



RTR-GmbH, Mariahilfer Straße 77–79, 1060 WIEN, ÖSTERREICH

Per E-Mail

Meta Platforms Ireland Limited  
Merrion Road  
D04 NX33  
Irland

RMBS 0909/25

Wien, 31. März 2026

## Entscheidung im außergerichtlichen Streitbeilegungsverfahren

Sehr geehrte Damen und Herren,

Aufgrund des Antrags der nutzenden Person Ihrer Plattform, Mark Steier (im Folgenden die beschwerdeführende Partei), wurde das Verfahren zur außergerichtlichen Streitbeilegung mit Meta Platforms Ireland Limited (im Folgenden die Plattform) betrieben, in welchem wir den Parteien den beiliegenden Streitbeilegungsvorschlag unterbreiten.

### I. Gang des Verfahrens

Mit Eingabe vom 13.10.2025 wandte sich die beschwerdeführende Partei an die außergerichtliche Streitbeilegungsstelle der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH (RTR-GmbH).

Die beschwerdeführende Partei brachte vor, dass sie den Dienst der beschwerdegegnerischen Plattform, Facebook, nicht mehr vollständig nutzen könne. Ein von ihr geteilter Beitrag sei entfernt und dann nach einer Überprüfung wiederhergestellt worden. Dennoch seien Einschränkungen von ihrem Konto nicht aufgehoben worden. Die beschwerdeführende Partei könne temporär keine Werbeanzeigen erstellen, keine Live-Videos erstellen und an keinen Anrufen teilnehmen. Die beschwerdeführende Partei begehrt die Aufhebung der Einschränkungen des betroffenen Kontos.

Die RTR-GmbH hat die Plattform zur Stellungnahme aufgefordert. Die Plattform hat trotz der Aufforderung nicht von der Möglichkeit Gebrauch gemacht, sich in das Verfahren einzulassen.

### II. Sachverhalt

Meta Platforms Ireland Limited betreibt eine Online-Plattform im Sinne des Artikels 3 lit. i Gesetz über digitale Dienste.

**Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH (RTR-GmbH)**

Mariahilfer Straße 77–79  
1060 Wien, Österreich  
www.rtr.at

E: rtr@rtr.at  
T: +43 1 58058 - 0

FN 208312t, HG Wien  
UID-Nr.: ATU43773001

Die beschwerdeführende Partei betreibt auf der beanstandeten Plattform das Konto „**Mark Steier**“.

Die zugrundeliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen/Nutzungsbedingungen ergeben sich aus der nachfolgenden Quelle:  
[https://www.facebook.com/terms/?locale=de\\_DE](https://www.facebook.com/terms/?locale=de_DE)

Den Feststellungen des Sachverhaltes zugrunde gelegt werden die Angaben der beschwerdeführenden Partei sowie die uns zur Verfügung gestellten Unterlagen. Die Plattform hat von ihrem Recht auf Stellungnahme keinen Gebrauch gemacht.

### III. Zum Verfahren

Die RTR-GmbH hat gemäß § 2 Abs. 4 Koordinator-für-digitale-Dienste-Gesetz (KDD-G) iVm Bescheid der KommAustria vom 24.10.2024, KOA 16.400/24-025, unter der Verantwortung des Geschäftsführers des Fachbereichs Medien die Aufgaben einer außergerichtlichen Streitbelegungsstelle im Sinne des Artikels 21 Verordnung (EU) 2022/2065 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 19. Oktober 2022 über einen Binnenmarkt für digitale Dienste und zur Änderung der Richtlinie 2000/31/EG (Gesetz über digitale Dienste) wahrzunehmen.

Die RTR-GmbH hat eine außergerichtliche Streitbelegungsstelle eingerichtet. Nutzer:innen können sich an die außergerichtliche Streitbelegungsstelle wenden, wenn sie von nachfolgenden Entscheidungen betroffen sind:

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

Gemäß der Verfahrensordnung räumt die Streitbelegungsstelle der Plattform nach dem Einbringen eines Antrags auf außergerichtliche Streitbeilegung die Möglichkeit ein, Stellung zu nehmen. Wenn die Plattform dem Wunsch des Beschwerdeführers nicht nachkommt, hat dieser wiederum die Möglichkeit, hierzu Stellung zu nehmen. Wenn abermals keine Einigung zustande kommt, trifft die außergerichtliche Streitbelegungsstelle eine Entscheidung. Der außergerichtlichen Streitbelegungsstelle obliegt es nicht, eine bindende Streitbeilegung aufzuerlegen.

