



Richtlinie für Schlichtungs-, Streitbeilegungs- und Beschwerdeverfahren bei der RTR-GmbH, Fachbereich Medien

Aktenzahl: 2024-0.846.753

Stand: 21.11.2024

Diese Richtlinie regelt das Verfahren für Schlichtungs-, Streitbelegungs- und Beschwerdeverfahren iSd § 54 f audiovisuellen Mediendienste Gesetzes (AMD-G), § 20b des KommAustria-Gesetzes (KOG); des §89b Urheberrechtsgesetzes (UrhG), und iSd Art. 21 der Verordnung (EU) 2022/2065, Gesetz über digitale Dienste (Digital Services Act – DSA) i.V.m. § 2 Abs. 4 Koordinator-für-digitale-Dienste-Gesetz (KDD-G) sowie nach der Zertifizierung vom 24.10.2024, KOA 16.400/24-025.

I. Aufgabe und Zuständigkeit

§ 1 Begriffsbestimmungen

- (1) Streitbelegungsstelle bezeichnet die Servicestelle für Beschwerden zum Thema Barrierefreiheit audiovisueller Mediendienste, die Schlichtungsstelle nach dem 9b. Abschnitt des AMD-G, die Beschwerdestelle nach dem UrhG sowie die außergerichtliche Streitbelegungsstelle nach dem KDD-G.
- (2) Antrag bezieht sich auf den jeweiligen Antrag für das außergerichtliche Streitbelegungsverfahren, auf den Antrag zur Streitschlichtung oder auf den Beschwerdeantrag.
- (3) Diensteanbieter sind natürliche oder juristische Personen, die eine Video-Sharing-Plattform im Sinne des § 2 Z 37a AMD-G, eine große Online-Plattform für das Teilen von Inhalten im Sinne des § 18c Satz 3 UrhG, einen audiovisuellen Mediendienst im Sinne des § 2 Z 3 AMD-G oder eine Online-Plattform im Sinne des Art. 3 lit. i DSA anbieten.
- (4) Nutzer sind alle Personen, die einen von einem Diensteanbieter angebotenen Dienst nutzen, unabhängig davon, ob sie bei dem betreffenden Diensteanbieter registriert sind.

§ 2. Zuständigkeit

Die Schlichtungs-, Streitbelegungs- und Beschwerdestelle kann unter folgenden Voraussetzungen angerufen werden:

1. Bei Beschwerde bezüglich:
 - a. des eingerichteten Melde- und Bewertungssystems, des eingesetzten Systems elterlicher Kontrolle, der Werkzeuge zur Kennzeichnung audiovisueller kommerzieller Kommunikation oder des Beschwerdesystems einer Video-Sharing-Plattform, zwischen einem Nutzenden und einem Diensteanbieters oder
 - b. der fehlenden Barrierefreiheit des Inhalts eines audiovisuellen Mediendienstes,
2. Bei Anträgen auf außergerichtliche Streitbelegung gegenüber einer Online-Plattform iSd. Art. 3 i DSA) einer Entscheidung von einem Diensteanbieter, die mittels des internen Beschwerdesystems der Online-Plattform nicht gelöst werden konnte und eine der genannten Streitigkeiten betrifft:

- a. Streitigkeiten bezüglich der Entscheidung, ob eine Information entfernt oder der Zugang dazu gesperrt oder die Anzeige der Information beschränkt wird oder
 - b. Streitigkeiten bezüglich der Entscheidung, ob die Erbringung des Dienstes gegenüber dem Nutzer vollständig oder teilweise ausgesetzt oder beendet wird oder
 - c. Streitigkeiten bezüglich der Aussetzung oder des Ausschlusses des Kontos des Nutzers oder
 - d. Streitigkeiten ob Geldzahlungen im Zusammenhang mit von dem Nutzer bereitgestellten Informationen ausgesetzt, beendet oder die Fähigkeit des Nutzers zu deren Monetarisierung anderweitig eingeschränkt werden.
3. Die Beschwerdestelle kann ebenfalls angerufen werden bei
- a. Unzulänglichkeiten oder Fehlen
 - i. von Informationen über die von einer großen Plattform für das Teilen von Online-Inhalten angewendeten Maßnahmen im Sinne des § 89a Abs. 1 UrhG (Erlaubniseinholung, Anwendung von Filter- und Kontrollmaßnahmen),
 - ii. des Online-Formulars für den Ausweis erlaubter Nutzungen vor oder beim Hochladen auf eine solche Plattform,
 - iii. eines Beschwerdeverfahrens gegen eine unberechtigte Sperre oder Entfernung eines Inhalts durch eine solche Plattform,
 - b. bei Streitigkeiten zwischen Rechteinhabern, großen Plattformen und ihren Nutzenden oder Nutzerorganisationen über die Anwendung von Maßnahmen nach § 89a Abs. 1 (Erlaubniseinholung, Anwendung von Filter- und Kontrollmaßnahmen).
4. Im Fall einer Beschwerde nach §2 Abs. 1, 3 dieser Richtlinie müssen die Diensteanbieter im Inland niedergelassen sein.
5. Die Streitigkeit darf nicht bereits bei einer anderen Stelle zur alternativen Streitbeilegung (AS-Stelle) im Sinne des § 4 Abs. 1 Alternative-Streitbeilegung-Gesetz (AStG) oder einem ordentlichen Gericht anhängig sein oder gewesen sein.
6. Die Nutzer müssen sich vor Antragstellung erfolglos an die jeweilige Diensteanbieter gewandt haben, das heißt entweder haben sie keine Antwort erhalten oder die beiden Streitparteien konnten keine Beilegung der Streitigkeit erreichen.

II. **Verfahrensablauf**

§ 3. Einleitung eines Streitbeilegungsverfahrens

- (1) Das Streitbeilegungsverfahren wird auf Antrag von einem Nutzer eingeleitet und beginnt mit Einlangen des Antrags bei der Streitbeilegungsstelle. Im Fall von

Beschwerden gegen große Online-Plattformen nach § 3 Z 2 lit. b können auch Nutzerorganisationen und Rechteinhaber Anträge stellen; ebenso können im Fall von Beschwerden gegen Online-Plattformen iSd Art. 3 lit. i die Einrichtungen, die von Entscheidungen von Online-Plattformen betroffen sind, Schlichtungsanträge stellen; § 2 Z 6 gilt hier sinngemäß.

- (2) Diensteanbieter können keinen Streitbeilegungsantrag stellen.
- (3) Der Streitbeilegungsantrag muss in deutscher Sprache und schriftlich, sowie elektronisch gestellt werden.
- (4) Streitbeilegungsanträge bezüglich Online-Plattformen iSd Art. 3 lit. i DSA können innerhalb von 6 Monaten nach der Entscheidung im Zusammenhang des internen Beschwerdemanagementsystems eingebracht werden.
- (5) Der Antrag hat zumindest folgende Angaben zu enthalten:
 1. Name, Adresse, Geburtsdatum und Kontaktdaten des Nutzers; im Falle einer juristischen Person die zugehörige Registernummer (z.B. Firmenbuch- Nummer oder Vereinsregisternummer);
 2. Name des Diensteanbieters;
 3. eine kurze und schlüssige Darstellung des Sachverhalts;
 4. ein eindeutiges Begehren bzw. einen Lösungsvorschlag des Nutzers;
 5. eine Erklärung, dass der Nutzer vor der Anrufung der Beschwerdestelle selbst einen Lösungsversuch mit dem Diensteanbieter unternommen hat, samt Angaben darüber, wann der Versuch unternommen wurde und Vorlage der entsprechenden Korrespondenz;
 6. eine Erklärung, dass im gegenständlichen Fall kein Gerichts- oder Schlichtungsverfahren bei einer Stelle zur alternativen Streitbeilegung gemäß § 4 Abs. 1 AStG anhängig ist oder war;
 7. allfällige Dokumente, die für die Beurteilung des Falles erforderlich sind.

§ 4. Verbesserungsauftrag

Wenn der Antrag:

1. unklar bzw. un schlüssig ist oder
2. notwendige Dokumente oder Erklärungen fehlen,

fordert die Streitbeilegungsstelle den Antragsteller unter Setzung einer Frist von mindestens 14 Werktagen zur Verbesserung oder nachträglichen Abgabe der erforderlichen Erklärungen auf.

