

# Don't GIG Up, Never!

## Muster-AGB (Allgemeine Geschäftsbedingungen)

JUNI 2023



[dontgigup.eu](http://dontgigup.eu)



# Don't GIG Up, Never!

## Muster-AGB (Allgemeine Geschäftsbedingungen)

MIT BETEILIGUNG VON:

Heidi Ann Erbsen, Sabina Trankmann (Universität Tartu); Odile Chagny (IRES); Thomas Haipeter, Fabian Hoose (Fondazione Giacomo Brodolini / Universität Duisburg-Essen); Dominik Owczarek, Małgorzata Koziarek (Institute of Public Affairs – IPA); Louis Pérez Capitán, Sofía Fernández de Lucas, Rubén Ranz Martín (Unión General de Trabajadoras y Trabajadores); Sirin Celik (Fondazione Giacomo Brodolini / Svenska Transportarbetareförbundet); Michele Faioli (Università Cattolica del Sacro Cuore / Fondazione Giacomo Brodolini); Barbara De Micheli (Fondazione Giacomo Brodolini); Sofia Gualandi (Fondazione Giacomo Brodolini).

JUNI 2023



*Die Forschungsarbeiten für diesen Bericht wurden unterstützt von der Europäischen Kommission, Generaldirektion Beschäftigung, Soziales und Integration mit Fördermitteln gemäß der Aufforderung zum Einreichen von Vorschlägen VP/2020/004 (Improving expertise in the field of industrial relations [Verbesserung der Kenntnisse über Arbeitsbeziehungen]). Die alleinige Verantwortung für die in diesem Bericht enthaltenen Informationen, Meinungen, Feststellungen und Schlussfolgerungen oder Empfehlungen liegt beim Autor/den Autoren. Die Europäische Kommission ist nicht verantwortlich für die mögliche Verwendung der hier enthaltenen Informationen.*

# INHALTSVERZEICHNIS

<b>EINLEITUNG</b>	<b>1</b>
<b>ZIELE UND METHODIK</b>	<b>2</b>
<b>MUSTER FÜR ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN</b>	<b>4</b>
1. Geltende Gesetze	4
2. Art der Beziehungen zwischen Plattform und Beschäftigten	5
3. Kosten der Mitgliedschaft für Beschäftigte und Gebühren für Kunden	6
4. Vergabe von Aufgaben/Aufträgen	7
5. Vergütungsregeln	9
6. Wettbewerbsschutzklauseln	10
7. Geistiges Eigentum	11
8. Leistungen für Kund*innen und Arbeiter*innen	12
9. Mechanismen für die Beilegung von Streitigkeiten	14

# EINLEITUNG

Die Muster-AGB sind Teil des Projekts Don't GIG Up, Never! Das Ziel des von der Generaldirektion für Beschäftigung, Soziales und Inklusion bei der Europäischen Kommission geförderten Projektes besteht darin, ausgehend von den im Rahmen des Don't GIG Up!-Projekts (1. Teil 2018-2020) gewonnenen Erkenntnissen mehr darüber herauszufinden, welche Rolle die Gewerkschaften und der soziale Dialog für den Schutz der Plattform-Beschäftigten spielen können. Das Projekt konzentriert sich auf die Tätigkeiten und Leistungen, die über digitale Arbeitsplattformen erbracht werden. Zu Beginn der Untersuchung wurden diese Plattformen abhängig von ihrer Kerntätigkeit in Anwendung der von dem Projekt Don't GIG Up! vorgeschlagenen Klassifikation in vier Gruppen unterteilt.

Tabelle 1 Klassifikation der Arbeitsplattformen im Rahmen der Projekte Don't GIG Up! und Don't GIG up, Never!<sup>1</sup>

<i>Nr.</i>	<i>Plattform-Typ</i>	<i>Beispiel</i>
1	Plattformen für die Vergabe von Fahrgasttransportaufträgen	Uber, Lyft, andere.
2	Plattformen für die Vergabe von Warenlieferaufträgen	Deliveroo, Foodora, etc.
3	Plattformen für die Vergabe von Aufträgen in „traditionellen“ Bereichen (Gartenarbeiten, Reinigungsarbeiten, Babysitten usw.) bis hin zu „qualifizierten“ Dienstleistungen (Marketing, Werbung, Anfertigen von Übersetzungen usw.), eventuell auch über Auktionen.	Task Rabbit, Helpling, etc.
4	Plattformen für die Vergabe von Mikrotasks, die oft über das Internet von einer „Crowd“ (Menge) von Beschäftigten ausgeführt werden (Crowdwork-Plattformen)	Amazon Mechanical Turk, etc.

