

Transparenz- bericht 2025

INHALTS- VERZEICHNIS

Inhaltsverzeichnis	2
Executive Summary	5
Fünf Trends	5
2025 in Zahlen	7
Glossar	8
1. Über User Rights	14
1.1 Mission und Tätigkeit	14
1.2 Unsere Zertifizierung nach Art. 21 des DSA	15
1.3 Außergerichtliche Streitbeilegung im digitalen Raum	16
1.4 Unabhängigkeit und Finanzierung	16
1.5 ODS Network und Academic Advisory Board	19
1.5.1 Out-of-Court Dispute Resolution Network	19
1.5.2 Article 21 Academic Advisory Board	20
2. Verfahren und Methodik	22
2.1 Verfahrenskonstellationen	22
2.2 Tätigkeitsbereiche	22
2.3 Prüfungsmaßstäbe	23
2.3.1 Beschwerde-Konstellation	24
2.3.2 Meldungs-Konstellation	25
2.4 Verfahrensablauf	27
2.5 Gewährleistung der Entscheidungsqualität	29
2.5.1 Qualifikation der Streitschlichter:innen	29
2.5.2 Umfassende Prüfung und Begründung der Entscheidungen	30
2.6 Beispielentscheidungen	31
2.6.1 Prüfung von Plattform-Richtlinien	31
2.6.2 Prüfung der gesetzlichen Bestimmungen	32
2.6.3 Prüfung der Grundrechte	33
3. Erfolgsindikatoren für außergerichtliche Streitbeilegung	34
3.1 Erfolgreiche Streitschlichtung (institutionelle Perspektive)	34

3.2 Effektive Erfolgsquote (Perspektive der Antragsteller:innen)	36
3.3 Verfahrensausgang zugunsten der Antragsteller:innen	37
3.4 Was messen unsere Kennzahlen?	38
4. Das Berichtsjahr in Zahlen	39
4.1 Eingegangene Verfahren	40
4.1.1 Monatliche Verfahren nach Plattform	41
4.1.2 Monatliche Verfahren nach Konstellation (Beschwerde-Konstellation vs. Meldungs-Konstellation)	42
4.1.3 Monatliche Verfahren nach Verfahrenssprache	43
4.1.4 Territoriale Verteilung	44
4.1.5 Zulässigkeit	46
4.2 Abgeschlossene Verfahren	49
4.2.1 Reaktion der Plattform	49
4.2.2 Entscheidungen zugunsten der Antragsteller:innen (inkl. sofortige Abhilfe)	55
4.2.3 Entscheidungen zugunsten der Antragsteller:innen (ohne sofortige Abhilfe)	58
4.2.4 Umsetzungsquote	63
4.2.5 Effektive Erfolgsquote (Perspektive der Antragsteller:innen)	66
4.2.6 Erfolgreiche Streitschlichtung (institutionelle Perspektive)	69
4.2.7 Prüfungsmaßstäbe	72
4.2.8 Komplexität der Verfahren	75
4.2.9 Verfahrensdauer	76
4.3 Überblick	78
4.3.1 Gesamtüberblick	78
4.3.2 Verfahrensweg TikTok	80
4.3.3 Verfahrensweg Instagram	81
4.3.4 Verfahrensweg Facebook	82
4.3.5 Verfahrensweg LinkedIn	83
5. Erkenntnisse und Trends	84
5.1 Außergerichtliche Streitbeilegung gewinnt rasch an Bedeutung	84
5.2 Eine unabhängige Überprüfung von Moderationsentscheidungen ist erforderlich	84
5.3 Außergerichtliche Streitbeilegung ist effektiv, wenn Plattformen kooperieren	85

5.4 Außergerichtliche Streitbeilegung kann ohne die Kooperation von Plattformen nicht funktionieren	88
5.5 Systemische Bedeutung und Stärkung des Rechtsschutzes	90
6. Ausblick	92
6.1 Weiterentwicklung von User Rights	92
6.2 Verbesserung der Zusammenarbeit mit Plattformen	93
6.3 Regulatorische Leitlinien und Durchsetzungen	94
6.4 Betroffene erreichen und Zugang ermöglichen	96
6.5 Weiterentwicklung des Streitbeilegungssektors	97
Anhang	98
A: Datenanhang	98
A.1 Fallaufkommen und Zulässigkeit	98
A.2 Kern-KPIs nach Plattform	99
A.3 Verfahrensausgang	99
A.4 Plattformreaktion auf Sachentscheidungen	100
A.5 Aufschlüsselung nach Beschwerde- und Meldungs-Konstellation	100
A.6 Fallaufkommen nach Monat	101
A.7 Verfahrensdauer	102
A.8 Komplexität der Verfahren	102
A.9 Inhaltsmoderationsmaßnahmen	103
A.10 Moderationsgrundlagen	103
A.11 Verfahren nach Land und Sprache	104
A.12 Strafrechtliche Prüfungsmaßstäbe	105
B: Tätigkeitsbereiche	106
B.1 Plattform-Richtlinien	106
B.2 Gesetzliche Bestimmungen	108
B.3 Ausschlüsse vom Prüfungsumfang	108
C: KPI-Architektur und mathematische Beziehungen	109
C.1 Fallfluss: Von 3.630 Verfahren zu den Kennzahlen	109
C.2 Kennzahlen-Herleitung	110
C.3 Hinweis zur Interpretation	110

EXECUTIVE SUMMARY

User Rights ist die erste zertifizierte außergerichtliche Streitbeilegungsstelle nach Art. 21 des Digital Services Act (DSA) mit Schwerpunkt auf Moderationsentscheidungen von Social-Media-Plattformen. Der vorliegende Transparenzbericht folgt den Empfehlungen des Advisory Boards von User Rights und dokumentiert die Ergebnisse des Jahres 2025 – auf der Grundlage von etwa 4.400 zulässigen und über 3.600 abgeschlossenen Verfahren aus sämtlichen EU-Mitgliedstaaten, vier Sprachen und fünf Plattformen.

Fünf Trends

1. Außergerichtliche Streitbeilegung gewinnt rasch an Bedeutung.

Das monatliche Fallaufkommen hat sich im Vergleich zu Anfang 2025 nahezu vervierfacht. Antragsteller:innen aus allen 27 EU-Mitgliedstaaten haben das Verfahren genutzt – und das, obwohl außergerichtliche Streitbeilegung für Social-Media-Plattformen noch weitgehend unbekannt ist.

2. Unabhängige Überprüfung ist erforderlich.

In fast 85 % aller abgeschlossenen Verfahren kam User Rights zu dem Ergebnis, dass die ursprüngliche Plattformentscheidung fehlerhaft war. In absoluten Zahlen: Von den knapp 3.600 Antragsteller:innen, die im Jahr 2025 eine Entscheidung erhielten, bekamen über 3.000 Recht. In der Beschwerde-Konstellation liegt dieser Wert sogar bei fast 95 %. Dabei ist zu berücksichtigen, dass ein erheblicher Teil dieser Entscheidungen darauf beruht, dass Plattformen die für eine inhaltliche Prüfung erforderlichen Informationen nicht bereitgestellt haben. Doch auch dort, wo alle Informationen vorlagen und User Rights eine vollständige rechtliche Prüfung vornehmen konnte, erwiesen sich 80 % der Moderationsmaßnahmen als fehlerhaft. Die Zahlen belegen einen erheblichen Bedarf an unabhängiger

Überprüfung – unabhängig davon, ob die Plattform am Verfahren mitwirkt oder nicht.

3. Wo Plattformen kooperieren, funktioniert außergerichtliche Streitbeilegung.

TikTok stimmt in fast neun von zehn der Verfahren am Ende das Ergebnis: Entweder lag die Plattform richtig und User Rights hat das bestätigt, oder die Plattform hat einen Fehler gemacht und diesen korrigiert – ein erheblicher Erfolg für ein Instrument, das noch am Anfang seiner Entwicklung steht. In mehr als zwei von drei Fällen haben die Antragsteller:innen das bekommen, was sie wollten – fälschlicherweise ergangene Moderationsmaßnahmen wurden aufgehoben oder regelwidrige Inhalte wurden gesperrt. Die Daten zeigen, wie wirksam Streitbeilegung sein kann, wenn Plattformen kooperieren.

4. Fehlende Kooperation gefährdet das gesamte System.

Die Erfahrungen mit Meta (Instagram und Facebook) verdeutlichen eine strukturelle Schwäche des Systems: Ohne effektive Mitwirkung der Plattformen bleibt außergerichtliche Streitbeilegung nahezu wirkungslos. Die zuständigen Behörden sollten Rahmenbedingungen schaffen, unter denen Streitschlichtung tatsächlich wirksam und für Antragsteller:innen spürbar erfolgreich sein kann.

5. Außergerichtliche Streitbeilegung stärkt den Rechtsschutz im digitalen Raum.

3.000 Fällen führte das Verfahren zu einer Korrektur der ursprünglichen Plattformentscheidung – sei es durch sofortige Abhilfe der Plattform oder durch eine Sachentscheidung von User Rights. Die systematische Dokumentation dieser Entscheidungen über fünf Plattformen und 27 Mitgliedstaaten liefert erstmals eine strukturierte empirische Grundlage zur Praxis der Inhaltsmoderation in der EU – und stellt sicher, dass Plattformen mit ihren Entscheidungen nicht das letzte Wort haben.

2025 IN ZAHLEN

Grafik 1: Überblick zu den in 2025 eingegangenen Verfahren



Ohne Pinterest (siehe Seite 13).

GLOSSAR

Dieser Bericht verwendet eine Reihe von Begriffen, die sich aus dem Verfahren nach Art. 21 DSA und der Praxis von User Rights ergeben. Die entsprechenden englischsprachigen Begriffe sind in Klammern angegeben.

Verfahrenskonstellationen	
Beschwerde-Konstellation (Complaint)	Antragsteller:innen wehren sich gegen Maßnahmen, die eigene Inhalte oder Konten betreffen (Entfernung, Sperrung, Demonetarisierung, etc.).
Meldungs-Konstellation (Report)	Antragsteller:innen melden Inhalte Dritter aufgrund von Plattform-Richtlinien oder Gesetzesverstößen; die Plattform entscheidet, den gemeldeten Inhalt nicht zu entfernen oder reagiert auf die Meldung nicht innerhalb von sieben Tagen.
Verfahrensausgänge	
Sofortige Abhilfe (Reversal)	Die Plattform entspricht dem Anliegen von Nutzer:innen bereits unmittelbar nach der Kontaktaufnahme durch User Rights, ohne dass unsere Streit-schlichter:innen in der Sache entscheiden mussten.
Aufhebung (Overturn)	Ausgang einer Beschwerde-Konstellation. User Rights stellt nach rechtlicher Prüfung fest, dass die angegriffene Maßnahme der Plattform nicht gerechtfertigt war und empfiehlt ihre Aufhebung.
Aufrechterhaltung (Uphold)	Ausgang einer Beschwerde-Konstellation. User Rights bestätigt nach rechtlicher Prüfung die Maßnahme der Plattform als rechtmäßig und verhältnismäßig.
Meldung begründet (Report Justified)	Ausgang einer Meldungs-Konstellation. User Rights stellt fest, dass die Meldung begründet war: Der gemeldete Inhalt eines Dritten verstößt gegen Plattform-Richtlinien oder rechtliche Bestimmungen und die Plattform hätte handeln müssen.

Meldung unbegründet <i>(Report not Justified)</i>	Ausgang einer Meldungs-Konstellation. User Rights stellt fest, dass die Meldung unbegründet war und die Plattform den gemeldeten Inhalt zu Recht nicht entfernt hat.
Verfahrensbegriffe	
Zulässiges Verfahren <i>(Admissible Case)</i>	Verfahren, das die formellen Zulässigkeitskriterien der Verfahrensordnung von User Rights erfüllt (u. a. sachliche und örtliche Zuständigkeit, fristgerechte Einreichung, vollständige Angaben). Nur zulässige Verfahren werden inhaltlich bearbeitet.
(Sach-)Entscheidung <i>(Substantive Decision)</i>	Inhaltliche Entscheidung von User Rights über die Vereinbarkeit mit den Plattform-Richtlinien bzw. Rechtmäßigkeit der Moderationsmaßnahme. Umfasst: Aufhebung, Aufrechterhaltung, Meldung begründet, Meldung unbegründet. Sofortige Abhilfen sind keine Sachentscheidungen im engeren Sinne, gehen aber in die Gesamtstatistik (N) ein.
Abgeschlossenes Verfahren <i>(Completed Case)</i>	Verfahren, in dem eine finale Entscheidung ergangen ist – sei es durch sofortige Abhilfe oder durch Sachentscheidung. Bildet die Bezugsgröße (N) für die meisten Kennzahlen dieses Berichts.
Stellungnahme der Plattform <i>(Substantive Submission)</i>	Inhaltliche Äußerung der Plattform zum Gegenstand des Verfahrens. Enthält in der Regel eine Begründung der angegriffenen Moderationsmaßnahme.
Einwände gegen Durchführung des Verfahrens <i>(Objections to Admissibility)</i>	Die Plattform bestreitet die Zulässigkeit des Verfahrens oder ihre Mitwirkungspflicht. User Rights prüft diese Einwände und trifft, sofern sie nicht gerechtfertigt sind, eine Entscheidung auf Grundlage der verfügbaren Informationen.
Umsetzung <i>(Implementation)</i>	Die Plattform setzt eine Sachentscheidung von User Rights tatsächlich um (z. B. Wiederherstellung eines entfernten Inhalts oder Aufhebung einer Kontosperr).
Vorprüfer:in <i>(Pre-Screener)</i>	Juristisch qualifizierte Mitarbeiter:in der Geschäftsstelle, der:die die Zulässigkeitsprüfung durchführt und den Fall aufbereitet. Vorprüfer:innen treffen keine inhaltlichen Entscheidungen.

Streitschlichter:in (Dispute Settler)	Unabhängige:r Entscheidungsträger:in mit abgeschlossenem juristischem Hochschulstudium, der:die die inhaltliche Prüfung durchführt und die Entscheidung trifft. Streitschlichter:innen sind nicht an Weisungen gebunden.
Regulatorische und technische Begriffe	
DSA (Digital Services Act)	Verordnung (EU) 2022/2065 über einen Binnenmarkt für digitale Dienste. Bildet die gesetzliche Grundlage für das Streitbeilegungsverfahren bei User Rights (Art. 21).
Koordinator für digitale Dienste (Digital Services Coordinator, DSC)	Nationale Aufsichtsbehörde, die für die Durchsetzung des DSA im jeweiligen Mitgliedstaat zuständig ist. In Deutschland: Bundesnetzagentur (BNetzA). Zuständig u. a. für die Zertifizierung und Aufsicht von Streitbeilegungsstellen.
Signposting	Pflicht der Plattformen nach Art. 17 Abs. 3 lit. f) und Art. 20 Abs. 5 DSA, Nutzer:innen auf die Möglichkeit außergerichtlicher Streitbeilegung hinzuweisen – insbesondere im Kontext von Moderationsentscheidungen.
Plattform-Richtlinien (Community Guidelines / Standards)	Die von den Plattformbetreibern festgelegten Regeln, welche Inhalte auf der jeweiligen Plattform zulässig oder untersagt sind. Bilden in der Beschwerde-Konstellation den primären Prüfungsmaßstab und stellen rechtlich AGB (Allgemeine Geschäftsbedingungen) dar.
Inhaltsmoderation (Content Moderation)	Gesamtheit der Maßnahmen, mit denen Plattformen Inhalte auf ihrer Plattform überprüfen und ggf. einschränken – einschließlich Entfernung, Sperrung, Kennzeichnung, Reichweitenbeschränkung und Demonetarisierung.
ODS Network (Out-of-Court Dispute Settlement Network)	Europäischer Zusammenschluss zertifizierter Art. 21-Streitbeilegungsstellen. Koordiniert gemeinsame Standards, Best Practices und den strukturierten Dialog mit Plattformen und Regulierungsbehörden.

Kennzahlen	
Verfahrensausgang zugunsten der Antragsteller:innen (<i>Outcome in Favour</i>)	Anteil der abgeschlossenen Verfahren, in denen das Ergebnis zugunsten von Antragsteller:innen ausfiel – durch sofortige Abhilfe, Aufhebung oder begründete Meldung.
Effektive Erfolgsquote (<i>aus Perspektive der Antragsteller:innen; Effective Resolution Rate</i>)	Anteil aller Verfahren, in denen der:die Antragsteller:in das gewünschte Ergebnis erhalten hat: Entweder wurde zu seinen:ihren Gunsten entschieden und die Maßnahme umgesetzt, oder die Plattform räumte einen Fehler ein und korrigierte ihn.
Erfolgreiche Streitschlichtung (<i>Successful Dispute Resolution</i>)	Anteil der abgeschlossenen Verfahren, in denen die abschließende Behandlung des Inhalts oder Kontos dem Entscheidungsvorschlag von User Rights entspricht. Umfasst sowohl umgesetzte Entscheidungen zugunsten von Antragsteller:innen als auch Verfahren, in denen die Entscheidung der Plattform bestätigt wurde (Aufrechterhaltung, Meldung unbegründet).
Umsetzungsquote (<i>Implementation Rate</i>)	Anteil der Sachentscheidungen zugunsten der Antragsteller:in (Aufhebungen und begründete Meldungen), die von der Plattform tatsächlich umgesetzt wurden. Misst die Kooperationsbereitschaft der Plattform bei für sie ungünstigen Entscheidungen.
Aufhebungsquote (<i>Overturn Rate</i>)	Anteil der Sachentscheidungen in der Beschwerde-Konstellation, in denen User Rights die Maßnahme der Plattform aufgehoben hat. Bezieht sich nur auf Sachentscheidungen, nicht auf sofortige Abhilfen.
Quote begründeter Meldungen (<i>Justified Report Rate</i>)	Anteil der Sachentscheidungen in der Meldungs-Konstellation, in denen User Rights die Meldung als begründet eingestuft hat. Bezieht sich nur auf Sachentscheidungen, nicht auf sofortige Abhilfe.
Quote sofortiger Abhilfe (<i>Reversal Rate</i>)	Anteil der abgeschlossenen Verfahren, in denen die Plattform die beanstandete Maßnahme nach Verfahrenseröffnung eigenständig korrigiert hat, bevor eine Sachentscheidung erging.

Alle Kennzahlen beziehen sich auf abgeschlossene Verfahren (N = 3.630). Die vollständige KPI-Architektur einschließlich Kurznotation, Fallfluss, Herleitung und Abgrenzung ist in Anhang C dokumentiert.

DSA-Artikel	
Art. 3 lit. h DSA	Legaldefinition des Begriffs „rechtswidrige Inhalte“ (<i>Illegal Content</i>). Bestimmt den Maßstab, wann Inhalte nicht nur gegen Plattform-Richtlinien, sondern gegen geltendes Recht verstoßen.
Art. 17 DSA	Verpflichtet Plattformen, Nutzer:innen über Moderationsentscheidungen zu informieren und diese zu begründen. Art. 17 Abs. 3 lit. f) enthält die Pflicht, auf außergerichtliche Streitbeilegung hinzuweisen (<i>Signposting</i>).
Art. 20 DSA	Internes Beschwerdemanagementsystem der Plattformen. Nutzer:innen müssen die Möglichkeit haben, Moderationsentscheidungen plattformintern anzufechten. Bildet gemeinsam mit Art. 21 DSA die Grundlage für den Prüfungsmaßstab von Streitbeilegungsstellen.
Art. 21 DSA	Recht der Nutzer:innen, Streitigkeiten mit Plattformen über Moderationsentscheidungen an eine zertifizierte außergerichtliche Streitbeilegungsstelle zu übertragen. Die Stelle muss unabhängig, unparteiisch und transparent arbeiten (Abs. 3) und eine nicht bindende Entscheidung treffen (Abs. 4). Plattformen sind verpflichtet, sich in gutem Glauben am Verfahren zu beteiligen und die Entscheidung innerhalb einer angemessenen Frist zu berücksichtigen (Abs. 4). Zertifiziert wird die Stelle durch den Koordinator für digitale Dienste des jeweiligen Mitgliedstaats (Abs. 3). Art. 21 DSA bildet die zentrale Rechtsgrundlage für die Tätigkeit von User Rights.
Art. 86 DSA	Ermöglicht es Einrichtungen, Organisationen und Verbänden, im Namen von Nutzer:innen Rechte aus dem DSA geltend zu machen — einschließlich der Einleitung von Streitbeilegungsverfahren nach Art. 21 DSA.

Allgemeine Hinweise zur Datenanalyse.

User Rights arbeitet mit einem technischen Fallbearbeitungssystem, das im Laufe des Jahres 2025 kontinuierlich weiterentwickelt wurde. Dabei wurden einzelne Datenfelder ergänzt, präzisiert oder strukturell angepasst. Bei der Aufbereitung der vorliegenden Daten wurden sämtliche Verfahren und verfügbaren Datenpunkte trotz dieser Systemanpassungen vollständig berücksichtigt. Gleichwohl kann der fortlaufende Ausbau des Systems in einzelnen Auswertungen zu geringfügigen Ungenauigkeiten oder Inkonsistenzen geführt haben.

Allgemeine Hinweise zu den einbezogenen Daten.

Von den 8.749 im Jahr 2025 eingegangenen Verfahren hatte User Rights zum Zeitpunkt der Datenerhebung am 12.02.2026 in 3.753 Fällen eine Entscheidung an die jeweilige Plattform übermittelt. Die in diesem Bericht dargestellten Umsetzungsmetriken beziehen sich auf die 3.630 Verfahren, in denen die einwöchige Umsetzungsfrist zum Stichtag bereits abgelaufen war.

Diese Fälle bilden die Grundlage für die in diesem Bericht dargestellten Umsetzungen, sowie für die auf Basis dieser Umsetzungen berechneten Kernmetriken.

Für die **Plattform Pinterest** hat User Rights im Jahr 2025 insgesamt 20 Verfahren erhalten, von denen 18 zulässig waren. Aufgrund dieser geringen Fallzahl wird Pinterest in den ausgewiesenen Metriken nicht gesondert dargestellt, da die Aussagekraft hierfür nicht ausreichend wäre.

1. ÜBER USER RIGHTS

Was macht User Rights und was ist der rechtliche Rahmen unserer Tätigkeit? Dieser Teil stellt unsere Mission sowie die Grundlagen und Prinzipien unserer Tätigkeit vor.

1.1 Mission und Tätigkeit

Beispiele aus der Praxis:

(No) Time to Say Goodbye (TikTok, Meldung).

Auf TikTok richtet sich eine Person in einem Video an syrische Einwanderer:innen in Deutschland. Sie unterlegt ihren Aufruf zur „Rückkehr“ mit dem Lied „Time to Say Goodbye“ und schreibt der Gruppe pauschal negative Eigenschaften zu. Eine andere Person meldet das Video. TikTok entscheidet, es nicht zu entfernen. User Rights entscheidet, dass der Inhalt gegen die Hassrede-Richtlinie verstößt.

Mobbing Minderjähriger (Instagram, Beschwerde).

Auf Instagram existiert ein Profil, dessen Benutzername ein minderjähriges Kind namentlich nennt und mit abwertenden Aussagen über sein Gewicht verbindet. Die Mutter meldet das Konto viermal – Instagram weigert sich, es zu sperren. Im Verfahren bei User Rights lehnt Instagram die Teilnahme ab. User Rights prüft den Fall dennoch und stellt fest: Das Profil verstößt gegen Instagrams eigene Richtlinie zu Mobbing und Belästigung und sollte gesperrt werden.

Trump und die Diktatoren (TikTok, Meldung).

Auf TikTok veröffentlicht eine Person eine satirische Karikatur, die Donald Trump neben bekannten Diktatoren zeigt – eine Kritik an der

Bestrafung politischer Gegner. TikTok entfernt den Beitrag wegen Verstoßes gegen die Richtlinie zu gefährlichen Organisationen und Personen. User Rights stellt fest: Der Beitrag ist zulässige politische Satire. TikTok hat seine eigene Ausnahme für Kritik und Satire nicht angewandt.

Diese Fälle verdeutlichen die Bandbreite der Tätigkeit von User Rights: vom Schutz Minderjähriger vor Cybermobbing bis zur Verteidigung politischer Satire gegen Moderation – und die Notwendigkeit einer unabhängigen Kontrollinstanz, wenn Plattformen ihre eigenen Regeln nicht konsequent anwenden.

Unsere Mission.

User Rights überprüft **unabhängig, schnell** und **rechtlich fundiert** die **Moderationsmaßnahmen** großer Social-Media-Plattformen. Hierfür bieten wir Nutzer:innen und Organisationen gemäß unserem gesetzlichen Auftrag eine niedrighschwellige und grundsätzlich **kostenlose Anlaufstelle**. So leistet User Rights einen zentralen Beitrag zur **Durchsetzung von (Grund-)Rechten** im digitalen Raum.

1.2 Unsere Zertifizierung nach Art. 21 des DSA

Der *Digital Services Act* (DSA) gilt seit dem 17. Februar 2024 unmittelbar in allen EU-Mitgliedstaaten. Er verpflichtet Online-Plattformen, mit zertifizierten Streitbeilegungsstellen zusammenzuarbeiten und regelmäßig die Kosten des Verfahrens zu tragen.

User Rights wurde am 12. August 2024 von der Bundesnetzagentur als erste deutsche Streitbeilegungsstelle nach Art. 21 DSA zertifiziert. Die Zertifizierung gilt EU-weit für einen Zeitraum von fünf Jahren.

Dem Zertifizierungsverfahren ging eine umfassende behördliche Prüfung voraus.

. Gegenstand waren insbesondere:

- Unparteilichkeit und Unabhängigkeit (einschließlich finanzieller Unabhängigkeit)
- Fachliche Expertise der Entscheidungsträger:innen
- **Verfahrensordnung** und **Kostenordnung** (einschließlich Gebührenkonzept)
- Online-Zugänglichkeit und Effizienz der Verfahren

1.3 Außergerichtliche Streitbeilegung im digitalen Raum

Art. 21 DSA gibt Nutzer:innen und Organisationen einen zusätzlichen Weg neben dem plattforminternen Beschwerdemechanismus und dem Gang zum Gericht: die außergerichtliche Streitbeilegung durch unabhängige, zertifizierte Stellen. User Rights ist eine von derzeit neun europäischen Streitbeilegungsstellen und prüft Inhaltsmoderationsentscheidungen auf ihre Vereinbarkeit mit den Nutzungsbedingungen der Plattformen, dem geltenden Recht sowie den Grundrechten der Nutzer:innen.

Die Entscheidungen von Streitbeilegungsstellen sind nicht rechtlich bindend. Die Parteien sind jedoch verpflichtet, nach Treu und Glauben am Verfahren mitzuwirken und sich ernsthaft mit den Entscheidungen der Streitbeilegungsstelle zu befassen. In der Praxis führen die Entscheidungen von User Rights in vielen Fällen dazu, dass Plattformen fehlerhafte Moderationsentscheidungen korrigieren. Darüber hinaus bieten sie Nutzer:innen eine fundierte Grundlage, um gegebenenfalls weitere rechtliche Schritte zu prüfen.

1.4 Unabhängigkeit und Finanzierung

Der DSA verlangt, dass Streitbeilegungsstellen unabhängig und unparteiisch sind – auch und gerade gegenüber den Plattformen, deren Entscheidungen sie prüfen.

User Rights gewährleistet diese Unabhängigkeit durch eine strukturelle organisatorische Trennung von den Online-Plattformen. Die juristisch qualifizierten Streitschlichter:innen unterliegen im Rahmen ihrer Schlichtungstätigkeit keinen inhaltlichen Weisungen.

User Rights ist auch in finanzieller Hinsicht unabhängig und finanziert sich ausschließlich über die in der Regel von Social-Media-Plattformen zu entrichtenden Verfahrensgebühren.

Sofern User Rights zu Gunsten der Nutzer:innen entscheidet, tragen Plattformen die gesamten Kosten des Verfahrens. Auch bei erfolglosen Beschwerden haben die Plattformen grundsätzlich die für die Entscheidung selbst anfallenden Kosten zu begleichen. Für Nutzer:innen entstehen nur Kosten, wenn sie rechtsmissbräuchlich handeln.

Abhängig von der Komplexität des individuellen Falls liegen die Gebühren zwischen 144,20 € und 700 €. Die Kostenordnung von User Rights ist öffentlich zugänglich.

In der Praxis erstatten mittlerweile alle Plattformen die ihnen in Rechnung gestellten Verfahrensgebühren. TikTok und LinkedIn haben die angefallenen Kosten vollständig und fristgerecht beglichen. Bei den Meta-Plattformen Instagram und Facebook bestanden zunächst erhebliche Verzögerungen bei der Kostenerstattung. Im Ergebnis hat Meta jedoch ebenfalls alle Gebühren beglichen.

