

Zwischen Klick und Konsequenz:

Evaluation der Meldeverfahren von Plattformen nach dem Digital Services Act



Meldewege und Plattformverantwortung im digitalen Raum

Wer auf sozialen Plattformen unerlaubte Inhalte zu sehen bekommt, sollte diese eigentlich unkompliziert an die Betreiber*innen rückmelden können. So verlangt es zumindest das EU-Gesetz über digitale Dienste (engl. Digital Services Act, DSA). Mit dem DSA gibt es klare Regelungen für den Umgang mit rechtswidrigen Inhalten: Inhalte, die nach nationalem Recht illegal sind, müssen bei Meldung von Plattformen unverzüglich gelöscht werden.

Das Gesetz über digitale Dienste sieht vor, dass die Wege, über die Nutzer*innen potenziell rechtswidrige oder gegen die Community-Richtlinien verstoßende Plattformbeiträge melden können, nutzerfreundlich und leicht zugänglich sind. Die vorliegende Studie widmet sich einer umfassenden Bewertung der Nutzerfreundlichkeit und Wirksamkeit der Meldewege von X, Facebook/Instagram und TikTok – sehr großen Online-Plattformen (engl. Very Large Online Platforms, VLOPs) – nach dem DSA in Deutschland und der Beweggründe von Plattformnutzer*innen, Inhalte zu melden:

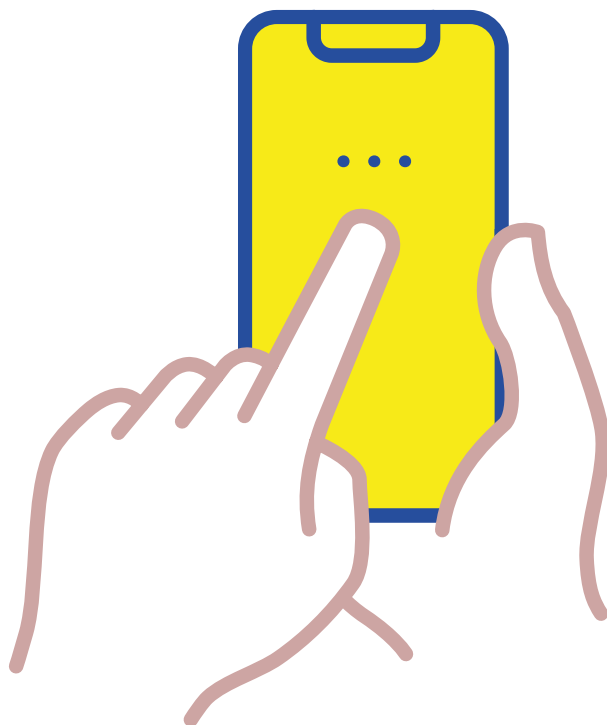
- Was motiviert und was hemmt Nutzer*innen im Zuge einer Meldung?
- Wie verständlich sind die Meldewege gestaltet und welche Schwierigkeiten haben Nutzer*innen?

- Wie werden die Meldewege verschiedener Plattformen wahrgenommen und von Nutzer*innen bewältigt?
- Ergeben sich Unterschiede zwischen Meldeweegen nach DSA und nach Community-Richtlinien?

Ergebnisse

WAHRNEHMUNG

Nutzer*innen bewerteten vor allem Betrug (93 %), Bedrohungen anderer Nutzer*innen (88 %) sowie rassistische und antisemitische Inhalte (83 %) als problematisch. Gewalt, Kindesmissbrauch und Suizidankündigungen galten in Interviews als besonders meldewürdig. Ob Inhalte wie Beleidigungen gemeldet wurden, hing oft von der persönlichen Betroffenheit ab.



Die Verantwortung zur Entfernung problematischer Inhalte wurde überwiegend den Plattformen (87 %) und in zweiter Linie den Strafverfolgungsbehörden (75 %) zugeschrieben; individuelle Verantwortung wurde nur ergänzend gesehen (53 %).

Während sich die meisten Befragten zutrauten, Inhalte zu melden und die Meldewege verstehen, bestanden Zweifel an Wirksamkeit und Transparenz: Viele vermuteten absichtlich kompliziert gestaltete Prozesse oder bezweifelten den Nutzen von Meldungen. Neben Meldungen wurde auch Gegenrede als hilfreiches Mittel hervorgehoben, während die Gefahr des Missbrauchs einfacher Meldesysteme kritisch betrachtet wurde.

NUTZUNG

Gründe für oder gegen eine Meldung

Etwa die Hälfte der Befragten hatte bereits problematische Inhalte gemeldet, besonders jüngere, gut gebildete und politisch interessierte Nutzer*innen mit hoher Online-Aktivität. Meldungen erfolgten überwiegend nach Community-Richtlinien, da der DSA-Meldeweg kaum bekannt war. Als Hauptgründe für eine Meldung nannten die Befragten den Schweregrad der Inhalte, persönliche Betroffenheit und den Wunsch, das eigene Online-Umfeld zu verbessern. Gründe gegen eine Meldung waren vor allem fehlendes Vertrauen in die Plattformen, wahrgenommene Zwecklosigkeit der Meldung, Desinteresse oder unklare Meldewege; viele entschieden sich, problematische Inhalte schlicht zu ignorieren.

