

NetzDG-Transparenzbericht

Januar 2019

Hinweis: Zum Zweck der besseren Lesbarkeit wird auf die gleichzeitige Verwendung männlicher und weiblicher Sprachformen verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichermaßen für alle Geschlechter.

1. ALLGEMEINE AUSFÜHRUNGEN

Allgemeine Ausführungen, welche Anstrengungen der Anbieter des sozialen Netzwerks unternimmt, um strafbare Handlungen auf den Plattformen zu unterbinden.

Wir möchten eine sichere Plattform schaffen, der die Menschen vertrauen. Unser Ziel ist es, die Verbreitung von strafbaren Inhalten einzudämmen und dabei zugleich die Rechte unserer Nutzer zu wahren, einschließlich des Rechts auf freie Meinungsäußerung. Um diese Balance zu halten, nutzen wir einen vielschichtigen Ansatz zur Bekämpfung potenziell strafbarer Handlungen auf unserer Plattform.

Zum einen haben wir Gemeinschaftsstandards definiert, die festlegen, was auf Facebook zulässig ist und was nicht, und die in vielen Fällen abdecken, was gemäß deutschem Recht rechtswidrig ist. Diese Standards gelten für Inhalte auf der ganzen Welt und sind von entscheidender Bedeutung für den Schutz der freien Meinungsäußerung sowie der persönlichen Sicherheit auf Facebook. Unsere Gemeinschaftsstandards verbieten eine Vielzahl von anstößigen bzw. schädlichen Inhalten, zum Beispiel Inhalte, die

- gewalttätiges und kriminelles Verhalten fördern,
- die Sicherheit anderer bedrohen,
- als Hassrede gelten,
- als drastische Gewaltdarstellung gelten,
- als Spam eingestuft werden,
- Minderjährigen schaden.

Unsere Prüfer setzen diese Standards mithilfe [umfassender Richtlinien](#) durch, die sicherstellen, dass die Entscheidungen so konsistent wie möglich getroffen werden. Die Gemeinschaftsstandards werden durch ein globales Team erstellt, dessen Mitglieder eine Vielzahl unterschiedlicher Fachgebiete abdecken. Dazu gehören Experten in den Bereichen Kindersicherheit, Hassrede und Terrorismus. Dieses Team wird regelmäßig von externen Experten und Organisationen beraten, um eine Balance aus unterschiedlichen Sichtweisen zu den Themen Meinungsfreiheit und Sicherheit zu wahren und die Auswirkungen unserer Richtlinien auf verschiedene Personengruppen weltweit besser zu verstehen.

Registrierte Facebook-Nutzer können Verstöße gegen die Gemeinschaftsstandards auf verschiedene Arten melden, u. a. über ein Auswahlmennü, das zu jedem Inhalt angezeigt wird. Wir prüfen gemeldete Inhalte, um festzustellen, ob sie gegen unsere Gemeinschaftsstandards verstoßen. Wenn dies der Fall ist, entfernen wir sie. Darüber hinaus setzt Facebook Technologie sowie speziell geschulte Teams

ein, um bestimmte Arten potenziell rechtswidriger Inhalte, wie terroristische Inhalte und Bilder von Kindesmissbrauch, zu ermitteln und zu kennzeichnen, damit sie überprüft werden. Unsere Technologien sind beispielsweise bei der Identifizierung terroristischer Inhalte besonders effektiv. Hier wurden zuletzt 99 % der von uns entfernten Inhalte durch unsere Systeme gekennzeichnet, noch bevor uns Nutzer diese Inhalte melden konnten.

Zum anderen können wir den Zugang zu einem Inhalt in Deutschland sperren, wenn uns der Inhalt wegen Verstoßes gegen nationales Recht gemeldet wird, er aber nicht gegen unsere Gemeinschaftsstandards verstößt. Nutzer in Deutschland können bestimmte Kategorien potenziell rechtsverletzender Inhalte über verschiedene Meldekanäle melden. Dies sind zum Beispiel:

- Das [NetzDG-Meldeformular](#) – Mithilfe dieses Formulars können Nutzer in Deutschland Inhalte melden, die nach ihrer Ansicht gegen eine Bestimmung oder mehrere Bestimmungen des deutschen Strafgesetzbuchs, die im NetzDG festgelegt sind, verstoßen (für weitere Informationen zu diesem Formular siehe Abschnitte 2 und 4 dieses Berichts).
- Die [Meldeformulare für Verletzungen des geistigen Eigentums](#) – Diese Formulare sind für das Melden von Inhalten vorgesehen, die nach Ansicht des Beschwerdeführers dessen geistige Eigentumsrechte, wie Urheberrechte und Markenrechte, verletzen.
- Das [Formular zum Melden von Verleumdung](#) – Mit diesem Formular können Nutzer Inhalte melden, die sie nach ihrer Meinung diffamieren. Dies umfasst Inhalte, die unwahre Tatsachenbehauptungen darstellen, die zu einer Rufschädigung führen.
- Das [Meldeformular für Verletzungen von Datenschutzrechten](#) – Mit diesem Formular können Nutzer Bilder oder Videos melden, die nach ihrer Ansicht ihre Datenschutzrechte verletzen.

2. MELDEMECHANISMEN/ENTSCHEIDUNGSKRITERIEN

Darstellung der Mechanismen zur Übermittlung von Beschwerden über rechtswidrige Inhalte und der Entscheidungskriterien für die Löschung und Sperrung von rechtswidrigen Inhalten.

Wenn jemand der Ansicht ist, dass Inhalte auf Facebook gemäß einer oder mehrerer Bestimmung(en) des deutschen Strafgesetzbuchs, die im NetzDG aufgeführt ist/sind, rechtswidrig sind, kann er diese Inhalte über unser [NetzDG-Meldeformular](#) melden. Dieses Formular ist ausschließlich für Beschwerden wegen Verstößen gegen die im NetzDG aufgeführten Bestimmungen des deutschen Strafgesetzbuchs vorgesehen und steht seit dem 1. Januar 2018 für Nutzer in Deutschland zur Verfügung.

