



GEGEN HASS IM NETZ!



HATESPEECH

Umgang mit Hasspostings:

Handlungsempfehlungen für Social Media Manager
behördlicher Accounts

**„Hasskommentare sind
abscheulich, feige und
nicht hinnehmbar.**

**Niemand kann sich hinter seinem
Bildschirm verstecken – das Internet
ist kein rechtsfreier Raum.“**

**Liebe Leserinnen und Leser,
liebe Internet-User,**

Hasskommentare sind abscheulich, feige und dürfen darum auf keinen Fall hingenommen werden. Wer Hass und Gewalt sät, darf sich nicht hinter seinem Bildschirm verstecken können – auch nicht mit Pseudonymen oder Fantasienamen. Das Internet ist kein rechtsfreier Raum!



Wir sind darum froh, dass unsere Bayerische Polizei bei der Verbrechensbekämpfung sowie bei der Bekämpfung von Hass und Hetze im Netz hervorragende Arbeit leistet. Denn eingeleitete Ermittlungsverfahren und erlassene Strafbefehle sind genau das richtige Signal, um Hetzer in ihre Schranken zu weisen.

Außerdem machen wir damit klar: Wir lassen die Opfer von Hass und Hetze nicht allein. Jeder, der sich im Netz bedroht fühlt, erhält jederzeit durch die örtliche Polizei die vollste Unterstützung. Das gilt für unsere Bürgerinnen und Bürger genauso wie für die Amts- und Mandatsträger in Bayern.

Wichtig ist, dass jede Straftat angezeigt wird und eingehende Hass-Nachrichten nicht einfach nur gelöscht werden. Deswegen: Sichern Sie bitte zunächst die Mitteilung beziehungsweise den Post! Übergeben Sie dann die gesicherten Dateien der Polizei, erstatten Sie Anzeige und stimmen Sie das weitere Vorgehen mit der Polizei ab! So können wir alle dazu beitragen, Hetze im Netz den Boden zu entziehen und die vermeintlich anonymen Täter zur Verantwortung zu ziehen.

Die nachfolgenden Hinweise richten sich insbesondere an Social Media Manager behördlicher Accounts. Sie sollen Sie dabei unterstützen, sogenannten Hass-Postings wirkungsvoll entgegenzutreten! Damit es auch im digitalen Zeitalter weiterhin heißt: In Bayern leben, heißt sicherer leben!

Mit besten Grüßen

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Joachim Herrmann'.

Joachim Herrmann, MdL
Staatsminister

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Sandro Kirchner'.

Sandro Kirchner, MdL
Staatssekretär

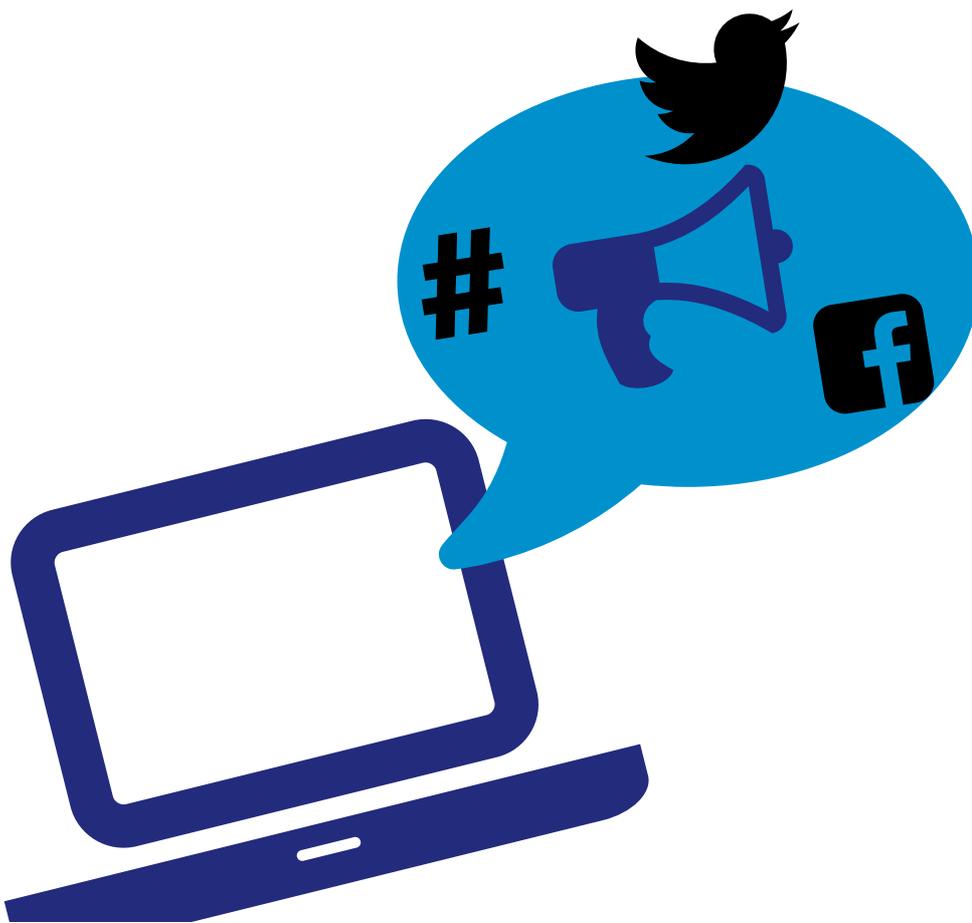
1.

