

Verfahrensordnung (Stand 2.10.2025)

Übersicht

I. GRUNDSÄTZE

- Art. 1:** Gegenstand
- Art. 2:** Begriffsbestimmungen

II. DAS STREITBEILEGUNGSVERFAHREN

- Art. 3:** Verfahrensablauf
- Art. 4:** Gesetzliche Verfahrens- und Bearbeitungsgrundsätze
- Art. 5:** Erforderlicher Inhalt eines vollständigen Beschwerdeantrags
- Art. 6:** Zulässigkeitsvoraussetzungen
- Art. 7:** Unterrichtung der Parteien
- Art. 8:** Verfahrensdauer
- Art. 9:** Beendigung des Verfahrens

III. ORGANISATION DER STELLE

- Art. 10:** Mitglieder der Stelle und Sachkenntnis
- Art. 11:** Sachkenntnis der Stelle
- Art. 12:** Verfahrenssprache und Sprachkenntnisse
- Art. 13:** Elektronische Erreichbarkeit

IV. INFORMATIONEN ÜBER DEN WEITEREN RECHTSWEG, VERSCHWIEGENHEIT UND DATENSCHUTZ

- Art. 14:** Weiterer Rechtsweg
- Art. 15:** Verschwiegenheit und Datenschutz

I. GRUNDSÄTZE

Artikel 1

Gegenstand

1. **Platform Control** ist eine gem. Art. 21 DSA zur außergerichtlichen Streitbeilegung eingerichtete Stelle (“die Stelle”). Wesen der Stelle ist die rechtliche Überprüfung von Moderationsentscheidungen, welche Online-Plattformen gegenüber ihren Nutzern treffen.
2. Die Verfahrensordnung („VerfO“) dieser Streitbeilegungsstelle regelt – ergänzend zu den Vorgaben des Art. 21 DSA – den Ablauf und die Durchführung des Streitbeilegungsverfahrens vor der Stelle. Die Gebühren eines Streitbeilegungsverfahrens richten sich nach der jeweils gültigen Gebührenordnung.
3. Die Stelle wurde am 04.11.2025 durch den Koordinator für digitale Dienste nach Art. 21 Abs. 3 DSA zertifiziert.

Artikel 2

Begriffsbestimmungen

1. Für die Zwecke dieser Verfahrensordnung bezeichnet der Ausdruck:
 - a. „Online-Plattform“ einen in den Anwendungsbereich des Art. 21 DSA fallenden Hostingdienst, der im Auftrag eines Nutzers Informationen speichert und öffentlich verbreitet;¹
 - b. „Nutzer“² jede natürliche oder juristische Person, die eine Online-Plattform in Anspruch nimmt, insbesondere um Informationen zu erlangen oder zugänglich zu machen;³
 - c. “Parteien” die an dem Streitbeilegungsverfahren vor der Stelle beteiligte Online-Plattform (auch: Beschwerdegegnerin) und der eine Moderationsmaßnahme angreifende Nutzer (auch: Beschwerdeführer);

¹ vgl. Art. 3 lit. i DSA.

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

³ vgl. Art. 3 lit. b DSA.

- d. „Moderationsmaßnahme“ oder „Maßnahme“ eine Moderationsentscheidung, bzw. die Unterlassung einer solchen einer Online-Plattform gem. Art. 20 Abs. 1 DSA;⁴
 - e. „Beschwerdeantrag“ (auch: „Beschwerde“) ist der von einem Nutzer bei der Stelle eingereichte Antrag auf Feststellung, dass eine Moderationsmaßnahme einer Online-Plattform rechtswidrig ist und ihn in seinen Rechten verletzt;
 - f. „Vollständiger Antrag“ einen Antrag, der sämtliche in Art. 5 geforderten Informationen enthält, der Nutzer also die Webform vollständig ausgefüllt hat.
 - g. „Streitigkeit“ das vor der Stelle anhängige Verfahren;
 - h. „Entscheidung“ (auch: Streitschlichtungsergebnis) ist die mit einer Begründung versehene Empfehlung der Rücknahme oder Aufrechterhaltung der Moderationsmaßnahme, die die Streitigkeit abschließt;
 - i. „Fallentscheider“ sind vom Vorstand ernannten Streitschlichter und/oder Experten, die eine Streitigkeit entscheiden.
 - j. „Community Guidelines“ von der Online-Plattform gesetzte Richtlinien, in denen beschrieben wird, welche Inhalte auf der jeweiligen Online-Plattform nicht erlaubt sind;
 - k. „Allgemeine Geschäftsbedingungen“ oder „AGB“ solche im Sinne der §§ 305 ff. BGB, welche Vertragsbestandteil des zwischen der Online-Plattform und dem Nutzer geschlossenen Vertrages geworden sind.
 - l. „rechtswidrige Inhalte“ alle Informationen, die nicht im Einklang mit dem Unionsrecht oder dem Recht eines Mitgliedstaats stehen, ungeachtet des genauen Gegenstands oder der Art der betreffenden Rechtsvorschriften;⁵
 - m. „Koordinator für digitale Dienste“ (auch: „Digital Service Coordinator“, „DSC“, „BNetzA“) ist in Umsetzung von Art. 49 DSA gem. § 12 Abs. 1 Digitale-Dienste-Gesetz („DDG“) vom 6.5.2024 (BGBl. 2024 I Nr. 149) die Bundesnetzagentur („BNetzA“);
 - n. „DSA“ oder „Digital Services Act“ 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);
2. Alle Artikel ohne weitere Erläuterung sind solche dieser Verfahrensordnung.

