



Wie sich Privatpersonen gegen Verletzungen ihrer Persönlichkeits-Rechte durch Dritte auf Social Media Plattformen wehren können

von **David Rosenthal**

Konsulent bei Homburger AG und Lehrbeauftragter an der Universität Basel und ETH Zürich.

Text erstellt im Februar 2013 im Auftrag des BAKOM

Inhaltverzeichnis

1	Einleitung.....	2
2	Urheber der Verletzung kontaktieren.	3
3	Betreiber der Plattform kontaktieren.	3
4	Rechtliche Schritte prüfen und vornehmen.	3
4.1	Der Betreiber will kooperieren, den Fall aber nicht selbst entscheiden.	3
4.2	Drei typische Konstellationen hierbei sind:	4
4.3	Der Betreiber interessiert sich nicht oder reagiert nicht.	6
5	Das richtige Rechtsbegehren wählen.	7
5.1	Beseitigungsbegehren	7
5.2	Unterlassungsbegehren	7
5.3	Feststellungsbegehren.....	8
5.4	Genugtuung	8
5.5	Schadenersatz	8
6	Suchmaschinen bereinigen.	10
7	Beobachten.	10
8	Kommunikation und weitere Schritte.....	11

1 Einleitung

Auf Social Media Plattformen stellen naturgemäss die Benutzer und nicht die Plattformbetreiber einen Grossteil der Inhalte bereit. Ebenso in der Natur der Sache liegt dabei, dass nicht alle Benutzer es mit der Achtung gegenüber den Rechten der anderen Personen so genau nehmen. Nicht jede Kritik oder missliebige Äusserung ist rechtswidrig; wer sich auf einer Plattform mit einer Meinung äussert, muss hinnehmen, dass andere ihr widersprechen oder sich auch abfällig darüber äussern.

Doch immer wieder gehen Posts, Videos und andere Beiträge auf Social Media Plattformen weiter als das, was das Recht erlaubt: Es kommt zu Verunglimpfungen, es werden Informationen aus der Privat- oder Geheimsphäre einer Person ohne deren Zustimmung publik gemacht und ebenso urheberrechtlich geschützte Inhalte verwendet, es werden falsche Informationen und Plagiate verbreitet, oder es wird eine Person online gemobbt. In der Praxis stellen sich in solchen Fällen zwei Fragen: Ist die fragliche Veröffentlichung zulässig, und wenn nicht, was kann die betroffene Person dagegen tun?

Die erste Frage bereitet normalerweise keine grösseren Schwierigkeiten, auch nicht im Bereich Social Media. Das gilt speziell für den Bereich des Persönlichkeitsschutzes, um den es vorliegend primär geht (auf andere Bereiche wie etwa den Urheberrechtsschutz wird hier nicht näher eingegangen). Die Beurteilung des Einzelfalls wird zwar oft einen gewissen Ermessensspielraum zulassen, aber insbesondere das Datenschutzgesetz (DSG) und der generelle Schutz der Persönlichkeitsrechte (Art. 28 ff. ZGB) erfassen viele Fälle, vom Schutz der Privatsphäre über Verunglimpfungen bis hin zur Publikation falscher Tatsachen über eine Person. Es geht um den Schutz vor (ungerechtfertigten) Angriffen in der eigenen Persönlichkeit und das Recht auf informationelle Selbstbestimmung. Hinzu kommt der strafrechtliche Schutz der Ehre (z.B. wenn jemand eines strafbaren Verhaltens bezichtigt wird) und – bei Privatpersonen weniger wichtig – das Lauterkeitsrecht (z.B. Verunglimpfungen von Anbietern im Markt). Wer beispielsweise nicht möchte, dass er auf Fotos in erkennbarer Weise zu sehen ist, die ein Dritter auf einer Social Media Plattform oder auf seiner eigenen Website veröffentlicht, kann – wenn er nicht gerade eine öffentliche Person ist oder es einen anderen Rechtfertigungsgrund gibt – gestützt auf das DSG im Prinzip verlangen, dass dieses Foto entfernt oder zumindest er selbst unkenntlich gemacht wird. Das gilt normalerweise unabhängig davon, von wo aus diese Publikation erfolgt. Auch die Persönlichkeitsverletzung, die von einer Website aus dem Ausland aus geht, eine Person aber hier trifft, wird vereinfacht gesagt vom Schweizer Recht erfasst.

Die zweite Frage ist etwas problematischer: Wie kann eine solche Verletzung der eigenen Rechte beseitigt werden? Die Antwort darauf ist vielschichtig, lautet im Kern aber, dass ein rechtliches Vorgehen in den wenigsten Fällen der optimale oder jedenfalls erstbeste Weg ist, sondern stattdessen typischerweise zunächst die Kooperation mit dem Betreiber der betroffenen Social Media Plattform gesucht werden sollte.

Hat ein Benutzer auf einer Social Media Plattform unzulässige Inhalte publiziert, welche die betroffene Person entfernen haben möchte, hat sich in der Praxis folgende Vorgehensweise bewährt:

2 Urheber der Verletzung kontaktieren.

Die einfachste Möglichkeit, einen verletzenden Inhalt zu entfernen, hat normalerweise der Urheber selbst. Dieser kann über die Plattform in aller Regel auch kontaktiert werden, auch wenn seine Identität nicht bekannt bzw. offengelegt ist. Die Person sollte freundlich auf die Verletzung aufmerksam gemacht und ihr eine kurze Frist zur Entfernung des Inhalts gesetzt werden. Zwar kann es Fälle geben, in welchen eine solche Vorgehensweise von vornherein als nutzlos oder gar schädlich erscheint (z.B. weil der Urheber durch eine solche Bitte veranlasst werden könnte, erst recht weitere Dinge zu publizieren), doch wird der Urheber im Rahmen der nachfolgenden Schritte ohnehin kontaktiert werden. Zudem hilft es für nachfolgende Schritte zu zeigen, dass der Urheber nicht kooperativ war. Auch aus rechtlicher Sicht kann es unter dem DSG von Bedeutung sein, die Entfernung des Inhalts (oder zumindest dessen Anonymisierung mit Bezug auf die betroffene Person) zu verlangen.

