

BESCHWERDE

gegen

Meta Platforms Ireland Limited,
Twitter International Unlimited Company,
Google Ireland Limited,
LinkedIn Ireland Unlimited Company,
und TikTok Technology Limited

wegen

Verstößen gegen Art. 86 Abs. 2 der 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).

Eingereicht von der Gesellschaft für Freiheitsrechte

Inhaltsverzeichnis

A. Allgemein.....	3
1. Einleitung.....	3
B. Meta Platforms Ireland Limited.....	5
1. Umsetzung.....	5
2. Einschätzung.....	6
C. X (Twitter International Unlimited Company).....	7
1. Umsetzung.....	7
2. Einschätzung.....	9
D. YouTube (Google Ireland Ltd.).....	10
1. Umsetzung.....	10
2. Einschätzung.....	11
E. LinkedIn Ireland Unlimited Company.....	13
1. Umsetzung.....	13
2. Einschätzung.....	14
F. TikTok Technology Limited.....	15
1. Umsetzung.....	15
2. Einschätzung.....	15

A. Allgemein

1. Einleitung

Die Gesellschaft für Freiheitsrechte e.V. (GFF) verteidigt mit juristischen Mitteln die Grund- und Freiheitsrechte. Ein Themenschwerpunkt ist dem Thema Rechte im digitalen Zeitalter gewidmet. Um die Rechte im Netz effizienter durchzusetzen, hat die GFF das Center for User Rights gegründet, das unter anderem Nutzer*innenrechte unter dem Digital Services Act (Gesetz über Digitale Dienste, Verordnung (EU) 2022/2065, DSA) durchsetzen soll.

Dementsprechend möchte die GFF auch im Rahmen von Art. 86 DSA Nutzer*innen dabei unterstützen, ihre Rechte durchzusetzen, darunter im Rahmen der internen Beschwerdemanagementsysteme von Online-Plattformen. Dementsprechend ist das Center for User Rights an verschiedene sehr große Online-Plattformen (Meta, X, LinkedIn, TikTok, und YouTube) herangetreten, um das konkrete Prozedere zu erfragen, beziehungsweise uns als vertretungsberechtigte Organisation zu registrieren. Dabei hat sich gezeigt, dass Art. 86 Abs. 2 DSA teilweise gar nicht, teilweise nur mangelhaft umgesetzt wurde. Darüber hinaus hatten wir auch Einblick in die jeweils zur Verfügung gestellten Kontaktmöglichkeiten (in Umsetzung von Art. 12 DSA). Diesbezüglich haben wir keine abschließende Recherche durchgeführt. Jedoch gibt unsere Analyse Hinweise darauf, dass auch hier teilweise erhebliche Mängel bestehen.

2. Rechtliches

a) Art. 86 Abs. 2 DSA

Art. 86 Abs. 2 DSA verpflichtet Plattformen, die erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen zu ergreifen, damit Beschwerden, die von Einrichtungen, Organisationen oder Vereinigungen gemäß Art. 86 Abs. 1 DSA im Namen der Nutzer*innen über die in Art. 20 Abs. 1 DSA genannten Mechanismen übermittelt werden, vorrangig und umgehend bearbeitet werden und darüber entschieden wird.

Es ist nicht näher beschrieben, wie derartige technische und organisatorische Maßnahmen auszusehen haben. Dennoch spricht einiges dafür, dass eine Art Registrierungsmöglichkeit für Organisationen, die nach Art. 86 Nutzer*innen vertreten, vorzusehen ist. Das ergibt sich insbesondere daraus, dass nicht bei jeder Organisation auf der Hand liegen wird, ob die Voraussetzungen des Art. 86 Abs. 1 DSA, insbesondere Art. 86 Abs. 1 lit. c DSA, vorliegen. Die entsprechende Prüfung der Satzung kann also Zeit in Anspruch nehmen, was wiederum der Verpflichtung aus Art. 86 Abs. 2 DSA, derartige Beschwerden umgehend (Bewegungsgrund 149 spricht in der deutschen Fassung von unverzüglich, in der englischsprachigen Fassung in beiden Fällen "without undue delay") zu bearbeiten, entgegen stehen kann. Dieser Widerspruch kann nur dadurch aufgelöst werden, dass Organisationen sich bereits vor einer Beschwerde an Plattformen richten können, um etwaige Unsicherheiten aus dem Weg zu räumen. Technische und organisatorische Maßnahmen setzen jedenfalls mehr voraus als lediglich auf eine Mailadresse zu verweisen. Anderenfalls liefe die Verpflichtung leer.

