigentums oder sonstige Gründe (z. B. Gerichtsbeschluss oder z. B. Inhalte, die gegen lokale Gesetze zur Bekämpfung von Terrorismus oder Hassrede verstoßen).</p> <p>Bei einer Gesamtschau der typischen Nutzerbeschwerdegründe im Rahmen des Geschäftsmodells der „E-Commerce-Plattformen“ bleibt festzuhalten, dass die typischen Meldegründe von Angeboten, Bildern sowie Rezensionen grundsätzlich durch die Inhalts- und Produktrichtlinien der E-Commerce Plattformanbieter definiert werden. Typische Beschwerdegründe, die im Rahmen der Nettostichprobe recherchiert wurden (diese ergeben sich</p>
--	--	---

³⁰⁹ Vgl. https://support.google.com/merchants/topic/7286989?ref_topic=7259123&sjid=4088746960235126578-EU.

³¹⁰ Vgl. <https://support.google.com/legal/troubleshooter/1114905?hl=de#ts=1115698%2C9789552>.



		<p>nicht zwingend auch aus der EU-Transparenzdatenbank) sind danach³¹¹:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Verletzung geistigen Eigentums (z. B. Urheberrechte, Marken- oder Patentrechte)2. Angabe falscher oder irreführender Informationen3. Pornographie und Darstellung sexuellen Missbrauchs von Kindern4. Diskriminierende oder hetzerische Handlungen5. Verstoß von Ethikstandards (z. B. Verstoß gegen die Tierschutzrichtlinie und Richtlinie für nachhaltige Beschaffung).
Soziale Netzwerke	Facebook, Instagram, LinkedIn, Pinterest, Snapchat, TikTok, Twitter	<p>Im Bereich des Geschäftsmodells „Soziale Netzwerke“ zeigt sich ein diverses Bild bezüglich der vom Nutzer auszuwählenden Beschwerdegründe.</p> <p>Dabei stellen die auszuwählenden Beschwerdegründe in der Regel einen Verstoß gegen die diensteanbieterspezifischen Community-Richtlinien des jeweiligen Sozialen Netzwerks dar. Community-Richtlinien sind eine Reihe von Regeln, die von jeder Social-Media-Plattform erstellt werden, um einen</p>

³¹¹ Hieraus lässt sich noch keine Häufigkeitsreihenfolge lesen.



		<p>Verhaltensstandard zu gewährleisten, der auf der Plattform erwartet wird, um eine sichere Umgebung für Benutzer zu schaffen, in der sie interagieren können. Sie untersagen z. B. Spam, Fake Profile, unangemessene Profibilder, unangemessene Gruppen, Nacktheit oder Pornografie; Gewalt oder Drogenmissbrauch; Selbstverletzung oder Suizid; Belästigung oder Mobbing etc.</p> <p>Bei einigen Plattformanbietern kann der Nutzer Beschwerdegründe aus einer detaillierten Liste von Beschwerdegründen auswählen.³¹²³¹³ So umfasst die Liste der Beschwerdegründe im Einzelfall von Pinterest insgesamt 20 Beschwerdegründe, die allesamt einen Verstoß gegen die Community-Richtlinie darstellen.³¹⁴ Dazu zählen (1) Nicht jugendfreie Inhalte; (2) Ausbeutung (3) Hasserefüllte Aktivitäten (4)</p>
--	--	--

³¹² So z. B. Pinterest, abrufbar unter: <https://help.pinterest.com/de/article/report-something-on-pinterest>. Hier gibt es über 20 verschiedene Meldegründe. Bei LinkedIn erhält der Nutzer die Möglichkeit aus fünf Beschwerdegründen (Verdächtig, Spam oder gefälscht; Belästigung oder Hassreden; Gewalt oder Körperverletzung; nicht jugendfreie Inhalte; Verletzung von geistigem Eigentum oder Verleumdung) zu wählen, abrufbar unter: <https://www.linkedin.com/help/linkedin/answer/a551431?lang=de-DE>.

³¹³ So auch bei Twitter, vgl. <https://help.twitter.com/de/forms>, wo der Nutzer aus folgenden Beschwerdegründen auswählen kann, die sogar mit Beispielen nutzerfreundlich konkretisiert werden: (1) Probleme mit vorübergehend oder permanent gesperrtem Account; (2) Sicherheit auf Twitter und sensible Inhalte (Belästigungen und Drohungen, illegale Tweets); (3) Probleme beim Account Zugriff; (4) Authentizität auf Twitter (Identitätsbetrug, Plattformmanipulation, Spam); (5) Datenschutz auf Twitter; (6) Hilfe bei Fragen zum geistigen Eigentum / Marken und Urheberrechtsverletzungen sowie gefälschten Produkten; (7) Fällt unter das NetzDG (jetzt umgestellt auf DSA).

³¹⁴ Vgl. Community-Richtlinie von Pinterest abrufbar unter: <https://policy.pinterest.com/de/community-guidelines>.



		<p>Fehlinformationen; (5) Fehlinformationen über bürgerliche Partizipation (falsche oder irreführende Inhalte oder Informationen); (6) Fehlinformationen zum Thema Klima; (7) Belästigung und Kritik; (8) Sicherheit von Kindern; (9) Private Daten; (10) Selbstverletzung und schädliches Verhalten; (11) Gewaltdarstellung und Drohungen; (12) Gewalttäter; (13) Gefährliche Güter und Aktivitäten; (14) Schädliche oder irreführende Praktiken; (15) Identitätswechsel; (16) Kommentare; (17) Nachrichten; (18) Geistiges Eigentum und andere Rechte; (19) Webseitensicherheit; (20) Spam.</p> <p>Stellenweise wird der Nutzer aufgefordert zunächst auszuwählen, ob er einen Inhaltsverstoß oder einen Kontoverstoß³¹⁵ (bzw. andere Verstöße) melden möchte.³¹⁶ Bei der Meldung eines Inhaltsverstoßes sind dann diverse Kategorien auswählbar, wie z. B. ein Verstoß gegen die Community-Richtlinie, ein Verstoß gegen geistiges Eigentum oder eine potentielle Datenschutzverletzung.³¹⁷</p>
--	--	---

³¹⁵ Dies ist gleichbedeutend mit einem Verstoß gegen die Community-Richtlinien.

³¹⁶ So z. B. bei TikTok, abrufbar unter: <https://www.tiktok.com/legal/report/feedback?lang=de>.

³¹⁷ Darüber hinaus kann der Nutzer „Sonstiges“ melden, vgl. <https://www.tiktok.com/legal/report/feedback?lang=de>.



		<p>Bei anderen Anbietern hingegen steht dem Nutzer für die Meldung seiner Beschwerde lediglich die Meldung eines „Profils“ oder einer „Nachricht“ zur Verfügung.³¹⁸ Ein Grund für die Meldung ist in einem zweiten Schritt in einem Freitextfeld zu erörtern.</p> <p>Bei wieder anderen Plattformanbietern steht dem Nutzer lediglich ein Freitextfeld zur Verfügung, wo dieser zusätzliche Informationen darüber teilen soll, warum er glaubt, dass der von ihm gemeldete Inhalt illegal ist.³¹⁹</p> <p>Bei einer Gesamtschau der typischen Nutzerbeschwerdegründe im Rahmen des Geschäftsmodells der „Sozialen Netzwerke“ ist festzuhalten, dass die Granularität der vom Nutzer auszuwählenden Beschwerdegründe stark variiert. Insgesamt kristallisiert sich heraus, dass die häufigsten Beschwerdegründe in der überwiegenden Zahl der Fälle einen Verstoß gegen die Community</p>
--	--	--

³¹⁸ Vgl. z. B. Snapchat <https://help.snapchat.com/hc/de/articles/7012399221652-So-meldest-du-Missbrauch-oder-illegale-Inhalte-auf-Snapchat#eu-report-illegal-content>.

³¹⁹ So z. B. bei Snapchat, abrufbar unter: <https://help.snapchat.com/hc/de/articles/7012399221652-So-meldest-du-Missbrauch-oder-illegale-Inhalte-auf-Snapchat#eu-report-illegal-content>. Hier besteht die Möglichkeit eine Meldung aufgrund von „Missbrauch und illegaler Inhalte“ vorzunehmen, wobei sich im Rahmen der Meldung keine weitere Konkretisierung dieses Terminus finden lässt. Daneben besteht die Möglichkeit einen Verstoß gegen Art. 16 DSA zu melden, wobei an dieser Stelle ebenfalls keine weitere Konkretisierung oder explizite Auswahlmöglichkeit potentieller Beschwerdegründe zu finden ist. Stattdessen findet der Nutzer ein Freitextfeld vor.



		<p>Standards darstellen. Im Einzelnen sind die folgenden Nutzerbeschwerdegründe typisch für dieses Geschäftsmodell heraus:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Verstoß gegen Community-Richtlinie bzw. Verstoß gegen missbräuchliche illegale Inhalte nach der Definition der Community-Richtlinie<ul style="list-style-type: none">- Nicht jugendfreie Inhalte- Hasserfüllte Inhalte- Fehlinformationen2. Verstoß gegen geistiges Eigentum3. Verstoß gegen Datenschutz.
Vergleichs- und Vermittlungsplattformen	Booking.com	<p>Im Bereich des Geschäftsmodells „Vergleichs- und Vermittlungsplattformen“ scheint es nur schwer möglich allgemeingültige Aussagen zu den typischen Nutzerbeschwerdegründen zu treffen. Die Nettostichprobe trägt bereits den Arten von Vergleichs- und Vermittlungsplattformen nicht hinreichend Rechnung. Sie repräsentiert ausschließlich die Gruppe der dienstleistungsspezifischen Vergleichs- und Vermittlungsplattformen, nicht aber branchenspezifische sowie</p>



		<p>branchenübergreifende Vergleichs- und Vermittlungsplattformen.³²⁰</p> <p>Will der Nutzer auf booking.com eine Beschwerde einreichen, so wird er zu einem Streitbeilegungszentrum weitergeleitet.³²¹ Die Begründung seiner Beschwerde hat der Nutzer in einem Freitextfeld darzulegen, ohne dass hier weitere Kategorien von Beschwerdebegründungen, auch nur beispielhaft, genannt werden.³²²</p> <p>Betrachtet man über die Nettostichprobe hinausgehende Beispiele für die zuvor genannten weiteren Kategorien von Vergleichs- und Vermittlungsplattformen, zeigt sich ein vergleichbares Bild, sowohl innerhalb der spezifischen Gruppen von Vergleichs- und Vermittlungsplattformen als auch insgesamt.³²³ Bei Einreichung einer Beschwerde hat der Nutzer die Begründung seiner Beschwerde in der</p>
--	--	---

³²⁰ Diese Differenzierung findet sich auch wieder in der Untersuchung der Verbraucherzentralen, Vermittlungsplattformen Helfer im Dschungel der Dienstleistungsangebote: Zwischen Nutzen und Profit, 2019, abrufbar unter: https://www.verbraucherzentrale.de/sites/default/files/2020-04/vollstaendiger_untersuchungsbericht.pdf, S. 12 ff.

³²¹ Um eine Beschwerde bei booking.com einzureichen vgl. <https://partner.booking.com/de/hilfe/support-kontakt/feedback/so-reichen-sie-eine-beschwerde-ein-oder-melden-ein-technisches>.

³²² Vgl.

https://secure.booking.com/dispute_resolution.de.html?utm_medium=partnerhub&utm_source=partnerhub_help&utm_content=de&utm_campaign=16085.

³²³ Untersucht wurden Beschwerdewege und -gründe bei check24.de, expedia.de, verivox.de, billigermietwagen.de.



		<p>Regel in einem Freitextfeld zu beschreiben.</p> <p>Als ein möglicher Grund für das Fehlen von typischen Beschwerdegründen innerhalb des Geschäftsmodells „Vergleichs- und Vermittlungsplattform“ kann die Heterogenität zwischen den Gruppen der Vergleichs- und Vermittlungsplattformen genannt werden. So liegt es nahe, dass bei dienstleistungsspezifischen Vergleichs- und Vermittlungsplattformen (z. B. im Bereich der Reise- oder Mietwagenvermittlung) andere Beschwerdegründe existieren als bei branchenübergreifenden Plattformen (z. B. Energie, Versicherung oder Finanzen). Selbst innerhalb einer Gruppe der Vergleichs- und Vermittlungsplattformen ist das Spektrum an Beschwerdegründen denkbar groß und uneinheitlich.</p> <p>Im Ergebnis kann im Rahmen der Untersuchung des Geschäftsmodells der „Vergleichs- und Vermittlungsplattformen“ festgestellt werden, dass es keine Vorauswahl typischer Kategorien von Nutzerbeschwerden gibt. Stattdessen steht es dem Nutzer häufig offen, seine</p>
--	--	---



		Beschwerde in einem Freitextfeld zu begründen.
App-Stores	Apple App Store und Google Play	<p>Im Bereich des Geschäftsmodells „App-Stores“ zeigt sich ein recht ausdifferenziertes Modell an Beschwerdegründen.</p> <p>So hat der Nutzer im Apple App Store die Möglichkeit, illegale Inhalte nach Art. 16 DSA über ein gesondertes Portal einzureichen.³²⁴ Auf dem Meldeportal selbst wird der Nutzer aufgefordert, eine Kategorie für den angeblichen meldefähigen illegalen Inhalt auszuwählen. Wählbare Kategorien sind³²⁵: Anbieten eines illegalen Dienstes; Aufruf zu Terrorismus oder Gewalt; Hassrede; Sexueller Missbrauch von Kindern; Verletzung des Geistigen Eigentums; Verstoß gegen Verbraucherschutz- oder Datenschutzgesetze; Verstoß gegen das Werberecht; Sonstiges. Im weiteren Verlauf der Meldung wird der Nutzer aufgefordert, näher zu beschreiben, warum er glaubt, dass es sich bei dem Inhalt um einen illegalen Inhalt handelt und gegen welches Recht dieser Inhalt womöglich verstößt.</p>

³²⁴ Vgl. für den Apple App Store <https://www.apple.com/legal/dsa/de/redress-options.html>.

³²⁵ Vgl. <https://contentreports.apple.com/>.



		<p>Ähnlich sehen die Kategorien von Beschwerdegründen im App-Store von Google „Google Play“ aus. Der Nutzer hat zunächst auszuwählen, auf welches „Produkt“ (Apps, Rezensionen und bzw. oder Bücher) sich seine Meldung bezieht.³²⁶ Wird eine Beschwerde bezüglich einer App oder einer Rezension eingereicht, so hat der Nutzer anzugeben, ob er seine Meldung tätigt aufgrund eines Verstoßes, der auf Richtlinien zurückgeht (also keine rechtlichen Gründe), sondern Gründe, die mit Inhalts- und Produktrichtlinien von Google, beispielsweise zu Zahlungsproblemen, im Zusammenhang stehen oder aus rechtlichen Gründen Inhalte, die mit länder- bzw. regionsspezifischen Gesetzen, beispielsweise Gesetzen zum Datenschutz oder zum Schutz geistigen Eigentums, im Zusammenhang stehen, meldet. Wählt der Nutzer aus, dass er Inhalte aus einem Buch melden möchte, so kann er als Meldegrund zwischen Datenschutz, geistigem Eigentum und sonstigem wählen.</p> <p>Bei einer Gesamtschau der typischen Nutzerbeschwerdegründe im Rahmen</p>
--	--	---

³²⁶ Vgl. <https://support.google.com/legal/troubleshooter/1114905?hl=de#ts=13778295%2C13839553>.