Behördenkommunikation über Social Media

Social Media verändert die Kommunikation im Internet. Anders als die klassischen Internet-Auftritte ermöglichen die Sozialen Medien die Interaktion mit einem „digitalen Gegenüber“

Der weltweite Erfolg der einschlägigen Social Media Plattformen zeigt zweierlei: Einerseits spiegelt der Erfolg das menschliche Bedürfnis wider, sich auszutauschen und mitzuteilen, andererseits macht er auch deutlich, dass die Sozialen Medien in unserem Alltag nicht mehr wegzudenken sind.

Nicht nur Unternehmen und Privatpersonen, sondern auch Behörden haben in den Sozialen Medien die Möglichkeit, sich als ansprechbar und bürgernah zu präsentieren. Social Media Auftritte öffentlicher Stellen sind ein geeigneter und zeitgemäßer Weg, die Bevölkerung themenbezogen zu informieren und bürgernah und serviceorientiert präsent zu sein.





2.

Besondere Herausforderungen durch Social Media

Neben der Erarbeitung zielgruppenorientierter Inhalte sind Überlegungen dazu, welche Folgen Äußerungen beim Anwender haben könnten, unerlässlich und ein wichtiger Teil jeder Social Media Strategie. Im Rahmen der täglichen Interaktion kann es auch zur **Konfrontation mit grenzüberschreitenden, stark emotionalen und sogar strafbaren Äußerungen** kommen. Es handelt sich hierbei um eine komplexe Thematik, die einer umsichtigen und vorbereiteten Vorgehensweise bedarf.

Dem Internet und besonders den Sozialen Medien lastet nicht selten der Ruf an, ein „rechtsfreier Raum“ zu sein. Strafbare Äußerungen, z. B. im Bereich der Volksverhetzung, Beleidigung, aber auch Hasspostings im Grenzbereich zum Strafrecht sind die Kehrseite freier Kommunikation im Netz. Es ist wichtig, hier als Behörde **nicht wegzusehen, sondern auf den eigenen Seiten in entsprechenden Fällen konsequent und moderierend einzugreifen.**



TIPP: Übernehmen Sie Verantwortung und zeigen Sie konsequent und nachvollziehbar Haltung. Die Grenze der freien Meinungsäußerung gibt in juristischer Hinsicht insbesondere das Strafrecht vor.

3.

Grundsätzliche Empfehlungen für Behörden zum Betrieb von Social Media Accounts



3.1 Allgemeine Empfehlungen

Social Media bietet im Vergleich zu den klassischen Kommunikationskanälen einen **reichweitenstarken, schnellen und unmittelbaren Verbreitungsweg** behördlicher Öffentlichkeitsarbeit. Immer mehr Behörden nutzen Twitter, Facebook und Instagram als vollwertige Bausteine ihrer Kommunikation.

Social Media ist keine Aufgabe, die rasch nebenbei erledigt werden kann. Vielmehr geht es um die Erstellung von passenden Inhalten und um die direkte Nutzer-Kommunikation.