b) Art. 12 DSA

Art. 12 Abs. 1 DSA verpflichtet Anbieter von Vermittlungsdiensten eine zentrale Kontaktstelle zu benennen. Diese muss Nutzer*innen eine benutzerfreundliche, schnelle, direkte und wirksame Kommunikation insbesondere über leicht zugängliche Mittel ermöglichen (Art. 12 Abs. 1 DSA und Erwägungsgrund 43). Dies setzt insbesondere voraus, dass bei direkter Kommunikation keine längeren Wartezeiten bestehen und bei indirekter schriftlicher Kommunikation in angemessener Zeit reagiert wird. Eine angemessene Zeit bedeutet innerhalb einer Frist, die mit den Bedürfnissen oder berechtigten Erwartungen der Nutzer*innen vereinbar ist.¹ Dafür müssen auch ausreichend personelle und finanzielle Ressourcen bereitgestellt werden (vgl. EWG 43 Satz 4). Die Informationen über die Kontaktstelle müssen leicht zugänglich und aktuell sein (Art. 12 Abs. 2 DSA). Die Informationen müssen für durchschnittliche Nutzer*innen schnell auffindbar sein, ohne sich durch mehrere hintereinander geschaltete Seiten klicken oder länger scrollen zu müssen.² Dies gebietet auch die Anforderung der Benutzer*innenfreundlichkeit.³

¹ Raue, in: Hofmann/Raue, DSA, Art. 12 Rn. 24 mit Verweis auf EuGH, Urteil vom 16. 10. 2008 - C-298/07 Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände - Verbraucherzentrale Bundesverband e.V./deutsche internet versicherung AG.

² Raue, in: Hofmann/Raue, DSA, Art. 12 Rn. 33 m.w.N.

³ Vgl. Raue, in: Hofmann/Raue, DSA, Art. 12 Rn. 26.

B. Meta Platforms Ireland Limited

1. Umsetzung

Meta hat ein Portal für Organisationen geschaffen, die Nutzer*innen nach Art 86 DSA vertreten möchten. Dieses ist über <https://officialrequests.meta.com/8621-4/login/> zu erreichen und ermöglicht es Organisationen, sich für die Ausübung der Nutzer*innenvertretung zu verifizieren und freischalten zu lassen.

Das Center for User Rights der Gesellschaft für Freiheitsrechte hat sich über das Portal freischalten lassen. Dabei dauerte die Überprüfung der Satzung 14 Tage.

Nachweise:

1. Mail vom 26. Februar 2024 , eingereicht als
 - Exhibit Meta01
2. Mail vom 12. März 2024, eingereicht als
 - Exhibit Meta02

Am 26. April 2024 hat das Center for User Rights zwei Beschwerden bezüglich zwei gesperrter Nutzer*innenkonten bei Instagram über das Portal eingereicht.

Nachweise:

1. Mail vom 26. April 2024, eingereicht als
 - Exhibit Meta03
2. Mail vom 26. April 2024, eingereicht als
 - Exhibit Meta04

Das erste Konto, der Account @grünejugend_bonn der Grünen Jugend Bonn, ist seit dem 16. Mai 2024 wieder freigeschaltet. Wir gehen nicht davon aus, dass die Beschwerde über das Portal zur Freischaltung geführt hat, da es zwischenzeitlich direkten Kontakt zwischen einer dritten Person und Mitarbeitenden von Meta gegeben hat, bei dem die konkrete Sperrung diskutiert wurde.