Die in Art. 21 DSA festgelegte Kostentragungspflicht der Plattformen ermöglicht Nutzer:innen und Organisationen einen niedrigschwelligen Zugang zum außergerichtlichen Rechtsschutz. Eventuellen ökonomischen Fehlanreizen, die aus diesem Spannungsverhältnis entstehen könnten, begegnet User Rights durch mehrere strukturelle Vorkehrungen:

Ergebnisunabhängige Gebührenstruktur.

Die Verfahrensgebühren werden grundsätzlich unabhängig vom Ausgang des Verfahrens von den Plattformen getragen. Ob User Rights die Entscheidung

der Plattform bestätigt oder aufhebt, die Gebührenpflicht bleibt dieselbe.

Ergebnisunabhängige Vergütung der Streitschlichter:innen.

Die Streitschlichter:innen werden grundsätzlich unabhängig vom Ausgang und des Verfahrens von den Plattformen getragen. Ob User Rights die Entscheidung der Plattform bestätigt oder aufhebt, die Gebührenpflicht bleibt dieselbe. Ein finanzieller Anreiz, zugunsten von Plattformen oder Antragsteller:innen zu entscheiden, besteht daher nicht.

Ergebnisunabhängige Vergütung der Streitschlichter:innen.

Die Streitschlichter:innen werden unabhängig vom Ausgang und von der Komplexität der Verfahren vergütet. Es findet keinerlei leistungsbezogene Vergütung statt. Die inhaltliche Entscheidung hat keinen Einfluss auf die Höhe der Vergütung.

Umfassende Vorprüfung.

User Rights stellt durch eine mehrstufige Zulässigkeitsprüfung sicher, dass missbräuchliche oder unzulässige Anträge ohne Kostenfolge für die Plattformen ausgeschlossen werden. Im Berichtsjahr 2025 wurden 4.281 von 8.749 Anträgen (49 %) als unzulässig eingestuft.

Fremdfinanzierung der Aufbauphase.

Die Gründungs- und Aufbaukosten wurden durch ein marktübliches Darlehen finanziert. User Rights hat zu keinem Zeitpunkt Drittmittel, Zuwendungen oder sonstige Zahlungen von Plattformen, Interessenverbänden, Investoren oder staatlichen Stellen erhalten, die über die regulären Verfahrensgebühren hinausgehen.

1.5 ODS Network und Academic Advisory Board

User Rights ist über seine unmittelbare Tätigkeit als Streitbeilegungsstelle hinaus im *ODS Network* als EU-weite Interessenvertretung organisiert. Mit dem *Article 21 Academic Advisory Board* (AAB) hat es zudem einen institutionalisierten Diskussionsraum mit Wissenschaft und Zivilgesellschaft geschaffen.

1.5.1 Out-of-Court Dispute Resolution Network

User Rights ist Gründungsmitglied eines wachsenden europäischen Netzwerks von Art. 21-Streitbeilegungsstellen. Im Rahmen des *Out-of-Court Dispute Resolution Networks* (ODS Network) koordinieren wir uns mit anderen zertifizierten Stellen und erarbeiten gemeinsame Standards und Best Practices.

Gemeinsam mit dem Netzwerk haben wir unter anderem einen Dialogprozess mit dem Interessenverband der Online-Plattformen (*Digital Trust & Safety Partnership*, DTSP) aufgenommen, um offene Fragen im Kontext einer effektiven Streitbeilegungstätigkeit auszuräumen. Während zwischen den beteiligten Akteur:innen in bestimmten Bereichen – wie der Notwendigkeit gemeinsamer Kommunikationskanäle – grundsätzliche Einigkeit bestand, weichen die (Rechts-)Ansichten in anderen zentralen Fragen teils deutlich voneinander ab. Insofern wirkt das ODS Network beispielsweise hinsichtlich des Umfangs der Mitwirkungs- und Begründungspflichten der Plattformen verstärkt auf die Beteiligung der mitgliedstaatlichen Regulierungsbehörden und der Europäischen Kommission hin, um eine einheitliche und effiziente Auslegung des Art. 21 DSA zu gewährleisten.

Das ODS Network beobachtet und dokumentiert außerdem, inwiefern die Plattformen ihrer Pflicht nachkommen, Nutzer:innen auf die Möglichkeiten außergerichtlicher Streitbeilegung hinzuweisen. Das Netzwerk hat 2025 Vorschläge zur Verbesserung dieser sogenannten "Signposting"-Pflichten ausgearbeitet und den Online-Plattformen sowie den beteiligten Behörden zukommen lassen (siehe auch Kapitel 6.3).

1.5.2 Article 21 Academic Advisory Board

Im August 2024 hat User Rights das *Article 21 Academic Advisory Board* (AAB) ins Leben gerufen, um den fachlichen Austausch mit Wissenschaft und Zivilgesellschaft zu institutionalisieren.

Das unabhängige Gremium besteht aus Expert:innen aus den Bereichen außergerichtlicher Streitbeilegung und Plattformregulierung: Prof. Dr. João Pedro Quintais (Universität Amsterdam), Prof. Dr. Giovanni De Gregorio (Oxford Internet Institute), Prof. Dr. Iva Nenadic (London School of Economics) und Prof. Dr. Hannah Ruschemeier (Universität Osnabrück).

Ziel des AAB ist es, unter höchsten wissenschaftlichen Standards zentrale Rechtsfragen rund um das Verfahren nach Art. 21 DSA aufzugreifen. Das Advisory Board entwickelt damit Leitlinien und Orientierungspunkte für außergerichtliche Streitbeilegungsstellen und Regulierungsbehörden. Zudem leistet es einen Beitrag zur Weiterentwicklung der Inhaltsmoderation auf Plattformen in Europa und weltweit.

Gemeinsam mit verschiedenen Expert:innen hat das AAB im Jahr 2025 zwei von bisher insgesamt vier „Discussion Reports“ veröffentlicht:

- **Überprüfung von Moderationsentscheidungen zu Desinformation durch außergerichtliche Streitbeilegungsstellen**, mit Tommaso Canetta, April 2025:
Die Mitglieder des Advisory Boards und ihr Gast beleuchten das Spannungsfeld, in dem außergerichtliche Streitbeilegungsstellen im Zusammenhang mit (vermeintlichen) Falschinformationen agieren. Neben einer umfassenden Würdigung enthält der Discussion Report Best Practices für derartige Fälle.
- **Berichtspflichten und Transparenz von außergerichtlichen Streitbeilegungsstellen nach Artikel 21 DSA**, mit Prof. Dr. Lorenzo Gradoni und Prof. Dr. Pietro Ortolani, August 2025:
In dem Discussion Report erläutern das AAB und die eingeladenen

Experten, welche Transparenzstandards für außergerichtliche Streitbeilegungsstellen zielführend und angemessen sind und wie diese von ihrer Tätigkeit berichten sollten.

2. VERFAHREN UND METHODIK

Wie läuft das Verfahren bei User Rights ab und wie prüfen wir Inhalte? Dieser Teil beschreibt die Arbeitsweise sowie den normativen Rahmen der Tätigkeit von User Rights.

2.1 Verfahrenskonstellationen

Es gibt zwei mögliche Verfahrenskonstellationen:

Beschwerde-Konstellation.

Nutzer:innen oder Organisationen wehren sich gegen Maßnahmen, die ihre eigenen Inhalte oder Konten betreffen – etwa Inhaltsentfernungen, Konto-Sperrungen, Demonetarisierungen oder sonstige Funktionseinschränkungen.

Meldungs-Konstellation.

Nutzer:innen oder Organisationen beschweren sich bei User Rights, weil sie Inhalte Dritter als rechtswidrig oder als Verstoß gegen die Plattform-Richtlinien gemeldet haben, die Plattform die Meldung aber abgelehnt oder über sieben Tage lang nicht bearbeitet hat.

Nutzer:innen müssen – über die ursprüngliche Meldung in der Meldungs-Konstellation hinaus – kein plattforminternes Beschwerdeverfahren durchlaufen, bevor sie ein Verfahren bei User Rights einleiten können.

2.2 Tätigkeitsbereiche

User Rights überprüft Inhalte auf Englisch, Deutsch, Französisch oder Italienisch. Außerdem müssen die Beschwerden die (vermeintliche) Verletzung

von Unionsrecht, italienischen oder bestimmten deutschen Strafvorschriften oder von Plattform-Richtlinien betreffen, für deren Prüfung User Rights zuständig ist.

User Rights schließt einige Tätigkeitsbereiche aus dem Prüfungsumfang aus. Dies betrifft beispielsweise Themen und Inhalte, die den Missbrauch von Kindern und Jugendlichen darstellen. Auch Verstöße gegen Urheber- und Wettbewerbsrecht sind derzeit vom Prüfungsumfang ausgeschlossen.

Für eine detaillierte Übersicht der Tätigkeitsbereiche, einschließlich aller Plattform-Richtlinien und gesetzlichen Bestimmungen, die User Rights prüft, siehe Anhang.

2.3 Prüfungsmaßstäbe

Die Maßstäbe, die User Rights bei der Prüfung von Moderationsmaßnahmen anlegt, ergeben sich grundsätzlich aus Art. 21 Abs. 1 DSA in Verbindung mit Art. 20 Abs. 1 DSA.

Hinsichtlich einiger Aspekte, zu denen die gesetzlichen Vorgaben Interpretationsspielräume offen lassen, hat User Rights sein Verfahren nach einer intensiven Auseinandersetzung mit der Fachliteratur und der einschlägigen Rechtsprechung, Beratung durch das *Article 21 Academic Advisory Board*, interner Diskussionen sowie eines fachlichen Austauschs mit Rechtswissenschaftler:innen, Aufsichtsbehörden, anderen Streitbeilegungsstellen und Online-Plattformen ausgestaltet.

Die folgende Darstellung unseres Prüfungsmaßstabs dient daher nicht nur der Transparenz, sondern soll auch einen Beitrag zur öffentlichen Debatte darstellen. Der konkret anzuwendende Prüfungsmaßstab unterscheidet sich je nach Verfahrenskonstellation.

2.3.1 Beschwerde-Konstellation

Sind Nutzer:innen selbst von einer Moderationsmaßnahme betroffen (Beschwerde-Konstellation), müssen die Plattformen ihnen gegenüber erläutern, auf Grundlage welcher Regelung sie die Maßnahme ergriffen haben. Diese Begründung bestimmt maßgeblich, welchen Prüfungsmaßstab User Rights im Beschwerdeverfahren anlegt.

Vereinbarkeit mit den Plattform-Richtlinien.

Ist die Plattform aufgrund eines Verstoßes gegen ihre Plattform-Richtlinien vorgegangen, überprüft User Rights, ob die Plattform diese korrekt angewandt hat. In der überwiegenden Zahl der Fälle treffen die Plattformen Maßnahmen aufgrund der Plattform-Richtlinien.

Die Plattformen müssen in ihrer Begründung die „betreffende vertragliche Bestimmung“ angeben, gegen die Nutzer:innen (mutmaßlich) verstoßen haben. Insofern prüfen wir ausschließlich, ob die Moderationsmaßnahme mit der konkreten Richtlinie vereinbar ist, auf welche die Plattform ihre Maßnahme stützt.

Die Betreiber der Online-Plattformen legen in ihren Richtlinien dar, welche Inhalte auf ihren Online-Plattformen untersagt bzw. erlaubt sind.

So kann eine Richtlinie zu belästigenden und beleidigenden Inhalten Beiträge verbieten, die andere Personen wegen ihres äußeren Erscheinungsbildes herabwürdigen oder die Androhung enthalten, private Informationen anderer Personen zu veröffentlichen. Gleichzeitig kann Kritik an den Handlungen anderer Personen zulässig sein.

Hat die Plattform den Kommentar eine:r Nutzer:in auf der Grundlage einer derartigen Richtlinie entfernt, prüfen unsere Streitschlichter:innen, ob dieser tatsächlich gegen die Richtlinie verstößt („Handelt es sich bei dem Kommentar um einen Inhalt, der eine andere Person herabwürdigt?“). Ist dies nicht der Fall, ist die Maßnahme der Plattform ungerechtfertigt und unsere Streitschlichter:innen empfehlen, die Maßnahme aufzuheben.

Wird ein Verstoß gegen die Richtlinie festgestellt, erfolgt in einem zweiten Schritt die Prüfung, ob der Inhalt (ausnahmsweise) erlaubt ist und die Maßnahme deshalb aufgehoben werden sollte („kritisiert der Kommentar die Handlungen anderer Personen und nicht deren Aussehen?“).

Vereinbarkeit mit den Grundrechten.

Stellen unsere Streitschlichter:innen einen Richtlinienverstoß fest, überprüfen sie zusätzlich – wenn eine Grundrechtsverletzung im Raum steht – ob die Plattform die Grundrechte der Nutzer:innen ausreichend berücksichtigt hat. Die Prüfung orientiert sich an drei Leitfragen: Gibt es einen sachlichen Grund für die Maßnahme oder erfolgte sie willkürlich? Ist die Maßnahme verhältnismäßig? Werden ähnliche Inhalte ähnlich behandelt?

Die für die Inhaltsmoderation – und damit für unsere Tätigkeit – besonders relevanten Grundrechte sind insbesondere die Meinungsfreiheit in Art. 11 der Charta der Grundrechte der Europäischen Union (GRCh), das Diskriminierungsverbot aus Art. 21 GRCh, die Berufsfreiheit in Art. 15 GRCh, und die unternehmerische Freiheit in Art. 16 GRCh. Die Grundrechtsprüfung erfolgt nicht routinemäßig, sondern nach einer Einzelfallbewertung. Das Academic Advisory Board hat hierzu in [Discussion Report No. 2](#) Leitlinien entwickelt.

Vereinbarkeit mit gesetzlichen Bestimmungen.

In seltenen Fällen (<1 % der Beschwerden) gehen Nutzer:innen gegen Maßnahmen vor, die Plattformen aufgrund von (mutmaßlich) gesetzeswidrigen Inhalten ergriffen haben. In dieser Konstellation prüft User Rights die konkrete gesetzliche Bestimmung, auf die die Plattform ihre Maßnahme stützt. Hat die Plattform einen Inhalt entfernt, weil dieser mutmaßlich eine Beleidigung nach § 185 StGB enthält, überprüfen unsere Streitschlichter:innen also, ob ein Verstoß gegen diese Bestimmung vorliegt.

2.3.2 Meldungs-Konstellation

Beschweren sich Nutzer:innen, dass die Plattform trotz einer Meldung keine Maßnahme gegen einen Inhalt von anderen Nutzer:innen ergriffen hat, hängt unser Prüfungsmaßstab davon ab, ob ursprünglich ein Verstoß gegen die

Plattform-Richtlinien oder gegen gesetzliche Bestimmungen gemeldet wurde.

Vereinbarkeit mit den Plattform-Richtlinien.

Haben Nutzer:innen Inhalte wegen eines Verstoßes gegen Plattformrichtlinien gemeldet, prüft User Rights, ob der gemeldete Inhalt gegen irgendeine Richtlinie der jeweiligen Plattform verstößt (zum Tätigkeitsbereich von User Rights siehe 2.2).

Die meisten Nutzer:innen kennen die Richtlinien der Plattform nicht im Detail. Deswegen kann von ihnen nicht verlangt werden, bei der Meldung eines Inhalts die korrekte Richtlinie auszuwählen. Meldet ein:e Nutzer:in beispielsweise einen Inhalt wegen eines Verstoßes gegen eine Hassrede-Richtlinie, prüfen unsere Streitschlichter:innen daher auch mögliche Verstöße gegen andere Richtlinien. Auch wenn der Inhalt zwar nicht gegen die Hassrede-Richtlinie, aber gegen eine Richtlinie zu belästigenden Inhalten verstößt, empfiehlt User Rights, den gemeldeten Inhalt zu entfernen.

Vereinbarkeit mit gesetzlichen Bestimmungen.

Haben Nutzer:innen einen fremden Inhalt wegen eines Verstoßes gegen gesetzliche Bestimmungen gemeldet, prüfen unsere Streitschlichter:innen, ob der gemeldete Inhalt gegen (irgend-)eine gesetzliche Bestimmung im Tätigkeitsbereich von User Rights verstößt (zum Tätigkeitsbereich von User Rights siehe 2.2).

Hier gilt umso mehr, dass es Nutzer:innen nicht zugemutet werden kann, bei der Meldung eine zutreffende gesetzliche Bestimmung auszuwählen, gegen die der Inhalt verstoßen soll. Meldet ein:e Nutzer:in einen Inhalt, weil dieser eine andere Person verleumdet (§ 187 StGB), prüfen unsere Streitschlichter:innen daher u.a. auch, ob der Inhalt eine Beleidigung (§ 185 StGB) oder eine üble Nachrede (§ 186 StGB) enthält. Kommen wir zu dem Ergebnis, dass Inhalte gegen Gesetze verstoßen und etwa beleidigende Äußerungen enthalten (§ 185 StGB), empfehlen wir, den Inhalt zu entfernen. Dies gilt unabhängig davon, ob die:der meldende Nutzer:in der Ansicht war, dass der Inhalt eine Verleumdung nach § 187 StGB darstellt.

2.4 Verfahrensablauf

Das Verfahren bei User Rights gestaltet sich wie folgt:



Klassifizierung: Komplexität der Verfahren und Gebühren

Die Plattform kehrt die Maßnahme direkt um.
(Sofortige Abhilfe: 144,20 €)

Offensichtliche Fehlentscheidung der Plattform (z. B. Entfernung der Abbildung eines Eichhörnchens aufgrund einer Hassrede-Richtlinie). User Rights entscheidet aus formalen Gründen gegen die Plattform.

Einfach (206 €)

Der Fall ist weder als „einfach“ noch als „kompliziert“ einzustufen.

Durchschnittlich (440 €)

Der Sachverhalt ist besonders komplex (z. B. mehrere Inhalte, längere Video-/Audiobeiträge) oder die rechtliche Bewertung ist besonders komplex (mehrere gesetzliche Bestimmungen, Grundrechtsabwägung).

Komplex (700 €)

Wenn die Plattform trotz Mitwirkungspflicht die notwendigen Informationen nicht bereitstellt, kann nach dem Vortrag des:der Antragsteller:in entschieden werden.

Phase 5 | Entscheidung

In der Beschwerde-Konstellation kann die Moderationsmaßnahme aufgehoben oder aufrechterhalten werden. In der Meldungs-Konstellation erklärt User Rights die Meldung für begründet oder unbegründet. User Rights entscheidet mit einer ausführlichen rechtlichen Begründung.

Phase 6 | Umsetzung

User Rights fordert die Plattform auf, innerhalb einer Woche mitzuteilen, ob sie die Entscheidung anerkennt und umsetzt. Die Entscheidung an sich ist nicht bindend, stellt jedoch eine unabhängige und umfassende rechtliche Bewertung dar.

Verfahrensdauer: Die gesetzlich vorgesehene Verfahrensdauer beträgt maximal 90 Tage. Bei komplexen Fällen kann die Verfahrensdauer um weitere 90 Tage verlängert werden.

2.5 Gewährleistung der Entscheidungsqualität

User Rights stellt sicher, dass jede Sachentscheidung nach einer eingehenden rechtlichen Prüfung durch qualifizierte Streitschlichter:innen ergeht und mit einer entsprechenden Begründung versehen ist.

2.5.1 Qualifikation der Streitschlichter:innen

Die fachlichen Anforderungen an die Streitschlichter:innen richten sich nach dem Gegenstand der Beschwerde.

Für die Prüfung, ob ein Inhalt rechtswidrig im Sinne von Art. 3 lit. h DSA ist, beschäftigt User Rights ausschließlich Streitschlichter:innen, die über die Befähigung zum Richteramt nach § 5 DRiG oder einen gleichwertigen Abschluss verfügen. Für die Prüfung von Moderationsentscheidungen anhand der jeweiligen Plattform-Richtlinien werden Streitschlichter:innen eingesetzt, die über ein abgeschlossenes Studium der Rechtswissenschaften – typischerweise nachgewiesen durch das Bestehen der Ersten Juristischen Prüfung – verfügen und darüber hinaus mindestens eine einjährige Berufserfahrung in der Mediation oder gleichwertige Fort- und Weiterbildungen vorweisen können, die im Rahmen des Zertifizierungsverfahrens erarbeitet wurden. Für die Durchführung fremdsprachiger Verfahren wird zusätzlich ein Sprachnachweis auf dem Niveau C1 des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens verlangt.

Unsere Streitschlichter:innen erhalten zu Beginn ihrer Tätigkeit eine umfassende Einarbeitung, welche auf einem im Rahmen der Zertifizierung vorgelegten Konzept beruht. User Rights stellt sicher, dass ein regelmäßiger Wissenstransfer zwischen User Rights und den Streitschlichter:innen stattfindet und dass neue Entwicklungen in der Rechtsprechung berücksichtigt werden. Darüber hinaus finden Expert:innen-Workshops zu ausgewählten Themen wie der Grundrechtsprüfung statt.

Die Geschäftsstelle von User Rights unterstützt die Streitschlichter:innen bei der effizienten Durchführung der Verfahren. Vorprüfer:innen, die über die

Befähigung zum Richteramt verfügen, koordinieren die Aufbereitung der Fälle und sorgen für optimale Rahmenbedingungen der Streitbeilegung. Die Geschäftsstelle nimmt dabei keinen Einfluss auf die inhaltlichen Entscheidungen der Streitschlichter:innen.

2.5.2 Umfassende Prüfung und Begründung der Entscheidungen

Die Streitschlichter:innen prüfen sowohl die Rechtslage als auch die tatsächlichen Umstände von Streitigkeiten eingehend.

Auf tatsächlicher Ebene wird insbesondere beleuchtet, in welchem Kontext der streitgegenständliche Inhalt steht, also ob er etwa eine Reaktion auf den Beitrag einer:s Dritten darstellt und ihm daher im spezifischen Zusammenhang eine besondere Bedeutung zukommt. So kann bei der Bewertung einer polemischen und möglicherweise rechtswidrigen Äußerung zu berücksichtigen sein, dass diese sich auf einen überspitzten Ursprungsbeitrag bezieht.

In rechtlicher Hinsicht berücksichtigen die Streitschlichter:innen die aktuelle Rechtslage und werten hierzu nicht nur Gesetzestexte, sondern auch die Urteile nationaler und europäischer Gerichte sowie einschlägige juristische Fachliteratur aus. Während es bei der Prüfung von EU-Recht zudem etwa nötig sein kann, komplexen tagesaktuellen Sanktionsmechanismen zur Wirkung zu verhelfen, gelten darüber hinaus für jede Plattform spezifische Richtlinien, die eigene Regelungslogiken entfalten.

Damit unsere Sachentscheidungen für Nutzer:innen und Plattformen verständlich und zugleich rechtssicher sind, enthalten sie ausführliche Begründungen, in denen die Rechtslage juristisch dargestellt wird.

2.6 Beispielentscheidungen

Die folgenden Beispielfälle vermitteln einen Eindruck über die große Bandbreite an Verfahrenskonstellationen und Inhalten, die User Rights im Jahr 2025 entschieden hat. Sie sind Teil einer Sammlung von Entscheidungen von allgemeinem Interesse, die User Rights regelmäßig online veröffentlicht.

2.6.1 Prüfung von Plattform-Richtlinien

Ein Großteil der Moderationsentscheidungen, über die sich Nutzer:innen bei User Rights beschweren, basiert auf (vermeintlichen) Verletzungen von Plattform-Richtlinien. In diesen Fällen überprüfen wir, ob die Plattformen ihre eigenen Regeln korrekt angewendet und den betreffenden Inhalt angemessen bewertet hat.

Entscheidung	Aufhebung
UR_2024_12	TikTok
Skinheads und Schubladendenken	
Die beschwerdeführende Partei berichtete in einem Video von einer positiven Erfahrung auf der Loveparade in den 1990er-Jahren: Skinheads hätten damals noch problemlos mit Homosexuellen getanzt. Die Person lehnt, laut ihrer Darstellung, modernes „Schubladendenken“ ab. TikTok entfernte den Beitrag wegen Hassrede. Unsere Streitschlichter:innen kamen zu dem Ergebnis, dass in dem Beitrag gesellschaftliche Entwicklungen kritisch betrachtet werden, ohne bestimmte Gruppen herabzuwürdigen.	
Ergebnis: Empfehlung der Wiederherstellung des Beitrags.	
Beschwerde-Konstellation	
Richtlinie: Hassrede	

Entscheidung	Aufhebung
UR_2025_20	Instagram
Hasskampagne	
In einem Instagram-Beitrag wurde öffentlich dazu aufgerufen, Hasskommentare auf dem Profil einer anderen Person zu hinterlassen. Der Beitrag enthielt auch einen Link zu dem Profil der anderen Person. Die Antragsteller:in meldete den Beitrag bei Instagram. Die Plattform weigerte sich jedoch, ihn zu entfernen. Unsere Streitschlichter:innen kamen zu dem Ergebnis, dass der Beitrag gegen die Richtlinien zu Belästigung und Mobbing verstößt.	
Ergebnis: Empfehlung der Entfernung des gemeldeten Beitrags.	
Meldungs-Konstellation	
Richtlinie: Mobbing & Belästigung	

2.6.2 Prüfung der gesetzlichen Bestimmungen

Ein zentrales Ziel des DSA ist es, Beiträge auf Online-Plattformen zu unterbinden, die gegen gesetzliche Bestimmungen verstoßen. Auch im Rahmen unserer Verfahren stellt sich regelmäßig die Frage, ob Inhalte beispielsweise gegen Strafgesetze oder EU-Recht verstoßen. In den folgenden Fällen haben unsere Streitschlichter:innen umfassend geprüft, ob die Moderationsentscheidungen der Plattformen im Einklang mit den einschlägigen gesetzlichen Vorgaben stehen.

Entscheidung	Aufhebung
UR_2025_08	Instagram
Sylt-Kommentar	
Im Kontext des Sylt-Videos („Ausländer raus“), das im Jahr 2024 große Aufmerksamkeit erregt hat, stellte ein Kommentar den Hitlergruß mittels Emojis nach. Instagram lehnte die Meldung ab. Die Sachprüfung ergab, dass die Emoji-Darstellung den Tatbestand des Verwendens von Kennzeichen verfassungswidriger Organisationen (§ 86a StGB) erfüllt. Auch in einer symbolischen oder digitalen Darstellung kann die Verwendung von Kennzeichen verfassungswidriger Organisationen liegen.	
Ergebnis: Empfehlung den gemeldeten Beitrag zu entfernen.	
Meldungs-Konstellation	§ 86a StGB

Entscheidung	Aufrechterhaltung
UR_2026_11	Instagram
Diffamierte Demonstranten	
Eine Person beschwerte sich gegen die Reichweitenbeschränkung ihres Instagram-Beitrags, in dem sie Teilnehmenden einer Pro-Palästina-Demonstration pauschal vorwarf, zur Ermordung israelischer Staatsangehöriger aufgerufen zu haben – verbunden mit einem Foto erkennbar identifizierbarer Personen. User Rights kam zu demselben Ergebnis wie Instagram: Die Tatsachenbehauptung war nicht erweislich wahr im Sinne des § 186 StGB.	
Ergebnis: Empfehlung zur Aufrechterhaltung der Maßnahme.	
Meldungs-Konstellation	§ 186 StGB

2.6.3 Prüfung der Grundrechte

In unseren Entscheidungen spielen neben Plattform-Richtlinien und gesetzlichen Vorgaben auch grundrechtliche Abwägungen immer wieder eine zentrale Rolle. In vielen Konstellationen haben unsere Streitschlichter:innen insbesondere das Spannungsverhältnis zwischen der Meinungsfreiheit der Nutzer:innen und den Persönlichkeitsrechten Dritter zu beachten.

Entscheidung

Aufrechterhaltung

UR_2025_09

TikTok

Cyber-Mobbing

Die beschwerdeführende Partei hat sechs Videos veröffentlicht, die eine andere Person in herabwürdigender Weise darstellten. TikTok sperrte das Konto dauerhaft. User Rights kam zu dem Ergebnis, dass die Beiträge die Richtlinie zu Belästigung und Mobbing verletzen. Weil es sich bei der dauerhaften Kontosperrung um eine besonders schwerwiegende Maßnahme handelt, prüften unsere Streitschlichter:innen zusätzlich, ob Grundrechte der beschwerdeführenden Partei ausreichend berücksichtigt wurden. Aufgrund der Schwere und Häufigkeit der Verstöße erwies sich die Kontosperrung letztlich als verhältnismäßig.

Ergebnis: Empfehlung, die Maßnahme aufrechtzuerhalten.

Beschwerde-Konstellation

Persönlichkeitsrechte

Entscheidung

Aufrechterhaltung

UR_2026_06

Facebook

Heimliche Aufnahme

Die Beschwerde betrifft ein Foto, auf dem die Beine und Jeans-Shorts einer mutmaßlich weiblichen Person von hinten zu sehen sind, begleitet von einem scherzhaften Kommentar. Facebook entfernte den Beitrag unter Verweis auf die Richtlinie zum sexuellen Missbrauch von Erwachsenen; dagegen legte die beschwerdeführende Partei Einspruch ein. User Rights hält die Entscheidung der Plattform aufrecht. Nach Einschätzung unserer Streitschlichter:innen handelt es sich vermutlich um eine heimliche Aufnahme eines sexualisierten Körperbereichs, durch die die abgebildete Person verspottet und bloßgestellt wird. Die Maßnahme ist daher weder willkürlich noch unverhältnismäßig und dient dem Schutz der Persönlichkeitsrechte der betroffenen Person.

