



## **Entfernungen von Inhalten nach dem Netzwerkdurchsetzungsgesetz 01. Januar 2018 - 30. Juni 2018**

Das Netzwerkdurchsetzungsgesetz<sup>1</sup> (im Folgenden NetzDG) verpflichtet Soziale Netzwerke mit mehr als 2 Millionen registrierten Nutzern in Deutschland, „offensichtlich rechtswidrige“ Inhalte (z.B. ein Video oder Kommentar) nach Erhalt einer Rechtsbeschwerde innerhalb von 24 Stunden zu entfernen oder zu sperren. Ist die Rechtswidrigkeit nicht offensichtlich, hat der Anbieter bis zu sieben Tagen Zeit, um über den Fall zu entscheiden. Nur in Ausnahmefällen darf es länger dauern, z.B. wenn die Inhalteersteller aufgefordert werden, eine Stellungnahme bezüglich ihres Inhalts abzugeben, oder wenn der Fall an eine Einrichtung der Regulierten Selbstregulierung zur Entscheidung weitergeleitet wird. Um in den Anwendungsbereich des NetzDG zu fallen, muss der Inhalt unter einen der 22 Straftatbestände des Strafgesetzbuches (StGB) fallen, auf die das NetzDG verweist. Zudem prüfen wir Inhalte, die uns im Rahmen des NetzDG gemeldet werden, anhand unserer eigenen globalen Inhaltsrichtlinien von Google+<sup>2</sup>. Wenn der Inhalt gegen diese globalen Richtlinien verstößt, entfernen wir ihn weltweit. Wenn der Inhalt nicht unter diese Richtlinien fällt, wir ihn aber gemäß einem der 22 Straftatbestände, auf die das NetzDG verweist (§1 Abs. 3 NetzDG) oder einem anderen lokalen Gesetz als rechtswidrig einstufen, sperren wir ihn lokal.

Google stellt in diesem Bericht Informationen über Entfernungen von Inhalten, zugehörige Richtlinien und Beschwerdeverfahren vor, die im Rahmen des NetzDG Anwendung finden.

### **Allgemeine Ausführungen zum Umgang mit angeblich rechtswidrigen Inhalten**

Wir dulden keine rechtswidrigen Inhalte auf Google+. Wir überprüfen Beschwerden über angeblich rechtswidrige Inhalte umgehend und entfernen oder sperren solche Inhalte, die wir als rechtswidrig einstufen. Weitere Informationen zu unseren Meldemechanismen und Prüfverfahren finden Sie auf den nachfolgenden Seiten.

---

<sup>1</sup> <https://www.gesetze-im-internet.de/netzdg/index.html>

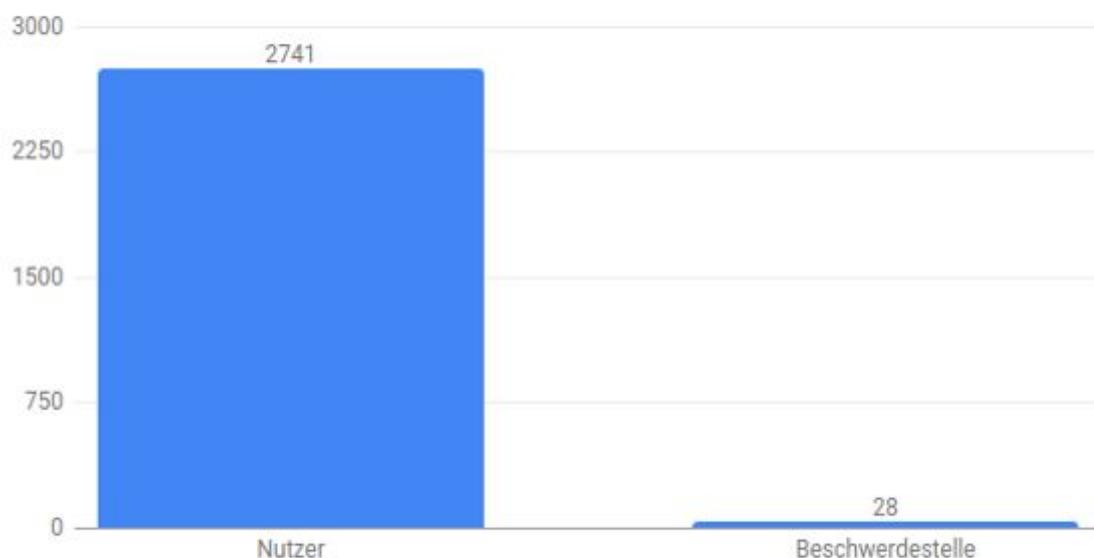
<sup>2</sup> <https://www.google.com/intl/de/+policy/content.html>

## Anzahl der im Berichtszeitraum gemeldeten Inhalte

Die hier aufgeführten Angaben beinhalten nur Beschwerden, die sich explizit auf das NetzDG bezogen haben. Eine einzelne Beschwerde kann mehrere Inhalte (z.B. mehrere Google+ Posts, Bilder oder Kommentare) beinhalten, die wir jeweils einzeln als Inhalte ausweisen. Die nachfolgenden Grafiken geben Aufschluss über die Gesamtzahl der im sechsmonatigen Berichtszeitraum gemeldeten Inhalte.

