

## 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 **07.04.2026** entschieden:

---

**User Rights kommt zu dem Ergebnis, dass die Voraussetzungen für eine dauerhafte Sperrung des gemeldeten Kontos vorliegen. Instagram ist laut seiner Richtlinien berechtigt, bei einem einzelnen besonders schwerwiegenden Verstoß oder, wenn Nutzer wiederholt trotz Verwarnungen Verstöße begehen, Benutzerkonten dauerhaft zu sperren. Das Konto verstößt mehrfach gegen Richtlinien zu regulierten Waren, Dienstleistungen und kommerziellen Tätigkeiten.**

**Hinsichtlich der Kosten wird auf Art. 21 Abs. 5 UAbs. 1 S. 1 DSA hingewiesen.**

## I. Zusammenfassung

Die Beschwerde betrifft ein Instagram-Konto mit dem Handle [REDACTED] das Schnecken, darunter regulierte Arten wie Apfelschnecken und bedrohte Feuerschneckenarten, zum Verkauf anbietet. Instagram hatte den Inhalt zunächst vorübergehend entfernt, die beschwerdeführende Partei legte jedoch Beschwerde bei User Rights ein, da sie der Meinung war, dass der Verkauf dieser Schnecken gegen die Richtlinien verstößt.

User Rights kommt zu dem Ergebnis, dass der Inhalt gegen die Richtlinie zu eingeschränkten Waren und Dienstleistungen verstößt. Der Verkauf von regulierten und bedrohten Tierarten ist auf der Plattform untersagt. Die Voraussetzungen für eine dauerhafte Sperrung des Benutzerkontos sind erfüllt, da es sich um einen schwerwiegenden Verstoß handelt. Instagram sollte den gemeldeten Inhalt daher von seiner Plattform entfernen.

## II. Sachverhalt

Gegenstand der Beschwerde ist ein durch eine dritte Person veröffentlichter Inhalt.

Die beschwerdeführende Partei informierte Instagram über ein Benutzerkonto, das ihrer Meinung nach gegen die Richtlinien der Plattform verstoße. Daraufhin teilte Facebook der beschwerdeführenden Partei am [REDACTED] Februar 2026 mit, dass das Benutzerkonto nicht gesperrt würde.

Im Februar 2026 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, dass es sich bei der anderen Person um einen Betrüger handele. Leider sei es auf Instagram nicht möglich, weitere Beweise dafür einzureichen. Das Konto existiere bereits seit vier bis fünf Jahren und sei mit Sicherheit schon mehrfach gemeldet worden. Die beschwerdeführende Partei bedauerte, auf den Betrug hereingefallen zu sein und habe weder die Schnecken noch ihr Geld zurückerhalten. Sie habe bei

der Bezahlplattform Schritte eingeleitet, um das Konto dort sperren zu lassen. Die andere Person biete zudem Apfelschnecken an, die EU-weit verboten seien.

Am gleichen Tag 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 gemäß ihren Aufzeichnungen keine Benachrichtigung bezüglich des in diesem Streitfall betroffenen Inhalts erhalten habe. Zudem bestätigte sie, dass der Inhalt nicht von dem in der Informationsanfrage genannten Berichtersteller gemeldet worden sei. Daher betreffe dieser Streitfall keine Situation, in der ein Empfänger des Dienstes eine Benachrichtigung eingereicht habe, die durch die in Artikel 20(1) der DSA genannten Entscheidungen behandelt werde, und falle somit nicht in den Anwendungsbereich von Artikel 21 der DSA. User Rights reagierte am ■■ Februar 2026, bestätigte die Meldung des Streitfalles und forderte Instagram auf, hierzu Stellung zu nehmen. Instagram reagierte daraufhin nicht innerhalb der siebentägigen Frist.

### **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, Englisch, Französisch oder Italienisch 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. 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.

#### **IV. Begründetheit**

Die Beschwerde ist begründet.

User Rights hebt die Entscheidung von Instagram auf, den Inhalt auf der Plattform zu belassen. Der Inhalt verstößt gegen die Richtlinien von Instagram. Konkret verstößt der Inhalt gegen die Richtlinie zu eingeschränkten Waren und Dienstleistungen. Das beschwerdegegenständliche Konto sollte daher entfernt werden.

##### **1. Prüfungsumfang**

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

##### **2. Inhaltliche Prüfung**

User Rights stützt seine Entscheidung auf die aktuelle Fassung der Richtlinien der Online-Plattform. User Rights kam zu dem Schluss, dass die Inhalte gegen die Richtlinie zu eingeschränkten Waren und Dienstleistungen verstoßen.