Ergebnis: Empfehlung, die Maßnahme aufrechtzuerhalten.

Beschwerde-Konstellation

Persönlichkeitsrechte



Alle veröffentlichten Entscheidungen sind unter user-rights.org/de/entscheidungen abrufbar.

3. ERFOLGSINDIKATOREN FÜR AUßERGERICHTLICHE STREITBEILEGUNG

User Rights blickt mit 2025 auf sein erstes volles Tätigkeitsjahr zurück. Bei der Sichtung der dabei entstandenen großen Menge an Daten stellt sich schnell die Frage, wie sich der Erfolg außergerichtlicher Streitbeilegung in Zahlen messen lässt. Hierzu ist eine Vielzahl unterschiedlicher Perspektiven denkbar.

Im Folgenden stellen wir daher zunächst drei unterschiedliche Metriken vor, an denen sich der Erfolg der außergerichtlichen Streitbeilegung messen lässt und schlüsseln die Fälle aus 2025 hiernach auf: die **erfolgreiche Streitschlichtung aus institutioneller Perspektive**, die **effektive Erfolgsquote aus Perspektive der Antragsteller:innen** sowie der Anteil der **Verfahren**, die **zugunsten der Antragsteller:innen** ausgehen.

Eine umfassende Darstellung aller relevanten Kennzahlen folgt anschließend im Datenteil (siehe Kapitel 4).

3.1 Erfolgreiche Streitschlichtung (institutionelle Perspektive)

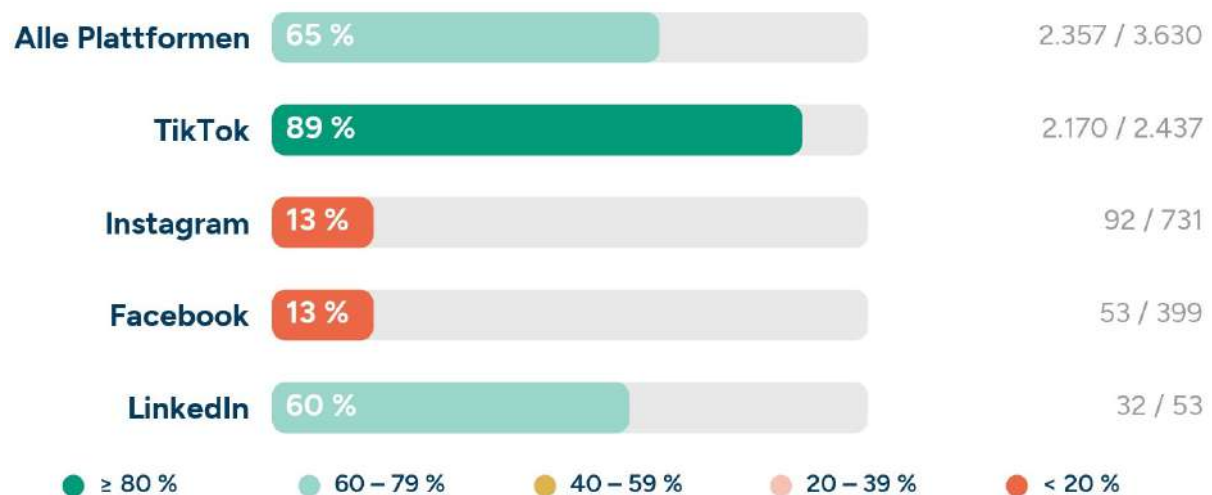
Wann ist eine außergerichtliche Streitbeilegungsstelle erfolgreich?

Wir entscheiden darüber, wie mit Inhalten auf Social-Media-Plattformen weiter verfahren werden sollte, beispielsweise ob ein Inhalt entfernt oder wiederhergestellt werden sollte. Unser Vorschlag könnte auch lauten, ein Benutzerkonto zu sperren oder wiederherzustellen. User Rights geht davon aus, dass ein Streitbeilegungsverfahren immer dann erfolgreich abgeschlossen wurde, wenn mit den Inhalten auf Social-Media-Plattformen entsprechend unserem Entscheidungsvorschlag verfahren wurde. In diesen Fällen sprechen

wir von „erfolgreicher Streitschlichtung“.

In Grafik 2 ist der Anteil der Verfahren abgebildet, bei denen dies der Fall ist. Sie gibt eine Antwort auf die Frage: In wie vielen Fällen konnten wir Streitigkeiten zwischen Nutzer:innen und Plattformen erfolgreich beilegen? Erfasst sind Fälle, in denen (a) die Plattform ihre Entscheidung unmittelbar nach Eröffnung des Verfahrens selbst korrigiert hat, (b) ein Entscheidungsvorschlag zugunsten der Antragsteller:innen umgesetzt wurde, oder (c) die Entscheidung der Plattform bestätigt wurde, z. B. weil unsere Streitschlichter:innen entschieden haben, einen gemeldeten Inhalt nicht zu entfernen oder ein gesperrtes Konto bzw. einen entfernten Inhalt nicht wiederherzustellen.

Grafik 2: Erfolgreiche Streitschlichtung (institutionelle Perspektive)



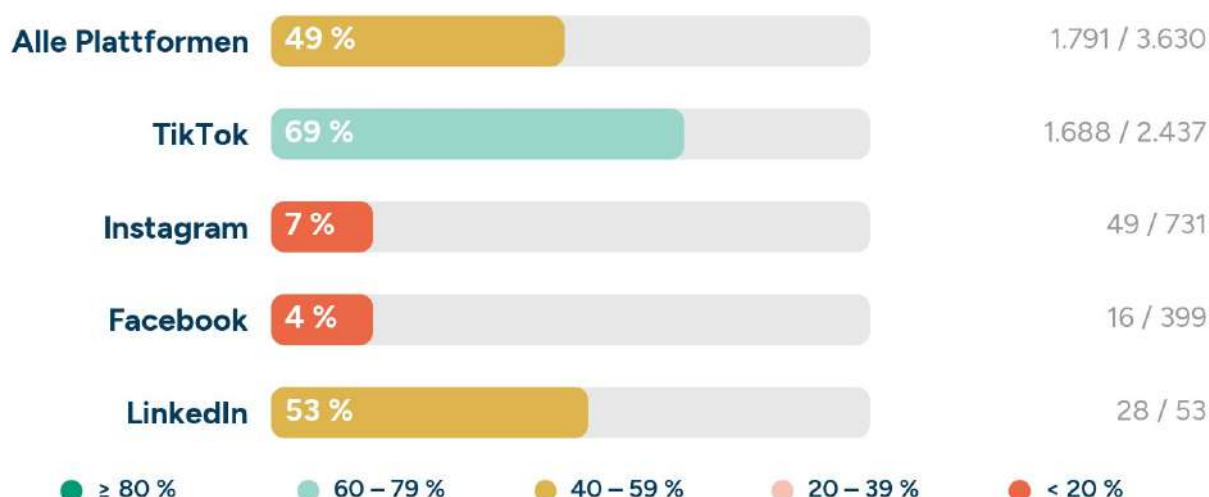
3.2 Effektive Erfolgsquote (Perspektive der Antragsteller:innen)

Wann ist außergerichtliche Streitbeilegung aus Sicht der Antragsteller:innen wirksam?

Nutzer:innen und Organisationen wenden sich an User Rights, um ihr gesperrtes Konto wiederzuerlangen, die Wiederherstellung eines Inhalts zu erreichen oder die Plattform dazu zu bewegen, einen Beitrag anderer Nutzer:innen zu entfernen. Aus ihrer Sicht ist außergerichtliche Streitbeilegung effektiv, wenn das gewünschte Ergebnis tatsächlich erreicht wird.

In der folgenden Grafik 3 findet sich eine Antwort auf die Frage: In wie vielen Fällen konnten Antragsteller:innen das gewünschte Ergebnis erzielen? In der Grafik ist der Anteil der Verfahren abgebildet, in denen Antragsteller:innen das gewünschte Ergebnis tatsächlich erreichen konnten. Erfasst sind alle Verfahren, in denen die Plattform dem Anliegen der Antragsteller:innen bereits unmittelbar nach der Kontaktaufnahme durch User Rights entsprochen hat, ohne dass eine Sachentscheidung erforderlich war (sofortige Abhilfe). Abgebildet sind außerdem die Fälle, in denen die Plattform einen Entscheidungsvorschlag zugunsten der Antragsteller:innen umgesetzt hat.

Grafik 3: Effektive Erfolgsquote



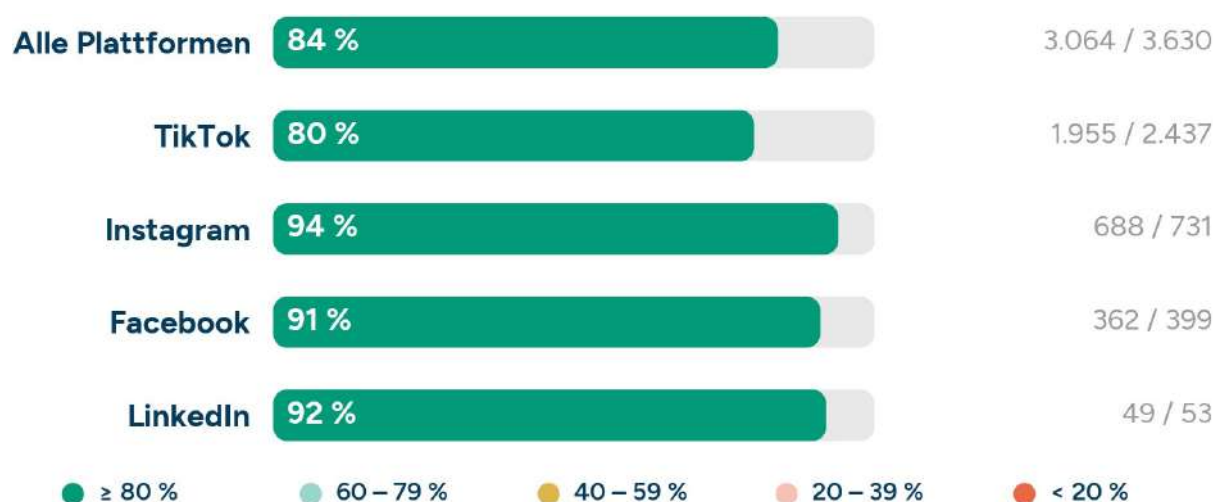
3.3 Verfahrensausgang zugunsten der Antragsteller:innen

Wie häufig entscheiden wir zugunsten der Antragsteller:innen?

Für Antragsteller:innen kann es bereits ein (Teil-)Erfolg sein, wenn unsere Entscheidung zu ihren Gunsten ausfällt. Zwar erreichen sie in diesen Fällen noch nicht unmittelbar das gewünschte Ergebnis. Sie erhalten jedoch eine ausführliche und rechtlich fundierte Entscheidung. Im Zuge des Streitbeilegungsverfahrens können Antragsteller:innen zudem häufig mehr über die Hintergründe der Entscheidung der Plattform erfahren. Auf dieser Grundlage können sie weitere Schritte abwägen – etwa eine Beschwerde beim zuständigen Koordinator für digitale Dienste oder den Gang vor Gericht.

Die folgende Grafik 4 zeigt, in wie vielen Fällen das Verfahren zugunsten der Antragsteller:innen ausging. Erfasst sind alle abgeschlossenen Verfahren, in denen die Plattform dem Anliegen des:der Antragsteller:in bereits unmittelbar nach der Kontaktaufnahme durch User Rights entsprochen hat, ohne dass eine Sachentscheidung erforderlich war (sofortige Abhilfe). Abgebildet sind zudem die Fälle, in denen unsere Streitschlichter:innen entschieden haben, dass die angegriffene Entscheidung der Plattform ungerechtfertigt war.

Grafik 4: Verfahrensausgang zugunsten der Antragsteller:innen



3.4 Was messen unsere Kennzahlen?

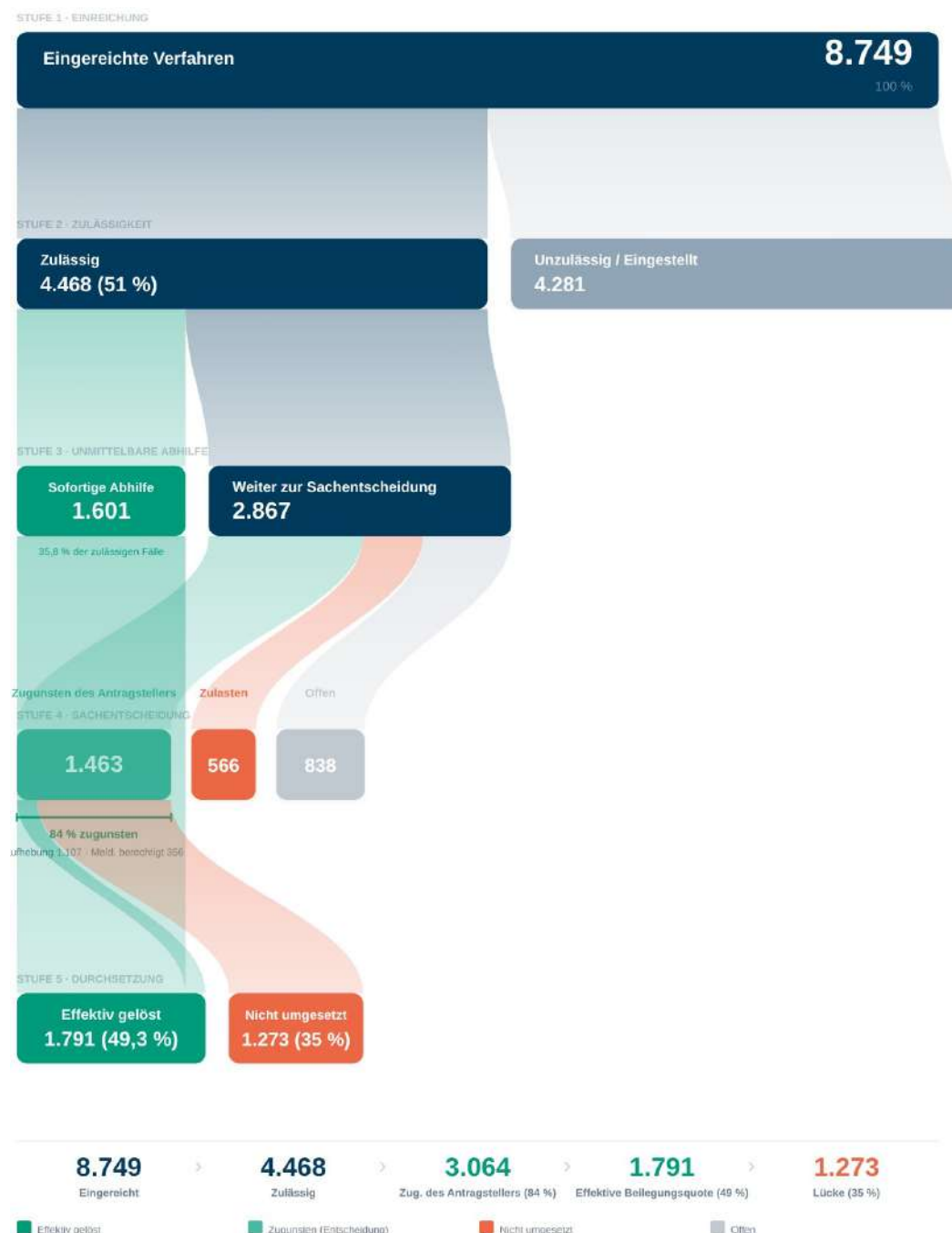
Zur besseren Übersicht zeigt die folgende Tabelle, welche Verfahrensausgänge in welcher Kennzahl berücksichtigt sind.

Zähler / Nenner			
Verfahrensausgang	Erfolgreiche Streitschlichtung	Effektive Erfolgsquote	zugunsten Antragsteller:in
Sofortige Abhilfe (<i>Reversal</i>)	✓	✓	✓
Umgesetzte Aufhebung (<i>Overturn, implemented</i>)	✓	✓	✓
Umgesetzte begründete Meldung (Report Justified, Implemented)	✓	✓	✓
Aufrechterhaltung (<i>Uphold</i>)	✓	✗	✗
Meldung unbegründet (Report not Justified)	✓	✗	✗
Nicht umgesetzte Aufhebung	✗	✗	✓
Nicht umgesetzte begründete Meldung	✗	✗	✓

4. DAS BERICHTSJAHR IN ZAHLEN

Dieser Abschnitt stellt die relevanten Daten zu den im Jahr 2025 bei User Rights eingegangenen und abgeschlossenen Verfahren mit Stand vom 12. Februar 2026 dar.

Grafik 5: Alle Streitbeilegungsverfahren (inkl. Pinterest, Stichtag 12.02.2026)



4.1 Eingegangene Verfahren

Im Berichtsjahr 2025 sind 8.749 Verfahren bei User Rights eingegangen. Das Wachstum wurde maßgeblich durch drei Faktoren getrieben: die Erweiterung auf Facebook im März 2025, die Einführung von Französisch (Juli) und Italienisch (September) als Verfahrenssprachen sowie die zunehmende Bekanntheit des Verfahrens bei Nutzer:innen. Die folgenden Abschnitte schlüsseln auf, welche Plattformen und Konstellationen die eingegangenen Verfahren betreffen, wie sie sich geografisch verteilen und in welcher Verfahrenssprache sie bearbeitet wurden. Außerdem wird im Detail beleuchtet, wie viele Verfahren aus welchen Gründen für unzulässig erklärt wurden.

Hinweis zu den Daten.

In diesem Abschnitt werden alle im Jahr 2025 eingegangenen Verfahren dargestellt, unabhängig davon, ob sie zulässig waren und entsprechend von uns bearbeitet wurden. Es werden somit sämtliche 8.749 Verfahren berücksichtigt.

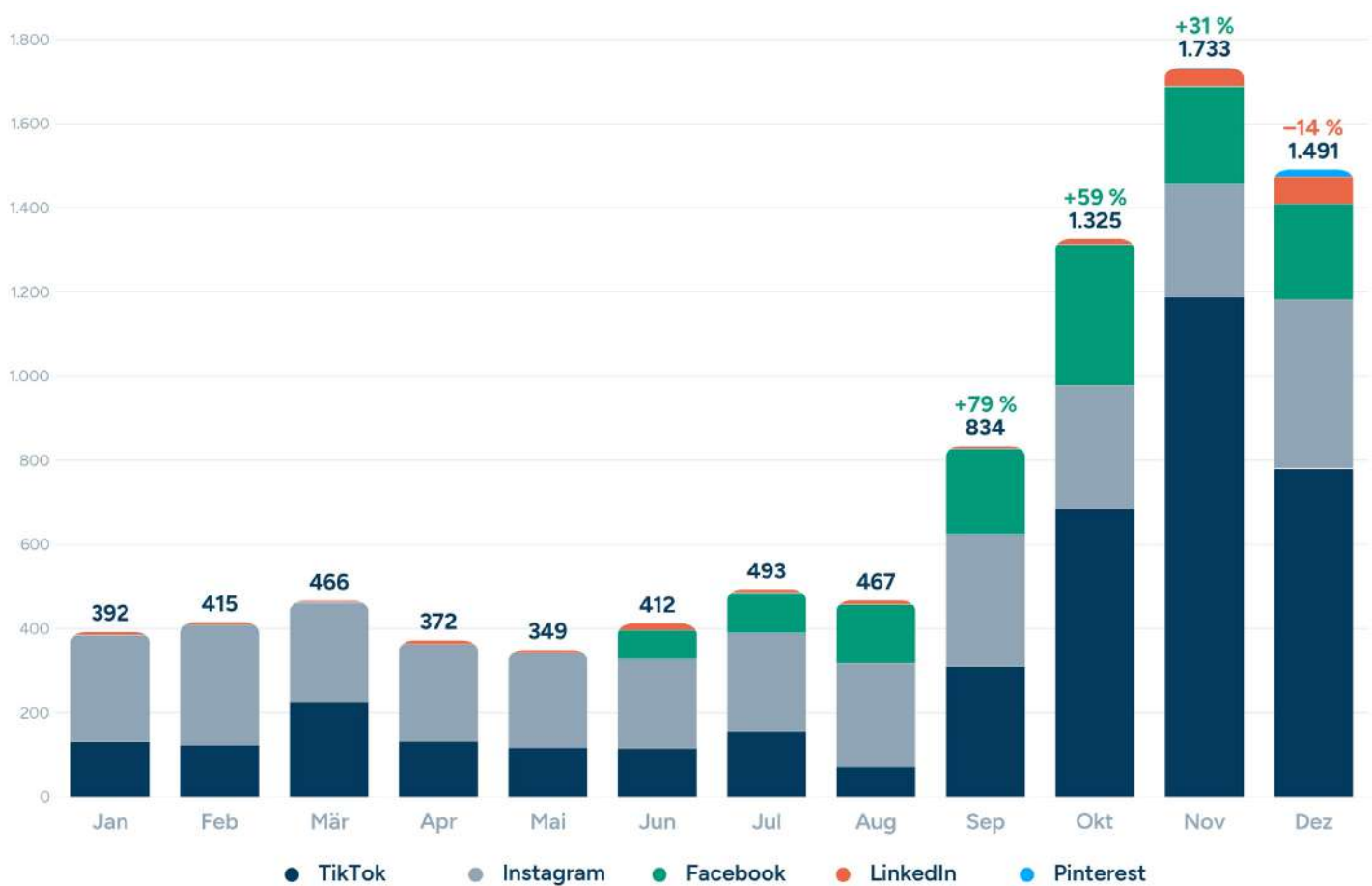
Sprachliche Limitationen.

199 Anträge (2,2 %) konnten aufgrund nicht unterstützter Sprachen nicht bearbeitet werden.

4.1.1 Monatliche Verfahren nach Plattform

Das monatliche Fallaufkommen hat sich im Laufe des Jahres vervielfacht. Im Dezember wurden fast viermal so viele Fälle eingereicht wie im Januar; mehr als die Hälfte aller Verfahren entfiel auf das letzte Quartal. Der größte Anteil am Gesamtaufkommen entfiel auf Verfahren gegen TikTok, Instagram und Facebook.

Grafik 6: Monatliche Verfahren nach Plattform



Datenhinweis: User Rights ist erst seit März 2025 für Fälle von Facebook und seit September 2025 für Fälle von Pinterest zertifiziert.

4.1.2 Monatliche Verfahren nach Konstellation (Beschwerde-Konstellation vs. Meldungs-Konstellation)

Von Januar bis September wurden vorwiegend Beschwerden gegen beschränkende Maßnahmen eingereicht, also solche, die etwa Inhalte oder Konten sperrten oder beschränkten. Anschließend überwogen Meldungs-Verfahren, in denen Plattformen trotz Meldung keine Moderationsmaßnahme ergriffen hat. Der Anstieg der eingereichten Meldungs-Verfahren ist unter anderem darauf zurückzuführen, dass zunehmend Organisationen Nutzer:innen gemäß Art. 86 DSA im Verfahren vertreten.

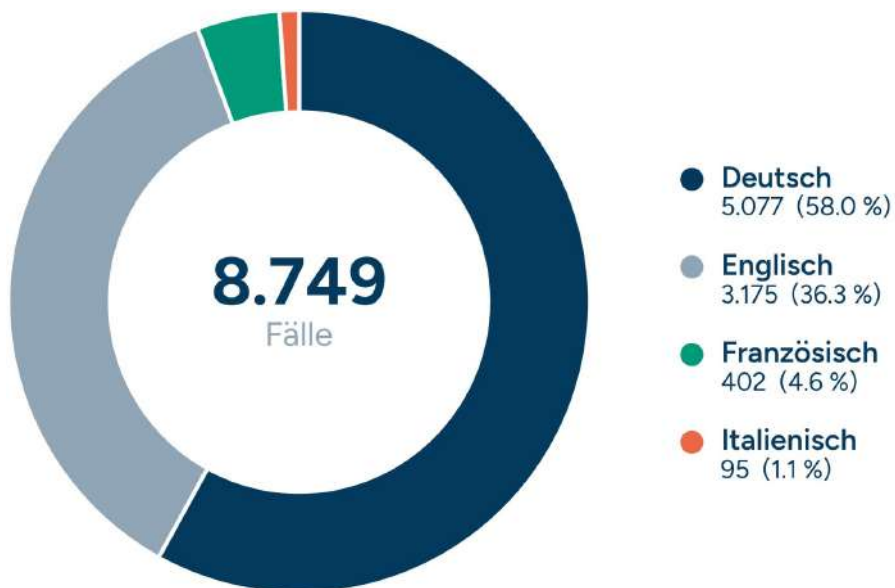
Grafik 7: Monatliche Verfahren nach Konstellation



4.1.3 Monatliche Verfahren nach Verfahrenssprache

Ursprünglich hat User Rights ausschließlich Fälle auf Deutsch und Englisch entschieden. Seit Juli 2025 akzeptieren wir zusätzlich Fälle auf Französisch und seit September auf Italienisch.

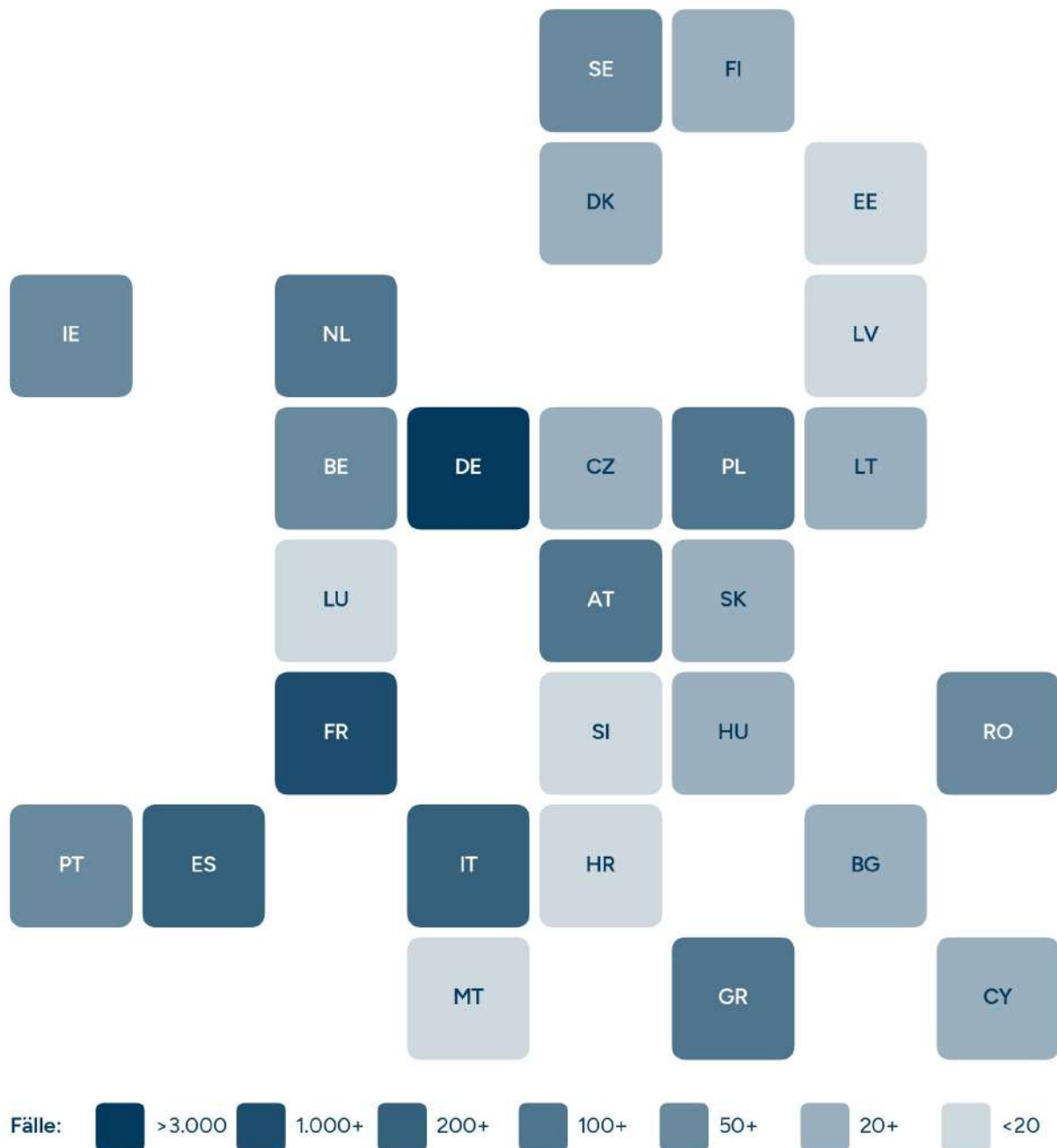
Grafik 8: Verfahrenssprachen



4.1.4 Territoriale Verteilung

Verfahren wurden aus allen 27 Mitgliedstaaten der EU eingereicht. Ein Großteil der Verfahren stammt aus Deutschland und Frankreich.

