PLATFORM CONTROL
MODERATION REVIEW

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 ”). Gegenstand der außergerichtlichen Streitbeilegung ist die rechtliche Überprüfung von Moderationsentscheidungen, welche Online-Plattformen gegenüber Ihren Nutzern treffen.

2. Die Verfahrensordnung 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 Streitbeilegungsstelle wurde am 04. 11. 2026 durch den Koordinator für digitale Dienste nach Art. 21 Abs. 3 DSA zertifiziert. Alle Artikel ohne weitere Erläuterung sind solche dieser Verfahrensordnung.

Artikel 2

Begriffsbestimmungen

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 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 einem Streitbeilegungsverfahren vor der Stelle (auch: Beschwerdestelle) beteiligte Online-Plattform 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. 2 lit. b) DSA.

d. “Moderationsmaßnahme” oder „Maßnahme“ eine Entscheidung einer Online-Plattform gem. Art. 20 Abs. 1 DSA;[4]
e. „Antrag“ (auch: „Beschwerdeantrag“) ist die von dem Nutzer bei der Stelle eingereichte Beschwerde auf Feststellung, dass eine Moderationsmaßnahme einer Online-Plattform rechtswidrig ist und ihn in seinen Rechten verletzt;
f. “Streitigkeit” das vor der Stelle anhängige Verfahren;
g. „Entscheidung“ ist das die Streitigkeit abschließende und mit einer Begründung versehene Streitbeilegungsergebnis der Stelle;
h. „Fallentscheider“ sind vom Vorstand ernannte Experten und/oder Streitschlichter, die eine Streitigkeit entscheiden.
i. „Community Guidelines“ von der Online-Plattform gesetzte Richtlinien, in denen beschrieben wird, welche Inhalte auf der jeweiligen Online-Plattform nicht erlaubt sind;
j. „Allgemeine Geschäftsbedingungen“ solche im Sinne der §§ 305 ff. BGB, welche Vertragsbestandteil des zwischen der Online-Plattform und dem Nutzer geschlossenen Vertrages geworden sind.
k. „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]
l. „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“);
m. “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);
n. „Vollständiger Antrag“: Ein Antrag ist vollständig, wenn der Nutzer sämtliche in Art. 5 VerfO geforderten Informationen enthält, der Nutzer also die Webform vollständig ausfüllt.

[4] vgl. Art. 2 lit. t) DSA.
[5] vgl. Art. 2 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/massnahme-pruefen/),

    a. Die Stelle bestätigt dem Beschwerdeführer den Eingang des Beschwerdeantrags per Email.

    b. Dabei unterrichtet die Stelle den Beschwerdeführer über diese Verfahrensordnung, welche sich im Anhang der Email befindet.

    c. Die Beschwerdestelle 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. 4 Nr. 3 lit. b verfügt. Dies hat innerhalb von 7 Tagen nach Eingang der Beschwerde bei der Stelle zu erfolgen.

    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 14 Tagen nicht, wird die Beschwerde (wegen Unvollständigkeit) als unzulässig zurückgewiesen.

    c. Nach positiver Prüfung der Zulässigkeitsvoraussetzungen leitet die Stelle den vollständigen Beschwerdeantrag an den Beschwerdegegner (die Online-Plattform) weiter.

3. Die Online-Platform hat daraufhin vierzehn (14) Tage Zeit, unter Angabe des jeweiligen Aktenzeichens, eine Stellungnahme einzureichen. Die Stelle kann diese Frist auf Verlangen um weitere vierzehn (14) Tage verlängern, was dem

Beschwerdeführer mitzuteilen ist. Die Online-Platform hat die Möglichkeit, per Email oder per eigens zur Verfügung gestellter Webform ihre Stellungnahme einzureichen.

   a. Sollte sich die 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. 4 Nr. 3 lit. b verfügt, eine erneute Prüfung der Zulässigkeitsvoraussetzungen vor.

   b. Sollte der streitgegenstandliche Inhalt nicht vollumfänglich aus dem Beschwerdeantrag ersichtlich sein, ist die Platform hinsichtlich des konkreten Inhalts darlegungspflichtig.

   c. Sollte die Platform den Beschwerdeantrag für unzulässig halten, also, der Auffassung sein, dass nicht alle gesetzlichen Zulässigkeitsvoraussetzungen vorliegen, wird empfohlen dennoch in der Sache Stellung zu nehmen.

