

Überwachung der Beschwerde- verfahren sozialer Netzwerke nach §3 Netz-DG

BERICHT ZUM 1. TESTZYKLUS VOM 01.01.2019 –
30.06.2019

INHALTSVERZEICHNIS

1. PROJEKTZIEL UND VORGABEN	1
2. NETZDG	1
3. ÜBERPRÜFUNG DER MELDEWEGE	3
3.1. FACEBOOK	3
3.1.1. „Melden“-Link	4
Desktop & Browser	4
Smartphone & Browser	7
Smartphone & App	7
3.1.2. NetzDG-Meldeformular	7
Desktop & Browser	9
Smartphone & Browser	11
Smartphone & App	13
3.1.3. Besondere Beobachtungen	16
3.2. INSTAGRAM.....	18
3.2.1. „Melden“-Link	18
Desktop & Browser	19
Smartphone & Browser	20
Smartphone & App	21
3.2.2. NetzDG-Meldeformular	22
Desktop & Browser	23
Smartphone & Browser	23
Smartphone & App	24
3.2.3. Community Guidelines-Formular	26
Desktop & Browser	27
Smartphone & Browser	29
Smartphone & App	30
3.3. TWITTER.....	30
3.3.1. „Melden“-Link	31
Desktop & Browser	31
Smartphone & Browser	31
Smartphone & App	31
3.3.2. NetzDG-Meldeformular	34
Desktop & Browser	34
Smartphone & Browser	35
.....	36
Smartphone & App	36
Twitter NetzDG-Meldeformular:	37
3.4. YOUTUBE.....	41
3.4.1. „Melden“-Link	41
Desktop & Browser	41
Smartphone & Browser	43
Smartphone & App	45
3.4.2. NetzDG-Meldeformular	45
Desktop & Browser	46
Smartphone & Browser	47
Smartphone & App	48

4. MONITORING DER MELDUNGEN	49
4.1. STATISTISCHE AUSWERTUNG.....	53
4.1.1. <i>Facebook</i>	54
4.1.2. <i>Instagram</i>	57
4.1.3. <i>Twitter</i>	60
4.1.4. <i>YouTube</i>	62
4.1.5. <i>Zusammenfassung</i>	64
5. FAZIT	66
6. ABBILDUNGSVERZEICHNIS.....	69

1. Projektziel und Vorgaben

Die im Sinne des §3 Abs. 5 NetzDG beauftragte Stelle überwacht die Funktionalität der Meldewege und den Umgang sozialer Netzwerke mit Beschwerden über rechtswidrige Inhalte.

Diese Überwachung soll in Form eines Monitorings durch Beobachtung und systematische Erfassung des Umgangs sozialer Netzwerke mit dort eingereichten Beschwerden erfolgen. Die ausgewählten sozialen Netzwerke sind dabei gezielt auf rechtswidrige Inhalte hin zu durchsuchen. Festgestellte Verstöße gegen das NetzDG sind dem sozialen Netzwerk zu melden und die daraufhin erfolgte Reaktion der Netzwerke ist zu überprüfen. Bieten Netzwerke mehrere Beschwerdewege an, so ist die Überwachung der verschiedenen Meldewege mittels unterschiedlicher Endgeräte und unter Verwendung unterschiedlicher Software durchzuführen.

Diese Überwachung soll in halbjährlichen Testzyklen erfolgen. Nach jedem Testzyklus wird ein Bericht über die Erkenntnisse des vergangenen Testzyklus verfasst.

Die Fokussierung während dieses ersten Testzyklus, der sich über den Zeitraum vom 01.01.2019 bis 30.06.2019 erstreckt, lag auf den Netzwerken Facebook, Instagram, Twitter und YouTube. Gemeldet werden sollten Verstöße gegen die Paragraphen §131 Gewaltdarstellung, §140 Belohnung und Billigung von Straftaten, §185 Beleidigung und §186 Üble Nachrede.

2. NetzDG

Gesetz zur Verbesserung der Rechtsdurchsetzung in sozialen Netzwerken (Netzwerkdurchsetzungsgesetz – NetzDG) - §3 Umgang mit Beschwerden über rechtswidrige Inhalte

(1) Der Anbieter eines sozialen Netzwerks muss ein wirksames und transparentes Verfahren nach Absatz 2 und 3 für den Umgang mit Beschwerden über rechtswidrige Inhalte vorhalten. Der Anbieter muss Nutzern ein leicht erkennbares, unmittelbar erreichbares und ständig verfügbares Verfahren zur Übermittlung von Beschwerden über rechtswidrige Inhalte zur Verfügung stellen

(2) Das Verfahren muss gewährleisten, dass der Anbieter des sozialen Netzwerks

1. unverzüglich von der Beschwerde Kenntnis nimmt und prüft, ob der in der Beschwerde gemeldete Inhalt rechtswidrig und zu entfernen oder der Zugang zu ihm zu sperren ist,

2. einen offensichtlich rechtswidrigen Inhalt innerhalb von 24 Stunden nach Eingang der Beschwerde entfernt oder den Zugang zu ihm sperrt; dies gilt nicht, wenn das soziale Netzwerk mit der zuständigen Strafverfolgungsbehörde einen längeren Zeitraum für die Löschung oder Sperrung des offensichtlich rechtswidrigen Inhalts vereinbart hat,

3. jeden rechtswidrigen Inhalt unverzüglich, in der Regel innerhalb von sieben Tagen nach Eingang der Beschwerde entfernt oder den Zugang zu ihm sperrt; die Frist von sieben Tagen kann überschritten werden, wenn

- a) die Entscheidung über die Rechtswidrigkeit des Inhalts von der Unwahrheit einer Tatsachenbehauptung oder erkennbar von anderen tatsächlichen Umständen abhängt; das soziale Netzwerk kann in diesen Fällen dem Nutzer vor der Entscheidung Gelegenheit zur Stellungnahme zu der Beschwerde geben,
- b) das soziale Netzwerk die Entscheidung über die Rechtswidrigkeit innerhalb von sieben Tagen nach Eingang der Beschwerde einer nach den Absätzen 6 bis 8 anerkannten Einrichtung der Regulierten Selbstregulierung überträgt und sich deren Entscheidung unterwirft,

4. im Falle der Entfernung den Inhalt zu Beweis Zwecken sichert und zu diesem Zweck für die Dauer von zehn Wochen innerhalb des Geltungsbereichs der Richtlinien 2000/31/EG und 2010/13/EU speichert,

5. den Beschwerdeführer und den Nutzer über jede Entscheidung unverzüglich informiert und seine Entscheidung ihnen gegenüber begründet.

(3) Das Verfahren muss vorsehen, dass jede Beschwerde und die zu ihrer Abhilfe getroffene Maßnahme innerhalb des Geltungsbereichs der Richtlinien 2000/31/EG und 2010/13/EU dokumentiert wird.

(4) Der Umgang mit Beschwerden muss von der Leitung des sozialen Netzwerks durch monatliche Kontrollen überwacht werden. Organisatorische Unzulänglichkeiten im Umgang mit eingegangenen Beschwerden müssen unverzüglich beseitigt werden. Den mit der Bearbeitung von Beschwerden beauftragten Personen müssen von der Leitung des sozialen Netzwerks regelmäßig, mindestens aber halbjährlich deutschsprachige Schulungs- und Betreuungsangebote gemacht werden.

(5) Die Verfahren nach Absatz 1 können durch eine von der in § 4 genannten Verwaltungsbehörde beauftragten Stelle überwacht werden.

(6) Eine Einrichtung ist als Einrichtung der Regulierten Selbstregulierung im Sinne dieses Gesetzes anzuerkennen, wenn

1. die Unabhängigkeit und Sachkunde ihrer Prüfer gewährleistet ist,
2. eine sachgerechte Ausstattung und zügige Prüfung innerhalb von sieben Tagen sichergestellt sind,
3. eine Verfahrensordnung besteht, die den Umfang und Ablauf der Prüfung sowie Vorlagepflichten der angeschlossenen sozialen Netzwerke regelt und die Möglichkeit der Überprüfung von Entscheidungen vorsieht,
4. eine Beschwerdestelle eingerichtet ist und
5. die Einrichtung von mehreren Anbietern sozialer Netzwerke oder Institutionen getragen wird, die eine sachgerechte Ausstattung sicherstellen. Außerdem muss sie für den Beitritt weiterer Anbieter insbesondere sozialer Netzwerke offenstehen.

(7) Die Entscheidung über die Anerkennung einer Einrichtung der Regulierten Selbstregulierung trifft die in § 4 genannte Verwaltungsbehörde.

(8) Die Anerkennung kann ganz oder teilweise widerrufen oder mit Nebenbestimmungen versehen werden, wenn Voraussetzungen für die Anerkennung nachträglich entfallen sind.

(9) Die Verwaltungsbehörde nach § 4 kann auch bestimmen, dass für einen Anbieter von sozialen Netzwerken die Möglichkeit zur Übertragung von Entscheidungen nach Absatz 2 Nummer 3 Buchstabe b für einen zeitlich befristeten Zeitraum entfällt, wenn zu erwarten ist, dass bei diesem Anbieter die Erfüllung der Pflichten des Absatzes 2 Nummer 3 durch einen Anschluss an die Regulierte Selbstregulierung nicht gewährleistet wird.

3. Überprüfung der Meldewege

Anbieter sozialer Netzwerke sind laut Netzwerkdurchsetzungsgesetz (NetzDG) dazu verpflichtet, ein Beschwerdemanagement für Meldungen rechtswidriger Inhalte für jeden Nutzer anzubieten. Beschwerdemanagement meint ein wirksames und transparentes Verfahren für den Umgang mit Beschwerden über rechtswidrige Inhalte, das den Vorgaben des §3 Absatz 2 und 3 des NetzDG entspricht. Zusätzlich muss für jeden registrierten und nicht registrierten Nutzer ein leicht erkennbares, unmittelbar erreichbares und ständig verfügbares Verfahren zur Übermittlung rechtswidriger Inhalte bereitstehen (vgl. §3 Absatz 1 i.V.m. Absatz 2 und 3 sowie §3 Absatz 1 Satz 2 NetzDG).

Die Funktionsweisen und Meldewege der einzelnen Netzwerke sind anhand unterschiedlicher Endgeräte überprüft und dokumentiert worden und werden im Folgenden dargestellt.

3.1. Facebook

Facebook stellt zwei unterschiedliche Meldewege zur Verfügung, um rechtswidrige Inhalte zu melden. Über den „Melden“-Link können Inhalte gemeldet werden, die nach Ansicht der meldenden Person gegen die Gemeinschaftsstandards des Netzwerks verstoßen.

Über das NetzDG-Meldeformular können Inhalte gemeldet werden, die gegen das Netzwerkdurchsetzungsgesetz verstoßen. Im Hilfe-Center gibt Facebook Auskunft darüber, wie missbräuchliches Verhalten im Sinne der Gemeinschaftsstandards gemeldet werden kann. Dabei stellt Facebook eine Anleitung zur Verfügung wie missbräuchliche Fotos, eine Gruppe mit missbräuchlichen Inhalten oder andere missbräuchliche Inhalte gemeldet werden können.

Facebook weist an dieser Stelle zusätzlich darauf hin, dass der Status einer abgeschlossenen Meldung per „Melden“-Link im eigenen Support-Postfach überprüft werden kann:



Abbildung 1 – Facebook-Anleitung zur Meldung von Inhalten

3.1.1. „Melden“-Link

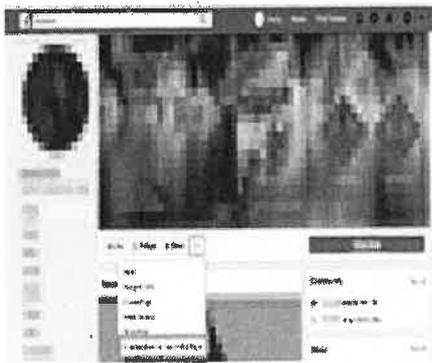
Der „Melden“-Link ist der für die Benutzer bekanntere Weg, um rechtswidrige Inhalte zu melden. Er ist direkt in die Website und App integriert und von den zu meldenden Inhalten aus erreichbar. Grundsätzlich können Profile anderer Nutzer, Posts und einzelne Kommentare gemeldet werden. Voraussetzung um einen rechtswidrigen Inhalt per „Melden“-Link melden zu können ist, dass man zunächst Feedback zu dem jeweiligen Inhalt geben muss. Erst wenn man das Feedback an die Plattform abgesendet hat, lässt sich der Inhalt melden, wenn der entsprechende „Melde-Button“ erscheint. Dies ist abhängig von den im Feedback angegebenen Informationen.

Device	Software	Angemeldeter Nutzer			Nicht angemeldeter Nutzer		
		Profil	Post	Kommentar	Profil	Post	Kommentar
Desktop	Browser	„Melden“-Link			Nicht möglich		
Smartphone	Browser	„Melden“-Link			Hat nicht funktioniert		
Smartphone	App	„Melden“-Link			Nicht nutzbar		

Tabelle 1: Zusammenfassung „Melden“-Link (Facebook)

Desktop & Browser

Als nicht angemeldeter Nutzer ist das Melden eines Profils nicht möglich. Auch Posts und Kommentare lassen sich aufgrund der fehlenden Meldefunktion als nicht angemeldeter Nutzer per „Melden“-Link nicht melden. Als angemeldeter Nutzer lassen sich per „Melden“-Link Profile, Posts und einzelne Kommentare wie nachfolgend dargestellt melden:



Profil



Posting



Kommentar

Abbildung 2 – Meldung von Facebook-Inhalten als angemeldeter Nutzer (Desktop & Browser)

Anschließend müssen folgende Schritte durchlaufen werden, um eine Meldung erfolgreich abschließen zu können:

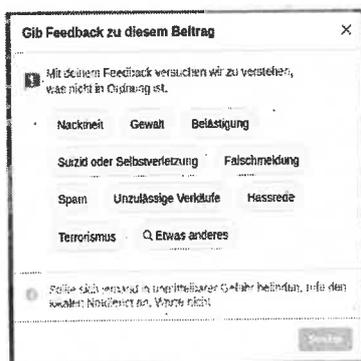


Abbildung 3 – Auswahlmöglichkeit nach Meldung (Desktop & Browser)

Klickt man auf „Etwas anderes“ wird man auf das folgende Fenster weitergeleitet:

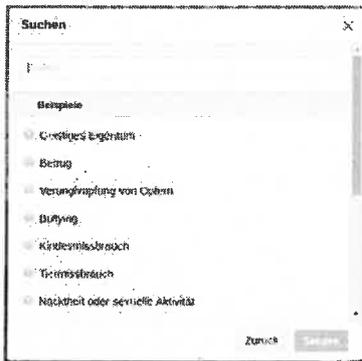


Abbildung 4 – Schritt nach Auswahl der Meldemöglichkeit "etwas anderes" (Desktop & Browser)

Hat man das Feedback erfolgreich abgesendet, kann man nun bei den weiteren Optionen auf „Beitrag melden“ klicken: Ob dieser Button erscheint ist allerdings abhängig von den zuvor ausgewählten Angaben.

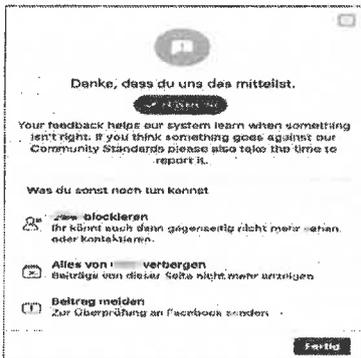


Abbildung 5 – Beitrag melden Button (Desktop & Browser)

Hat man den Button „Beitrag melden“ auswählen können, erscheint folgendes Fenster:



Abbildung 6 – Schritt nach der Meldung (Desktop & Browser)

Um die Meldung an Facebook übermitteln zu können, muss anschließend das Feld „Zur Überprüfung an Facebook senden“ ausgewählt werden. Jedoch ist auch dieses Feld nicht immer wählbar und abhängig von den zuvor ausgewählten Optionen.



Abbildung 7 – abschließender Schritt „zur Überprüfung an Facebook senden“

Smartphone & Browser

Als nicht angemeldeter Benutzer lassen sich Posts und Kommentare über den Smartphonebrowser per „Melden“-Link nicht melden. Profile lassen sich rein technisch gesehen möglicherweise melden, der Versuch war bei der Überprüfung des Meldeweges jedoch erfolglos, da der entsprechende Button ausgegraut blieb und sich eine Meldung demnach nicht abschließen ließ, oder das Meldeformular endlos lud und sich nicht aufbaute.

Als angemeldeter Nutzer erfolgt die Meldung per „Melden“-Link eines Profils, eines Beitrags oder eines Kommentars genau wie im Desktopbrowser.

Smartphone & App

Als nicht angemeldeter Nutzer ist die App nicht verwendbar und somit eine Meldung rechtswidrigen Inhalts nicht möglich. Als angemeldeter Nutzer lässt sich eine Meldung auf dem gleichen Weg wie im Browser durchführen. Zunächst muss Feedback zu dem rechtswidrigen Inhalt gegeben werden, ehe der Inhalt an Facebook gemeldet werden kann.

3.1.2. NetzDG-Meldeformular

Das NetzDG-Meldeformular ist speziell für Inhalte, die gemäß dem NetzDG gemeldet werden sollen. Es ist im Hilfebereich von Facebook zu finden und über einen Link im Impressum aufrufbar.

Alle Inhalte auf Facebook können über ihre jeweilige URL gemeldet werden. Steht diese bei der Meldung nicht zur Verfügung, kann man versuchen den entsprechenden Inhalt über Screenshots und eine Beschreibung zu melden. Allerdings kommt es dann gelegentlich zu einer Rückmeldung des Netzwerks, dass die Meldung nicht bearbeitet werden kann, da der gemeldete Inhalt zur Überprüfung nicht gefunden werden kann.

Device	Software	Angemeldeter Nutzer		Nicht angemeldeter Nutzer	
		Post	Kommentar	Post	Kommentar
Desktop	Browser	NetzDG-Meldeformular		NetzDG-Meldeformular	
Smartphone	Browser	NetzDG-Meldeformular		NetzDG-Meldeformular	
Smartphone	App (öffnet Browser)	NetzDG-Meldeformular (URLs der Kommentare per App nicht erreichbar)		NetzDG-Meldeformular (Link auf der Anmeldeseite öffnet Browserseite)	

Tabelle 2: Zusammenfassung NetzDG-Meldeformular (Facebook)

Das Formular ist über einen Link im Impressum zu erreichen. Beiträge, Fotos und Videos lassen sich auf diesem Weg melden. Das Formular verlangt viele Angaben zur eigenen Person. Dazu gehören als Pflichtangaben der eigene Name, eine gültige Mailadresse und die eigene Postanschrift. Die Angabe des Arbeitgebers und einer genauen Berufsbezeichnung bilden optionale zusätzliche Angaben. Weitere Pflichtfelder zur erfolgreichen Durchführung der Meldung sind die Angabe des jeweiligen Links (alternativ Screenshot inkl. Beschreibung des Inhalts) und gegen welchen Paragraphen der Inhalt verstößt.

In dem Formular wird darauf hingewiesen, dass die Behauptung einer strafrechtswidrigen Tat eine ernste Angelegenheit darstellt und es wird empfohlen, gegebenenfalls einen Rechtsanwalt hinzuzuziehen. Der Beschwerdeführer wird von Facebook über den Eingang der Beschwerde per Mail informiert. Diese enthält eine eindeutige Beschwerdennummer, ist in der verwendeten Sprache uneinheitlich und entweder auf Deutsch oder Englisch. Gelegentlich wird der Beschwerdeführer per Mail informiert, dass die Meldung zum aktuellen Zeitpunkt noch bearbeitet wird.

NetzDG Reporting Form #2476260515928855

Von: Facebook

Vollansicht
28.06.2019 um 16:04 Uhr

Hallo,

Sehr geehrte Damen und Herren, vielen Dank, dass Sie uns kontaktiert haben. Wir prüfen zurzeit Ihre Beschwerde und werden Ihnen in Kürze antworten. Für Referenzzwecke: Ihre Beschwerdennummer lautet: Nr.2476260515928855

Bitte beachten Sie, dass dieser Kanal nur für das Melden von Inhalten auf Facebook vorgesehen ist, die nach Ihrer Ansicht gemäß Netzwerkdurchsetzungsgesetz („NetzDG“) rechtswidrig sind. Wenn Sie dieses Formular verwendet haben, um etwas anderes zu melden, erhalten Sie eventuell keine Antwort.

Um weitere Informationen zum NetzDG zu erhalten oder wenn Sie andere Fragen zu Facebook haben, besuchen Sie bitte den Hilfebereich:

<https://www.facebook.com/help/285230728652028>

Mit freundlichen Grüßen

Das Facebook-Team

NetzDG Reporting Form #2476260515928855

Von: Facebook

Vollansicht
27.06.2019 um 16:04 Uhr

Hi,

We are writing to let you know that we are continuing to review your report under the Network Enforcement Act (Report #2476260515928855). We expect to get back to you soon regarding the outcome of your report.

Thanks,

The Facebook Team

NetzDG Reporting Form #2476260515928855

Von: Facebook

Vollansicht
27.06.2019 um 17:08 Uhr

Sehr geehrte Damen und Herren,

vielen Dank, dass Sie uns über diese Angelegenheit informiert haben. Aufgrund dieser Beschwerde ist der von Ihnen gemeldete Inhalt in Deutschland nicht mehr zugänglich. Wir haben den Zugang zu dem Inhalt aus folgendem Grund gesperrt: Beleidigung (§ 185 des deutschen Strafgesetzbuchs).

Wenn Sie Fragen haben oder etwas anderes gemäß Netzwerkdurchsetzungsgesetz melden möchten, besuchen Sie bitte den Hilfebereich:

<https://www.facebook.com/help/285230728652028?ref=cr>

Mit freundlichen Grüßen

Facebook

>On Thu Jun 27, 2019 07:30:58, original message wrote:

>Hi,

>We are writing to let you know that we are continuing to review your report under the Network Enforcement Act (Report #2476260515928855). We expect to get back to you soon regarding the outcome of your report.

>Thanks,

>The Facebook Team

Abbildung 8 – Bestätigungsmails nach Eingang einer Beschwerde via NetzDG-Formular

Desktop & Browser

Als nicht angemeldeter Nutzer ist das NetzDG-Meldeformular über den Link zum Impressum, der sich auf der Anmeldeseite von Facebook befindet, zu erreichen. Über das Impressum gelangt man auf die Facebookseite zum Netzwerkdurchsetzungsgesetz. Im NetzDG-Hilfebereich werden zunächst einige Informationen zum NetzDG zusammengefasst und ein Button bereitgestellt, um eine entsprechende Meldung durchzuführen. Das Meldeformular baut sich in einzelnen Schritten durch Anklicken der jeweiligen „Fortfahren-Buttons“ wie nachfolgend dargestellt auf:

Für angemeldete Nutzer ist der Meldeweg und das Formular identisch.

Wenn die Meldung erfolgreich abgeschlossen wurde, erhält man umgehend eine Bestätigung in der Plattform selbst und zusätzlich eine Mail mit einer Zusammenfassung des in dem Formular eingetragenen Inhalts.

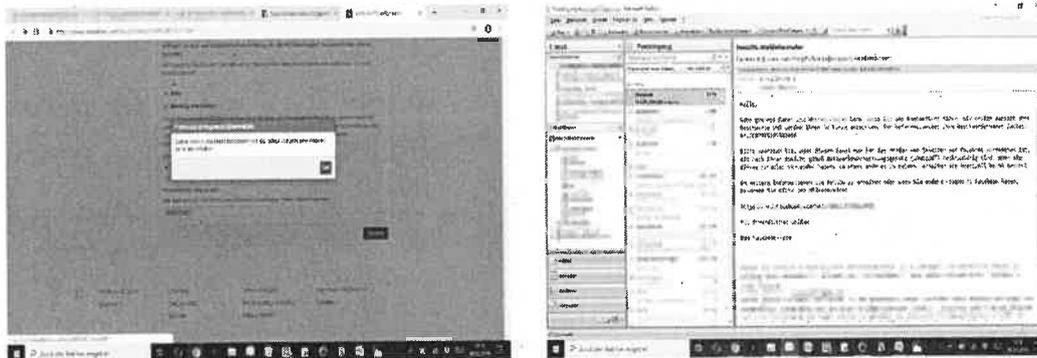


Abbildung 10 – Reaktionen auf Meldung via NetzDG-Meldeformular

Per Mail wird der Beschwerdeführer anschließend über den aktuellen Bearbeitungsstand sowie das Ergebnis der Überprüfung informiert.

Smartphone & Browser

Über den Browser am Smartphone lässt sich das NetzDG-Meldeformular auf zwei Wegen erreichen:

Entweder über den Hilfebereich und den Button „Richtlinien und Meldungen“ und anschließende Auswahl der Fläche „Netzwerkdurchsetzungsgesetz („NetzDG“)“:

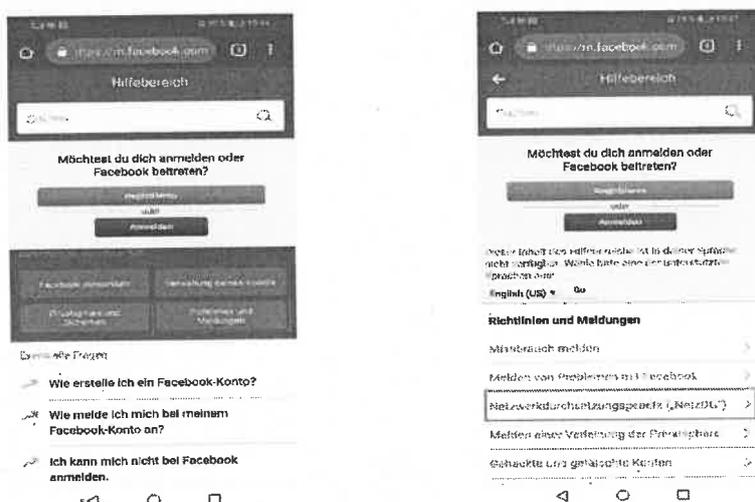


Abbildung 11 – Erste Möglichkeit das NetzDG-Formular zu erreichen (Smartphone & Browser)

Oder über den bekannten Weg des Impressums und den dortigen Link zum NetzDG-Meldeformular:

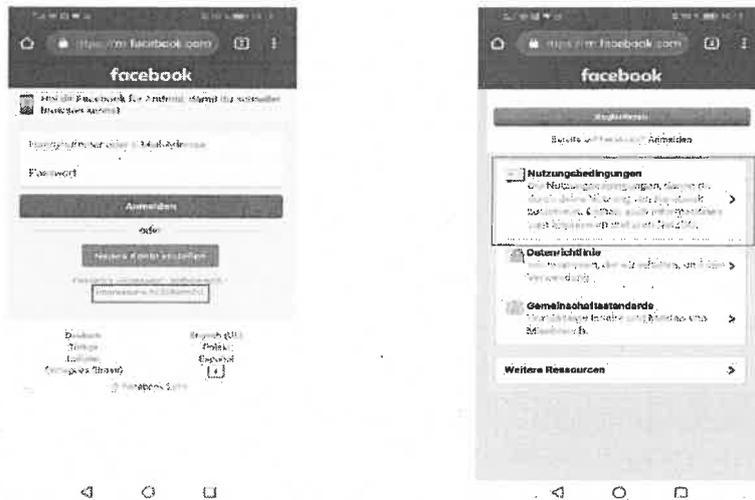


Abbildung 12 – Zweite Möglichkeit das NetzDG-Formular zu erreichen (Smartphone & Browser)

Anschließend baut sich das bereits beschriebene Meldeformular auch hier schrittweise auf.

Als angemeldeter Nutzer kann man in der eigenen Startseite oben rechts die drei waagerechten Striche anklicken. Dadurch öffnet sich ein Menü, das am Ende die Links zum Helpcenter und Impressum enthält.

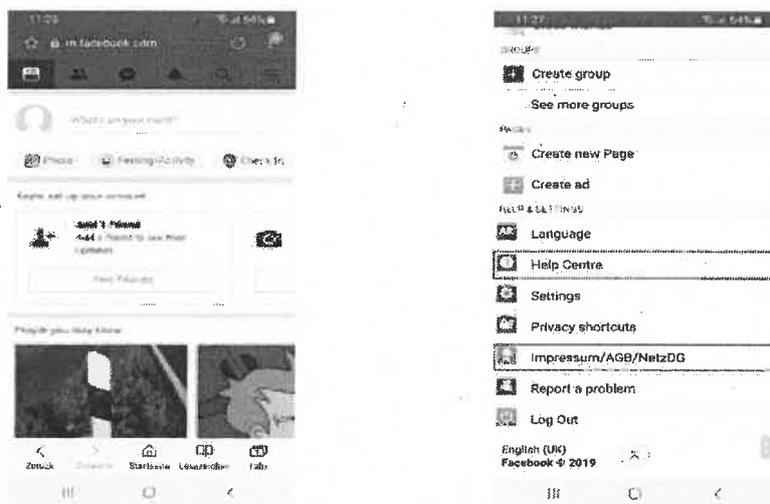


Abbildung 13 – Weg zum NetzDG-Formular als angemeldeter Facebook-Nutzer (Smartphone & Browser)

Meldeweg und Formular entsprechen anschließend den bereits dargestellten Abläufen.

Im Browser wird nach dem Absenden des Formulars folgende Rückmeldung angezeigt:



Abbildung 14 – Rückmeldung nach Absenden des Formulars (Smartphone & Browser)

Smartphone & App

Als angemeldeter Nutzer ist das NetzDG-Meldeformular über das Menü auf der Startseite zu erreichen. Dort gelangt man über das „Hilfe und Support“-Menü in den Hilfebereich. Dort erreicht man den Menüpunkt „Richtlinien und Meldungen“. Über den „Netzwerkdurchsetzungsgesetz („NetzDG“)-Button gelangt man erneut auf die Seite, um eine Meldung durchzuführen. Durch Klicken auf den entsprechenden Button erreicht man das bekannte NetzDG-Meldeformular, das sich erneut schrittweise aufbaut.

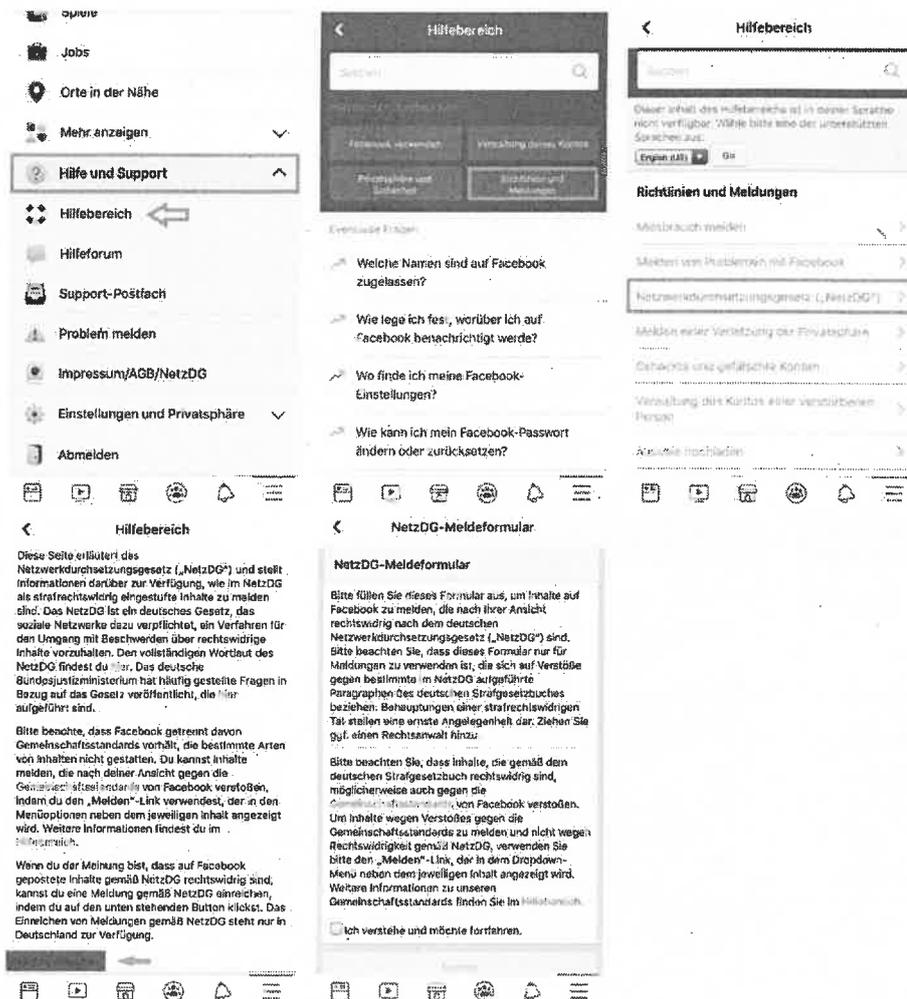


Abbildung.15 – Weg zum NetzDG-Formular als angemeldeter Nutzer (Smartphone & App)

In der App gibt es keine Möglichkeit die Links von den Kommentaren zu kopieren, obwohl diese für die Meldung per NetzDG-Meldeformular besonders wichtig sind. Die Links zu Beiträgen lassen sich über die Teilen-Funktion auch in der App kopieren.

