

Beschwerdeordnung der eco Internet Beschwerdestelle

§ 1 Beschwerdeberechtigung

(1) Jeder Internetnutzer kann seiner Ansicht nach rechtswidrige, insbesondere jugend(medien)schutzrelevante Internetinhalte ([s. § 3 Abs. 2 der Beschwerdeordnung](#)) bei der Internet-Beschwerdestelle des eco – Verband der deutschen Internetwirtschaft e.V. (nachfolgend: die Beschwerdestelle) entsprechend den nachfolgenden Bestimmungen zu melden.

(2) Zudem sind Mitglieder des [eco - Arbeitskreises Selbstregulierung/Jugendschutz](#)- ICTF (nachfolgend ICTF-Mitglieder) nach dem Erhalt einer Beschwerde zu deren Weiterleitung an die Beschwerdestelle berechtigt.

§ 2 Beschwerde einreichen

(1) Möglichkeiten der Beschwerdeeinreichung

Beschwerden können nur auf elektronischem Weg eingereicht werden:

- per E-Mail an die allgemeine E-Mail-Adresse der Beschwerdestelle: hotline@eco.de,
- bei Beschwerden über E-Mail-Zusendungen (wie Spam) per E-Mail an die E-Mail-Adressen: allgemeiner-spam@internet-beschwerdestelle.de bzw. besonderer-spam@internet-beschwerdestelle.de
- (Informationen zur Einstufung in allgemeinen bzw. besonderen Spam finden Sie unter [§ 4 Abs. 4](#) der Beschwerdeordnung)

oder

über das elektronische Formular auf der Webseite

- <http://www.internet-beschwerdestelle.de/> sowie unser Beschwerdeformular unter beschwerdestelle.eco.de.

Die elektronischen Beschwerdeformulare können anonym genutzt werden.

(2) Notwendige Angaben/ Zulässigkeit der Beschwerde

Um die Beschwerde vollständig bearbeiten zu können, benötigen wir möglichst konkrete Angaben zum Beschwerdegrund und zum Fundort der gemeldeten Inhalte. Daher sind grundsätzlich folgende Angaben erforderlich:

(a) Beschwerden über www-Inhalte:

- URL der betroffenen Webseite
- Angabe des Beschwerdegrundes

(b) Beschwerden über Beiträge in Diskussionsforen

- URL des betroffenen Diskussionsforums
- Pfad des Beitrags, auf den sich die Beschwerde bezieht
- Datum und Uhrzeit des Beitrags
- Nickname des Users, der den betreffenden Beitrag veröffentlicht hat
- Angabe des Beschwerdegrundes

(c) Beschwerden über einzelne Newsgroup- Artikel oder gesamte Newsgroups:

- die Message -ID des beschwerdegegenständlichen Postings/Artikels
- bzw. bei Beschwerden über eine gesamte Gruppe den Namen dieser Gruppe
- Angabe des Beschwerdegrundes

(d) Beschwerden über Filesharing

- Datei-/ Filename
- Username des Anbieters
- genutzte Tauschbörse
- Datum und Uhrzeit der Beobachtung
- ggf. IP-Adresse des Anbieters

(e) Beschwerden über Chat-Kommunikation

- Name des Chats und Chatraums
- Username des Belästigenden
- Datum und Uhrzeit des Vorfalls

(f) Beschwerden über E-Mails

- die komplette E-Mail, auf die sich die Beschwerde bezieht
- samt Original-Header (idealerweise in die Weiterleitungs-E-Mail hineinkopiert)

Wie der Header einer Mail mit Ihrem E-Mail-Programm angezeigt werden kann, wird beispielsweise unter <http://th-h.de/faq/headerfaq.php3#headerzeigen> beschrieben.

Bitte bei Beschwerden über Spam beachten:

Als reine, „allgemeine“ Spam-Beschwerden bearbeitet unsere Beschwerdestelle hauptsächlich deutschsprachige Spams. Nicht deutschsprachige Spams werden gesichtet und bei offensichtlichen Verbindungen in den deutschsprachigen Raum oder bei strafrechtlich relevanten Inhalten bearbeitet. Immer wieder erhalten wir beispielsweise Spam-Mails mit kinderpornographischen und anderen Inhalten, deren Verbreitung international

unter Strafe gestellt ist, so dass ggf. eine Partnerhotline von dem Vorfall in Kenntnis gesetzt wird.

§ 3 Prüfungsumfang und Maßstab

(1) Sofern die Beschwerde die nach § 2 erforderlichen Mindestangaben beinhaltet und damit bearbeitet werden kann, wird der gemeldete Inhalt von der Beschwerdestelle sowohl rechtlich als auch hinsichtlich der Herkunft geprüft.