Insbesondere sollen mit dem Projekt Don't GIG up, Never! die erfolgreiche Arbeit des Projektes Don't GIG Up! fortgesetzt und in größere Tiefe geführt werden. Dabei soll der Schwerpunkt auf Plattformen liegen, die andere als Transport- und Lieferdienstleistungen erbringen, z.B. solche, die in die Kategorien 3 und 4 von Tabelle 1 fallen.

<sup>1</sup>Eine sehr ähnliche Klassifikation wurde für die Beratungen zum Gesetz über Digitale Dienstleistungen, z.B. (i) Essen-Lieferungen; (ii) Fahrdienstleistungen; (iii) Online-Übersetzungen, Design, Software-Entwicklung oder Mikrotasks; (iv) On-Demand-Reinigungsdienste und Handwerkerleistungen; (v) Sonstiges verwendet.

# ZIELE UND METHODIK

Diese Muster-AGB beruhen auf den in der vorigen Phase des Projekts analysierten und in den sieben Länderfallstudienberichten zusammengefassten Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

Im Zusammenhang mit verschiedenen Algorithmen wurden Probleme hinsichtlich der informationellen Gleichberechtigung festgestellt, die bestehenden Gesetze sind in dieser Hinsicht jedoch immer noch unzureichend. Andere Hindernisse beruhen auf der ausgeprägten Asymmetrie zwischen denen, die Algorithmen entwickeln und denen, die ihnen unterworfen sind. Das eklatante Fehlen einer umfassenden regulatorischen Kontrolle zwingt uns dazu, zwei andere mögliche Wege zu größerer Transparenz zu beschreiten: freiwillige Selbstregulierung und Arbeitskämpfe mit Hilfe von Gewerkschaften und Arbeitnehmervertretungen am Arbeitsplatz. In den folgenden Abschnitten untersuchen wir die Möglichkeiten, bei den Plattformen der oben genannten Typen 3 und 4 sowohl innerhalb der Branche als auch in den Unternehmen selbst die Verantwortlichkeit für die Algorithmen anzusprechen und die Möglichkeiten für die Einführung von Vertragsbestimmungen, Verhaltensregeln oder Aussagen zu Auswirkungen zur Sprache zu bringen. Eine wirksame Selbstregulierung löst möglicherweise nicht alle Probleme, denen wir uns gegenübersehen, und beseitigt auch nicht die auf unfairen Algorithmen beruhenden Probleme. Man kann sehr überzeugende Argumente dafür vorbringen, die begrenzten Anreize für die Unternehmen, die Auswirkungen von Technologien, die sowohl profitabel als auch sehr einflussreich sind, zu hinterfragen. Wie wir in der Folge zeigen werden, könnte es jedoch auch möglich sein zu erreichen, dass innerhalb der Branche über eventuelle Alternativen nachgedacht wird. Die starke Zunahme von KI-bezogenen Organisationen, die sich mit der Verantwortlichkeit von Unternehmen befassen, weckt die Hoffnung, dass die Unternehmen selbst bereit sind, sich mit Fragen der Transparenz und Verantwortlichkeit zu befassen.

Zur Klarstellung und Begriffsbestimmung: „Allgemeine Geschäftsbedingungen“ (auch „Allgemeine Leistungsbedingungen“, „Nutzungsbedingungen“, „Allgemeine Bedingungen“ usw..) sind die rechtlichen Vereinbarungen zwischen Dienstleistern und denen, die diese Dienste nutzen wollen. Allgemeine Bedingungen werden vom Dienstleister verfasst und legen die Regeln fest, die für die Erfüllung eines bestimmten Vertrags gelten. Sie bilden einen festen Bestandteil dieses Vertrages. Ihr Inhalt ist sehr unterschiedlich und hängt stark davon ab, welche Leistungen von der jeweiligen Plattform angeboten werden, wobei sich jedoch einige Bestandteile stets wiederfinden. Diejenigen, die die Dienstleistungen nutzen wollen, müssen sich mit den Allgemeinen

Bedingungen einverstanden erklären, um die angebotenen Dienste nutzen zu können. Eine gesetzeskonforme Vereinbarung zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen ist rechtlich verbindlich und kann vom Dienstleister geändert werden, der die Nutzer unverzüglich über die Änderungen informieren muss.