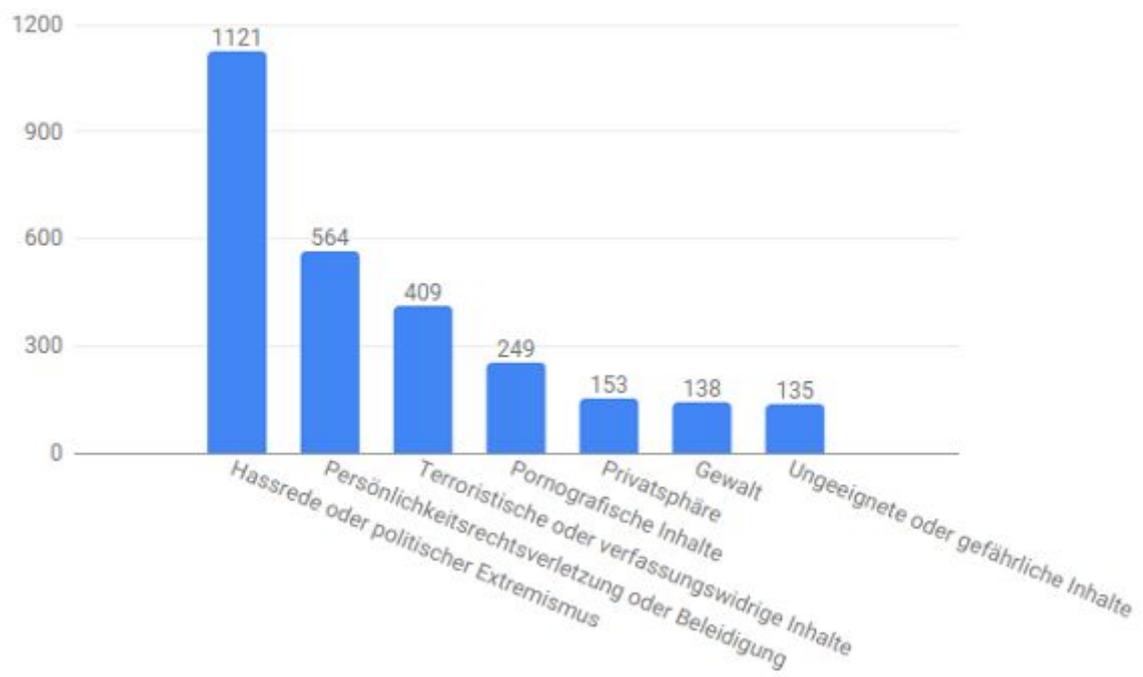
Wir führen zwei Kategorien von Beschwerdeführern auf: diejenigen, die Angaben als Beschwerdestelle gemacht haben, und diejenigen, die Angaben als Nutzer gemacht haben. Diese Daten beruhen allein auf der Auswahl des Beschwerdeführers bei Einreichung der Beschwerde und wir können nicht überprüfen, ob ein Beschwerdeführer, der „Beschwerdestelle“ auswählt, tatsächlich mit einer Beschwerdestelle in Verbindung steht.

Gemeldete Inhalte aufgeschlüsselt nach Beschwerdestellen und Nutzern



Die untenstehende Grafik zeigt die Anzahl der uns im Berichtszeitraum gemeldeten Inhalte aufgeschlüsselt nach Beschwerdegrund. Diese Grafik gibt nur den Grund wieder, der zum Zeitpunkt der Beschwerde durch den Beschwerdeführer angegeben wurde.

## Gemeldete Inhalte aufgeschlüsselt nach Beschwerdegrund

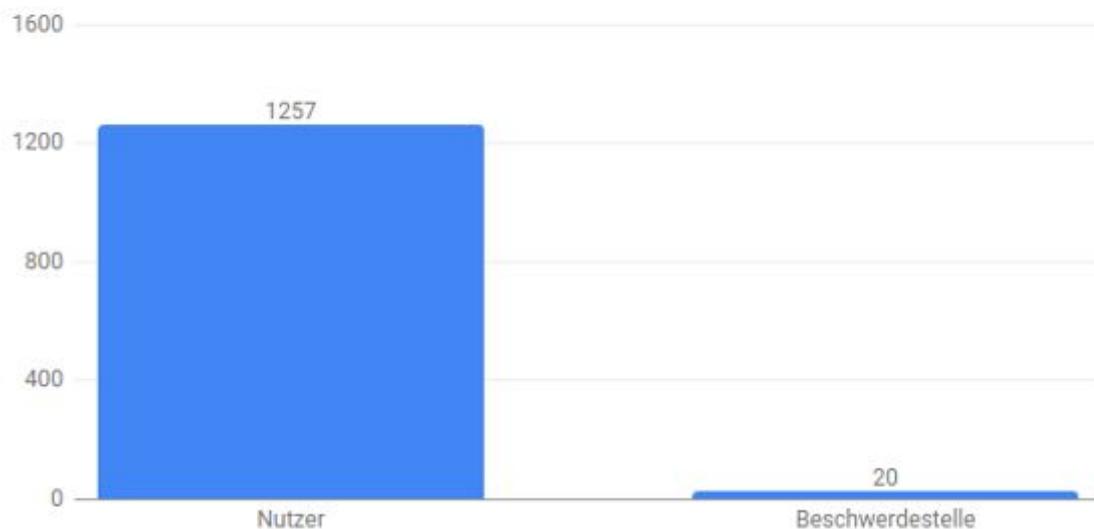


## Anzahl der entfernten Inhalte

Die Grafiken in diesem Abschnitt zeigen die Anzahl der Inhalte, die im Berichtszeitraum zu einer Entfernung oder Sperrung geführt haben.

