

# Bitte immer recht freundlich

## Kann die Registrierungspflicht Hass im Netz bekämpfen? Zu Besuch beim größten deutschsprachigen Onlineforum

REPORTAGE: ANNA GOLDENBERG

Die Schimpfworte nehmen kein Ende. [REDACTED] scrollt durch die Wortliste. Welche Worte genau dort stehen und wie viele es sind, das ist Betriebsgeheimnis. [REDACTED] arbeitet seit fünf Jahren im Community-Management des *Standard*. Die österreichische Tageszeitung ist das Medienhaus mit der größten Onlinecommunity im deutschen Sprachraum. Rund 60.000 Nutzer posten jedes Jahr über zehn Millionen Kommentare unter Artikel und in Foren. Diesen Monat feierte die Community ihren 20. Geburtstag.

Auf [REDACTED] Bildschirm landen jene Beiträge, die der Forumat, eine Software, vorsortiert hat. Nach welchen Kriterien dieser vorsortiert, auch das ist Betriebsgeheimnis. Die User würden sonst versuchen, sie auszuwickeln, erzählt [REDACTED]. Werden problematische Worte von der Wortliste benutzt, scheinen die Beiträge auf, so viel darf verraten werden. Dann muss eine Moderatorin wie [REDACTED] lesen und entscheiden: Freischalten oder löschen? Rund 20 Prozent aller Posts, also 6000 am Tag, betrifft das. Gerade einmal vier Prozent aller Posts werden schließlich gelöscht. Damit liege man unter dem internationalen Durchschnitt, erklärt [REDACTED] Head of Community, stolz. Da beträgt die Löschrquote zwölf Prozent.

In einer digitalen Gesellschaft sind Onlineplattformen zum vielleicht wichtigsten Medium der öffentlichen Debatte geworden. Dass die gefühlte Unsichtbarkeit, die Anonymität, das Fehlen von Gestik, Mimik und Kontext die Konversation verändern, sie – im Guten wie im Schlechten – ehrlicher machen, ist längst bekannt. Anders als bei einem Disput im Wirtshaus, der ausartet, ist es aber deutlich schwieriger, Online-Streithanseln zur Verantwortung zu ziehen.

Mit dem Entwurf für das „Gesetz über Sorgfalt und Verantwortung im Netz“, der vorvergangene Woche präsentiert wurde, will die Regierung das ändern. Dieser sieht vor, dass User von Onlineforen künftig Namen und Adresse hinterlegen müssen. Betroffen sind Plattformen, die entweder mindestens 100.000 User haben, 500.000 Euro Jahresumsatz erwirtschaften oder 50.000 Euro Presseförderung erhalten. Auf der Plattform selbst dürfen die User weiterhin Pseudonyme verwenden. Das Gesetz soll Behörden die Strafverfolgung bei Hasspostings erleichtern. Bei Anzeigen, etwa wegen beleidigender, verhetzender Postings, müssen die Betreiber die betreffenden Userdaten herausgeben, die eben bislang oft unvollständig waren.

Das Gesetz wende sich „direkt gegen eine wichtige Grundlage österreichischer Medien“, kritisierte *Standard*-Chefredakteur Martin Kotynek in einem seiner raren Kommentare vergangene Woche. „Das Gesetz ist eine Themenverfehlung“, meint auch Medienanwältin Maria Windhager. Unter ihren Klienten sind zahlreiche Opfer von Hass im Netz, darunter die Grünen-Politikerinnen Sigrid Maurer und Eva Glawischnig. „Die Nachforschbarkeit ist schon ein Problem, aber nicht in der Intensität, wie uns das vermittelt wird.“ Ihrer Kanzlei sei

es bislang immer gelungen, die Urheber anonymer Facebook-Posts aufzufindig zu machen.

Das Gesetz wird Forenbetreibern wie dem *Standard* die Arbeit bald enorm erschweren. Community-Manager [REDACTED] hat eine lange Liste an Kritikpunkten: Die Identität festzustellen sei ein enormer Aufwand. Und wie kann zwischen inländischen und ausländischen Nutzern unterschieden werden? Zudem verbietet das Datenschutzrecht die Speicherung von persönlichen Daten ohne Grund. Wie sollen Forenbetreiber dann belegen können, dass sie die User identifiziert haben? Das Gesetz

sieht ansonsten Strafen in Höhe von 500.000 Euro vor.