Das zweite Konto, gegen dessen Sperrung das Center for User Rights im Namen des betroffenen Nutzers Beschwerde eingereicht hatte, ist ein Account der Organisation Fridays for Future Frankfurt am Main (@fridaysforfutureffm). Dieses wurde Ende Mai wieder freigeschaltet. Da es keine Benachrichtigung zu diesem Vorgang gab, ist es uns nicht möglich, das genaue Datum zu nennen.

In beiden Fällen haben wir am 31. Mai 2024 – und damit über einem Monat nach Einreichung der jeweiligen Beschwerde – eine Antwort erhalten, in der nach weiteren Informationen gefragt wurde. Die Nachfrage spricht dafür, dass die Konten unabhängig von unserer Beschwerde freigeschaltet wurden.

Nachweise:

1. Mail vom 31. Mai 2024, eingereicht als
 - Exhibit Meta05

2. Mail vom 31. Mai 2024, eingereicht als
- Exhibit Meta06

2. Einschätzung

An der formellen Umsetzung der Pflicht aus Art. 86 DSA durch Meta ist nichts auszusetzen. Jedoch besteht das Problem, dass die eingereichten Beschwerden erst nach über einem Monat beantwortet wurden. Es ist davon auszugehen, dass diese entgegen Art. 86 Abs. 2 DSA weder vorrangig noch umgehend bearbeitet wurden. Auch spricht der Umstand, dass dies beide Verfahren betrifft, dafür, dass – ebenfalls entgegen Art. 86 Abs. 2 DSA – es zudem auch an hinreichenden organisatorischen (und gegebenenfalls auch technischen) Maßnahmen fehlt, die eine vorrangige und umgehende Bearbeitung der Beschwerden sicherstellen.

C. X (Twitter International Unlimited Company)

1. Umsetzung

Das Center for User Rights wurde von den Betreibern des Kontos @RAZverein darum gebeten, Beschwerde gegen die Sperrung des Kontos über X' internes Beschwerdesystem einzureichen. Es waren keine Informationen auf der Seite von X auffindbar, wie eine Beschwerde nach Art. 86 Abs. 2 DSA einzureichen ist und ob die Möglichkeit einer Registrierung für Organisationen, die Betroffene nach Art. 86 Abs. 1 DSA vertreten möchten, besteht.

Daraufhin hat das Center for User Rights versucht, sich mit der Kontaktstelle für Nutzer*innen, die nach Art. 12 DSA Anbieter von Vermittlungsdiensten bereitstellen müssen, um es Nutzer*innen zu ermöglichen, sich auf elektronischem Weg und auf benutzerfreundlicher Weise mit ihnen zu kommunizieren, in Verbindung zu setzen. Die Hilfeseite von X zu Rechten von Nutzer*innen in der Europäischen Union (<https://help.x.com/en/rules-and-policies/european-union>) verweist auf eine von der Europäischen Kommission bereitgestellten Informationsressource zum Digital Services Act (<https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/digital-services-act-package>). Daneben wird auf die Richtlinien von X, das Helpcenter und eine Übersicht, wie Beschwerden gegen Richtlinienverstöße auf X einzureichen sind, verwiesen. Nur, wenn dies nicht ergiebig ist, könne man sich an EU-Questions@X.com wenden.

Nachweis:

Screenshot "Help Center European Union", eingereicht als

- Exhibit X01

Die Richtlinien, auf die verwiesen werden, sind die Nutzungsbedingungen von X, die keine Informationen zur Durchsetzung von Art. 86 DSA enthalten.

Nachweis:

Screenshot "The X Rules", eingereicht als

- Exhibit X02

Über das Helpcenter können Nutzer*innen zwar Beschwerden gegen Richtlinienverstöße einreichen. Dieses ist aber darauf ausgelegt, dass Nutzer*innen selbst Beschwerden einreichen. So muss auch der Accountname angegeben werden. Eine Möglichkeit, für Dritte einen Antrag zu stellen, ist zumindest nicht explizit vorgesehen.

Nachweis:

Screenshot "Gesetz über digitale Dienste", eingereicht als

- Exhibit X03

Wir haben versucht, dennoch über diese Maske eine Beschwerde einzureichen. Allerdings haben wir die Fehlermeldung, dass das Fallzeichen falsch eingegeben wurde, erhalten. Das von uns eingegebene Fallzeichen entspricht dem gesperrten Account @RAZverein.

