



# NetzDG Transparenzbericht

Januar 2022

## 1. ALLGEMEINE AUSFÜHRUNGEN

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

Meta Platforms Ireland Limited (bis 4. Januar 2022 bekannt als: Facebook Ireland Limited), welche das soziale Netzwerk Instagram für Nutzer\*innen in Deutschland bereitstellt, möchte eine sichere Plattform bieten, der die Menschen vertrauen und auf der sie sich frei äußern können. Dabei erlauben wir Nutzer\*innen jedoch nicht, Inhalte zu posten, die rechtswidrig sind oder zu kriminellem Verhalten anregen. Auch jegliche Art von Bullying oder Belästigung ist nicht gestattet. Um diese Balance zu halten, nutzen wir einen vielschichtigen Ansatz zur Bekämpfung potenziell strafbarer Handlungen bzw. schädlicher Aktivitäten auf der Instagram-Plattform.

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

- gewalttätiges und kriminelles Verhalten fördern,
- die Sicherheit Anderer bedrohen,
- als Hassrede gelten,
- als drastische Gewaltdarstellung gelten,
- als Spam eingestuft werden,
- als Mobbing oder Belästigung eingestuft werden.

Die [Gemeinschaftsrichtlinien](#) werden durch ein globales Team erstellt, dessen Mitglieder eine Vielzahl unterschiedlicher Fachgebiete abdecken. Dazu gehören Expert\*innen in den Bereichen Kindersicherheit, Hassrede und Terrorismus. Dieses Team wird regelmäßig von externen Expert\*innen und Organisationen beraten, um eine Balance aus unterschiedlichen Sichtweisen zu den Themen Meinungsfreiheit und Sicherheit zu wahren und die Auswirkungen unserer Richtlinien auf verschiedene Personengruppen weltweit besser zu verstehen. Unsere Prüfer\*innen setzen diese Standards mithilfe umfassender Richtlinien durch, die sicherstellen, dass die Entscheidungen so konsistent wie möglich getroffen werden. Dabei ist zu beachten, dass eine Gemeinschaftsrichtlinien-Meldung nicht dazu führt, dass wir den Inhalt einer rechtlichen Prüfung unterziehen. Wir prüfen entsprechend der Gemeinschaftsrichtlinien-Meldung eine Verletzung unserer Gemeinschaftsrichtlinien. Wir stellen separate Meldemechanismen bereit, mit denen

Nutzer\*innen Inhalte melden können, die ihrer Ansicht nach gegen nationales Recht verstoßen (siehe dazu nachfolgend im Detail).

Angemeldete Instagram-Nutzer\*innen können Verstöße gegen die Gemeinschaftsrichtlinien auf verschiedene Arten melden, u. a. über ein Auswahlmenu, das zu jedem Inhalt angezeigt wird. Wir prüfen Inhalte, die über diese Tools gemeldet werden, um festzustellen, ob die gemeldeten Inhalte gegen unsere Gemeinschaftsrichtlinien verstoßen. Wenn dies der Fall ist, entfernen wir den gemeldeten Inhalt. Darüber hinaus setzen wir Technologie ein, um bestimmte Arten von potenziell gegen die Gemeinschaftsstandards verstoßenden Inhalten, wie terroristische Inhalte und Bilder von Kindesmissbrauch, zu ermitteln und zu kennzeichnen, die dann überprüft oder automatisiert entfernt werden.

Zum anderen stellen wir verschiedene Möglichkeiten bereit, mit denen Personen Inhalte melden können, die nach ihrer Ansicht gegen nationales Recht verstoßen. Wenn uns ein Inhalt wegen Verstoßes gegen deutsches Recht gemeldet wird, er aber nicht gegen unsere Gemeinschaftsrichtlinien verstößt, können wir den Zugang zu dem Inhalt in Deutschland sperren. Personen in Deutschland können verschiedene Kanäle zur Meldung vermeintlicher Verstöße gegen deutsches Recht nutzen, so zum Beispiel:

- Das [NetzDG-Beschwerdeformular](#) – Mithilfe dieses Formulars können Personen in Deutschland Inhalte melden, die nach ihrer Ansicht gegen eine oder mehrere der im NetzDG aufgeführten Bestimmungen des deutschen Strafgesetzbuchs verstoßen (für weitere Informationen zu diesem Formular siehe Abschnitt 2 dieses Transparenzberichts).
- Die [Meldeformulare für Verletzungen geistiger Eigentumsrechte](#) – Diese Formulare erlauben es Rechteinhabern und deren autorisierten Vertretern, Inhalte zu melden, die nach ihrer Ansicht Urheberrechte oder Markenrechte verletzen.
- Das [Formular zum Melden von Verleumdung](#) – Mit diesem Formular können Betroffene und bestimmte autorisierte Vertreter Inhalte melden, die ihrer Ansicht nach diffamierenden Charakter haben. Dies umfasst auch Inhalte, die unwahre Tatsachenbehauptungen darstellen, welche zu einer Rufschädigung führen. Wenn Personen Deutschland als das Land auswählen, für das sie Rechte geltend machen wollen, werden sie auf die Option hingewiesen, ihre Beschwerde stattdessen über unser NetzDG-Beschwerdeformular zu übermitteln, wenn es sich ihrer Ansicht nach bei dem Inhalt um Beleidigung, üble Nachrede oder Verleumdung im strafrechtlichen Sinne handelt.
- Das [Antragsformular zur Entfernung von Inhalten aufgrund von Rechtsverstößen](#) – Mit diesem Formular können Personen in den Mitgliedstaaten der Europäischen Union Inhalte melden, die nach ihrer Ansicht gegen vor Ort geltende Gesetze verstoßen. Wenn Personen Deutschland als das Land auswählen, für das sie Rechte geltend machen wollen, können sie über dieses Formular zu allen oben genannten Formularen sowie zu einem separaten Formular für das Recht auf Datenschutz/Löschung gelangen. Zudem bietet das Formular Personen die Möglichkeit, Inhalte zu melden, die ihrer Ansicht nach gegen andere Gesetze verstoßen und nicht von den oben genannten Kategorien abgedeckt sind.