Simulation des Meldeprozesses auf X, Facebook/Instagram und TikTok

Teilnehmer*innen der quantitativen Umfrage wurden zufällig den simulierten Meldewegen von Meta (Facebook/Instagram), TikTok oder X zugeteilt, die sich in ihrer Struktur und Komplexität stark unterscheiden. Untersucht wurde, ob die Teilnehmer*innen strafrechtlich

relevant eingestufte Inhalte, die ihnen angezeigt wurden, korrekt einordnen konnten, und inwieweit sie den spezifischen Meldeweg für illegale Inhalte nach DSA nutzten. Die Ergebnisse zeigen, dass der DSA-Meldeweg insgesamt nur selten genutzt wurde (Meta: 9 %, TikTok: 2 %, X: 11 %).

Anhand der qualitativen Interviews wird deutlich, dass Nutzer*innen den DSA-Meldeweg oft nicht nutzten, weil er bei vielen Plattformen schwer auffindbar war und meist hinter Community-Kategorien zurückstand. Viele wählten daher intuitiv die ersten angebotenen Kategorien, die den Fall oft schon passend abdeckten, oder mieden den DSA-Weg aus Unsicherheit bei der rechtlichen Einstufung der Inhalte. Trotz dieser Hürden bewertete eine Mehrheit der Teilnehmer*innen der qualitativen Umfrage den Meldeprozess insgesamt positiv: Zwei Drittel fanden ihn klar (66 %), nachvollziehbar (65 %), übersichtlich (64 %) und einfach (64 %).

WIRKUNG

Bewertung der Meldewege

Deutliche Unterschiede in der Bewertung des Meldeprozesses zeigen sich hinsichtlich der Meldewege. Der Meldeprozess via DSA wurde als deutlich schwerer, unübersichtlicher sowie komplizierter und etwas weniger klar und nachvollziehbar wahrgenommen als die Meldung via Community-Richtlinien.

Die Ergebnisse der qualitativen Befragung verdeutlichen auch, dass Nutzer*innen Meldungen nach den Community-Richtlinien als weniger abschreckend empfanden als Meldungen nach DSA. Viele vermieden den Meldeweg nach DSA, weil er als aufwändig galt, Unsicherheit über rechtliche Folgen bestand oder persönliche Daten abgegeben werden mussten – was teils Angst oder Misstrauen auslöste. Gleichzeitig nahm die Mehrheit der Nutzer*innen den Meldevorgang als handhabbar und verständlich wahr, auch wenn

die Verständlichkeit der Meldekategorien etwas kritischer gesehen wurde.

Gründe für einen Abbruch der Meldung

Insgesamt brachen 6 % der Befragten den Meldevorgang ab. Über ein Viertel der Meldungen nach DSA (27 %) wurde abgebrochen, während die Meldungen nach den Community-Richtlinien in lediglich 4 % der Fälle abgebrochen wurden. Als Gründe für den Abbruch gab rund ein Viertel der 117 Abbrecher*innen an, „mit der Auswahl überfordert“ gewesen zu sein. Ein weiteres Drittel gab an, nicht mehr gewusst zu haben, „wie ich weitermachen kann“ (32 %). Eine intensive Nutzung sozialer Medien sowie die Wahrnehmung negativer Konsequenzen problematischer Inhalte erhöhten statistisch die Durchhaltewahrscheinlichkeit. Viele Befragten der qualitativen Interviews empfanden die Kategorisierung als zu komplex und unnötig detailliert, was zu Frust führte, während einige dennoch pragmatisch eine passende Option wählten, um den Vorgang abzuschließen.

Zukünftiges Meldeverhalten

Die Ergebnisse zeigen, dass Nutzer*innen auch künftig bereit sind, problematische Inhalte zu melden, sich dabei aber vor allem als Hinweisgeber*innen verstehen. Sie erwarten, dass Plattformen die rechtliche Einordnung und Prüfung übernehmen. Entscheidend für ihre Bereitschaft sind ein transparenter und verständlicher Prozess: klare Kategorien (80 %), schnelle Reaktionen der Plattform (71 %), detaillierte Prozessbeschreibungen (69 %) und aussagekräftige Rückmeldungen (66 %).

Verbesserungswürdig erscheint auch die Aufmachung des Meldeprozesses, der einigen Befragten nicht intuitiv, sondern überladen oder halbherzig erschien. Eine zu starke Verantwortung der Nutzer*innen – etwa durch detaillierte rechtliche Einstufungen – wurde abgelehnt und eher als abschreckend wahrgenommen.