3 Betreiber der Plattform kontaktieren.

Reagiert der Urheber nicht oder weigert er sich, den verletzenden Inhalt zu entfernen, sollte der Betreiber der Plattform kontaktiert werden. Heute bietet an sich jeder Betreiber eine Kontaktmöglichkeit für Beschwerden an, sei es über ein Formular, sei es über eine E-Mail-Adresse (z.B. abuse@...). Die betroffene Person sollte jedoch vorgängig die Nutzungsbestimmungen der Plattform studieren. Diese erläutern im Rahmen einer "Acceptable Use Policy", welche Inhalte der Betreiber nicht auf seiner Plattform haben will, weil sie geltendes Recht verletzen oder er sie aus anderen Gründen ablehnt. Die meisten Betreiber untersagen nicht nur "rechtswidrige" Inhalte (was natürlich auch Inhalt erfasst, die gegen das DSG verstossen), sondern allgemein die Verunglimpfung anderer Benutzer oder Dritter und gehen mitunter sogar weiter als das, was das Recht verbietet. Die grösseren Betreiber haben eigene Teams, die sich mit solchen Beschwerden beschäftigen, weil sie jeden Tag zahlreiche davon erhalten. Hierbei ist es wichtig, ihnen den eigenen Fall möglichst gut zu präsentieren, also dazulegen, warum ein bestimmter Inhalt rechtsverletzend ist oder sonst gegen die Nutzungsbestimmungen verstösst. Der Inhalt ist möglichst konkret zu bezeichnen, so dass der Sachbearbeiter den Fall nachvollziehen kann. Es sind dies normalerweise keine juristisch vertieft geschulten Personen. Je nach Betreiber wird es zudem nötig sein, die Beschwerde auf Englisch vorzubringen, ebenso etwaige Belege. Das ist zwar etwas aufwändiger aber lohnt sich in aller Regel. Ein Anwalt wird hierfür nicht benötigt. Erachten die Betreiber die Beschwerde als begründet, werden sie je nach ihren eigenen internen Vorgaben den verantwortlichen Benutzer kontaktieren und ihn um eine Stellungnahme bitten. Sie werden ihm dabei auch die von der betroffenen Person eingereichten Unterlagen weiterleiten, was diese bedenken sollte. Das kann mehrere Tage dauern. Im besten Fall wird der Inhalt ohne weitere Rückfrage gelöscht.

4 Rechtliche Schritte prüfen und vornehmen.

Unternimmt der Betreiber nichts gegen den beanstandeten Inhalt, kann das mehrere Gründe haben. Entweder erachtet er den Inhalt nicht als Verletzung seiner Nutzungsbestimmungen, oder es interessiert ihn nicht, oder aber er will oder kann nicht entscheiden. In allen Fällen drängt sich eine rechtliche Vorgehensweise auf. Es gibt hierzu jedoch unterschiedliche Ansätze.

4.1 Der Betreiber will kooperieren, den Fall aber nicht selbst entscheiden.

Es gibt Betreiber, die sind bereit, Inhalte freiwillig von ihrer Plattform für die Benutzer in einem bestimmten Land zu entfernen oder zu sperren, wollen selbst aber keine rechtliche Beurteilung vornehmen. Sie verlangen hierzu den vollstreckbaren Entscheid einer zuständigen Behörde im betreffenden Land. Wird dem Betreiber ein solcher Entscheid vorgelegt, sperren sie die darin konkret benannten

und als rechtswidrig erkannten Inhalte, auch ohne dass dieser Entscheid gegen den Betreiber selbst ergeht (d.h. der Betreiber eingeklagt wurde) oder hierfür der Rechtshilfeweg bemüht werden muss. In einem solchen Fall muss eine betroffene Person zwar den Rechtsweg beschreiten, aber sie kann den Aufwand in Grenzen halten, weil es genügt, ein Verfahren in der Schweiz durchzuführen. Hierzu braucht es nicht zwingend einen Anwalt, aber der Beizug eines Anwalts kann hilfreich sein und sei es nur, um die richtige Vorgehensweise abzuschätzen.

Es gibt auch in diesen Fällen verschiedene Möglichkeiten, die vor allem von zwei Fragen abhängig sind: Liegt erstens ein strafrechtlich relevantes Verhalten vor (eine blosser Verletzung der Privatsphäre mag zwar rechtswidrig sein, ist aber meist nicht strafrechtlich relevant, d.h. mit Strafe bedroht, sondern kann "nur" vor einem Zivilgericht klageweise verfolgt werden), und ist zweitens der Urheber der Verletzung mit Sicherheit bekannt.