Auch als nicht angemeldeter Nutzer kann in der App eine Beschwerde per NetzDG-Meldeformular durchgeführt werden. Über einen Link zum Impressum auf der Anmeldeseite der App öffnet sich dieses (allerdings in einem Browser). Anschließend kann die Meldung dort wie die Meldung in einem Browser am Smartphone vollzogen werden.

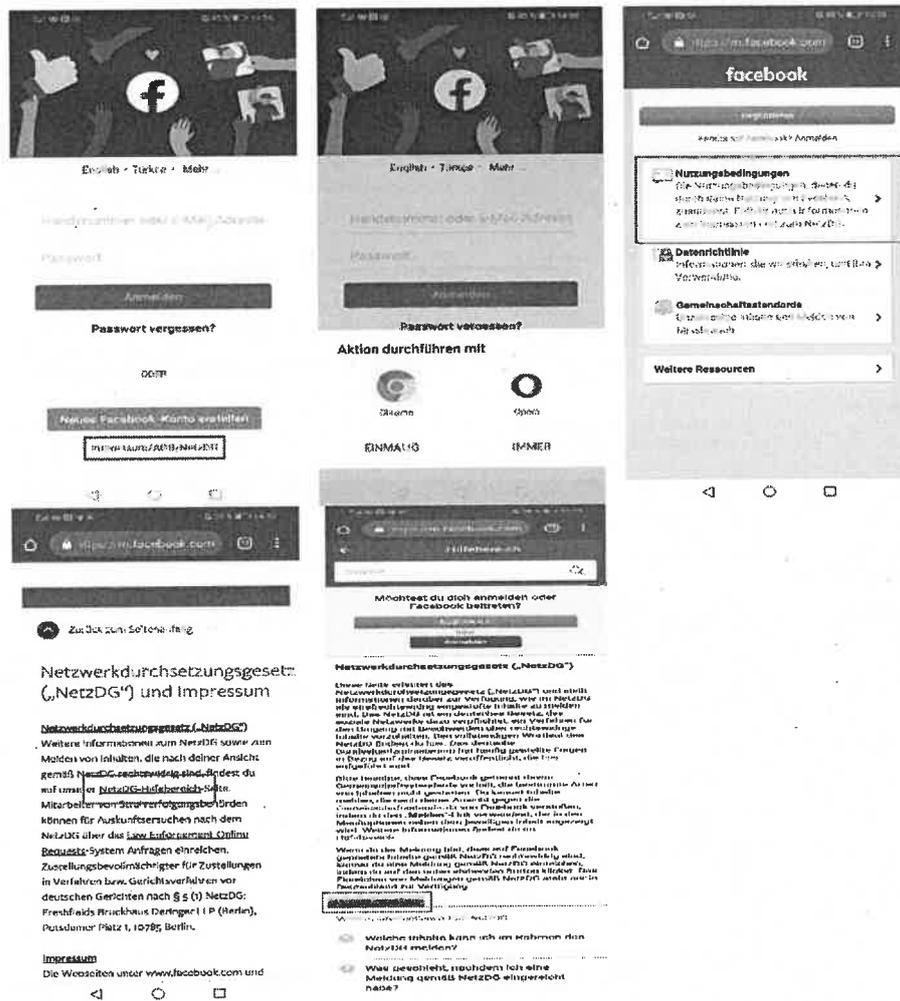


Abbildung 16 – Weg zum NetzDG-Formular als nicht angemeldeter Nutzer (Smartphone & App)

Nach erfolgreichem Abschluss der Meldung wird in der App folgende Rückmeldung angezeigt:



Abbildung 17 – Rückmeldung nach erfolgreicher Meldung via NetzDG-Formular (Smartphone & App)

3.1.3. Besondere Beobachtungen

Während der Monitoringphase ist aufgefallen, dass ein neu erstelltes Facebook-Konto (ca. 50 abgeschlossene Meldungen per „Melden“-Link) nach zwei aufeinanderfolgenden Meldungen per NetzDG-Meldeformular gesperrt wurde. Eine Information über die Sperrung erfolgte per Mail nicht. Bei dem Versuch sich mit dem Konto anzumelden, erschien folgende Benachrichtigung:

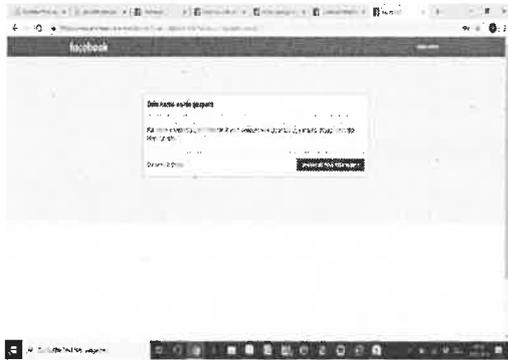


Abbildung 18 – Benachrichtigung über Sperrung per NetzDG-Meldeformular

Über die rechte Auswahlfläche kann man eine Datei seines Kontos erstellen und herunterladen. Über den linken Link erreicht man das Hilfe-Center. Dort werden folgende Informationen angezeigt:

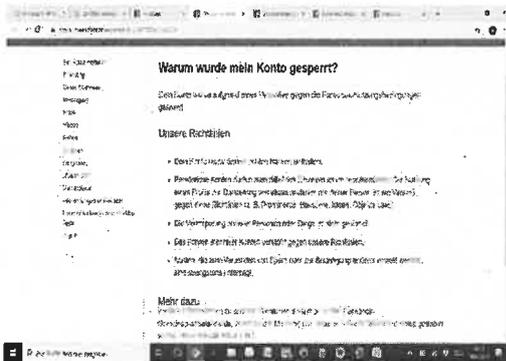


Abbildung 19 – Informationen über Kontosperrung im Hilfe-Center

Über einen Link kann man Kontakt zu Facebook aufnehmen, um sein Konto reaktivieren zu lassen. Dafür muss man eine der folgenden Informationen an Facebook senden:

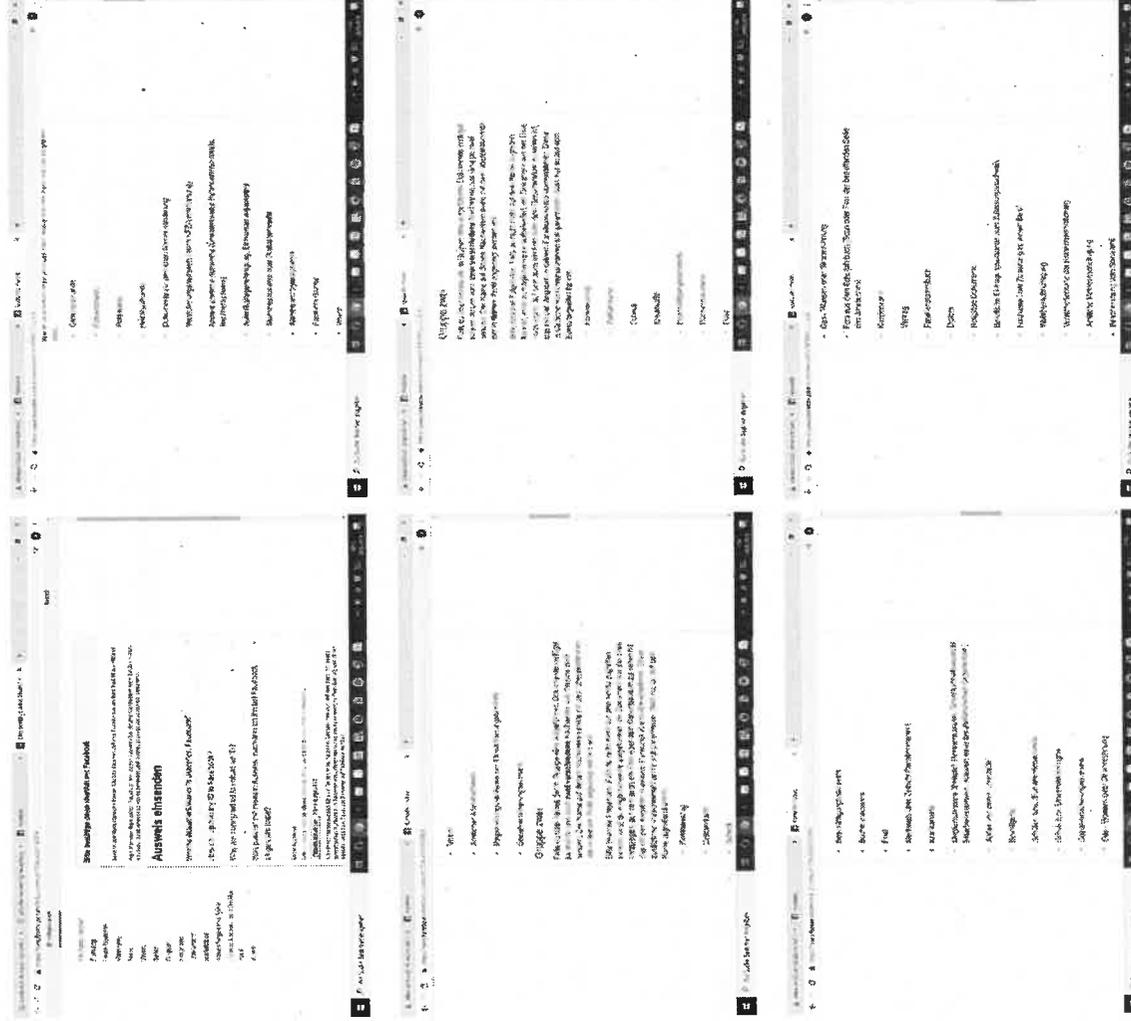


Abbildung 20 – Schritte zur Reaktivierung eines Facebook-Accounts
 Nachdem der zum Account gehörende Personalausweis übersandt wurde, erfolgte innerhalb weniger Minuten folgende Antwort:

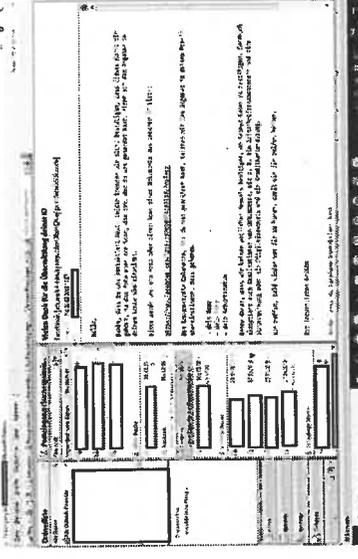


Abbildung 21 – Antwort per Mail auf Reaktivierungswunsch mittels übersandten Personalausweises

Es wurde daraufhin das gleiche Dokument erneut eingesendet. Wenige Minuten später erfolgte folgende Antwort von Facebook:



Abbildung 22 – finale Antwort von Facebook auf Reaktivierungswunsch des Accounts

3.2. Instagram

Instagram bietet insgesamt drei verschiedene Meldewege an. Zum einen lassen sich über den „Melden“-Link Inhalte melden, die auf eine Verletzung der Gemeinschaftsstandards überprüft werden. Außerdem lassen sich über das NetzDG-Meldeformular Inhalte melden, die auf Verstöße gegen das NetzDG überprüft werden. Zusätzlich bietet Instagram ein Community Guidelines-Formular an, das auch ohne ein aktives Instagramkonto verwendet werden kann und die gemeldeten Inhalte auf eine Verletzung der Gemeinschaftsstandards überprüft. Dieses wurde aber aufgrund der Tatsache, dass es den „Melden“-Link-Meldeweg für nicht angemeldete Benutzer ersetzen soll, nicht in den Monitoringprozess aufgenommen, da sich dieser hauptsächlich mit NetzDG bezogenen Meldungen beschäftigt.

Eine Auffälligkeit ist, dass es bei Meldungen per „Melden“-Link keinerlei Rückmeldung seitens des Anbieters an die meldende Person zu geben scheint. Bei Meldungen per NetzDG-Meldeformular wird der Nutzer per Mail über den Eingang der Meldung und weitere Ereignisse im Zusammenhang mit der Meldung informiert.

3.2.1. „Melden“-Link

Über den „Melden“-Link können Nutzer, Posts und Kommentare gemeldet werden. Man erhält auf eine Meldung per „Melden“-Link aktuell kein Feedback des Anbieters. Unabhängig vom Ausgang der Überprüfung wird der gemeldete Inhalt mit Absenden der Meldung für den Beschwerdeführer ausgeblendet.

Device	Software	Angemeldeter Nutzer			Nicht angemeldeter Nutzer		
		Profil	Post	Kommentar	Profil	Post	Kommentar
Desktop	Browser	„Melden“-Link			Nicht möglich		
Smartphone	Browser	„Melden“-Link			Nicht möglich		
Smartphone	App	„Melden“-Link			Nicht nutzbar		

Tabelle 3: Zusammenfassung „Melden“-Link (Instagram)

Desktop & Browser

Als nicht angemeldeter Benutzer lassen sich Kommentare und Profile per „Melden“-Link im Desktopbrowser nicht melden. Um die Meldung über einen rechtswidrigen Post abschließen zu können, wird man aufgefordert sich mit einem Instagram-Profil anzumelden, sodass auch hier eine Meldung nicht möglich ist.

Zu Beginn dieses Testzyklus war auch als angemeldeter Benutzer das Melden eines Kommentars zunächst gar nicht und später noch nicht in allen Browsern möglich. Mittlerweile lassen sich jedoch Profile, Beiträge und Kommentare in jedem Browser über die drei waagerechten Punkte melden.

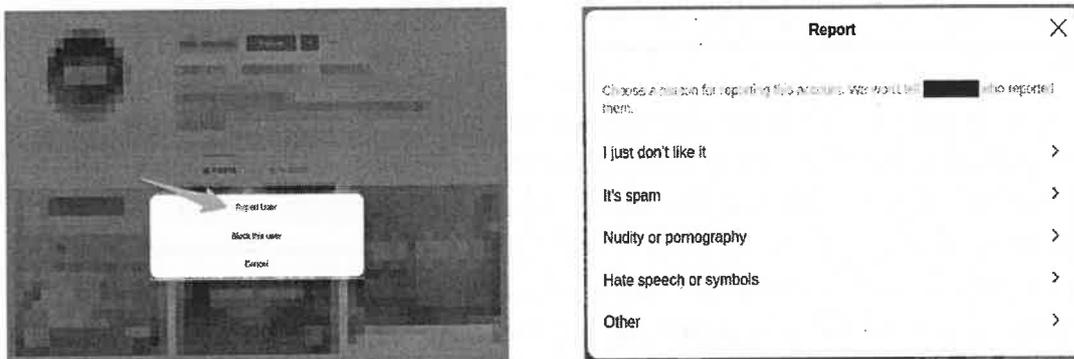


Abbildung 23 – Melden eines Nutzers bei Instagram (Desktop & Browser)

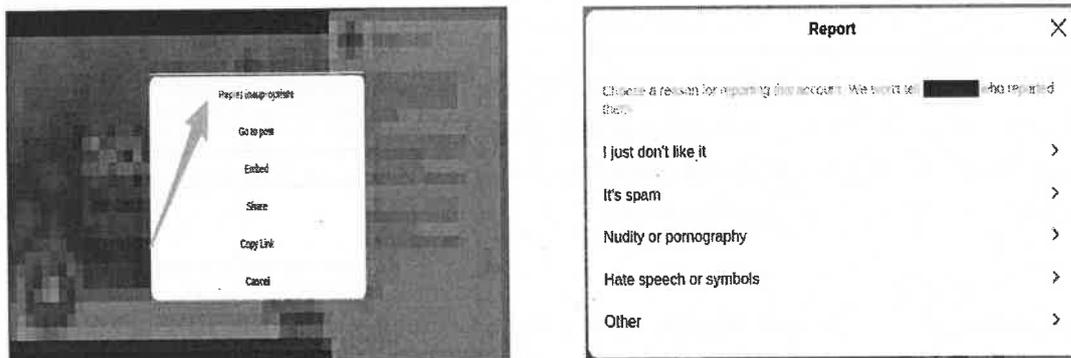


Abbildung 24 – Melden eines Beitrags auf Instagram (Desktop & Browser)

Diese letzte Seite des Meldeformulars unterscheidet sich je nach vorher angegebenem Grund

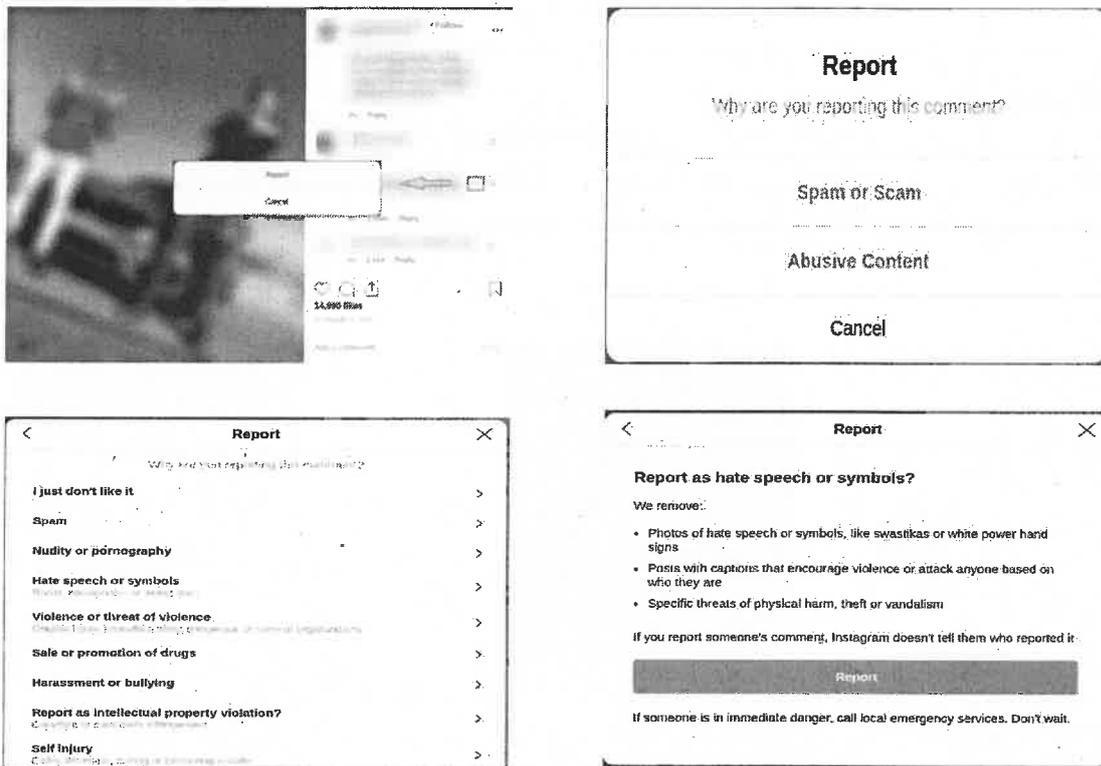


Abbildung 25 – Melden eines Instagram-Kommentars (Desktop & Browser)

für die Meldung. Es werden immer Inhalte aufgezählt, die bei dem jeweiligen Grund gelöscht werden. Zusätzlich wird man darüber informiert, dass Instagram der gemeldeten Person nicht mitteilt, wer die Meldung durchgeführt hat und dass man den Notruf kontaktieren soll, wenn sich jemand in unmittelbarer Gefahr befindet.

Smartphone & Browser

Genau wie im Browser am Desktop ist das Melden von Nutzern und Kommentaren auch am Smartphone im Browser für nicht angemeldeter Nutzer nicht möglich. Ebenso wird man zum Abschließen einer Meldung eines Beitrags aufgefordert, sich mit einem Instagram-Profil anzumelden.

Auch das Melden als angemeldeter Nutzer ist identisch zu dem Meldeweg im Desktop Browser. Lediglich das Melden von Kommentaren läuft über den Browser des Smartphones nicht über die drei waagerechten Punkte, sondern je nach Smartphone über „Gedrückt halten“ oder „zur Seite wischen“ des zu meldenden Kommentars. Der Meldeweg ist anschließend jedoch identisch zur Desktopversion.

Smartphone & App

Die App ist nicht nutzbar, wenn man sich dort nicht mit einem Instagram-Profil anmeldet. Dementsprechend können keine Meldungen durchgeführt werden.

Auch in der App lassen sich Nutzer und Beiträge über die drei waagerechten Punkte über den bereits beschriebenen Meldeweg melden.

Um ein Kommentar zu melden, muss dieser erneut je nach Smartphone entweder durch „gedrückt halten“ oder „zur Seite wischen“ ausgewählt werden. Es erscheint ein Icon mit „Ausrufezeichen“. Wählt man dieses Icon aus, erscheint folgendes Fenster:

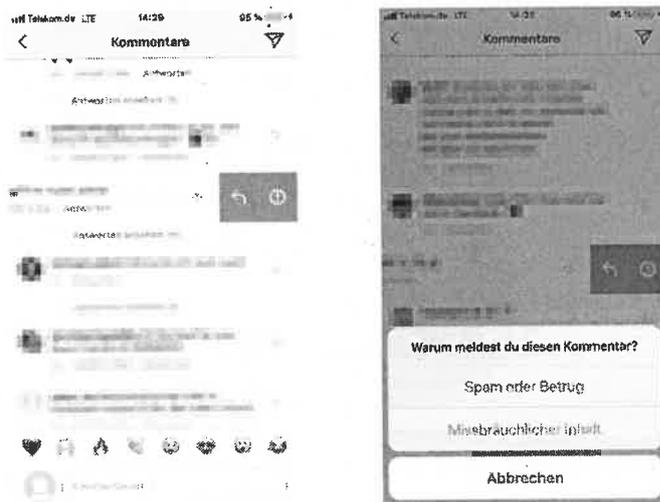


Abbildung 26 – Instagram Kommentar melden (Smartphone & App)

Wird der Kommentar als „Spam oder Betrug“ gemeldet, wird dieser augenblicklich für den Beschwerdeführer ausgeblendet (unabhängig von dem Ausgang der Überprüfung). Bei Auswahl des Buttons „Missbräuchlicher Inhalt“ erscheint folgendes Fenster:

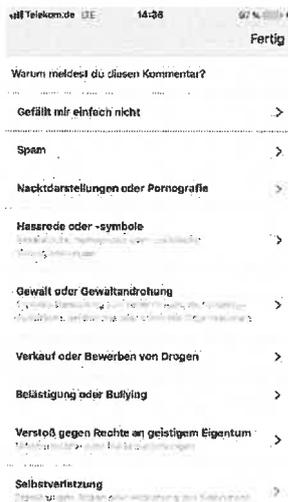


Abbildung 27 – bei Auswahl „missbräuchlicher Inhalt“ Instagram (Smartphone & App)

Wurde die Beschwerde erfolgreich abgeschlossen, erhält der Beschwerdeführer eine **Meldebestätigung**.

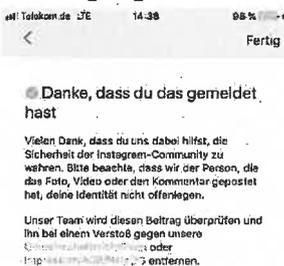


Abbildung 28 – Meldebestätigung Instagram (Smartphone & App)

3.2.2. NetzDG-Meldeformular

Das NetzDG-Meldeformular ist speziell für die Meldung rechtswidriger Inhalte, die hinsichtlich eines Verstoßes gegen das NetzDG überprüft werden sollen. Es ist im Hilfebereich von Instagram sowohl über die App als auch im Browser zu finden. Auf diesem Weg können unterschiedliche Inhalte (Beiträge, Fotos und Videos) über die jeweilige URL gemeldet werden. Steht die explizite URL nicht zur Verfügung, kann man versuchen den entsprechenden Inhalt per Screenshot und einer Beschreibung zu melden. Kommentare haben grundsätzlich keine eigene URL, sodass diese auf einem anderen Weg in dem Meldeformular beschrieben werden müssen.

Device	Software	Angemeldeter Nutzer		Nicht angemeldeter Nutzer	
		Post	Kommentar	Post	Kommentar
Desktop	Browser	NetzDG-Meldeformular		NetzDG-Meldeformular	
Smartphone	Browser	NetzDG-Meldeformular		NetzDG-Meldeformular	
Smartphone	App (Öffnet Browser)	NetzDG-Meldeformular		NetzDG-Meldeformular	

Tabelle 4: Zusammenfassung NetzDG-Meldeformular (Instagram)

Ähnlich wie bei Facebook ist während der Monitoringphase auch hier aufgefallen, dass der Beschwerdeführer per Mail Rückmeldungen von Instagram erhält. In ebenso inkonsistenter Sprache werden Meldebestätigungen mit eindeutiger Melde-ID versendet. Unter Umständen wird die meldende Person darüber informiert, dass sich die Meldung derzeit noch in der Prüfung befindet (zumeist in Englisch) und der Beschwerdeführer wird in der Regel über das Resultat der Überprüfung informiert.

Desktop & Browser

Als nicht angemeldeter Nutzer lässt sich das NetzDG-Meldeformular über den Link zum Impressum auf der Anmeldeseite von Instagram finden. Über den Link dort gelangt man auf die Informationsseite des NetzDG, auf der man über den grünen Button eine Beschwerde einreichen kann. Ablauf und Formular ist identisch zu dem von Facebook.



Abbildung 29 – Weg zum Instagram NetzDG-Meldeformular (Desktop & Browser)

Auch als angemeldeter Nutzer sind der Meldeweg und das Formular identisch zu Facebook. Über einen Link zum Impressum auf der eigenen Startseite gelangt man auf das entsprechende NetzDG-Meldeformular. Sowohl als angemeldeter als auch als nicht angemeldeter Nutzer erhält man nach abgeschlossener Meldung per NetzDG-Meldeformular eine Bestätigungsmail zugeschickt.

Smartphone & Browser

Auch als nicht angemeldeter Nutzer kann im Smartphone-Browser das Impressum über ein Menü aufgerufen werden. Dieses öffnet sich in einem neuen Tab und von dort kommt man über einen Link zum NetzDG-Meldeformular.

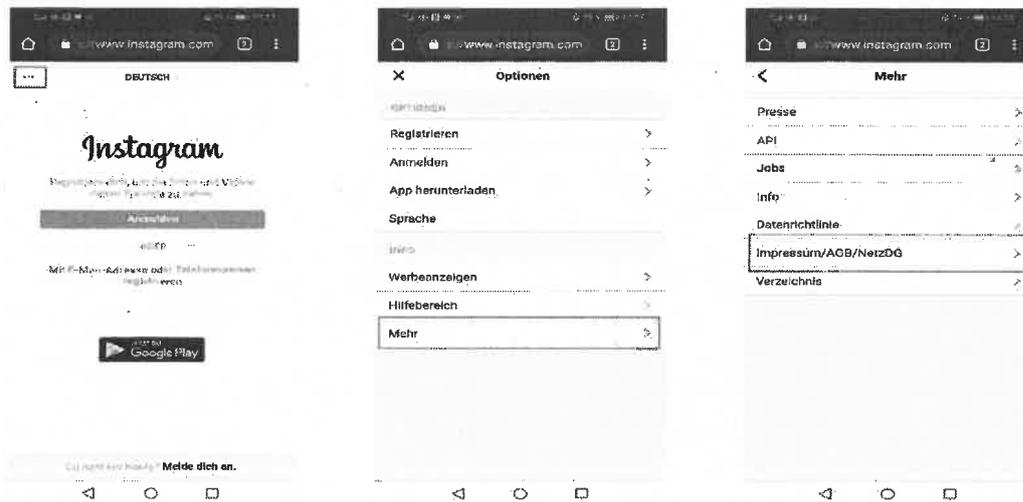


Abbildung 30 – Weg zum Instagram NetzDG-Meldeformular als nicht angemeldeter Nutzer (Smartphone & Browser)

Als angemeldeter Nutzer erreicht man das Impressum über die Einstellungen auf der eigenen Profilseite. Anschließend sind der Meldeweg und das Formular identisch im Vergleich zum nicht angemeldeten Nutzer.

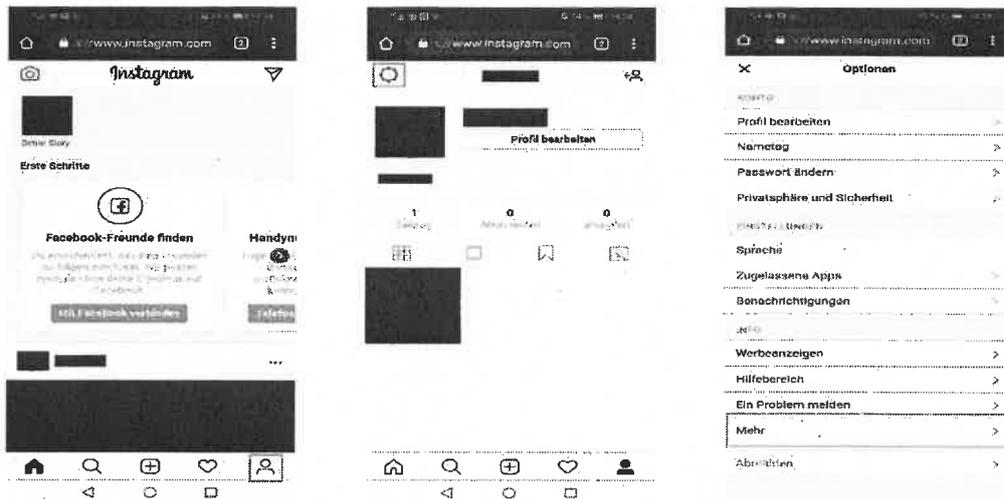


Abbildung 31 – Weg zum Instagram NetzDG-Meldeformular als angemeldeter Nutzer (Smartphone & Browser)

Smartphone & App

Als nicht angemeldeter Nutzer erreicht man das NetzDG-Meldeformular über den Link zum Impressum auf der Anmeldeseite der Plattform.

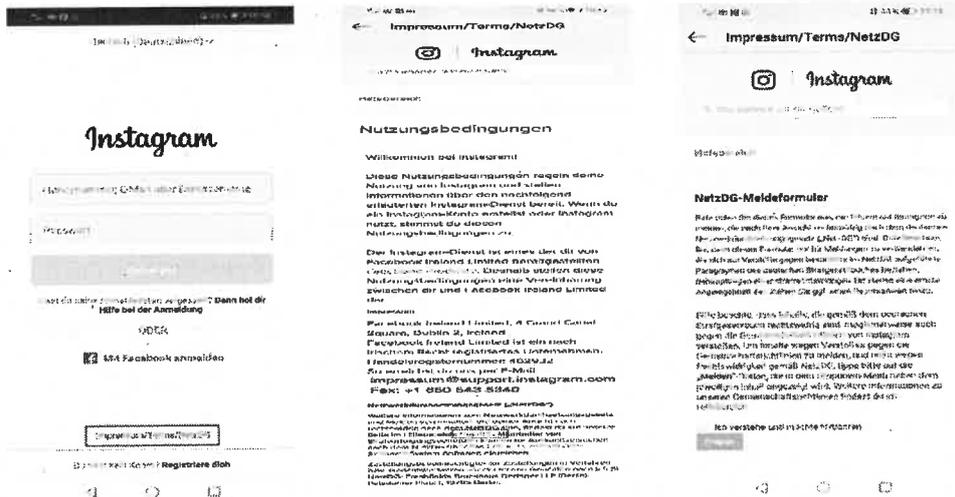


Abbildung 32 – Erreichbarkeit des Instagram NetzDG-Formular als nicht angemeldeter Nutzer (Smartphone & App)

Als angemeldeter Nutzer gelangt man über das eigene Profil und die drei waagerechten Striche in die Einstellungen. Dort kommt man über das Feld „Hilfe“ auf den Button „Problem melden“ und kann Spam oder Missbrauch melden. Alternativ kann im Hilfebereich über die Suchleiste nach dem NetzDG-Meldeformular gesucht oder direkt der „NetzDG-Button“ ausgewählt werden.

Der anschließende Meldeweg und das Formular selbst ist identisch zu den bisherigen Darstellungen.