⁴ vgl. Art. 3 lit. t DSA.

⁵ vgl. Art. 3 lit. h DSA.

II. DAS STREITBEILEGUNGSVERFAHREN

Artikel 3

Verfahrensablauf

1. Beginn des Verfahrens ist der Eingang des vollständigen Beschwerdeantrags des Beschwerdeführers bei der Stelle. Dies geschieht durch das vollständige Ausfüllen der Webform auf der Website der Stelle (<https://platform-control.com/beschwerde-einreichen>) durch den Nutzer.
 - a. Die Stelle bestätigt dem Beschwerdeführer den Eingang des Beschwerdeantrags per E-Mail.
 - b. Dabei unterrichtet die Stelle den Beschwerdeführer über diese Verfahrensordnung, die auf der Website der Stelle verfügbar ist und auf Anfrage in Textform übermittelt wird.
 - c. Die Stelle weist dem Beschwerdeantrag ein Aktenzeichen zu.
2. Nach Eingang des Beschwerdeantrags prüft der Vorstand der Stelle, ob alle Zulässigkeitsvoraussetzungen vorliegen.
 - a. Die Prüfung der Zulässigkeitsvoraussetzungen (vgl. Art. 6) obliegt einem Mitglied des Vorstandes der Stelle, das mindestens über die für einen Streitschlichter erforderliche Qualifikation im Sinne des Art. 10 Nr. 3 lit. a verfügt. Dies erfolgt innerhalb von sieben (7) Tagen nach Eingang der Beschwerde bei der Stelle.
 - b. Stellt die Stelle fest, dass der Antrag unvollständig ist, fordert sie den Beschwerdeführer auf, notwendige Angaben nachzureichen. Erwidert der Beschwerdeführer diese Aufforderung innerhalb von vierzehn (14) Tagen nicht, wird die Beschwerde (wegen Unvollständigkeit) als unzulässig zurückgewiesen.
 - c. Nach positiver Prüfung der Zulässigkeitsvoraussetzungen leitet die Stelle den Beschwerdeantrag an die Beschwerdegegnerin (die Online-Plattform) weiter.
3. Die Online-Plattform hat daraufhin unter Angabe des jeweiligen Aktenzeichens vierzehn (14) Tage Zeit, eine Stellungnahme einzureichen. Die Stelle kann diese Frist auf Verlangen um weitere vierzehn (14) Tage verlängern, was dem Beschwerdeführer

mitzuteilen ist. Die Online-Plattform hat die Möglichkeit, per E-Mail oder per eigens zur Verfügung gestellter Webform ihre Stellungnahme einzureichen.