## 2. BESCHWERDEMECHANISMEN/ENTSCHEIDUNGSKRITERIEN

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

Wenn jemand der Ansicht ist, dass Inhalte auf Instagram gemäß einer oder mehrerer der im NetzDG aufgeführten Bestimmungen des deutschen Strafgesetzbuchs rechtswidrig sind, kann die Person diese Inhalte über das [NetzDG-Beschwerdeformular](#) von Instagram melden. Dieses Formular ist ausschließlich für Beschwerden wegen Verstößen gegen die im NetzDG aufgeführten Bestimmungen des deutschen Strafgesetzbuchs vorgesehen und steht seit dem 1. Januar 2018 für Nutzer\*innen in Deutschland zur Verfügung.

Das NetzDG-Beschwerdeformular ist über einen Link, der neben dem Inhalt auf der Instagram-Plattform verfügbar ist, erreichbar.

Damit wir NetzDG-Beschwerden korrekt bewerten und § 2 des NetzDG (die „Berichtspflicht“) erfüllen können, erscheint die Aufforderung, folgende Informationen in unserem NetzDG-Beschwerdeformular anzugeben:

- vollständige Kontaktinformationen, einschließlich der Angabe, ob der/die Beschwerdeführer\*in eine Beschwerdestelle im Sinne des NetzDG ist und/oder den Inhalt im Auftrag eines/einer Mandant\*in meldet,
- den/die Paragraphen des deutschen Strafgesetzbuchs, der/die angeblich durch den gemeldeten Inhalt verletzt wird/werden,
- die Gründe, warum diese Aussagen oder Bilder angeblich „rechtswidrig“ im Sinne des NetzDG sind,
- ggf. eine gerichtliche Entscheidung,

Da Nutzer\*innen das Beschwerdeformular direkt von einem Inhalt aus erreichen können, ist es nicht notwendig, Links zum gemeldeten Inhalt (sofern der/die meldende Nutzer\*in bei seinem/ihrer Instagram-Konto angemeldet ist) anzugeben. Das entsprechende Feld wird automatisch ausgefüllt. In dem Beschwerdeformular wird außerdem deutlich hervorgehoben, welche Informationen optional abgefragt werden.

Alle Nutzer\*innen in Deutschland (also sowohl registrierte als auch nicht registrierte Nutzer\*innen) können auch auf anderem Wege zum NetzDG Beschwerdeformular gelangen: Das Beschwerdeformular ist nämlich zusätzlich im Instagram-Hilfereich über eine gesonderte Seite, die [NetzDG-Hilfereich-Seite](#), erreichbar, die darüber informiert, wie man NetzDG-Beschwerden einreichen kann. Auf dieser Seite erreicht man unser Beschwerdeformular, indem man auf den Button „Meldung einreichen“ klickt. Zur NetzDG-Hilfereich-Seite selbst können die Nutzer\*innen auf verschiedenen Wegen gelangen. Die NetzDG-Hilfereich-Seite steht im [Instagram-Hilfereich](#) unter dem Tab „Richtlinien und Meldungen“, Unterpunkt „Netzwerkdurchsetzungsgesetz (‘NetzDG‘)“ zur Verfügung. Darüber hinaus ist sie über die Hilfereich-Suchleiste zu finden. Eine weitere Möglichkeit, die NetzDG-Hilfereich-Seite zu erreichen, ist, auf der Instagram Startseite auf den Link „Impressum/Nutzungsbedingungen/NetzDG/UrhDaG“ zu klicken und anschließend den Tab „Netzwerkdurchsetzungsgesetz (‘NetzDG‘)“ auszuwählen

In diesem Berichtszeitraum haben wir die Angleichung des über die NetzDG-Hilfereich-Seite erreichbaren Beschwerdeformulars an das direkt am Inhalt zugängliche Formular abgeschlossen. Der einzige Unterschied besteht darin, dass Nutzer\*innen, die eine Beschwerde nicht über das direkt am Inhalt verfügbare NetzDG-Beschwerdeformular einreichen, (zusätzlich zu den vorgenannten Punkten) gebeten werden, den Link zu dem konkreten Inhalt auf Instagram, der Gegenstand der Beschwerde ist, anzugeben.

Sobald jemand das NetzDG-Beschwerdeformular (über einen der zuvor beschriebenen Wege) ausgefüllt hat und auf „Senden“ klickt, erhalten wir die Beschwerde automatisch über ein internes Prüf-Tool, ohne dass eine weitere Handlung des/der Beschwerdeführer\*in erforderlich ist. Wir verfolgen dann einen zweistufigen Ansatz zur Überprüfung von Inhalten, die uns über das NetzDG-Beschwerdeformular gemeldet werden. Zunächst prüfen wir den gemeldeten Inhalt auf eine Verletzung unserer Gemeinschaftsrichtlinien hin. Wenn er gegen unsere Gemeinschaftsrichtlinien verstößt, stellen wir sicher, dass er weltweit von der Instagram-Plattform entfernt wird. Wenn der gemeldete Inhalt nicht gegen unsere Gemeinschaftsrichtlinien verstößt, prüfen wir anschließend anhand der in der Beschwerde bereitgestellten Informationen seine Rechtmäßigkeit. Konkret prüfen wir, ob der gemeldete Inhalt gegen die entsprechenden im NetzDG aufgeführten Bestimmungen des deutschen Strafgesetzbuchs verstößt. Wenn wir den gemeldeten Inhalt als rechtswidrig im Sinne des NetzDG erachten, sperren wir den Zugang zu dem Inhalt in Deutschland

(siehe Abschnitt 4 für weitere Informationen zu unserem Umgang mit NetzDG-Beschwerden). Außerdem kommunizieren wir mit dem/der Beschwerdeführer\*in, um ihm/ihr Updates zu seiner/ihrer Beschwerde zu geben, ggf. zusätzliche Informationen anzufordern und ihn/sie über unsere Entscheidung zu informieren, sobald wir die Überprüfung der Beschwerde abgeschlossen haben (siehe Abschnitt 9 für weitere Informationen hierzu).

### 3. BESCHWERDEAUFKOMMEN

Anzahl der im Berichtszeitraum eingegangenen Beschwerden über rechtswidrige Inhalte, aufgeschlüsselt nach Beschwerden von Beschwerdestellen und Beschwerden von Nutzer\*innen und nach dem Beschwerdegrund.