(2) Bewertungskriterien in rechtlicher Hinsicht sind insbesondere:

- §§ 174 bis 184 c StGB (Straftaten gegen die sexuelle Selbstbestimmung)
- §§ 86, 86a StGB (Verbreitung antidemokratischer oder nazistischer Propaganda)
- § 130 StGB (Volksverhetzung)
- § 130 a StGB (Anleitung zu Straftaten)
- § 131 StGB (extreme Gewaltdarstellungen)
- §§ 129, 129 a StGB (Unterstützung oder Werbung für kriminelle oder terroristische Vereinigungen)
- § 111 StGB (Aufforderung zu Straftaten)
- §§ 4 und 5 JMStV (jugendgefährdende und entwicklungsbeeinträchtigende Inhalte)
- § 7 UWG (unerlaubte Zusendung von Werbemails und Newsletter)

§ 4 Maßnahmen der Beschwerdestelle

Die Beschwerdestelle ergreift unter Wahrung der Anonymität der Beschwerdeführer bei begründeten Beschwerden je nach Lage des Falles folgende Maßnahmen:

(1) Meldung an den Content- oder Hostprovider

Ergibt die Prüfung der Beschwerdestelle, dass der gemeldete Inhalt gegen einschlägige Jugendmedienschutz- bzw. Strafgesetze verstößt und in Deutschland gehostet ist, weist die Beschwerdestelle den Inhaltenanbieter bzw. Hostprovider auf diesen Umstand hin und bittet um Abhilfe (Löschen des Inhaltes oder Implementierung von Altersverifikationssystemen oder anderen Maßnahmen zum Schutz vor unbeschränktem Zugriff Minderjähriger auf den beanstandeten Inhalt).

Entsprechendes gilt für nicht in Deutschland gehostete Inhalte, soweit keine INHOPE Partnerhotline zuständig ist.

(2) Meldung an INHOPE-Partnerhotline

eco ist (Gründungs-)Mitglied bei [INHOPE](#) (International Association of Internet Hotlines), dem internationalen Dachverband von Beschwerdestellen. Soweit gemeldete Internetinhalte gegen einschlägige Jugendmedienschutz- bzw. Strafgesetze verstoßen und im Ausland gehostet werden und im betreffenden Land eine INHOPE Partnerhotline existiert, informieren

wir diese über den rechtswidrigen Internetinhalt. Die Partnerhotline übernimmt dann die weitere Bearbeitung der Beschwerde.

(3) Strafanzeige

Ergibt die Prüfung der Beschwerdestelle eine strafrechtliche Relevanz des gemeldeten Inhalts, informiert die Beschwerdestelle die zuständige staatliche Stelle.

(4) Weitere Maßnahmen bei Spam-Beschwerden

Im Rahmen der Bearbeitung von SPAM -Beschwerden wird zwischen „allgemeinen“ und „besonderen“ Spam-E-Mails unterschieden.

Definitionen:

Allgemeine Spam-E-Mails sind solche, die allein deswegen rechtswidrig sind, weil sie unverlangt zugesandt wurden.

Besondere Spam-E-Mails sind solche, die über die Rechtswidrigkeit der unverlangten Versendung hinaus entweder rechtswidrige Inhalte (im Sinn von [§ 3 Abs. 2](#) der Beschwerdeordnung) beinhalten oder – zum Beispiel per Link – auf solche verweisen.

(a) Vorgehensweise bei allgemeinen Spam-E-Mails

Die Beschwerdestelle ergreift je nach Lage des Falles folgende Maßnahmen:

- Der Versender der Spam-E-Mail wird über den Erhalt der Beschwerde informiert und gebeten, die rechtlichen Voraussetzungen für zulässiges E-Mail-Marketing zu beachten
- eco arbeitet bei der Bekämpfung von Spam mit dem [Bundesverband der Verbraucherzentralen \(vzbv\)](#) und der [Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs \(WBZ\)](#) zusammen. Mit diesen zwei Organisationen hat sich die Beschwerdestelle zu einem Aktionsbündnis zur Bekämpfung von deutschsprachigen Spam-E-Mails zusammengeschlossen und geht rechtlich gegen die Spam-Versender und deren Auftraggeber vor.

Die Beschwerdestelle ermittelt den mutmaßlichen Urheber der jeweiligen Spam-E-Mail und holt die eidesstattliche Versicherung des/der Beschwerdeführers/-in ein, dass dieser/diese die beschwerdegegenständliche E-Mail nicht angefordert habe und mit dem werbenden Unternehmen nicht in Geschäftsbeziehung stünde. Dann übermittelt die Beschwerdestelle diese Informationen samt der Spam-E-Mail an die genannten Kooperationspartner. Diese fordern den Urheber der Spam-E-Mail zur Abgabe einer strafbewehrten Unterlassungs- und Verpflichtungserklärung auf und gehen im Falle der Nichtabgabe dieser Erklärung gegen den Urheber des Spam-Versandes gerichtlich vor.

