



Twitter

Netzwerkdurchsetzungsgesetzbericht: Januar - Juni 2019

Generelle Übersicht

Das Engagement für Transparenz war ein Eckpfeiler bei der Gründung von Twitter. Dieser Einsatz ist Teil unserer Bemühungen, konstruktive Debatten zu unterstützen und deren Qualität und Offenheit weltweit zu fördern.

Twitter spiegelt echte Unterhaltungen wider, wozu manchmal auch Sichtweisen gehören können, die für andere beleidigend, kontrovers und/oder engstirnig wirken. Wir ermutigen zwar jeden, sich auf unserer Plattform frei zu äußern, aber wir dulden keinerlei Verhalten, das belästigend, einschüchternd oder verängstigend ist und dadurch andere von ihren Äußerungen abhält oder abhalten soll. Mit unseren [Twitter Regeln](#) wollen wir dafür sorgen, dass sich alle sicher fühlen, ihre Ansichten frei zu äußern, und unser Ziel ist die einheitliche Durchsetzung dieser Regeln. Bei der Durchsetzung dieser Regeln verpflichten wir uns, fair, informativ, ansprechbar und transparent zu sein. Weitere Informationen zu unserem Ansatz zur Entwicklung und Durchsetzung von Richtlinien sind im [Twitter Hilfe-Center](#) auffindbar.¹

Als Teil unserer Arbeit zur Verbesserung der kollektiven Integrität und konstruktiven Debatte auf der Plattform hat Twitter seit Inkrafttreten des NetzDG eine Reihe von Initiativen, Projekten und Updates veröffentlicht. Unten folgen einige Highlights:

- Aktualisierung der Twitter-Regeln: Die Twitter Regeln tragen dazu bei, dass jede Person, die Twitter nutzt, frei und sicher an der öffentlichen Unterhaltung teilnehmen kann. Im Laufe der Zeit haben wir neue Regeln hinzugefügt und bestehende aktualisiert, aber diese Änderungen haben unsere Regeln letztendlich verwirrend und schwer verständlich gemacht. Um dem entgegenzuwirken, haben wir unsere Regeln mit einer einfachen, klaren Sprache aktualisiert und sie in übergeordnete Kategorien unterteilt: Sicherheit, Datenschutz und Authentizität. Wir haben auch Details zu anderen Richtlinien hinzugefügt, einschließlich der Richtlinie zur Integrität von Wahlen, Plattform manipulation und Spam.²
- Überblendung im Falle von öffentlichem Interesse: In der Vergangenheit haben wir bestimmten Tweets die gegen unsere Regeln verstoßen, gestattet auf Twitter zu bleiben, wenn dies im öffentlichen Interesse lag. Es war jedoch nicht klar, wie wir diese Entscheidung getroffen haben. Um dies zu beheben, haben wir einen neuen [Hinweis](#) eingeführt, der in diesen Situationen zusätzliche Klarheit schafft.³

¹ <https://help.twitter.com/en/rules-and-policies/enforcement-philosophy>

² https://blog.twitter.com/en_us/topics/company/2019/rules-refresh.html

³ https://blog.twitter.com/en_us/topics/company/2019/publicinterest.html

- Christchurch Call: Twitter hat sich dem “Christchurch Call” angeschlossen, um den Missbrauch von Technologie zur Verbreitung von terroristischen und extremistischen Inhalten auf Plattformen wie der unseren zu bekämpfen. Weitere Informationen finden Sie in unserem Blogbeitrag [hier](#).
- Regel gegen Entmenschlichung: Nach monatelangen Gesprächen und Feedback seitens der Öffentlichkeit, externen Experten und unseren eigenen Teams haben wir unsere [Richtlinie zu Hass schürendem Verhalten](#) erweitert, um Äußerungen zu verbieten, die andere aufgrund ihrer Religion entmenschlicht.⁴
- Weitere Richtlinienänderungen: Wir haben weitere Aktualisierungen unserer Richtlinien vorgenommen, als Teil unserer Arbeit für die konstruktive Debatte auf Twitter. Einige dieser Updates betreffen: [Wahlintegrität](#), [Bekämpfung der Opioidkrise](#), [Bekämpfung von falschen Informationen](#), [Veröffentlichung privater Informationen](#) und [Verbreitung von gehackten Materialien](#).

Viele unserer Maßnahmen zur Förderung der konstruktiven Debatte auf Twitter existieren bereits seit langer Zeit und beziehen sich auf die Bekämpfung sexueller Ausbeutung von Kindern und terroristischer Aktivitäten. Twitter [toleriert keine Inhalte](#), welche die [sexuelle Ausbeutung von Kindern](#) beinhalten oder fördern - egal ob in Direktnachrichten oder anderswo auf der Plattform. Dazu gehören sowohl Medien, Texte, Illustrationen als auch computergenerierte Bilder. Wenn wir derartige Inhalte entfernen, melden wir dies unverzüglich dem National Center for Missing and Exploited Children (NCMEC). NCMEC stellt den zuständigen Strafverfolgungsbehörden auf der ganzen Welt Informationen zur Verfügung, um Ermittlungen und Strafverfolgungsmaßnahmen zu erleichtern. Die überwiegende Mehrheit aller Konten, die für die Förderung des Terrorismus und der sexuellen Ausbeutung von Kindern gesperrt wurden, wurde proaktiv durch eine Kombination aus Technologie und eigens dafür entwickelten Tools identifiziert. Twitter war außerdem eines der [Gründungsmitglieder](#) des [Global Internet Forum zur Terrorismusbekämpfung](#) und nimmt weiterhin teil. Weitere Informationen zu unserem Engagement für die Bekämpfung der sexuellen Ausbeutung von Kindern und von terroristischen Inhalten sind [hier](#) auffindbar.

Von den Inhalten, die gemäß den NetzDG-Abschnitten zur Bildung krimineller Vereinigungen (§ 129 und 129a) sowie zur Verbreitung, Erwerb und Besitz kinderpornographischer Schriften (§ 184b) gemeldet wurden, wurden in 98.6% der entfernten Inhalte von Twitter Verletzungen unserer [AGB](#) oder [Twitter Regeln](#) festgestellt. 1.4% der entfernten Inhalte wurden wegen Verletzung unserer NetzDG-Richtlinien zurückgezogen.