Die nachfolgenden Tabellen zeigen die Anzahl der zwischen 1. Juli 2021 und 31. Dezember 2021 über Instagram's NetzDG-Beschwerdeformular übermittelten Beschwerden. Pro NetzDG-Beschwerde kann grundsätzlich nur ein Inhalt gemeldet werden. In einigen Fällen führen Nutzer\*innen jedoch mehrere Inhalte in einer einzigen NetzDG-Beschwerde an (z. B. durch Nennung mehrerer URLs in einem Anhang, der zur Meldung hochgeladen wurde). Die in den nachfolgenden Tabellen dargestellten Zahlen beziehen sich auf übermittelte Beschwerden und nicht auf einzelne in den Beschwerden beanstandete Inhalte. Erwähnenswert ist, dass im Zeitraum zwischen 1. Juli 2021 und 31. Dezember 2021 56.208 NetzDG-Beschwerden eingegangen sind, in denen insgesamt 40.962 Inhalte genannt wurden. Wenn uns ein und derselbe Inhalt mehrfach gemeldet wurde, haben wir ihn als einen Inhalt gezählt. Die Tabellen enthalten zwei unterschiedliche Kategorien:

#### 3A. NETZDG-BESCHWERDEN, AUFGESCHLÜSSELT NACH ART DES/DER BESCHWERDEFÜHRER\*IN

- In diesem Abschnitt ist die Anzahl der Beschwerden nach Beschwerden von Beschwerdestellen und von Nutzer\*innen aufgeschlüsselt.

Tabelle 1. NetzDG-Beschwerden, aufgeschlüsselt nach Art des/der Beschwerdeführer\*in

Beschwerden von Beschwerdestellen	4.806
Beschwerden von Nutzer*innen	51.402
Gesamt	56.208

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

- In diesem Abschnitt ist die Anzahl der Beschwerden nach den Bestimmungen des deutschen Strafgesetzbuchs aufgeschlüsselt, die durch den/die Beschwerdeführer\*in angeführt werden.
- Dabei ist zu beachten, dass in einer NetzDG-Beschwerde möglicherweise mehrere Gründe für die Rechtswidrigkeit angeführt werden. Daher übersteigt die Gesamtzahl der Beschwerden, die in der nachfolgenden Tabelle in den Zeilen pro Beschwerdeführertyp aufgeführt sind, die Gesamtzahl der in Abschnitt 3A pro Beschwerdeführertyp übermittelten Beschwerden.

Tabelle 2. NetzDG-Beschwerden, aufgeschlüsselt nach angeführten Paragraphen des Strafgesetzbuchs

Paragraf des Strafgesetzbuchs	Beschwerdeführer*in		
	Beschwerden von Beschwerdestellen	Beschwerden von Nutzer*innen	Gesamt
Verbreiten von Propagandamitteln verfassungswidriger Organisationen (§ 86)	2.299	8.679	10.978
Verwenden von Kennzeichen verfassungswidriger Organisationen (§ 86a)	2.170	5.772	7.942
Vorbereitung einer schweren staatsgefährdenden Gewalttat (§ 89a)	2.108	4.421	6.529
Anleitung zur Begehung einer schweren staatsgefährdenden Gewalttat (§ 91)	2.466	4.097	6.563
Landesverräterische Fälschung (§ 100a)	2.389	4.080	6.469
Öffentliche Aufforderung zu Straftaten (§ 111)	2.477	6.877	9.354
Störung des öffentlichen Friedens durch Androhung von Straftaten (§ 126)	2.480	6.003	8.483
Bildung krimineller oder terroristischer Vereinigungen (§§ 129-129b)	2.416	4.663	7.079
Volksverhetzung (§ 130)	2.736	11.757	14.493
Gewaltdarstellung (§ 131)	2.543	7.899	10.442
Belohnung und Billigung von Straftaten (§ 140)	2.451	7.131	9.582
Beschimpfung von Bekenntnissen, Religionsgesellschaften und Weltanschauungsvereinigungen (§ 166)	2.753	11.545	14.298
Verbreitung, Erwerb und Besitz kinderpornographischer Schriften (§ 184b in Verbindung mit § 184d)	2.530	7.235	9.765
Beleidigung (§ 185)	3.040	17.208	20.248
Üble Nachrede (§ 186)	2.797	13.310	16.107
Verleumdung (§ 187)	2.634	11.315	13.949
Verletzung des höchstpersönlichen Lebensbereichs durch Bildaufnahmen (§ 201a)	2.577	6.936	9.513
Bedrohung (§ 241)	2.506	6.382	8.888
Fälschung beweiserheblicher Daten (§ 269)	2.569	6.438	9.007

#### 4. ORGANISATION, PERSONELLE AUSSTATTUNG, KOMPETENZEN, SCHULUNG UND BETREUUNG ZUSTÄNDIGER MITARBEITER\*INNEN

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

## 4A. ORGANISATION

NetzDG-Beschwerden werden in zwei Schritten durch Teams bestehend aus geschulten Fachkräften und Jurist\*innen geprüft, die sowohl für die Facebook- als auch die Instagram-Plattform zuständig sind.

Zunächst werden die über das NetzDG-Beschwerdeformular von Instagram gemeldeten Inhalte durch Mitglieder unseres Global Partner Operations & Enablement-Teams geprüft. Unser Global Partner Operations & Enablement-Team setzt sich aus Vollzeitmitarbeiter\*innen sowie Mitarbeiter\*innen von Unternehmen zusammen, mit denen wir zusammenarbeiten. Jede NetzDG-Beschwerde wird durch ein Mitglied des Global Partner Operations & Enablement-Teams geprüft. Diese Prüfung erfolgt bei unseren Vertragspartnern Majorel in Berlin und Telus/CCC in Essen. Dort wird ermittelt, ob die gemeldeten Inhalte gegen die Instagram-Gemeinschaftsrichtlinien verstoßen (im Gegensatz zu einer Überprüfung des Inhalts auf eine potenzielle Rechtswidrigkeit, die, wie weiter unten erläutert, durch andere Teams durchgeführt wird). Wenn die Überprüfung ergibt, dass ein Inhalt gegen die Gemeinschaftsrichtlinien verstößt, wird er weltweit entfernt.