4.2 Drei typische Konstellationen hierbei sind:

4.2.1 Persönlichkeitsverletzung durch einen bekannten Urheber in der Schweiz

Die betroffene Person kann an das Zivilgericht an ihrem eigenen Wohnsitz gelangen und verlangen, dass der Urheber angewiesen wird, die betreffenden Inhalte zu entfernen. Tut er dies nicht, kann das Urteil dem Betreiber vorgelegt werden, der dies dann sicherstellt. Die Kosten für das Verfahren muss die betroffene Person vorschliessen und später selbst von der Gegenseite zurückfordern (ist eine Person mittellos und hat der Fall Aussicht auf Erfolg, kann sie Antrag auf "unentgeltliche Rechtspflege" stellen).

4.2.2 Persönlichkeitsverletzung durch einen unbekanntem Urheber:

Es ist in der Schweiz an sich nicht möglich, vor einem Zivilgericht "gegen Unbekannt" zu klagen. In solchen Fällen muss daher formal gegen den Betreiber der Plattform geklagt werden, sofern es keine andere Person gibt, die an der Persönlichkeitsverletzung mitwirkt (z.B. der Verantwortliche für die Seite, auf welcher eine persönlichkeitsverletzende Bemerkung erscheint) und sofern der Betreiber nicht bereit ist, die verantwortliche Person zu benennen. Der Betreiber sollte daher vorgängig nach einer solchen Person gefragt werden (und der Betreiber wird oft ein Interesse daran haben, die Adresse des Urhebers mitzuteilen, da er sonst selbst ins Verfahren einbezogen wird und Umtriebe hat). Ist der Urheber (oder Betreiber) im Ausland, kann zwar trotzdem vor einem Schweizer Gericht geklagt werden, aber die Sache wird teurer und zeitraubender (was die betroffene Person als Klägerin ebenfalls vorfinanzieren muss; es müssen z.B. alle Dokumente übersetzt werden). Muss der Betreiber mangels bekanntem "Gegner" selbst eingeklagt werden, ist darauf zu achten, dass es die richtige Firma ist, d.h. jene Gesellschaft, welche den betreffenden Dienst tatsächlich als verantwortliche Stelle betreibt (und nicht z.B. ein lokaler Ableger, der sich nur um Marketing oder Entwicklung kümmert). Dies ergibt sich normalerweise aus den Nutzungsbedingungen der Plattform. Die Betreiber von Social Media Plattformen haben ihren Sitz erfahrungsgemäss meist im Ausland.

4.2.3 Strafbares Verhalten (z.B. Ehrverletzung):

Liegt eine Straftat vor, stehen unter dem Schweizer Recht mehr Möglichkeiten offen. Es kann einerseits zivilrechtlich vorgegangen werden (wie vorstehend beschrieben), es können aber auch die Strafverfolgungsbehörden eingeschaltet werden. Das hat den Vorteil, dass diese den Fall (auf eigene Kosten) recherchieren (und dabei auch mehr Möglichkeiten haben als eine Privatperson, jedenfalls im eigenen Land), es hat aber den Nachteil, dass die betroffene Person den Prozess nicht wirklich steuern kann. Eine strafrechtliche Untersuchung kann auch sehr viel länger dauern. Und schliesslich ist ein strafrechtliches Vorgehen wesentlich schärfer; wird der Urheber verurteilt, ist er vorbestraft. Die

Anforderungen an eine Strafbarkeit sind daher auch entsprechend höher; es genügt nicht einfach eine Rechtsverletzung. Viele Persönlichkeitsverletzungen sind zwar rechtswidrig aber trotz allem nicht strafbar. Befindet sich der Betreiber der Plattform im Ausland, haben die Behörden in der Schweiz keine sehr griffige Handhabe. Sie können zwar ein Rechtshilfeverfahren einleiten, aber das kann die Strafverfolgung ein halbes Jahr oder mehr verzögern.

Das Einschalten der Strafverfolgungsbehörden kann einen ausländischen Betreiber, falls ihm dies zur Kenntnis gebracht wird, durchaus zur freiwilligen Zusammenarbeit bewegen. So haben gewissen Betreiber von Social Media Plattformen eigene Stellen geschaffen, an die sich ausländische Behörden mit ihren Anliegen wenden können, ohne ein Rechtshilfeverfahren einleiten zu müssen, sofern sie dies nach ihrem eigenen Recht überhaupt dürfen. Wendet sich ein Privater an diese Stellen, so reagieren sie nicht. Es kann daher schon alleine aus diesem Grund sinnvoll sein, den Weg über die Strafverfolgungsbehörden zu wählen: Die Betreiber hören ihnen besser zu.

Ungeachtet dessen sind jedoch zwei mögliche Schritte immer zu prüfen:

