

§ 1 Beschwerdeberechtigung

Jeder Internetnutzer kann jugendgefährdende oder verbotene Internetinhalte (s. § 3 Abs. 2 dieser Beschwerdeordnung) kostenlos und anonym an die eco Beschwerdestelle melden.

§ 2 Beschwerde einreichen

(1) Möglichkeiten der Beschwerdeeinreichung

Zur Beschwerdeeingabe stehen grundsätzlich folgende Möglichkeiten zur Verfügung:

- Elektronische Beschwerdeformulare unter
 - <https://beschwerdestelle.eco.de>
 - <https://www.internet-beschwerdestelle.de>
 - <https://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, File Hosts, Social Media):

- 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 Social Media 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/torrent-, edonkey, kadlink
- Datum und Uhrzeit der Beobachtung

(d) Chat-Kommunikation

- Name des Chats und Chatraums
- Username des Belästigenden
- Datum und Uhrzeit des Vorfalles
- Art der Belästigung, eventuell (außer bei Darstellungen des sexuellen Missbrauchs von Kindern und Jugendlichen) 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 enthält und damit bearbeitet werden kann, wird der gemeldete Inhalt von der Beschwerdestelle sowohl rechtlich als auch technisch (z.B. im Hinblick auf den Serverstandort) 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 von Kennzeichen und Propaganda verfassungswidriger Organisationen)

- § 130 StGB (Volksverhetzung)
 - § 130 a StGB (Anleitung zu Straftaten)
 - § 131 StGB (extreme Gewaltdarstellungen)
- § 174 StGB (Grooming)
 - § 201a StGB (Entgeltliches Verbreiten 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 Art des Verstoßes und Standort des Servers 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 bzw. der Zentral- und Ansprechstelle Cybercrime (ZAC NRW).

Bei Hinweisen über eventuell bevorstehende Straftaten bzw. Gefährdungen für Leib und Leben 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. Im Ausland gehostete Inhalte leitet die eco Beschwerdestelle daher zunächst an die jeweils zuständige INHOPE-Partnerbeschwerdestelle weiter. Diese übernimmt dann die weitere Bearbeitung mit dem Ziel der Entfernung bzw. Legalisierung der Inhalte und arbeitet „vor Ort“ mit der zuständigen Strafverfolgungsbehörde zusammen.

(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 bei absolut unzulässigen Inhalten, Implementierung von Altersverifikationssystemen oder anderen Maßnahmen bei Inhalten, die nur bestimmten Altersgruppen zugänglich gemacht werden dürfen).

Entsprechendes gilt für nicht in Deutschland gehostete Inhalte, wobei Maßnahmen der zuständigen INHOPE-Partnerbeschwerdestelle zunächst Vorrang haben.

(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 kann die folgenden Maßnahmen ergreifen:

- 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.
- eco kann in besonders gelagerten Fällen die eidesstattliche Versicherung des Beschwerdeführers einholen, dass dieser die beschwerdegegenständliche E-Mail nicht angefordert hat und mit dem werbenden Unternehmen nicht in Geschäftsbeziehung stand. Diese Information wird anschließend an die Kooperationspartner [Bundesverband der Verbraucherzentralen \(vzbv\)](#) und [Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs \(WBZ\)](#) übermittelt, welche den Urheber der Spam-E-Mail zur Abgabe einer strafbewehrten Unterlassungs- und Verpflichtungserklärung auffordern und im Falle der Nichtabgabe dieser Erklärung gegen den Urheber des Spam-Versandes gerichtlich vorgehen können.
- Soweit ein Versender betroffen ist, der am Whitelistprojekt [Certified Senders Alliance \(CSA\)](#) teilnimmt, erfolgt die Bearbeitung durch die eco Beschwerdestelle entsprechend der [CSA Verfahrensordnung](#). Bei entsprechender Beauftragung durch den Beschwerdeführer findet eine umfassende Sachverhaltsaufklärung statt (insbesondere zur Datenerhebung).

(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 und anonymen Beschwerden wird der Beschwerdeführer über die ergriffenen Maßnahmen informiert. 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. Weitere Informationen zum Datenschutz finden sie in der Datenschutzrichtlinie der eco Beschwerdestelle unter https://www.eco.de/wp-content/uploads/2019/01/20181221_eco-Beschwerdestelle_Datenschutzrichtlinie_final.pdf.

§ 8 Beschwerden über Entscheidungen oder Handlungen der eco Beschwerdestelle

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

Köln, im Juni 2019