

Monitoring des Beschwerdemanagements von Social-Media-Plattformen bei Hassbotschaften

Hintergründe zum Projekt und Erläuterungen der Testmethodik

Die Fraktionen der CDU/CSU und SPD beziehen sich in ihrer Begründung zum Entwurf eines Gesetzes zur Verbesserung der Rechtsdurchsetzung in sozialen Netzwerken (Netzwerkdurchsetzungsgesetz – NetzDG, BT-Drucks. 18/12356) auf die Erhebungen von jugendschutz.net:

"Noch immer werden zu wenige strafbare Inhalte gelöscht. Ein von jugendschutz.net durchgeführtes Monitoring der Löschpraxis sozialer Netzwerke vom Januar/Februar 2017 hat ergeben, dass die Beschwerden von Nutzerinnen und Nutzern gegen Hasskriminalität und andere strafbare Inhalte nach wie vor nicht unverzüglich und ausreichend bearbeitet werden. Zwar werden bei YouTube mittlerweile in 90 Prozent der Fälle strafbare Inhalte gelöscht. Facebook hingegen löscht nur in 39 Prozent der Fälle, Twitter nur in 1 Prozent der Fälle."

Kritiker des Gesetzes halten die empirische Grundlage für nicht ausreichend und zweifeln die fachliche Kompetenz von jugendschutz.net zur Beurteilung strafrechtlich relevanter Inhalte an. Insbesondere wird kritisiert, dass die Mehrheit der den Diensten gemeldeten Fälle nicht von Volljuristen bewertet und das Monitoring von einer Institution durchgeführt wurde, die sich für das Gesetz ausgesprochen habe.

jugendschutz.net nimmt die Kritik zum Anlass, erneut die Hintergründe und Verfahrensweise des Monitorings zu erläutern.

Umfassendes Monitoring von Beschwerde-mechanismen und Plattformsicherheit

Das Monitoring erfolgte im Rahmen eines von BMFSFJ und BMJV beauftragten Projektes, das ein breiteres Ziel verfolgt und weder auf die Löschung von Inhalten noch auf strafbare Hassbotschaften beschränkt ist. Auftrag ist es, Erkenntnisse über das Beschwerdemanagement der Dienste zu gewinnen. Es hat deshalb auch weitere Themen (z.B. Gewaltdarstellungen, Selbstgefährdungen, Cyberbullying) zum Gegenstand. Untersucht werden unter anderem die Handhabbarkeit von Beschwerdemechanismen für User, die Möglichkeiten, jugendschutzrelevante Inhalte zu melden, und die Rückmeldungen durch den Support.

Die Sonderauswertungen zu rechtswidrigen Hassinhalten flossen als Bestandteil des Monitoringprojekts in die Task Force "Umgang mit rechtswidrigen Hassbotschaften im Internet" des BMJV ein. An der Task Force beteiligten sich Internetanbieter, Institutionen und zivilgesellschaftliche Organisationen, um gemeinsam Vorschläge für eine bessere Bekämpfung von Hassbotschaften im Netz zu erarbeiten. jugendschutz.net hat das Monitoring nicht mit dem Ziel durchgeführt, eine empirische Grundlage für gesetzliche Regelungen zu schaffen, sondern um Defizite und Potenziale zur Verbesserung der Beschwerdesysteme zu ermitteln.

Wichtigkeit effektiver Beschwerdesysteme

Angesichts der Geschwindigkeit, mit der sich rechtswidrige Inhalte auf Social-Media-Plattformen verbreiten, sind schnelle Löschungen der Plattformbetreiber unverzichtbar. In diesem Rahmen sind effektive und einfach zu bedienende Beschwerdemechanismen wichtig, um Kinder und Jugendliche vor Gefährdungen zu schützen. Notice-and-Takedown-Verfahren sind dabei als Instrument zur schnellen Beseitigung von Verstößen bewährte Praxis. Das Ziel des Gesetzesentwurfs, große Plattformen zur Bereitstellung gut funktionierender Beschwerdesysteme anzuhalten, ist deshalb zu begrüßen.

Aufbau des Testszenarios

Um eine valide Basis für die Sonderauswertung zu Hassbotschaften zu erhalten, war die aktive Suche nach rechtswidrigen Äußerungen in den jeweiligen Diensten nötig. Zum einen erfolgte eine Sichtung des öffentlich einsehbaren Umfelds einschlägiger User (z.B. Freundeslisten, Likes, Gruppenmitgliedschaften). Zum anderen führte die Suche mittels Schlagworten wie "rapefugee", "krimigranten" oder "Heil Hitler" zu vielen Verdachtsfällen. Jeder einzelne Suchtreffer wurde dann auf seine Rechtswidrigkeit geprüft.

Im Bereich der strafbaren Hassbotschaften beschränkte sich die Untersuchung in Absprache mit den beauftragenden Stellen und den zu testenden Diensteanbietern auf Fälle, die die Straftatbestände der §§ 86a und 130 StGB verletzen. Auch die Quotierung der Angebotsarten (z.B. Anteil von Kommentaren, Videos, Profile) wurde mit den Plattformen abgestimmt.

Beurteilung strafbarer Hassbotschaften

Die Beurteilung der objektiven Rechtswidrigkeit der maßgeblichen Tatbestände gehört zu den Kernaufgaben von jugendschutz.net gemäß § 18 JMStV i.V.m. § 4 Abs. 1 Satz 1 Nr. 2, 3 und 4 JMStV.

jugendschutz.net legt keine starren Hilfskriterien zur Beurteilung der Rechtswidrigkeit an, sondern orientiert sich am Wortlaut des Gesetzes unter Berücksichtigung der hierzu ergangenen Rechtsprechung und den Wertungen des Grundgesetzes.

Die Beurteilungen wurden von erfahrenen und speziell geschulten Fachkräften bei jugendschutz.net vorgenommen. Diese haben in der Mehrheit der Fälle die Bewertung selbstständig vorgenommen. In Zweifelsfällen hatten sie die Möglichkeit, einen Volljuristen zur Beurteilung hinzuzuziehen.

Den betroffenen Unternehmen wurden im Anschluss an die Testläufe alle gemeldeten Fälle übermittelt. Die Bewertungen durch jugendschutz.net sind von keinem der betroffenen Unternehmen in Zweifel gezogen worden.

Maßnahmen bei nicht gelöschten Hassinhalten

Laut Ländervereinbarung ist es Aufgabe von jugendschutz.net, auf eine schnelle Veränderung oder Herausnahme jugendgefährdender und strafbarer Angebote hinzuwirken, um aufwändige und langwierige Aufsichts- und Strafverfahren zu vermeiden. In den Tests haben Twitter und YouTube alle Verstöße beseitigt, die jugendschutz.net zunächst als User, als autorisierte Stelle oder im direkten Kontakt gemeldet hat. Acht Fälle, die Facebook nicht gelöscht hat, wurden – wie es die gesetzlichen Regelungen vorsehen – an die FSM weitergeleitet, deren Mitglied Facebook ist.