Bedenken Sie daher die personellen Ressourcen und schaffen Sie die organisatorischen Voraussetzungen, bevor Sie in den Sozialen Medien aktiv werden.

Eine professionelle Kommunikation über Social Media erfordert besonders im Bereich **des Community Managements** (eingehende Nutzerinteraktion, z. B. Kommentare und Direktnachrichten) eine konzeptionelle Grundlage. **Interne Richtlinien**, insbesondere im Hinblick auf herausfordernde und belastende Interaktionen, geben Ihren Mitarbeitern Sicherheit.



TIPP: Erarbeiten Sie eine Richtlinie zum Umgang mit strafbaren Inhalten. Binden Sie dabei ihre vorhandene juristische Expertise ein. Legen Sie eine Schwelle fest, bei welchen Inhalten eine Anzeigenerstattung verpflichtend vorgeschrieben ist bzw. bei welchen Inhalten z. B. lediglich gelöscht oder Nutzer blockiert werden sollen.

Bedenken Sie auch, wie mit **Straftaten** zum Nachteil von eigenen Mitarbeitern, beispielsweise bei Hatespeech gegenüber einzelnen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern Ihrer Behörde umgegangen werden soll. Hierbei sollten Sie, nicht zuletzt auch aus Fürsorgegründen, die persönliche und emotionale Betroffenheit sowie den damit verbundenen **Beratungs- und Unterstützungsbedarf der eigenen Mitarbeiter** im Blick behalten.



TIPP: Erarbeiten Sie eine Richtlinie zum Umgang mit kritischen, aber nicht strafbaren, Inhalten. Definieren Sie jeweils Verantwortlichkeiten und Eskalationsstufen (z. B. Einholung interner juristischer Expertise, Einbindung übergeordneter Abteilungen bzw. der Behördenleitung).

3.2 Überwachung der eigenen Accounts

Jede Behörde ist für Inhalte, die auf dem eigenen Behördenaccount veröffentlicht sind – dazu zählen auch Nutzerkommentare –, verantwortlich. Eine engmaschige Überwachung ist nicht zuletzt auch deshalb unerlässlich, weil Nutzerkommentare durch die öffentliche Sichtbarkeit einen Ansehensschaden für eine Behörde sowie straf- und zivilrechtliche Verantwortlichkeiten verursachen können.



TIPP: Social Media kennt keine Öffnungszeiten, denn Kommentarfunktionen können bei den meisten Plattformen nicht abgeschaltet werden. Schaffen Sie daher die organisatorischen und personellen Rahmenbedingungen für eine Überwachung Ihrer Accounts.



3.3 Sicherheit

Schützen Sie Ihre Accounts bestmöglich beispielsweise mit **sicheren Passwörtern** sowie aktivierter **Zwei-Faktor-Authentifizierung** vor missbräuchlicher Nutzung. Auch sollten Sie den Zugang zu Ihren Social Media Profilen auf einen überschaubaren berechtigten Personenkreis (Berechtigung nur wenn erforderlich) beschränken.

Achten Sie darauf, keine **Drittanbieter-Applikationen**, die Sie nicht unbedingt benötigen, für einen Zugang zu Ihren Accounts zu berechtigen. Überprüfen Sie regelmäßig, welche Nutzer und Applikationen für einen Zugriff auf Ihre Social Media Accounts berechtigt sind.



TIPP: Es empfiehlt sich, auf eine strikte Trennung von privaten und dienstlichen Geräten zu achten, damit nicht versehentlich persönliche Äußerungen auf einem offiziellen Account veröffentlicht werden.

3.4 Netiquette

Eine Netiquette formuliert gegenüber dem Social Media Nutzer die vom Seitenbetreiber erwarteten zivilen Umgangsformen in der gegenseitigen Diskussionskultur. **Obwohl eine Netiquette keine verbindliche rechtliche Wirkung entfaltet, dient sie als deutlich formulierter Anhalt für einen erwarteten zivilisierten Umgang in der gegenseitigen Kommunikation.**



TIPP: Eine sprachlich verständlich formulierte Netiquette kann auch als Argumentationshilfe im Community Management genutzt werden.



4.

