

2018 BERICHT

Jugendliche sicher in Social Media?

Mangelhafte Beschwerdesysteme und
zu wenig vorbeugender Schutz

Kontakt

jugendschutz.net
Wallstraße 11, 55122 Mainz
Tel.: 06131 3285-20
buero@jugendschutz.net
www.jugendschutz.net

Autorinnen und Autoren

Stefan Glaser, Nina Lübbsmeyer, Friedemann Schindler,
Anja Zimmermann unter Mitarbeit des Teams des Bereichs
Internetdienste von jugendschutz.net

Verantwortlich

Friedemann Schindler

Grafische Gestaltung

Elements of Art

Bildnachweis Frau Giffey

Bundesregierung / Jesco Denzel

Druck

Heinrich Fischer - Rheinische Druckerei GmbH

Stand

Juni 2018

jugendschutz.net arbeitet mit gesetzlichem Auftrag und ist das
gemeinsame Kompetenzzentrum von Bund und Ländern für den
Jugendschutz im Internet.



Bundesministerium
für Familie, Senioren, Frauen
und Jugend

GUTES
AUFWACHSEN
MIT MEDIEN

Sehr geehrte Leserinnen und Leser,

Social Media prägen den Alltag von Kindern und Jugendlichen. Dank eigener Smartphones können junge Menschen rund um die Uhr miteinander kommunizieren, Videos abrufen oder sich informieren. Sie bewegen sich mit großer Selbstverständlichkeit in digitalen Welten und nutzen die Chancen. Aber sie erleben auch das Negative, wie der Lagebericht von jugendschutz.net zeigt. Viele Kinder und Jugendliche erleben im Netz sexuelle Belästigung, Mobbing oder sind Hass, Gewalt und anderen gefährdenden Inhalten ausgesetzt. Ohne Sicherheitsnetz sind auch die beliebtesten Social-Media-Dienste für Kinder und Jugendliche nicht geeignet. Die Recherchen von jugendschutz.net zeigen, dass die Betreiber keine ausreichende Vorsorge treffen, um junge Userinnen und User zu schützen. Sie legen zwar ein Mindestalter für ihre Dienste fest, überprüfen das Alter aber nicht wirklich. Sie bieten für Kinder keine sicheren Varianten an und sind auch für Jugendliche nicht sicher vorkonfiguriert. Und wenn ihnen Übergriffe oder strafbare Inhalte gemeldet werden, reagieren sie nicht zuverlässig.



Junge Menschen haben auch in der digitalen Welt ein Recht darauf, teilhaben zu können, mitmachen zu können und gleichzeitig ihrem Alter entsprechend geschützt zu sein. Die Betreiber von Social-Media-Diensten müssen daher geeignete Schutzkonzepte schaffen, die Übergriffe und belastende Inhalte wirksam reduzieren und im Notfall schnell Hilfe bieten. Um Kinder und ihre Rechte zu schützen, brauchen wir Regelungen, die Betreiber im In- und Ausland zu Safety by Design verpflichten. Damit alle Kinder und Jugendlichen gut mit Medien aufwachsen können. Mit seinem Plattform-Monitoring leistet jugendschutz.net einen wichtigen Beitrag für einen besseren Kinder- und Jugendschutz in den Online-Medien. Für Social Media, die nicht nur Verbindungen schaffen, sondern auch Schutz bieten und Platz für Werte haben. Denn das gehört zum Sozialen dazu.

Dr. Franziska Giffey
Bundesministerin für Familie, Senioren, Frauen und Jugend

Seite 06 - 15

MELDESYSTEME

Nur ein Drittel der gemeldeten Verstöße gelöscht

YouTube: nur bei Hassinhalten gute Löschraten

Instagram: inkonsequent bei Selbstgefährdungen

Snapchat: nur bei Cybermobbing sehr gute Löschraten

Facebook: nur bei Hassinhalten akzeptable Löschraten

Twitter: bei allen Themen schlechte Reaktion auf Beschwerden

Tumblr: so gut wie kein Verstoß entfernt

Anforderungen an das Beschwerdemanagement

Seite 16 - 19

RICHTLINIEN

Defizite in der Bewertung schädigender Wirkungen

Anforderungen an Nutzungsrichtlinien

Seite 20 - 23

ALTERSPRÜFUNG

Mindestalter wird nirgends kontrolliert

Anforderungen an Betreiber zur Altersprüfung

Seite 24 - 31

EINSTELLUNGEN

Voreinstellungen für Jugendliche meist unsicher

YouTube – Jugendschutzfunktion nur eingeschränkt wirksam

Instagram – Privates über Suchmaschinen auffindbar

Snapchat – Daten nur für Freunde sichtbar

Facebook – Konfiguration schwer zu handhaben

Twitter – Beiträge grundsätzlich öffentlich

Tumblr – wenige Einstelloptionen mit geringer Schutzwirkung

Anforderungen an Sicherheitseinstellungen

Seite 32 - 38

HILFEBEREICHE

Wenig nützliche Hilfen für Notfälle

YouTube – Unterstützung schwer auffindbar

Instagram – umständliche Nutzung

Snapchat – hilfreiche Informationen versteckt

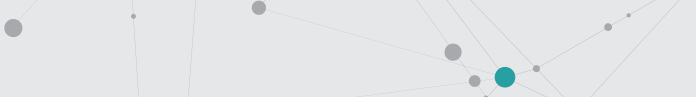
Facebook – nicht für Jugendliche optimiert

Twitter – deutsche Beratungsangebote fehlen

Tumblr – textlastig und nicht ansprechend

Anforderungen an Hilfebereiche

MELDE SYSTEME



Gut funktionierende Beschwerdesysteme, über die unzulässige Inhalte und Übergriffe gemeldet werden können, sind essenziell, um Gefährdungen junger Userinnen und User abzuwenden. Die schnelle Reaktion auf Hinweise verhindert weiteres Teilen von Beiträgen und erneute Konfrontationen. Sie schützt die Betroffenen selbst, aber auch andere Kinder und Jugendliche.

Wie gut die Beschwerdesysteme von YouTube, Instagram, Snapchat, Facebook, Twitter und Tumblr gestaltet sind und wie die Betreiber auf Meldungen reagieren, überprüft jugendschutz.net seit 2016. In den aktuellen Test waren 950 Fälle unzulässiger Hassbotschaften, Gewaltdarstellungen, Inhalte, die Selbstgefährdungen propagieren, und Cybermobbing einbezogen.²

Social-Media-Plattformen bieten in der Regel Möglichkeiten, kleinere Einheiten wie Bilder, Videos, Kommentare und größere Einheiten wie Profile, Seiten, Kanäle zu melden. Bei der Überprüfung zeigten sich deutliche Mängel: Die Beschwerdefunktionen waren häufig schwer zu finden, umständlich zu handhaben oder nur für angemeldete Userinnen und User zugänglich.

Die Reaktionen der Plattformen auf Beschwerden testete jugendschutz.net in mehreren Schritten. Zunächst wurden die Fälle über Accounts einfacher Userinnen und User gemeldet. Die nicht beseitigten Verstöße leitete jugendschutz.net anschließend über offizielle Kanäle an die Betreiber weiter. Insbesondere bei Gewalt und Selbstgefährdung sind die Löschquoten inakzeptabel.