Sämtliche NetzDG-Beschwerden zu Inhalten, die nicht wegen Verstößen gegen unsere Gemeinschaftsrichtlinien entfernt wurden, werden anschließend einem rechtlichen Prüfprozess unterzogen, der aus mehreren Stufen bestehen kann (siehe unten) und durch unser Scaled Regulatory Operations-Team (zuvor Legal Takedown Request Operations-Team) durchgeführt wird.

Dieses Team umfasst zwei Gruppen – eine aus Mitarbeiter\*innen in Irland und Sunnyvale, Kalifornien bestehende Gruppe (inklusive einer Mitarbeiterin, welche remote aus Austin, Texas arbeitet) und eine Gruppe, die sich aus Mitarbeiter\*innen von Partnerunternehmen in Dublin und Austin, Texas zusammensetzt. NetzDG-Beschwerden zu Inhalten, die nicht bereits wegen Verstößen gegen unsere Gemeinschaftsrichtlinien entfernt wurden, werden zunächst von einem/einer Mitarbeiter\*in unserer Partnerunternehmen geprüft. Zweck dieser Stufe der Überprüfung ist sicherzustellen, dass offensichtlich rechtswidrige Inhalte innerhalb von 24 Stunden gesperrt werden. Jede Beschwerde wird durch ein Mitglied dieses Teams geprüft, dessen Aufgabe darin besteht, offensichtlich rechtswidrige Inhalte zu identifizieren und zu sperren sowie mit dem/der Beschwerdeführer\*in zu kommunizieren, unter anderem wenn weitere Informationen zur Bearbeitung der Beschwerde notwendig sind. All dies erfolgt nach Maßgabe von Orientierungshilfen, die durch unsere unternehmensinternen Jurist\*innen und externe Rechtsanwält\*innen entwickelt wurden. Sollte eine tiefere Untersuchung der Beschwerde erforderlich sein, so wird die Beschwerde zur Überprüfung an einen/eine unserer Mitarbeiter\*innen aus dem Scaled Regulatory Operations-Team weitergeleitet. Dieser/diese Mitarbeiter\*in prüft die Beschwerde sorgfältig und ergreift geeignete Maßnahmen, falls auf der Grundlage der oben genannten Orientierungshilfen die Rechtmäßigkeit oder Rechtswidrigkeit festgestellt werden kann.

Wenn die Rechtswidrigkeit eines gemeldeten Inhalts weiterhin unklar ist, wird die Beschwerde zur Überprüfung an unsere unternehmensinternen Jurist\*innen weitergeleitet. Bei besonders komplexen Sachverhalten holen unsere unternehmensinternen Jurist\*innen eine rechtliche Beurteilung von externen deutschen Rechtsanwält\*innen ein. Sobald eine Entscheidung über den Umgang mit dem Inhalt getroffen worden ist, ergreift das Scaled Regulatory Operations-Team die empfohlenen Maßnahmen bezüglich des Inhalts und kommuniziert direkt mit dem/der Beschwerdeführer\*in und (im Falle einer Sperrung) mit dem/der Nutzer\*in, der/die den gemeldeten Inhalt gepostet hat.

In jeder Stufe des Prüfprozesses findet eine offene Kommunikation zwischen den Personen statt, die die Inhalte prüfen.

Im Global Partner Operations & Enablement Team arbeiten die Teams von Majorel und Telus/CCC eng mit den Kolleg\*innen des Global Partner Operations & Enablement Teams in Dublin zusammen. Die Teams von Majorel und Telus/CCC erhalten die erforderlichen Schulungen,

zusätzliche Hilfestellungen und Fachwissen zu Gemeinschaftsrichtlinien in Verbindung mit NetzDG-Fällen von speziell darauf geschulten Partnerunternehmensmitarbeiter\*innen, die ihrerseits durch verschiedene Facebook-Teams geschult werden.

Die Partnerunternehmensmitarbeiter\*innen im Scaled Regulatory Operations-Team arbeiten eng mit unseren Mitarbeiter\*innen des Scaled Regulatory Operations-Teams zusammen, die Schulungen, Anleitungen und Hilfestellungen bei schwierigen oder außergewöhnlichen Beschwerden bereitstellen. Eine ähnliche Kommunikation findet auch zwischen den Mitarbeiter\*innen des Scaled Regulatory Operations-Teams und einem Team aus unseren unternehmensinternen Jurist\*innen statt. Diese beiden Teams treffen sich mehrmals pro Woche. So stehen sie in ständigem Austausch miteinander, um rechtlich komplexe NetzDG-Beschwerden zu diskutieren. Jeden Monat senden Mitarbeiter\*innen des Scaled Regulatory Operations-Team interne Updates an ein funktionsübergreifendes Team. Diese Updates enthalten Informationen zu Beschwerdeaufkommen, Trends, eventuellen Fragen, die bei der Bearbeitung von Beschwerden aufgetreten sind, sowie zu Trainings unserer Teams.

#### 4B. PERSONELLE AUSSTATTUNG UND KOMPETENZEN

Stand 31. Dezember 2021 stehen in drei Teams 142 Personen zur Bearbeitung von NetzDG-Beschwerden zur Verfügung und wurden entsprechend geschult (wie in Abschnitt 4C näher erläutert). Sie sind auch in anderen Bereichen als der Bearbeitung von NetzDG-Beschwerden tätig, was einen flexiblen Personaleinsatz ermöglicht. Bei einem geringen Beschwerdeaufkommen bearbeitet nur ein kleiner Teil dieser Mitarbeiter\*innen NetzDG-Beschwerden. Wenn dagegen die Anzahl steigt, können auch zusätzliche geschulte Teammitglieder für die Bearbeitung der Beschwerden eingesetzt werden. Wir geben nachfolgend einen Überblick über die personelle Ausstattung und die Kompetenzen der einzelnen Teams:

- **Global Partner Operations & Enablement-Team:** Am 31. Dezember 2021 standen in diesem Team 96 Personen zur Bearbeitung von NetzDG-Beschwerden zur Verfügung. Bevor ihnen diese Aufgabe anvertraut wurde, mussten alle diese Personen mindestens 3-6 Monate lang ihre Kompetenz bei der Bearbeitung anderer Arten von Anfragen zur Entfernung von Inhalten unter Beweis stellen. Außerdem sprechen alle fließend Deutsch und haben eine NetzDG-Schulung erhalten (weitere Erläuterungen hierzu in Abschnitt 4C unten). Wie bereits oben erwähnt, sind sie auch in anderen Bereichen der Moderation von Inhalten als der Bearbeitung von NetzDG-Beschwerden tätig, so dass die Arbeitslast je nach NetzDG-Beschwerdeaufkommen umverteilt werden kann.
- **Scaled Regulatory Operations-Team:** Am 31. Dezember 2021 waren insgesamt 44 zur Bearbeitung von NetzDG-Beschwerden berechnigte Personen im Scaled Regulatory Operations-Team tätig. Davon waren 31 Mitarbeiter\*innen von Partnerunternehmen und 13 unsere Mitarbeiter\*innen. Die 31 Partnerunternehmensmitarbeiter\*innen sprechen fließend Deutsch und haben eine NetzDG-Schulung erhalten (weitere Erläuterungen hierzu in Abschnitt 4C unten). Die zur Bearbeitung von NetzDG-Beschwerden berechtigten Mitarbeiter\*innen des Scaled Regulatory Operations-Teams beherrschen eine Vielzahl von Sprachen fließend, darunter Deutsch, Englisch, Französisch und Türkisch. Für die Bearbeitung von Beschwerden in anderen Sprachen, z. B. Polnisch, Spanisch, Russisch und Niederländisch, erhalten sie Unterstützung durch andere Teammitglieder. Grundsätzlich werden Beschwerden durch Teammitglieder bearbeitet, die sowohl Deutsch als auch Englisch fließend beherrschen. Hierbei gibt es vereinzelt Ausnahmen, in denen Beschwerden in anderen Sprachen eingereicht werden oder in denen der beanstandete Inhalt keine Kenntnis der deutschen Sprache erfordert. Um sowohl den rechtlichen als auch den operativen Komplexitäten von NetzDG-Beschwerden Rechnung zu tragen, kommen unsere 13 Mitarbeiter\*innen aus unterschiedlichen Fachbereichen. 6 Teammitglieder haben einen juristischen Hochschulabschluss, und 12 Mitarbeiter\*innen brachten operative Erfahrung mit in ihre Rolle. Alle haben eine NetzDG-Schulung erhalten (weitere Erläuterungen hierzu in Abschnitt 4C unten).
- **Jurist\*innen:** Am 31. Dezember 2021 waren 2 unternehmensinterne Jurist\*innen in die

Bearbeitung von NetzDG-Beschwerden eingebunden (neben anderen Tätigkeiten). Diese 2 Jurist\*innen sind Spezialist\*innen für die Beurteilung potenziell problematischer Inhalte und haben umfassende Erfahrung im Umgang mit rechtlichen Anfragen zur Entfernung von Inhalten. Sie arbeiten eng mit Mitarbeiter\*innen des Scaled Regulatory Operations-Teams zusammen und stehen in regelmäßigem Kontakt mit externen deutschen Rechtsanwält\*innen, die Beratung zu konkreten NetzDG-Beschwerden bieten.

#### 4C. SCHULUNG UND BETREUUNG

Die Teams, die NetzDG-Beschwerden bearbeiten, erhalten entsprechend ihrer jeweiligen Tätigkeiten verschiedene Arten von Schulungen .

Da die Mitglieder des Global Partner Operations & Enablement-Teams, die NetzDG-Beschwerden auf Instagram prüfen, diese Beschwerden nur im Hinblick auf Verstöße gegen die Gemeinschaftsrichtlinien überprüfen, steht im Mittelpunkt ihrer Schulungen die Entwicklung von operativen Fähigkeiten und Kompetenzen zur Umsetzung der Gemeinschaftsrichtlinien (und nicht die Schulung zur Beurteilung der Rechtmäßigkeit von Inhalten). Sie müssen eine mehrwöchige Schulung in der Überprüfung von Inhalten nach Maßgabe der Instagram-Gemeinschaftsrichtlinien absolvieren. Wie bereits oben in Abschnitt 4B erwähnt, werden NetzDG-Beschwerden nur von einer ausgewählten Gruppe von Mitgliedern des Global Partner Operations & Enablement-Teams bearbeitet. Diese müssen bereits eine bestimmte Zeit im Team sein und ein konstant hohes Maß an operativer Kompetenz zeigen, bevor sie für diese Arbeit infrage kommen. Bevor sie diese Rolle einnehmen, erhalten sie Schulungen mit Hintergrundinformationen zum NetzDG, die ihnen das erforderliche Verständnis für ihre Tätigkeit vermitteln.

Die Mitglieder des Scaled Regulatory Operations-Teams prüfen Inhalte auf ihre Rechtswidrigkeit und werden deshalb intensiver im Hinblick auf das NetzDG und die Bestimmungen des deutschen Strafgesetzbuchs geschult, die das Gesetz als „rechtswidrige Inhalte“ definiert. Jedes zur Bearbeitung von NetzDG-Beschwerden berechnigte Mitglied dieses Teams erhält mehrwöchige Schulungen mit Schwerpunkt auf operativer Kompetenz und NetzDG vor Aufnahme der Prüfungstätigkeit an NetzDG-Beschwerden. Die speziellen NetzDG-Schulungen umfassen Hintergrundmaterial zum Gesetz, detaillierte Aufschlüsselungen zu jeder im NetzDG angeführten Bestimmung des Strafgesetzbuchs sowie Anleitungen für die Kommunikation mit Beschwerdeführer\*innen und Nutzer\*innen, deren Inhalt gemeldet wurde. Außerdem erhalten die Teammitglieder mindestens einmal pro Halbjahr Auffrischungsschulungen. Diese beinhalten Wiederholungen und Aktualisierungen zu operativen Best Practices sowie Aufschlüsselungen gängiger Beschwerdearten und häufig angeführter Bestimmungen des Strafgesetzbuchs. Die Auffrischungsschulungen für Partnerunternehmensmitarbeiter\*innen werden durch Mitarbeiter\*innen aus dem Scaled Regulatory Operations-Team durchgeführt. Die Auffrischkurse für die Mitarbeiter\*innen des Scaled Regulatory Operations-Teams erfolgen durch unsere unternehmensinternen Jurist\*innen.