		<p>des Geschäftsmodells der „App-Stores“ zeigt sich ein recht einheitliches Bild. Insgesamt kristallisiert sich heraus, dass die häufigsten Beschwerdegründe die Folgenden sind:</p> <ol style="list-style-type: none">(1) Verstoß gegen Inhalts- und Produktrichtlinien(2) Hasserfüllte Inhalte(3) Sexueller Missbrauch(4) Fehlinformationen(5) Verstoß gegen geistiges Eigentum(6) Verstoß gegen Datenschutz(7) Verstoß gegen Werberecht.
Video-Sharing-Plattformen	YouTube	<p>Im Bereich des Geschäftsmodells „Video-Sharing-Plattformen“ konnten die nachfolgenden Beschwerdegründe bei dem untersuchten Plattformanbieter vom Nutzer zur Begründung einer Meldung gefunden werden:</p> <p>Die Video-Sharing Plattform YouTube hält für Nutzer die Möglichkeit vor, Anträge auf Sperrung von Videos aus rechtlichen Gründen einzureichen.³²⁷</p> <p>Die Entfernung von Inhalten nimmt YouTube aufgrund der folgenden rechtlichen Gründe vor, die zum Teil auch</p>

³²⁷ Vgl. <https://support.google.com/youtube/topic/6154211?sjid=675053090605381762-EU>.



		<p>ein Verstoß gegen die Richtlinien der Plattform darstellen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Verstoß gegen Urheberrecht• Verstoß gegen Markenrechte• (Produkt-) Fälschungen• Verleumdung• Richtlinien für gespeicherte Musik• Andere rechtliche Beschwerden (z. B. Belästigung, Datenschutz, Gerichtliche Verfügungen) <p>Bei einer Gesamtschau der typischen Nutzerbeschwerdegründe im Rahmen des Geschäftsmodells der „Video-Sharing Plattform“ wurden die folgenden Gründe als die häufigsten Beschwerdegründe identifiziert:</p> <ol style="list-style-type: none">(1) Verstoß gegen geistiges Eigentum (Urheberrechte, Markenrechte)(2) Inhaltsverstöße (z. B. Verleumdung, Belästigung, Cybermobbing)(3) Verstoß gegen Datenschutz.
Cloud-Dienste	Apple iCloud, Google Drive, Microsoft	Im Bereich des Geschäftsmodells „Cloud-Dienste“ konnten die nachfolgenden Beschwerdegründe bei den untersuchten Cloud-Diensteanbietern zur Begründung einer Meldung identifiziert werden:



	OneDrive, Amazon Web Services ³²⁸	Bei Apple iCloud erklärt sich der Nutzer mit der Richtlinie zur Nutzung des iCloud-Produktes, der iCloud-Software, der iCloud-Dienstleistungen sowie der iCloud-Websites einverstanden. ³²⁹ Mit dieser Vereinbarung erklärt sich der Nutzer u.a. damit einverstanden, den Dienst zu bestimmten Zwecken nicht zu nutzen. Dazu zählen z. B. Inhalte, die rechtswidrig, belästigend, bedrohend, schädlich, unerlaubt, verleumderisch, beleidigend, missbräuchlich, gewaltverherrlichend, [...], zu importieren oder anderweitig zur Verfügung zu stellen; Dritte zu belästigen, zu bedrohen oder zu schädigen; von einem Minderjährigen (einer Person unter 18 Jahren oder in einem Alter, das gemäß örtlichem Recht als minderjährig gilt), der nicht persönlich bekannt ist, persönliche Daten oder sonstige Informationen zu verlangen; [...], sich an der Verletzung von Urheberrechten oder anderen geistigen Eigentumsrechten zu beteiligen; illegale Aktivitäten zu planen oder an solchen beteiligt zu sein; und/oder personenbezogene Daten über andere
--	--	--

³²⁸ Diese Dienste sind keine VLOPs im Sinne des Art. 33 DSA. Sie wurden hier aber exemplarisch für das Geschäftsmodell des Cloud-Dienstes herangezogen und analysiert.

³²⁹ <https://www.apple.com/de/legal/internet-services/icloud/de/terms.html>.



		<p>Nutzer des Dienstes zu sammeln und zu speichern, um sie im Zusammenhang mit den vorgenannten verbotenen Aktivitäten zu nutzen. Ein Verstoß gegen diese Bestimmungen kann vom Nutzer per E-Mail gemeldet werden.³³⁰</p> <p>Bei Google Drive hat der Nutzer zu entscheiden, ob der Grund seiner Meldung von Inhalten, auf Richtlinien zurückgeht (z. B. Gründe, die mit Inhalts- und Produktrichtlinien von Google, beispielsweise zu Gewalt oder sexuell expliziten Inhalten, im Zusammenhang stehen) oder er gerade aus rechtlichen Gründen die Meldung vornimmt.³³¹ Ist letzteres der Fall, so hat der Nutzer zwischen den folgenden Gründen zu wählen: Personenbezogene Daten / Datenschutz; Geistiges Eigentum; Andere rechtliche Probleme.</p> <p>Bei Microsoft OneDrive kann der Nutzer bei Meldung illegaler Inhalte zwischen den folgenden Beschwerdegründen auswählen: Spam oder Phishing; Enthält Nacktdarstellungen oder Pornographie; Belästigung oder Drohung; Gefährdung</p>
--	--	--

³³⁰ Vgl. <https://www.apple.com/de/legal/internet-services/icloud/de/terms.html>.

³³¹ Vgl. <https://support.google.com/legal/troubleshooter/1114905?hl=de#ts=1115681%2C13627044>.



		<p>oder Missbrauch von Kindern; Verletzung; Andere.³³²</p> <p>Bei einer Gesamtschau der typischen Nutzerbeschwerdegründe im Rahmen des Geschäftsmodells der „Cloud-Dienste“ wurden die folgenden Gründe als die häufigsten Beschwerdegründe identifiziert:</p> <ol style="list-style-type: none">(1) Verstoß gegen geistiges Eigentum (Urheberrechte, Markenrechte)(2) Inhaltsverstöße (z. B. Verleumdung, Belästigung, Bedrohung, Planung illegaler Aktivitäten)(3) Verstoß gegen Datenschutz.
Suchmaschinen	Bing und Google Search	<p>Im Bereich des Geschäftsmodells „Suchmaschinen“ konnten die nachfolgenden Beschwerdegründe bei den untersuchten Plattformanbietern vom Nutzer zur Begründung einer Meldung gefunden werden:</p> <p>Bei der Suchmaschine Bing hat der Nutzer die Möglichkeit aus den folgenden sieben Beschwerdekategorien zu wählen, wobei innerhalb einer Kategorie eine weitere Differenzierung</p>

³³² Vgl. <https://support.microsoft.com/de-de/office/missbrauch-in-onedrive-a43d451f-f3bo-4b5d-8d4d-a271f654c06f>.



		<p>vorgenommen wird.³³³ Die Beschwerdekategorien lauten wie folgt:</p> <p>Unzulässiger Inhalt (z. B. die Angebotsseite einer Anzeige enthält unzulässigen Inhalt oder die Angebotsseite einer Anzeige enthält Werbung für unzulässige Produkte oder Dienstleistungen); Relevance (z. B. die Landing Page ist für meine Suchanfrage nicht relevant oder der Anzeigentext ist unsinnig); Seiten- oder Sitequalität (z. B. hoher Anteil von Werbung oder Werbelinks auf der Landing Page oder die Site leitet auf eine vollkommen andere Domain weiter); Personenbezogene Daten (z. B. die Site fragt nach persönlichen Angaben, deren Zweck mir unklar ist oder Phishing); Malvertising³³⁴ (z. B. über diese Website wurde ein Virus verteilt oder sie hostet Schadsoftware oder Spyware bzw. das Geschäftsmodell / die Site scheint betrügerisch); Landing Page Navigation (z. B. Site verändert meine Browsereinstellungen ohne meine Zustimmung oder Site öffnet Pop-ups, die den User daran hindern die Seite zu verlassen); Heikle Inhalte (z. B. die</p>
--	--	--

³³³ Vgl. <https://about.ads.microsoft.com/de-de/ressourcen/richtlinien/report-spam-form>.

³³⁴ Malvertising beschreibt Geschäftspraktiken, die böswillige Absicht haben, Schaden zu verursachen oder einen Benutzer zu betrügen.



		<p>Anzeige schlägt Profit aus einer Tragödie, Katastrophe, einem Todesfall oder Ähnlichem).</p> <p>Bei Google Search kann neben einem Suchergebniseintrag auch ein Bild (Google Images) gemeldet werden.³³⁵ Der Nutzer kann angeben, ob er seine Meldung aufgrund eines Verstoßes tätigt, der auf Richtlinien zurückgeht (also keine rechtlichen Gründe), sondern Gründe, die mit Inhalts- und Produktrichtlinien von Google (wie z. B. Spam oder Phishing), im Zusammenhang stehen oder aus rechtlichen Gründen Inhalte, die mit länder- bzw. regionsspezifischen Gesetzen, beispielsweise Gesetzen zum Datenschutz oder zum Schutz geistigen Eigentums, im Zusammenhang stehen, meldet.</p> <p>Bei einer Gesamtschau der typischen Nutzerbeschwerdegründe im Rahmen des Geschäftsmodells der „Suchmaschinen“ wurden die folgenden Nutzerbeschwerden festgestellt:</p> <ul style="list-style-type: none">(1) Verstoß gegen Inhalts-, Produkt- und Werberichtlinien(2) Malvertising
--	--	--

³³⁵ Vgl. <https://support.google.com/legal/troubleshooter/1114905?hl=de#ts=9814647%2C1115655%2C13630207>.



		(3) Verstoß gegen Datenschutz (4) Verletzung geistigen Eigentums.
--	--	--

b. Beschwerdegründe der DSA-Transparenzdatenbank i.S.d. Art. 24 Abs. 5 DSA

Wenn Plattformen den Zugang zu bestimmten Inhalten infolge einer Nutzerbeschwerde entfernen oder einschränken, haben die Nutzer gemäß Art. 17 DSA das Recht, die Gründe zu kennen.³³⁶ Die Europäische Kommission hat dazu die DSA-Transparenzdatenbank nach Art. 24 Abs. 5 DSA etabliert, um diese Begründungen zu sammeln und die inhaltlichen Moderationsentscheidungen von Anbietern von Online-Plattformen transparent zu machen.³³⁷

Die Datenbank weist die folgenden vierzehn Kategorien von Nutzerbeschwerden aus, die sowohl für die Meldungen von privaten als auch gewerblichen Nutzern anzugeben sind:

1. Tierschutz,
2. Datenschutz und Verletzung der Privatsphäre,
3. Illegale oder schädliche Äußerungen,
4. Verstöße gegen geistiges Eigentum,
5. Negative Auswirkungen auf den zivilen Diskurs oder Wahlen,
6. Nicht konsensuelles Verhalten,
7. Pornografie oder sexualisierte Inhalte,
8. Schutz von Minderjährigen,
9. Gefahr für die öffentliche Sicherheit,
10. Betrug,
11. Selbstschädigung,
12. Geltungsbereich und Umfang des Plattformdienstes³³⁸,
13. Unsichere und / oder illegale Produkte,
14. Gewalt

³³⁶ Eingehend zu der Pflicht von Hostingdiensteanbietern, den betroffenen Nutzern eine klare und spezifische Begründung für die getroffenen Beschränkungen vorzulegen, Kap. C. IV. 1.

³³⁷ Die Transparenzdatenbank ermöglicht es zudem, zusammenfassende Statistiken einzusehen. Vgl. <https://transparency.dsa.ec.europa.eu/analytics>.

³³⁸ Es heißt wörtlich „scope of platform service“.



c. Zwischenergebnis zu den typischen Gründen von Nutzerbeschwerden

Die Untersuchung der Beschwerdegründe der unterschiedlichen Geschäftsmodelle hat gezeigt, dass im Allgemeinen unabhängig vom jeweiligen Geschäftsmodell typische Gründe für Nutzerbeschwerden existieren. Die typischen Beschwerdegründe, die bei jedem der untersuchten Geschäftsmodelle vom Nutzer als Grund einer Meldung angegeben werden können, sind:

1. **Verstoß gegen dienstespezifische Compliance-Richtlinien** wie z. B. Community Standards, Terms and Conditions, Produkt- oder Inhaltsrichtlinien (z. B. aufgrund von hasserfüllten Inhalten, illegale oder schädliche Äußerungen, Pornografie oder sexualisierte Inhalte oder Fehlinformationen),
2. **Verletzung geistigen Eigentums,**
3. **Verstoß gegen das Datenschutzrecht.**

Zwar gibt es für bestimmte Geschäftsmodelle bzw. einzelne Dienste darüber hinausgehende spezifische Beschwerdegründe, allerdings scheinen diese in einer Gesamtschau der typischsten Beschwerdegründe von untergeordneter Bedeutung zu sein oder aber zu einer der zuvor genannten Kategorien von Nutzerbeschwerden zugeordnet werden zu können. Eine Differenzierung typischer Beschwerdegründe im privaten sowie gewerblichen Bereich konnte grundsätzlich nicht festgestellt werden. Dies lässt den Rückschluss zu, dass die typischen Beschwerdegründe im gewerblichen Bereich den Gründen im privaten Bereich stark ähneln.

4. Methodisches Vorgehen zur quantitativen Ermittlung von Nutzerbeschwerden

Ausgehend von dem Ziel der Forschungsstudie, Fallzahlen von Nutzerbeschwerden (Fallzahlen) in den jeweiligen Gruppen bzw. Geschäftsmodellen zu ermitteln, wurden verschiedene Datenquellen ausgewertet.

a. Berichte sozialer Netzwerke i.S.d. § 2 Abs. 1 Netzwerkdurchsetzungsgesetz

§ 2 Abs. 1 NetzDG etabliert für Anbieter sozialer Netzwerke, die im Kalenderjahr mehr als 100 Beschwerden über rechtswidrige Inhalte erhalten, eine Berichtspflicht. Danach sind Anbieter



sozialer Netzwerke verpflichtet, einen deutschsprachigen Bericht über den Umgang mit Beschwerden über rechtswidrige Inhalte auf ihren Plattformen mit den gesetzlich festgeschriebenen Inhalten halbjährlich zu erstellen und im Bundesanzeiger sowie auf der eigenen Homepage spätestens einen Monat nach Ende eines Halbjahres zu veröffentlichen.