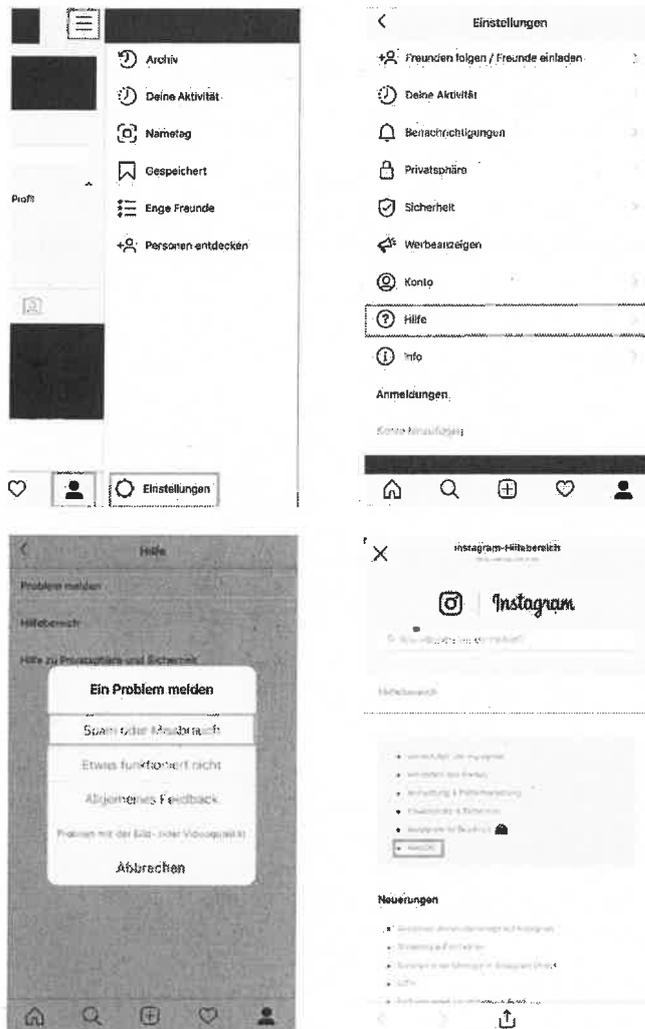


Abbildung 33 – Erreichbarkeit des Instagram NetzDG-Formular als angemeldeter Nutzer (Smartphone & App)

3.2.3. Community Guidelines-Formular

Im Hilfebereich von Instagram gibt es zusätzlich zum NetzDG-Meldeformular und dem klassischen „Melden“-Link Meldeweg mit dem Community Guidelines-Formular eine dritte Möglichkeit Inhalte, die gegen die Gemeinschaftsstandards verstoßen zu melden. Dieser Meldeweg ist als Alternative zum „Melden“-Link gedacht, für Nutzer ohne Instagramprofil, oder wenn der Nutzer von dem zu meldenden Inhalt blockiert wird. Über das Community Guidelines-Formular können Kommentare, Fotos, Videos und Profile gemeldet werden. Als Begründung für die Meldung stehen die gleichen Auswahloptionen zur Verfügung wie beim „Melden“-Link. Dabei sind die Möglichkeiten „Belästigung und Mobbing“ sowie „Verstöße gegen die Privatsphäre“ relevant im Sinne des NetzDG. Bei diesen beiden Auswahloptionen wurde festgestellt, dass sich das Formular nicht erfolgreich abschließen lässt, wenn man nicht explizit

angibt, dass man keinen aktiven Instagram-Account besitzt oder von dem zu meldenden Inhalt gesperrt ist. Außerdem muss bei einer Meldung über das Community Guidelines-Formular zwingend ein Link zu dem entsprechenden Inhalt angegeben werden, bzw. der entsprechende Benutzername für das Melden eines Profils. Zusätzlich war während der Monitoringphase auffällig, dass sich das Community Guidelines-Formular in inkonsistenter Sprache aufbaut (Sprache wechselt zwischen Deutsch und Englisch).

Desktop & Browser

Als nicht angemeldeter Nutzer können Profile, Posts und Kommentare über das Community Guidelines-Formular gemeldet werden

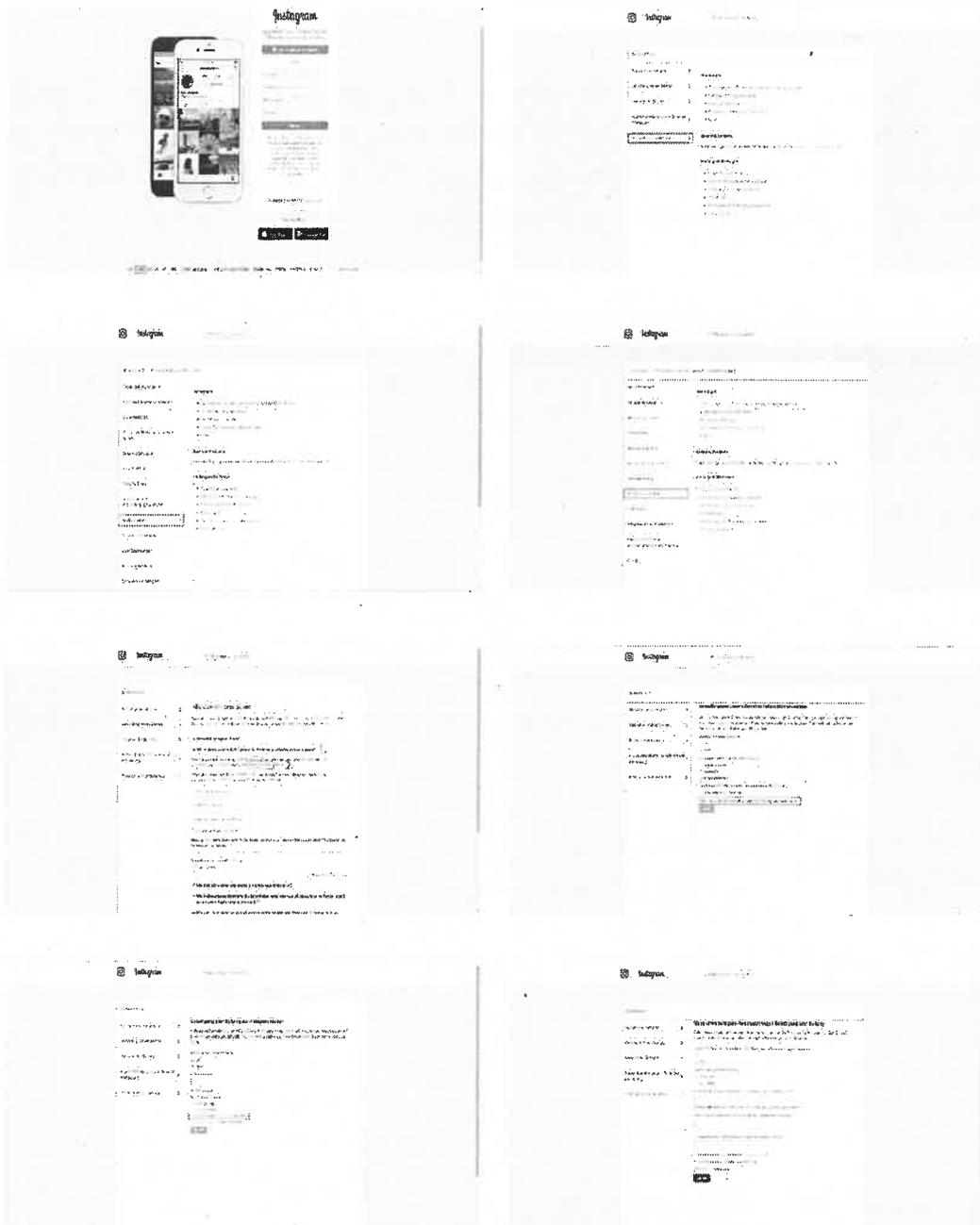


Abbildung 34 – Weg zum Instagram Community Guidelines-Formular als nicht angemeldeter Nutzer (Desktop & Browser)

Auch als angemeldeter Nutzer kann das Community Guidelines-Formular verwendet werden, um eine Meldung durchzuführen. Ähnlich wie beim NetzDG-Meldeformular erreicht man über den Link auf der eigenen Profilsseite in das Impressum. Dort lässt sich wieder der Menüpunkt „Privatsphäre und Sicherheit“ auswählen. Anschließend sind der Meldeweg und das Formular identisch zu der vorherigen Darstellung der Meldung als nicht angemeldeter Nutzer.

Smartphone & Browser

Als nicht angemeldeter Nutzer können Profile, Posts und Kommentare über ein Formular im Hilfebereich gemeldet werden. Über die drei waagerechten Punkte am oberen linken Bildrand gelangt man in die Optionen. Dort kann man auf den Hilfebereich zugreifen. Meldeweg und Formulare sind anschließend identisch zu der Desktopvariante.

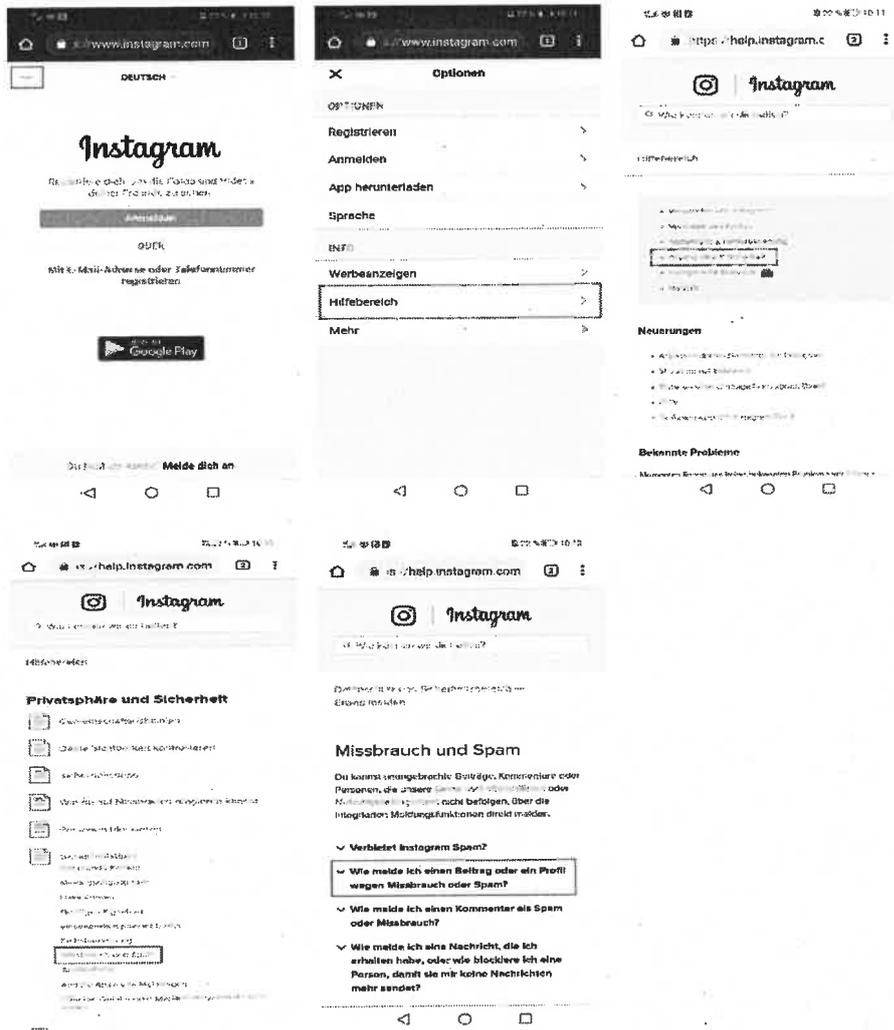


Abbildung 35 – Weg zum Instagram Community Guidelines-Formular als nicht angemeldeter Nutzer (Smartphone & Browser)

Auch als angemeldeter Nutzer erreicht man das Formular über den Optionen-Button im eigenen Profil und den dortigen Link zum Hilfebereich. Meldeweg und Formulare sind identisch zu der Version als nicht angemeldeter Nutzer.

Smartphone & App

Auch über die Instagram-App ist es sowohl als nicht angemeldeter Nutzer wie auch als angemeldeter Nutzer möglich den Hilfebereich zu öffnen. Über diesen gelangt man auf selbem Weg wie zuvor bereits beschrieben zu dem Community Guidelines-Formular, um eine Meldung durchzuführen.

3.3. Twitter

Twitter stellt zwei verschiedene Meldewege zur Verfügung um Profile, einzelne Meldungen („Tweets“), einzelne Direktnachrichten oder eine ganze Unterhaltung zu melden. So sind einerseits Meldungen über den „Melden“-Link möglich, die vom Netzwerk auf Verletzungen gegen die Twitter-Gemeinschaftsstandards oder bei entsprechender Angabe auf Verstöße gegen das NetzDG untersucht werden. Zusätzlich ist eine Meldung über das separate NetzDG-Meldeformular möglich. Diese Meldungen sind ausschließlich für Inhalte bestimmt, die auf Verstöße gegen das NetzDG überprüft werden sollen. Im Hilfe-Center von Twitter steht für jeden registrierten und nicht registrierten Nutzer eine Anleitung zur Verfügung, wie missbräuchliches Verhalten per „Melden“-Link gemeldet werden kann.

Hier wird zunächst beschrieben wie Tweets oder Profile gemeldet werden können. Anschließend wird erläutert, wie sich einzelne Direktnachrichten oder eine ganze Unterhaltung per „Melden“-Link melden lassen. Diese Erläuterung lässt sich wahlweise für iOS-, Android- oder Laptopgeräte anzeigen. Zusätzlich wird an dieser Stelle auch auf das NetzDG-Meldeformular hingewiesen, das entweder direkt über den dort aufgeführten Link oder über das Impressum des Netzwerks verfügbar ist. In dem Hilfe-Center weist Twitter darauf hin, dass eine meldende Person in der Plattform eine Benachrichtigung erhält, wenn Maßnahmen gegen einen Account ergriffen wurden, von dem man selbst einen Inhalt gemeldet hat, unabhängig davon, ob diese Maßnahmen aufgrund der eigenen Meldung oder einer anderen Meldung erfolgten. Während der Monitoringphase war auffällig, dass Twitter eine Meldung häufig zunächst per Mail zurückweist, den Account, der den gemeldeten Inhalt veröffentlicht hat, zu einem späteren Zeitpunkt dennoch sperrt. Eine entsprechende aktualisierende Benachrichtigung über die aktualisierte Reaktion der Plattform wird jedoch scheinbar nur per Benachrichtigung an angemeldete Benutzer innerhalb Twitters und bis dato nicht per Mail versandt. Dabei ist nicht ersichtlich, ob der Account aufgrund der eingereichten Meldung gesperrt wurde und teilweise werden Inhalte als gesperrt ausgewiesen, zu denen keine Meldung durchgeführt wurde. Allgemein muss an dieser Stelle festgehalten werden, dass rechtswidrige Inhalte nur für deutsche Accounts gesperrt werden, grundsätzlich jedoch weiterhin sichtbar sind. Die meldende Person erhält in der Regel vom Anbieter eine Rückmeldung in Form einer automatisierten Email, in der der Erhalt der Meldung bestätigt und zu einem späteren Zeitpunkt möglicherweise das Resultat der Überprüfung mitgeteilt wird. Als angemeldeter Twitternutzer erhält man manchmal zusätzlich zu der automatisierten Email eine Twitter-Benachrichtigung in seinem Profil. Rückmeldungen erfolgen in Abhängigkeit des Browsers und der App-Einstellungen des jeweiligen Nutzers in Deutsch oder Englisch.

3.3.1. „Melden“-Link

Der „Melden“-Link ist der für die meisten Benutzer bekanntere Weg, um Inhalte zu melden. Er ist in die Website und die App integriert und direkt von den zu meldenden Inhalten erreichbar. Über diesen Weg können die Profile anderer Nutzer sowie einzelne Mitteilungen („Tweets“) gemeldet werden.

Device	Software	Angemeldeter Nutzer		Nicht angemeldeter Nutzer	
		Profil	Tweet	Profil	Tweet
Desktop	Browser	„Melden“-Link		Meldevorgang nicht möglich	
Smartphone	Browser	„Melden“-Link		Meldevorgang nicht möglich	
Smartphone	App	„Melden“-Link		App nicht nutzbar	

Tabelle 5: Zusammenfassung „Melden“-Link (Twitter)

Desktop & Browser

Als nicht angemeldeter Nutzer ist eine Meldung von Profilen und Tweets aufgrund fehlender Auswahlflächen nicht möglich. Als angemeldeter Nutzer können Profile und Tweets über den „Melden“-Link und das dadurch aufgerufene Meldeformular gemeldet werden. Wie eine solche Meldung durchzuführen ist, beschreibt Twitter in ihrem netzeigenen Hilfe Center.



Abbildung 36 – Meldung eines Twitter Profils (Desktop & Browser)

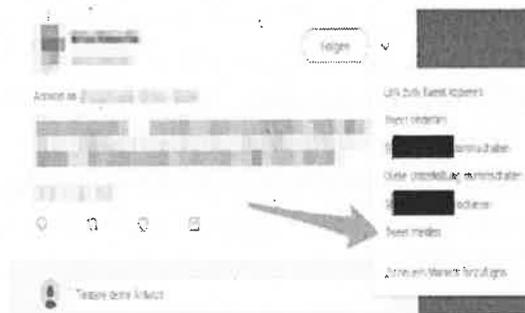


Abbildung 37 – Meldung eines Tweets (Desktop & Browser)

Smartphone & Browser

Genau wie in der Desktop Version lassen sich auch über den Smartphonebrowser als nicht angemeldeter Nutzer weder Profile noch Tweets melden. Als angemeldeter Nutzer wird man wie auch am Desktop über den „Melden“-Link zu dem entsprechenden Meldeformular weitergeleitet.

Smartphone & App

Als nicht angemeldeter Nutzer lässt sich die Twitter App nicht nutzen, sodass das Melden eines Profils oder Inhalts auf diesem Weg nicht möglich ist. Als angemeldeter Nutzer erreicht man

über den „Melden“-Link an dem zu meldenden Inhalt wieder das entsprechende Meldeformular, um eine Meldung zu tätigen.

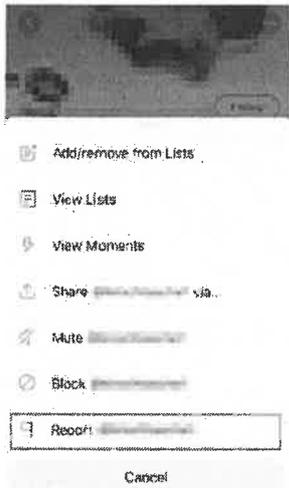


Abbildung 38 – „Melden“-Link Twitter Profil (Smartphone & App):

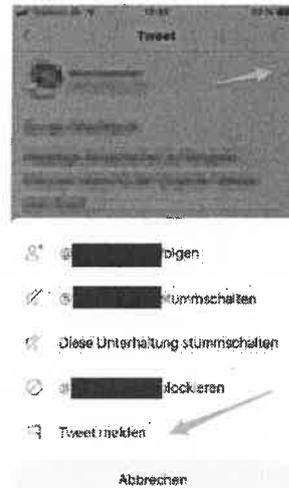


Abbildung 39 – „Melden“-Link Tweet (Smartphone & App):

Im Folgenden wird das Meldeformular für Meldungen per „Melden“-Link in den einzelnen Zwischenschritten dargestellt:

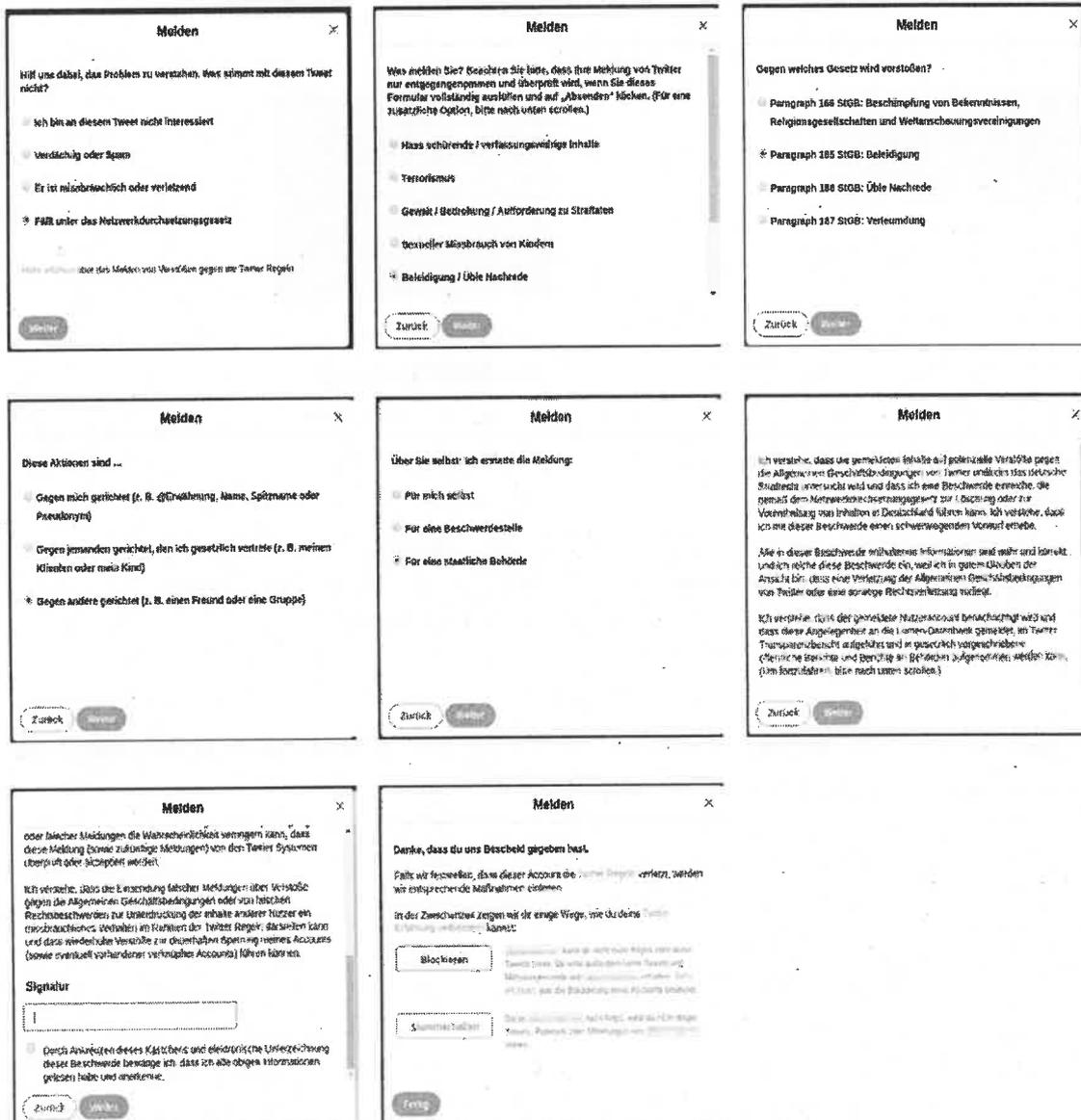


Abbildung 40 – Meldeformular rechtswidriger Tweets und Profile als angemeldeter Nutzer (Smartphone & App)

Beim Ausfüllen des Meldeformulars bei einer Meldung per „Melden“-Link als angemeldeter Benutzer wird man zunächst aufgefordert anzugeben, warum man den Inhalt melden möchte. Hier lässt sich unter anderem angeben, dass der Inhalt unter das Netzwerkdurchsetzungsgesetz fällt. Über den Link „mehr erfahren“ gelangt man auf das Hilfe-Center von Twitter und erhält Informationen, wie Verstöße auf der Plattform gemeldet werden können. Anschließend wird man aufgefordert anzugeben was für einen Verstoß man melden möchte und welchem Paragraphen dieser zuzuordnen ist. Es muss angegeben werden, gegen wen der zu meldende Inhalt gerichtet ist und für wen die Meldung erstattet wird. Abschließend wird man anhand folgenden Textes über die Bedeutung einer solchen Meldung belehrt:

Ich verstehe, dass die gemeldeten Inhalte auf potenzielle Verstöße gegen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Twitter und/oder das deutsche Strafrecht untersucht wird und dass ich eine Beschwerde einreiche, die gemäß dem Netzwerkdurchsetzungsgesetz zur Löschung oder zur Vorenthaltung von Inhalten in Deutschland führen kann. Ich verstehe, dass ich mit dieser Beschwerde einen schwerwiegenden Vorwurf erhebe.

Alle in dieser Beschwerde enthaltenen Informationen sind wahr und korrekt und ich reiche diese Beschwerde ein, weil ich in gutem Glauben der Ansicht bin, dass eine Verletzung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Twitter oder eine sonstige Rechtsverletzung vorliegt.

Ich verstehe, dass der gemeldete Nutzeraccount benachrichtigt wird und dass diese Angelegenheit an die Lumen-Datenbank gemeldet, im Twitter Transparenzbericht aufgeführt und in gesetzlich vorgeschriebene öffentliche Berichte und Berichte an Behörden aufgenommen werden kann. (Um fortzufahren, bitte nach unten scrollen.)

Ich verstehe, dass sich durch die Einsendung unvollständiger, ungültiger oder falscher Meldungen die Wahrscheinlichkeit verringern kann, dass diese Meldung (sowie zukünftige Meldungen) von den Twitter Systemen überprüft oder akzeptiert werden.

Ich verstehe, dass die Einsendung falscher Meldungen über Verstöße gegen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder von falschen Rechtsbeschwerden zur Unterdrückung der Inhalte anderer Nutzer ein missbräuchliches Verhalten im Rahmen der Twitter Regeln darstellen kann und dass wiederholte Verstöße zur dauerhaften Sperrung meines Accounts (sowie eventuell vorhandener verknüpfter Accounts) führen können.

Durch eine digitale Signatur und Anklicken eines Kontrollkästchens bestätigt man, die Informationen gelesen zu haben und sie anzuerkennen. Wenn die Meldung abgeschlossen wurde erhält man eine Bestätigung in dem Netzwerk und Twitter macht Vorschläge, wie die eigene Twittererfahrung während der Überprüfung der Meldung durch Blockieren oder Stummschalten des jeweiligen Users verbessert werden kann.

3.3.2. NetzDG-Meldeformular

Das NetzDG-Meldeformular ist speziell für Inhalte, die gemäß Netzwerkdurchsetzungsgesetz überprüft werden sollen und ist im Hilfe-Center und über das Impressum von Twitter (leitet weiter ins Hilfe-Center) zu finden. Eine Besonderheit stellt sich bei der Nutzung des Opera Browsers auf dem Smartphone heraus. Dort fehlt der Link zum Impressum der Plattform. Das Erreichen des NetzDG-Meldeformulars ist hier also nur über manuelle Eingabe des Impressum-Links möglich. Auch die manuelle Eingabe des Links des NetzDG-Meldeformulars funktioniert nicht (Stand: 14.06.2019).

Device	Software	Angemeldeter Nutzer		Nicht angemeldeter Nutzer	
		Profil	Tweet	Profil	Tweet
Desktop	Browser	NetzDG-Meldeformular		NetzDG-Meldeformular	
Smartphone	Browser	NetzDG-Meldeformular		NetzDG-Meldeformular	
Smartphone	App (öffnet Browser)	NetzDG-Meldeformular		App nicht nutzbar	

Tabelle 6: Zusammenfassung NetzDG-Meldeformular (Twitter)

Desktop & Browser

Als nicht angemeldeter Nutzer lassen sich Profile und Inhalte per NetzDG-Meldeformular melden. Zugriff zu dem Formular erhält man über den Hilfebereich im Impressum der Plattform.

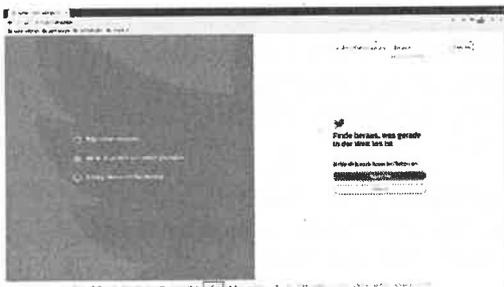


Abbildung 41 – Startseite Twitter (Desktop & Browser)

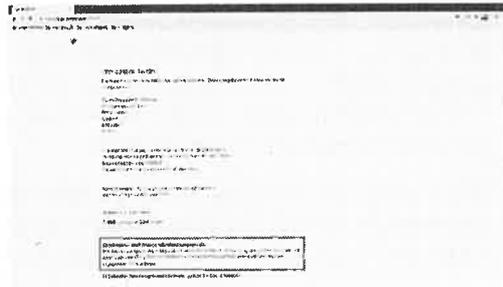


Abbildung 42 – Hilfebereich im Impressum (Desktop & Browser)

Auch als angemeldeter Nutzer lassen sich auf dem gleichen Weg Profile und Inhalte dem Anbieter melden. Über den Link zum Impressum auf der eigenen Profilseite lässt sich das NetzDG-Meldeformular aufrufen.

Smartphone & Browser

Als nicht angemeldeter Nutzer ist es möglich, das NetzDG-Meldeformular über den Browser des Smartphones zu erreichen und auf diese Weise ein rechtswidriges Profil oder einen rechtswidrigen Inhalt zu melden. Zugriff zu dem Formular erhält man, identisch zu der Desktopversion, über den Link im Impressum des Portals. Das Meldeformular ist identisch zu der Desktopversion.

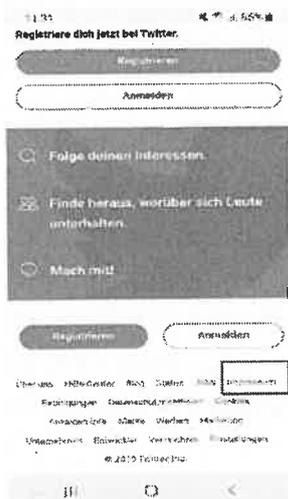


Abbildung 43 – Startseite Twitter (Smartphone & Browser)



Abbildung 44 – Twitter Meldeformular-Link (Smartphone & Browser)

Als angemeldeter Nutzer gelangt man im Smartphone Browser über die Kontoinformationen ins Hilfe-Center von Twitter. Dieses ist auf Englisch, lässt sich auf einigen Geräten jedoch ins Deutsche übersetzen. Dort kann man über die Auswahlfläche „Einen Bericht einreichen“ die Kontaktmöglichkeiten aufrufen. Über den Button „Alle Support-Themen anzeigen“ erreicht man den Button „Durch das Netzwerkdurchsetzungsgesetz abgedeckt“. Von dort wird man auf das bekannte NetzDG-Meldeformular weitergeleitet.



Abbildung 45 – Weg zum Twitter NetzDG Formular (Smartphone & Browser)

Smartphone & App

Als nicht angemeldeter Nutzer ist die App nicht verwendbar. Als angemeldeter Nutzer ist es möglich über das Hilfe-Center das NetzDG-Meldeformular zu erreichen und eine entsprechende Meldung durchzuführen. Der Meldeweg entspricht dabei exakt den Darstellungen des vorherigen Kapitels.

Twitter NetzDG-Meldeformular:

Twitter
Zurück

Wird durch Twitter bereitgestellt. Twitter ist für die Inhalte der Meldungen nicht verantwortlich.

Fällt unter das Netzwerkdurchsetzungsgesetz

Füllen Sie bitte alle Felder unten aus. Ihre Meldung wird von Twitter nur im Einzelfall genehmigt und überprüft, wenn Sie dieses Formular vollständig ausfüllen und auf „Absenden“ klicken.

Was meinst du?

- Hassrede / Verleumdung / Mord
- Bedrohung
- Gewalt / Beleidigung / Aufstachelung zu Straftaten
- Sexueller Missbrauch von Kindern
- Beleidigung - Eine Person
- Verletzung des höchstpersönlichen Lebensbereichs
- Fälschung

Diese Aktionen sind

- Gegen mich gerichtet (z. B. @Erwähnung, Name, Spitzname oder Pseudonym)
- Gegen jemanden gerichtet, den ich persönlich kenne (z. B. meine Eltern oder mein Kind)
- Gegen andere gerichtet (z. B. einen Freund oder eine Gruppe)

Über Sie selbst - Ich erstelle die Meldung

- Ich nicht selbst
- Für eine Beschwerdestelle
- Für eine staatliche Behörde

Meldungsdetails

Welcher Nutzernamen verursacht das Problem?

z. B. @Twitter

Welche Art von Inhalt melden Sie?

- Text
- Tweet

Angaben zu deiner Person

Deine E-Mail-Adresse

Das ist die E-Mail-Adresse, auf die wir dich kontaktieren. Ihre E-Mail-Adresse wird nicht veröffentlicht.

Twitter Nutzernamen

(optional)

Signatur

Die Informationen zu Ihrer Meldung werden nicht weiter für andere Zwecke verwendet.

Bitte es ein Mensch! Du musst eine Google reCAPTCHA-Challenge beantworten, um fortzufahren. Wenn du auf „Weiter“ klickst, akzeptierst du die Google-Informationen über dich, den Dienst und andere Dienste, die wir verwenden.

Das ist ein Testformular. Es wird nicht versendet.

