

Entscheidung

- Aktenzeichen: [REDACTED] -

In dem außergerichtlichen Streitbeilegungsverfahren zwischen

[REDACTED]

- die beschwerdeführende Partei -

und

TikTok

- Online-Plattform -

wegen

**der Deaktivierung eines Kontos auf Grundlage von TikToks
Plattformrichtlinie zu Essstörungen, riskantem
Gewichtsmanagement und Körperwahrnehmung**

hat die zertifizierte außergerichtliche Streitbeilegungsstelle User Rights durch ihre
Streitschlichter am **09.04.2026** entschieden:

**Das Konto hat nicht gegen die Plattformrichtlinie verstoßen. Die Deaktivierung
sollte daher wieder aufgehoben werden.**

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

I. Zusammenfassung

Die Beschwerde betrifft die dauerhafte Sperrung des TikTok-Kontos der beschwerdeführenden Partei, das Inhalte zu Essstörungen und Körperwahrnehmung veröffentlicht hatte. TikTok begründete die Sperrung mit Verstößen gegen die Richtlinie zu Essstörungen, riskantem Gewichtsmanagement und Körperwahrnehmung. Die beschwerdeführende Partei argumentierte, dass die Inhalte aufklärend seien und nicht gegen die Richtlinien verstoßen.

User Rights stellt fest, dass die Entscheidung von TikTok ungerechtfertigt war. Die Inhalte der Videos informieren über Essstörungen und kritisieren gesellschaftliche Zwänge, ohne diese zu fördern oder zu glorifizieren. Daher sollte das Konto wiederhergestellt werden.

II. Sachverhalt

Am ■■ Februar 2026 sperrte TikTok das Konto der beschwerdeführenden Partei dauerhaft. Am ■■ Februar 2026 legte die beschwerdeführende Partei die Entscheidung von TikTok 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 berichtete, dass ihr TikTok-Account am ■■ Februar 2026 ohne vorherige Warnung dauerhaft gesperrt worden sei. Es habe keine schrittweisen Strikes oder Account-Warnungen gegeben. Mehrere der angeblich problematischen Videos seien seit Monaten, teilweise Jahren online gewesen, was darauf hindeute, dass die Sperre innerhalb kurzer Zeit gebündelt erfolgt sei, vermutlich im Rahmen einer automatisierten Enforcement-Welle. Die beschwerdeführende Partei habe keinen Screenshot erstellt, da ihr nicht bewusst gewesen sei, dass diese Informationen später nicht mehr einsehbar sein würden.

Sie habe unmittelbar Einspruch eingelegt und zusätzlich per E-Mail sowie über das Feedback-Formular ausdrücklich eine menschliche Überprüfung gemäß Digital Services Act verlangt. Bislang habe sie jedoch nur offensichtlich automatisierte Standardantworten erhalten – ohne Nennung konkreter Videos, ohne Angabe der

angeblich verletzten Richtlinien und ohne Bestätigung einer manuellen Prüfung. Ihr Einspruch sei am ■■ Februar um ■■■■ Uhr abgelehnt worden, und eine weitere automatisierte Antwort auf das Feedback-Formular habe sie um ■■■■ Uhr erhalten.

Die beschwerdeführende Partei erklärte, dass ihr Account etwa 60.000 Follower habe und sie seit etwa einem Monat am Creator Rewards Programm teilnehme. Die Inhalte ihres Accounts bestünden aus persönlichen Erfahrungen, politischen Meinungen, Mental-Health-Aufklärung sowie sogenanntem „Recovery Content“. Sie habe sich kürzlich auf Basis dieser Tätigkeit selbstständig gemacht und habe keinen Zugriff mehr auf ihren Account oder ihre Daten.

Die Sperre habe für sie erhebliche wirtschaftliche und persönliche Folgen. Sie bestreite nicht, dass Plattformen moderieren dürften, halte jedoch die fehlende Transparenz sowie das Ausbleiben einer menschlichen Prüfung für problematisch. Daher bitte sie um Unterstützung bzw. Einschätzung ihrer Rechte als EU-Nutzer, insbesondere zur Durchsetzung einer manuellen Prüfung sowie zur Offenlegung der konkret beanstandeten Inhalte und der angeblich verletzten Richtlinien gemäß DSA. Sie bedankte sich im Voraus.

Am 13. Februar 2026 informierte User Rights TikTok über die Beschwerde bei User Rights und gab die Möglichkeit zur Stellungnahme. User Rights forderte TikTok auf, zusätzliche Informationen zur Rechtfertigung der getroffenen Moderationsentscheidung bereitzustellen. Die Plattform erklärte, dass alle hochgeladenen Inhalte gegen die Gemeinschaftsrichtlinien zu gestörtem Essverhalten und Körperbild verstoßen haben. Daher werde die Entscheidung aufrechterhalten.