Nachweise:

1. Screenshot “Einspruch”, eingereicht als
 - Exhibit X04
2. Screenshot “Fehler I”, eingereicht als
 - Exhibit X05
3. Screenshot “Fehler II”, eingereicht als
 - Exhibit X06

Daraufhin haben wir X kontaktiert, zunächst über die deutsche Supportadresse de-support@twitter.com und anschließend über die wohl als Kontaktstelle anzusehende Adresse EU-Questions@X.com.

Nachweise:

1. Mail vom 27. Februar 2024, eingereicht als
 - Exhibit X07
2. Mail vom 11. März 2024, eingereicht als
 - Exhibit X08

Von der deutschen Support-Mailadresse wurden wir auf den Hilfebereich verwiesen, ohne dass unsere Anfrage beantwortet wurde oder genauere Hinweise erteilt wurden, wo die relevanten Informationen zu finden sind.

Nachweis:

- Mail vom 5. April 2024, eingereicht als
- Exhibit X09

Es war nicht möglich, auf die Mails zu antworten, da der jeweilige Vorgang nach der Nachricht sofort geschlossen wurde. Damit war es nicht möglich, näher auf unser Anliegen einzugehen.

Nachweis:

- Mail vom 5. April 2024, eingereicht als
- Exhibit X10

Die Email an die Kontaktstelle wurde durch eine automatisierte Empfangsbestätigung beantwortet. Man würde sich das Anliegen ansehen und in “select cases” würde man sich melden. Eine Antwort auf unser Anliegen haben wir bis heute nicht erhalten.

Nachweis:

- Mail vom 30. April 2024, eingereicht als
- Exhibit X11

Der Account @RAZverein ist nach wie vor gesperrt.

2. Einschätzung

a) Art. 86 Abs. 2 DSA

Wir gehen davon aus, dass X Organisationen, die nach Art. 86 DSA Nutzer*innen vertreten möchten, weder eine Möglichkeit bietet, sich als vertretungsberechtigte Organisation verifizieren und registrieren zu lassen, noch anderweitig eine Beschwerde in Vertretung einzureichen, sodass die Verpflichtungen aus Art. 86 DSA nicht umgesetzt wurden.

b) Art. 12 DSA

Darüber hinaus sehen wir Probleme bei der Umsetzung von Art. 12 DSA. Zwar gibt es grundsätzlich Kontaktadressen. Diese bieten aber nicht die Möglichkeit, ein Anliegen sinnvoll vorzubringen. Bei der deutschen Supportmail wurden wir generell auf den Hilfebereich verwiesen, ohne dass es uns möglich war, Nachfragen zu stellen. Die europäische Kontaktstelle führt bereits selbst in der Antwortmail aus, dass nur auf ausgewählte Anfragen geantwortet wird. Nach welchen Kriterien diese Auswahl erfolgt, wird nicht dargelegt. Während dies bereits problematisch ist, wenn sich ein Anliegen anderweitig erledigt, beispielsweise weil eine Sperre aufgehoben wird, führt das Vorgehen in Fällen wie dem unseren – bei dem das Anliegen weiterhin besteht – dazu, dass faktisch die Kommunikation verweigert wird. Damit besteht eine Kontaktmöglichkeit nur formal. Außerdem dürfen Vermittlungsdienste nur einen einzigen Kontaktpunkt angeben, an den Nutzer*innen alle relevante Kommunikation richten dürfen, um zu vermeiden, dass Nutzer*innen zunächst den richtigen Ansprechpartner herausfinden müssen.⁴ X bietet hingegen mehrere Kontaktpunkte an: die deutsche Supportadresse im Impressum, das Kontaktformular im Hilfecenter sowie die Mailadresse EU-Questions@X.com, die zum Teil nicht leicht auffindbar sind. Eine benutzerfreundliche, schnelle, direkte und wirksame Kommunikation ist nicht gewährleistet, wie sich an den fehlenden bzw. unzureichenden Reaktionen erkennen lässt.