- a. Sollte sich die Online-Plattform in ihrer Stellungnahme darauf berufen, dass für eine Sachentscheidung über den Beschwerdeantrag nicht sämtliche Zulässigkeitsvoraussetzungen vorliegen, nimmt ein Mitglied des Vorstandes der Stelle, das mindestens über die für einen Streitschlichter erforderliche Qualifikation im Sinne des Art. 10 Nr. 3 lit. a verfügt, eine erneute Prüfung der Zulässigkeitsvoraussetzungen vor.
 - b. Sollte die Online-Plattform den Beschwerdeantrag für unzulässig halten, also, der Auffassung sein, dass nicht alle gesetzlichen Zulässigkeitsvoraussetzungen vorliegen, und die Stelle anderer Meinung sein, so empfiehlt die Stelle in aller Regel der Online-Plattform zur Stellungnahme in der Sache.
 - c. Sollte die streitgegenständliche Moderationsmaßnahme nicht vollumfänglich aus dem Beschwerdeantrag ersichtlich sein (z.B. weil sich die Moderation auf eine Löschung bezieht und der Nutzer daher keine Screenshots vorlegen kann), ist die Online-Plattform hinsichtlich des konkreten Inhalts darlegungspflichtig.
4. Nach Eingang der Stellungnahme der Beschwerdegegnerin trifft die Stelle eine Entscheidung in der Sache (Streitschlichtungsergebnis).
 - a. Ein Experte prüft zunächst, ob für den konkreten Beschwerdegegenstand Allgemeine Geschäftsbedingungen, die Community Guidelines, ähnliche vertragliche Bestimmungen der Online-Plattform oder die Einordnung der Inhalte als rechtswidrig streitentscheidend ist.
 - b. Abhängig vom Aktenzeichen und der Einschätzung des Experten nach Art. 3 Nr. 4 lit. a wird der Beschwerdeantrag gemäß dem Geschäftsverteilungsplan in Übereinstimmung mit Art. 10 Nr. 4 einem Fallentscheider zur Herbeiführung einer Entscheidung zugeteilt.
 5. Innerhalb von neunzig (90), spätestens aber mit zusätzlicher Begründung nach einhundertachtzig (180) Tagen (vgl. Art. 8 Nr. 4), übermittelt die Stelle das Streitschlichtungsergebnis per E-Mail an den Beschwerdeführer und die Beschwerdegegnerin.

- a. Die Entscheidung ist in angemessenem Umfang zu begründen. Zu sämtlichen entscheidungserheblichen Rechtsfragen ist in der Entscheidung Stellung zu nehmen.
- b. Die Stelle garantiert nicht, dass ein ordentlicher Richter in einem gerichtlichen Verfahren die Rechtsauffassung der Stelle teilt und zum gleichen Ergebnis kommt.

Artikel 4

Gesetzliche Verfahrens- und Bearbeitungsgrundsätze

1. Ziel des Streitbeilegungsverfahrens ist es, ein faires, schnelles und kosteneffizientes Schlichtungsergebnis zu erzielen. Beide Parteien bemühen sich nach Treu und Glauben um eine Beilegung der Streitigkeit gem. Art. 21 Abs. 2 DSA.
2. Die Stelle ist für die Nutzer kostenlos. Dies gilt auch für die Einreichung einer unzulässigen Streitigkeit, es sei denn der Nutzer handelt eindeutig böswillig. Die Gebühren für Online-Plattformen ergeben sich aus der gem. Art. 21 Abs. 5 DSA festgesetzten Gebührenordnung der Stelle („GebO“).
3. Die Verfahrensordnung 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.
4. Die Stelle ist unabhängig und führt das Verfahren transparent und unparteiisch durch. Die Parteien haben Anspruch auf rechtliches Gehör.
5. Jede Partei kann sich durch einen Rechtsanwalt oder einen anderen bevollmächtigten Vertreter vertreten lassen.
6. Verfahrenssprache der Stelle ist Englisch oder Deutsch. Die Wahl der Verfahrenssprache obliegt dem Nutzer. Der streitgegenständliche Inhalt muss, sofern es sich der Natur des Inhalts nach um sprachliche Kommunikation handelt, in Deutsch oder Englisch verfasst worden sein. Die Sprache des streitgegenständlichen Inhalts ist nicht maßgeblich für die Sprache, in welcher das Verfahren geführt wird, das heißt bei deutschen Inhalten kann als Verfahrenssprache vor der Stelle Englisch gewählt werden und umgekehrt. Damit soll die einfache Erreichbarkeit der Stelle und der effektive außergerichtliche Rechtsschutz für den Nutzer bestmöglich gewahrt werden.
7. Das Streitbeilegungsverfahren wird grundsätzlich in elektronischer Textform durchgeführt.

8. Die Stelle ist für die Parteien einfach elektronisch erreichbar. Der Antrag ist über die Webform der Stelle einzureichen (<https://platform-control.com/beschwerde-einreichen/>).
9. Die Streitigkeit wird auf Grundlage der von den Parteien vorgelegten Tatsachen entschieden. Die Stelle führt keine eigenständige Beweisaufnahme durch und ist nicht verpflichtet, zusätzliche Dokumente oder Beweise anzufordern, es sei denn, es fehlen wesentliche Tatsachen, um die Streitigkeit zu entscheiden.
10. Sobald eine Streitigkeit bei der Stelle anhängig ist, werden sowohl der Nutzer als auch die Online-Plattform davon absehen, sich gegenseitig zu kontaktieren; jegliche Kommunikation soll über die Stelle abgewickelt werden.
11. Beide Parteien arbeiten nach Treu und Glauben mit der Stelle zusammen, um die Streitigkeit beizulegen. Sollte die Online-Plattform die Teilnahme am Streitbeilegungsverfahren ohne hinreichende Begründung verweigern, behält sich die Stelle ein kostenpflichtiges Versäumnisentscheidung sowie eine Mitteilung an den Koordinator für Digitale Dienste und/oder die europäische Kommission vor. Eine unbegründete Verweigerung liegt nicht vor, wenn sich die Online-Plattform zu Recht auf Art. 21 Abs. 2 UAbs. 2 DSA beruft.

