

Verfahrensordnung

Artikel 1

Gegenstand

Platform Control ist eine gem. Art. 21 DSA zur außergerichtlichen Streitbeilegung zwischen Nutzern und Online-Plattformen eingerichtete Stelle ("die Stelle").

Artikel 2

Begriffsbestimmungen

1. Für die Zwecke dieser Verfahrensordnung („VerfO“) bezeichnet der Ausdruck:
 - a. „Online-Plattform“ einen Hostingdienst, der - unabhängig von seiner Nutzerzahl - im Auftrag eines Nutzers Informationen speichert und öffentlich verbreitet¹;
 - b. „Nutzer“² jede natürliche oder juristische Person, die eine Online-Plattform in Anspruch nimmt, insbesondere um Informationen zu erlangen oder zugänglich zu machen³;
 - c. „Parteien“ die an einem Streitbeilegungsverfahren vor der Stelle Beteiligten, das sind Online-Plattform auf der einen und Nutzer auf der anderen Seite;
 - d. „Moderationsmaßnahme“ oder „Maßnahme“ eine Entscheidung einer Online-Plattform gem. Art. 20 Abs. 1 DSA⁴;
 - e. „Streitigkeit“ das vor der Stelle anhängige Verfahren über eine von dem Nutzer angegriffenen Moderationsmaßnahme;
 - f. „Entscheidung“ ist die von der Stelle getroffene Ergebnis der Streitigkeit nach Abschluss des Verfahrens;
 - g. „BNetzA“ ist die Bundesnetzagentur, die in Umsetzung von Art. 49 DSA gem. § 12 Abs. 1 Digitale-Dienste-Gesetz („DDG“) vom 6.5.2024 (BGBl. 2024 I Nr. 149) zum Koordinator digitaler Dienste Deutschlands („DSC“) benannt wurde;
 - h. „DSA“ oder „Digitale Dienste Gesetz“ bedeutet 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);

Artikel 3

Mitglieder und Sachkenntnis

1. Mitglieder der Stelle sind der Vorstand, die Expertenkommission und die Streitschlichter.

¹ vgl. Erwgr. 13 DSA.

² Das in dieser VerfO der besseren Lesbarkeit halber verwendete generische Maskulinum umfasst sämtliche Geschlechter.

³ vgl. Art. 2 lit. b) DSA.

⁴ vgl. Art. 2 lit t) DSA.

2. Der Vorstand besteht aus den Gesellschaftern der “KLN information services (UG)” haftungsbeschränkt (HRB 295 196), vertreten durch den geschäftsführenden Gesellschafter.
3. Die Expertenkommission und die Streitschlichter bestehen aus juristischen und technischen Experten aus verschiedenen Bereichen, die vom Vorstand ernannt werden.
 - a. Mitglieder der Expertenkommission müssen mindestens die Befähigung zum Richteramt besitzen (zweites juristisches Staatsexamen oder gleichwertig);
 - b. Die Streitschlichter müssen mindestens das Erste juristische Staatsexamen oder über eine gleichwertige Qualifikation verfügen.
4. Eine Streitigkeit soll von einem einzelnen Streitschlichter entschieden werden. Hochkomplexe Streitigkeiten werden von einem Streitschlichter und einem Mitglied der Expertenkommission gemeinsam entschieden. Der Streitschlichter soll die Entscheidung als Berichterstatter vorbereiten. Mitglieder der Expertenkommission können sowohl einfache als auch hochkomplexe Fälle alleine entscheiden.
5. Die Mitglieder sind unparteiisch und weder in finanzieller noch in sonstiger Hinsicht von den Parteien abhängig. Sollte Mitglied der Stelle in einen Interessenkonflikt geraten, wird ein anderes Mitglied die Streitigkeit bearbeiten. Die Mitglieder sind insbesondere verpflichtet, den Vorstand von der Stelle darüber zu informieren, ob er ein finanzielles oder persönliches Interesse am Ausgang der Streitigkeit hat oder ob es eine Tatsache oder einen Umstand oder eine Zugehörigkeit gibt, die vernünftigerweise die Vermutung der Befangenheit begründen könnte. Nach Erhalt einer solchen Information entscheidet die Stelle über eine Ersetzung des in Rede stehenden Mitglieds.