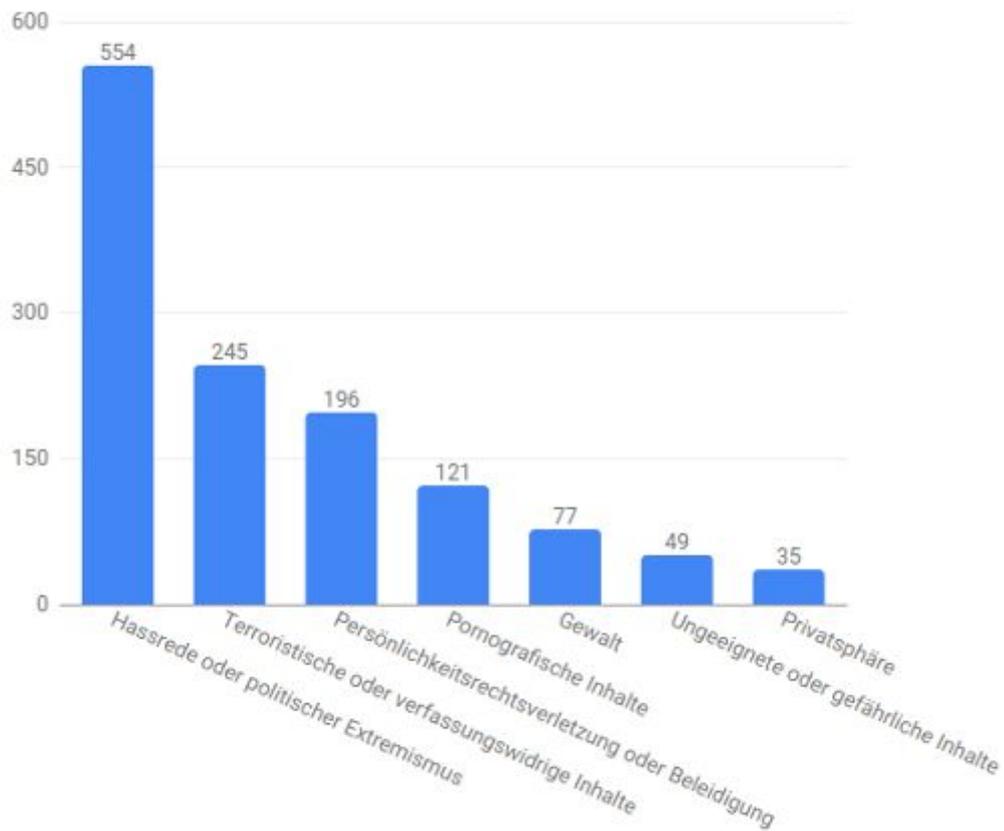
Wir führen zwei Kategorien von Beschwerdeführern auf: diejenigen, die Angaben als Beschwerdestelle gemacht haben, und diejenigen, die Angaben als Nutzer gemacht haben. Diese Daten beruhen allein auf der Auswahl des Beschwerdeführers bei Einreichung der Beschwerde und wir können nicht überprüfen, ob ein Beschwerdeführer, der „Beschwerdestelle“ auswählt, tatsächlich mit einer Beschwerdestelle in Verbindung steht.

Entfernte Inhalte aufgeschlüsselt nach Beschwerdestellen und Nutzern



Die untenstehende Grafik zeigt die Anzahl der uns im Berichtszeitraum gemeldeten Inhalte aufgeschlüsselt nach Beschwerdegrund. Der von einem Nutzer oder einer Beschwerdestelle gemeldete Grund für eine Beschwerde und der letztendlich für die Entfernung ausschlaggebende Grund sind möglicherweise nicht identisch. Diese Grafik gibt lediglich den angegebenen Grund für die Beschwerde wieder.

## Entfernte Inhalte aufgeschlüsselt nach Beschwerdegrund



Diese Tabelle zeigt die Anzahl der Beschwerden, die wir von uns bekannten Beschwerdestellen aus dem Bereich des NetzDG erhalten haben. Nur diese Beschwerdestellen haben einen Auftrag zur Bekämpfung von Inhalten über sexuellen Kindesmissbrauch, der sich aus Vereinbarungen mit dem Bundeskriminalamt (BKA) und der Bundesprüfstelle für jugendgefährdende Medien (BPjM) ergibt: Eco, Freiwillige Selbstkontrolle Multimedia-Diensteanbieter e.V. und Jugendschutz.net.

## Beschwerdestelle Entfernungsrte

Beschwerdestelle	Entfernte Inhalte	Gemeldete Inhalte
FSM	0	0
Eco	0	0
jugendschutz.net	0	0

## **Einholen von Informationen bei Beschwerdeführern und Inhalteerstellern**

Das NetzDG gestattet Sozialen Netzwerken, den Inhalteersteller zu kontaktieren, wenn die Entscheidung über die Rechtswidrigkeit eines Inhalts von der Unwahrheit einer Tatsachenbehauptung abhängt. Um eine substantiierte Antwort des Inhalteerstellers zu erhalten, bedarf es einer ebenso substantiierten und rechtlich begründeten Beschwerde durch den Beschwerdeführer, aus der hervorgeht, warum die gerügte Tatsachenbehauptung angeblich unwahr ist. Aufgrund des Umstandes, dass die Mehrheit der Rechtsbeschwerden, die im Rahmen des NetzDG an uns heran getragen werden, unsubstantiiert ist (auch nachdem Google+ weiterführende Informationen bei dem Beschwerdeführer erfragt hat), gibt es in diesen Fällen keinen hinreichenden Grund zur Kontaktaufnahme mit dem Inhalteersteller.

Gesamtzahl der Inhalte, die wir an den Inhalteersteller weitergeleitet haben, um seine Sicht auf die betreffende Beschwerde zu erhalten.

---

Weiterleitung an den  
Inhalteersteller

**10**

Gesamtzahl der Beschwerden, bei denen wir weitere Informationen vom Beschwerdeführer benötigten.

Weitere Informationen nötig

**694**

## **Anzahl der Beschwerden, bei denen eine externe Stelle konsultiert wurde**

Es gibt Fälle im Strafrecht, die spezifisches juristisches Fachwissen erfordern. Dies sind Fälle, in denen wir eine externe Stelle konsultieren können, z.B. eine auf Strafrecht spezialisierte Anwaltskanzlei oder eine Einrichtung der Regulierten Selbstregulierung im Rahmen des NetzDG.

Gesamtanzahl der an eine Einrichtung Regulierte Selbstregulierung weitergeleiteten Inhalte.

Weiterleitung an eine  
anerkannte Einrichtung der  
Regulierten Selbstregulierung

0

Gesamtanzahl der an eine auf Strafrecht spezialisierte Anwaltskanzlei weitergeleiteten Inhalte.

