



# NetzDG Transparenzbericht

Januar 2020

## 1. ALLGEMEINE AUSFÜHRUNGEN

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

Facebook, in Deutschland durch Facebook Ireland Limited bereitgestellt, möchte eine sichere Plattform sein, der die Menschen vertrauen und auf der sie sich frei äußern können. Dabei erlauben wir Nutzern jedoch nicht, Inhalte zu posten, die rechtswidrig sind oder zu kriminellen Verhalten anregen. Auch jegliche Art von Bullying oder Belästigung ist nicht gestattet. Um diese Balance zu halten, nutzen wir einen vielschichtigen Ansatz zur Bekämpfung potenziell strafbarer Handlungen bzw. schädlicher Aktivitäten 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.

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. Unsere Prüfer setzen diese Standards mithilfe [umfassender Richtlinien](#) durch,

die sicherstellen, dass die Entscheidungen so konsistent wie möglich getroffen werden. Dabei ist zu beachten, dass eine Gemeinschaftsstandards-Beschwerde nicht dazu führt, dass wir den Inhalt einer rechtlichen Prüfung unterziehen. Wir prüfen entsprechend der Beschwerde eine Verletzung unserer Gemeinschaftsstandards. Wir stellen separate Meldemechanismen bereit, mit denen Nutzer Inhalte melden können, die ihrer Ansicht nach rechtswidrig sind (detaillierte Erläuterung nachfolgend).

Registrierte Facebook-Nutzer können Verstöße gegen die Gemeinschaftsstandards auf verschiedene Arten melden, u. a. über ein Auswahlmenü, das zu jedem Inhalt angezeigt wird. Wir prüfen Inhalte, die über diese Tools gemeldet werden, um festzustellen, ob sie gegen unsere Gemeinschaftsstandards verstoßen. Wenn dies der Fall ist, entfernen wir sie. Darüber hinaus setzen wir 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.

Zum anderen stellen wir verschiedene Möglichkeiten bereit, mit denen Personen Inhalte melden können, die nach ihrer Ansicht gegen nationales Recht verstoßen. Wir können den Zugang zu einem Inhalt in Deutschland sperren, wenn uns der Inhalt wegen Verstoßes gegen deutsches Recht gemeldet wird, er aber nicht gegen unsere Gemeinschaftsstandards verstößt. Personen in Deutschland können verschiedene Meldekanäle nutzen, so zum Beispiel:

- Das [NetzDG-Meldeformular](#) - Mithilfe dieses Formulars können Personen in Deutschland Inhalte melden, die nach ihrer Ansicht gegen eine Bestimmung oder mehrere Bestimmungen des deutschen Strafgesetzbuchs, die im NetzDG aufgeführt ist/sind, verstoßen (für weitere Informationen zu diesem Formular siehe Abschnitte 2 und 4 dieses Berichts).
- Die [Meldeformulare für Verletzungen geistiger Eigentumsrechte](#) - 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 Personen Inhalte melden, die sie nach ihrer Meinung diffamieren. Dies umfasst auch Inhalte, die unwahre Tatsachenbehauptungen darstellen, welche zu einer Rufschädigung führen. Wenn Personen in Deutschland dieses Meldeformular auswählen, werden sie auf die Option hingewiesen, ihre Beschwerde stattdessen über unser NetzDG-Meldeformular zu übermitteln, wenn es sich ihrer Ansicht nach bei dem Inhalt um Verleumdung im strafrechtlichen Sinne handelt.
- Das [Antragsformular zur Entfernung von Inhalten aufgrund von Rechtsverstößen](#) - Mit diesem Formular können Personen in den Mitgliedstaaten der Europäischen Union Inhalte melden, die nach ihrer Ansicht gegen vor Ort geltende Gesetze verstoßen. Personen in Deutschland sehen in diesem Formular Links zu allen oben genannten Formularen sowie zu einem separaten Formular für das Recht auf Löschung. Zudem bietet das Formular Personen die Möglichkeit, Inhalte zu melden, die ihrer Ansicht nach gegen andere Gesetze verstoßen und nicht von den oben genannten Kategorien abgedeckt sind.