Grafik 9: Herkunftsländer der Antragsteller:innen



Grafik 10: Top 10 Herkunftsländer

Herkunftsländer werden auf Basis der Eigenangabe der Antragsteller:innen erhoben.



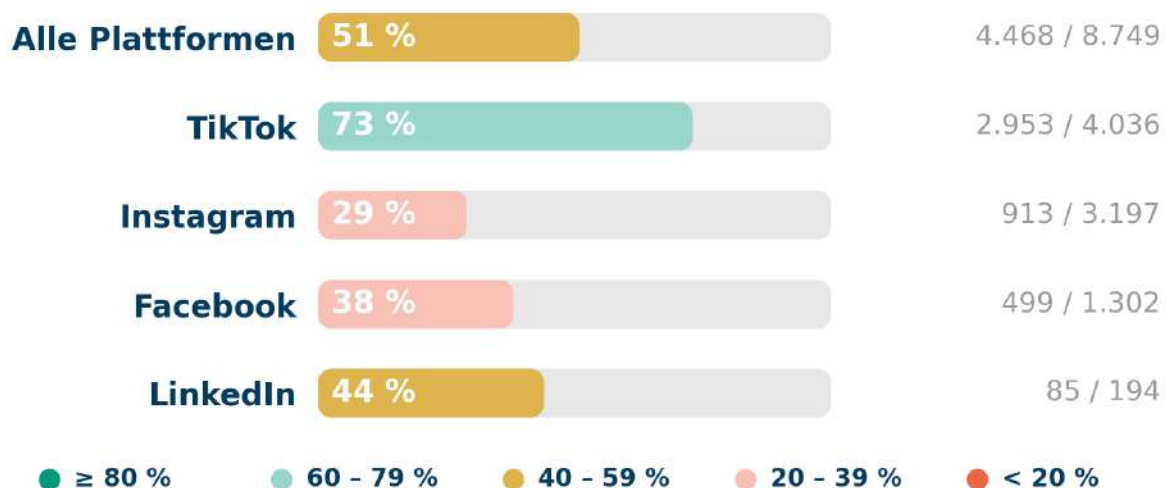
Datenhinweis: In 108 Verfahren war keine Angabe für das Herkunftsland vorhanden; diese Länder sind in der Auswertung ausgenommen. Eine vollständige Ländertabelle findet sich im Datenanhang, Tabelle A4.

4.1.5 Zulässigkeit

Die Zulässigkeitsprüfung erfolgt in zwei Stufen. Unmittelbar nach Einreichung des Antrags wird anhand der eingereichten Unterlagen geprüft, ob der Antrag die formalen Voraussetzungen erfüllt und in den sachlichen Zuständigkeitsbereich von User Rights fällt. Nach Eingang der Stellungnahme der Plattform erfolgt eine vertiefte Prüfung, in deren Rahmen sich zusätzliche Unzulässigkeitsgründe ergeben können – etwa wenn sich erst aus der Stellungnahme ergibt, dass die Moderationsmaßnahme außerhalb des sachlichen Zuständigkeitsbereichs liegt.

Im Jahr 2025 erfüllten 4.468 von 8.749 eingereichten Verfahren die Zulässigkeitsvoraussetzungen (51 %). Eine Aufteilung nach Plattformen zeigt, dass die Quote zulässiger Verfahren bei TikTok mit Abstand am höchsten ist, während sie bei Instagram und Facebook am niedrigsten liegt.

Grafik 11: Zulässigkeit nach Plattform



Verfahren können u.a. aus den folgenden Gründen unzulässig sein:

- Der:die Antragsteller:in ist nicht in der Europäischen Union ansässig
- Der zu überprüfende Inhalt ist in einer Sprache verfasst, für die User Rights nicht zertifiziert ist
- Es fehlen Nachweise, die für die Bearbeitung der Beschwerde erforderlich sind

- Die Beschwerde wurde nicht innerhalb eines Zeitraums von sechs Monaten nach der Moderationsentscheidung der Plattform eingereicht
- Es fehlen Nachweise, die für die Bearbeitung des Falles erforderlich sind
- Die Beschwerde betrifft ein Themengebiet, für das User Rights nicht zuständig ist (vgl. 2.2), oder es liegt bereits keine Streitigkeit im Sinne von Art. 21 DSA vor.

Der letztgenannte Unzulässigkeitsgrund ist mit Abstand am bedeutendsten. Streitigkeiten, die nicht von Artikel 21 DSA erfasst sind, sind Moderationsentscheidungen, bei denen kein Recht der Nutzer:innen besteht, eine Streitbeilegungsstelle anzurufen. Es besteht rechtliche Unsicherheit darüber, welche Moderationsentscheidungen außerhalb des Anwendungsbereichs von Art. 21 DSA fallen. Betroffen sind insbesondere Maßnahmen, die nicht auf dem Inhalt eines Beitrags beruhen, sondern auf dem Verhalten des:der Nutzer:in – etwa dem Hacking fremder Benutzerkonten. Wortlaut und Zweck von Art. 21 legen grundsätzlich nahe, dass diese Arten von Moderationsmaßnahmen nicht bei Streitbeilegungsstellen angefochten werden können.

Neben dieser rechtlichen Unsicherheit stellt sich die Frage, welche Nachweise Plattformen erbringen müssen, um darzulegen, dass in einem konkreten Verfahren eine Maßnahme vorliegt, die nicht in den Anwendungsbereich fällt. User Rights arbeitet mit Hochdruck gemeinsam mit dem ODS-Netzwerk, Plattformen und Aufsichtsbehörden daran, eine klare Abgrenzung dessen zu erlangen, was in den Anwendungsbereich von Art. 21 DSA fällt, und klare Regeln zu etablieren, welche Nachweise Plattformen zu erbringen haben. Derzeit schließt User Rights Verfahren nur dann, wenn die Plattform hinreichend dargelegt hat, dass der Anwendungsbereich nicht eröffnet ist.

Grafik 12: Unzulässigkeitsgründe



*„Andere Verfahrenseinstellung“ umfasst insbesondere Fälle, in denen die antragstellende Partei den Antrag zurückgenommen hat oder die Streitigkeit sich anderweitig erledigt hat.

4.2 Abgeschlossene Verfahren



Von den insgesamt 4.468 zulässigen Verfahren wurde mit Stand 12. Februar 2026 für 3.630 Verfahren eine finale Entscheidung getroffen. Diese abgeschlossenen Verfahren stehen im Fokus des folgenden Abschnitts. Die durchschnittliche Verfahrensdauer betrug 47,3 Tage.

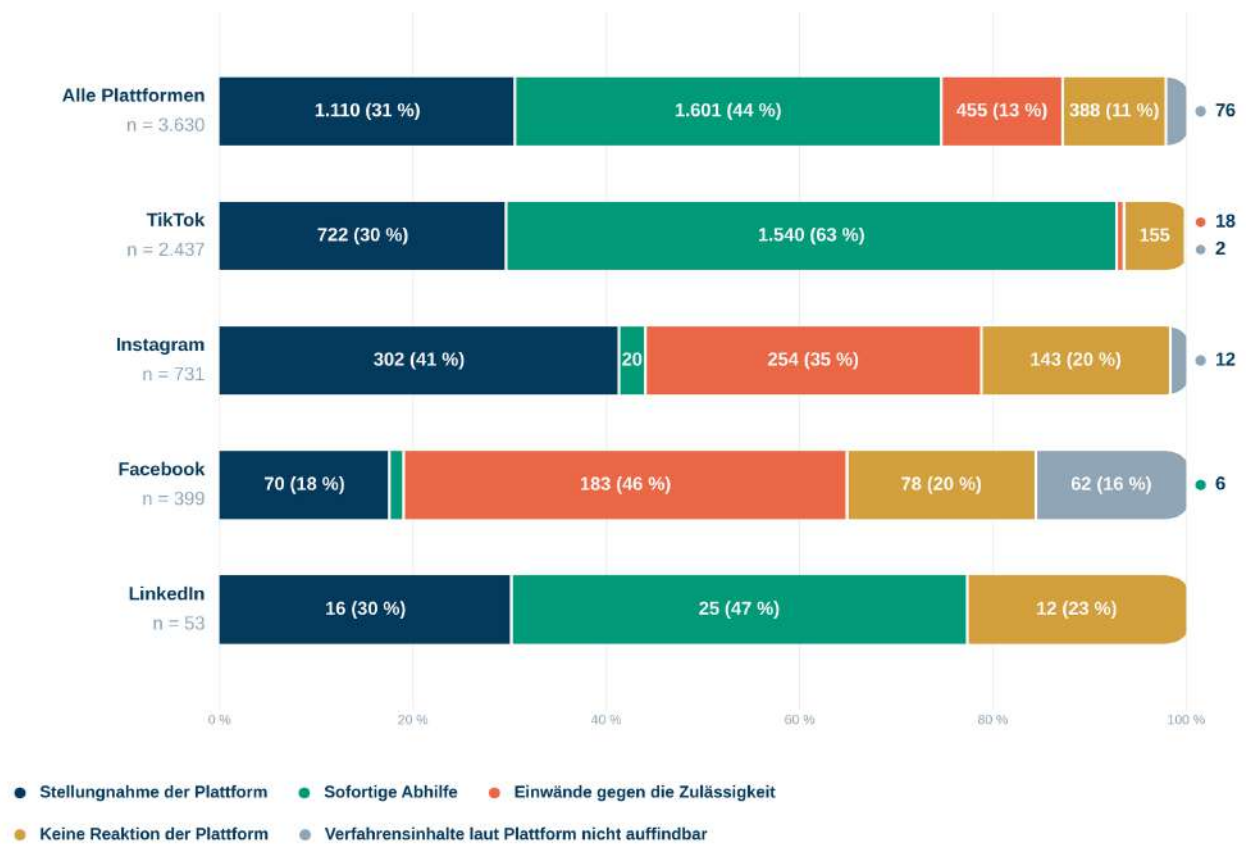
In den folgenden Darstellungen wurde auf volle Prozentzahlen gerundet.

4.2.1 Reaktion der Plattform

Sofern User Rights in seiner Vorprüfung die Zulässigkeit eines Falls festgestellt hat, fordern wir die jeweilige Plattform zur Stellungnahme auf. Die Stellungnahme wird anschließend von User Rights geprüft. Hat die Plattform substantiierte Gründe für die Unzulässigkeit des Verfahrens vorgelegt, wird das Verfahren von User Rights eingestellt. Außerdem korrigieren Plattformen in einigen Fällen selbstständig die Moderationsmaßnahme, nachdem sie von User Rights kontaktiert wurden. Andernfalls wird das Verfahren ordnungsgemäß fortgeführt. Im weiteren Entscheidungsprozess werden alle Informationen, die die Plattform User Rights in ihrer Stellungnahme gegebenenfalls übermittelt hat, berücksichtigt.

Die folgende Darstellung enthält einen Überblick über die Plattformreaktion in allen zulässigen Verfahren.

Grafik 13: Reaktion der Plattform



Datenhinweis: Bei den Zahlen für „Alle Plattformen“ sind auch Verfahren der Plattform Pinterest inbegriffen. Die Plattform wird aufgrund der geringen Anzahl der Verfahren nicht separat in der Plattformunterteilung aufgeführt.

User Rights unterteilt die Stellungnahmen der Plattformen im Wesentlichen in vier Kategorien:

1. Inhaltliche Stellungnahme.

Plattformen geben eine inhaltliche Stellungnahme ab, in der sie ihre Position in Bezug auf die Streitigkeit darlegen und relevante Informationen bereitstellen. User Rights berücksichtigt diese Stellungnahme im weiteren Verfahren.

Grafik 14: Sofortige Abhilfe, Unterscheidung Beschwerde- und Melde-Konstellation



2. Sofortige Abhilfe.

Die Plattform kommt nach Sichtung der von User Rights übermittelten Informationen zu einem Verfahren zu dem Schluss, dass die ursprüngliche Moderationsentscheidung fehlerhaft war, und kehrt diese um. User Rights prüft dann, ob die Stellungnahme der Plattform – die Anerkennung des Fehlers und die Rückgängigmachung der Ausgangsentscheidung – dem Anliegen des Antragstellers entspricht. Ist dies der Fall, hält User Rights den Umstand in einer Entscheidung fest und beendet das Verfahren. Eine inhaltliche rechtliche Prüfung wird nicht vorgenommen.

3. Plattform reagiert nicht.

In einigen Verfahren reagieren Plattformen nicht innerhalb der gesetzten Frist und reichen keine Stellungnahme ein. User Rights führt das Verfahren in diesen Fällen auf Grundlage der vorhandenen Informationen fort.

4. Einwände gegen die Zulässigkeit des Verfahrens.

Werden von Plattformen erhoben, wenn sie in ihren Stellungnahmen bestreiten, dass eine Streitigkeit nach Art. 21 DSA besteht oder dass User Rights über die Zuständigkeit für die Streitigkeit verfüge. Sofern eine Plattform solche Einwände erhebt, prüft User Rights, ob diese hinreichend substantiiert und gerechtfertigt sind. Ist dies der Fall, wird der Fall geschlossen und die Antragsteller:in darüber informiert. Sind die Einwände jedoch nicht hinreichend substantiiert oder gerechtfertigt, führt User Rights – regelmäßig nach erneuerter, erfolgloser Aufforderung an die Plattform – das Verfahren fort. In der Regel wird der Plattform nach Erhebung der Einwände noch einmal mitgeteilt, dass User Rights die

Einwände als nicht durchschlagend betrachtet, und ihr erneut Gelegenheit zur Stellungnahme gegeben. In den Entscheidungen wird dann ausführlich begründet, warum ein Einwand gegen die Zulässigkeit des Verfahrens verworfen wurde. Die Grafik 13 oben zeigt, wie häufig Plattformen in Verfahren, die User Rights als zulässig eingestuft und abgeschlossen hat, solche Einwände erhoben haben.

Vor allem die Meta-Plattformen haben 2025 häufig Einwände gegen die Zulässigkeit von Verfahren erhoben. Der Großteil der Fälle, in denen Meta Einwände erhob und User Rights das Verfahren dennoch fortführte, bezieht sich auf zwei Gründe:

1. In etwa **40 %** dieser Fälle erklärte Meta, dass die **ursprüngliche Moderationsmaßnahme**, gegen die sich die Beschwerde richtete, **nicht mehr in Kraft sei**. Dies betrifft etwa Fälle, in denen ein Konto nur vorübergehend gesperrt und anschließend wieder zugänglich gemacht wurde. User Rights vertritt die Auffassung, dass auch in solchen Fällen eine Streitigkeit vorliegt, über die außergerichtliche Streitbeilegungsstellen entscheiden können: Behauptet eine Plattform, dass Inhalte gegen ihre Regeln verstoßen haben, und ergreift daraufhin eine Maßnahme gegen Nutzer:innen so haben diese nach dem Wortlaut des Gesetzes das Recht, sich dagegen zu wehren. Das Interesse an einer Feststellung besteht auch nach Ablauf einer Maßnahme fort: Bleibt die Feststellung aus, dass die vorübergehende Maßnahme der Plattform ungerechtfertigt war, besteht die Gefahr, dass Plattformen auch in Zukunft solche Maßnahmen treffen werden. Es droht daher die Gefahr, dass Nutzer:innen übervorsichtig ihr Verhalten anpassen, um weitere – wenn auch temporäre – Moderationsmaßnahmen zu vermeiden. Zudem können auch abgelaufene Maßnahmen weitergehende Konsequenzen nach sich ziehen: Wenn die Plattform wiederholt (vorübergehende) Maßnahmen gegen Nutzer:innen trifft, kann dies zu einer späteren dauerhaften Kontosperrung führen. Deshalb müssen Nutzer:innen die Möglichkeit haben, auch vorübergehende Maßnahmen von Plattformen anzugreifen. User Rights führt daher in diesen Fällen das Verfahren trotz der Einwände der Plattform fort.

2. In etwa **30 %** der Fälle bezog sich der Einwand darauf, dass der **betroffene Inhalt nicht mehr auf der Plattform verfügbar** sei und sich die Streitigkeit damit erledigt habe. Dies ist insbesondere in der Meldungs-Konstellation relevant, in der Nutzer:innen Inhalte gemeldet haben, die Plattform ursprünglich entschieden hat, die Inhalte nicht zu entfernen, die Inhalte letztlich aber doch entfernt wurden – entweder, weil die Plattform die Inhalte entfernt hat oder weil die Inhalte nur vorübergehend verfügbar waren (z.B. Instagram-Stories). User Rights stellt Verfahren grundsätzlich ein, wenn gemeldete Inhalte bereits vor Einreichung eines Falls bei User Rights entfernt wurden. Sind die betroffenen Inhalte bei Einreichung eines Falls noch auf der Plattform vorhanden und entfernt die Plattform sie, nachdem das Verfahren eingeleitet wurde, so ist dies als sofortige Abhilfe einzuordnen – dies setzt allerdings voraus, dass die Plattform anerkennt, dass sie in ihrer ursprünglichen rechtlichen Bewertung falsch lag. Fehlt eine solche Anerkennung, führt User Rights das Verfahren fort. Unterschiedliche Auffassungen hinsichtlich der Zulässigkeitsvoraussetzungen von Meta und User Rights – und zwischen Plattformen und Streitbeilegungsstellen generell – sind kein Einzelfall. Seit Beginn unserer Tätigkeit diskutieren wir diese Fragen mit der Bundesnetzagentur, der irischen Coimisiún na Meán und der Europäischen Kommission. Gemeinsam mit dem ODS Network haben wir diese Positionen inzwischen auch in einem gemeinsamen Schreiben an die zuständigen Stellen übermittelt.

In 92,6 % der Verfahren, in denen die Plattform Einwände gegen die Zulässigkeit erhoben und User Rights das Verfahren dennoch fortführte, kam User Rights zu dem Ergebnis, dass die ursprüngliche Plattformsentscheidung nicht gerechtfertigt war. Lediglich in 7,4 % der Fälle bestätigte User Rights die Plattformsentscheidung.

In einem großen Teil der Fälle, in denen Einwände gegen die Durchführung des Verfahrens erhoben wurden, traf User Rights die Entscheidung, ohne eine rechtliche Prüfung der Inhalte vorzunehmen; insbesondere in der Beschwerde-Konstellation obliegt es nämlich der Plattform, relevante Inhalte zur Verfügung zu stellen. Erhebt die Plattform Einwände gegen die Durchführung des Verfahrens und teilt die relevanten Inhalte nicht, muss User Rights

basierend auf den vorliegenden Informationen und der Verteilung der Darlegungslast eine Entscheidung treffen. Sofern eine Plattform etwa Inhalte löscht, dann aber im Schlichtungsverfahren die Inhalte nicht zur Verfügung stellt, versäumt sie es auch darzulegen, dass die relevanten Inhalte gegen Regeln verstoßen – und die Entscheidung fällt zugunsten der Antragsteller:innen aus.

Diese Quote beinhaltet die Fälle, in denen die Plattform die für eine inhaltliche Prüfung erforderlichen Informationen nicht bereitgestellt hat bzw. die vertragliche oder gesetzliche Grundlage nicht genannt hat.

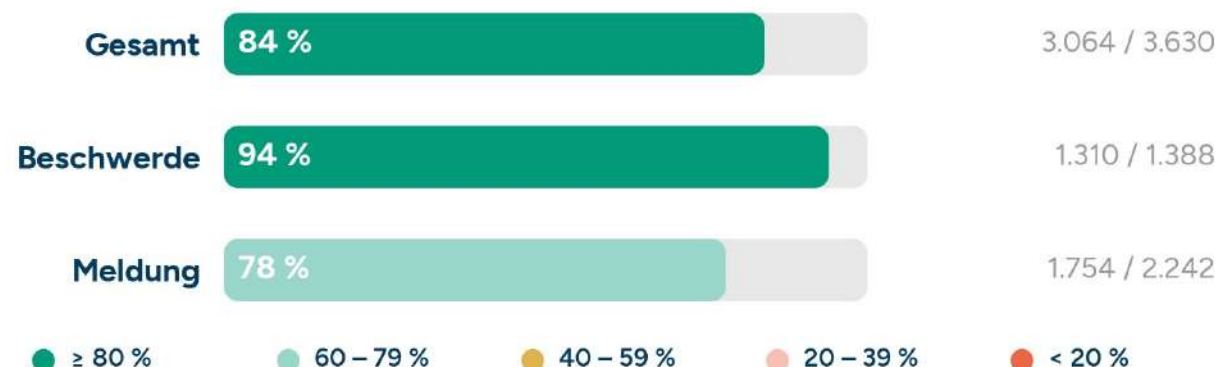
4.2.2 Entscheidungen zugunsten der Antragsteller:innen (inkl. sofortige Abhilfe)

Insgesamt wird ein Großteil der Verfahren zugunsten der Antragsteller:innen entschieden. Das bedeutet, dass die Plattform sofortige Abhilfe leistet oder User Rights die Inhalte prüft und eine Entscheidung zugunsten der antragstellenden Person trifft.

Verfahrensausgang zugunsten der Antragsteller:innen (inkl. sofortige Abhilfe)	
84,4 %	Wie häufig werden Streitigkeiten zugunsten der Antragsteller:innen entschieden?
Definition	Anteil aller abgeschlossenen Verfahren, in denen die ursprüngliche Entscheidung der Plattform als fehlerhaft festgestellt wurde – entweder durch Selbstkorrektur der Plattform (sofortige Abhilfe) oder durch rechtliche Prüfung von User Rights (Aufhebung bzw. Meldung begründet).

Zähler / Nenner	
Verfahrensausgang	Zählt?
Sofortige Abhilfe (<i>Reversal</i>)	✓
Aufhebung (<i>Overturn</i>)	✓
Meldung begründet (<i>Report Justified</i>)	✓
Aufrechterhaltung (<i>Uphold</i>)	✗
Meldung unbegründet (<i>Report not Justified</i>)	✗

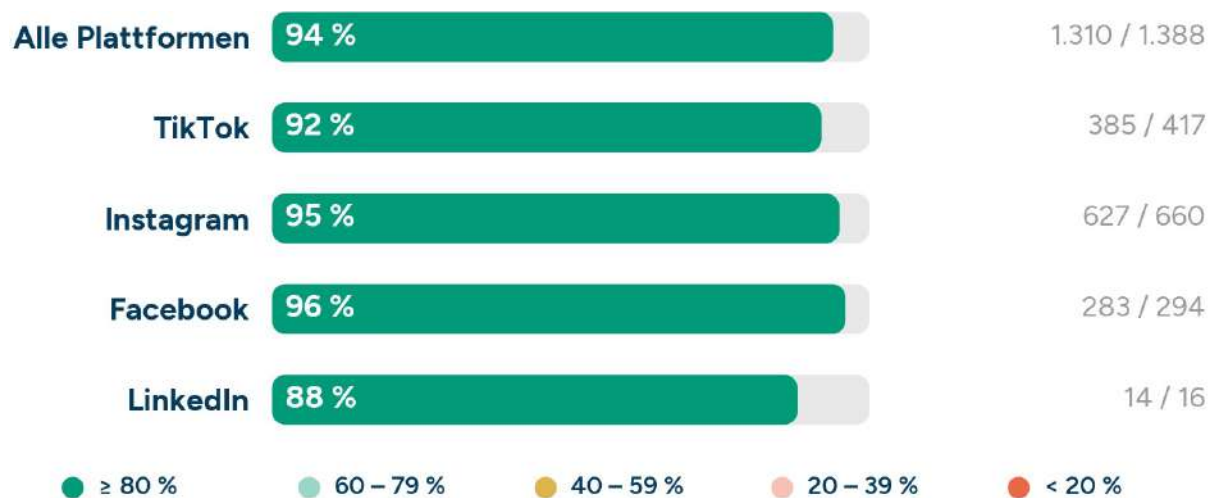
Bezugsgröße	Alle abgeschlossenen Verfahren einschließlich sofortige Abhilfe.
--------------------	--



In der Beschwerde-Konstellation ist der Anteil der Verfahren, die zugunsten der Antragsteller:innen entschieden werden, besonders hoch und liegt deutlich über 90 %. Die Unterschiede zwischen den Plattformen sind gering.

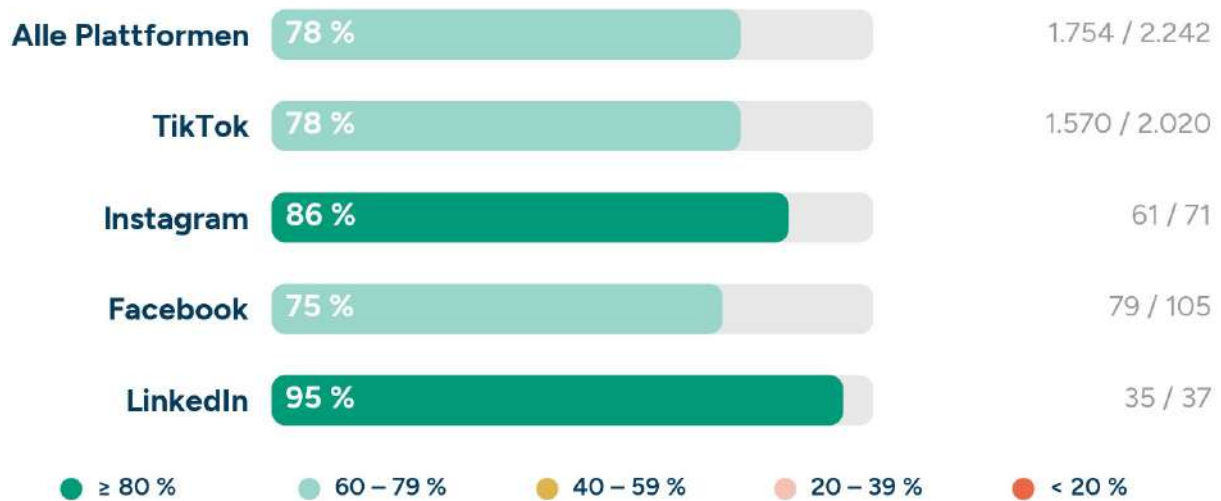
Diese Quote umfasst sowohl inhaltliche Sachentscheidungen als auch die Fälle, bei denen die Plattform die für eine inhaltliche Prüfung erforderlichen Informationen nicht bereitgestellt hat bzw. die vertragliche oder gesetzliche Grundlage nicht genannt hat.

Grafik 15: Entscheidung zugunsten der Antragsteller:innen nach Plattform - Beschwerde-Konstellationen



In der Meldungs-Konstellation ist der Anteil der Verfahren, die zugunsten der Antragsteller:innen entschieden werden, hingegen etwas niedriger, liegt aber nach wie vor bei 78 %. Bei LinkedIn ist die Quote am höchsten, bei Facebook am niedrigsten.