Weiterleitung an eine auf Strafrecht  
spezialisierte Anwaltskanzlei

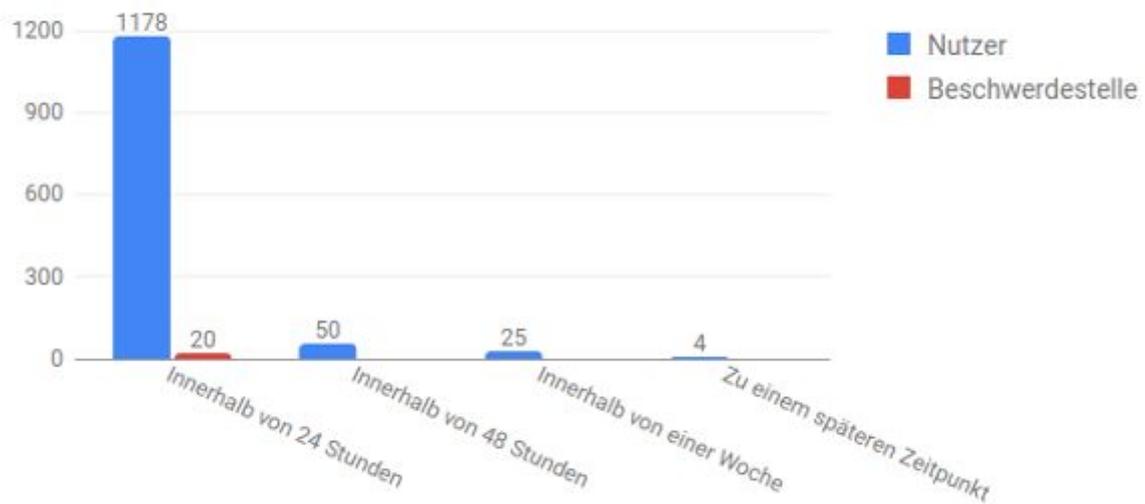
9

## Vorgegebene Bearbeitungszeit

Berichtszeitraum entsprechend der vorgegebenen Bearbeitungszeit entfernt haben. Die vorgegebene Bearbeitungszeit ist die Zeitspanne, die zwischen dem Eingang einer Beschwerde und der Bearbeitung der gemeldeten Inhalte vergeht. Dies beinhaltet nicht die Zeit, in der wir auf weitere Informationen vom Beschwerdeführer warten mussten.

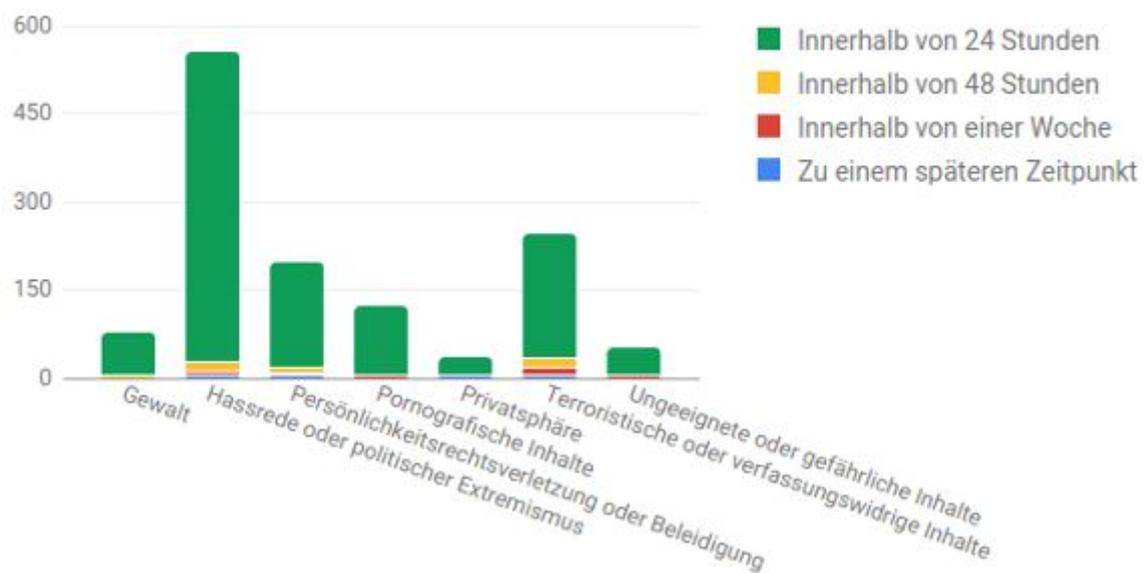
Die untenstehende Grafik zeigt die vorgegebene Bearbeitungszeit für entfernte Inhalte aufgeschlüsselt nach Beschwerdestellen und Nutzern. Diese Daten beruhen allein auf der Auswahl des Beschwerdeführers bei Einreichung der Beschwerde und wir können nicht überprüfen, ob ein Beschwerdeführer, der „Beschwerdestelle“ auswählt, tatsächlich mit einer Beschwerdestelle in Verbindung steht. Fälle können wegen technischer Probleme, komplexer Sachverhalte, bei denen wir externen Rat eingeholt haben, oder seltener Sprachen länger als sieben Tage dauern.

Bearbeitungszeitraum aufgeschlüsselt nach Beschwerdestellen und Nutzern



Diese Grafik zeigt die vorgegebene Bearbeitungszeit für entfernte Inhalte aufgeschlüsselt nach dem Grund der Beschwerde.

## Bearbeitungszeitraum aufgeschlüsselt nach Beschwerdegrund



## Bearbeitungszeitraum aufgeschlüsselt nach Beschwerdegrund

Beschwerdegrund ▲	Innerhalb von 24 Stunden	Innerhalb von 48 Stunden	Innerhalb von einer Woche	Zu einem späteren Zeitpunkt
Gewalt	76	1		
Pornografische Inhalte	118	2	1	
Ungeeignete oder gefährliche Inhalte	48		1	
Hassrede oder politischer Extremismus	529	17	7	1
Persönlichkeitsrechtsverletzung oder Beleidigung	180	12	3	1
Privatsphäre	32	1	1	1
Terroristische oder verfassungswidrige Inhalte	215	17	12	1

Prozentsatz der gemeldeten Inhalte, die wir nicht entfernt haben, weil diese nicht gegen unsere Inhaltsrichtlinien oder gegen einen der im NetzDG genannten Straftatbestände verstoßen haben.

