

Entscheidung

- Aktenzeichen: [REDACTED] -

In dem außergerichtlichen Streitbeilegungsverfahren zwischen

[REDACTED]

- die beschwerdeführende Partei -

und

Instagram

- Online-Plattform -

wegen

Instagrams Entscheidung, gemeldete Inhalte nicht zu löschen

hat die zertifizierte außergerichtliche Streitbeilegungsstelle User Rights durch ihre Streitschlichter am **10.09.2025** entschieden:

User Rights stellt fest, dass Instagram das gemeldete Konto mit dem Benutzernamen [REDACTED] sperren sollte. Gemäß der Plattformrichtlinie zur Kontointegrität kann ein Konto deaktiviert werden, wenn es gegen die Gemeinschaftsstandards verstößt, wobei die Verstöße Schäden beinhalten, die eine Weiterleitung an die Strafverfolgungsbehörden rechtfertigen. Diese Voraussetzungen sind vorliegend erfüllt. Das Konto [REDACTED] sollte daher gesperrt werden.

I. Zusammenfassung

Die Beschwerde betrifft ein Instagram-Konto mit dem Nutzernamen [REDACTED]. Die beschwerdeführende Partei meldete das Konto, da es ihr minderjähriges Kind namentlich erwähne und mobbe. Instagram entschied, das Konto nicht zu sperren, was die beschwerdeführende Partei dazu veranlasste, User Rights einzuschalten.

User Rights kommt zu dem Ergebnis, dass Instagram das Konto hätte sperren sollen. Der Benutzername verstößt gegen die Richtlinie zu Mobbing und Belästigung, da er abwertend ist und darauf abzielt, die genannten Personen zu degradieren. Besonders schwer wiegt hier der gebotene Schutz des minderjährigen Kindes der beschwerdeführenden Partei. User Rights empfiehlt daher, das Konto zu sperren.

II. Sachverhalt

Die Beschwerde betrifft das Konto eines dritten Nutzers bzw. einer dritten Nutzerin mit dem Namen [REDACTED]. Das Profil hat keine Beiträge, wenige Follower. Ein Profilbild wurde nicht veröffentlicht.

Die beschwerdeführende Partei informierte Instagram über das Benutzerkonto, das ihrer Meinung nach mit den Plattform-Richtlinien unvereinbar sei. Daraufhin teilte Instagram der beschwerdeführenden Partei am [REDACTED] Juli 2025 mit, dass das Benutzerkonto nicht gesperrt würde.

Am gleichen Tag legte die beschwerdeführende Partei die Entscheidung von Instagram bei User Rights zur Überprüfung vor. Bei der Einreichung ihrer Beschwerde an User Rights, wurde die beschwerdeführende Partei gebeten, relevante Zusammenhänge bereitzustellen. Die beschwerdeführende Partei erklärte, sie habe bereits vier Meldungen bei Instagram gemacht, jedoch ohne Erfolg. Ihr Kind, das minderjährig sei, werde in einem bestimmten Profil im Username namentlich erwähnt und gemobbt, indem abwertende Aussagen über das Gewicht der in dem Benutzernamen erwähnten Personen gemacht wurden. Es habe bereits andere Profile gegeben, aufgrund derer sie Strafanzeigen gestellt habe. Sie wünsche sich lediglich, dass dieses Profil endlich gelöscht werde. Sie wäre unendlich dankbar für Hilfe.