Seit 2012 veröffentlicht Twitter einen Transparenzbericht. Während sich der Bericht ursprünglich auf Anfragen und Anträge von Behörden (einschließlich Gerichtsbeschlüsse) auf Datenauskunft oder zur Löschung von Inhalten fokussierte, haben wir in den letzten Jahren [daran gearbeitet, den Bericht zu erweitern](#). [Der 13. halbjährliche Transparenzbericht](#) enthielt als erster ein Kapitel mit Daten über die Anwendung der [Twitter Regeln](#) und [AGB](#)⁵, sowie Statistiken zu [unseren Maßnahmen zur Bekämpfung von Spam und anderen böswilligen Formen der Automatisierung](#). Wir wollen verständliche Informationen und Einblicke in die Arten von Anfragen bereitstellen, die wir von Regierungen und anderen Akteuren auf der ganzen Welt erhalten. Deshalb erweitern wir die in unserem Transparenzbericht veröffentlichten Datensätze und machen detailliertere Angaben.⁶

In dieser dritten Ausgabe des Halbjahresberichts stellen wir Informationen zu deutschen NetzDG-Beschwerden, die zwischen dem 1. Januar und 30. Juni 2019 bei Twitter eingingen bereit. Der Bericht wird zweimal jährlich publiziert und auf unserer [Transparenzberichtswebseite für Deutschland](#), auf unserem in Deutschland sichtbaren [Twitter Impressum](#) und im Bundesanzeiger verfügbar gemacht.

⁴ https://blog.twitter.com/en_us/topics/company/2019/hatefulconductupdate.html

⁵ <https://transparency.twitter.com/de/twitter-rules-enforcement.html>

⁶ https://blog.twitter.com/en_us/topics/company/2019/key-data-and-insights-from-our-14th-twitter-transparency-report.html

Neben der Bearbeitung von NetzDG-Beschwerden, untersuchten wir zwischen Januar und Juni auch aktiv mögliche Verstöße gegen unsere Richtlinien im Zusammenhang mit einigen viel diskutierten und in den Medien prominenten Ereignissen, wie z.B. dem Mord des Politikers Walter Lübcke.

Prozesse für das Einreichen von Beschwerden

Beschwerdeführer in Deutschland können Beschwerden auf unterschiedlichen Wegen übermitteln, welche nachfolgend im Detail beschrieben sind. Es ist nicht erforderlich, dass Beschwerdeführer dafür bei Twitter registriert oder in ihrem Twitter-Konto angemeldet sind.

Bei der Übermittlung einer NetzDG-Beschwerde über einen der Beschwerdewege, werden die Beschwerdeführer aufgefordert folgendes anzugeben:

1. Den Grund für die Meldung des Inhalts
2. Die von Beschwerdeführern als relevant empfundene Vorschrift des Strafgesetzbuches als Grundlage für die Beschwerde
3. Gegen wen der Inhalt gerichtet ist
4. Für wen sie die Meldung erstatten

Daraufhin werden Beschwerdeführer dazu aufgefordert, mittels eines Formulars zu bestätigen, dass sie verstehen, dass sie eine rechtliche Beschwerde übermitteln und dass die darin enthaltenen Informationen wahrheitsgetreu und genau sind. Wenn dieses Formular bestätigt und signiert ist, kann die Beschwerde an Twitter geschickt werden.

Nachdem ein Beschwerdeführer die Beschwerde übermittelt hat, wird diese zu einem Team speziell geschulter Personen zur Bearbeitung weitergeleitet, um innerhalb der gesetzlich festgelegten Fristen bearbeitet zu werden.

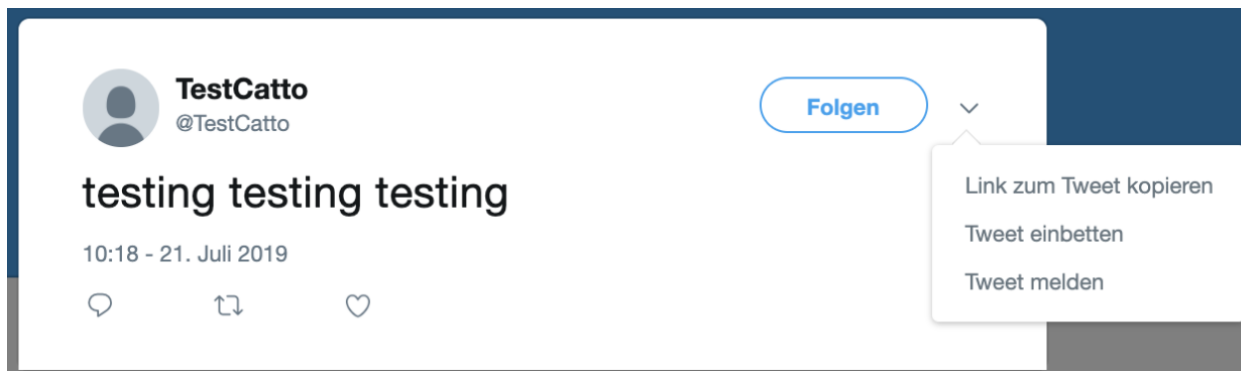
Beschwerdewege für nicht-angemeldete Nutzer

Twitter stellt eine Reihe von Meldeoptionen für Personen bereit, die nicht bei Twitter registriert oder von ihrem Twitter-Konto abgemeldet sind. Zu diesen Optionen gehört das Melden direkt über den gemeldeten Tweet oder über unser [NetzDG-Meldeformular](#), das im [Twitter Impressum](#) verfügbar ist, sowie über das [Twitter Hilfe-Center](#). Detaillierte Beschreibungen dazu finden Sie weiter unten.