² Eine quantitative Überprüfung der Meldesysteme ist bei sexueller Belästigung nicht möglich, da Übergriffe meist in der privaten Kommunikation stattfinden und diese von außen nicht einsehbar ist.

Nur ein Drittel der gemeldeten Verstöße gelöscht

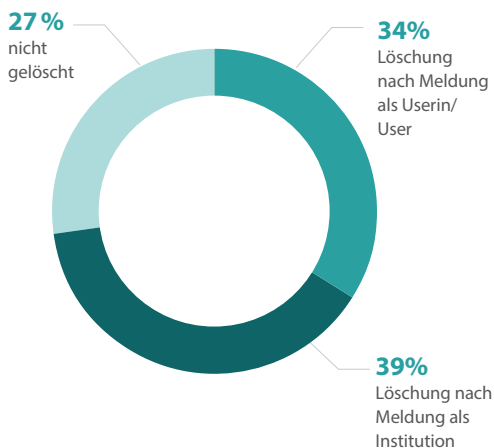
Bei allen gesichteten Diensten können Verstöße gemeldet werden. Die Meldeoptionen berücksichtigen jedoch nicht alle Risiken, die für Kinder und Jugendliche bei der Nutzung entstehen. Zudem können nicht immer alle Inhaltsformen (z.B. Einzelbeiträge oder Kanäle) gemeldet werden.

Bei YouTube, Facebook, Instagram und Tumblr stehen die einfachen Meldemöglichkeiten nur eingeloggt Userinnen und Usern zur Verfügung. Alle anderen müssen die Meldefunktionen im Impressum oder Hilfebereich suchen. Diese sind schwer auffindbar und zudem umständlich zu handhaben.

Beschwerden an die Dienste führen zu selten zur Löschung oder Sperrung unzulässiger Inhalte. Verstöße, die von einfachen Userinnen und Usern gemeldet wurden, löschten die Betreiber nur in 34 % der Fälle. Besonders schlecht waren die Löschraten bei Twitter (24 %) und Tumblr (4 %).

Bei Hassinhalten und Cybermobbing, die als einfache Userinnen und User gemeldet wurden, löschten die Dienste knapp die Hälfte (45 % bzw. 46 %). Besonders schlecht waren die Löschraten bei unzulässigen Gewaltdarstellungen (29 %) und Inhalten, die selbstgefährdendes Verhalten propagieren (19 %).

Nachdem jugendschutz.net die verbliebenen unzulässigen Inhalte noch einmal offiziell als Institution meldete, beseitigten die Dienste weitere 39 %. Ein großer Teil der gemeldeten Inhalte war demnach von den Diensten zunächst falsch eingeschätzt worden. Dies deutet auf einen Schulungsbedarf bei deren Supportabteilungen hin.



73 % aller im Test gemeldeten Inhalte wurden gelöscht oder gesperrt.

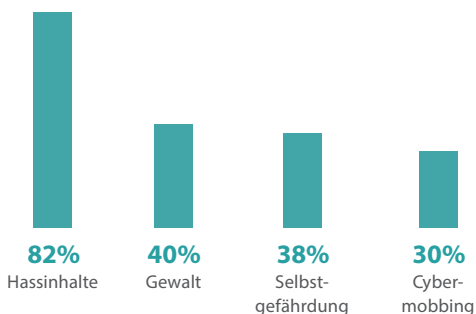
(Quelle: jugendschutz.net)

YouTube: nur bei Hassinhalten gute Löschraten

Bei YouTube können Hassinhalte, Gewalt und Mobbing bei allen Arten von Inhalten gemeldet werden. Wenn Selbstgefährdungen in Kanälen oder Kommentaren propagiert werden, ist eine explizite Meldung nicht möglich.

Obwohl das Betrachten von Videos meist keine Anmeldung voraussetzt und eine Vielzahl der Userinnen und User dementsprechend YouTube auch unangemeldet nutzt, bietet der Dienst Userinnen und Usern, die nicht eingeloggt sind, keine leicht zugänglichen Meldemöglichkeiten. Ihnen bleibt nur ein kompliziertes Formular, das sie im Impressum suchen müssen.

Nach Meldungen als einfache Userinnen und User löschte YouTube 50 % der übermittelten Verstöße. Im Zuge der Diskussion um Hass im Netz hat der Dienst seinen Umgang mit Beschwerden über Hassinhalte wesentlich verbessert. YouTube löschte hier zuletzt 82 %.



Löschraten nach Meldungen als einfache Userinnen und User.

(Quelle: jugendschutz.net)

Für einfaches Melden ist ein Log-in nötig.

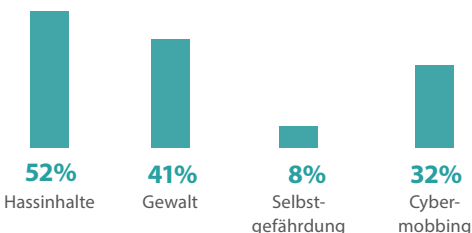
In anderen Gefährdungsbereichen reagierte YouTube deutlich seltener und löschte maximal 40 % der Fälle, die als Userinnen und User gemeldet wurden. Die schlechteste Löschraten (30 %) wies der Dienst bei Cybermobbing auf.

Nachdem jugendschutz.net die nicht gelöschten Inhalte noch einmal über offizielle Kanäle gemeldet hatte, erreichte YouTube eine Löschraten von 80 % (2017: 97,5 %). Am Ende des Tests waren jeweils 100 % der gemeldeten Hassinhalte gelöscht oder gesperrt.

Instagram: inkonsequent bei Selbstgefährdungen

Bei Instagram können Hassinhalte, Gewalt, Mobbing und weitere jugendschutzrelevante Beiträge über die App und im Browser einfach und schnell gemeldet werden. Voraussetzung ist das Log-in über einen Account.

Nach Meldungen als einfache Userinnen und User löschte Instagram nur 33 % der übermittelten Verstöße. Obwohl sich der Dienst durch Hinweise auf Hilfsangebote bei selbstgefährdendem Verhalten sensibel zeigt, war die Quote in diesem Themenfeld am schlechtesten: Der Support entfernte nur 8 % der unzulässigen Beiträge.



Löschquoten nach Meldungen als einfache Userinnen und User.

(Quelle: jugendschutz.net)

Auch bei Cybermobbing schlechte Löschrquote.

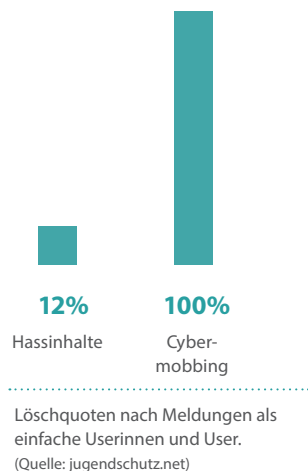
Die beste Löschrquote erreichte Instagram bei Hassinhalten (52 %) und Gewaltdarstellungen (41 %). Bei Cybermobbing, wo schnelle Reaktionen besonders wichtig sind, wurden nur 32 % der gemeldeten Fälle gelöscht.