Das NetzDG-Meldeformular ist im Facebook-Hilfereich auf einer [speziellen Seite](#) zu finden, die Nutzern hilft, das NetzDG zu verstehen und Beschwerden zu übermitteln. Diese Seite im Hilfereich ist für alle Nutzer (also sowohl registrierte als auch nicht registrierte Nutzer) zugänglich. Im Folgenden stellen wir den Weg dar, auf dem Nutzer direkt von unserer Startseite über klar bezeichnete Links unmittelbar auf die Seite gelangen. Über den Link „Impressum/AGB/NetzDG“ gelangen Nutzer auf eine Seite, die den NetzDG-Hilfereich direkt verlinkt. Durch Klicken auf „Meldung einreichen“ gelangen Nutzer zu dem Formular, das sie durch die verschiedenen Schritte einer NetzDG-Beschwerde führt. Die NetzDG-Seite im Hilfereich ist als frei zugängliche Webseite für Interessierte außerdem über eine Vielzahl externer Suchmaschinenanbieter mit verschiedenen

Schlagwortkombinationen zu erreichen. Entsprechend ist sie innerhalb unseres allgemeinen Hilfebereichs such- und auffindbar.

Damit Facebook NetzDG-Beschwerden korrekt bewerten und § 2 des NetzDG (die „Berichtspflicht“) erfüllen kann, erscheint die Aufforderung, folgende Informationen in dem Meldeformular anzugeben:

- vollständige Kontaktinformationen, einschließlich der Angabe, ob der Beschwerdeführer eine Beschwerdestelle im Sinne des NetzDG ist,
- Links zu dem konkreten Inhalt auf Facebook, der Gegenstand der Beschwerde ist, sofern verfügbar,
- den/die Paragraphen des deutschen Strafgesetzbuchs, der/die angeblich durch den gemeldeten Inhalt verletzt wird/werden,
- die konkreten Aussagen oder Bilder in dem gemeldeten Inhalt, die angeblich „rechtswidrig“ im Sinne des NetzDG sind,
- die Gründe, warum diese Aussagen oder Bilder angeblich „rechtswidrig“ im Sinne des NetzDG sind,
- ggf. eine gerichtliche Entscheidung,
- eine elektronische Unterschrift.

Sobald jemand das NetzDG-Meldeformular ausgefüllt hat und auf „Senden“ klickt, erhalten wir die Beschwerde automatisch über ein internes Prüf-Tool, ohne dass eine weitere Handlung des Beschwerdeführers erforderlich ist. Wir verfolgen dann einen zweistufigen Ansatz zur Überprüfung von Inhalten, die uns über das NetzDG-Meldeformular gemeldet werden. Zunächst prüfen wir den gemeldeten Inhalt auf eine Verletzung unserer Gemeinschaftsstandards hin. Wenn er gegen unsere Gemeinschaftsstandards verstößt, stellen wir sicher, dass er weltweit von der Plattform entfernt wird. Wenn der gemeldete Inhalt nicht gegen unsere Gemeinschaftsstandards verstößt, prüfen wir anschließend anhand der in der Beschwerde bereitgestellten Informationen seine Rechtmäßigkeit. Konkret prüfen wir, ob der gemeldete Inhalt gegen die entsprechenden im NetzDG aufgeführten Bestimmungen des deutschen Strafgesetzbuchs verstößt. Wenn wir den gemeldeten Inhalt als rechtswidrig im Sinne des NetzDG erachten, sperren wir den Zugang zu dem Inhalt in Deutschland (siehe Abschnitt 4 für weitere Informationen zu unserem Umgang mit NetzDG-Beschwerden). Außerdem kommunizieren wir mit dem Beschwerdeführer, um ihm Updates zu seiner Beschwerde zu geben, ggf. zusätzliche Informationen anzufordern und ihn über unsere Entscheidung zu informieren, sobald wir die Überprüfung der Beschwerde abgeschlossen haben (siehe Abschnitt 9 für weitere Informationen hierzu).

3. BESCHWERDEAUFKOMMEN

Anzahl der im Berichtszeitraum eingegangenen Beschwerden über rechtswidrige Inhalte, aufgeschlüsselt nach Beschwerden von Beschwerdestellen und Beschwerden von Nutzern und nach dem Beschwerdegrund.

Die nachfolgenden Tabellen zeigen die Anzahl der zwischen 1. Juli 2018 und 31. Dezember 2018 über das NetzDG-Meldeformular übermittelten Beschwerden. Bitte beachten Sie, dass Beschwerdestellen

und Nutzer mehrere Inhalte in einer einzigen NetzDG-Beschwerde anführen können. Die in den nachfolgenden Tabellen dargestellten Zahlen beziehen sich auf übermittelte Beschwerden und nicht auf einzelne in den Beschwerden beanstandete Inhalte. Erwähnenswert ist, dass im Zeitraum zwischen 1. Juli 2018 und 31. Dezember 2018 500 NetzDG-Beschwerden eingegangen sind, in denen insgesamt 1.048 Inhalte genannt wurden. Die Tabellen enthalten zwei unterschiedliche Kategorien:

3A. NETZDG-BESCHWERDEN, AUFGESCHLÜSSELT NACH ART DES BESCHWERDEFÜHRERS

- In diesem Abschnitt ist die Anzahl der Beschwerden nach Beschwerden von Beschwerdestellen und Beschwerden von Nutzern aufgeschlüsselt.

TABELLE 1. NetzDG-Beschwerden, aufgeschlüsselt nach Art des Beschwerdeführers

Beschwerden von Beschwerdestellen	92
Beschwerden von Einzelpersonen	408
Gesamt	500

3B. NETZDG-BESCHWERDEN, AUFGESCHLÜSSELT NACH ANGEFÜHRTEN PARAGRAFEN DES STRAFGESETZBUCHS

- In diesem Abschnitt ist die Anzahl der Beschwerden nach den Bestimmungen des deutschen Strafgesetzbuchs aufgeschlüsselt, die durch den Beschwerdeführer angeführt werden.
- Bitte beachten Sie, dass in einer NetzDG-Beschwerde möglicherweise mehrere Gründe für Rechtswidrigkeit angeführt werden. Daher übersteigt die Gesamtzahl der in den Spalten dieses Abschnitts aufgeführten Beschwerden die Gesamtzahl der übermittelten Beschwerden.