Übermittlung aus einem Tweet

Ein Beschwerdeführer kann einen NetzDG-Bericht erstellen selbst wenn er/sie kein Twitter-Konto hat oder nicht in seinem/ihrer Konto angemeldet ist. Dazu kann auf den Pfeil oben rechts eines Tweets geklickt werden. Nach dem Klicken auf "Link zum Tweet kopieren" kann "Tweet melden" ausgewählt werden. Dies

leitet die Beschwerdeführer direkt auf das Netz-DG Beschwerdeformular weiter, wo der kopierte Link eingefügt und eine Beschwerde erstellt werden kann.⁷



Ansicht eines Tweets für nicht-angemeldete Nutzer inklusive Meldeoption

Übermittlung über das Twitter Hilfe-Center

NetzDG-Beschwerden können zusätzlich auch über ein spezielles [Formular](#) eingereicht werden, das im [Twitter Hilfe-Center](#) auch für nicht-eingeloggte deutsche Beschwerdeführer verfügbar ist. Es ist unter folgender URL abrufbar: <https://help.twitter.com/forms/netzwerkdurchsetzungsgesetz>

Das Formular ist auch mittels der Eingabe des Begriffs „Netzwerkdurchsetzungsgesetz“ in der Suchleiste des Hilfe-Centers auffindbar. Das Formular ist auf den folgenden Seiten abgebildet.

⁷ Diese Berichtsoption wurde im Juli 2019 verfügbar.



Fällt unter das Netzwerkdurchsetzungsgesetz

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

Was meldest du?

- Hass schürende / verfassungswidrige Inhalte
- Terrorismus
- Gewalt / Bedrohung / Aufforderung zu Straftaten
- Sexueller Missbrauch von Kindern
- Beleidigung / Üble Nachrede
- Verletzung des höchstpersönlichen Lebensbereichs
- Fälschung

Diese Aktionen sind ...

- Gegen mich gerichtet (z. B. @Erwähnung, Name, Spitzname oder Pseudonym)
- Gegen jemanden gerichtet, den ich gesetzlich vertrete (z. B. meinen Klienten oder mein Kind)
- Gegen andere gerichtet (z. B. einen Freund oder eine Gruppe)

Über Sie selbst: Ich erstatte die Meldung:

- Für mich selbst
- Für eine Beschwerdestelle
- Für eine staatliche Behörde

Meldungsdetails

Welcher Nutzernamen
verursacht das Problem?

(z. B. @safety)

Welche Art von Inhalt melden Sie?

- Profil
- Tweet

Fortsetzung folgt auf der nächsten Seite

Angaben zu deiner Person

Deine E-Mail-Adresse

Das ist die E-Mail-Adresse, unter der wir dich kontaktieren. Trage deine aktuelle E-Mail-Adresse ein.

Twitter Nutzername
(optional)

Signatur

Bitte unterzeichnen Sie diese Mitteilung elektronisch, indem Sie Ihren vollständigen Namen eingeben

Bist du ein Mensch?

Du musst eine Google reCAPTCHA-Challenge beantworten, um fortzufahren. Wenn du auf „Weiter“ tippst, kann Google Informationen über dich, dein Gerät und deinen Browser erfassen und nutzen.

[Datenschutzrichtlinien von Google anzeigen](#)

Continue

Übermittlung durch das Impressum

Über das in Deutschland abrufbare [Twitter Impressum](#) können nicht angemeldete Beschwerdeführer (sowohl mit oder ohne Twitter-Konto) Beschwerden über mögliche Verstöße gegen das NetzDG⁸, die [Twitter-Nutzungsbedingungen](#) (AGB) oder die [Twitter-Regeln](#) durch das Ausfüllen des dort verlinkten [Online-Formulars](#) eingereicht werden. Dieses ist auch unter folgender URL abrufbar:

<https://help.twitter.com/forms/netzwerkdurchsetzungsgesetz>.

Darüber hinaus enthält das Twitter Impressum eine Kontakt-E-Mail-Adresse (de-support@twitter.com), über die ebenfalls Beschwerden nach NetzDG eingereicht werden können. Die Seite ist unten abgebildet.

⁸ Das Formular für NetzDG Berichte wurde im Dezember 2018 zum Impressum hinzugefügt.

Impressum Twitter

Die Webseiten unter www.twitter.com und die auf diesen Seiten vorgehaltenen Dienste werden dir angeboten von:

Twitter International Company
One Cumberland Place
Fenian Street
Dublin 2
D02 AX07
Ireland

registriert beim Companies Registration Office der Republik Irland.
Vertretungsberechtigte Personen: Laurence O'Brien, Robert O'Shea
Unternehmensnummer: 503351
Umsatzsteuer-Identifikationsnummer: IE9803175Q

Kundenservice: Kontaktiere Twitter International Company
via <https://support.twitter.com/forms>

Telefax: 1-415-222-9958

E-Mail: de-support@twitter.com

Twitter Impressum - Die E-Mail-Adresse für NetzDG Berichte ist in rot hervorgehoben.

Beschwerden nach Netzwerkdurchsetzungsgesetz:

Beschwerden wegen rechtswidriger Inhalte nach dem Netzwerkdurchsetzungsgesetz können eingereicht werden via <https://help.twitter.com/forms/netzwerkdurchsetzungsgesetz> oder auch über die oben angegebene E-Mail-Adresse

Inländischer Zustellungsbevollmächtigter gemäß § 5 Abs. 1 NetzDG:

T. I. Kontakt GmbH

c/o von BOETTICHER Rechtsanwälte
Partnerschaftsgesellschaft mbB
Widenmayerstraße 6, D 80538 München

Diese Zustellungsbevollmächtigung gilt ausschließlich für Zustellungen in Verfahren nach § 4 NetzDG oder in Gerichtsverfahren vor deutschen Gerichten wegen Verbreitung rechtswidriger Inhalte im Sinne von § 1 Abs. 3 NetzDG.

Empfangsberechtigte Person gemäß § 5 Abs. 2 NetzDG:

T. I. Kontakt GmbH

Inländische Strafverfolgungsbehörden können Auskunftersuchen an die empfangsberechtigte Person hier <https://legalrequests.twitter.com/> übermitteln.

Twitter Impressum - Der Link zum NetzDG Online-Formular ist in rot hervorgehoben.