Artikel 5

Erforderlicher Inhalt eines vollständigen Beschwerdeantrags

1. Der Antrag des Nutzers muss vollständig sein und sämtliche tatsächlichen Informationen enthalten, die zur Entscheidung erheblich sind. Eine Möglichkeit zu weiteren Ausführungen besteht nur, wenn die Stelle den Nutzer dazu auffordert. Sollte der Inhalt, gegen den die Moderationsmaßnahme gerichtet war, für den Nutzer nicht mehr sichtbar sein (etwa wegen Löschung), ist die Online-Plattform hinsichtlich des konkreten Inhalts darlegungspflichtig.
2. Das Verfahren beginnt mit einem Antrag des Nutzers auf Eröffnung des Streitbeilegungsverfahrens. Ein vollständiger Antrag enthält:
 - a. den vollständige Namen des Nutzers;
 - b. eine Erklärung, dass sich die Streitigkeit auf eine Moderationsmaßnahme einer Online-Plattform bezieht;
 - c. alle Tatsachen und Rechtsansichten, aus denen sich die Streitigkeit mit der Online-Plattform ergibt;

- d. eine Erklärung, dass der Beschwerdegegenstand eine wesentliche Verbindung zur Union hat (vgl. Art. 6 Nr. 1 lit. b);
 - e. eine Erklärung, dass der Nutzer 16 Jahre alt ist; ist der Nutzer 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;
 - f. eine Erklärung, dass sich die Streitigkeit auf die dargestellte Expertise der Stelle 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 berechtigte Interesse des Nutzers an der Beilegung der Streitigkeit hervorgeht; der Nutzer hat insbesondere kein berechtigtes Interesse, wenn er eindeutig böswillig handelt oder die Maßnahme mehr als dreihundertfünfundsechzig (365) Tage in der Vergangenheit liegt. Böswilligkeit liegt außerdem regelmäßig vor, wenn ein Nutzer bewusst und wiederholt eindeutig rechtswidrige Inhalte verbreitet, um der Beschwerdegegnerin gezielt die Kosten des Verfahrens aufzuerlegen;
 - i. eine Einverständniserklärung zur Verarbeitung der persönlichen Daten des Nutzers und zur elektronischen Weiterleitung an die Online-Plattform im Einklang mit der DSGVO.
3. Erfüllt der Nutzer nicht alle Antragsvoraussetzungen hinreichend, informiert die Stelle den Nutzer; die Stelle kann dem Nutzer nachlassen, den Antrag innerhalb von vierzehn (14) Tagen zu vervollständigen.

Artikel 6

Zulässigkeitsvoraussetzungen

1. Die Stelle entscheidet in der Sache, wenn der Beschwerdeantrag zulässig ist.
 - a. Der Zulässigkeit eines Beschwerdeantrages steht es nicht entgegen, dass der Beschwerdeführer nicht zuvor das interne Beschwerdemanagementverfahren gem. Art. 20 DSA der Online-Plattform bemüht hat.

- b. Die Beschwerde ist nur zulässig, wenn eine wesentliche Verbindung zwischen dem Beschwerdegegenstand und der europäischen Union besteht.⁶ Dies ist beispielsweise immer der Fall, wenn der Beschwerdeführer seinen Wohnsitz in der Europäischen Union hat, oder Bürger eines Mitgliedsstaates der europäischen Union ist. Die hinreichende Verbindung wird von der Stelle in der Regel angenommen, wenn sich der Beschwerdegegenstand auf Sachverhalte innerhalb der europäischen Union bezieht, beispielsweise, wenn eine Bewertung über ein in der EU ansässiges Unternehmen streitgegenständlich ist, oder der Beschwerdeführer glaubhaft darlegt, dass er mit dem streitgegenständlichen Inhalt eine nicht unerhebliche Anzahl von Nutzern in der europäischen Union erreicht oder erreichen möchte.
 - c. Die Beschwerdegegnerin muss eine Online-Plattform iSd Art. 2 Nr. 1 lit. a sein.
2. Der Beschwerdeantrag ist unzulässig, wenn
- a. der Beschwerdeantrag unvollständig im Sinne des Art. 5 ist und der Beschwerdeführer nicht innerhalb von vierzehn (14) Tagen auf die Nachforderung der Stelle reagiert hat;
 - b. die Streitigkeit sich nicht auf einen der in Art. 11 genannten Bereiche der Sachkenntnis der Stelle bezieht, oder die Beschwerde nicht in einer der in Art. 12 genannten Sprachen entschieden werden kann;
 - c. die Streitigkeit derzeit in einem anderen zuständigen Forum, vor einer anderen außergerichtlichen Streitbeilegungsstelle oder vor einem zuständigen Gericht anhängig ist oder rechtskräftig entschieden wurde;
 - d. der Beschwerdeführer entweder nicht mindestens 13 Jahre alt oder geschäftsunfähig ist und nicht angemessen durch eine dazu befugte Person vertreten wird;
 - e. die Beschwerde sich nicht gegen eine Moderationsmaßnahme einer Online-Plattform im Sinne des Art. 2 Nr. 1 lit. d richtet;
 - f. der vom Beschwerdeführer vorgebrachte Beschwerdeantrag gegen Treu und Glauben verstößt, weil der Nutzer böswillig im Sinne des Art. 5 Nr. 2 lit. h S. 2 handelt;

