



Twitter

Netzwerkdurchsetzungsgesetzbericht: Juli - Dezember 2020

Allgemeine Ausführungen

Der Einsatz für Transparenz ist bereits seit der Gründung von Twitter eines unserer Kernanliegen und liegt in der DNA unseres Dienstes, da die Plattform öffentliche Debatten fördern soll. Dieser Einsatz entspricht unseren Bemühungen, konstruktive Unterhaltungen zu unterstützen und deren Qualität und Offenheit weltweit zu fördern.

Twitter spiegelt reale Debatten in der Welt wider, wozu manchmal auch Sichtweisen gehören können, die für andere anstößig, kontrovers und/oder engstirnig wirken. Wir ermutigen zwar jeden, sich auf unserer Plattform frei zu äußern, aber wir dulden keinerlei Verhalten, das belästigend, einschüchternd, entmenschlichend 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. Wir arbeiten kontinuierlich daran, sowohl unsere Richtlinien als auch deren Durchsetzung zu aktualisieren, zu überarbeiten und zu verbessern. Dies basiert auf eingehenden Untersuchungen zu Trends im Online-Verhalten auf und außerhalb von Twitter, Feedback von Nutzern von Twitter und Beiträgen von einer Reihe externer Organisationen, einschließlich Mitglieder unseres Trust & Safety Council.¹ 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.²

Als Teil unserer Arbeit zur Verbesserung der kollektiven Integrität und konstruktiven Debatte auf der Plattform hat Twitter seit Inkrafttreten des Netzwerkdurchsetzungsgesetz ("NetzDG") eine Reihe von Initiativen, Projekten und Aktualisierungen veröffentlicht. Im Folgenden sind einige Highlights aus der aktuellen Berichtsperiode aufgeführt:

- [Einführung des neuen Twitter-Transparenz-Zentrums](#): Wir haben unsere Webseite für die halbjährlichen Twitter-Transparenzberichte neu konzipiert und zu einem umfassenden [Twitter-Transparenz-Zentrum](#) umgebaut. Unser Ziel mit dieser Entwicklung ist es, unsere Transparenzberichterstattung für die breite Öffentlichkeit verständlicher und zugänglicher zu machen. Einige andere Funktionen umfassen Datenvisualisierungen, die den Vergleich von Trends im Zeitverlauf erleichtern, die Implementierung eines Ländervergleichsmoduls und eine Historie von Transparenzmeilensteinen und -aktualisierungen.

¹ https://blog.twitter.com/en_us/topics/company/2019/rules-refresh.html

² <https://help.twitter.com/en/rules-and-policies/enforcement-philosophy>

- [Aktualisierung unserer Regeln gegen Hass schürendes Verhalten](#): Wir stellen unsere Regeln auf und entwickeln sie laufend fort, um die Sicherheit der Menschen auf Twitter zu gewährleisten und die Realitäten der Welt, in der wir leben, widerzuspiegeln. Unser primärer Fokus dieser Erweiterung der Regeln gegen Hass schürendes Verhalten liegt auf dem Schutz unserer Nutzer vor Offline-Schäden. Studien zeigen³, dass entmenslichende Sprache dieses Risiko erhöhen kann. Um die Sicherheit unserer Nutzer zu gewährleisten, haben wir im Juli 2019 unsere Regeln gegen Hass schürendes Verhalten um jene Verhaltensansätze erweitert, die andere aufgrund ihrer Zugehörigkeit zu einer Religion oder Kaste entmenslichen. Im März 2020 haben wir die Regelung in Bezug auf Verhalten erweitert, das andere aufgrund von Alter, Behinderung oder Krankheit entmenslicht. Seit Dezember 2020 haben wir unsere Regeln gegen Hass schürendes Verhalten abermalig erweitert, um Verhalten zu verbieten, das Menschen aufgrund ihrer Abstammung, ethnischen Zugehörigkeit oder nationalen Herkunft entmenslicht. Darüber hinaus haben wir im Juli 2020 unsere [Regeln gegen Hass schürendes Verhalten](#) erweitert, um jetzt auch Forderungen nach einer sogenannten „Konversionstherapie“ für Einzelpersonen oder die gesamte LGBTQ+ Gemeinschaft aufzunehmen.
- [Unser Ansatz bei irreführenden Informationen zu COVID-19-Impfstoffen](#): Im Zusammenhang mit einer globalen Pandemie stellen Fehlinformationen über Impfstoffe eine bedeutende und wachsende Herausforderung für die öffentliche Gesundheit dar. Aus diesem Grund erweitern wir die [Richtlinie zu irreführenden COVID-19-Informationen](#) und verlangen möglicherweise, dass Personen Tweets entfernen, die schädliche, falsche oder irreführende Berichte über COVID-19-Impfungen verbreiten. Dies schließt auch falsche Behauptungen ein, die suggerieren, dass Impfungen und Impfstoffe absichtlich Schaden anrichten sollen oder angewendet werden, um die Bevölkerung zu kontrollieren; Aussagen über Impfstoffe, die absichtlich eine Verschwörung hervorrufen; falsche Behauptungen über nachteilige Auswirkungen oder Nebenwirkungen von Impfungen, die weitgehend entkräftet wurden; oder falsche Behauptungen, dass COVID-19 nicht real oder nicht schwerwiegend sei und daher Impfungen nicht erforderlich seien.
- [Ergänzung neuer Konversations-Einstellungen](#): Wir haben neue Produkteinstellungen eingeführt, um den Nutzern mehr Kontrolle über die von ihnen gestarteten Konversationen zu geben, indem sie auswählen können, wer auf ihre Tweets antworten kann: Alle; nur Personen, denen sie folgen; oder nur Personen, die sie erwähnen. Personen, die nicht antworten können, werden diese Tweets weiterhin angezeigt; sie können den Beitrag auch noch immer retweeten, mit Kommentaren retweeten, teilen und mit einem „Like“ markieren. Diese Einstellungen helfen einigen Menschen, sich sicherer zu fühlen, und können zu bedeutungsvolleren Gesprächen führen, während die Leser dennoch unterschiedliche Sichtweisen sehen können. Nach ersten Datenanalysen konnten wir feststellen, dass diese Einstellungen durchschnittlich drei potenziell missbräuchliche Antworten verhinderten, während nur ein potenziell missbräuchlicher Retweet mit Kommentar hinzugefügt wurde. Darüber hinaus haben wir keinen Anstieg bei unerwünschten Direktnachrichten festgestellt.⁴
- [Erweiterung der Ressourcen für #SuizidPrävention auf Twitter](#): Bei längeren Krisen kann die Selbstmordrate steigen, und Experten stellen fest, dass die globale COVID-19-Pandemie zu Problemen führen und viele Menschen für psychische Gesundheitsprobleme und Selbstmordverhalten anfällig machen kann. Bei Twitter erkennen wir an, dass auch wir Verantwortung dafür tragen, den Zugang zu Informationen und Diensten zur Selbstmord- und Selbstverletzungsprävention zu verbessern und das Bewusstsein dafür zu schärfen. Aus diesem