Nachdem jugendschutz.net die nicht gelöschten Inhalte noch einmal über offizielle Kanäle gemeldet hatte, erreichte Instagram eine Löschrquote von 80 %.

Snapchat: nur bei Cybermobbing sehr gute Löschraten

Bei Snapchat können Hassinhalte, Gewalt, Mobbing und weitere jugendschutzrelevante Beiträge einfach und schnell gemeldet werden.

Nach Meldungen als einfache Userinnen und User entfernte Snapchat 71 % der übermittelten Verstöße. Bei Cybermobbing erzielte der Dienst eine Löschrquote von 100 %, bei unzulässigen Hassinhalten nur von 12 %.



Kaum Hassinhalte gelöscht.

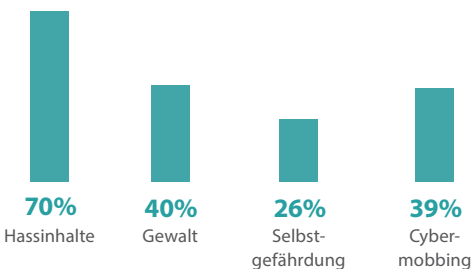
Öffentlich sichtbare Gewaltdarstellungen oder Beiträge, in denen Selbstgefährdungen propagiert wurden, waren während der Tests nicht zu finden. Dies ist jedoch kein Indiz dafür, dass diese Risiken bei Snapchat nicht bestehen. Die meisten öffentlich einsehbaren Beiträge sind dort nur 24 Stunden abrufbar.

Nachdem jugendschutz.net die nicht gelöschten Inhalte noch einmal über offizielle Kanäle gemeldet hatte, erreichte Snapchat eine Löschrquote von 97 %.

Facebook: nur bei Hassinhalten akzeptable Löschquoten

Bei Facebook können Hassinhalte, Gewalt, Mobbing und weitere jugendschutzrelevante Beiträge gemeldet werden. Nur bei Profilen können keine detaillierten Meldegründe benannt werden.

Obwohl das Betrachten öffentlicher Seiten und Profile keine Anmeldung voraussetzt, bietet Facebook Userinnen und Usern, die nicht eingeloggt sind, keine leicht zugänglichen Meldemöglichkeiten. Ihnen bleibt nur ein kompliziertes Formular, das sie im Hilfebereich suchen müssen.



Löschquoten nach Meldungen als einfache Userinnen und User.

(Quelle: jugendschutz.net)

Unzureichende Warnhinweise bei Gewaltinhalten.

Nach Meldungen als einfache Userinnen und User löscht Facebook 44 % der übermittelten Verstöße. Im Zuge der Diskussion um Hass im Netz hat der Dienst seinen Umgang mit Beschwerden über Hassinhalte verbessert. Facebook löscht hier zuletzt 70 %.

Die geringste Löschquote wies Facebook bei Selbstgefährdungen auf (26 %). Gewaltinhalte wurden zu 40 % gelöscht. Häufig wird nur ein Warnhinweis vorgeschaltet, der jedoch keine ausreichende Schutzwirkung entfaltet.

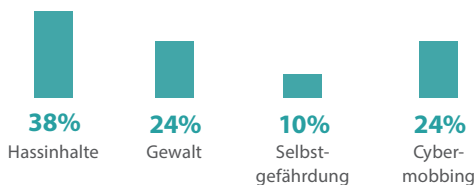
Nachdem jugendschutz.net die nicht gelöschten Inhalte noch einmal über offizielle Kanäle gemeldet hatte, erreichte Facebook eine Löschquote von 85 %.

Twitter: bei allen Themen schlechte Reaktion auf Beschwerden

Bei Twitter können Hassinhalte, Gewalt, Mobbing und weitere jugendschutzrelevante Beiträge gemeldet werden. Als Reaktion auf das Netzwerkdurchsetzungsgesetz (NetzDG) hat Twitter sein Meldesystem verkompliziert und die Nutzbarkeit für junge Userinnen und User verschlechtert.

Die Meldeformulare sind aufwändig und wirken durch rechtliche Formulierungen abschreckend. Im Falle unberechtigter Meldungen wird mit der Löschung des eigenen Accounts gedroht. Das Formular ist für nicht angemeldete Userinnen und User zudem schwer zu finden und damit nicht kind- und jugendgerecht.

*Schlechtes
Beschwerdesystem.*



Löschquoten nach Meldung als Userinnen und User.
(Quelle: jugendschutz.net)

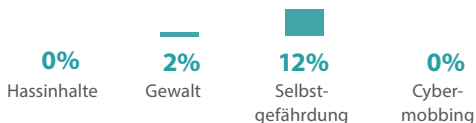
Nach Meldungen als einfache Userinnen und User löschte Twitter nur 24 % der übermittelten Verstöße. Die beste Löschrquote erzielte der Dienst bei Hassinhalten (38 %), die geringste bei Inhalten, die Selbstgefährdungen propagierten (10 %).

Nachdem jugendschutz.net die nicht gelöschten Inhalte noch einmal über offizielle Kanäle gemeldet hatte, erreichte Twitter nur eine Löschrquote von 48 %.

Tumblr: so gut wie kein Verstoß entfernt

Bei Tumblr können Hassinhalte, Gewalt, Selbstgefährdungen und Mobbing gemeldet werden. Die Beschwerdemöglichkeit ist jedoch schwer zu finden und nicht vollständig ins Deutsche übersetzt.

Obwohl das Betrachten von Blogs keine Anmeldung voraussetzt, bietet Tumblr Userinnen und Usern, die nicht eingeloggt sind, keine leicht zugänglichen Beschwerdemöglichkeiten. Ihnen bleibt nur ein Meldeformular, das sie im Bereich der Richtlinien suchen müssen.



Löschquoten nach Meldungen als einfache Userinnen und User.

(Quelle: jugendschutz.net)

Komplizierte Meldewege.

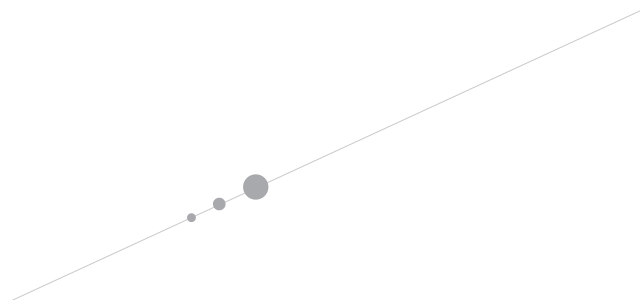
Nach Meldungen als einfache Userinnen und User löschte Tumblr nur 4 % aller übermittelten Verstöße. Keine Reaktion erfolgte bei Hassinhalten und Cybermobbing. Nur einzelne Beiträge, die Selbstgefährdungen propagierten (12 %) oder Gewaltinhalte zeigten (2 %), wurden entfernt.

Nachdem jugendschutz.net die nicht gelöschten Inhalte noch einmal über offizielle Kanäle gemeldet hatte, erreichte Tumblr eine Löschquote von 60 %.

