Zehnte Sitzung des Beirates bei der Koordinierungsstelle für digitale Dienste in der Bundesnetzagentur

November 2026

Bericht des Digital Services Coordinator

Verbraucherschutz | User-Beschwerden

Der DSC verzeichnet einen erheblichen Anstieg eingehender Nutzerbeschwerden. Im Vergleich zum Frühjahr 2026 hat sich das monatliche Beschwerdeaufkommen vervielfacht. Besondere Gründe oder Ereignisse für diesen Anstieg sind nicht ersichtlich. Inhaltlich betreffen die Beschwerden weiterhin überwiegend die nicht ausreichende Begründung bei Beschränkungen von Accounts, Inhalten oder Diensten oder bei der Entfernung bzw. Nicht-Entfernung von Inhalten durch die Diensteanbieter sowie die Benutzerfreundlichkeit der Meldewege bei illegalen Inhalten. Die meisten dieser Beschwerden betreffen die sehr großen Online-Plattformen (VLOPs) mit Sitz oder gesetzlichem Vertreter in Irland. Entsprechend werden diese Beschwerden zur weiteren Bearbeitung an den irischen DSC übermittelt.

Systemische Risiken und EU-Verfahren

Am 21.10.2026 hat die Europäische Kommission ein förmliches Verfahren eingeleitet, um zu prüfen, ob Booking.com möglicherweise gegen den DSA verstoßen hat, indem es die Risiken im Zusammenhang mit betrügerischen Angeboten und Phishing nicht sorgfältig bewertet oder wirksam gemindert hat. Bestimmte Angebote, z. B. für nicht vorhandene Unterkünfte, Identitätsbetrug und nicht konforme Beherbergungsangebote, können sich negativ auf den Verbraucherschutz auswirken. Darüber hinaus prüft die Europäische Kommission, ob Booking.com gegen die Transparenzvorgaben des DSA verstoßen hat, weil die Plattform in ihren Suchergebnissen Angebote, für die deren Anbieter bezahlt haben ("paid-for boosted listings"), vorrangig anzeigt, ohne dies eindeutig als Werbung zu kennzeichnen.

Die Europäische Kommission hat am 28.10. den Aktionsplan von Temu zur Einhaltung des DSA insbesondere mit Blick auf Maßnahmen zur Bekämpfung des Vertriebs illegaler Produkte angenommen. Der Aktionsplan von Temu konzentriert sich auf fünf Maßnahmen, um den DSA-Verstoß zu beheben: Temu wird eine plattformspezifische Risikoanalyse durchführen. Darüber wird Temu zuverlässige Messgrößen verwenden, um die Wirksamkeit der ergriffenen Minderungsmaßnahmen zur Verringerung des Risikos der Verbreitung illegaler Inhalte zu bewerten. Die Plattform wird ihre Inhaltemoderation bewerten und analysieren, insb. ob und wie ihre Empfehlungssysteme die Verbreitung illegaler Waren verstärken können. Darüber hinaus wird Temu den Einfluss absichtlicher Manipulation und Verstärkung der Anzeige rechtswidriger Produkte untersuchen, u.a.durch Verkäufer, die die Funktionen des Dienstes ausnutzen, um potenziell illegale Listings zu verbreiten. Temu hat nun vier Monate Zeit, um eine sechsmonatige Zwischenrisikobewertung bis zum 30. November 2026 durchzuführen, und damit die Umsetzung der Maßnahmen des Aktionsplans sicherzustellen.