§ 5. Ablehnungsgründe

- (1) Die Streitbeilegungsstelle hat die Behandlung eines Antrages abzulehnen, wenn
 1. die Streitbeilegungsstelle unzuständig ist; oder
 2. der Antrag bzw. derselbe Anspruch bereits von einem Gericht oder einer AS-Stelle gemäß § 4 Abs. 1 AStG behandelt wird oder behandelt wurde;

3. die Behandlung der Streitigkeit den effektiven Betrieb der Streitbelegungsstelle ernsthaft beeinträchtigen würde; oder
 4. der Antragsteller nicht nachweisen kann, vor der Einbringung des Schlichtungsantrags eine Einigung mit dem Diensteanbieter versucht zu haben;
 5. dem Verbesserungsauftrag (§ 4) nicht oder nicht vollumfänglich oder nicht fristgerecht entsprochen wurde; oder
 6. nur eine allgemeine Auskunft begehrt wird; oder
 7. der Antrag mutwillig oder schikanös ist,
 8. die Beschwerde offensichtlich unbegründet ist.
 9. nach Ablauf der Frist nach § 3 Abs. 4
- (2) Ob ein Antrag behandelt wird, entscheidet die Streitbelegungsstelle nach seinem Einlangen. Die weitere Behandlung eines Schlichtungsantrags kann jedoch in jeder Lage des Verfahrens abgelehnt werden, wenn einer der unter Abs. 1 angeführten Gründe vorliegt oder eintritt.
- (3) Von einer Ablehnung der Behandlung des Antrages sind die Parteien unter Angabe der Gründe, die zur Ablehnung geführt haben, zu informieren.

§ 6. Teilnahme des Diensteanbieters

- (1) Ist der Antrag zulässig und vollständig, wird er umgehend an den im Antrag genannten Diensteanbieter weitergeleitet. Der Diensteanbieter wird eingeladen, binnen einer Frist von zwei Wochen die Teilnahme am Verfahren zu erklären und zum Antrag Stellung zu nehmen. Bei außergerichtlichen Streitbeilegungsverfahren nach dem KDD-G sind die Diensteanbieter verpflichtet sich auf das Verfahren einzulassen.
- (2) Wird der Lösungsvorschlag des Nutzers von der Gegenseite angenommen, wird das Streitbeilegungsverfahren mit der Annahme der Einigung beendet.
- (3) Lehnt der Diensteanbieter den Lösungsvorschlag des Nutzers ab, kann er eine Stellungnahme samt Gegenvorschlag einbringen, die an den Nutzer übermittelt wird.
- (4) Wenn der Diensteanbieter die Teilnahme verweigert (nicht möglich bei einem Verfahren nach dem KDD-G), ist das Verfahren zu beenden und die Parteien davon zu verständigen.
- (5) Diensteanbieter können im Verfahren nach dem KDD-G die Teilnahme verweigern, wenn ein Streit bezüglich derselben Information und derselben Gründe für die mutmaßliche Rechtswidrigkeit der Inhalte oder ihre mutmaßliche Unvereinbarkeit mit den AGB bereits beigelegt wurde.

§ 7. Vermittlung zwischen den Parteien

- (1) Wird der Gegenvorschlag angenommen und einigen sich die Parteien auf eine Lösung des Streitfalls, wird diese Einigung von der Streitbelegungsstelle dokumentiert. Das Verfahren ist damit beendet.

- (2) Wird der Gegenvorschlag nicht angenommen vermittelt die Streitbeilegungsstelle zwischen den unterschiedlichen Positionen der Parteien und fördert die gütliche Streitbeilegung.

