

Pressemitteilung HateAid gGmbH

Unzufrieden und hilflos: Neue Umfrage zeigt, wie Social Media Plattformen Nutzer*innen im Stich lassen

Berlin, 24. März 2022

Wer Hass und Hetze auf Social Media Plattformen erfährt oder beobachtet, kann diese dort melden und deren Entfernung beantragen. Welche Erfahrungen Nutzer*innen dabei machen, zeigt eine neue repräsentative Umfrage von HateAid im Rahmen des Landecker Digital Justice Movements. Hierzu wurden 10.000 Personen aus Frankreich, Deutschland und Schweden befragt. Die Ergebnisse sind besorgniserregend: Nutzer*innen sind in weiten Teilen unzufrieden mit der Qualität der Moderation von Beiträgen und finden die Entscheidungen der Plattformen oft nicht nachvollziehbar. Darüber hinaus fordern die Befragten niedrigschwellige Möglichkeiten, um sich über falsche Moderationsentscheidungen direkt bei den Plattformen beschweren zu können.

Hatespeech, Beleidigungen und Drohungen: Digitale Gewalt gehört mittlerweile zur Normalität auf Facebook, Twitter und Co. Jede*r zweite Europäer*in zwischen 18 und 35 Jahren hat bereits Gewalt im Netz erfahren¹. Online-Plattformen versichern immer wieder, keine Mühen zu scheuen, um ihre Nutzer*innen vor Hass und Hetze zu schützen. Doch die neue EU-Umfrage zeigt: Die Nutzer*innen sehen das mehrheitlich anders.

Meldewege: Jede*r zweite Nutzer*in unzufrieden

Nutzer*innen fühlen sich durch die Meldewege der Plattformen im Stich gelassen. Jede zweite Person ist unzufrieden damit, wie die Plattformen mit ihren Meldungen zu digitaler Gewalt umgehen. Die Hauptursachen: Intransparenz, unverständliche Antworten und die fehlende Reaktion der Plattformen. 48% derjenigen, die bereits gewaltvolle Beiträge gemeldet haben, monieren, dass die Plattformen nichts dagegen unternommen hätten. Die Folge: Betroffene müssen oft weiter mit den gewaltvollen Inhalten leben. Eine aktuelle Erhebung von HateAid und LICRA im Vorfeld der Präsidentschaftswahlen in Frankreich bestätigt diese Erfahrung: Facebook versäumte hier systematisch, gewaltvolle Inhalte zu entfernen².

Nutzer*innen fordern Handhabe gegenüber Plattformen

Die Nutzer*innen erwarten von Plattformen wie YouTube, Twitter oder Twitch, dass diese auf die Meldungen von digitaler Gewalt schnell reagieren und gewaltvolle Beiträge konsequent entfernen. 82% der Befragten fordern: Nutzer*innen sollten das Recht haben, Entscheidungen von Plattformen durch plattforminterne Beschwerdemöglichkeiten anzufechten, wenn diese nicht aktiv werden oder

¹ HateAid (2021): EU-Report: Grenzenloser Hass. <https://hateaid.org/eu-umfrage/>

² HateAid; Licra (2022): Months before the French election, Facebook gives a free pass to far-right hate. https://hateaid.org/wp-content/uploads/2022/03/HateAid_LICRA_2022_French_elections_Content_Moderation_report.pdf

fehlerhafte Entscheidungen treffen. Die Europäische Union hat jetzt die historische Chance, Online-Plattformen genau dazu zu verpflichten. Mit dem Digital Services Act wird nämlich gerade ein neues Regelwerk für Online-Plattformen erarbeitet, das Millionen von Europäer*innen mehr Rechte auf Social Media garantieren und ihnen mehr Sicherheit gegen digitale Gewalt ermöglichen könnte.