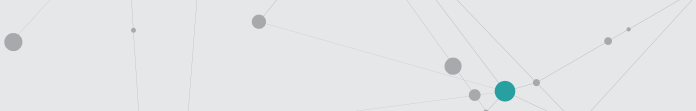
Anforderungen an das Beschwerdemanagement

Die Betreiber von Diensten, die bei Kindern und Jugendlichen besonders beliebt sind, sollten bei der Ausgestaltung ihres Meldesystems folgende Aspekte beachten:

- Meldemöglichkeit für alle Einzelinhalte (z.B. Kommentare), größere Einheiten (z.B. Profile) und privaten Nachrichten
- einfache Meldemöglichkeiten für alle Risiken direkt an den unzulässigen Inhalten (z.B. per Button)
- einheitliche Meldemöglichkeiten für angemeldete und nicht-angemeldete Userinnen und User (z.B. kein gesondertes Formular im Impressum)
- differenzierte Meldeoptionen in deutscher Sprache für alle Risiken
- Freitextfeld, um Probleme schildern zu können (z.B. ob die meldende Person selbst oder andere betroffen sind)
- zeitnahe Bearbeitung, v.a. wenn junge Userinnen und User melden und bei akuten Gefahrenlagen (z.B. Suizid-Ankündigung)
- verständliche Antworten des Supports (z.B. in deutscher Sprache) mit weiterführenden Informationen (z.B. Beratungsstellen in Deutschland)
- transparente Darstellung der Bearbeitung und Möglichkeit, bei Ablehnung eine Clearing-Stelle anrufen zu können
- systematische Auswertung der Meldungen und Aufbereitung für die Prävention von Risiken (z.B. Ergänzungen im Hilfebereich)



RICHT LINIEN



Mit ihren Nutzungsrichtlinien bieten Plattformbetreiber einen wichtigen sozialen Orientierungsrahmen. Sie formulieren den Standard für Stil und Ton der Kommunikation und reflektieren das Selbstverständnis eines Dienstes. Richtlinien dienen dem Schutz von Kindern und Jugendlichen, wenn sie beeinträchtigende Inhalte ausschließen und Verletzungen ihrer Persönlichkeitsrechte mit wirksamen Sanktionen belegen.

Im Rahmen seines Monitorings hat jugendschutz.net die Allgemeinen Geschäftsbedingungen und Richtlinien von YouTube, Instagram, Snapchat, Facebook, Twitter und Tumblr gesichtet. Ausgewertet wurden die Regelungen zu wichtigen Risikobereichen wie Hassinhalten, Gewaltdarstellungen, Propagierung von Selbstgefährdungen, sexueller Belästigung und Cybermobbing.

Die Richtlinien der überprüften Social-Media-Plattformen sind nicht vollständig, thematisieren aber die wichtigsten Gefahren, die für Kinder und Jugendliche bei der Nutzung der jeweiligen Dienste entstehen können. Defizite gibt es vor allem bei unterschwellig wirkenden Inhalten, die Selbstgefährdungen propagieren oder menschenfeindliche Einstellungen verfestigen können. Auch die jugendgemäße Vermittlung der Richtlinien muss verbessert werden.

Defizite in der Bewertung schädigender Wirkungen

Keiner der recherchierten Dienste bildet bisher in seinen Nutzungsbedingungen deutsches Recht vollständig ab. Alle thematisieren jedoch Interaktionsrisiken, die für Kinder und Jugendliche besonders relevant sind. Sexuelle Belästigung, Cybermobbing, Hassbotschaften und Gewaltdarstellungen sind fast überall untersagt.

Alle Richtlinien enthalten Passagen, die sich auf Selbstgefährdungsinhalte beziehen, nicht alle untersagen diese jedoch explizit. Die Verbreitung drastischer Darstellungen, die nicht verherrlichen, ist bei allen Diensten erlaubt. Unberücksichtigt bleiben dabei Risiken, die von solchen Inhalten ausgehen und die krankhaftes Verhalten auslösen oder zumindest verstärken können (sog. Trigger-Wirkungen).



Mögliche Triggerwirkungen nicht berücksichtigt.

Kein Dienst berücksichtigt bislang schädigende oder verstörende Wirkungen von Gewaltinhalten, die im (tatsächlichen oder vermeintlichen) Berichterstattungskontext veröffentlicht werden, auf junge Userinnen und User. Hier wägen sie regelmäßig zu Ungunsten des Kinder- und Jugendschutzes ab.

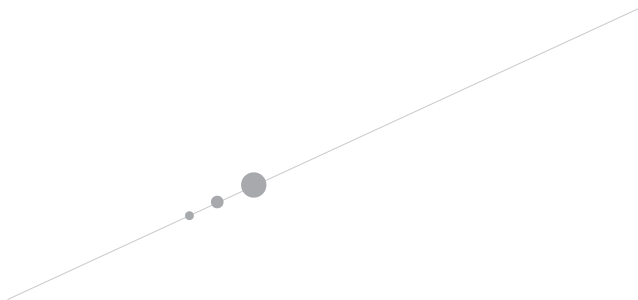
Bedarf an Erweiterungen von Richtlinien besteht auch im Bereich des politischen Extremismus. Die strukturelle Bedeutung bestimmter Angebote für extremistische Szenen und die Verfestigung menschenverachtender Einstellungen bleibt bei der Bewertung bislang unberücksichtigt.



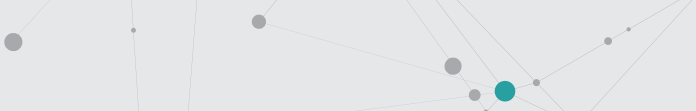
Anforderungen an Nutzungsrichtlinien

Die Betreiber von Diensten, die bei Kindern und Jugendlichen besonders beliebt sind, sollten bei der Formulierung ihrer Nutzungsrichtlinien folgende Aspekte berücksichtigen:

- Abdeckung aller Risiken für Kinder und Jugendliche, insbesondere sexuelle Belästigung, Cybermobbing, Hassinhalte, Gewalt und Selbstgefährdung
- leichte Auffindbarkeit für Kinder und Jugendliche, insbesondere während des Registrierungsprozesses
- für Jugendliche verständliche Formulierungen und jugendgemäße Vermittlung (z.B. durch Videos, kleine Spiele, Comics)
- aktive Kommunikation von Regeln, insbesondere zur Grenzziehung bei Konflikten
- regelmäßige Weiterentwicklung von Richtlinien unter Berücksichtigung technischer Entwicklungen, fallbasierter Erfahrungen und externem Know-how (z.B. von Fachstellen)



ALTERS PRÜFUNG



Die Überprüfung des Alters von Userinnen und Usern ist wichtig, um Kinder und Jugendliche so schützen und unterstützen zu können, wie es ihrem Entwicklungsstand entspricht. Die neue Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) fordert deshalb auch Social-Media-Plattformen auf, Altersangaben zu verifizieren. Bei jungen Userinnen und Usern unter 16 Jahren müssen angemessene Anstrengungen unternommen werden, das Einverständnis der Eltern für die Nutzung einzuholen.

Welches Mindestalter YouTube, Instagram, Snapchat, Facebook, Twitter und Tumblr jeweils festlegen, hat jugendschutz.net anhand ihrer Geschäftsbedingungen, Richtlinien und Altersklassifizierungen in den App-Stores ausgewertet. Überprüft wurde auch, wie die Betreiber Altersprüfungen durchführen sowie ob und wie sie die elterliche Zustimmung einholen.