§ 8. Schlichtungsvorschlag

- (1) Kommt es durch den Austausch der Stellungnahmen und die Vermittlung zwischen den Parteien zu keiner gütlichen Einigung, kann den Parteien ein konkreter Vorschlag zur Beilegung des Streitfalls unterbreitet werden. Dieser Schlichtungsvorschlag hat sich im Rahmen der Gesetze zu bewegen.
- (2) Es besteht kein Anspruch seitens der Parteien des Schlichtungs-, Streitbeilegungs- und Beschwerdeverfahrens, dass in ihrem Fall bestimmte Mitarbeiter des Streitbeilegungsorgans tätig werden. Die einzelnen Streitbeilegungsfälle werden den Schlichtenden entsprechend der Geschäftsordnung zugeteilt.
- (3) Die Schlichter sind in ihrer Beweiswürdigung frei.
- (4) Zur Feststellung des Sachverhalts kann ein mündliches Schlichtungsgespräch mit den Parteien durchgeführt werden. Der Ablauf des mündlichen Streitbeilegungsgesprächs wird in Abstimmung mit den Parteien festgelegt. Es besteht kein Anspruch durch die Parteien auf ein Streitbeilegungsgespräch.
- (5) Wird ein Streitbeilegungsgespräch durchgeführt, kann der Streitbeilegungsvorschlag schon im Gespräch unterbreitet werden. Den Parteien kann eine Frist von mindestens einer Woche zur Annahme des Streitbeilegungsvorschlages eingeräumt werden.
- (6) Die Parteien können aufgefordert werden ergänzende Stellungnahmen oder Dokumente vorzulegen, wenn es für die Klärung des Sachverhalts notwendig ist. Gibt eine Partei eine ergänzende Stellungnahme ab, ist der Gegenseite Gelegenheit zu geben, sich innerhalb von einer von der Beschwerdestelle festzusetzenden, zwei Wochen nicht übersteigenden Frist dazu zu äußern.
- (7) Die Parteien sind bei Übermittlung eines Schlichtungsvorschlages durch das Schlichtungsorgan darüber aufzuklären,
 1. dass sie die Wahl haben, den Schlichtungsvorschlag anzunehmen oder ihn abzulehnen;
 2. dass die Beteiligung am Verfahren die Möglichkeit nicht ausschließt, die Durchsetzung ihrer Rechte vor Gericht zu suchen;
 3. dass der Schlichtungsvorschlag anders oder ungünstiger sein kann als das Ergebnis eines Gerichtsverfahrens;
 4. dass es ihnen freisteht, sich beraten zu lassen, bevor sie den Schlichtungsvorschlag annehmen;
 5. welche Rechtswirkungen die Annahme des Lösungsvorschlags hat.
- (8) Der Schlichtungsvorschlag bei Verfahren im Sinne des KDD-G hat Angaben über die Kosten im Sinne des § 19 der Richtlinie zu enthalten.
- (9) Wird ein Schlichtungsvorschlag unterbreitet so haben die Parteien eine Frist von mindestens vier Wochen Zeit diesen anzunehmen.

(10) Der Schlichtungsvorschlag enthält eine Zusammenfassung des entscheidungsrelevanten Sachverhaltes, die Entscheidung über den Antrag bzw. die Beschwerde sowie eine rechtliche Begründung.

III. Parteienrechte und Verfahrensgrundsätze

§ 9. Rechte der Parteien

Im Rahmen des Schlichtungsverfahrens haben die beteiligten Parteien folgende Rechte:

1. Recht auf Parteiengehör;
2. Recht auf elektronische Akteneinsicht;
3. Recht auf Stellungnahme zu Äußerungen der Gegenseite;
4. Recht auf Antragsstellung bezüglich der Ablehnung des Schlichtungsorgans aufgrund von Befangenheit;
5. Recht, sich vertreten zu lassen;
6. Recht auf Beiziehung einer Vertrauensperson in der mündlichen Verhandlung;
7. Recht auf Information durch die Beschwerdestelle über den Ablauf des Verfahrens und über die Rechtsfolgen von Verfahrenshandlungen;
8. Recht, an einem mündlichen Streitbelegungsgespräch teilzunehmen und Fragen zu stellen, soweit eine solche Verhandlung durchgeführt wird;
9. Recht das Verfahren jederzeit abzubrechen. Bei Verfahren nach dem KDD-G steht dieses Recht nur dem Nutzer zu;
10. Recht jederzeit das Gericht anzurufen.

§ 10. Einsichtnahme in den Akt und elektronische Zustellungen

- (1) Der Akt der Beschwerdestelle wird elektronisch geführt. Alle am Schlichtungsverfahren beteiligten Parteien können diesen online einsehen.
- (2) Die Beschwerdestelle stellt den Parteien ihre Schreiben elektronisch zu. Änderungen im elektronischen Akt werden den Parteien elektronisch mitgeteilt.
- (3) Bei Verfahren im Bereich der Barrierefreiheit können, die in Absatz eins und zwei genannten Maßnahmen in einer den Umständen geeigneteren Form erfolgen.