- Es sollte geprüft werden, ob die Strafverfolgungsbehörden in der Schweiz Spuren verfolgen können. Am wichtigsten sind die sog. IP-Adressen, d.h. Internet-Netzwerkadressen, die der Internet-Benutzer normalerweise nicht zu Gesicht bekommt, die aber von den System-Betreibern in der Regel aufgezeichnet werden, wenn ein Benutzer beispielsweise eine Social Media Plattform benutzt oder eine E-Mail versendet. Der (ausländische) Betreiber der Plattform ist zwar möglicherweise nicht bereit, einen Inhalt zu löschen, aber unter Umständen willigt er ein, den Strafverfolgungsbehörden auf deren Anfrage hin die IP-Adresse einer Person, die z.B. eine ehrverletzende Äusserung veröffentlicht hat, mitzuteilen. Sollte diese Person hierzu einen Internet-Zugang in der Schweiz benutzt haben, dann stehen die Chancen nicht schlecht, dass sie ermittelt werden kann: Die Internet-Provider in der Schweiz sind verpflichtet, die ihren Kunden jeweils zugewiesenen IP-Adressen während sechs Monaten aufzubewahren. Wird eine Straftat über das Internet begangen, können Strafverfolgungsbehörden nach geltendem Recht auch ohne Gerichtsbeschluss die Identität des betreffenden Anschlussinhabers aufdecken und bei diesem beispielsweise eine Hausdurchsuchung vornehmen lassen. Auf diese Weise werden in der Praxis immer wieder Personen überführt, die auf Blogs und anderen Internet-Plattformen vermeintlich im Schutz der Anonymität strafbare Inhalte verbreiten. Ist die Identität des Urhebers bekannt (z.B. durch Einblick in die Akten des Strafverfahrens), kann auch zivilrechtlich gegen die Person vorgegangen werden, falls das noch nötig sein sollte.
- Es ist möglich, dass sich eine betroffene Person auch an die Strafverfolgungsbehörden am Ort des Betreibers wendet. Dies macht in der Praxis nur dann Sinn, wenn die Tat, um die es geht, auch dort klarerweise strafbar ist und von den dortigen Behörden verfolgt wird. Ein klassisches Beispiel wäre z.B. ein Identitätsdiebstahl oder die Tatbestände der Computerkriminalität (z.B. Hacking, Computerviren, Datendiebstahl). Ist vor Ort eine Strafuntersuchung eröffnet, wird es auch für die schweizerischen Strafverfolgungsbehörden einfacher, Informationen mit ihren ausländischen Kollegen auszutauschen. Auf diese Weise wird in der Praxis allerdings nicht sehr häufig verfahren, wenn es wie hier um die Verletzung von Rechten einzelner Personen geht. Auch ist diese Vorgehensweise für eine rechtsunerfahrene bzw. nicht anwaltlich vertretene Person eher schwierig.

4.3 Der Betreiber interessiert sich nicht oder reagiert nicht.

Es gibt Betreiber, die schalten sich nur ein bzw. sperren Inhalte auf ihrer Plattform, wenn es um international oder unter Providern klar und besonders verpönte Verhaltensweisen geht (beispielsweise die Verbreitung von Kinderpornographie, Viren, Gewaltaufrufe, Betrug, Terrorismus) oder um Verhaltensweisen, die auch im Land des Betreibers klar unzulässig sind oder für den Betreiber mit einem erheblichen finanziellen Risiko behaftet sind (wie z.B. die Verletzung von Urheberrechten an kommerziellen Werken). Persönlichkeitsverletzungen fallen regelmässig nicht hierunter, ebenso nicht die Verbreitung falscher Informationen oder Geheimnisverrat. In diesen Fällen reagieren solche Betreiber auf Anfragen einer betroffenen Person überhaupt nicht oder wimmeln sie ab. Auch auf in einem fremden Land ergangene Gerichtsentscheide reagieren diese Betreiber mitunter nicht, erst recht nicht, wenn der Entscheid nicht gegen sie direkt ergeht, sondern gegen den Urheber des Inhalts.

In diesen Fällen hat die betroffene Person aus rechtlicher Sicht grundsätzlich zwei Möglichkeiten:

4.3.1 Die betroffene Person kann in der Schweiz gegen den Betreiber klagen.

Jedenfalls in der Schweiz bietet das Persönlichkeitsschutzrecht die Möglichkeit, gegen jeden zivilrechtlich vorzugehen, der an einer Persönlichkeitsverletzung "mitwirkt". Der Betreiber einer Social Media Plattform gehört nach herrschender Auffassung dazu. Anders als bei einem an sich kooperationswilligen Betreiber, der jedoch ein Gerichtsurteil oder eine Behördenverfügung in der Hand haben möchte, bevor er einen Inhalt sperrt, ist eine Klage gegen einen renitenten Betreiber in der Praxis meist nur dann wirklich sinnvoll, wenn dieser sich in der Schweiz oder in einem Land befindet, in welchem die Anerkennung und Vollstreckung eines Urteils aus der Schweiz einfach und rasch möglich ist. Ein Laie kann das nicht selbst beurteilen. Hierfür sollte die betroffene Person einen Anwalt konsultieren.

Die andere, im Bereich Social Media allerdings eher seltene Konstellation, in welcher es sinnvoll sein kann, ein Urteil in der Schweiz zu erwirken, ohne es direkt gegen den Betreiber im Ausland zu vollstrecken, ist der Fall, in welchem das Urteil gegenüber einem Dritten benutzt werden kann, der seinerseits den Betreiber der Plattform "stoppen" kann und Aussicht darauf besteht, dass er dies auch tun wird. Diese letzte Konstellation besteht typischerweise bei privaten Websites oder im vorliegenden Kontext bei Betreibern kleiner Social Media Plattformen. Solche sind regelmässig von weiteren Providern abhängig, die ihnen z.B. Server, eine Internetanbindung und Internetadressen (IP-Adressen, Domain-Namen) zur Verfügung stellen. Auch diese Provider haben ihre Nutzungsbestimmungen, gemäss denen sich die Kunden verpflichten, geltendes Recht einzuhalten und die Provider im Falle von Drittansprüchen schadlos zu halten. Verletzt ein Kunde dieser Provider geltendes Recht, indem er seine Plattform bewusst für die Verbreitung rechtswidriger Inhalte zur Verfügung stellt, verstossen diese regelmässig gegen ihre eigenen vertraglichen Verpflichtungen mit ihren Providern und setzen diese mit ihrem Verhalten ebenfalls dem Risiko von Rechtsansprüchen Dritter (d.h. der verletzten Personen) aus. Weigert sich ein solcher Kunde und Betreiber einer Social Media Plattform daher, trotz klarer Rechtslage einen rechtswidrigen Inhalt auf seiner Plattform zu entfernen, kann Druck auf ihn auch über seine eigenen Provider aufgebaut werden, indem diese zur Sperrung der gesamten Plattform aufgefordert (oder in letzter Konsequenz gezwungen) werden. Sie werden einem solchen Wunsch zwar normalerweise nicht sofort und nur ungern nachkommen, da dies ein gewichtiger Einschnitt in das Geschäft ihres Kunden wäre, werden diesen aber in aller Regel abmahnen und ihn auffordern, die Sache zu bereinigen bzw. den illegalen Inhalt zu entfernen. Ihre eigenen Vertragsbedingungen gestatten ihnen allerdings in aller Regel auch, ihre Verträge ausserordentlich aufzulösen.

