KoPl-G-Transparenzbericht

Oktober 2021

1. ALLGEMEINE AUSFÜHRUNGEN

> Allgemeine Ausführungen, welche Anstrengungen ein Diensteanbieter unternimmt, um rechtswidrige Inhalte auf der Plattform hintanzuhalten.

Instagram, in Österreich durch Facebook Ireland Limited bereitgestellt, möchte eine sichere Plattform sein, der die Menschen vertrauen und auf der sie sich frei äußern können. Dabei erlauben wir 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 unserer 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 österreichischem 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 rechtswidrig sind (siehe dazu nachfolgend im Detail).

Registrierte Instagram-Nutzer*innen können Verstöße gegen die Gemeinschaftsrichtlinien auf verschiedene Arten melden, u. a. über ein Auswahlmenü, das zu jedem Inhalt angezeigt wird. Wir prüfen Inhalte, die über diese Tools gemeldet werden, um festzustellen, ob sie gegen unsere Gemeinschaftsrichtlinien verstoßen. Wenn dies der Fall ist, entfernen wir sie. Darüber hinaus setzen wir Technologie ein, um bestimmte Arten von potenziell gegen die Gemeinschaftsrichtlinien 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 österreichisches Recht gemeldet wird, er aber nicht gegen unsere Gemeinschaftsrichtlinien verstößt, können wir den Zugang zu dem Inhalt in Österreich sperren. Personen in Österreich können verschiedene Kanäle zur Meldung vermeintlicher Verstöße gegen österreichisches Recht nutzen, so zum Beispiel:

- Das KoPl-G-Meldeformular – Mithilfe dieses Formulars können Personen in Österreich Inhalte melden, die nach ihrer Ansicht gegen eine oder mehrere der im KoPl-G aufgeführten Bestimmungen des österreichischen Strafrechts verstoßen (für weitere Informationen zu diesem Formular siehe Abschnitt 2 dieses Berichts).
- Die Meldeformulare für Verletzungen geistiger Eigentumsrechte – Diese Formulare sind für das Melden von Inhalten vorgesehen, die nach Ansicht des/der Meldenden dessen/deren geistige Eigentumsrechte, wie Urheberrechte und Markenrechte, verletzen.
- Das Formular zum Melden von Verleumdung – Mit diesem Formular können Personen Inhalte melden, die sie ihrer Ansicht nach diffamieren. Dies umfasst auch Inhalte, die unwahre Tatsachenbehauptungen darstellen, welche zu einer Rufschädigung führen.
- Das Antragsformular zur Entfernung von Inhalten aufgrund von Rechtsverstößen – Mit diesem Formular können Personen in den Mitgliedstaaten der Europäischen Union Inhalte melden, die nach ihrer Ansicht gegen vor Ort geltende Gesetze verstoßen. Personen in Österreich sehen in diesem Formular Links zu allen oben genannten Formularen sowie zu einem separaten Formular für das Recht auf Datenschutz/Löschung. Zudem bietet das Formular Personen die Möglichkeit, Inhalte zu melden, die ihrer Ansicht nach gegen andere Gesetze verstoßen und nicht von den oben genannten Kategorien abgedeckt sind.

2. MELDEVERFAHREN/ENTSCHEIDUNGSKRITERIEN

> Darstellungen über die Ausgestaltung und die Benutzerfreundlichkeit des Meldeverfahrens (§ 3 Abs. 1 bis 3) sowie über die Entscheidungskriterien für die Löschung oder Sperrung von rechtswidrigen Inhalten einschließlich der dabei vorgenommenen Prüfungsschritte, ob ein rechtswidriger Inhalt vorliegt oder ob gegen vertragliche Regelungen zwischen Diensteanbieter und Nutzer*innen verstoßen wurde.

Wenn jemand der Ansicht ist, dass Inhalte auf Instagram gemäß einer oder mehrerer der im KoPl-G aufgeführten Bestimmungen des österreichischen Strafrechts rechtswidrig sind, kann die Person diese Inhalte über das KoPl-G-Meldeformular von Instagram melden. Dieses Formular ist ausschließlich für Meldungen wegen Verstößen gegen die im KoPl-G aufgeführten Bestimmungen des österreichischen Strafrechts vorgesehen und steht seit dem 1. April 2021 für Nutzer*innen in Österreich zur Verfügung. Dieser Bericht verwendet den Begriff Meldung als das Vorbringen eines/einer Nutzer*in hinsichtlich eines auf der Kommunikationsplattform verfügbaren,

behauptetermaßen i.S.d. § 2 Zif. 8 KoPl-G rechtswidrigen Inhalts, der über das nachfolgend genannte Meldeformular eingereicht wurde.