Artikel 4

Verfahrens- und Bearbeitungsgrundsätze

1. Ziel des Streitbeilegungsverfahrens ist es, eine schnelle, einvernehmliche und kostengünstige Einigung im Interesse beider Parteien zu erzielen. Beide Parteien bemühen sich nach Treu und Glauben um eine Beilegung der Streitigkeit gemäß Art. 21 (2) DSA.
2. Die VerfO stellt sicher, dass der Streit in einer fairen, schnellen und kosteneffizienten Art und Weise gem. Art. 21 Abs. 3 UAbs. 1 lit. e) DSA abgewickelt wird.
3. Die Stelle ist unabhängig und führt das Verfahren transparent und unparteiisch durch. Die Parteien haben Anspruch auf rechtliches Gehör.
4. Die Online-Plattform und die Stelle stellen sicher, dass die Privatsphäre der Parteien geschützt wird und Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse nicht an die Öffentlichkeit gelangen. Mitglieder der Stelle sind zur Verschwiegenheit verpflichtet, soweit nicht gesetzlich etwas anderes geregelt ist. Die Pflicht gilt für alles, was ihnen im Rahmen ihrer Tätigkeit bekannt geworden ist.
5. Jede Partei kann sich durch einen Rechtsanwalt oder einen anderen bevollmächtigten Vertreter vertreten lassen.
6. Die Korrespondenz mit der Stelle ist in englischer oder deutscher Sprache zu führen.
7. Das Streitbeilegungsverfahren wird grundsätzlich in Textform durchgeführt.
8. Die Streitigkeit wird auf der Grundlage der von den Parteien vorgelegten Informationen entschieden. Die Stelle nimmt keine Beweisaufnahme vor und ist nicht verpflichtet,

zusätzliche Dokumente oder Beweise anzufordern, es sei denn, es fehlen wesentliche Informationen, um den Fall zu entscheiden.

9. Sobald eine Streitigkeit bei der Stelle anhängig ist, werden sowohl der Empfänger als auch die Online-Plattform davon absehen, sich gegenseitig zu kontaktieren und den Streitfall zu diskutieren. Jegliche Kommunikation sollte über die Stelle abgewickelt werden.

Artikel 5

Antragsvoraussetzungen

1. Ein zulässiger Antrag vor der Stelle enthält die folgenden Angaben:
 - a. den vollständigen Namen des Nutzers;
 - b. alle Tatsachen aus denen sich die Streitigkeit mit der Online-Plattform ergibt;
 - c. eine Erklärung, dass der Nutzer ein Bürger der EU bzw. des EWR-Raums ist;
 - d. eine Erklärung, dass der Nutzer 16 Jahre alt ist; ist der Empfänger jünger als 16 Jahre, aber mindestens 13 Jahre, so ist eine Erklärung erforderlich, dass er gem. Art. 8 Abs. 1 DSGVO im Einverständnis mit seinem gesetzlichen Vertreter und in Übereinstimmung mit den AGB der Online-Plattform den Account eröffnet hat;
 - e. eine Erklärung, dass sich die Streitigkeit auf die dargestellte Expertise der Stelle bezieht;
 - f. eine Erklärung, dass sich die Streitigkeit auf eine Moderationsmaßnahme einer Online-Plattform bezieht;
 - g. eine Erklärung, dass die Streitigkeit nicht vor einer anderen außergerichtlichen Streitbeilegungsstelle oder einem Gericht rechtshängig ist oder rechtskräftig entschieden wurde;
 - h. eine Erklärung, aus der das berechtigtes Interesse des Nutzers an der Beilegung der Streitigkeit hervorgeht (der Nutzer hat kein berechtigtes Interesse, wenn er eindeutig böswillig handelt, die Streitigkeit belanglos oder schikanös ist, oder die Maßnahme mehr als 365 Tage in der Vergangenheit liegt);
 - i. eine Einverständniserklärung zur Verarbeitung der persönlichen Daten des Nutzers und zur elektronischen Weiterleitung an die Online-Plattform im Einklang mit der DSGVO.
2. Erfüllt der Nutzer nicht alle Antragsvoraussetzungen hinreichend, informiert die Stelle den Nutzer; die Stelle kann dem Nutzer nachlassen, den Antrag innerhalb von 14 Tagen zu vervollständigen.