Eine Untersuchung der digitalen Plattformen des Typs 3 und 4 zeigt, dass die vertraglichen Beziehungen zwischen den Plattformen (d.h. den Diensteanbietern), den Arbeitenden (d.h. den Nutzern der ersten Kategorie, die sich über ihre Tätigkeit für die Plattform an ihr beteiligen und so die Erbringung der Dienstleistung sicherstellen) und den Verbraucher\*innen (d.h. den Nutzer\*innen der zweiten Kategorie, die die erbrachten Leistungen nutzen), ausschließlich durch die Akzeptanz der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Plattform entstehen und formalisiert werden. Dies macht sie zu einem interessanten Objekt für die Analyse ihres Wortlauts und ihrer Umsetzung in der Praxis.

Ausgehend von der vergleichenden Analyse der Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Plattformen des Typs 3 und 4, die im Rahmen der nationalen Fallstudien betrachtet wurden, sollen im vorliegenden Bericht mögliche Muster resp. Vorlagen vorgestellt werden, die von den digitalen Plattformen bei der Erstellung ihrer Allgemeinen Leistungsbedingungen beachtet werden sollten und in denen die in der EU und den einzelnen Ländern geltenden gesetzlichen Rahmenbedingungen hinsichtlich der wesentlichsten Aspekte (z.B. allgemeine Beschäftigungsbedingungen, Überwachung der Mitarbeiter\*innen, Privatsphäre - auch im Lichte der DSGVO und verwandter Bestimmungen zu Bewertungen, für Beschäftigung und Sozialversicherung usw. geltender Gesetze) eingehalten werden.

Das Ergebnis ist ein kurzer Text, der auf leichte Lesbarkeit und einfache Anwendung zugeschnitten ist, und der verschiedene an seinem Inhalt interessierte Parteien anspricht. Diese Muster-AGB können als Grundlage für Unternehmen dienen, die Plattformen betreiben und ihre Dienste in den einbezogenen Ländern in Übereinstimmung mit den geltenden Gesetzen anbieten wollen. Zudem können sie zu Verbesserungen für die über diese Plattformen tätigen Beschäftigten beitragen. Damit kann dieser Bericht den Sozialpartnern (Gewerkschaften und Arbeitgeberverbände) als Checkliste für die Überprüfung der Tätigkeit der Plattformen dienen. Schlussendlich kann dieses Dokument die Nutzer\*innen der Plattformen - sowohl die Arbeiter\*innen und die Kund\*innen - darin unterstützen, sachlich begründete Entscheidungen zu fällen für die Auswahl der Plattformen, für die sie tätig sind, über die sie Dienste anbieten und deren Dienste sie in Anspruch nehmen.

Die Struktur des Dokuments beruht auf der Einteilung des „Musters für Allgemeine Leistungsbedingungen“ in neun kurze Abschnitte, die den neun Themen entsprechen, die von den Forscher\*innen in den nationalen Fallstudien bei der Analyse der Allgemeinen Geschäftsbedingungen und guten/schlechten Vorgehensweisen der ausgewählten Plattformen untersucht wurden. Für jedes der neun Themen wird eine *Info\_box* bereitgestellt, in dem mögliche Verbesserungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Plattformen (im Folgenden „AGB“) aufgeführt werden und Modellvorschläge mit zusätzlichen Hinweisen ergänzt werden, falls größere Unterschiede zwischen der nationalen Gesetzgebung und den Punkten auftreten, die Thema von Tarifverhandlungen oder der persönlichen Entscheidung der Mitarbeiter\*innen sein sollten.