³ <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2352250X16300239>, <https://dangerousspeech.org/about-dangerous-speech/>

⁴ https://blog.twitter.com/en_us/topics/product/2020/new-conversation-settings-coming-to-a-tweet-near-you.html

Grund ist Twitter dankbar, dass wir unsere weltweite Partnerschaft zum World Suicide Prevention Day mit der International Association for Suicide Prevention fortsetzen können. Darüber hinaus arbeiten wir mit über 20 gemeinnützigen Partnern weltweit zusammen, darunter auch ein Partner in Deutschland, um Ads-for-Good-Guthaben anzubieten und ihre lokalen Kampagnen auf Twitter zu verstärken.

- [Erweiterung unserer Richtlinien zum weiteren Schutz staatsbürgerlicher Prozesse](#): Auf Twitter hören die Menschen direkt von gewählten Amtsträgern und Kandidaten für ein Amt, finden aktuelle Nachrichten und sie sehen die Plattform zunehmend als eine wichtige Informationsquelle dafür, wann und wie sie bei Wahlen abstimmen können. Ziel von Twitter ist es, weiter vor Inhalten zu schützen, die eine Stimmabgabe manipulieren oder beeinträchtigen könnten. Des Weiteren möchte Twitter dazu beitragen, die Verbreitung schädlicher Fehlinformationen zu stoppen, die die Integrität einer Wahl oder eines anderen staatsbürgerlichen Verfahrens gefährden könnten. Infolgedessen haben wir unsere Richtlinie zur Integrität staatsbürgerlicher Prozesse im September erweitert und werden nun Folgendes kennzeichnen oder entfernen: Falsche oder irreführende Informationen, die das Vertrauen der Öffentlichkeit in eine Wahl oder einen anderen staatsbürgerlichen Prozess untergraben sollen; umstrittene Behauptungen, die das Vertrauen in einen solchen Prozess selbst untergraben könnten; und irreführende Behauptungen über die Ergebnisse oder das Ergebnis einer Stimmabgabe, die zu einer Störung der Umsetzung der Ergebnisse des Prozesses aufrufen oder die zu einer solchen Störung führen könnten.
- [Ergänzung neuer Labels auf Accounts staatlicher und staatsnaher Medien](#): Twitter bietet eine unübertroffene Möglichkeit, sich mit Politikern, Beamten und politischen Vertretern in Verbindung zu setzen und direkt mit ihnen zu sprechen. Diese direkte Kommunikation mit Führungspersonlichkeiten hat dazu beigetragen, den politischen Diskurs zu demokratisieren und die Transparenz und Rechenschaftspflicht zu erhöhen. Um diesen Diskurs zu schützen, haben wir 2019 Werbeaktivitäten durch nicht-unabhängige Staatsmedien und [politische Werbung](#) auf Twitter untersagt.

Im August 2020 haben wir die Kennzeichnung von Accounts relevanter Regierungsvertretungen eingeführt, um es den Nutzern zu erleichtern, auf Twitter Originalquellen zu Informationen zu finden und zu identifizieren. Dazu gehören jetzt auch Accounts wichtiger Regierungsvertreter und der wichtigsten Auslandsvertretungen, Accounts staatlicher Medienunternehmen, ihrer Chefredakteure und/oder ihrer leitenden Mitarbeiter. Diese Labels wurden zunächst in permanent im UN-Sicherheitsrat vertretenen Ländern eingeführt und werden kontinuierlich in weiteren Staaten ausgerollt.

Viele unserer Maßnahmen zur Förderung der konstruktiven Debatte auf Twitter existieren bereits seit langer Zeit. Diese Maßnahmen beziehen sich insbesondere 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. Twitter war eines der [Gründungsmitglieder](#) des [Global Internet Forum zur Terrorismusbekämpfung](#) und ist auch heute noch ein aktiver Partner. Die überwiegende Mehrheit aller Twitterkonten, die wegen Förderung des Terrorismus oder der sexuellen Ausbeutung von Kindern gesperrt wurden, wurde proaktiv durch eine Kombination aus Technologie und eigens dafür entwickelten

Tools identifiziert. Weitere Informationen zu unserem Einsatz für die Bekämpfung der sexuellen Ausbeutung von Kindern und von terroristischen Inhalten sind [hier](#) auffindbar.

Bei Inhalten, die gemäß den NetzDG-Paragrafen zur Bildung krimineller Vereinigungen (§§ 129 und 129a) sowie zur Verbreitung, Erwerb und Besitz kinderpornographischer Schriften (§ 184b) gemeldet wurden, waren in 98,1% der entfernten Inhalte Verletzungen unserer [AGB](#) oder [Twitter Regeln](#) die Grundlage dieser Maßnahme. Lediglich 1,9% der entfernten Inhalte wurden wegen Verletzung des NetzDG zurückgezogen.

Seit 2012 veröffentlicht Twitter einen eigenen Transparenzbericht. Während sich der Bericht ursprünglich auf Anfragen und Anträge von Behörden (einschließlich Gerichtsbeschlüssen) auf Datenauskunft oder zur Löschung von Inhalten fokussierte, haben wir in den letzten Jahren [daran gearbeitet, den Bericht zu erweitern](#). Die [neueste Ausgabe des Berichts](#), die 17. Edition, wurde im Januar 2021 veröffentlicht. Wir wollen damit möglichst verständlich Informationen und Einblick in die Arten von Anfragen bereitstellen, die wir von Regierungen und anderen Akteuren auf der ganzen Welt erhalten. Deshalb erweitern wir stetig die in unserem Transparenzbericht veröffentlichten Datensätze und machen detaillierte Angaben.⁵

In der hier vorliegenden sechsten Ausgabe des Halbjahresberichts zum Netzwerkdurchsetzungsgesetz stellen wir Informationen zu Beschwerden nach dem Netzwerkdurchsetzungsgesetz ("NetzDG-Beschwerden") in Deutschland bereit, die zwischen dem 1. Juli und 31. Dezember 2020 bei Twitter eingegangen sind. Der Bericht wird zweimal jährlich publiziert und auf unserer [Transparenzberichtswebseite für Deutschland](#), auf unserem in Deutschland sichtbaren [Twitter Impressum](#) und im Bundesanzeiger zugänglich gemacht.