Online-Streitbeilegung gemäß Art. 14 Abs. 1 ODR-Verordnung:

Wir sind weder bereit noch verpflichtet, an einem Streitbelegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen. Dies betrifft auch die von der Europäischen Kommission bereitgestellte Plattform zur außergerichtlichen Online-Streitbeilegung.

Twitter Netzwerkdurchsetzungsgesetzbericht:

Twitter ist verpflichtet einen halbjährlichen Bericht über den Umgang mit Beschwerden, die gemäss dem NetzDG eingereicht wurden, zu veröffentlichen. Lesen Sie den neuesten Bericht [hier](#). Für ältere Berichte klicken Sie bitte [hier](#).

Twitter Impressum - Weitere Informationen und ein Link zum aktuellen NetzDG Bericht.

Beschwerdewege für angemeldete Nutzer

Beschwerdeführer, welche in ihrem Twitter Konto angemeldet sind, können zum entsprechenden Inhalt auf www.twitter.com oder in der Twitter App für iOS oder Android navigieren. Um mögliche Verletzungen des NetzDG, der [Twitter AGB](#) oder der [Twitter Regeln](#) zu melden, können angemeldete Nutzer auf den Pfeil oben rechts eines Tweets klicken. Nach der Option "Tweet melden" haben die Beschwerdeführer die Möglichkeit "Fällt unter das Netzwerkdurchsetzungsgesetz" zu markieren, um mit der Beschwerde zu beginnen. Um als nicht-eingeloggte Beschwerdeführer Inhalte zu melden, folgen Sie bitte den oben beschriebenen Anweisungen.

Der Pfeil oben rechts eines Tweets ist in rot hervorgehoben. Beschwerdeführer bestimmen zuerst was sie melden

The image shows a screenshot of the Twitter mobile app interface. On the left, a tweet from 'Twitter Public Policy @Policy' is visible. A red square highlights a small downward-pointing arrow icon in the top right corner of the tweet's header. Below the tweet, a menu is open with several options: '@Policy entfolgen', '@Policy stummschalten', 'Diese Unterhaltung stummschalten', '@Policy blockieren', and 'Tweet melden'. At the bottom of this menu is a button labeled 'Abbrechen'. On the right side of the image, a separate window titled 'Melden' (Report) is shown. It contains the text 'Hilf uns dabei, das Problem zu verstehen. Was stimmt mit diesem Tweet nicht?' followed by five radio button options: 'Ich bin an diesem Tweet nicht interessiert', 'Es ist Spam', 'Er zeigt ein problematisches Bild', 'Er ist missbräuchlich oder verletzend', and 'Fällt unter das Netzwerkdurchsetzungsgesetz'. The last option is selected with a blue dot. Below these options is a link that says 'Mehr erfahren über das Melden von Verstößen gegen die Twitter Regeln.' and a blue button labeled 'Weiter'.

Melden

Was melden Sie? Beachten Sie bitte, dass Ihre Meldung von Twitter nur entgegengenommen und überprüft wird, wenn Sie dieses Formular vollständig ausfüllen und auf „Absenden“ klicken. (Für eine zusätzliche Option, bitte nach unten scrollen.)

- Hass schürende / verfassungswidrige Inhalte
- Terrorismus
- Gewalt / Bedrohung / Aufforderung zu Straftaten
- Sexueller Missbrauch von Kindern
- Beleidigung / Üble Nachrede

Zurück Weiter

Beschwerdeführer wählen dann den Paragraphen des Strafgesetzbuches, gegen den ihrer Meinung nach verstoßen wurde:

Melden

Gegen welches Gesetz wird verstoßen?

- Paragraph 166 StGB: Beschimpfung von Bekenntnissen, Religionsgesellschaften und Weltanschauungsvereinigungen
- Paragraph 185 StGB: Beleidigung
- Paragraph 186 StGB: Üble Nachrede
- Paragraph 187 StGB: Verleumdung

Zurück Weiter

Beschwerdeführer bestimmen nachfolgend gegen wen der Inhalt gerichtet ist:⁹

Melden

Diese Aktionen sind ...

- Gegen mich gerichtet (z. B. @Erwähnung, Name, Spitzname oder Pseudonym)
- Gegen jemanden gerichtet, den ich gesetzlich vertrete (z. B. meinen Klienten oder mein Kind)
- Gegen andere gerichtet (z. B. einen Freund oder eine Gruppe)

ZurückWeiter

Beschwerdeführer markieren in wessen Namen sie die Beschwerde einreichen:

Melden

Über Sie selbst: Ich erstatte die Meldung:

- Für mich selbst
- Für eine Beschwerdestelle
- Für eine staatliche Behörde

ZurückWeiter

⁹ Die Daten, die in diesem Bericht veröffentlicht werden betreffend der Anzahl erhaltener Berichte und ergriffener Maßnahmen unter den verschiedenen Paragraphen des Gesetzes basiert auf den im Verlauf der Beschwerde von Beschwerdeführern gewählten Optionen.

Schließlich werden die Beschwerdeführer aufgefordert, vor der Übermittlung der Beschwerden das folgende Bestätigungsformular auszufüllen:

Melden

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.

Signatur

Durch Ankreuzen dieses Kästchens und elektronische Unterzeichnung dieser Beschwerde bestätige ich, dass ich alle obigen Informationen gelesen habe und anerkenne.

Zurück Weiter

Übermittlung über das Twitter Hilfe-Center

NetzDG-Beschwerden können über ein spezielles Formular eingereicht werden, das im Twitter Hilfe Center für eingeloggte deutsche Beschwerdeführer in Deutschland verfügbar ist. Es ist unter folgender URL abrufbar: <https://help.twitter.com/forms/netzwerkdurchsetzungsgesetz>

Das Formular ist auch mittels der Eingabe des Begriffs „Netzwerkdurchsetzungsgesetz“ in der Suchleiste des Hilfe-Centers auffindbar. Das Formular ist weiter oben abgebildet.