# MUSTER FÜR ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

## 1. *Geltende Gesetze*

Fokus auf die für die Tätigkeit der Plattformen geltende Gesetzgebung; Anwendung der branchenspezifischen Vorschriften und Bestimmungen auf die Plattformnutzer\*innen; Festlegung der Branchengrenzen für die Tätigkeit der Plattformen.

### **Info-Box 1 - Muster-AGB**

In den AGB sollte die auf der Verordnung (EG) Nr. 593/2008 über das auf vertragliche Schuldverhältnisse anzuwendende Recht (Rom I) beruhende Gesetzgebung sowie unbedingt die auf der Richtlinie (EU) 2019/1152 über transparente und vorhersehbare Arbeitsbedingungen in der Europäischen Union beruhende nationale Regelung berücksichtigt sein.

In den AGB sollte klar angegeben sein, welche Tätigkeiten über die Plattform ausgeführt werden, indem zusätzlich zum/zu den eingetragenen NACE-Sektor/en<sup>2</sup>, die sich oft auf Information und Kommunikation beziehen, der/die spezifische/n NACE-Sektor/en angegeben werden, dem/denen die über die Plattform angebotenen Leistungen zuzuordnen sind. Dies würde Folgendes erleichtern: (1) die Identifikation der nationalen Branchentarifverträge; (2) die Identifikation der für die einzelnen Berufsbereiche geltenden nationalen Vorschriften oder der Vorschriften von Berufsverbänden (sofern vorhanden).

Die AGB sollten sicherstellen, dass die gesetzlichen Bestimmungen der EU für KI und die Allgemeine Datenschutzverordnung eingehalten werden und es sollten die Regelungen für den Schutz und den Umgang mit den Daten der Beschäftigten, die Regelungen und Mittel für den Schutz des Rechts auf Privatsphäre einschließlich der Übertragbarkeit der digitalen Reputation klar daraus hervorgehen.

In den AGB sollte angegeben sein, welches Gericht für die Beilegung von Streitigkeiten zwischen der Plattform und den Nutzer\*innen zuständig ist.

Die AGB sollten mit Unterstützung von mit der Branche vertrauten Rechtsexpert\*Innen verfasst werden und nicht nur auf im Internet angebotenen automatischen Programmen zur Erstellung von AGB beruhen.

In den AGB sollte klar angegeben sein, welche Vorschriften und spezifischen normativen Bestimmungen für die Beziehung zu den Kund\*innen gelten, z.B. Zivilrecht, Handelsrecht usw.; und in ihnen sollte auf die aktuellsten regulatorischen Vorschriften verwiesen werden.

<sup>2</sup> <https://nacev2.com/en>

## 2. Art der Beziehungen zwischen Plattform und Beschäftigten

Fokus auf die Beziehung zwischen den Plattformen und den Beschäftigten, auf den/die von der Plattform verwendeten Vertrag/Verträge (falls zutreffend) und daraus herrührende Konsequenzen für die Rechte der Arbeitnehmer\*innen und ihre soziale Sicherheit, sowie auf die zweiseitigen oder dreiseitigen Beziehungen zwischen der Plattform, den Plattformarbeiter\*innen und den Kund\*innen.

### Info-Box 2 - Muster-AGB

In den AGB von Plattformen des Typs 3 sollte klargestellt werden, welche rechtliche Beziehung zwischen dem Unternehmen, das die Plattform betreibt (Dienstleister), den über die Plattform als Arbeiter\*in tätigen Nutzer\*innen (Plattformarbeiter\*innen) und den Kund\*innen (Dienstleistungsnutzer\*innen) bestehen.

Wenn die Plattform als Vermittler (Online-Marktplatz für Arbeitskräfte und Dienstleistungsanbieter) fungiert, sollte die Plattform des Typs 3 angeben, aufgrund welcher gesetzlicher Regelungen sie als Vermittler von Arbeitskräften tätig sein darf.

Falls mehrere unterschiedliche Vertragsmodelle von der Plattform vorgesehen sind, sollte in den AGB angegeben sein, unter welchen Bedingungen welches der Modelle gilt.