Schon alleine die Aussicht darauf, dass dies geschehen könnte, kann in der Praxis erhebliche Wirkung zeitigen.

4.3.2 Die betroffene Person kann vor Ort gegen den Betreiber klagen.

Je nachdem, wo sich der Betreiber befindet und worum es geht, kann es auch sinnvoll und vor allem günstiger sein, am Sitz des Betreibers im Ausland selbst zu klagen (unter Beizug eines lokalen Anwalts). Dies hängt vor allem davon ab, ob das Delikt, um das es geht, auch vor Ort eine Rechtsverletzung darstellt. Dies muss keineswegs teurer sein als ein Vorgehen vor einem Schweizer Gericht, ist aber normalerweise nicht ohne anwaltliche Vertretung und damit Kostenaufwand möglich.

In beiden Fällen empfiehlt es sich, vor Einleitung eines Gerichtsverfahrens den betreffenden Betreiber der Social Media Plattform abermals abzumahnern, in diesem Fall jedoch durch einen Anwalt. Ein anwaltliches Abmahnschreiben kostet zwar etwas, hinterlässt aber erfahrungsgemäss einen stärkeren Eindruck. Insbesondere wird ein solches Schreiben auch innerhalb der Organisation des Betreibers der Plattform normalerweise nicht nur von einem Sachbearbeiter der Beschwerdeabteilung beurteilt, sondern dem internen Rechtsdienst vorgelegt, der den Fall und das Risiko des Betreibers abschätzt, hier selbst zur Verantwortung gezogen zu werden. Der Anwalt wird den Betreiber typischerweise über die konkrete Rechtsverletzung informieren, die nötigen Belege liefern und aufzeigen, warum sich auch der Betreiber der Plattform einem rechtlichen Risiko aussetzt, wenn er den betreffenden Inhalt nicht sperrt. Schliesslich wird der Anwalt eine Forderung stellen, wie beispielsweise die Sperrung konkret bezeichneter Inhalte innerhalb einer bestimmten Frist.

5 Das richtige Rechtsbegehren wählen.

Ist eine Klage unumgänglich, ist eine besonders wichtige Frage jene der Rechtsbegehren: Wer klagt, d.h. vor ein Zivilgericht tritt, muss dem Gericht mitteilen, was er von ihm verlangt, d.h. was es der beklagten Partei befehlen bzw. anordnen soll.

In der Schweiz gibt es hier verschiedene Möglichkeiten. Die Wichtigsten sind:

5.1 Beseitigungsbegehren

Es kann verlangt werden, dass bestimmte, konkret bezeichnete Inhalte gelöscht oder zumindest gesperrt werden. Ein solches Rechtsbegehren ist sowohl gegen den Urheber als auch im Rahmen einer Klage gegen den Betreiber einer Social Media Plattform möglich. Es ist wichtig, die Inhalte konkret zu bezeichnen (z.B. mit Internet-Adresse oder Datierung und Kennzeichnung eines bestimmten Beitrags), da das Gericht normalerweise nicht das Angebot als Ganzes sperren lässt, sondern nur jene Elemente, die tatsächlich rechtswidrig sind. Dies bedeutet, dass auch aufgezeigt werden muss, warum jedes dieser Elemente geltendes Recht verletzt. Das kann ziemlich aufwändig sein.

5.2 Unterlassungsbegehren

Gegenüber dem Urheber kann zusätzlich verlangt werden, dass er bestimmte Aussagen nicht mehr tätigt (z.B. öffentlich bestimmte Behauptungen über die betroffene Person nicht oder nicht mehr macht). Ein solches Begehren ist oft breiter und allgemeiner gefasst als ein Beseitigungsbegehren und wirkt für die Zukunft. Umstritten und heikel sind Unterlassungsbegehren gegen Provider und zwar deshalb, weil diese nach herrschender Auffassung keine Pflicht haben, proaktiv bzw. von sich aus zu prüfen, was ihre Benutzer bzw. Kunden auf ihre Plattform einstellen. Sie müssen grundsätzlich erst reagieren, wenn sie auf einen bestimmten Inhalt konkret aufmerksam gemacht werden und klar erkennen können, dass es sich um eine Rechtsverletzung handelt, die da auf ihrer Plattform vor sich

geht. So kann von einem Betreiber einer Plattform zwar möglicherweise in einem konkreten Fall verlangt werden, dass er das Konto eines bestimmten Benutzers sperrt, der ständig unzulässige Inhalte über eine andere Person veröffentlicht. Es kann jedoch nicht verlangt werden, dass der Betreiber verhindert, dass diese Person sich erneut anmeldet, wenn die Registrierung auf seiner Plattform keinen Nachweis der Identität erfordert. Der Täter kann sich somit unter einem falschen Namen erneut anmelden und weitermachen, bis er auch unter diesem Pseudonym gestoppt wird.