<ul style="list-style-type: none"> Über Help Twitter Jobs Partners Twitter Ads Privacy Mobile Media 	<ul style="list-style-type: none"> Unternehmen Über Twitter Ads Werbung Support Advertise Twitter's Business Center Ad Center 	<ul style="list-style-type: none"> Entwickler Developer API Twitter Dev Twitter API 	<ul style="list-style-type: none"> Wird geladen Twitter-Partner Twitter-Partner-Programme Twitter-Partner-Programme Twitter-Partner-Programme Twitter-Partner-Programme 	<ul style="list-style-type: none"> Marketing Twitter Twitter-Partner-Programme Twitter-Partner-Programme Twitter-Partner-Programme Twitter-Partner-Programme
--	--	--	---	--

© 2014 Twitter, Inc. | Twitter | Twitter AG | Twitter Deutschland GmbH | Twitter Deutschland GmbH

Abbildung 46 – Twitter NetzDG-Meldeformular Gesamtüberblick

Das NetzDG-Meldeformular ist ähnlich aufgebaut wie das Meldeformular des „Melden“-Links, sodass auch hier ähnliche Angaben gefordert werden. Es wird eine Angabe gefordert, welchen Verstoß man melden möchte und welchem Paragrafen dieser zuzuordnen ist. Es muss angegeben werden gegen wen der zu meldende Inhalt gerichtet ist und für wen die Meldung erstattet wird. Ergänzend zum Formular des „Melden“-Links wird darüber hinaus eine Angabe gefordert, welcher Nutzer den zu meldenden Inhalt veröffentlicht hat (Twittername), ob ein Profil oder ein Tweet gemeldet wird und einige Angaben zur eigenen Person. Dazu gehören eine eigene Mailadresse, optional die Angabe des eigenen Nutzernamens, eine digitale Signatur und das Abschließen einer reCAPTCHA-Challenge. Ist diese erfolgreich abgeschlossen worden, wird man über die Auswirkungen einer Meldung belehrt und durch Anklicken eines Kontrollkästchens bestätigt man die Informationen gelesen zu haben und sie anzuerkennen.

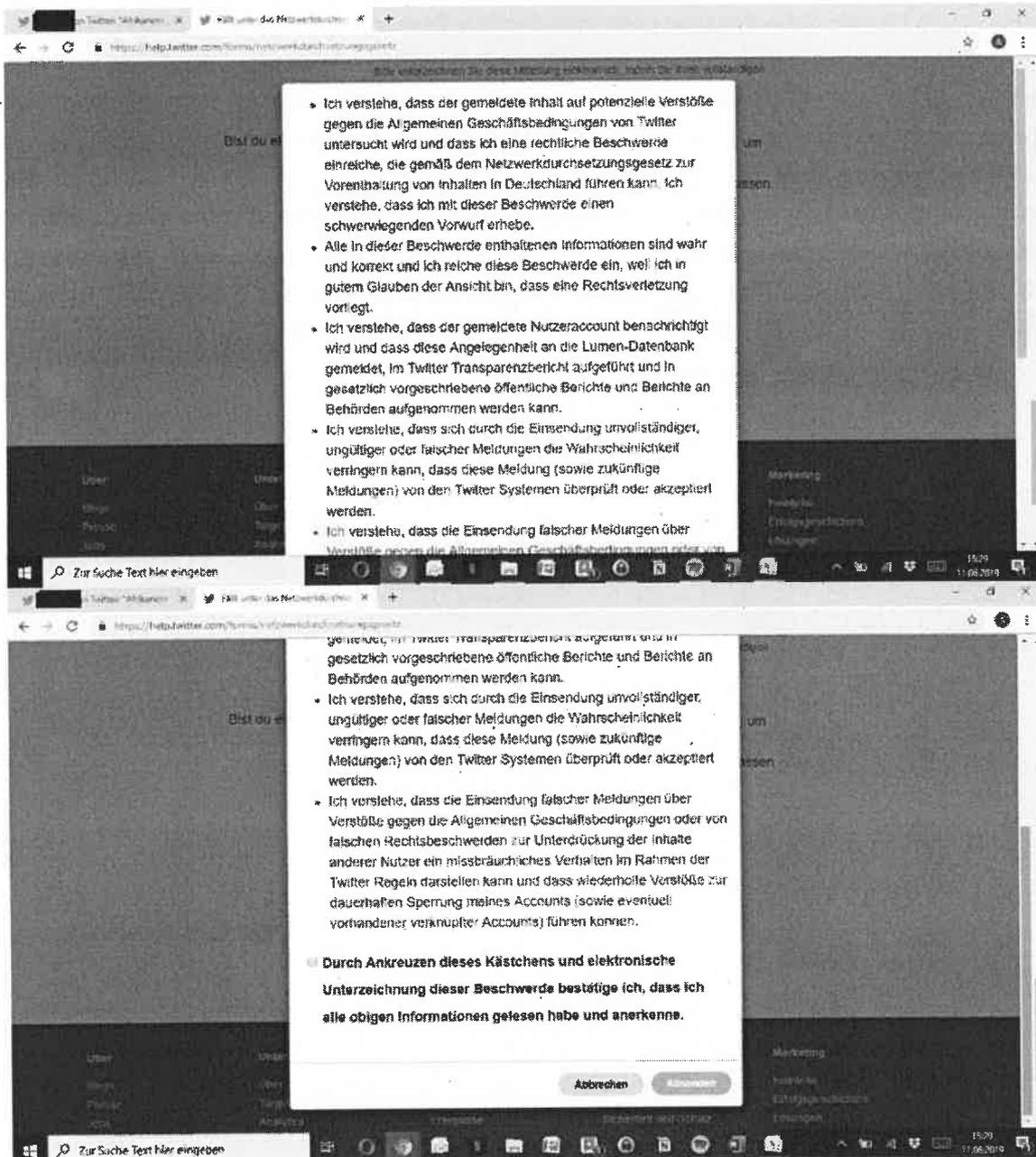


Abbildung 47 – Belehrung über die Auswirkungen einer NetzDG-Meldung via Twitter

Folgende Meldung im Browserfenster bestätigt den Eingang der Meldung:

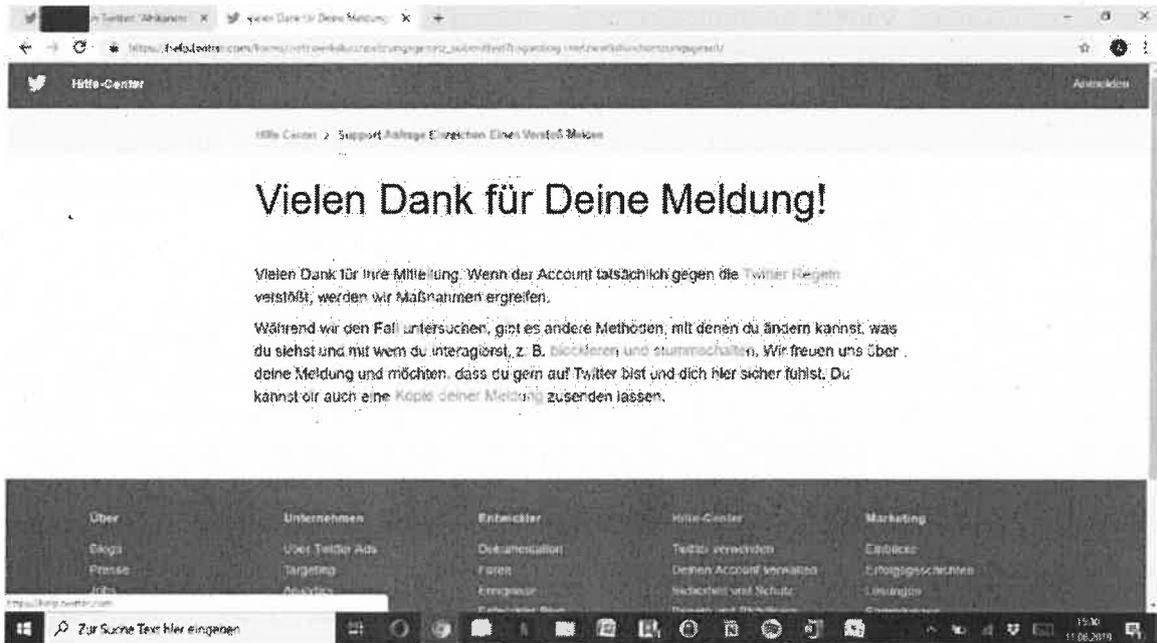


Abbildung 48 – Eingangsbestätigung über den Erhalt der Meldung (auf der Twitterseite im Browser)

Zusätzlich wird man innerhalb der Twitter-Benachrichtigungen informiert, dass die Meldung bei Twitter eingegangen ist:

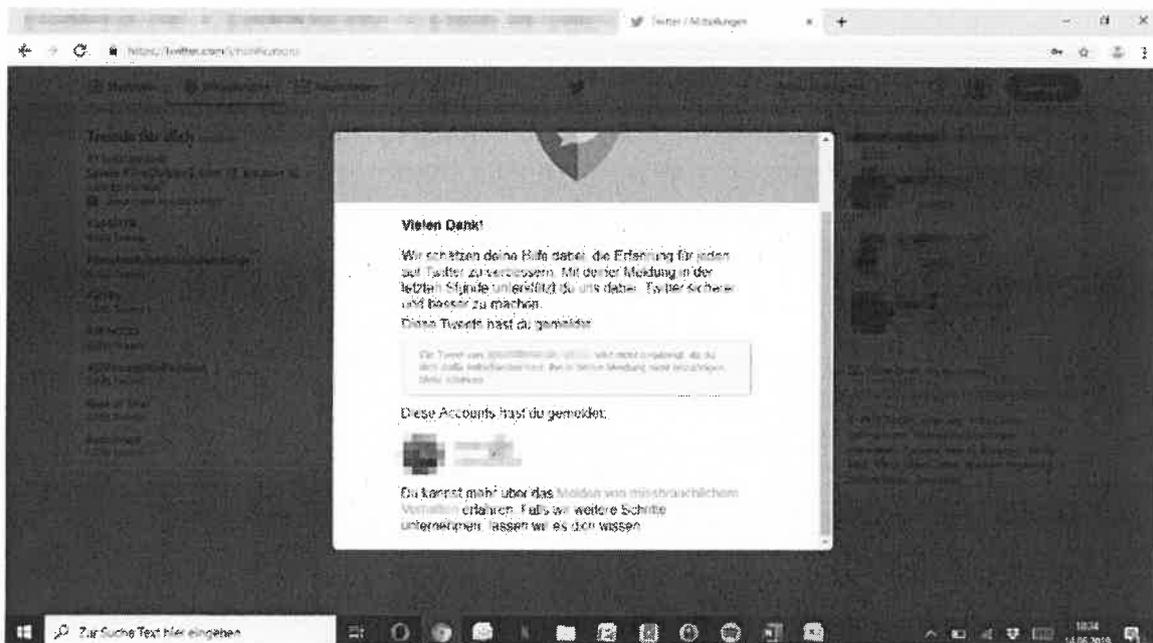


Abbildung 49 – Anwendungsinterne Benachrichtigung über Erhalt der Meldung (Twitter-Benachrichtigung)

3.4. YouTube

Hier können Nutzer, Videos, Kommentare und Community Posts von Kanalbetreibern per „Melden“-Link oder über das separate NetzDG-Meldeformular gemeldet werden. Während Meldungen per NetzDG-Meldeformular explizit auf Verstöße gegen eben dieses untersucht werden, lässt sich bei Meldungen per „Melden“-Link durch das Setzen eines Hakens in einem Kontrollkästchen angeben, ob der Inhalt auf einen Verstoß gegen die Gemeinschaftsstandards oder gegen das NetzDG untersucht werden soll.

3.4.1. „Melden“-Link

Device	Software	Angemeldeter Nutzer		Nicht angemeldeter Nutzer	
		Video	Kommentar	Video	Kommentar
Desktop	Browser	Meldeformular		Nicht möglich	
Smartphone	Browser	Meldeformular		Nicht möglich	
Smartphone	App	Meldeformular		Nicht möglich	

Tabelle 7: Zusammenfassung „Melden“-Link (YouTube)

Der „Melden“-Link ist der für Benutzer bekanntere Weg, um Inhalte zu melden. Er ist direkt in die Website und App integriert und von den jeweiligen Inhalten zu erreichen. Explizite Angaben im Rahmen der Meldung entscheiden, ob der Inhalt auf einen Verstoß gegen die Gemeinschaftsstandards oder gegen das NetzDG überprüft wird. Die meldende Person erhält vom Anbieter eine Mail mit einer eindeutigen Melde-ID und einer Eingangsbestätigung. Nach der Prüfung wird der Nutzer über das Resultat der Überprüfung informiert. Die Sprache der Rückmeldung scheint sich dabei an die von dem Benutzer im eigenen Profil eingestellte Sprache zu orientieren.

Desktop & Browser

Um ein Video per „Melden“-Link zu melden, wird man aufgefordert sich bei der Plattform anzumelden, sodass eine Meldung als nicht angemeldeter Nutzer nicht möglich ist. Es besteht nicht die Möglichkeit als nicht angemeldeter Nutzer Kommentare zu melden. Als angemeldeter Nutzer lassen sich Inhalte per „Melden“-Link und dem entsprechenden Meldeformular melden.

Videos und Kommentare können gemeldet werden, indem man über die drei Punkte eine Auswahlfläche erreicht und das Feld „Melden“ anklickt. Auf diesem Weg gelangt man direkt zu dem nachfolgenden Meldeformular:

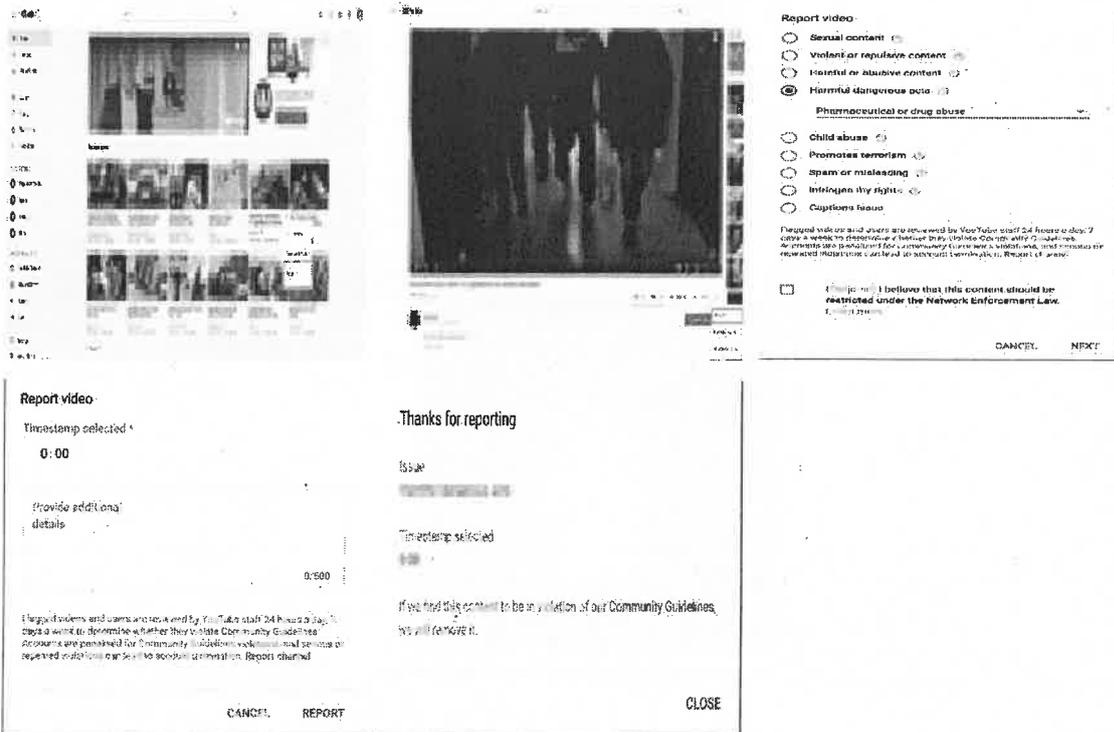


Abbildung 50 – Meldung eines YouTube Videos via „Melden“-Link (Desktop & Browser)

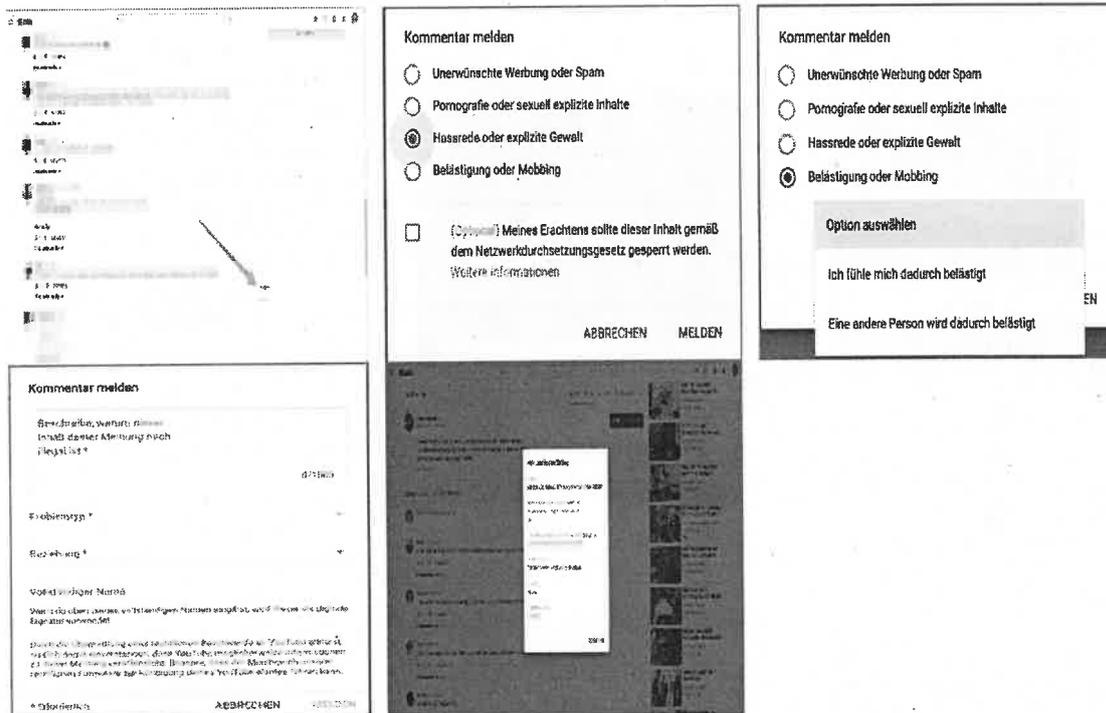


Abbildung 51 – Meldung eines YouTube Kommentars via „Melden“-Link (Desktop & Browser)

Smartphone & Browser

Auch hier wird man aufgefordert, sich mit einem registrierten Nutzerprofil anzumelden, um die Meldung erfolgreich abschließen zu können. Demnach lassen sich Kommentare und Videos wie auch am Desktop als nicht angemeldeter Nutzer nicht melden. Als angemeldeter Nutzer lassen sich die Inhalte entsprechend des Vorgangs am Desktop auch per Smartphone melden. Während der entsprechende Meldebutton bei Videos leicht zu erreichen ist, ist dieser bei Kommentaren eher schwer zu finden. Erst durch Klicken auf den entsprechenden Kommentar öffnet sich eine Auswahlmöglichkeit, um eine Meldung durchführen zu können.

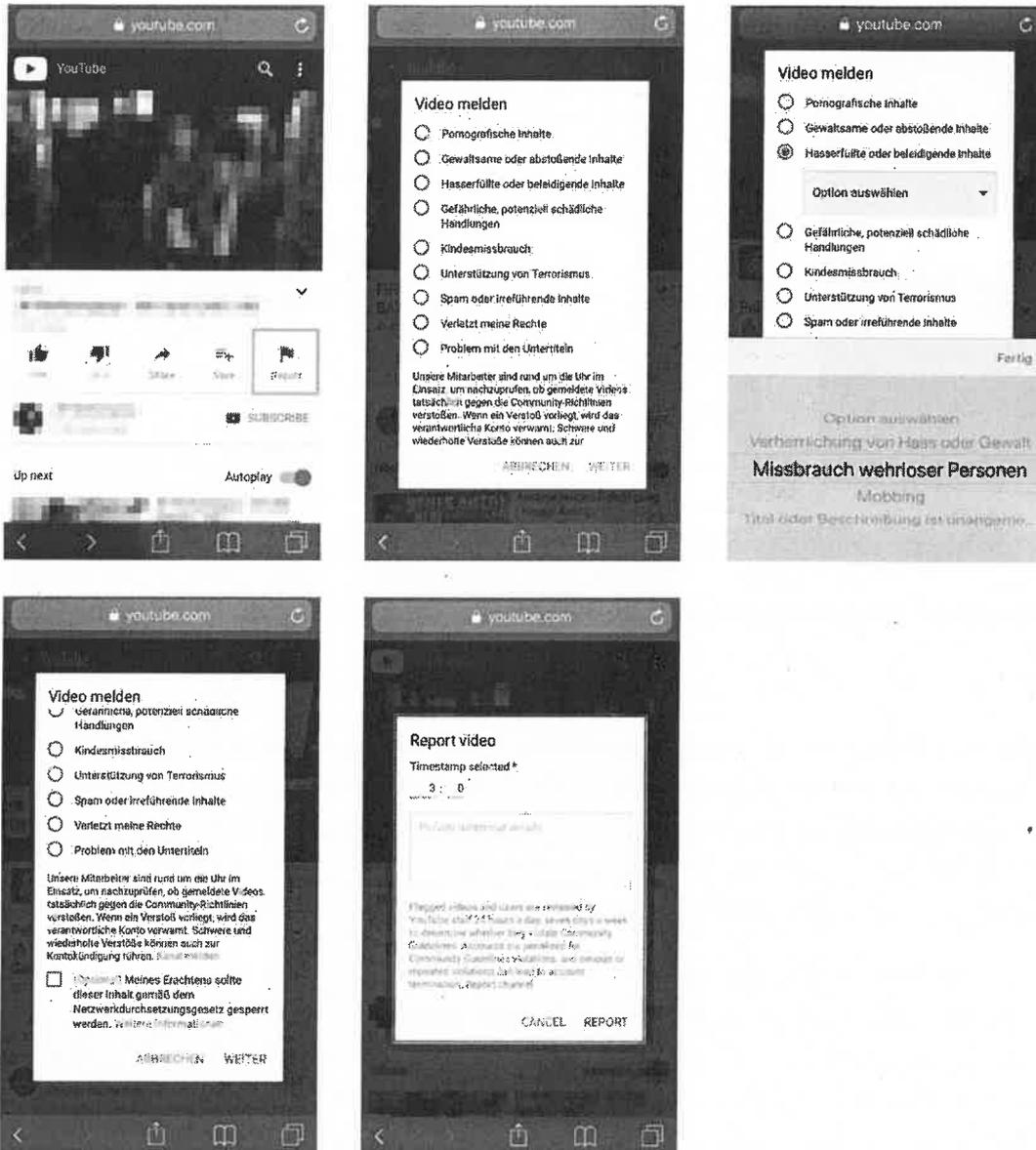


Abbildung 52 – Melden eines YouTube Videos (Smartphone & Browser)

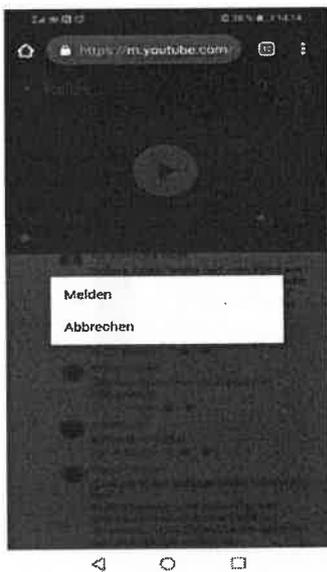


Abbildung 53 – Melden eines YouTube Kommentars (Smartphone & Browser)

Klickt man auf den „Melden“ Button erfolgt die Meldung wie per Desktop am Browser.

Smartphone & App

Auch in der App lassen sich als nicht angemeldeter Nutzer keine Meldungen per „Melden“-Link durchführen, da entweder der entsprechende Button fehlt oder man beim Absenden des Meldeformulars aufgefordert wird, sich mit einem Nutzerprofil anzumelden. Als angemeldeter Nutzer lassen sich in der App Videos und Kommentare melden. Die Meldung von Videos und Kommentaren verläuft komplementär zu der zuvor beschriebenen Meldung am Laptop.

3.4.2. NetzDG-Meldeformular

Das NetzDG-Meldeformular ist speziell für Meldungen, deren Inhalt auf Verstöße gemäß dem NetzDG überprüft werden sollen. Es ist im Hilfebereich von YouTube zu finden. Damit das Netzwerk die Meldung dem entsprechenden Inhalt zuordnen kann, muss in dem Formular die URL des Inhalts angegeben werden. Der Beschwerdeführer erhält eine Feedback-Mail, in der die erfolgreiche Durchführung der Meldung bestätigt wird, inklusive einer eindeutigen Beschwerde-ID. In einer zusätzlichen Mail wird der Beschwerdeführer über das Ergebnis der Überprüfung informiert, jedoch wird die Beschwerde-ID hier nicht angegeben, sodass eine eindeutige Zuordnung der Meldungen schwer ist.

GMX FreeMail

GMX FreeMail

YouTube Legal Support

YouTube Legal Support

Web: [YouTube Support](#)

Web: [YouTube Support](#)

Beitrag: 2.10.2018, 11:00

Titel: [YouTube Support](#)

Art: 26.06.2019 10:11:23

Die Webseite

Web:

Die Webseite

Bei der Prüfung Ihrer Anfrage haben wir gemäß unseren rechtlichen Pflichten keinen Zusammenhang zwischen Ihrer E-Mail und dem Benutzer Ihres YouTube-Kanals festgestellt. Bitte beachten Sie, dass wir keine Informationen über den Inhalt Ihrer E-Mail an Dritte weitergeben können. Wenn Sie eine Frage haben, wenden Sie sich bitte an den YouTube-Support.

Die Webseite

Bitte beachten Sie, dass wir keine Informationen über den Inhalt Ihrer E-Mail an Dritte weitergeben können. Wenn Sie eine Frage haben, wenden Sie sich bitte an den YouTube-Support.

Abbildung 54 – Feedback E-Mail nach erfolgreicher Meldung via NetzDG-Formular

Vermutlich kann eine Zuordnung über die Feedback-Mailadresse erfolgen. Diese setzt sich aus einem Präfix, einer 15-stelligen Zeichenfolge und @support.youtube.com zusammen und müsste bei Bestätigungsmail und Informationsmail zu dem Ergebnis der Überprüfung identisch sein.

Device	Software	Angemeldeter Nutzer		Nicht angemeldeter Nutzer	
		Video	Kommentar	Video	Kommentar
Desktop	Browser	NetzDG-Meldeformular	NetzDG-Meldeformular	NetzDG-Meldeformular	NetzDG-Meldeformular
Smartphone	Browser	NetzDG-Meldeformular	NetzDG-Meldeformular	NetzDG-Meldeformular	NetzDG-Meldeformular
Smartphone	App (öffnet Browser)	NetzDG-Meldeformular	NetzDG-Meldeformular	NetzDG-Meldeformular	NetzDG-Meldeformular

Tabelle 8: Zusammenfassung NetzDG-Meldeformular (YouTube)

Desktop & Browser

Über den entsprechenden Button (siehe roter Kasten) gelangen angemeldete und nicht angemeldete Nutzer gleichermaßen direkt zu dem NetzDG-Meldeformular. Dort muss zunächst die eigene E-Mail-Adresse angegeben werden. Über diese wird der Beschwerdeführer nach erfolgreicher Meldung über den Eingang dieser und das Resultat der Überprüfung informiert. Zusätzlich muss in einem Auswahlfeld angegeben werden, ob die Beschwerde als Nutzer oder Beschwerdestelle durchgeführt wird. Die exakte URL des beanstandeten Inhalts muss angegeben werden, ebenso wie die Auswahl eines Beschwerdegrunds. Zusätzlich soll möglichst genau beschrieben werden, warum der gemeldete Inhalt der eigenen Ansicht nach rechtswidrig ist.

Abschließend muss das Formular per digitaler Unterschrift (Eingabe des vollständigen Namens) bestätigt und der Meldvorgang per Klick auf den „Senden“-Button abgeschlossen werden.

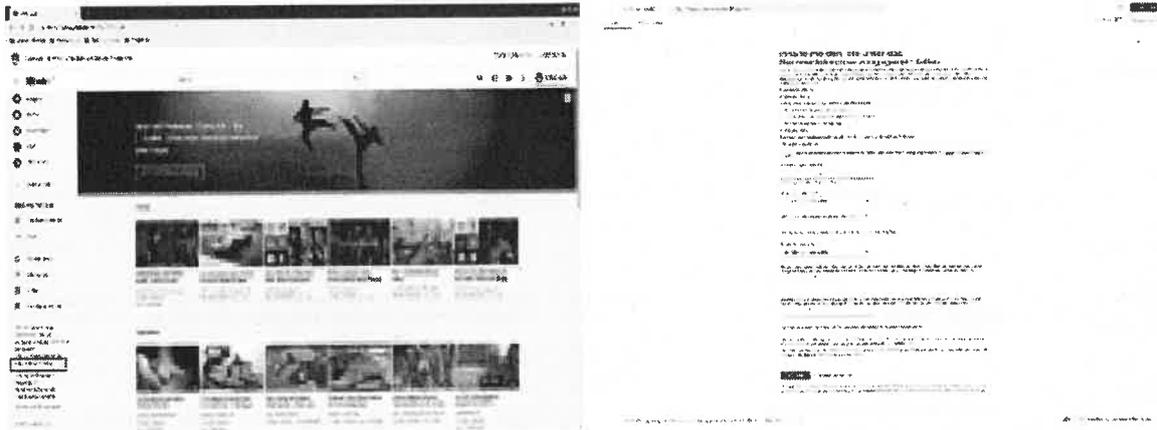


Abbildung 55 – Weg zum YouTube NetzDG-Meldeformular als angemeldeter und als nicht angemeldeter Nutzer (Desktop & Browser)

Smartphone & Browser

Auch als nicht angemeldeter Nutzer ist es möglich, per NetzDG-Meldeformular eine Meldung durchzuführen. Hierzu klickt man auf dem Startbildschirm oben rechts auf das Profil-Icon, um das Menü aufzurufen.

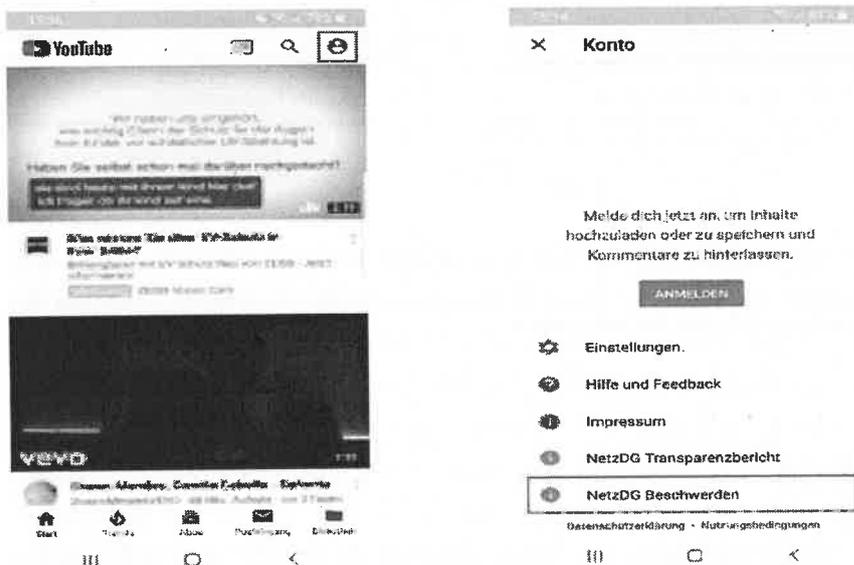


Abbildung 56 – Weg zum YouTube NetzDG-Meldeformular als nicht angemeldeter Nutzer (Smartphone & Browser)

Wählt man dort den Punkt „NetzDG Beschwerden“ aus, öffnet sich folgendes Meldeformular:

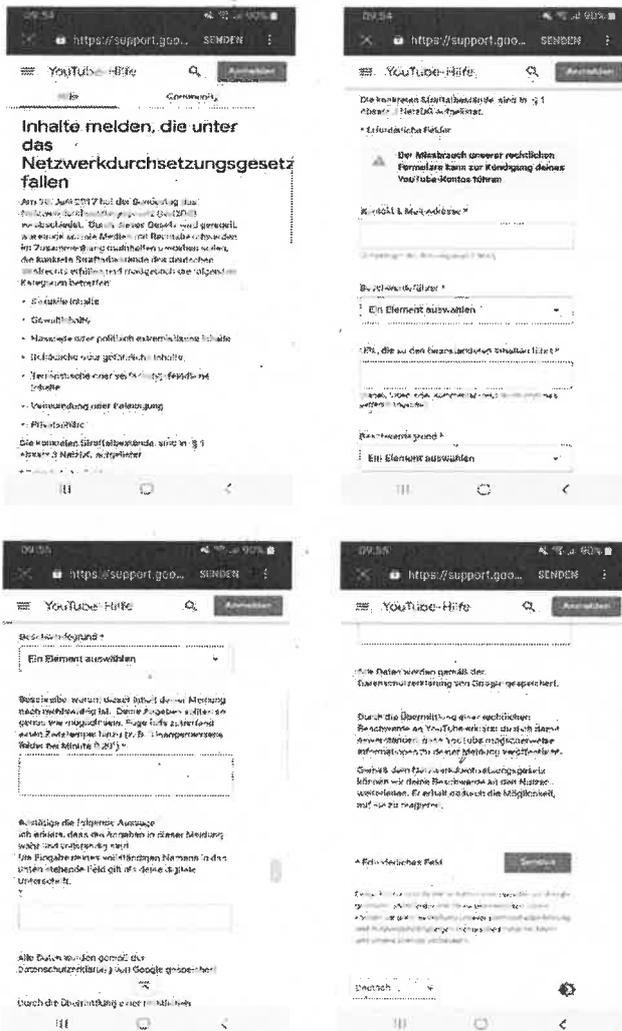


Abbildung 57 – Darstellung des NetzDG-Meldeformulars von YouTube (Smartphone & Browser)

In diesem Formular müssen die gleichen Angaben gemacht werden, wie am Desktop. Als angemeldeter Nutzer erfolgt eine Meldung per NetzDG-Meldeformular auf identischem Weg.

