

ARAG | SPEZIAL

Das Magazin zum Nachhaltigkeitsbericht 2018

SCHWERPUNKT

GEGEN HASS

Hass streichen: Mit geballtem Wissen, schlauer Prävention und tatkräftiger Hilfe gegen Cybermobbing.

INTERVIEW

OPFER SCHÜTZEN – TÄTER BESTRAFEN

Weshalb Deutschland ein Persönlichkeitsrechtsschutzgesetz braucht. [Seite 17](#)

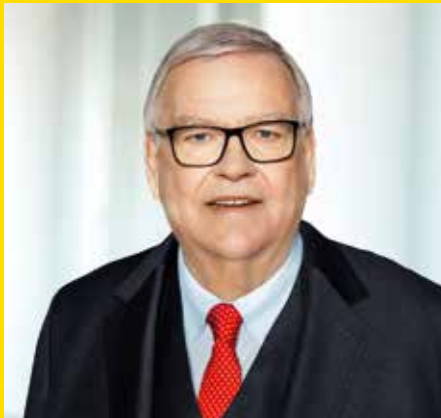
REPORTAGE

HIGHSPEED IN DER LETZTEN HÜTTE

Warum Skandinavien digital die Nase vorn haben. [Seite 36](#)



Auf ins Leben.



Liebe Leserin, lieber Leser,

Nachhaltigkeit bedeutet für uns, Verantwortung zu übernehmen und diese transparent zu machen – für Kunden, Mitarbeiter, die Gesellschaft und die Umwelt. Dabei steht stets das Recht auf Chancengerechtigkeit im Zentrum unseres Handelns. Diese Idee treibt uns seit der Gründung im Jahr 1935 an, als sich mein Großvater Heinrich Faßbender Chancengerechtigkeit für alle Menschen vor dem Recht wünschte. Auch – oder gerade – heute noch ist diese Idee in unserem unabhängigen Familienunternehmen fest verankert.

Dieser Anspruch gilt auch für das World Wide Web, das kein rechtsfreier Raum sein darf. Das vorliegende Magazin, das parallel zu unserem Nachhaltigkeitsbericht 2018 erschienen ist, widmet sich daher dem Thema „Chancengerechtigkeit in der digitalen Welt“. Dieses Thema gewinnt durch den digital getriebenen Epochenwandel enorm an Bedeutung. Auf der einen Seite ist die digitale Transformation ein wichtiger Treiber für die Weiterentwicklung des Unternehmens. Wir sehen hierin bereits seit mehreren Jahren eine große Chance, um unsere Wettbewerbsfähigkeit klar zu verbessern. Wir sind davon überzeugt, dass die Digitalisierung ein Glücksfall für unser Haus ist.

Andererseits birgt die Digitalisierung auch neue Risiken, mit denen sich die Gesellschaft beschäftigen muss. Dazu gehören Hass und Hetze im Netz. Da die digitale Welt kein rechtsfreier Raum ist, setzen wir uns auch hier für Chancengerechtigkeit ein und bieten konkrete Hilfestellungen und Services an: mit neuen Produkten zum Schutz im Internet (ARAG web@ktiv), mit unserem gesellschaftlichen Engagement gegen Cybergewalt und -mobbing und mit unserem Einsatz in der Politik für einen besseren Schutz der Opfer von Cybermobbing. Denn Digitalisierung wird nur dann erfolgreich verlaufen, wenn sie auch das Gemeinwohl klar im Blick behält, und dafür sollten wir uns alle einsetzen.

A handwritten signature in blue ink that reads "Paul-Otto Faßbender". The signature is fluid and cursive, with a large initial 'P'.

Ihr

Dr. Dr. h. c. Paul-Otto Faßbender

Inhalt

VOM PAUSENHOF INS INTERNET

REPORTAGE

Wenn Hass und Hämie im Klassenzimmer Alltag sind. Eine Bestandsaufnahme im deutschen Schulalltag.

4

DELETE

REPORTAGE

Das Netzwerkdurchsetzungsgesetz soll Hetze und Fake News im Netz unterbinden. Ein Gesetz mit Geburtsfehlern, wie die Praxis zeigt.

12

OPFER SCHÜTZEN – TÄTER BESTRAFEN

INTERVIEW

17

DIE PERFIDE HASS-SPASS- GEWALT

REPORTAGE

Prominente wie Dunja Hayali (Foto) oder Grünen-Politikerin Renate Künast werden permanent im Netz bedroht und machen die Vorfälle öffentlich.

20

BESUCHSTERMIN EINER VERHASSTEN

INTERVIEW

28

ERDKUNDESTUNDE: (CYBER-)MOBBING – RECHT WELTWEIT

INFOGRAFIK

Andere Länder, andere Paragrafen. Was Deutschland in Sachen Anti-Mobbing-Gesetzgebung von anderen lernen kann.

18

GESICHTER ZUR STIMME

REPORTAGE

Wenn Digitalisierung Zeit für persönliche Beratung schafft. Zu Gast bei den Mitarbeitern im ARAG Servicebereich.

30

HIGHSPEED IN DER LETZTEN HÜTTE

REPORTAGE

Skandinavier sind die Digital Natives Europas. Während die Politik in Deutschland über den Breitbandausbau „an jeder Milchkanne“ diskutiert, machen es die Skandinavier einfach.

36

VORREITER BEI BITS UND BYTES

INTERVIEW

Die skandinavische ARAG Tochtergesellschaft ARAG Scandinavia AS nutzt die Vorteile der Digitalisierung für verbesserten Kundenservice, wie CEO Johan Dolven erklärt.

39

HÄTTEN SIE'S GEWUSST?

TEST

Wie gut kennen Sie sich mit dem Thema Cybermobbing aus? Machen Sie den kleinen Wissenstest.

40

VOM PAUSENHOF INS INTERNET

REPORTAGE

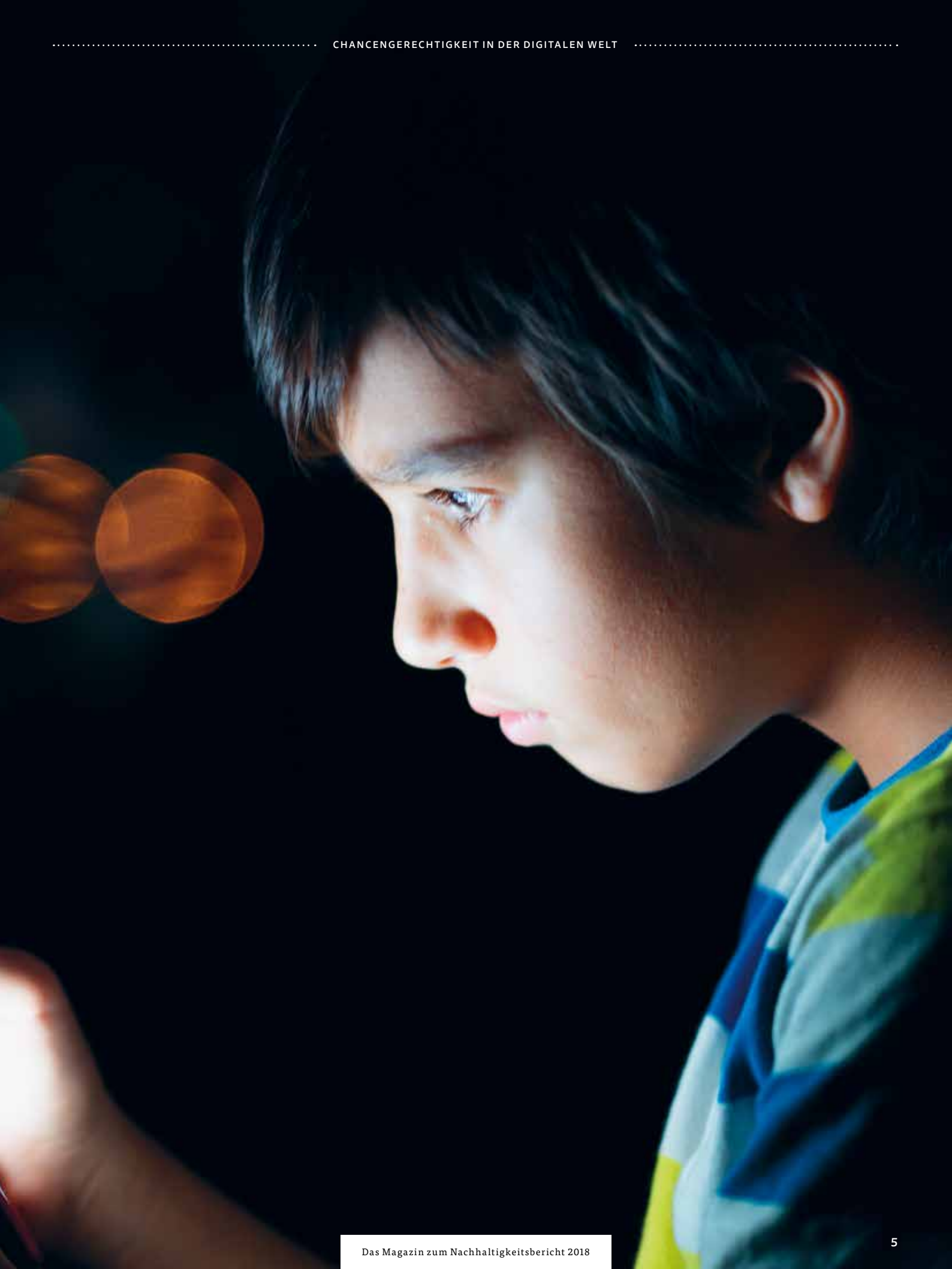
Fanden Hänseleien früher offen auf dem Pausenhof und in der Klasse statt, haben sich Streitereien und Beleidigungen an Schulen im digitalen Zeitalter in die sozialen Medien verlagert. Mit Cybermobbing hat Ausgrenzung und Anprangern eine neue, gefährliche Dimension erreicht.



THORSTEN LEYENS



GETTY IMAGES



CHATALLTAG AN SCHULEN

Ein Blick in die Chatverläufe der Schüler zeigt ein erschütterndes Bild. Hass und Hetze sind an der Tagesordnung.

Dienstag, 5. Feb. 2019

Luca

Marius wieder voll am schleimen... was der heute wieder in englisch gebracht hat...

15:22

Sandro

wie er der Berger in Arsch kriecht – macht mich so aggro der pisser

15:23

Luca

word! ich füg den Spast mal hinzu LOL

15:24

Marius wurde von Luca zum Chat hinzugefügt

Darf man sich jetzt im Unterricht nicht mehr melden oder was???

15:32

Luca

ach komm leg dich untern zug hilfst uns allen damit

15:34

Sandro

da würd er sich selbst und der Welt n gefallen tun

15:35

Luca

Von der brücke springen wär auch ok ...aber dafür hat der nicht die Eier...

15:36

Sandro

man könnt ihm ein bisschen nachhelfen ^^ hey Marius meld dich wenn du n schubs brauchst

15:39

Sarah sitzt mit ihrem Smartphone in der Hand auf dem Bett in ihrem Jugendzimmer und liest in mehreren Chats die Hass-Nachrichten ihrer Schulkameraden. Als die Mutter das Zimmer betritt, wird klar, dass sie nichts von den Problemen ihrer Tochter weiß. Mit dieser Szene macht ein TV-Spot auf das Problem von Cybermobbing aufmerksam. Initiiert wurde der Spot von der Initiative „Schau hin!“ einer gemeinsame Initiative des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend und der öffentlich-rechtlichen Sender Das Erste und ZDF. Zusammen wollen die Absender mit der Kampagne Erwachsene dafür sensibilisieren, auf die Anzeichen von Cybermobbing zu achten und zum Wohl ihrer Kinder zu handeln. Denn was der Zuschauer in dem 30-Sekünder sieht, ist leider oft Alltag in Familien und längst kein Randphänomen mehr.

Der Spot zeigt auch: Mobbing findet nicht nur im Klassenzimmer statt. Mit dem digitalen Zeitalter hat es eine neue Dimension angenommen. Schüler erreichen die Anfeindungen auch zu Hause – über das Smartphone, in sozialen Netzwerken, per E-Mail oder durch Anrufe. Betroffene können sich Cybermobbing kaum entziehen, da es ständig verfügbar und öffentlich verbreitet ist.

Hassattacken gegen Kinder und Jugendliche sind leider keine Einzelfälle. Vielmehr gehören sie zur Tagesordnung in sozialen Netzwerken. Einerseits nutzen Jugendliche diese als Rückzugsraum für die Kommunikation untereinander und um Freundschaften zu pflegen. Gleichzeitig sind diese Plattformen aber auch das Forum für öffentliche Beleidigungen und Hass. Rund 80 Prozent der Cybermobbingfälle, in denen peinliche Fotos geteilt werden, finden auf sozialen Medien statt. Das Perfide dabei: Selbst nachdem die Beleidigungen aufgehört haben, sind sie noch immer im Netz zu finden.

CYBERMOBBING ZERMÜRBT UND MACHT KRANK

Laut der vom Bündnis gegen Cybermobbing e.V. durchgeführten und von der ARAG unterstützten Studie „*Cyberlife – Spannungsfeld zwischen Faszination und Gefahr, Cybermobbing bei Schülerinnen und Schülern*“ sind etwa 17 Prozent der befragten Schülerinnen und Schüler in Deutschland in den sozialen Netzwerken bereits Opfer von Beleidigungen und Hass im Netz geworden. Ein Ergebnis der Studie ist dabei besonders interessant. Anscheinend gilt auch im digitalen Raum das Sprichwort: Gewalt erzeugt

Quelle | www.fritzundfraenzi.ch



Grenzenlose Ausgrenzung: Während Mobbing früher nach Schulschluss aufhörte, sind Opfer von Cybermobbing durch die immer weitere Verbreitung von Smartphones rund um die Uhr betroffen.