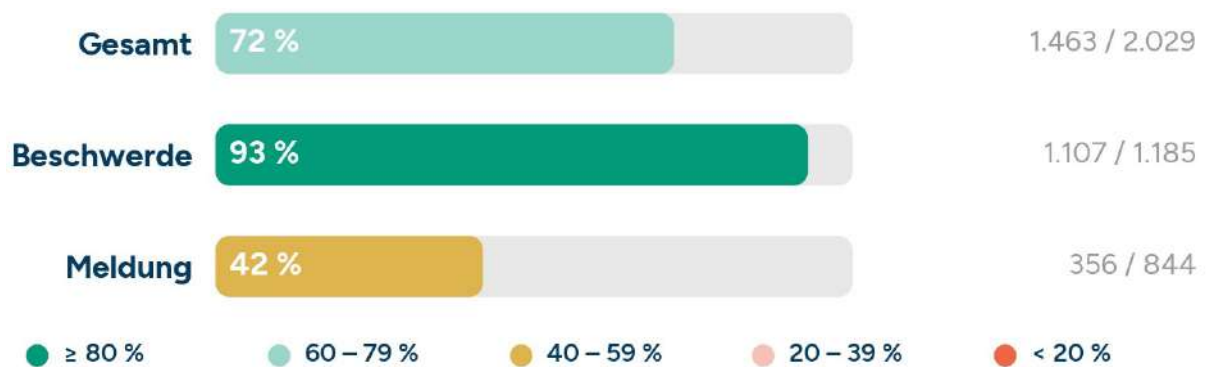
Grafik 16: Entscheidungen zugunsten der Antragsteller:innen nach Plattform - Meldungs-Konstellation



4.2.3 Entscheidung zugunsten der Antragsteller:innen (ohne sofortige Abhilfe)

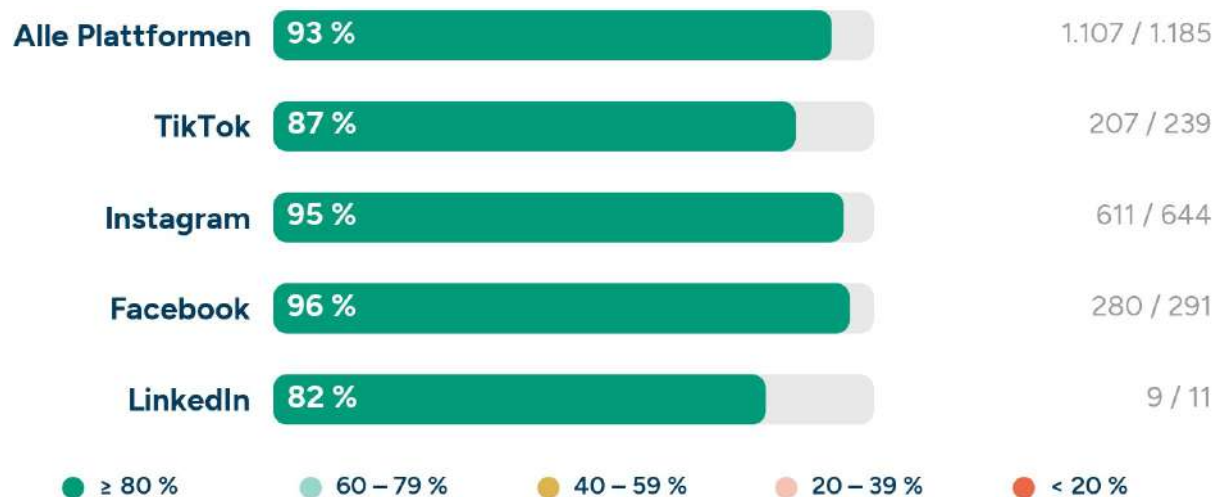
Wird der Ausgang von Verfahren ohne jene Fälle betrachtet, in denen sofortige Abhilfe geleistet wurde, zeigt sich ein differenzierteres Bild. Nicht in allen verbleibenden Fällen hat User Rights eine vollständige inhaltliche rechtliche Prüfung vorgenommen: In einem erheblichen Teil der Beschwerde-Verfahren standen die für eine Subsumtion erforderlichen Informationen – insbesondere der streitgegenständliche Inhalt – nicht zur Verfügung.

Verfahrensausgang zugunsten der Antragsteller:innen (exkl. sofortige Abhilfe)	
72,1 %	Wenn User Rights Beschwerden rechtlich prüft: Wie oft entscheidet User Rights zugunsten der Antragsteller:innen?
Definition	Anteil der Sachentscheidungen, in denen User Rights die Beschwerde oder Meldung als begründet bewertet. Erfasst sind alle Verfahren mit Sachentscheidung; sofortige Abhilfen sind ausgeschlossen. Die Sachentscheidungen umfassen sowohl Verfahren mit vollständiger inhaltlicher Prüfung, als auch Verfahren, in denen uns die Inhalte oder die Richtlinie für die Entscheidung nicht vorlagen.
Zähler / Nenner	
Verfahrensausgang	Zählt?
Aufhebung (<i>Overturn</i>)	✓
Aufrechterhaltung (<i>Uphold</i>)	✗
Meldung begründet (<i>Report Justified</i>)	✓
Meldung unbegründet (<i>Report not Justified</i>)	✗
Bezugsgröße	Nur Verfahren mit abgeschlossener rechtlicher Prüfung; sofortige Abhilfen sind ausgeschlossen.



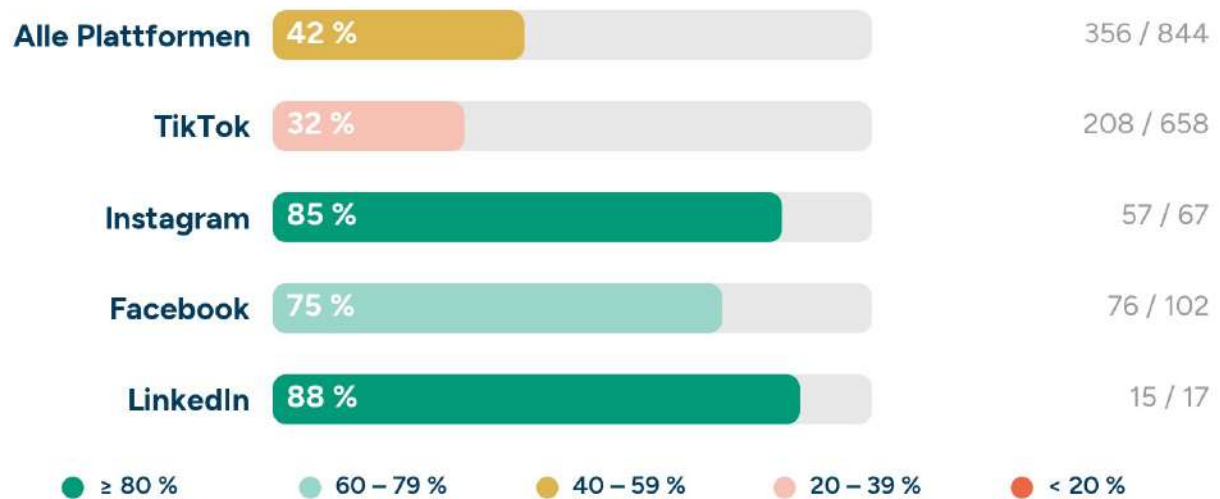
Eine Aufteilung der Zahlen nach Plattform und Konstellation zeigt, dass sich die Zahlen in der Beschwerde-Konstellation kaum verschieben, in der Meldungs-Konstellation jedoch erheblich.

Grafik 17: Entscheidungen zugunsten der Antragsteller:innen nach Plattform Beschwerde-Konstellation



TikTok korrigiert fehlerhafte Entscheidungen in einer Vielzahl von Verfahren durch sofortige Abhilfe. Da diese Selbstkorrekturen bereits zu Beginn des Verfahrens erfolgen, ist der Anteil der rechtlichen Prüfungen, die zu Lasten von TikTok ausgehen, entsprechend geringer. Nur in 32 % der Fälle fallen die rechtlichen Prüfungen zugunsten der Antragsteller:innen aus – das heißt, in etwa 68 % der Fälle fallen sie zugunsten von TikTok aus. Bei den anderen Plattformen geht die rechtliche Prüfung im überwiegenden Anteil der Fälle zugunsten der Antragsteller:innen aus.

Grafik 18: Entscheidungen zugunsten der Antragsteller:innen nach Plattform - Meldungs-Konstellation



Entscheidungen aufgrund fehlender Informationen.

Nicht jede Entscheidung in der Beschwerde-Konstellation beruht auf einer vollständigen rechtlichen Prüfung des streitgegenständlichen Inhalts. User Rights unterscheidet daher zwei Entscheidungstypen:

1. Inhaltliche Sachentscheidung.

User Rights lagen sowohl der streitgegenständliche Inhalt als auch die einschlägige Plattform-Richtlinie oder gesetzliche Grundlage vor. Die Streitschlichter:innen konnten eine vollständige rechtliche Subsumtion vornehmen – also prüfen, ob der konkrete Inhalt tatsächlich gegen die von der Plattform angeführte Regel verstößt.

2. Entscheidung aufgrund fehlender Informationen.

Mindestens eine der beiden Voraussetzungen für eine inhaltliche Prüfung war nicht erfüllt: Die Plattform hat uns den streitgegenständlichen Inhalt nicht bereitgestellt und dieser Inhalt lag uns auch nicht anderweitig vor oder die Plattform hat uns die vertragliche oder gesetzliche Grundlage der Maßnahme nicht mitgeteilt. Im ersten Fall ergeht die Entscheidung auf Grundlage der Darlegungslast: In der Beschwerde-Konstellation obliegt es der Plattform, die Tatsachen und Umstände darzulegen, die ihrer Maßnahme zugrunde liegen. Kommt sie dieser Pflicht nicht nach, geht dies

regelmäßig zu ihren Lasten. Im zweiten Fall entscheiden wir gegen die Plattform, weil sie ihrer Pflicht nicht nachgekommen ist, die rechtliche Grundlage ihrer Maßnahme zu benennen.

Die folgende Auswertung bezieht sich auf alle 1.562 Beschwerde-Sachentscheidungen.

Ergebnisse.

Von diesen entfallen 590 (38 %) auf inhaltliche Sachentscheidungen und 972 (62 %) auf Entscheidungen, die auf Grundlage fehlenden Inhalts oder der fehlenden vertraglichen oder gesetzlichen Regelung getroffen wurden.

Bei inhaltlichen Sachentscheidungen – also Fällen, in denen User Rights den Inhalt und die angewandte Richtlinie prüfen konnte – fiel die Entscheidung in 80 % der Fälle zugunsten der Antragsteller:innen aus. Diese Quote ist über alle Plattformen hinweg stabil (TikTok: 73 %, Instagram: 85 %, Facebook: 83 %).

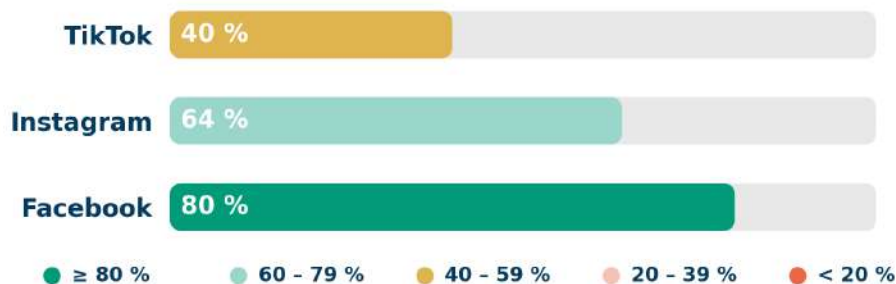
Auch wenn die Plattformen also alle relevanten Informationen bereitstellen, erweist sich ihre ursprüngliche Moderationsentscheidung in vier von fünf Fällen als fehlerhaft.

Bei Entscheidungen aufgrund fehlender Informationen fiel die Entscheidung in nahezu 100 % der Fälle zugunsten der Antragsteller:innen aus. Dies ist erwartbar: Kann die Plattform ihre eigene Entscheidung nicht begründen, geht dies zu ihren Lasten.

Plattformvergleich.

Die Verteilung unterscheidet sich erheblich zwischen den Plattformen:

Grafik 19: Anteil Entscheidungen aufgrund fehlender Informationen nach Plattform (Beschwerde-Konstellation)



Datenhinweis: LinkedIn ist in dieser Auswertung nicht dargestellt. Mit nur 17 auswertbaren Beschwerde-Sachentscheidungen ist die Datenbasis zu gering für eine belastbare Aussage.

Bei TikTok ist das Verhältnis zwischen inhaltlichen Sachentscheidungen und Entscheidungen aufgrund fehlender Informationen annähernd ausgeglichen. Bei den Meta-Plattformen hingegen sind solche Entscheidungen der Regelfall: Bei Facebook beruhen vier von fünf Entscheidungen nicht auf einer inhaltlichen Prüfung, sondern darauf, dass Meta die erforderlichen Informationen nicht bereitgestellt hat.

Insgesamt entfallen 85 % aller Entscheidungen aufgrund fehlender Informationen auf Instagram und Facebook.

4.2.4 Umsetzungsquote

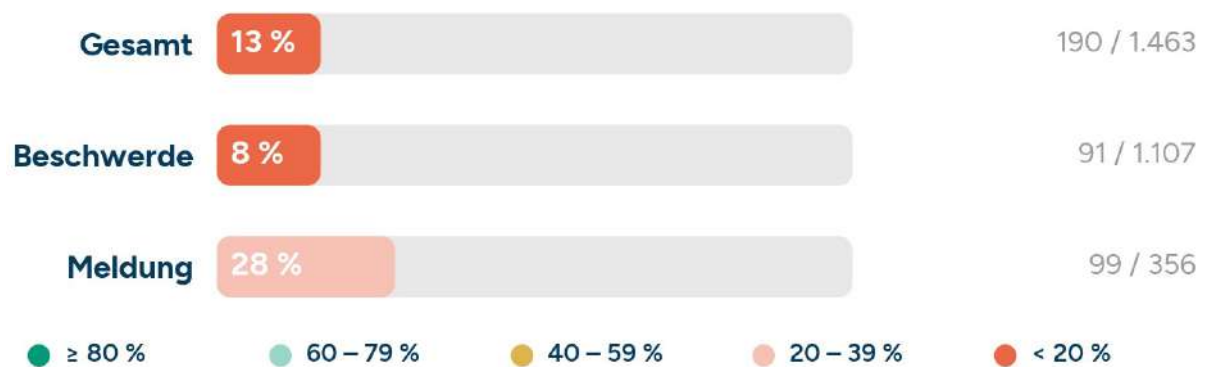
Nimmt User Rights eine rechtliche Prüfung der Inhalte vor und trifft eine Entscheidung zugunsten der antragstellenden Person, fordern wir die Plattform zur Umsetzung der Entscheidung auf – etwa zur Löschung von Inhalten oder zur Wiederherstellung zuvor gelöschter Inhalte. Die Umsetzungsquote erfasst, wie häufig Plattformen dieser Aufforderung tatsächlich nachkommen.

Die folgenden Zahlen beantworten daher die Frage: Wenn User Rights nach rechtlicher Prüfung feststellt, dass die Plattform falsch lag – wie oft wird die Entscheidung umgesetzt?

Umsetzungsquote	
13,0 %	Wenn User Rights die Inhalte rechtlich prüft und feststellt, dass die Plattform falsch lag: Wie oft wird die Entscheidung umgesetzt?
Definition	Anteil der Entscheidungen, in denen eine Sachentscheidung getroffen wurde, die zugunsten der Antragsteller:innen ausgefallen sind (Aufhebungen und begründete Meldungen) und die von Plattformen tatsächlich umgesetzt wurden. Sofortige Abhilfen sind nicht eingeschlossen, da diese per Definition bereits umgesetzt sind.

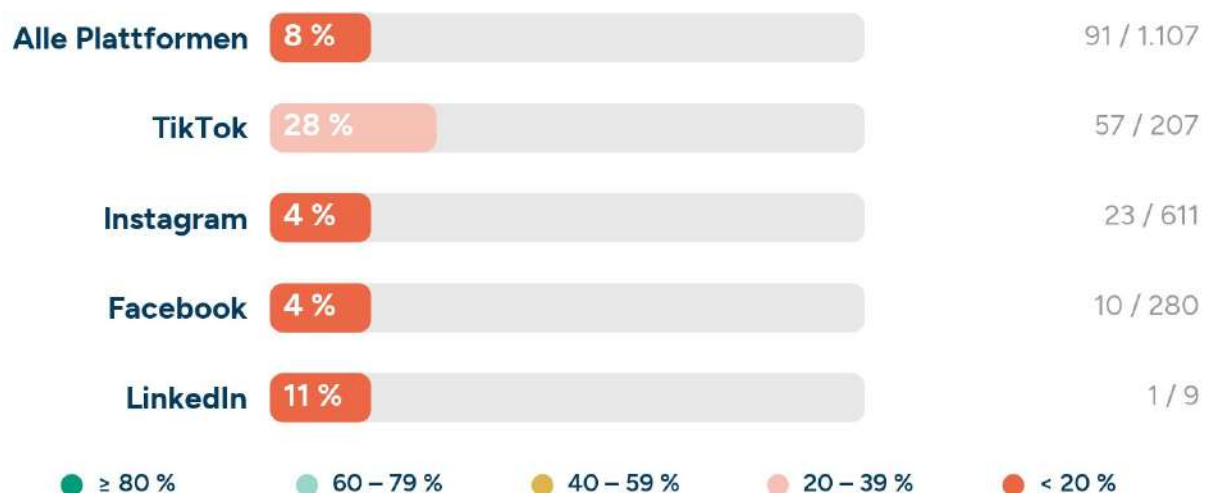
Zähler / Nenner	
Verfahrensausgang	Zählt?
Aufhebung umgesetzt	✓
Begründete Meldung umgesetzt	✓
Aufhebung nicht umgesetzt	✗
Begründete Meldung nicht umgesetzt	✗

Bezugsgröße	Nur Sachentscheidungen zugunsten der Antragsteller:innen (exkl. sofortige Abhilfe).
--------------------	---



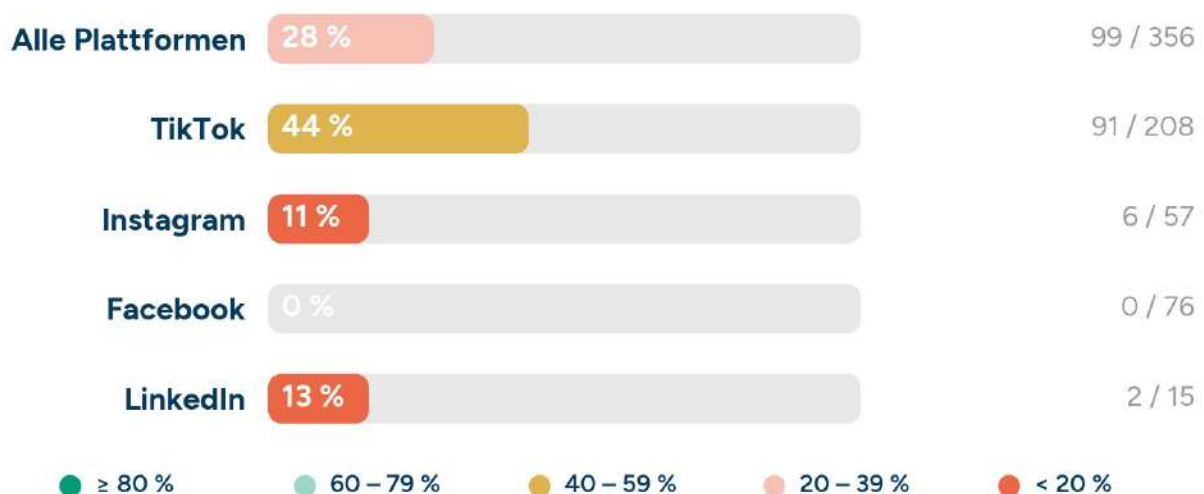
Aufgeteilt nach Plattform und Konstellation zeigt sich, dass in beiden Konstellationen TikTok Entscheidungen am häufigsten umsetzt.

Grafik 20: Umsetzungsquote nach Plattform - Beschwerde-Konstellation



Meldungen werden insgesamt deutlich häufiger umgesetzt als Beschwerden; das heißt, Plattformen entfernen Inhalte häufiger nach einer Entscheidung gegen sie, als dass sie gesperrte Inhalte wiederherstellen. Diese Quote ergibt sich allerdings vor allem aus einer verhältnismäßig hohen Umsetzungsquote von TikTok.

Grafik 21: Umsetzungsquote nach Plattform - Meldungs-Konstellation



Die insgesamt niedrigen Umsetzungsraten stellen ein erhebliches Defizit und eine signifikante Herausforderung für die Wirksamkeit des Streitschlichtungsmechanismus an sich dar. User Rights trifft rechtlich sorgfältig geprüfte und umfassend begründete Entscheidungen, die von unabhängigen, qualifizierten Jurist:innen erarbeitet werden. Diese Prüfungen fallen häufig deutlich gründlicher aus als jene, die plattformintern vorgenommen werden.

Die Entscheidungen sind zwar nicht bindend; dennoch spricht vieles dafür, dass Plattformen ihre Umsetzung nicht ohne tragfähige Gründe verweigern sollten. Es liegt auch an den Regulierungsbehörden, klare Erwartungshaltungen gegenüber Plattformen zu formulieren – insbesondere dazu, unter welchen Voraussetzungen und aus welchen Gründen die Umsetzung von Entscheidungen abgelehnt werden kann, ohne gegen die Pflicht zur Zusammenarbeit nach Treu und Glauben zu verstoßen.

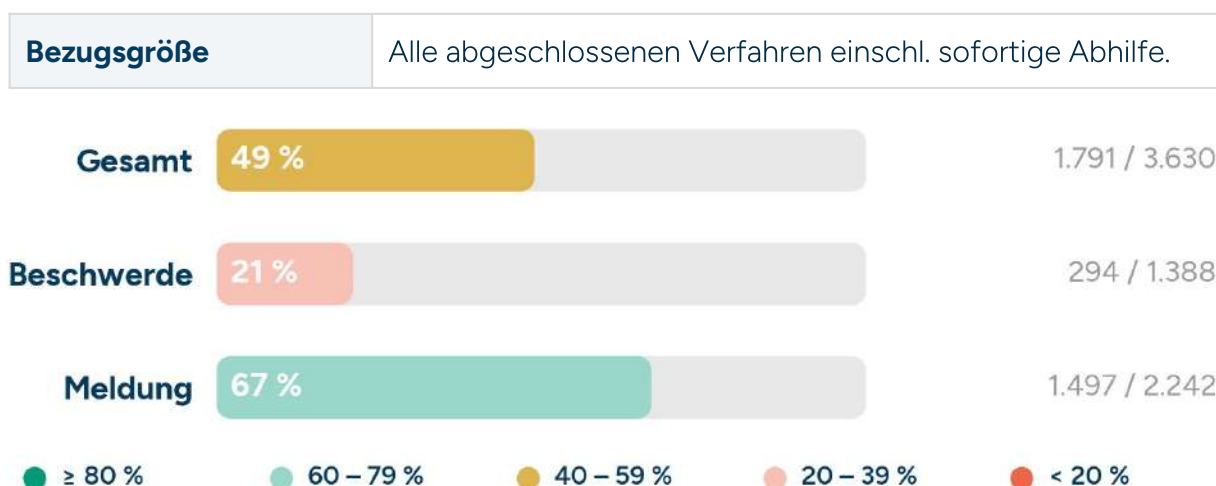
4.2.5 Effektive Erfolgsquote (Perspektive der Antragsteller:innen)

Zur Beurteilung der Effektivität der Verfahren aus Antragsteller:innen-Sicht sind folgende Fragen entscheidend: Wie oft bekommen Antragsteller:innen tatsächlich das, was sie wollten? Wenn sie sich gegen die Sperrung von Inhalten wehren, wie häufig werden diese wiederhergestellt? Oder wenn sie die Löschung illegaler Inhalte verlangen, wie oft wurden diese nach Durchführung des Verfahrens bei User Rights tatsächlich entfernt?

Die Effektive Erfolgsquote erfasst alle Fälle, in denen Antragsteller:innen das bekommen haben, was sie wollten – sei es durch sofortige Abhilfe der Plattform oder durch Umsetzung einer Sachentscheidung von User Rights.

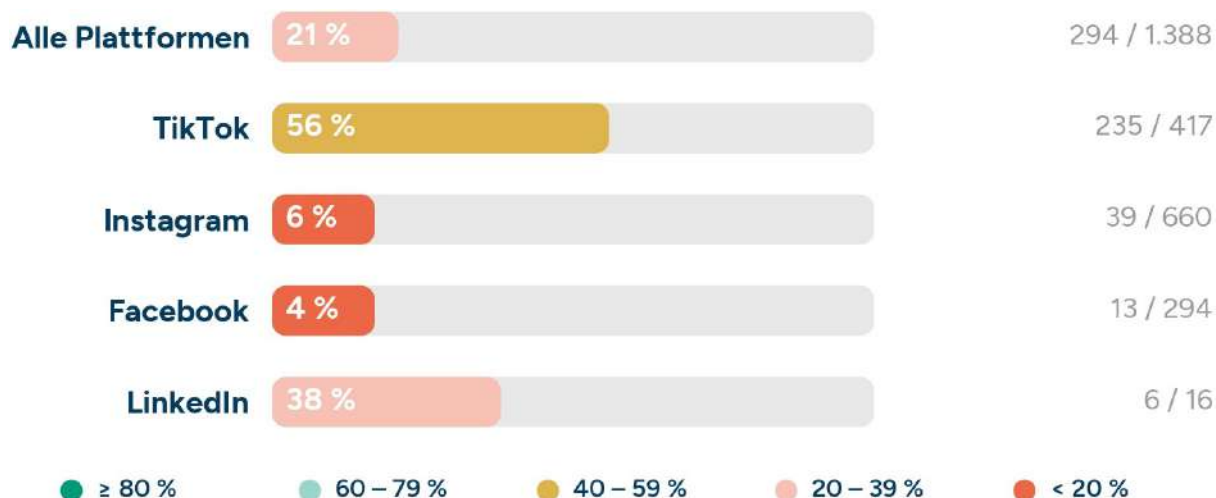
Effektive Erfolgsquote (Perspektive der Antragsteller:innen)	
49,3 %	Wie oft bekommen Antragsteller:innen tatsächlich das, was sie wollten?
Definition	Anteil aller abgeschlossenen Verfahren, in denen Antragsteller:innen das gewünschte Ergebnis tatsächlich erhalten haben: Entweder durch Sofortige Abhilfe oder durch eine umgesetzte Sachentscheidung zu ihren Gunsten. Misst den realen Nutzen des Verfahrens.

Zähler / Nenner	
Verfahrensausgang	Zählt?
Sofortige Abhilfe (<i>Reversal</i>)	✓
Umgesetzte Aufhebung (<i>Overturn, implemented</i>)	✓
Umgesetzte begründete Meldung (<i>Report Justified, implemented</i>)	✓
Nicht umgesetzte Aufhebung	✗
Nicht umgesetzte begründete Meldung	✗
Aufrechterhaltung (<i>Uphold</i>)	✗
Meldung unbegründet (<i>Report not Justified</i>)	✗



Insgesamt erhalten Antragsteller:innen in knapp der Hälfte aller Fälle die Abhilfe, die sie suchen. Diese Zahl ergibt sich aus einer recht hohen Erfolgsquote bei Meldungen – bei denen Inhalte als regel- oder rechtswidrig entfernt werden sollen – und einer niedrigen Erfolgsquote bei Beschwerden – bei denen im Ergebnis Sperrungen und Beschränkungen aufgehoben werden sollen.

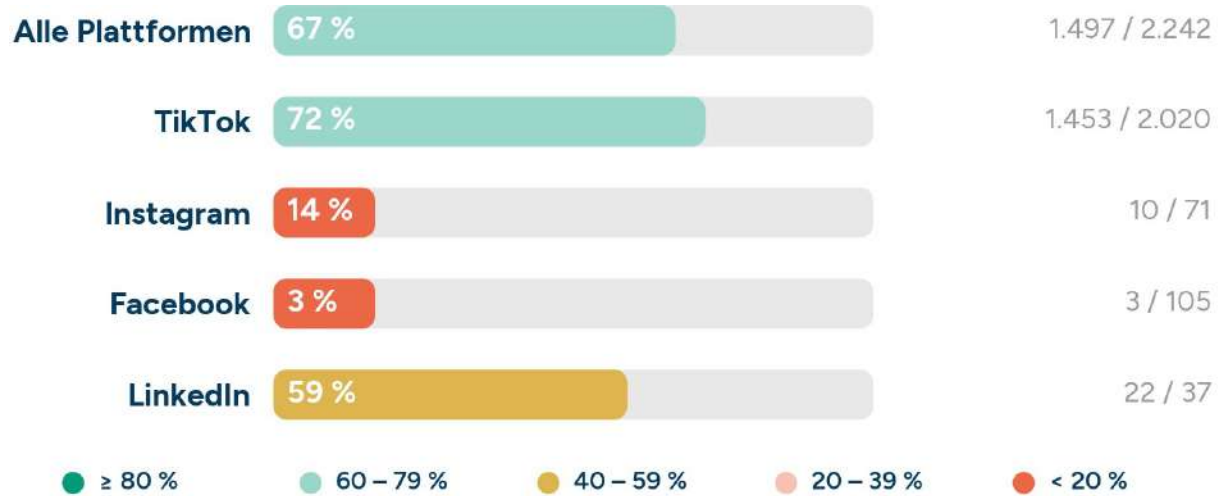
Grafik 22: Effektive Erfolgsquote (Perspektive der Antragsteller:innen) – Beschwerde-Konstellation



In beiden Konstellationen sind Verfahren gegen TikTok am erfolgreichsten – was darauf zurückzuführen ist, dass die Plattform zum Teil bereits im Wege der sofortigen Abhilfe Fehlentscheidungen korrigiert und zudem die höchste

Umsetzungsquote aller Plattformen aufweist. Besonders hoch ist die Quote in der Meldungs-Konstellation.