Verfahren der außergerichtlichen Streitbeilegung werden durch ein unabhängiges Schlichtungsorgan durchgeführt. Das Schlichtungsorgan sowie alle Mitarbeiter:innen agieren objektiv und unabhängig gegenüber den Parteien und allenfalls gegenüber Dritten. Im Fall eines möglichen Interessenskonfliktes erfolgt eine diesbezügliche Mitteilung sowie die Veranlassung einer geeigneten Vertretung.

Zugrundeliegendes Recht für die Beurteilung des Antrages sind die Nutzungsbedingungen der betroffenen Plattform sowie das jeweils geltende nationale Recht.

Die Tätigkeit der außergerichtlichen Streitbelegungsstelle besteht darin, zwischen Beschwerdeführer:in und Plattform zu vermitteln und einen für beide Seiten annehmbaren Vorschlag zur Streitbeendigung zu unterbreiten. (vgl. *Holznapel in Müller-Terpitz/Köhler, Digital Services Act, Art. 21*)

#### **IV. Rechtliche Würdigung**

Die beschwerdeführende Partei ist als Nutzerin der Plattform berechtigt einen Antrag auf außergerichtliche Streitbeilegung im Sinne des Artikels 21 Gesetz über digitale Dienste bei einer außergerichtlichen Streitbelegungsstelle einzubringen.

Meta Platforms Ireland Limited als beanstandete Plattform unterliegt der verpflichtenden Teilnahme an der außergerichtlichen Streitbeilegung (vgl. *Hofmann/Raue (Hrsg.) Digital Services Act, Art. 21, RZ. 35*).

Artikel 14 DSA lautet auszugsweise wie folgt:

##### **Artikel 14 Allgemeine Geschäftsbedingungen**

*(1) Die Anbieter von Vermittlungsdiensten machen in ihren allgemeinen Geschäftsbedingungen Angaben zu etwaigen Beschränkungen in Bezug auf die von den Nutzern bereitgestellten Informationen, die sie im Zusammenhang mit der Nutzung ihres Dienstes auferlegen. Diese Angaben enthalten Angaben zu allen Leitlinien, Verfahren, Maßnahmen und Werkzeuge, die zur Moderation von Inhalten eingesetzt werden, einschließlich der algorithmischen Entscheidungsfindung und der menschlichen Überprüfung, sowie zu den Verfahrensregeln für ihr internes Beschwerdemanagementsystem. Sie werden in klarer, einfacher, verständlicher, benutzerfreundlicher und eindeutiger Sprache abgefasst und in leicht zugänglicher und maschinenlesbarer Form öffentlich zur Verfügung gestellt.*

*[...]*

*(4) Die Anbieter von Vermittlungsdiensten gehen bei der Anwendung und Durchsetzung der in Absatz 1 genannten Beschränkungen sorgfältig, objektiv und verhältnismäßig vor und berücksichtigen dabei die Rechte und berechtigten Interessen aller Beteiligten sowie die Grundrechte der Nutzer, die in der Charta verankert sind, etwa das Recht auf freie Meinungsäußerung, die Freiheit und den Pluralismus der Medien und andere Grundrechte und -freiheiten.*

Artikel 16 DSA lautet auszugsweise wie folgt:

##### **Artikel 16 Melde- und Abhilfeverfahren**

*(1) Die Hostingdiensteanbieter richten Verfahren ein, nach denen Personen oder Einrichtungen ihnen das Vorhandensein von Einzelinformationen in ihren Diensten melden können, die die betreffende Person oder Einrichtung als rechtswidrige Inhalte ansieht. Diese Verfahren müssen leicht zugänglich und benutzerfreundlich sein und eine Übermittlung von Meldungen ausschließlich auf elektronischem Weg ermöglichen.*

*(2) Mit den in Absatz 1 genannten Verfahren muss das Übermitteln hinreichend genauer und angemessen begründeter Meldungen erleichtert werden. Dazu ergreifen die Hostingdiensteanbieter die erforderlichen Maßnahmen, um die Übermittlung von Meldungen zu ermöglichen und zu erleichtern, die alle folgenden Elemente enthalten:*

*[...]*

*(6) Die Hostingdiensteanbieter bearbeiten alle Meldungen, die sie im Rahmen der in Absatz 1 genannten Verfahren erhalten, und entscheiden zeitnah, sorgfältig, frei von Willkür und objektiv über die gemeldeten Informationen. Wenn sie zu dieser Bearbeitung oder Entscheidungsfindung automatisierte Mittel einsetzen, machen sie in ihrer Mitteilung nach Absatz 5 auch Angaben über den Einsatz dieser Mittel.*