Die Angaben zum Mindestalter variieren und sorgen nicht nur bei Eltern wegen der offensichtlichen Widersprüchlichkeit für Verwirrung. Die Apps der Dienste sind meistens mit "ab 12 Jahren" klassifiziert, während die AGB eine Nutzung der Dienste für unter 16-Jährige untersagen. Eine Kontrolle des Alters findet bei keinem Dienst statt, es gibt auch keine Überprüfungen bei unter 16-Jährigen, ob ihre Eltern der Nutzung zugestimmt haben oder nicht.

Mindestalter wird nirgends kontrolliert

Alle recherchierten Dienste weisen in ihren Geschäftsbedingungen oder Richtlinien ein Mindestalter für die Nutzung aus. Facebook, Instagram, Snapchat und Twitter legen dies bei 13 Jahren fest, Google (YouTube) und Tumblr haben es mit Inkrafttreten der Datenschutz-Grundverordnung auf 16 Jahre angehoben. In keinem Fall stimmt das Mindestalter mit der Altersklassifizierung in den App-Stores überein.

Bei der Registrierung fragen außer Twitter alle Dienste das Geburtsdatum ab. Geben Kinder und Jugendliche ein Datum ein, das dem Mindestalter nicht genügt, verweigern die Dienste die Anmeldung. Ob die Altersangaben richtig sind, prüfen die Betreiber nicht – für den ungehinderten Zugang reicht also die schlichte Falschangabe des Geburtsdatums aus. Eine Plausibilitätsprüfung, ob eine Person älter als 16 Jahre ist, wäre in Deutschland aber beispielsweise mit Daten aus dem Personalausweis problemlos möglich.

Gleiches gilt für die Zustimmung der Eltern. Einige Dienste fordern die unter 16-Jährigen jetzt auf, ihre Eltern um Erlaubnis zu bitten. Die Zustimmung wird aber in keinem Fall wirksam verifiziert. In der Regel reicht ein durch das Kind oder den Jugendlichen selbst gesetztes Häkchen, dass die Eltern gefragt wurden. Bei Kindern und Jugendlichen, die sich schon vor Inkrafttreten der DSGVO registriert haben, erfolgt keine nachträgliche Kontrolle, ob das Mindestalter erreicht ist oder eine Zustimmung der Eltern vorliegt.

YouTube und Tumblr, die ein Mindestalter von 16 Jahren voraussetzen, holen bei der Registrierung die Einwilligung zur Datenverarbeitung bei den Userinnen und Usern ein. Jüngeren Kindern und Jugendlichen wird die Anmeldung pro forma verweigert, eine Zustimmung der Eltern ist nicht vorgesehen.

Snapchat will auf die Erhebung personenbezogener Daten wie Ortungsinformationen bei Jugendlichen unter 16 Jahren gänzlich verzichten und sieht deshalb keinen Bedarf, das Mindestalter anzuheben oder eine Zustimmung der Eltern einzuholen.

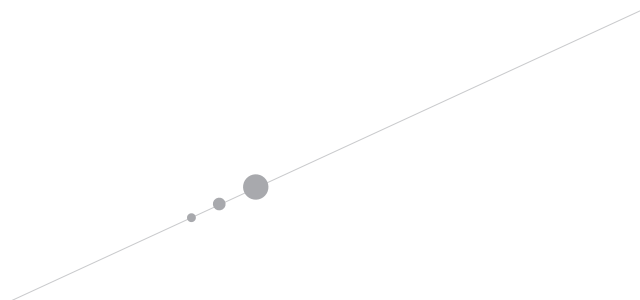
Facebook und Instagram fordern minderjährige Userinnen und User bei der Registrierung auf, ihre Erziehungsberechtigten um Erlaubnis zu bitten, dass personalisierte Werbung angezeigt werden darf. Die Zustimmung kann per E-Mail (nur Instagram) oder über einen von dem Kind oder Jugendlichen benannten Facebook-Kontakt erfolgen. Bei den Tests von jugendschutz.net hat Instagram jedoch keine Einverständniserklärung geschickt, Facebook legt für die Einwilligung das hinterlegte Alter des benannten Accounts zugrunde und verifiziert nicht, ob es sich dabei tatsächlich um einen Erwachsenen handelt.



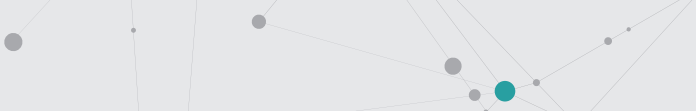
Anforderungen an Betreiber zur Altersprüfung

Von Betreibern, deren Plattformen zu den beliebtesten Angeboten von Kindern und Jugendlichen gehören, sind altersgerechte Zugänge zu ihren Diensten zu schaffen:

- verlässliche Altersprüfungen und das Einholen von Einverständniserklärungen der Eltern nach dem Stand der Technik, damit Schutzmaßnahmen auch tatsächlich greifen können
- altersdifferenzierte Schutzkonzepte (z.B. automatisierte Erkennung riskanter Inhalte, sichere Konfiguration, intensivierete Moderation) und Konfigurationsmöglichkeiten
- sichere Nutzungsmöglichkeiten für junge Userinnen und User, insbesondere Sicherheitsvorkehrungen für Kinder, die Interaktionsrisiken so weit wie möglich ausschließen
- altersgerechte Ansprache von Kindern und Jugendlichen sowie geeignete Hilfestellungen bei der Entwicklung von Nutzungskompetenzen



EINSTE LUNGEN



Für junge Userinnen und User ist eine altersangemessene Vorsorge der Anbieter wichtig. Vor allem Kinder brauchen Umgebungen, in denen sie Online-Angebote unbeschadet nutzen können. Sie sind noch nicht in der Lage, Risiken vollständig zu überblicken, wenn sie in Social Media zu viel von sich preisgeben oder sich zu freizügig präsentieren.

Geeignete Voreinstellungen tragen maßgeblich dazu bei, persönliche Daten von Kindern und Jugendlichen zu schützen und Risiken durch gefährdende Kontakte zu reduzieren. jugendschutz.net hat die Sicherheitseinstellungen und Schutzfunktionen von YouTube, Instagram, Snapchat, Facebook, Twitter und Tumblr ausgewertet.

Im Fokus stand dabei die Frage, ob die Dienste durch ihre Konfiguration ungewollte Konfrontationen reduzieren, private Daten von Kindern und Jugendlichen schützen und riskante Kontakte verhindern. Im Blick waren dabei auch Schutzfunktionen, mit denen der Zugriff von Minderjährigen auf beeinträchtigende Inhalte beschränkt wird. Für die Überprüfung wurden Profile von Userinnen und Usern genutzt, die als 13-Jährige registriert waren.

Kein Betreiber bietet sichere Accounts für Kinder, obwohl die meisten Angebote auch von Kindern genutzt werden. Für Jugendliche sind die Dienste unterschiedlich vorkonfiguriert: Snapchat setzt auf sichere Voreinstellungen, Instagram verzichtet darauf, obwohl der Dienst zu den beliebtesten Plattformen von Jugendlichen gehört.