Grafik 23: Effektive Erfolgsquote (Perspektive der Antragsteller:innen) – Meldungs-Konstellation



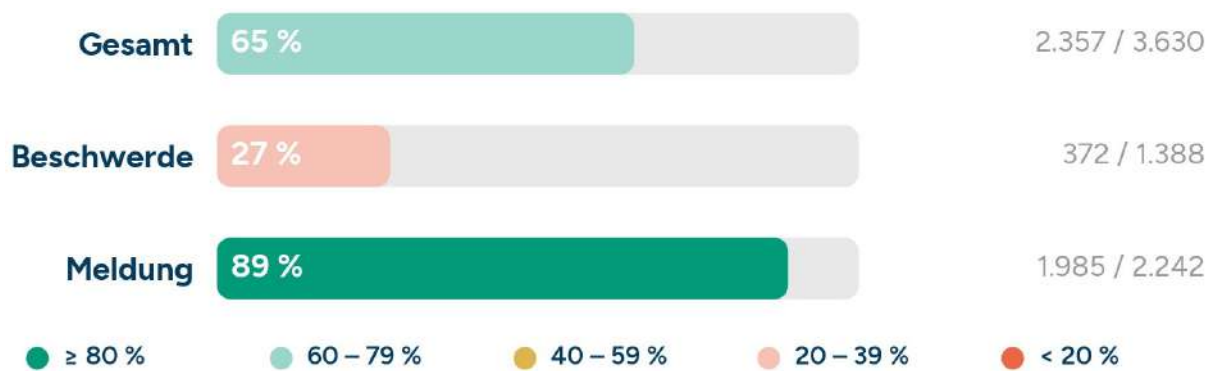
4.2.6 Effektive Streitschlichtung (institutionelle Perspektive)

Eine zentrale Frage für die Bewertung außergerichtlicher Streitbeilegung ist: Wie häufig behandeln Plattformen Inhalte entsprechend dem Ergebnis des Verfahrens? Die Kennzahl „Erfolgreiche Streitschlichtung“ misst genau das. Sie erfasst Fälle, in denen die Plattform die Entscheidung selbst korrigierte (sofortige Abhilfe), eine Sachentscheidung zugunsten der antragstellenden Person umgesetzt wurde oder die ursprüngliche Plattformsentscheidung bestätigt wurde.

Erfolgreiche Streitschlichtung	
64,9 %	In wie vielen Verfahren stimmt die finale Behandlung der Inhalte mit dem Schlichtungsergebnis überein?
Definition	Anteil aller abgeschlossenen Verfahren, bei denen die finale Behandlung der Inhalte dem Ergebnis des Schlichtungsverfahrens entspricht. Erfasst Fälle, in denen (a) die Plattform selbst korrigierte (Sofortige Abhilfe), (b) eine Sachentscheidung zugunsten umgesetzt wurde, oder (c) die Plattform-Entscheidung bestätigt wurde (Aufrechterhaltung, Meldung unbegründet).

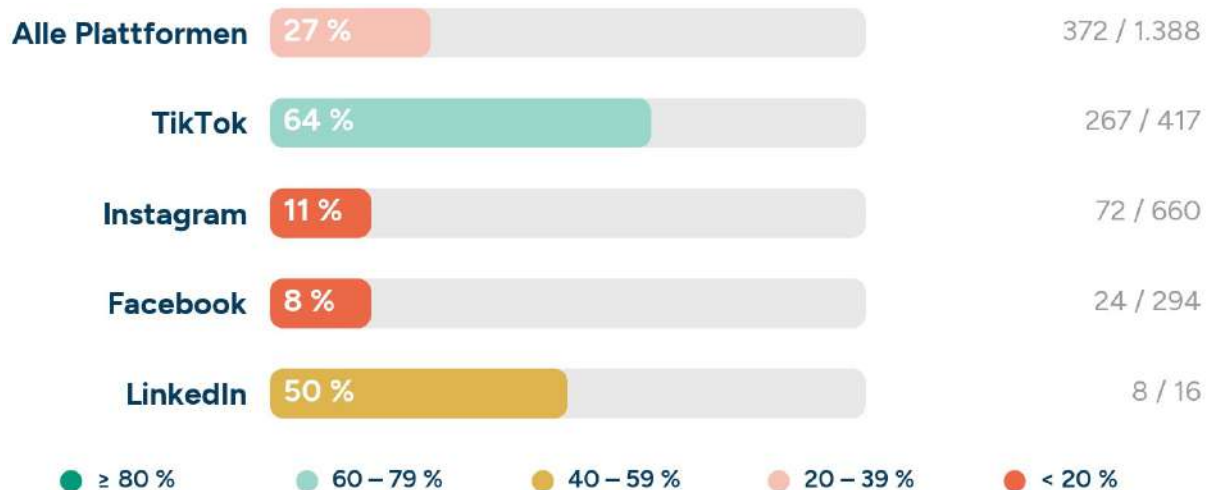
Zähler / Nenner	
Verfahrensausgang	Zählt?
Sofortige Abhilfe (<i>Reversal</i>)	✓
Umgesetzte Aufhebung (<i>Overturn, implemented</i>)	✓
Umgesetzte begründete Meldung (<i>Report justified, implemented</i>)	✓
Aufrechterhaltung (<i>Uphold</i>)	✓
Meldung unbegründet (<i>Report not justified</i>)	✓
Nicht umgesetzte Aufhebung	✗
Nicht umgesetzte begründete Meldung	✗

Bezugsgröße	Alle abgeschlossenen Verfahren. N = 3.630.
--------------------	--



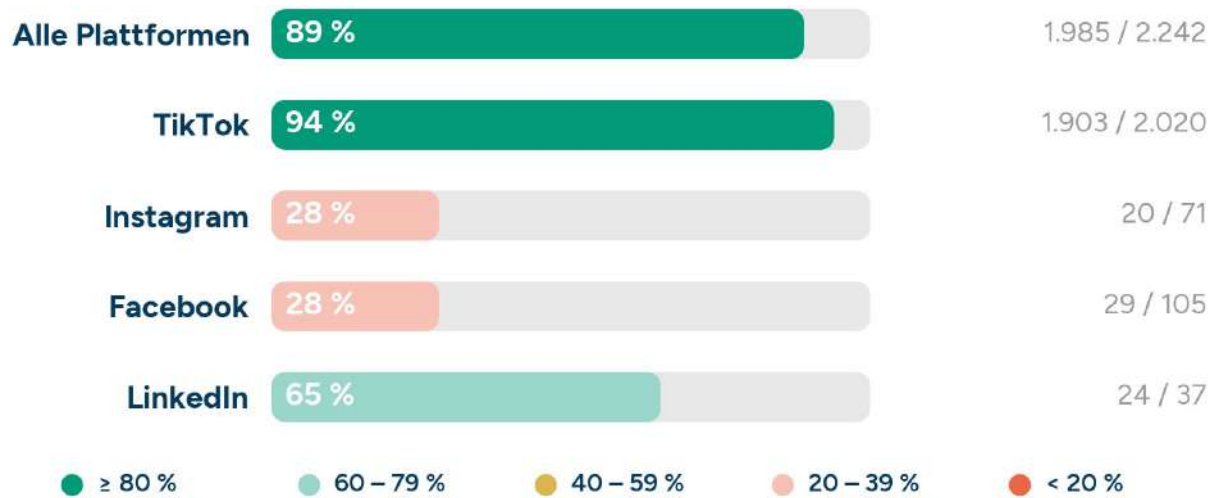
Die Quote von insgesamt 65 % ergibt sich aus der hohen Erfolgsquote bei TikTok und einer sehr niedrigen Erfolgsquote bei Instagram und Facebook. In der Beschwerde-Konstellation sind Verfahren sowohl bei TikTok als auch bei LinkedIn in mehr als der Hälfte der Fälle erfolgreich.

Grafik 24: Erfolgreiche Streitschlichtung – Beschwerde-Konstellation



In der Meldungs-Konstellation ist die Quote erfolgreicher Streitschlichtung bei TikTok und LinkedIn besonders hoch – bei Instagram und Facebook liegt sie zwar höher als in der Beschwerde-Konstellation, jedoch weiterhin unter 30 %.

Grafik 25: Erfolgreiche Streitschlichtung - Meldungs-Konstellation



4.2.7 Prüfungsmaßstäbe

Die Daten zu den Prüfungsmaßstäben zeigen, dass die meisten Verfahren auf Grundlage von Plattform-Richtlinien entschieden werden. In der Beschwerde-Konstellation ist dies fast ausschließlich der Fall; weniger als 1 % der Verfahren werden auf Basis gesetzlicher Bestimmungen entschieden. In der Meldungs-Konstellation spielt die Prüfung gesetzlicher Bestimmungen mit einem Anteil von mehr als 40 % eine deutlich größere Rolle.

Die am häufigsten geprüften strafrechtlichen Bestimmungen sind Volksverhetzung, Beleidigung und Bedrohung.

Grafik 26: Rechtliche Grundlage der Prüfung



Unter den Plattform-Richtlinien sind Richtlinien zu **Mobbing und Belästigung**, **Kontointegrität und authentische Identität** sowie **Hassrede und hasserfülltes Verhalten** für einen Großteil der Verfahren verantwortlich – sie machen insgesamt 64 % aus. Weiterhin relevant sind Nacktheit und sexuelle Inhalte, Sexuelle Ausbeutung und Belästigung, Falschinformationen, Gefährliche Organisationen und Personen sowie Betrug und irreführende Praktiken mit insgesamt 27 %.

Die Plattformen verwenden für ihre Richtlinien jeweils eigene Bezeichnungen. Die folgende Übersicht ordnet sie den einheitlichen Kategorien zu, die im Rahmen der Zertifizierung durch die Koordinatoren für Digitale Dienste definiert wurden.

Grafik 27: Guidelines nach Oberkategorie des DSC-Leitfadens



Die folgende Aufschlüsselung zeigt, welche plattformspezifischen Richtlinien den Verfahren zugrunde lagen.

Grafik 28: Plattformspezifische Guidelines

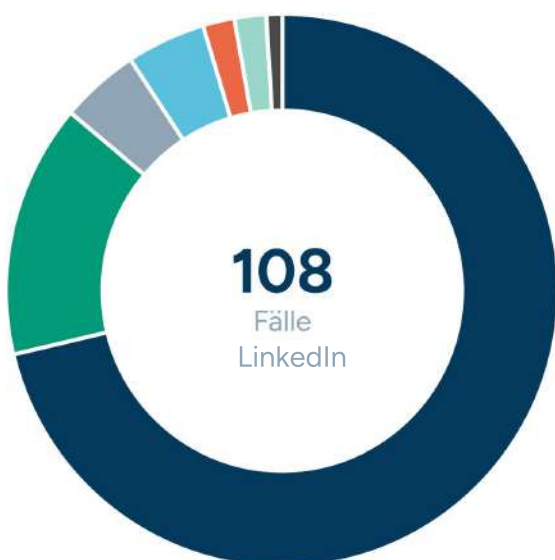




Kointegrität	321	(29.5 %)
Hasserfülltes Verhalten	258	(23.7 %)
Nacktheit und Körperentblößung	106	(9.8 %)
Betrug, Scams und täuschende Praktiken	65	(6.0 %)
Fehlinformationen	62	(5.7 %)
Sexuell motivierte Kontaktaufnahme	58	(5.3 %)
Gefährliche Organisationen und Personen	53	(4.9 %)
Eingeschränkte Waren und Dienstleistungen	36	(3.3 %)
Sexuelle Ausbeutung Erwachsener	33	(3.0 %)
Spam	32	(2.9 %)
Sonstige	63	(5.8 %)



Kointegrität	321	(36.8 %)
Nacktheit und Körperentblößung	104	(11.9 %)
Betrug, Scams und täuschende Praktiken	65	(7.4 %)
Fehlinformationen	62	(7.1 %)
Sexuell motivierte Kontaktaufnahme	58	(6.6 %)
Gefährliche Organisationen und Personen	53	(6.1 %)
Hasserfülltes Verhalten	49	(5.6 %)
Eingeschränkte Waren und Dienstleistungen	36	(4.1 %)
Sexuelle Ausbeutung Erwachsener	33	(3.8 %)
Spam	32	(3.7 %)
Sonstige	60	(6.9 %)



Fehlinformationen	77	(71.3 %)
Hasserfülltes Verhalten	16	(14.8 %)
Gewaltdarstellende Inhalte	5	(4.6 %)
Eingeschränkte Waren	5	(4.6 %)
Belästigung und Mobbing	2	(1.9 %)
Gefährliche Organisationen	2	(1.9 %)
Betrug/Scams	1	(0.9 %)

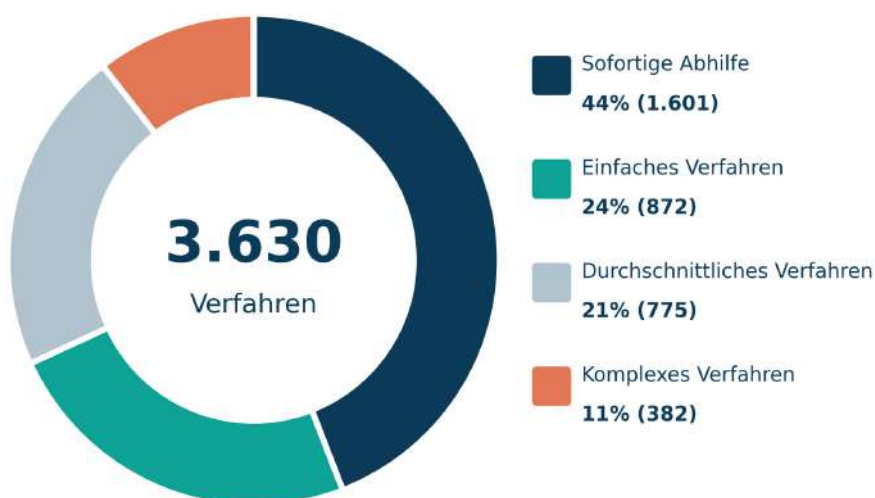
In 80 Fällen – also rund 4 % der Verfahren, in denen eine rechtliche Prüfung vorgenommen wurde – führten unsere Streitschlichter:innen eine Grundrechtsprüfung durch. In 36 % dieser Fälle stellte User Rights einen unverhältnismäßigen Eingriff in Grundrechte fest – überwiegend in die Meinungsfreiheit (Art. 11 GRCh).

4.2.8 Komplexität der Verfahren

Der Großteil der abgeschlossenen Verfahren wurde durch sofortige Abhilfe gelöst, gefolgt von einfachen, durchschnittlichen und schließlich komplexen Verfahren.

Verfahren werden als einfach eingestuft, wenn die Plattform keine inhaltlichen Unterlagen oder Angaben zu den vertraglichen bzw. rechtlichen Grundlagen der Maßnahme übermittelt hat, oder wenn die Beschwerde offensichtlich begründet oder unbegründet ist. User Rights stuft sie als komplex ein, wenn die rechtliche Analyse mehrere Rechtsvorschriften oder Plattform-Richtlinien umfasst, eine Grundrechtsprüfung erforderlich ist oder die Sachverhaltsanalyse aufwendige Recherchen, etwa die Sichtung längerer Video- oder Audioinhalte, erfordert. Verfahren, die keinem dieser Kriterien entsprechen, werden als durchschnittlich eingestuft.

Grafik 29: Abgeschlossene Verfahren nach Komplexität (mit und ohne sofortige Abhilfe)

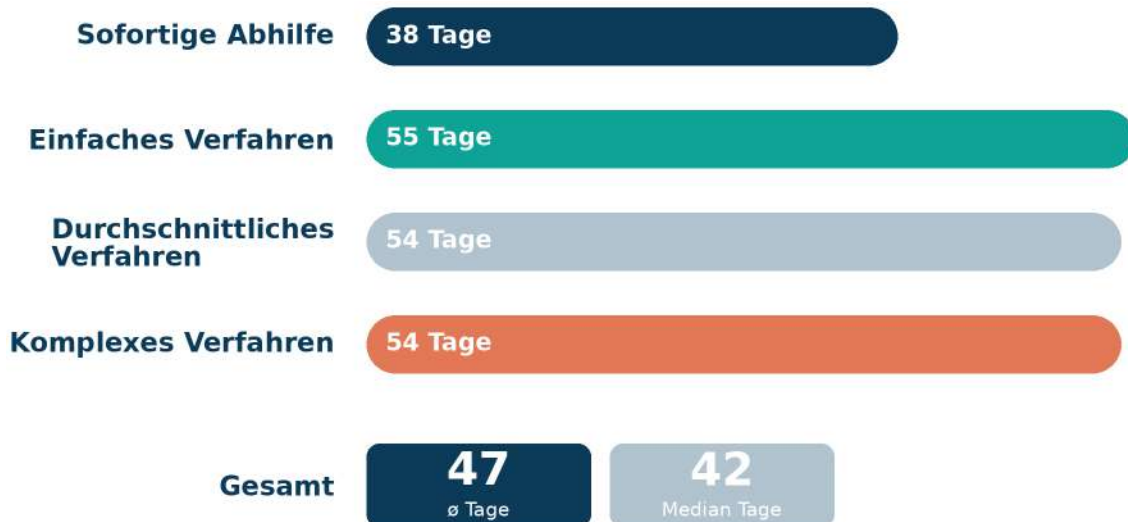




4.2.9 Verfahrensdauer

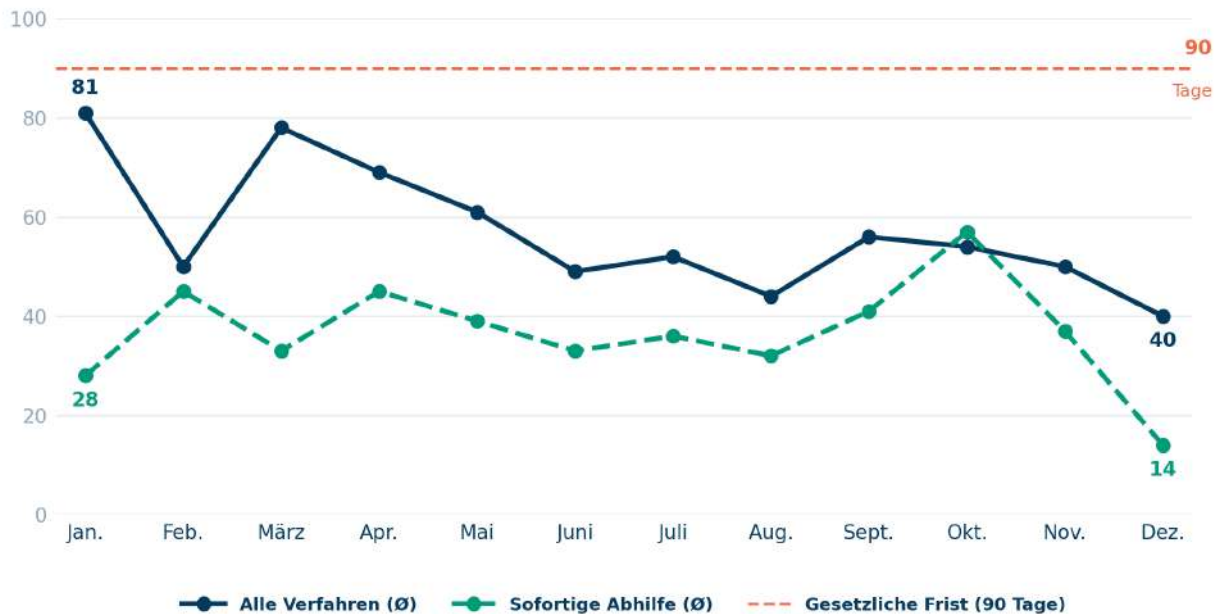
Die durchschnittliche Verfahrensdauer abgeschlossener Verfahren in 2025 betrug 47,3 Tage, was deutlich unter der gesetzlichen Höchstfrist von 90 Tagen liegt.

Grafik 30: Verfahrensdauer nach Verfahrenskomplexität



Die durchschnittliche Verfahrensdauer sank im Jahresverlauf von knapp unter 60 Tagen in den ersten zwei Monaten auf unter 30 Tage im Dezember.

Grafik 31: Monatliche Verfahrensdauer (Durchschnitt): Sofortige Abhilfe vs. „volle“ Entscheidungen



Siehe zur monatlichen Verfahrensdauer nach Komplexität im Datenanhang, Tabelle A5.

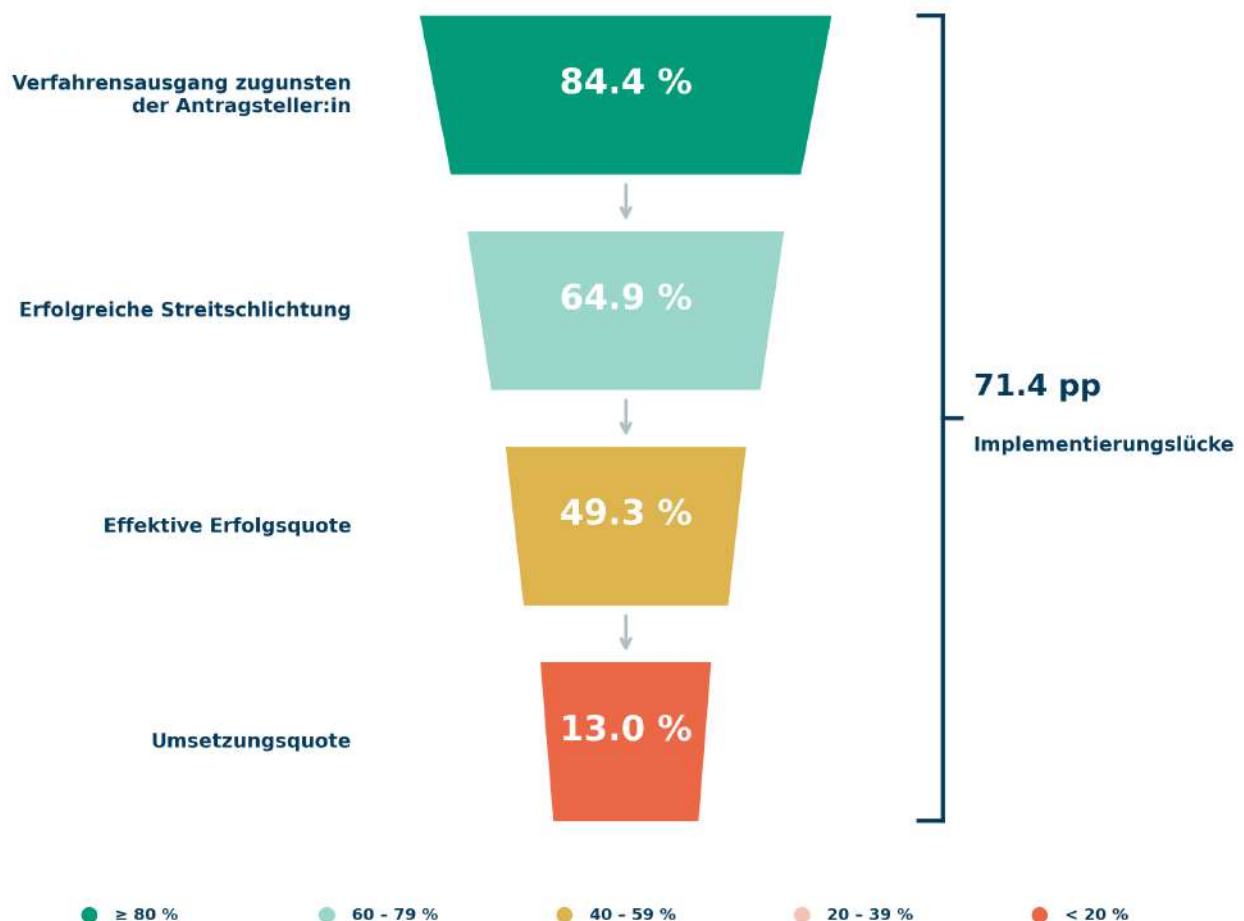
4.3 Überblick

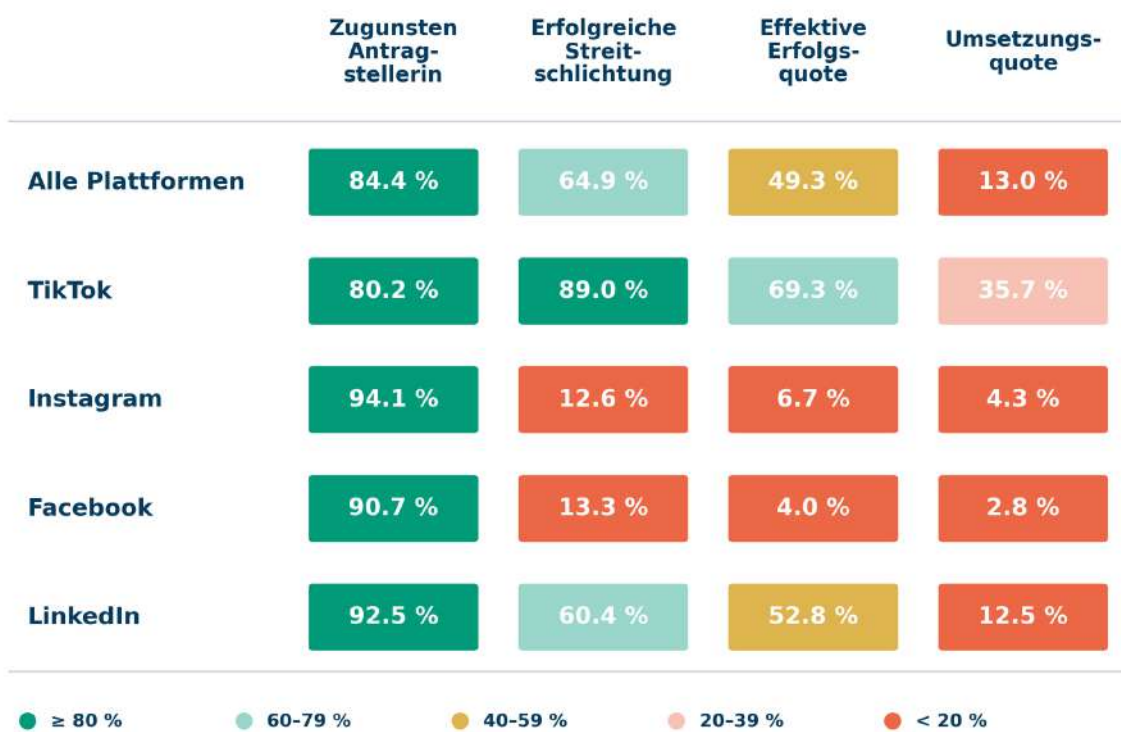
Für einen besseren Überblick und Vergleich bietet dieser Teil eine Übersicht über die wichtigsten Zahlen.

4.3.1 Gesamtüberblick

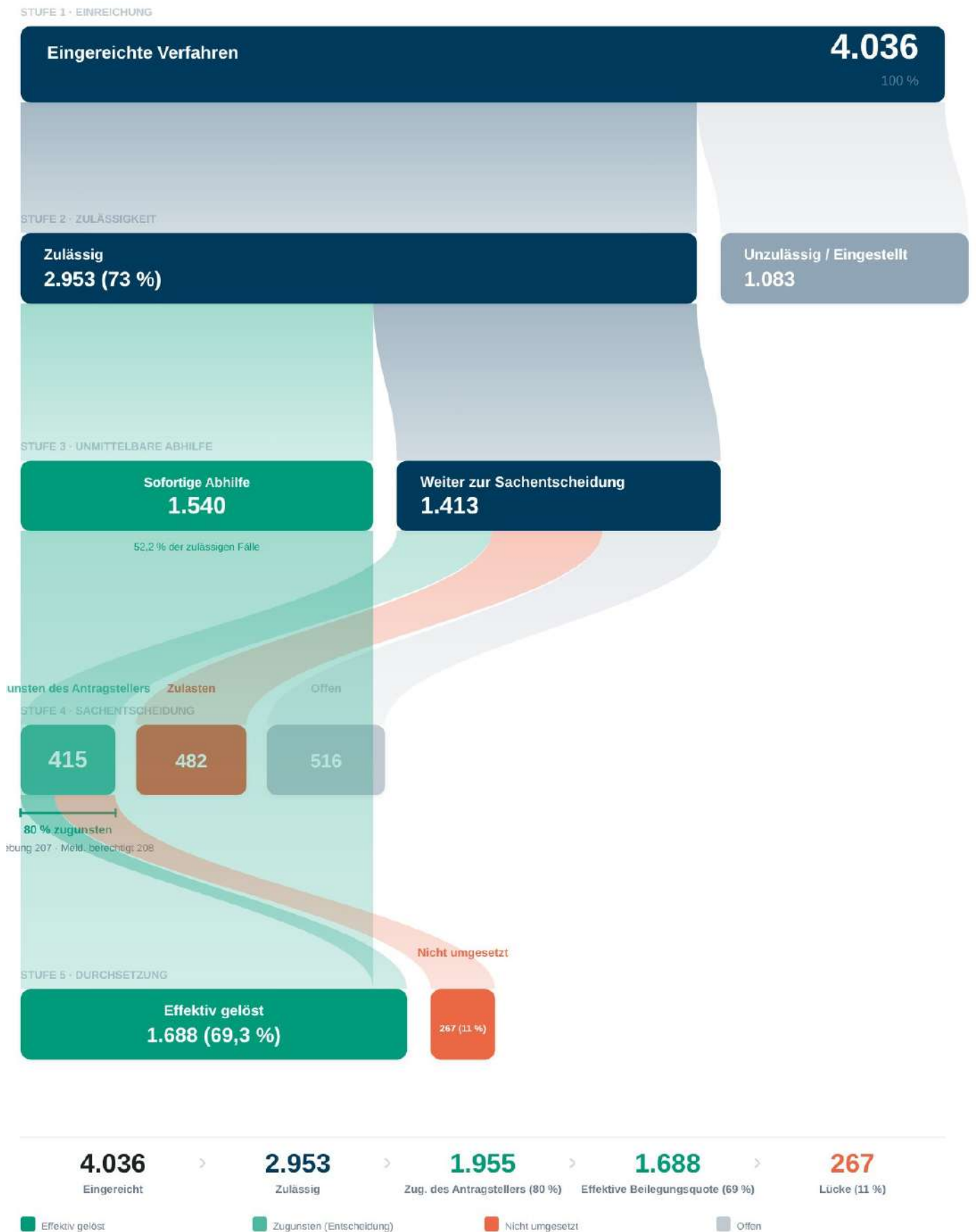
Der Gesamtüberblick zeigt, dass Verlauf und Ausgang von Verfahren erheblich von Plattform zu Plattform variieren. Während Streitigkeiten mit TikTok insgesamt effizient und effektiv geschlichtet werden, zeigen sich in der Zusammenarbeit mit Instagram und Facebook erhebliche Probleme.