Gegengewalt. Denn während nur etwa jeder fünfte Schüler von sich selbst sagt, dass er schon einmal Täter gewesen sei, sind 36 Prozent der Täter auch schon einmal Opfer von Cyberattacken gewesen.

Gerade die Anonymität der Täter macht den Opfern zu schaffen. Und viele Vorfälle werden den Plattformen nicht gemeldet, weil die Opfer sich hilflos fühlen und der Meinung sind, sich nicht dagegen wehren zu können. Diese Hilflosigkeit und die kontinuierliche Belästigung können zu schwerwiegenden psychosomatischen Schäden, Depressionen oder Vereinsamung führen. Im schlimmsten Fall begehen Opfer von Cybermobbing sogar Suizid. So wie die junge Kanadierin Amanda Todd im Jahr 2012 (siehe Interview mit Jo-Anne MacDonald, Seite 11).

PRÄVENTIONSKONZEPTE GEGEN CYBERMOBBING

Was also tun? Die Bundesregierung hat das sogenannte Netzwerkdurchsetzungsgesetz (NetzDG) verabschiedet. Es ist seit dem 1. Oktober 2017 in Kraft und nimmt die kommerziellen Anbieter sozialer Netzwerke in die Pflicht, ihre Inhalte genauer zu prüfen. „Offensichtlich rechtswidrige“ Inhalte müssen von den Plattformen innerhalb von 24 Stunden entfernt werden. Bei vorheriger Prüfung auf Rechtskonformität haben die Unternehmen eine Woche Zeit.

Kritiker sehen das Gesetz zwar als Schritt in die richtige Richtung, sehen aber die von der Verfassung garantierte Meinungsfreiheit in Gefahr. Deshalb unterstützt die ARAG die unabhängige



Die ARAG hat die erste umfassende Studie zum Cyberlife und Cybermobbing bei Jugendlichen unterstützt. Diese und weitere ARAG Studien zum Thema finden Sie online gesammelt unter

www.hass-streichen.de



ANTI-CYBERMOBBING-INITIATIVEN

INFOGRAFIK

Ob Beleidigung, Diffamierung oder peinliche Fotos. Immer mehr Kinder und Jugendliche werden Opfer von rufschädigendem Verhalten im Internet. Das Ausmaß von Cybermobbing ist ein Grund dafür, warum es immer mehr Initiativen* und Anlaufstellen in Deutschland gibt.

! JUUUPORT

HANNOVER | Der Verein ist eine bundesweite Beratungsplattform, auf der sich Jugendliche gegenseitig helfen, wenn sie Probleme im Internet haben.
www.juuuport.de

[!] SCHAU HIN

BERLIN | Die Initiative des Bundesfamilienministeriums, der Sender Das Erste und ZDF und der Zeitschrift TV SPIELFILM wurde 2003 ins Leben gerufen, um Eltern und Erziehende mit Tipps zu unterstützen, ihre Kinder im Umgang mit Medien zu stärken.
www.schau-hin.info

MEDIENSCOUTS NRW

DÜSSELDORF | Die Medienscouts-NRW-Ausbildung richtet sich an Schülerinnen und Schüler und erfolgt innerhalb des sogenannten „Train-the-Trainer-Programms“.
www.medianscouts-nrw.de

klicksafe.de

LUDWIGSHAFEN | klicksafe ist eine EU-Initiative für mehr Sicherheit im Internet und wird von der Landeszentrale für Medien und Kommunikation Rheinland-Pfalz und der Landesanstalt für Medien Nordrhein-Westfalen umgesetzt. www.klicksafe.de

BÜNDNIS GEGEN CYBERMOBBING

KARLSRUHE | Das Bündnis gegen Cybermobbing sensibilisiert Jugendliche und Erwachsene in der Nutzung von sozialen Netzwerken. Die kürzlich erschienene „Mobbingstudie 2018“ informiert über Mobbing und Cybermobbing bei Erwachsenen im DACH-Raum.
www.buendnis-gegen-cybermobbing.de

polizei für dich

STUTTART | Die Seite der polizeilichen Kriminalprävention der Länder und des Bundes gibt sehr übersichtlich Informationen und Tipps rund um die Themen Gewalt und Drogen, aber auch über die Themen Cybermobbing und Cybergrooming und bietet eine umfassende Zusammenstellung von Hilfsangeboten und Beratungsstellen.
www.polizeifuerdich.de

*Aus Platzgründen konnten nicht alle Initiativen aufgeführt werden. Die Karte zeigt lediglich eine Auswahl, die keine Wertung darstellt.

Forschungsstelle für IT-Recht und Netzpolitik der Universität Passau (For..Net) bei der Formulierung eines alternativen Persönlichkeitsrechtsschutzgesetzes, das Opfern mehr Rechtssicherheit bietet (siehe auch Seite 17). Den Schulen ist die Tragweite von Cybermobbing zwar bekannt, doch Lehrkräfte stehen dem Problem ohne professionelle Unterstützung meist hilflos gegenüber. Tatsächlich sieht sich jeder zweite Lehrer darin überfordert, Schüler im Umgang mit Onlinemedien zu schützen. Zu diesem Ergebnis kommt eine Studie des Vereins Freiwillige Selbstkontrolle Multimedia-Diensteanbieter (FSM), die vom Hans-Bredow-Institut für Medienforschung und dem JFF-Institut für Medienpädagogik in Forschung und Praxis durchgeführt wurde. Der FSM wurde vor gut 20 Jahren gegründet und befasst sich mit Jugendschutz in Onlinemedien.

CYBERMOBBING IST EIN WELTWEITES PROBLEM

Ein Präventionskonzept setzt die ARAG seit 2014 gemeinsam mit dem Ministerium für Schule und Bildung des Landes Nordrhein-Westfalen um. Im Projekt „Konfliktmanagement an Schulen“ werden Schulleiter, Lehrer, Fachkräfte für Sozialarbeit und Eltern als Schulmediatoren ausgebildet. Ziel

des von der ARAG geförderten Projekts ist es, erstmalig flächendeckende Qualitätsstandards in der Mediatorenausbildung ^{GE} zu setzen, sodass insgesamt rund 55.000 Schüler in NRW von dem Projekt profitieren werden. Bisher wurden 284 zu Mediatoren ausgebildet. Die Ausbildung findet mit erfahrenen Trainern direkt vor Ort statt, sodass die Inhalte der Ausbildung individuell an die jeweiligen Bedürfnisse der Schule angepasst werden können. Ein Vorstoß, der im Übrigen auch auf die Wünsche von Lehrkräften eingeht, die sich in Sachen Cybermobbing mehr Fortbildungsmaßnahmen wünschen.

Auch Dr. Catarina Katzer, Leiterin des Instituts für Cyberpsychologie und Medienethik an der Universität zu Köln, setzt sich für neue Präventionskonzepte an Schulen ein und bestärkt die Forderung vieler Lehrer nach neuen Inhalten in der Lehrerbildung und mehr Informations- und Fortbildungsangeboten. Katzer ist eine gefragte Expertin für Cybermobbing und Cyberkriminalologie. Die Wissenschaftlerin beschäftigt sich seit vielen Jahren mit der Frage, wie das Internet unser soziales Handeln und Denken verändert. Sie ist Mitbegründerin des Bündnisses gegen Cybermobbing e. V. und berät Schulen und



AKTIVE RECHTSHILFE GEGEN HASS

Um Opfern von Hassattacken Schutz und Rechtsbeistand zu gewährleisten, hat die ARAG das Internetrechtsschutzpaket ARAG web@ktiv entwickelt. Darin beinhaltet sind die aktive Strafverfolgung bei Mobbing, das Löschen diffamierender Inhalte sowie Schutz bei Verstößen gegen das Urheberrecht, online abgeschlossenen Verträgen und Daten- und Identitätsdiebstahl.



Übersaus erfolgreich ist das Projekt Konfliktmanagement an Schulen, das von der ARAG gefördert wird. Lehrer profitieren von der Expertise der ARAG.

www.konfliktmanagement-an-schulen.de/projekt/



„Mit dem Ausbildungsprogramm für Lehrer verankern wir Hilfe gegen Cybermobbing nachhaltig im Schulprogramm.“

Dr. Dr. h. c. Paul-Otto Faßbender | Vorstandsvorsitzender ARAG SE

Regierungsinstitutionen im In- und Ausland, wie sie wirkungsvolle Präventionsarbeit gegen Cybermobbing leisten können. Denn gerade die Schule ist der Ort, an dem die größte Anzahl von Kindern und Jugendlichen physisch zusammentrifft.

„Cybermobbing ist endlos“, sagte Katzer kürzlich in einem Interview mit „jetzt“, dem Magazin für junge Menschen der Süddeutschen Zeitung. „Die Opfer können auch nach Jahren wieder retraumatisiert werden, zum Beispiel weil irgendwas wieder im Netz auftaucht. Egal, wo man ist: Das, was andere mit mir machen, verfolgt mich. Als Opfer ist man quasi rund um die Uhr betroffen.“ Denn die Auseinandersetzungen zwischen Kindern und Jugendlichen verlagern sich zunehmend ins Internet. Die hohe Vielfalt an verschiedenen digitalen Kommunikationsräumen wie Chatrooms, Foren, Blogs, sozialen Netzwerken wie Facebook oder Twitter und Online-Gaming-Communities bietet eine große Zahl potenzieller Tatorte für Cybermobbing.

CYBERMOBBINGGLOSSAR

HAPPY SLAPPING Körperliche Angriffe gegen unbekannte Personen oder Mitschüler, die gefilmt und öffentlich im Internet zugänglich gemacht werden.

EXCLUSION Ausschluss eines Einzelnen oder einer Minderheit aus einer Gemeinschaft, zum Beispiel einer Facebook-Gruppe.

CYBERTHREATS Androhung von körperlicher Gewalt, ebenfalls meistens ausgeübt über soziale Netzwerke.

OUTING | TRICKERY Bloßstellung durch öffentliches Posten von Kommentaren, Bildern und Videos, die rufschädigend sind. Trickery bezeichnet dabei das betrügerische In-Erfahrung-Bringen von persönlichen Informationen.

CYBERGROOMING Gezielte Anbahnung sexueller Kontakte mit Minderjährigen über das Internet, meist durch ältere Männer, die sich in Chats gegenüber Minderjährigen als gleichaltrig ausgeben.

Weitere Begriffe online unter www.hass-streichen.de

DIE POLITIK MUSS UMDENKEN UND HANDELN

Experten gehen davon aus, dass Cybermobbing künftig zunehmen wird. Und längst ist es kein Phänomen, das sich auf Deutschland beschränkt, sondern weltweit zum Problem wird (siehe Weltkarte, Seite 18). Je nach Land werden dagegen jedoch konkrete rechtliche Maßnahmen eingeleitet: In Italien steht Cybermobbing seit Mai 2017 unter Strafe. Darüber hinaus hat das Parlament veranlasst, dass Schulen mehr Medienkompetenz zu unterrichten haben. Auch in Schweden müssen Schulen nachweisen, dass sie sich aktiv gegen Mobbing einsetzen. Wenn sie das nicht tun, können sie wegen Verletzung der Fürsorgepflicht von ihren Schülern verklagt werden. In Deutschland dagegen fehlt dieser Schutz bisher. Betroffene und Initiativen fordern deshalb, dass weiter über die Folgen von Cybermobbing aufgeklärt wird und die Politik Gesetze erlässt, die den Hass im Netz als Strafbestand mit einem eigenen Paragraphen im Strafgesetzbuch aufnimmt.

DER OFFENE DIALOG IST WICHTIG

KURZINTERVIEW

Jo-Anne MacDonald leitet seit 2018 die kanadische Tochtergesellschaft ARAG Services Corporation in Toronto. Auch in Kanada ist Cybermobbing ein ernstes Thema geworden, wie die 52-Jährige im Interview erklärt.

Sie waren selbst einmal Lehrerin. Welche Erfahrungen haben Sie gemacht?

JO-ANNE MACDONALD Ich habe während meiner Lehrtätigkeit persönlich keine Mobbingfälle erlebt. Vielleicht lag das daran, dass Schüler im College älter sind und mehr Selbstvertrauen haben. Doch hätte ich von Mobbing gegen Schüler erfahren, wäre ich offensiv dagegen vorgegangen.

2012 nahm sich die 15-jährige Amanda Todd das Leben, nachdem sie online gemobbt wurde. Wie haben Sie das erlebt?

JO-ANNE MACDONALD Ich lebte damals mit meinem Sohn in British Columbia. Bis dato hatten wir nicht über Mobbing gespro-

chen. Nach dem tragischen Vorfall wurde das Thema für uns aber sehr wichtig.

Hat sich danach das Bewusstsein zu Mobbing in Kanada* verändert?

JO-ANNE MACDONALD Ja, das hat es. Es führte zu einem offenen Dialog über Cybermobbing. In Schulen wird das Problem seither offen diskutiert und Schülern beigebracht, wie sie sich als Opfer verhalten sollen.

Wie würden Sie darauf reagieren, wenn in Ihrer Familie jemand gemobbt würde?

JO-ANNE MACDONALD Das Wichtigste ist, dass ganz offen darüber gesprochen wird, dass das Thema nicht verharmlost wird und



man nicht zulässt, dass sich die Person verschließt. Nur so kann man eine Lösung finden und gemeinsam gegen die Ursache vorgehen.

* Cybermobbing kann in Kanada straf- und zivilrechtlich verfolgt werden (siehe Seite 18). Das ganze Interview mit Jo-Anne McDonald unter www.arag.com/de/nachhaltigkeit

Auch ein Notfallbutton, der verletzende und strafrechtlich relevante Inhalte sofort an die Plattformanbieter meldet, soll den Opferschutz verbessern. Damit soll sichergestellt werden, dass diffamierende Postings, Bilder oder Videos auch wirklich aus dem Netz verschwinden.