## 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 sind, rechtswidrig sind, kann er diese Inhalte über das [NetzDG-Meldeformular](#) von Facebook 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 gesonderten Seite zu finden, die Nutzern vermittelt und erläutert, wie sie NetzDG-Beschwerden übermitteln können. Alle Nutzer in Deutschland (also sowohl registrierte als auch nicht registrierte Nutzer) können auf diese [Hilfereich-Seite](#) zugreifen, indem sie auf unserer Startseite auf den Link „Impressum/AGB/NetzDG“ und dann auf einen Link zu unserer NetzDG-Hilfereich-Seite klicken. Von der NetzDG-Seite im Hilfereich gelangen sie über den Button „Beschwerde übermitteln“ zu unserem Meldeformular. Die NetzDG-Hilfereich-Seite steht auch in unserem Hilfereich unter dem Tab „Richtlinien und Meldungen“ zur Verfügung. Ansonsten ist sie über die Hilfereich-Suchleiste zu finden.

Im zweiten Halbjahr 2019 haben wir zudem Optionen für Nutzer getestet, mit denen diese über einen zusätzlichen Link, der zu jedem Inhalt verfügbar ist, zum NetzDG-Meldeformular gelangen. Wir haben vor, diese Optionen 2020 weiter zu testen und möglicherweise auszurollen.

Damit wir NetzDG-Beschwerden korrekt bewerten und § 2 des NetzDG (die „Berichtspflicht“) erfüllen können, erscheint die Aufforderung, folgende Informationen in unserem NetzDG-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 2019 und 31. Dezember 2019 über das NetzDG-Meldeformular übermittelten Beschwerden. Dabei ist zu beachten, 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 2019 und 31. Dezember 2019 3.087 NetzDG-Beschwerden eingegangen sind, in denen insgesamt 4.274 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 von Nutzern aufgeschlüsselt.

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

Beschwerden von Beschwerdestellen	820
Beschwerden von Einzelpersonen	2,267
Gesamt	3,087

### 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.
- Dabei ist zu beachten, dass in einer NetzDG-Beschwerde möglicherweise mehrere Gründe für die 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)	212	241	453
Verwenden von Kennzeichen verfassungswidriger Organisationen (§ 86a)	134	154	288
Vorbereitung einer schweren staatsgefährdenden Gewalttat (§ 89a)	132	127	259
Anleitung zur Begehung einer schweren staatsgefährdenden Gewalttat (§ 91)	115	128	243
Landesverräterische Fälschung (§ 100a)	110	70	180
Öffentliche Aufforderung zu Straftaten (§ 111)	147	271	418
Störung des öffentlichen Friedens durch Androhung von Straftaten (§ 126)	140	202	342
Bildung krimineller oder terroristischer Vereinigungen (§§ 129-129b)	122	114	236
Volksverhetzung (§ 130)	251	629	880
Gewaltdarstellung (§ 131)	145	340	485
Belohnung und Billigung von Straftaten (§ 140)	127	202	329
Beschimpfung von Bekenntnissen, Religionsgesellschaften und Weltanschauungsvereinigungen (§ 166)	124	290	414
Verbreitung, Erwerb und Besitz kinderpornographischer Schriften (§ 184b in Verbindung mit § 184d)	150	199	349
Beleidigung (§ 185)	310	1,063	1,373
Üble Nachrede (§ 186)	274	963	1,237
Verleumdung (§ 187)	237	862	1,099

Verletzung des höchstpersönlichen Lebensbereichs durch Bildaufnahmen (§ 201a)	243	509	752
Bedrohung (§ 241)	177	436	613
Fälschung beweiserheblicher Daten (§ 269)	199	238	437

## 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 drei Stufen durch Teams bestehend aus geschulten Fachkräften und Juristen geprüft, die sowohl für die Facebook- als auch die Instagram-Plattform zuständig sind. Zunächst werden die über das NetzDG-Meldeformular von Facebook gemeldeten Inhalte durch Mitglieder unseres Market Operations-Teams (zuvor Community Operations-Team) geprüft. Unser Market Operations-Team setzt sich aus Vollzeitmitarbeitern sowie Mitarbeitern von Unternehmen zusammen, mit denen wir zusammenarbeiten. Jede NetzDG-Beschwerde wird durch ein Mitglied des Market Operations-Teams geprüft. Diese Prüfung erfolgt bei unseren Vertragspartnern Majorel (zuvor „Arvato“) in Berlin und CCC in Essen. 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 zu Inhalten, die 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 Mitarbeitern in Dublin und Sunnyvale bestehende Gruppe und eine Gruppe, die sich aus Mitarbeitern von Partnerunternehmen in Dublin und Austin zusammensetzt. NetzDG-Beschwerden zu Inhalten, die nicht wegen Verstößen gegen unsere Gemeinschaftsstandards entfernt wurden, werden zunächst von einem Mitarbeiter unserer Partnerunternehmen 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 Orientierungshilfen, die durch unsere unternehmensinternen Juristen und externe Rechtsanwälte entwickelt wurden. Sollte eine tiefere Untersuchung der Beschwerde erforderlich sein, so wird die Beschwerde zur