Am 06.11.2026 hat die Europäische Kommission vorläufige Feststellungen ("preliminary findings") in einem Verfahren gegen TikTok hinsichtlich des sogenannten „Rabbit Hole"-Effekts seines Empfehlungssystems veröffentlicht. Der „For you“-Feed von TikTok zeigt den Nutzerinnen und Nutzern fortlaufend personalisierte Videos an, darunter auch Inhalte zu psychischen Belastungen und zum Körperbild. Je mehr eine Nutzerin bzw. ein Nutzer mit einer bestimmten Art von Inhalten interagiert, desto häufiger geraten sie in ein "Rabbit Hole". Eine solche Gestaltung kann schädlich sein, wenn Nutzerinnen und Nutzer wiederholt und ohne Unterbrechung beispielsweise Inhalten über Traurigkeit, Isolation oder das Körperbild ausgesetzt sind. Solche „Rabbit Holes“ können sich negativ auf die psychische Gesundheit der Nutzerinnen und Nutzer, insbesondere auf die besonders schutzbedürftiger Erwachsener und Minderjähriger, auswirken. Die Kommission beanstandet eine nicht DSA-konforme Risikobewertung und unzureichende Risikominimierungsmaßnahmen durch TikTok. Vorläufige Feststellungen stellen noch keine finale Entscheidung dar, sind aber ein wichtiger Verfahrensschritt.

Europäische Koordinierung

Am 24.09.2026 fand die zwanzigste reguläre Sitzung des EBDS in Brüssel statt. [1] Unter anderem wurde über den Online-Schutz von Kindern, insbesondere in Gestalt des EU KIDSs Act gesprochen. Das EBDS hat bekräftigt, wie wichtig die kontinuierliche Zusammenarbeit

[1] Pressemitteilung des EBDS vom 24.09.2026

aller Akteure ist, um die Sicherheit junger Menschen im digitalen Umfeld zu gewährleisten. Darüber hinaus wurde über die Möglichkeiten des DSA zur Stärkung der Integrität von Wahlen gesprochen. In diesem Zusammenhang wurde das aktualisierte "DSA Election Toolkit" angenommen. Damit werden DSCs unterstützt, um Risiken im Vorfeld von Wahlen besser einzuschätzen, auch soll hierdurch die Zusammenarbeit mit VLOPs und VLOSEs erleichtert werden. Daneben wurden bewährte Verfahren für die Meldung von mutmaßlichen Straftaten im Sinne des Artikel 18 DSA verabschiedet. Das Ziel besteht darin, die Anbieter von Hostingdiensten dabei zu unterstützen, nationale Behörden unverzüglich über entsprechende tatsächliche oder mutmaßliche Straftaten zu informieren. Schließlich hat das EBDS die wichtige Rolle von Trusted Flaggern unterstrichen und die bevorstehende Veröffentlichung von Guidelines zur Anwendung des Artikel 22 DSA begrüßt. Die nächste reguläre Sitzung des EBDS findet am 19.11.2026 statt, bei der u.a. das Arbeitsprogramm 2027 verabschiedet werden soll.

Darüber hinaus beteiligt sich der DSC intensiv ander Arbeit der acht verschiedenen Working Groups (WG), die sich auf monatlichen Treffen zu aktuellen Themen in ihrem Zuständigkeitsbereich austauschen. Der DSC unterstützt regelmäßig die DSC anderer Mitgliedstaaten in ihren Verfahren, indem er Informationen auf nationaler Ebene einholt. Außerdem werden häufig Informationen von anderen DSC eingeholt, die wiederum für nationale Verfahren benötigt werden.

Nationale Aufsicht

Gelangt der DSC, insbesondere durch Auswertung von über das Beschwerdeportal eingegangener User-Beschwerden oder aufgrund anderer Anhaltspunkte zu der Erkenntnis, dass ein Vermittlungsdienst in der Zuständigkeit des DSC gegen Bestimmungen des DSA verstößt, wird ein Verfahren zur Sachverhaltsermittlung eingeleitet. Die Ermittlungen umfassen Recherchen auf den Websites und Apps des Vermittlungsdienstes, des Diensteanbieters und weiterer Quellen (Domainabfrage, Handelsregister etc.) sowie Auskunftsersuchen an die Diensteanbieter. Antworten diese nicht, nicht vollständig oder nicht fristgerecht auf informelle Auskunftsersuchen, kann der DSC formelle Auskunftsersuchen (Bescheid) erlassen und diese mit einer Zwangsgeldandrohung verbinden. Das war bisher in zwei Fällen notwendig. Anhand der Ermittlungsergebnisse wird entschieden, ob zur Durchsetzung der Bestimmungen des DSA weitere aufsichtliche Maßnahmen erforderlich sind oder ob das Verfahren eingestellt wird.