Die Richtlinie verbietet den Versuch, bestimmte regulierte, gefährliche oder verbotene Waren und Dienstleistungen auf der Plattform zu kaufen, zu verkaufen, zu tauschen, zu verschenken oder zu handeln, um die Sicherheit der Nutzer\*innen zu gewährleisten und Missbrauch zu verhindern. Darunter fallen das Anbieten und

Bewerben von Drogen, verschreibungspflichtigen Medikamenten, Waffen, Munition, Sprengstoffen, Tabakwaren, Alkohol, Online-Glücksspielen, gefährlichen Chemikalien und menschlichen Körperteilen. Auch der Handel mit geschützten oder bedrohten Tier- und Pflanzenarten sowie deren Teilen ist untersagt. Ausnahmen gelten für bestimmte Inhalte von autorisierten Unternehmen oder im Kontext von Adoptionen, Tierschutz oder Aufklärung. Insgesamt soll die Richtlinie riskante Aktivitäten und illegalen Handel verhindern und damit den Schutz von Menschen, Tieren und der Allgemeinheit auf der Plattform sicherstellen.

Auf dem beschwerdegegenständlichen Konto, [REDACTED], werden Schnecken veräußert, unter anderem Apfelschnecken und verschiedene Feuerschneckenarten. Bei diesen handelt es sich um bedrohte und regulierte Arten, weshalb die Richtlinie den Verkauf dieser Schnecken vollständig untersagt. Die Einfuhr, Zucht, Haltung und Verkauf von Apfelschnecken ist seit 2019 in der EU untersagt. Feuerschnecken gehören als Art, die in Malaysia heimisch ist, zwar nicht zu einer offiziell regulierten Art, jedoch gelten einige der verkauften Arten, etwa die *Platymna tweediei*, als bedroht. Instagram zählt zu regulierten Tieren gerade auch solche, die ökologische Risiken bergen könnten, weshalb hier von einem Richtlinienverstoß ausgegangen werden kann. Des Weiteren ist zu beachten, dass Instagram hierbei die Einfuhrbestimmungen weltweit berücksichtigt, weshalb aufgrund der strengen Gesetzgebung zur Einfuhr von Schnecken in den USA ein Großteil der vom beschwerdegegenständlichen Instagram-Konto vertriebenen Schnecken eine von der Richtlinie vollständig untersagte Tierart darstellt.

Zudem verbietet die Richtlinie pauschal Inhalte, mit denen Tiere zum Verkauf von Privatpersonen angeboten werden. Da das Konto die Schnecken auch nicht im Rahmen einer Adoption oder als Nutztier verkauft, ist vorliegend von einem Richtlinienverstoß auszugehen. Es kommt auch nicht in Betracht, dass die Zucht von einer legitimen physischen Einrichtung betrieben wird. Nach Angaben der Person, die das Konto betreibt, handelt es sich um ein Hobby und Familienbetrieb, wobei aus dem Konto keine Hintergründe zum Unternehmen hervorgehen. Somit ist auch in dieser Hinsicht von einem Richtlinienverstoß auszugehen.

Hinsichtlich eines möglichen Betrugsversuchs mit dem Verkauf der Schnecken durch die beschwerdeführende Partei wird an dieser Stelle von User Rights nicht weiter geprüft. Es ist nicht ersichtlich, dass es sich bei dem Verhalten des beschwerdegegenständlichen Kontos um Finanz-, Glücksspiel-, Kreditbetrug oder sonstige Arten von täuschenden Praktiken handelt, die explizit von Instagrams Richtlinie zu Betrug, Scams und täuschenden Praktiken sanktioniert werden.

Dennoch liegen die Voraussetzungen für eine dauerhafte Sperrung des Benutzerkontos vor. Die Online-Plattform ist nach ihren Richtlinien dazu befugt, Benutzerkonten zu sperren, wenn Nutzerinnen und Nutzer wiederholt gegen Richtlinien verstoßen haben bzw. wenn ein einmaliger schwerwiegender Verstoß vorliegt. Da der Account zum einen mit regulierten Arten handelt, aber auch durch den Verkauf von Tieren ohne das Erfüllen einer der Ausnahmetatbestände gegen die Richtlinie zu regulierten Waren und Dienstleistungen verstößt, sind die Voraussetzungen für eine Deaktivierung des Kontos vorliegend erfüllt.

## V. Ergebnis

**User Rights stellt fest, dass Instagram den gemeldeten Inhalt von seiner Plattform entfernen muss. Der Inhalt verstößt gegen Richtlinie zu regulierten Waren, Dienstleistungen und kommerziellen Tätigkeiten. Die Voraussetzungen für eine Sperrung des Benutzerkontos liegen vor.**

*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.*