Voreinstellungen für Jugendliche meist unsicher

Sicherheitseinstellungen sind bei allen Diensten möglich, sie sind jedoch meist kompliziert zu handhaben, nicht zentral zugänglich und wenig selbsterklärend. Alle Dienste erlauben es, andere Userinnen und User zu blockieren und damit die Sichtbarkeit des eigenen Profils einzuschränken sowie den Erhalt von Kontaktanfragen oder Nachrichten zu verhindern.

Über eine sichere Vorkonfiguration verfügt derzeit nur Snapchat, besonders problematisch sind die Voreinstellungen von Instagram. Das Profil und damit alle dort eingestellten privaten Informationen sind für alle im Internet einsehbar. Dadurch sind Übergriffen auf Kinder und Jugendliche Tür und Tor geöffnet.

*Übergriffen
Tür und Tor
geöffnet.*



Teilweise besteht die Möglichkeit, Inhalte als bedenklich oder gefährdend zu markieren und durch entsprechende Einstellungen zu verhindern, dass Kinder und Jugendliche damit konfrontiert werden. Kein System entfaltet jedoch eine ausreichende Schutzwirkung, da die Alters-eignung der Beiträge nur zu einem kleinen Teil klassifiziert ist.

Instagram: Profile sind voreingestellt öffentlich.

(Quelle: Instagram)

YouTube – Jugendschutzfunktion nur eingeschränkt wirksam

YouTube bietet viele Sicherheitseinstellungen. Sie sind jedoch schwer zu finden und unsicher vorkonfiguriert. Beispielsweise sind Kanäle immer öffentlich sichtbar, beim Upload eines Videos ist die Voreinstellung "öffentlich". Die Sichtbarkeit privater Videos kann aber auf ausgewählte Personen beschränkt werden. Auch das Risiko riskanter Kontakte ist reduzierbar, da beispielsweise Kommentarfunktionen deaktiviert werden können.

Videos, die mit einer so genannten Alterssperre versehen wurden, sind grundsätzlich nur für angemeldete volljährige Userinnen und User zugänglich. Eine Schutzwirkung entfaltet der Mechanismus aber nur bei klassifizierten Videos und wenn Jugendliche bei der Registrierung ihr richtiges Alter angegeben haben (s. dazu das vorhergehende Kapitel).

Instagram – Privates über Suchmaschinen auffindbar

Instagram bietet wenige, aber leicht erreichbare Sicherungsmöglichkeiten. Obwohl der Dienst von vielen Jugendlichen genutzt wird, ist er sehr unsicher vorkonfiguriert: Private Daten oder Bilder mit Standortangaben sind öffentlich einsehbar und über Suchmaschinen zu finden. Die Sichtbarkeit muss nachträglich auf Follower begrenzt werden, um die Gefahr sexueller Übergriffe oder des Groomings zu reduzieren.



*Zu selten sicher
vorkonfiguriert.*

Belästigungen durch Fremde können bei Instagram nicht unterbunden werden. Bekommen Jugendliche eine Nachrichten-anfrage, können sie diese erst ablehnen, wenn sie den Inhalt schon gesehen haben. Ein Schutz vor Zusendung schockierender, belästigender oder beleidigender Inhalte existiert damit nicht.

Instagram schaltet Suchergebnissen zu einschlägigen Hashtags und Beiträgen teils eine Inhaltswarnung vor. Userinnen und User können dann per Klick zustimmen, dass sie die Inhalte sehen wollen. Dies bietet keinen wirksamen Schutz vor Konfrontationen mit beeinträchtigenden Inhalten.

Snapchat – Daten nur für Freunde sichtbar

Snapchat bietet umfassende Sicherheitseinstellungen. In der Grundeinstellung sind die so genannten Stories nur für Freundinnen und Freunde sichtbar, d.h. außer Personen auf der Freundesliste kann niemand Nachrichten übermitteln. Die privaten Daten von Jugendlichen sind dadurch zunächst gut geschützt, riskante Kontakte werden vermieden.

Eine Möglichkeit, eigene Beiträge als ungeeignet für Kinder und Jugendliche zu klassifizieren, besteht nicht. Eine Konfrontation mit beeinträchtigenden Inhalten kann daher über die Einstellungen nicht verhindert werden.



Kontaktmöglichkeiten für Fremde nicht deaktivierbar.

Facebook – Konfiguration schwer zu handhaben

Facebook verfügt über viele, aber unübersichtliche und schwer zu handhabende Sicherheitseinstellungen. In der Voreinstellung sind private Daten von Jugendlichen nicht öffentlich, da nur "Freunde von Freunden" Zugriff haben. Dass Minderjährige ihre Beiträge nachträglich auf "öffentlich" stellen können, erhöht aber das Risiko von Übergriffen – insbesondere bei Bildern mit Standortdaten.

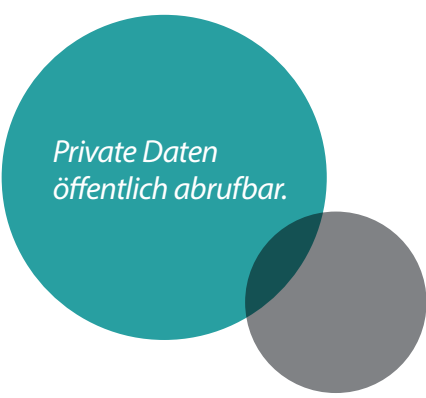
Die Möglichkeiten, riskante Kontakte zu verhindern, sind beschränkt. Freundschaftsanfragen sind voreingestellt durch alle Userinnen und User möglich. Messenger-Nachrichten von unbekannten Personen können Jugendliche überhaupt nicht ausschalten.

Facebook bietet die Möglichkeit eines altersdifferenzierten Zugriffs auf klassifizierte Seiten an. Sie sind nur für Userinnen und User sichtbar, die mit dem jeweiligen Alter (13, 17, 18, 19, 21) registriert sind. Nur wenige Seiten sind klassifiziert, bei Profilen und einzelnen Beiträgen greift dieser Schutzmechanismus überhaupt nicht. Eine Konfrontation mit beeinträchtigenden Inhalten wird so nicht umfassend verhindert.

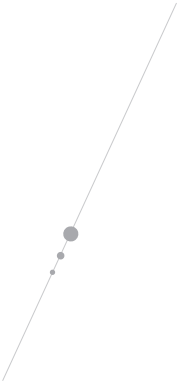
Twitter – Beiträge grundsätzlich öffentlich

Twitter verfügt über wenige, zentral verwaltete und leicht auffindbare Sicherheitseinstellungen. In der Voreinstellung posten Jugendliche alle Tweets öffentlich. Die Sichtbarkeit nur für Follower muss nachträglich eingestellt werden. Der Absenderkreis für Direktnachrichten ist in der Voreinstellung auf Personen beschränkt, denen Jugendliche folgen.

Als "sensibel" markierte Tweets sind zunächst nicht sichtbar, bis eine Zustimmung per Klick erfolgt. Erlauben angemeldete Userinnen und User in ihrem Profil das Anzeigen "sensibler" Inhalte, entfällt die Inhaltswarnung bei jedem Nutzungsvorgang. Dieser Mechanismus bietet keinen wirksamen Schutz vor Konfrontationen mit beeinträchtigenden Inhalten.



