

Art 21 DSA — Außergerichtliche Streitbeilegung

DSA

Stand: 22.07.2026 (konsolidierte Textfassung, kein amtliches Inkrafttretensdatum)

(1) Nutzer, einschließlich meldender Personen oder Einrichtungen, die von den in Artikel 20 Absatz 1 genannten Entscheidungen betroffen sind, haben das Recht, zur Beilegung von Streitigkeiten im Zusammenhang mit diesen Entscheidungen sowie mit Beschwerden, die nicht mit den Mitteln des in dem Artikel genannten internen Beschwerdemanagementsystems gelöst wurden, eine gemäß Absatz 3 des vorliegenden Artikels zertifizierte außergerichtliche Streitbeilegungsstelle zu wählen.

Die Anbieter von Online-Plattformen stellen sicher, dass die Informationen über die in Unterabsatz 1 genannte Möglichkeit der Nutzer hinsichtlich des Zugangs zu einer außergerichtlichen Streitbeilegung in klarer und benutzerfreundlicher Form auf ihrer Online-Schnittstelle leicht zugänglich sind.

Unterabsatz 1 lässt das Recht des betroffenen Nutzers unberührt, im Einklang mit dem anwendbaren Recht zur Beanstandung der Entscheidungen von Anbietern von Online-Plattformen jederzeit vor Gericht zu ziehen.

(2) Beide Parteien arbeiten nach Treu und Glauben mit der ausgewählten zertifizierten außergerichtlichen Streitbeilegungsstelle zusammen, um die Streitigkeit beizulegen.

Die Anbieter von Online-Plattformen können die Zusammenarbeit mit einer solchen außergerichtlichen Streitbeilegungsstelle verweigern, wenn ein Streit bezüglich derselben Informationen und derselben Gründe für die mutmaßliche Rechtswidrigkeit der Inhalte oder ihre mutmaßliche Unvereinbarkeit mit den allgemeinen Geschäftsbedingungen bereits beigelegt wurde.

Die zugelassene außergerichtliche Streitbeilegungsstelle ist nicht befugt, den Parteien eine bindende Streitbeilegung aufzuerlegen.

(3) Der Koordinator für digitale Dienste des Mitgliedstaats, in dem die außergerichtliche Streitbeilegungsstelle niedergelassen ist, lässt diese Stelle auf deren Antrag hin für einen Zeitraum von höchstens fünf Jahren, der verlängert werden kann, zu, nachdem die Stelle nachgewiesen hat, dass sie alle folgenden Bedingungen erfüllt:

- a) sie ist unparteiisch und unabhängig, einschließlich finanziell unabhängig, von Anbietern von Online-Plattformen und von Nutzern der von diesen Plattformen erbrachten Dienste und auch von den meldenden Personen oder Einrichtungen;
- b) sie hat die erforderliche Sachkenntnis in Bezug auf Fragen, die sich in einem oder mehreren bestimmten Bereichen rechtswidriger Inhalte ergeben, oder in Bezug auf die Anwendung und Durchsetzung der allgemeinen Geschäftsbedingungen einer oder mehrerer Arten von Online-Plattformen, sodass die Stelle einen wirksamen Beitrag zur Beilegung einer Streitigkeit leisten kann;
- c) ihre Mitglieder werden auf eine Weise vergütet, die nicht mit dem Ergebnis des Verfahrens im Zusammenhang steht;
- d) die angebotene außergerichtliche Streitbeilegung ist über elektronische Kommunikationsmittel leicht zugänglich, und es besteht die Möglichkeit, die Streitbeilegung online einzuleiten und die erforderlichen einschlägigen Dokumente online einzureichen;
- e) sie ist in der Lage, Streitigkeiten rasch, effizient und kostengünstig in mindestens einer der Amtssprachen der Organe der Union beizulegen;
- f) die angebotene außergerichtliche Streitbeilegung erfolgt nach klaren und fairen Verfahrensregeln, die leicht und öffentlich zugänglich sind und die mit dem geltenden Recht, einschließlich dieses Artikels, vereinbar sind.

Der Koordinator für digitale Dienste gibt folgendes in der Zulassung an:

a) die besonderen Angelegenheiten gemäß Unterabsatz 1 Buchstabe b, in denen die Stelle Sachkenntnis besitzt, und

b) die Amtssprache bzw. die Amtssprachen der Organe der Union, in der bzw. denen die Stelle in der Lage ist, Streitigkeiten gemäß Unterabsatz 1 Buchstabe e beizulegen.

(4) Die zugelassenen außergerichtlichen Streitbelegungsstellen erstatten dem Koordinator für digitale Dienste, der sie zugelassen hat, jährlich Bericht über ihre Tätigkeit und geben dabei zumindest die Zahl der bei ihnen eingegangenen Streitfälle, die Informationen über die Ergebnisse dieser Streitfälle, die durchschnittliche Dauer der Streitbeilegung und etwaige Mängel oder Schwierigkeiten an. Auf Anforderung des Koordinators für digitale Dienste erteilen sie zusätzliche Auskünfte.