Smartphone & App

Sowohl als angemeldeter als auch als nicht angemeldeter Nutzer der App gelangt man, wie auch im Smartphone-Browser, über das Benutzer-Icon auf die Menü-Leiste. Dort lässt sich in beiden Fällen das NetzDG-Meldeformular auswählen.

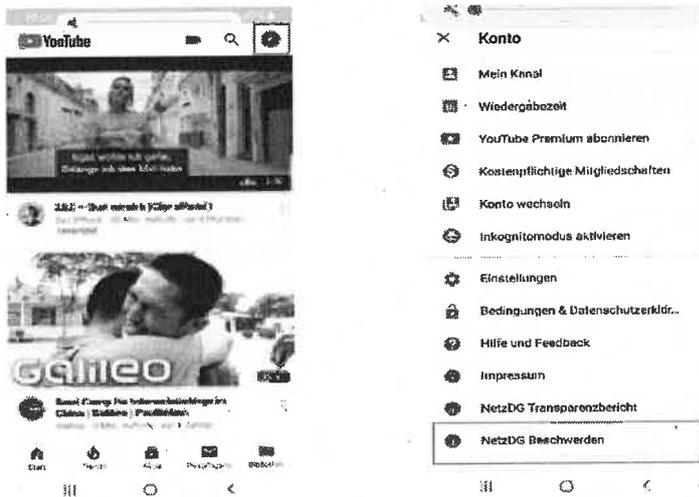


Abbildung 58 – Weg zum YouTube NetzDG-Formular als angemeldeter Nutzer (Smartphone & App)

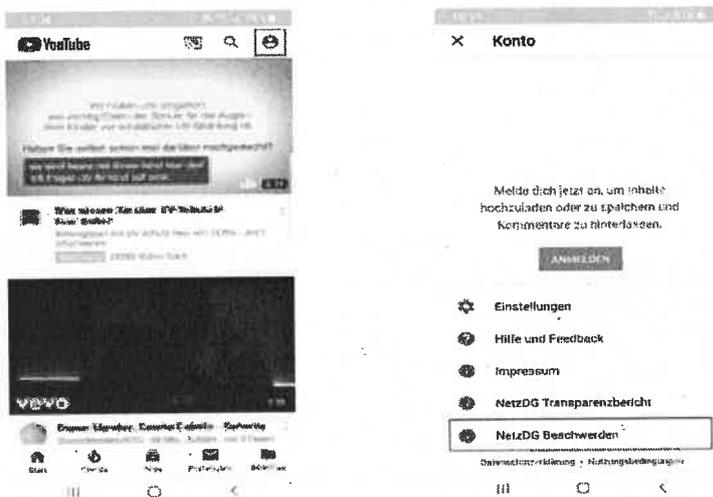


Abbildung 59 – Weg zum YouTube NetzDG-Formular als nicht angemeldeter Nutzer (Smartphone & App)

Wird das Feld „NetzDG Beschwerden“ ausgewählt, öffnet sich ein Standard Browser, in dem das NetzDG-Meldeformular angezeigt wird.

4. Monitoring der Meldungen

In diesem ersten Testzyklus wurden die zu meldenden Inhalte in den ausgewählten Netzwerken Facebook, Instagram, Twitter und YouTube manuell gesucht.

Wenn während dieses ersten Testzyklus ein rechtswidriger Inhalt gefunden wurde, wurde dieser als Monitoring Task in das interne Ticketsystem eingepflegt. Dadurch konnte gewährleistet werden, dass jede Meldung eine individuelle interne Identifikationsnummer hat und somit

eindeutig nachvollzogen werden kann. In dem jeweiligen Ticket werden für jeden rechtswidrigen Inhalt folgende verpflichtende Angaben zusammengetragen:

- Summary = Name des Tickets
- Report subject URL = exakter Link des jeweiligen Inhalts
- Social Media Source = Auswahl auf welchem sozialen Netzwerk die Meldung erfolgt ist
- Reported comment author = Name des Verfassers des rechtswidrigen Inhalts
- Reported comment = Exakter Wortlaut des rechtswidrigen Inhalts; Zusätzlich wird der gemeldete Inhalt per Screenshot dokumentiert und als Anhang dem Ticket beigefügt.

Anschließend wird der rechtswidrige Inhalt entweder per „Melden“-Link oder NetzDG-Meldeformular gemeldet und das Ticket um die folgenden Punkte ergänzt:

- Device = Auswahl über welches Endgerät die Meldung erfolgt ist
- Browser = Auswahl über welchen Browser/App die Meldung erfolgt ist
- Reporting datetime of comment = Zeitpunkt, an dem die Meldung erfolgt ist
- Assignee = Mitarbeiter, der die Meldung durchgeführt hat
- Reporting method = Auswahl des Meldewegs, über den die Meldung erfolgt ist („Melden“-Link/NetzDG)
- Reporting Login Status = Auswahl, ob die Meldung als angemeldeter Nutzer oder als nicht angemeldeter Nutzer erfolgt ist. Die Verteilung der Meldungen auf die beiden Meldewege soll möglichst gleichmäßig sein.

Während der anschließend startenden Monitoringphase wird überprüft, ob eine Reaktion auf die Meldung erfolgt und falls ja, wie diese aussieht. Die Überprüfungen erfolgen jeweils 24 Stunden nach Durchführung der Meldung. Sofern zu diesem Zeitpunkt noch keine Reaktion beobachtet werden konnte, erfolgt eine weitere Überprüfung nach sieben Tagen. Wenn auch zu diesem Zeitpunkt keine Reaktion erfolgt ist, wird abschließend erneut 14 Tage nach Durchführung der Meldung überprüft ob eine Reaktion erkennbar ist. Dabei wird als Reaktion gezählt, wenn der Beschwerdeführer eine Benachrichtigung als Mail oder bei angemeldeten Nutzern in der Plattform selbst erhält, dass der gemeldete Inhalt gelöscht oder gesperrt wurde oder, dass die Meldung zurückgewiesen wurde. Auch das Löschen oder Sperren eines gemeldeten Inhalts ohne Benachrichtigung des Beschwerdeführers wurde als Reaktion des Netzwerks gewertet und diese Meldung als gelöst eingestuft, da der rechtswidrige Inhalt nicht mehr zugänglich ist, unabhängig davon, ob diese Reaktion auf die spezifische Meldung zurückzuführen ist. Eine Empfangsbestätigung oder eine Mitteilung, dass das Netzwerk die Meldung aktuell noch prüft gilt nicht als Reaktion des Netzwerks auf die Meldung, da hierbei kein Ergebnis abzusehen ist.

Die Zeitpunkte der jeweiligen Überprüfung werden im entsprechenden Ticket in den dafür vorgesehenen Feldern festgehalten:

- Check 24h datetime = Zeitpunkt der 24 Stunden Überprüfung (muss immer ausgefüllt werden)

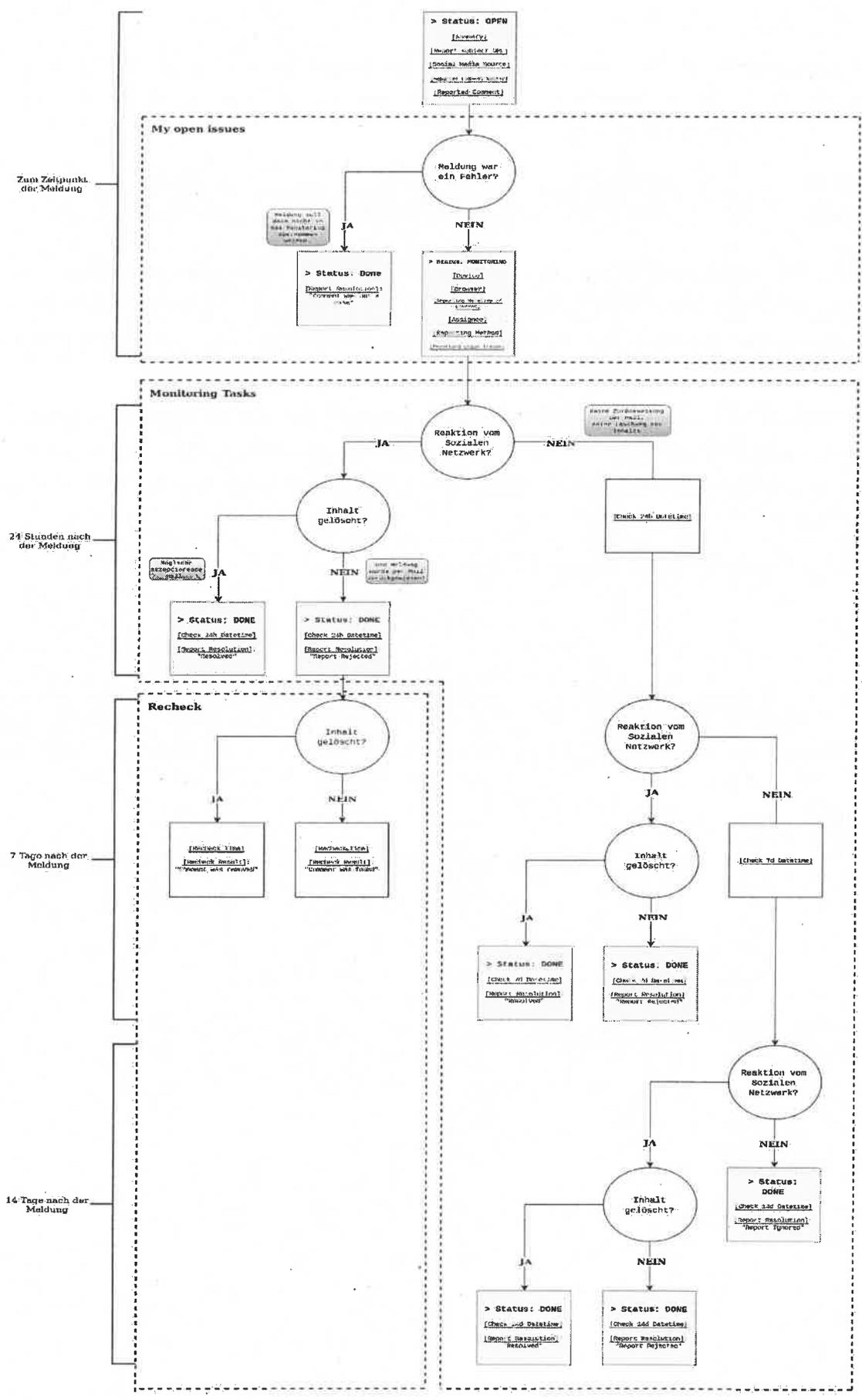
- Check 7d datetime = Zeitpunkt der Überprüfung nach 7 Tagen (auszufüllen, wenn keine Rückmeldung nach 24 Stunden erfolgt ist)
- Check 14d datetime = Zeitpunkt der Überprüfung nach 14 Tagen (auszufüllen, wenn keine Reaktion nach 7 Tagen erfolgt ist).

Die Monitoringphase wird beendet, wenn das Netzwerk auf die Meldung in Form einer Zurückweisung oder Löschung/Sperrung des gemeldeten Inhalts reagiert hat oder spätestens, wenn nach 14 Tagen keine Reaktion erfolgt ist. Dabei wird das Ticket um die folgende Angabe erweitert:

- Report Resolution = Ergebnis der Überprüfung (gelöst/zurückgewiesen/ignoriert)

In einem zusätzlichen Kommentarfeld sollen alle Reaktionen der Netzwerke sowie mögliche zusätzliche Kommentare zu dem Ticket eingetragen werden.

Da während dieses ersten Testzyklus aufgefallen ist, dass einzelne Meldungen zurückgewiesen wurden, obwohl der gemeldete Inhalt bei der Überprüfung nicht mehr erreichbar war, wurde beschlossen, diese Meldungen als gelöst einzustufen, da der rechtswidrige Inhalt nicht mehr erreichbar ist. Jedoch soll die konträre Rückmeldung des Netzwerks als Kommentar festgehalten werden. Außerdem zeigte sich im Verlauf dieses Testzyklus, dass einige Meldungen von den Netzwerken zurückgewiesen wurden, der jeweilige Inhalt allerdings zu einem späteren Zeitpunkt nicht mehr einsehbar ist. Um dieser Differenz nachzugehen, sollen zurückgewiesene Meldungen sieben Tage nach Beenden des Monitorings erneut überprüft und der Zeitpunkt dieser Nachprüfung sowie das Ergebnis festgehalten werden (Inhalt noch auffindbar / Inhalt nicht mehr auffindbar (falsche Zurückweisung)).



4.1. Statistische Auswertung

Insgesamt wurden in diesem ersten Testzyklus 1028 Meldungen in die statistische Auswertung eingeschlossen. Die Verteilung der einzelnen Meldungen auf die unterschiedlichen sozialen Netzwerke sah dabei wie folgt aus:

Facebook	Instagram	Twitter	YouTube
267 (26%)	325 (31%)	407 (40%)	29 (3%)

763 der 1028 Meldungen (74%) wurden über den „Melden“-Link durchgeführt. Entsprechend 265 (26%) über das NetzDG-Meldeformular. Insgesamt führten 193 Meldungen (19% aller Meldungen) dazu, dass der gemeldete Inhalt von dem Netzwerk gesperrt oder gelöscht wurde („Gelöst“).

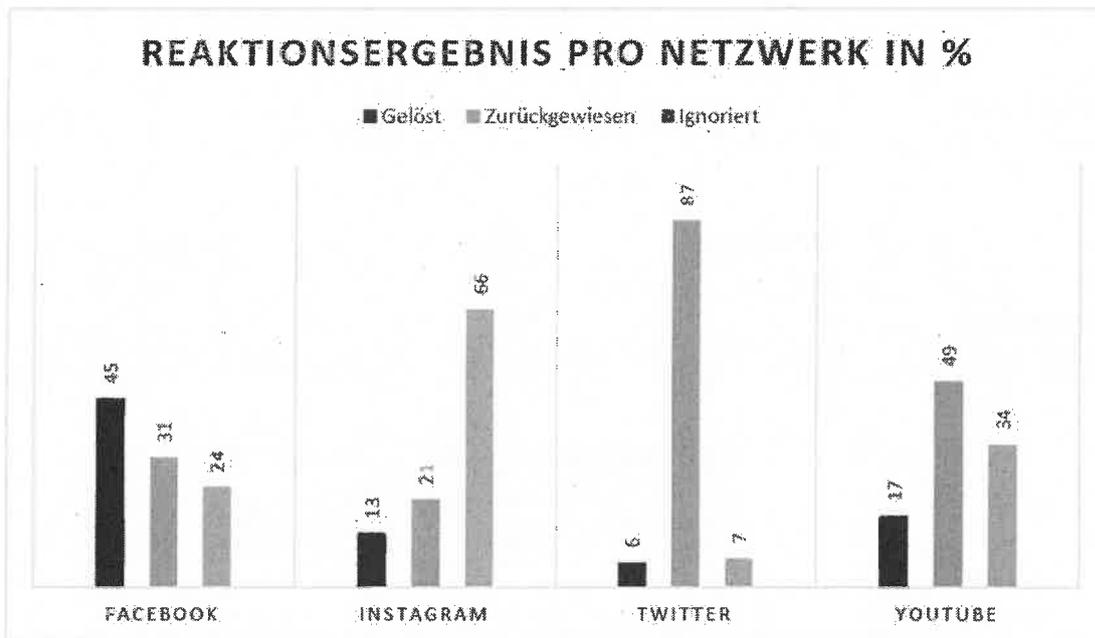
Mit 517 Meldungen wurde etwa die Hälfte aller Meldungen von den Netzwerken zurückgewiesen („Zurückgewiesen“). Zu 318 Meldungen (entspricht etwa 31% der Gesamtsumme) erhielt man über einen Zeitraum von 14 Tagen keine Rückmeldung des Netzwerks, auf dem die Meldung getätigt wurde („Ignoriert“).

Statistik 1. Testzyklus 01.01.2019-30.06.2019

	Gesamt	Facebook	Instagram	Twitter	YouTube
Gesamt	1028	267	325	407	29
Netz-DG	265	167	84	2	12
Melden-Link	763	100	241	405	17
Gelöst	193 19% *	120 45% **	43 13% **	25 6% **	5 17% **
Zurückgewiesen	517 50% *	83 31% **	67 21% **	353 87% **	14 49% **
Ignoriert	318 31% *	64 24% **	215 66% **	29 7% **	10 34% **

* Anteil der Gesamtmeldungen

** Anteil an den Meldungen pro Netzwerk



Die Stichprobe der Meldungen auf YouTube ist in diesem ersten Testzyklus eher klein ausgefallen, da der Fokus hier zunächst eher auf den anderen Netzwerken lag, um eine insgesamt ausreichend große und gehaltvollere Gesamtstichprobe gewährleisten zu können.

Im nächsten Testzyklus wird sich die Teilstichprobe der YouTube-Meldungen deutlich vergrößern.

4.1.1. Facebook

Insgesamt sind in diesem ersten Testzyklus 267 Meldungen bei Facebook eingegangen. Von diesen 267 Meldungen erfolgten 167 (63%) über das NetzDG-Meldeformular und 100 (37%) über den „Melden“-Link. 195 (73%) Meldungen erfolgten als angemeldeter Nutzer (100 „Melden“-Link | 95 NetzDG) und 72 (27%) Meldungen als nicht angemeldeter Nutzer (alle NetzDG-Meldeformular).

Von den insgesamt 267 Meldungen wurden 120 (45%) Meldungen gelöst, 83 (31%) Meldungen zurückgewiesen und 64 (24%) Meldungen ignoriert. Von den 120 Meldungen, die gelöst wurden, war der gemeldete Inhalt bei 112 (93%) Meldungen nach 24 Stunden gelöscht oder gesperrt, in fünf weiteren Fällen (4%) nach sieben Tagen und in drei weiteren Fällen (3%) nach 14 Tagen.

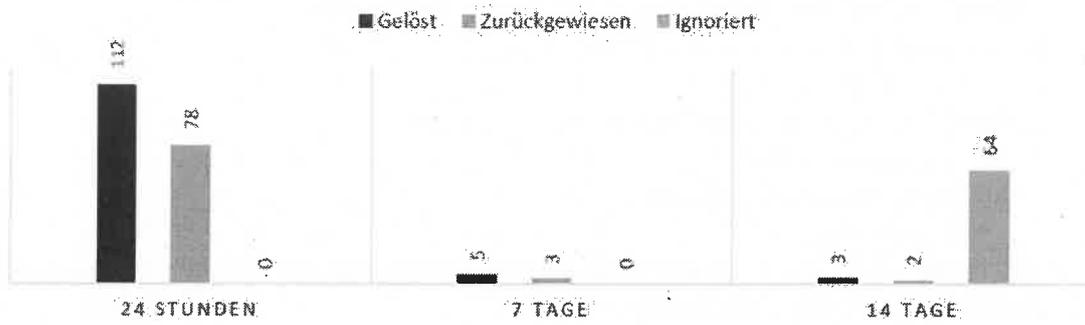
	Angemeldeter Nutzer	Nicht angemeldeter Nutzer
Gelöst	68	52
Zurückgewiesen	64	19
Ignoriert	63	1

	NetzDG	„Melden“-Link
Gelöst	110	10
Zurückgewiesen	54	29
Ignoriert	3	61

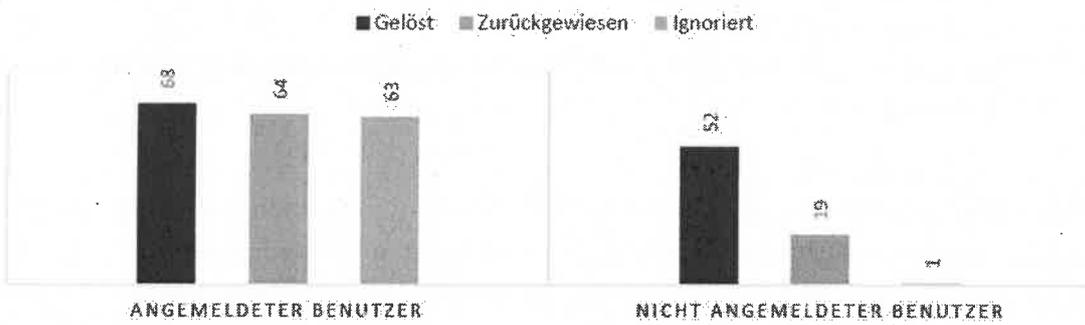
	24 Stunden	7 Tage	14 Tage
Gelöst	112	5	3
Zurückgewiesen	78	3	2
Ignoriert	0	0	64

		NetzDG-Meldeformular		„Melden“-Link	
		Angemeldet	Nicht angemeldet	Angemeldet	Nicht angemeldet
Gelöst	24 Stunden	54	51	7	0
	7 Tage	4	1	0	0
	14 Tage	0	0	3	0
Zurückgewiesen	24 Stunden	34	17	27	0
	7 Tage	0	2	1	0
	14 Tage	1	0	1	0
Ignoriert	24 Stunden	0	0	0	0
	7 Tage	0	0	0	0
	14 Tage	2	1	61	0

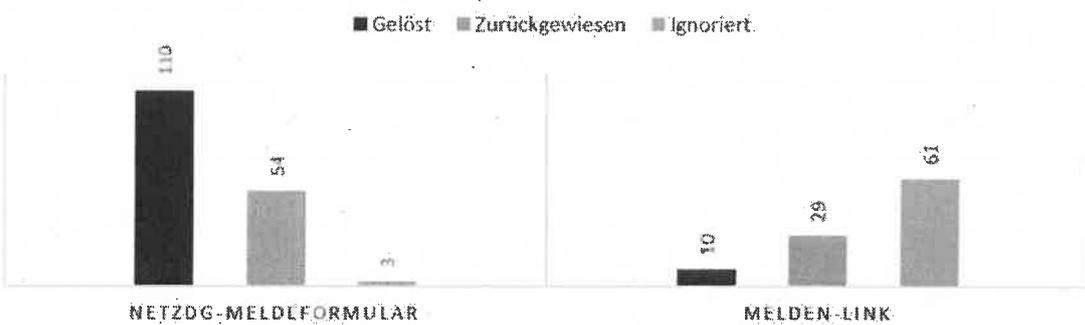
REAKTIONSVERHALTEN PRO ZEIT



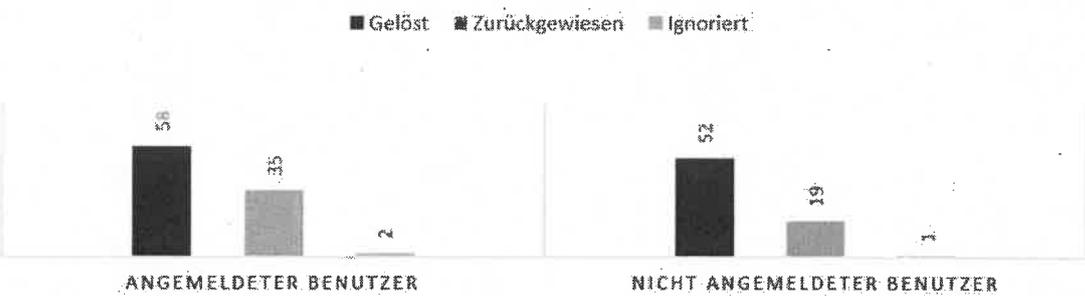
REAKTIONSVERHALTEN PRO ANMELDESTATUS



REAKTIONSVERHALTEN PRO MELDEWEG



REAKTIONSVERHALTEN BEI NETZ-DG-MELDUNGEN



Zusammenfassend:

267 Meldungen bei Facebook

- 120 Meldungen gelöst (45%) (davon 112 binnen 24 Stunden)
- 83 Meldungen zurückgewiesen (32%)
- 64 Meldungen ignoriert (23%)
- 167 Meldungen per NetzDG-Meldeformular, davon
 - 110 gelöst (66%)
 - 54 zurückgewiesen (32%)
 - 3 ignoriert (2%)
- 105 (63%) aller per NetzDG-Meldeformular durchgeführten Facebook-Meldungen wurden binnen 24 Stunden gelöst
- 100 Meldungen per „Melden“-Link, davon
 - 10 gelöst (10%)
 - 29 zurückgewiesen (30%)
 - 61 ignoriert (60%)
- 7 (7%) aller per „Melden“-Link durchgeführten Facebook-Meldungen wurden binnen 24 Stunden gelöst

4.1.2. Instagram

Insgesamt sind in diesem ersten Testzyklus 325 Meldungen bei Instagram eingegangen. Von diesen 325 Meldungen erfolgten 84 (26%) über das NetzDG-Meldeformular und 241 (74%) über den „Melden“-Link. 299 (92%) Meldungen erfolgten als angemeldeter Nutzer (241 „Melden“-Link | 58 NetzDG) und 26 (8%) Meldungen als nicht angemeldeter Nutzer (alle per NetzDG-Meldeformular).

Von den insgesamt 325 Meldungen wurden 43 (13%) Meldungen gelöst, 67 (21%) Meldungen zurückgewiesen und 215 (66%) Meldungen ignoriert. Von den 43 Meldungen, die gelöst wurden, war der gemeldete Inhalt bei 27 (63%) Meldungen nach 24 Stunden gelöscht oder gesperrt, in acht weiteren Fällen (18,5%) nach sieben Tagen und in acht weiteren Fällen (18,5%) nach 14 Tagen.

	Angemeldeter Nutzer	Nicht angemeldeter Nutzer
Gelöst	35	8
Zurückgewiesen	49	18
Ignoriert	0	215

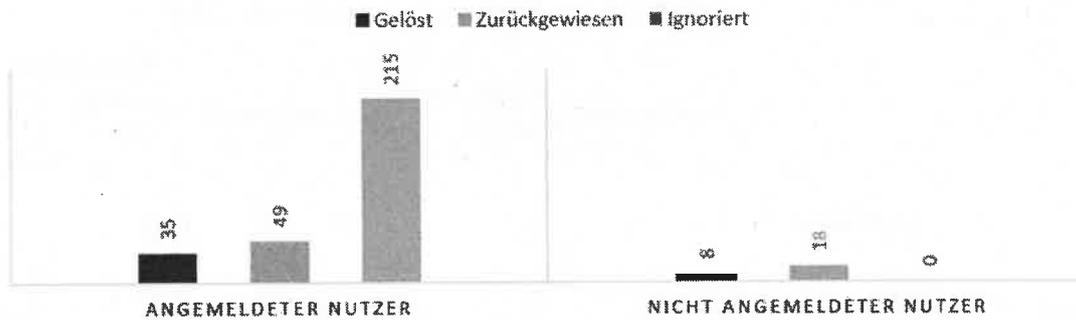
	NetzDG	„Melden“-Link
Gelöst	17	26
Zurückgewiesen	67	0
Ignoriert	0	215

	24 Stunden	7 Tage	14 Tage
Gelöst	27	8	8
Zurückgewiesen	65	2	0
Ignoriert	0	0	215

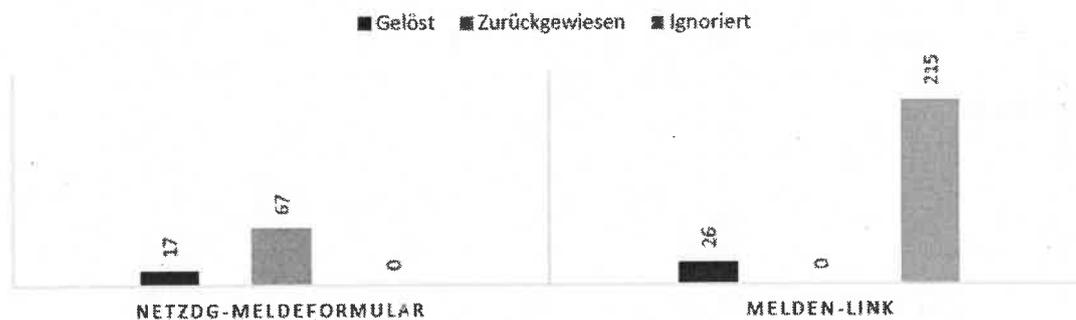
		NetzDG-Meldeformular		„Melden“-Link	
		Angemeldet	Nicht angemeldet	Angemeldet	Nicht angemeldet
Gelöst	24 Stunden	7	6	14	0
	7 Tage	0	2	6	0
	14 Tage	2	0	6	0
Zurückgewiesen	24 Stunden	48	17	0	0
	7 Tage	1	1	0	0
	14 Tage	0	0	0	0
Ignoriert	24 Stunden	0	0	0	0
	7 Tage	0	0	0	0
	14 Tage	0	0	215	0



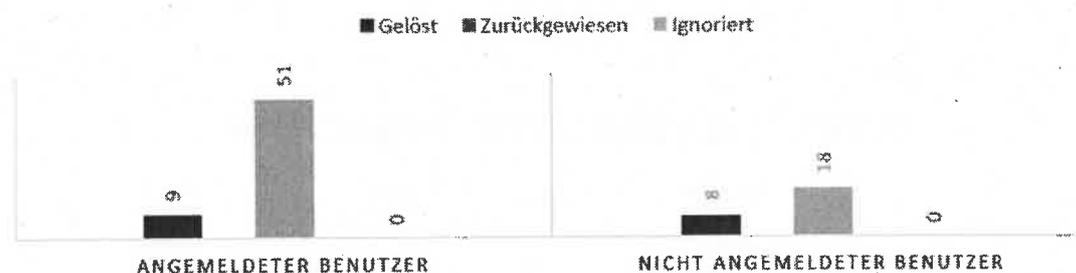
REAKTIONSVERHALTEN PRO ANMELDESTATUS



REAKTIONSVERHALTEN PRO MELDEWEG



REAKTIONSVERHALTEN BEI NETZ-DG-MELDUNGEN



Zusammenfassend:

325 Meldungen bei Instagram

- 43 Meldungen gelöst (13%) (davon 27 binnen 24 Stunden)
- 67 Meldungen zurückgewiesen (21%)
- 215 Meldungen ignoriert (66%)
- 84 Meldungen per NetzDG-Meldeformular, davon
 - 17 gelöst (20%)
 - 67 zurückgewiesen (80%)
 - 0 ignoriert
- 13 Meldungen (15%) aller per NetzDG-Meldeformular durchgeführten Instagram-Meldungen wurden binnen 24 Stunden gelöst

- 241 Meldungen per „Melden“-Link, davon
 - 26 gelöst (11%)
 - 0 zurückgewiesen
 - 215 ignoriert (89%)
- 14 (6%) aller per „Melden“-Link durchgeführten Instagram-Meldungen wurden binnen 24 Stunden gelöst

4.1.3. Twitter

Insgesamt sind in diesem ersten Testzyklus 407 Meldungen bei Twitter eingegangen. Von diesen 407 Meldungen erfolgten 2 (1%) über das NetzDG-Meldeformular und 405 (99%) über den „Melden“-Link. Diese Verteilung ist damit zu begründen, dass Twitter die Möglichkeit bietet, den per „Melden“-Link gemeldeten Inhalt explizit auf Verstöße gegen das NetzDG zu melden und er der für die Benutzer im Allgemein bekannteren Meldeweg darstellt und damit häufiger verwendet werden sollte.