Dazu **Anna-Lena von Hodenberg, Geschäftsführerin von HateAid:**

„Die befragten Europäer*innen haben einen klaren Auftrag an die EU formuliert: Sie fordern effektiven Schutz durch wirksame Meldewege, um sich gegen Hass und Hetze zu wehren. Die Plattformen entziehen sich bisher oft ihrer Verantwortung und lassen Betroffene schutzlos zurück. Die EU darf nicht tatenlos zusehen, wie ihre Bürger*innen gezielt attackiert und zunehmend aus dem öffentlichen, digitalen Raum verdrängt werden. Sie muss für ihren Schutz und ihre Rechte auch online sorgen.“

Auf Basis dieser Erkenntnisse empfiehlt HateAid:

- Allen Nutzer*innen muss Zugang zu internen Beschwerdewegen und zu außergerichtlicher Streitbeilegung gewährt werden - auch wenn die Plattform eine Meldung abgelehnt oder nicht reagiert hat.
- Meldewege müssen nutzerfreundlich und niedrigschwellig sein, beispielsweise indem diese in der Nähe des betreffenden Beitrags aufzufinden sind.

Dazu **Evin Incir, Mitglied des Europäischen Parlaments, S&D, Schweden:**

„Digitale Gewalt ist eine Bedrohung für unser individuelles Wohlergehen, aber auch für unsere Demokratie. Als junge, nicht-weiße Politikerin habe ich dies leider selbst schon oft erlebt. Ich glaube, dass viele meiner weiblichen Kolleginnen im Europäischen Parlament (EP) zustimmen würden, dass wir im Internet, wie auch im analogen Leben, im Vergleich zu unseren männlichen Kollegen verletzlicher sind.

Schon jetzt zögern viele Frauen und People of Color, für ein Amt zu kandidieren, weil sie Erfahrungen mit Sexismus, Hass, Gewalt, Diskriminierung und Rassismus gemacht haben. Es ist von entscheidender Bedeutung, dass die Online-Plattformen wirksame Beschwerdemechanismen für die Nutzer*innen bereitstellen und, dass die Plattformen ihrer Verantwortung gerecht werden, indem sie rechtswidrige Handlungen der Polizei melden und sicherstellen, dass ihre Plattformen ein sicherer Raum für alle sind, indem sie schädliche Inhalte entfernen.

Online-Plattformen dürfen nicht länger ein Ort der Straflosigkeit sein. Letztes Jahr forderte das EP die Europäische Kommission in zwei verschiedenen Berichten auf, gemeinsame Regeln in der EU zur Bekämpfung geschlechtsspezifischer Gewalt - sowohl online als auch offline - vorzuschlagen. Infolgedessen hat die Kommission nun eine Verordnung zur Umsetzung von Mindeststandards vorgeschlagen, um die zunehmende geschlechtsspezifische Gewalt zu bekämpfen. Ich hoffe, dass dieser Vorschlag ein wichtiges Instrument sein wird, um die derzeitige Situation zu bekämpfen, in der Frauen und Mädchen online ihrer Grundrechte beraubt werden.“

Weitere Informationen:

Der vollständige Bericht ist hier abrufbar: <https://hateaid.org/wp-content/uploads/2022/03/hateaid-eu-report-redress-social-media-platforms.pdf>

HateAid gGmbH

Die gemeinnützige Organisation HateAid gGmbH wurde 2018 gegründet und hat ihren Hauptsitz in Berlin. HateAid bietet Unterstützung für Betroffene von digitaler Gewalt an: Prozesskostenfinanzierung, emotional stabilisierende Erst-, Sicherheits-, und Kommunikationsberatung. Gründungsgeschäftsführerin ist Anna-Lena von Hodenberg. Die Umfrage sowie der Einsatz für Betroffene von digitaler Gewalt auf europäischer Ebene ist Teil des Landecker Digital Justice Movements der Alfred Landecker Foundation.

Für weitere Informationen über HateAid gGmbH besuchen Sie unsere Website: <https://hateaid.org/>

Pressekontakt: presse@hateaid.org, Tel. 030 / 252 088 37