Überprüfung an einen Mitarbeiter aus dem Legal Takedown Request Operations-Team 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 Inhalts weiterhin unklar ist, wird die Beschwerde in der dritten Stufe der Überprüfung an unsere unternehmensinternen Juristen weitergeleitet. Bei besonders komplexen Sachverhalten holen unsere unternehmensinternen Juristen eine rechtliche Beurteilung von externen deutschen Rechtsanwältinnen ein. Sobald eine Entscheidung über den Umgang mit dem Inhalt getroffen worden ist, ergreift das Legal Takedown Request Operations-Team die empfohlenen 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 offene Kommunikation zwischen den Personen statt, die die Inhalte prüfen. Die Teams von Majorel und CCC arbeiten eng mit den Kollegen im Market Operations-Team 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 Mitarbeitern des Legal Takedown Request Operations-Teams zusammen, die Schulungen, Anleitungen und Hilfestellungen bei schwierigen oder einmaligen Beschwerden bereitstellen. Eine ähnliche Kommunikation findet auch zwischen den Mitarbeitern des Legal Takedown Request Operations-Teams und einem Team aus unseren unternehmensinternen Juristen statt. Diese beiden Teams treffen sich mehrmals pro Woche. So stehen sie in ständigem Austausch miteinander, um rechtlich komplexe NetzDG-Beschwerden zu diskutieren. Jeden Monat sendet das Legal Takedown Request Operations-Team interne Updates an ein funktionsübergreifendes Team. Diese Updates enthalten Informationen zu Beschwerdeaufkommen, Trends, schwierigen oder komplexen Beschwerden, eventuellen Fragen, die bei der Bearbeitung von Beschwerden aufgetreten sind, sowie zu Trainings unserer Teams.

#### **4B. PERSONELLE AUSSTATTUNG UND KOMPETENZEN**

Die auf drei Teams verteilten 125 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:

- **Market Operations:** Am 31. Dezember 2019 standen in diesem Team 107 Personen für die Bearbeitung von NetzDG-Beschwerden zur Verfügung. Bevor ihnen diese Aufgabe anvertraut wurde, mussten alle diese Personen mindestens 3-6 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 2019 waren insgesamt 15 zur Bearbeitung von NetzDG-Beschwerden berechnigte Personen im Legal Takedown Request Operations-Team tätig. Davon waren 9 Partnerunternehmensmitarbeiter und 6 unsere Mitarbeiter. Die 9 Partnerunternehmensmitarbeiter sprechen fließend Deutsch und haben eine NetzDG-Schulung erhalten (weitere Erläuterungen hierzu in Abschnitt 4c unten). Die zur Bearbeitung von NetzDG-Beschwerden berechnigten Mitarbeiter des Legal Takedown Request Operations-Teams beherrschen eine Vielzahl von Sprachen fließend, darunter Deutsch, Englisch, Französisch, Türkisch und Polnisch. Für die Bearbeitung von Beschwerden in anderen Sprachen, z. B. Spanisch und Niederländisch, erhalten sie Unterstützung durch andere Teammitglieder. Grundsätzlich werden Beschwerden durch Teammitglieder bearbeitet, die sowohl Deutsch als auch Englisch fließend beherrschen. Hierbei gibt es vereinzelt Ausnahmen, in denen Beschwerden in anderen Sprachen eingereicht werden oder in denen der beanstandete Inhalt keine Kenntnis der deutschen Sprache erfordert. Um sowohl den rechtlichen als auch den operativen Komplexitäten von NetzDG-Beschwerden Rechnung zu tragen, kommen unsere 6 Mitarbeiter aus unterschiedlichen Fachbereichen. 5 Teammitglieder haben einen juristischen Hochschulabschluss, und alle 6 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 2019 waren 3 unternehmensinterne Juristen in die Bearbeitung von NetzDG-Beschwerden eingebunden (neben anderen Tätigkeiten). Diese drei Juristen sind Spezialisten für die Bewertung potenziell 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