Nicht entfernt

**53.88%**

Prozentsatz der Inhalte, die innerhalb von 24 Stunden nach Erhalt einer Rechtsbeschwerde entfernt wurden. Größtenteils wurden die Inhalte aufgrund eines Verstoßes gegen die Inhaltsrichtlinien von Google+ weltweit entfernt und nicht bloß lokal aufgrund eines rechtswidrigen Inhalts nach dem NetzDG gesperrt.

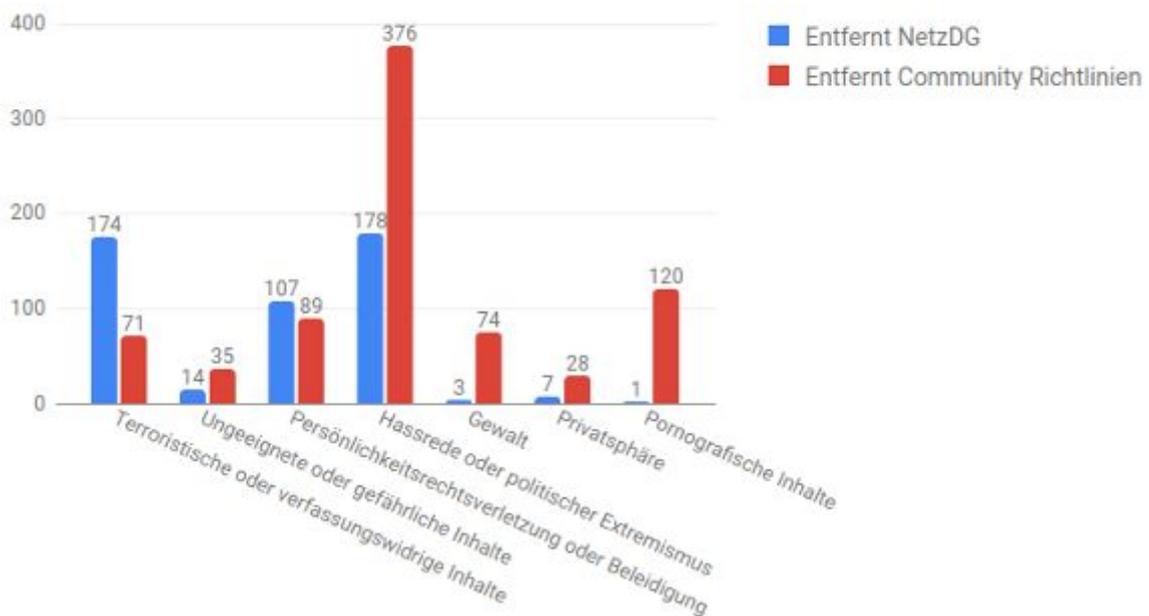
Entfernt innerhalb von 24 Stunden

**93.81%**

## Entfernung von Inhalten wegen Verstößen gegen die Inhaltsrichtlinien

Diese Grafik zeigt eine Gegenüberstellung der Inhalte, die aufgrund eines Verstoßes gegen unsere Inhaltsrichtlinien weltweit entfernt wurden, mit den Inhalten, die lokal aufgrund der Verwirklichung einer der Straftatbestände, die vom NetzDG erfasst werden, gesperrt wurden. Ein Inhalt kann sowohl ein Verstoß unserer Inhaltsrichtlinien darstellen als auch einen Rechtsverstoß im Rahmen des NetzDG. In solchen Fällen entfernen wir den Inhalt weltweit aufgrund unserer Inhaltsrichtlinien. Wie die untenstehende Grafik zeigt, wird zum Beispiel die überwiegende Mehrheit der als Pornografie gemeldeten Inhalte gemäß unseren Inhaltsrichtlinien und nicht gemäß nationaler, deutscher Gesetze entfernt.

Entfernung wegen eines Community Richtlinien Verstoßes vs. Entfernung wegen NetzDG



## **Meldemechanismen, Transparenzmaßnahmen und Prüfverfahren**

Google ist bestrebt, die Meinungsfreiheit und den Zugang zu Informationen zu wahren. Um jedoch eine lebendige und angenehme Gemeinschaft bei Google+ zu erhalten, wollen wir natürlich auch sicherstellen, dass sich keine Inhalte, die gegen unsere Inhaltsrichtlinien verstoßen und/oder rechtswidrig sind, auf der Plattform befinden. Diese Balance zu finden ist nicht einfach, insbesondere für eine weltweit agierende Plattform, die unterschiedlichen rechtlichen und kulturellen Standards unterworfen ist.

### **Mechanismen zur Übermittlung von Beschwerden über angeblich rechtswidrige Inhalte**

Für Nutzer in Deutschland bietet Google+ ein leicht erkennbares, unmittelbar erreichbares und ständig verfügbares Meldeverfahren nach dem NetzDG. Dieses Meldeverfahren für bei Google+ angemeldete Nutzer ist in das sog. Flagging integriert, das neben jedem Post abgerufen werden kann. Wird das Flagging Verfahren angestoßen, wird der Beschwerdeführer auf ein rechtliches Meldeformular weitergeleitet, über das er seine Rechtsbeschwerde einreichen kann. Daneben haben wir allen Google+-Nutzern bereits vor Inkrafttreten des NetzDG Meldeformulare<sup>3</sup> für Rechtsverletzungen zur Verfügung gestellt.