407 (99,8%) Meldungen erfolgten als angemeldeter Nutzer (406 „Melden“-Link | 1 NetzDG) und 1 (0,2%) Meldungen als nicht angemeldeter Nutzer (per NetzDG-Meldeformular). Von den insgesamt 407 Meldungen wurden 25 (6%) Meldungen gelöst, 353 (87%) Meldungen zurückgewiesen und 29 (7%) Meldungen ignoriert. Von den 25 Meldungen, die gelöst wurden, war der gemeldete Inhalt bei 15 (60%) Meldungen nach 24 Stunden gelöscht oder gesperrt, in acht weiteren Fällen (32%) nach sieben Tagen und in zwei weiteren Fällen (8%) nach 14 Tagen.

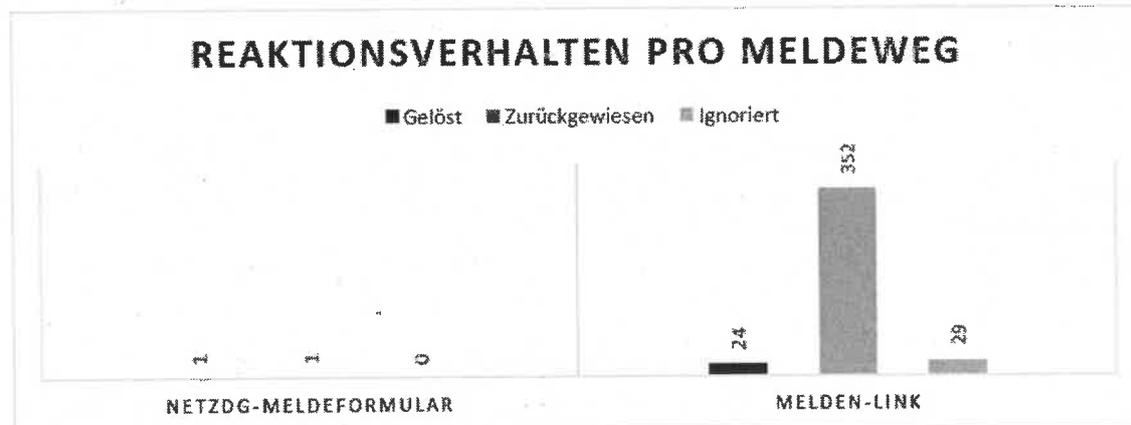
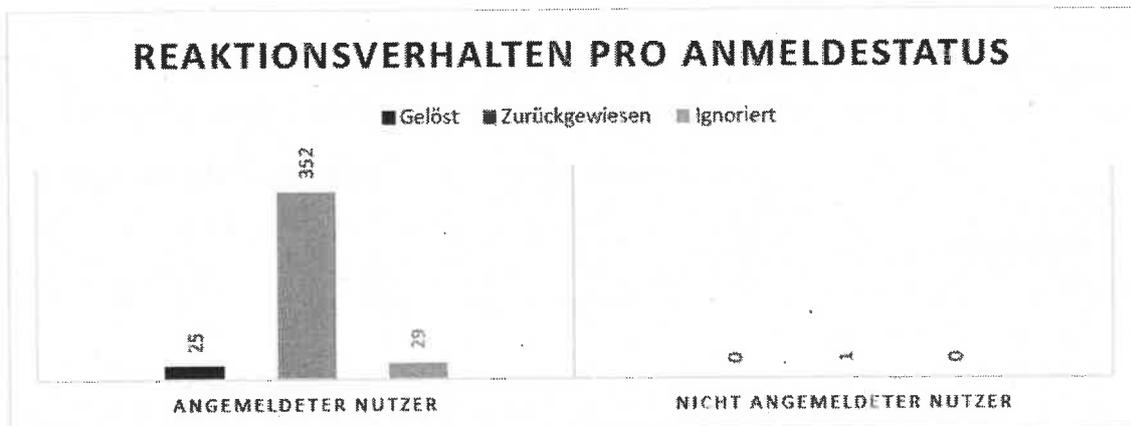
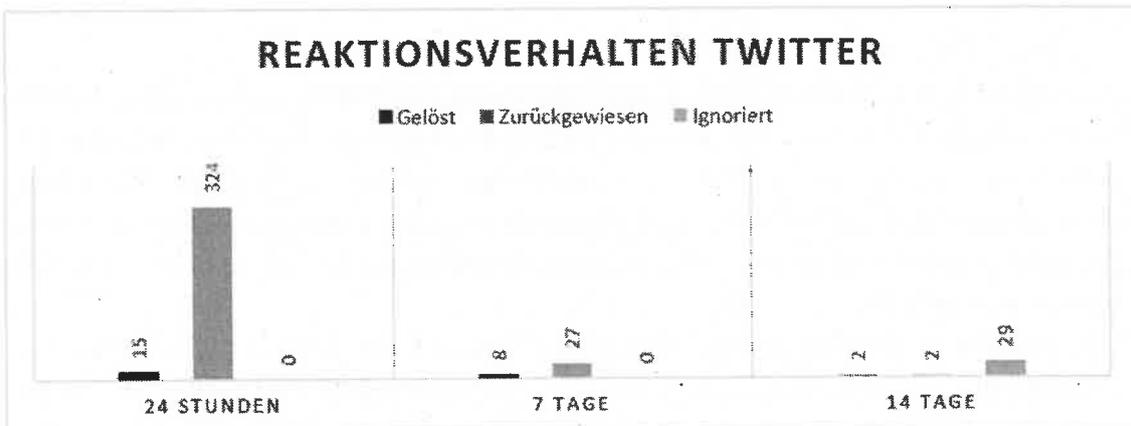
	Angemeldeter Nutzer	Nicht angemeldeter Nutzer
Gelöst	25	0
Zurückgewiesen	352	1
Ignoriert	29	0

	NetzDG	„Melden“-Link
Gelöst	1	24
Zurückgewiesen	1	352
Ignoriert	0	29

	24 Stunden	7 Tage	14 Tage
Gelöst	15	8	2
Zurückgewiesen	324	27	2
Ignoriert	0	0	29

		NetzDG-Meldeformular		„Melden“-Link	
		Angemeldet	Nicht angemeldet	Angemeldet	Nicht angemeldet
Gelöst	24 Stunden	0	0	15	0
	7 Tage	1	0	7	0
	14 Tage	0	0	2	0

Zurückgewie- sen	24 Stunden	0	1	323	0
	7 Tage	0	0	27	0
	14 Tage	0	0	2	0
Ignoriert	24 Stunden	0	0	0	0
	7 Tage	0	0	0	0
	14 Tage	0	0	29	0



Zusammenfassend:

407 Meldungen bei Twitter

- 25 Meldungen gelöst (6%) (davon 15 binnen 24 Stunden)
- 353 Meldungen zurückgewiesen (87%)
- 29 Meldungen ignoriert (7%)
- 2 Meldungen per NetzDG-Meldeformular, davon
 - 1 gelöst (50%)
 - 1 zurückgewiesen (50%)
 - 0 ignoriert
- Keine Meldung per NetzDG-Meldeformular wurde binnen 24 Stunden gelöst
- 405 Meldungen per „Melden“-Link, davon
 - 24 gelöst (6%)
 - 352 zurückgewiesen (87%)
 - 29 ignoriert (7%)
- 15 (4%) aller per „Melden“-Link durchgeführten Twitter-Meldungen wurden binnen 24 Stunden gelöst

4.1.4. YouTube

Insgesamt sind in diesem ersten Testzyklus 29 Meldungen bei YouTube eingegangen. Von diesen 29 Meldungen erfolgten 12 (41%) über das NetzDG-Meldeformular und 17 (59%) über den „Melden“-Link.

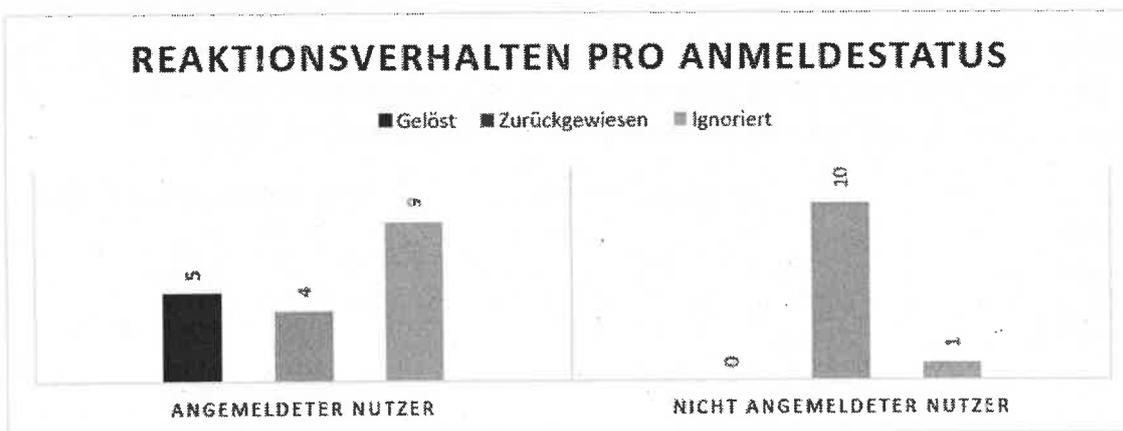
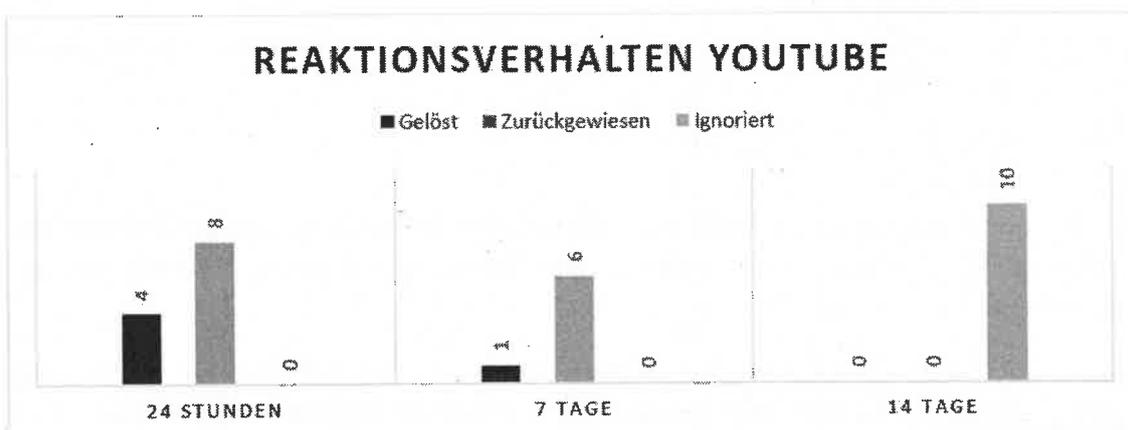
18 (62%) Meldungen erfolgten als angemeldeter Nutzer (17 „Melden“-Link | 1 NetzDG) und 11 (38%) Meldungen als nicht angemeldeter Nutzer (alle per NetzDG-Meldeformular). Von den insgesamt 29 Meldungen wurden 5 (17%) Meldungen gelöst, 14 (48%) Meldungen zurückgewiesen und 10 (35%) Meldungen ignoriert. Von den 5 Meldungen, die gelöst wurden, war der gemeldete Inhalt bei 4 (80%) Meldungen nach 24 Stunden gelöscht oder gesperrt, in einem weiteren Fall (20%) nach sieben Tagen und in keinem Fall nach 14 Tagen.

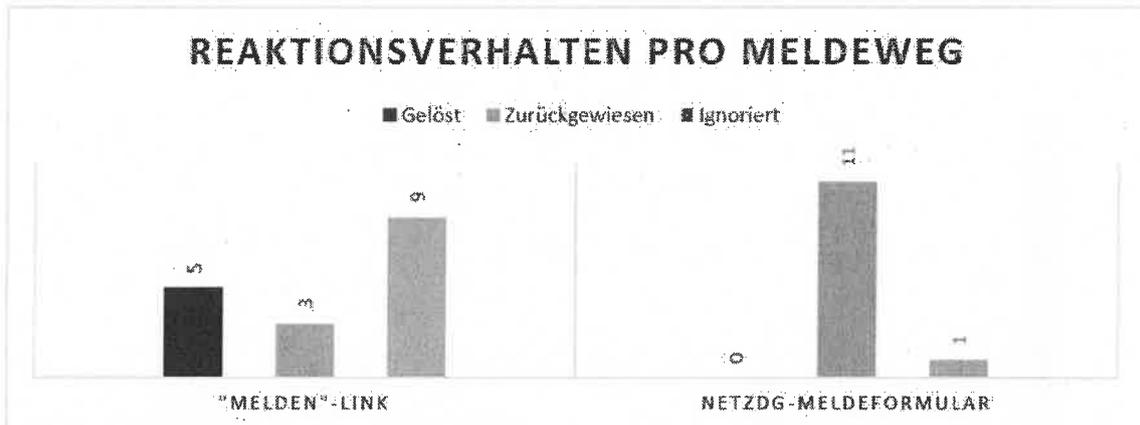
	Angemeldeter Nutzer	Nicht angemeldeter Nutzer
Gelöst	5	0
Zurückgewiesen	4	10
Ignoriert	9	1

	NetzDG	„Melden“-Link
Gelöst	0	5
Zurückgewiesen	11	3
Ignoriert	1	9

	24 Stunden	7 Tage	14 Tage
Gelöst	4	1	0
Zurückgewiesen	8	6	0
Ignoriert	0	0	10

		NetzDG-Meldeformular		„Melden“-Link	
		Angemeldet	Nicht angemeldet	Angemeldet	Nicht angemeldet
Gelöst	24 Stunden	0	0	4	0
	7 Tage	0	0	1	0
	14 Tage	0	0	0	0
Zurückgewiesen	24 Stunden	0	5	3	0
	7 Tage	1	5	0	0
	14 Tage	0	0	0	0
Ignoriert	24 Stunden	0	0	0	0
	7 Tage	0	0	0	0
	14 Tage	0	1	9	0





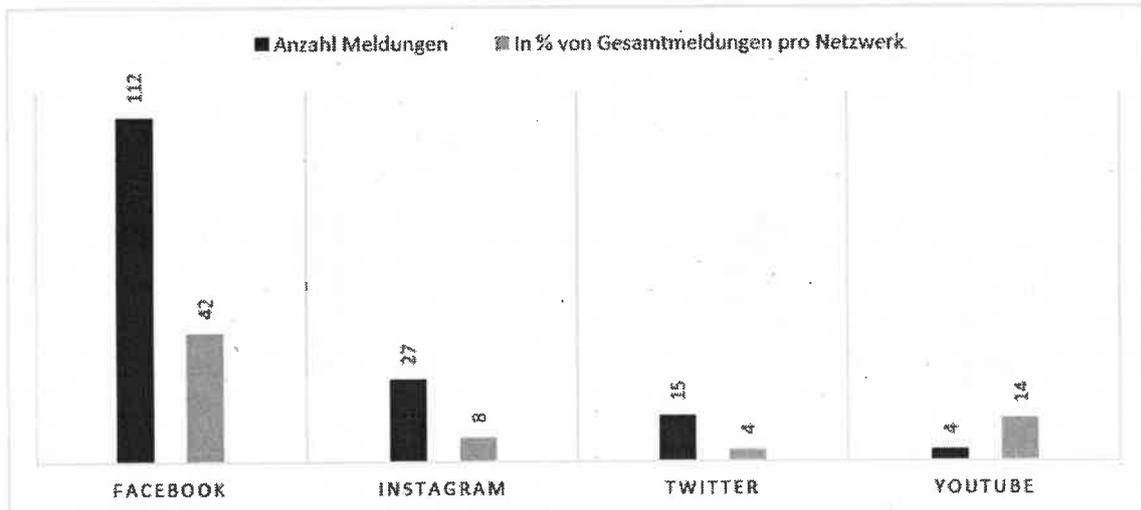
Zusammenfassend:

29 Meldungen bei YouTube

- 5 Meldungen gelöst (17%) (davon 4 binnen 24 Stunden)
- 14 Meldungen zurückgewiesen (48%)
- 10 Meldungen ignoriert (35%)
- 12 Meldungen per NetzDG-Meldeformular, davon
 - 0 gelöst
 - 11 zurückgewiesen (92%)
 - 1 ignoriert (8%)
- Keine per NetzDG-Meldeformular durchgeführte YouTube-Meldungen wurde binnen 24 Stunden gelöst
- 17 Meldungen per „Melden“-Link, davon
 - 5 gelöst (29%)
 - 3% zurückgewiesen (18%)
 - 9 ignoriert (53%)
- 4 (24%) aller per „Melden“-Link durchgeführten YouTube-Meldungen wurden binnen 24 Stunden gelöst

4.1.5. Zusammenfassung

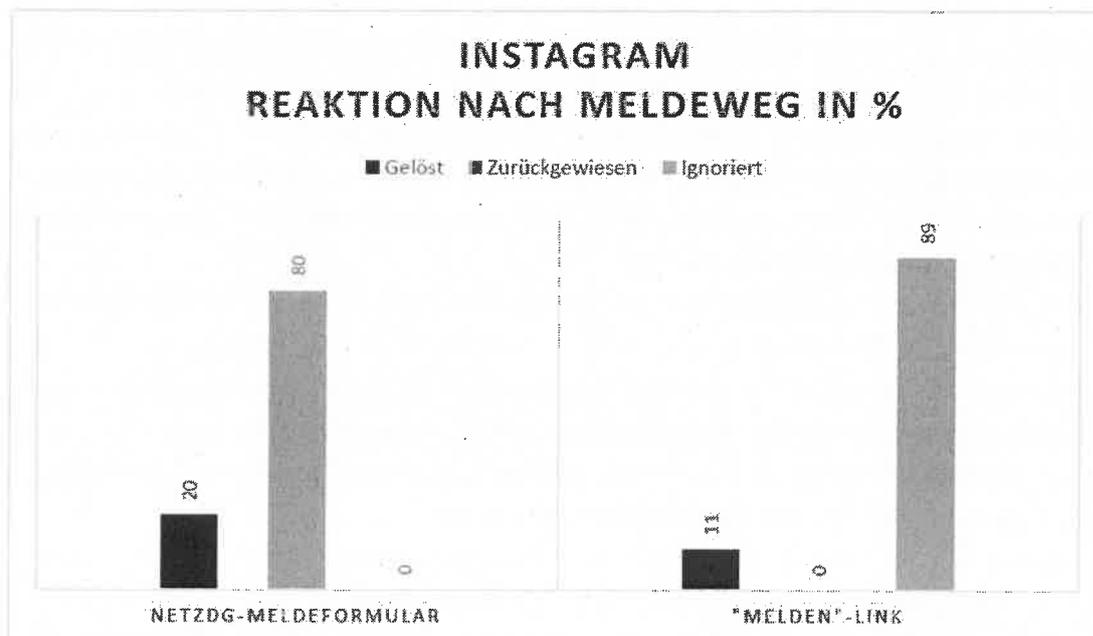
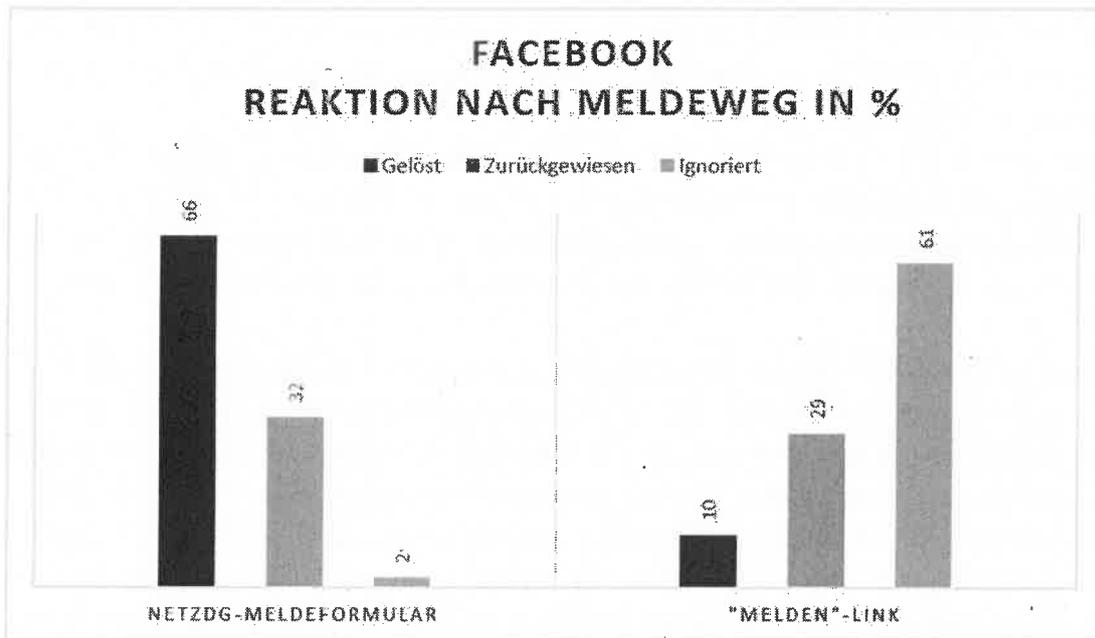
Unter der Annahme, dass nur eindeutig rechtswidrige Inhalte gemeldet wurden und diese Inhalte dem Netzwerkdurchsetzungsgesetz entsprechend binnen 24 Stunden gelöscht oder gesperrt werden müssen, so zeigt dieser erste Testzyklus, dass von den 1028 Meldungen 158 Meldungen binnen 24 Stunden gelöst wurden (15,4%). Netzwerkspezifisch sah die Verteilung wie folgt aus:



Facebook hat 112 Meldungen binnen 24 Stunden gelöst, das entspricht etwa 42% der bei dem Netzwerk eingegangenen Meldungen. Instagram hat 27 Meldungen binnen 24 Stunden gelöst (etwa 8% der dort eingegangenen Meldungen). Twitter hat 15 Meldungen binnen 24 Stunden gelöst (ca. 4% der bei Twitter eingegangenen Meldungen). Und YouTube hat in diesem ersten Testzyklus 4 Meldungen binnen 24 Stunden gelöst (entspricht etwa 14% der eingegangenen Meldungen).

Die nachfolgenden Diagramme sollen erneut in einem eindeutigen Vergleich das unterschiedliche Reaktionsverhalten der Meldewege hervorheben. Dieser Vergleich ist nur bei Facebook und Instagram sinnvoll durchführbar, weil die Stichprobe von Twitter und YouTube keinen repräsentativen Vergleich zulässt. Die Diagramme zeigen den Anteil pro Reaktion des jeweiligen Netzwerks je nach Meldeweg in Prozent. Es ist ersichtlich, dass Facebook knapp ein Drittel seiner per NetzDG-Meldeformular erhaltenen Meldungen gelöst hat. Von den Meldungen per „Melden“-Link ist hingegen nur etwa jede zehnte Meldung gelöst worden. Außerdem ist zu erkennen, dass kaum eine Meldung per NetzDG-Meldeformular von Facebook ignoriert wurde, während beim „Melden“-Link auf fast zwei von drei Meldungen nicht reagiert wurde.

Bei Instagram sind etwa zwei von fünf Meldungen per NetzDG-Meldeformular gelöst worden, allerdings nur etwa eine von zehn Meldungen per „Melden“-Link. Während bei Instagram vier von fünf NetzDG-Meldungen zurückgewiesen und keine ignoriert wurde, erfolgte bei den Meldungen per „Melden“-Link in der Regel keine Rückmeldung, sodass auf neun von zehn Meldungen während des 14-tägigen Zeitfensters keine Reaktion zu erkennen war.



5. Fazit

Den Netzwerken Twitter und YouTube ist es gelungen, den Prozess für Meldungen, die das Netzwerkdurchsetzungsgesetz betreffen, in den bereits existierenden und für die meisten Benutzer gewohnten Meldeprozess über den „Melden“-Link zu integrieren.

Bei Facebook und Instagram muss das entsprechende Formular verwendet werden, um Meldungen entsprechend des NetzDG durchzuführen. Hier werden Meldungen per „Melden“-Link ausschließlich auf Verstöße gegen die Gemeinschaftsstandards untersucht.

Zusammenfassend bleibt darauf hinzuweisen, dass die bisherigen Ergebnisse aufgrund der Stichprobengröße und Dauer der Überprüfung mit Vorsicht zu interpretieren sind. Jedoch lässt sich eine erste Tendenz erkennen:

Facebook hat mit 120 Meldungen fast die Hälfte aller dort eingegangenen Meldungen gelöst (etwa 45%). 112 Meldungen wurden dabei innerhalb der gesetzlichen Frist von 24 Stunden gelöst (42%; bzw. 117 binnen sieben Tagen (44%). Beschränkt auf alle Meldungen per NetzDG-Meldeformular wurden etwa Zweidrittel dieser Meldungen gelöst (110 der 167 Meldungen (66%)).

Instagram hat mit 215 Meldungen knapp Zweidrittel aller dort eingegangenen Meldungen ignoriert. Bei Meldungen per „Melden“-Link sind in diesem ersten Testzyklus keinerlei Rückmeldungen beobachtet worden. Bewertet man die Meldungen, die per NetzDG-Meldeformular getätigt wurden, so ist aufgefallen, dass auf diese zumindest immer eine Reaktion des Netzwerks folgte. Etwa ein Fünftel dieser Meldungen wurden gelöst, alle anderen wurden zurückgewiesen. Dies könnte unter anderem darauf zurückzuführen sein, dass bei Meldungen per NetzDG-Meldeformular die Angabe eines spezifischen Links zu dem Inhalt sehr wichtig ist. Kommentare haben allerdings keine URL, sodass sie nur sehr schwer per Beschreibung und über Screenshots zu melden sind. Häufig meldete Instagram daraufhin zurück, dass der gemeldete Inhalt nicht gefunden werden konnte und daher keine Überprüfung der Meldung stattfinden konnte (Zurückweisung der Meldung). Im Rahmen der Re-Checks ist allerdings aufgefallen, dass Instagram über die Hälfte der Inhalte, deren Meldung zunächst zurückgewiesen wurde, ohne eine zusätzliche Benachrichtigung des Beschwerdeführers doch gelöscht hat (38 der 67 zurückgewiesenen Meldungen).

Besonders auffällig war bei Twitter, dass das Netzwerk mit 353 Meldungen knapp neun von zehn Meldungen zunächst zurückgewiesen hat. Etwa Vierfünftel aller Meldungen hat das Netzwerk innerhalb der ersten 24 Stunden nach Meldung zurückgewiesen. In einigen Fällen wurden zu einem späteren Zeitpunkt (teilweise einige Wochen später) der gemeldete Inhalt doch noch gesperrt. Allerdings ist dabei nicht ersichtlich, ob diese Sperrung auf die getätigte Meldung zurückzuführen ist, oder einen anderen Grund hat.

Die Ergebnisse bei YouTube sind aufgrund der geringen Stichprobengröße mit besonderer Vorsicht zu betrachten. Hier wurde bisher fast jede zweite Meldung zurückgewiesen. Etwa jede fünfte Meldung wurde von YouTube in diesem ersten Testzyklus gelöst. Die Rückmeldungen des Netzwerks auf Meldungen per NetzDG-Meldeformular sind schwierig einer entsprechenden Meldung zuzuordnen, da die jeweilige Melde-ID in der Rückmeldungsmail nicht explizit angegeben wird. Ein Sonderfall bei YouTube im Rahmen dieses ersten Testzyklus, bei dem zu einer Meldung ein Feedback des Netzwerks erfolgte, in dem nach der Berechtigung gefragt wurde, den entsprechenden Inhalt zu melden, könnte darauf hindeuten, dass das Beschwerdemanagement bei YouTube zum derzeitigen Zeitpunkt nicht voll automatisiert ist und einzelne Meldungen noch manuell bearbeitet werden.

6. Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1 – Facebook-Anleitung zur Meldung von Inhalten 4



Abbildung 2 – Meldung von Facebook-Inhalten als angemeldeter Nutzer (Desktop & Browser) 5

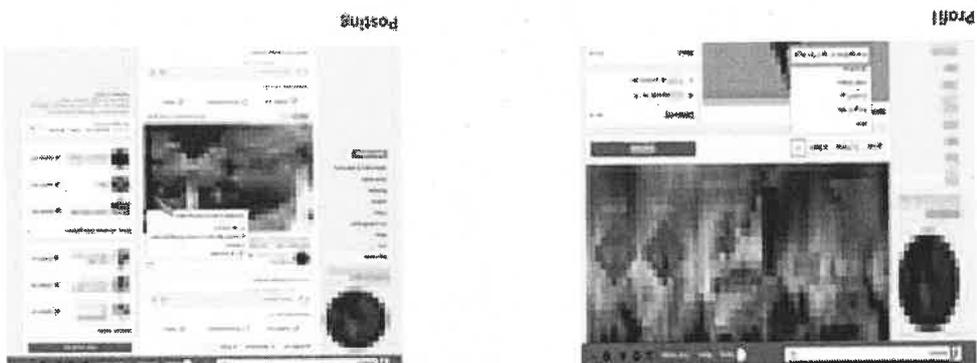


Abbildung 3 – Auswahlmöglichkeit nach Meldung (Desktop & Browser)..... 5



Abbildung 4 – Schritt nach Auswahl der Meldemöglichkeit "etwas anderes" (Desktop & Browser) 6

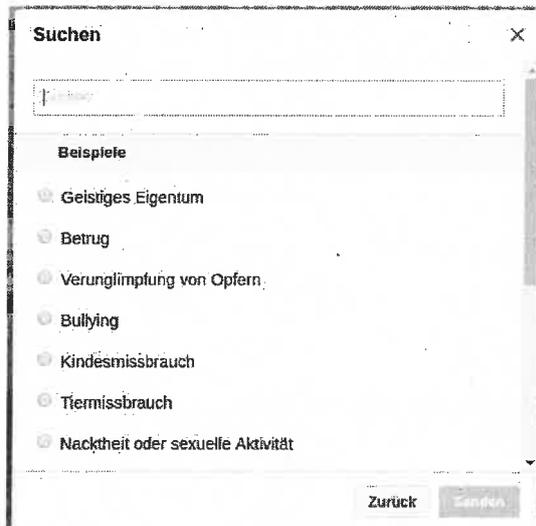


Abbildung 5 – Beitrag melden Button (Desktop & Browser)..... 6



Abbildung 6 – Schritt nach der Meldung (Desktop & Browser) 6



Abbildung 7 – abschließender Schritt „zur Überprüfung an Facebook senden“ 7

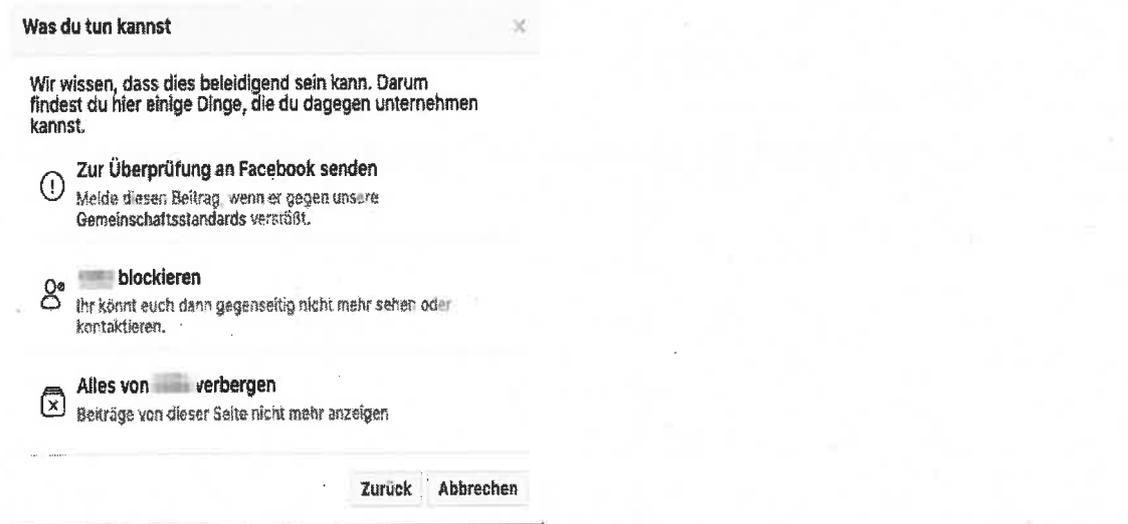


Abbildung 8 – Bestätigungsmails nach Eingang einer Beschwerde via NetzDG-Formular 9