TABELLE 2. NetzDG-Beschwerden, aufgeschlüsselt nach angeführten Paragrafen des Strafgesetzbuchs

Paragraf des Strafgesetzbuchs	Beschwerdeführer		
	Beschwerden von Beschwerdestellen	Beschwerden von Einzelpersonen	Gesamt
Verbreiten von Propagandamitteln verfassungswidriger Organisationen (§ 86)	3	35	38
Verwenden von Kennzeichen verfassungswidriger Organisationen (§ 86a)	10	49	59
Vorbereitung einer schweren staatsgefährdenden Gewalttat (§ 89a)	3	12	15
Anleitung zur Begehung einer schweren staatsgefährdenden Gewalttat (§ 91)	2	13	15
Landesverräterische Fälschung (§ 100a)	4	16	20
Öffentliche Aufforderung zu Straftaten (§ 111)	11	53	64
Störung des öffentlichen Friedens durch Androhung von Straftaten (§ 126)	11	30	41
Bildung krimineller oder terroristischer Vereinigungen (§§ 129 - 129b)	4	15	19
Volkshetze (§ 130)	32	113	145
Gewaltdarstellung (§ 131)	9	55	64
Belohnung und Billigung von Straftaten (§ 140)	8	38	46

Beschimpfung von Bekenntnissen, Religionsgesellschaften und Weltanschauungsvereinigungen (§ 166)	8	54	62
Verbreitung, Erwerb und Besitz kinderpornographischer Schriften (§ 184b in Verbindung mit § 184d)	8	16	24
Beleidigung (§ 185)	40	221	261
Üble Nachrede (§ 186)	30	185	215
Verleumdung (§ 187)	32	178	210
Verletzung des höchstpersönlichen Lebensbereichs durch Bildaufnahmen (§ 201a)	11	67	78
Bedrohung (§ 241)	6	43	49
Fälschung beweiserheblicher Daten (§ 269)	8	27	35

4. ORGANISATION, PERSONELLE AUSSTATTUNG, KOMPETENZEN, SCHULUNG UND BETREUUNG ZUSTÄNDIGER MITARBEITER

Organisation, personelle Ausstattung, fachliche und sprachliche Kompetenz der für die Bearbeitung von Beschwerden zuständigen Arbeitseinheiten und Schulung und Betreuung der für die Bearbeitung von Beschwerden zuständigen Personen.

4A. ORGANISATION

NetzDG-Beschwerden werden in zwei Stufen durch Teams bestehend aus geschulten Fachkräften und Juristen geprüft. Zunächst werden die über das NetzDG-Meldeformular gemeldeten Inhalte durch Mitglieder des Facebook Community Operations-Teams geprüft. Das Facebook Community Operations-Team setzt sich aus Facebook-Mitarbeitern sowie Mitarbeitern von Unternehmen zusammen, mit denen wir zusammenarbeiten. Letztere arbeiten teils in Facebook-Büros und teils extern. Jede NetzDG-Beschwerde wird durch ein Mitglied des Community Operations-Teams geprüft. Diese Prüfung erfolgt bei unserem Vertragspartner Arvato in Berlin. Dort wird ermittelt, ob der/die gemeldete/n Inhalt/e gegen die Facebook-Gemeinschaftsstandards verstößt/verstoßen (im Gegensatz zu einer Überprüfung des Inhalts auf eine potenzielle Rechtswidrigkeit, die, wie weiter unten erläutert, durch andere Teams durchgeführt wird). Wenn die Überprüfung ergibt, dass ein Inhalt gegen die Gemeinschaftsstandards verstößt, wird er entfernt.

Sämtliche NetzDG-Beschwerden, deren Inhalte nicht wegen Verstößen gegen unsere Gemeinschaftsstandards entfernt wurden, werden anschließend einem mehrstufigen rechtlichen Prüfprozess unterzogen, der durch unser Legal Takedown Request Operations-Team durchgeführt wird. Dieses Team umfasst zwei Gruppen – eine aus Facebook-Mitarbeitern des Facebook-Büros in Dublin bestehende Gruppe und eine Gruppe, die sich aus Mitarbeitern von Partnerunternehmen zusammensetzt, die in den Facebook-Büros in Dublin und Austin arbeiten. NetzDG-Beschwerden mit Inhalten, die nicht wegen Verstößen gegen unsere Gemeinschaftsstandards entfernt wurden, werden zunächst durch die Partnerunternehmensmitarbeiter in unseren Büros in Dublin und Austin geprüft. Zweck dieser Stufe der Überprüfung ist sicherzustellen, dass offensichtlich rechtswidrige Inhalte innerhalb von 24 Stunden gesperrt werden. Jede Beschwerde wird durch ein Mitglied dieses Teams geprüft, dessen Aufgabe darin besteht, offensichtlich rechtswidrige Inhalte zu identifizieren und zu sperren sowie mit dem Beschwerdeführer zu kommunizieren, wenn weitere Informationen zur

Bearbeitung der Beschwerde notwendig sind. All dies erfolgt nach Maßgabe von durch Facebooks unternehmensinterne Juristen und durch externe Rechtsanwälte entwickelten Orientierungshilfen. Sollte eine tiefere Untersuchung der Beschwerde erforderlich sein, so wird die Beschwerde zur Überprüfung an einen Facebook-Mitarbeiter aus dem Legal Takedown Request Operations-Teams weitergeleitet. Dieser Mitarbeiter prüft die Beschwerde sorgfältig und ergreift geeignete Maßnahmen, falls auf der Grundlage der oben genannten Orientierungshilfen eine Rechtswidrigkeit festgestellt werden kann.