Das KoPl-G-Meldeformular ist über einen Link, der neben dem Inhalt verfügbar ist, erreichbar.

Zusätzlich ist das KoPl-G-Meldeformular im Instagram-Hilfebereich auf einer gesonderten Seite zu finden, die Nutzer*innen erläutert, wie er/sie KoPl-G-Meldungen übermitteln können. Alle Nutzer*innen in Österreich (also sowohl registrierte als auch nicht registrierte Nutzer*innen) können auf diese Hilfebereich-Seite zugreifen, indem sie auf unserer Startseite auf den Link „Hilfe" klicken. Die KoPl-G Hilfebereich-Seite steht dort unter dem Tab „Richtlinien und Meldungen" zur Verfügung. Ansonsten ist sie über die Hilfebereich-Suchleiste zu finden. Von der KoPl-G-Seite im Hilfebereich gelangen sie über den Button „eine Beschwerde gemäß KoPl-G übermitteln" zu unserem KoPl-G-Meldeformular.

Damit wir KoPl-G-Meldungen korrekt bewerten und § 4 des KoPl-G (die „Berichtspflicht") erfüllen können, erscheint die Aufforderung, folgende Informationen in unserem KoPl-G-Meldeformular anzugeben:

- Gründe, warum der gemeldete Inhalt nach dem KoPl-G rechtswidrig sein soll (d. h. die Nutzer*innen können wählen (i) Es handelt sich um Hassrede bzw. Inhalte, die hasserfüllte Ideologien unterstützen, (ii) Es handelt sich um eine Bedrohung oder Erpressung; (iii) Es handelt sich um eine Beleidigung, Anschuldigung oder Belästigung, (iv) Es unterstützt Terrorismus; und/oder (v) Es handelt sich um Gewaltdarstellung oder intime Inhalte),
- die Bestimmung(en) des österreichischen Strafrechts, die angeblich durch den gemeldeten Inhalt verletzt wird/werden,
- die Gründe, warum dieser Inhalt nach Ansicht des/der Nutzer*in die ausgewählten Bestimmungen des österreichischen Strafrechts verletzt (die Nutzer*innen haben die Möglichkeit, in einem leeren, optionalen Feld Kommentare hinzuzufügen),
- ggf. eine gerichtliche Entscheidung,
- Angabe, ob die Meldung im Namen eines/einer Mandant*in erfolgt.

Möchten Nutzer*innen über das im Instagram-Hilfebereich verfügbare Meldeformular eine KoPl-G-Meldung einreichen, werden sie (zusätzlich zu den vorgenannten Punkten) gebeten, Kontaktinformationen sowie den Link zu dem konkreten Inhalt auf Instagram, der Gegenstand der Meldung ist, anzugeben.

Das Meldeformular erfordert nur die Angabe solcher Informationen, die für die korrekte Einordnung und Bewertung der Meldung sowie für die Erfüllung der Berichtspflicht erforderlich sind. Soweit wir darüber hinaus die Eingabe von Informationen durch die Nutzer*innen ermöglichen, sind die Informationen klar als *optional* gekennzeichnet.

Sobald jemand das KoPl-G-Meldeformular (über einen der zuvor beschriebenen Wege) ausgefüllt hat und auf „Senden" klickt, erhalten wir die Meldung automatisch über ein internes Prüf-Tool, ohne dass eine weitere Handlung des/der Meldenden erforderlich ist. Die Nutzer*innen erhalten zudem eine Bestätigung des Eingangs der Meldung mit der Referenznummer ihrer Meldung.