Übermittlung durch das Impressum

Über das in Deutschland abrufbare [Twitter Impressum](#) können Beschwerden über mögliche Verstöße gegen das NetzDG, die [Twitter-Nutzungsbedingungen](#) (AGB) oder die [Twitter-Regeln](#) durch das Ausfüllen des dort verlinkten [Online-Formulars](#) eingereicht werden.¹⁰ Dieses ist auch unter folgender URL abrufbar: <https://help.twitter.com/forms/netzwerkdurchsetzungsgesetz>.

¹⁰ Das Formular für NetzDG Berichte wurde im Dezember 2018 zum Impressum hinzugefügt.

Darüber hinaus enthält das Twitter Impressum eine Kontakt-E-Mail-Adresse (de-support@twitter.com), über die ebenfalls Beschwerden nach NetzDG eingereicht werden können. Diese Berichtsoptionen stehen angemeldeten Beschwerdeführern uneingeschränkt zur Verfügung. Die Seite und darin enthaltene Beschwerdemöglichkeiten sind weiter oben abgebildet.

Entscheidungskriterien

Jede erhaltene NetzDG-Beschwerde wird zuerst anhand der [Twitter Allgemeinen Geschäftsbedingungen](#) ("AGB") und [Twitter Regeln](#) überprüft. Stellen wir fest, dass Inhalte die [Twitter Allgemeinen Geschäftsbedingungen](#) und/oder die [Twitter Regeln](#) verletzen, werden diese gänzlich von der Plattform entfernt. Die verbleibenden Inhalte werden dann hinsichtlich des NetzDG überprüft. Wenn festgestellt wird, dass Inhalte gegen NetzDG verstoßen, werden diese basierend auf lokalem Recht in Deutschland [zurückgezogen](#). [Informationen](#) über Anträge (einschließlich der NetzDG-Beschwerden), die zu in einem Land zurückgezogenen Inhalten führen, veröffentlicht Twitter auf [Lumen](#). Diese Webseite dient als öffentliches Archiv über Löschanträge. Die entsprechenden Einträge können mittels des Suchbegriffs "Request to Twitter from Germany Based on Local Laws (NetzDG)" gefunden werden.

Gesamtzahl der Beschwerden (1. Januar - 30. Juni)

Art der Beschwerde	Anzahl der eingegangenen Beschwerden	Anzahl der Beschwerden bei denen eine Maßnahme ergriffen wurde
Beschwerden von Nutzern	477 088	44 752
Beschwerden von Beschwerdestellen	26 376	1 950

Hinweise:

Alle Daten basieren auf den von Beschwerdeführern selbst angegebenen Informationen. Alle Beschwerden werden mitgezählt, ohne Rücksicht auf die von Beschwerdeführern gewählte Kategorie.

"Maßnahme" bedeutet in diesem Zusammenhang, dass der gemeldete Inhalt entweder (1) aufgrund eines Verstoßes gegen die [Twitter Allgemeinen Geschäftsbedingungen](#) oder die [Twitter Regeln](#) gänzlich von der Plattform entfernt wurde oder (2) in Deutschland zurückgezogen wurde, nachdem wir einen Verstoß gegen das NetzDG festgestellt haben.

Während die Anzahl der eingegangenen NetzDG-Meldungen im [zweiten Halbjahr 2018](#) im Vergleich zum [ersten Halbjahr](#) leicht zurückging (-3.2%), ist die Anzahl der bei Twitter zwischen Januar und Juni 2019 eingegangenen Meldungen stark angestiegen. Gegenüber dem NetzDG-Bericht aus dem zweiten Halbjahr 2018 hat sich die Anzahl der eingehenden Meldungen um 101.88% erhöht, was eine Verdoppelung darstellt. Dafür kann es viele Gründe geben, wie zum Beispiel den Anschlag in Christchurch und andere aktuelle Ereignisse. Die Zunahme der Anzahl der Meldungen hat dazu geführt, dass der Prozentsatz der innerhalb der

24-Stunden-Frist ergriffenen Maßnahmen gesunken ist, wie aus den Statistiken in den weiter unten auffindbaren Tabellen hervorgeht.

Team, Schulung und Ressourcen

Team

Mehr als 65 Leute nehmen sich Twitters Kernarbeit an, die NetzDG-Beschwerden zu bearbeiten. Einige von ihnen sind direkt bei Twitter angestellt, während andere für einen Auftragnehmer arbeiten. Da nicht alle in Verbindung mit NetzDG gemeldeten Inhalte in deutscher Sprache sind, haben die für die Bearbeitung von diesen Beschwerden zuständigen Personen außerdem Kenntnisse in anderen Sprachen, darunter Arabisch, Bulgarisch, Niederländisch, Englisch, Französisch, Griechisch, Italienisch, Spanisch, Polnisch, Portugiesisch, Serbisch und Türkisch.

Schulung und Betreuung der für die Bearbeitung von Beschwerden zuständigen Personen

Die globalen Support-Teams von Twitter, die Beschwerden über rechtswidrige Inhalte (einschließlich NetzDG-Beschwerden) bearbeiten, werden wiederholt bezüglich unserer Richtlinien geschult, unter anderem auch zu historischem und kulturellem Kontext. Zu Beginn durchläuft ein neu eintretender Mitarbeiter bei Twitter ein dreiwöchiges Einführungsprogramm und erhält individuelle Betreuung. Mitarbeiter werden systematisch betreffend der [Twitter Allgemeinen Geschäftsbedingungen](#), der [Twitter Regeln](#) und lokalem Recht (zum Beispiel NetzDG) sowie den internen Programmen und Prozessen, die für die Überprüfung von solchen Beschwerden erforderlich sind, eingearbeitet. Twitters globale Support-Teams haben während dem ganzen Beschäftigungszeitraum direkten Zugang zu Ausbildungsunterlagen und sind in der Lage Weisung von internen Policy- und Rechtsabteilungen zu ersuchen.

Seit dem Inkrafttreten der anwendbaren NetzDG Vorschriften werden für Agenten, die diese Beschwerden bearbeiten NetzDG Trainings durchgeführt, um die kontinuierliche Einhaltung der Gesetze sicherzustellen. Eine Anzahl von leitenden Mitarbeitern der globalen Support-Teams von Twitter führt wöchentliche Qualitätssicherungskontrollen an Beschwerden durch, einschließlich der NetzDG-Beschwerden, um sicherzustellen, dass diese korrekt bearbeitet wurden.