Wir bitten zu beachten, dass ein Sicherheitsvorfall bei Twitter innerhalb dieses Berichtszeitraums Auswirkungen auf die Zeiten zwischen Beschwerdeeingang und ergriffener Maßnahme hatte. Einzelheiten hierzu finden Sie im Abschnitt „Aufschlüsselung nach Zeit zwischen Beschwerdeeingang und ergriffener Maßnahme“.

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 in ihrem Twitter-Konto angemeldet oder bei Twitter registriert 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 ihnen 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

Bei der Übermittlung einer NetzDG-Beschwerde über das Twitter Hilfe-Center oder aus einem Tweet, werden die Beschwerdeführer dazu aufgefordert, mittels eines Formulars zu bestätigen, dass sie verstehen, dass sie

⁵ https://blog.twitter.com/en_us/topics/company/2020/ttr-17.html

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.

Nach Übermittlung der Beschwerde, 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 auch im [Twitter Impressum](#), sowie über das [Twitter Hilfe-Center](#) verfügbar ist. Detaillierte Beschreibungen dazu finden Sie weiter unten.

Übermittlung aus einem Tweet

Ein Beschwerdeführer kann eine NetzDG-Meldung erstellen, selbst wenn er/sie kein Twitter-Konto hat oder nicht in seinem/ihrerem Konto angemeldet ist. Dazu kann auf den Pfeil oben rechts eines Tweets geklickt werden. Die Option „Verstoß gegen das NetzDG melden“ wird dann angeboten, um direkt zum NetzDG-Meldeformular zu gelangen, in das der Tweet-Link automatisch eingefügt wird und Nutzer mit ihrer Meldung fortfahren können.⁶



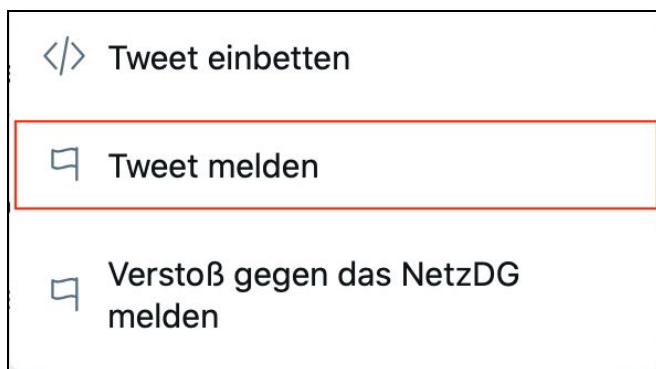
Ansicht eines Tweets für nicht-angemeldete Nutzer

The image shows a reporting form titled 'Welche Art von Inhalt melden Sie?'. There are two radio button options: 'Profil' and 'Tweet'. The 'Tweet' option is selected, indicated by a blue dot. Below the options, there is a text input field labeled 'URL des gemeldeten Tweets' which contains the URL 'http://twitter.com/1/status/1152991345356746753'. Below the input field, there is a blue link that says 'Wie man die direkte URL zu einem Tweet findet.'

Meldeoption mit eingefügtem Tweet

⁶ Diese Meldeoption wurde im Juli 2019 verfügbar. Das automatische Einfügen der Tweet URL erfolgt seit März 2020.

Um aus einem Tweet zum NetzDG-Meldeformular zu gelangen, können Beschwerdeführer auch die Option "Tweet melden" auswählen:



Meldeoption "Tweet melden"

Im nächsten Schritt führen die Optionen "Identitätsbetrug", "Belästigung", "Private Informationen" und "Fällt unter das Netzwerkdurchsetzungsgesetz" die Nutzer zum NetzDG-Meldeformular.



Alle diese Optionen sind hier rot markiert

Während die Optionen "Belästigung" und "Fällt unter das Netzwerkdurchsetzungsgesetz" den Benutzer direkt zum NetzDG-Meldeformular weiterleiten, sind die Berichtsoptionen "Identitätsbetrug und "Private Informationen" verzweigt und werden daher im Folgenden ausführlicher beschrieben.

Bei Auswahl von "Identitätsbetrug" wird der Nutzer zu unserem Formular für Identitätsbetrug weitergeleitet. Wenn der Nutzer nun auf "Ein Account diffamiert mich" klickt, kann er den Bericht über das NetzDG-Formular weiterführen.

Einen Account wegen Identitätsbetrug melden

Wie können wir helfen?

- Ein Nutzer gibt sich als meine Person aus, oder als jemand, den ich kenne.
- Ein Account gibt vor, meine Firma, Marke oder Organisation zu sein oder diese zu repräsentieren.
- Mein Account wurde gesperrt.
- Ich kann mich nicht bei meinem Account anmelden.
- Mein Account wurde gehackt oder manipuliert.
- Jemand verwendet meine E-Mail-Adresse ohne meine Erlaubnis.
- Ein Account diffamiert mich.

Bitte melde dieses Problem, indem du das [Formular „Fällt unter das Netzwerkdurchsetzungsgesetz“](#) ausfüllst.

Die Notiz, die den Nutzer zurück zum NetzDG-Formular führt, ist rot markiert

Bei Auswahl von „Private Informationen“ wird der Nutzer auf das Formular für das Melden von Privaten Informationen verwiesen. Hier kann nun die Option „Verletzung des höchstpersönlichen Lebensbereichs“ ausgewählt werden. Dieser Option folgend, kann der Nutzer die Beschwerde nun auch über das NetzDG-Berichtsformular fortsetzen.

Ich möchte melden, dass private Informationen auf Twitter gepostet wurden.