User Rights wurden die drei entsprechenden Videos zur Verfügung gestellt. Sie hatten folgenden Inhalt:

- Das erste Video zeigt einen englischen Text, in dem es heißt: man sieht dir nicht an, dass du eine Essstörung hast. Dabei geht es bei Essstörungen nicht um das Gewicht, sondern um den Umgang mit Essen. Es gibt verschiedene Formen, nicht

nur Anorexie, und alle können unbehandelt lebensgefährlich sein – unabhängig vom Körpergewicht. Daher sollte man keine falschen Informationen verbreiten.

- Der Text im zweiten Video beschreibt auf Englisch: Der Versuch, sich im Januar von einer Essstörung zu erholen, sei wirklich schwierig. Überall dominiert Diätkultur, viele Menschen fixieren sich auf ein bestimmtes Körperideal und darauf, vermeintlich ‚sauber‘ zu essen, während man selbst versucht, eine entspannte Beziehung zum Essen zu bewahren und nicht in schädliche, plötzlich wieder normalisierte Verhaltensweisen zurückzufallen.

- Der Text im dritten Video thematisiert, wie es sich anfühlte, über viele Jahre hinweg eine Essstörung zu verbergen, während andere den Körper bewunderten. Im Video sagt eine Person, dass sie am liebsten ehrlich gewesen wäre und offen gesagt hätte, wie belastet ihr Verhältnis zum Essen war, wie stark ihr Selbsthass geworden ist und wie groß ihr innerer Wunsch zu essen in diesem Moment gewesen sei.

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. TikTok ist eine Social-Media-Plattform. Der relevante Inhalt ist in Englisch verfasst, also in einer Sprache, für die User Rights zertifiziert ist. TikTok hat das Konto dauerhaft gesperrt. Die dauerhafte Sperrung von Benutzerkonten stellt eine Maßnahme dar, die gemäß Art. 20 Abs. 1 c) und Art. 21 Abs. 1 DSA bei der außergerichtlichen Streitbeilegungsstelle User Rights überprüft werden kann.

III. Begründetheit

User Rights kommt zu dem Ergebnis, dass die Entscheidung, das Konto der beschwerdeführenden Partei dauerhaft zu sperren, ungerechtfertigt ist. Die in der Richtlinie zur Deaktivierung von Konten geregelten Voraussetzungen für eine

dauerhafte Kontensperrung liegen nicht vor. Das Konto hätte auf dieser Grundlage nicht gesperrt werden sollen.

1. Prüfungsmaßstab

Die Online-Plattform erklärte, dass die Maßnahme aufgrund ihrer Richtlinie zu Essstörungen, riskantem Gewichtsmanagement und Körperwahrnehmung erfolgt sei.

User Rights beschränkt die Prüfung auf die von der Plattform in ihrer Stellungnahme angeführte Regelung. Die Vereinbarkeit mit möglichen anderen Vorschriften wird nicht überprüft. Der Grund dafür ist, dass die Online-Plattform gemäß Art. 17 DSA eine Maßnahme unter Angabe einer spezifischen Regelung in ihren Richtlinien begründen muss (Art. 17 (3) e) DSA). Der Beschwerdegegenstand bestimmt sich damit maßgeblich danach, auf welche Regelung die Plattform ihre Maßnahme stützt. Sollte Instagram im Anschluss dieses Verfahrens feststellen, dass eine andere Richtlinie verletzt wurde, muss eine weitere Moderationsentscheidung getroffen und dem Nutzer eine neue Begründung übermittelt werden, die einen Hinweis auf diese Richtlinie enthält. Der Nutzer hat dann das Recht, diese Entscheidung gemäß Art. 20 oder Art. 21 DSA anzufechten.

2. Inhaltliche Prüfung

User Rights stützt seine Entscheidung auf die aktuelle Fassung der Richtlinien der Online-Plattform.

Die Richtlinie verbietet u.a. das Zeigen, Beschreiben, Fördern oder Glorifizieren von Essstörungen, darunter:

- Diäten mit extrem niedriger Kalorienzahl
- Hungern, Binge-Eating und Purges
- Trends, bei denen Körper verglichen werden, z. B. der Vergleich von Körperteilen mit Gegenständen.

Hier bezwecken die drei Videos der beschwerdeführenden Partei allesamt das Gegenteil. Die Beiträge wollen über Essstörungen informieren. Sie zeigen das Leid

von betroffenen Personen und sind somit mitnichten dazu geeignet, die Störungen zu fördern oder zu glorifizieren. Ferner werden die Essstörungen auch nicht nur auf eine schlichte Weise gezeigt oder beschrieben, was ebenfalls verboten wäre. Die Videos ordnen die Krankheiten kritisch ein und kritisieren gesellschaftliche Zwänge, dysfunktionale Reaktionen auf die Krankheiten und bewerben im Gegenzug empathische Reaktionen.

Somit sollte das Konto wiederhergestellt werden.

V. Ergebnis

User Rights kommt zu dem Ergebnis, dass die Entscheidung von Instagram, den Inhalt von der Plattform zu entfernen, ungerechtfertigt war. Das Konto verstößt nicht gegen die Richtlinien zu Essstörungen, riskantem Gewichtsmanagement und Körperwahrnehmung. Daher sollte das Konto wiederhergestellt 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.