Artikel 20 DSA lautet auszugsweise wie folgt:

#### **Artikel 20** **Internes Beschwerdemanagementsystem**

*(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:*

*[...]*

*(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.*

#### **Artikel 11 GRC** **Freiheit der Meinungsäußerung und Informationsfreiheit**

*(1) Jede Person hat das Recht auf freie Meinungsäußerung. Dieses Recht schließt die Meinungsfreiheit und die Freiheit ein, Informationen und Ideen ohne behördliche Eingriffe und ohne Rücksicht auf Staatsgrenzen zu empfangen und weiterzugeben.*

*(2) Die Freiheit der Medien und ihre Pluralität werden geachtet.*

**i. Begründung**

Gemäß Art. 14 DSA müssen Plattformen bei der Durchsetzung ihrer Allgemeinen Geschäftsbedingungen objektiv, sorgfältig und verhältnismäßig vorgehen und dabei die Rechte der Beteiligten, insbesondere die Grundrechte, beachten. Je stärker in eine grundrechtlich geschützte Position eines Nutzers eingegriffen wird, desto stärkere Gründe benötigt die Plattform, um einen solchen Eingriff zu rechtfertigen. (vgl. Raue in Hofmann/Raue, DSA, Art. 14, Rz. 98)

Das Grundrecht auf Meinungsfreiheit schützt als gesellschaftspolitisch relevantestes Grundrecht eine entscheidende Entfaltungsmöglichkeit des Individuums im Gemeinschaftsverband und stellt deshalb eine wesentliche Grundlage einer demokratischen und pluralistischen Gesellschaft dar. Umfasst von diesem Grundrecht sind im Wesentlichen zwei Wesenselemente, einerseits die aktive Meinungsfreiheit des Sprechers und andererseits die passive Informationsfreiheit des Empfängers. Durch beide Elemente wird eine umfassende Kommunikationsfreiheit gewährt. (vgl. Holoubek/Lienbacher (Hrsg.), GRC-Kommentar)

Einschränkungen der Meinungsfreiheit im Sinne des Art. 11 GRC sind grundsätzlich dann möglich, wenn es zu Beeinträchtigungen des Ehrschutzes sowie der berechtigten Rechte eines Dritten kommt. Bei der jeweiligen Abwägung ist immer ein Verhältnismäßigkeitskorrelativ anzuwenden. Meinungsäußerungen können auch darauf überprüft werden, ob sie auf einer nachprüfbaren und wahren Tatsachenbasis beruhen. (vgl. Kühling in Heselhaus/Nowak, Handbuch der Europäischen Grundrechte, § 27 Rz. 69; § 28 Rz. 75)

Im Ergebnis ist festzuhalten, dass die beschwerdeführende Partei glaubhaft dargelegt hat, dass sie keinen Verstoß gegen die Gemeinschaftsstandards bzw. die Nutzungsbedingungen der Plattform begangen hat. Die Plattform hat keine Stellungnahme in dem gegenständlichen Verfahren abgegeben. Die Plattform hat somit keine Nachweise vorgelegt, die die von der beschwerdeführenden Partei gemachten Aussagen in Zweifel ziehen.

## V. Entscheidung


Die außergerichtliche Streitbeilegungsstelle der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH (RTR-GmbH) kommt bezüglich des Antrages der beschwerdeführenden Partei zur nachfolgender Sachentscheidung:

- I. Die Entscheidung der Plattform erscheint als nicht nachvollziehbar.
- II. Die Moderationsentscheidung sollte abgeändert werden.

Mit freundlichen Grüßen

Johanna Franek MA

Außergerichtliche Streitbeilegungsstelle bei der RTR GmbH  
Schlichterin

	
Unterzeichner	Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH
Datum/Zeit-UTC	2026-04-01T16:58:02+02:00
Aussteller-Zertifikat	CN=a-sign-corporate-07,OU=a-sign-corporate-07,O=A-Trust Ges. f. Sicherheitssysteme im elektr. Datenverkehr GmbH,C=AT
Serien-Nr	814953259
Prüfinformationen	Information zur Prüfung des Dokumentes finden Sie unter <a href="https://www.rtr.at/amtssignatur">https://www.rtr.at/amtssignatur</a>
Hinweis	Dieses Dokument wurde amtssigniert. Auch ein Ausdruck dieses Dokuments hat gemäß § 20 E-Government-Gesetz die Beweiskraft einer öffentlichen Urkunde.