Nach § 2 Abs. 2 Nr. 4 NetzDG sind insbesondere die Anzahl der im Berichtszeitraum in Deutschland eingegangenen Beschwerden über rechtswidrige Inhalte, aufgeschlüsselt nach Beschwerden von Beschwerdestellen und Beschwerden von Nutzern und nach dem Beschwerdegrund, auszuweisen.

Die Berichte („NetzDG-Berichte“) der sozialen Netzwerke Facebook, Instagram, Pinterest, Snapchat und TikTok wurden für einen Zeitraum von zwölf Monaten (Juli bis Dezember 2022 und Januar bis Juni 2023) ausgewertet, um das Beschwerdeaufkommen sowie die häufigsten Beschwerdegründe zu analysieren.³³⁹

Im Ergebnis ließen sich die folgenden Daten den jeweiligen Berichten entnehmen:

Soziales Netzwerk	Berichtszeitraum Juli – Dezember 2022	Berichtszeitraum Januar – Juni 2023	Häufigste Beschwerdegründe
Facebook	125.195 ³⁴⁰	124.597 ³⁴¹	<ul style="list-style-type: none">• Beleidigung• Üble Nachrede• Volksverhetzung

³³⁹ Diese sozialen Netzwerke sind VLOPs, die von der untersuchten Stichprobe umfasst sind. LinkedIn ist zwar ebenfalls als VLOP im Sinne des DSA zu qualifizieren, jedoch existiert kein NetzDG-Bericht für den hier relevanten Zeitraum.

³⁴⁰

Vgl. <https://www.google.com/url?q=https://www.bundesanzeiger.de/pub/de/suchergebnis?g&sa=D&source=editors&ust=1701161629076478&usq=AOvVaw3mu5MwTA5vX3AcJfyleYFo>.

³⁴¹

Vgl. <https://www.google.com/url?q=https://www.bundesanzeiger.de/pub/de/suchergebnis?g&sa=D&source=editors&ust=1701161629076538&usq=AOvVaw3guPE87dyL5JOU2toHIALm>.



Instagram	57.541 ³⁴²	99.825 ³⁴³	<ul style="list-style-type: none"> • Beleidigung • Üble Nachrede • Volksverhetzung • Öffentliche Aufforderung zur Begehung von Straftaten • Bedrohung
Pinterest	5.459 ^{344 345}	5.253 ^{346 347}	<ul style="list-style-type: none"> • Hasserfüllte Aktivitäten • Nicht jugendfreie Medien • Gewaltdarstellung und Drohungen
Snapchat	335.977 ³⁴⁸	6.216.118 ^{349 350}	<ul style="list-style-type: none"> • Sexuelle/pornographische Inhalte • Belästigung und Mobbing

³⁴²

Vgl.

<https://www.google.com/url?q=https://www.bundesanzeiger.de/pub/de/suchergebnis?10&sa=D&source=editors&ust=1701161629078420&usg=AOvVaw3CigtghQTgUWOXWOY55Ca6>.

³⁴³

Vgl.

<https://www.google.com/url?q=https://www.bundesanzeiger.de/pub/de/suchergebnis?12&sa=D&source=editors&ust=1701161629078465&usg=AOvVaw1mJJXKOGWwENc1mfSkCXKA>.

³⁴⁴ In diesem Zeitraum gab es 55 Beschwerden über rechtswidrige Inhalte sowie 5.406 Meldungen bzgl. einer Verletzung der Community Richtlinien.

³⁴⁵ Vgl.

<https://www.google.com/url?q=https://www.bundesanzeiger.de/pub/de/suchergebnis?8&sa=D&source=editors&ust=1701161629080141&usg=AOvVaw3VXyFLZ4BceWfWvzRZT3Xc>.

³⁴⁶ Im 1. Halbjahr 2023 gab es 80 Beschwerden über rechtswidrige Inhalte sowie 5.173 Meldungen bzgl. einer Verletzung der Community Richtlinien.

³⁴⁷ Vgl.

https://www.google.com/url?q=https://www.bundesanzeiger.de/pub/de/suchergebnis?4&sa=D&source=editors&ust=1701161629080187&usg=AOvVaw25O6BWW_zleRcci-qC_wk.

³⁴⁸

Vgl. <https://www.google.com/url?q=https://values.snap.com/privacy/transparency-h2-2022?lang%3Den-US&sa=D&source=editors&ust=1701161629081029&usg=AOvVaw2yt3IJ2So-f16AJSvXourb>.

³⁴⁹ Diese Angabe bezieht sich nicht allein auf Deutschland, sondern wurde global in dem Zeitraum Januar bis Juni 2023 erfasst. Darüber hinaus beinhaltet die Gesamtanzahl sowohl User-Meldungen als auch Meldungen von Regierungen und Strafverfolgungsbehörden. Sie entstammt dem allgemeinen Transparenz-Bericht des sozialen Netzwerks. Bei einem Vergleich mit anderen sozialen Netzwerken dürfte die Zahl der eingegangenen Beschwerde für den relevanten Zeitraum 2023 für Deutschland in etwa der Zahl aus dem 2. Halbjahr 2022 entsprechen.

³⁵⁰ Vgl. https://www.google.com/url?q=https://values.snap.com/privacy/transparency?lang%3Den-US&sa=D&source=editors&ust=1701161629081095&usg=AOvVawodrDaHDexkom_gnLcrC-Mz.



			<ul style="list-style-type: none">• Spam• Betrügerisches Auftreten
TikTok	183.317 ³⁵¹	202.747 ³⁵²	<ul style="list-style-type: none">• Beleidigung• Volksverhetzung• Verbreitung, Erwerb und Besitz kinderpornographischer Inhalte• Verbreiten von Propagandamitteln verfassungswidriger und terroristischer Organisationen

b. Zwischenergebnis

Die Auswertung der NetzDG-Berichte hat gezeigt, dass überwiegend von einem konstanten Beschwerdeaufkommen bei den einzelnen sozialen Netzwerkanbietern auszugehen ist. Innerhalb des Geschäftsmodells der sozialen Netzwerke ist in Deutschland im Zeitraum von zwölf Monaten mit einem Gesamtbeschwerdeaufkommen von ca. 1 Millionen³⁵³ Beschwerden zu rechnen. Betrachtet man die Beschwerdegründe, so stellt der Großteil aller Nutzerbeschwerden in den sozialen Netzwerken Beleidigung, üble Nachrede, Volksverhetzung, hasserfüllte Aktivitäten, Gewaltdarstellung und Drohungen, öffentliche Aufforderung zur Begehung von Straftaten, nicht jugendfreie Inhalte sowie Verbreitung, Erwerb und Besitz

³⁵¹ Vgl.

https://www.google.com/url?q=https://www.bundesanzeiger.de/pub/de/suchergebnis?11&sa=D&source=editors&ust=1701161629081684&usq=AOvVaw17tqdxV_ogvjDGoROOSR6g.

³⁵² Vgl.

<https://www.google.com/url?q=https://www.bundesanzeiger.de/pub/de/suchergebnis?6&sa=D&source=editors&ust=1701161629081723&usq=AOvVaw1zvWuJCrPOpjQpRJOuQLG>.

³⁵³ Diese Zahl lässt die Anzahl der gemeldeten Beschwerden von Snapchat für den Zeitraum Januar bis Juni 2023 außer Betracht. Grund hierfür ist, dass es sich bei dieser Anzahl um die global gemeldeten Beschwerden handelt, die darüber hinaus auch staatliche Meldungen beinhalten.



kinderpornographischer Inhalte dar. Die zuvor genannten Inhalte, die unter das NetzDG fallen (§ 3 a NetzDG), verstoßen grundsätzlich auch gegen die Community-Richtlinien der Anbieter, die genauere Informationen zu den Inhalten, die auf der Plattform nicht zulässig sind, enthalten.

Fraglich erscheint, wie viele der Beschwerden von Nutzern letztlich tatsächlich von der für den DSA zuständigen Aufsichtsbehörde nach Art. 53 DSA eingehen, denn der DSA sieht ein Modell vor, nachdem Nutzer sich im ersten Schritt an den Anbieter von Vermittlungsdiensten wenden müssen.³⁵⁴

c. Transparenz-Berichte

Zur Ermittlung der Fallzahlen im Bereich der untersuchten Geschäftsmodelle wurden neben den für die sozialen Netzwerke geltenden NetzDG-Berichte hinaus zur Verfügung stehenden Transparenz-Berichte ausgewertet. Bei den Transparenz-Berichten handelt es sich um von einem Unternehmen herausgegebene Erklärung, die eine Reihe von Statistiken im Zusammenhang mit Anfragen nach Nutzern offenlegt.³⁵⁵ Diese Form der Unternehmenstransparenz ermöglicht es der Öffentlichkeit, primär zu erkennen, wie viele Nutzerdaten die Behörden auf Grundlage von Durchsuchungsbefehlen, Gerichtsbeschlüssen, Dringlichkeitsanfragen, Vorladungen usw. angefordert haben. Daneben werden in der Regel aber auch Zahlen zu der Art und dem Umfang von Nutzerbeschwerden genannt.

Bei der Auswertung der Transparenz-Berichte ist zwingend zu berücksichtigen, dass sich diese meist nicht auf eine nationale Ebene beschränken, sondern EU-weite Zahlen nennen. Zudem gibt es keine einheitlichen Zeiträume für eine Veröffentlichung der Transparenz-Berichte.³⁵⁶ Vor diesem Hintergrund kann den im folgenden genannten Zahlen nur die Funktion zukommen, für einen gewissen Zeitraum gewisse Trends abzubilden. Auch muss berücksichtigt werden, dass unklar ist, inwieweit die genannten Zahlen von Beschwerdegründen in den Transparenz-Berichten auch die durch den Anbieter des Vermittlungsdienstes KI-basierten aufgegriffenen und / oder entschiedenen Beschwerdefälle mitumfassen.

³⁵⁴ Zu Art. 53 DSA eingehend *Schneider*, CR 2023, 45 ff.

³⁵⁵ In der Regel werden Transparenz-Berichte halbjährlich oder jährlich veröffentlicht.

³⁵⁶ Dies war bei den NetzDG-Berichten der Fall, vgl. Kap. D. IV. 4.



Bei Auswertung der Transparenz-Berichte konnten für die relevanten Player i.S.d. Art. 33 Abs. 1 DSA, geordnet nach ihrem jeweiligen Geschäftsmodell, die folgenden Beschwerdezahlen und drei häufigsten Beschwerdegründe ermittelt werden.

i. Geschäftsmodell E-Commerce

E-Commerce Anbieter	Beschwerdezahl	Beschwerdegrund	Daten-erhebungszeitraum
Alibaba ³⁵⁷	35.246 ³⁵⁸	<ul style="list-style-type: none">• Unsichere und illegale Produkte• Verstoß gegen geistiges Eigentum• Betrug	Juli bis September 2023
Amazon ³⁵⁹	417.836 ³⁶⁰	<ul style="list-style-type: none">• Verkauf illegaler Produkte• Illegale Bild inhalte	Januar bis Juni 2023
Google-Shopping ³⁶¹	29 ³⁶²	<ul style="list-style-type: none">• Verstöße gegen Urheberrecht• Produktfälschungen• Verleumdung	28. August bis 10. September 2023

³⁵⁷ Vgl.

<https://files.alicdn.com/tps/service/0475f95eec8798f4d6e9937a08e77c38.pdf?spm=a2g00.tm1000005123.1782285040.1.51e96f3d4skH6U&aecmd=true>.

³⁵⁸ Die Zahl nennt das Beschwerdeaufkommen innerhalb der EU für den genannten Zeitraum.

³⁵⁹ Vgl. <https://assets.aboutamazon.com/cd/28/4do2dd2e41ec8c6d1bc341e9d919/amazon-eu-store-transparency-report-jan-june-2023.pdf>.

³⁶⁰ Die Zahl nennt das Beschwerdeaufkommen innerhalb der EU für den genannten Zeitraum.

³⁶¹ Vgl. https://storage.googleapis.com/transparencyreport/report-downloads/pdf-report-27_2023-8-28_2023-9-10_en_v1.pdf.

³⁶² Die Zahl nennt das Beschwerdeaufkommen innerhalb der EU für den genannten Zeitraum.



Zalando ³⁶³	414 ³⁶⁴	<ul style="list-style-type: none">• Sonstige Verstöße• Verstoß gegen geistiges Eigentum• Pornografische Inhalte	25. August bis 30. September 2023
------------------------	--------------------	---	-----------------------------------

ii. Geschäftsmodell Vergleichs- und Vermittlungsplattformen

Anbieter der Vergleichs- und Vermittlungsplattform	Beschwerdezahl	Beschwerdegrund	Datenerhebungszeitraum
Booking.com ³⁶⁵	2 ³⁶⁶	<ul style="list-style-type: none">• Unsichere oder illegale Produkte³⁶⁷	28. August bis 30. September 2023

iii. Geschäftsmodell App-Stores

Anbieter von App-Stores	Beschwerdezahl	Beschwerdegrund	Datenerhebungszeitraum
-------------------------	----------------	-----------------	------------------------

³⁶³ Vgl. <https://mosaico2.ztat.net/cnt/contentful-apps/uploads/a74cdebf-cfc7-46dd-8853-13afed1e41aa.pdf>.

³⁶⁴ Die Zahl nennt das Beschwerdeaufkommen innerhalb der EU für den genannten Zeitraum.

³⁶⁵ Vgl. https://r-xx.bstatic.com/data/mobile/dsa_transparency_report_bf3fdc24.pdf.

³⁶⁶ Die Zahl nennt das Beschwerdeaufkommen für Deutschland für den genannten Zeitraum.

³⁶⁷ Damit dürften vor allem Produkte gemeint sein, die geistige Eigentumsrechte verletzen. Weitere Nutzerbeschwerdegründe wurden nicht ausgewiesen.



Apple-App Store ³⁶⁸	616 ³⁶⁹	<ul style="list-style-type: none">• Verstoß gegen Urheberrechte• Verstoß gegen Verbraucherschutz• Verkauf illegaler Produkte / Services	27. August bis 27. September 2023
Google Play ³⁷⁰	146 ³⁷¹	<ul style="list-style-type: none">• Verstöße gegen Urheberrechte• Verstöße gegen Markenrechte• Verleumdung	28. August bis 10. September 2023

iv. Geschäftsmodell Videosharing-Dienste

Anbieter von App-Stores	Beschwerdezahl	Beschwerdegrund	Datenerhebungszeitraum
YouTube ³⁷²	426.571 ³⁷³	<ul style="list-style-type: none">• Hassrede oder politischer Extremismus	Juli 2022 bis Juni 2023

³⁶⁸ Vgl. <https://www.google.com/url?q=https://www.apple.com/legal/dsa/transparency/eu/app-store/2310/&sa=D&source=editors&ust=1701161629075433&usg=AOvVaw2Wbugu7Ji33-htgdZwgMTX>.