Es besteht außerdem ein umfassendes und vielfältiges Programm zur Unterstützung der Mitglieder unserer Global Partner Operations & Enablement- und Scaled Regulatory Operations-Teams, die NetzDG-Beschwerden prüfen. Dieses Programm bietet Teammitgliedern aktuell z.B. folgende Dienstleistungen an:

- Psychologische Betreuung
- Einzelsitzungen mit einem/einer unternehmensinternen Vollzeitpsycholog\*in
- Gruppentherapie
- Vor-Ort-Beratungsgespräche zur Förderung des emotionalen Wohlbefindens



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

## 5. BRANCHENVERBÄNDE

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

Unternehmen des Meta Konzerns sind Mitglied in folgenden Branchenverbänden in Deutschland:

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

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

## 6. EXTERNE KONSULTATION

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

Im Zeitraum zwischen 1. Juli 2021 und 31. Dezember 2021 haben wir 13 NetzDG-Beschwerden an die Freiwillige Selbstkontrolle Multimedia-Diensteanbieter e.V. (FSM) zur Entscheidung über die Rechtmäßigkeit der gemeldeten Inhalte weitergeleitet.

In einer der 56.208 Beschwerden, die zwischen 1. Juli 2021 und 31. Dezember 2021 eingegangen sind, haben wir externe Rechtsanwält\*innen konsultiert (die wir nicht als „externe Stelle“ sondern als Erweiterung unserer Rechtsabteilung erachten), um die Entscheidung hinsichtlich der Beschwerde vorzubereiten. Die Konsultationen erfolgte mit externen deutschen Rechtsanwält\*innen, mit denen wir bei Bedarf zusammenarbeiten, um die Rechtslage im Hinblick auf konkrete Beschwerden zu klären.

## 7. ANZAHL VON LÖSCHUNGEN/SPERRUNGEN

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

Die nachfolgende Tabelle stellt dar, wie oft Inhalte gelöscht oder gesperrt wurden, nachdem zwischen 1. Juli 2021 und 31. Dezember 2021 Beschwerden über Instagram's NetzDG-

Beschwerdeformular übermittelt wurden. Dabei ist Folgendes hinsichtlich dieser Tabelle zu beachten:

- In dieser Tabelle ist aufgeschlüsselt, wie häufig eine Beschwerde gemäß den durch den/die Beschwerdeführer\*in angeführten Bestimmungen des deutschen Strafgesetzbuchs zur Löschung oder Sperrung von Inhalten geführt hat.
- Pro NetzDG-Beschwerde kann grundsätzlich nur ein Inhalt gemeldet werden. In einigen Fällen führen Nutzer\*innen jedoch mehrere Inhalte in einer einzigen NetzDG-Beschwerde an (z. B. durch Nennung mehrerer URLs in einem Anhang, der zur Beschwerde hochgeladen wurde). Die in den nachfolgenden Tabellen dargestellten Zahlen beziehen sich auf übermittelte Beschwerden und nicht auf einzelne in den Beschwerden beanstandete Inhalte. Erwähnenswert ist, dass im Zeitraum zwischen 1. Juli 2021 und 31. Dezember 2021 8.194 NetzDG-Beschwerden zu einer Löschung oder Sperrung von Inhalten führten. Dies machte insgesamt 6.348 gelöschte oder gesperrte Inhalte aus. Die Gesamtzahl der gelöschten/gesperrten Inhalte ist niedriger als die Gesamtzahl der NetzDG-Beschwerden, da derselbe Inhalt teilweise in mehreren NetzDG-Beschwerden gemeldet wurde und wir in diesen Fällen bei der Statistik der Löschung/Sperrung von Inhalten den mehrfach gemeldeten Inhalt nur einmal gezählt haben.
- Nutzer\*innen können mehrere Gründe für Rechtswidrigkeit in einer einzigen NetzDG-Beschwerde anführen. Wenn wir infolge einer Beschwerde Maßnahmen in Bezug auf einen Inhalt ergriffen haben, wird der entsprechende Inhalt in der Tabelle unter jeder in der Beschwerde genannten Bestimmung aufgeführt. Daher übersteigt die Gesamtzahl der in der nachfolgenden Tabelle aufgeführten Löschungen/Sperrungen die Gesamtzahl der Beschwerden, die zur Löschung oder Sperrung von Inhalten führten.

Tabelle 3. Anzahl von Beschwerden, die zu Löschungen/Sperrungen führten

Paragraf des Strafgesetzbuchs	Beschwerdeführer*in		
	Beschwerden von Beschwerdestellen	Beschwerden von Nutzer*innen	Gesamt
Verbreiten von Propagandamitteln verfassungswidriger Organisationen (§ 86)	113	880	993
Verwenden von Kennzeichen verfassungswidriger Organisationen (§ 86a)	104	808	912
Vorbereitung einer schweren staatsgefährdenden Gewalttat (§ 89a)	129	465	594
Anleitung zur Begehung einer schweren staatsgefährdenden Gewalttat (§ 91)	163	389	552
Landesverräterische Fälschung (§ 100a)	133	374	507
Öffentliche Aufforderung zu Straftaten (§ 111)	176	1.001	1.177
Störung des öffentlichen Friedens durch Androhung von Straftaten (§ 126)	155	728	883
Bildung krimineller oder terroristischer Vereinigungen (§§ 129-129b)	150	484	634
Volksverhetzung (§ 130)	165	1.357	1.522
Gewaltdarstellung (§ 131)	151	1.199	1.350
Belohnung und Billigung von Straftaten (§ 140)	161	1.112	1.273
Beschimpfung von Bekenntnissen, Religionsgesellschaften und Weltanschauungsvereinigungen (§ 166)	166	1.187	1.353
Verbreitung, Erwerb und Besitz kinderpornographischer Schriften (§ 184b in Verbindung mit § 184d)	203	2.230	2.433

Paragraf des Strafgesetzbuchs	Beschwerdeführer*in		
	Beschwerden von Beschwerdestellen	Beschwerden von Nutzer*innen	Gesamt
Beleidigung (§ 185)	197	1.617	1.814
Üble Nachrede (§ 186)	180	1.055	1.235
Verleumdung (§ 187)	162	944	1.106
Verletzung des höchstpersönlichen Lebensbereichs durch Bildaufnahmen (§ 201a)	166	1.311	1.477
Bedrohung (§ 241)	161	744	905
Fälschung beweiserheblicher Daten (§ 269)	156	663	819

Von den 6.348 gelöschten oder gesperrten Inhalten wurden 6.143 Inhalte wegen eines Verstoßes gegen unsere Gemeinschaftsrichtlinien weltweit gelöscht. 205 Inhalte haben nicht gegen unsere Gemeinschaftsrichtlinien verstoßen, wurden jedoch wegen eines Verstoßes gegen eine im NetzDG aufgeführte Bestimmung des deutschen Strafgesetzbuchs in Deutschland gesperrt.