Jemand auf Twitter veröffentlicht Informationen, die zu folgender Person gehören:

- Mir
- Jemandem, dessen autorisierter Vertreter ich bin
- Jemandem, den ich kenne (z. B. ein Freund oder eine Gruppe)

Jemand auf Twitter veröffentlicht private Informationen, die Folgendes beinhalten (alle anführen):

- Kontaktinformationen (z. B. Telefonnummer, E-Mail-Adresse)
- Heimanschrift oder physischer Standort (z. B. GPS-Koordinaten)
- Kontodaten
- Behördlich ausgestellter Ausweis oder Ausweisnummer
- Ein nicht genehmigtes Foto oder Video
- Gehacktes Material

- Verletzung des höchstpersönlichen Lebensbereichs

Bitte melde dieses Problem, indem du das [Formular „Fällt unter das Netzwerkdurchsetzungsgesetz“](#) ausfüllst.

- Andere

Die Option, welche den Nutzer zum NetzDG-Formular leitet, ist hier rot markiert

Übermittlung über das Twitter Hilfe-Center

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

Für Nutzer in Deutschland ist das Formular auch mittels der Eingabe des Begriffs „Netzwerkdurchsetzungsgesetz“ in der Suchleiste des Twitter Hilfe-Centers auffindbar.

Das NetzDG-Formular ist auf der nachfolgenden Seite abgebildet.



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 NetzDG⁷, die [Twitter-Nutzungsbedingungen](#) (AGB) oder die [Twitter-Regeln](#) durch das Ausfüllen der dort verlinkten [Online-Formulare](#) einreichen. Das Formular, mit dem NetzDG-Beschwerden gemeldet werden können, ist 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.

⁷ Das Formular für NetzDG-Meldungen 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-Meldungen 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 rot hervorgehoben.

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

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

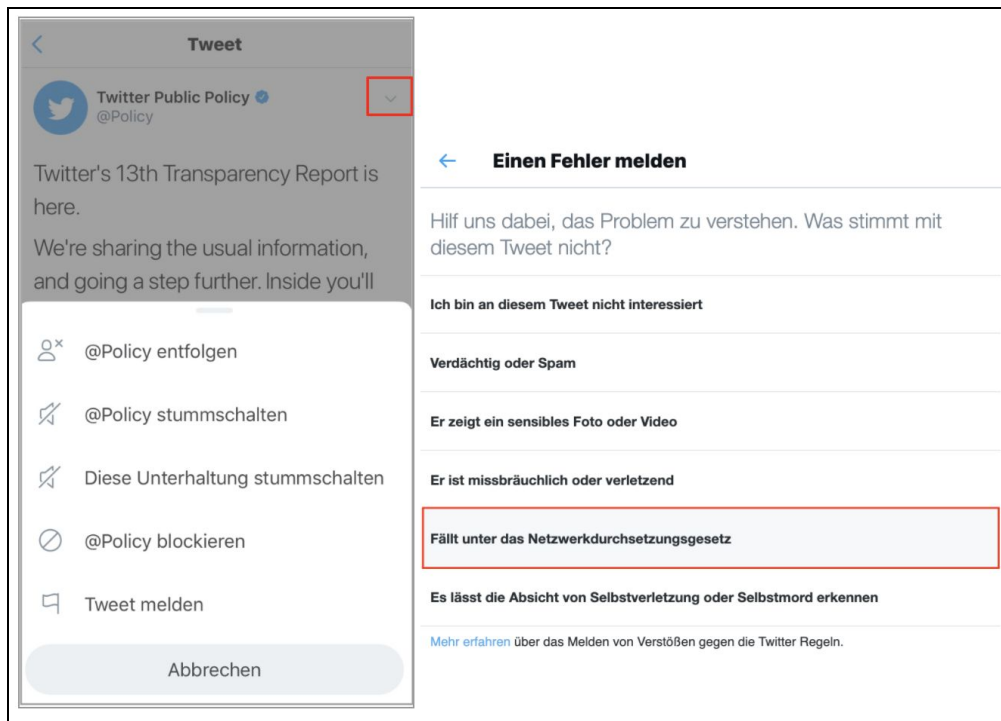
Twitter Netzwerkdurchsetzungsgesetzbericht:

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 <https://www.twitter.com> oder in der Twitter App 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 NetzDG-Beschwerde zu beginnen.



Der Pfeil oben rechts eines Tweets ist in rot hervorgehoben.

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 bestimmen zuerst, was sie melden.

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 wählen dann den Paragraphen des Strafgesetzbuches, gegen den ihrer Meinung nach verstoßen wurde⁸.

⁸ Die Daten, die in diesem Bericht veröffentlicht werden betreffend der Anzahl erhaltener Meldungen und ergriffener Maßnahmen unter den verschiedenen Paragraphen des Gesetzes, basieren auf den im Verlauf der Beschwerde von Beschwerdeführern gewählten Optionen. Wenn der Beschwerdeführer das NetzDG-Formular nicht verwendet hat, werden die Beschwerden nach unserem Verständnis des Inhalts der Korrespondenz eingeordnet.

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 bestimmen, gegen wen der Inhalt gerichtet ist.

Melden

Über Sie selbst: Ich erstatte die Meldung:

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

ZurückWeiter

Beschwerdeführer markieren, in wessen Namen sie die Beschwerde einreichen.

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

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

Weitere Beschwerdewege für angemeldete Nutzer

Nutzer haben auch die Option, eine NetzDG-Beschwerde einzureichen, wenn sie “Er ist missbräuchlich oder verletzend” anklicken.



Angemeldete Nutzer markieren zuerst “Tweet melden”

← Einen Fehler melden
Hilf uns dabei, das Problem zu verstehen. Was stimmt mit diesem Tweet nicht?
Ich bin an diesem Tweet nicht interessiert
Verdächtig oder Spam
Er zeigt ein sensibles Foto oder Video
Er ist missbräuchlich oder verletzend
Fällt unter das Netzwerkdurchsetzungsgesetz
Es lässt die Absicht von Selbstverletzung oder Selbstmord erkennen
Mehr erfahren über das Melden von Verstößen gegen die Twitter Regeln.

Nutzer wählen dann aus, ob der Tweet “missbräuchlich oder verletzend” ist.

Im letzten Schritt gelangen Nutzer dann wiederum zu verschiedenen Optionen. Durch Klicken auf "Fällt unter das Netzwerkdurchsetzungsgesetz" gelangen sie ebenfalls zu dem NetzDG-Formular.

Einen Fehler melden
Inwiefern ist dieser Tweet missbräuchlich oder schädigend?
<input type="radio"/> Beinhaltet private Informationen
<input type="radio"/> Diese Person ermutigt zu Selbstmord oder Selbstverletzung oder denkt darüber nach
<input checked="" type="radio"/> Fällt unter das Netzwerkdurchsetzungsgesetz

"Fällt unter das Netzwerkdurchsetzungsgesetz" im Beispiel "missbräuchlich oder schädigend" markiert in rot.