Wir stellen den Teams, die NetzDG-Beschwerden bearbeiten, entsprechend ihrer jeweiligen Tätigkeiten verschiedene Arten von Schulungen zur Verfügung. Da die Mitglieder des Market Operations-Teams NetzDG-Beschwerden auf Facebook nur im Hinblick auf Verstöße gegen die internen Facebook-Richtlinien überprüfen, steht im Mittelpunkt ihrer Schulungen die Entwicklung von operativen Fähigkeiten und Kompetenzen zur Umsetzung der Facebook-Gemeinschaftsstandards (und nicht die Schulung zur Beurteilung der Rechtmäßigkeit von Inhalten). Alle Mitglieder des Market Operations-Teams müssen eine mindestens dreiwöchige Schulung in der Überprüfung von Inhalten nach Maßgabe der Facebook-Gemeinschaftsstandards absolvieren. Wie bereits oben in Abschnitt 4b erwähnt, werden NetzDG-Beschwerden nur von einer ausgewählten



Gruppe von Mitgliedern des Market Operations-Teams bearbeitet. Diese müssen bereits eine bestimmte Zeit im Team sein und ein konstant hohes Maß an operativer Kompetenz zeigen, bevor sie für diese Arbeit infrage 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 berechnete 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 mindestens alle sechs Monate Auffrischungsschulungen. 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 Mitarbeiter aus dem Legal Takedown Request Operations-Team durchgeführt. Die Auffrischkurse für die Mitarbeiter des Legal Takedown Request Operations-Teams erfolgen durch unsere unternehmensinternen Juristen.

Wir engagieren uns dafür, Menschen, die Inhalte überprüfen, ein qualitativ hochwertiges und vielfältiges Betreuungsprogramm zur Verfügung zu stellen, und werden auch in Zukunft neue Dienstleistungen hinzufügen und bestehende Dienstleistungen verbessern.

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

Wir engagieren uns dafür, Menschen, die Inhalte überprüfen, ein qualitativ hochwertiges und vielfältiges Betreuungsprogramm zur Verfügung zu stellen, und werden 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.

Wir sind 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)
- BVDW - Bundesverband Digitale Wirtschaft e.V. (hier existiert keine interne Beschwerdestelle)

Wir sind außer in den oben aufgeführten Branchenverbänden Facebookauch ein Mitglied der FSM (Freiwillige Selbstkontrolle Multimedia-Diensteanbieter e. V.) sowie von DsiN (Deutschland sicher im Netz e. V.) und unterhalten 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 von den 3.087 Beschwerden, die zwischen 1. Juli 2019 und 31. Dezember 2019 eingegangenen sind, in 14 Fällen 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 2019 und 31. Dezember 2019 Beschwerden über das NetzDG-Meldeformular übermittelt wurden. Dabei ist Folgendes hinsichtlich dieser Tabelle zu beachten:

- 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 beanstandete Inhalte. Erwähnenswert ist, dass im Zeitraum zwischen 1. Juli 2019 und 31. Dezember 2019 562 NetzDG-Beschwerden zu einer Löschung oder Sperrung von Inhalten führten. Dies machte insgesamt 1.043 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)	10	28	38
Verwenden von Kennzeichen verfassungswidriger Organisationen (§ 86a)	24	34	58
Vorbereitung einer schweren staatsgefährdenden Gewalttat (§ 89a)	7	6	13
Anleitung zur Begehung einer schweren staatsgefährdenden Gewalttat (§ 91)	5	8	13
Landesverräterische Fälschung (§ 100a)	4	3	7
Öffentliche Aufforderung zu Straftaten (§ 111)	13	43	56
Störung des öffentlichen Friedens durch Androhung von Straftaten (§ 126)	9	30	39
Bildung krimineller oder terroristischer Vereinigungen (§§ 129-129b)	4	5	9
Volksverhetzung (§ 130)	73	89	162
Gewaltdarstellung (§ 131)	15	52	67
Belohnung und Billigung von Straftaten (§ 140)	12	25	37
Beschimpfung von Bekenntnissen, Religionsgesellschaften und Weltanschauungsvereinigungen (§ 166)	11	34	45
Verbreitung, Erwerb und Besitz kinderpornographischer Schriften (§ 184b in Verbindung mit § 184d)	17	24	41
Beleidigung (§ 185)	35	235	270

Üble Nachrede (§ 186)	31	143	174
Verleumdung (§ 187)	30	121	151
Verletzung des höchstpersönlichen Lebensbereichs durch Bildaufnahmen (§ 201a)	28	60	88
Bedrohung (§ 241)	14	67	81
Fälschung beweiserheblicher Daten (§ 269)	12	22	34

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: 3.