Auch die Bundesregierung hat inzwischen den Handlungsbedarf erkannt. Im November 2018 stellte Bundesjugendministerin Dr. Franziska Giffey zusammen mit dem Deutschen Institut für Vertrauen und Sicherheit im Internet (DIVSI) die Studie „*Euphorie war*

gestern – Jugendliche und junge Erwachsene zwischen Glück und Abhängigkeit“  vor.

Zwei Drittel der befragten Jugendlichen geben an, dass sie fest damit rechnen, beleidigt und beschimpft zu werden, sobald sie sich im Internet äußern. Giffey: „Wir brauchen ein modernes Jugendmedienschutzgesetz, das Teilhabe, Befähigung und Schutz zugleich sichert. Daran arbeiten wir gerade. Anbieter müssen ausreichende Sicherungs- und Meldesysteme bereitstellen, und Eltern benötigen mehr Transparenz darüber, welche Angebote und Apps für ihre Kinder geeignet sind und welche nicht.“



Die gesamte Studie finden Sie online unter:

www.tinyurl.com/divsi-studie



Facebook-Löschtrupps. In Berlin und in Essen filtern Mitarbeiter Hassbotschaften heraus. Sie müssen beurteilen, ob Mitteilungen gegen Gesetze verstoßen – oder gegen Facebooks Gemeinschaftsstandards.

REPORTAGE

Wenn es nach dem umstrittenen Netzwerkdurchsetzungsgesetz (NetzDG) geht, sollen Social-Media-Plattformen wie Facebook & Co. darüber entscheiden, was im Internet gelöscht wird. Ein Rasenmäherprinzip mit Folgen.



KARIN VOGELSBERG



GORDON WELTERS

DELETE

Hetze, Häre und Hass im Internet sind ein ernsthaftes und ein gesamtgesellschaftliches Problem. Schwarz auf weiß belegen das mehrere Studien der ARAG SE, dem Bündnis für Cybermobbing und der Expertin für Cyberpsychologie Dr. Catarina Katzer. Die Studien entstanden in den Jahren 2013 bis 2016 und beleuchten Aspekte von Cybermobbing: „Cyberlife“ analysiert das Problem in den Schulen, „Mobbing und Cybermobbing bei Erwachsenen“ belegt, dass das Thema nicht nur Heranwachsende betrifft. Und die „ARAG Digital Risks Survey“ ist eine länderübergreifende Trendstudie zum Thema Cybermobbing.

Die Studie finden Sie unter
www.hass-streichen.de

„Cybermobbing ist zu einem gesellschaftlichen Problem aller Altersgruppen geworden.“

Klaus Heiermann | Vorstand ARAG Holding SE

REAKTIONEN AUF SPOTT IM NETZ

Mobbing und Beleidigungen im Netz gehören für Jugendliche zur Tagesordnung. Ihre Reaktionen darauf sind ganz unterschiedlich.

17%

haben den Vorfall beim Betreiber des Onlinedienstes gemeldet.

58%

haben mit ihren Eltern darüber gesprochen.

50%

haben mit ihren Freunden darüber gesprochen.

Quelle | BITKOM Research 2014

Die Ergebnisse der Umfragen und Analysen sind alarmierend. Digitales Mobbing ist besonders

perfide, weil es sich extrem schnell verbreitet und weil es keinen Rückzugsort für die Angegriffenen gibt. Die Attacken in sozialen Netzwerken, auf YouTube, in Mails und Foren können Leben zerstören: 13 Prozent der Betroffenen greifen zu Alkohol und Tabletten, um die Anfeindungen wenigstens vorübergehend ausblenden zu können; jeder zehnte Betroffene ist suizidgefährdet.

Die Fakten liegen auf dem Tisch – und natürlich sah und sieht auch die Politik die Notwendigkeit, der Gefahr Cybermobbing zu begegnen. Zwar ist das Internet kein rechtsfreier Raum. Das Telemediengesetz regelt das Löschen rechtswidriger Inhalte schon seit zehn Jahren. Doch nach Überzeugung des Justizministeriums hielten sich die kommerziellen Plattformen nicht streng genug an die Gesetze.

DAS NETZDG STEHT IN DER KRITIK

Deshalb erließ die Bundesregierung ein neues Gesetz: Das Netzwerkdurchsetzungsgesetz (NetzDG) soll Hasskriminalität und andere strafbare Inhalte im Internet eindämmen. Das Gesetz trat am 1. Oktober 2017 in Kraft; seit dem 1. Januar 2018 ist die Über-

gangsfrist abgelaufen und die Unternehmen müssen die Forderungen des NetzDG umsetzen. Die Unternehmen müssen auf Beschwerden rasch reagieren. Die wichtigsten Aspekte: „Offensichtlich rechtswidrige“ Inhalte sind nach Meldung innerhalb von 24 Stunden zu tilgen, bei weniger klaren Fällen ist innerhalb von sieben Tagen der Zugriff auf die Botschaft zu sperren. Beschwerdeführer und Nutzer müssen über die Entscheidungen unverzüglich informiert werden. Zu Beweis Zwecken muss der gelöschte Inhalt mindestens zehn Wochen lang gespeichert werden. Halten die Unternehmen diese Regeln nicht ein, begehen sie eine Ordnungswidrigkeit. Kommen diese Verstöße häufiger oder gar systematisch vor, drohen den kommerziellen sozialen Netzwerken Bußgelder in Millionenhöhe. Des Weiteren fordert das NetzDG, dass die Unternehmen einen Bevollmächtigten als Ansprechpartner für Behörden und zivilrechtliche Verfahren benennen. Halbjährlich müssen sie zudem einen Bericht über eingegangene Beschwerden und ihren Umgang damit erstellen.

Oberflächlich betrachtet scheint das NetzDG die wichtigsten Punkte zu adressieren. Doch tatsächlich birgt das Gesetz Fallstricke und wurde deshalb von Anfang an kritisiert. Schon bei der Anhörung zum Gesetzesentwurf im Deutschen Bundestag brachten acht von zehn geladenen Experten erhebliche

Bedenken zum Ausdruck. Die Journalistenorganisation „Reporter ohne Grenzen“ sprach von einem „Schnellschuss“, der das Grundrecht auf Presse- und Meinungsfreiheit massiv beschädigen könne.

DIE MEINUNGSFREIHEIT IST IN GEFahr

Der Knackpunkt: Die kommerziellen Plattformen entscheiden selbst, welche Inhalte sie löschen. Eine unabhängige Prüfinstanz gibt es nicht. Für den Nutzer ist es in der Regel aber nicht nachvollziehbar, welche Qualifikation die Personen haben, die bei Facebook, Twitter & Co. über die Beseitigung von Beiträgen verfügen. Auch die Regeln, nach denen entschieden wird, sind nicht eindeutig. Nicht immer wird hier gesetzlichen Vorschriften genügt; die Unternehmen greifen auch auf selbst erlassene Standards zurück. Da beträchtliche Bußgelder drohen, wenn Rechtswidriges stehen bleibt, und die Prüfungszeiträume kurz sind, besteht das Risiko, dass die Unternehmen im Zweifel eher zu viel löschen. Das heißt: Auch Inhalte, die eigentlich durch das Recht auf freie Meinungsäußerung geschützt sind, fliegen raus. „Overblocking“ nennt man es, wenn die Löschrbrigade im Internet über das Ziel hinausschießt. Löschen die Anbieter zu viel, drohen ihnen keine Konsequenzen.

Das Prüfen auf Rechtswidrigkeit ist eigentlich eine hoheitliche Aufgabe des Staates – das NetzDG trägt diese Pflicht aber privaten Unternehmen auf. Das ist ein verfassungsrechtliches Problem, insbesondere mit Blick auf die Meinungsfreiheit. Und: Selbst für versierte Juristen ist es nicht immer einfach, zwischen freier Meinungsäußerung, Satire und Straftaten zu unterscheiden. Juristische Laien bei sozialen Netzwerken dürften damit überfordert sein. Schon kurz nach Inkrafttreten des NetzDG machte ein satirischer Beitrag des Magazins „Titanic“ das Problem anschaulich: Er verstieß nicht gegen das Gesetz, wurde aber dennoch gelöscht.

NETZDG-GEGENENTWURF VON DER ARAG UND VON IT-RECHTSEXPERTEN

Auch die ARAG ist unzufrieden mit dem NetzDG. Ihr geht es dabei insbesondere um das Persönlichkeitsrecht. „Mit Blick auf die mehr als 80-jährige Expertise des Unternehmens in nationalen wie internationalen Rechtsfragen ist die ARAG überzeugt, dass dieses wichtige Rechtsgut in Deutschland auch durch das NetzDG nicht wirksam geschützt wird“, fasst Klaus Heiermann, Vorstand der ARAG Holding SE, zusammen.

Doch statt nur Gesetzeskritik zu üben, unterstützte die ARAG die unabhän-



WAS SAGT DAS GESETZ?

Cybermobbing wird gesetzlich nicht direkt bestraft. In einem Cybermobbingfall können Gesetze des Strafgesetzbuchs greifen. Drei Paragraphen:

\$185 Beleidigung

Die Beleidigung wird mit Freiheitsstrafe bis zu einem Jahr – verbunden mit einer Tätlichkeit bis zu zwei Jahren – oder Geldstrafe bestraft.

\$186 Üble Nachrede

Wer eine Tatsache behauptet oder verbreitet, die jemanden verächtlich macht oder in der öffentlichen Meinung herabwürdigt, die nicht wahr ist, kann mit Freiheitsstrafe bis zu zwei Jahren oder Geldstrafe bestraft werden.

\$187 Verleumdung

Wer wider besseres Wissen in Beziehung auf einen anderen eine unwahre Tatsache behauptet oder verbreitet, welche denselben verächtlich macht oder in der öffentlichen Meinung herabwürdigt, kann mit Freiheitsstrafe bis zu fünf Jahren oder Geldstrafe bestraft werden.

Den genauen Wortlaut der Paragraphen, finden Sie online unter:
www.gesetze-im-internet.de/stgb

Weitere Paragraphen, die den Cybermobbingstrafbestand tangieren, wie Nachstellung oder Nötigung und Bedrohung haben wir online zusammengestellt:
www.arag.com/de/cybermobbing/strafen



??? WIE WIRD GELÖSCHT?

Das Network Enforcement Act (NetzDG) zwingt soziale Netzwerke dazu, alle nach deutschem Recht „offenkundig rechtswidrigen“ Beiträge von Nutzern, etwa solche mit hetzerischen Inhalten, binnen 24 Stunden zu löschen oder in Deutschland zu blockieren. Doch wie wird überhaupt gelöscht? Facebook hält sich bedeckt, was seine Löschkriterien angeht, und handelt hauptsächlich nach den firmeneigenen Gemeinschaftsstandards. Grundsätzlich sieht Facebook das NetzDG kritisch. Im Transparenzbericht 2018 schreibt Facebook: „Wir halten uns an die Vorgaben des NetzDG in Deutschland. Dennoch teilen wir nach wie vor die Kritik an dem Gesetz. Denn die Frage, ob ein Inhalt rechtswidrig ist, sollte bei Gerichten und nicht bei Unternehmen liegen.“

Der Transparenzbericht 2018 von Facebook unter:

www.tinyurl.com/Facebook-transparenzbericht

gige Forschungsstelle für IT-Recht und Netzpolitik der Universität Passau (For..Net) bei der Ausarbeitung einer Alternative zu dem umstrittenen Gesetz. „Rechtsstaatlichkeit und Chancengleichheit gelten natürlich auch im Netz, ohne dabei über das Ziel hinauszuschießen. Entsprechende Lösungen sind möglich und machbar“, unterstreicht Klaus Heiermann.

CYBERMOBBING ALS EIGENER STRAFTATBESTAND

Prof. Dr. Dirk Heckmann (siehe Interview), Leiter der Passauer Forschungsstelle, und die ehemalige For..Net-Geschäftsführerin Dr. Anne Paschke formulierten einen umfassenden Alternativentwurf zum NetzDG, das Persönlichkeitsrechtsschutzgesetz (PRG). „Die schwere Ehrverletzung im Internet gehört als eigener Tatbestand ins Strafgesetz und muss mit einer entsprechenden Strafanandrohung versehen werden“, erläutert Prof. Dr. Dirk Heckmann. Dieser neue „Cybermobbingstraftatbestand“ greift dann, wenn die Attacken das Opfer so unter Druck setzen, dass es seine Lebensumstände ändert – also, wenn der Betroffene beispielsweise seinen Arbeitsplatz wechselt, sich gar nicht mehr aus dem Haus traut oder psychisch beziehungsweise körperlich krank wird. Eine zusätzliche Strafverschärfung ist vorgese-

hen, wenn die Ehrverletzung im Netz das Opfer in den Suizid treibt. Der Gesetzesentwurf geht aber weit über bloße Strafnormen hinaus. So wird insbesondere der Opferschutz stark verbessert. Neben einer Ermittlungspflicht von Amts wegen erhalten Opfer schwerer Ehrverletzung einen Opferanwalt und psychosoziale Prozessbegleitung.