4. Nach Eingang der Stellungnahme des Beschwerdegegners trifft die Stelle eine Entscheidung (Streitschlichtungsergebnis).

   a. Ein Experte prüft zunächst, ob für den konkreten Beschwerdegegenstand die AGB oder sonstige vertragliche Vereinbarungen mit der Online-Platform streitentscheidend sind, oder ob festzustellen gilt, ob es sich um rechtswidrige Inhalte handelt, die gegen nationale/europäische Rechtsnormen, oder -sprechung verstoßen.

   b. Abhängig vom Aktenzeichen, und der Einschätzung des Experten nach Art. 3 Nr. 5 lit. a. wird der Beschwerdeantrag gemäß dem Geschäftsverteilungsplan einem Fallentscheider zur Herbeiführung einer Entscheidung zugeteilt.

5. Innerhalb von 90 Tagen (spätestens aber mit zusätzlicher Begründung nach 180 Tagen) übermittelt die Stelle das Streitschlichtungsergebnis per Email an den Beschwerdeführer und den Beschwerdegegner.

   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 gerichtliches Verfahren vor einem staatlichen Gericht die Rechtsauffassung der Stelle teilt und zum gleichen Ergebnis kommt.

Artikel 4

Gesetzliche 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 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 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.
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. 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 streitgegenstandlichen Inhalts ist nicht maßgeblich für die Sprache, in welcher das Verfahren geführt wird. Ob die Verfahrenssprache in einem konkreten Verfahren Deutsch oder Englisch ist, obliegt dem Nutzer, der dies bei der Antragsstellung auswählen kann. 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/massnahme-pruefen/)
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 die Plattform sich 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 tatsächliche 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 verfügbar sein, ist er nicht verpflichtet diesen einzureichen. In einem solchen Fall obliegt es der Online-Plattform.

2. Der Nutzer macht bei der Stellung eines Antrags auf Eröffnung des Streitbeilegungsverfahrens die folgenden Angaben:
    a. der 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 Nutzer ein Bürger der EU bzw. des EWR-Raums ist;
    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 berechtigtes 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 365 Tage in der Vergangenheit liegt. Böswilligkeit liegt regelmäßig vor, wenn ein Nutzer bewusst und wiederholt eindeutig rechtswidrige Inhalte verbreitet, um der Beschwerdegegnerin die Kosten des Verfahrens aufzubürden.);
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 führt eine Entscheidung in der Sache herbei, 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 hinreichende Verbindung zwischen der Beschwerde und der europäischen Union besteht. 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 streitgegenstandliche 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. Der Dienst, gegen den sich der Beschwerdeantrag richtet, muss eine Online-Plattform sein (vgl. Art. 2 lit. a) oder eine Sehr große Online-Plattform (VLOP) im Sinne des Digital Services Act sein, die im Anwendungsbereich des Art. 21 DSA liegt.

2. Der Beschwerdeantrag ist unzulässig, wenn

   a. der Beschwerdeantrag unvollständig im Sinne des Art. 5 ist und der Beschwerdeführer nicht innerhalb von zwei Wochen 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 beigelegt wird, oder die Streitigkeit derzeit oder zuvor von einer anderen alternativen Streitbeilegungsstelle oder außergerichtlichen Schlichtungsstelle 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 Entscheidung oder Unterlassung („Moderationsmaßnahme“) im Sinne des Art. 20 Abs. 1 lit. a-d DSA einer Online-Plattform 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.
   g. der Beschwerdeführer die Beschwerde nicht innerhalb eines Jahres nach dem Datum, an dem die streitgegenstandliche 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 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 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 Gebühren des Verfahrens gemäß der Gebührenordnung („GebO“);
    i. den Umfang der Verschwiegenheitspflicht des Streitschlichters und anderer am Verfahren beteiligter Mitglieder.
2. Von einer wiederholten Unterrichtung der Parteien nach Art. 6 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 Zusendung seines Antrags an die Online-Plattform und die Online-Platform über die Eröffnung des Verfahrens innerhalb von sieben (7) Tagen 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. Reagiert die Online-Plattform nicht innerhalb der vierzehn (14) Tage 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.