- Soweit ein Versender betroffen ist, der am Whitelistprojekt Certified Senders Alliance (CSA) teilnimmt, und der Beschwerdeführer der Beschwerdestelle sein Einverständnis in die Weitergabe seiner betroffenen E-Mail-Adresse an den Versender erteilt, erfolgt die Bearbeitung der Beschwerde nach deren [Verfahrensordnung](#).

- Werden in Spam E-Mails Rufnummern beworben, meldet die Beschwerdestelle dies der hierfür zuständigen Bundesnetzagentur (BNetzA). Im Fall von Spam-E-Mails, die Premium-Rate-Rufnummern bewerben und/oder unter sonstigen Verstößen gegen § 66a und 66b TKG versandt werden, ergreift die BNetzA dann Maßnahmen nach § 67 TKG. Demnach kann die Regulierungsbehörde im Rahmen der Nummernverwaltung Anordnungen und andere geeignete Maßnahmen treffen, die sicherstellen, dass die gesetzlichen Vorschriften und die von ihr erteilten Bedingungen über die Zuteilung von Nummern eingehalten werden. Insbesondere kann die Regulierungsbehörde bei Nichterfüllung von gesetzlichen oder behördlich auferlegten Verpflichtungen die rechtswidrig genutzte Nummer entziehen.

(b) Vorgehensweise bei besonderen Spam-E-Mails

Besondere Spam-E-Mails werden entsprechend den vorstehenden Bestimmungen unter § 4 Abs. 1-4a der Beschwerdeordnung bearbeitet.

Enthält die Spam-E-Mail einen Hinweis auf einen www-Inhalt im Sinn des [§ 3 Abs. 2](#) der Beschwerdeordnung, bearbeitet die Beschwerdestelle diesen Inhalt nach § 4 Abs. 1-3 der Beschwerdeordnung.

(5) Eskalations- und Sanktionsmechanismus

ICTF- Mitglieder, die wiederholt dadurch auffallen, dass sie Hinweise auf illegale Inhalte nicht beachten und entsprechenden Abhilfeaufforderungen nicht nachkommen, können von der Mitgliedschaft bei ICTF ausgeschlossen werden.

§ 5 Benachrichtigung des Beschwerdeführers

Der Beschwerdeführer wird außer bei Beschwerden über E-Mails über die ergriffenen Maßnahmen und den Ausgang des Verfahrens informiert, sofern er dies wünscht. Bei Beschwerden über E-Mails erfolgt aufgrund des extrem hohen Beschwerdeaufkommens grundsätzlich keine Benachrichtigung.

§ 6 Verhalten bei unzulässigen oder unberechtigten Beschwerden

(1) Beschwerden über Inhalte im World Wide Web (www) deren Behandlung in die Zuständigkeit eines anderen deutschen Selbstkontrollgremiums fällt, leitet die Beschwerdestelle an das jeweilige Gremium weiter.

(2) Unzulässigen oder unberechtigten Beschwerden geht die Beschwerdestelle nicht nach. Der Beschwerdeführer wird jedoch per E-Mail unter Hinweis auf die Gründe für die Unzulässigkeit oder Nicht-Berechtigung informiert. Wenn eine Beschwerde sich durch weitere Informationen als berechtigt erweisen könnte, wird der Beschwerdeführer um Mitteilung der notwendigen weiteren Informationen gebeten.

§ 7 Besonderes Verfahren bei Gefahr im Verzug

Ergibt sich nach ordnungsgemäßer Prüfung bei der Bearbeitung einer Beschwerde der Verdacht einer konkreten Gefahr für Leib, Leben oder Freiheit von Personen, insbesondere im Zusammenhang mit Kinderpornographie, kann die Beschwerdestelle - unter Wahrung der Anonymität des Beschwerdeführers - die jeweils zuständige Strafverfolgungsbehörde, auch im Ausland, über den Inhalt der Beschwerde und den sich daraus ergebenden Verdacht informieren.

§ 8 Verhalten der Mitarbeiter der Beschwerdestelle im Beschwerdeverfahren

(1) Die Mitarbeiter der Beschwerdestelle bewahren über den Inhalt von Beschwerden, deren Behandlung und den Entscheidungsprozess Vertraulichkeit.

(2) Alle Maßnahmen, die die Beschwerdestelle im Rahmen der Bearbeitung einer Beschwerde durchführt, erfolgen unter zwingender Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorschriften und somit ohne Preisgabe der persönlichen Daten (Name, E-Mail-Adresse etc.) des Beschwerdeführers, es sei denn, dieser hat einer Weiterleitung seiner persönlichen Daten zugestimmt.

(3) Beschwerden über Entscheidungen oder Handlungen der Beschwerdestelle sind an die Beschwerdestellenleitung zu richten unter hotline@eco.de.

Köln, im Oktober 2011