Die AGB, in denen das Vertragsmodell festgelegt ist, sollten der nationalen Gesetzgebung, der (angekündigten) EU-Richtlinie über die Verbesserung der Arbeitsbedingungen für die Plattformarbeit und den einschlägigen Gerichtsurteilen entsprechen, um potentielle Konflikte zwischen den AGB und den jeweiligen gesetzlichen Bestimmungen zu vermeiden.



### 3. Kosten der Mitgliedschaft für Beschäftigte und Gebühren für Kunden

Fokus auf Kosten für die Dienstleistungen der Plattform, Kosten für Mitgliedschaft, von den Arbeiter\*Innen und/oder den Kund\*Innen zu zahlende Gebühren oder Provisionen.

#### **Info-Box 3 - Muster-AGB**

In den AGB sollte klargestellt werden, ob für die Nutzung der Plattform als Arbeiter\*In oder als Kund\*In ein Abonnement erforderlich ist, und es sollten Höhe, Methode und Häufigkeit von Zahlungen, eventuelle zusätzliche Gebühren und geltende Steuervorschriften angegeben sein.

Wenn die Arbeiter\*innen und/oder Kund\*innen laut den AGB Mitglied der Plattform werden müssen, um sie nutzen zu können, sollten in den AGB die Höhe, Methode und Häufigkeit von Zahlungen, die geltenden Steuervorschriften und Angaben zu den Leistungen für (Premium-) Abonnenten enthalten sein.

Falls für die einzelnen Transaktionen auf der Plattform Provisionen/Gebühren erhoben werden, sollten in den AGB die Höhe der Kosten (als absoluter Betrag oder als Prozentsatz), wer die jeweiligen Kosten zu tragen hat (die Arbeiter\*innen oder die Kund\*innen oder beide), der Zeitpunkt der Kostenerhebung sowie schließlich die geltenden Steuervorschriften enthalten sein.

Falls für die einzelnen Transaktionen auf der Plattform Provisionen/Gebühren erhoben werden, sollte in den AGB angegeben sein, für welche Leistungen die Kosten geltend gemacht werden und wie der Betrag zustande kommt.

## 4. Vergabe von Aufgaben/Aufträgen

Fokus auf das Verfahren der Zuweisung von Aufgaben/Aufträgen über die Plattformen, insbesondere darauf, welche Rolle die Beurteilung von Fähigkeiten, künstliche Intelligenz und Bewertungsmechanismen spielen.

### Info-Box 4 - Muster-AGB

In den AGB sollte angegeben sein, welche Hard und Soft Skills für die Arbeit über die Plattform erforderlich sind.

Mit den AGB sollte ein internes System der Überprüfung/Zertifizierung der Fähigkeiten der Arbeiter\*Innen vor der Aufnahme ihrer Tätigkeit über die Plattform gesichert sein, um die Sicherheit und Zufriedenheit sowohl der Arbeiter\*innen und der Kund\*innen sicherzustellen.

In den AGB sollte klargestellt sein, welche Rolle menschliche Beteiligung und/oder künstliche Intelligenz bei der Angabe und der Überprüfung/Zertifizierung von Fähigkeiten sowie bei möglichen Bewertungen und/oder Rankings der Arbeiter\*innen spielen.

In den AGB sollte die Rolle der künstlichen Intelligenz bei der Zuweisung von Aufgaben/Aufträgen über die Plattform beschrieben sein, und sie sollten die Funktionsweise der verwendeten Algorithmen in klarer und verständlicher Weise beschreiben und die nationale Gesetzgebung bezüglich legitimer systematischer Arbeitsplatzwechsel, Wechsel von Aufgaben, Diskriminierung einhalten.

Die AGB sollten für Transparenz sorgen, indem sie genaue Angaben zu Managementalgorithmen (z.B. bei der Zuweisung von Aufgaben und bei der Festlegung der Preise) gemäß der (angekündigten) EU-Richtlinie über die Verbesserung der Arbeitsbedingungen für die Plattformarbeit machen.

In den AGB sollte angegeben sein, ob der Inhalt von Algorithmen mit Arbeiter\*innen und Gewerkschaften verhandelt werden kann.