Übermittlung über das Twitter Hilfe-Center

NetzDG-Beschwerden können auch über das NetzDG-Formular eingereicht werden, das im [Twitter Hilfe Center](#) für eingeloggte (und nicht eingeloggte) 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 Twitter Hilfe-Centers auffindbar.

Das Formular ist weiter oben abgebildet.

Übermittlung durch das Impressum

Auch über das in Deutschland abrufbare [Twitter Impressum](#) können NetzDG-Beschwerden durch das Ausfüllen des dort verlinkten [Online-Formulars](#) eingereicht werden.⁹ Dieses ist unter folgender URL abrufbar: <https://help.twitter.com/forms/netzwerkdurchsetzungsgesetz>.

Die Webseite enthält auch Links, über welche potentielle Verstöße gegen die [Twitter-AGB](#) oder die [Twitter-Regeln](#) gemeldet werden können. 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 Meldeoptionen stehen angemeldeten Beschwerdeführern uneingeschränkt zur Verfügung. Die Seite und darin enthaltene Beschwerdemöglichkeiten sind weiter oben abgebildet.

⁹ Das Formular für NetzDG-Meldungen wurde im Dezember 2018 zum Impressum hinzugefügt.

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 das NetzDG verstoßen, werden diese basierend auf lokalem Recht in Deutschland [zurückgezogen](#). [Informationen](#) über Meldungen, die dazu führen, dass Inhalte in einem Land zurückgezogen werden, veröffentlicht Twitter auf [Lumen](#); darunter fallen auch NetzDG-Beschwerden. 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. Juli - 31. Dezember)

Art der Beschwerde	Anzahl der eingegangenen Beschwerden	Anzahl der Beschwerden bei denen eine Maßnahme ergriffen wurde
Beschwerden von Nutzern	755.969	113.646
Beschwerden von Beschwerdestellen	55.500	5.151

Hinweise:

Alle Daten basieren auf den von Beschwerdeführern selbst angegebenen Informationen. Alle Beschwerden werden mitgezählt, ohne Rücksicht auf den von den Beschwerdeführern gewählten Meldeweg oder die 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 ausschließlich einen Verstoß gegen das NetzDG festgestellt haben.

Im zweiten Halbjahr 2020 verzeichneten wir einen Anstieg der Nutzerbeschwerden um 6,9% und eine Abnahme der Beschwerden von Beschwerdestellen um 5% gegenüber der Berichtsperiode Januar - Juni 2020. In 2019 hatte die Zahl der bei Twitter in beiden Jahreshälften eingegangenen NetzDG-Meldungen stark zugenommen, mit einem Anstieg um 68,9% allein im zweiten Halbjahr. Die Entwicklung des Beschwerdevolumens im Jahr 2020 deutet eine Stabilisierung der eingehenden Beschwerden an: Nutzerbeschwerden sanken um 5,3% und Beschwerden von Beschwerdestellen stiegen um 23,7%¹⁰ im Vergleich zum Vorjahr.

¹⁰ Wie oben beschrieben, basieren alle Daten auf den von Beschwerdeführern selbst angegebenen Informationen. Durch eine genauere Analyse der Beschwerden bei denen “Für eine Beschwerdestelle” ausgewählt wurde, stellen wir fest, dass nur 0,7% dieser Meldungen von tatsächlichen Beschwerdestellen stammen.

Team, Schulung und Ressourcen

Beschreibung des Teams

Twitter hat ein spezialisiertes Team aufgebaut, das sich aus Personen zusammensetzt, die insbesondere für die Bearbeitung von NetzDG-Meldungen geschult wurden¹¹. Dieses Team besteht aus verschiedenen Gruppen, die auf diversen Ebenen agieren. Je höher die Ebenen, desto erfahrener oder spezialisierter sind im Allgemeinen die Mitarbeiter. Alle Mitglieder des Teams, die deutsche NetzDG Beschwerden bearbeiten, sprechen fließend Deutsch und müssen eine Eignungsprüfung in deutscher Sprache durchlaufen.

Zunächst analysieren Content Reviewer alle eingehenden NetzDG-Meldungen auf die Allgemeinen Geschäftsbedingungen ("AGB") und Regeln von Twitter. Wenn ein Verstoß festgestellt wird, wird der Inhalt weltweit entfernt. Wird kein Verstoß unter den AGB oder Twitter Regeln festgestellt, überprüfen sie den Inhalt auf mögliche NetzDG-Verstöße. Bei offensichtlich illegalen Inhalten unter dem NetzDG wird der Tweet oder der Account in Deutschland zurückgehalten. Wenn der Inhalt nicht offensichtlich illegal ist, kann er für eine Zweit- oder Drittmeinung eskaliert werden. Falls eine detaillierte Untersuchung erforderlich ist, können Content Reviewer Meldungen an Richtlinien- und Rechtsspezialisten weiterleiten, die eine spezielle NetzDG-Schulung durchlaufen haben und nach sorgfältiger Prüfung der Meldung und des verfügbaren Kontexts geeignete Maßnahmen ergreifen. In Fällen, in denen dieses Spezialistenteam immer noch keine Entscheidung über die Rechtmäßigkeit des gemeldeten Inhalts treffen kann, kann die Meldung mit den internen Rechtsberatern besprochen werden. Findet eine Konsultation statt, wird die endgültige Entscheidung von diesem internen Rechtsberater getroffen, gegebenenfalls nach Rücksprache mit einem externen Rechtsberater. Alle Teammitglieder, die in diesen Prozess involviert sind, arbeiten eng zusammen und tauschen sich täglich über Besprechungen und andere Kanäle aus, um die rechtzeitige und genaue Bearbeitung der NetzDG-Meldungen sicherzustellen.

Darüber hinaus arbeiten alle an der Bearbeitung von NetzDG-Meldungen beteiligten Teams, eng mit einer Vielzahl anderer Policy Teams zusammen, z. B. Teams für Sicherheitsrichtlinien, Plattformintegrität und Cyberkriminalität. Diese teamübergreifende Anstrengung ist besonders wichtig nach tragischen Ereignissen wie gewalttätigen Angriffen, um die Abstimmung zwischen den Teams sicherzustellen und um schnell zu handeln, falls missbräuchliche Inhalte auf der Plattform gemeldet werden.