⁶ Vgl. Art. 3 lit. d, e. DSA u. Erwgr. 7,8 DSA.

g. der Beschwerdeführer die Beschwerde nicht innerhalb von dreihundertfünfundsechzig (365) Tagen, nachdem die streitgegenständliche Moderationsmaßnahme ergangen ist, bei der Stelle eingereicht hat.

Artikel 7

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 eingereicht wurde;
 - b. welche Moderationsmaßnahme der Online-Plattform angegriffen wird;
 - c. dass das Verfahren gemäß dieser Verfahrensordnung durchgeführt wird, die auf der Website der Stelle verfügbar ist und auf Anfrage in Textform übermittelt wird;
 - d. dass die Parteien als Teilnehmer an dem Verfahren die vorliegende Verfahrensordnung einhalten müssen;
 - e. dass die Entscheidung von einem Urteil abweichen kann, das von einem zuständigen Gericht in Anwendung der gesetzlichen Vorschriften entschieden wird;
 - f. dass sich die Parteien im Streitbeilegungsverfahren durch einen Rechtsanwalt oder eine andere Person vertreten lassen können;
 - g. dass Informationen und Folge-E-Mails, die der Nutzer nach der Eröffnung des Falles im Interesse einer effizienten Fallbearbeitung nicht berücksichtigt werden, es sei denn, die Stelle hat die Information erbeten;
 - h. die möglichen Kostenfolgen nach der Gebührenordnung;
 - i. den Umfang der Verschwiegenheitspflicht des Fallentscheiders und anderer am Verfahren beteiligter Mitglieder.
2. Von einer wiederholten Unterrichtung der Parteien nach Art. 7 Nr. 1 lit. c-i, die regelmäßig an Verfahren vor der Stelle teilnehmen, kann abgesehen werden.

Artikel 8

Verfahrensdauer

1. Die Stelle soll den Nutzer über die Feststellung der evidenten Unzulässigkeit, oder die Zusendung des Antrags an die Online-Plattform, und die Online-Plattform über die Eröffnung des Verfahrens innerhalb von sieben (7) Tagen nach Eingang des Beschwerdeantrages informieren.
2. Die Stelle sieht der Erwiderung der Online-Plattform, ggf. unter Vorlage weiterer Tatsachen und ihrer Rechtsansicht, binnen vierzehn (14) Tagen entgegen. Die Stelle kann die Frist auf Verlangen einmalig um weitere vierzehn (14) Tage verlängern. Gibt die Stelle dem Ersuch auf Fristverlängerung statt, ist der Nutzer darüber zu informieren.
3. Reagiert die Online-Plattform nicht innerhalb von vierzehn (14) Tagen, nachdem die Stelle der Online-Plattform den Beschwerdeantrag des Nutzers zugesendet hat, oder hilft dem Antrag nicht sofort ab, entscheidet die Stelle auf Grundlage der vom Nutzer vorgebrachten Tatsachen („Versäumnisentscheidung“). Dies gilt unbeschadet des Rechts der Parteien auf Gewährung rechtlichen Gehörs.
4. Die Stelle entscheidet die Streitigkeit innerhalb von neunzig (90) Tagen (Art. 21 Abs. 4 UAbs. 3 S. 1 DSA) ab erstmaligem Zugang des Antrags bei der Stelle. Entsprechend Art. 21 Abs. 4 UAbs. 3 S. 2 DSA kann die Stelle bei hochkomplexen Streitigkeiten den Zeitraum von neunzig (90) Kalendertagen nach eigenem Ermessen um einen weiteren Zeitraum von bis zu neunzig (90) Tagen verlängern, sodass sich die maximale Gesamtdauer auf einhundertachtzig (180) Tage beläuft.