Das Herzstück des Gesetzesentwurfs ist die Neuregelung im Telemedienrecht, die ausdrücklich als Gegenentwurf zum NetzDG verfasst wurde. Provider und Plattformbetreiber sollen nicht an die Stelle der Gerichte treten. Stattdessen sollen die Betreiber das zur Verfügung stellen, was sie am besten können, um Persönlichkeitsrechte zu schützen – nämlich die Technologie. Der Passauer Entwurf sieht vor, dass die Unternehmen dazu verpflichtet werden, Möglichkeiten zur Meldung und Kenntlichmachung von problematischen Inhalten bereitzustellen. Gemeldete Inhalte sollen von den Betreibern nicht mehr gelöscht, sondern zur Beweisicherung dokumentiert werden. Für die Durchsetzung der Löschung braucht es einen gerichtlichen Beschluss. Die rechtliche Abgrenzungsfrage zwischen Ehrverletzung, einfacher Beleidigung und freier Meinungsäußerung im Netz wird so wieder in den Zuständigkeitsbereich der Gerichte überführt – wo sie auch klar hingehört. ■

OPFER SCHÜTZEN – TÄTER BESTRAFEN

INTERVIEW

Das Persönlichkeitsrechtsschutzgesetz (PRG) ist ein Alternativentwurf zum umstrittenen Netzwerkdurchsetzungsgesetz (NetzDG). Ausgearbeitet wurde es federführend von Prof. Dr. Dirk Heckmann, Leiter der Forschungsstelle für IT-Recht und Netzpolitik der Universität Passau und der ehemaligen For..Net-Geschäftsführerin Dr. Anne Paschke. Im Interview erläutert Prof. Dr. Heckmann die Schwerpunkte des Gesetzesentwurfs.



Was ist aus Ihrer Sicht das größte Manko des derzeit geltenden Rechts?

PROF. DR. HECKMANN Erstens: Wir haben keine effektive Rechtsdurchsetzung. Es ist unhaltbar, dass über 90 Prozent der Straftaten im Netz wie Verleumdung und üble Nachrede praktisch nicht verfolgt werden. Ich glaube, es ist einmalig, dass die Rechtsdurchsetzung hier weitgehend versagt. Zweitens: Es gibt definitiv zu wenig Opferschutz. Und drittens: Statt die Technologiekompetenz der Plattformbetreiber zu nutzen, macht man sie zu Richtern. Das ist der falsche Ansatz.

Ihr Alternativentwurf konzentriert sich auf strafbare Aussagen im Netz. Wo wird die Grenze gezogen?

PROF. DR. HECKMANN Wir haben tatsächlich Abgrenzungsprobleme zwischen erlaubter Meinungsäußerung und strafbarer Ehrverletzung. In unserem Gesetzesentwurf konzentrieren wir uns auf die schweren Fälle. Wir sprechen ganz bewusst von schwerwiegenden Ehrverletzungen, die die Lebensführung des Betroffenen nachhaltig

beeinträchtigen. Hier wollen wir ein Zeichen setzen und uns ist vollkommen klar, dass dies nicht die Problemlösung für alle rechtswidrigen Äußerungen im Netz ist. Aber wenn wir zunächst die krassen Fälle angehen, kommen wir ein gutes Stück voran.

Nach Ihrem Entwurf sollen gegebenenfalls strafbare Inhalte gekennzeichnet, aber nicht gelöscht werden, bis der Fall juristisch geklärt ist. Warum?

PROF. DR. HECKMANN Unser Vorschlag verpflichtet die Plattformbetreiber zur Kennzeichnung: „Achtung, dieser Beitrag könnte strafbar sein!“ Wer ein solches Posting teilt, macht sich zum Mittäter. Die Markierung ist zudem der Beweis, dass die Plattformbetreiber wissen, dass ein Beitrag wahrscheinlich gesetzeswidrig ist. Lassen sie ihn stehen, machen sie sich mit haftbar.

Ihr Entwurf legt großen Wert auf den Opferschutz. Wie soll das erfolgen?

PROF. DR. HECKMANN Wir möchten, dass bei schwerwiegenden Taten von Amts wegen ermittelt wird. Es kann nicht sein,



Prof. Dr. Dirk Heckmann

Inhaber des Lehrstuhls für Öffentliches Recht, Sicherheitsrecht und Internetrecht an der Universität Passau und Mitglied der Datenethikkommission der Bundesregierung. Heckmann ist seit 2003 auch nebenamtlicher Verfassungsrichter am Bayerischen Verfassungsgerichtshof.

dass die Opfer erst einen Antrag stellen müssen. Die Provider müssen die Inhalte speichern und der Justiz zur Verfügung stellen. Im Rahmen der elektronischen Aktenführung hat sie den Fall sofort auf dem Schirm, was das Verfahren beschleunigt. Für die Opfer ist das sehr wichtig und von schnellen Urteilen versprechen wir uns eine präventive Wirkung. Wir fordern zudem einen Opferanwalt, der vom Staat bezahlt wird. Daneben brauchen die Opfer psychosozialen Beistand. Sie leiden unter ihrer Situation und brauchen jemanden, der sie auffängt.

Das ganze Interview mit Prof. Dr. Dirk Heckmann unter www.arag.com/de/nachhaltigkeit

KANADA | Seit März 2015 hat Kanada eins der strengsten Cybermobbinggesetze. Verstöße können zivil- und strafrechtlich verfolgt und mit Freiheitsstrafe bis zu fünf Jahren bestraft werden.

DÄNEMARK | Im Mai 2018 verabschiedete die dänische Regierung eine Cybersicherheitsstrategie. Schulen werden darin angehalten, ihren Schülern mehr Medienkompetenz zu vermitteln.

USA | Mobbing wird durch staatliche und lokale Gesetze behandelt. 41 von 50 Bundesstaaten haben Gesetze und Richtlinien zur Bekämpfung von Mobbing auf Schulhöfen, und in einigen Staaten steht Mobbing im Strafgesetzbuch. 2008 erließ der Bundesstaat Missouri das erste Gesetz gegen Cybermobbing.

BELGIEN | 2014 wurden Anti-Mobbing-Gesetze erlassen, die psychosoziale Risiken am Arbeitsplatz, wie Gewalt, Mobbing und sexuelle Belästigung, einschränken sollen. Landesweite Kampagnen machen auf das Problem „Cybermobbing“ aufmerksam, das immer größer wird.

NIEDERLANDE | Seit 2015 sind Schulen in den Niederlanden gesetzlich verpflichtet, Anti-Mobbing-Programme zu erarbeiten, da sie eine besondere Sorgfaltspflicht gegenüber ihren Schülern haben.

SPANIEN | In Spanien sind Cybermobbing und Mobbing unter Strafe gestellt. Nach spanischem Strafrecht fällt auch digitale Belästigung unter den Mobbingparagrafen. Normen und Werte der analogen Welt sollen auch von Schulen, Eltern und Familien in die digitale Welt transportiert werden.

ERDKUNDESTUNDE: (CYBER-)MOBBING – RECHT WELTWEIT

INFOGRAFIK

Von diesen Ländern kann Deutschland lernen, denn alle haben sich den juristischen Kampf gegen Mobbing und Cybermobbing auf die Fahnen geschrieben. Ein kleiner Rechtsexkurs um den Mobbingglobus.*



NORWEGEN | Cybermobbing, Identitätsdiebstahl und Verletzung der Privatsphäre im Internet werden gesetzlich geahndet mit Geldstrafe oder Freiheitsstrafe bis zu zwei Jahren bei Identitätsdiebstahl, Freiheitsstrafe bis zu zwei Jahren bei Cybermobbing sowie Geldstrafe oder Freiheitsstrafe bis zu drei Monaten bei Verletzung der Privatsphäre.

SCHWEDEN | Als eines der ersten Länder weltweit verbot Schweden per Gesetz Mobbing am Arbeitsplatz. Schulen müssen nachweisen, dass sie sich aktiv gegen Mobbing einsetzen. Schulen, die das nicht tun, können von ihren Schülern verklagt werden.

ÖSTERREICH | Seit dem 1. Januar 2016 ist Cybermobbing ein eigener Straftatbestand und kann mit Freiheitsstrafe von bis zu einem Jahr oder Geldstrafe bis 720 Tagessätze bestraft werden. Bei Suizid infolge von Cybermobbing kann die Freiheitsstrafe bis zu drei Jahren betragen.

SINGAPUR | Seit 2014 ist Cybermobbing ein Straftatbestand. Aber auch Mobbing und Stalking sind illegal und können mit Freiheitsstrafe von einem Jahr und Geldstrafe bis zu 10.000 Dollar bestraft werden.

ITALIEN | Seit Mai 2017 steht Cybermobbing unter Strafe. Schulen sind per Gesetz verpflichtet, mehr Medienkompetenz zu unterrichten. Verletzende Inhalte müssen binnen 48 Stunden vom Website Manager/ Webhost/dem sozialen Netzwerk aus dem Internet entfernt werden.

FRANKREICH | Mobbing wird in Frankreich als „moral harassment“ bezeichnet und hat rechtliche Konsequenzen, mit Geldstrafe bis zu 30.000 Euro oder Freiheitsstrafe bis zwei Jahre. Mobbing am Arbeitsplatz ist strafbar. Andere Länder wie Schweden oder Spanien haben ebenfalls Bestimmungen zum Schutz gegen Mobbing am Arbeitsplatz gesetzlich verankert. In Deutschland ist Mobbing dagegen per se nicht strafbar.

*Quellen:

„Regelungen zum Thema Cybermobbing in anderen Staaten“, Ausarbeitung der wissenschaftlichen Dienste des Deutschen Bundestags:
www.tinyurl.com/mobbingrecht-weltweit

„A Guide to Worldwide Bullying Laws“, Henry Carus + Associates – www.tinyurl.com/Worldwide-Bullying-Laws

JAPAN | 2013 hat Japan ein Gesetz erlassen, dass Schulen dazu verpflichtet, das Thema (Cyber-)Mobbing direkt anzusprechen. Das Gesetz weist die Schulen an, Präventionsmaßnahmen zu ergreifen und jeden Fall von Cybermobbing zu melden.



DIE PERFIDE HASS-SPASS- GEWALT

REPORTAGE

Für viele Cybermobber ist ihr Tun nur ein „Spaß“ – doch die Wirkung von Hass im Netz ist für Opfer fatal. Er kann Leben zerstören und das gesellschaftliche Klima vergiften. Und auch vor dem Gesetz sind Ehrverletzungen kein Kavaliersdelikt.



KARIN VOGELSBERG



DANIEL HOFER

Dunja Hayali ist eine der bekanntesten deutschen Moderatorinnen – und überzeugte Kämpferin gegen Hass im Internet. Ihren „Trollen“, „Hatern“ und „Fröschen“ auf Facebook und Instagram begegnet sie mit Humor und mit Haltung.

Als die TV-Moderatorin Dunja Hayali 2016 die Auszeichnung „Goldene Kamera“ in der Kategorie „Beste Information“ erhielt, nutzte sie ihre Dankesrede, um öffentlich auf ein brisantes Thema aufmerksam zu machen: Hass – vor allem im Netz. Immer wieder wird die Journalistin in den sozialen Medien und in Leserbriefen persönlich angefeindet. In ihrer bewegenden Ansprache berichtete sie von Bedrohungen, Beleidigungen, Beschimpfungen und Vergewaltigungswünschen: „Glaubt eigentlich jemand, dass das was bringt, dieser ganze Hass?“, fragte Hayali. Auch die Kanadierin Anita Sarkeesian, feministische Medienkritikerin und Bloggerin, veröffentlichte Anfang 2016 verletzendes Tweets, die sie

innerhalb von nur einer Woche erhalten hatte – es waren 157, darunter etliche Mord- und Vergewaltigungsdrohungen. Sängerin und Eurovision-Song-Contest-Gewinnerin Lena Meyer-Landrut wehrte sich öffentlich gegen Mobbing und sprach in der Presse darüber, wie Hasskommentare sie belasten. Die Grünen-Politikerin Renate Künast (siehe Interview, Seite 28) wollte ebenfalls Attacken nicht mehr unkommentiert hinnehmen, als sie sich entschloss, einige Verfasser der an sie gerichteten Hassbotschaften persönlich aufzusuchen. Die Politikerin und gelernte Juristin stellte alarmiert fest: Die Pöbeleien stammen oft von wohlsituierten Menschen, die „einfach mal richtig loslegen“ wollen. „Wenn das die wertgeleitete



TATORT ARBEITSPLATZ

Mobbing und Cybermobbing betrifft alle, wie die „Mobbingstudie 2018“ des Bündnisses gegen Cybermobbing aufzeigt. Über 4.000 Erwachsene ab 18 Jahren wurden dafür befragt. Laut Studie findet mehr als jede zweite Attacke (57 Prozent) am Arbeitsplatz statt.

Über **30 %**
der Befragten waren schon einmal
MOBBINGOPFER,
die Zahl wächst weiter.

FRAUEN & JUNGEMENSCHEN sind besonders betroffen



Der **ARBEITSPLATZ** gehört mit **57 %** zu den häufigsten Mobbingumfeldern.



Durch Mobbing krankgeschriebene Mitarbeiter kosten Unternehmen **5 Milliarden EURO**



Mobbingopfer wechseln
DOPPELT
so oft ihren Arbeitsplatz.

Quelle | Bündnis gegen Cybermobbing, Mobbingstudie 2018
www.tinyurl.com/mobbingstudie2018

Mittelschicht in Deutschland ist, haben wir ein Problem“, warnte Künast in einem „Spiegel“-Videointerview zu ihren persönlichen Erfahrungen mit den Mobbern.