In den AGB sollte angegeben sein, ob es auf der Plattform ein Bewertungssystem mittels Rückmeldungen der Kund\*innen bezüglich der Leistungen der Arbeiter\*innen gibt; es sollten Funktionen und Kriterien dieses Systems erklärt werden und es sollte angegeben sein, ob/wie dieses Bewertungssystem sich auf die Zuweisung von Aufgaben/Aufträgen auswirkt (sowohl durch Erstellung von Profilen als auch hinsichtlich der Auswirkung auf den Algorithmus, falls zutreffend), und dies sollte der nationalen Gesetzgebung über berechnete Überwachung entsprechen.

In den AGB sollte angegeben sein, ob es auf der Plattform ein Rankingssystem gibt; es sollten Funktion und Kriterien dieses Systems erklärt werden und es sollte angegeben sein, ob/wie sich dieses Rankingsystem auf die Zuweisung von Aufgaben/Aufträgen auswirkt (sowohl durch Er-

stellung von Profilen als auch hinsichtlich der Auswirkung auf den Algorithmus, falls zutreffend) und dies sollte der nationalen Gesetzgebung über berechnete Überwachung entsprechen.

In den AGB sollte angegeben sein, welche Auswirkungen die Annahme oder Ablehnung von Aufgaben/Aufträgen auf die künftige Auftragszuweisung hat und dies sollte der nationalen Gesetzgebung über berechnete Überwachung entsprechen.

In den AGB sollte erläutert sein, ob und wie die Ausführung der Aufgaben/Aufträge durch die Arbeiter\*innen durch die Plattform elektronisch oder mittels künstlicher Intelligenz überwacht wird. Dies sollte der nationalen Gesetzgebung über berechnete Überwachung entsprechen.

## 5. Vergütungsregeln

Fokus auf die für die Plattformarbeiter\*innen geltenden Vergütungsregeln; Bezugnahme auf gesetzliche/tarifliche Mindestlöhne; Nutzung von Algorithmen, Bewertungs-/Rankingsystemen bei der Festlegung der Vergütung; Festlegung von Schwellenwerten oder absoluten Zahlen durch die Plattform, die Kund\*innen, die Arbeiter\*innen oder Verhandlungsmöglichkeiten für die Beteiligten

### Info-Box 5 - Muster-AGB

In den AGB sollten die für die Plattformarbeiter\*innen angewandten Vergütungsregeln entsprechend der geltenden nationalen Gesetzgebung beschrieben sein.

In den AGB sollte klargestellt sein, ob die Arbeiter\*innen eine monetäre Vergütung erhalten (wirtschaftliche Transaktion) oder eine nicht-monetäre Vergütung (Tauschgeschäft, d.h. in Form von Einkaufs- oder Rabattgutscheinen oder in anderen Formen).

In den AGB sollte klargestellt werden, in welchem Maß die Vergütung durch die Plattform festgelegt ist.

In den AGB sollte angegeben sein, ob es eine Obergrenze (auf Monats- und/oder Jahresbasis) für das Einkommen gibt, das Arbeiter\*innen über die Plattform erzielen können; zudem sollten die Beträge (Einheit und Währung) angegeben sein und die Gründe für diese Festlegung erläutert werden.

Für Länder ohne gesetzlichen Mindestlohn sollte in den AGB festgelegt sein, ob der in Branchentarifverträgen festgelegte Mindestlohn gilt. In diesen Fällen sollten die Branche/n und die jeweiligen Tarifverträge auf der Grundlage der tatsächlich über die Plattform ausgeführten Arbeiten und die entsprechenden NACE-Sektoren angegeben sein.

## 6. Wettbewerbsschutzklauseln

Fokus auf die Rolle vorhandener Wettbewerbsschutzklauseln, Anreize oder Hemmnisse, über andere Plattformen tätig zu werden (z.B. mittels des Bewertungs-/Rankingsystems) oder auf andere, konventionelle Art zu arbeiten.

### **Info-Box 6 - Muster-AGB**

In den AGB sollten die nationalen und EU-Vorschriften für Wettbewerbsschutzklauseln zur Anwendung kommen, um sowohl die Interessen der Plattform als auch die Freiheit der Plattformarbeiter\*innen zu schützen.

In den AGB sollten die Regeln und die Strafen dargestellt werden, die für den Fall gelten, dass Plattformarbeiter\*innen die Plattform umgehen und Verträge direkt mit Kund\*innen abschließen.