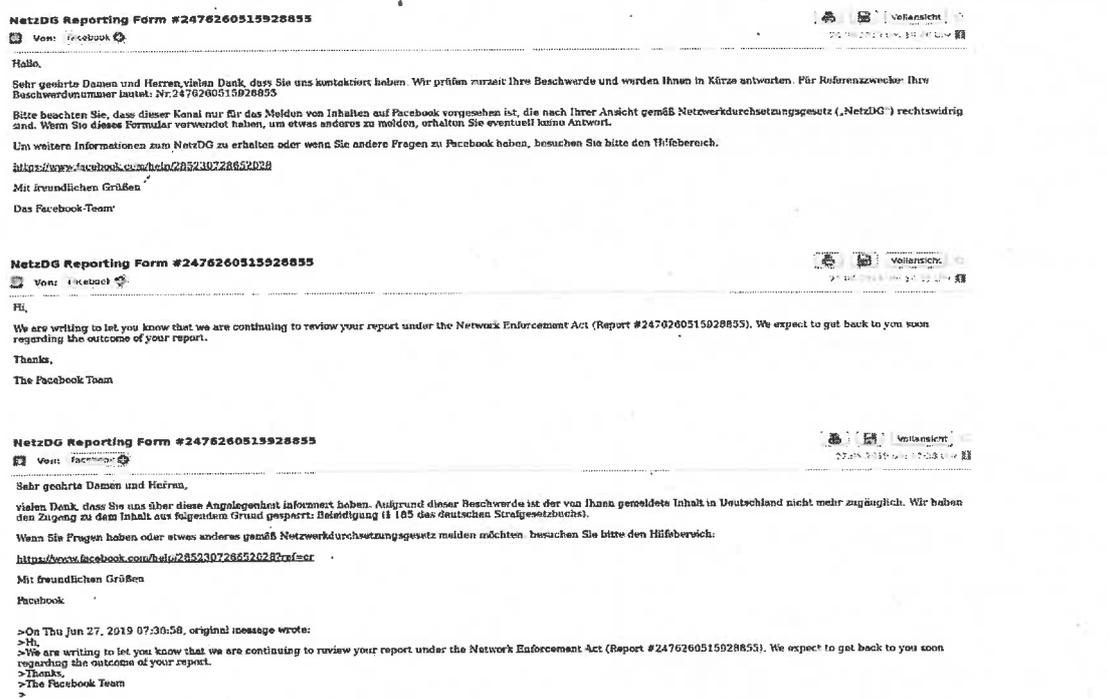


Abbildung 10 – Reaktionen auf Meldung via NetzDG-Meldeformular11

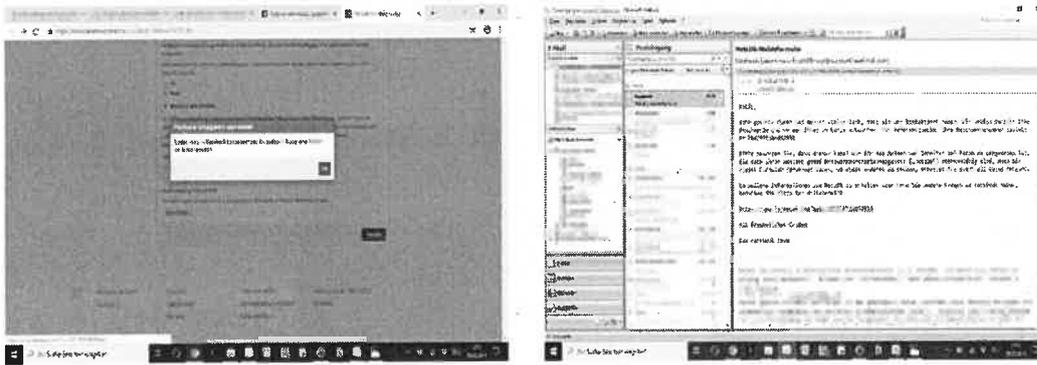


Abbildung 11 – Erste Möglichkeit das NetzDG-Formular zu erreichen (Smartphone & Browser).....11

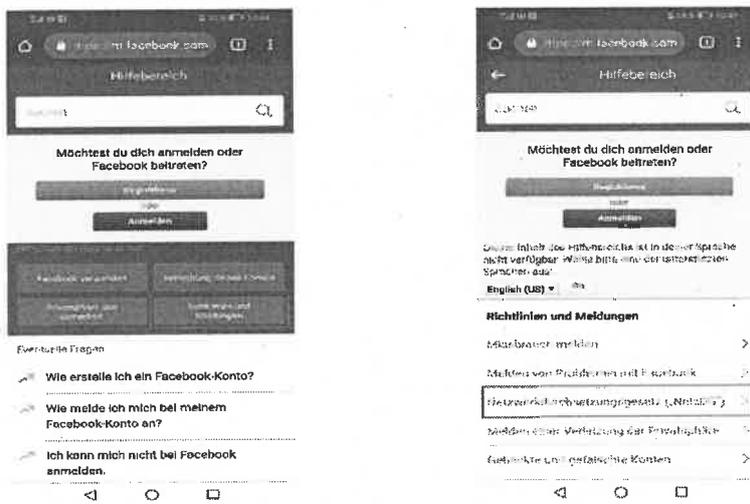


Abbildung 12 – Zweite Möglichkeit das NetzDG-Formular zu erreichen (Smartphone & Browser).....12

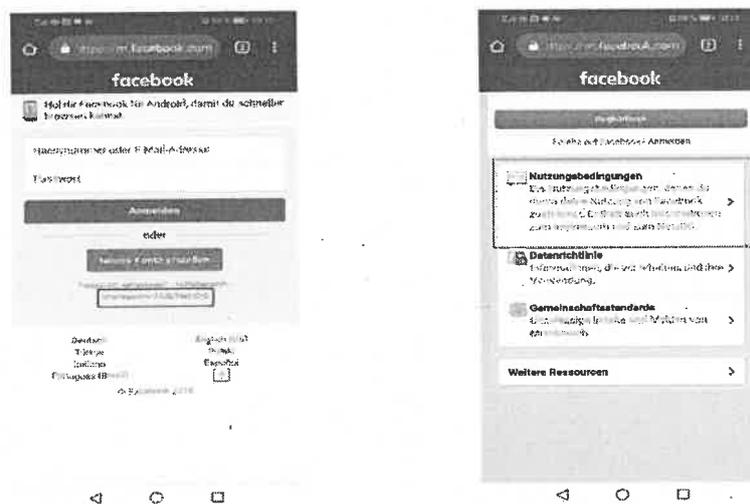


Abbildung 13 – Weg zum NetzDG-Formular als angemeldeter Facebook-Nutzer (Smartphone & Browser) 12

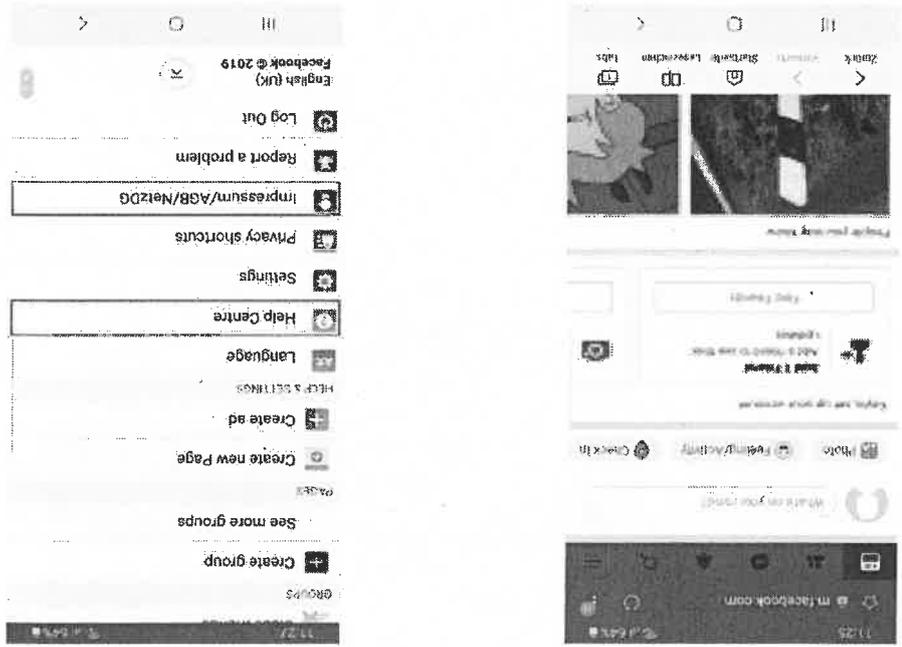


Abbildung 14 – Rückmeldung nach Absenden des Formulars (Smartphone & Browser) 13

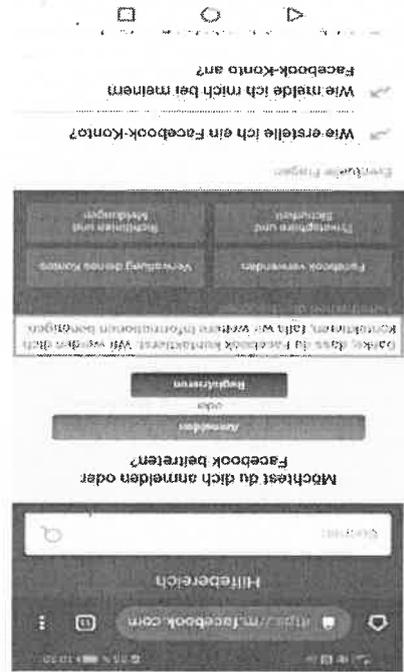


Abbildung 15 – Weg zum NetzDG-Formular als angemeldeter Nutzer (Smartphone & App) 14

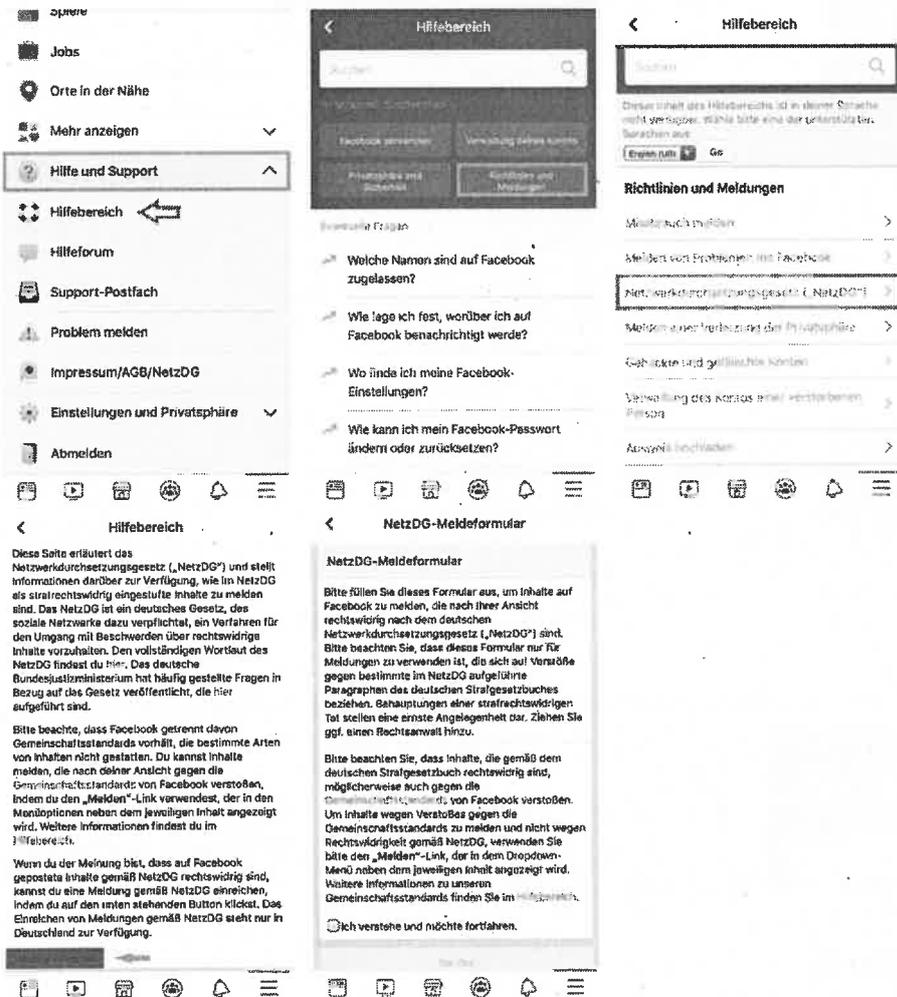
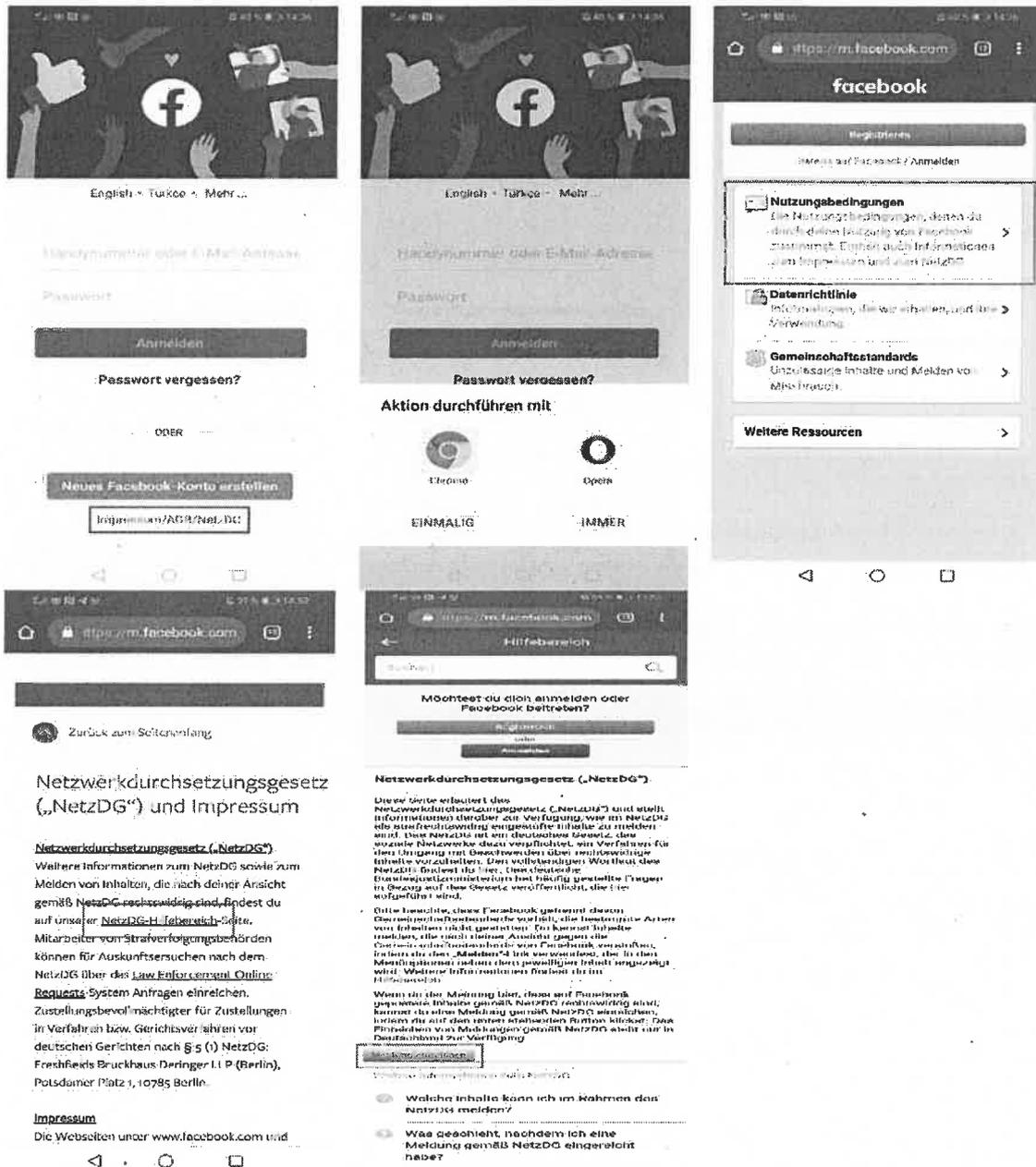


Abbildung 16 – Weg zum NetzDG-Formular als nicht angemeldeter Nutzer (Smartphone & App) 15



Netzwerkdurchsetzungsgesetz („NetzDG“) und Impressum

Netzwerkdurchsetzungsgesetz („NetzDG“)
 Weitere Informationen zum NetzDG sowie zum Melden von Inhalten, die nach deiner Ansicht gemäß NetzDG rechtsverstoßend sind, findest du auf unserer [NetzDG-Hilfeseite](#).
 Mitarbeiter von Strafverfolgungsbehörden können für Auskunftsersuchen nach dem NetzDG über das [Law Enforcement Online Requests](#)-System Anfragen einreichen.
 Zustellungsbevollmächtigter für Zustellungen in Verfahren bzw. Gerichtsverfahren vor deutschen Gerichten nach § 5 (1) NetzDG: Freshfields Bruckhaus Deringer LLP (Berlin), Potsdamer Platz 1, 10785 Berlin.

Impressum
 Die Webseiten unter www.facebook.com sind

Netzwerkdurchsetzungsgesetz („NetzDG“)

Diese Seite erläutert das Netzwerkdurchsetzungsgesetz („NetzDG“) und stellt Informationen darüber zur Verfügung, wie im NetzDG ein Rechtsverstoß gemeldet werden kann. Diese Website ist ein deutsches Gesetz, das soziale Netzwerke dazu verpflichtet, ein Verfahren für den Umgang mit Beschwerden über rechtsverstoßende Inhalte vorzulegen. Das vollständige Wortlaut des NetzDG findest du hier: [Das deutsche Durchsetzungsinstrument für häufig gestellte Fragen in Bezug auf das Gesetz, veröffentlicht, die in Wirkung ist](#).

Du möchtest, dass Facebook getwarnet werden? Das ist möglich, aber nur, falls die Inhalte von Facebook nicht gelöscht sind. Du kannst Inhalte melden, die nach deiner Ansicht gegen die Community-Richtlinien von Facebook verstoßen, indem du den „Melden“-Link verwendest, der in dem Menüpunkt rechts oben angezeigt wird. Weitere Informationen findest du im [Hilfeseite](#).

Wenn du die Meinung hast, dass ein Facebook-profil rechtsverstoßend ist, kannst du eine Meldung gemäß NetzDG einreichen, indem du auf den roten Melden-Button klickst. Das Profil wird von Facebook gemäß NetzDG abgeblendet und die Inhalte zur Verfügung

- Meldung einreichen**
- Welche Inhalte kann ich im Rahmen des NetzDG melden?
- Was geschieht, nachdem ich eine Meldung gemäß NetzDG eingereicht habe?

Abbildung 17 – Rückmeldung nach erfolgreicher Meldung via NetzDG-Formular (Smartphone & App).....15



Abbildung 18 – Benachrichtigung über Sperrung per NetzDG-Meldeformular16

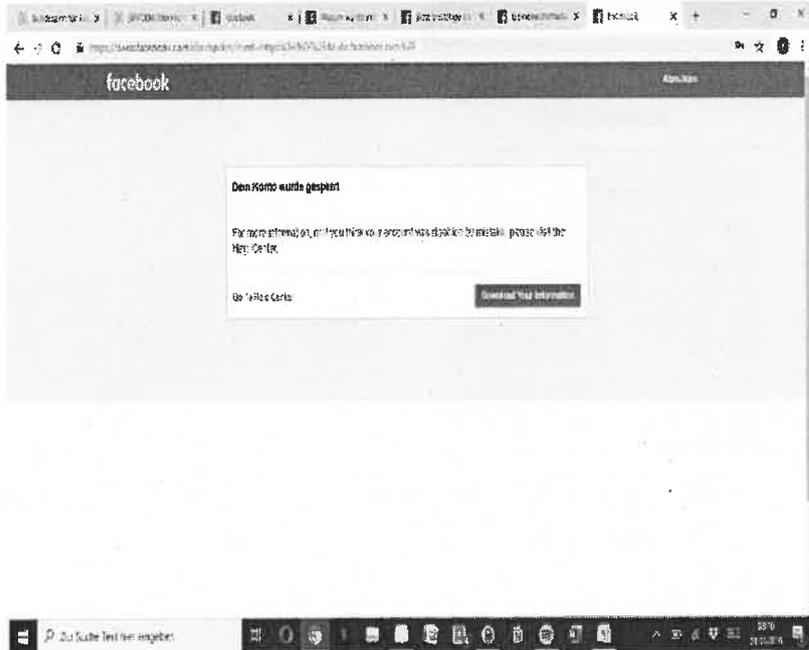


Abbildung 19 – Informationen über Kontosperrung im Hilfe-Center 16

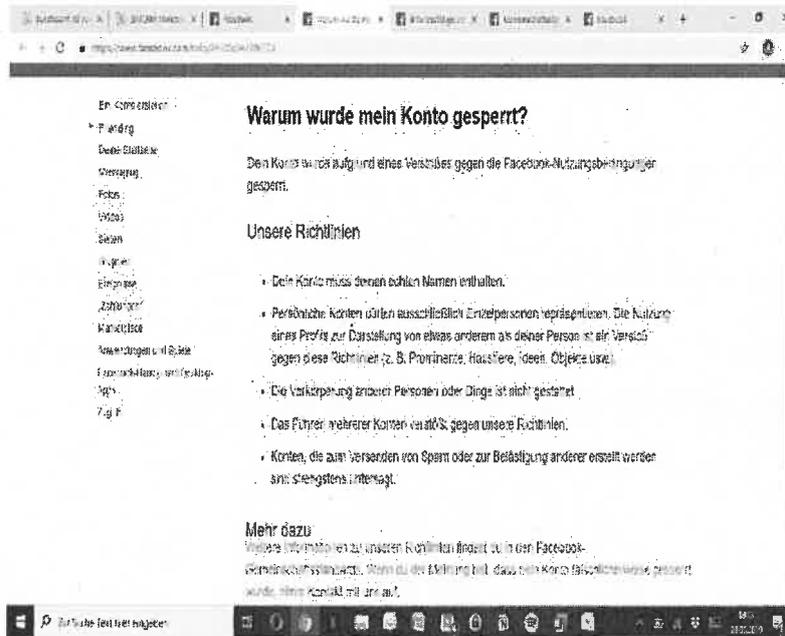


Abbildung 20 – Schritte zur Reaktivierung eines Facebook-Accounts 17

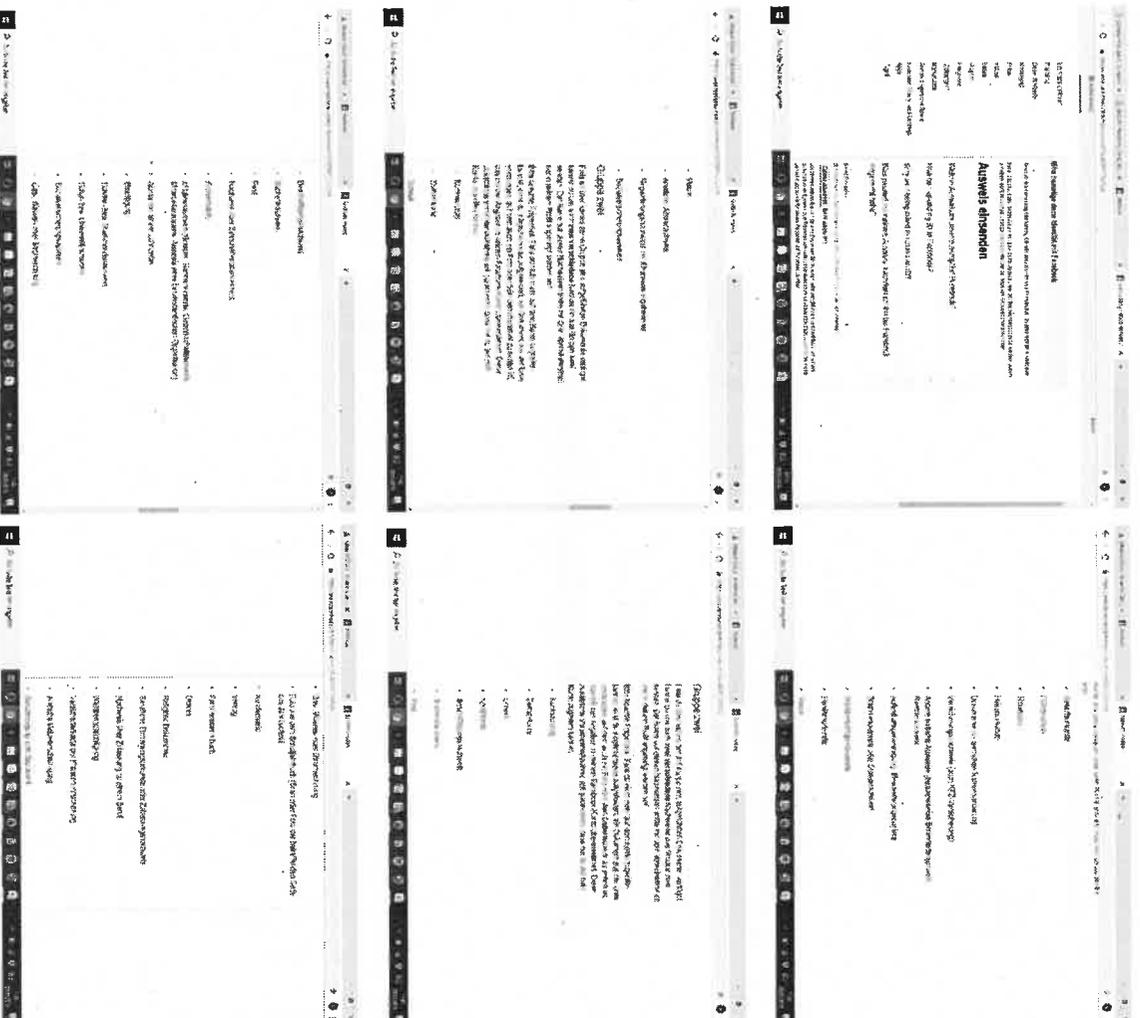


Abbildung 21 – Antwort per Mail auf Reaktivierungswunsch mittels übersandten Personalausweises17

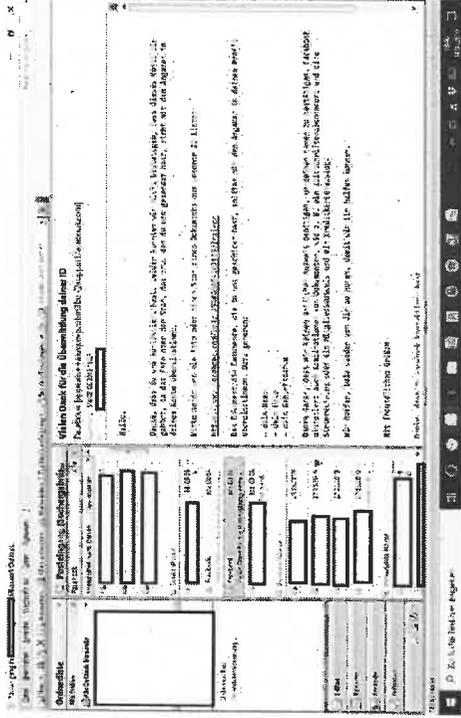


Abbildung 22 – finale Antwort von Facebook auf Reaktivierungswunsch des Accounts18

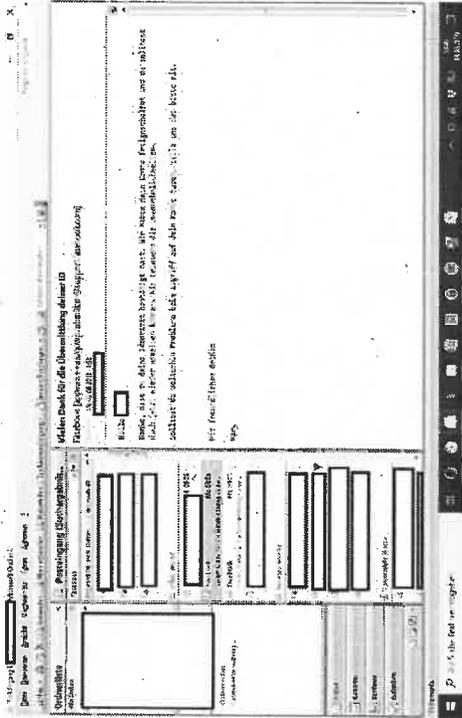


Abbildung 23 – Melden eines Nutzers bei Instagram (Desktop & Browser)19

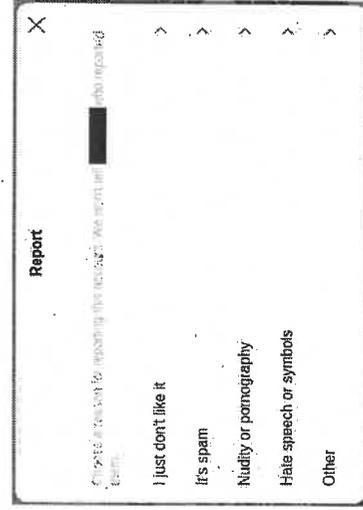
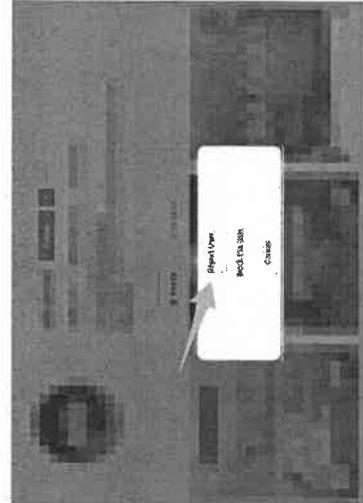


Abbildung 24 – Melden eines Beitrags auf Instagram (Desktop & Browser) 19

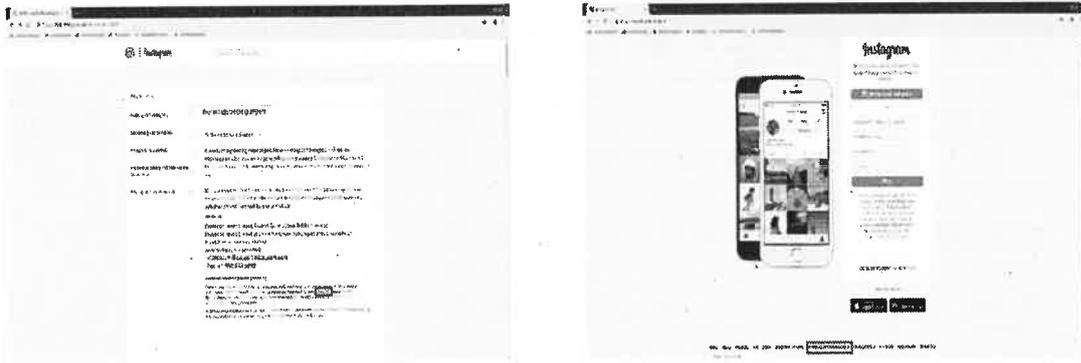


Abbildung 25 – Melden eines Instagram-Kommentars (Desktop & Browser) 20

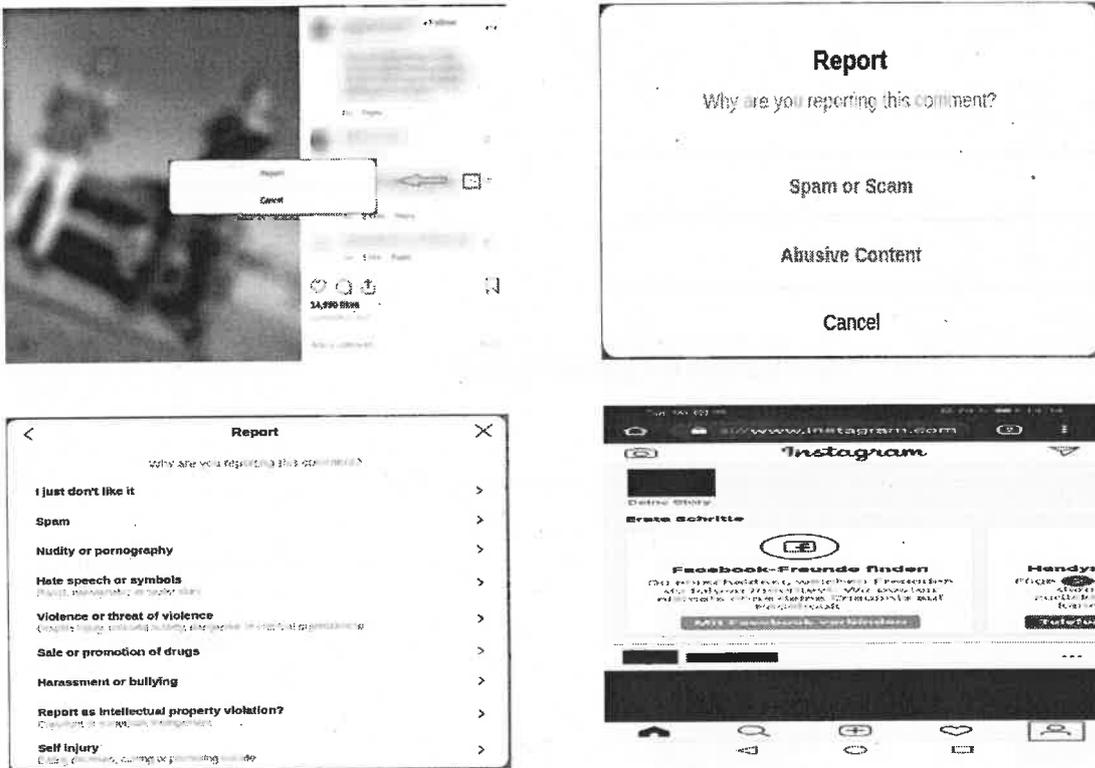


Abbildung 26 – Instagram Kommentar melden (Smartphone & App)..... 21

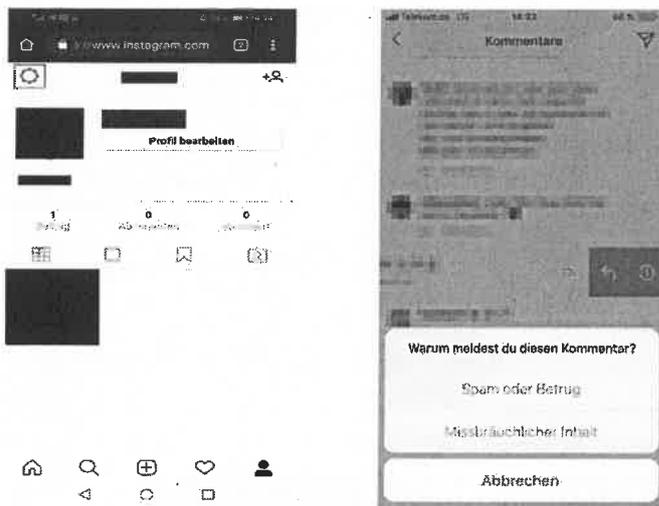


Abbildung 27 – bei Auswahl „missbräuchlicher Inhalt“ Instagram (Smartphone & App)..... 22



