

Datenschutz und Informationsfreiheit, die dazu die Stelle des [Digital Services Coordinator](#) eingerichtet hat.

Wichtig für Beratungsstellen:

- **Schutz vor digitaler Gewalt:** Plattformen müssen zügig auf illegale Inhalte wie Hassrede, Cyberstalking oder die unerlaubte Verbreitung privater Bilder reagieren.
- **Melde- und Abhilfewege:** Plattformen müssen benutzerfreundliche Systeme anbieten, um illegale Inhalte einfach melden zu können. Diese Meldungen müssen transparent bearbeitet und begründet werden – auch wenn die Inhalte nicht entfernt werden.
- **Verantwortung der Plattformen:** Sehr große Plattformen sind verpflichtet, regelmäßig Risiken zu analysieren, etwa für Minderjährige oder im Hinblick auf geschlechtsspezifische Gewalt, und aktiv Maßnahmen dagegen zu ergreifen.
- **Rechte für Nutzer*innen:** Nutzer*innen können Entscheidungen über Inhalte, wie die Entfernung oder Sperrung, anfechten. Auch müssen die Regeln für Inhalte (z. B. Algorithmen) klar und verständlich erklärt werden.

Medienkompetenz-Tipp: Wie kann ich Inhalte auf Social Media-Plattformen melden?

Nutzer*innen können auf Social Media auf verschiedenen Wegen Inhalte melden: Entweder auf Grundlage der allgemeinen Nutzungsbedingungen, oder auf der des DSA. Geht eine Meldung auf Grundlage der Nutzungsbedingungen ein, kann der Betreiber selbst entscheiden, ob er der Meldung nachgeht. Geht eine Meldung auf Grundlage des DSA ein, ist er verpflichtet, dem schnellst möglich nachzugehen. Außerdem gehen nur Meldungen auf Grundlage des DSA in Statistiken und Berichte ein. Leider sind die Meldewege auf den Plattformen oft unübersichtlich und du musst viele Schritte gehen, bis du deine Meldung abschicken kannst. Lass dich davon nicht verunsichern. Eine Anleitung zum Melden von Beiträgen nach DSA findest du als Pdf [hier](#).

☞ Sollte keine oder eine nicht zufriedenstellende Reaktion durch die angefragten digitalen Dienste erfolgen, kann eine außergerichtliche Streitbeilegungsstelle weiterhelfen.

Außergerichtliche Streitbeilegung nach dem DSA – Wie funktioniert das?

Wenn gemeldete Inhalte – wie etwa nicht einvernehmlich veröffentlichte Bild- oder Videoaufnahmen – trotz klarer Verstöße nicht entfernt werden, ist das problematisch und für die Betroffenen teilweise ein massives Gewalterlebnis. Frustrierend ist es, wenn Plattformen Beiträge oder Konten ungerechtfertigt einschränken oder löschen. Genau hier setzen außergerichtliche Streitbeilegungsstellen nach dem DSA an.

Diese unabhängigen Stellen prüfen solche Fälle rechtlich und vermitteln zwischen Nutzer*innen und Plattformen, um eine faire Lösung zu finden – ohne Gerichtsverfahren. Denn die Plattformen sind laut DSA dazu verpflichtet, mit diesen Stellen zusammenzuarbeiten. In Deutschland gibt es bereits eine zertifizierte Streitbeilegungsstelle, weitere zertifizierte Stellen in der EU bieten ihre Dienste auch auf Deutsch an.

| Streit-Beilegungsstelle | Sitz in | Sprachen | Plattformen | Kosten |
|---------------------------------------|-------------|---|---|-----------|
| User Rights | Deutschland | Deutsch Englisch Französisch Italienisch (ab 09/25) | Instagram Facebook TikTok LinkedIn Pinterest (ab 09/25) | kostenlos |
| Appeals Center Europe | Irland | Englisch Deutsch Französisch Spanisch Italienisch Niederländisch | Facebook TikTok YouTube Instagram | kostenlos |
| RTR-GmbH | Österreich | Deutsch | (fast alle, inkl. Pornoplattformen) | kostenlos |

Weitere Stellen gibt es auf einer [Liste mit allen außergerichtlichen Streitbeilegungsstellen \(EU-weit\)](#). Außerdem hat die Bundesnetzagentur eine [Liste mit den von ihr zertifizierten deutschen außergerichtlichen Streitbeilegungsstellen](#) veröffentlicht.