Artikel 9

Beendigung des Verfahrens

1. Das Verfahren endet, wenn
 - a. die Stelle die nicht-evidente/ evidente Unzulässigkeit des Beschwerdeantrags feststellt/entscheidet,
 - a. die Online-Plattform dem Nutzer sofort abhilft,
 - b. die Stelle die Streitigkeit in der Sache entscheidet, oder
 - c. der Nutzer erklärt, dass er kein Interesse an der weiteren Fortsetzung hat und/oder den Antrag zurückzieht.

2. Sofortige Abhilfe im Sinne der Art. 9 Nr. 1 lit. b liegt vor, wenn die Online-Plattform innerhalb der Frist in Art. 8 Nr. 2 gegenüber der Streitbeilegungsstelle erklärt, dass die streitgegenständliche Moderationsmaßnahme fehlerhaft oder unrechtmäßig war und aufgehoben und rückgängig gemacht wurde. Die Erklärung der Online-Plattform muss zusätzlich einen substantiierten Nachweis darüber beinhalten, dass die Moderationsmaßnahme rückgängig gemacht worden ist. Der Nachweis ist dem Beschwerdeführer von der Stelle zu übermitteln. Im Falle der sofortigen Abhilfe können die Parteien die Zusendung einer Anerkenntnisentscheidung beantragen. Das Verfahren ist mit der Gebührenfolge des Art. 4 Nr. 2 lit. c GebO beendet.
3. Die Stelle teilt den Parteien ihre Entscheidung elektronisch in Textform mit. Mit dieser Mitteilung ist das Verfahren beendet.
4. Die Stelle hat das Recht das Verfahren zu beenden, wenn bekannt wird, dass eine Partei sich nicht an die Vorgaben der Verfahrensordnung hält, insbesondere ihre Verschwiegenheitspflicht verletzt.
5. Mit Beendigung der Streitigkeit wird die für die jeweilige Entscheidungsart in der Gebührenordnung vorgesehene Gebühr fällig.

III. ORGANISATION DER STELLE

Artikel 10

Mitglieder der Stelle und Sachkenntnis

1. Mitglieder der Stelle sind der Vorstand und die Fallentscheider (Streitschlichter und Experten).
2. Der Vorstand besteht aus den Gesellschaftern der "KLN information services UG (haftungsbeschränkt)", AG München, HRB 295 196, vertreten durch den geschäftsführenden Gesellschafter.
3. Die Fallentscheider („Experten“ und „Streitschlichter“, vgl. Art. 2 Nr. 1 lit. i) werden vom Vorstand ernannt.
 - a. Zum Streitschlichter können nur Diplomjuristen ernannt werden (Erstes juristisches Staatsexamen oder gleichwertige Qualifikation).
 - b. Als „Experten“ können nur Assessoren berufen werden (Befähigung zum Richteramt durch die zweite Staatsprüfung für Juristen oder gleichwertige Qualifikation).

- c. Die Stelle stellt sicher, dass eine für erforderlich erachtete Anzahl an Experten und Streitschlichter bestellt wird, um eine ausreichende Kontinuität und Zuverlässigkeit bei der Tätigkeit der Stelle zu wahren.
 - d. Experten und Streitschlichter haben an regelmäßigen Schulungen und Fortbildungen teilzunehmen, um ihre Sachkenntnis auf dem sich wandelnden Gebiet der Moderation von Inhalten und Unionsrecht mit Bezug zu Online-Plattformen stetig zu wahren. Dies hat mindestens halbjährlich zu geschehen. Die Experten tragen Sorge für die Schulung und Fortbildung der Streitschlichter. Experten und Streitschlichter sollen an Konferenzen und Fachtagungen teilnehmen, welche sie in ihrem jeweiligen Bereich der Sachkenntnis weiterbildet.
4. Die Zuständigkeit der Fallentscheider richtet sich nach Inhalt der Streitigkeit.
- a. Streitschlichter oder Experten entscheiden, wenn Allgemeine Geschäftsbedingungen, die Community Guidelines oder ähnliche vertragliche Bestimmungen der Online-Plattform streitentscheidend sind.
 - b. Experten entscheiden, wenn rechtswidrige Inhalte streitentscheidend sind.
5. Die Mitglieder der Stelle sind unparteiisch und weder in finanzieller noch in sonstiger Hinsicht von den Parteien abhängig. Die Fallentscheider haben dies der Stelle vertraglich zugesichert.
6. Sollte ein Fallentscheider in einen Interessenkonflikt geraten, wird ein anderer Fallentscheider die Streitigkeit bearbeiten.
- a. Grundsätzlich wird ein Interessenkonflikt angenommen, wenn bei objektiver Betrachtung die Befürchtung besteht, dass der Fallentscheider ein persönliches Interesse am Ausgang des Verfahrens hat. Dies ist insbesondere dann anzunehmen, wenn der Fallentscheider in familiärer oder enger persönlicher Verbindung zum Beschwerdeführer steht.
 - b. Der Fallentscheider ist im Falle von einem möglichen Interessenkonflikt verpflichtet, diesem unverzüglich gegenüber dem Vorstand der Stelle offenzulegen und bis auf Weiteres von einer Bearbeitung der Streitigkeit Abstand zu nehmen. Nach Prüfung durch den Vorstand, ob ein Interessenkonflikt vorliegt, teilt der Vorstand dem Fallentscheider die Entscheidung mit, ob er sich endgültig vom Verfahren zurückzuziehen hat.