Das Team, das NetzDG-Meldungen bearbeitet, besteht aus etwa 125 Personen. Von allen Mitarbeitern, die NetzDG-Meldungen bearbeiten, sind rund 15% direkt bei Twitter und alle weiteren Mitarbeiter bei unserem Vertragspartner beschäftigt, der auf Outsourcing im IT-Bereich spezialisiert ist. Content Reviewer werden weiterhin von Teamleitern, internen Fachexperten, Qualitätsprüfern und Trainern unterstützt. Der Bildungshintergrund unserer Teammitglieder ist divers: 87% des Teams verfügen über eine Hochschulbildung, z. B. einen Bachelor- oder Master-Abschluss. Wir stellen sicher, dass wir Individuen mit vielfältiger professioneller Erfahrung und verschiedenem Bildungshintergrund einstellen, zum Beispiel aus Bereichen wie Recht, Politikwissenschaft, Psychologie, Kommunikation, Wirtschaft und (Fremd-) Sprachen. Alle Content Reviewer, die deutsche NetzDG Beschwerden bearbeiten, sprechen fließend Deutsch und

¹¹ siehe "Schulung und Betreuung der für die Bearbeitung von Beschwerden zuständigen Personen"

Englisch. Einige Content Reviewer sprechen bis zu 5 Sprachen, darunter Türkisch, Französisch, Niederländisch, Mandarin-Chinesisch, Polnisch, Spanisch, Portugiesisch, Italienisch, Slowakisch, Irisch, Kroatisch, Serbisch, Japanisch und Ungarisch.

Schulung und Betreuung der für die Bearbeitung von Beschwerden zuständigen Personen

Alle Teammitglieder, die an NetzDG-Meldungen arbeiten, werden wiederholt bezüglich unserer Richtlinien geschult, unter anderem auch zu historischem und kulturellem Kontext. Zu Beginn durchläuft ein neu eingestellter Mitarbeiter bei Twitter ein dreiwöchiges Einführungsprogramm und erhält während dieses Zeitraums - sowie danach durch unser Qualitätsbewertungsprogramm - eine individuelle Betreuung. Mitarbeiter werden systematisch in Bezug auf die [Allgemeinen Geschäftsbedingungen](#), die [Twitter Regeln](#) und lokales Recht (zum Beispiel NetzDG) sowie in die interne Programme und Prozesse, die für die Überprüfung von solchen Beschwerden erforderlich sind, eingearbeitet.

Die Schulungen zum NetzDG werden von deutschsprachigen Mitgliedern der Policy Teams durchgeführt und sind für alle Content Reviewer, die mit NetzDG-Beschwerden arbeiten, obligatorisch. Die Schulungen enthalten Hintergrundinformationen zum Gesetz, Details zu allen NetzDG-Abschnitten einschließlich Beispielen, sowie Ressourcen, die dem Team zur Verfügung stehen. Die Content Reviewer haben während ihrer gesamten Beschäftigung direkten Zugriff auf zuverlässige Schulungs- und Arbeitsablaufdokumentationen und können sich jederzeit von leitenden Mitarbeitern, Trainern und von den oben beschriebenen internen Rechts- und Richtlinien Teams beraten lassen.

Aktualisierungen zu wichtigen aktuellen Ereignissen oder Richtlinienänderungen werden in Echtzeit an alle Content Reviewer weitergegeben, um Leitlinien zu vermitteln und eine ausgewogene und fundierte Entscheidungsfindung zu ermöglichen. Im Falle von Richtlinienänderungen werden alle Schulungsunterlagen und zugehörigen Dokumentationen aktualisiert. Während des Berichtszeitraums wurden regelmäßige NetzDG-Kalibrierungssitzungen durchgeführt, die sich auf verschiedene NetzDG-Abschnitte konzentrierten und Klarstellungen zu Markttrends oder anderen von den Content Reviewern aufgeworfenen Fragen boten. Diese Sitzungen zielen darauf ab, das allgemeine Verständnis zu verbessern und die tägliche Arbeit der Mitarbeiter durch Klarstellungen zu erleichtern. Die Schulungen werden von allen Content Reviewern besucht, die an NetzDG-Meldungen arbeiten, und finden in deutscher Sprache statt.

Das gesamte NetzDG-Team nimmt auch an obligatorischen Auffrischungsschulungen für Nutzungsbedingungen und Twitter-Regeln teil, wenn dies erforderlich ist oder wenn Richtlinien aktualisiert werden¹². Diese Schulungen werden von den zuständigen Spezialisten durchgeführt, die direkt an der Entwicklung der betreffenden Richtlinien beteiligt waren. Für diese Sitzungen verwenden wir auch die Methode „Train the Trainer“, um sicherzustellen, dass das gesamte Team über Schichten hinweg rechtzeitig geschult wird. Alle Teammitglieder verwenden dieselben Schulungsmaterialien, um Konsistenz zu wahren.

Die Qualitätssicherung (QS) ist eine essentielle Maßnahme für das Unternehmen, um sicherzustellen, dass wir unseren wichtigsten Stakeholdern hinsichtlich unserer Fallarbeit sowohl extern als auch intern einen

¹² Im Abschnitt „Allgemeine Ausführungen“ finden Sie Informationen zu Erweiterungen der Richtlinien im aktuellen Berichtszeitraum

beständigen Service auf dem gewünschten Qualitätsniveau bieten. Wir haben ein spezielles QS-Team in unserem Vertragspartner-Team, das uns dabei hilft, Bereiche für Schulungen und potenzielle Fehlererkennung in unserem Arbeitsablauf oder unseren Richtlinien zu identifizieren. Die QS-Spezialisten führen Qualitätssicherungsprüfungen von Meldungen durch, einschließlich NetzDG-Beschwerden, um sicherzustellen, dass die Inhalte angemessen bearbeitet werden. Die Standards und Verfahren innerhalb des QS-Teams sollen gewährleisten, dass die QS des NetzDG-Teams einheitlich, objektiv, effizient und transparent bewertet wird. Im Falle von Unstimmigkeiten können zusätzliche Schulungen geplant werden, um zu garantieren, dass das Team die Probleme versteht und Meldungen korrekt bearbeiten kann.