³⁶⁹ Die Zahl nennt das Beschwerdeaufkommen innerhalb der EU für den genannten Zeitraum.

³⁷⁰ Vgl. https://www.google.com/url?q=https://storage.googleapis.com/transparencyreport/report-downloads/pdf-report-27_2023-8-28_2023-9-10_en_v1.pdf&sa=D&source=editors&ust=1701161629077175&usg=AOvVaw1301_KhHhROi1ehTvpcOq7.

³⁷¹ Die Zahl nennt das Beschwerdeaufkommen innerhalb der EU für den genannten Zeitraum.

³⁷² Vgl.

<https://www.google.com/url?q=https://www.bundesanzeiger.de/pub/de/suchergebnis?17&sa=D&source=editors&ust=1701161629083408&usg=AOvVawoFkeaLoKsKwb8HQTs2lnbu> und <https://www.google.com/url?q=https://www.bundesanzeiger.de/pub/de/suchergebnis?16&sa=D&source=editors&ust=1701161629083444&usg=AOvVaw3UWDipqaKsvYSzk31SBdD>.

³⁷³ Die Zahl nennt das Beschwerdeaufkommen innerhalb Deutschlands für den genannten Zeitraum.



		<ul style="list-style-type: none">• Pornografische Inhalte• Verleumdung und Beleidigung	
--	--	--	--

v. Geschäftsmodell Suchmaschine

Anbieter von Suchmaschinen	Beschwerdezahl	Beschwerdegrund	Datenerhebungszeitraum
Google Search ³⁷⁴	Keine Angaben	Keine Angaben	Keine Angaben
Bing ³⁷⁵	o ³⁷⁶	Keine Angaben	25. August bis 30. September 2023

d. Zwischenergebnis

Die Auswertung der Transparenz-Berichte zeigt, dass die typischen Beschwerdegründe im Bereich der Geschäftsmodelle E-Commerce, Vergleichs- und Vermittlungsplattformen, App-Stores und Videosharingdiensten insbesondere Verstöße gegen das geistige Eigentum (insbesondere Urheberrecht), der Verkauf illegaler Produkte sowie Verleumdung sind. Damit unterscheiden sich die typischen Beschwerdegründe im Bereich der zuvor genannten Geschäftsmodelle von denen im Bereich sozialer Netzwerke. Hier stellte der Großteil aller

³⁷⁴ Der EU Digital Services Act (EU DSA) Biannual VLOSE/VLOP Transparency Report weist keine gesonderten Zahlen für Google Search aus, vgl. https://storage.googleapis.com/transparencyreport/report-downloads/pdf-report-27_2023-8-28_2023-9-10_en_v1.pdf.

³⁷⁵ Vgl. https://www.google.com/url?q=https://www.microsoft.com/en-us/corporate-responsibility/eu-dsa-report-bing&sa=D&source=editors&ust=1701161629084836&usg=AOVaw1iaDQBiC_Xt7lRcPKuRwXo.

³⁷⁶ Die Zahl nennt das Beschwerdeaufkommen innerhalb der EU für den genannten Zeitraum.



Nutzerbeschwerden Straftatbestände (z. B. Beleidigung, üble Nachrede, Volksverhetzung etc.) dar, wohingegen Verstöße gegen das geistige Eigentum weitaus seltener feststellbar sind.³⁷⁷

Allerdings darf bei diesem Ergebnis nicht außer Betracht bleiben, dass die Aussage auf einer europäischen (und damit nicht nationalen) Datenbasis beruht. Zudem ist der Zeitraum der Datenerfassung in den Transparenz-Berichten nicht einheitlich und insgesamt recht klein (meist August bis September 2023). Es scheint insofern fraglich, ob das Ergebnis über diesen Zeitraum hinaus Allgemeingültigkeit beanspruchen kann.

e. DSA-Transparenzdatenbank i.S.d. Art. 24 Abs. 5 DSA

Um Transparenz zu gewährleisten und die inhaltlichen Moderationsentscheidungen von Anbietern von Online-Plattformen gemäß den Vorgaben des DSA, vgl. Art. 24 Abs. 5 DSA zu prüfen, hat die Europäische Kommission die DSA-Transparenzdatenbank etabliert.³⁷⁸ Die DSA-Transparenzdatenbank ist eine Datenbank, die alle von Anbietern von Online-Plattformen zur Verfügung gestellten Begründungen für ihre inhaltliche Moderationsentscheidung erfasst und transparent macht.³⁷⁹ Dazu zählen auch solche Moderationsentscheidungen, die durch automatisierte bzw. KI-gestützte Verfahren der Anbieter von Online-Plattformen selbst generiert wurden und eben nicht ihren Ursprung in einer Nutzerbeschwerde finden.³⁸⁰ Solche KI-gestützten Moderationsentscheidungen machen einen erheblichen Teil der in der DSA-Transparenzdatenbank erfassten Verstöße aus.³⁸¹ Grund hierfür ist, dass eine Vielzahl der Online-Plattformanbieter ihre Unternehmens-Richtlinien proaktiv durch eine Mischung aus Technologie und menschlicher Moderation durchsetzen.

³⁷⁷ Vgl. zu den typischen Beschwerdeggründen sozialer Netzwerke Kap. D. IV. 4.

³⁷⁸ Vgl. <https://transparency.dsa.ec.europa.eu/>.

³⁷⁹ VLOPs müssen die Begründungen ihrer Moderationsentscheidungen seit Ende August 2023 veröffentlichen, während die Frist für die Veröffentlichung für alle anderen Anbieter von Online-Plattformen, die in den Anwendungsbereich der DSA fallen, der 17. Februar 2024 ist.

³⁸⁰ Diese KI-gestützten Moderationsentscheidungen sind bei der Auswertung der Daten umfasst, da sie sich technisch nicht aus der Datenbasis rausfiltern ließen.

³⁸¹ Im Zeitraum von etwa 90 Tagen (1. September 2023 bis 30. November 2023) lässt sich feststellen, dass weniger als 0,5 Prozent aller Meldungen auf einer „not automated“ generierten Entscheidung der Online-Plattformen beruhen („not automated“ decision: 94.227.015 vs. „fully or partially automated decision“ 547.262.260). Dabei kann noch weiter danach differenziert werden, ob der Inhalt mit Hilfe automatischer Mittel erkannt bzw. identifiziert wurde und / oder die Entscheidung über die Qualifizierung des Inhalts mit Hilfe automatisierter Mittel getroffen wurde.



Bei Auswertung der Datenbasis der eingegangenen Meldungen der letzten 90 Tage³⁸² aus der DSA-Transparenzdatenbank lassen sich die folgenden Erkenntnisse gewinnen:

- Die Plattformen mit der größten Anzahl von Meldungen sind Google Shopping, TikTok, Amazon, Facebook und Pinterest. Sie sind den Geschäftsmodellen E-Commerce und soziale Netzwerke zuzuordnen.³⁸³
- Weniger als 1 Prozent (1.424.325 Meldungen) aller in dem genannten Zeitraum eingegangenen Beschwerden stellen illegale Inhalte dar. Mehr als 99 Prozent (674.565.972 Meldungen) sind dagegen Inhalte, die gegen die Unternehmens-Richtlinien der Online-Plattformanbieter verstoßen (z. B. Community Standards).³⁸⁴
- Innerhalb der Gruppe von Verstößen gegen die Unternehmens-Richtlinien der Online-Plattformanbieter sind die häufigsten Beschwerdegründe unsichere und / oder illegale Produkte, Hassrede, Pornografie oder sexualisierte Inhalte, Verstöße gegen den Datenschutz und die Privatsphäre.³⁸⁵ Hierbei ist zu berücksichtigen, dass auch KI-gestützte Moderationsentscheidungen Einfluss in das Ergebnis zu den am häufigsten genannten Beschwerdegründen gefunden haben. Insbesondere illegale Produkte auf einer Plattform lassen sich durch den Einsatz von KI aufspüren und werden einen Großteil der Meldungen in diesem Bereich ausmachen.

f. Zwischenergebnis

Die Untersuchung der in der DSA-Transparenzdatenbank erfassten Nutzerbeschwerden hat gezeigt, dass die am häufigsten von Nutzerbeschwerden betroffenen Geschäftsmodelle der Bereich des E-Commerce sowie der sozialen Netzwerke sind. Darüber hinaus wurde festgestellt, dass nur in sehr seltenen Fällen (weniger als 0,5 Prozent aller erfassten Fälle) ein Verstoß aufgrund eines illegalen Inhalts gemeldet wurde. Sehr viel häufiger verstößt der (sowohl vom Nutzer als auch durch den Einsatz von KI-gestützten Verfahren identifizierte und) gemeldete

³⁸² Es wurde ein Zeitraum von 90 Tagen gewählt (ca. drei Monate), da dies ungefähr den Zeitraum seit Etablierung der DSA-Transparenzdatenbank bis zum Zeitpunkt der Erstellung dieser Studie darstellt.

³⁸³ Vgl. zu den "Most Active Platforms" <https://transparency.dsa.ec.europa.eu/analytics>.

³⁸⁴ Vgl. zu den "Grounds for the Last 90 Days" <https://transparency.dsa.ec.europa.eu/analytics/grounds>.

³⁸⁵ Vgl. zu den "Most Used Categories" <https://transparency.dsa.ec.europa.eu/analytics>.



Inhalt gegen die Unternehmens-Richtlinien der Online-Plattformanbieter. Dieses Ergebnis entspricht den Erkenntnissen aus der Analyse der Transparenz-Berichte.

g. Datenlage beim Bundesamt für Justiz

Da die die Anwendbarkeit des NetzDG und die Zuständigkeit des Bundesamtes für Justiz (BfJ) für Anbieter sozialer Netzwerke, die von der Europäischen Kommission nicht als sehr große Online-Plattform benannt worden sind, bis zum 17. Februar 2024 vom DSA unberührt bleiben, wurde das BfJ als Beschwerdestelle um Auskunft zur Beschwerdeart und Beschwerdeaufkommen nach dem NetzDG gebeten.³⁸⁶

Anbieterinnen und Anbieter sozialer Netzwerke, die nicht als sehr große Online-Plattform benannt wurden, müssen nach dem NetzDG offensichtlich rechtswidrige Inhalte innerhalb von 24 Stunden nach Eingang der Beschwerde löschen oder sperren. Über andere gemeldete Inhalte müssen die Anbieterinnen und Anbieter unverzüglich, in der Regel innerhalb von sieben Tagen nach Eingang der Beschwerde, entscheiden. Die Frist von sieben Tagen kann zum einen überschritten werden, wenn die Entscheidung über die Rechtswidrigkeit des Inhalts von der Unwahrheit einer Tatsachenbehauptung oder erkennbar von anderen tatsächlichen Umständen abhängt. Die Anbieterin bzw. der Anbieter des sozialen Netzwerks kann in diesen Fällen der Nutzerin bzw. dem Nutzer, die bzw. der den Inhalt veröffentlicht hat, vor der Entscheidung Gelegenheit zur Stellungnahme zu der Beschwerde geben. Die Sieben-Tages-Frist kann auch dann überschritten werden, wenn die Anbieterin bzw. der Anbieter des sozialen Netzwerks die Entscheidung über die (nicht offensichtliche) Rechtswidrigkeit innerhalb dieser Frist an eine sogenannte „anerkannte Einrichtung der Regulierten Selbstregulierung“ abgibt und sich deren Entscheidung unterwirft. Die anerkannte Einrichtung muss dann ihrerseits innerhalb von sieben Tagen über die Rechtswidrigkeit des gemeldeten Inhalts entscheiden. Der Entscheidung durch das BfJ sind solche Inhalte entzogen, deren Rechtmäßigkeit durch die anerkannte Einrichtung der Regulierten Selbstregulierung festgestellt wurde. Kommt ein Anbieter eines sozialen Netzwerks seiner Lösch- oder Sperrpflicht unter den genannten Voraussetzungen nicht nach, kann der Sachverhalt dem BfJ gemeldet werden.

³⁸⁶ Die schriftliche Anfrage wurde am 30. Oktober 2023 an das BfJ gestellt. Am 6. November 2023 fand zu der Anfrage ein Telefonat mit der zuständigen Referatsleiterin für die Aufsicht über soziale Netzwerke und EU-Konsultationsverfahren nach dem NetzDG statt.



Das BfJ kann rechtswidrige Inhalte (z. B. Hasskriminalität) nicht selbst löschen oder sperren bzw. die Löschung oder Sperrung anordnen. Es hat die Aufgabe, Verstöße gegen Pflichten, die nach dem NetzDG zu beachten sind, im Wege eines Bußgeldverfahrens zu verfolgen, darunter den Umgang der Anbieterinnen und Anbieter sozialer Netzwerke mit Beschwerden über rechtswidrige Inhalte. Zudem kann es als Aufsichtsbehörde anordnen, dass Verstöße gegen die Pflichten des NetzDG abgestellt werden.³⁸⁷

Das BfJ hat vor diesem rechtlichen Hintergrund als zentrale Beschwerdestelle im Kontext des NetzDG folgende Daten mitgeteilt, wobei zu berücksichtigen ist, dass in den nachfolgend genannten Zeiträumen auch die Beschwerden von den als sehr große Online-Plattform geltenden sozialen Netzwerken umfasst sind.³⁸⁸

- Das Meldevolumen für das Jahr 2021 lag bei 319 Meldungen.
- Im Jahr 2022 sind 1.630 Meldungen beim BfJ eingegangen.

Das BfJ führt den signifikanten Anstieg der Meldungen darauf zurück, dass es im Jahr 2022 eine große Anzahl von Meldungen zu gleichgelagerten Inhalten in einem sozialen Netzwerk von wenigen meldenden Nutzern bzw. Gruppen erhalten hat. Aufgrund der gestiegenen Bekanntheit des NetzDG hätten darüber hinaus sogenannte „Power-Melder“, also einzelne Melder oder Zusammenschlüsse von meldenden Personen, eine Vielzahl von Inhalten beim BfJ gemeldet. Zuvor sei insbesondere auf reichweitenstarken Twitter-Accounts vermehrt über das NetzDG-Meldeverfahren informiert und auf die Möglichkeit der Einlegung von Beschwerden beim BfJ hingewiesen worden.

Zu der Frage nach der Art der Beschwerden teilte das BfJ Folgendes mit:

- Anhand der Statistik seien in den Jahren 2021 und 2022 überwiegend Meldungen zu Beleidigungsdelikten (§§ 185 bis 187 StGB), Straftaten gegen die öffentliche Ordnung (§§ 126 bis 140 StGB) und zur Verbreitung von Propagandamitteln bzw. Kennzeichen verfassungswidriger und terroristischer Organisationen (§§ 86, 86a StGB) eingegangen.

³⁸⁷ Vgl. zum Beschwerdefahren beim BfJ

https://www.bundesjustizamt.de/DE/Themen/HasskriminalitaetInternet/Beschwerdeverfahren/Beschwerdeverfahren_node.html.