Bislang hat der DSC 60 Verwaltungsverfahren eingeleitet. Schwerpunkte dieser Verfahren sind die unzureichende Umsetzung von Artikel 16 (Melde- und Abhilfeverfahren), Artikel 17 (Begründung von Entscheidungen) und Artikel 20 DSA (internes Beschwerdemanagement) sowie bei Online-Marktplätzen auch Art. 30 DSA (Nachverfolgbarkeit von Händlern). 26 Verfahren konnten bislang abgeschlossen werden; in den meisten Fällen, weil die

Anbieter aufgrund des Auskunftsersuchens des DSC und der darin enthaltenen Darstellung der mutmaßlichen Verstöße ihre Dienste DSA-konform ausgestaltet haben.

Etwaige aufsichtsrechtliche Maßnahmen in Verwaltungsverfahren sind - ähnlich wie in Verfahren der EU-Kommission - zweistufig: Im ersten Schritt stellt der DSC einen Verstoß fest und fordert den Anbieter zur Stellungnahme und Abhilfe auf. Sollte der Anbieter einem Verstoß nicht abhelfen, kann der DSC im zweiten Schritt die erforderlichen Maßnahmen anordnen.

Darüber hinaus führt der DSC seit 2024 eine Onboarding-Kampagne durch. Grundlage ist die Anforderung aus Art. 24 Abs. 5 DSA, wonach sich Online-Plattformen für die DSA-Transparenzdatenbank der EU-Kommission registrieren ("onboarden") müssen. Plattformen, die dies bislang versäumt haben, fordert der DSC auf, ihrer Verpflichtung nachzukommen. Gegen Plattformen, die sich auch nach einer Aufforderung nicht registrieren, leitet der DSC Ordnungswidrigkeitenverfahren ein. Bislang hat der DSC Aufforderungen an über 150 Diensteanbieter verschickt. Hiervon haben sich mehr als zwei Drittel geonboardet. Einige der übrigen sind als Kleinst-/Kleinunternehmen nicht hierzu verpflichtet, andere befinden sich noch in Prüfung. Gegen sechs Diensteanbieter, die sich trotz mehrfacher Aufforderung nicht zurückgemeldet haben, wurden inzwischen Ordnungswidrigkeitenverfahren eingeleitet. Neben der Durchsetzung der Transparenzanforderung verfolgt der DSC das Ziel, so viele Online-Plattformen wie möglich in seiner Zuständigkeit zu erfassen, um dadurch einen besseren Marktüberblick zu erhalten.

Nationale Koordinierung

Der DSC setzt weiter einen Schwerpunkt beim Thema Online-Marktplätze. Hier werden Dienste sowohl in nationaler als auch europäischer DSC-Zuständigkeit in den Fokus genommen, wozu auch der Austausch mit nationalen Marktüberwachungsbehörden verstärkt wird. Weiterhin nimmt der DSC an Arbeitsgruppen zu dem Thema Online-Marktplätze wie der E-Commerce Task Force der Bundesregierung und dem Roundtable Betrugsbekämpfung der Bundesbank teil. Ebenfalls haben Mitglieder des DSC-Beirats aktuelle Probleme in Bezug auf den DSA und Online-Marktplätze dargestellt, die nun ausgewertet werden.

Der DSC hat zudem regelmäßige Austauschtermine mit Marktüberwachungsbehörden, den zuständigen Behörden sowie dem Bundeskriminalamt eingerichtet. Am 21.09.2026 fand in Zusammenarbeit mit dem Bundeskriminalamt eine Online-Veranstaltung zur Umsetzung des Artikels 18 DSA (Meldung von Plattformen über schwere Straftaten an das Bundeskriminalamt) statt.