§ 11. Freiwilligkeit

Die Teilnahme an Verfahren bei der Beschwerdestelle und die Zustimmung zum Lösungsvorschlag sind freiwillig. Diensteanbieter von Online-Plattformen iSd DSA sind verpflichtet sich auf das Verfahren einzulassen. Der Nutzer kann den Schlichtungsantrag jederzeit zurückziehen oder das Verfahren in jedem Stadium abbrechen.

§ 12. Vertraulichkeit und Datenschutz

- (1) Das Schlichtungs-, Streitbelegungs- und Beschwerdeverfahren bei der Streitbelegungsstelle ist nicht öffentlich.

- (2) Die Mitarbeiter der Streitbelegungsstelle sind zur Verschwiegenheit über alle Tatsachen verpflichtet, die ihnen im Rahmen eines Verfahrens anvertraut oder sonst bekannt werden. Die im Rahmen des Verfahrens erstellten oder ihnen übergebenen Unterlagen sind vertraulich zu behandeln.
- (3) Die Streitbelegungsstelle verpflichtet sich zur Einhaltung des Datenschutzes. Die Verarbeitung von Daten erfolgt ausschließlich auf Basis der Datenschutzerklärung der Streitbelegungsstelle, diese ist auf <https://www.rtr.at/rtr/footer/Datenschutz.de.html> abrufbar.
- (4) Für die Dauer des Schlichtungsverfahrens verpflichten sich die Parteien, keine mediale Berichterstattung über den Inhalt des Verfahrens zu erwirken oder zu veranlassen.

§ 13. Befangenheit des Schlichtungsorgans

- (1) Schlichtungsorgane haben alle Umstände, die geeignet sind, ihre Unabhängigkeit oder Unparteilichkeit zu beeinträchtigen, oder die Interessenkonflikte mit einer der Parteien entstehen lassen oder auch nur diesen Eindruck erwecken können, unverzüglich gegenüber dem Geschäftsführer der RTR-GmbH Fachbereich Medien offenzulegen.
- (2) Bei Befangenheit sämtlicher Schlichtenden des Schlichtungsorgans beauftragt der Geschäftsführer der RTR-GmbH Fachbereich Medien eine geeignete Person mit der Durchführung des Schlichtungsverfahrens.

§ 14. Verfahrensdauer

- (1) Schlichtungsverfahren sind innerhalb von 90 Tagen nach Eingang der vollständigen Unterlagen abzuschließen.
- (2) Bei umfangreicheren oder komplexeren Verfahren kann die Frist auf insgesamt 180 Tage ausgedehnt werden. Über die Verlängerung sind die Parteien zu informieren.

§ 15. Kosten

- (1) Die Tätigkeit der Streitbelegungsstelle ist für Nutzer grundsätzlich kostenlos. Bei böswilligem Betreiben eines Verfahrens im Sinne des KDD-G kann dem Beschwerdeführer eine Gebühr gemäß der gültigen Gebührenordnung auferlegen.
- (2) Jede Partei trägt die ihr durch das Schlichtungsverfahren entstehenden Kosten selbst.
- (3) Abweichend gilt bei Verfahren nach dem KDD-G folgendes: Bei Streitbelegungsverfahren im Sinne des KDD-G zahlen die Diensteanbieter den Nutzern die angemessenen Kosten, welche im Zusammenhang mit dieser Beschwerde verursacht wurden; bei Obsiegen von Diensteanbietern muss der Nutzer keinen Kostenersatz leisten, es sei denn, der Nutzer hat offensichtlich böswillig das Verfahren betrieben.



(4) Die Höhe der Gebühren der richten sich nach der jeweils gültigen Gebührenordnung der RTR GmbH.

§ 16 Verfahrensformular:

Auf der Homepage der RTR GmbH steht ein Formular zur Einbringung der Anträge zur Verfügung. Dieses Formular findet sich unter www.rtr.at

§ 17 In-Kraft-Treten und Übergangsbestimmung:

Diese Richtlinien gelten bis auf Widerruf ab 22.11.2024

Wien, am 21.11.2024

Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH

Mag. Wolfgang Struber
Geschäftsführer Fachbereich Medien