- c. Stellt der Vorstand einen Interessenkonflikt fest, wird das Verfahren einem anderen Fallentscheider zugewiesen.

Artikel 11

Sachkenntnis der Stelle

1. Die Stelle entscheidet Verfahren hinsichtlich sämtlicher vertraglicher Sachverhalte, sofern deutsches Recht anwendbar ist, und das Verhalten einer der Parteien allgemeine Verstöße gegen AGB, Community Guidelines oder vergleichbare vertragliche Bestimmungen der Online-Plattformen darstellen könnte (vgl. Art. 10 Nr. 4 lit. a). Hierfür seien beispielsweise die folgenden, nicht abschließenden, Fallgruppen aufgeführt:
 - a. Anbieten illegaler Dienstleistungen: Werbung oder Verkauf von Dienstleistungen, die gegen geltendes Recht verstößen, wie z.B. Hacking-Dienste
 - b. Beteiligung an illegalen Glücksspielaktivitäten: Förderung oder Teilnahme an nicht genehmigten Online-Glücksspielen
 - c. Zugang zu verbotenen Inhalten: Das Teilen oder Zugänglichmachen von Inhalten, die gegen Jugendschutzgesetze verstößen
 - d. Sabotage von Online-Diensten: Angriffe auf die Infrastruktur von sozialen Netzwerken oder anderen Online-Diensten
 - e. Verbreitung von Malware: Das Teilen von schädlicher Software, die Computer oder Netzwerke infizieren kann
 - f. Verstoß gegen Wettbewerbsrecht: Unlautere Praktiken, die den freien Wettbewerb beeinträchtigen, wie z.B. irreführende Werbung
 - g. Verletzung von Markenrechten: Unbefugte Nutzung oder Verbreitung von geschützten Marken oder Logos
 - h. Ausländische Einflussnahme: Manipulation durch Einmischung ausländischer Informationsdienste, die sich negativ auf den zivilen Diskurs oder die Wahlen auswirken kann, einschließlich der Manipulation von Informationen mit dem Ziel, die Integrität/das Ergebnis von Wahlen zu gefährden
2. Die Stelle entscheidet auch Streitigkeiten hinsichtlich illegaler Inhalte (vgl. Art. 10 Nr. 4 lit. b), sofern hierbei eine Verletzung der folgenden Rechtsnormen in

Betracht kommt. Die Verletzung einer Rechtsnorm kommt in Betracht, sofern es nicht von vornherein unmöglich erscheint, dass der Tatbestand erfüllt ist.

- a. Beleidigung (§ 185 StGB)
- b. Politische Beleidigung (§ 188 StGB)
- c. Verleumdung/ Üble Nachrede (§§ 186-187 StGB)
- d. Volksverhetzung (§ 130 StGB) und Störung des öffentlichen Friedens durch Androhung von Straftaten (§ 126 StGB)
- e. Verleiten zu Straftaten (§§ 30, 145 ff. StGB)
- f. Falsche Verdächtigung (§ 164 StGB)
- g. Verbreitung von Propagandamitteln verfassungswidriger Organisationen/ Verwenden von Kennzeichen verfassungswidriger und terroristischer Organisationen (§§ 86, 86a StGB)
- h. Verunglimpfung des Staates und seiner Symbole (§ 90a StGB)
- i. Nachstellen/ „Cyberstalking“ (§ 238 StGB)
- j. „Doxing“ / „Deep-Fakes“ / „Face-Swap“: Das unbefugte Veröffentlichen personenbezogener) oder betriebsbezogener Daten und Geschäftsgeheimnisse kann gegen § 42 DSGVO bzw. § 203 StGB verstößen. Das unerlaubte Verbreiten von Bildern, die die Privatsphäre betreffen, kann eine Verletzung des höchstpersönlichen Lebensbereichs durch Bildaufnahmen gem. § 201a StGB darstellen. Das unbefugte Aufzeichnen oder Verbreiten von nicht-öffentlichen Gesprächen kann Vertraulichkeit des Wortes gem. § 201 StGB verletzen. Das Teilen oder Verbreiten urheberrechtlich geschützter Inhalte ohne Erlaubnis kann gegen § 106 UrhG verstößen
- k. Nötigung (§ 240 StGB)
- l. Bedrohung (§ 241 StGB)
- m. Betrug (§ 263 StGB)
- n. Computerbetrug (§ 263a StGB)