Abbildung 28 – Meldebestätigung Instagram (Smartphone & App)..... 22



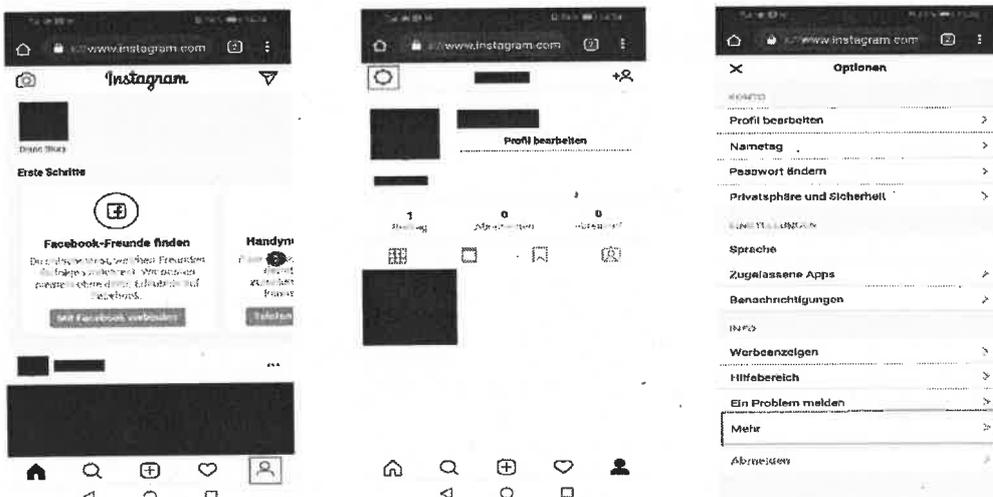
Abbildung 29 – Weg zum Instagram NetzDG-Meldeformular (Desktop & Browser)..... 23



Abbildung 30 – Weg zum Instagram NetzDG-Meldeformular als nicht angemeldeter Nutzer (Smartphone & Browser) 24



Abbildung 31 – Weg zum Instagram NetzDG-Meldeformular als angemeldeter Nutzer (Smartphone & Browser) 24



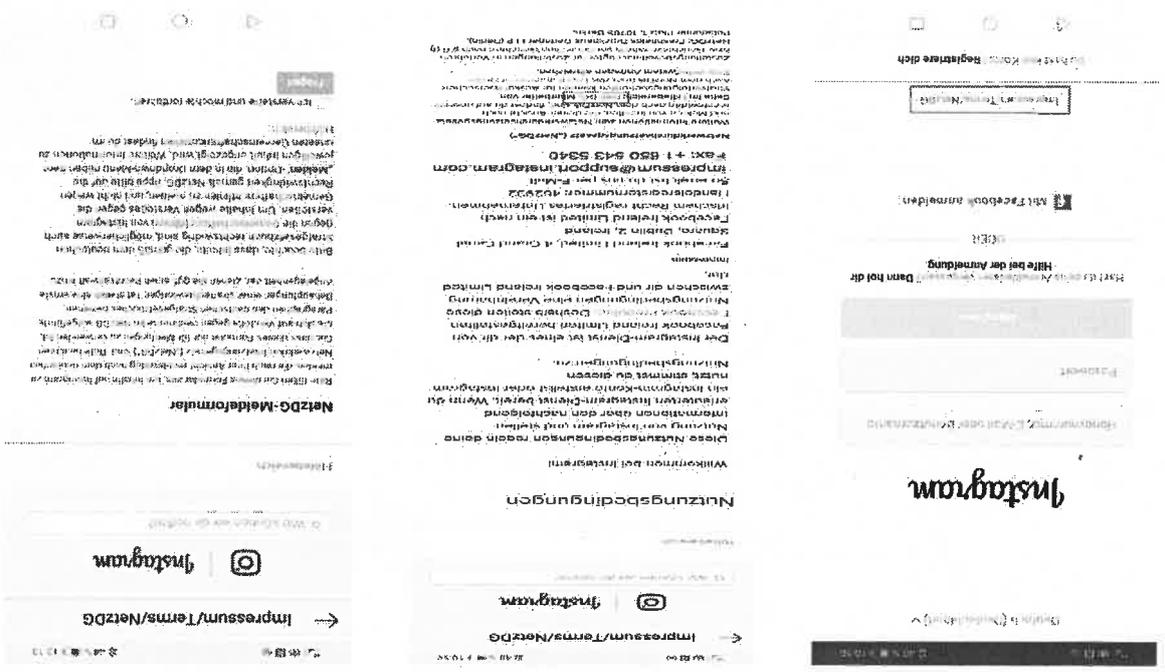


Abbildung 32 – Erreichbarkeit des Instagram NetzDG-Formular als nicht angemeldeter Nutzer (Smartphone & App) 25

Abbildung 33 – Erreichbarkeit des Instagram NetzDG-Formular als angemeldeter Nutzer (Smartphone & App) 26

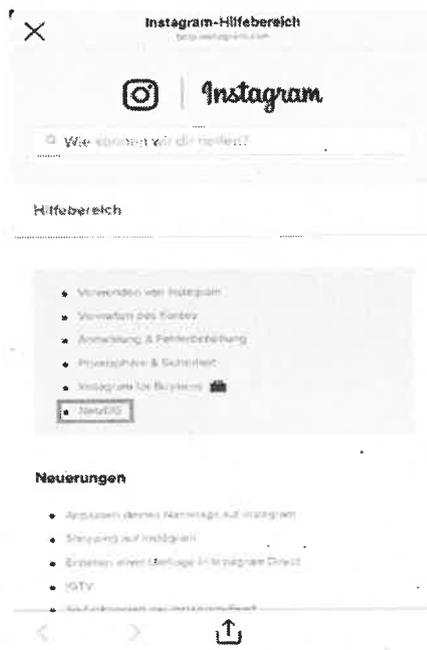
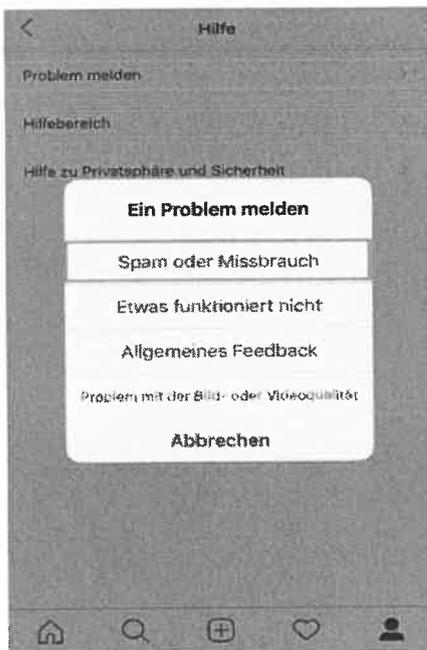
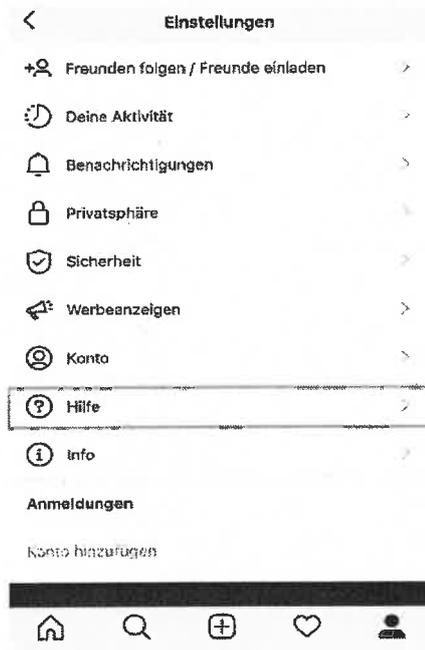
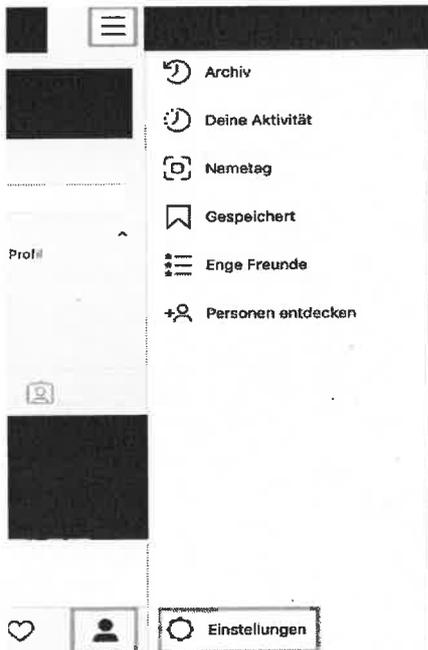


Abbildung 34 – Weg zum Instagram Community Guidelines-Formular als nicht angemeldeter Nutzer (Desktop & Browser) 28



Abbildung 35 – Weg zum Instagram Community Guidelines-Formular als nicht angemeldeter Nutzer (Smartphone & Browser)29

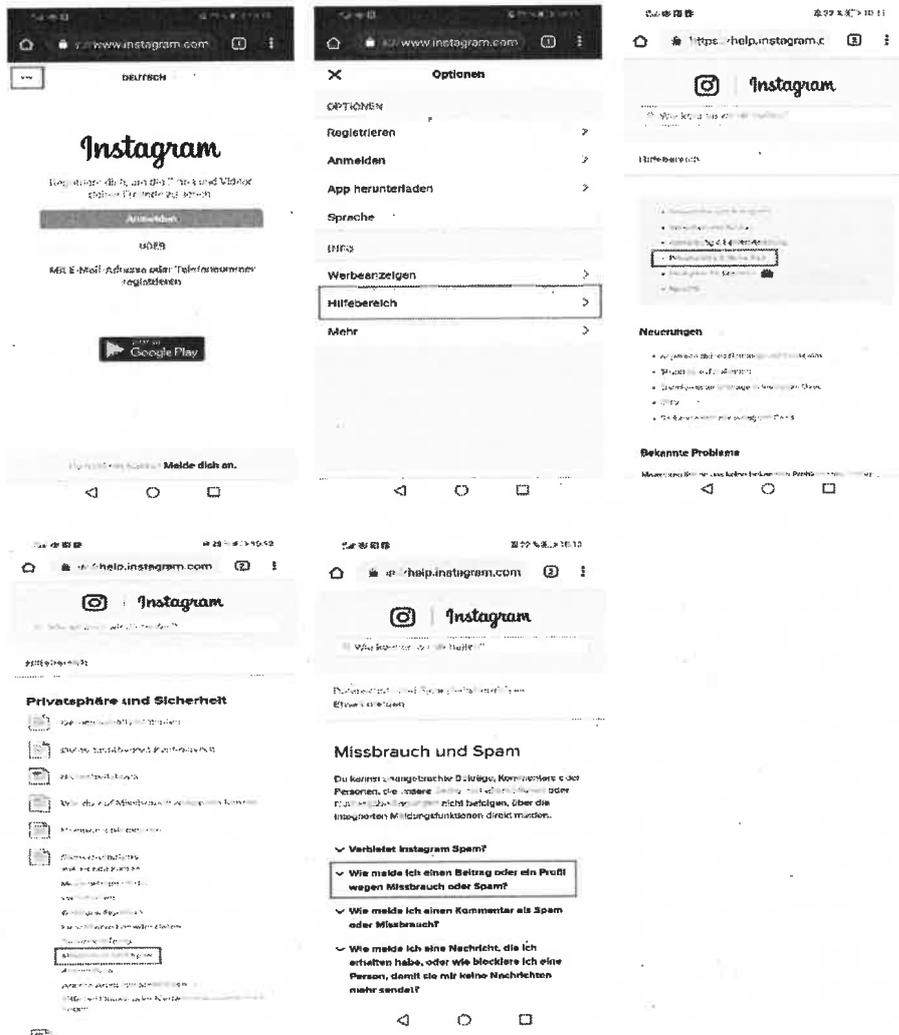


Abbildung 36 – Meldung eines Twitter Profils31



Abbildung 37 – Meldung eines Tweets 31

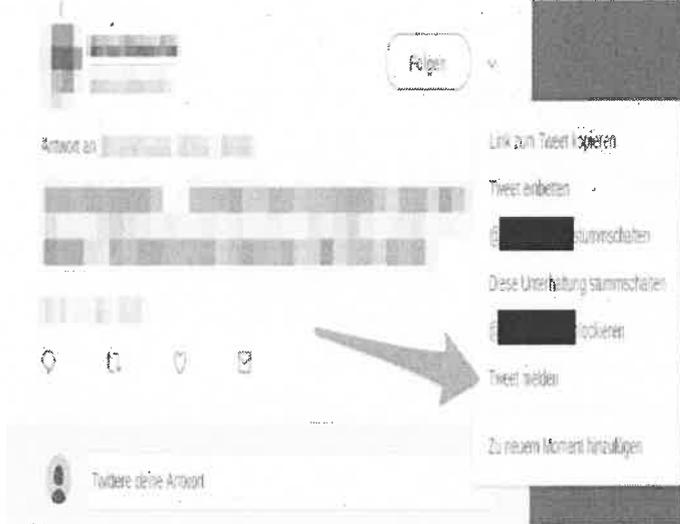


Abbildung 38 – „Melden“-Link Twitter Profil 32

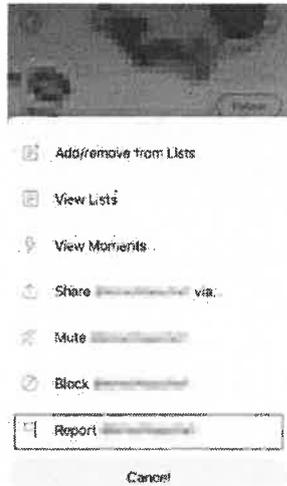


Abbildung 39 – „Melden“-Link Tweet 32

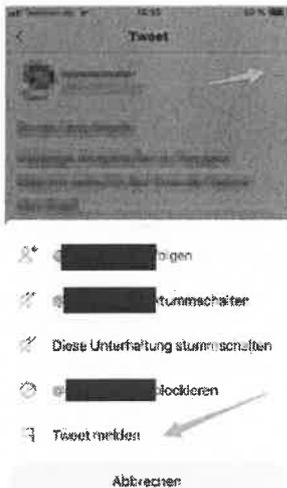


Abbildung 42 – Hilfebereich im Impressum 35

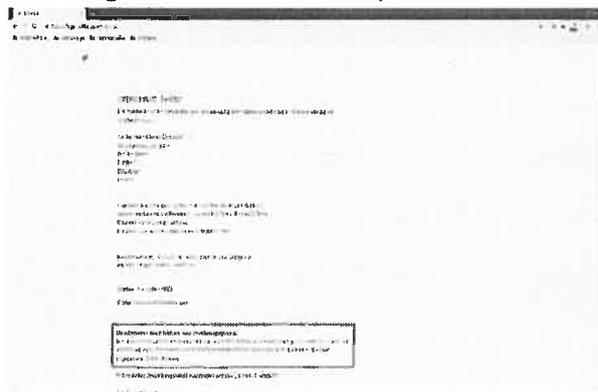


Abbildung 43 – Startseite Twitter 35

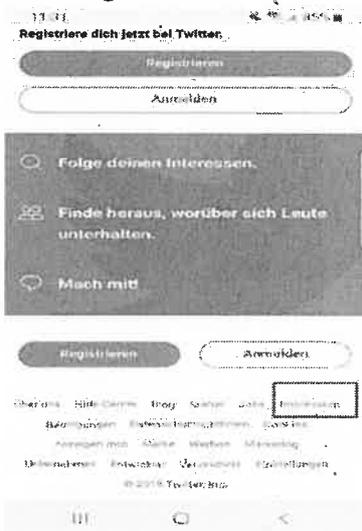


Abbildung 44 – Twitter Meldeformular-Link 35



Abbildung 45 – Weg zum Twitter NetzDG Formular (Smartphone & Browser)..... 36



Abmelden

Fallt unter das Netzwerkdurchsetzungsgesetz

Bitte! Sie sind als Feder offen aus. Ihre Meldung wird von Twitter nur in
Eingang genommen bei Überprüf, wenn Sie dieses Formular vollständig
ausfüllen und auf „Ja“ über „Nein“ klicken!

Was bedeutet das?

- Sie schreiben / veröffentlichen / klar
- beschreiben
- Content / Information / Aufnahme zu Straftaten
- Straftaten / Straftaten / Straftaten
- Kündigung / über Straftaten
- Abwertung des Netzwerkdurchsetzungsgesetzes
- Straftaten

Diese Antworten sind:

- Ja, ich bin betroffen / ich bin betroffen / ich bin betroffen
- Ja, ich bin betroffen / ich bin betroffen / ich bin betroffen
- Ja, ich bin betroffen / ich bin betroffen / ich bin betroffen
- Ja, ich bin betroffen / ich bin betroffen / ich bin betroffen

Über Sie selbst: Ich erlaube die Werbung?

- Ja, ich erlaube
- Für eine bestimmte Zeit
- Für eine bestimmte Zeit

Meldungsdatum

Wählen Sie eine
Kategorie für die Meldung

Welcher Art von Inhalt handelt es sich?

- Pornografie
- Gewalt
- Hass

Angebotes zu anderen Personen

Bitte eine E-Mail-Adresse

Siehe Hilfe

Bitte zu einem Schritt

Du hast den Content nicht als "Meldung" markieren, und bist schon
weiter als "Nein". Du hast "Nein" markieren, aber nicht als "Meldung"
markieren. Bitte markieren Sie die Meldung als "Meldung".

[Weiter](#)

Abmelden

Abbildung 48 – Eingangsbestätigung über den Erhalt der Meldung (auf der Twitterseite im Browser) 40



Abbildung 49 – Anwendungsinterne Benachrichtigung über Erhalt der Meldung (Twitter-Benachrichtigung) 40



Abbildung 50 – Meldung eines YouTube Videos via „Melden“-Link (Desktop & Browser) 42

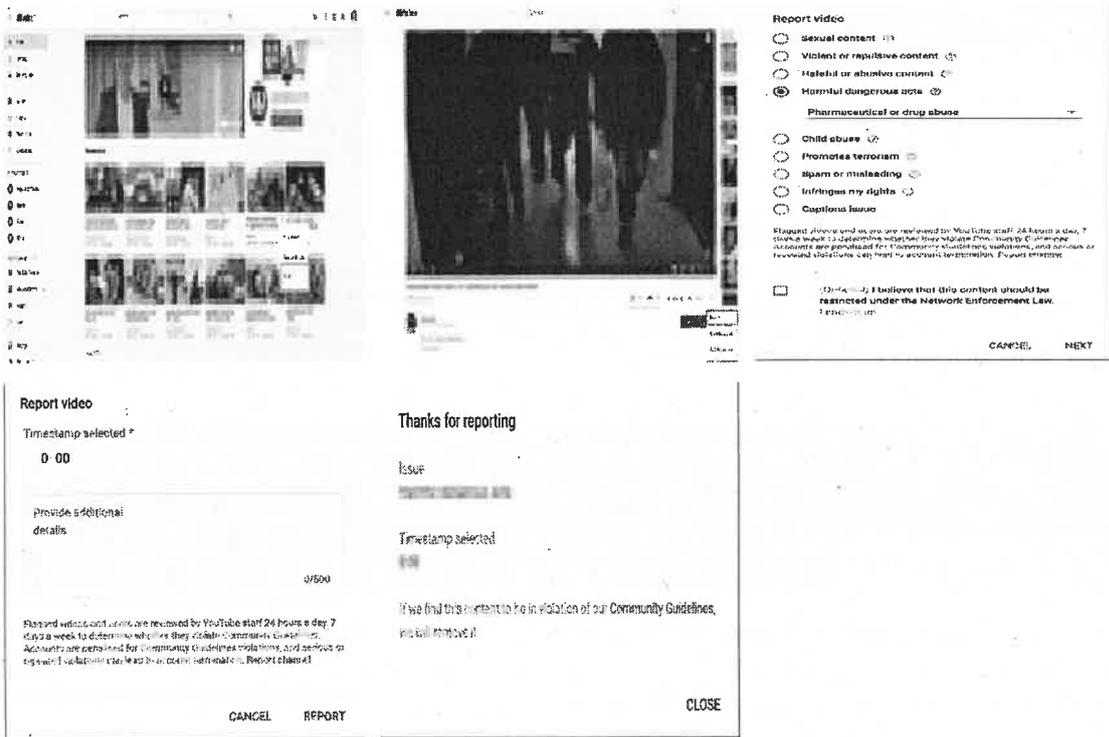


Abbildung 51 – Meldung eines YouTube Kommentars via „Melden“-Link (Desktop & Browser)..... 43

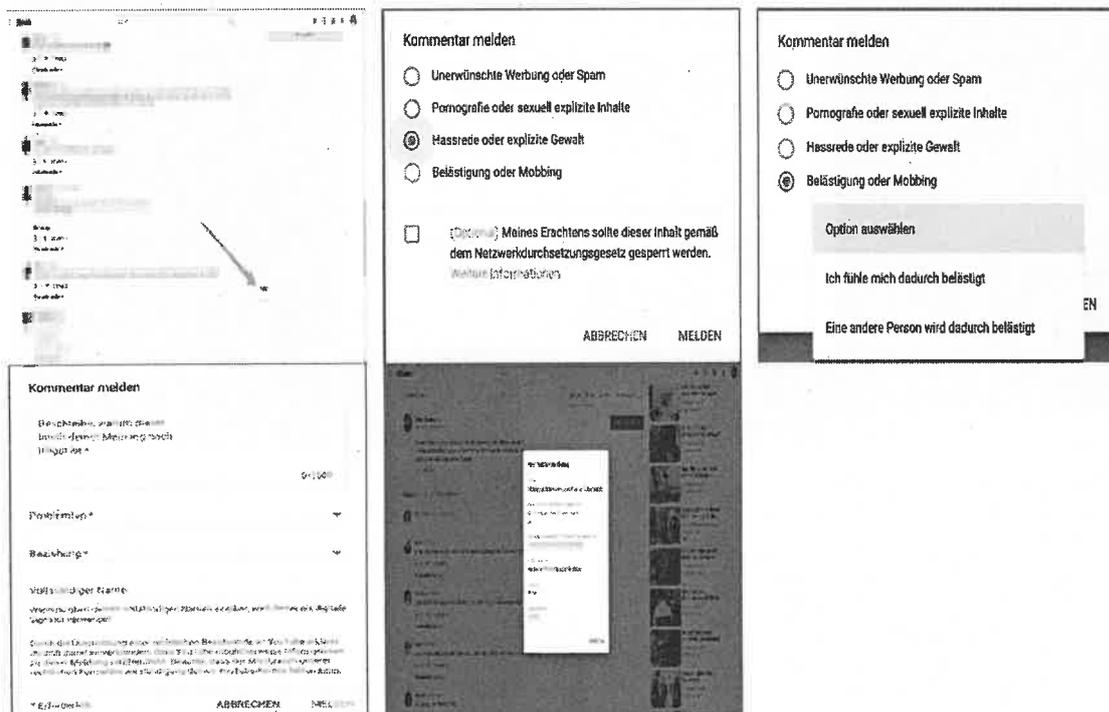


Abbildung 52 – Melden eines YouTube Videos (Smartphone & Browser)..... 44

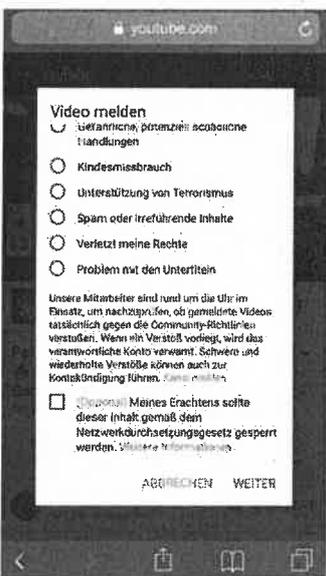
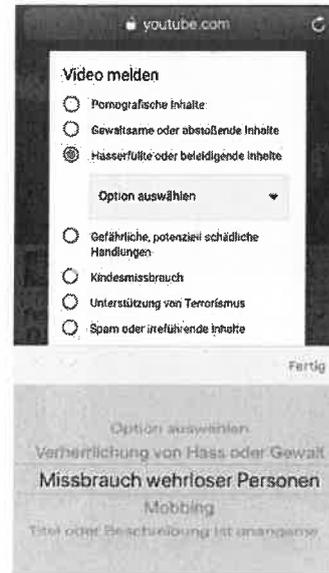
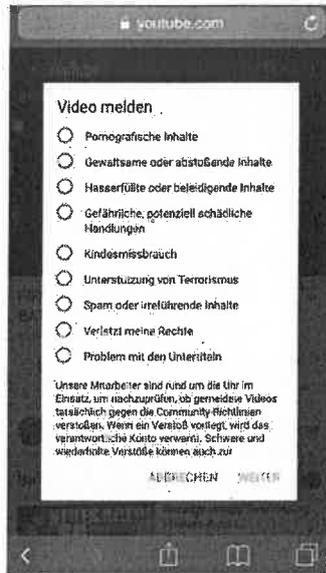


Abbildung 53 – Melden eines YouTube Kommentars (Smartphone & Browser)..... 45



Abbildung 54 – Feedback E-Mail nach erfolgreicher Meldung via NetzDG-Formular 46

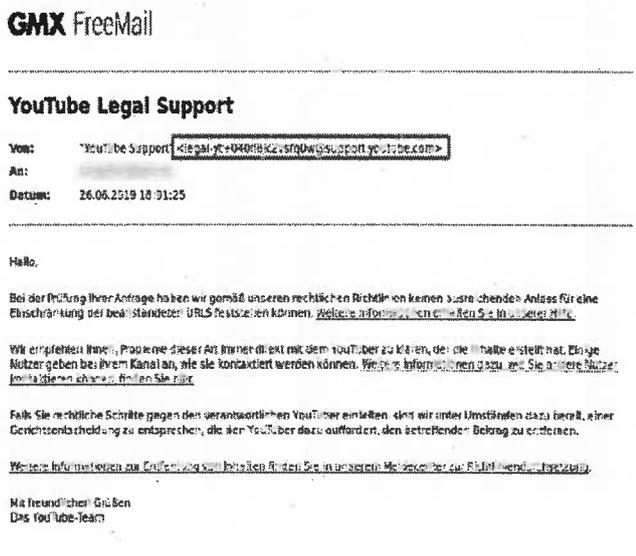


Abbildung 55 – Weg zum YouTube NetzDG-Meldeformular als angemeldeter und als nicht angemeldeter Nutzer (Desktop & Browser) 47



Abbildung 56 – Weg zum YouTube NetzDG-Meldeformular als nicht angemeldeter Nutzer:..... 47

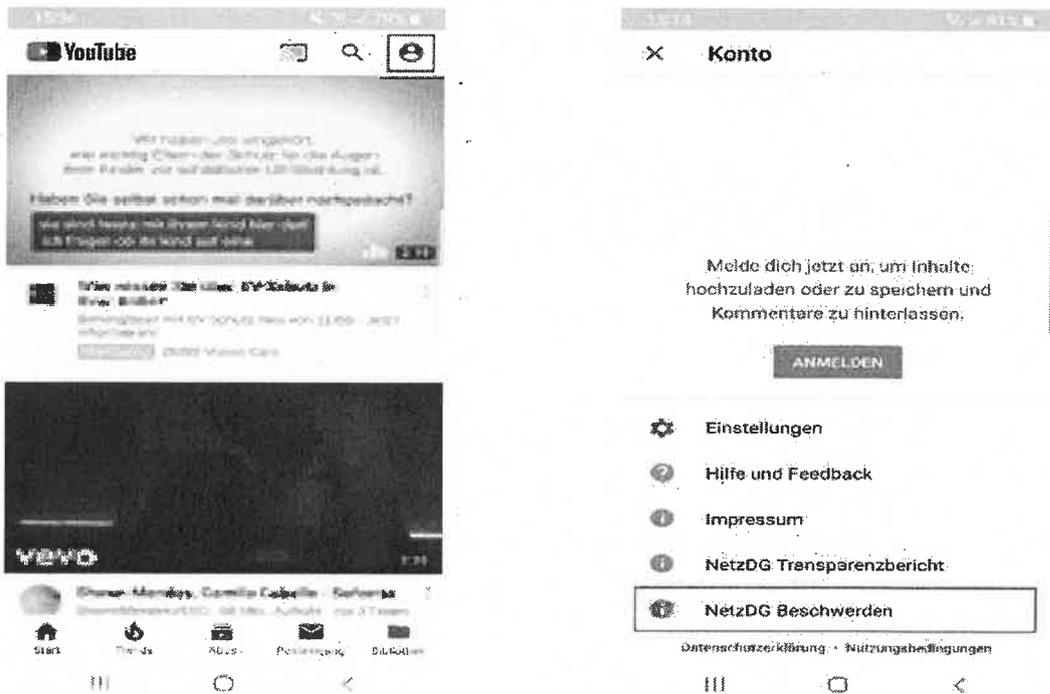


Abbildung 57 – Darstellung des NetzDG-Meldeformulars von YouTube (Smartphone & Browser)..... 48

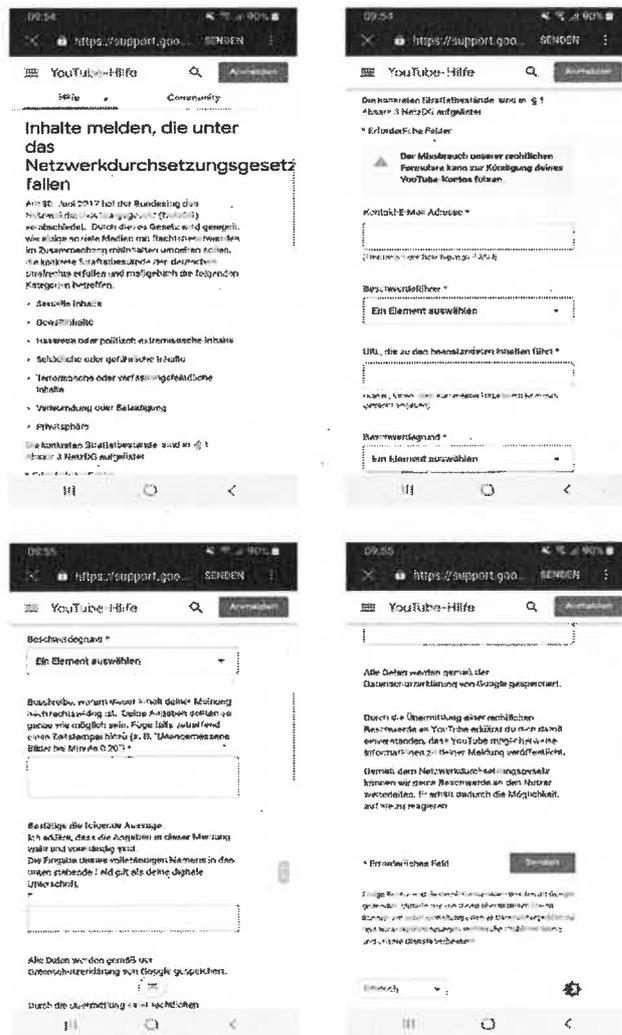


Abbildung 58 – Weg zum YouTube NetzDG-Formular als angemeldeter Nutzer (Smartphone & App) 49



Abbildung 59 – Weg zum YouTube NetzDG-Formular als nicht angemeldeter Nutzer (Smartphone & App)

..... 49