⁴ Raue, in: Hofmann/Raue, DSA, Art. 12 Rn. 9 mit Verweis auf die englische und französische Sprachfassung.

D. YouTube (Google Ireland Ltd.)

1. Umsetzung

Wir konnten keine Informationen dazu finden, wie sich Organisationen, die Nutzer*innen vertreten möchten, bei YouTube für ein Verfahren nach Art. 86 Abs. 2 DSA registrieren lassen können, noch wie anderweitig eine Beschwerde im Namen von Nutzer*innen eingereicht werden kann. Das Center for User Rights hat daraufhin versucht, über den Hilfebereich eine Anfrage zu versenden. Dies führte jedoch zu einer Fehlermeldung. Daraufhin haben wir uns direkt mit Mitarbeitenden von Google und YouTube in Kontakt gesetzt.

Nachweise:

1. Screenshot "YouTube Hilfe", eingereicht als
 - Exhibit YouTube01
2. Screenshot "YouTube Hilfe II", eingereicht als
 - Exhibit YouTube02
3. Screenshot "YouTube Hilfe Fehlermeldung", eingereicht als
 - Exhibit YouTube03

Bei dem daraufhin anberaumten Gespräch wurde eingestanden, dass es keine Registrierungsmöglichkeit gebe. Zugleich wurden wir auf die Möglichkeit verwiesen, eine Beschwerde über die Kontaktstelle für Nutzer*innen unter <https://support.google.com/legal/troubleshooter/13966113?hl=en> einzureichen. Die Webseite enthält keine Hinweise auf Art. 86 DSA, scheint auch insgesamt auf Behörden und Trusted Flagger zugeschnitten zu sein und endet in einem allgemeinen Kontaktformular.

Nachweis:

1. Screenshot "DSA Point of Contact", eingereicht als
 - Exhibit YouTube04
2. Screenshot "DSA Form", eingereicht als
 - Exhibit YouTube05
3. Screenshot "DSA Form II", eingereicht als
 - Exhibit YouTube06

Da uns keine Beschwerde von Nutzer*innen vorlag, konnten wir nicht testen, ob und wie schnell eine Eingabe in das Formular zu einer Bearbeitung der Beschwerde geführt hätte.

Hinsichtlich eines allgemeineren Verfahrens wurden von YouTube Sorgen ins Feld geführt, dass ein derartiges System ausgenutzt werden könnte, um missbräuchliche Beschwerden einzureichen. Insbesondere wurde angeführt, dass unklar sei, wie dargelegt werden könne, dass Nutzer*innen eine Organisation auch tatsächlich beauftragt haben.

2. Einschätzung

YouTube hat keine Möglichkeit geschaffen, sich für ein Verfahren nach Art. 86 Abs. 2 DSA zu registrieren. Wir gehen davon aus, dass damit keine hinreichende Umsetzung der Verpflichtung des DSA vorliegt. Insoweit vermeintlich die Möglichkeit besteht, als Organisation eine Beschwerde über das DSA-Kontaktformular einzureichen, ist zu kritisieren, dass dieses Formular primär für andere Fälle geschaffen wurde, sodass nicht hinreichend deutlich ist, dass es für einen Kontakt nach Art. 86 DSA genutzt werden kann. Wie eine solche Beschwerde ablaufen würde, können wir nicht beurteilen.

Insofern auf ein Missbrauchsrisiko verwiesen wird, können wir diese Befürchtung nicht nachvollziehen. Zunächst knüpft Art. 86 Abs. 2 DSA an Art. 20 Abs. 1 DSA an, also an Nutzer*innen belastende Maßnahmen, die von der Plattform ergriffen werden. Es ist nur schwer ersichtlich, wann eine Organisation eine Beschwerde ohne oder gegen den Willen von Nutzer*innen einreichen könnte. In der Praxis werden Organisationen bereits die relevanten Informationen fehlen, um eine solche Beschwerde einzureichen. Darüber hinaus sind auch kaum Fälle ersichtlich, in denen Nutzer*innen nicht wollen, dass es zu einer Überprüfung aufgrund einer Beschwerde durch eine gem. Art. 86 DSA vertretungsberechtigte Organisation kommt.