DAS INTERNET ALS „BEÄNGSTIGENDER ORT“

Es ist kein Zufall, dass die angeführten vier Beispiele Frauen betreffen, denn Antifeminismus und Frauenhass nehmen beim Cybermobbing einen großen Raum ein. „Selbstbewusste Frauen erleben häufig extrem sexualisierte verbale Aggressionen“, stellt die österreichische Journalistin und Publizistin Ingrid Brodnig fest. Die 35-Jährige hat Bücher über Hass im Netz und Fake News geschrieben und vertritt ihr Land im Rahmen der EU-Initiative „Digital Champions“. Brodnig spricht hier nicht nur aus eigener Erfahrung: Die Menschenrechtsorganisation Amnesty International warnt, das Internet sei vielfach ein „beängstigender Ort“ für Frauen. Im Auftrag von Amnesty International befragte das Meinungsforschungsinstitut Ipsos Mori 4.000 Frauen in acht Ländern. Das Ergebnis: Knapp ein Viertel der Umfrageteilnehmerinnen waren mindestens einmal zum Opfer von Anfeindungen im Netz geworden. In knapp der Hälfte der Fälle waren die Hassbotschaften frauenfeindlichen oder sexistischen Inhalts. Frauen haben ein 1,5-fach höheres Mobbingrisiko als Männer. Zu diesem Schluss kommt die Studie „Mobbing und Cybermobbing bei Erwachsenen“, die das Bündnis gegen Cybermobbing und die Medienexpertin Dr. Catarina Katzer mit Unterstützung der ARAG SE durchführten. Die Untersuchung ist eine von insgesamt drei von der ARAG geför-

„Beleidigungen, Bedrohung, Beschimpfung und Hass haben nichts mehr mit Meinungsfreiheit zu tun.“

Dunja Hayali | Journalistin und Moderatorin

dernten Studien zum Thema Cybermobbing. Die beiden anderen Studien befassen sich mit Cybermobbing an Schulen und mit einem internationalen Vergleich der Problematik (siehe auch Seiten 4 und 18).

PERSÖNLICHES LEID UND HOHE KOSTEN FÜR DIE ALLGEMEINHEIT

Doch natürlich werden nicht nur Frauen online attackiert. Das Problem betrifft die ganze Gesellschaft und hat sich zum zermürbenden Hassphänomen entwickelt, dem täglich Millionen Menschen ausgesetzt sind: In sozialen Netzwerken, Mails, Chatrooms, Videos und in Messaging-Diensten werden Menschen aller Altersklassen und Berufe angefeindet, diffamiert, belästigt, bedrängt, genötigt. Egal ob Mann oder Frau, reich oder arm, prominent oder nicht. Das belegen auch die Ergebnisse der Studien von der ARAG SE, dem Bündnis für Cybermobbing und Dr. Katzer.

„Cybermobbing droht zur Zeitbombe des Internets zu werden, weil nicht nur Kinder und Jugendliche diesem Phänomen hilflos ausgesetzt sind, sondern zunehmend auch immer mehr Erwachsene Opfer von Cybermobbing werden“, resümiert Dr. Catarina

Katzer, Autorin der Vergleichsstudie „ARAG Digital Risks Survey“ und Leiterin des Instituts für Cyberpsychologie und Medienethik in Köln. Man muss sich nur einige zentrale Ergebnisse der ARAG Studien ansehen, um den Ernst der Lage zu begreifen: Rund eine Million Erwerbstätige in Deutschland werden gemobbt. Daraus entstehen direkte und indirekte Schäden in Höhe von 15 bis 50 Milliarden Euro – etwa durch Produktionsausfälle und Krankheit, verbunden mit Langzeitschäden, die nicht bezifferbar sind. Viele Opfer werden infolge der Mobbingattacken psychisch oder körperlich krank. Zu den typischen körperlichen Beschwerden zählen Schlafstörungen, Bluthochdruck, Kopf- und Brustschmerzen sowie Magenprobleme. Fast die Hälfte der Mobbingopfer klagt zudem über Persönlichkeitsveränderungen und Depressionen. Mehr als jedes zehnte Opfer hat Selbstmordgedanken. Opfer von Mobbing und Cybermobbing haben jährlich fünf Krankheitstage mehr als nicht betroffene Kollegen.

Das Bündnis gegen Cybermobbing stellt fest, dass 85 Prozent der Bürger meinen, dass Cybermobbing zunimmt. Dahinter steckt mehr als ein subjektives Empfinden, denn Wissenschaftler bestätigen, dass Smartphones als „Smart Weapons“



HILFE GEGEN MOBBING AM ARBEITSPLATZ

Mobbing am Arbeitsplatz bleibt oft unbeachtet – auch, weil niemand gerne darüber spricht. Nach Umfragen des Bündnisses gegen Cybermobbing melden lediglich 27 Prozent der gemobbteten Arbeitnehmer die Vorfälle ihren Vorgesetzten. Die Mehrheit nimmt Schikane schweigend hin. Nur ein Viertel der Unternehmen bietet eine Anlaufstelle für Beschwerden über Mobbing. Ein Fünftel hat Leitlinien für Fairness am Arbeitsplatz. Und nur 16 Prozent der Unternehmen bieten Fort- und Weiterbildungen zum Thema Konfliktmanagement am Arbeitsplatz an.

Bei der ARAG SE hat man das Problem erkannt und gehandelt: Hier ist der respektvolle Umgang miteinander in den Leitlinien, den ARAG Essentials, niedergelegt. Fairness bedeutet für die ARAG, Chancengleichheit zu schaffen, Toleranz zu leben, bereichsübergreifend zu denken und die Vereinbarkeit von Familie und Beruf zu fördern.

Der Betriebsrat der ARAG SE ist in Gesprächen mit dem Arbeitgeber, um ein Konfliktmanagement für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu installieren. Erste Workshops hierzu fanden statt. Einige Betriebsratsmitglieder werden zu Konflikt- und Mobbingberatern ausgebildet. Das Angebot soll zunächst am Standort Düsseldorf implementiert werden.

„Wir setzen uns für die Chancengleichheit im Cyberlife ein, denn das Netz ist kein rechtsfreier Raum.“

Dr. Dr. h. c. Paul-Otto Faßbender | Vorstandsvorsitzender ARAG SE

Cybermobbing immer mobiler machen – jederzeit und überall können Täter Hassbotschaften losschicken. Und für die Betroffenen gibt es kein Entkommen. Denn sie

sind auf Smartphones und Tablets jederzeit angreifbar. Es gibt kaum Rückzugsmöglichkeiten vor den öffentlichen, endlosen Pöbeleien. Gerade das macht Cybermobbing so perfide.

SADISMUS UND BÖSWILLIGKEIT ALS AUSLÖSER VON CYBERMOBBING

Doch wie kommt es überhaupt zu diesen Attacken und welche Motive haben die Täter? Es ist zum einen die Anonymität und die Unsichtbarkeit im Netz, die enthemmt und soziale Regeln aushebelt: Man tippt Worte, Beschimpfungen, Pöbeleien in die Tastatur, die man seinem Gegenüber niemals ins Gesicht sagen würde. Manche unterschätzen die Wucht dieser Botschaften und rechnen gar nicht mit einer Reaktion des Angefeindeten. Der Täter ist ja nicht dabei, wenn der Betroffene die Nachricht erhält und muss dessen Gefühle von Angst, Trauer, Verzweiflung oder Wut nicht miterleben. Von „emotionaler Fahrerflucht“ spricht der amerikanische Psychologieprofessor John Suler in diesem Zusammenhang.

„Digital Champion“ Ingrid Brodnig unterscheidet zwischen zwei Täterprofilen: Es gebe die „Trolle“ und die „Glaubenskrieger“. „Trolle“ sind Sadisten, die bewusst und zum Spaß provozieren. Sie erfreuen sich am seelischen Leid anderer. Fast ein Drittel der Mobber handelt nach Erkenntnissen des Bündnisses gegen Cybermobbing aus reinem Vergnügen an der Gehässigkeit, 22 Prozent tun es aus Langeweile. Und das gilt für Jugendliche und Erwachsene gleichermaßen. Den sogenannten „Glaubenskriegern“ geht es laut Brodnigs Definition darum, ihre Meinung durchzusetzen. Ihnen mit Gegenargumenten zu begegnen, ist zwecklos. Sie wollen nicht diskutieren, sondern beanspruchen, die Wahrheit für sich gepachtet zu haben. Journalistin Dunja Hayali weiß ebenfalls aus eigener Erfahrung, dass manche Angreifer durch Dialogangebote und Sachlichkeit nicht mehr zu erreichen sind: „Keiner hört keinem mehr zu, Worte werden einem im Mund verdreht und wenn man nicht die Meinung des Gegenübers vertritt, ist man ein Idiot, ein Lügner, eine Schlampe oder total ferngesteuert.“

DIE „FREIE MEINUNGSÄUSSERUNG“ HAT GRENZEN

Ihr Tun rechtfertigen Cybermobber gerne als „Recht auf freie Meinungsäußerung“ oder als „Satire“. Aber damit machen sie es sich nicht nur moralisch, sondern auch juristisch gehen zu einfach. Denn das World Wide Web ist kein rechtsfreier Raum. Artikel 1 des deut-



Von links: Digitalunternehmer Nico Lumma, Bundestagsabgeordnete Renate Künast (Bündnis 90/Die Grünen), Handelsblatt-Redakteur Johannes Steger, Klaus Heiermann (Vorstand ARAG Holding SE) und Sabine Frank, Leiterin Regulierung und Verbraucherschutz bei Google Deutschland, diskutierten in Berlin, was die Chancen und Risiken des Netzdurchsetzungsgesetzes sind.

schen Grundgesetzes „Die Würde des Menschen ist unantastbar“ ist nicht mit einer Ausnahme für das Internet versehen. Die freie Meinungsäußerung ist ein wertvolles Recht der Bürger gegenüber dem Staat. Sie ist allerdings auch mit Pflichten und gesetzlichen Einschränkungen verbunden und endet beispielsweise dort, wo man die Ehre eines anderen beleidigt. Das macht auch die Europäische Menschenrechtskonvention in Artikel 10 sehr deutlich. Ebenso wenig ist alles erlaubt, nur weil der Absender es als „Satire“ deklariert. Es handelt sich beispielsweise nicht um Satire,

wenn Menschen rufschädigende Aussagen in den Mund gelegt werden. Die Gradwanderung zwischen freier Meinungsäußerung und angeblich satirischen Seitenhieben gerät so jedoch zusehends zum rechtlichen Balanceakt. Dr. Dr. h.c. Paul-Otto Faßbender, Vorstandsvorsitzender der ARAG SE, sorgt sich deshalb zu Recht um die Persönlichkeitsrechte im Netz. Er warnt: „Durch Cybermobbing und Cybergewalt werden Handlungsmuster vermittelt, erlernt und angewendet, die auf eine systematische Verletzung von Persönlichkeitsrechten abzielen.“

ANTWORTEN AUF HASS IM NETZ

Ende November 2018 fand in Berlin eine Diskussionsrunde zu einem ernstesten Thema statt: „Hassmichleiser – Netzdurchsetzungsgesetz (NetzDG) und Wirklichkeit“. Eingeladen hatte das Handelsblatt, Partner der Veranstaltung war die ARAG. Die Teilnehmer diskutieren darüber, was die Chancen und Risiken des NetzDG sind. Und ob es eine nachhaltige Lösung für Hass, Fake News und Mobbing im Netz geben kann.

Mit dem NetzDG, das Anfang 2018 in Kraft getreten ist, wollte die Bundesregierung ursprünglich ein einheitliches Verfahren schaffen, nach dem klar geregelt ist, was von digitalen Plattformen verschwindet und was nicht. Das Gesetz schreibt vor, dass Plattformen wie Facebook oder YouTube strafbare Inhalte, nachdem Nutzer sie gemeldet haben, binnen fester Fristen löschen müssen. Doch die Kritik am Gesetz war und ist groß: Vor allem die Tatsache, dass nun Konzerne darüber entscheiden, was Recht oder Unrecht ist, und nicht mehr die Justiz.



„Es lohnt sich, das Internet als einen Ort der Aufklärung zu verteidigen.“

Ingrid Brodnig | Autorin und Journalistin

DAS NETZ ZURÜCK- EROBERN

Die Autorin und Journalistin Ingrid Brodnig beschäftigt sich mit den Auswirkungen der Digitalisierung auf unsere Gesellschaft. Die 35-Jährige hat drei Bücher zu diesem Themenkomplex verfasst, zuletzt „Lügen im Netz“, das sich mit politischer Manipulation im Internet beschäftigt.

Brodnig verfasst eine wöchentliche IT-Kolumne namens #brodnig für das Nachrichtenmagazin „Profil“ und wurde von der österreichischen Bundesregierung 2017 zum „Digital Champion“ Österreichs in der EU-Kommission ernannt, eine unabhängige Position zur Förderung des digitalen Bewusstseins. Ihre Arbeit wurde mit mehreren Preisen ausgezeichnet.

DAS NETZDG LÄSST RAUM FÜR VERBESSERUNGEN

Die Wahrung der Persönlichkeitsrechte im Internet sieht die ARAG auch durch das Netzwerkdurchsetzungsgesetz (NetzDG) nicht wirksam geschützt. Die Kritik am Gesetz war und ist groß. Es greift seit Anfang 2018 und nimmt vor allem die Anbieter von sozialen Medien in die Pflicht: Sie müssen rechtswidrige Posts innerhalb kurzer Fristen löschen. Problematisch daran ist, dass nicht Gerichte darüber befinden, ob ein Inhalt gegen Gesetze verstößt, sondern die Plattformanbieter.

Auch der Opferschutz kommt aus Sicht der ARAG SE zu kurz. Bei einigen Anbietern ist zum Beispiel das Prozedere zur Meldung eines rechtlich zweifelhaften Inhalts viel zu kompliziert. Dabei steht der Opferschutz ganz oben auf der Liste, wenn man internationale

Experten nach Eindämmung von Cybermobbing fragt. Ein SOS-„Knopf“ auf allen Social-Media-Plattformen könnte helfen.