Wenn die Rechtswidrigkeit eines gemeldeten Inhaltes unklar ist, wird die Beschwerde in der dritten Stufe der Überprüfung an Facebooks unternehmensinterne Juristen weitergeleitet. Bei besonders komplexen Sachverhalten holen unsere unternehmensinternen Juristen eine rechtliche Beurteilung von externen deutschen Rechtsanwälten ein. Sobald eine Entscheidung über den Umgang mit dem Inhalt getroffen worden ist, ergreift das Legal Takedown Request Operations-Team die entsprechenden Maßnahmen bezüglich des Inhalts und kommuniziert direkt mit dem Beschwerdeführer und dem Nutzer, der den gemeldeten Inhalt gepostet hat.

In jeder Stufe des Prüfprozesses findet eine intensive Kommunikation zwischen den Personen, die die Inhalte prüfen, statt. Das Arvato-Team arbeitet eng mit den Kollegen im Community Operations-Team des Facebook-Büros in Dublin zusammen. Diese stellen die erforderlichen Schulungen, zusätzliche Hilfestellungen und Fachwissen zu NetzDG-Fällen bereit. Ebenso arbeiten die Partnerunternehmensmitarbeiter im Legal Takedown Request Operations-Team eng mit den Facebook-Mitarbeitern des Legal Takedown Request Operations-Teams in Dublin zusammen, die Schulungen, Anleitungen und Hilfestellungen bei schwierigen oder einmaligen Beschwerden bereitstellen. Eine ähnliche Kommunikation findet auch zwischen den Facebook-Mitarbeitern des Legal Takedown Request Operations-Teams von Facebook und einem Team aus unternehmensinternen Juristen statt. Diese beiden Teams treffen sich mehrmals pro Woche, um rechtlich komplexe Beschwerden zu diskutieren. Außerdem tauschen sie sich mehrmals pro Woche informell über NetzDG-Beschwerden aus. Jede Woche sendet das Legal Takedown Request Operation-Team eine E-Mail mit aktuellen Informationen zu Beschwerdeaufkommen, Trends und schwierigen oder komplexen Beschwerden an ein funktionsübergreifendes Facebook-Team.

4B. PERSONELLE AUSSTATTUNG UND KOMPETENZEN

Die auf drei Teams verteilten 63 Personen wurden speziell für die Bearbeitung von NetzDG-Beschwerden geschult. Sie sind auch in anderen Bereichen als der Bearbeitung von NetzDG-Beschwerden tätig, was einen flexiblen Personaleinsatz ermöglicht. Bei einem geringen Beschwerdeaufkommen bearbeitet nur ein kleiner Teil dieser Mitarbeiter NetzDG-Beschwerden. Wenn dagegen die Anzahl steigt, können auch zusätzliche geschulte Teammitglieder für die Bearbeitung der Beschwerden eingesetzt werden.

Wir geben nachfolgend einen Überblick über die personelle Ausstattung und die Kompetenzen der einzelnen Teams:

- **Community Operations.** Am 31. Dezember 2018 standen in diesem Team 44 Personen für die Bearbeitung von NetzDG-Beschwerden zur Verfügung. Bevor ihnen diese Aufgabe anvertraut wurde, mussten alle diese Personen mindestens 3 Monate lang ihre Kompetenz bei der Bearbeitung anderer Arten von Anfragen zur Entfernung von Inhalten unter Beweis stellen. Außerdem sprechen alle fließend Deutsch und haben eine NetzDG-Schulung erhalten (weitere Erläuterungen hierzu in Abschnitt 4c unten). Wie bereits oben erwähnt, sind sie auch in anderen

Bereichen als der Bearbeitung von NetzDG-Beschwerden tätig, so dass die Arbeitslast je nach NetzDG-Beschwerdeaufkommen umverteilt werden kann.

- **Legal Takedown Request Operations.** Am 31. Dezember 2018 waren insgesamt 17 Personen im Legal Takedown Request Operations-Team tätig. Acht davon waren Partnerunternehmensmitarbeiter und neun Facebook-Mitarbeiter. Alle diese Personen sind auch in anderen Bereichen als der Bearbeitung von NetzDG-Beschwerden tätig, so dass die Arbeitslast je nach NetzDG-Beschwerdeaufkommen umverteilt werden kann. Die acht Partnerunternehmensmitarbeiter sprechen alle fließend Deutsch und haben eine NetzDG-Schulung erhalten (weitere Erläuterungen hierzu in Abschnitt 4c unten). 100 % der Beschwerden, die die Facebook Mitarbeiter im Legal Takedown Request Operations-Team zwischen 1. Juli 2018 und 31. Dezember 2018 erreichten, wurden von Teammitgliedern bearbeitet, die fließend Deutsch und Englisch sprechen. Darüber hinaus sprechen andere Teammitglieder fließend Französisch, Türkisch, Arabisch, Polnisch und Niederländisch, so dass sie helfen können, wenn Beschwerden oder Inhalte in einer dieser Sprachen abgefasst sind. Um sowohl den rechtlichen als auch den operativen Komplexitäten von NetzDG-Beschwerden Rechnung zu tragen, kommen die neun Facebook-Mitarbeiter aus unterschiedliche Fachbereichen. Fünf Teammitglieder haben einen juristischen Hochschulabschluss, und alle neun Mitarbeiter brachten operative Erfahrung mit in ihre Rolle. Alle haben eine NetzDG-Schulung erhalten (weitere Erläuterungen hierzu in Abschnitt 4c unten).
- **Juristen.** Am 31. Dezember 2018 waren zwei unternehmensinterne Juristen in die Bearbeitung von NetzDG-Beschwerden eingebunden (neben anderen Tätigkeiten). Diese beiden Juristen sind Spezialisten für die Bewertung potentiell problematischer Inhalte mit umfassender Erfahrung im Umgang mit rechtlichen Anfragen zur Entfernung von Inhalten. Sie arbeiten eng mit dem Legal Takedown Request Operations-Team zusammen und stehen in regelmäßigem Kontakt mit externen Rechtsanwälten in Deutschland, die Beratung zu konkreten NetzDG-Beschwerden bieten.