Grundsätzliche Empfehlungen für den Umgang mit kritischen, aber nicht strafbaren Inhalten



Social Media lebt von der Interaktion mit den Nutzern. Bei Interaktionen, die Kritik, kontroverse Meinungen oder Behauptungen beinhalten, aber durch die freie Meinungsäußerung abgedeckt sind, empfehlen wir die Beachtung folgender Grundsätze:

4.1 Versuchen Sie, die Motivation des Beitragserstellers zu erkennen

Grundsätzlich sollte auf eingehende Nutzerinteraktion immer eingegangen werden. Versuchen Sie, die Perspektive Ihres Gegenübers einzunehmen. Versuchen Sie dazu, die Motivationslage des Gegenübers zu erkennen.

Liegt ihm eine falsche Information vor, die berichtigt werden kann?
Veröffentlicht er bewusst Fehlinformationen zu Manipulationszwecken?
Ist er aufgrund nachvollziehbarer Gründe emotional aufgewühlt?
Möchte er sein **Recht auf eine Beschwerdeeinreichung wahrnehmen?**

Im Sinne einer einheitlichen Kommunikation ist es hilfreich, dafür **standardisierte Argumentationslinien und Reaktionsmuster** zu erarbeiten.

4.2 Berichtigen Sie Falschinformationen

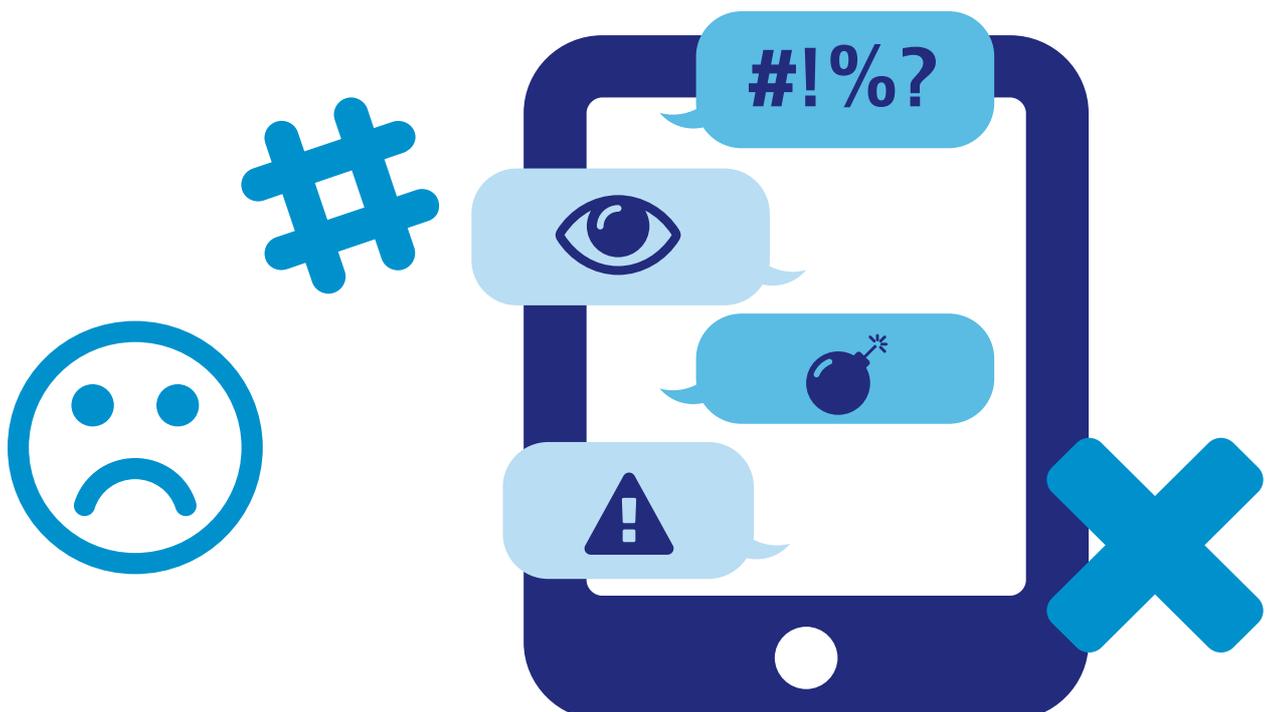
Basiert ein Kommentar – bewusst oder unbewusst – auf **Falschinformationen** des Gegenübers, sollten Sie diese grundsätzlich **konsequent berichtigen**. Denken Sie daran, dass von Nutzern auf Ihrem Behördenprofil veröffentlichte Falschinformationen bei Mitlesern eine entsprechende Wirkung entfalten. Nutzen Sie die Gelegenheit für eine informative Antwort, die auch anderen Nutzern einen Mehrwert bietet.