Grafik Kennzahlen:

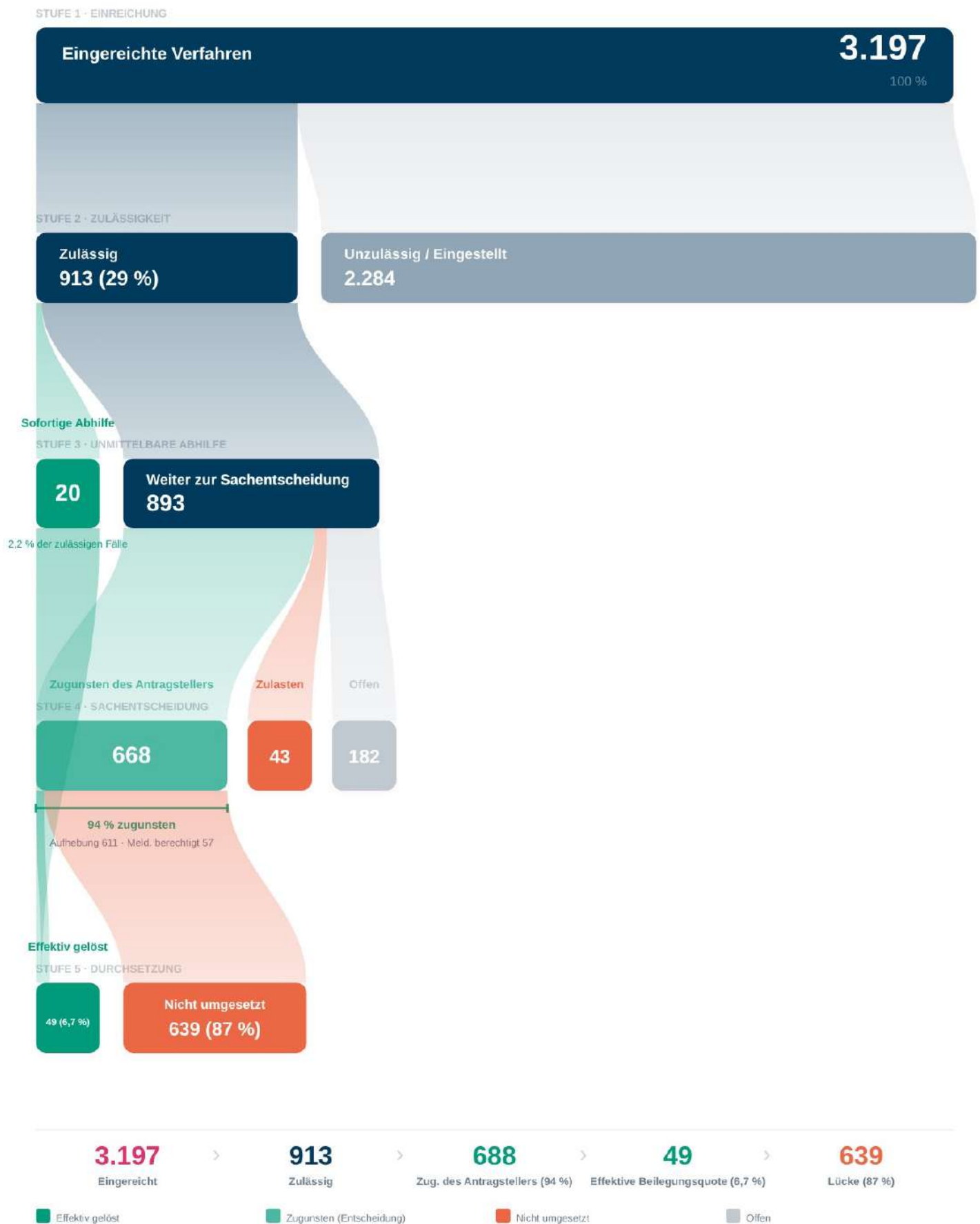




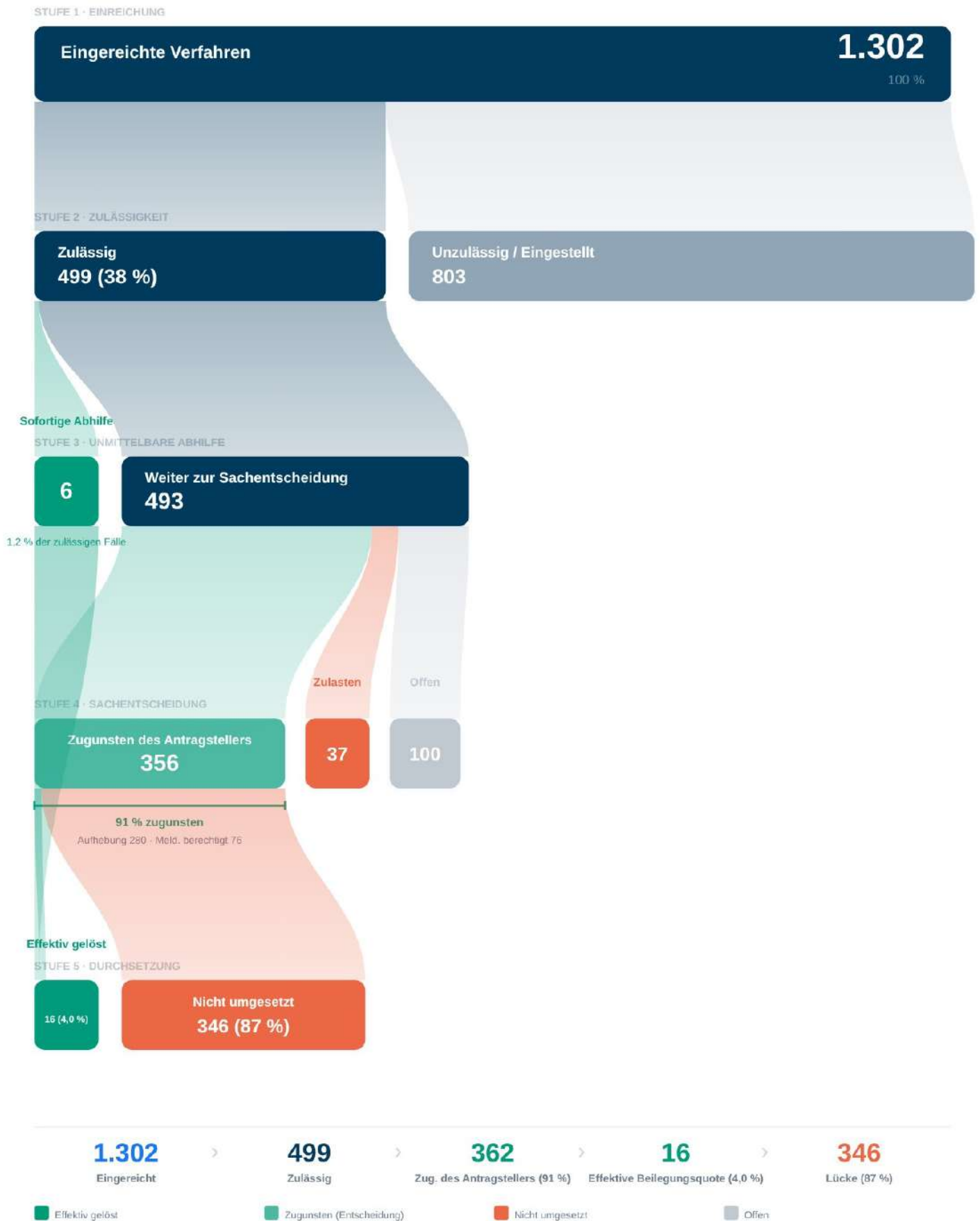
4.3.2 Verfahrensweg TikTok



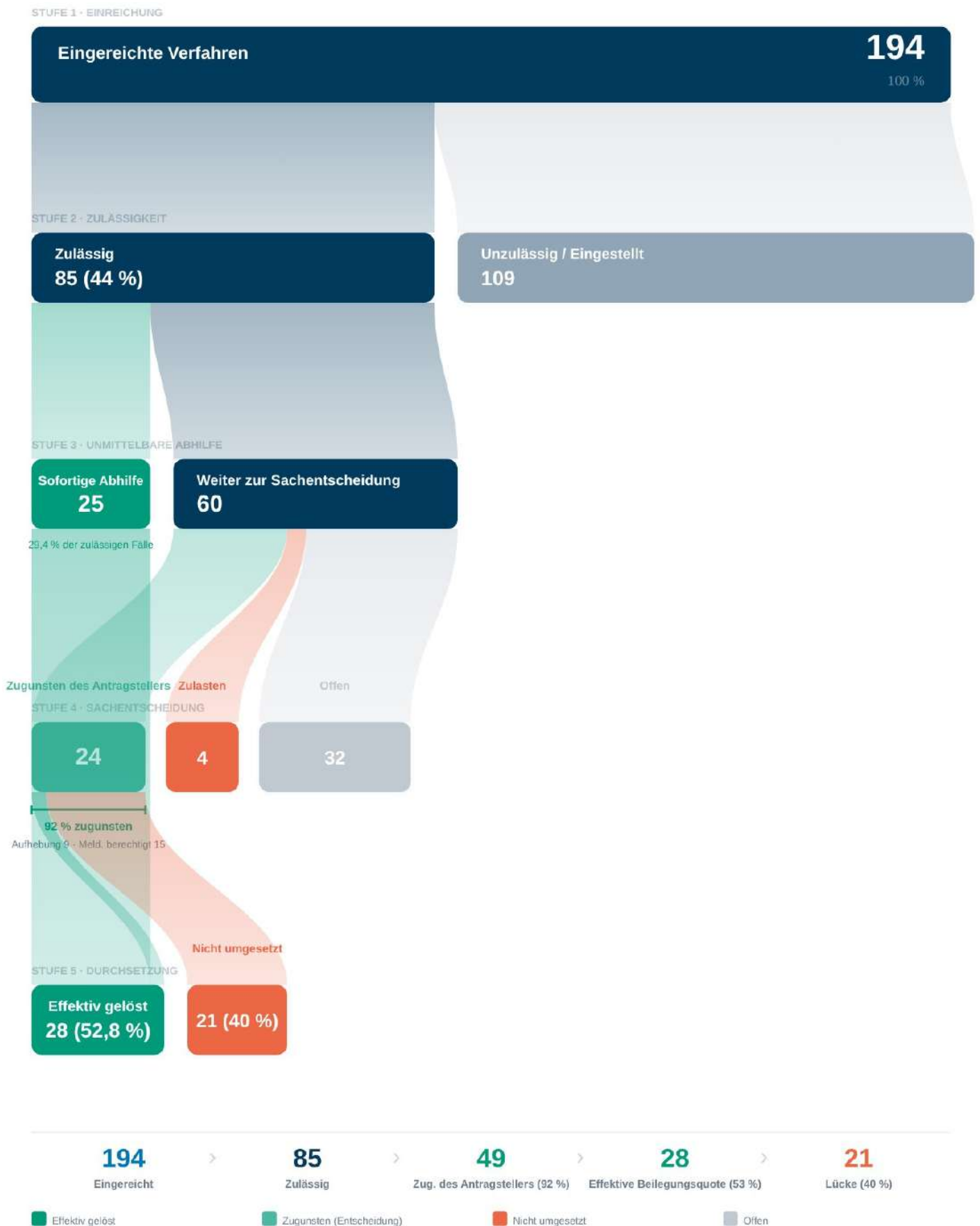
4.3.3 Verfahrensweg Instagram



4.3.4 Verfahrensweg Facebook



4.3.5 Verfahrensweg LinkedIn



5. ERKENNTNISSE UND TRENDS

Die außergerichtliche Streitbeilegung nach Art. 21 DSA ist ein vergleichsweise junges Rechtsinstrument und steht noch am Anfang seiner Entwicklung. Die Daten aus dem ersten Betriebsjahr von User Rights liefern erstmals belastbare Erkenntnisse und lassen Trends erkennen, die für die Weiterentwicklung des gesamten Sektors wegweisend sein dürften.

5.1 Außergerichtliche Streitbeilegung gewinnt rasch an Bedeutung

Das monatliche Fallaufkommen hat sich im Jahresverlauf nahezu vervierfacht. Antragsteller:innen aus allen 27 Mitgliedstaaten haben das Verfahren genutzt. Außergerichtliche Streitbeilegung gewinnt rasch an Bedeutung – und das, obwohl das Instrument den meisten Nutzer:innen noch unbekannt ist. Denn Plattformen kommen ihrer gesetzlichen Pflicht, Nutzer:innen auf die Möglichkeit außergerichtlicher Streitbeilegung hinzuweisen, bislang nur unzureichend nach. Die bisherige Fallentwicklung spiegelt daher nicht die tatsächliche Nachfrage wider, sondern den noch eingeschränkten Zugang zum Verfahren. Mit einem effektiven *Signposting* dürfte das Fallaufkommen erheblich steigen.

5.2 Eine unabhängige Überprüfung von Moderationsentscheidungen ist erforderlich

Die Ergebnisse des ersten Betriebsjahres belegen einen erheblichen Bedarf an unabhängiger Überprüfung von Moderationsentscheidungen. In der großen Mehrheit der abgeschlossenen Verfahren bekamen die Antragsteller:innen am

Ende recht – die ursprünglich angefochtenen Moderationsmaßnahmen waren tatsächlich fehlerhaft.

Plattformübergreifend entschied User Rights in fast 85 % der abgeschlossenen Verfahren zugunsten der Antragsteller:innen. In der Beschwerde-Konstellation liegt dieser Wert sogar bei fast 95 %. Dieser Wert umfasst sowohl Fälle, in denen eine vollständige inhaltliche Prüfung stattfand, als auch Fälle, in denen die Plattform die erforderlichen Informationen nicht bereitstellte. Auch bei ausschließlicher Betrachtung inhaltlicher Sachentscheidungen erweisen sich 80 % der Moderationsmaßnahmen als fehlerhaft.

Eine unabhängige Überprüfung der Inthtemoderation von Online-Plattformen ist notwendig, um Nutzer:innen zur Durchsetzung ihrer Rechte im digitalen Raum zu verhelfen.

5.3 Außergerichtliche Streitbeilegung ist effektiv, wenn Plattformen kooperieren

Antragsteller:innen und Plattformen müssen „nach Treu und Glauben“ an der Beilegung des Streits mitwirken. Die Daten von TikTok zeigen, dass das Streitbeilegungsverfahren funktionieren kann, wenn Plattformen dieser Pflicht nachkommen.

In mehr als der Hälfte der zulässigen Verfahren leistete TikTok sofortige Abhilfe – die Plattform überprüfte ihre Entscheidung unmittelbar nach Verfahrenseröffnung und korrigierte sie. Die frühzeitige Selbstkorrektur durch die Plattform ist für Antragsteller:innen der schnellste Weg zum gewünschten Ergebnis und damit ein sinnvoller Mechanismus effektiver Streitbeilegung.

In den übrigen Fällen nahm User Rights eine rechtliche Prüfung vor. Anders als bei Instagram oder Facebook bestätigte diese Prüfung in etwas mehr als der Hälfte der Fälle die ursprüngliche Entscheidung von TikTok. Diese vergleichsweise hohe Bestätigungsrate ist auch eine Folge der zusätzlichen

Selbstkorrektur im Beschwerdefall: Offensichtlich fehlerhafte Entscheidungen werden bereits im Rahmen der sofortigen Abhilfe korrigiert und gelangen gar nicht erst zur rechtlichen Prüfung durch User Rights.

Wo User Rights gegen TikTok entschied, setzte die Plattform die Entscheidung in knapp über 35 % der Fälle um. Aus Sicht von User Rights besteht hier Verbesserungsbedarf. Allerdings bezieht sich diese Quote ausschließlich auf Verfahren mit Sachprüfung und negativem Ausgang für TikTok; die große Zahl der Fälle, in denen TikTok bereits durch sofortige Abhilfe korrigierte, bleibt dabei unberücksichtigt. Bezogen auf alle zulässigen TikTok-Verfahren betreffen nicht umgesetzte Entscheidungen lediglich 9 % der Fälle.

Die Effektive Erfolgsquote, also der Anteil der Verfahren, in denen Antragsteller:innen ihr gewünschtes Ergebnis tatsächlich erzielten, liegt bei knapp unter 70 %. Die Quote erfolgreicher Streitschlichtung, das heißt der Anteil der Verfahren, in denen die abschließende Behandlung eines Inhalts mit dem Ergebnis des Schlichtungsverfahrens übereinstimmt, beträgt sogar fast 90 %. Grundlage dieser Ergebnisse ist, dass TikTok in weniger als einem Prozent der Fälle Einwände gegen die Zulässigkeit des Verfahrens erhob und so die Voraussetzung für ein funktionierendes Verfahren schuf.

Wo unabhängige Überprüfung Fehler korrigiert:

Beispiele aus der Praxis:

AfD-Reden (TikTok, Beschwerde).

Ein veröffentlichtes Video dokumentierte Originalzitate von AfD-Politikern — darunter Äußerungen wie „Kameltreiber“, „Denkmal der Schande“ und „ausmisten“. Im Anschluss zeigte das Video Wahlergebnisse und rief dazu auf, demokratische Parteien zu wählen. TikTok entfernte den Beitrag wegen Hassrede. TikToks eigene Richtlinie enthält explizite Ausnahmen für pädagogische Inhalte und Gegenrede. Keine davon wurde angewandt. Die Moderationsentscheidung richtete sich faktisch gegen die Gegenrede. Ergebnis: Aufhebung.

Kontextualisierte „Remigration“ (TikTok, Beschwerde).

Eine Person teilte auf TikTok Audiomitschnitte einer Rede eines österreichischen Journalisten, die sich kritisch mit dem Konzept der „Remigration“ auseinandersetzt. TikTok stuft die Inhalte als Hassrede ein und sperrte das Konto dauerhaft. Die Streitschlichter:innen stellten fest: Die Beiträge setzen sich kritisch mit rechtsextremer Ideologie auseinander. Dies ist nach der Richtlinie ausdrücklich erlaubt. TikTok folgte der Empfehlung, die Kontosperrung aufzuheben.

Wo Plattformen richtig lagen:

Beispiele aus der Praxis:

Symbole des Hasses (Instagram, Beschwerde).

In einem Instagram-Konto wurden Runen in der Profilbeschreibung verwendet, die das Motto der SS darstellten — die dauerhafte Kontosperrung war gerechtfertigt.

Gewaltaufruf (Instagram, Beschwerde).

Ein Instagram-Kommentar forderte, „Köpfe müssen rollen“ — bezogen auf Angehörige einer ethnischen Minderheit. Die dauerhafte Kontosperrung war angesichts des besonders schweren Verstoßes verhältnismäßig.

Suizidandeutung (TikTok, Beschwerde).

Ein TikTok-Beitrag enthielt Suizid-Anspielungen. User Rights hält TikToks Entscheidung aufrecht, den Inhalt von der Plattform zu entfernen, da der Schutz vulnerabler Nutzer:innen gegenüber den Grundrechten der beschwerdeführenden Person überwiegt.

5.4 Außergerichtliche Streitbeilegung kann ohne die Kooperation von Plattformen nicht funktionieren

Die Effektivität außergerichtlicher Streitbeilegung hängt maßgeblich von der Kooperationsbereitschaft der Plattformen ab. Die Daten der Meta-Plattformen Instagram und Facebook aus 2025 zeigen, was geschieht, wenn diese Kooperation nicht effektiv funktioniert und wie groß die Herausforderungen in der Zusammenarbeit sind.

Ein wesentliches Hindernis für eine effektive Zusammenarbeit zeigt sich bereits in einem frühen Stadium des Verfahrens. Meta hat in einer **erheblichen Zahl** von Fällen **Einwände gegen die Zulässigkeit** erhoben, die aus Sicht von User Rights vielfach unbegründet oder jedenfalls nicht hinreichend substantiiert waren (35 % aller entschiedenen Fälle bei Instagram, 46 % bei Facebook). In **weniger als der Hälfte** aller entschiedenen Fälle hat Meta zudem **fristgerecht** eine inhaltliche Stellungnahme eingereicht.

In den Verfahren, in denen keine sofortige Abhilfe erfolgte, nahm User Rights eine **rechtliche Prüfung** vor. Bei Meta ergab diese Prüfung in 92,8 % der Fälle, dass die Maßnahme der Plattform ungerechtfertigt war (Instagram: 94,0 %, Facebook: 90,6 %). Wo die rechtliche Prüfung ergab, dass die Maßnahmen von Meta ungerechtfertigt waren, setzte die Plattform die Entscheidung von User Rights in lediglich 3,8 % der Fälle um. Bei Instagram lag die Umsetzungsquote bei 4,3 %, bei Facebook bei 2,8 %. Bezogen auf alle zulässigen Meta-Verfahren betreffen nicht umgesetzte Entscheidungen 69,8 % der Fälle.

Die **Quote erfolgreicher Streitbeilegung** – also der Anteil der Verfahren, bei denen die abschließende Behandlung eines Inhalts dem Entscheidungsvorschlag entspricht – liegt bei Meta lediglich bei 12,8 % (Instagram: 12,6 %, Facebook: 13,3 %). Die **effektive Erfolgsquote** – der Anteil der Verfahren, in denen Antragsteller:innen tatsächlich das gewünschte Ergebnis erzielten –

beträgt bei Meta 5,8 % (Instagram: 6,7 %, Facebook: 4,0 %). Für die betroffenen Nutzer:innen bedeutet das: Sie reichen eine Beschwerde gegen eine Plattformscheidung ein, erhalten eine Entscheidung von User Rights, die zu ihren Gunsten ausfällt – und die Plattform ändert dennoch nichts.

Es ist zwar noch nicht abschließend geklärt, was die Pflicht zur Zusammenarbeit nach Treu und Glauben gemäß Art. 21 Abs. 2 DSA konkret von den Plattformen verlangt. Fest steht: Wenn Plattformen nicht effektiv am Verfahren mitwirken und Entscheidungen, die zugunsten von Nutzer:innen ausfallen, ohne Umsetzung bleiben, wird die Wirksamkeit außergerichtlicher Streitbeilegung erheblich beeinträchtigt – und das Vertrauen der Nutzer:innen in das Verfahren untergraben. Dies stellt ein existenzielles Risiko dar, das nicht nur User Rights, sondern den gesamten Sektor betrifft.

Es ist daher dringend zu klären, was die Pflicht zur Zusammenarbeit nach Treu und Glauben von Plattformen konkret verlangt. Die zuständigen Behörden, einschließlich der Koordinatoren für digitale Dienste, müssen Verantwortung dafür übernehmen, dass diese Pflicht eingehalten und Bedingungen geschaffen werden, unter denen Streitschlichtung erfolgreich und für Nutzer:innen wirksam sein kann.

Wo die Umsetzung scheitert:

Beispiele aus der Praxis:

„Ungeziefer“-Kommentar (Instagram, Meldung).

Unter einem Instagram-Beitrag, der Bilder führender Politiker:innen von Bündnis 90/Die Grünen zeigte, kommentierte eine Person, man müsse gegen „Ungeziefer“ vorgehen, um weitere Krankheiten zu verhindern. Die beschwerdeführende Partei meldete den Beitrag ohne Erfolg bei der Plattform. Die Streitschlichter:innen stellten fest: Die Bezeichnung als „Ungeziefer“, das Krankheiten verbreite und bekämpft werden müsse, entmenslicht die namentlich erkennbaren Personen und erfüllt den Tatbestand der Beleidigung nach § 185 StGB. Instagram setzte die

Entscheidung nicht um. Der Kommentar war zum Zeitpunkt der Veröffentlichung dieses Berichts weiterhin öffentlich sichtbar.

Gestohlene Identität (Instagram, Beschwerde).

Ein Fake-Profil verwendete die gestohlene Identität der Antragsteller:in. Über das Profil wurden falsche Anschuldigungen verbreitet und die Veröffentlichung intimer Bilder angedroht. Instagram schränkte das Fake-Konto zunächst vorübergehend ein, ließ die Einschränkung dann aber auslaufen — und erklärte anschließend, es bestehe kein Streitgegenstand mehr. Die betroffene Person blieb der Situation weiterhin ausgesetzt. User Rights stellte Verstöße gegen die Richtlinien zu Authentizität, Belästigung und Kontointegrität fest und empfahl die dauerhafte Sperrung des Fake-Profiles - erfolglos.

Klimawandel-Schwindel (TikTok, Meldung).

Ein TikTok-Video, das den menschengemachten Klimawandel leugnete, wurde gemeldet. TikTok entschied, den Beitrag nicht zu entfernen, ohne zu erklären, wie der Beitrag im Rahmen des plattformeigenen Faktencheck-Prozesses bewertet wurde. Auf Nachfrage im Verfahren weigerte sich TikTok, diesen offenzulegen. User Rights musste eine eigenständige Faktenprüfung anhand wissenschaftlicher Quellen durchführen. Ohne Transparenz über den plattforminternen Entscheidungsprozess ist eine effektive Überprüfung erheblich erschwert.

5.5 Systemische Bedeutung und Stärkung des Rechtsschutzes

Die außergerichtliche Streitbeilegung nach Art. 21 DSA war bei Verabschiedung der Verordnung eine weitgehend unerprobte Neuerung. Nach dem ersten vollen Betriebsjahr lässt sich nun erkennen, welche Rolle dieses Instrument im Schutz von Nutzer:innenrechten und im größeren Gefüge des Rechtsschutzes auf sozialen Medien und im digitalen Raum spielen kann.

Individueller Rechtsschutz und Stärkung der Rechtsstaatlichkeit im digitalen Raum.

In über 3.000 Fällen hat User Rights Fehler in der ursprünglichen Plattformsentscheidung festgestellt. Hinter jedem dieser Fälle steht eine Person, die sich gegen eine Moderationsentscheidung wehren wollte– ohne realistischen Mechanismus, ihr Recht durchzusetzen. Der Gang zum Gericht ist für die meisten keine realistische Option. Außergerichtliche Streitbeilegung bietet diesen Personen einen niedrighschwelligigen Weg, um ihr Recht tatsächlich durchzusetzen. Damit erfüllt sie eine grundlegende Funktion: Plattformen treffen täglich Millionen von Moderationsentscheidungen, die unmittelbar in Grundrechte eingreifen. Jetzt lassen sich diese überprüfen.

Möglichkeiten für Aufsichtsbehörden, Wissenschaft und Zivilgesellschaft.

konstanten und systematischen Erfassung von Inhaltsmoderationsentscheidungen über tausende von Fällen schaffen die Streitbeilegungsstellen einzigartige Einblicke in die Praxis der Inthaltemoderation. Diese Daten stehen Aufsichtsbehörden, Wissenschaft und Zivilgesellschaft zur Verfügung und bieten ihnen eine Grundlage, um Erfolge, aber auch Herausforderungen im System der digitalen Plattformregulierung zu adressieren. In diesem Sinne markieren die vorliegenden Zahlen aus 2025 mögliche Ansatzpunkte: Beispielsweise sind in der Beschwerde-Konstellation über 90 % der Plattformsentscheidungen ungerechtfertigt und einzelne Plattformen verweigern die Kooperation und insbesondere die Umsetzung von Entscheidungen nahezu vollständig.

Anreize zur Selbstkorrektur und Verbesserung der Moderationspraxis.

TikToks Ansatz, eigene Fehler bereits bei Einleitung eines Verfahrens zu korrigieren, zeigt, dass Streitbeilegung ein Anlass zur Selbstkorrektur sein kann. Über die unmittelbare Abhilfe im Einzelfall hinaus kann Streitbeilegung Plattformen dabei helfen, Fehler in ihrer Moderationspraxis zu erkennen und Anreize setzen, ihre Systeme weiterzuentwickeln. Streitbeilegung dient damit nicht nur den Nutzer:innen – sondern kann auch den Plattformen selbst zugutekommen, sofern sie sich auf die Zusammenarbeit mit User Rights und anderen Streitbeilegungsstellen einlassen.