Falls Wettbewerbsschutzklauseln für Plattformarbeiter\*innen in den AGB enthalten sind, müssen in den AGB die Gründe für diese Einschränkungen, die Themen, für die sie gelten, die geografischen Grenzen, die Dauer der Einschränkung sowie eventuelle Strafen für den Verstoß gegen diese Auflagen enthalten sein.

## 7. Geistiges Eigentum

Fokus auf Einschränkungen für das geistige Eigentum an den über die Plattform verkauften Inhalten und ihre Wiederverwertung durch die Autoren (falls zutreffend).

### **Info-Box 7 - Muster-AGB**

In den AGB sollten die nationalen und EU-Vorschriften für den Umgang mit geistigem Eigentum angewendet sein.

In den AGB sollte klargestellt sein, ob das geistige Eigentum der Plattform urheberrechtlich, markenrechtlich und als Geschäftsgeheimnis geschützt ist, und welche speziellen nationalen Vorschriften gelten.

In den AGB sollte angegeben sein, ob und in welchem Maße die Plattformarbeiter\*innen Logos, Handelsmarken und Inhalte der Plattform verwenden dürfen und falls ja, wie und in welchem Umfang Plattformarbeiter\*innen Material, das geistiges Eigentum der Plattform ist, verteilen, reproduzieren, veröffentlichen, in Umlauf bringen oder auf sonstige Art und Weise wirtschaftlich verwerten dürfen.

In den AGB sollte deutlich gemacht werden, ob und in welchem Maße der Schutz des geistigen Eigentums und das Urheberrecht der Plattformarbeiter\*innen gewährleistet wird, wie mit dem Recht auf geistiges Eigentum bezüglich der von Plattformarbeiter\*innen geschaffenen Inhalte umgegangen wird (gilt ausschließlich für Plattformen des Typs 3, die „qualifizierte Dienstleistungen“ erbringen, z.B. Marketing, Werbung, Übersetzungen, Design usw.).

In den AGB sollte deutlich gemacht werden, ob Kund\*innen ein unbegrenztes und exklusives Recht/eine unbegrenzte und exklusive Lizenz für die Nutzung des von den Plattformarbeiter\*innen gelieferten Inhalts erhalten, oder ob Einschränkungen in Form von Nichtexklusivität hinsichtlich der zeitlichen oder räumlichen Geltung und anderer Kriterien vorliegen (gilt ausschließlich für Plattformen des Typs 3, die „qualifizierte Dienstleistungen“ erbringen, z.B. Marketing, Werbung, Übersetzungen, Design usw.).

## 8. Leistungen für Kund\*innen und Arbeiter\*innen

Fokus auf Merkmale und Effektivität der den Kund\*innen angebotenen Plattformleistungen und der (Unterstützungs-)Leistungen, die den Plattformarbeiter\*innen geboten werden.

### Info-Box 8 - Muster-AGB

In den AGB sollten die den Plattformarbeiter\*innen und Kund\*innen gebotenen Leistungen eindeutig aufgelistet sein und es sollte angegeben sein, ob sie gratis oder gegen Bezahlung bereitgestellt werden und, sofern zutreffend, sollten die Kosten ausgewiesen sein.

In den AGB sollte klargestellt werden, ob die Plattform den Kund\*innen gegenüber für die Qualitätssicherung der von den Plattformarbeiter\*innen gelieferten Leistungen verantwortlich ist und es sollte angegeben sein, ob die Plattform eine neue Leistung (gratis oder gegen Bezahlung) anbietet, falls die gelieferte Leistung als unbefriedigend eingeschätzt wird.

In den AGB sollte klargestellt werden, ob die Arbeiter\*innen gegenüber den Kund\*innen für die Qualitätssicherung der über die Plattform gelieferten Leistungen verantwortlich sind.

In den AGB sollte klargestellt werden, ob die Konten der Plattformarbeiter\*innen und Kund\*innen verifiziert sind oder nicht und wie das System der Prüfung und Verifizierung der Profile funktioniert.