³⁸⁸ Grund hierfür ist, dass in den genannten Zeiträumen Anbieter sozialer Netzwerke ungeachtet ihrer Größe Nutzerbeschwerden nach dem NetzDG an das Bundesamt für Justiz zu melden hatten, mangels Geltungskraft des DSA.



Wie auch beim DSA gilt im Kontext des NetzDG der Grundsatz, dass Nutzer rechtswidrige Inhalte zunächst an die Anbieter selbst zur Abhilfe zu melden haben. Berücksichtigt man dies, lässt sich anhand der zuvor vom BfJ genannten Zahlen ein Eindruck davon gewinnen, wie viele Beschwerden des Gesamtbeschwerdeaufkommens im Bereich der sozialen Netzwerke letztlich an die zuständige Aufsichtsbehörde gemeldet werden: Unter der zuvor getroffenen Annahme, dass pro Jahr mit ca. 1 Million Beschwerden im Bereich der sozialen Netzwerke in Deutschland zu rechnen ist, und davon ca. 1.690 an die zuständige Aufsichtsbehörde gemeldet werden, bedeutet dies relativ betrachtet, dass weniger als 1 Prozent (0,17 Prozent) aller Beschwerden bis zu der zuständigen Aufsichtsbehörde „durchdringen“.

h. Datenlage bei der Europäischen Kommission

Im Rahmen der Forschungsstudie wurde die Europäische Kommission kontaktiert und um Auskunft zu der vorhandenen Datenlage hinsichtlich konkreter Fallzahlen von typischen Nutzerbeschwerden in den oben dargestellten Geschäftsmodellen gebeten. Im Rahmen eines Austauschgespräches wurde mitgeteilt, dass es keine Datenbasis gibt, die für das Forschungsvorhaben zur Verfügung gestellt werden kann. Das Anliegen der gegenständlichen Forschungsstudie wurde jedoch an weitere zuständige Einheiten weitergeleitet, damit noch anderweitig vorhandene Daten zur Verfügung hätten gestellt werden können. Bis zum Abschluss der Erstellung der gegenständlichen Studie wurden solche Daten jedoch nicht geliefert.

i. Datenlage beim Statistischen Bundesamt

Das Statistische Bundesamt stellt Daten zu allen relevanten gesellschaftlichen und wirtschaftlichen Themen bereit. Diese Informationen sind objektiv, unparteilich und für jedermann verfügbar. Die im Geschäftsbereich des BMI verankerte Bundesoberbehörde hat vor allem die Aufgabe, fast 400 Bundesstatistiken methodisch und technisch vorzubereiten, die Bundesergebnisse aus den Daten der Länder zusammenzustellen und sie zu veröffentlichen. Das Statistische Bundesamt nutzt die Digitalisierung, um qualitätsgesicherte Daten von Auskunftgebenden, Registern und anderen externen Quellen automatisiert aufzubereiten, zu integrieren und zu analysieren.



In der öffentlich zugänglichen Datenbank „GENESIS-Online“ des Statistischen Bundesamtes³⁸⁹ wurde mit verschiedenen Schlagworten in verschiedener Kombination nach vorhandenen Daten in Form von Berichten und Statistiken im Untersuchungskontext gesucht, jedoch ohne Ergebnis.

Das Statistische Bundesamt wurde zudem per E-Mail kontaktiert und um Auskunft zu vorhandenen Informationen im Untersuchungskontext gebeten. In einer Antwort gab das Statistische Bundesamt an, dass ihm keine Daten zu Verbraucher- oder Unternehmerbeschwerden vorliegen.

j. Datenlage beim Bundeskriminalamt (BKA)

Die Zentrale Meldestelle für strafbare Inhalte im Internet (ZMI BKA) besteht seit dem 1. Februar 2022. Hierfür wurden Teile der dezentralen Meldestrukturen, die in den Bundesländern zur Bekämpfung von Hass und Hetze im Internet bereits bestanden, zentral zusammengeführt. Gemeinsam mit seinen Kooperationspartnern geht das BKA mit der ZMI BKA gegen Hass und Hetze im Netz vor. Mit dieser Kooperation soll einer zunehmenden Verrohung der Kommunikation in sozialen Netzwerken entgegenwirkt und eine effektive Strafverfolgung der dort begangenen Straftaten wie Propagandadelikten, Volksverhetzungen oder Bedrohungen ermöglicht werden.³⁹⁰ Die ZMI BKA prüft die von den mitwirkungswilligen Kooperationspartnern angelieferten Meldungen hinsichtlich einer strafrechtlichen Relevanz sowie möglicher Gefährdungsaspekte, stellt nach Möglichkeit den mutmaßlichen Verfasser fest und übermittelt im Erfolgsfall den Sachverhalt an die örtlich zuständigen Strafverfolgungsbehörden in den Bundesländern. Zur Bewertung der Strafbarkeit der einzelnen Meldungen steht das BKA im engen Austausch mit der Justiz, im Einzelnen mit der Zentral- und Ansprechstelle Cybercrime NRW bei der Staatsanwaltschaft Köln (ZAC NRW) und der Zentralstelle zur Bekämpfung der Internet- und Computerkriminalität (ZIT Hessen). Die abschließende Entfernung strafbarer Inhalte aus dem Internet unter Einbindung der

³⁸⁹ <https://www-genesis.destatis.de/genesis/online>.

³⁹⁰

https://www.bka.de/DE/KontaktAufnehmen/HinweisGeben/MeldestelleHetzeImInternet/meldestelle_node.html.



Landesmedienanstalten gewährleistet ein angemessenes Verhältnis zwischen zeitnahe Löschfordernis und ausreichender Sicherung der Strafverfolgung.³⁹¹

Der Internetseite der ZMI BKA lässt sich entnehmen, dass es insgesamt und damit ab dem 1. Februar 2022 **13.730 Meldeeingänge** gab, von denen **81 % strafrechtlich** relevante Meldungen waren. Der quartalsweisen Übersicht lässt entnehmen, dass **innerhalb eines Jahres** (4. Quartal 2022 bis einschließlich 3. Quartal 2023) **10.744 Meldungen** eingegangen sind.³⁹² Dabei sind folgende Straftatbestände am häufigsten anzutreffen:

- Verwenden von Kennzeichen verfassungswidriger und terroristischer Organisationen (§ 86a StGB)
- Volksverhetzung (§ 130 StGB)
- Belohnung und Billigung von Straftaten (§ 140 StGB)
- Gegen Personen des politischen Lebens gerichtete Beleidigung, üble Nachrede und Verleumdung (§ 188 StGB).

Hinsichtlich der Datenqualität ist festzustellen, dass die vorhandenen Daten nicht nach Geschäftsmodellen differenziert erfasst werden. Zudem werden auch Beschwerden über Anbieter erfasst, die ihren Sitz nicht in Deutschland haben. Auch ist nicht erkennbar, ob die meldenden Personen Verbraucher oder Unternehmern sind. Im Ergebnis sind die erfassten Daten der ZMI BKA daher nicht verwertbar, um eine vollständige Erfassung des gesamten Beschwerdeaufkommens für typische Beschwerdegründen in den ermittelten Geschäftsmodellen bei deutschen Anbietern zu erstellen.

Das BKA wurde zudem per E-Mail kontaktiert und um Auskunft zu vorhandenen Informationen im Untersuchungskontext gebeten. In seiner Antwort teilte das BKA mit, dass mit Blick auf den Untersuchungskontext keine Daten- oder Untersuchungsergebnisse geliefert werden können.

³⁹¹

https://www.bka.de/DE/KontaktAufnehmen/HinweisGeben/MeldestelleHetzelInternet/ZMIProzess/zmiprozess_node.html.

³⁹²

https://www.bka.de/DE/KontaktAufnehmen/HinweisGeben/MeldestelleHetzelInternet/DatenZahlen/datenzahlen_node.html.



k. Datenlage in Studien und Fachliteratur

Im Rahmen der Erstellung der vorangegangenen Arbeitsteile dieser Untersuchung wurde eine hohe Anzahl an Quellen aus der **einschlägigen Fachliteratur** ausgewertet. In keiner der ausgewerteten Quellen waren selbst Daten und auch keine Hinweise zu einer grundsätzlich vorhandenen Datenlage hinsichtlich des konkreten Beschwerdeaufkommens mit Bezug zu typischen Beschwerdegründe im Untersuchungskontext zu finden. Auch die Studien in Form von **rechtswissenschaftlichen Untersuchungen**, die in dieser Untersuchung in den vorangegangenen Arbeitsteilen ausgewertet wurden, wiesen selbst keine validen Daten für die gegenständliche Untersuchung auf und beinhalteten auch keine Hinweise zu einer Datenlage hinsichtlich des konkreten Beschwerdeaufkommens mit Bezug zu typischen Beschwerdegründe im Untersuchungskontext.

Es sind auch **Studien der Europäischen Kommission** vorhanden, wie etwa eine von der Generaldirektion Kommunikationsnetze, Inhalte und Technologien veröffentlichte Studie, in der ein Ansatz zur Bewertung der Wirksamkeit der Maßnahmen der Online-Plattformen gegen russische Desinformation auf der Grundlage der Grundsätze des DSA und der Anforderungen an die Risikominderung eingeführt wird.³⁹³ Diese Studie beinhaltet jedoch keine Daten, die geeignet sind, eine vollständige Erfassung des gesamten Beschwerdeaufkommens für typische Beschwerdegründen in den ermittelten Geschäftsmodellen bei deutschen Anbietern zu erstellen.

Interessant ist in diesem Zusammenhang auch eine Studie zur Bewertung der P2B-VO.³⁹⁴ Die in diesem Bericht vorgelegte Analyse gibt einen Überblick über den aktuellen Stand der Umsetzung und der Auswirkungen der Verordnung zwei Jahre nach ihrem Inkrafttreten im Kontext einer zunehmend regulierten Plattformwirtschaft in der EU. Sie basiert auf einer umfangreichen Datenerhebung und -analyse, einer Konsultation mit über 300 Interviews mit

³⁹³ Europäische Kommission, Generaldirektion Kommunikationsnetze, Inhalte und Technologien, Digital Services Act: application of the risk management framework to Russian disinformation campaigns, Amt für Veröffentlichungen der Europäischen Union, 2023, abrufbar unter: <https://data.europa.eu/doi/10.2759/764631>.

³⁹⁴ Europäische Kommission, Generaldirektion Binnenmarkt, Industrie, Unternehmertum und KMU, Gineikytė-Kanclerė, V., Klimavičiūtė, L., Kudzmanaitė, B., et al., Study on evaluation of the Regulation (EU) 2019/1150 on promoting fairness and transparency for business users of online intermediation services (the P2B Regulation) : final report, Amt für Veröffentlichungen der Europäischen Union, 2023, abrufbar unter: <https://data.europa.eu/doi/10.2873/29212>.



verschiedenen Arten von Interessenvertretern, vier internationalen Fokusgruppen und einer Umfrage unter Geschäftskunden in acht Mitgliedstaaten, einer Überprüfung der AGB von 300 ausgewählten Plattformen sowie einer Literaturrecherche und einer umfangreichen Sammlung von Daten. Diese Studie beinhaltet jedoch ebenfalls keine Daten, die geeignet sind, eine vollständige Erfassung des gesamten Beschwerdeaufkommens für typische Beschwerdegründen in den ermittelten Geschäftsmodellen bei deutschen Anbietern zu erstellen.

Des Weiteren kann in diesem Zusammenhang eine Studie der Generaldirektion Justiz und Verbraucher genannt werden, die sich mit dem Problemfeld Dark Patterns auseinandergesetzt hat.³⁹⁵ Auch in dieser Studie gibt es jedoch keine Ermittlung oder Erfassung von Nutzerbeschwerden in Bezug auf bestimmte Geschäftsmodelle von deutschen Anbietern, die im Rahmen der gegenständlichen Untersuchung verwertbar sind.

I. Datenlage bei den Verbänden

Verbände nehmen in Deutschland eine wichtige Funktion im Sinne des Verbraucherschutzes und der Selbstregulierung der Wirtschaft wahr. Viele Verbände beschäftigen sich intensiv mit den Problemen im Zusammenhang mit der Nutzung von Online-Diensten. Daher besteht die Vermutung, dass solche Verbände auch entsprechende Daten erfassen und auswerten, weshalb bei den einschlägigen Verbänden im Untersuchungskontext eine vorhandene Datenlage zu vermuten ist.

i. Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (vzbV)

Der Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (vzbv) bündelt als Dachverband die Expertise von 16 Verbraucherzentralen und mehr als 30 verbraucherpolitischen Verbänden, darunter über 2.000 Organisationen und sieben Millionen Einzelmitglieder.³⁹⁶

³⁹⁵ Europäische Kommission, Generaldirektion Justiz und Verbraucher, Lupiáñez-Villanueva, F., Boluda, A., Bogliacino, F., et al., Behavioural study on unfair commercial practices in the digital environment : dark patterns and manipulative personalisation : final report, Amt für Veröffentlichungen der Europäischen Union, 2022, abrufbar unter: <https://data.europa.eu/doi/10.2838/859030>.

³⁹⁶ <https://www.vzbv.de/ueber-uns>.



Der vzbv hat sich im Kontext des DSA positioniert und Forderungen aus Verbrauchersicht formuliert.³⁹⁷ Zahlen zu konkreten Beschwerdegründen in Bezug auf konkrete Geschäftsmodelle im Untersuchungskontext lassen sich hierzu aber nicht finden. Im Rahmen eines gemeinsamen Austauschgespräches mit Vertretern des vzbv aus den Teams „Marktbeobachtung Digitales“ sowie „Recht und Handel“ haben die Vertreter des vzbv Daten aus verschiedenen Kategorien präsentiert („Alltagsverträge mit Vertriebsform Internet“, „Digitale Diensten“ und „Digitale Gütern“) und die jeweiligen Beschwerdegründe dazu aufgeschlüsselt. Die genauen Beschwerdezahlen konnten jedoch nicht qualitätsgesichert mitgeteilt werden. Als Größenordnung konnte eine Schätzung von jeweils drei- bis zum Teil vierstellig genannt werden. Die Angaben waren leider im Sinne einer validen Datenbasis nicht verwertbar.

ii. Bundesverband Informationswirtschaft, Telekommunikation und Neue Medien e.V. (Bitkom)

Der Bundesverband Informationswirtschaft, Telekommunikation und Neue Medien e.V. (Bitkom) vertritt mehr als 2.200 Unternehmen der digitalen Wirtschaft, davon 1.600 Direktmitglieder. Bitkom hat sich zum DSA positioniert.³⁹⁸ Zahlen zu konkreten Beschwerdegründen in Bezug auf konkrete Geschäftsmodelle im Untersuchungskontext lassen sich hierzu aber nicht öffentlich verfügbar finden.

Bitkom wurde im Rahmen der gegenständlichen Forschungsstudie um eine Auskunft zu und Übersendung von Informationen im Untersuchungskontext gebeten, auf die Anfrage wurde jedoch nicht reagiert.