4C. SCHULUNG UND BETREUUNG

Facebook stellt den Teams, die NetzDG-Beschwerden bearbeiten, entsprechend ihrer jeweiligen Tätigkeiten verschiedene Arten von Schulungen zur Verfügung. Da die Mitglieder des Community Operations-Teams NetzDG-Beschwerden nur im Hinblick auf Verstöße gegen die Facebook-Gemeinschaftsstandards überprüfen, steht im Mittelpunkt ihrer Schulungen die Entwicklung von operativen Fähigkeiten und Kompetenzen bezüglich der Facebook-Gemeinschaftsstandards (und nicht die Schulung zur Beurteilung der Rechtmäßigkeit von Inhalten). Jedes Community Operations-Teammitglied erhält eine mindestens dreiwöchige Schulung in der Überprüfung von Inhalten auf potentielle Verstöße gegen die Facebook-Gemeinschaftsstandards. Wie bereits oben in Abschnitt 4b angeführt, werden NetzDG-Beschwerden nur durch ausgewählte Mitglieder des Community Operations-Teams bearbeitet. Diese müssen bereits eine bestimmte Zeit im Team sein und ein konstant hohes Maß an operativer Kompetenz zeigen, bevor sie für die Bearbeitung von NetzDG-Beschwerden in Betracht kommen. Bevor sie diese Rolle einnehmen, erhalten sie Schulungen mit Hintergrundinformationen zum NetzDG, die ihnen das erforderliche Verständnis für ihre Tätigkeit vermitteln.

Die Mitglieder des Legal Takedown Request Operations-Teams prüfen Inhalte auf Rechtswidrigkeit und werden deshalb intensiver im Hinblick auf das NetzDG und die Bestimmungen des Strafgesetzbuchs geschult, die die Rechtswidrigkeit von Inhalten im Sinne des Gesetzes definieren. Jedes zur Bearbeitung von NetzDG-Beschwerden berechnigte Mitglied dieses Teams erhält mehrwöchige Schulungen mit Schwerpunkt auf operativer Kompetenz und NetzDG.

Die speziellen NetzDG-Schulungen umfassen Hintergrundmaterial zum Gesetz, detaillierte Aufschlüsselungen zu jeder im NetzDG angeführten Bestimmung des Strafgesetzbuchs sowie Anleitungen für die Kommunikation mit Beschwerdeführern und Nutzern. Außerdem erhalten die Teammitglieder in regelmäßigen Abständen Auffrischungsschulungen, in Intervallen von sechs Monaten. Diese beinhalten Wiederholungen und Aktualisierungen zu operativen Best Practices sowie Aufschlüsselungen gängiger Beschwerdearten und häufig angeführter Bestimmungen des Strafgesetzbuchs. Die Auffrischungsschulungen für Partnerunternehmensmitarbeiter werden durch einen Facebook-Mitarbeiter aus dem Legal Takedown Request Operations-Team durchgeführt. Die Auffrischungskurse für die Facebook-Mitarbeiter des Legal Takedown Request Operations-Teams erfolgen durch Facebooks unternehmensinterne Juristen.

Facebook hat außerdem ein umfassendes und vielfältiges Programm zur Unterstützung der Mitglieder seiner Community Operations- und Legal Takedown Request Operations-Teams entwickelt. Dieses Programm bietet Teammitgliedern aktuell folgende Dienstleistungen an:

- Psychologische Betreuung
- Einzelsitzungen mit einem unternehmensinternen Vollzeitpsychologen
- Gruppentherapie
- Vor-Ort-Beratungsgespräche zur Förderung des emotionalen Wohlbefindens

Facebook engagiert sich dafür, Menschen, die Inhalte überprüfen, ein qualitativ hochwertiges und vielfältiges Betreuungsprogramm zur Verfügung zu stellen, und wird auch in Zukunft neue Dienstleistungen hinzufügen und bestehende Dienstleistungen verbessern.

5. BRANCHENVERBÄNDE

Mitgliedschaft in Branchenverbänden mit Hinweis darauf, ob in diesen Branchenverbänden eine Beschwerdestelle existiert.

Facebook ist Mitglied in folgenden Branchenverbänden in Deutschland:

- Eco – Verband der Internetwirtschaft e.V. (hier existiert eine interne Beschwerdestelle)
- Bitkom – Bundesverband Informationswirtschaft, Telekommunikation und neue Medien e.V. (hier existiert keine interne Beschwerdestelle)
- BVsDW – Bundesverband Digitale Wirtschaft e.V. (hier existiert keine interne Beschwerdestelle)

Facebook ist außer in den oben aufgeführten Branchenverbänden auch ein Mitglied der FSM (Freiwillige Selbstkontrolle Multimedia-Diensteanbieter e.V.) sowie von DsiN (Deutschland sicher im Netz e.V.) und unterhält eine enge Arbeitsbeziehung zu [Jugendschutz.net](https://www.jugendschutz.net). Hierbei handelt es sich zwar nicht um Branchenverbände, doch diese Organisationen engagieren sich ebenfalls auf dem Gebiet der Bekämpfung rechtswidriger Online-Inhalte beziehungsweise der Förderung der Online-Sicherheit.

6. EXTERNE KONSULTATION

Anzahl der Beschwerden, bei denen eine externe Stelle konsultiert wurde, um die Entscheidung vorzubereiten.

Wir haben keine externe Stelle konsultiert, um die Entscheidung hinsichtlich einzelner Beschwerden vorzubereiten.

Allerdings haben wir in 23 Fällen aus den oben genannten 500 Beschwerden, die wir zwischen 1. Juli 2018 und 31. Dezember 2018 erhalten haben, externe Rechtsanwälte konsultiert (die wir nicht als „externe Stelle“ sondern als Erweiterung unserer Rechtsabteilung erachten), um die Entscheidung hinsichtlich einzelner Beschwerden vorzubereiten. Alle diese Konsultationen erfolgten mit externen Rechtsanwälten in Deutschland, mit denen wir bei Bedarf zusammenarbeiten, um die Rechtslage im Hinblick auf konkrete Beschwerden zu klären.