*Private Daten
öffentlich abrufbar.*



Tumblr – wenige Einstelloptionen mit geringer Schutzwirkung

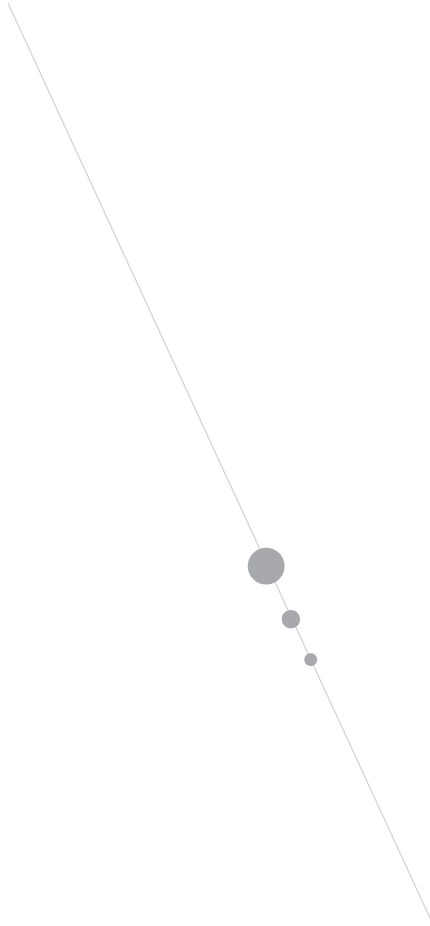
Tumblr bietet wenige Sicherheitseinstellungen, die Vorkonfiguration ist unsicher. Die Inhalte der Blogs können zunächst von jeder Person eingesehen werden. Nachträglich lässt sich der Adressatenkreis auf eingeloggte Userinnen und User beschränken. Voreingestellt verhindert Tumblr die Übermittlung privater Fragen und das Einsenden von Beiträgen.

Tumblr verfügt über einen "sicheren Modus", in dem bedenkliche Inhalte ausgeblendet werden. Dieser ist bei neuen Userinnen und Usern standardmäßig aktiviert und kann von Minderjährigen nicht abgestellt werden. Entsprechende Klassifizierungen können von den Bloggerinnen und Bloggern selbst oder vom Betreiber des Dienstes vorgenommen werden. Aber nur ein Bruchteil der gefährdenden Beiträge ist entsprechend eingestuft.

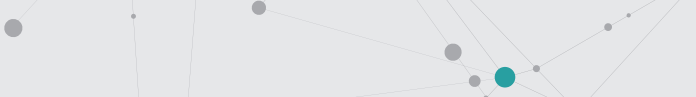
Anforderungen an Sicherheitseinstellungen

Die Betreiber von Diensten, die bei Kindern und Jugendlichen besonders beliebt sind, sollten bei der Ausgestaltung ihrer Sicherheitseinstellungen folgende Aspekte beachten:

- Möglichkeit, die Reichweite von Kommunikationsfunktionen auf Freunde bzw. Freunde von Freunden zu beschränken
- Möglichkeit, Auffindbarkeit und Ansprache zu beschränken (z.B. keine Listung in Suchmaschinen)
- altersdifferenzierte Filtermechanismen für Inhalte zu implementieren, die Kinder und Jugendliche beeinträchtigen oder gefährden können
- flächendeckende Klassifizierung beeinträchtigender und gefährdender Inhalte vorzunehmen oder zu organisieren
- Blockierfunktionen, mit denen missliebige Kontaktaufnahmen und Zugriffe auf das eigene Profil unterbunden werden können
- altersgerechte Voreinstellungen, wenn sich Userinnen und User mit einem Alter unter 18 Jahren registrieren
- sichere Voreinstellung für Kinder (z.B. Beschränkung der Profileinsicht und Kommunikation auf vertrauenswürdige Personen, keine Listung in Suchmaschinen, keine Übermittlung von Standortdaten)
- risikoarme Voreinstellung für Jugendliche und unterstützende Warnhinweise, insbesondere wenn riskante Optionen aktiviert werden
- Bündelung aller Einstellungen an einem zentralen und leicht auffindbaren Ort



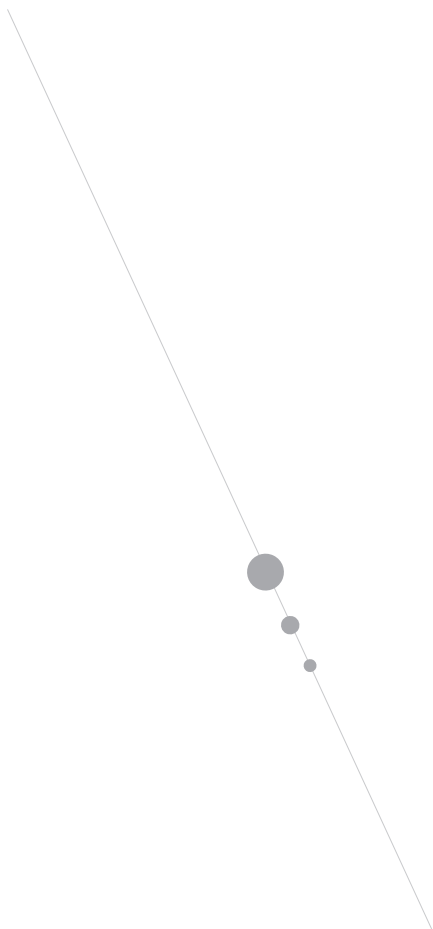
HILFE BEREICHE



Konfrontationen mit belastenden Inhalten und Übergriffe sind bei der Nutzung von Social Media nie komplett auszuschließen. Wenn junge Userinnen und User in einen Notfall geraten, brauchen sie unmittelbare Unterstützung sowie Verweise auf bestehende Beratungsangebote in der Offline-Welt. Jederzeit erreichbare Rat- und Hilfesysteme stellen hier ein wichtiges Instrument zur Stärkung von Kindern und Jugendlichen dar.

Im Rahmen seines Monitorings hat jugendschutz.net die Hilfebereiche von YouTube, Instagram, Snapchat, Facebook, Twitter und Tumblr gesichtet. Überprüft wurde, ob Kinder und Jugendliche in Überforderungssituationen schnell Hilfe und Unterstützung finden. Recherchiert wurde auch, ob die Hilfebereiche verständlich, ansprechend und zielgruppengerecht gestaltet sind.

Alle Dienste bieten ihren Userinnen und Usern umfassende Bereiche zu Sicherheit und Privatsphäre und stellen Informationen zu sicherheitsrelevanten Einstellungs- und Meldemöglichkeiten zu Verfügung. Diese sind jedoch inhaltlich nicht an den realen Bedürfnissen der Zielgruppe Kinder und Jugendliche orientiert und wenig jugendgemäß gestaltet. Teilweise werden dezidiert Erziehungsverantwortliche adressiert.