Das NetzDG ist nach Meinung von Fachleuten ein erster Schritt in die richtige Richtung, sollte aber nachgebessert werden. Unterstützt von der ARAG SE hat daher die unabhängige Forschungsstelle für IT-Recht und Netzpolitik der Universität Passau (For..Net) eine Alternative zu dem umstrittenen Gesetz formuliert. Der Entwurf von Prof. Dr. Dirk Heckmann (siehe Interview, Seite 17), Leiter der Passauer Forschungsstelle, und der ehemaligen For..Net-Geschäftsführerin Dr. Anne Paschke sieht einen eigenen Straftatbestand für schwere Ehrverletzung im Internet vor, ebenso einen verbesserten Opferschutz. Im Herbst 2018 brachte die Fraktion Bündnis 90/ Die Grünen einen Antrag zur Änderung des

WIE SICH DER HASS DURCH DIE SOZIALEN MEDIEN FRISST

Ein Blick in die Kommentare diverser Social-Media-Seiten zeigt, wie die Anonymität des Internets enthemmt. Wie zum Beispiel in der Gruppe „Asylflut stoppen – auch in Niederbayern“.

Rudolf M. unwissende propaganda ard und zdf rentner
Gefällt mir · vor 6 Stunden

Antwort verfassen ...

Helga W. Wie wäre es mit Giftgas, kostet ned soviel und wir wären einige Probleme los... krieg ich einen Hals wenn ich sehe wie unser Land und unsere Bürger so im Stich gelassen werden ...
Gefällt mir · Antworten · 2 Likes · 28. November um 10:19

Martin G. Zu Hart :)
Gefällt mir · 1 Like · 28. November um 12:23

Antwort verfassen ...

Detlef S. Was ist das denn für ein idiot das ist ohne Worte
Gefällt mir · Antworten · 2 Likes · 27. November um 16:58

Antwort verfassen ...

Gesetzes gegen Internethetze in den Bundestag ein. Die Partei fordert eine „Gesamtstrategie gegen Verrohung im Netz“ und will unter anderem, dass widerrechtlich gelöschte Inhalte wieder eingestellt werden müssen („Put-Back“). Auf Kosten der Netzbetreiber fordern die Grünen außerdem eine Clearingstelle für spezielle Streitfälle, damit sich Nutzer gegen die ungerechtfertigte Löschung von Inhalten wehren können.

HASS MACHT VOR DER ANALOGEN WELT NICHT HALT

Das Thema Cybermobbing verdient die große Aufmerksamkeit, die es erregt. Denn der Hass existiert nicht nur in einer virtuellen Parallelwelt, sondern hat auch ganz handfeste Auswirkungen auf den persönlichen Alltag. Gegenüber dem Deutschlandfunk sagte die Rechtspolitikerin der Grünen, Renate Künast: „Mit 30 Millionen Nutzern von Facebook in Deutschland wirkt sich diese ganze Pöbelei, selbst wenn sie noch nicht strafbar ist, doch auf das reale, auf das analoge Leben aus. Da stellt sich die Frage: Wollen wir eigentlich, dass diese digitale Welt, die im Analogen auch wirkt, einfach so munter weiter macht und Leute werden gemobbt, angepöbelt?“ „Hass im Netz hat eine ansteckende Wirkung. Ich glaube nicht, dass das Internet die Ursache für gesellschaftliche Dissonanz ist. Wohl aber kann es diese Dissonanz verstärken und vorantreiben“, mahnt auch Ingrid Brodnig. Die Autorin plädiert daher für Null Toleranz: Hass im Netz nicht hinnehmen, nicht kleinreden. Angriffe mel-

den und sich hinter die Attackierten stellen. In den eigenen Profilen und Blogs Spielregeln aufstellen, zum Beispiel auf die Regeln der Höflichkeit pochen und einen konsequenten Verzicht auf Schimpfwörter durchsetzen. Denn wo Beleidigungen ausgetauscht werden, ist eine sachliche Auseinandersetzung nicht mehr möglich. Es spricht für sich, dass nach Erkenntnissen des Bündnisses für Cybermobbing jeder fünfte Cybermobbingtäter selbst schon Opfer von Angriffen im Netz war. Folgerichtig nennen 28 Prozent der Täter Rache als Motiv.

DIE OPFER DÜRFEN NICHT SCHWEIGEN

Aggression mit Aggression zu begegnen, führt indes nicht aus einer Gewaltspirale. Opfern von Cybermobbing empfiehlt Ingrid Brodnig stattdessen drei klare Schritte: Die Hassbotschaften

per Screenshot dokumentieren, die Angriffe öffentlich machen und Anzeige erstatten. Wer sich dabei Unterstützung sichern will, kann das ARAG Internet-Rechtsschutzprodukt ARAG web@ktiv (siehe Seite 9) in Anspruch nehmen. Es deckt die aktive Strafverfolgung bei Mobbing ab, die Löschung rufschädigender Inhalte, bietet Schutz bei Urheberrechtsverstößen, bei online abgeschlossenen Verträgen und bei Daten- und Identitätsdiebstahl.

Trotz des Ernstes der Lage will „Digital Champion“ Brodnig das Internet aber nicht verteuern. Im Gegenteil: Das Netz sei schließlich nicht „fertig“, die Aufgabe, es sicherer zu machen und Persönlichkeitsrechte besser zu schützen, müssten sich alle auf die Fahnen schreiben. „Es lohnt sich, das Internet als das zu verteidigen, was es eigentlich sein sollte – ein Ort der Aufklärung“, so Brodnig.

BESUCHSTERMIN EINER VERHASSTEN

INTERVIEW

Hassbotschaften im Netz beschäftigen Renate Künast als Politikerin (Bündnis 90/Die Grünen). Darum hat sie ihre Hasser besucht – und war erstaunt.

Frau Künast, Sie befassen sich als Politikerin mit dem Problem „Hass im Netz“, sind aber auch als Person Attacken ausgesetzt. Wie schätzen Sie die Situation ein: Nimmt Cybermobbing zu?

RENATE KÜNAST Ja, Cybermobbing nimmt schon alleine deshalb zu, weil immer mehr Kinder im Netz unterwegs sind. Das Mobbing vom Schulhof verlagert sich mehr und mehr auf Chatgruppen und auf soziale Medien. Höchst problematisch ist auch Cybergrooming, also Handlungen, die einen sexuellen Missbrauch von Kindern und Jugendlichen vorbereiten. Die Täter nutzen soziale Netzwerke im Internet, um nach ihren Opfern zu suchen. Eine aktuelle Studie aus Hessen zeigt: Über ein Drittel der Befragten wurde bereits im Internet beleidigt. Vor allem jüngere Men-

schen und Menschen aus Einwandererfamilien weisen dabei signifikant höhere Werte auf. Von den 18- bis 24-Jährigen geben 69 Prozent an, sie seien online beleidigt worden. Das hat Folgen: 17 Prozent der Betroffenen berichten von Depressionen; bei den jungen Erwachsenen sind es sogar 30 Prozent.

Sie haben Personen, von denen Sie im Netz angegriffen wurden, besucht. Warum haben Sie sich dazu entschlossen und was haben diese Treffen ergeben?

RENATE KÜNAST Ich war neugierig, welche Menschen sich hinter den elektronischen Mitteilungen verbargen, wen ich da kennenlernen. Wichtig war und ist mir das Gespräch auch mit Kritikern und die Auseinandersetzung mit unbequemen Meinungen.

Ich war überrascht, wie unterschiedlich die Menschen hinter den Postings waren. Die eine Gruppe verband Sorgen aus dem Alltag und die Befürchtung, in der Politik nicht ernstgenommen zu werden. Eine andere Gruppe war manifest rechtsextrem.

Aus den Gesprächen habe ich mitgenommen, dass wir Entscheidungen transparenter machen müssen. Aber das ist nicht alles, Politik muss insgesamt die Alltagssituation mehr in den Fokus nehmen.

Was sollten Politik und Zivilgesellschaft gegen Cybermobbing unternehmen?

RENATE KÜNAST Gemäß UN-Kinderrechtskonvention haben Kinder ein Recht auf Schutz, Förderung und Partizipation. Deshalb ist es erforderlich, ein digitales Umfeld zu schaffen, in dem sie Angebote kompetent und selbstbestimmt nutzen können und vor Risiken geschützt sind. Dazu gehört die Vermittlung von Medienkompetenz, unter anderem in der Schule. Zudem müssen kompetente, unabhängige und kostenfreie Informations- und Beratungsstellen für Kinder und Jugendliche erreichbar sein. Bereits jetzt sind Suchmaschinenanbieter und kommerzielle, allgemein zugängliche Telemedien mit entwicklungsbeeinträchtigenden oder jugendgefährdenden Inhalten verpflichtet, einen Jugendschutzbeauftragten zu bestellen. Die

„Wir brauchen eine Gesamtstrategie gegen die Verrohung des Diskurses und die Einschüchterung im Netz.“

Renate Künast | Politikerin (Bündnis 90/Die Grünen)

Überprüfung dieser Angebote muss intensiviert werden, da viele Anbieter die Bestimmungen nicht einhalten.

Ihre Partei kritisiert Aspekte des NetzDG: Wo sehen Sie die größten Schwächen?

RENATE KÜNAST Grobe handwerkliche Fehler des NetzDG müssen dringend nachgebessert werden. Die Grünen haben dazu ein umfassendes Maßnahmenpaket beantragt.* Ich fordere eine Konkretisierung des Melde-und-Abhilfe-Verfahrens sowie eine wirksame Gesamtstrategie gegen die Verrohung des Diskurses und Einschüchterung engagierter Menschen im Netz.

Auch wenn die EU-Kommission nicht interveniert hat: Wir wissen, dass sie das NetzDG als Testballon betrachtet. Das Gesetz findet internationale Beachtung und auch unliebsame Nachahmung.

Umso wichtiger ist eine ehrliche und sorgsame Auseinandersetzung mit dem, was seit einigen Jahren im Netz passiert: Die Neue Rechte nutzt modernste, teils militärische Strategien, um die Spaltung der Gesellschaft voranzutreiben. Die sozialen Netzwerke sind Treibstoff des Populismus: Stark verkürzte Nachrichten, gezielte Falschinformation und organisierte Hasskampagnen heizen die Stimmung an. Es braucht eine gesamtgesellschaftliche Anstrengung, um unsere Demokratie zu schützen. Die Regierung steht dabei vor der Herausforderung, die Balance zwischen Persönlichkeitsschutz und Meinungsfreiheit zu wahren.

Wie können Social-Media-Nutzer selbst zu ihrem Schutz beitragen?

RENATE KÜNAST Nutzerinnen und Nutzer müssen sich fragen: Von wem möchte ich online gesehen werden? Wer soll mir Nach-

richten schreiben können? Und was schreibe ich öffentlich? Hier brauchen wir ein viel größeres Bewusstsein für die realen Auswirkungen, die Inhalte im Netz erzeugen können. Nutzerinnen und Nutzer können aber auch gegenseitig zu ihrem Schutz beitragen: Initiativen wie #ichbinhier schaffen Solidarität mit Betroffenen. Letztendlich muss man aber klar sagen, es sind die Täter und Unternehmen, die in die Pflicht genommen werden müssen – nicht die Betroffenen.

*Den Antrag von Bündnis 90/Die Grünen an den Deutschen Bundestag finden Sie unter:

dip21.bundestag.de/dip21/btd/19/059/1905950.pdf



Renate Künast

Die engagierte Juristin, Grünen-Politikerin und Bundestagsabgeordnete ist oft Ziel heftiger Verbalattacken bei Facebook & Co. Darum ging die 63-Jährige in die Offensive, reiste zu den Absendern, suchte das Gespräch. In ihrem Buch „Hass ist keine Meinung: Was die Wut in unserem Land anrichtet“ (2017) analysiert sie, woher der Hass kommt und wohin er führen wird, wenn nicht eingegriffen wird.



GESICHTER ZUR STIMME

REPORTAGE

Digitale Serviceangebote und persönliche Kundenberatung, geht das? Es geht, wie ein Besuch im ARAG Servicebereich zeigt. Mit viel Zeit für den Kunden kümmern sich kompetente Mitarbeiter dort jeden Tag um telefonische Anfragen.



SEBASTIAN LÜHMANN



JAN LADWIG

Wenn es um die Servicequalität deutscher Unternehmen geht, hat sich in der viel zitierten „Servicewüste Deutschland“ zwar einiges getan, trotzdem bleibt die Wüste immer noch sehr karg. Stattdessen wollen immer neue Ratgeber Verbrauchern dabei helfen, sich einen Weg durch den Dschungel der telefonischen Warteschleifen zu bahnen. Der Wirtschaftskolumnist Tom König widmete dem Dilemma sogar ein Buch unter dem Titel „Ich bin ein Kunde, holt mich hier raus: Irrwitziges aus der Servicewelt“. Dabei

ist gerade die Kundenzufriedenheit ein wesentlicher Erfolgstreiber für Unternehmen, wie etliche Marktforschungsstudien belegen. Danach wollen Kunden vor allem eines: schnell und einfach Antworten auf ihre Fragen bekommen – und nicht stundenlang in der Telefonwarteschleife hängen oder drei Tage auf eine Antwort-E-Mail warten. Annette Golisch kennt das. Die Versicherungsexpertin arbeitet seit 20 Jahren im ARAG Servicebereich und berät dort jeden Tag telefonisch Kunden. Regel Nummer eins: Geduld. Trotz Zeitdruck nimmt sich die

50-Jährige für jeden Anrufer Zeit, bis das Anliegen geklärt ist. Bei 49 Anrufen, die ein Vollzeitmitarbeiter im Serviceteam pro Tag im Schnitt bekommt, eine Herausforderung. Denn jeder Fall ist anders. Und gerade weil jeder Anrufer ein individuelles Anliegen hat, ist eine 08/15-Beratung absolut fehl am Platz. Darum legt die ARAG viel Wert auf eine kompetente Beratung, die Kunden wirklich weiterhilft. So beraten in Düsseldorf und München circa 700 Expertinnen und Experten die Kunden persönlich und stehen ihnen mit Rat





Annette Golisch, Sebastian Filo und Linn Henning (v.l.) bilden ein perfektes Wissensnetzwerk, das Kunden jeden Tag hilft und auch auf die außergewöhnlichsten Fragen Antworten weiß.

und Tat zur Seite. „Wir haben nicht für jedes Problem sofort eine Lösung, aber wir bemühen uns, die Fragen so vollständig und verständlich wie möglich zu beantworten“, sagt Annette Golisch. Genau damit punktet die ARAG, wie etwa eine Kundenzufriedenheitsanalyse der ARAG Krankenversicherung 2018 ergeben hat (siehe rechts).