Darüber hinaus erhalten Mitarbeiter bei Twitter aufgrund der Art und Sensibilität ihrer Arbeit Zugang zu Online-Ressourcen und regelmäßigen Gruppen- und Einzelgesprächen hinsichtlich ihrer Gesundheit und ihres Wohlergehens. Content Reviewer nahmen im Rahmen unseres obligatorischen Wellnessplans auch an Gesprächen zu Resilienz, "Self-Care" und Traumata teil. Diese Angebote werden von psychotherapeutischen Fachkräften bereitgestellt.

Branchenverbände

Twitter arbeitet mit mehreren deutschen Branchenverbänden und NGOs wie [eco](#), [Jugendschutz.net](#) und [FSM](#) zusammen.¹³ Alle drei Organisationen haben Beschwerdestellen und sind Teil unseres "Trusted Reporters" Programms. 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 wurde¹⁴

Anzahl der Beschwerden, bei denen eine externe Stelle konsultiert wurde	10
---	----

¹³ Twitter ist zahlendes Mitglied von eco, jedoch nicht von Jugendschutz und FSM.

¹⁴ Beschwerden, bei denen Twitter eine deutsche Anwaltskanzlei konsultierte.

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

Art der Beschwerde	Gesamtzahl 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 Tatsachenbehauptung 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	113.646	4.281	395	0
Beschwerden von Beschwerdestellen	5.151	424	43	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	15.483	3.648	1.765	130
§ 86a: Verwenden von Kennzeichen verfassungswidriger Organisationen	17.247	9.593	937	177
§ 89a: Vorbereitung einer schweren staatsgefährdenden Gewalttat	1.812	230	395	47
§ 91: Anleitung zur Begehung einer schweren staatsgefährdenden Gewalttat	1.161	246	223	34
§ 100a: Landesverräterische Fälschung	2.767	35	405	7
§ 111: Öffentliche Aufforderung zu Straftaten	80.699	28.923	1.594	374
§ 126: Störung des öffentlichen Friedens durch Androhung von Straftaten	5.633	1.151	529	71
§ 129: Bildung krimineller Vereinigungen	621	21	182	9
§ 129a: Bildung terroristischer Vereinigungen	3.464	256	1.380	76
§ 129b: Kriminelle und terroristische Vereinigungen im Ausland; Einziehung	4.316	265	4.132	374
§ 130: Volksverhetzung	208.550	18.040	11.325	833
§ 131: Gewaltdarstellung	11.834	2.817	1.365	270
§ 140: Belohnung und Billigung von Straftaten	46.957	8.353	933	139
§ 166: Beschimpfung von Bekenntnissen, Religionsgesellschaften und Weltanschauungsvereinigungen	21.176	3.384	1.922	146
§ 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)	20.204	3.869	2.025	248
§ 185: Beleidigung	174.630	17.399	14.940	1.389
§ 186: Üble Nachrede	49.279	2.226	5.400	234
§ 187: Verleumdung	37.843	1.282	1.990	79
§ 201a: Verletzung des höchstpersönlichen Lebensbereichs durch Bildaufnahmen	10.310	701	1.635	101
§ 241: Bedrohung	38.413	11.135	1.795	403
§ 269: Fälschung beweiserheblicher Daten	3.570	72	628	10

Aufschlüsselung der Beschwerden nach Zeit zwischen Beschwerdeeingang und ergriffener Maßnahme

Beschwerden von Nutzern

Beschwerdegrund	Gesamtzahl der 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 ¹⁵
§ 86: Verbreiten von Propagandamitteln verfassungswidriger Organisationen	3.648	2.699	120	288	541
§ 86a: Verwenden von Kennzeichen verfassungswidriger Organisationen	9.593	5.524	782	1.423	1.864
§ 89a: Vorbereitung einer schweren staatsgefährdenden Gewalttat	230	143	3	14	69
§ 91: Anleitung zur Begehung einer schweren staatsgefährdenden Gewalttat	246	158	4	15	69
§ 100a: Landesverräterische Fälschung	35	22	0	5	8
§ 111: Öffentliche Aufforderung zu Straftaten	28.923	19.264	938	2.624	6.097
§ 126: Störung des öffentlichen Friedens durch Androhung von Straftaten	1.151	654	50	95	352
§ 129: Bildung krimineller Vereinigungen	21	12	1	3	5
§ 129a: Bildung terroristischer Vereinigungen	256	192	6	6	52
§ 129b: Kriminelle und terroristische Vereinigungen im Ausland; Einziehung	265	179	9	8	69
§ 130: Volksverhetzung	18.040	11.673	732	1.488	4.144
§ 131: Gewaltdarstellung	2.817	1.667	99	220	831
§ 140: Belohnung und Billigung von Straftaten	8.353	4.670	239	685	2.759
§ 166: Beschimpfung von Bekenntnissen, Religionsgesellschaften und Weltanschauungsvereinigungen	3.384	2.753	108	102	421
§ 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)	3.869	1.143	409	568	1.749
§ 185: Beleidigung	17.399	10.139	708	1.316	5.231
§ 186: Üble Nachrede	2.226	1.256	163	206	600
§ 187: Verleumdung	1.282	722	121	153	286
§ 201a: Verletzung des höchstpersönlichen Lebensbereichs durch Bildaufnahmen	701	415	27	66	192
§ 241: Bedrohung	11.135	7.023	302	796	3.012
§ 269: Fälschung beweiserheblicher Daten	72	49	8	6	9

¹⁵ Wir bitten zu beachten, dass die Zunahme von Meldungen, die nach einer Woche bearbeitet wurden, am Ende dieses Abschnitts „Aufschlüsselung nach Zeit zwischen Beschwerdeeingang und ergriffener Maßnahme“ behandelt wird.