5.3 Feststellungsbegehren

Es wird vom Gericht verlangt, dass es offiziell feststellt, dass ein bestimmter Inhalt oder eine bestimmte Verhaltensweise rechtswidrig ist. Ein solches Begehren ist in der Regel nur möglich, wenn vereinfacht gesagt keines der anderen Begehren das Problem auch lösen kann oder es einen besonderen Bedarf an einer solchen Feststellung gibt. Ordnet ein Gericht beispielsweise die Sperrung oder Löschung bestimmter Inhalte an, ist damit naturgemäß immer auch die Aussage verbunden, dass diese Inhalte jedenfalls in dieser Form rechtswidrig sind. Ein Feststellungsbegehren kann allenfalls sinnvoll sein, wenn dies für ein ausländisches Verfahren nötig ist oder von einem kooperationswilligen ausländischen Provider benötigt wird.

5.4 Genugtuung

Es wird vom Urheber typischerweise die Bezahlung einer gewissen Geldsumme (z.B. einige Hundert oder Tausend Franken) verlangt, um den "seelischen Schmerz" im Zusammenhang mit einer Persönlichkeits- oder sonstigen Rechtsverletzung zu vergelten. Es ist dies kein Schadenersatz, und Genugtuung muss auch nicht zwingend finanziell erfolgen (eine andere Möglichkeit ist beispielsweise eine Publikation des Entscheids). Sie hat typischerweise eher eine symbolische Bedeutung, bietet sich aber insbesondere im Falle von Persönlichkeitsverletzungen an.

5.5 Schadenersatz

Es wird verlangt, dass derjenige, der mindestens fahrlässig an der Rechtsverletzung mitgewirkt hat, für die durch die Rechtsverletzung verursachte Vermögenseinbusse aufkommt. Dies wird typischerweise der Urheber sein aber kaum der Betreiber der Plattform, da ihn wie erwähnt keine Pflicht trifft, die Beiträge der Benutzer seiner Plattform proaktiv zu kontrollieren, sondern erst die Pflicht, bei entsprechend klaren Hinweisen im Rahmen seiner Möglichkeiten einzuschreiten. Tut er dies, handelt er somit nicht fahrlässig und kann auch nicht zu Schadenersatz verpflichtet werden. Die Forderung von Schadenersatz ist allerdings auch ohne diese Voraussetzung in der Praxis in den hier relevanten Fällen sehr schwierig, da die betroffene Person ihren Schaden (d.h. ihre Vermögenseinbusse) vollumfänglich nachweisen muss, einschliesslich den Umstand, dass dieser tatsächlich durch die Rechtsverletzung verursacht worden ist (und dies typischerweise auch die Folge einer solchen Rechtsverletzung ist). Es ist aber oftmals schwierig nachzuweisen, was die konkreten Folgen z.B. einer Verunglimpfung auf einer Social Media Plattform sind. Der Reputationsverlust an sich, solange er sich nicht in Franken und Rappen niederschlägt, ist kein Schaden im Rechtssinne.

Es gibt noch andere mögliche Begehren wie etwa die Gewinnherausgabe, die hier aber typischerweise nicht wirklich relevant sind. Von Bedeutung sein können aber noch weitere, teilweise auch prozessrechtliche Begehren. Ist beispielsweise der Urheber einer Rechtsverletzung nicht bekannt und muss daher gegen den Betreiber der Plattform geklagt werden, drängt es sich auf, in einem solchen Verfahren nicht nur die Sperrung des betreffenden Inhalts zu verlangen, sondern auch die Herausgabe des Namens des Benutzers, von dem der Inhalt stammt, um in einem zweiten Schritt auch gegen diesen

vorgehen zu können (z.B. mit einem Unterlassungsbegehren und Schadenersatz- und Genugtuungsforderungen).

Wichtig ist im Falle eines rechtlichen Vorgehens nicht nur das Rechtsbegehren, sondern auch die Art und Weise bzw. wann im Verfahren es angeordnet wird:

- Eine Massnahme kann **superprovisorisch** angeordnet werden. Dies tun Gerichte an sich ungerne, denn es bedeutet, dass sie der beklagten Partei z.B. die Entfernung eines bestimmten Inhalts untersagen, ohne diese vorher angehört zu haben. Das drängt sich dann auf, wenn sofort gehandelt werden muss und eben keine Zeit für die Anhörung der Gegenseite besteht (was unter Umständen eine oder einige Wochen kosten kann). Der Fall wird dann aufgrund der Akten des Antragsstellers entschieden. Der Fall muss zudem relativ klar sein, und es darf mit dem Begehren an sich nicht zugewartet worden sein. Wird die superprovisorische Massnahme angeordnet, wird der Gegenpartei eine Frist angesetzt, um dazu Stellung zu nehmen. Danach prüft das Gericht, ob die Anordnung aufrechterhalten bleibt.
- Eine Massnahme kann **vorsorglich** angeordnet werden. Dies kommt sehr häufig vor, wenn der Kläger mit seinem Fall eine gute Aussicht auf Erfolg hat. Eine vorsorgliche Massnahme soll in den hier relevanten Fällen typischerweise verhindern, dass ein verletzender Inhalt weiterhin online bleibt, während das normale Gerichtsverfahren läuft, das durch alle Instanzen durchaus mehrere Jahre in Anspruch nehmen kann. Daher wird zu Beginn des Verfahrens oder sogar noch vorher vorläufig die Entfernung des Inhalts verlangt bzw. ein einstweiliges Verbot der Publikation ausgesprochen. Das geschieht allerdings anders als bei der superprovisorisch ausgesprochenen Massnahme erst nach Anhörung beider Parteien, erfolgt also normalerweise erst nach einigen Wochen. Im Rahmen eines Verfahrens für eine vorsorgliche Massnahme wird vereinfacht gesagt beurteilt, ob die Klage vermutlich erfolgreich sein wird (also ob z.B. ein bestimmter Inhalt tatsächlich rechtswidrig ist), ob die Anordnung der vorsorglichen Massnahme im Hinblick auf die Folgen für den Beklagten für die Dauer des Verfahrens vertretbar ist (z.B. welche Nachteile die einstweilige Sperrung bzw. Löschung für den Beklagten haben könnte) und ob sonst ein nicht leicht (d.h. mit Geld) wieder gut zu machender Nachteil für den Kläger entstehen würde. Ist eine vorsorgliche Massnahme angeordnet worden, muss der Kläger innert einer gewissen Frist Klage gegen den Beklagten einleiten, da sonst die Massnahme verfällt. Das spielt aber mitunter gar keine Rolle mehr, weil die Situation durch den Entscheid des Gerichts über die vorsorgliche Massnahme faktisch bereits geklärt ist. In den hier relevanten Fällen dürfte typischerweise immer eine vorsorgliche Massnahme verlangt werden, weil rasch ein erster Entscheid nötig ist, damit sich etwas tut.
- Eine Massnahme kann **definitiv** angeordnet werden. Dies tut das Gericht nach dem Abschluss des normalen Verfahrens im Rahmen seines Urteils. In diesem Rahmen kann auch Schadenersatz und Genugtuung zugesprochen werden. Ein Urteil ersetzt etwaige vorsorgliche Massnahmen. Es ist auch denkbar, dass ein Gericht während des Verfahrens eine bereits angeordnete vorsorgliche Massnahme anpasst oder aufhebt oder eine neue erlässt, wenn sich neue Entwicklungen ergeben.

Zu beachten ist schliesslich die Verjährung von Ansprüchen. Diese ist primär für finanzielle Ansprüche relevant. Im Schweizer Recht handelt es sich in den hier relevanten Fällen um Ansprüche aus "unerlaubter Handlung". Diese verjähren nach einem Jahr ab dem Zeitpunkt, an welchem der Geschädigte Kenntnis vom Schaden und von der Person des Ersatzpflichtigen hat, spätestens aber zehn Jahre ab der schädigenden Handlung. Für Beseitigungs- und Unterlassungsbegehren gelten diese Fristen nicht; gegen eine Persönlichkeitsverletzung kann grundsätzlich so lange vorgegangen werden, als sie

anhält bzw. droht. Wer allerdings eine Persönlichkeitsverletzung tatenlos hinnimmt, dem wird jedoch je nach den Umständen und nach einer gewissen Zeit entgegengehalten werden, er habe sie hingenommen bzw. dass sie jedenfalls so gewichtig nicht sein könne. Das ist aber ein eher theoretischer Fall.

6 Suchmaschinen bereinigen.

Ist ein rechtswidriger Inhalt auf einer Social Media Plattform entfernt worden, kann es sein, dass dieser in den einschlägigen Suchmaschinen immer noch sichtbar ist, d.h. eine Suche nach wie vor einen Treffer ergibt (und die alte Seite möglicherweise im Zwischenspeicher abrufbar ist, falls die Zwischenspeicherung vom Betreiber der Seite nicht gesperrt wurde). Ob und wie die Betreiber von Suchmaschinen rechtlich verpflichtet werden können, hier in besonderer Weise tätig zu werden, ist umstritten. In der Praxis löst sich das Problem typischerweise von selbst. Der Grund dafür ist, dass es immer eine gewisse Zeit (manchmal mehrere Monate) dauert, bis eine Suchmaschine eine Änderung auf einer bestimmten Seite im Internet nachvollzogen hat. Nicht jede Seite wird von den (vollautomatischen) Suchrobotern der Suchmaschinenbetreiber gleich häufig nach Veränderungen abgescannt. Ist dies jedoch einmal geschehen, findet sich der betreffende Inhalt auch nicht mehr in der Suchmaschine, da sie jeweils nur wiedergibt, was auf der von ihr abgesuchten Seite ebenfalls zu finden ist. Entscheidend ist somit, dass ein unrechtmässiger Inhalt an seiner Quelle entfernt wird.

Damit eine betroffene Person nicht so lange warten muss, empfiehlt es sich, eine Sonderfunktion zu nutzen, die Suchmaschinen oft anbieten und mit der dem Suchmaschinenroboter beantragt werden kann, eine bestimmte Seite vorzeitig erneut abzuscannen bzw. sie aus dem Suchindex zu entfernen (es muss dazu die Internetadresse der betreffenden Seite eingegeben werden). Allerdings kann diese Funktion insofern verwirrend sein, als dass die Suchmaschinen eine Seite nur dann aus ihrem Index entfernen, wenn sie tatsächlich nicht mehr existiert oder aber der Suchroboter auf der Seite selbst (durch einen unsichtbaren, in die Seite eingebauten Befehl) angewiesen wird, die Seite nicht aufzunehmen. Was die Suchmaschine tut, hängt somit bei diesem Instrument einzig davon ab, was der Betreiber der betreffenden Seite getan hat. Entfernt er die Seite oder programmiert er sie entsprechend um, scheidet sie aus dem Suchindex aus; tut er dies nicht, bleibt sie bestehen. Wird hingegen lediglich ein bestimmter Inhalt auf der Seite entfernt, wird die Suchmaschine zwar formal die Rückmeldung geben, dass der Antrag auf Entfernung der Seite nicht umgesetzt werden konnte (weil die Seite weiterhin besteht), aber durch die (in der Regel gleichzeitig erfolgte) Erneuerung des Suchindexes kann der auf der Seite gelöschte Inhalt nicht mehr gefunden werden und das Ziel ist erreicht.