ES GEHT UM DEN BESTMÖGLICHEN KUNDENSERVICE

Was Annette Golisch an ihrer Arbeit mag? „Es ist die Mischung aus Fachwissen einerseits und Vertrauen der Kunden in unsere Beratung andererseits, wenn man bedenkt wie offenherzig unsere Kunden mit uns kommunizieren und uns persönlich ja gar nicht kennen.“ Ihr Kollege Sebastian Filo nickt und ergänzt: „Bei uns ist der Kunde nie alleine.“ Sebastian Filo ist fast so lange dabei wie Annette Golisch. Vor 18 Jahren begann der heute 44-Jährige seine Karriere im Unternehmen. Als Fachabteilungsreferent Planung und Steuerung im ARAG Kundenservice sieht er in dieser Kundennähe ein ganz typisches „ARAG Merkmal“. Darin

liegt seiner Meinung nach der große Unterschied zu „herkömmlichen“ Callcentern. Im Gegensatz zu diesen arbeiten im ARAG Kundenservice nur ausgebildete Versicherungsangestellte, die schon lange im Unternehmen sind. Teilweise haben sie ihre Ausbildung hier absolviert. Hinzu kommen die Weiterbildungen, um immer auf dem neuesten Stand zu sein. „Regelmäßige Schulungen und professionelle Coachings sind Pflicht bei uns, um gut und umfassend beraten zu können“, unterstreicht Sebastian Filo.

Der ARAG Servicebereich in Düsseldorf setzt sich aus vier Abteilungen zusammen: Dem Kunden-, Rechts- und Schadenservice sowie der ARAG Service GmbH für Notrufe. In München sitzt der Kunden- und Leistungsservice. In allen Abteilungen macht der Telefondienst den Hauptteil der Arbeit aus – also rund 50 Prozent der Arbeitszeit. Die Coachings fokussieren sich daher auf die täglichen Herausforderungen am Telefon, zum Beispiel das Konfliktmanagement oder die professionelle Gesprächsführung. Für besonders emotionale Themen, wie etwa die schwere Erkrankung eines Kun-

den oder eines seiner Angehörigen, gibt es noch einmal speziell ausgebildete Kollegen, die empathisch mit der Situation umgehen können, professionell durch den Dschungel des Gesundheitswesens führen, Terminvereinbarungen für die Patienten übernehmen oder sich um Arztrechnungen kümmern. „Es geht uns darum, den Kunden bestmöglich zu unterstützen und ihn zu entlasten“, beschreibt Nicolas Pörtl, Hauptabteilungsleiter im Kunden- und Leistungsservice ARAG Krankenversicherungs-AG in München, den Serviceanspruch.

DIGITALISIERUNG SCHAFFT ZEIT FÜR BERATUNG

Schulungen und Coachings der ARAG Serviceexperten führen externe Trainer und interne Spezialisten und Telefoncoaches durch. Zu den internen Spezialisten gehört Linn Henning. Die 33-Jährige ist seit Kurzem Fachreferentin und arbeitet seit 2014 im ARAG Rechtsservice in Düsseldorf. Als gelernte Juristin coacht sie ihre Kollegen und kümmert sich um rechtliche Angelegenheiten. Die fachlichen Schulungen bereiten Mitarbeiter auf neue Produkte und Verordnungen vor und auf eine veränderte Gesetzeslage. „Gerade für unsere Abteilung ist es enorm wichtig, immer über die neueste Gesetzeslage informiert zu sein. In Bereichen wie der Arzthaftung geht es um hohe Streitwerte und Geldsummen. Um Fehler zu vermeiden, haben wir regelmäßig Meetings und Besprechungen“, betont die Juristin.



„Es ist die Mischung aus Fachwissen einerseits und Vertrauen der Kunden in unsere Beratung andererseits, die ich an meiner Arbeit schätze.“

Annette Golisch | Kundenservice, Düsseldorf

SEHR HOHE ZUFRIEDENHEIT

Laut einer internationalen Markenstudie* unter 15.000 Konsumenten in zwölf Ländern erwarten 80 Prozent der Befragten von Unternehmen vor allem, dass ihnen zugehört wird und ihre Anliegen ernst genommen werden, jedoch sahen nur 13 Prozent diese Erwartung erfüllt.

In puncto Kundenzufriedenheit liegt die ARAG über den Erwartungen: Die Kundenumfrage 2018 unter knapp 8.800 Kunden der ARAG Krankenversicherung ergab beispielsweise, dass 87 Prozent der Befragten mit der ARAG zufrieden oder sehr zufrieden sind. Außerdem ergab die Umfrage eine sehr hohe Zufriedenheit mit den Mitarbeitern, wenn es einen telefonischen Kontakt gegeben hatte. Hier lagen die Werte bei fast 100 Prozent. Wenn ein telefonischer Kontakt bestand, waren:



Quelle | ARAG Kundenzufriedenheitsbefragung 2018,
*Branshare-Studie 2014, Edelmann



DIGITAL FIT GEMACHT

Mehr als die Hälfte der deutschen Unternehmen investiert in die digitalen Kompetenzen der Mitarbeiter. Das ergab die Umfrage „Digital Office Index 2018“ des Digitalverbands Bitkom (www.tiny-url.com/digital-office-index). Auch bei der ARAG steht die digitale Weiterbildung der Mitarbeiter ganz oben auf der Agenda. Darüber hinaus kommen für die Servicemitarbeiter neue Ansätze für einen Perspektivenwechsel zum Einsatz:

- Servicemitarbeitern stehen spezielle, interne Telefoncoaches zur Verfügung, um Kundengespräche zu reflektieren.
- In Design Thinking Workshops erarbeiten Mitarbeiter Lösungsvorschläge für die Praxis.
- In Rollenspielen schlüpfen Mitarbeiter in die Kundenrolle und „spielen“ Gespräche nach, um noch besser vorbereitet zu sein.
- In Innovationsteams mit Mitarbeitern und Führungskräften werden neue Ideen, Verbesserungsvorschläge und Innovationen besprochen und weiterentwickelt.

„Beim Wandel hin zu einem datengetriebenen, smarten Unternehmen sind wir einen großen Schritt vorangekommen.“

Nicolas Pörtl | Kunden- und Leistungsservice, München

Dafür ist natürlich die entsprechende Zeit nötig. Um sie für die Beratung zu haben, werden Prozesse bei der ARAG an anderer Stelle konsequent digitalisiert. „Wir sehen in der Digitalisierung einen zusätzlichen Service- und Kommunikationskanal, den wir ganz aktiv nutzen, um dem Verbraucher Mehrwerte zu liefern. Unsere Kunden sind heute wesentlich besser informiert als früher, da sie sich vorab im Internet in die Materie einlesen. Dadurch ist die Fragestellung viel präziser und geht viel tiefer in die Materie“, weiß Linn Henning. Schon deshalb sei es wichtig, fachlich stets auf dem neusten Stand zu sein und sich Zeit für seine Kunden zu nehmen. „Durch die Digitalisierung haben wir mehr Möglichkeiten, Fragen detailliert zu beantworten“, fährt Henning fort.

Die Digitalisierung weiter voranzutreiben, ist Sebastian Filos Aufgabengebiet. „Wir haben damit begonnen, viele der einfachen Vorgänge mit Robotersoftware maschinell zu verarbeiten, um eine schnellere Bearbeitung zu bieten“, erklärt er. Das erleichtert dem Kunden die Beschaffung benötigter Unterlagen und nimmt Kollegen Arbeit ab, die sie wiederum für Telefonate und Beratungen oder Coachings nutzen können.

WIN-WIN-SITUATION FÜR DIE KUNDEN UND DIE ARAG

Nur ein Beispiel für einen digitalen Service, der auf Kundenseite sehr gut angenommen wird, ist die „ARAG GesundheitsApp“. Sie bietet Privatversicherten vollautomatisch einen kompletten Überblick über ihre medizinische Historie. Über die App erhält der Kunde innerhalb weniger Klicks benötigte Unterlagen, Einsicht in seine Gesundheitsakte und kann Fragen stellen, ohne anrufen zu müssen: Welche Medikamente wurden genommen? Wann war der letzte Zahnarztbesuch? Welche Diagnosen wurden gestellt und welche Therapien durchgeführt? „All diese Informationen haben Kunden mit der App stets griffbereit und können sie durch persönliche Notizen ergänzen“, berichtet Nicolas Pörtl. Ein weiterer Vorteil: Eingereichte Rechnungen werden rasch und zügig überwiesen und das schätzen Kunden natürlich besonders. Und während landauf, landab noch über Arten elektronischer Gesundheitsakten diskutiert wird, ist die ARAG digital ein Pionier, der es einfach gemacht hat.

Nach anderthalb Jahren am Markt hat die App über 100.000 Nutzer. „Seit ihrer Veröffentlichung hat unser Wachstum nochmal

stark zugenommen. Unsere Kunden honorieren die vielfältigen Nutzungsmöglichkeiten“, sagt Nicolas Pörtl stolz. Auch er begann seine Karriere vor neun Jahren bei der ARAG. Seit 2014 ist der 39-Jährige in München und kümmert sich wie sein Kollege Sebastian Filo in Düsseldorf um den Ausbau der digitalen Services. Im Erfolg der App sieht er eine Win-win-Situation. Nicolas Pörtl: „Unsere Kunden sind sehr zufrieden damit, weil sie Zeit und Lauferei sparen, wir sparen Geld, da wir Anliegen über die App noch besser automatisiert verarbeiten können, und insgesamt fällt viel weniger Papier an, was schlussendlich auch der Umwelt zugutekommt.“

FLIXCHECK STATT BÜROKRATISCHER HECKMECK

Ein weiteres digitales Servicehighlight ist die „TeleClinic App“. Sie ermöglicht es, per Videochat mit einem Arzt zu kommunizieren. Das ist besonders praktisch bei kleineren Beschwerden, deren Ursache nicht klar ist, wie etwa bei Hautausschlägen. Via App können Kunden einfach per Video mit einem Arzt sprechen, der eine erste Diagnose stellen und bei Bedarf sogar Rezepte auf das Smartphone des Patienten schicken kann. „Auch diese Funktion nutzen Kunden immer häufiger“, so Nicolas Pörtl.

Doch auch Kunden, die digital nicht so bewandert sind, profitieren von innovativen Angeboten. Beim „Flixcheck“ werden Kunden individuell zusammengestellte Abfragen via SMS/E-Mail auf das Smartphone geschickt und so kleinere konkrete (Schaden-)Fälle direkt bearbeitet. Der Kunde gelangt über den mitgesandten Link auf die Flixcheck Webanwendung und kann den Check beantworten – ganz unkompliziert und ohne das Herunterladen einer App. Mit großem Erfolg: Bislang wurden 7.000 solcher Chats verschickt und die Kundenzufriedenheit liegt bei 100 Prozent. „Das ist toll“, freut sich Sebastian Filo. „Damit haben wir nicht gerechnet, aber es freut uns umso mehr.“



Geballtes Versicherungs-Know-how: Das ARAG Serviceteam um Annette Golisch, Linn Henning und Sebastian Filo (v. l.) ist dank langjähriger Erfahrung, regelmäßiger Workshops und Schulungen sowie einem internen Wiki fachlich immer auf dem neusten Stand.

HIGHSPEED IN DER LETZTEN HÜTTE

REPORTAGE

Während die Politik in Deutschland über den Breitbandausbau „an jeder Milchkanne“ diskutiert, machen es die Skandinavier einfach. Gute Voraussetzungen für die digitalen ARAG Angebote in Norwegen.