3. Die Stelle entscheidet die Streitigkeit innerhalb von neunzig (90) Tagen (Art. 21 Abs. 4 S. 3 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 Online-Plattform dem Nutzer sofort abhilft (Anerkenntnis),
    b. die Stelle die Unzulässigkeit des Beschwerdeantrags feststellt,
    c. die Stelle die Streitigkeit entscheidet, oder
    d. der Nutzer erklärt, dass er kein Interesse an der weiteren Fortsetzung hat und/oder den Antrag zurückzieht.
2. Sofortige Abhilfe im Sinne der Ziffer 1. lit. a liegt vor, wenn die Online-Plattform gegenüber der Streitbeilegungsstelle erklärt, dass die streitgegenstandliche 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 c GebO beendet.
3. Die Stelle teilt den Parteien die Streitbeilegungsentscheidung 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 VerfO hält, insbesondere ihre Verschwiegenheitspflicht verletzt.
5. Mit Beendigung der Streitigkeit wird die für die jeweilige Entscheidungsart in der Gebührenordnung (GebO) vorgesehene Gebühr fällig.

III. Organisation der Stelle

Artikel 10

Mitglieder der Stelle und Sachkenntnis

1. Mitglieder der Stelle sind der Vorstand, die Experten, und die Streitschlichter.
2. Der Vorstand besteht aus den Gesellschaftern der “Platform Control GmbH” (HRB 295 196), vertreten durch den geschäftsführenden Gesellschafter.
3. Die Fallentscheider („Experten“ und „Streitschlichter“, vgl. Art. 2 lit. h.) werden vom Vorstand ernannt.
    a. Als „Experten“ können nur Assessoren berufen werden (Befähigung zum Richteramt durch die zweite Staatsprüfung für Juristen oder gleichwertige Qualifikation).
    b. Zum Streitschlichter können nur Diplomjuristen ernannt werden (Erstes juristisches Staatsexamen 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 des Plattformrechts 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 Allgemeinen 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 der Fallentscheider ein persönliches Interesse am Ausgang des Streitschlichtungsverfahrens hat, oder bei objektiver Betrachtung die Befürchtung besteht, dass ein solches gegeben sein könnte. Dies ist insbesondere dann anzunehmen, wenn der Fallentscheider in familiärer oder enger persönlicher Verbindung zum Beschwerdeführer steht.

b. Der Fallentscheider ist verpflichtet, im Falle von möglichen Interessenkonflikten, diese unverzüglich gegenüber dem Vorstand der Stelle offenzulegen und bis auf Weiteres von der Vornahme eines Schlichtungsergebnisses Abstand zu nehmen. Nach Prüfung durch den Vorstand, ob ein Interessenkonflikt vorliegt, teilt der Vorstand dem Streitschlichter 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 Beschwerdeanträge von Nutzern gegen Entscheidungen iSd Art. 20(1) lit. a-d) DSA, die mit der (Un-)Vereinbarkeit der Nutzungsbedingungen der Online-Plattform (inkl. Allgemeinen Geschäftsbedingungen, Community Guidelines oder vergleichbaren vertragen Bestimmungen, vgl. Art. 10 Nr. 4 lit. a) oder der Rechtswidrigkeit bzw. Rechtmäßigkeit (vgl. Art. 10 Nr. 4 lit. b) der bereitgestellten Informationen begründet wurden, oder nach Art. 17 DSA hätten begründet werden müssen.

2. Beschwerdeanträge, die die Rechtswidrigkeit bzw. Rechtmäßigkeit der bereitgestellten Informationen zum Gegenstand haben, entscheidet die Stelle, sofern eine Verletzungen der folgenden Rechtsnorm(en) 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, 130a 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 § 238 StGB (Cyberstalking)
j. „Doxing“ / „Deep-Fakes“ / „Face-Swap“: Das unbefugte Veröffentlichen personenbezogener) oder betriebsbezogener Daten und Geschäftsgeheimnisse kann gegen § 42 DSGVO bzw. § 203 StGB verstoßen. 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 verstoßen
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, möglich, oder per Email an info@platform-control.com.
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 Artikel 47 der Charta der Grundrechte, werden durch diese VerfO nicht beeinträchtigt.

Artikel 15

Verschwiegenheit und Datenschutz

1. Das allg. 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, solche Aufzeichnungen weiterzugeben oder in Bezug auf die Streitbeilegung in einem 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 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. 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.
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.
6. Ausgenommen von den vorstehenden Regelungen sind Auskünfte gegenüber dem Koordinator für digitale Dienste.