7. ANZAHL VON LÖSCHUNGEN/SPERRUNGEN

Anzahl der Beschwerden, die im Berichtszeitraum zur Löschung oder Sperrung des beanstandeten Inhalts führten, aufgeschlüsselt nach Beschwerden von Beschwerdestellen und von Nutzern, nach dem Beschwerdegrund, ob ein Fall des § 3 Abs. 2 Nr. 3 Buchstabe a vorlag, ob in diesem Fall eine Weiterleitung an den Nutzer erfolgte sowie ob eine Übertragung an eine anerkannte Einrichtung der Regulierten Selbstregulierung nach § 3 Abs. 2 Nr. 3 Buchstabe b erfolgte.

Die nachfolgende Tabelle stellt dar, wie oft Inhalte gelöscht oder gesperrt wurden, nachdem zwischen 1. Juli 2018 und 31. Dezember 2018 Beschwerden über das NetzDG-Meldeformular übermittelt wurden. Bitte beachten Sie Folgendes hinsichtlich dieser Tabelle:

- In dieser Tabelle ist aufgeschlüsselt, wie häufig eine Beschwerde gemäß den durch den Beschwerdeführer angeführten Bestimmungen des deutschen Strafgesetzbuchs zur Löschung oder Sperrung von Inhalten geführt hat.
- Nutzer können mehrere Inhalte in einer einzigen NetzDG-Beschwerde anführen. Die in den nachfolgenden Tabellen dargestellten Zahlen beziehen sich auf übermittelte Beschwerden und nicht auf einzelne in den Beschwerden erwähnte Inhalte. Erwähnenswert ist, dass im Zeitraum zwischen 1. Juli 2018 und 31. Dezember 2018 159 NetzDG-Beschwerden zu einer Löschung oder Sperrung von Inhalten führten. Dies machte insgesamt 369 gelöschte oder gesperrte Inhalte aus.
- Nutzer können mehrere Gründe für Rechtswidrigkeit in einer einzigen NetzDG-Beschwerde anführen. Wenn wir infolge einer Beschwerde Maßnahmen in Bezug auf einen Inhalt ergriffen haben, wird der entsprechende Inhalt in der Tabelle unter jeder in der Beschwerde genannten Bestimmung aufgeführt. Daher übersteigt die Gesamtzahl der in der nachfolgenden Tabelle aufgeführten Löschungen/Sperrungen die Gesamtzahl der Beschwerden, die zur Löschung oder Sperrung von Inhalten führten.

TABELLE 3. Anzahl von Löschungen/Sperrungen

Paragraf des Strafgesetzbuchs	Beschwerdeführer		
	Beschwerden von Beschwerdestellen	Beschwerden von Einzelpersonen	Gesamt
Verbreiten von Propagandamitteln verfassungswidriger Organisationen (§ 86)	0	12	12
Verwenden von Kennzeichen verfassungswidriger Organisationen (§ 86a)	5	17	22
Vorbereitung einer schweren staatsgefährdenden Gewalttat (§ 89a)	1	1	2
Anleitung zur Begehung einer schweren staatsgefährdenden Gewalttat (§ 91)	1	2	3
Landesverräterische Fälschung (§ 100a)	0	1	1
Öffentliche Aufforderung zu Straftaten (§ 111)	3	16	19
Störung des öffentlichen Friedens durch Androhung von Straftaten (§ 126)	2	8	10
Bildung krimineller oder terroristischer Vereinigungen (§§ 129 - 129b)	0	2	2
Volksverhetzung (§ 130)	19	35	54
Gewaltdarstellung (§ 131)	1	7	8
Belohnung und Billigung von Straftaten (§ 140)	2	7	9
Beschimpfung von Bekenntnissen, Religionsgesellschaften und Weltanschauungsvereinigungen (§ 166)	3	10	13
Verbreitung, Erwerb und Besitz kinderpornographischer Schriften (§ 184b in Verbindung mit § 184d)	1	2	3
Beleidigung (§ 185)	11	69	80
Üble Nachrede (§ 186)	2	50	52
Verleumdung (§ 187)	3	44	47
Verletzung des höchstpersönlichen Lebensbereichs durch Bildaufnahmen (§ 201a)	1	22	23
Bedrohung (§ 241)	2	13	15
Fälschung beweiserheblicher Daten (§ 269)	0	2	2

Anzahl der Male, in denen ein Fall gemäß § 3 Abs. 2 Nr. 3 Buchstabe a vorlag und wir Kontakt mit dem Nutzer, der den gemeldeten Inhalt gepostet hat, aufgenommen haben, um weitere Fakten einzuholen: 7.

Wir haben keinen dieser Fälle an eine anerkannte Einrichtung der Regulierten Selbstregulierung übertragen.

8. BEARBEITUNGSZEIT BEI LÖSCHUNGEN/SPERRUNGEN

Zeit zwischen Beschwerdeeingang beim sozialen Netzwerk und Löschung oder Sperrung des rechtswidrigen Inhalts, aufgeschlüsselt nach Beschwerden von Beschwerdestellen und von Nutzern, nach dem Beschwerdegrund sowie nach den Zeiträumen „innerhalb von

24 Stunden“/„innerhalb von 48 Stunden“/„innerhalb einer Woche“/„zu einem späteren Zeitpunkt“.

Die folgende Tabelle enthält eine Aufschlüsselung der Zeit, die nach Eingang einer NetzDG-Beschwerde benötigt wurde, um einen Inhalt zu löschen oder zu sperren, der als rechtswidrig im Sinne des NetzDG oder als Verstoß gegen unsere Gemeinschaftsstandards eingestuft wurde. Diese Tabelle betrifft die Anzahl der zwischen 1. Juli 2018 und 31. Dezember 2018 über das NetzDG-Meldeformular übermittelten Beschwerden.