Updates zu wichtigen aktuellen Ereignissen oder Richtlinienänderungen werden in Echtzeit an alle Mitarbeiter weitergegeben, um eine ausgewogene und fundierte Entscheidungsfindung zu ermöglichen. Wöchentliche Sitzungen zu unseren Regeln werden den jeweiligen Teams zur Verfügung gestellt, um das kollektive Verständnis zu verbessern und Fragen zu beantworten, auf die die Agenten bei ihrer Arbeit stoßen. Mitarbeiter können ihre Fragen an Teamleiter stellen oder komplexere Anfragen an interne Teams mit einem tieferen Verständnis der Richtlinien oder an unsere interne Rechtsabteilung weiterleiten.

Aufgrund der Natur ihrer Arbeit haben Mitarbeiter bei Twitter Zugang zu Ressourcen hinsichtlich ihrer Gesundheit und ihrem Wohlergehen.

Schließlich, falls während der Qualitätssicherung oder zu einem anderen Zeitpunkt technische Schwierigkeiten mit dem spezifischen NetzDG-Beschwerde-Prozess identifiziert werden, priorisieren die relevanten internen Teams deren schnellstmögliche Behebung.

Branchenverbände

Twitter arbeitet mit mehreren deutschen Branchenverbänden und NGOs wie [eco](#), [Jugendschutz.net](#) und [FSM](#) zusammen.¹¹ Alle drei Organisationen haben Beschwerdestellen und sind Teil unseres “Trusted Reporters” Programms. [Jugendschutz.net](#) ist zum Beispiel ein langjähriges Mitglied unseres “Trusted Reporter” Programmes. Diese “Trusted Reporters” sind Organisationen, die bevollmächtigt sind Inhalte zu melden, die möglicherweise gegen geltendes europäisches Recht verstoßen.

Zudem ist Twitter Mitglied von [eco - Verband der Internetwirtschaft e.V.](#) und [Bitkom](#) e.V.

Beschwerden bei denen eine externe Stelle konsultiert wurde¹²

Anzahl der Beschwerden bei denen eine externe Stelle konsultiert wurde	11
--	----

¹¹ Twitter ist zahlendes Mitglied von eco, jedoch nicht von Jugendschutz und FSM.

¹² Beschwerden, in denen Twitter eine deutsche Anwaltskanzlei konsultierte.

Aufschlüsselung der Beschwerden nach Beschwerdegrund gemäß § 3 (2) Nr. 3 (a) und (b) NetzDG

Art der Beschwerde	Anzahl der Beschwerden bei denen eine Maßnahme ergriffen wurde	Anzahl dieser Beschwerden (Maßnahme ergriffen), bei denen die Entscheidung über die Rechtswidrigkeit des Inhalts von der Unwahrheit einer Tatsachenaussage oder erkennbar von anderen tatsächlichen Umständen abhing	Anzahl dieser Beschwerden (Maßnahme ergriffen), bei denen dem Nutzer vor der Entscheidung Gelegenheit zur Stellungnahme zu der Beschwerde gegeben wurde	Anzahl dieser Beschwerden (Maßnahme ergriffen), die an eine anerkannte Einrichtung der regulierten Selbstregulierung übertragen wurden
Beschwerden von Nutzern	44 752	2 114	17	0
Beschwerden von Beschwerdestellen	1 950	131	0	0

Aufschlüsselung der Beschwerden nach Beschwerdegrund

Beschwerdegrund	Beschwerden von Nutzern		Beschwerden von Beschwerdestellen	
	Anzahl der eingegangenen Beschwerden	Anzahl der Beschwerden bei denen eine Maßnahme ergriffen wurde	Anzahl der eingegangenen Beschwerden	Anzahl der Beschwerden bei denen eine Maßnahme ergriffen wurde
§ 86: Verbreiten von Propagandamitteln verfassungswidriger Organisationen	7 582	1 033	1 111	78
§ 86a: Verwenden von Kennzeichen verfassungswidriger Organisationen	9 197	3 762	460	41
§ 89a: Vorbereitung einer schweren staatsgefährdenden Gewalttat	1 030	175	152	17
§ 91: Anleitung zur Begehung einer schweren staatsgefährdenden Gewalttat	637	114	98	11
§ 100a: Landesverräterische Fälschung	977	9	158	1
§ 111: Öffentliche Aufforderung zu Straftaten	19 107	5 512	645	142
§ 126: Störung des öffentlichen Friedens durch Androhung von Straftaten	4 427	992	344	53
§ 129: Bildung krimineller Vereinigungen	435	17	56	2
§ 129a: Bildung terroristischer Vereinigungen	2 244	283	414	31
§ 129b: Kriminelle und terroristische Vereinigungen im Ausland; Einziehung	2 287	441	1 030	98
§ 130: Volksverhetzung	153 779	11 287	5 782	395
§ 131: Gewaltdarstellung	10 279	1 823	604	91
§ 140: Belohnung und Billigung von Straftaten	11 298	2 499	392	59
§ 166: Beschimpfung von Bekenntnissen, Religionsgesellschaften und Weltanschauungsvereinigungen	20 849	1 476	1 141	69
§ 184b: Verbreitung, Erwerb und Besitz kinderpornographischer Schriften in Verbindung mit § 184d (Zugänglichmachen pornographischer Inhalte mittels Rundfunk oder Telemedien; Abruf kinder- und jugendpornographischer Inhalte mittels Telemedien)	6 391	2 394	779	177
§ 185: Beleidigung	134 232	7 460	7 724	429
§ 186: Üble Nachrede	39 698	983	2 652	67
§ 187: Verleumdung	22 152	632	919	17
§ 201a: Verletzung des höchstpersönlichen Lebensbereichs durch Bildaufnahmen	8 736	467	839	42
§ 241: Bedrohung	16 529	3 362	855	125
§ 269: Fälschung beweiserheblicher Daten	1 104	25	221	5

