

§ 1 Beschwerdeberechtigung

Alle Internetnutzer können Beschwerden über potentiell rechtswidrige, insbesondere jugendmedienschutzrelevante Internetinhalte (s. [§ 3 Abs. 2 dieser Beschwerdeordnung](#)) einreichen.

§ 2 Beschwerde einreichen

(1) Möglichkeiten der Beschwerdeeinreichung

Zur Beschwerdeeingabe stehen grundsätzlich folgende Möglichkeiten zur Verfügung:

- Elektronische Beschwerdeformulare unter
 - <https://beschwerdestelle.eco.de>
 - <http://www.internet-beschwerdestelle.de>
 - <http://www.jugend.support>

Die elektronischen Beschwerdeformulare können anonym genutzt werden.

- E-Mail an die allgemeine E-Mail-Adresse der eco Beschwerdestelle: hotline@eco.de
- Für Beschwerden über E-Mail-Zusendungen (wie z.B. Spam) stehen die E-Mail-Adressen allgemeiner-spam@internet-beschwerdestelle.de und besonderer-spam@internet-beschwerdestelle.de zur Verfügung.

(Informationen zur Einstufung in allgemeinen bzw. besonderen Spam finden Sie unter [§ 4 Abs. 4 der Beschwerdeordnung](#))

(2) Notwendige Angaben/Zulässigkeit der Beschwerde

Um eine 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) Webbasierte Inhalte (z.B. Webseiten, Foren, FileHosts, Socialmedia):

- konkrete URL der betroffenen Webseite
- Angabe des Beschwerdegrundes
 - Bei Foren zusätzlich:
 - Beitragspfad (www.forum.de/ordner/beitrag.html)
 - Datum und Uhrzeit des Beitrages

- Pseudonym des Nutzers/Autors
- Bei Facebook zusätzlich:
 - die komplette URL des Beitrages
 - Name der Gruppe/des Autors
 - Ggfs. URL des Bildes

(b) Newsgroup-Artikel bzw. ganze Newsgroups:

- die Message-ID des beschwerdegegenständlichen Postings/Artikels bzw. bei Beschwerden über eine gesamte Gruppe deren Name
- Angabe des Beschwerdegrundes

(c) Filesharing

- Datei-/Filename
- genutzte Tauschbörse
- wenn möglich der magnet-, edonkey, kadlink
- Datum und Uhrzeit der Beobachtung

(d) Chat-Kommunikation

- Name des Chats und Chatraums
- Username des Belästigenden
- Datum und Uhrzeit des Vorfalls
- Art der Belästigung, eventuell ein Screenshot oder Textauszug

(e) E-Mails

- die komplette E-Mail, auf die sich die Beschwerde bezieht
- der 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.

§ 3 Prüfungsumfang und Maßstab

(1) Wenn 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:

- §§ 4 und 5 JMStV (jugendgefährdende und entwicklungsbeeinträchtigende Inhalte) sowie deren korrespondierende strafrechtliche Vorschriften

- §§ 184 ff StGB (freizugängliche Erwachsenenpornografie, Gewalt-, Tier-, Kinder- und Jugendpornografie)
 - §§ 86, 86a StGB (Verbreitung antidemokratischer oder nazistischer Kennzeichen und Propaganda)
 - § 130 StGB (Volksverhetzung)
 - § 130 a StGB (Anleitung zu Straftaten)
 - § 131 StGB (extreme Gewaltdarstellungen)
- § 174 StGB (Grooming)
 - 201a StGB (Entgeltliches Herstellen bzw. Verschaffen von Nacktbildern Minderjähriger)
 - §§ 129, 129 a StGB (Unterstützung oder Werbung für kriminelle oder terroristische Vereinigungen)
 - § 111 StGB (Aufforderung zu Straftaten)
 - § 7 UWG (unerlaubte Zusendung von Werbemails und Newsletter)

§ 4 Maßnahmen der Beschwerdestelle

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

(1) Meldung an die Strafverfolgungsbehörden

Ergibt die Prüfung der Beschwerdestelle eine strafrechtliche Relevanz des gemeldeten Inhalts, zeigt die Beschwerdestelle dies der zuständigen staatlichen Stelle an. Dabei bestehen für einzelne Gebiete Kooperationen mit dem Bundeskriminalamt.

Bei Hinweisen über eventuell bevorstehende Straftaten informiert die Beschwerdestelle die Polizei umgehend, soweit für den Einzelfall möglich unter Wahrung der Anonymität des Beschwerdeführers.