Sie gibt folgende Details für jede Beschwerde an, infolge derer ein Inhalt gelöscht oder gesperrt wurde: (1) Die Art des Beschwerdeführers, der die Beschwerde übermittelt hat, (2) die bis zur Löschung oder Sperrung des gemeldeten Inhalts benötigte Zeit und (3) die Bestimmung(en) des deutschen Strafgesetzbuchs, die durch den Beschwerdeführer in der Beschwerde angeführt wurde(n). Bitte beachten Sie Folgendes hinsichtlich dieser Tabelle:

- Wie in § 2 Abs. 2 Nr. 8 NetzDG festgelegt, sind unsere bis zur Entfernung benötigten Zeiträume folgendermaßen aufgeteilt: (a) 24 Stunden, (b) 48 Stunden, (c) 7 Tage und (d) zu einem späteren Zeitpunkt.
- Die Zeiträume beziehen sich auf die Zeit zwischen der Übermittlung der Beschwerde und der letzten von uns als Reaktion auf die Beschwerde ergriffenen Maßnahme. Wenn in einer Beschwerde beispielsweise zwei Inhalte angeführt werden und wir den einen Inhalt innerhalb von 24 Stunden und den anderen innerhalb von 7 Tagen bearbeitet haben, dann würde diese Beschwerde in der Tabelle als innerhalb von 7 Tagen bearbeitet aufgeführt.
- Nutzer können mehrere Gründe für Rechtswidrigkeit in einer einzigen NetzDG-Beschwerde anführen. Wenn wir infolge einer Beschwerde Maßnahmen in Bezug auf einen Inhalt ergriffen haben, wird der entsprechende Inhalt in der Tabelle unter jeder in der Beschwerde genannten Bestimmung aufgeführt. Daher übersteigt die Gesamtzahl der in der nachfolgenden Tabelle aufgeführten Löschungen/Sperrungen die Gesamtzahl der Beschwerden, die zur Löschung oder Sperrung von Inhalten führten. Erwähnenswert ist, dass bei den 159 Beschwerden, die zu einer Sperrung oder Löschung geführt haben, unsere letzte Maßnahme zur Sperrung/Löschung 108 Mal innerhalb von 24 Stunden, 11 Mal innerhalb von 48 Stunden, 19 Mal innerhalb von 7 Tagen und 21 Mal später als nach 7 Tagen erfolgte.

TABELLE 4. Bearbeitungszeit bei Löschungen/Sperrungen

Paragraf des Strafgesetzbuchs	Beschwerdeführer							
	Beschwerden von Beschwerdestellen				Beschwerden von Einzelpersonen			
	24 Std.	48 Std.	7 Tage	> 7 Tage	24 Std.	48 Std.	7 Tage	> 7 Tage
Verbreiten von Propagandamitteln verfassungswidriger Organisationen (§ 86)	0	0	0	0	11	0	0	1
Verwenden von Kennzeichen verfassungswidriger Organisationen (§ 86a)	4	0	1	0	15	0	1	1
Vorbereitung einer schweren staatsgefährdenden Gewalttat (§ 89a)	0	1	0	0	1	0	0	0
Anleitung zur Begehung einer schweren staatsgefährdenden Gewalttat (§ 91)	0	1	0	0	2	0	0	0

Landesverräterische Fälschung (§ 100a)	0	0	0	0	1	0	0	0
Öffentliche Aufforderung zu Straftaten (§ 111)	2	1	0	0	15	0	1	0
Störung des öffentlichen Friedens durch Androhung von Straftaten (§ 126)	1	1	0	0	8	0	0	0
Bildung krimineller oder terroristischer Vereinigungen (§§ 129 - 129b)	0	0	0	0	2	0	0	0
Volksverhetzung (§ 130)	10	5	1	3	30	1	2	2
Gewaltdarstellung (§ 131)	0	1	0	0	5	1	0	1
Belohnung und Billigung von Straftaten (§ 140)	1	1	0	0	7	0	0	0
Beschimpfung von Bekenntnissen, Religionsgesellschaften und Weltanschauungsvereinigungen (§ 166)	2	0	1	0	9	0	1	0
Verbreitung, Erwerb und Besitz kinderpornographischer Schriften (§ 184b in Verbindung mit § 184d)	1	0	0	0	2	0	0	0
Beleidigung (§ 185)	3	1	5	2	52	3	5	9
Üble Nachrede (§ 186)	0	0	2	0	30	1	9	10
Verleumdung (§ 187)	0	0	3	0	25	1	8	10
Verletzung des höchstpersönlichen Lebensbereichs durch Bildaufnahmen (§ 201a)	0	0	1	0	13	1	3	5
Bedrohung (§ 241)	0	1	1	0	11	0	1	1
Fälschung beweiserheblicher Daten (§ 269)	0	0	0	0	2	0	0	0

9. KORRESPONDENZ

Maßnahmen zur Unterrichtung des Beschwerdeführers sowie des Nutzers, für den der beanstandete Inhalt gespeichert wurde, über die Entscheidung hinsichtlich der Beschwerde.

Wir ergreifen eine Reihe an Maßnahmen, um mit Nutzern, die Inhalte über das NetzDG-Meldeformular melden, und registrierten Nutzern, deren Inhalte gemäß NetzDG gelöscht oder gesperrt werden, zu kommunizieren.

9A. KOMMUNIKATION MIT DEM BESCHWERDEFÜHRER

Wenn jemand eine Beschwerde übermittelt, kommunizieren wir per E-Mail und über sein Facebook-Support-Postfach mit ihm (wenn der Beschwerdeführer bei der Übermittlung der Beschwerde bei seinem Facebook-Konto angemeldet ist). Unmittelbar nach dem Erhalt einer Beschwerde senden wir dem Beschwerdeführer eine automatisch generierte Antwort, mit der wir ihn darüber unterrichten, dass seine Beschwerde geprüft wird. Zugleich erhält er eine Referenznummer sowie einen Link zu unserem NetzDG-Hilfereich. Wenn wir 24 Stunden nach der Übermittlung noch mit einer Beschwerde befasst sind, unterrichten wir den Beschwerdeführer darüber, dass wir die Beschwerde noch weiter prüfen. Sollten wir zu irgendeinem Zeitpunkt für die Prüfung der Beschwerde zusätzliche Informationen vom Beschwerdeführer benötigen, fordern wir diese an.

