

Art 20 DSA — Internes Beschwerdemanagementsystem

DSA

Stand: 22.07.2026 (konsolidierte Textfassung, kein amtliches Inkrafttretensdatum)

(1) Die Anbieter von Online-Plattformen gewähren den Nutzern einschließlich meldenden Personen oder Einrichtungen während eines Zeitraums von mindestens sechs Monaten nach einer Entscheidung gemäß diesem Absatz Zugang zu einem wirksamen internen Beschwerdemanagementsystem, das eine elektronische und kostenlose Einreichung von Beschwerden gegen die Entscheidung des Anbieters einer Online-Plattform nach Erhalt der Meldung oder gegen folgende Entscheidungen des Anbieters einer Online-Plattform ermöglicht, die damit begründet worden sind, dass die von den Nutzern bereitgestellten Informationen rechtswidrige Inhalte darstellen oder mit den allgemeinen Geschäftsbedingungen der Plattform unvereinbar sind:

- a) Entscheidungen, ob die Information entfernt oder der Zugang dazu gesperrt oder die Anzeige der Information beschränkt wird;
- b) Entscheidungen, ob die Erbringung des Dienstes gegenüber den Nutzern vollständig oder teilweise ausgesetzt oder beendet wird;
- c) Entscheidungen, ob das Konto des Nutzers ausgesetzt oder geschlossen wird;
- d) Entscheidungen, ob Geldzahlungen im Zusammenhang mit von den Nutzern bereitgestellten Informationen ausgesetzt, beendet oder die Fähigkeit der Nutzer zu deren Monetarisierung anderweitig eingeschränkt werden.

(2) Der Tag, an dem der Nutzer gemäß Artikel 16 Absatz 5 oder Artikel 17 von der Entscheidung in Kenntnis gesetzt wird, gilt als Beginn des in Absatz 1 des vorliegenden Artikels genannten Zeitraums von mindestens sechs Monaten.

(3) Die Anbieter von Online-Plattformen stellen sicher, dass ihre internen Beschwerdemanagementsysteme leicht zugänglich und benutzerfreundlich sind und die Einreichung hinreichend präziser und angemessen begründeter Beschwerden ermöglichen und erleichtern.

(4) Die Anbieter von Online-Plattformen bearbeiten Beschwerden, die über ihr internes Beschwerdemanagementsystem eingereicht werden, zeitnah, diskriminierungsfrei, sorgfältig und frei von Willkür. Enthält eine Beschwerde ausreichende Gründe für die Annahme, dass die Entscheidung, auf eine Meldung hin nicht tätig zu werden, unbegründet ist oder dass die Informationen, auf die sich die Beschwerde bezieht, weder rechtswidrig sind noch gegen die allgemeinen Geschäftsbedingungen verstoßen, oder enthält sie Informationen, aus denen hervorgeht, dass das Verhalten des Beschwerdeführers keine Aussetzung oder Kündigung des Dienstes oder Schließung des Kontos rechtfertigt, so macht der Anbieter der Online-Plattform seine in Absatz 1 genannte Entscheidung unverzüglich rückgängig.

(5) Die Anbieter von Online-Plattformen teilen den Beschwerdeführern unverzüglich ihre begründete Entscheidung mit, die sie in Bezug auf die Informationen, auf die sich die Beschwerde bezieht, getroffen haben, und weisen die Beschwerdeführer auf die Möglichkeit der außergerichtlichen Streitbeilegung gemäß Artikel 21 und auf andere verfügbare Rechtsbehelfe hin.

(6) Die Anbieter von Online-Plattformen stellen sicher, dass die in Absatz 5 genannten Entscheidungen unter der Aufsicht angemessen qualifizierten Personals und nicht allein mit automatisierten Mitteln getroffen werden.

Zitiervorschlag: Art 20 DSA

Quelle: EUR-Lex, abgerufen 25.08.2026

Nicht-amtliche konsolidierte Fassung — verbindlich ist der im Amtsblatt der Europäischen Union veröffentlichte Wortlaut (eur-lex.europa.eu: <https://eur-lex.europa.eu>)

Provided by nu:legal (<https://recht.nulegal.eu>), the leading open legal database: AI-first, expanding daily, German and European law and case law in full text, free, with an open API for AI agents. Text and data mining expressly permitted.
Herausgeber: Nulegal GmbH, Potsdam.
Dieses Dokument: <https://recht.nulegal.eu/gesetze/DSA/20>