Wir verfolgen dann einen zweistufigen Ansatz zur Überprüfung von Inhalten, die uns über das KoPl-G-Meldeformular gemeldet werden. Zunächst prüfen wir den gemeldeten Inhalt auf eine Verletzung der Instagram-Gemeinschaftsrichtlinien hin. Wenn er gegen die Gemeinschaftsrichtlinien verstößt, stellen wir sicher, dass er weltweit von der Plattform entfernt wird. Wenn der gemeldete Inhalt nicht gegen die Gemeinschaftsrichtlinien verstößt, prüfen wir anschließend anhand der in der Meldung bereitgestellten Informationen seine Rechtmäßigkeit. Konkret prüfen wir, ob der gemeldete Inhalt gegen die entsprechenden im KoPl-G aufgeführten Bestimmungen des österreichischen

Strafrechts verstößt. Wenn wir den gemeldeten Inhalt als rechtswidrig im Sinne des KoPl-G erachten, sperren wir den Zugang zu dem Inhalt in Österreich (siehe Abschnitt 5 für weitere Informationen zu unserem Umgang mit KoPl-G-Meldungen). Außerdem kommunizieren wir mit dem/der Meldenden, um ihm/ihr Updates zu seiner/ihrer Meldung zu geben, ggf. zusätzliche Informationen anzufordern und ihn/sie über unsere Entscheidung zu informieren, sobald wir die Überprüfung der Meldung abgeschlossen haben (siehe Abschnitte 5 und 7 für weitere Informationen hierzu).

3. MELDUNGSAUFKOMMEN

> Darstellungen über die Anzahl der im Berichtszeitraum eingegangenen Meldungen über behauptete rechtswidrige Inhalte.

Die nachfolgende Tabelle zeigt die Anzahl der zwischen 1. April 2021 und 30. September 2021 über unsere KoPl-G-Meldeformulare übermittelten Meldungen. Dabei ist zu beachten, dass Nutzer*innen in einigen Fällen mehrere Inhalte in einer einzigen KoPl-G-Meldung anführen, wenn sie eine Meldung über das KoPl-G-Meldeformular im Instagram-Hilfebereich einlegen. Mit dem direkt am Inhalt verfügbaren Formular kann jeweils nur ein Inhalt gemeldet werden. Die in der nachfolgenden Tabelle dargestellten Zahlen beziehen sich auf übermittelte Meldungen und nicht auf einzelne in den Meldungen beanstandete Inhalte. Erwähnenswert ist, dass im Zeitraum zwischen 1. April 2021 und 30. September 2021 6.392 KoPl-G-Meldungen eingegangen sind, in denen insgesamt 13.665 Inhalte genannt wurden (wenn uns ein und derselbe Inhalt mehrfach gemeldet wurde, haben wir ihn als einen Inhalt gezählt).

Die Anzahl der Meldungen ist wie folgt nach den im KoPl-G genannten Bestimmungen des österreichischen Strafrechts aufgeschlüsselt, die durch den/die Meldenden/Meldende angegeben wurden. Dabei ist zu beachten, dass in einer KoPl-G-Meldung möglicherweise mehrere Gründe für die Rechtswidrigkeit angeführt werden. Daher übersteigt die Gesamtzahl der in den Spalten dieser Tabelle aufgeführten Meldungen die Gesamtzahl der übermittelten Meldungen:

Tabelle 1. KoPl-G-Meldungen, aufgeschlüsselt nach ausgewählter Bestimmung des österreichischen Strafrechts

Paragraf des Strafrechts	Meldungen von Nutzer*innen
Nötigung (§ 105 StGB)	1206
Gefährliche Drohung (§ 107 StGB)	1139
Beharrliche Verfolgung (§ 107a StGB)	1000
Fortdauernde Belästigung im Wege einer Telekommunikation (§ 107c StGB)	1281
Vorwurf einer schon abgetanen gerichtlich strafbaren Handlung (§ 113 StGB)	696
Beleidigung (§ 115 StGB)	1766
Unbefugte Bildaufnahmen (§ 120a StGB)	1546
Erpressung (§ 144 StGB)	1469
Herabwürdigung religiöser Lehren (§ 188 StGB)	1011
Pornographische Darstellungen Minderjähriger (§ 207a StGB)	1370

Anbahnung von Sexualkontakten zu Unmündigen (§ 208a StGB)	1375
Terroristische Straftaten (§ 278b, 278f, 282a StGB)	2180
Verhetzung (§ 283 StGB)	2154
Nationalsozialistische Wiederbetätigung (§ 3d, § 3g oder § 3h des Verbotsgesetzes)	2185