Artikel 6

Unterrichtung der Parteien

1. Die Stelle unterrichtet die Parteien nach Prüfung der Zulässigkeit eines eingereichten Antrages über Folgendes:
 - a. dass bei der Stelle ein zulässiger Antrag über eine Moderationsmaßnahme eingereicht wurde ist;
 - b. um welche Moderationsmaßnahme es sich handelt;

- c. dass das Verfahren gemäß dieser VerfO durchgeführt wird, die auf der Website der Stelle verfügbar ist und auf Anfrage in Textform übermittelt wird;
 - d. dass die Parteien durch ihre Teilnahme an dem Verfahren die vorliegende VerfO einhalten müssen;
 - e. dass die Entscheidung von einem Urteil abweichen kann, das von einem zuständigen Gericht in Anwendung der gesetzlichen Vorschriften festgelegt wurde;
 - f. dass sich die Parteien im Streitbelegungsverfahren durch einen Rechtsanwalt oder eine andere Person vertreten lassen können;
 - g. dass Informationen, die der Nutzer nach der Eröffnung des Falles übermittelt hat, nicht berücksichtigt und Folge-E-Mails im Interesse einer rationellen Fallbearbeitung grundsätzlich nicht beantwortet werden dürfen;
 - h. die Gebühren des Verfahrens gemäß der Gebührenordnung („GebO“);
 - i. den Umfang der Verschwiegenheitspflicht des Streitschlichters und anderer am Verfahren beteiligter Mitglieder.
2. Von der wiederholten Unterrichtung der Parteien nach Art. 6 lit. c)-i), die regelmäßig an Verfahren vor Stelle teilnimmt, kann abgesehen werden.

Artikel 7

Gebühren

1. Die Stelle ist für die Nutzer kostenlos. Dies gilt auch für die Einreichung einer unzulässigen Streitigkeit, es sei denn der Nutzer handelt eindeutig böswillig.
2. Für Online-Plattformen gilt eine Gebührenordnung der Stelle gem. Art. 21 Abs. 5 DSA.

Artikel 8

Verfahrensablauf und -dauer

1. Die Stelle informiert die Online-Plattform über die Eröffnung des Streitbelegungsverfahrens nach Zugang eines zulässigen Antrags. Die Stelle sieht der Erwiderung der Online-Plattform, ggf. unter Vorlage weiterer Tatsachen und ihrer Rechtsansicht, binnen sieben (7) Tagen entgegen. Die Stelle kann die Frist auf Antrag verlängern.
2. Reagiert die Online-Plattform nicht innerhalb der sieben (7) Tagen nach Erhalt des Antrags oder hilft dem Antrag nicht anderweitig ab, entscheidet die Stelle auf Grundlage der vorgebrachten Informationen. Dies gilt unbeschadet des Rechts der Parteien auf Gewährung rechtlichen Gehörs.
3. Nach Eingang der Antragserwiderung mitsamt aller relevanten Informationen entscheidet die Stelle die Streitigkeit innerhalb von 90 Tagen (Art. 21 Abs. 4 S. 3 DSA). Bei hochkomplexen Streitigkeiten verlängert sich die Frist auf insgesamt 180 Tage.