4.3 Bleiben Sie auf Ihrem Spielfeld

Lassen Sie sich nicht zu Äußerungen verleiten, deren Inhalt nicht Ihrem **Zuständigkeitsbereich** unterliegt. Verweisen Sie diesbezüglich gegebenenfalls auf andere zuständige Behörden oder Institutionen (auch durch entsprechende Verlinkungen).

4.4 Bleiben Sie höflich und sachlich

Bewahren Sie eine **höfliche und neutrale Ausdrucksform** sowie eine **angemessene, persönliche Anrede**. Denken Sie daran, dass auch Personen, die in einem professionellen Verhältnis zur Behörde stehen, Ihre Antworten mitlesen können.



4.5 Löschen und blockieren Sie nur bei Grenzüberschreitungen

Die Anwendung der Funktionen Löschen, Blockieren und Verbergen kann als Behörde einen **Eingriff in die vom Grundgesetz geschützte Meinungsfreiheit** darstellen. Kontroverse und auch kritische Meinungen, soweit sie innerhalb der zulässigen Meinungsfreiheit liegen, sollten daher nicht als Mittel zur Handhabung unerwünschter Meinungen verborgen oder gelöscht werden.

4.6 Schwerpunkte eingehender Interaktionen erkennen und reagieren

Wenn Sie eine **Vielzahl eingehender Nachrichten** von unterschiedlichen Nutzern erhalten, bietet es sich – je nach Sachverhalt – an, eingehende Interaktionen **in einem eigenen Beitrag aufzugreifen** und die Sicht Ihrer Behörde darzustellen. Kommunizieren Sie deutlich, dass Sie Hasspostings und ähnliche Äußerungen nicht dulden.

4.7 Nutzen Sie das Vier-Augen-Prinzip

Vier Augen sehen mehr als zwei, holen Sie sich bei kritischen Interaktionen stets Unterstützung von Kollegen. Dies dient zum einen der **Qualitätssicherung**, indem Fehler reduziert werden und der Inhalt auf Verständlichkeit überprüft wird, damit kein Spielraum für inkorrekte Interpretationen bestehen bleibt. Zum anderen ist das Vier-Augen-Prinzip hilfreich, wenn es darum geht, **übersehene Aspekte zu erkennen** und mögliche **Reaktionen** der Community schon im Vorfeld **einzuschätzen** und gegebenenfalls gegensteuern zu können.

