



Umfrage zu digitaler Gewalt

Unzufrieden und hilflos – Wie Social Media Plattformen Nutzer*innen im Stich lassen

In einer neuen von [HateAid](#) und dem [Landecker Digital Justice Movement](#) veröffentlichten repräsentativen Umfrage machten 10.000 Personen aus Frankreich, Deutschland und Schweden Angaben zu ihren Erfahrungen, auf Social Media Plattformen digitale Gewalt zu melden. Die Ergebnisse sind besorgniserregend: Nutzer*innen sind unzufrieden mit der Qualität der Moderation von Beiträgen und finden die Entscheidungen der Plattformen nicht nachvollziehbar. Darüber hinaus fordern die Befragten niedrigschwellige Möglichkeiten, um sich über falsche Entscheidungen direkt bei den Plattformen zu beschweren.

[Jede*r zweite junge Erwachsene](#) in der Europäischen Union (EU) ist von digitaler Gewalt betroffen. Facebook, Twitter und Co. behaupten immer wieder, keine Mühen zu scheuen, um Nutzer*innen vor digitaler Gewalt zu schützen. Doch die Befragung zeigt: Die Nutzer*innen sehen das mehrheitlich anders und fühlen sich durch die Meldewege der Plattformen im Stich gelassen. Die Folge: Betroffene müssen oft weiter mit den gewaltvollen Inhalten leben.

Die EU, die mit dem Digital Services Act gerade ein neues Regelwerk für Online-Plattformen erarbeitet, hat jetzt die historische Chance, die Rechte von Millionen von Europäer*innen zu garantieren und das Internet zu einem sicheren Raum zu machen.

Auf Basis dieser Erkenntnisse empfiehlt HateAid:

Zentrale Erkenntnisse

1 Eine überwältigende Mehrheit

82 % sind der Meinung, dass alle das Recht haben sollten, Entscheidungen der Online-Plattformen über den Umgang mit gewaltvollen Beiträgen über einen internen Beschwerdemechanismus anzufechten.

2 Unzufrieden und hilflos

Jede zweite Person (49 %), die gewaltvolle Beiträge meldete, ist unzufrieden mit dem Meldesystem.

3 Äußerst intransparent

36 % wissen nicht, was mit ihrer Meldung passiert ist, nachdem sie diese an die Plattform übermittelt haben.

4 Nachvollziehbare Zurückhaltung

Nur 3 % der Befragten haben sich an Gerichte gewandt, um Konflikte im Zusammenhang mit illegalen Beiträgen zu klären, während 14 % dies schon einmal in Erwägung gezogen haben. **Gründe dafür:** Ein hohes finanzielles Risiko, langwierige Gerichtsverfahren und unzureichende Informationen.

1 Beschwerdemöglichkeiten

Gewährt allen Nutzer*innen Zugang zu internen Beschwerdewegen und zu außergerichtlicher Streitbeilegung – auch wenn die Plattform eine Meldung abgelehnt oder nicht reagiert hat.

2 Meldewege

Gestaltet Meldewege nutzerfreundlich, z.B. indem diese in der Nähe des betreffenden Beitrags aufzufinden sind.

Zum vollständigen Bericht:
hateaid.org