³⁹⁷ Stellungnahme des Verbraucherzentrale Bundesverbands zum Entwurf eines Gesetzes über digitale Dienste „Absicherung von Nutzerrechten auf Online-Plattformen“ vom 23. Februar 2021, abrufbar unter https://www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/2021/02/14/21-02-23_vzbv_stn_dsa.pdf; Positionspapier „Starke Aufsicht für starke Nutzer:innen“ zur nationalen Umsetzung des Digital Services Act vom 20. Dezember 2022, abrufbar unter: https://www.vzbv.de/sites/default/files/2023-01/23-01-25_vzbv%20Positionspapier%20DSA%20nationale%20Umsetzung-1.pdf.

³⁹⁸ Stellungnahme „Eckpunkte: Digitale Dienste Gesetz - Anpassung des Rechtsrahmens durch ein Digitale Dienste Gesetz“ vom 24. Januar 2023, abrufbar unter <https://www.bitkom.org/sites/main/files/2023-02/Eckpunkte-DSA-Bitkom.pdf>.



iii. Deutsche Industrie- und Handelskammer (DIHK)

Die Deutsche Industrie- und Handelskammer (DIHK) ist das bindende Glied zwischen den 79 regionalen Industrie- und Handelskammern (IHKs), die zugleich ihre Mitglieder sind. Die IHKs fördern die gewerbliche Wirtschaft in den Regionen und vertreten hier ihre Interessen, die DIHK bündelt und vertritt die Anliegen der gewerblichen Wirtschaft auf nationaler, europäischer und internationaler Ebene. Die DIHK hat außerdem einen Rat für Integrität und Schlichtung eingesetzt, an den sich Unternehmen und IHKs mit Beschwerden wenden können.³⁹⁹

Aufgrund der dargestellten Aufgabenbereiche und der Verbundenheit zu den in dieser Untersuchung relevanten Marktteilnehmern wurde eine Datenbasis im Untersuchungskontext bei der DIHK vermutet, auch wenn eine solche nicht öffentlich verfügbar zu ermitteln war. Im Austausch mit dem Referat „Wettbewerbsrecht, Kartellrecht, Vergaberecht, Wirtschaftsstrafrecht“ der DIHK über das Anliegen dieser Forschungsstudie hat sich jedoch herausgestellt, dass bei der DIHK weder Daten zu Beschwerden von Verbrauchern über bestimmte Marktteilnehmer noch solche von Marktteilnehmern über andere Marktteilnehmer vorhanden sind bzw. strukturiert erfasst werden.

iv. Stellungnahmen weiterer Verbände

Es gibt eine Vielzahl von Verbänden, die im Rahmen des Gesetzgebungsprozesses oder auch danach Stellung zum DSA bezogen haben. Die Durchsicht dieser Stellungnahmen hat jedoch gezeigt, dass erkennbar keine validen Daten und auch keine Hinweise zu einer Datenlage hinsichtlich des konkreten Beschwerdeaufkommens mit Bezug zu typischen Beschwerdegründen im Untersuchungskontext zu finden sind.

m. Datenlage bei den Beschwerdestellen

Einige Verbände unterhalten, teilweise auch in Kooperation, eine Online-Beschwerdestelle, bei welcher sich Internetnutzer über verschiedene, teils sehr explizit ausgewählte Sachverhalte beschweren können. Auch verbandsunabhängige, gemeinnützige Organisationen betreiben solche Online-Beschwerdestellen. Es liegt die Vermutung nahe, dass dort eine Datenlage

³⁹⁹ <https://www.dihk.de/de/ueber-uns/werwirsind>.



vorhanden ist, die in der gegenständlich relevanten Untersuchung Erkenntnisse für die zu ermittelnden Fallzahlen bringen kann. Folgend sollen daher die relevanten Online-Beschwerdestellen untersucht werden.

i. eco - Verband der Internetwirtschaft e.V.

Der Verband der Internetwirtschaft e.V. (eco) unterhält eine Beschwerdestelle, die Beschwerden zu allen Internetdiensten entgegennimmt (World Wide Web, E-Mails, Tauschbörsen, Chats, Newsgroups, Diskussionsforen und mobile Inhalte). Die eco Beschwerdestelle bekämpft seit 1996 illegale Inhalte im Internet. Sie ist in das System der regulierten Selbstregulierung eingebettet und hat insbesondere auch die Aufgabe, den Jugendschutz im Internet zu verbessern und zu fördern.⁴⁰⁰ Die gemeldeten Inhalte können sowohl auf deutschen als auch auf ausländischen Servern liegen und von allen Internetnutzern gemeldet werden.⁴⁰¹

Im Jahr 2022 hat die eco Beschwerdestelle insgesamt 18.110 Beschwerden wegen potenziell strafbarer oder jugendmedienschutzrechtlich relevanter Inhalte erhalten. Ein Großteil der erhaltenen Beschwerden im Jahr 2022 (16.308 Fälle) betraf wie auch in den Vorjahren, Darstellungen des sexuellen Missbrauchs und der sexuellen Ausbeutung Minderjähriger, also insbesondere Darstellungen, die rechtlich als Kinderpornografie im Sinn des § 184b StGB einzustufen waren.⁴⁰² In Bezug auf Meldungen zu verfassungsfeindlichen Inhalten war, nach einem Beschwerderückgang in den Jahren 2021 und 2020, im Berichtsjahr 2022 ein deutlicher Anstieg der Meldungen zu verzeichnen (519 Fälle). Meldungen zu frei zugänglicher Erwachsenenpornografie (76 Fälle) und sogenannter entwicklungsbeeinträchtigender Inhalte (75 Fälle) sind im Vergleich zum Jahr 2021 deutlich zurückgegangen. Knapp die Hälfte der erhaltenen Beschwerden waren im Berichtsjahr für die eco Beschwerdestelle verfolgbar und in der Einordnung eine berechtigte Beschwerde. Berechtig ist eine Beschwerde dann, wenn ein Rechtsverstoß festgestellt wurde und in der Folge Maßnahmen ergriffen werden.

⁴⁰⁰ Jahresbericht 2022 der eco Beschwerdestelle, S. 7 f., abrufbar unter: https://www.eco.de/wp-content/uploads/2023/03/eco_beschwerdestelle_jahresbericht_2022.pdf.

⁴⁰¹ Jahresbericht 2022 der eco Beschwerdestelle, S. 13, abrufbar unter: https://www.eco.de/wp-content/uploads/2023/03/eco_beschwerdestelle_jahresbericht_2022.pdf.

⁴⁰² Jahresbericht 2022 der eco Beschwerdestelle, S. 14, abrufbar unter: https://www.eco.de/wp-content/uploads/2023/03/eco_beschwerdestelle_jahresbericht_2022.pdf.



Hinsichtlich der Datenqualität ist festzustellen, dass die vorhandenen Daten nicht nach Geschäftsmodellen differenziert erfasst werden. Zudem werden auch Beschwerden über Anbieter erfasst, die ihren Sitz nicht in Deutschland haben. Es ist des Weiteren nicht erkennbar, welche Anzahl an Beschwerden zu anderen Beschwerdegründen der eco Beschwerdestelle gemeldet werden, die aber nicht systematisch erfasst und in den Jahresberichten dargestellt werden. Ein Hinweis auf den Beschwerdegrund „Spam“ findet sich in dem Jahresbericht, allerdings ohne hinterlegte Zahlen.⁴⁰³ Auch ist nicht erkennbar, ob die meldenden Personen Verbraucher oder Unternehmer sind. Im Ergebnis sind die erfassten Daten der eco Beschwerdestelle daher nicht verwertbar, um eine vollständige Erfassung des gesamten Beschwerdeaufkommens für typische Beschwerdegründe in den ermittelten Geschäftsmodellen bei deutschen Anbietern zu erstellen.

ii. Beschwerdestelle des Freiwillige Selbstkontrolle Multimedia-Diensteanbieter e.V. (FSM)

Als gemeinnütziger Verein engagiert sich der Freiwillige Selbstkontrolle Multimedia-Diensteanbieter e.V. (FSM) für den Jugendmedienschutz in Online-Medien – insbesondere für die Bekämpfung illegaler, jugendgefährdender und entwicklungsbeeinträchtigender Inhalte. Dazu betreibt die FSM eine Beschwerdestelle, an die sich jedermann wenden kann, um strafbare und jugendgefährdende Online-Inhalte zu melden. Die Geschäftsstelle der FSM wurde 2002 in Berlin eingerichtet. Folgende Inhalte und Angebote können gemeldet werden:

- Missbrauchsdarstellungen von Kindern und Jugendlichen (auch Zeichnungen oder Texte)
- Tier- oder Gewaltpornografie
- Darstellungen von Kindern und Jugendlichen in unnatürlich geschlechtsbetonter Körperhaltung
- verherrlichende, verharmlosende oder menschenunwürdige Gewaltdarstellungen
- volksverhetzende und kriegsverherrlichende Darstellungen, Propagandamittel verfassungswidriger Organisationen

⁴⁰³ Jahresbericht 2022 der eco Beschwerdestelle, S. 14, abrufbar unter: https://www.eco.de/wp-content/uploads/2023/03/eco_beschwerdestelle_jahresbericht_2022.pdf.



- indizierte Inhalte (in der Liste der jugendgefährdenden Medien enthalten)
- sonstige unzulässige oder jugendgefährdende Inhalte, die ohne gesetzlich vorgeschriebene Schutzmaßnahmen zugänglich gemacht werden

Im Jahr 2022 erhielt die FSM-Beschwerdestelle insgesamt 12.956 Beschwerden über rechtswidrige oder jugendgefährdende Online-Inhalte. 68 % der gemeldeten Beschwerden (8.757 Meldungen) aus dem Jahr 2022 waren begründet, d.h. die Inhalte verstießen gegen deutsche Jugendmedienschutzgesetze. Nach pornografischen Inhalten (51 %, 4.455 Fälle) machten Darstellungen des sexuellen Missbrauchs Minderjähriger mit 37 Prozent den zweitgrößten Anteil der begründeten Beschwerden aus (3.224 Fälle).⁴⁰⁴

Hinsichtlich der Datenqualität ist festzustellen, dass die vorhandenen Daten nicht nach Geschäftsmodellen differenziert erfasst werden. Zudem werden auch Beschwerden über Anbieter erfasst, die ihren Sitz nicht in Deutschland haben.⁴⁰⁵ Auch ist nicht erkennbar, ob die meldenden Personen Verbraucher oder Unternehmer sind.

Im Ergebnis sind die erfassten Daten der FSM-Beschwerdestelle daher nicht verwertbar, um eine vollständige Erfassung des gesamten Beschwerdeaufkommens für typische Beschwerdegründe in den ermittelten Geschäftsmodellen bei deutschen Anbietern zu erstellen.

iii. HateAid gGmbH

2018 wurde die HateAid gGmbH gegründet. Betroffene von digitaler Gewalt erhalten auf Wunsch zunächst eine emotional-stabilisierende **Erstberatung**. Dies gilt für Fälle, in denen Personen im öffentlichen Raum von politisch, rassistisch oder religiös motiviertem Hass betroffen sind oder Zeug von solchem Hass geworden sind. Ebenfalls werden Opfer von Straftaten im Bereich „Hate Speech“, „Digitaler Hass“, Cyberkriminalität, Rassismus, Rechtsextremismus, Diskriminierung und rechter Gewalt unterstützt. In ausgewählten Fällen werden Betroffene zudem bei der **Durchsetzung ihrer Rechtsansprüche** unterstützt.

⁴⁰⁴ Statistik der FSM-Beschwerdestelle 2022, abrufbar unter: https://www.fsm.de/files/2023/03/fsm_statistik-beschwerdestelle_2022.pdf.

⁴⁰⁵ § 4 Nr. 1 a der Beschwerdeordnung der FSM vom 8. November 2017, abrufbar unter: https://www.fsm.de/files/2023/11/fsm_beschwerdeordnung_2017-11-08.pdf.



Dem Tätigkeitsbericht für 2022 ist zu entnehmen, dass **HateAid 1.063 Klienten in 5.314 Vorfällen** betreut hat. Diese erhielten emotional-stabilisierende Erstberatung, Sicherheits-, Kommunikationsberatung und Unterstützung bei der Rechtsdurchsetzung. HateAid finanzierte im Jahr 2022 **61 Abmahnungen, 18 Zivilklagen, 5 einstweilige Verfügungen** und **ein TMG-Antrag**. Im Rahmen dieses Prozesskostenfinanzierungs-Angebotes konnte außerdem bei der Stellung von **381 Strafanzeigen** unterstützt werden.⁴⁰⁶

Diese Angaben können leider für die in dieser Untersuchung beabsichtigte Datenermittlung keinen Beitrag leisten, da die vorhandenen Daten nicht nach Geschäftsmodellen differenziert erfasst werden. Zudem werden auch Beschwerden über Anbieter erfasst, die ihren Sitz nicht in Deutschland haben.

iv. Meldestelle REspect!

Die Meldestelle REspect! gegen Hetze im Netz ist eine Maßnahme der Jugendstiftung Baden-Württemberg im Demokratiezentrum Baden-Württemberg in Kooperation mit der Bayerischen Staatsregierung. Die Meldestelle setzt sich gegen Hass und Hetze im Internet ein. Dies erfolgt vor allem durch die Bearbeitungen der eingegangenen Meldungen in der Meldestelle.

Dem Internetauftritt der Meldestelle ist zu entnehmen, dass **insgesamt 44.771 Meldungen** eingegangen sind und diese in **9.332 Fällen zu Strafanzeigen** geführt haben (Stand 3. Dezember 2023).⁴⁰⁷ Diese Angaben können leider für die in dieser Untersuchung beabsichtigte Datenermittlung keinen Beitrag leisten, da die vorhandenen Daten nicht nach Geschäftsmodellen differenziert erfasst werden. Zudem werden auch Beschwerden über Anbieter erfasst, die ihren Sitz nicht in Deutschland haben. Des Weiteren ist nicht erkennbar, für welche Art der Beschwerde welcher Anteil der eingegangenen Meldungen zuzurechnen ist.

n. Datenlage bei den Schlichtungsstellen

Es gibt zahlreiche, teils branchenspezifische Schlichtungsstellen, die bei Streitigkeiten zwischen Verbraucherinnen und Verbrauchern einerseits und Unternehmen andererseits vermitteln.

⁴⁰⁶ <https://hateaid.org/taetigkeitsbericht-2022/>.

⁴⁰⁷ <https://meldestelle-respect.de/#erfolge>.



Grundsätzlich können daher auch Schlichtungsstellen eine Datenbasis vorhalten, die im Rahmen dieser Untersuchung relevant sein kann.