Hinweis zum vorherigen NetzDG-Transparenzbericht (für den Zeitraum vom 1. Januar 2021 bis 30. Juni 2021): Wir weisen darauf hin, dass die in diesem Bericht angegebene Gesamtzahl der gelöschten/gesperrten Inhalte nicht der Summe der Einzelwerte der gelöschten und gesperrten Inhalte entsprach. Hier ist es in einigen wenigen Fällen versehentlich zu einer doppelten statistischen Erfassung der ergriffenen Maßnahmen gekommen. In diesen Fällen wurden Inhalte, die (entsprechend dem Ergebnis der oben beschriebenen Prüfung durch die zuständigen Teams) entweder gelöscht oder gesperrt wurden, versehentlich in der Statistik kumulativ als gelöscht und gesperrt erfasst, in der Gesamtzahl jedoch zutreffend nur einmal erfasst. Dies betraf weniger als 0,2 % der in diesem Zeitraum über Instagram's NetzDG-Beschwerdeformular gemeldeten Inhalte. Die Diskrepanz lässt sich zum jetzigen Zeitpunkt nicht mehr vollständig aufklären. Wir haben Maßnahmen ergriffen, um diese doppelte Erfassung in Zukunft zu vermeiden.

Anzahl der Beschwerden, in denen ein Fall gemäß § 3 Abs. 2 Nr. 3 Buchstabe a NetzDG vorlag und wir Kontakt mit dem/der Nutzer\*in, der/die den gemeldeten Inhalt gepostet hat, aufgenommen haben, um weitere Fakten einzuholen: 0

Wir haben 13 Beschwerden an eine anerkannte Einrichtung der Regulierten Selbstregulierung übertragen.

## 8. BEARBEITUNGSZEIT BEI LÖSCHUNGEN/SPERRUNGEN

Zeit zwischen Beschwerdeeingang beim sozialen Netzwerk und Löschung oder Sperrung des rechtswidrigen Inhalts, aufgeschlüsselt nach Beschwerden von Beschwerdestellen und von Nutzer\*innen, nach dem Beschwerdegrund sowie nach den Zeiträumen „innerhalb von 24 Stunden“/ „innerhalb von 48 Stunden“/ „innerhalb einer Woche“/ „zu einem späteren Zeitpunkt“.

Die folgende Tabelle enthält eine Aufschlüsselung der Zeit, die nach Eingang einer NetzDG-Beschwerde benötigt wurde, um einen Inhalt zu löschen oder zu sperren, der als rechtswidrig im Sinne des NetzDG oder als Verstoß gegen unsere Gemeinschaftsrichtlinien eingestuft wurde. Diese Tabelle betrifft die Anzahl der zwischen 1. Juli 2021 und 31. Dezember 2021 über Instagram's NetzDG-Beschwerdeformular übermittelten Beschwerden.

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

- Wie in § 2 Abs. 2 Nr. 8 NetzDG festgelegt, sind unsere bis zur Entfernung benötigten Zeiträume folgendermaßen aufgeteilt: (a) innerhalb von 24 Stunden, (b) innerhalb von 48 Stunden, (c) innerhalb einer Woche und (d) zu einem späteren Zeitpunkt.
- Die in der nachfolgenden Tabelle dargestellten Zahlen beziehen sich auf übermittelte Beschwerden und nicht auf einzelne in den Beschwerden beanstandete Inhalte.
- Die Zeiträume beziehen sich auf die Zeit zwischen der Übermittlung der Beschwerde und der letzten von uns als Reaktion auf die Beschwerde ergriffenen Maßnahme. Wenn in einer Beschwerde beispielsweise zwei Inhalte angeführt werden und wir den einen Inhalt innerhalb von 24 Stunden und den anderen innerhalb von 7 Tagen bearbeitet haben, dann würde diese Beschwerde in der Tabelle als innerhalb von 7 Tagen bearbeitet aufgeführt.
- Nutzer\*innen können mehrere Gründe für Rechtswidrigkeit in einer einzigen NetzDG-Beschwerde anführen. Wenn wir infolge einer Beschwerde Maßnahmen in Bezug auf einen Inhalt ergriffen haben, wird der entsprechende Inhalt in der Tabelle unter jeder in der Beschwerde genannten Bestimmung aufgeführt. Daher übersteigt die Gesamtzahl der in der nachfolgenden Tabelle aufgeführten Löschungen/Sperrungen die Gesamtzahl der Beschwerden, die zur Löschung oder Sperrung von Inhalten führten. Erwähnenswert ist, dass bei den 8.194 Beschwerden, die zu einer Sperrung oder Löschung geführt haben, unsere letzte Maßnahme zur Sperrung/Löschung 7.217 Mal innerhalb von 24 Stunden, 434 Mal innerhalb von 48 Stunden, 507 Mal innerhalb von 7 Tagen und 36 Mal später als nach 7 Tagen erfolgte.

Tabelle 5. Bearbeitungszeit für Beschwerden bei Löschungen/Sperrungen

Paragraf des Strafgesetzbuchs	Beschwerdeführer*in							
	Beschwerden von Beschwerdestellen				Beschwerden von Nutzer*innen			
	24 Std.	48 Std.	7 Tage	>7 Tage	24 Std.	48 Std.	7 Tage	>7 Tage
Verbreiten von Propagandamitteln verfassungswidriger Organisationen (§ 86)	108	4	1	0	818	15	43	4
Verwenden von Kennzeichen verfassungswidriger Organisationen (§ 86a)	99	3	1	1	757	13	35	3
Vorbereitung einer schweren staatsgefährdenden Gewalttat (§ 89a)	110	14	5	0	394	28	42	1
Anleitung zur Begehung einer schweren staatsgefährdenden Gewalttat (§ 91)	147	11	5	0	341	18	29	1
Landesverräterische Fälschung (§ 100a)	128	3	2	0	357	3	13	1
Öffentliche Aufforderung zu Straftaten (§ 111)	156	16	4	0	909	43	47	2
Störung des öffentlichen Friedens durch Androhung von Straftaten (§ 126)	146	5	4	0	684	19	23	2
Bildung krimineller oder terroristischer Vereinigungen	138	8	4	0	444	18	20	2