### **Maßnahmen zur Unterrichtung des Beschwerdeführers und des Inhalteerstellers**

Wenn wir eine Beschwerde im Hinblick auf das NetzDG über das soeben beschriebene Meldeverfahren bekommen, erhält der Beschwerdeführer eine Bestätigungs-E-Mail mit einer Referenznummer, aus der hervorgeht, dass wir seine Beschwerde erhalten haben und diese überprüfen werden. Nach der Überprüfung senden wir dem Beschwerdeführer eine E-Mail mit Informationen über die Entscheidung über die Beschwerde. Dies können Informationen über eine Entfernung sein, wenn sich der gerügte Inhalt für uns als rechtswidrig darstellt oder er gegen unsere Inhaltsrichtlinien verstößt, oder aber auch Informationen über nicht getroffene Maßnahmen mangels erkennbarer Rechtswidrigkeit oder eines Verstoßes gegen unsere Inhaltsrichtlinien. Auch beinhaltet die Nachricht an den Inhalteersteller zusätzliche Informationen über unsere Nutzungsbedingungen oder lokales Recht, so dass in Zukunft keine derartigen Inhalte mehr hochgeladen werden.

### **Sonstige Meldemechanismen**

**Technologie.** Unsere Technologien sind ständig im Einsatz, um Verstöße gegen die Inhaltsrichtlinien wie Spam oder pornografische Inhalte zu erkennen. Wir arbeiten kontinuierlich an der Verbesserung unserer Technologien und Algorithmen.

**Meldungen der Google+ Gemeinschaft.** Wir bieten unseren Nutzern ein Meldesystem (sog. Flagging), durch das sie uns auf Inhalte aufmerksam machen können, die möglicherweise gegen unsere Inhaltsrichtlinien verstoßen. Dabei handelt es sich um ein freiwilliges Selbstregulierungssystem, das unabhängig von jeder rechtlichen Verpflichtung besteht. Angemeldete Nutzer, die auf problematische Inhalte stoßen, können diese melden,

---

<sup>3</sup> <https://support.google.com/legal/troubleshooter/1114905#ts=1349036>

indem sie auf die drei Punkte in der oberen rechten Ecke eines jeden Inhalts klicken, dann auf „Missbrauch melden“ gehen und die entsprechende Meldekategorie auswählen. Bei ihrer Meldung müssen die Beschwerdeführer angeben, auf welchen angeblichen Verstoß sie ihre Meldung stützen. Unsere Inhaltsrichtlinien umfassen u.a. Verbote in Bezug auf pornografische Inhalte, gewalttätige oder gefährliche Inhalte, hasserfüllte, belästigende oder tyrannisierende Inhalte und Spam.

Daneben haben wir ein Programm für Top-Mitwirkende<sup>4</sup> entwickelt, das das Melden von Inhalten durch Experten ermöglicht. Diese Top-Mitwirkenden melden uns Trends oder Grenzfälle, die sie im Rahmen ihrer langjährigen Arbeit in unseren Produktforen sehen. Sie melden Inhalte im Produkt, die vermeintlich gegen unsere Inhaltsrichtlinien verstoßen und die dann von unseren Prüfteams überprüft werden. Unsere Inhaltsrichtlinien überschneiden sich teilweise mit dem deutschen Recht, allerdings lösen diese Meldung keine rechtlichen Überprüfungen der Inhalte durch unsere rechtlichen Prüfteams aus.

**Rechtliche Meldungen.** Wir haben ein spezielles Verfahren entwickelt, mit dem uns Nutzer direkt und einfach informieren können, wenn sie meinen, dass Inhalte auf Google+ gegen im NetzDG genannte Straftatbestände verstoßen. Angeblich rechtswidrige Inhalte können gemeldet werden, indem Nutzer die Flagging-Funktion von Google+ über die drei Punkte in der oberen rechten Ecke der Inhalte nutzen und dort „Ich bin der Meinung, dass dieser Inhalt gemäß dem Netzwerkdurchsetzungsgesetz eingeschränkt werden sollte“ auswählt. Der Nutzer erhält eine Antwort, die bestätigt, dass wir die Anfrage erhalten haben. Diese Flagging-Funktion ermöglicht es den Nutzern, anstößige Inhalte zu identifizieren und uns mitzuteilen, dass diese möglicherweise konkrete Gesetze verletzen. Diese Informationen sind notwendig, damit wir eine ordnungsgemäße rechtliche Prüfung durchführen und geeignete Maßnahmen ergreifen können. Nach Erhalt dieser Informationen führen wir eine gründliche rechtliche Prüfung durch. Sollten wir einen Verstoß gegen einen der von dem NetzDG erfassten Straftatbestände oder anderer Gesetze feststellen, entfernen wir diese Inhalte lokal für Deutschland. Ist die Beschwerde unsubstantiiert oder gibt es keine hinreichende Rechtfertigung für eine lokale Sperrung, treten wir gegebenenfalls an die Beschwerdestelle oder den Nutzer heran und bitten um weitere Informationen. Wenn der gemeldete Inhalt gegen die Inhaltsrichtlinien von Google+ verstößt, entfernen wir ihn global. Die Beschwerdestelle oder der Nutzer erhält von Google+ eine E-Mail mit unserer Entscheidung und der Begründung für unsere Entscheidung.

Seit vielen Jahren stellen wir dedizierte Webformulare<sup>5</sup> zur Verfügung, über die Nutzer rechtliche Beschwerden einreichen können; wir haben schon immer Inhalte gesperrt, die wir in der jeweiligen Rechtsordnung als rechtswidrig eingestuft haben. Der Nutzer hat immer eine Rückmeldung zur rechtlichen Beschwerde erhalten. Das NetzDG-Meldeverfahren bringt lediglich die Überprüfung nach den Inhaltsrichtlinien und dem lokalen Recht näher zusammen.