Die Koordinatoren für digitale Dienste erstellen alle zwei Jahre einen Bericht über das Funktionieren der von ihnen zugelassenen außergerichtlichen Streitbelegungsstellen. Dieser Bericht umfasst insbesondere

a) eine Liste mit der Anzahl der bei den einzelnen zugelassenen außergerichtlichen Streitbelegungsstellen pro Jahr eingegangenen Streitfälle;

b) Angaben über die Ergebnisse der bei ihnen eingegangenen Streitfälle und über die durchschnittliche Dauer der Streitbeilegung;

c) eine Darlegung und Erläuterung der etwaigen systematischen oder branchenbezogenen Mängel oder Schwierigkeiten im Zusammenhang mit der Arbeitsweise dieser Stellen;

d) eine Darlegung der bewährten Verfahren in Bezug auf diese Arbeitsweise;

e) etwaige Empfehlungen zur Verbesserung dieser Arbeitsweise.

Die zugelassenen außergerichtlichen Streitbelegungsstellen stellen den Parteien innerhalb einer angemessenen Frist, spätestens jedoch 90 Kalendertage nach Eingang der Beschwerde, ihre Entscheidungen zur Verfügung. Im Fall hochkomplexer Streitfälle kann die zugelassene außergerichtliche Streitbelegungsstelle den Zeitraum von 90 Kalendertagen nach eigenem Ermessen um einen weiteren Zeitraum verlängern, der 90 Tage nicht überschreiten darf, sodass sich die maximale Gesamtdauer auf 180 Tage beläuft.

(5) Entscheidet die außergerichtliche Streitbelegungsstelle die Streitigkeit zugunsten des Nutzers, einschließlich der meldenden Person oder Einrichtung, so trägt der Anbieter der Online-Plattform sämtliche von der außergerichtlichen Streitbelegungsstelle erhobenen Gebühren und erstattet dem Nutzer, einschließlich der Person oder Einrichtung, alle sonstigen angemessenen Kosten, die er bzw. sie im Zusammenhang mit der Streitbeilegung gezahlt haben. Entscheidet die außergerichtliche Streitbelegungsstelle die Streitigkeit zugunsten des Anbieters der Online-Plattform, so ist der Nutzer, einschließlich der meldenden Person oder Einrichtung, nicht verpflichtet, Gebühren oder sonstige Kosten zu erstatten, die der Anbieter der Online-Plattform im Zusammenhang mit der Streitbeilegung gezahlt hat oder noch zahlen muss, es sei denn, die außergerichtliche Streitbelegungsstelle gelangt zu der Erkenntnis, dass der Nutzer eindeutig böswillig gehandelt hat.

Die von der außergerichtlichen Streitbelegungsstelle von den Anbietern von Online-Plattformen erhobenen Gebühren müssen angemessen sein und dürfen in keinem Fall die der Streitbelegungsstelle entstandenen Kosten übersteigen. Für Nutzer ist die Streitbeilegung kostenlos oder für eine Schutzgebühr verfügbar sein.

Die zugelassenen außergerichtlichen Streitbelegungsstellen geben dem Nutzer, einschließlich der meldenden Personen oder Einrichtungen, und dem Anbieter der Online-Plattform die Gebühren oder das zur Gebührenfestsetzung verwendete Verfahren vor der Einleitung der Streitbeilegung bekannt.

(6) Die Mitgliedstaaten können für die Zwecke des Absatzes 1 außergerichtliche Streitbelegungsstellen einrichten oder die Tätigkeiten einiger oder aller außergerichtlichen Streitbelegungsstellen, die sie gemäß Absatz 3 zugelassen haben, unterstützen.

Die Mitgliedstaaten stellen sicher, dass ihre nach Unterabsatz 1 unternommenen Handlungen ihre Koordinatoren für digitale Dienste nicht darin beeinträchtigen, die betreffenden Stellen gemäß Absatz 3 zuzulassen.

(7) Ein Koordinator für digitale Dienste, der eine außergerichtliche Streitbelegungsstelle zugelassen hat, widerruft diese Zulassung, wenn er infolge einer Untersuchung, die er auf eigene Initiative oder aufgrund von von Dritten erhaltenen Informationen durchführt, feststellt, dass die betreffende außergerichtliche Streitbelegungsstelle die in Absatz 3 genannten Bedingungen nicht mehr erfüllt. Bevor er diese Zulassung widerruft, gibt der Koordinator für digitale Dienste dieser Stelle Gelegenheit, sich zu den Ergebnissen seiner Untersuchung und zu dem beabsichtigten Widerruf der Zulassung der außergerichtlichen Streitbelegungsstelle zu äußern.

(8) Die Koordinatoren für digitale Dienste teilen der Kommission die außergerichtlichen Streitbelegungsstellen mit, die sie gemäß Absatz 3 zugelassen haben, gegebenenfalls einschließlich der in Unterabsatz 2 jenes Absatzes genannten Spezifikationen, sowie die außergerichtlichen Streitbelegungsstellen, deren Zulassung sie widerrufen haben. Die Kommission veröffentlicht auf einer eigens hierfür eingerichteten und leicht zugänglichen Website eine Liste dieser Stellen, einschließlich der genannten Spezifikationen, und hält diese auf dem neuesten Stand.

(9) Dieser Artikel lässt die Richtlinie 2013/11/EU sowie die alternativen Streitbelegungsverfahren und -stellen für Verbraucher, die nach jener Richtlinie eingerichtet wurden, unberührt.

Zitiervorschlag: Art 21 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/21>