**Wichtigster Kritikpunkt:** Eine solche Registrierungspflicht schränke die Meinungsfreiheit ein. „Bei uns schreiben Leute sehr persönliche Beiträge, etwa, ob sie froh sind, Geschwister zu haben“, sagt Burger. „Sie werden diese Geschichten nicht mehr erzählen, wenn sie Angst haben, aufgedeckt zu werden.“ Und selbst wenn es nicht intime Dinge sind, die anonym geteilt werden: Eine solche Vorratsdatenspeicherung ist grundrechtswidrig, erklärt Tom Lohninger von der Datenschutzorganisation *epicenter.works*:

„Alle Menschen werden unter Generalverdacht gestellt. Wegen der hypothetischen Möglichkeit, dass jemand einen Straftat begehen könnte, überwachen wir die gesamte Bevölkerung.“

Hass im Netz umfasst eine Vielzahl von Phänomenen, beleidigende, verhetzende oder kredenzschädigende Inhalte ebenso wie Cybermobbing, also das wiederholte Diffamieren von Personen. Im Jahr 2017 wurden laut Kriminalstatistik 359 Fälle von Cybermobbing zur Anzeige gebracht. Die Anti-Rassismuskommunikation Zara vermeldete, dass 60 Prozent der im Vorjahr gemeldeten 1164 rassistischen Vorfälle das Internet betrafen. „Man sollte nicht neue Gesetze schaffen, sondern vorhandene durchsetzen“, sagt Nikolaus Forgo, Vorstand des Instituts für Innovation und Digitalisierung im Recht an der Universität Wien, und rät eine Liste an Vorschlägen herunter: stärkere Polizeiarbeit, Anzeigebereitschaft der Opfer fördern, Opferhilfsverbände unterstützen und so weiter. Auch Medienanwältin Windhager hat einen konkreten Vorschlag: „Früher konnte man bei Hasspostings eine Privatanklage gegen unbekannt einbringen. Die Staatsanwaltschaft hat dann die Adresse ausgeforscht. Eine solche Unterstützung wäre zum Beispiel hilfreicher.“

Im ersten Stock der *Standard*-Redaktion im dritten Bezirk, hinter dem Schreibtisch von [REDACTED] und ihrer Kollegin [REDACTED]

[REDACTED] die gerade die Nutzerbeiträge unter dem Gastkommentar von Reinhold Mitterlehner liest und die interessantesten Posts „pinnt“, also als oberste unter dem Artikel sichtbar macht, hangen bunte Zettel. „Priorisierung“ steht darüber. Von den schmerzlichen Menschen, die im Community-Management gleichzeitig Dienst haben, arbeitet mindestens eine Person an Projekten. Das aktuelle Hauptthema: Wie lässt sich die Qualität der Beiträge verbessern? Das „Pinnen“ der Beiträge ist bereits eine solche Maßnahme. Sie funktioniert, weil die gut argumentierten Posts Beispielwirkung haben. In einem weiteren Projekt wird daran gefeilt, wie man die Forenregeln besser präsentiert, vielleicht in Form kurzer Videos. Und in einigen Foren haben einzelne User Moderatorrechte bekommen. Das hat man sich vom sozialen Netzwerk Xing abgeschaut.

**Gegenübere von [REDACTED] und [REDACTED] sitzt [REDACTED].** Die [REDACTED] die lange im [REDACTED] gearbeitet hat, macht heute CRM-Dienst. CRM steht für Customer-Relation-Management. [REDACTED] beantwortet also E-Mails von Usern. Dazu gehören Beschwerden, dass Posts zu Unrecht gelöscht wurden, was tatsächlich hin und wieder vorkommt. „Die einen beschwerten sich, wir löschen nur bei Linken“, erzählt [REDACTED]. „Also scheinen wir einigermaßen fair zu sein.“ [REDACTED] kümmert sich auch um Anfragen, wenn User ihren Account löschen wollen. In der vergangenen Woche allein gab es dreimal so viele Anfragen wie sonst, sagt [REDACTED]. Möglicherweise ist das eine Reaktion auf den Gesetzesvorschlag. „Die User haben jetzt schon Angst.“