---

<sup>4</sup> <https://topcontributor.withgoogle.com/>

<sup>5</sup> <https://support.google.com/legal/troubleshooter/1114905#ts=1349036>

## Prüfverfahren

**Meldungen durch Google+ Gemeinschaft.** Wenn wir eine Beschwerde erhalten, bewerten unsere Prüfteams den gemeldeten Inhalt nach unseren weltweiten Inhaltsrichtlinien. Die Prüfteams können den Kontext eines gemeldeten Inhalts während ihrer Prüfung sehen; dies umfasst zum Beispiel die Überschrift eines Fotos oder die Beschreibung einer Google+ Gruppe. Diese kontextabhängigen Hinweise sind wichtig für die Beurteilung der Intention des Inhalteerstellers. Beispielsweise wäre eine Google+ Gruppe zu aktuellen politischen Themen im Rahmen unserer weltweiten Inhaltsrichtlinien wahrscheinlich erlaubt. Die politische Ausrichtung der Gruppe würden wir anhand der Gruppenbeschreibung und anderer hochgeladener Inhalte prüfen. Würden jedoch dieselben Inhalte hochgeladen werden, um Hass gegen Minderheiten zu schüren, wäre dieser Inhalt wahrscheinlich unter unseren Inhaltsrichtlinien verboten und wir würden diesen entsprechend entfernen.

Wir haben Inhaltsrichtlinien entwickelt, die festlegen, welche Inhalte erlaubt sind und welche nicht, wobei sich viele der hiernach nicht erlaubten Inhalte mit rechtswidrigen Inhalten nach dem NetzDG überschneiden. Unsere Inhaltsrichtlinien verbieten u.A. Hassreden, Belästigung, Mobbing und Drohungen, persönliche und vertrauliche Informationen, Ausbeutung von Kindern, eindeutig sexuelles Material, Gewalt und terroristische Inhalte. Die Inhaltsrichtlinien können Sie [hier](#) im Detail nachlesen.

Unsere Prüfteams können eine von mehreren Maßnahmen ergreifen: Einen Inhalt weltweit entfernen, wenn er gegen unsere Inhaltsrichtlinien verstößt; einen Inhalt als nicht kindgerecht kennzeichnen, wenn dieser zwar nicht gegen unsere Inhaltsrichtlinien verstößt, aber für Kinder und Jugendliche ungeeignet ist; oder einen Inhalte live lassen, wenn weder ein Richtlinien- noch ein Rechtsverstoß vorliegt. Bei wiederholtem Missbrauch oder schwerwiegenden Verstößen können bestimmte Funktionen deaktiviert oder Nutzerkonten gekündigt werden. Bei eklatanten Verstößen, wie zum Beispiel Terrorismus, können wir Nutzerkonten auch direkt kündigen.

**Rechtliche Beschwerden.** Wenn wir eine rechtliche Beschwerde erhalten, führen unsere Prüfteams eine rechtliche Prüfung auf der Grundlage der in der Beschwerde enthaltenen Informationen durch, einschließlich der Prüfung des vom Beschwerdeführer angegebenen Beschwerdegrunds. Im Rahmen dessen betrachten wir selbstverständlich auch den Kontext, in dem der gerügte Inhalt steht. Wenn wichtige Informationen in einer Beschwerde fehlen - der Beschwerdeführer zum Beispiel anonym bleibt, gleichzeitig aber eine Verletzung seiner Persönlichkeitsrechte rügt - können die Prüfteams den Beschwerdeführer kontaktieren, um weitere Informationen zu erfragen, die für eine rechtliche Prüfung erforderlich sind. Kommen wir nach der Prüfung zu dem Ergebnis, dass der Inhalt nach deutschem Recht rechtswidrig ist, sperren wir ihn lokal.

**Beschwerden nach NetzDG.** Im Rahmen unseres Prüfverfahrens prüfen wir bei Eingang einer NetzDG-Beschwerde zunächst den beanstandeten Inhalt anhand unserer weltweit geltenden Inhaltsrichtlinien. Verstößt der Inhalt nicht gegen diese Inhaltsrichtlinien, prüfen unsere Prüfteams den Inhalt in einem zweiten Schritt anhand der Straftatbestände, auf die sich das NetzDG bezieht (§1 Abs. 3 NetzDG).

Es ist unwahrscheinlich, dass der durchschnittliche Nutzer die einschlägigen Straftatbestände bei der Einreichung seiner Beschwerde kennt und jeweils den richtigen Straftatbestand angeben kann. Um dem Nutzer die Beschwerde angeblich rechtswidriger Inhalte über die entsprechenden NetzDG-Meldeverfahren zu erleichtern, haben wir sieben Inhaltskategorien gebildet, die die 22 einschlägigen Straftatbestände erfassen und allgemeinverständlich kategorisieren. Diese Kategorien sind: Hassrede oder politischer Extremismus, terroristische oder verfassungswidrige Inhalte, Gewalt, schädliche oder gefährliche Handlungen, Persönlichkeitsrechtsverletzung oder Beleidigung, Privatsphäre und pornografische Inhalte.

Einige Inhalte können dabei mehreren Kategorien unterfallen. Beispielsweise kann die Verbreitung von Propagandamaterial verfassungswidriger Organisationen (§ 86 StGB) oder die Verwendung von Symbolen verfassungswidriger Organisationen (§ 86a StGB) gleichzeitig auf Hassrede hinweisen und ein Anhaltspunkt für terroristische oder verfassungswidrige Inhalte darstellen. Ebenso kann die Verletzung des öffentlichen Friedens durch die Androhung von Straftaten (§ 126 StGB) ein Merkmal terroristischer oder verfassungswidriger Inhalte, aber auch schädlicher oder gefährlicher Handlungen sein.