4. ANZAHL VON LÖSCHUNGEN/SPERRUNGEN

Übersicht über die Anzahl der Meldungen über behauptete rechtswidrige Inhalte, die im Berichtszeitraum zur Löschung oder Sperrung des beanstandeten Inhalts geführt haben, einschließlich der Information, welcher Schritt der Prüfung zur Löschung oder Sperrung geführt hat sowie eine zusammenfassende Beschreibung der Art der Inhalte

4A. ANZAHL VON MELDUNGEN, DIE ZUR LÖSCHUNG ODER SPERRUNG GEFÜHRT HABEN

Die nachfolgende Tabelle stellt dar, wie oft Inhalte gelöscht oder gesperrt wurden, nachdem zwischen 1. April 2021 und 30. September 2021 Meldungen über unsere KoPl-G-Meldeformulare übermittelt wurden. Dabei ist Folgendes hinsichtlich dieser Tabelle zu beachten:

- In dieser Tabelle ist aufgeschlüsselt, wie häufig eine Meldung gemäß den durch den/die Meldenden/Meldende angeführten Bestimmungen des österreichischen Strafrechts zur Löschung oder Sperrung von Inhalten geführt hat.
- Nutzer*innen führen in einigen Fällen mehrere Inhalte in einer einzigen KoPl-G-Meldung an, wenn sie eine Meldung über das KoPl-G-Meldeformular im Instagram-Hilfebereich einlegen. Mit dem direkt am Inhalt verfügbaren Formular kann jeweils nur ein Inhalt gemeldet werden. Die in der nachfolgenden Tabelle dargestellten Zahlen beziehen sich auf übermittelte Meldungen und nicht auf einzelne in den Meldungen beanstandete Inhalte. Erwähnenswert ist, dass im Zeitraum zwischen 1. April 2021 und 30. September 2021 1.204 KoPl-G-Meldungen zu einer Löschung oder Sperrung von Inhalten führten. Dies machte insgesamt 1.489 gelöschte oder gesperrte Inhalte aus (bei der letztgenannten Zahl der gelöschten oder gesperrten Inhalte ist zu beachten, dass derselbe Inhalt teilweise in mehreren KoPl-G Meldungen gemeldet wurde und wir bei der Berechnung der Entfernungen von Inhalten, den mehrfach gemeldeten Inhalt nur einmal gezählt haben).
- Nutzer*innen können mehrere Gründe für Rechtswidrigkeit in einer einzigen KoPl-G-Meldung anführen. Wenn wir infolge einer Meldung Maßnahmen in Bezug auf einen Inhalt ergriffen haben, wird der entsprechende Inhalt in der Tabelle unter jeder in der Meldung genannten Bestimmung aufgeführt. Daher übersteigt die Gesamtzahl der in der nachfolgenden Tabelle aufgeführten Löschungen/Sperrungen die Gesamtzahl der Meldungen, die zur Löschung oder Sperrung von Inhalten führten.

Tabelle 2. Anzahl von Löschungen/Sperrungen

Paragraf des Strafrechts	Anzahl von Löschungen/Sperrungen
Nötigung (§ 105 StGB)	86
Gefährliche Drohung (§ 107 StGB)	82

Beharrliche Verfolgung (§ 107a StGB)	90
Fortdauernde Belästigung im Wege einer Telekommunikation (§ 107c StGB)	127
Vorwurf einer schon abgetanen gerichtlich strafbaren Handlung (§ 113 StGB)	56
Beleidigung (§ 115 StGB)	169
Unbefugte Bildaufnahmen (§ 120a StGB)	313
Erpressung (§ 144 StGB)	117
Herabwürdigung religiöser Lehren (§ 188 StGB)	71
Pornographische Darstellungen Minderjähriger (§ 207a StGB)	458
Anbahnung von Sexualkontakten zu Unmündigen (§ 208a StGB)	436
Terroristische Straftaten (§ 278b, 278f, 282a StGB)	122
Verhetzung (§ 283 StGB)	193
Nationalsozialistische Wiederbetätigung (§ 3d, § 3g oder § 3h des Verbotsgesetzes)	125

Von den 1.489 gelöschten oder gesperrten Inhalten wurden 1.475 Inhalte wegen eines Verstoßes gegen unsere Gemeinschaftsrichtlinien weltweit gelöscht. 14 Inhalte haben nicht gegen unsere Gemeinschaftsrichtlinien verstoßen, wurden jedoch wegen eines Verstoßes gegen eine im KoPl-G aufgeführte Bestimmung des österreichischen Strafrechts in Österreich gesperrt.