Am 25. Juli 2025 informierte User Rights Instagram über die Beschwerde bei User Rights und gab die Möglichkeit zur Stellungnahme. Instagram erwiderte, dass die getroffene Maßnahme nur vorübergehender Natur war. Die Maßnahme sei mittlerweile abgelaufen und eine Streitigkeit im Sinne des Art. 21 Abs. 1 DSA im Zuständigkeitsbereich von User Rights liege nicht mehr vor. Folglich lehnte die Online-Plattform die weitere Teilnahme am Schlichtungsverfahren ab. User Rights forderte Instagram auf, zusätzliche Informationen zur Rechtfertigung der getroffenen Moderationsentscheidung bereitzustellen. Die Plattform erklärte, dass die vorübergehende Deaktivierung, Blockierung, Demonetarisierung oder Funktionsbeschränkung für die betreffenden Inhalte oder Nutzer nicht mehr zutreffe. Daher sehe man keinen "Streit" im Sinne von Art. 21(1) DSA in Bezug auf diese Angelegenheit. Falls trotz des Ablaufs der Durchsetzung ein fortbestehender "Streit" zwischen Meta und der beschwerdeführenden Person in dieser Angelegenheit vorliege, der sich auf eine von Meta getroffene Entscheidung im Sinne von Art. 20(1) DSA beziehe, solle man weitere Details zur Natur dieses "Streits" bereitstellen.

III. Zulässigkeit

Die Beschwerde ist zulässig.

User Rights ist zertifiziert, um Streitigkeiten zwischen Anbietern von Online-Plattformen und Nutzern in Bezug auf die Moderation von Inhalten, die auf einer Social-Media-Plattform auf Deutsch oder Englisch veröffentlicht wurden, zu entscheiden. Instagram ist eine Social-Media-Plattform. Der relevante Inhalt ist in Deutsch verfasst, also in einer Sprache, für die User Rights zertifiziert ist. Die beschwerdeführende Partei informierte Instagram über das Konto. Sie ist der Ansicht, der Nutzer habe Inhalte gepostet, die gegen die Richtlinien der Plattform verstoßen. Instagram informierte die beschwerdeführende Partei, dass das Konto nicht gesperrt werde. Gemäß Art. 20 Abs. 1 a) und Art. 21 Abs. 1 DSA kann die Entscheidung, Benutzerkonten nicht zu sperren, bei der außergerichtlichen Streitbeilegungsstelle User Rights überprüft werden. In ihrer Stellungnahme lehnte Instagram die Teilnahme am Schlichtungsverfahren ab. Plattformen können die Teilnahme an außergerichtlichen Streitbeilegungsverfahren verweigern, wenn die

Streitigkeit außerhalb des Zuständigkeitsbereichs der Stelle liegt, wenn ein Streit über dieselben Informationen und dieselben Gründe für die mutmaßliche Rechtswidrigkeit der Inhalte oder ihre mutmaßliche Unvereinbarkeit mit den allgemeinen Geschäftsbedingungen bereits beigelegt wurde oder wenn keine Streitigkeit im Sinne von Artikel 21 DSA vorliegt. Nach diesen Maßstäben war die Ablehnung der Teilnahme am Schlichtungsverfahren nicht gerechtfertigt.

Entgegen der Auffassung von Instagram betrachtet User Rights den vorliegenden Fall als eine Streitigkeit im Sinne von Art. 21 DSA. Die Tatsache, dass die betroffenen Inhalte nicht mehr auf der Plattform verfügbar sind, steht dem nicht entgegen.

Wenn man der Position der Online-Plattform folgt, könnten beschwerdeführende Parteien keine Beschwerden gegen die Entscheidung der Plattform einlegen, temporär verfügbare Inhalte auf der Plattform zu belassen. Dies würde zu erheblichen Schutzlücken im Rechtsschutz führen, was nicht im Sinne des Art. 21 DSA sein kann.

IV. Begründetheit

Die Beschwerde ist begründet.

User Rights kommt zu dem Ergebnis, dass die Entscheidung von Instagram, das Konto nicht zu sperren, falsch war. User Rights stellt fest, dass das besagte Instagram-Konto entfernt werden muss.