Die **Universalschlichtungsstelle des Bundes** ist direkt im Gesetz über die alternative Streitbeilegung in Verbrauchersachen (Verbraucherstreitbeilegungsgesetz) verankert (§ 29 VSBG) und ist Beliehene des Bundesamts für Justiz. Dabei ist die Universalschlichtungsstelle keine Verbraucherschutzinstitution, die einseitig Verbraucherinteressen vertritt, sondern nach ihrem Selbstverständnis neutral die Rechtslage im laufenden Schlichtungsverfahren analysiert.⁴⁰⁸ Die Gesamtzahl der im Tätigkeitszeitraum vom 1. Januar 2022 bis einschließlich 31. Dezember 2022 eingegangenen Anträge beträgt **2.226**. Davon wurden bis zum 31. Dezember 2022 2.012 abschließend bearbeitet.⁴⁰⁹

Die 2.226 eingegangenen Anträge verteilen sich auf folgende Kategorien:

- Waren für Verbraucher: 784,
- Dienstleistungen im Freizeitbereich: 599,
- Allgemeine Dienstleistungen für Verbraucher: 280,
- Verkehrsdienstleistungen: 165,
- Finanzdienstleistungen: 125,
- Energie und Wasser: 70,
- Postdienste und elektronische Kommunikation: 58,
- Gesundheit: 31,
- Bildung und Erziehung: 20,
- Andere: 72,
- Nicht näher bestimmt: 22.

Diese Angaben können leider für die in dieser Untersuchung beabsichtigte Datenermittlung keinen Beitrag leisten, da die vorhandenen Daten nicht nach für die gegenständliche Untersuchung relevanten Geschäftsmodellen differenziert erfasst werden. Zudem werden auch Beschwerden über Anbieter erfasst, die ihren Sitz nicht in Deutschland haben.

⁴⁰⁸ <https://www.universalschlichtungsstelle.de/ueber-uns#c126>.

⁴⁰⁹ Tätigkeitsbericht 2022 der Universalschlichtungsstelle des Bundes, S. 1, abrufbar unter: https://www.universalschlichtungsstelle.de/fileadmin/PDF/Taetigkeitsberichte/Taetigkeitsbericht_2022.pdf.



Grundsätzlich relevant kann in diesem Zusammenhang auch eine mögliche Datenbasis bei der außergerichtlichen Streitbeilegungsstelle für Verbraucher und Unternehmer sein. Die Streitbeilegungsstelle ist vom Bundesamt für Justiz staatlich anerkannt und wird vom Verein „Außergerichtliche Streitbeilegungsstelle für Verbraucher und Unternehmer e.V.“ getragen. Sie richtet sich an Verbraucher und Unternehmer, die in einen Streit verwickelt sind. Die Aufgabe der Streitbeilegungsstelle besteht darin, zwischen den Streitenden zu vermitteln und zu schlichten, um eine gütliche und außergerichtliche Lösung zu erreichen. Insoweit dient die Streitbeilegungsstelle dem interessengerechten Ausgleich wirtschaftlicher Streitigkeiten.⁴¹⁰

2022 sind 811 Anträge bei der außergerichtlichen Streitbeilegungsstelle für Verbraucher und Unternehmer eingegangen. Den Anträgen lagen regelmäßig Verträge (Kaufverträge, Werkverträge, Mietverträge, Reiseverträge) aus den Bereichen Handel, Handwerk und Reisen zu Grunde.⁴¹¹ Weitere Angaben zu Fallaufkommen und Zuordnungskriterien lassen sich dem Tätigkeitsbericht für das Jahr 2022 nicht entnehmen. Damit sind keine im Sinne der gegenständlichen Untersuchung verwertbaren Daten vorhanden.

o. Datenlage in Geschäftsberichten relevanter Marktteilnehmer

Veröffentlichte Geschäftsberichte relevanter Marktteilnehmer können Informationen enthalten, die Aufschluss über Aktivitäten und Geschäftsentwicklungen, aber möglicherweise auch über erkannte und behobene Schwierigkeiten geben können. Nach einer Recherche in öffentlich verfügbaren Geschäftsberichten ausgewählter Marktteilnehmer im relevanten Untersuchungskontext muss jedoch festgestellt werden, dass die im Untersuchungszusammenhang benötigten Informationen über konkrete Fallzahlen von typischen Nutzerbeschwerden in keinem untersuchten Geschäftsbericht enthalten waren. Soweit es hierfür keine gesetzliche Verpflichtung des jeweiligen Marktteilnehmers gibt, scheint eine freiwillige Veröffentlichung auch aus Unternehmenssicht nicht unmittelbar relevant.

⁴¹⁰ <https://www.streitbeilegungsstelle.org/ueber-uns/>.

⁴¹¹ Tätigkeitsbericht 2022 der außergerichtlichen Streitbeilegungsstelle für Verbraucher und Unternehmer e.V., S. 1, abrufbar unter: <https://www.streitbeilegungsstelle.org/wp-content/uploads/2023/02/Tatigkeitsbericht2022.pdf>.



p. Daten aus E-Mail-basiertem Auskunftersuchen im Rahmen der Studie

Die bisherige Auswertung von ermittelten Datenquellen hat gezeigt, dass es insgesamt kaum erfasste Daten zu Fallzahlen hinsichtlich konkreter Beschwerdegründe im hier relevanten Kontext gibt, die öffentlich verfügbar sind. Ob solche Daten von den jeweiligen Marktteilnehmern tatsächlich erhoben und zu internen Zwecken verwendet werden, kann nur vermutet werden. Bei Fehlen öffentlich verfügbarer Informationen zu Fallzahlen hinsichtlich Art und Aufkommen von Nutzerbeschwerden und der Vermutung, dass solche Daten möglicherweise dennoch ermittelt werden, war es angebracht zu versuchen, solche Informationen über die **Einbeziehung von Stakeholdern** im Rahmen der Studie einzubringen.

Eine entsprechende Liste von potentiellen Ansprechpartnern wurde erstellt, nachdem die bereits erörterte **Kategorisierung von Geschäftsmodellen abgeschlossen** war und zudem als Zwischenergebnis der bisherigen Analyse festgestellt wurde, dass für das Forschungsziel der Untersuchung relevante Informationen für alle oder bestimmte Geschäftsmodelle bei digitalen Diensten fehlen. Zur Füllung der **identifizierten Wissenslücken** war eine empirische Datenerhebung in Form von stichprobenartigen **Befragungen** relevanter **Akteure** und **Stakeholder** vorgesehen, wobei sich in diesem Zusammenhang auch die Durchführung **leitfadengestützter** Interviews mit identifizierten Stakeholdern als Experten angeboten hätte.

In **qualitativer Hinsicht** waren für die Auswahl der möglicherweise zu befragenden Akteure die Marktgegebenheiten zu berücksichtigen. Die kontaktierten Akteure wurden daher nach der Maßgabe ausgewählt, dass die Auswahl **möglichst repräsentativ für die Grundgesamtheit** von Akteuren für die jeweiligen Geschäftsmodelle bei digitalen Diensten war. Es handelt sich um ein **qualitatives Verfahren**, das ein vertieftes Verstehen der Interessen der Marktakteure in Aussicht stellt, allerdings **kein** im statistischen Sinne **repräsentatives Meinungsbild** (aufgrund von Zeit- und Budgetbegrenzungen). Wie effektiv mittels Befragungen die bestehenden Wissenslücken gefüllt werden können, hängt maßgeblich davon ab, ob und in welchem Ausmaß es gelingt, relevante **Befragungsteilnehmer** zu **identifizieren** und zur Teilnahme an den Befragungen zu **motivieren**. Dem **Zugang zum Forschungsfeld** („Feldzugang“) kommt eine



herausragende Stellung im Forschungsprozess zu.⁴¹² Mit ihm steht und fällt eine gelingende praktische Feldforschung.

Leider war es trotz der **Kontaktierung von 35 Stakeholdern** nicht möglich, entsprechende Informationen im Untersuchungskontext zu erhalten. In den überwiegenden Fällen gab es überhaupt keine Reaktion auf die Anfrage und Bitte um Auskunft, in wenigen Fällen erfolgte zwar eine erste Reaktion, jedoch keine weitergehende Kommunikation. Zusätzlich wurden **4 Beschwerdestellen** kontaktiert und um Auskunft zu vorhandenen Informationen im Untersuchungskontext gebeten, leider erfolgte keinerlei Reaktion.

⁴¹² Przyborski/Wohlrab-Sahr, S. 182.



5. Kritische Betrachtung der Datenanalyse

Die obige Untersuchung und Analyse verschiedener Datenquellen im Untersuchungskontext ergibt ein gemischtes Bild mit Blick auf die Forschungsfrage.

Die Datenlage erlaubt es lediglich, Annahmen für typische und häufige Beschwerdegründe für die identifizierten Geschäftsmodelle zu treffen. Grund für die limitierte Aussagekraft der Untersuchungsergebnisse in qualitativer Hinsicht ist, dass sich konkrete Beschwerdegründe nur für bestimmte Geschäftsmodelle bestimmter Anbieter ermitteln ließen (VLOPs und VLOSEs).

In quantitativer Hinsicht lassen sich die gefundenen Daten aus öffentlich verfügbaren Quellen nur schwer für allgemeingültige Aussagen nutzbar machen. Dies hat insbesondere die folgenden Gründe:

- Es gibt keine einheitliche Definition von Beschwerdegründen bei den Diensteanbietern. Einige Anbieter definieren recht differenziert die Beschwerdegründe, andere bilden nur wenige und recht umfangreiche Beschwerdekategorien und wieder andere bieten dem Nutzer lediglich ein Freitextfeld ohne weitere Erläuterungen zur Meldung.
- In vielen Fällen wird keine Differenzierung zwischen automatisierten Moderationsentscheidungen der Diensteanbieter und Nutzerbeschwerden vorgenommen.
- Häufig ist keine differenzierte Erfassung von Zahlen bezogen auf Deutschland vorhanden, sondern eine europäische Datenbasis.
- In den meisten Fällen ist keine Differenzierung der erfassten Zahlen zwischen verschiedenen Geschäftsmodellen vorhanden.
- Oft lassen sich keine Daten für einheitliche Zeiträume finden.

All diese Punkte führen in einer Gesamtschau dazu, dass allgemeingültige Aussagen bezogen auf konkrete Fallzahlen hinsichtlich bestimmter Beschwerdegründe für die identifizierten Geschäftsmodelle in Deutschland nur schwer möglich sind.

V. Ergebnis und Ausblick

Im Ergebnis kann die gegenständliche Untersuchung nur Tendenzen mit Blick auf die Forschungsfrage (konkrete Fallzahlen bezogen auf typische Beschwerdegründe bei



Geschäftsmodellen innerhalb der Vermittlungsdienste nach dem DSA in Deutschland) liefern. Wie bereits dargestellt, sind die auffindbaren Daten für eine abschließende und verbindliche Beantwortung der Forschungsfrage nicht geeignet.

Typische Beschwerdegründe sind nicht für einzelne Geschäftsmodelle getrennt ermittelbar. Es kann nicht abschließend beantwortet werden, ob die ermittelten Beschwerdegründe in bestimmten Geschäftsmodellen bestimmter Anbieter im Rahmen einer Extrapolation für alle Diensteanbieter in einem bestimmten Geschäftsmodell typisch sind.

Mit Blick auf die bevorstehende Anwendbarkeit des DSA für alle Diensteanbieter dürften über alle Geschäftsmodelle hinweg millionenfache Nutzerbeschwerden zu erwarten sein. Bei einer entsprechenden Bekanntheit des DSA und einer Sensibilisierung der Nutzer für ihre Nutzerrechte kann erwartet werden, dass viele betroffene Nutzer sich mit ihren Rechten auseinandersetzen und diese durchsetzen werden. Angesichts des vom DSA vorgesehenen Beschwerdemechanismus und dem außergerichtlichen Streitbeilegungsverfahren ist anzunehmen, dass nur ein geringer Teil des Gesamtbeschwerdeaufkommens der nach dem DSA zuständigen nationalen Aufsichtsbehörde vorgelegt werden dürfte.



Literaturverzeichnis

Juristische Fachaufsätze

Alexander, Christian: Aktuelle lauterkeitsrechtliche Problemfelder von Online-Vergleichsportalen, WRP 2018, S. 765-774; zitiert: Alexander, WRP 2018, 765.

Baumann, Malte: Die Störerhaftung des Registrars als Ultima Ratio. Anmerkung zu BGH, Urteil vom 15.10.2020 - I ZR 13/19, ZUM 2021, S. 154-157; zitiert: Baumann, ZUM 2021, 154.

Borges, Georg / Hilber, Marc: BeckOK IT-Recht, 12. Edition (Stand 1.10.2023); zitiert: Bearbeiter, in: BeckOK IT-Recht.

Böse, Matthias / Rockenbach, Florian: Cloud Computing, S. 70-74; zitiert: Böse/Rockenbach, MDR 2018, 70.

Denga, Michael: Plattformregulierung durch europäische Werte: Zur Bindung von Meinungsplattformen an EU-Grundrechte, EuR 2021, S. 569-595; zitiert: Denga, EuR 2021, 569.

Dregelies, Max: Digital Services Act. Überblick über den neuen Rechtsrahmen für das Internet, S. 1033-1038; zitiert: Dregelies, MMR 2022, 1033.

Ders.: Verbraucherschutz im Digital Services Act, VuR 2023, S. 175-182; zitiert: Dregelies, VuR 2023, 175.

Eifert, Martin / Metzger, Axel / Schweitzer, Heike / Wagner, Gerhard: Taming the giants: The DMA/DSA package, Common Market Law Review Vol. 58 (4), S. 987-1028; zitiert: Eifert u.a., CMLRev 2021, 987.

Enders, Theodor / Gomille, Christian: Online-Bewertung von Waren und Dienstleistungen. (Haftungs-)Rechtliche Einordnung zwischen Datenschutz- Lauterkeits- und allgemeinem Äußerungsrecht, WRP 2023, S. 1415-1423; zitiert: Enders/Gomille, WRP 2023, 1415.

Gerdemann, Simon / Spindler, Gerald: Das Gesetz über digitale Dienste (Digital Services Act) (Teil 1). Grundlegende Strukturen und Regelungen für Vermittlungsdienste und Host-Provider, S. 3-11; zitiert: Gerdemann / Spindler, GRUR 2023, 3.

Dies.: Das Gesetz über digitale Dienste (Digital Services Act) (Teil 2). Die Regelungen für Online-Plattformen sowie sehr große Online-Plattformen und -Suchmaschinen, GRUR 2023, S. 115-125; zitiert: Gerdemann/Spindler, GRUR 2023, 115.



Gielen, Nico / Uphues, Steffen: Digital Markets Act und Digital Services Act. Regulierung von Markt- und Meinungsmacht durch die Europäische Union, *EuZW* 2021, S. 627-637; zitiert: Gielen/Uphues, *EuZW* 2021, 627.

Gerpott, Das Gesetz über digitale Dienste nach den Trilog-Verhandlungen, *CR* 2022, S. 516-527; zitiert: Gerpott, *CR* 2022, 516.