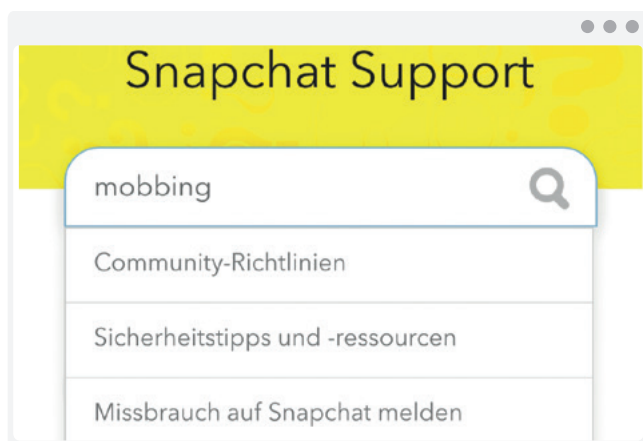


Wenig nützliche Hilfen für Notfälle

Kein Dienst verfügt über ein umfassendes Rat- und Hilfekonzzept für Jugendliche, das sämtliche Risiken und Unterstützungsbedarfe einbezieht. Existieren Angebote, sind sie nicht dort platziert, wo sich Konfrontationen mit ungeeigneten Inhalten oder Übergriffe durch Userinnen und User ereignen.

Die Hilfebereiche sind nicht für Jugendliche optimiert. Die Angebote sind schwer auffindbar und in komplizierter Sprache gehalten. Einige bieten Hilfen zu Spezialthemen wie Cybermobbing oder sexueller Belästigung und vermitteln Kontakt zu Beratungsstellen wie der "Nummer gegen Kummer". Eine systematische Verzahnung mit Fachberatungen auf Bundes- und Landesebene oder vor Ort ist die Ausnahme.

Fehlende Konzepte für Rat und Hilfe.



Snapchat: Jugendgerechte Informationen verfügbar, aber schwer zu finden.
(Quelle: Snapchat)

YouTube – Unterstützung schwer auffindbar

Im Helpbereich von YouTube erhalten Userinnen und User umfangreiche Tipps zur Nutzung des Dienstes. Die Texte sind zwar verständlich geschrieben und können mittels Suchfunktion gezielt durchforstet werden, wichtige Informationen zur Sicherheit und zu Unterstützungsangeboten sind jedoch nicht systematisch verfügbar und gehen im Gesamtangebot leicht unter.

Verweise auf Beratungsstellen wie die "Nummer gegen Kummer" finden sich lediglich im Informationsbereich des Sicherheits-Centers von Google. Dieses ist nicht für Kinder und Jugendliche gestaltet und nur über den Umweg der Google-Suche auffindbar.



*Unterstützung
nur über
Umwege.*

Instagram – umständliche Nutzung

Der Helpbereich von Instagram ist wenig prominent platziert und nur über die Browser-Version des Dienstes zu nutzen. Er enthält Informationen zu allen wichtigen Hilfethemen, diese sind jedoch nicht jugendgemäß aufbereitet. Spezielle Tipps und Leitfäden für Eltern werden, ebenfalls versteckt, nur als Download angeboten.

Snapchat – hilfreiche Informationen versteckt

Snapchat verfügt über einen umfassenden Helpbereich, der jedoch versteckt platziert ist. Er kann nur über die Einstellungen im eigenen Profil unter dem missverständlichen Menüpunkt "Support" gefunden werden. Die Texte sind einfach formuliert, für Jugendliche verständlich und decken alle relevanten Aspekte ab. Der Helpbereich kann über eine Suchfunktion gezielt durchsucht werden.

Facebook – nicht für Jugendliche optimiert

Facebook verfügt über einen umfangreichen Hilfebereich, der jederzeit über das Menü aufrufbar und auch direkt durchsuchbar ist. Er gibt zwar Antworten und Übersichten zu allen relevanten Fragen rund um Privatsphäre oder Meldungen, ist aber nicht für junge Userinnen und User optimiert. Die Informationen sind sehr textlastig und die Erklärungen nicht immer einfach zu verstehen.

Twitter – deutsche Beratungsangebote fehlen

Twitter bietet einen umfangreichen und leicht auffindbaren Hilfebereich. Er präsentiert Informationen zu allen relevanten Einstellmöglichkeiten und Fragen, die bei der Nutzung auftreten können. Der Hilfebereich kann gezielt durchsucht werden. Die Erklärungen sind verständlich oder in Form animierter Videos aufbereitet.

Enthalten sind auch Sicherheitstipps für Jugendliche, Eltern und Lehrkräfte. Diese umfassen auch Links zu Beratungsangeboten, die sich derzeit allerdings nur auf den englischsprachigen Raum beschränken.



Kaum Verweise auf deutschsprachige Beratungsstellen.

Tumblr – textlastig und nicht ansprechend

Der Hilfebereich von Tumblr ist leicht auffindbar und präsentiert Informationen zu allen relevanten Fragen, die bei der Nutzung auftreten können. Die Texte sind einfach formuliert und für Jugendliche verständlich, optisch aber nicht ansprechend aufbereitet. Informationen zu Neuerungen sind teils nur auf Englisch verfügbar. Spezielle Tipps für Jugendliche oder Informationen für Eltern und Lehrkräfte werden nicht angeboten.

Anforderungen an Hilfebereiche

Die Betreiber von Diensten, die bei Kindern und Jugendlichen besonders beliebt sind, sollten bei der Gestaltung ihrer Hilfebereiche folgende Aspekte berücksichtigen:

- leichte Auffindbarkeit, per Schlagworte durchsuchbar und nach typischen Fragestellungen von Kindern und Jugendlichen gegliedert
- praxisnahe Tipps zum sicheren Verhalten für junge Userinnen und User, ergänzend auch für Eltern und pädagogische Fachkräfte
- jugendaffine Gestaltung, für Kinder und Jugendliche verständlich formuliert, zentrale Inhalte zusätzlich veranschaulicht in Form von Comics oder Videos
- prominent platzierte Shortcuts zur Aktivierung von Sicherheitseinstellungen und zu Meldemöglichkeiten
- Einbindung und Verzahnung mit der Beratungslandschaft im Internet (z.B. "Nummer gegen Kummer", jugend.support, juuuport) und vor Ort





Kindern und Jugendlichen ein gutes Aufwachsen mit Medien ermöglichen

Als gemeinsames Kompetenzzentrum von Bund und Ländern für den Jugendschutz im Internet recherchiert jugendschutz.net Gefahren und Risiken in jugendaffinen Diensten.

Die Stelle drängt Anbieter und Betreiber, ihre Angebote so zu gestalten, dass Kinder und Jugendliche sie unbeschwert nutzen können. Sie nimmt über ihre Hotline Hinweise auf Verstöße gegen den Jugendmedienschutz entgegen und sorgt dafür, dass diese schnell beseitigt werden.

Im Auftrag des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend überprüft jugendschutz.net im Rahmen eines Risikomonitorings kontinuierlich, welchen Risiken Kinder und Jugendliche in populären Social-Media-Diensten ausgesetzt sind und welche Anstrengungen die Betreiber unternehmen, damit junge Userinnen und User ihre Dienste gefahrlos nutzen können.

Aktuelle Informationen zur Sicherheit beliebter Social-Media-Plattformen präsentiert jugendschutz.net auf chatten-ohne-risiko.net. Dort finden Jugendliche auch Tipps, was sie zur ihrer eigenen Sicherheit tun können.