4B. ZUSAMMENFASSENDE BESCHREIBUNG DER ART DER INHALTE

Eine Übersicht über die Art der nach KoPl-G gemeldeten und gelöschten oder gesperrten Inhalte ist enthalten in der Tabelle in obenstehendem Abschnitt 4A.

5. ORGANISATION, PERSONELLE UND TECHNISCHE AUSSTATTUNG, KOMPETENZEN, SCHULUNG UND BETREUUNG ZUSTÄNDIGER MITARBEITER*INNEN

> Darstellung über Organisation, personelle und technische Ausstattung, fachliche Kompetenz des für die Bearbeitung von Meldungen zuständigen Personals sowie Ausbildung, Schulung und Betreuung der für die Bearbeitung von Meldungen zuständigen Personen

5A. ORGANISATION

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

Zunächst werden die über das Instagram KoPl-G-Meldeformular gemeldeten Inhalte hinsichtlich möglicher Verstöße gegen die Gemeinschaftsrichtlinien geprüft. Diese Prüfung erfolgt durch

Mitglieder unseres Global Partner Operations & Enablement-Teams. Unser Global Partner Operations & Enablement-Team setzt sich aus Vollzeitmitarbeiter*innen sowie Mitarbeiter*innen von Unternehmen zusammen, mit denen wir zusammenarbeiten. Jede KoPl-G-Meldung 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 (Deutschland). 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 KoPl-G-Meldungen zu Inhalten, die nicht wegen Verstößen gegen unsere Gemeinschaftsrichtlinien entfernt wurden, werden anschließend einem gegebenenfalls mehrstufigen rechtlichen Prüfprozess unterzogen, der durch unser Legal Takedown Request Operations-Team durchgeführt wird. Dieses Team umfasst zwei Gruppen – eine aus Mitarbeiter*innen in Dublin, Irland und Sunnyvale, Kalifornien bestehende Gruppe und eine Gruppe, die sich aus Mitarbeiter*innen von Partnerunternehmen in Dublin, Irland und Austin, Texas zusammensetzt.

KoPl-G-Meldungen zu Inhalten, die nicht 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 offenkundig rechtswidrige Inhalte innerhalb von 24 Stunden gesperrt werden. Jede Meldung wird durch ein Mitglied dieses Teams geprüft, dessen Aufgabe darin besteht, offenkundig rechtswidrige Inhalte zu identifizieren und zu sperren sowie mit dem/der Meldenden zu kommunizieren, wenn weitere Informationen zur Bearbeitung der Meldung notwendig sind. All dies erfolgt nach Maßgabe von Orientierungshilfen, die durch unsere unternehmensinternen Jurist*innen und externe Rechtsanwält*innen entwickelt wurden. Sollte eine tiefergehende Untersuchung der Meldung erforderlich sein, so wird die Meldung zur Überprüfung an einen/eine unserer Mitarbeiter*innen aus dem Legal Takedown Request Operations-Team weitergeleitet. Dieser/diese Mitarbeiter*in prüft die Meldung sorgfältig und ergreift geeignete Maßnahmen, falls auf der Grundlage der oben genannten Orientierungshilfen eine Rechtswidrigkeit festgestellt werden kann.

Wenn die Rechtswidrigkeit eines gemeldeten Inhalts weiterhin unklar ist, wird die Meldung zur Überprüfung an unsere unternehmensinternen Jurist*innen weitergeleitet. Bei besonders komplexen Sachverhalten holen unsere unternehmensinternen Jurist*innen eine rechtliche Beurteilung von externen deutschsprachigen Rechtsanwält*innen ein, die über Kenntnisse des österreichischen Rechts verfügen. Sobald eine Entscheidung über den Umgang mit dem Inhalt getroffen worden ist, ergreift das Legal Takedown Request Operations-Team die empfohlenen Maßnahmen bezüglich des Inhalts und kommuniziert direkt mit dem/der Meldenden 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 CCC eng mit den Kollegen des Global Partner Operations & Enablement Teams in Dublin zusammen. Die Teams der Vertragspartner Majorel und Telus/CCC erhalten je nach Bedarf Schulungen, zusätzliche Anleitungen und Fachwissen zu den Gemeinschaftsrichtlinien in KoPl-G-Fällen. Insbesondere führen beide Vertragspartner eine Einführungsschulung zur Moderation von Inhalten (Content Management - CM) durch. Inhalte die in KoPl-G-Tickets geprüft wurden sind Teil der Schulung zur Moderation von Inhalten. CM-Auffrischungsschulungen finden regelmäßig statt, wenn CM-bezogene Richtlinien aktualisiert werden.

