

Jahresbericht über die Tätigkeiten der Ombudsstelle Code of Conduct für bezahltes Crowdfunding für das Jahr 2023

Gemäß § 8 der Regeln für die Ombudsstelle Code of Conduct für bezahltes Crowdfunding (Regeln) legt die Ombudsstelle hiermit ihren aggregierten Jahresbericht für das Kalenderjahr 2023 vor.

Die Ombudsstelle arbeitet ehrenamtlich. Sie war nach § 3 Abs. 1 Nrn. 1 – 5 der Regeln im Jahr 2023 besetzt mit:

- Prof. Dr. Jürgen Treber (Vorsitzender Richter am Bundesarbeitsgericht)
- Roland Szabados (Deutscher Crowdsourcing Verband)
- Mariya Vyalykh (IG Metall Vorstand, Projekt Crowdsourcing)
- Dr. Arne-Christian Sigge (content.de); Befangenheitsvertreter für den Fall einer Beschwerde gegen content.de: Ines Maione (Clickworker GmbH)
- Olaf Hoffmann (Crowdworker)

Im Berichtszeitraum hat die Ombudsstelle in 5 Video-Konferenzen über die ihr vorliegenden Verfahren beraten.

Im Kalenderjahr 2023 wurden 135 Fälle an die Ombudsstelle herangetragen. Die Beschwerden stammen aus 20 Ländern und erreichten die Ombudsstelle überwiegend in englischer Sprache. In allen Fällen wurden die Beschwerden von Crowdworkern vorgebracht. Zu den eingereichten Beschwerden ist zu berichten:

- In einem Fall war die Ombudsstelle nicht zuständig: es handelte sich um ein technisches Problem.
- Bei einer weiteren Beschwerde wurde die Ombudsstelle bereits zu einem Zeitpunkt kontaktiert, zu dem es noch nicht zu einem Klärungsversuch zwischen Crowdworker und Plattform gekommen war.
- 22 eingereichte Beschwerden konnten direkt mit der Plattform vor einer Beratung und Entscheidung durch die Ombudsstelle gelöst werden.
- Die Crowdworker haben in 39 Fällen nach Stellungnahme der jeweiligen Plattform die eingereichte Beschwerde nicht weiter betrieben.
- Durch die Vermittlung der Ombudsstelle konnten 19 Fälle einvernehmlich geklärt werden.
- Die Ombudsstelle hat in 52 Fällen den beteiligten Crowdworkern oder/und Plattformen Hinweise gegeben.
- In einem Fall wurde aufgrund eines Antrags eines nach § 4 der Regeln Berechtigten einer Plattform die Berechtigung abgesprochen, sich auf den Code of Conduct zu berufen. Grundlage hierfür waren Verstöße gegen die Verpflichtungen aus Nr. 3 des Code of Conduct – „faire Bezahlung“.

Ende des Kalenderjahres 2023 waren noch 25 Verfahren offen. Alle davon sind inzwischen beendet.

Im Jahr 2023 haben sich die Beschwerden gegenüber dem bisherigen Höchststand aus dem Jahr 2021 fast verdoppelt, gegenüber dem Vorjahr 2022 ergibt sich eine um etwas mehr als 350 vH.

Ein Großteil der Verfahren betraf dabei die Sperrung von Benutzerkonten auf Grund eines begründeten Verdachts der jeweiligen Plattform, seitens des Crowdworkers würden mehrere Benutzerkonten unterhalten („Multi-Account“). Auch gab es vereinzelt Fälle, in denen eine Weitergabe eines Zugangsgeräts zur Nutzung durch einen anderen Crowdworker vorgebracht wurde, wodurch allerdings gleichfalls der Verdacht eines „Multi-Accounts“ hervorgerufen wurde.

Vor dem Hintergrund solcher, zahlreich aufgetretenen Streitigkeiten zwischen Plattformen und Crowdworkern sowie den dabei vorgebrachten Argumenten im Rahmen des Ombudsstellenverfahrens regt die Ombudsstelle deshalb an, dass die Plattformen inhaltliche Richtlinien für ihre internen Prozesse formulieren, in welchen Fallgestaltungen eine (vorläufige) Sperrung eines Accounts vorgenommen werden kann.

Zugleich sollten im Außenverhältnis zu den Crowdworkern im Rahmen des Registrierungsverfahrens und/oder den Allgemeinen Geschäftsbedingungen – soweit dies sinnvoll und mit dazu im Verhältnis stehenden Aufwand durchgeführt werden kann - die Kriterien für eine zulässige Nutzung sowie diejenigen Sachverhalte (nicht abschließend) festgelegt werden, in denen jedenfalls eine unzulässige Nutzung vorliegt. Hierbei ist auch die Möglichkeit zu berücksichtigen, ob und wenn ja, unter welchen Voraussetzungen innerhalb einer häuslichen Gemeinschaft dasselbe Zugangsgerät von mehreren Personen benutzt werden kann.

In diesen Fallgestaltungen könnte es weiterhin von Vorteil sein, wenn kommunizierte Kriterien festgelegt werden, in welchen Fällen einer berechtigten Sperrung bisher geleistete Tätigkeiten mangels Werthaltigkeit nicht vergütet werden.

Der Jahresbericht verdeutlicht weiterhin, dass in nicht wenigen Fällen nach einer Stellungnahme der Plattform seitens des Beschwerdeführers keine weitere Stellungnahme erfolgte. Hier könnte – zur Klarstellung - eine Ergänzung der Regeln für die Ombudsstelle Code of Conduct seitens der Unterzeichner des Code of Conduct erwogen werden, dass die Ombudsstelle berechtigt ist, das Verfahren nach Ablauf von vier oder sechs Wochen nach Zustellung der Stellungnahme der Plattform mangels einer Stellungnahme des Crowdworkers endgültig einzustellen.

Frankfurt am Main, im Oktober 2024