Aufschlüsselung der Beschwerden nach Zeit zwischen Beschwerdeeingang und ergriffener Maßnahme

Beschwerden von Nutzern

Beschwerdegrund	Anzahl Beschwerden, bei denen eine Maßnahme ergriffen wurde	Anzahl der Beschwerden bei denen eine Maßnahme innerhalb 24 Stunden ergriffen wurde	Anzahl der Beschwerden bei denen eine Maßnahme zwischen 24 und 48 Stunden ergriffen wurde	Anzahl der Beschwerden bei denen eine Maßnahme zwischen 48 Stunden und einer Woche ergriffen wurde	Anzahl der Beschwerden bei denen eine Maßnahme zu einem späteren Zeitpunkt ergriffen wurde
§ 86: Verbreiten von Propagandamitteln verfassungswidriger Organisationen	1 033	673	266	75	0
§ 86a: Verwenden von Kennzeichen verfassungswidriger Organisationen	3 762	1 336	692	196	538
§ 89a: Vorbereitung einer schweren staatsgefährdenden Gewalttat	175	108	47	20	0
§ 91: Anleitung zur Begehung einer schweren staatsgefährdenden Gewalttat	114	79	29	6	0
§ 100a: Landesverräterische Fälschung	9	7	1	1	0
§ 111: Öffentliche Aufforderung zu Straftaten	5 512	3 681	1 496	335	0
§ 126: Störung des öffentlichen Friedens durch Androhung von Straftaten	992	682	254	56	0
§ 129: Bildung krimineller Vereinigungen	17	13	3	1	0
§ 129a: Bildung terroristischer Vereinigungen	283	222	54	7	0
§ 129b: Kriminelle und terroristische Vereinigungen im Ausland; Einziehung	441	358	64	19	0
§ 130: Volksverhetzung	11 287	7 793	2 701	792	0
§ 131: Gewaltdarstellung	1 823	1 226	473	124	0
§ 140: Belohnung und Billigung von Straftaten	2 499	1 719	651	129	0
§ 166: Beschimpfung von Bekenntnissen, Religionsgesellschaften und Weltanschauungsvereinigungen	1 476	1 070	339	65	2
§ 184b: Verbreitung, Erwerb und Besitz kinderpornographischer Schriften in Verbindung mit § 184d (Zugänglichmachen pornographischer Inhalte mittels Rundfunk oder Telemedien; Abruf kinder- und jugendpornographischer Inhalte mittels Telemedien)	2 394	1 713	504	177	0
§ 185: Beleidigung	7 460	5 178	1 745	536	1
§ 186: Üble Nachrede	989	599	288	98	4
§ 187: Verleumdung	632	379	178	75	0
§ 201a: Verletzung des höchstpersönlichen Lebensbereichs durch Bildaufnahmen	467	315	98	53	1
§ 241: Bedrohung	3 362	2 377	710	275	0
§ 269: Fälschung beweisheblicher Daten	25	15	7	3	0

Aufschlüsselung der Beschwerden nach Zeit zwischen Beschwerdeeingang und ergriffener Maßnahme

Beschwerden von Beschwerdestellen

Beschwerdegrund	Anzahl Beschwerden, bei denen eine Maßnahme ergriffen wurde	Anzahl der Beschwerden bei denen eine Maßnahme innerhalb 24 Stunden ergriffen wurde	Anzahl der Beschwerden bei denen eine Maßnahme zwischen 24 und 48 Stunden ergriffen wurde	Anzahl der Beschwerden bei denen eine Maßnahme zwischen 48 Stunden und einer Woche ergriffen wurde	Anzahl der Beschwerden bei denen eine Maßnahme zu einem späteren Zeitpunkt ergriffen wurde
§ 86: Verbreiten von Propagandamitteln verfassungswidriger Organisationen	76	55	16	7	0
§ 86a: Verwenden von Kennzeichen verfassungswidriger Organisationen	40	23	15	2	0
§ 89a: Vorbereitung einer schweren staatsgefährdenden Gewalttat	17	14	3	0	0
§ 91: Anleitung zur Begehung einer schweren staatsgefährdenden Gewalttat	11	8	2	1	0
§ 100a: Landesverräterische Fälschung	1	0	1	0	0
§ 111: Öffentliche Aufforderung zu Straftaten	142	100	27	15	0
§ 126: Störung des öffentlichen Friedens durch Androhung von Straftaten	53	37	15	1	0
§ 129: Bildung krimineller Vereinigungen	2	1	1	0	0
§ 129a: Bildung terroristischer Vereinigungen	31	21	9	1	0
§ 129b: Kriminelle und terroristische Vereinigungen im Ausland; Einziehung	98	58	19	21	0
§ 130: Volksverhetzung	395	275	97	23	0
§ 131: Gewaltdarstellung	91	63	17	11	0
§ 140: Belohnung und Billigung von Straftaten	59	47	8	4	0
§ 166: Beschimpfung von Bekenntnissen, Religionsgesellschaften und Weltanschauungsvereinigungen	69	43	22	4	0
§ 184b: Verbreitung, Erwerb und Besitz kinderpornographischer Schriften in Verbindung mit § 184d (Zugänglichmachen pornographischer Inhalte mittels Rundfunk oder Telemedien; Abruf kinder- und jugendpornographischer Inhalte mittels Telemedien)	177	139	28	10	0
§ 185: Beleidigung	429	283	118	28	0
§ 186: Üble Nachrede	67	43	19	5	0
§ 187: Verleumdung	17	11	6	0	0
§ 201a: Verletzung des höchstpersönlichen Lebensbereichs durch Bildaufnahmen	42	27	8	7	0
§ 241: Bedrohung	125	85	36	4	0
§ 269: Fälschung beweiserheblicher Daten	5	4	1	0	0

Maßnahmen zur Unterrichtung der Beschwerdeführer und Nutzer

Nachdem eine NetzDG-Beschwerde überprüft und eine Entscheidung über den gemeldeten Inhalt gefällt wurde, wird diese sowohl dem Beschwerdeführer als auch dem betroffenen Nutzer mitgeteilt. In-App-Benachrichtigungen werden gesendet, wenn Tweets aufgrund von Verstößen gegen die [Nutzungsbedingungen](#) (AGB) von Twitter entfernt werden. E-Mail-Nachrichten werden verwendet, um den gemeldeten Nutzer über Accountsperrungen bei Verstößen gegen die Twitter [AGB](#) sowie über Maßnahmen zu informieren, die auf der Grundlage des NetzDG ergriffen wurden. Wenn wir unsere Entscheidung aufgrund der Verletzung lokalen Rechts oder der Twitter AGB fällen, ist diese Information in der Mitteilung enthalten. Nachfolgend finden Sie Beispiele für die von Twitter gesendeten Benachrichtigungen für Fälle, in denen keine Maßnahmen ergriffen wurden, Inhalte zurückgehalten, gelöscht oder Accounts gesperrt wurden.