Artikel 12

Verfahrenssprache und Sprachkenntnisse

1. Verfahrenssprache ist Deutsch oder Englisch.
2. Der streitgegenständliche Inhalt muss Deutsch oder Englisch sein. Es obliegt dem Beschwerdeführer, ob er das Verfahren auf Deutsch oder Englisch führen möchte.

3. Die Stelle stellt sicher, dass alle Fallentscheider, die mit einem Verfahren betraut sind die jeweilig ausgewählte Verfahrenssprache verhandlungssicher beherrschen. Die Stelle überprüft entsprechende Nachweise vor Ernennung eines Fallentscheiders. Solche Nachweise sind etwa Staatsangehörigkeit, offiziell anerkannte Sprachzertifikate (TOEFL, IELTS, Cambridge) oder Studienzeiten im Ausland, die mit bestandenen Prüfungen auf der entsprechenden Verfahrenssprache beendet wurden.

Artikel 13

Elektronische Erreichbarkeit

1. Die Stelle ist während des gesamten Verfahrensablaufs einfach elektronisch erreichbar. Kommunikation mit der Stelle ist per Webform, verfügbar auf der Website www.platform-control.com oder per E-Mail (info@platform-control.com) möglich.
2. Die Stelle bittet im Sinne einer einfachen Kommunikationsverarbeitung die jeweils kommunizierten Wege zu nutzen und von Sachstandsfragen abzusehen, sofern keine Verletzung der in dieser Verfahrensordnung genannten Fristen vorliegt.
3. Bei der Kommunikation mit der Stelle bezüglich einer konkreten Beschwerde ist zwingend das jeweilige Aktenzeichen anzugeben, welches den Parteien zu Beginn des Verfahrens mitgeteilt wurde.

**IV. INFORMATIONEN ÜBER DEN WEITEREN
RECHTSWEG, VERSCHWIEGENHEIT UND
DATENSCHUTZ**

Artikel 14

Weiterer Rechtsweg

Die Entscheidung der Stelle ist für die Parteien nicht bindend. Insbesondere steht den Parteien der weitere Rechtsweg offen (Art. 21 Abs. 2 UAbs. 3 DSA). Die Möglichkeit gegen Moderationsmaßnahmen von Online-Plattformen den Rechtsweg anderweitig zu beschreiten, insbesondere Klage nach den Rechtsvorschriften des betreffenden Mitgliedstaats zu erheben, und die Ausübung des Rechts auf einen wirksamen

gerichtlichen Rechtsbehelf nach Art. 47 der Charta der Grundrechte der Europäischen Union, werden durch diese Verfahrensordnung nicht beeinträchtigt.

Artikel 15

Verschwiegenheit und Datenschutz

1. Das allgemeine Persönlichkeitsrecht der Nutzer wird geschützt. Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse der Online-Plattform gelangen nicht an die Öffentlichkeit. Die Stelle behandelt alle während des Verfahrens erhaltenen Daten vertraulich und in Übereinstimmung mit der DSGVO.
2. 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, vertrauliche Daten weiterzugeben oder in einem Verfahren vor Gericht vorzulegen. Die Parteien werden die Vertraulichkeit des Verfahrens wahren und sich in einem außergerichtlichen, gerichtlichen oder sonstigen Verfahren insbesondere nicht auf folgende Unterlagen stützen oder sie als Beweismittel einführen:
 - a. von einer anderen Partei oder dem Fallentscheider im Laufe des Verfahrens geäußerte Ansichten, Vorschläge oder Angebote;
 - b. von einer anderen Partei im Laufe des Streitbeilegungsverfahren gemachte Zugeständnisse, die sich auf den Inhalt der Streitigkeit beziehen.
3. Die endgültige Entscheidung der Stelle kann in einem ordentlichen Gerichtsprozess verwendet werden.
4. 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.
5. Ausgenommen von den vorstehenden Regelungen sind Auskünfte gegenüber dem Koordinator für digitale Dienste.