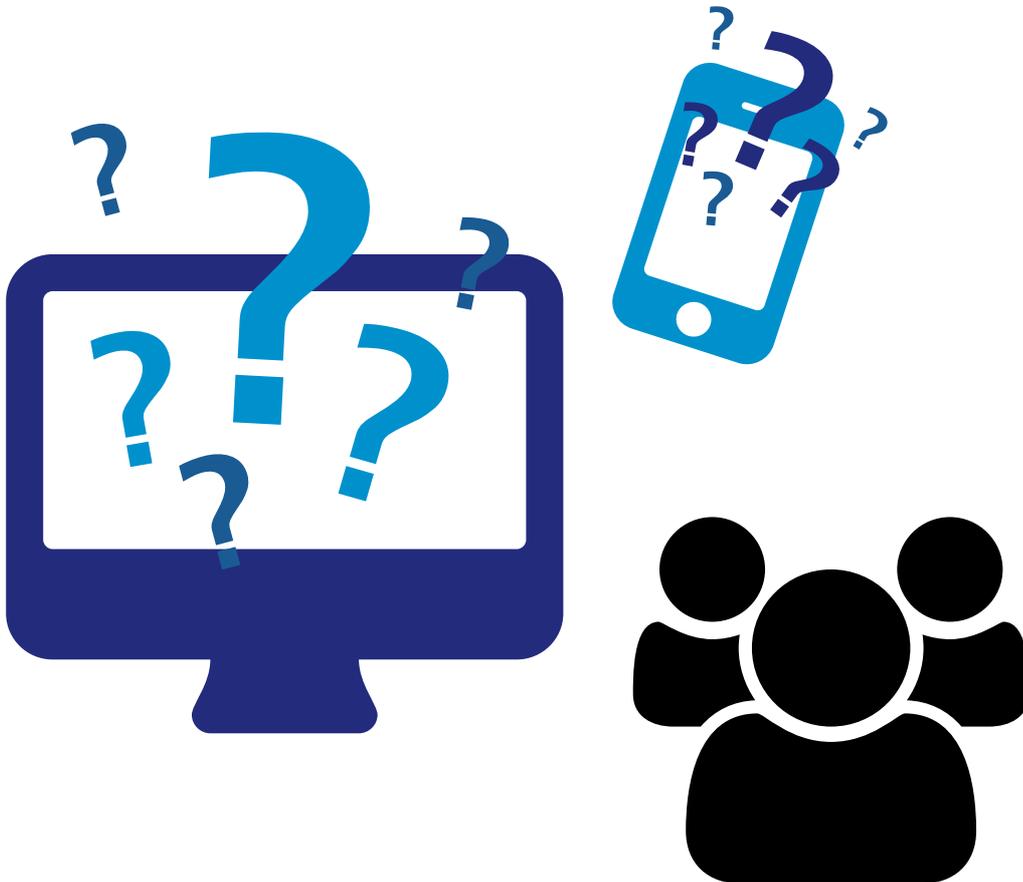


4.8 Holen Sie sich Unterstützung

Insbesondere die Abarbeitung einer Vielzahl von eingehenden kritischen Rückmeldungen erfordert eine **hohe Konzentration, die nur für einen begrenzten Zeitraum zur Verfügung steht**. Planen Sie daher **ausreichende Pausen** und eine **rechtzeitigen Ablösung** durch einen Kollegen oder eine Kollegin ein.

4.9 Bleiben Sie fehlertolerant und glaubwürdig

Kleine handwerkliche Fehler in der Social Media Arbeit können trotz aller Sorgfalt passieren. Eine **fehleroffene und transparente Kommunikation im Community Management** schafft Vertrauen. Stehen Sie zu Fehlern, um die eigene Glaubwürdigkeit zu bewahren.





5.

Wenn die Grenzen freier Meinungsäußerung überschritten wurden – grundsätzliche Empfehlungen für den Umgang mit strafbaren Inhalten

Werden die vom Strafrecht vorgegebenen Grenzen freier Meinungsäußerungen überschritten, haben Sie die **Möglichkeit, straf- und zivilrechtlich gegen den Ersteller des Inhalts vorzugehen**. Außerdem können Sie die **Lösch- und Sperrfunktionen** der jeweiligen Plattform nutzen. Greifen Sie im Zweifelsfall auf die Expertise Ihrer internen juristischen Ansprechpartner zurück.

5.1 Beweissicherung

Mit einer richtig durchgeführten Beweissicherung schaffen Sie eine wichtige Grundlage für die gegebenenfalls folgenden polizeilichen Ermittlungen. Liegt der Verdacht eines strafbaren Inhalts vor, wird empfohlen, sowohl den **betreffenden Inhalt selbst als auch das Nutzerprofil des Tatverdächtigen zu sichern**.

Fertigen Sie dazu Screenshots an, achten Sie darauf, dass in den jeweiligen Screenshots sowohl die Adressleiste (URL), als auch das Datum und die Uhrzeit vollständig sichtbar sind. Achten Sie zudem darauf, Screenshots vom Kontext anzufertigen, also z. B. auch von einem dazugehörigen Kommentarverlauf oder Post.



Abbildung: Screenshot mit sichtbarer Adressleiste (URL) sowie Datum und Uhrzeit.



TIPP: Sichern Sie zudem jeweils den Quelltext der aufgerufenen Internetseiten (Klick mit rechter Maustaste im Internetbrowser, „Seitenquelltext anzeigen“ auswählen, Codezeilen vollständig kopieren und in Textdatei einfügen und abspeichern).