(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, informiert die Beschwerdestelle diese über den rechtswidrigen Internetinhalt. Die Partnerhotline übernimmt dann die weitere Bearbeitung der Beschwerde.

(3) Meldung an Diensteanbieter (insb. Content-, Host- oder Plattformprovider)

Ergibt die Prüfung der Beschwerdestelle, dass der gemeldete Inhalt gegen einschlägige Jugendmedienschutz- bzw. Strafgesetze verstößt und in Deutschland gehostet ist, weist die Beschwerdestelle den Diensteanbieter (je nach Fall insb. Content-, Host- oder Plattformbetreiber) auf diesen Umstand hin und bittet um Abhilfe (Löschen des Inhaltes, wenn dieser gar nicht online zugänglich gemacht werden darf, bzw. Implementierung von Altersverifikationssystemen oder anderen Maßnahmen, wenn der Inhalt nur bestimmten Altersgruppen zugänglich gemacht werden darf).

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

(4) Besondere Maßnahmen bei Spam-Beschwerden

Im Rahmen der Bearbeitung von Spam-Beschwerden wird zwischen "**allgemeinen**" und "**besonderen**" Spam-E-Mails unterschieden:

- **Allgemeine** Spam-E-Mails sind solche, die allein aufgrund der unverlangten Zusendung rechtswidrig sind.
- **Besondere** Spam-E-Mails haben entweder rechtswidrige Inhalte (im Sinn von [§ 3 Abs. 2 der Beschwerdeordnung](#)) oder verweisen – zum Beispiel per Link – auf solche.

(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.
- Wurden gemeldete Spam-Mails über Botnetze oder offene Relays versendet, wird der zur Versendung genutzte Provider informiert. Dieser kann dann weitere Maßnahmen ergreifen.
- Phishingmails oder Spam-Mails, die Schadsoftware enthalten, können unter Wahrung der Anonymität der Beschwerdeführer zur Analyse der betroffenen Phishingseiten bzw. enthaltenen Schadsoftware an die eco Services botfrei.de oder [Advanced Cyber Defense Centre](#) weitergeleitet werden.
- eco arbeitet bei der Bekämpfung von Spam bei besonders gelagerten Fällen mit dem [Bundesverband der Verbraucherzentralen \(vzbv\)](#) und der [Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs \(WBZ\)](#) zusammen. Die eco Beschwerdestelle holt in diesen Fällen die eidesstattliche Versicherung des/der Beschwerdeführers/-in ein, dass dieser/diese die beschwerdegegenständliche E-Mail nicht angefordert hat und mit dem werbenden Unternehmen nicht in Geschäftsbeziehung stand. 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 eco Beschwerdestelle sein Einverständnis in die Weitergabe seiner betroffenen E-Mail-Adresse an den Versender erteilt, erfolgt die Weiterbearbeitung durch die eco Beschwerdestelle entsprechend der [CSA Verfahrensordnung](#).
- Werden in Spam-E-Mails Rufnummern beworben, meldet die Beschwerdestelle diese der hierfür zuständigen Bundesnetzagentur (BNetzA). Informationen zur Vorgehensweise der Bundesnetzagentur finden Sie [hier](#).

(b) Vorgehensweise bei besonderen Spam-E-Mails

Entsprechend den Regelungen von § 4 Abs. 1 – 4a informiert die eco Beschwerdestelle bei der Bearbeitung von besonderen Spam-E-Mails insbesondere

- Strafverfolgungsbehörden
- Versender bzw. deren ISP
- Diensteanbieter beworbener Webseiten
- Partnerbeschwerdestellen aus dem INHOPE Netzwerk

§ 5 Benachrichtigung des Beschwerdeführers

Außer bei Beschwerden über E-Mails wird der Beschwerdeführer über die ergriffenen Maßnahmen und den Ausgang des Verfahrens informiert, sofern er dies wünscht. Bei Beschwerden über E-Mails können aufgrund des extrem hohen Beschwerdeaufkommens grundsätzlich keine Auskünfte erteilt werden.

§ 6 Verhalten bei unzulässigen oder unberechtigten Beschwerden

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 zulässig bzw. berechtigt erweisen könnte, wird der Beschwerdeführer um Mitteilung der notwendigen weiteren Informationen gebeten.

§ 7 Verhalten der Mitarbeiter der Beschwerdestelle im Beschwerdeverfahren

(1) Die Mitarbeiter der eco 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.

§ 8 Beschwerden über Entscheidungen oder Handlungen der eco Beschwerdestelle

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

Köln, im Oktober 2015