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 2019 und 31. Dezember 2019 über das NetzDG-Meldeformular übermittelten Beschwerden.

Die Tabelle 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). Dabei ist Folgendes hinsichtlich dieser Tabelle zu beachten:

- Wie in § 2 Abs. 2 Nr. 8 NetzDG festgelegt, sind unsere bis zur Entfernung benötigten Zeiträume folgendermaßen aufgeteilt: (a) innerhalb von 24 Stunden, (b) innerhalb von 48 Stunden, (c) innerhalb einer Woche 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 562 Beschwerden, die zu einer Sperrung oder Löschung geführt haben, unsere letzte Maßnahme zur Sperrung/Löschung 488 Mal innerhalb von 24 Stunden, 39 Mal innerhalb von 48 Stunden, 28 Mal innerhalb von 7 Tagen und 5 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)	9	1	0	0	25	3	0	0
Verwenden von Kennzeichen verfassungswidriger Organisationen (§ 86a)	23	1	0	0	32	1	0	1
Vorbereitung einer schweren staatsgefährdenden Gewalttat (§ 89a)	6	1	0	0	5	1	0	0
Anleitung zur Begehung einer schweren staatsgefährdenden Gewalttat (§ 91)	4	1	0	0	7	1	0	0
Landesverräterische Fälschung (§ 100a)	3	1	0	0	3	0	0	0
Öffentliche Aufforderung zu Straftaten (§ 111)	10	2	0	1	41	1	1	0
Störung des öffentlichen Friedens durch Androhung von Straftaten (§ 126)	8	1	0	0	27	2	1	0
Bildung krimineller oder terroristischer Vereinigungen (§§ 129 -129b)	3	1	0	0	5	0	0	0
Volksverhetzung (§ 130)	64	4	3	2	76	7	6	0
Gewaltdarstellung (§ 131)	13	2	0	0	45	5	2	0
Belohnung und Billigung von Straftaten (§ 140)	10	1	0	1	23	2	0	0

Beschimpfung von Bekenntnissen, Religionsgesellschaften und Weltanschauungsvereinigungen (§ 166)	10	1	0	0	25	4	4	1
Verbreitung, Erwerb und Besitz kinderpornographischer Schriften (§ 184b in Verbindung mit § 184d)	14	2	1	0	23	1	0	0
Beleidigung (§ 185)	30	4	1	0	190	24	20	1
Üble Nachrede (§ 186)	27	3	1	0	102	20	18	3
Verleumdung (§ 187)	25	4	1	0	83	17	18	3
Verletzung des höchstpersönlichen Lebensbereichs durch Bildaufnahmen (§ 201a)	26	2	0	0	51	7	2	0
Bedrohung (§ 241)	11	3	0	0	59	4	4	0
Fälschung beweiserheblicher Daten (§ 269)	10	2	0	0	18	4	0	0

## 9. KORRESPONDENZ

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

Wir ergreifen eine Reihe an Maßnahmen, um mit Nutzern, die Inhalte über das NetzDG-Meldeformular melden, und mit 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 und eine diesem Konto zugeordnete E-Mail-Adresse bereitstellt). Unmittelbar nach dem Erhalt einer Beschwerde senden wir dem Beschwerdeführer eine automatische Antwort, in der wir ihn darüber informieren, dass seine Beschwerde geprüft wird. Zugleich erhält er eine Referenznummer sowie einen Link zu unserem NetzDG-Hilfebereich. 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-Hilfereich-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-Hilfereich-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-Hilfereich](#). Der NetzDG-Hilfereich enthält Informationen zu Folgendem: (1) Zu den Arten 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) welche Inhalte ein Nutzer dem Zustellungsbevollmächtigten gemäß § 5 Abs. 1 NetzDG melden kann, (6) was die Unterschiede zwischen dem NetzDG und den Facebook-Gemeinschaftsstandards sind und (7) wo die NetzDG-Transparenzberichte von Facebook zu finden sind.

## **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 und informieren ihn darüber, 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 den Nutzer nicht.