Mitteilung an den Berichterstatter: Keine Verstöße gefunden

“Hallo,

wir haben deine Beschwerde über den Account @Account erhalten.

Wir haben die gemeldeten Inhalte untersucht, jedoch keine Verstöße gegen die Twitter Regeln (<https://twitter.com/rules>) oder geltende Gesetze gefunden. Wir haben daher diesmal keine Maßnahmen ergriffen.

Mit freundlichen Grüßen,

Twitter”

Mitteilung an den gemeldeten Nutzer: Keine Verstöße gefunden

“Hallo,

wir haben eine Beschwerde über die folgenden Inhalte auf deinem Account erhalten:

[gemeldete Tweets]

Wir haben die gemeldeten Inhalte untersucht, jedoch keine Verstöße gegen die Twitter Regeln (<https://support.twitter.com/articles/18311>) oder geltende Gesetze gefunden. Wir haben daher diesmal keine Maßnahmen ergriffen.

Mit freundlichen Grüßen,

Twitter”

Mitteilung an den Berichterstatter: Gemeldete Inhalte wurden zurückgezogen

“Hallo,

wir haben deine Beschwerde über @Account erhalten.

Gemäß den geltenden Gesetzen und unseren Richtlinien hat Twitter nun die betroffenen Inhalte in Deutschland zurückgezogen:

[zurückgezogene Tweets]

Weitere Informationen über unsere Richtlinie zu in einem Land zurückgezogene Inhalte findest du auf dieser Seite: <https://support.twitter.com/articles/20169222>.”

Mit freundlichen Grüßen,

Twitter”

Mitteilung an den gemeldeten Nutzer: Gemeldete Inhalte wurden zurückgezogen

“Hallo,

wir haben eine Beschwerde über die folgenden Inhalte auf deinem Account erhalten:

[zurückgezogene Tweets]

Gemäß den geltenden Gesetzen und unseren Richtlinien hat Twitter nun diese Inhalte in Deutschland zurückgezogen.

Weitere Informationen über unsere Richtlinie zu in bestimmten Ländern zurückgezogenen Inhalten findest du auf dieser Seite: <https://support.twitter.com/articles/20169222>.

Mit freundlichen Grüßen,

Twitter”

Mitteilung an den Berichterstatter: Gemeldete Inhalte wurden entfernt

“Hallo,

wir haben deine Beschwerde über den Account @Account erhalten.

Wir haben festgestellt, dass dieser Account gegen unsere Twitter Regeln verstößt, und haben entsprechende Maßnahmen ergriffen.

Danke, dass du uns bei unserer Bemühung, das Twitter Erlebnis für alle zu verbessern, unterstützt. Weitere Informationen zur Meldung missbräuchlichen Verhaltens findest du hier.

Mit freundlichen Grüßen,

Twitter”

Mitteilung an den gemeldeten Nutzer: Gemeldete Inhalte wurden entfernt

“Einige Funktionen deines Accounts wurden vorübergehend eingeschränkt

Account
@Account

Was ist passiert?

Wir haben festgestellt, dass dieser Account gegen die [Twitter Regeln](#) verstößt, insbesondere wegen:
[Details über die verletzte Regel oder Richtlinie]
[Entfernte Tweets]

Daher haben wir vorübergehend einige der Funktionen deines Accounts eingeschränkt. In diesem Zustand kannst du Twitter weiter durchstöbern, kannst aber nur Direktnachrichten an deine Follower senden – keine Tweets, Retweets oder „Gefällt mir“-Angaben. [Mehr erfahren](#). Dein Account wird nach Ablauf folgender Zeitspanne wiederhergestellt: 12 Stunden und 0 Minuten.

Du kannst deinen Countdown starten und zu Twitter wechseln, sobald du:

- Deine Telefonnummer/E-Mail-Adresse verifizierst
- Tweets entfernen, die gegen unsere Regeln verstoßen

Wenn du der Ansicht bist, dass wir einen Fehler gemacht haben, kannst du Einspruch einlegen.

Start”

Mitteilung an den Berichterstatter: Account gesperrt wegen Verletzung der AGB

“Hallo,

wir haben deine Beschwerde über den Account @Account erhalten.

Wir haben festgestellt, dass dieser Account gegen unsere [Twitter Regeln](#) verstößt, und haben entsprechende Maßnahmen ergriffen.

Danke, dass du uns bei unserer Bemühung, das Twitter Erlebnis für alle zu verbessern, unterstützt. Weitere Informationen zur Meldung missbräuchlichen Verhaltens findest du [hier](#).

Mit freundlichen Grüßen,

Twitter”

Mitteilung an den gemeldeten Nutzer: Account gesperrt wegen Verletzung der AGB

“Hallo @Account,

dein Account wurde wegen eines Verstoßes gegen die [Twitter Regeln](#) gesperrt.

Insbesondere wegen:

[Details über die verletzte Regel oder Richtlinie]
[Entfernte Tweets]

Hinweis: Wenn du versuchst, eine dauerhafte Sperrung durch Erstellen neuer Accounts zu umgehen, sperren wir deine neuen Accounts. Wenn du Einspruch gegen diese Sperrung einlegen möchtest, wende dich an unser [Support-Team](#).”

Ende des Berichts