Die Partnerunternehmensmitarbeiter*innen im Legal Takedown Request Operations-Team arbeiten eng mit unseren Mitarbeiter*innen des Legal Takedown Request Operations-Teams

zusammen, die Schulungen, Anleitungen und Hilfestellungen bei schwierigen oder außergewöhnlichen Meldungen bereitstellen. Eine ähnliche Kommunikation findet auch zwischen den Mitarbeiter*innen des Legal Takedown Request 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 KoPl-G-Meldungen zu diskutieren.

5B. PERSONELLE UND TECHNISCHE AUSSTATTUNG SOWIE FACHLICHE KOMPETENZEN

Stand 30. September 2021 stehen in drei Teams 124 Personen zur Bearbeitung von KoPl-G-Meldungen zur Verfügung und wurden diesbezüglich entsprechend der dem jeweiligen Team übertragenen Aufgaben geschult. Sie sind auch in anderen Bereichen als der Bearbeitung von KoPl-G-Meldungen tätig, was einen flexiblen Personaleinsatz ermöglicht. Bei einem geringen Meldungsaufkommen bearbeitet nur ein kleinerer Teil dieser Mitarbeiter*innen KoPl-G-Meldungen. Wenn dagegen die Anzahl steigt, können auch zusätzliche geschulte Teammitglieder für die Bearbeitung der Meldungen eingesetzt werden. Wir geben nachfolgend einen Überblick über die personelle Ausstattung und die Kompetenzen der einzelnen Teams:

- **Global Partner Operations & Enablement-Team:** Am 30. September 2021 standen in diesem Team 93 Personen zur Bearbeitung von KoPl-G-Meldungen 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 die in Abschnitten 5A und 5C genannte Schulung erhalten. Wie bereits oben erwähnt, sind sie auch in anderen Bereichen als der Bearbeitung von KoPl-G-Meldungen tätig, so dass die Arbeitslast je nach KoPl-G-Meldungsaufkommen umverteilt werden kann.
- **Legal Takedown Request Operations-Team:** Am 30. September 2021 waren insgesamt 30 zur Bearbeitung von KoPl-G-Meldungen berechtigte Personen im Legal Takedown Request Operations-Team tätig. Davon waren 20 Mitarbeiter*innen von Partnerunternehmen und 10 unsere Mitarbeiter*innen. Die 20 Partnerunternehmensmitarbeiter*innen sprechen fließend Deutsch und haben eine KoPl-G-Schulung erhalten (weitere Erläuterungen hierzu in Abschnitt 5C unten). Die zur Bearbeitung von KoPl-G-Meldungen berechtigten Mitarbeiter*innen des Legal Takedown Request Operations-Teams beherrschen eine Vielzahl von Sprachen fließend, darunter Deutsch, Englisch, Französisch und Türkisch. Für die Bearbeitung von Meldungen in anderen Sprachen, z. B. Polnisch, Spanisch, Russisch und Niederländisch, erhalten sie Unterstützung durch andere Teammitglieder. Grundsätzlich werden Meldungen durch Teammitglieder bearbeitet, die sowohl Deutsch als auch Englisch fließend beherrschen. Hierbei gibt es vereinzelt Ausnahmen, in denen Meldungen 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 KoPl-G-Meldungen Rechnung zu tragen, kommen unsere 10 Mitarbeiter*innen aus unterschiedlichen Fachbereichen. 5 Teammitglieder haben einen juristischen Hochschulabschluss, und 9 Mitarbeiter*innen brachten operative Erfahrung mit in ihre Rolle. Alle haben eine KoPl-G-Schulung erhalten (weitere Erläuterungen hierzu in Abschnitt 5C unten).
- **Jurist*innen:** Am 30. September 2021 war 1 unternehmensinterne Juristin in die Bearbeitung von KoPl-G-Meldungen eingebunden (neben anderen Tätigkeiten). Diese Juristin ist Spezialistin für die Beurteilung potenziell problematischer Inhalte und hat umfassende Erfahrung im Umgang mit rechtlichen Anfragen zur Entfernung von Inhalten. Sie arbeitet eng mit dem Legal Takedown Request Operations-Team zusammen und steht in regelmäßigem Kontakt mit externen Rechtsanwält*innen in Österreich, die Beratung zu konkreten KoPl-G-Meldungen bieten.