Sobald wir entscheiden, ob eine bzw. welche Maßnahme bezüglich des gemeldeten Inhalts ergriffen wird, senden wir dem Beschwerdeführer eine individuell zugeschnittene Benachrichtigung, in der wir ihn darüber informieren, warum wir eine bzw. keine Maßnahme bezüglich des gemeldeten Inhalts ergriffen haben. Diese Benachrichtigungen werden je nach Ergebnis unserer Prüfung unterschiedlich gestaltet und lassen sich in die folgenden Kategorien unterteilen:

- **Der beanstandete Inhalt wird wegen eines Verstoßes gegen unsere Gemeinschaftsstandards gelöscht.** In diesem Fall informieren wir den Beschwerdeführer, dass der Inhalt entfernt wurde, da er gegen unsere Gemeinschaftsstandards verstoßen hat. Außerdem stellen wir Links zu unserer NetzDG-Hilfebereich-Seite und unseren Gemeinschaftsstandards für den Fall bereit, dass der Beschwerdeführer zusätzliche Informationen wünscht.
- **Der beanstandete Inhalt wird wegen eines Verstoßes gegen eine im NetzDG aufgeführte Bestimmung des deutschen Strafgesetzbuchs gesperrt.** In diesem Fall informieren wir den Beschwerdeführer, dass der Inhalt in Deutschland nicht mehr zugänglich ist. Außerdem führen wir die konkrete Bestimmung des Strafgesetzbuchs an, gemäß der wir die Rechtswidrigkeit des Inhalts festgestellt haben. Wir stellen auch einen Link zu unserer NetzDG-Hilfebereich-Seite für den Fall bereit, dass der Beschwerdeführer zusätzliche Informationen wünscht.
- **Der beanstandete Inhalt verstößt weder gegen unsere Gemeinschaftsstandards noch gegen eine im NetzDG aufgeführte Bestimmung des deutschen Strafgesetzbuchs.** Hier informieren wir den Beschwerdeführer, dass wir die Beschwerde zwar geprüft haben, allerdings den Inhalt nicht entfernen, da wir nicht festgestellt haben, dass er rechtswidrig im Sinne des NetzDG ist.
- **Mehrere Maßnahmen wurden bezüglich der beanstandeten Inhalte ergriffen.** Nutzer können mehrere Inhalte in einer einzigen NetzDG-Beschwerde anführen. Wir prüfen jeden Inhalt individuell und handeln entsprechend dem Ergebnis der Prüfung. Um die Menge der von uns an den Beschwerdeführer gesendeten Benachrichtigungen gering zu halten, prüfen wir in der Regel erst jeden gemeldeten Inhalt und handeln entsprechend, bevor wir den Beschwerdeführer von unseren Entscheidungen in Kenntnis setzen. Wenn wir unterschiedliche Maßnahmen für in einer Beschwerde angeführte Inhalte ergreifen (Beispiel: Wir sperren einen Inhalt und ergreifen keine Maßnahme bezüglich eines anderen Inhalts), lassen wir dem Beschwerdeführer mithilfe einer Kombination aus den oben erläuterten Antworten konkrete Informationen zu unseren Handlungen bzw. Maßnahmen zukommen.

Zusätzlich zu den Informationen, die wir als Reaktion auf bestimmte Beschwerden bereitstellen, finden Nutzer umfassende weiterführende Informationen zum NetzDG auch in unserem [NetzDG-Hilfebereich](#). Der NetzDG-Hilfebereich enthält Informationen zu Folgendem: (1) zur Art der Inhalte, die Nutzer gemäß NetzDG melden können, (2) dazu, was geschieht, nachdem ein Nutzer eine NetzDG-Beschwerde übermittelt, (3) wie Nutzer Inhalte melden können, die nach ihrer Ansicht unter das NetzDG fallen, (4) welche Informationen in einer NetzDG-Beschwerde enthalten sein müssen, (5) für welche Art von Verfahren der Zustellungsbevollmächtigte gemäß § 5 Abs. 1 NetzDG benannt worden ist (6) was die Unterschiede zwischen dem NetzDG und den Facebook-Gemeinschaftsstandards sind und (7) wo man unsere NetzDG-Transparenzberichte finden kann.

9B. KOMMUNIKATION MIT DEM NUTZER, DER DEN INHALT GEPOSTET HAT

Wir kommunizieren auch mit den Nutzern, deren Inhalte aufgrund einer NetzDG-Beschwerde gelöscht oder gesperrt werden. Wenn wir einen Inhalt wegen eines Verstoßes gegen unsere Gemeinschaftsstandards löschen, setzen wir den Nutzer, der den Inhalt gepostet hat, über

sein Facebook-Support-Postfach von unserer Maßnahme in Kenntnis. In unserer Nachricht informieren wir den Nutzer über unsere Maßnahme und die Tatsache, dass der Inhalt gegen unsere Gemeinschaftsstandards verstoßen hat. Wenn wir einen Inhalt wegen eines Verstoßes gegen eine im NetzDG aufgeführte Bestimmung des deutschen Strafgesetzbuchs sperren, informieren wir den Nutzer, der den Inhalt gepostet hat, per E-Mail über unsere Maßnahme sowie darüber, gegen welche konkrete Bestimmung des deutschen Strafgesetzbuchs der Inhalt verstoßen hat. Wir kommunizieren auch mit Nutzern, deren Inhalt als verleumderisch gemeldet wird, um zusätzliche Fakten oder Nachweise einzuholen, wenn dies für die Beurteilung der Rechtswidrigkeit des Inhalts erforderlich ist. Wenn eine Beschwerde nicht dazu führt, dass eine Maßnahme bezüglich des Inhalts eines Nutzers ergriffen wird, benachrichtigen wir diesen Nutzer nicht.