5.2 Inhalte löschen, Nutzer blockieren

Nachdem Sie eine Beweissicherung durchgeführt haben, können Sie die betreffenden Inhalte – je nach Plattform – **entweder selbst entfernen oder dem Plattformbetreiber zur Löschung melden**. Falls Sie sich nicht abschließend sicher sind, alle benötigten Beweismittel gesichert zu haben, nehmen Sie vor einer Löschung telefonischen Kontakt zu Ihrer örtlichen Polizeidienststelle auf.

5.3 Löschung von Inhalten kommunizieren

Wenn Inhalte gelöscht bzw. Nutzer blockiert wurden, wird empfohlen, dies durch einen entsprechenden Kommentar transparent zu kommunizieren.

Beispiel: „Wir dulden auf unserer Seite keine menschenverachtenden Beleidigungen und Drohungen und mussten einen entsprechenden Kommentar löschen! Die Inhalte wurden gesichert, eine Anzeige bei der Polizei in die Wege geleitet. Ihr Social Media Team vom ...“

5.4 Anzeige erstatten

Erstatten Sie im Anschluss eine Anzeige bei Ihrer örtlichen Polizeidienststelle mit den oben genannten Unterlagen. Je nach Delikt kann es auch zielführend sein, einen Strafantrag zu stellen. Lassen Sie sich im Zweifelsfall von den zuständigen Stellen Ihrer Behörde beraten.



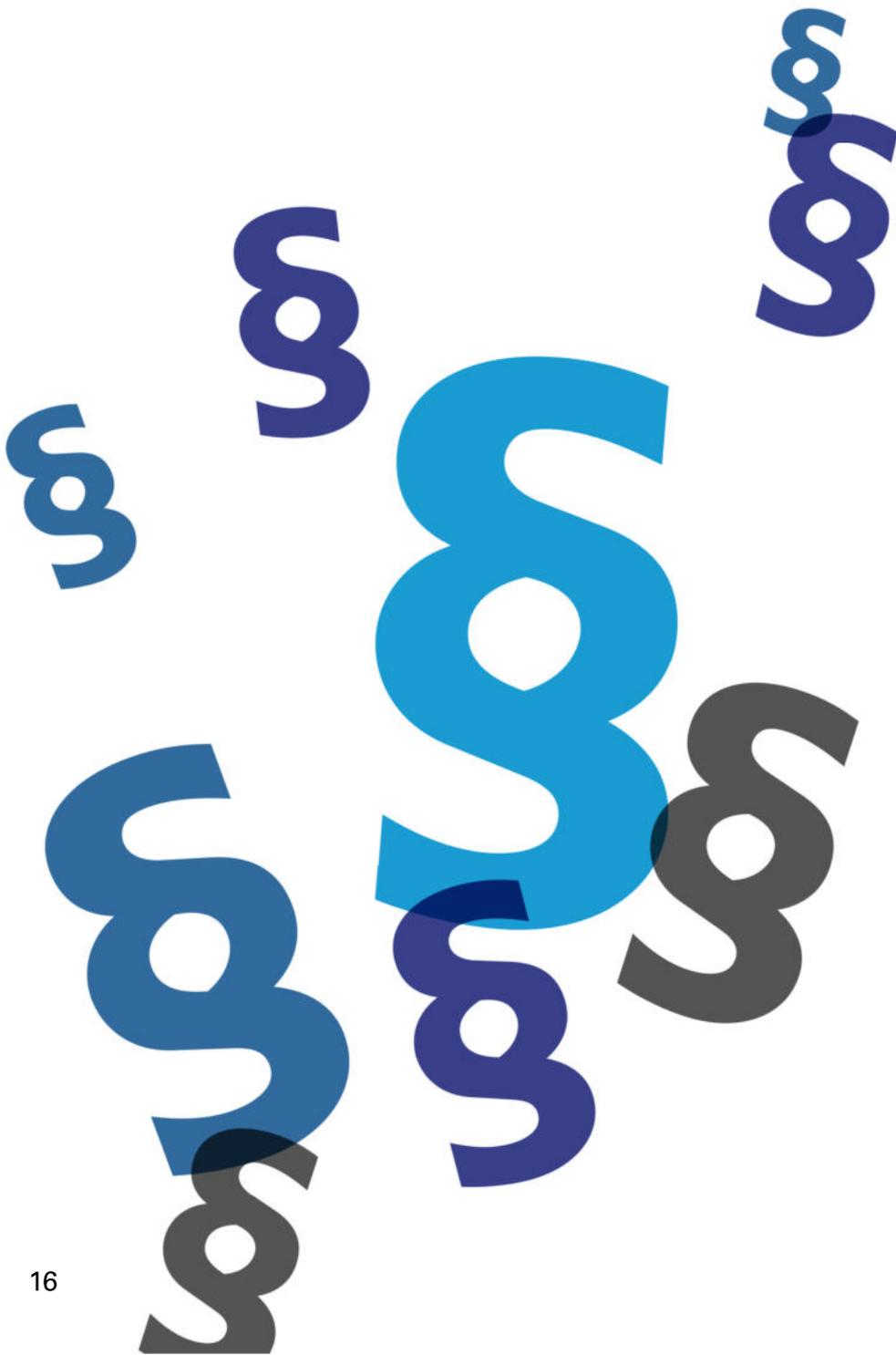
TIPP: Eine Anzeigenerstattung und Einbindung der Polizei stärkt den Rücken betroffener Mitarbeiter, ermöglicht polizeiliche Maßnahmen und entfaltet nicht zuletzt eine allgemein abschreckende Signalwirkung gegenüber den Erstellern von Hasspostings.