7 Beobachten.

Konnte ein verletzender Inhalt von einer Social Media Plattform entfernt werden, so bedeutet dies nicht unbedingt, dass das "Problem" damit vom Tisch ist. Das Internet bietet einer Person, die eine andere Person in der Öffentlichkeit verunglimpfen oder sonstwie verletzen will, viele Gelegenheiten. Auf manchen Plattformen erfolgt (aus guten Gründen) keine wirkliche Identitätskontrolle, was auch ein Täter ausnutzen kann, um sich selbst bei Löschung seines Zugangskontos immer wieder von neuem einen Zugang zu verschaffen und diesen für seine Publikationen nutzen zu können. Ist dies auf einer bestimmten Plattform aus irgendwelchen Gründen nicht möglich, bieten sich zahlreiche andere Plattformen an. Veröffentlichte Inhalte (z.B. Videofilme) können von anderen Benutzern aufgegriffen und ihrerseits weiterverbreitet werden ("viraler Effekt"), wodurch es einer betroffenen Person letztlich verunmöglicht werden kann, selbst bei bestehenden rechtlichen Ansprüchen und Instrumenten dagegen noch mit den Möglichkeiten eines Rechtsstaats vorzugehen. Auch dieser Aspekt sollte bei der Planung der Vorgehensweise berücksichtigt werden: Einerseits kann es ein rasches Handeln erfordern,

um eine Verbreitung eines verletzenden Inhalts möglichst im Keime zu ersticken, andererseits kann beispielsweise ein rechtliches Vorgehen, das immer Zeit beansprucht, eine mediale Aufmerksamkeit schaffen, die erst recht zur Verbreitung des Inhalts beiträgt oder aber den Täter anspornt, seinerseits die betreffenden Inhalte (unter falschem Namen) breiter zu streuen. So kann es selbst bei an sich klarer Rechtslage Fälle geben, in denen ein rechtliches Vorgehen nicht angezeigt ist, weil die Auseinandersetzung vor Gericht vermieden werden sollte.

8 Kommunikation und weitere Schritte.

Ist eine Person Opfer von Angriffen und Verunglimpfungen auf einer Social Media Plattform, sollte sie sich nebst der rechtlichen Reaktion auch Gedanken zur Kommunikation machen. Werden die Angriffe auf der Plattform selbst gekontert? Geschieht dies am besten unter dem eigenen Namen, oder bietet es sich an, andere bzw. andere Namen dazu zu verwenden? Werden die Medien eingeschaltet bzw. wie wird auf etwaige Anfragen der Medien reagiert? Welche kommunikative Wirkung hat ein rechtliches Vorgehen? Sollte sogar versucht werden, gegen den Angreifer zu mobilisieren ("Shitstorm")? Diese Fragen sind gerade mit Bezug auf Social Media Plattformen, die letztlich von der öffentlichen Kommunikation der Benutzer leben, sehr wichtig und können die Wirkung verletzender Inhalte massgeblich beeinflussen.

Beeinflussen können diese Fragen letztlich auch das Verhalten des Betreibers der Plattform, namentlich dessen Bereitschaft, gegen einen bestimmten, rechtswidrigen Inhalt rascher als üblich vorzugehen. Denn auch die Betreiber solcher Plattformen haben normalerweise kein Interesse an Negativschlagzeilen oder einer grossen Zahl wütender Benutzer und wollen nicht als Plattformen etwa für Cybermobbing oder Rufmord dargestellt werden. Sie werden daher bei öffentlichem Druck entsprechende Inhalte schon zum Schutz der eigenen Reputation erfahrungsgemäss rasch bzw. rascher entfernen, während sie einen Fall, der keine öffentliche Aufmerksamkeit erregt, womöglich weniger spektiv und mit geringerer Priorität behandeln. Umgekehrt erhöht öffentliche Aufmerksamkeit auch den Druck auf das Opfer eines Angriffs und kann dafür sorgen, dass sich Inhalte erst recht unkontrolliert verbreiten.

Die Konsequenzen der unterschiedlichen Vorgehensweisen sind somit gut gegeneinander abzuwägen und die kommunikativen bzw. medialen Aspekte einer Verletzung sind frühzeitig zu prüfen. Dies sollte nicht erst – wie die Auflistung hier suggerieren mag – nach erfolgten rechtlichen und anderen Schritten geschehen, sondern bereits im Hinblick auf diese und parallel zu diesen. Auch hier bietet sich unter Umständen der Beizug von Spezialisten an aber auch die Nutzung von Informationsangeboten und Beratungsstellen, die es zu bestimmten Themen wie etwa Cybermobbing inzwischen gibt. Als weiterer Schritt ist hier schliesslich auch auf die Inanspruchnahme psychologischer Hilfe für verletzte bzw. angegriffene Personen und ihr Umfeld hinzuweisen, die hier jedoch nicht weiter behandelt werden kann.

Hinweis: Die vorliegenden Ausführungen stammen vom Februar 2013, sind allgemeiner Natur, erheben keinen Anspruch auf Vollständigkeit und können die individuelle Beurteilung für den konkreten Fall nicht ersetzen.