Ein weiterer Termin der Gesprächsreihe „@DSC“ fand am 24. September 2026 zum Thema Social Commerce mit Beiträgen von TikTokShop, dem BITKOM sowie dem Nürn-

berg Institut für Marktentscheidungen statt. Der nächste Termin der Gesprächsreihe findet am 25.11.2026 zum Thema Thema "Zivilgesellschaft@DSC" statt, mit Beiträgen aus zivilgesellschaftlichen Organisationen sowie aus dem Bundesministerium für Bildung, Familie, Senioren, Frauen und Jugend. Mitglieder des DSC-Beirats sind wie immer willkommene Gäste dieser Veranstaltungsreihe.

Zertifizierung außergerichtlicher Streitbeilegungsstellen

Zur Zertifizierung als außergerichtliche Streitbeilegungsstellen sind bislang insgesamt 10 Zulassungsanträge eingegangen, von denen aktuell noch fünf Antragsverfahren laufen. Zwei Organisationen sind als außergerichtlicher Streitbeilegungsstelle zertifiziert worden. Beide Stellen weiten aktuell, wie von Anfang an geplant, ihre Tätigkeiten kontinuierlich aus.

Zertifizierung von Trusted Flaggern

Der DSC verzeichnet weiterhin regelmäßig eingehende Anträge zur Zertifizierung als Trusted Flagger. Von bisher insgesamt 40 Anträgen auf Zertifizierung als Trusted Flagger sind aktuell noch neun Verfahren anhängig. Vier Organisationen sind als Trusted Flagger zertifiziert worden. Die übrigen 27 Anträge wurden durch den DSC abgelehnt, von den Antragstellenden zurückgezogen oder haben sich anderweitig erledigt.

Datenzugang für die Forschung

Bisher sind insgesamt 14 Anträge auf Forschungsdatenzugang beim DSC eingegangen, von denen zehn Anträge zurückgezogen wurden, z.B. weil stattdessen der niederschwellige Zugang nach Art. 40 Abs. 12 DSA gewählt wurde. Drei Anträge sind nach einer Erstbewertung durch den DSC an den DSC in Irland zur finalen Entscheidung weitergeleitet worden. Alle drei Anträge wurden von DSC Irland abgelehnt, könnten aber - unter der Berücksichtigung der bisherigen Hinweise - jederzeit wieder neu eingereicht werden. Ein aktueller Antrag wird aktuell vom DSC initial geprüft.

Der DSC hat sich im Rahmen einer Unterarbeitsgruppe der Board-WG3 („Content moderation and data access“) an der Ausarbeitung eines Gemeinsamen Leitfadens der DSCs („harmonised guidance“) beteiligt, der eine detaillierte Übersicht zu Artikel 40 DSA und dem Antragsverfahren bietet und demnächst veröffentlicht werden soll.

Forschungsvorhaben und Studien

Die von der Deloitte GmbH durchgeführte Studie zu den Auswirkungen des DSA auf kleine und mittlere Unternehmen ist ist weitgehend abgeschlossen. Die Veröffentlichung der

Studienergebnisse erfolgt noch in diesem Jahr. Eine Studie zu "Transparenz der Inhaltemoderation und inhaltlicher Beschränkungen bei Vermittlungsdiensten" befindet sich weiter in der Bearbeitung durch die die WIK Consult GmbH. Mit den Ergebnissen ist Ende des Jahres zu rechnen. Eine Veröffentlichung soll im ersten Quartal 2027 erfolgen. Die Studie „Digitale Dienste in Deutschland / Horizon Scan“ analysiert aufkommende Trends und Entwicklungen bei digitalen Diensten und betrachtet den Markt und technische Entwicklungen, Nutzungstrends und Risiken sowie die rechtlichen und politischen Rahmenbedingungen. Erste Ergebnisse werden zum Ende des ersten Quartals 2027 erwartet.