Politische Forderungen:

Wirkung stärken, Meldewege klären

1. Vereinheitlichung der Meldewege

Es muss geklärt werden, was unter einem „leicht zugängliche[n] und benutzerfreundliche[n]“ Meldemechanismus nach Artikel 16 Absatz 1 zu verstehen ist. Aktuell unterscheiden sich diese Mechanismen stark je nach Plattform. Wir empfehlen eine Vereinheitlichung der Meldewege für DSA-relevante Inhalte bei VLOPSEs. Dafür könnte die EU-Kommission die Entwicklung von Industriestandards fördern, die eine Vereinheitlichung der Meldewege anvisieren.

2. Durchsetzung der Gemeinschaftsstandards

Nutzer*innen empfinden Verstöße gegen die plattforminternen Community-Richtlinien als leichter zu melden als illegale Inhalte und würden diese auch bevorzugt melden. Wir fordern von VLOPSEs eine klare Durchsetzung der plattforminternen Community-Richtlinien und eine konsequentere Aufsicht der Umsetzung.

3. Öffentliche Sensibilisierung

Viele Nutzer*innen melden Inhalte nicht, da sie keine Reaktion der Plattform erwarten oder unsicher sind, ob ein Inhalt illegal ist. Da das aktuelle Meldeverfahren stark von Motivation und rechtlichem Wissen abhängt, sollten die EU-Kommission und nationale DSCs durch Aufklärungskampagnen das Vertrauen in Meldungen stärken und die Nutzer*innen über ihre Rechte informieren.

4. Design der Meldewege

Nutzer*innen empfinden die aktuellen Meldewege oft als überfordernd, da die juristische Sprache sie abschreckt. Viele brechen den Prozess ab, insbesondere bei Meldungen nach DSA, da ein rechtliches Vorverständnis erwartet wird. Die Verantwortung für rechtliche Einschätzungen sollte aber nicht bei den

Nutzer*innen liegen. Wir empfehlen eine klare Abgrenzung von Meldungen nach Community-Richtlinien und nach DSA, zum Beispiel durch das direkte Erfragen der Meldeabsicht, ohne Befragte mit juristischer Sprache einzuschüchtern. Statt komplexer juristischer Eingaben könnten Drop-Down-Menüs mit optionalen Freifeldern genutzt werden, um Meldungen leichter und zugänglicher zu machen. Abschreckende Hinweise, dass eine Meldung von illegalen Inhalten rechtliche Konsequenzen haben kann, sollten abgemildert werden.

5. Support by Design

Die Umfrage zeigt, dass Verständnisprobleme und unklare Auswahlmöglichkeiten Nutzer*innen beim Melden behindern. Deshalb wird empfohlen, Unterstützung direkt in den Meldeprozess zu integrieren – etwa durch Verweise auf Rechtsschutzorganisationen, Meldestellen oder außergerichtliche Streitbeilegungsstellen.

Über die Studie

Die Studie „Zwischen Klick und Konsequenz: Eine Evaluation der Meldeverfahren von Plattformen nach dem Digital Services Act“ wurde 2025 von der zivilgesellschaftlichen Organisation Das NETTZ in Auftrag gegeben. Ziel der Studie ist es, eine umfassende Bewertung der Nutzerfreundlichkeit und Wirksamkeit der Meldewege von Plattformen qua DSA in Deutschland und der Beweggründe von Plattformnutzer*innen, Inhalte zu melden, abzubilden. Befragt wurden 2.040 regelmäßige Plattformnutzer*innen in Deutschland ab 16 Jahren und 20 Personen unterschiedlichen Alters und Geschlechts in einem qualitativ-explorativen Interviewformat.

Herausgeber

Das NETTZ | info@das-nettz.de

Autor*innen

Lena-Maria Böswald, Corinna Dolezalek, Dr. Pablo Jost, Ursula Kristin Schmid

Datenerhebung

Qualitative Befragung:

S&O Market Research Germany

Quantitative Befragung:

Bilendi GmbH

Erhebungszeitraum

Qualitative Befragung: 13.–21. Mai 2025

Quantitative Befragung: 10.–24. Juli 2025

Alle Informationen zur Studie

<https://www.das-nettz.de/publikationen/zwischen-klick-und-konsequenz-eine-evaluation-der-meldeverfahren-von-plattformen-nach>

Zitationsvorschlag

Das NETTZ (2025). Zwischen Klick und Konsequenz: Eine Evaluation der Meldeverfahren von Plattformen nach dem Digital Services Act. Berlin.

Die vorliegende Publikation wurde finanziell unterstützt durch Reset Tech. Die Veröffentlichung stellt keine Meinungsäußerung von Reset Tech dar. Für inhaltliche Aussagen tragen die Autor*innen die Verantwortung.

Mit Unterstützung von
Reset • Tech