Wann kann man sich an eine Streitbeilegungsstelle wenden?

- Wenn gemeldete Inhalte nicht entfernt wurden, obwohl sie problematisch sind
- Wenn Inhalte fälschlicherweise entfernt oder eingeschränkt wurden

Wer kann einen Fall einreichen?

- Nicht nur direkt Betroffene können sich melden – gerade bei nicht entfernten Inhalten wird aktuell diskutiert, wie auch NGOs dies übernehmen können.

Wie läuft das Verfahren ab?

1. Der Fall wird online bei der außergerichtlichen Streitbeilegungsstelle eingereicht.
2. Die Streitbeilegungsstelle fragt bei der betroffenen Plattform nach Informationen.

3. Die Streitbeilegungsstelle prüft den Fall anhand des geltenden Rechts (in Deutschland aktuell nach Strafrecht)
4. Sie trifft eine Entscheidung – diese ist für Plattformen nicht bindend, aber sie müssen innerhalb einer Frist Rückmeldung geben, ob sie die Entscheidung umgesetzt haben.
5. Falls die Plattform sich nicht daranhält, kann eine Beschwerde bei der nationalen Aufsichtsbehörde (DSC, dazu weiter unten) eingereicht werden.
6. Der Rechtsweg bleibt weiter offen – das ist besonders wichtig, wenn man zivilrechtlich gegen Täter vorgehen möchte.

Wenn Plattformen systematisch gegen die Vorgaben verstoßen oder Streitbeilegungsstellen ignorieren, ist der DSC dafür zuständig, Druck auf sie auszuüben.

☞ Nutzt die Möglichkeit der außergerichtliche Streitbeilegung und testet die Verfahren! Wenn ihr Erfahrung damit gemacht habt, teilt sie gerne mit uns – eure Rückmeldungen sind wichtig, um die Umsetzung des DSA kritisch zu begleiten!

Was ist der DSC?

Der **Digital Services Coordinator (DSC)** ist die zentrale Anlaufstelle in Deutschland für die Umsetzung des DSA. Der DSC sorgt dafür, dass Digitale Dienste ihre gesetzlichen Pflichten einhalten.

Der DSC hat mehrere Aufgaben:

- **Kontrolle und Aufsicht:** Er prüft, ob digitale Dienste wie soziale Netzwerke oder Online-Marktplätze die Regeln des DSA einhalten
- **Beschwerdestelle:** Nutzer*innen können sich an den DSC wenden, wenn sie Verstöße gegen den DSA melden wollen: [Link zur Beschwerdestelle](#)
- **Zertifizierungen:** Der DSC zertifiziert außergerichtliche Streitbeilegungsstellen und sogenannte „trusted flaggers“ – vertrauenswürdige Hinweisgeber, die problematische Inhalte melden können, welche priorisiert bearbeitet werden.
- **Datenzugang für Forschende:** Auf Antrag können zugelassene Forschende Einblick in Daten von großen Plattformen und Suchmaschinen erhalten, um deren Auswirkungen besser zu verstehen.

☞ **Kurz gesagt:** Der DSC soll dafür sorgen, dass der digitale Raum sicherer und transparenter wird.

Seit August 2024 gibt es in Deutschland auch einen Beirat zum DSC, welcher die Bundesnetzagentur bei der Umsetzung des DSA begleitet. In dem Beirat sitzen Vertreter*innen aus Zivilgesellschaft, Wissenschaft und Wirtschaft, um sicherzustellen, dass unterschiedliche Perspektiven in die Plattformaufsicht einfließen.