Artikel 9

Beendigung des Verfahrens

1. Das Verfahren endet, wenn die Online-Plattform dem Nutzer sofort abhilft, die Stelle die Streitigkeit entscheidet oder der Nutzer erklärt, dass er kein Interesse an der weiteren Fortsetzung hat und/oder den Antrag zurückzieht.
2. Die Stelle teilt den Parteien die Entscheidung in Textform mit. Mit dieser Mitteilung ist das Streitbeilegungsverfahren beendet.
3. Die Stelle beendet das Verfahren, wenn bekannt wird, dass eine Partei die Vertraulichkeit des Streitbeilegungsverfahrens verletzt hat, insbesondere wenn der Streitfall von einer der Parteien an die Presse weitergegeben wird.

Artikel 10

Weiterer Rechtsweg

1. Die Stelle ist nicht befugt, den Streit verbindlich beizulegen. Insbesondere steht den Parteien der weitere Rechtsweg offen (Art. 21 Abs. 2 UAbs. 3 DSA). Die Entscheidung der Stelle ergeht unberührt der Bestimmungen des Unionsrechts und der nationalen Vorschriften des internationalen Privatrechts über die gerichtliche Zuständigkeit und das anwendbare Recht in Zivil- und Handelssachen, wie z. B. die Klage des Nutzers vor den Gerichten des Mitgliedstaats, in dem er seinen Wohnsitz hat, im Einklang mit den einschlägigen Bestimmungen des Unionsrechts.
2. Die Möglichkeit Entscheidungen von Anbietern von Online-Plattformen anzufechten, insbesondere die Möglichkeit, einen gerichtlichen Rechtsbehelf nach den Rechtsvorschriften des betreffenden Mitgliedstaats einzulegen, und die Ausübung des Rechts auf einen wirksamen gerichtlichen Rechtsbehelf nach Artikel 47 der Charta der Grundrechte, werden durch diese VerfO nicht beeinträchtigt.

Artikel 11

Vertraulichkeit und Datenschutz

1. Die Parteien sind verpflichtet, die Einzelheiten der Streitigkeiten und die daraus resultierenden Entscheidungen vertraulich zu behandeln. Alle Informationen, Aufzeichnungen, Berichte oder andere Dokumente, die die Stelle erhält, sind vertraulich. Die Stelle kann nicht verpflichtet werden, solche Aufzeichnungen weiterzugeben oder in Bezug auf die Streitbeilegung in einem kontradiktorischen Verfahren vor Gericht beizubringen. Die Parteien werden die Vertraulichkeit des Verfahrens wahren und sich in einem schiedsrichterlichen, gerichtlichen oder sonstigen Verfahren insbesondere nicht auf folgende Unterlagen stützen oder sie als Beweismittel einführen:
 - a. von einer anderen Partei oder dem Streitschlichter im Laufe des Verfahrens geäußerte Ansichten, Vorschläge oder Angebote;
 - b. von einer anderen Partei im Laufe des Streitbeilegungsverfahrens gemachte Zugeständnisse, die sich auf den Inhalt der Streitigkeit beziehen;
2. Die endgültige Entscheidung von der Stelle kann in einem Gerichtsverfahren verwendet werden.
3. Mit dem Einreichen einer Streitigkeit erklärt sich der Nutzer mit der Übermittlung aller für die Streitigkeit relevanten Daten von der Online-Plattform an die Stelle

einverstanden. Auf Anfrage stellt die Stelle dem Nutzer und der Online-Plattform die von der anderen Partei vorgebrachten Beweise, Dokumente und Fakten zur Verfügung, einschließlich der Aussagen oder Gutachten eines Experten.

4. Die Stelle wird alle während des Verfahrens erhaltenen Daten vertraulich behandeln und sie in strikter Übereinstimmung mit der DSGVO behandeln.
5. Mit der Einreichung eines zulässigen Antrags bei der Stelle stimmen die Parteien der Veröffentlichung einer anonymisierten Entscheidung zu. Bei der Veröffentlichung werden weder die Online-Plattformen noch die Daten der Nutzer bekannt gegeben.