Schließlich ist es ein Leichtes für eine Plattform, durch technische Vorkehrung eine Authentifizierung einer Beschwerde herbeizuführen. Google hat in anderen, aber vergleichbaren Kontexten, bereits Lösungen dafür gefunden, die Beauftragung von Organisationen oder Einzelpersonen von Betroffenen für die Durchsetzung ihrer Rechte abzufragen. So bietet Google einen Prozess unter <https://support.google.com/websearch/answer/6302812?hl=de> an, nach dem Personen anstößige oder intime Bilder, die ohne ihre Einwilligung verbreitet worden sind, aus der Google-Suche entfernen lassen können. Dabei kann über eine simple Checkbox ("Kästchen") bestätigt werden, dass der oder die Antragsteller*in durch eine betroffene Person zum Einreichen des Antrags autorisiert wurde.

Nachweis:

1. Screenshot "Bilder entfernen", eingereicht als
 - Exhibit YouTube07
2. Screenshot "Authorisierung", eingereicht als
 - Exhibit YouTube08

Es erschließt sich nicht, weshalb eine ähnliche Bestätigung oder Abfrage der Beauftragung der antragstellenden Organisation nicht auch im Kontext von Art. 86 DSA ausreichend sein sollte. Weitere einfache Möglichkeiten, um Missbrauch zu vermeiden wären die Mitteilung einer spezifischen Beschwerdennummer an Nutzer*innen, auf die sich die antragstellende Organisation beziehen könnte oder eine Emailbenachrichtigung an Nutzer*innen, dass eine Beschwerde eingereicht wurde.

Darüber hinaus hatten wir, wie oben ausgeführt, Probleme, mit YouTube über die dafür vorgesehenen Wege Kontakt aufzunehmen. Die vorgegebene Kontaktstelle richtet sich an staatliche Einrichtungen und vertrauenswürdige Hinweisegeber ("Trusted Flagger") und richtete sich damit ausdrücklich nicht an reguläre Nutzer*innen. Damit wird dieses Formular den Anforderungen nach Art. 12 DSA nicht gerecht. Über das normale Hilfeformular war es nicht möglich, eine Anfrage abzusenden.

Nachweise:

Vgl. Nachweis YouTube04 sowie Nachweis YouTube03

Vermittlungsdienste dürfen hingegen nur einen einzigen Kontaktpunkt angeben, an den Nutzer*innen alle relevante Kommunikation richten dürfen, um zu vermeiden, dass Nutzer*innen zunächst den richtigen Ansprechpartner herausfinden müssen.⁵

⁵ Raue, in: Hofmann/Raue, DSA, Art. 12 Rn. 9 mit Verweis auf die englische und französische Sprachfassung.

E. LinkedIn Ireland Unlimited Company

1. Umsetzung

Nachdem wir keine Informationen dazu finden konnte, wie sich Organisationen, die Nutzer*innen vertreten möchten, bei LinkedIn für ein Verfahren nach Art. 86 Abs. 2 DSA registrieren können, noch wie anderweitig eine Beschwerde im Namen von Nutzer*innen eingereicht werden kann, haben wir im April und Mai über den Hilfebereich Kontakt zu LinkedIn aufgenommen. Das war allerdings erst möglich, nachdem wir uns in ein Nutzer*innen-Konto eingeloggt haben. Auch war es im späteren Verlauf nur möglich, mit der mit dem Konto verknüpften Mailadresse auf Nachrichten von LinkedIn zu antworten bzw. in Kontakt zu treten.

Nachweise:

1. Screenshot "Kontaktstelle", eingereicht als
 - Exhibit LinkedIn01
2. Screenshot "Support", eingereicht als
 - Exhibit LinkedIn02
3. Screenshot "Request", eingereicht als
 - Exhibit LinkedIn03
4. Mail vom 10. Mai 2024, eingereicht als
 - Exhibit LinkedIn04
5. Mail vom 10. Mai 2024, eingereicht als
 - Exhibit LinkedIn05

Auf unsere Anfragen wurde uns mitgeteilt, dass es keine Möglichkeit gibt, eine Beschwerde nach Art. 86 Abs. 2 DSA einzureichen.