In den AGB sollten die Gründe und Fristen für eine Kündigung von Konten von Arbeiter\*innen oder Kund\*innen durch die Plattform aufgeführt sein und die Nutzer\*innen sollten die Möglichkeit eines Einspruchs gegen die Kündigung haben.

In den AGB sollte angegeben sein, ob für die Plattformarbeiter\*innen Schulungen und/oder Versicherungen angeboten werden, insbesondere ob die Plattform gegenüber den Kund\*innen für die Qualitätssicherung der erbrachten Leistungen haftet und falls dies so ist, ob die Schulungen und/oder Versicherungen für die Arbeiter\*innen gratis sind oder von ihnen bezahlt werden müssen.

In den AGB sollte angegeben sein, ob die Produktionsmittel oder die für die Erbringung der Leistungen benötigten Werkzeuge von der Plattform bereitgestellt und bezahlt werden oder ob sie von den Plattformarbeiter\*innen oder Kund\*innen zu bezahlen sind; eventuell anfallende Kosten und Erstattungen sind anzugeben.

In den AGB sollte angegeben sein, ob und wie die Plattform Transaktionen ausführt und Zahlungen in Rechnung stellt; und es sollte erläutert werden, welche Zahlungsmöglichkeiten zur Verfügung stehen und mit welchen Fristen sie jeweils verbunden sind.

In den AGB sollte angegeben sein, ob und wie die Plattform die Bezahlung der Arbeiter\*innen, die Leistungen über die Plattform erbringen, sicherstellt, falls Kund\*innen nicht bezahlen.

In den AGB sollte für den Fall, dass nicht alle Punkte direkt in den AGB geklärt werden, ein Link zu detaillierten Informationen zur Nutzung der Plattform und zu Fragen und Antworten enthalten sein, um weitere Unterstützung für die Nutzung der Plattform sicherzustellen.

In den AGB sollten Umfang, Merkmale, Funktionsweise und Fristen für die Unterstützung der Nutzer\*innen angegeben sein. Kund\*innen und Arbeiter\*innen müssen Zugang zu Unterstützung durch menschliche Ansprechpartner (z.B. mittels E-Mail, Telefon usw.) haben, falls sie mit der Unterstützung durch algorithmenbasierte Werkzeuge nicht zufrieden sind.

In den AGB sollte eindeutig angegeben sein, welche Unternehmenseinheit die Plattform betreibt, und es sollten Angaben zu Kontaktmöglichkeiten enthalten sein.

Die AGB sollten sowohl in der Sprache des Landes, in dem das betreibende Unternehmen registriert ist, als auch in der Landessprache des Landes, in dem die Plattform betrieben wird, veröffentlicht werden.



## 9. Mechanismen für die Beilegung von Streitigkeiten

Fokus auf die Bereitstellung von Mechanismen für die Beilegung von Streitigkeiten durch die Plattformen; Bezugnahme auf die Zuständigkeit nationaler Gerichtshöfe und alternative Konfliktlösungsmechanismen.

### Info-Box 9 - Muster-AGB

In den AGB sollte angegeben sein, ob von der Plattform ein internes Konfliktlösungssystem für den Fall bereitgestellt wird, dass es zu Konflikten zwischen Plattformarbeiter\*innen und Plattformkund\*innen kommt.

Falls es ein internes Konfliktlösungssystem gibt, sollten in den AGB-Geltungsbereich, Beteiligte, Ansprechpartner, Merkmale des Verfahrens, Kommunikationsmöglichkeiten, Mittel zur Sicherstellung unparteiischer Verfahren, geschätzte Wartezeiten, mögliche Ergebnisse der Vermittlung/Schlichtung und Einspruchsmöglichkeiten angegeben sein.

Falls der interne Konfliktlösungsmechanismus auf Algorithmen basiert, muss in dem Algorithmus das Recht auf Einspruch gegen automatisch gefällte Entscheidungen enthalten sein.

Falls es keinen internen Konfliktlösungsmechanismus gibt, sollten die AGB Angaben zum zuständigen Gericht oder zu eventuellen alternativen Konfliktlösungsmechanismen enthalten (z.B. sieht der Crowdsourcing Code of Conduct in Deutschland die Möglichkeit vor, sich an die Ombudsstelle zu wenden).



**DON'T GIG UP**  
**NEVER!**