1. Prüfungsumfang

Wenn Anbieter von Online-Plattformen entscheiden, Accounts nach einem Hinweis auf einen potenziellen Verstoß des Accounts bzw. der über den Account veröffentlichten Inhalte gegen Plattformrichtlinien auf der Plattform zu belassen, prüft User Rights ausschließlich, ob der Account bzw. die über den Account veröffentlichten Inhalte tatsächlich gegen die Richtlinien der Online-Plattform verstoßen. User Rights prüft in diesem Fall nicht, ob der Account bzw. die über den Account veröffentlichten Inhalte gegen gesetzliche Bestimmungen verstoßen. Dies gilt auch dann, wenn die beschwerdeführende Partei erstmalig gegenüber User Rights einen Gesetzesverstoß geltend macht.

2. Inhaltliche Prüfung

Die Voraussetzungen für eine dauerhafte Sperrung des Benutzerkontos liegen vor.

Gemäß der Plattformrichtlinie zur Kontointegrität kann ein Konto deaktiviert werden, wenn es gegen die Gemeinschaftsstandards verstößt, wobei die Verstöße Schäden beinhalten, die eine Weiterleitung an die Strafverfolgungsbehörden rechtfertigen.

User Rights stellte Verstöße gegen die Richtlinie zu Mobbing und Belästigung fest.

Das Social-Media-Profil mit dem Benutzernamen [REDACTED] verstößt gegen die Richtlinie zu Mobbing und Belästigung. Der Benutzername selbst enthält eine abwertende und beleidigende Aussage, die darauf abzielt, die genannten Personen zu degradieren oder zu beschämen.

Die Richtlinie zu Mobbing und Belästigung besagt, dass Inhalte, die darauf abzielen, Personen zu degradieren oder zu beschämen, entfernt werden. Dies umfasst insbesondere Aussagen über das Aussehen oder die körperlichen Eigenschaften von Personen. Der Benutzername [REDACTED] fällt unter diese Kategorie, da er eine abwertende Aussage über das Gewicht der in dem Benutzernamen erwähnten real existierenden Personen macht. Das Kind der beschwerdeführenden Partei wird darin mit Klarnamen erwähnt. Hauptzweck des Profils scheint unter Berücksichtigung eines fehlenden Profilbilds und fehlender Beiträge zu sein, das Kind der beschwerdeführenden Partei schon mit dem Account-Namen abzuwerten. Die Darstellungen der beschwerdeführenden Partei werden diesbezüglich als überzeugend erachtet.

Besonders fällt ins Gewicht, dass das Kind der beschwerdeführenden Partei minderjährig ist. Wie die Richtlinien von Instagram herausstellen, ist dem Kind damit auch besonderer Schutz, z.B. vor Cybermobbing, zu gewähren. Im Sinne der Richtlinie zur Kontointegrität stehen hier Schäden am Persönlichkeitsrecht des betroffenen minderjährigen Kindes durch Beleidigung, möglicherweise üble Nachrede und Verleumdung und weitere Delikte im Raum, die eine Weiterleitung an die Strafverfolgungsbehörden rechtfertigen.

Das Instagram-Profil sollte mithin gesperrt werden.

V. Ergebnis

User Rights stellt fest, dass Instagram das gemeldete Konto mit dem Benutzernamen [REDACTED] sperren sollte. Gemäß der Plattformrichtlinie zur Kontointegrität kann ein Konto deaktiviert werden, wenn es gegen die Gemeinschaftsstandards verstößt, wobei die Verstöße Schäden beinhalten, die eine Weiterleitung an die Strafverfolgungsbehörden rechtfertigen. Diese Voraussetzungen sind vorliegend erfüllt. Das Konto [REDACTED] sollte daher gesperrt werden.

Hinweis: Die Entscheidungen von außergerichtlichen Streitbeilegungsstellen sind gemäß Artikel 21 Abs. 2 Satz 3 DSA für Plattformen nicht bindend. Im Rahmen ihrer Pflicht zur Zusammenarbeit nach Treu und Glauben gemäß Artikel 21 Abs. 2 Satz 1 des DSA müssen Plattformen jedoch prüfen, ob Gründe gegen die Umsetzung der Entscheidung sprechen und die Streitbeilegungsstellen über die Umsetzung der Entscheidung informieren.