Nachweise:

1. Mail vom 5. April 2024, eingereicht als
 - Exhibit LinkedIn06
2. Mail vom 13. Mai 2024, eingereicht als
 - Exhibit LinkedIn07

In unseren Bemühungen einer Kontaktaufnahme hatten wir uns zudem – ebenfalls am 9. Mai 2024 – an die Kontaktstelle unter Art. 11 DSA LERAI@LinkedIn.com gewendet.

Nachweis:

- Mail vom 9. Mai 2024, eingereicht als
- Exhibit LinkedIn08

Am 6. Juni 2024 haben wir eine Antwort erhalten, in der von einem "Article 86 Authorised Representative Appeal Process" gesprochen wird und wir um weitere Informationen gebeten wurden.

Nachweis:

- Mail vom 6. Juni 2024, eingereicht als

- Exhibit LinkedIn09

Wir haben die Informationen geteilt und melden, falls es neue Entwicklungen gibt. Auf der Webseite waren weiterhin keine Informationen zum “Art. 86 Authorised Prerepresentative Appeal Process” zu finden.

2. Einschätzung

Die widersprüchlichen Nachrichten von LinkedIn lassen darauf schließen, dass die Verpflichtungen unter Art. 86 DSA zumindest zunächst nicht umgesetzt waren. Der nunmehr scheinbar eingerichtete Prozess konnte von uns noch nicht getestet werden. Es bleibt zudem das Problem bestehen, dass keine Informationen zu dem scheinbar vorhandenen Prozess verfügbar sind, sodass Organisationen nicht wissen, dass es diesen gibt und wie sie sich dafür registrieren können.

Hinsichtlich Art. 12 DSA ist hervorzuheben, dass eine Kommunikation zwingend über ein Nutzer*innenkonto erfolgen muss. Dieses Erfordernis könnte gerade dann problematisch werden, wenn betroffene Personen keinen Zugriff mehr auf ihr Konto haben, weil sie beispielsweise gehackt wurden. Inwiefern dann Kontaktmöglichkeiten bestehen, haben wir nicht geprüft. Eine explizite Kontaktadresse besteht nur für Art. 11 DSA. Über diese haben wir, anders als über den allgemeinen Support, auch die Information zum weiteren Vorgehen bezüglich Art. 86 DSA erhalten.

F. TikTok Technology Limited

1. Umsetzung

Auf der Webseite von TikTok sind keine Informationen darüber ersichtlich, wie Art. 86 DSA umgesetzt wurde. Daraufhin haben wir uns an den Support gewendet. Nach einem kurzen Austausch, bei dem wir unser Anliegen näher dargelegt haben, kam bis heute keine Antwort mehr.

Nachweise:

1. Mail vom 15. März, eingereicht als
 - Exhibit TikTok01
2. Mail vom 15. März, eingereicht als
 - Exhibit TikTok02
3. Mail vom 15. März, eingereicht als
 - Exhibit TikTok03

Daraufhin haben wir noch einmal eine Email an die als nach Art. 12 DSA vorgesehene Kontaktstelle angegebene Adresse DSA-single-point-of-contact-users@TikTok.com verschickt.

Nachweise:

1. Screenshot "Contact Us", eingereicht als
 - Exhibit TikTok04
2. Mail vom 9. Mai 2024, eingereicht als
 - Exhibit TikTok05

Auf diese Email haben wir ebenfalls bis heute keine Antwort erhalten.

2. Einschätzung

Wir gehen davon aus, dass TikTok die Verpflichtungen aus Art. 86 Abs. 2 DSA nicht umgesetzt hat.

Darüber hinaus wird zwar mit einer Emailadresse eine einfache Kontaktmöglichkeit im Sinne von Art. 12 DSA eröffnet. Zugleich zeigt der Umstand, dass unsere Email an die angegebene Adresse nicht beantwortet wurde, dass über die Adresse keine effektive Kontaktaufnahme, die es Nutzer*innen erlaubt, im Sinne des DSA direkt, schnell und wirksam mit dem Plattformbetreiber zu kommunizieren, möglich ist.