Aufschlüsselung der Beschwerden nach Zeit zwischen Beschwerdeeingang und ergriffener Maßnahme

Beschwerden von Beschwerdestellen

Beschwerdegrund	Gesamtzahl der 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 ¹⁶
§ 86: Verbreiten von Propagandamitteln verfassungswidriger Organisationen	130	84	3	4	39
§ 86a: Verwenden von Kennzeichen verfassungswidriger Organisationen	177	116	16	13	32
§ 89a: Vorbereitung einer schweren staatsgefährdenden Gewalttat	47	27	3	2	15
§ 91: Anleitung zur Begehung einer schweren staatsgefährdenden Gewalttat	34	17	0	1	16
§ 100a: Landesverräterische Fälschung	7	3	0	0	4
§ 111: Öffentliche Aufforderung zu Straftaten	374	211	10	25	128
§ 126: Störung des öffentlichen Friedens durch Androhung von Straftaten	71	46	1	3	21
§ 129: Bildung krimineller Vereinigungen	9	4	0	1	4
§ 129a: Bildung terroristischer Vereinigungen	76	58	3	0	15
§ 129b: Kriminelle und terroristische Vereinigungen im Ausland; Einziehung	374	250	15	23	86
§ 130: Volksverhetzung	833	547	28	49	209
§ 131: Gewaltdarstellung	270	138	10	21	101
§ 140: Belohnung und Billigung von Straftaten	139	78	6	6	49
§ 166: Beschimpfung von Bekenntnissen, Religionsgesellschaften und Weltanschauungsvereinigungen	146	83	6	11	45
§ 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)	248	98	18	27	105
§ 185: Beleidigung	1.389	821	51	130	387
§ 186: Üble Nachrede	234	137	20	21	56
§ 187: Verleumdung	79	36	13	3	27
§ 201a: Verletzung des höchstpersönlichen Lebensbereichs durch Bildaufnahmen	101	51	7	11	32
§ 241: Bedrohung	403	234	9	34	126
§ 269: Fälschung beweiserheblicher Daten	10	8	1	0	1

¹⁶ Wir bitten zu beachten, dass die Zunahme von Meldungen, die nach einer Woche bearbeitet wurden, am Ende dieses Abschnitts „Aufschlüsselung nach Zeit zwischen Beschwerdeeingang und ergriffener Maßnahme“ behandelt wird.

Während des aktuellen Berichtszeitraums kann ein Anstieg der Meldungen beobachtet werden, die erst nach 24 Stunden bearbeitet wurden, mit einer besonders ausgeprägten Zunahme der Meldungsbearbeitungen nach einer Woche.

Dieser Anstieg ist hauptsächlich auf Arbeitssoftware- und Zugriffsprobleme zurückzuführen, die direkt aus dem [Sicherheitsvorfall](#) hervorgehen, den Twitter am 15. Juli 2020 festgestellt hat. Während dieses Vorfalls haben Hacker eine kleine Anzahl von Mitarbeitern durch eine Telefon-Spear-Phishing-Attacke angegriffen¹⁷. Als Reaktion darauf beschränkte Twitter den Zugriff auf interne Tools und Systeme erheblich. Twitter ist der Ansicht, dass dies eine notwendige Vorsichtsmaßnahme war, während infolge dieses Vorfalls dauerhafte Änderungen an Prozessen und Tools vorgenommen wurden. Nach dem Vorfall unternahm Twitter weitere Schritte, um die Sicherheit seiner Nutzer zu gewährleisten, einschließlich Verbesserungen der Zugriffsverwaltungsprozesse und Authentifizierungssysteme sowie der Erkennungs- und Überwachungsfunktionen. Zusätzlich zu verbindlichen Sicherheits- und Datenschutzschulungen für alle neu eingestellten Twitter-Mitarbeiter, führte Twitter neue Kurse ein und erhöhte die Häufigkeit und Verfügbarkeit bestehender Kurse für alle Mitarbeiter, einschließlich obligatorischer Schulungen für Personen, die Zugang zu nicht-öffentlichen Informationen haben.¹⁸

Die frühen Maßnahmen, die Twitter ergriffen hat, um den Zugang zu internen Tools und Systemen zu beschränken, haben zu Verzögerungen bei der Überprüfung von Supportanfragen durch Benutzer geführt. Dies betraf auch Meldungen unter dem Netzwerkdurchsetzungsgesetz. In Folge kam es zu einem Rückstand bei den Meldungsbearbeitungen, der den in den obigen Tabellen beobachteten Anstieg verursachte. Von allen Meldungen, die nach einer Woche bearbeitet wurden, waren 99,8% eindeutig mit dem durch den Sicherheitsvorfall verursachten Rückstand verbunden. Wir haben verschiedene Maßnahmen ergriffen, um dieses Problem so schnell wie möglich anzugehen, einschließlich Verstärkungen des Personals und der Genehmigung von Überstunden, um eine größere Kapazität zu ermöglichen. Der Rückstand wurde am 27. September behoben.

¹⁷ https://blog.twitter.com/en_us/topics/company/2020/an-update-on-our-security-incident.html

¹⁸ https://blog.twitter.com/en_us/topics/company/2020/our-continued-work-to-keep-twitter-secure.html

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. Es werden In-App-Benachrichtigungen verwendet, um über Maßnahmen zu informieren, die auf der Grundlage von Verstößen gegen die Twitter [AGB](#) oder die Twitter Regeln ergriffen wurden, und E-Mail Nachrichten, wenn Maßnahmen wegen Verstoßes gegen das NetzDG ergriffen wurden. Die Informationen, ob wir unsere Entscheidung aufgrund der Verletzung lokalen Rechts (NetzDG) oder aufgrund der Twitter [AGB](#) und Regeln getroffen haben, ist 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 Beschwerdeführer: Keine Verstöße gefunden

“Hallo,

wir haben deine Beschwerde bezüglich des Accounts @USERNAME erhalten.

Wir haben den gemeldeten Inhalt untersucht und konnten vorbehaltlich keinen Verstoß gegen die Twitter Regeln (<https://support.twitter.com/articles/18311>) oder deutsche Gesetze feststellen. Daher haben wir aufgrund dieser spezifischen Meldung keine weiteren Maßnahmen ergriffen.

Mit freundlichen Grüßen,
Twitter”

Mitteilung an den gemeldeten Nutzer: Keine Verstöße gefunden

“Hallo,

Twitter ist nach deutschem Recht verpflichtet, Nutzer zu benachrichtigen, die von Personen in Deutschland unter dem NetzDG gemeldet wurden.

Wir haben eine Beschwerde bezüglich Deines Accounts, @USERNAME, für den folgenden Inhalt erhalten:
[Insert content/URL/Tweet ID].

Wir haben den gemeldeten Inhalt untersucht und konnten vorbehaltlich keinen Verstoß gegen die Twitter Regeln (<https://support.twitter.com/articles/18311>) oder deutsche Gesetze feststellen. Daher haben wir aufgrund dieser spezifischen Meldung keine weiteren Maßnahmen ergriffen.

Mit freundlichen Grüßen,
Twitter”

Mitteilung an den Beschwerdeführer: 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 Beschwerdeführer: 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 Beschwerdeführer: Account gesperrt wegen Verletzung der AGB oder Twitter Regeln

“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 oder Twitter Regeln

“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