Die Bearbeiter*innen der Meldungen greifen auf die Meldungen über ein technisches System zu. So erfolgt die Kommunikation des Legal Takedown Request Operations-Teams z.B. mit dem/der Meldenden über ein internes Prüf-Tool.

5C. AUSBILDUNG, SCHULUNG UND BETREUUNG

Die Teams, die KoPl-G-Meldungen bearbeiten (siehe auch Abschnitte 5A und 5B zur Ausbildung dieser Teams), erhalten entsprechend ihrer jeweiligen Tätigkeiten verschiedene Arten von Schulungen.

Da die Mitglieder des Global Partner Operations & Enablement-Teams die KoPl-G-Meldungen auf Instagram prüfen, diese Meldungen nur im Hinblick auf Verstöße gegen die Instagram-Gemeinschaftsrichtlinien überprüfen, steht im Mittelpunkt ihrer Schulungen die Entwicklung von operativen Fähigkeiten und Kompetenzen zur Umsetzung der Instagram-Gemeinschaftsrichtlinien (und nicht die Schulung zur Beurteilung der Rechtmäßigkeit von Inhalten gemäß KoPl-G). Sie müssen eine mindestens mehrwöchige Schulung in der Überprüfung von Inhalten nach Maßgabe der Instagram-Gemeinschaftsrichtlinien absolvieren.

Die Mitglieder des Legal Takedown Request Operations-Teams prüfen Inhalte auf ihre Rechtswidrigkeit und werden deshalb intensiver im Hinblick auf das KoPl-G und die Bestimmungen des österreichischen Strafrechts geschult, die das Gesetz als "rechtswidrige Inhalte" definiert. Jedes zur Bearbeitung von KoPl-G-Meldungen berechtigte Mitglied dieses Teams erhält vor Aufnahme der Prüfungstätigkeit mehrwöchige Schulungen mit Schwerpunkt auf operativer Kompetenz und KoPl-G. Die speziellen KoPl-G-Schulungen umfassen Hintergrundmaterial zum Gesetz, detaillierte Aufschlüsselungen zu jeder im KoPl-G angeführten Bestimmung des Strafrechts sowie Anleitungen für die Kommunikation mit Meldenden und Nutzer*innen deren Inhalt gemeldet wurde.

Wir haben außerdem ein umfassendes und vielfältiges Programm zur Unterstützung der Mitglieder unseres Global Partner Operations & Enablement-Teams und Legal Takedown Request Operations-Teams entwickelt. Je nachdem, mit welcher Aufgabe die Teammitglieder betraut sind, bietet dieses Programm Teammitgliedern z.B. folgende Services 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.

6. BEARBEITUNGSZEIT BEI LÖSCHUNGEN/SPERRUNGEN

> Übersicht über die Zeiträume zwischen Meldungseingang beim Diensteanbieter, Beginn der Überprüfung und Löschung oder Sperrung eines rechtswidrigen Inhalts, aufgeschlüsselt nach den Zeiträumen „innerhalb von 24 Stunden", „innerhalb von 72 Stunden", „innerhalb von sieben Tagen" und „zu einem späteren Zeitpunkt";

Jede KoPl-G-Meldung wird innerhalb von 24 Stunden aufgegriffen.

Die folgende Tabelle enthält eine Aufschlüsselung der Zeit, die nach Eingang einer KoPl-G-Meldung benötigt wurde, um einen Inhalt zu sperren oder zu löschen, der als rechtswidrig im Sinne des KoPl-

G oder als Verstoß gegen unsere Gemeinschaftsrichtlinien eingestuft wurde. Diese Tabelle betrifft die Anzahl der zwischen 1. April 2021 und 30. September 2021 über unsere KoPl-G-Meldeformulare übermittelten Meldungen.