Die Entscheidung, ob Inhalte nach den 22 Straftatbeständen rechtswidrig sind, gehört zu den schwierigeren Entscheidungen, die Google+Prüfteams treffen müssen. Einige der Straftatbestände sind mit den uns zur Verfügung stehenden begrenzten Informationen nur schwer zu beurteilen, z.B. die Fälschung beweisheblicher Daten (§ 269 StGB). Im Äußerungsrecht hat sich eine umfassende Rechtsprechung etabliert, die Frage der Rechtswidrigkeit ist oft nur schwer zu entscheiden. Im Bereich von Persönlichkeitsrechtsverletzungen und Beleidigungen sind nur die wenigsten der Fälle offensichtlich rechtswidrig. Es dauert oft Jahre, bis Gerichte entscheiden, ob ein Inhalt rechtmäßig oder rechtswidrig ist; verschiedene Gerichte treffen unterschiedliche Entscheidungen. Insbesondere das Bundesverfassungsgericht hat immer wieder gezeigt, dass die rechtliche Bewertung komplexe Abwägungsvorgänge erfordert, Einzelfall abhängig ist und stets der jeweilige Kontext einer Äußerung bei dessen Bewertung eine entscheidende Rolle spielt.

## **Prüfteams**

Alle Richtlinien- und Rechtsbeschwerden werden von Google Mitarbeitern oder externen Dienstleistern geprüft, bei Bedarf auch mit Unterstützung durch externe Anwaltskanzleien. Wir führen regelmäßige Qualitätsprüfungen durch, um sicherzustellen, dass unsere Mitarbeiter weltweit die richtigen Entscheidungen über beanstandete Inhalte treffen und regelmäßig Feedback zu ihren Entscheidungen erhalten.

Die Google+ Prüfteams bestehen aus Mitarbeitern auf der ganzen Welt, die mehrere Sprachen fließend sprechen. Diese Teams haben mehrere deutschsprachige Mitarbeiter, einige von ihnen sind deutschsprachige Juristen. Die Mitarbeiter sind auf lokale Gesetze geschult und können sich mit Mitarbeitern aus den lokalen Google Rechtsabteilungen beraten. Google beschäftigt ein großes Team von Juristen in vielen europäischen Ländern. Sie werden bei Bedarf in die rechtliche Analyse der Inhalte einbezogen; die Teams können zusätzliche Rechtsberatung durch externe Anwaltskanzleien vor Ort in Anspruch nehmen. Aufgrund der zu prüfenden Inhalte, bietet Google umfangreiche Betreuungsangebote an, einschließlich individuelle psychologische Betreuung und Gruppenbetreuung sowie weitere Aktivitäten, die das Wohlbefinden der Mitarbeiter unterstützen.

Für die Bearbeitung von Beschwerden nach dem NetzDG hat Google einen externen Dienstleister beauftragt, der uns seit dem zweiten Quartal 2018 bei der Bearbeitung der eingehenden Beschwerden unterstützt. Derzeit arbeiten rund 100 Prüfer dieses externen Dienstleisters ausschließlich an Beschwerden, die über die NetzDG Meldeverfahren bei YouTube und Google+ eingereicht werden. Um die kulturelle Vielfalt zu gewährleisten, haben diese Prüfer unterschiedliche berufliche Hintergründe, sprechen verschiedene Sprachen und kommen aus unterschiedlichen Altersgruppen. Wir bieten regelmäßig, mindestens halbjährlich, Schulungen zur Anwendung unserer Inhaltsrichtlinien sowie rechtliche Schulungen an, die von Google-Mitarbeitern, Mitgliedern der deutschen Rechtsabteilung von Google sowie externen Rechtsexperten wie Strafrechtsanwälten und Rechtsprofessoren durchgeführt werden. Umfangreiche Betreuungsangebote und psychologische Unterstützung stehen allen Prüfern zur Verfügung, z.B. regelmäßige Beratungen durch Psychologen. Wir stellen auch Einrichtungen zur Verfügung, die das Wohlbefinden unterstützen, wie z.B. Ruheräume und spezielle Privaträume für individuelle Therapiegespräche. Dies ist konsistent mit unseren Betreuungsangeboten, die wir allen Mitarbeitern bei Google und YouTube zur Verfügung stellen, die in diesen Bereichen arbeiten.

## Mitgliedschaft in Industrieverbänden

Google+ ist über Google in den folgenden, für das NetzDG einschlägigen Branchenverbänden vertreten:

- Freiwillige Selbstkontrolle Multimedia-Diensteanbieter e.V. (FSM)<sup>6</sup>,
- eco - Verband der Internetwirtschaft e.V.<sup>7</sup>,
- Deutschland sicher im Netz e.V.<sup>8</sup>,
- Bitkom-Bundesverband Informationswirtschaft, Telekommunikation und neue Medien e.V.<sup>9</sup>

Die FSM und der Verband eco betreiben Hotlines, über die Verbraucher Kontakt aufnehmen und Beschwerden über angeblich rechtswidrige Inhalte einreichen können. Im Falle einer vermuteten Rechtswidrigkeit leitet die Hotline den Inhalt an den Provider zur Überprüfung weiter. In jedem Fall senden wir eine detaillierte Rückantwort mit Informationen zu der von uns getroffenen Entscheidung an die Beschwerdestelle.

Zusammenarbeit ist der entscheidender Faktor in der Bekämpfung rechtswidriger Inhalte. Wir arbeiten daher auch eng mit Bürgerrechtsgruppen zusammen, deren Aufgabe es ist, gegen Hassrede und Diskriminierungen anzugehen, sowie mit Behörden, um lokale Vorgaben umzusetzen und gemeinsame Lösungen zu erarbeiten. Regelmäßig überprüfen wir unsere Inhaltsrichtlinien und die dazugehörigen Auslegungskriterien gemeinsam mit externen Partnern und Experten. Ebenso laden wir NGOs ein, an lokalen oder auch länderübergreifenden Workshops teilzunehmen, in denen wir sie über unsere Inhaltsrichtlinien und Produktänderungen informieren, sie in der Nutzung der Google-Dienste, aber auch in Sicherheitsmaßnahmen bezüglich der Dienste schulen und mit ihnen über aktuelle Herausforderungen und Kernfragen diskutieren.

---

<sup>6</sup> <https://www.fsm.de/de>

<sup>7</sup> <https://www.eco.de/>

<sup>8</sup> <https://www.sicher-im-netz.de/>

<sup>9</sup> <https://www.bitkom.org/>