Paragraf des Strafgesetzbuchs	Beschwerdeführer*in							
	Beschwerden von Beschwerdestellen				Beschwerden von Nutzer*innen			
	24 Std.	48 Std.	7 Tage	>7 Tage	24 Std.	48 Std.	7 Tage	>7 Tage
(§§ 129-129b)								
Volksverhetzung (§ 130)	160	3	2	0	1.289	19	44	5
Gewaltdarstellung (§ 131)	139	5	7	0	1.155	10	32	2
Belohnung und Billigung von Straftaten (§ 140)	149	8	4	0	1.020	33	56	3
Beschimpfung von Bekenntnissen, Religionsgesellschaften und Weltanschauungsvereinigungen (§ 166)	159	4	3	0	1.132	16	36	3
Verbreitung, Erwerb und Besitz kinderpornographischer Schriften (§ 184b in Verbindung mit § 184d)	176	23	4	0	1.798	202	220	10
Beleidigung (§ 185)	184	4	9	0	1.515	24	71	7
Üble Nachrede (§ 186)	172	4	4	0	985	12	52	6
Verleumdung (§ 187)	154	3	5	0	878	7	53	6
Verletzung des höchstpersönlichen Lebensbereichs durch Bildaufnahmen (§ 201a)	156	7	3	0	1.187	43	78	3
Bedrohung (§ 241)	149	5	7	0	697	20	25	2
Fälschung beweiserheblicher Daten (§ 269)	147	4	5	0	621	11	25	6

## 9. KORRESPONDENZ

Maßnahmen zur Unterrichtung des/der Beschwerdeführer\*in sowie des/der Nutzer\*in, für den/die der beanstandete Inhalt gespeichert wurde, über die Entscheidung über die Beschwerde:

Wir ergreifen eine Reihe an Maßnahmen, um mit Beschwerdeführer\*innen, die Inhalte über das NetzDG-Beschwerdeformular melden, und mit registrierten Nutzer\*innen, deren Inhalte gemäß NetzDG gelöscht oder gesperrt werden, zu kommunizieren.

### 9A. KOMMUNIKATION MIT DEM/DER BESCHWERDEFÜHRER\*IN

Wenn eine Person eine Beschwerde übermittelt, kommunizieren wir per E-Mail mit ihr. Unmittelbar nach dem Erhalt einer Beschwerde senden wir dem/der Beschwerdeführer\*in eine automatische Antwort, in der wir ihn/sie darüber informieren, dass seine/ihre Beschwerde geprüft wird. Zugleich erhält er/sie eine Referenznummer sowie einen Link zu unserem NetzDG-Hilfereich. Wenn wir 24 Stunden nach der Übermittlung noch mit einer Beschwerde befasst sind, unterrichten wir den/die Beschwerdeführer\*in darüber, dass wir die Beschwerde noch weiter prüfen. Sollten wir zu irgendeinem Zeitpunkt für die Prüfung der Beschwerde zusätzliche Informationen von dem/der Beschwerdeführer\*in benötigen, fordern wir diese an.

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

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

Wir haben mehrere Beschwerden erhalten, in denen E-Mail-Adressen als Kontaktinformationen angegeben wurden, die mit an Sicherheit grenzender Wahrscheinlichkeit nicht dem/der Beschwerdeführer\*in gehören. Um die wahren Inhaber dieser E-Mail-Konten vor Spam zu schützen, haben wir die Beschwerden geprüft und den gemeldeten Inhalt entsprechend des Ergebnisses unserer Prüfung behandelt, aber keine Benachrichtigungen über die Ergebnisse der Prüfung an diese E-Mail-Adresse versendet.

Zusätzlich zu den Informationen, die wir als Reaktion auf bestimmte Beschwerden bereitstellen, finden Nutzer\*innen umfassende weiterführende Informationen zum NetzDG auch in unserem [NetzDG-Hilfereich](#). Der NetzDG-Hilfereich enthält Informationen zu Folgendem: (1) Zur Art der Inhalte, die Nutzer\*innen gemäß NetzDG melden können, (2) dazu, was geschieht, nachdem Nutzer\*innen eine NetzDG-Beschwerde übermitteln, (3) wie Nutzer\*innen Inhalte melden können, die nach ihrer Ansicht unter das NetzDG fallen, (4) welche Informationen in einer NetzDG-Beschwerde enthalten sein müssen, (5) in welchen Fällen man sich an den Zustellungsbevollmächtigten gemäß § 5 Abs. 1 NetzDG wenden kann, (6) was die Unterschiede zwischen dem NetzDG und den Instagram-Gemeinschaftsrichtlinien sind und (7) wo die NetzDG-Transparenzberichte von Instagram zu finden sind.

## 9B. KOMMUNIKATION MIT DEM/DER NUTZER\*IN, DER/DIE DEN INHALT GEPOSTET HAT

Wir kommunizieren auch mit den Nutzer\*innen, deren Inhalte aufgrund einer NetzDG-Beschwerde gelöscht oder gesperrt werden. Wenn wir einen Inhalt wegen eines Verstoßes gegen unsere Gemeinschaftsrichtlinien löschen, setzen wir den/die Nutzer\*in, der/die den Inhalt gepostet hat, über eine Benachrichtigung in der App von unserer Maßnahme in Kenntnis und informieren ihn darüber, dass der Inhalt gegen unsere Gemeinschaftsrichtlinien verstoßen hat. Wenn wir einen Inhalt wegen eines Verstoßes gegen eine im NetzDG aufgeführte Bestimmung des deutschen Strafgesetzbuchs sperren, informieren wir den/die Nutzer\*in, der/die den Inhalt gepostet hat, per E-Mail über unsere Maßnahme sowie darüber, gegen welche konkrete Bestimmung des deutschen Strafgesetzbuchs der Inhalt verstoßen hat. Wenn eine Beschwerde nicht dazu führt, dass eine Maßnahme bezüglich des Inhalts einer Person ergriffen wird, benachrichtigen wir den/die Nutzer\*in nicht.