Grapentin, Sabine: Datenzugangsansprüche und Geschäftsgeheimnisse der Hersteller im Lichte des Data Act, *RDi* 2023, S. 173-182; zitiert: Grapentin, *RDi* 2023, 173.

Habich, Erik: FRAND Access to Data: Perspectives from the FRAND Licensing of Standard-Essential Patents for the Data Act Proposal and the Digital Markets Act, *IIC* 2022, S. 1343-1373; zitiert: Habich, *IIC* 2022, 1343.

Janal, Ruth: Friendly Fire? Das Urheberrechts-Diensteanbieter-Gesetz und sein Verhältnis zum künftigen Digital Services Act, *GRUR* 2022, S. 211-221; zitiert: Janal, *GRUR* 2022, 211.

Kalbhenn, Jan Christopher / Hemmert-Halswick, Maximilian: EU-weite Vorgaben für die Content-Moderation in sozialen Netzwerken, *ZUM* 2021, S. 184-194; zitiert: Kalbhenn/Hemmert-Halswick, *ZUM* 2021, 184.

Katko, Peter: Voice-over-IP. Entscheidender Schritt zur Konvergenz oder nur preiswert telefonieren?, *CR* 2005, S. 189-193; zitiert: Katko, *CR* 2005, 189.

Kastor, Niklas / Püschel, Hanna: Faktenchecker vor dem Hintergrund des Digital Services Act, *K&R* 2023, S. 20-24; zitiert: Kastor/Püschel, *K&R* 2023, 20.

Kaeding, Nadja: Haftung für Hot Spot Netze, *CR* 2010, S. 164-171; zitiert: Kaeding, *CR* 2010, 164.

Krönke, Christoph: Die Europäische Kommission als Aufsichtsbehörde für digitale Dienste, *EuR* 2023, S. 136-160; zitiert: Krönke, *EuR* 2023, 136.

Kuhlmann, Simone / Trute, Hans-Heinrich: Die Regulierung von Desinformationen und rechtswidrigen Inhalten nach dem neuen Digital Services Act, *GSZ* 2022, S. 115-122; zitiert: Kuhlmann/Trute, *GSZ* 2022, 115.

Lehmann, Michael / Giedke, Anna: Cloud Computing – technische Hintergründe für die territorial gebundene rechtliche Analyse, *CR* 2013, S. 608-616; zitiert: Lehmann/Giedke, *CR* 2013, 608.



Lorenzen, Birte: Geschäftsgeheimnisschutz und Data Act, ZGE 2022, S. 250-267; zitiert: Lorenzen, ZGE 2022, 250.

Martini, Mario / von Zimmermann, Georg: Voice over IP am regulatorischen Scheideweg, CR 2007, S. 368-373; zitiert: Martini/von Zimmermann, CR 2007, 368.

Metzger, Axel / Schweitzer, Heike: Shaping Markets: A Critical Evaluation of the Draft Data Act, ZEuP 2023, S. 42-82; zitiert: Metzger/Schweitzer, ZEuP 2023, 42.

Müller, Klaus: Künftige Plattformregulierung und effektive Durchsetzung in Deutschland. Notwendigkeit und Umsetzung des Digital Services Act, MMR 2022, S. 1007-1011; zitiert: Müller, MMR 2023, 1007.

Nordemann, Jan Bernd: Neues zur Providerhaftung im Urheberrecht. Registrare, CDN- und DNS-Provider und ihre strukturell rechtsverletzenden Kunden, GRUR 2021, S. 18-23; zitiert: Nordemann, GRUR 2021, 18.

Oster, Jan: Voice over IP: Erscheinungsformen und ihre regulierungsrechtliche Behandlung, CR 2007, S. 769-773; zitiert: Oster, CR 2007, 769.

Peukert, Alexander: Zu Risiken und Nebenwirkungen des Gesetzes über digitale Dienste (Digital Services Act), KritV Jahrgang 105 (2022), S. 57-82; zitiert: Peukert, KritV 105, 2022, 57.

Piltz, Carlo / Quiel, Philipp: Was sind "interpersonelle Kommunikationsdienste"? Erste Gedanken zum Anwendungsbereich und den Ausnahmen, CR 2022, S. 263-268; zitiert: Piltz/Quiel, CR 2022, 263.

Raue, Benjamin: »Unberührt« – das Verhältnis von DSA zur DSM-RL und zum UrhDaG, ZUM 2023, S. 160-170; zitiert: Raue, ZUM 2023, 160.

Raue, Benjamin / Heesen, Hendrik: Der Digital Services Act, NJW 2022, S. 3537-3543; zitiert: Raue/Heesen, NJW 2022, 3537.

Roth, Birgit / Haber, Marc: VPN-Verträge, ITRB 2004, S. 19-21; zitiert: Roth/Haber, ITRB 2004, 19.

Rössel, Markus: Digital Services Act: Haftungsprivilegierungen, Überwachung und Blockadeanordnungen. Sezierung verabschiedeter Änderungen aus dem Trilog in drei Akten - Teil 1, ITRB 2023, S. 12-18; zitiert: Rössel, ITRB 2023, 12.



Schallbruch, Martin: IT-Sicherheitsrecht – Schutz digitaler Dienste, Datenschutz und Datensicherheit, CR 2017, S. 798-804; zitiert: Schallbruch, CR 2017, 798.

Schäufele, Johannes / Krück, Christoph: Der Digital Services Act – Revolution für Vermittlungsdienste? GRUR-Prax 2023, S. 120-123; zitiert: Schäufele/Krück, GRUR-Prax 2023, 120.

Schmid, Gregor / Grewe, Max: Digital Services Act: Neues „Grundgesetz für Onlinedienste“? Auswirkungen des Kommissionsentwurfs für die Digitalwirtschaft, MMR 2021, S. 279-282; zitiert: Schmid/Grewe, MMR 2021, 279.

Schneider, Jens-Peter: Das verwaltungsrechtliche Beschwerderecht für Plattformnutzer gem. Art. 53 DSA, CR 2023, S. 45-52; zitiert: Schneider, CR 2023, 45.

Schumacher, Volker A.: Die Gestaltung von IP-VPN-Verträgen, CR 2006, S. 229-235; zitiert: Schumacher, CR 2006, 229.

Schröder, Christian / Hardan, Odey: Der Digital Services Act ist da – Was sind die Auswirkungen für kleinere und mittelständische Unternehmen?, BB 2023, S. 579-585; zitiert: Schröder/Hardan, BB 2023, 579.

Schuster, Fabian / Reichl, Wolfgang: Cloud Computing & SaaS: Was sind die wirklich neuen Fragen?, CR 2010, S. 38-43; zitiert: Schuster/Reichl, CR 2010, 38.

Sesing-Wagenpfeil, Andreas: Suchmaschinen im Digital Services Act, CR 2023, S. 113-123; zitiert: Sesing-Wagenpfeil, CR 2023, 113.

Specht-Riemenschneider, Der Entwurf des Data Act, MMR 2022, S. 809-826; zitiert: Specht-Riemenschneider, MMR 2022, 809.

Spindler, Gerald: Haftung von Infrastrukturbetreibern, insbesondere DNS-Resolver nach TMG und geplantem Digital Service Act, CR 2022, S. 318-325; zitiert: Spindler, CR 2022, 318.

Ders.: Der Vorschlag für ein neues Haftungsregime für Internetprovider – der EU-Digital Services Act (Teil 1), GRUR 2021, S. 545-553; zitiert: Spindler, GRUR 2021, 545.

Ders.: Der Referentenentwurf für ein Digitales Dienste Gesetz (DDG-RefE) – good bye TMG und NetzDG, CR 2023, S. 602-611; zitiert: Spindler, CR 2023, 602.



Ders.: Löschung und Sperrung von Inhalten aufgrund von Teilnahmebedingungen sozialer Netzwerke, CR 2019, S. 238-247; zitiert: Spindler, CR 2019, 238.

Wiebe, Andreas: Der Data Act – Innovation oder Illusion?, GRUR 2023, S. 1569-1578; zitiert: Wiebe, GRUR 2023, 1569.

Ders.: The Data Act Proposal Access rights at the Intersection with Database Rights and Trade Secret Protection, GRUR 2023, S. 227-238; Wiebe, GRUR 2023, 227.

Monografien

Busching, Michael: Der Schutz "privater" Informationen bei Cloud Computing. Eine Untersuchung straf-, datenschutz- und berufsrechtlicher Sanktionsrisiken für Ärzte und Rechtsanwälte bei der Nutzung von Cloud-Diensten, 1. Aufl., 2019; zitiert: Busching.

Heidtke, Aron: Meinungsbildung und Medienintermediäre. Vielfaltssichernde Regulierung zur Gewährleistung der Funktionsbedingungen freier Meinungsbildung im Zeitalter der Digitalisierung, 1. Aufl. 2020; zitiert: Heidtke.

Holznagel, Daniel: Overblocking durch User Generated Content (UGC) - Plattformen: Ansprüche der Nutzer auf Wiederherstellung oder Schadensersatz?, CR 2018, S. 369-378; zitiert: Holznagel, CR 2018, 369.

Kellner, Anna: Die Regulierung der Meinungsmacht von Internetintermediären, 1. Aufl. 2019; zitiert: Kellner.

Kleiner, Krystyna: Die urheberrechtliche Wirksamkeit von Nutzungsbedingungen sozialer Netzwerke, 1. Aufl. 2019; zitiert: Kleiner.

Pille, Jens-Ullrich: Meinungsmacht sozialer Netzwerke, 1. Aufl. 2016; zitiert: Pille.

Specht-Riemenschneider, Louisa / Riemenschneider, Severin / Schneider, Ruben: Internetrecht, 1. Aufl. 2020; zitiert: Bearbeiter, in: Specht-Riemenschneider/Riemenschneider/Schneider.

Wilkat, Anja: Bewertungsportale im Internet, 1. Aufl. 2013; zitiert: Wilkat.



Kommentare/Handbücher

Auer-Reinsdorff, Astrid / Conrad, Isabell: Handbuch IT- und Datenschutzrecht, 3. Aufl. 2019; zitiert: Bearbeiter, in: Auer-Reinsdorff/Conrad, Handbuch IT- und Datenschutzrecht.

Harte-Bavendamm, Henning / Henning-Bodewig, Frauke: Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb: Kommentar, 5. Aufl. 2021; zitiert: Bearbeiter, in: Harte-Bavendamm / Henning-Bodewig.

Hofmann, Franz / Raue, Benjamin: Digital Services Act. Gesetz über digitale Dienste, 1. Aufl. 2023; zitiert: Bearbeiter, in: Hofmann/Raue, DSA.

Härting, Niko: Internetrecht, 7. Aufl. 2023; zitiert: Härting.

Ohly, Ansgar / Sosnitza, Olaf: Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb: Kommentar, 8. Aufl. 2023; zitiert: Bearbeiter, in: Ohly/Sosnitza.

Raue, Peter / Hegemann, Jan: Münchener Anwaltshandbuch Urheber- und Medienrecht, 2. Aufl. 2017; zitiert: Bearbeiter, in: Raue/Hegemann, MAH UrhR.

Redeker, Helmut (Hrsg.): Handbuch der IT-Verträge, 51. Lieferung 11/2023; zitiert: Bearbeiter, in: Redeker, Handbuch der IT-Verträge.

Schneider (Hrsg.): Handbuch EDV-Recht, 5. Aufl. 2017, Otto Schmidt, Köln; zitiert: Bearbeiter, in: Schneider.

Spindler, Gerald / Schmitz, Peter: Telemediengesetz: TMG mit Netzwerkdurchsetzungsgesetz (NetzDG), 2. Aufl. 2018; zitiert: Bearbeiter, in: Spindler/Schmitz, TMG.

Steinrötter, Björn (Hrsg.): Europäische Plattformregulierung; zitiert: Bearbeiter, in: Steinrötter, Europäische Plattformregulierung.

Söbbing, Thomas: Handbuch IT-Outsourcing, 4. Aufl. 2015, zitiert: Bearbeiter, in: Söbbing, Handbuch IT-Outsourcing.

Ulmer/Brandner/Hensen, AGB-Recht, 13. Aufl. 2022; zitiert: Bearbeiter, in: Ulmer/Brandner/Hensen.

Wandtke, Artur-Axel / Bullinger, Winfried: Urheberrecht, 6. Aufl. 2022; zitiert: Bearbeiter, in: Wandtke/Bullinger.



Gutachten/Studien/Berichte

Dörr, Dieter: Die regulatorische Relevanz der Organisation massenhafter Individualkommunikation, unter besonderer Berücksichtigung der Sicherung der Meinungsvielfalt, Gutachten im Auftrag der Gremienvorsitzendenkonferenz (GVK) vom 4.6.2019, abrufbar unter https://www.die-medienanstalten.de/fileadmin/user_upload/die_medienanstalten/Themen/Medienintermediae/2019_06_04_Gutachten_Relevanz_Organisation_massenhafte_Individualkommunikation.pdf; zitiert: Dörr.

Drexl, Josef, u.a: Position Statement of the Max Planck Institute for Innovation and Competition of 25 May 2022 on the Commission's Proposal of 23 February 2022 for a Regulation on harmonised rules on fair access to and use of data (Data Act), abrufbar unter https://pure.mpg.de/rest/items/item_3388757_4/component/file_3395639/content; zitiert: Drexl u.a., Position Statement of the MPI of 25 May 2022 on the Proposal for a Data Act.

Cornils/Auler/Kirsch, Vollzug des Digital Services Act in Deutschland – Implementierung einer verbraucherorientierten Aufsichtsbehördenstruktur, 2022, S. 4 ff., https://www.mainzer-medieninstitut.de/wp-content/uploads/Gutachten_DSA_MMI_2022.pdf; zitiert: Cornils/Auler/Kirsch.

Ducuing, Charlotte / Margoni, Thomas / Schirru, Luca: White Paper on the Data Act Proposal, CiTiP Working Paper 2022, 26 October 2022, https://openfuture.eu/wp-content/uploads/2022/10/CiTiP_WhitePaperDataAct.pdf; zitiert: Ducuing/Margoni/Schirru, White Paper on the Data Act Proposal.

Leistner, Matthias / Antoine, Lucie: IPR and the use of open data and data sharing initiatives by public and private actors, 2022, abrufbar unter [https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2022/732266/IPOL_STU\(2022\)732266_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2022/732266/IPOL_STU(2022)732266_EN.pdf); zitiert: Leistner/Antoine, IPR and the use of open data and data sharing initiatives by public and private actors, 2022.



Sozialwissenschaftliche Literatur

Przyborski, Aglaja / Wohlrab-Sahr, Monika: Qualitative Sozialforschung: Ein Arbeitsbuch, 5. Aufl. 2021; zitiert: Przyborski/Wohlrab-Sahr.

Hinweis zu den angegebenen Links

Die in den Fußnoten angegebenen Links wurden letztmalig am 15. Dezember 2023 abgerufen.