BEDENKEN SIE:
Wegen kurzer Speicherfristen besteht höchste Eile!

5.5 Zivilrechtliche Möglichkeiten

Je nach Sachverhalt besteht die Möglichkeit, **auch zivilrechtlich gegen Ersteller von Hasspostings vorzugehen**, z. B. im Rahmen von Schadensersatzforderungen. Lassen Sie sich durch einen juristischen Rechtsbeistand beraten.



Weitere Informationen finden Sie unter:
www.polizei.bayern.de
www.polizei-beratung.de
www.innenministerium.bayern.de

Impressum

Herausgeber: Bayerisches Staatsministerium des Innern, für Sport und Integration
Odeonsplatz 3, 80539 München
www.innenministerium.bayern.de
Fotos: Nadine Stegemann (Seite 3)
Stand: Februar 2020
Druck: Bugl-Druck, Ergolding/Landshut
Gedruckt auf: umweltzertifiziertem Papier

Wir danken dem Polizeipräsidium München für die Unterstützung bei der Erstellung dieser Broschüre.

Hinweis:

Diese Druckschrift wird im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit der Bayerischen Staatsregierung herausgegeben. Sie darf weder von Parteien noch von Wahlwerbern oder Wahlhelfern im Zeitraum von fünf Monaten vor einer Wahl zum Zwecke der Wahlwerbung verwendet werden. Dies gilt für Landtags-, Bundestags-, Kommunal- und Europawahlen. Missbräuchlich ist während dieser Zeit insbesondere die Verteilung auf Wahlveranstaltungen, an Informationsständen der Parteien sowie das Einlegen, Aufdrucken und Aufkleben parteipolitischer Informationen oder Werbemittel. Untersagt ist gleichfalls die Weitergabe an Dritte zum Zwecke der Wahlwerbung. Auch ohne zeitlichen Bezug zu einer bevorstehenden Wahl darf die Druckschrift nicht in einer Weise verwendet werden, die als Parteinahme der Staatsregierung zugunsten einzelner politischer Gruppen verstanden werden könnte. Den Parteien ist es gestattet, die Druckschrift zur Unterrichtung ihrer eigenen Mitglieder zu verwenden.



Wollen Sie mehr über die Arbeit der Bayerischen Staatsregierung erfahren?

BAYERN|DIREKT ist Ihr direkter Draht zur Bayerischen Staatsregierung.

Unter Telefon 089 122220 oder per E-Mail an direkt@bayern.de erhalten Sie Informationsmaterial und Broschüren, Auskünfte zu aktuellen Themen und Internetquellen sowie Hinweise zu Behörden, zuständigen Stellen und Ansprechpartnern bei der Bayerischen Staatsregierung.

Die Servicestelle kann keine Rechtsberatung in Einzelfällen geben.

Das Bayerische Innenministerium auf Twitter, Instagram
und Facebook:



www.twitter.com/BayStMI



www.instagram.com/BayStMI



www.facebook.com/BayStMI

www.innenministerium.bayern.de