Die Tabelle gibt folgende Details für jede Meldung an, infolge derer ein Inhalt gelöscht oder gesperrt wurde: (1) die bis zur Löschung oder Sperrung des gemeldeten Inhalts benötigte Zeit und (2) die Bestimmung(en) des österreichischen Strafrechts, die durch den/die Meldenden/Meldende in der Meldung angeführt wurde(n). Dabei ist Folgendes hinsichtlich dieser Tabelle zu beachten:

- Wie in § 4 Abs. 2 Z. 7 KoPl-G festgelegt, berichten wir über die folgenden Zeiträume zwischen Meldungseingang und Löschung/Sperrung eines Inhalts (a) innerhalb von 24 Stunden, (b) innerhalb von 72 Stunden, (c) innerhalb von sieben Tagen und (d) zu einem späteren Zeitpunkt.
- Die in der nachfolgenden Tabelle dargestellten Zahlen beziehen sich auf übermittelte Meldungen und nicht auf einzelne in den Meldungen beanstandete Inhalte.
- Die Zeiträume beziehen sich auf die Zeit zwischen der Übermittlung der Meldung und der letzten von uns als Reaktion auf die Meldung ergriffenen Maßnahme. Wenn in einer Meldung 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 Meldung in der Tabelle als innerhalb von 7 Tagen bearbeitet aufgeführt.
- Nutzer*innen können mehrere Gründe für die Rechtswidrigkeit in einer einzigen KoPl-G-Meldung anführen. Wenn wir infolge einer Meldung Maßnahmen in Bezug auf einen Inhalt ergriffen haben, wird der entsprechende Inhalt in der Tabelle unter jeder in der Meldung genannten Bestimmung des österreichischen Strafrechts aufgeführt. Daher übersteigt die Gesamtzahl der in der nachfolgenden Tabelle aufgeführten Löschungen/Sperrungen die Gesamtzahl der Meldungen, die zur Löschung oder Sperrung von Inhalten führten. Erwähnenswert ist, dass bei den 1.204 Meldungen, die zu einer Sperrung oder Löschung geführt haben, unsere letzte Maßnahme zur Sperrung/Löschung 1.114 Mal innerhalb von 24 Stunden, 82 Mal innerhalb von 72 Stunden, 6 Mal innerhalb von 7 Tagen und 2 Mal zu einem späteren Zeitpunkt erfolgte (z.B. aufgrund der erforderlichen Abstimmung mit internen Jurist*innen in besonders komplexen / schwierigen Fällen).

Tabelle 3. Bearbeitungszeit bei Löschungen/Sperrungen

Paragraf des Strafrechts	Meldungen von Nutzer*innen			
	24 Std.	72 Std.	7 Tage	> 7 Tage
Nötigung (§ 105 StGB)	82	4	0	0
Gefährliche Drohung (§ 107 StGB)	76	6	0	0
Beharrliche Verfolgung (§ 107a StGB)	84	6	0	0
Fortdauernde Belästigung im Wege einer Telekommunikation (§ 107c StGB)	122	5	0	0
Vorwurf einer schon abgetanen gerichtlich strafbaren Handlung (§ 113 StGB)	51	5	0	0
Beleidigung (§ 115 StGB)	154	13	1	1
Unbefugte Bildaufnahmen (§ 120a StGB)	283	25	3	2

Erpressung (§ 144 StGB)	114	3	0	0
Herabwürdigung religiöser Lehren (§ 188 StGB)	67	4	0	0
Pornographische Darstellungen Minderjähriger (§ 207a StGB)	419	35	3	1
Anbahnung von Sexualkontakten zu Unmündigen (§ 208a StGB)	401	32	1	2
Terroristische Straftaten (§ 278b, 278f, 282a StGB)	115	7	0	0
Verhetzung (§ 283 StGB)	183	10	0	0
Nationalsozialistische Wiederbetätigung (§ 3d, § 3g oder § 3h des Verbotsgesetzes)	114	11	0	0

7. SPAM

Übersicht über Anzahl und Art jener Fälle, in denen der Diensteanbieter von der Durchführung eines Meldeverfahrens abgesehen hat.

Wir haben zwischen 1. April 2021 und 30. September 2021 für sämtliche Meldungen, die uns über das KoPl-G Meldeformular erreicht haben, das unter Abschnitt 2 beschriebene Verfahren durchgeführt. Wir haben mehrere Meldungen erhalten, in denen E-Mail-Adressen verwendet wurden, die mit an Sicherheit grenzender Wahrscheinlichkeit nicht dem/der Meldenden gehören. Um die wahren Inhaber dieser E-Mail-Konten vor Spam zu schützen, haben wir die Meldungen 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.