6. AUSBLICK

Im ersten vollen Betriebsjahr wurde viel erreicht: über 4.400 zulässige Verfahren aus 27 EU-Mitgliedstaaten, mehr als 3.600 abgeschlossene Entscheidungen und ein Instrument, das nachweislich Grundrechten im digitalen Raum Geltung verschafft. Zugleich hat 2025 deutlich gemacht, dass die Wirksamkeit außergerichtlicher Streitbeilegung nicht allein von den Streitbeilegungsstellen abhängt. Der Unterschied zwischen den Plattformen zeigt: Plattformen und Regulierungsbehörden müssen ihren Teil beitragen, damit das System funktioniert.

6.1 Weiterentwicklung von User Rights

User Rights wird seine Tätigkeit 2026 erheblich ausweiten. Drei Entwicklungen stehen dabei im Mittelpunkt:

1. **Erweiterung auf alle großen Social-Media-Plattformen.**

User Rights wird weitere Plattformen in seinen Tätigkeitsbereich aufnehmen und diesen bis August 2026 umfassend erweitern. Ziel ist es, Nutzer:innen und Organisationen aller großen Social-Media-Plattformen Zugang zur außergerichtlichen Streitbeilegung zu ermöglichen.

2. **Erweiterung auf neue Rechtsgebiete.**

Die bisherige Spezialisierung auf äußerungsrechtliche Themen wird schrittweise erweitert. User Rights prüft die Aufnahme weiterer praxisrelevanter Rechtsgebiete - darunter das Verbraucherschutz-, das Datenschutz- sowie das Wettbewerbsrecht.

3. **Kapazitätsausbau und Kommunikation.**

Die Geschäftsstelle beschäftigt zum Stichtag dieses Berichts 14 Mitarbeiter:innen, darunter Streitschlichter:innen, Vorprüfer:innen und

operative Unterstützungskräfte. Für 2026 ist ein weiterer signifikanter Kapazitätsausbau geplant, um dem wachsenden Fallaufkommen und der Erweiterung auf neue Plattformen, Sprachen und Rechtsgebiete gerecht zu werden. Auf Grundlage der bisher etablierten operativen Basis wird User Rights zudem seine Kommunikation gegenüber Nutzer:innen, der Zivilgesellschaft sowie der Öffentlichkeit gezielt ausbauen, um seine Bekanntheit zu erhöhen.

6.2 Verbesserung der Zusammenarbeit mit Plattformen

User Rights führt gemeinsam mit dem ODS Network – dem Zusammenschluss der zertifizierten europäischen Streitbeilegungsstellen – einen strukturierten Dialog mit den Plattformen (*Digital Trust & Safety Partnership, DTSP*). Ziel der gemeinsamen Gespräche ist eine effizientere und effektivere Zusammenarbeit. Im Mittelpunkt stehen dabei operative Fragen wie ein besserer und standardisierter Datenaustausch, die Einführung einheitlicher Fallkennungen (*Case Identifiers*) und die Klärung, welche Informationen von Plattformen zu welchem Zeitpunkt bereitzustellen sind.

Diese bilaterale Abstimmung kann, sofern sich Plattformen konstruktiv beteiligen, viele praktische Fragen lösen. Sie stößt jedoch dort an ihre Grenzen, wo grundsätzliche Meinungsverschiedenheiten bestehen, etwa über den Anwendungsbereich von Art. 21 DSA, die Pflicht zur Herausgabe kontextbezogener Inhalte oder die Begründungspflichten bei Einwänden gegen die Zulässigkeit des Verfahrens. In diesen Fragen konnten Plattformen und Streitbeilegungsstellen bisher keine Einigkeit erzielen. Hier sind daher die Regulierungsbehörden in der Pflicht, Klarheit durch verbindliche Vorgaben zu schaffen.

Zugleich gibt es Bereiche, in denen die Kooperation einzelner Plattformen schlicht unzureichend ist: Sie stellen nicht die notwendigen Inhalte bereit, ignorieren Anfragen oder erheben Einwände gegen die Zulässigkeit des Verfahrens ohne fallspezifische Begründung. Eine Veränderung dieser Praxis ist aus Sicht von User Rights erforderlich.

6.3 Regulatorische Leitlinien und Durchsetzungen

Zwischen den nationalen Koordinatoren für digitale Dienste (*Digital Services Coordinators*) wurde eine Best-Practices-Gruppe zur außergerichtlichen Streitbeilegung eingerichtet. Das ODS Network und User Rights haben im Rahmen dieses Prozesses eine Reihe offener Fragen zur Klärung an die Regulierungsbehörden herangetragen. Diese betreffen Bereiche, in denen die Positionen von Plattformen und Streitbeilegungsstellen in den bisherigen Gesprächen ausgetauscht, aber nicht miteinander in Einklang gebracht werden konnten und in denen ohne regulatorische Leitlinien keine Lösung absehbar ist.

Zentral ist die Klärung der Frage, welche Arten von Moderationsentscheidungen als **„verhaltens-“bezogene Maßnahmen** nicht unter Artikel 21 DSA fallen – und welche Darlegungspflichten Plattformen haben, um im Einzelfall nachzuweisen, dass eine solche Maßnahme vorliegt.

Weitere Fragen betreffen den **Umgang mit zeitlich begrenzten Moderationsmaßnahmen und entfernten Inhalten**: Einige Plattformen erheben Einwände gegen die Zulässigkeit des Verfahrens, wenn Inhalte nicht mehr sichtbar sind oder Maßnahmen bereits abgelaufen sind. Das ODS Network vertritt die Position, dass das Recht auf Überprüfung an die Moderationsentscheidung selbst geknüpft ist und nicht an die fortdauernde Sichtbarkeit des Inhalts oder die andauernde Vollstreckung der Maßnahme. Außerdem können Moderationsentscheidungen Konsequenzen auf Kontoebene haben, etwa durch die Ansammlung von Strikes, die letztlich zur Kontosperrung führen.

Ebenfalls von großer Bedeutung ist die Frage des **Signposting**: Plattformen sind verpflichtet, Nutzer:innen auf die Möglichkeit außergerichtlicher Streitbeilegung hinzuweisen. Die derzeitige Praxis mehrerer Plattformen ist unzureichend. Informationen sind oft schwer auffindbar, unvollständig oder so gestaltet, dass Nutzer:innen den Weg zur Streitbeilegung faktisch nicht finden. Das ODS Network fordert, dass Regulierungsbehörden konkrete

Anforderungen an die Gestaltung und Sichtbarkeit des Signposting formulieren und die Einhaltung durch regelmäßige UX-Audits überprüfen.

Darüber hinaus hat das ODS Network die regulatorische Klärung folgender Themen angefragt:

- die **Pflicht zur Herausgabe kontextbezogener Inhalte** durch Plattformen, da eine fundierte Prüfung ohne den Kontext eines Beitrags – etwa verknüpfte Kommentare, Threads oder Strike-Historien – häufig nicht möglich ist,
- die **Frage der Verfristung von Moderationsmaßnahmen** und Inhalten, bei der Plattformen die Position vertreten, dass abgelaufene Maßnahmen oder nicht mehr verfügbare Inhalte keine Streitigkeiten im Sinne von Art. 21 DSA darstellen — eine Auffassung, die Streitbeilegungsstellen nicht teilen und die in rund drei Viertel aller Fälle mit Zulässigkeitseinwänden als Begründung angeführt wird,
- die **Begründungspflichten bei Einwänden gegen die Zulässigkeit des Verfahrens**, da pauschale oder standardisierte Ablehnungen ohne fallspezifische Begründung die Wirksamkeit des Streitbeilegungsverfahrens untergraben
- der Umgang mit **Nutzer:innenmeldungen, die von Plattformen als unzureichend spezifisch zurückgewiesen werden**, obwohl die Nutzer:innen alle wesentlichen Angaben gemacht haben, sowie
- der Umgang mit **Nicht-Reaktion von Plattformen auf Nutzer:innenmeldungen**, bei der Plattformen argumentieren, dass ohne eine vorherige Entscheidung kein Streit im Sinne von Art. 21 DSA entstehen könne – eine Position, die das ODS Network für unbegründet hält, da auch die Unterlassung einer Entscheidung eine anfechtbare Maßnahme darstellt.

Schließlich muss die **Durchsetzung der Kooperationspflicht** insgesamt auf die Agenda der Regulierungsbehörden.

6.4 Betroffene erreichen und Zugang ermöglichen

Eine entscheidende Hürde für die Wirksamkeit außergerichtlicher Streitbeilegung ergibt sich daraus, dass betroffene Nutzer:innen vielfach nicht wissen, dass dieses Instrument existiert. Der Weg von einer Moderationsentscheidung bis zur tatsächlichen Wahrnehmung von Rechten bei einer Streitbeilegungsstelle funktioniert derzeit an mehreren Stellen nicht.

Dies beginnt beim **Signposting** durch die Plattformen selbst: Wie in Abschnitt 6.3 dargelegt, weisen mehrere Plattformen Nutzer:innen nicht oder nur unzureichend auf die Möglichkeit außergerichtlicher Streitbeilegung hin. Solange dies nicht verbessert wird, bleibt der Zugang hierzu für die meisten Betroffenen versperrt.

Ein weiteres zentrales Problem ist die **Website der Europäischen Kommission**, auf die Plattformen Nutzer:innen als zentralen Anlaufpunkt verweisen. In ihrer derzeitigen Form erfüllt die Website ihre Funktion nicht ausreichend. Nutzer:innen können nur schwer erkennen, welche Streitbeilegungsstelle für ihren Fall zuständig ist und unter welchen Voraussetzungen sie einen Antrag stellen können. Ein hoher Anteil der über die Kommissions-Website eingehenden Anträge fällt nicht in den Zuständigkeitsbereich der angefragten Stelle. Das ODS Network hat der Kommission konkrete Vorschläge zur Verbesserung der Darstellung übermittelt – darunter eine klarere Strukturierung nach Plattformen und dem Prüfungsgegenstand sowie die Einführung einer Filterfunktion.

Schließlich muss Klarheit über die **Erstattung angemessener Auslagen** geschaffen werden. Art. 21 Abs. 5 DSA sieht vor, dass Plattformen den Nutzer:innen alle Kosten erstatten, die angemessen und im Zusammenhang mit dem Streitbeilegungsverfahren entstanden sind. Es kann für Nutzer:innen mit einigem Aufwand verbunden sein, Fälle sorgfältig aufzubereiten und an

eine Streitbeilegungsstelle zu bringen. Ohne klare Leitlinien darüber, welche Ausgaben erstattungsfähig sind und wie der Erstattungsprozess funktioniert, droht das System außergerichtlicher Streitbeilegung deutlich hinter seinem Potenzial zurückzubleiben. Das ODS Network hat die Regulierungsbehörden gebeten, Klarheit über die aufgeworfenen Fragen zu schaffen.

6.5 Weiterentwicklung des Streitbeilegungssektors

Die außergerichtliche Streitbeilegung für Social-Media-Plattformen ist ein neues Feld, das sich noch im Aufbau befindet. Viele Fragen, die sich in der Praxis stellen, von der Abgrenzung des Anwendungsbereichs über die Rolle von Grundrechten in Moderationsentscheidungen bis hin zur Aussagekraft von Transparenzdaten, sind noch nicht abschließend beantwortet. Für die (Weiter-)Entwicklung des Sektors ist ein kontinuierlicher Austausch zwischen Streitbeilegungsstellen, Plattformen, Regulierungsbehörden, Wissenschaft und Zivilgesellschaft erforderlich.

Einen wichtigen Beitrag dazu wird die Institutionalisierung des *Article 21 Advisory Board* leisten. Das 2024 von User Rights gegründete akademische Beratungsgremium hat bisher vier Berichte zu zentralen Fragen der Streitbeilegung veröffentlicht (siehe dazu im Detail Kapitel 1.5.2). Ab 2026 wird das Advisory Board auf eine breitere institutionelle Grundlage gestellt: Es wird künftig von der Universität Osnabrück und dem DSA Observatory der Universität Amsterdam gemeinsam getragen und von Prof. Dr. Hannah Ruschemeier und Prof. Dr. João Quintais als Co-Chairs geleitet. Neben Wissenschaftler:innen werden künftig auch Vertreter:innen der Zivilgesellschaft, insbesondere der *DSA Civil Society Coordination Group*, aktiv eingebunden. Das Board wird zweimal jährlich tagen, vorab schriftliche Stellungnahmen von interessierten Parteien einholen und nach jeder Sitzung einen öffentlichen Discussion Report veröffentlichen.

Damit schaffen User Rights und das Advisory Board die Rahmenbedingungen, um einen breiten öffentlichen Diskurs über die schwierigsten und folgenreichsten Fragen der Streitbeilegung zu ermöglichen und zur Entwicklung hoher Standards für den gesamten Sektor beizutragen.

ANHANG

A: Datenanhang

Die folgenden Tabellen enthalten die Rohdaten, auf denen die Darstellungen im Bericht basieren. Sie dienen der Nachvollziehbarkeit und ermöglichen eine eigenständige Auswertung.

Hinweis.

Der Berichtszeitraum umfasst das Kalenderjahr 2025. Die Zertifizierung der User Rights GmbH als Streitbeilegungsstelle nach Art. 21 DSA erfolgte im August 2024.

Die KPIs in Anhang A und C beziehen sich auf alle Eingänge und Entscheidungen des Jahres 2025 (N = 8.749 Eingänge, davon 3.630 mit Entscheidung).

A.1: Fallaufkommen und Zulässigkeit

	TikTok	Instagram	Facebook	LinkedIn	Gesamt
Eingegangene Verfahren	4.036	3.197	1.302	194	8.749
davon zulässig	2.953	913	499	85	4.468
davon unzulässig	1.083	2.284	803	109	4.281
Zulässigkeitsquote	73,2 %	28,6 %	38,3 %	43,8 %	51,1 %

Bezugsgröße: 8.749 Eingänge. Hinweis: Pinterest (20 Eingänge) ist in den plattformspezifischen Spalten nicht gesondert ausgewiesen, aber in der Gesamtangabe enthalten.

A.2 Kern-KPIs nach Plattform

	TikTok	Instagram	Facebook	LinkedIn	Gesamt
Sofortige-Abhilfe-Quote	52,2 %	2,2 %	1,2 %	29,4 %	35,8 %
Zugunsten des Antragstellers (exkl. SA)	46,3 %	94,0 %	90,6 %	85,7 %	72,1 %
Zugunsten des Antragstellers (inkl. SA)	80,2 %	94,1 %	90,7 %	92,5 %	84,4 %
Umsetzungsquote	35,7 %	4,3 %	2,8 %	12,5 %	13,0 %
Effektive Erfolgsquote	69,3 %	6,7 %	4,0 %	52,8 %	49,3 %

SA = Sofortige Abhilfe. Bezugsgrößen variieren je Kennzahl (vgl. Anhang C).

A.3 Verfahrensausgang

Verfahrensausgang	Anzahl	Anteil
Sofortige Abhilfe	1.601	44,1 %
Aufhebung	1.107	30,5 %
Aufrechterhaltung	78	2,1 %
Meldung begründet	356	9,8 %
Meldung unbegründet	488	13,4 %
Gesamt	3.630	100 %

A.4 Plattformreaktion auf Sachentscheidungen

Reaktion	Anzahl	Anteil
Stellungnahme der Plattform	1,110	54.7%
Einwände gegen Zulässigkeit	455	22.4%
Keine Reaktion	388	19.1%
Inhalt laut Plattform nicht aufzufinden	76	3.7%
Gesamt	2,029	100%

Umsetzung von Entscheidungen zugunsten des Antragstellers (exkl. SA):

Substantive decisions = all concluded proceedings minus immediate remedy (3,630 – 1,601 = 2,029).

	Anzahl	Anteil
Umgesetzt	190	13,0 %
Nicht umgesetzt	1.270	87,0 %
Gesamt (Zugunsten exkl. SA)	1.460	100 %

SA = Sofortige Abhilfe.

A.5 Aufschlüsselung nach Beschwerde- und Meldungs-Konstellation

Kennzahl	Beschwerde	Meldung	Gesamt
Zugunsten des Antragstellers (inkl. SA)	94,4 %	78,2 %	84,4 %
Zugunsten des Antragstellers (exkl. SA)	93,4 %	42,2 %	72,1 %
Quote sofortiger Abhilfe	12,6 %	48,9 %	35,8 %

Beschwerde: Nutzer:in wehrt sich gegen Entfernung eigener Inhalte. Meldung: Nutzer:in meldet Inhalt eines Dritten. Alle Eingänge: 55,6 % Beschwerden, 44,4 % Meldungen. Zulässige Verfahren: 36,0 % Beschwerden, 64,0 % Meldungen.

SA = Sofortige Abhilfe.

A.6 Fallaufkommen nach Monat

Monat	TikTok	Instagram	Facebook	LinkedIn	Pinterest	Gesamt
Januar	131	253	-	8	-	392
Februar	122	287	-	6	-	415
März	226	236	-	4	-	466
April	133	230	-	9	-	372
Mai	117	225	-	7	-	349
Juni	115	212	69	16	-	412
Juli	156	234	95	8	-	493
August	71	247	139	10	-	467
September	310	314	203	6	1	834
Oktober	686	292	334	13	-	1.325
November	1.189	266	233	43	2	1.733
Dezember	780	401	229	64	17	1.491
Gesamt	4.036	3.197	1.302	194	20	8.749

Halbjahr	Summe	Ø/Monat	Wachstum
H1 (Jan.–Juni)	2.406	401	-
H2 (Juli–Dez.)	6.343	1.057	x2,6

Hinweis: Pinterest nur Einzelfälle (N=20). Die Daten basieren auf dem Eingangsdatum (Date: User appealed to UR).

A.7 Verfahrensdauer

Kategorie	Ø Tage	Median
Alle Verfahren	47	42
Sofortige Abhilfe	38	-
Einfach	55	-
Durchschnittlich	54	-
Komplex	54	-

A.8 Komplexität der Verfahren ohne sofortige Abhilfe

Komplexitätsstufe	Gesamt
Einfach	68 %
Durchschnittlich	24 %
Komplex	8 %

Gesamtverteilung (alle abgeschlossenen Verfahren, N = 3.630):

Komplexitätsstufe	Anzahl	Anteil
Einfach	872	24,0 %
Durchschnittlich	775	21,3 %
Komplex	382	10,5 %
Sofortige Abhilfe	1.601	44,1 %

A.9 Inhaltsmoderationsmaßnahmen

Maßnahmenebene	Anteil
Beitragsebene (Entfernung, Einschränkung, Sperrung)	59,0 %
Kontoebene (Sperrung, Einschränkung)	37,6 %
Sonstiges	3,4 %

Hinweis: Die Zuordnung der 2.858 Einzelmaßnahmen zu Maßnahmenebenen erfolgt auf Basis der Plattform-Kategorisierung.

A.10 Moderationsgrundlagen

Grundlage	Anteil
Gemeinschaftsrichtlinien / AGB	73 %
Gesetzliche Grundlage	27 %

Bezugsgröße: 4.468 zulässige Verfahren.

Top-Kategorien (Gemeinschaftsrichtlinien, N = 1.673 dokumentierte Fälle):

Belästigung/Mobbing 28,4 %, Hassrede 16,4 %, Kontoidentität/-integrität 15,5 %, Sexuelle Inhalte/Nacktheit 13,0 %, Betrug/Spam 6,4 %, Fehlinformationen 4,6 %

Hinweis: Bei 1.017 von 2.690 TCs-Verfahren ist die spezifische Community Guideline nicht dokumentiert (37,8 %). Die Prozentwerte beziehen sich auf die 1.673 Verfahren mit dokumentierter Kategorie.

A.11 Verfahren nach Land und Sprache

Land	Fälle	Anteil
Deutschland	5.208	59,5 %
Frankreich	1.663	19,0 %
Italien	229	2,6 %
Spanien	222	2,5 %
Österreich	190	2,2 %
Polen	150	1,7 %
Übrige EU	778	8,9 %
Ohne Angabe	108	1,2 %
Gesamt	8.749	100 %

Verfahrenssprache	Fälle	Anteil
Deutsch	5.077	58,0 %
Englisch	3.175	36,3 %
Französisch	402	4,6 %
Italienisch	95	1,1 %
Gesamt	8.749	100 %

Bezugsgröße: 8.749 Eingänge (alle Verfahren, unabhängig vom Zulässigkeitsstatus).

A.12 Strafrechtliche Prüfungsmaßstäbe

In 337 Verfahren wurde eine Prüfung nach deutschem Strafrecht vorgenommen. Die häufigsten Prüfungsmaßstäbe:

Straftatbestand	Anzahl	Anteil
§ 130 (Volksverhetzung)	100	29,7 %
§ 185 (Beleidigung)	73	21,7 %
§ 130 (Volksverhetzung) + § 185 (Beleidigung)	31	9,2 %
§ 241 (Bedrohung)	23	6,8 %
§ 185 (Beleidigung) + § 241 (Bedrohung)	18	5,3 %
§ 130 (Volksverhetzung) + § 241 (Bedrohung)	13	3,9 %
Sonstige Kombinationen	10	23,4 %
Gesamt	337	100 %

Grundrechtsprüfungen:

In 85 Verfahren war eine Grundrechtsprüfung nach der GRCh erforderlich. In 33 Fällen (38,8 %) war die Moderationsmaßnahme der Plattform nicht mit den Grundrechten vereinbar. In 52 Fällen (61,2 %) war sie grundrechtskonform.

B: Tätigkeitsbereiche

Die Verfahrensordnung der User Rights GmbH in der Fassung vom 20. Mai 2025 (VO) regelt – ergänzend zu den Vorgaben des Art. 21 DSA – den Ablauf und die Durchführung der Streitbeilegungsverfahren.

B.1 Plattform-Richtlinien

User Rights darf entsprechend seiner Zertifizierung die Vereinbarkeit von Inhalten und Moderationsmaßnahmen mit folgenden Richtlinien prüfen:

Meta (Instagram und Facebook)

- Werbestandards
- Nacktheit und sexuelle Handlungen von Erwachsenen
- Authentische Identitätsdarstellung
- Mobbing und Belästigung
- Koordiniertes Zufügen von Schaden und Begünstigung von Verbrechen
- Gefährliche Organisationen und Personen
- Betrug, Scams und täuschende Praktiken
- Hasserfülltes Verhalten
- Ausbeutung von Menschen
- Fehlinformationen
- Eingeschränkte Waren und Dienstleistungen
- Sexuell motivierte Kontaktaufnahme und sexuell explizite Sprache von Erwachsenen
- Suizid, Selbstverletzung und Essstörungen
- Gewalt und Anstiftung zu Gewalt
- Gewaltdarstellende und drastische Inhalte

TikTok

- Werberichtlinien
- Sexueller Missbrauch Erwachsener
- Body Exposure and Sexualized Behaviors
- Integrität von zivilgesellschaftlichen Prozessen und Wahlen
- Kommerzielle Offenlegung und bezahltes Marketing

- Gefährliche Handlungen und Challenges
- Essstörungen, riskantes Gewichtsmanagement und Körperwahrnehmung
- Bearbeitete Medien und KI-generierte Inhalte (AIGC)
- Zulässigkeitsvoraussetzungen für den Für-dich-Feed
- Betrug und Scamming
- Belästigung und Mobbing
- Hassrede oder hasserfülltes Verhalten
- Menschenhandel und -schmuggel
- Fehlinformationen
- Persönliche Informationen
- Regulierte Waren und Dienstleistungen
- Schockierende und explizite Inhalte
- Suizid und Selbstverletzung
- TikTok LIVE
- Gewalttätiges und strafbares Verhalten
- Gewaltbereite und hasserfüllte Organisationen und Individuen
- Schutz und Wohlergehen Minderjähriger

Pinterest

- Sexuelle Inhalte & Nacktdarstellungen für Erwachsene
- Verbotene und regulierte Waren, Dienstleistungen und Aktivitäten
- Hasserfüllte Aktivitäten
- Belästigung und Kritik
- Private Informationen
- Selbstverletzung und schädliches Verhalten
- Gewalt und Drohungen
- Gewalttätige Akteure
- Fehlinformationen
- Identitätsmissbrauch / Nachahmung (Impersonation)
- Kommentare

LinkedIn

User Rights prüft alle Community-Richtlinien von LinkedIn.

B.2 Gesetzliche Bestimmungen

Darüber hinaus ist User Rights berechtigt zur Prüfung des Rechts der Europäischen Union, des italienischen Strafrechts sowie weiter Teile des deutschen Strafrechts:

- **Deutsches Strafrecht:**

§§ 86, 86a, 89a, 91, 100a, 111, 126, 129, 129a, 129b, 130, 131, 134, 140, 145d, 166, 185, 186, 187, 188, 189, 201a, 241 StGB

- **Italienisches Strafrecht** (*Codice Penale*)

- **Recht der Europäischen Union:**

z. B. Verstöße gegen Verordnungen zu EU-Sanktionen gegen Russland, u.a. Verordnung (EU) 2024/2642 des Rates vom 8. Oktober 2024 über restriktive Maßnahmen angesichts der destabilisierenden Aktivitäten Russlands.

B.3 Ausschlüsse vom Prüfungsumfang

User Rights setzt in seiner Streitbeilegungstätigkeit einen Schwerpunkt auf äußerungsrechtlichen StreitigkeitenThemen. Andere Bereiche haben wir – jedenfalls vorläufig – von unserem Prüfumfang ausgenommen:

- **Urheberrechtliche Streitigkeiten (IP) und Wettbewerbsrecht:**

Die Prüfung urheberrechtlicher und wettbewerbsrechtlicher Fragen erfordert spezialisierte Expertise und fällt nicht unter unsere Zertifizierung.

- **Darstellungen sexualisierter Gewalt gegen Kinder:**

User Rights nimmt keine Beschwerden entgegen, bei denen es um Darstellungen sexualisierter Gewalt gegen Kinder geht (*Online Child Sexual Abuse Materials, CSAM*). Dieser Ausschluss gilt kategorisch, d. h. wir lehnen solche Beschwerden bereits dann ab, wenn es Anhaltspunkte dafür gibt, dass die Beschwerde Darstellungen sexualisierter Gewalt gegenüber Kindern betrifft.

C: KPI-Architektur und mathematische Beziehungen

C.1 Abkürzungen und Kennzahlen-Herleitungen

Kürzel	Bedeutung
AH	Sofortige Abhilfe — Plattform korrigiert nach Verfahrenseröffnung
AE	Aufhebung — Sachentscheidung hebt Plattformmaßnahme auf (Beschwerde)
MB	Aufrechterhaltung — Sachentscheidung bestätigt Plattformmaßnahme (Beschwerde)
MU	Meldung unbegründet — Sachentscheidung weist Meldung ab
N	Alle abgeschlossenen Verfahren (3.630)
SA	Sofortige Abhilfe — Plattform korrigiert nach Verfahrenseröffnung
↑	Von der Plattform umgesetzt
↓	Von der Plattform nicht umgesetzt

#	Kennzahl	Formel	Berechnung	Ergebnis
1	Verfahrensausgang zugunsten Antragsteller::in	$(SA + AH + MB) \div N$	$(1.601 + 1.107 + 356) \div 3.630$	84,4 %
1a	→ Beschwerde	$(SA_B + AH) \div N_Beschwerde$	$(203 + 1.107) \div (203 + 1.107 + 78)$	94,4 %
1b	→ Meldung	$(SA_M + MB) \div N_Meldung$	$(1.398 + 356) \div (1.398 + 356 + 488)$	78,2 %
2	Effektive Erfolgsquote	$(SA + AH\uparrow + MB\uparrow) \div N$	$(1.601 + 91 + 99) \div 3.630$	49,3 %
3	Umsetzungsquote	$(AH\uparrow + MB\uparrow) \div (AH + MB)$	$(91 + 99) \div (1.107 + 356)$	13,0 %
–	Aufhebungsquote (Beschwerde)	$AH \div (AH + AE)$	$1.107 \div (1.107 + 78)$	93,4 %
–	Quote begründeter Meldungen	$MB \div (MB + MU)$	$356 \div (356 + 488)$	42,2 %
–	Quote sofortiger Abhilfe	$SA \div \text{Zulässige V}$	$1.601 \div 4.468$	35,8 %

C.2 Hinweis zur Interpretation

Die Kennzahlen erfassen ausschließlich Verfahren, in denen eine abschließende Entscheidung ergangen ist ($N = 3.630$). Verfahren, die am Stichtag noch nicht abschließend bearbeitet waren (838 von 4.468 zulässigen Verfahren), sind nicht berücksichtigt. Der Berichtszeitraum umfasst das Kalenderjahr 2025. Die User Rights GmbH wurde im August 2024 als außergerichtliche Streitbeilegungsstelle nach Art. 21 DSA zertifiziert.

User Rights GmbH

Wrangelstr. 4

10997 Berlin

info@user-rights.org

www.user-rights.org