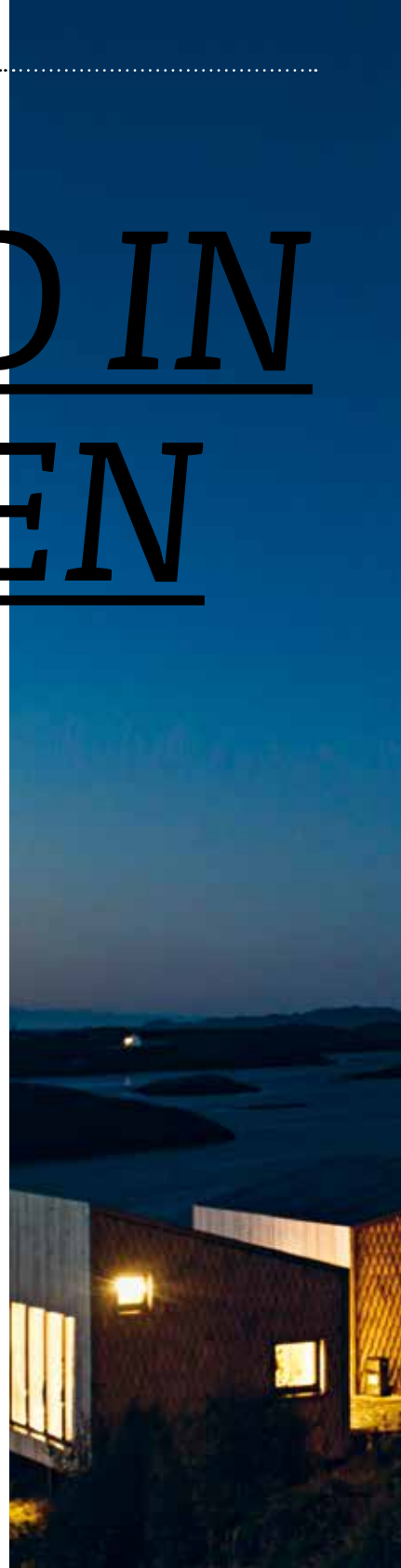
KARIN VOGELSBURG



KATHRINE SJØRGÅRD

Skandinavien ist bei der Digitalisierung ein Vorbild. Etwa bei der Verwaltung: Nach Angaben der EU-Kommission belegen bei der Digitalisierung der Bürgerdienste die Länder Finnland, Estland und Dänemark die ersten drei Plätze. Deutschland rangiert auf Platz 21 von 28 EU-Mitgliedsstaaten. Norwegen gehört zwar nicht zur EU, die Bürger sind aber ebenfalls bestens vernetzt. Im Frühjahr 2018 wählte der Berliner Fachkongress „Digitaler Staat“ das Königreich als Vorbild für smarte Verwal-

tung und E-Government. Die Kongressteilnehmer erfuhren, dass die 5,3 Millionen Einwohner des dünn besiedelten Landes über ein flächendeckendes 4G-Breitband-Internet verfügen, zu dem so gut wie alle Haushalte Zugang haben. Dank eines persönlichen Identifikationscodes (ID) kann jeder Bürger digital sämtliche Behörden- und Bankangelegenheiten erledigen sowie Arzttermine vereinbaren. Egal ob Firmengründung, Steuererklärung oder Geburtsanzeige – in Norwegen geht alles digital. >





Digital nicht hinterm Mond: Das Arctic Hideaway liegt auf der abgelegenen norwegischen Insel Fleinvær und fördert bei Gästen die „digitale Entgiftung“. Wi-Fi gibt es aber auch dort auf Wunsch.

NORWEGEN SETZT AUF DIGITALISIERUNG

Seit 2014 arbeitet Norwegen nach dem Prinzip „Digital-by-default“. Das heißt, dass alles, was Bürger und Behörden miteinander abzuwickeln haben, möglichst auf digitalem Wege passieren soll. Während in Deutschland bei fast jedem Behördenbesuch die Bürgerdaten neu aufgenommen werden, weil dutzende Register parallel geführt werden, reicht in Norwegen ein einziger Eintrag. Dann haben alle Behörden die Daten zur Verfügung. Das Land hat seine öffentliche Verwaltung im letzten Jahrzehnt sehr erfolgreich digitalisiert: Regierungsbehörden und Gemeinden sind vollständig vernetzt.

Zusammen mit dem konsequenten Ausbau des High-speed-Internets sind das auch sehr gute Voraussetzungen für die Entwicklung des Angebots innovativer Webservices, wie sie von der ARAG Scandinavia AS angeboten werden, sei es im Bereich Telemedizin oder beim Immobilienkauf. Quasi auf Knopfdruck sind alle Daten für Immobilienpartner von der ARAG Scandinavia AS und für Kunden individuell abrufbar (siehe auch Interview, Seite 39). So verbessert die ARAG Scandinavia AS den (digitalen) Kundenservice und die Effizienz insgesamt.

EINE FESTE GRÖSSE IN SKANDINAVIEN

Johan Dolven (siehe Interview) gründete die HELP Forsikring AS 2005 in der norwegischen Hauptstadt Oslo. Damals gab es in Norwegen Rechtsschutzversicherungen noch nicht als eigenständiges Produkt. Durch die HELP und die ARAG hat sich das Angebot inzwischen in Norwegen, Schweden und Dänemark etabliert. In allen drei Ländern besitzt die ARAG einen Marktanteil von gut 70 Prozent. In Norwegen arbeiten 145 Mitarbeiter für die ARAG Scandinavia AS, in Schweden 34 und in der Niederlassung Dänemark fünf.

Die ARAG Scandinavia AS bietet Rechtsschutz nicht nur für Privatpersonen, sondern auch für Gewerkschaften an. Das Unternehmen kooperiert mit etwa einem Dutzend Gewerkschaften und erreicht so insgesamt 300.000 norwegische Familien. Die Kundenzufriedenheit liegt bei 90 Prozent.

Die ARAG Scandinavia AS bietet Privat-Rechtsschutz für den Beruf und das private Umfeld, ein Schwerpunkt ist der Immobilienkäufer-Rechtsschutz.

Die ARAG SE erwarb im Jahr 2007 erste Anteile an der HELP Forsikring AS; 2013 übernahm der ARAG Konzern alle Anteile.

www.help.no

TELEMEDIZIN ERREICHT AUCH ENTLEGENE ORTE

Im norwegischen Gesundheitswesen spielt die Digitalisierung ebenfalls eine große Rolle. Die Telematikinfrastruktur gilt als die beste in ganz Europa. So verfügen beispielsweise Rettungswagen, die nicht ärztlich besetzt sind, über einen Tele-EKG-Dienst, der Sanitätern bei Verdacht auf einen akuten Herzinfarkt hilft. Telemedizin kommt zum Einsatz, um Patienten auf Schiffen und Ölplattformen zu versorgen. Norwegische Krankenhäuser investieren massiv in Informations- und Kommunikationstechnik. Das nordeuropäische Land treibt zudem technische Lösungen voran, die ältere und chronisch kranke Menschen im Alltag unterstützen und deren Lebensqualität verbessern können. Laut einer Studie, die im Auftrag des norwegischen Telekommunikationskonzerns Telenor durchgeführt wurde, sind im öffentlichen Gesundheitswesen Norwegens langfristig erhebliche Einsparungen möglich, wenn die Kommunen in Unterstützungstechnologien für öffentliche Einrichtungen investieren.

DIGITALISIERUNG BRINGT WIRTSCHAFTLICHE VORTEILE

Die wirtschaftlichen Vorzüge der Digitalisierung bewertet auch der Networked Readiness Index (NRI)  des Weltwirtschaftsforums. Informations- und Kommunikationstechnologie in Verbindung mit nutzerfreundlichen Rahmenbedingungen, vernünftigen Regeln und einer erstklassigen Infrastruktur können den Weg für volkswirtschaftliche Vorteile ebnen, so das Weltwirtschaftsforum. Im NRI 2016 belegt Norwegen den vierten Platz

nach Singapur, Finnland und Schweden. Deutschland erreicht nur Rang 15 von insgesamt 139 bewerteten Ländern.

Johan Dolven, CEO der norwegischen Tochtergesellschaft der ARAG Scandinavia AS, sieht drei Hauptgründe für den Erfolg der neuen Technologien in Skandinavien.

Erstens: die umfassende technische Durchdringung. Die skandinavischen Länder Norwegen, Schweden und Dänemark gehören bei der digitalen Infrastruktur weltweit zur Spitzenklasse.

Zweitens: Die Behörden präsentieren sich als Vorreiter und bieten schon seit Jahren digitale Bürgerdienste an. Für die Skandinavier sind diese Services inzwischen nicht mehr wegzudenken.

Drittens: Die elektronische ID ist das „Sesam-öffne-dich“ für alle öffentlichen Dienste. Mit dieser ID können auch Kunden von der ARAG Scandinavia AS auf ihr persönliches Portal bei der Versicherung zugreifen. „Dieses Passwort ist gut gesichert – so gut, dass man damit sogar wählen kann“, sagt Johan Dolven.

„Vielleicht sind solche digitalen Lösungen in kleineren Ländern einfacher durchzusetzen als in einem Land wie Deutschland“, meint Dolven. Zudem erkennt er in Skandinavien ein großes Vertrauen der Bürger in den Staat und in die Technologie. Den Ausbau der Digitalisierung sieht Dolven als politische Aufgabe. Den Deutschen gibt er den Rat, ebenfalls einen elektronischen Identitätsnachweis einzuführen: „So wird die Digitalisierung wirklich Teil des täglichen Lebens.“ 

VORREITER BEI BITS UND BYTES

INTERVIEW

Die skandinavische ARAG Tochtergesellschaft ARAG Scandinavia AS nutzt die Vorteile der Digitalisierung. Ein verbesserter Kundenservice und mehr Effizienz sind starke Argumente für Investitionen in die Technik, meint CEO Johan Dolven.

Digitale Dienste gehören in Skandinavien zum Alltag. Auch die ARAG Scandinavia AS treibt ihre digitalen Angebote voran. Was ist Stand der Dinge?

JOHAN DOLVEN Wir haben vor etwa fünf Jahren angefangen, zunächst intern alle Prozesse zu digitalisieren. Das heißt: Unsere Anwälte arbeiten nicht mehr mit Papierdokumenten und unsere Schadenregulierung nutzt modernste Technologie. Wir arbeiten zudem mit Schnittstellen zu externen Systemen, beispielsweise bei unseren Vertriebspartnern. Seit zwei, drei Jahren investieren wir verstärkt in digitale Lösungen für unsere Kunden.

Wie profitieren Ihre Kunden davon?

JOHAN DOLVEN Sie sparen viel Zeit, weil alle relevanten Dokumente vorliegen. Wenn jemand ein Haus gekauft hat, haben wir zum Beispiel über unsere Immobilienpartner alle Informationen darüber. Dabei ist das System vollkommen transparent. Jeder Kunde hat sein individuelles Portal, in das er sich mit seiner ID einloggt. Dort findet er alle seine Versicherungsangelegenheiten an einem Ort und kann Dokumente direkt in unser System laden. Er kann zudem die Arbeit der Rechtsanwälte verfolgen und ist stets auf dem aktuellen Stand.

Was sagen die Kunden dazu?

JOHAN DOLVEN Die Akzeptanz ist hoch. Mehr als 50 Prozent aller Fälle werden über das Portal gemeldet. Ebenfalls 50 Prozent der Kunden verfolgen ihren Versicherungsfall über das Portal. Wir bitten die Kunden bei jedem Log-out um ihr Feedback und die Rückmeldungen sind sehr positiv. Typische Aussagen sind zum Beispiel: „Log-in und Handhabung sind einfach“ und „Es ist über das Portal viel einfacher, Kontakt zur ARAG aufzunehmen.“

Den Rückmeldungen der Kunden entnehmen wir, dass sie unser Angebot verantwortungsbewusst nutzen und sich Gedanken darüber machen. Wir erhalten viele gute Hinweise und Anregungen. Dafür sind wir dankbar, denn auf dieser Basis können und wollen wir uns ständig verbessern.



Johan Dolven

Der 55-Jährige ist CEO der norwegischen ARAG Tochter ARAG Scandinavia AS und sieht das Unternehmen als Rechtsschutzpionier in Nordeuropa. Insbesondere beim Kauf oder Verkauf von Immobilien ist Rechtsschutz in Norwegen sehr gefragt.

Wie hilft die ARAG Scandinavia AS Kunden im Bereich Cybermobbing?

JOHAN DOLVEN Hier haben wir uns vom ARAG Produkt web@ktiv inspirieren lassen. Unser Angebot heißt WebHelp und hilft Kunden etwa, wenn sie beleidigende Inhalte aus dem Internet entfernen wollen oder bei Identitätsdiebstahl.

HÄTTEN SIE'S GEWUSST?

TEST

Längst nicht alle Hintergründe rund um Cybermobbing können wir in diesem Magazin beleuchten, denn jeden Tag kommen neue Fakten hinzu. Wie gut kennen Sie sich mit dem Thema aus? Machen Sie den kleinen Wissenstest zum Abschluss.

1. Welcher Artikel des Grundgesetzes garantiert das Recht auf freie Meinungsäußerung?

- a. Art. 17 GG
- b. Art. 21 GG
- c. Art. 5 GG

2. Wie hoch schätzen Sie die Zahl der Jugendlichen, die mit Hassbotschaften in Kontakt gekommen sind?

- a. Im Schnitt etwa jeder zweite Jugendliche
- b. Im Schnitt etwa jeder dritte Jugendliche
- c. Im Schnitt etwa jeder fünfte Jugendliche

3. In welchem Bereich finden die meisten Mobbingvorfälle statt?

- a. In der Schule
- b. Am Arbeitsplatz
- c. Im Sportverein

4. In welchem dieser Länder gibt es ein explizites Cybermobbinggesetz?

- a. Nigeria
- b. Singapur
- c. Peru

5. Seit wann findet der Aktionstag „Safer Internet Day“ statt?

- a. Seit 2001
- b. Seit 2008
- c. Seit 2011

6. Welche dieser Berufsgruppen wird in Deutschland häufig im Netz attackiert?

- a. Polizisten
- b. Lehrer
- c. Politiker

7. Wie nennt man Personen, die andere Personen absichtlich im Internet beleidigen?

- a. Kobold
- b. Troll
- c. Zwerg

8. In welchem Bundesland sind die meisten Kinder von Cybermobbing betroffen?

- a. Mecklenburg-Vorpommern
- b. Saarland
- c. Bremen

1. c, siehe www.gesetze-im-internet.de/96/gf/art_5.html | 2. c, nach der aktuellen JIM-Studie 2018, www.tinyurl.com/JIM-Studie-2018 | 3. b, nach Untersuchungen des Bündnis gegen Cybermobbing. | 4. b, siehe <https://sso.agc.gov.sg/Act-Rev/FHA2014/> | 5. b, der Tag geht auf das 1999 u. a. vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz gestartete „Safer Internet Programm“ zurück. | 6. c, 1.800 Straftaten gegen Amts- und Mandatsträger, lt. BKA Kriminalstatistik | 7. b, siehe <https://kb.iu.edu/d/bfnc> | 8. c, 25 % der Kinder in Bremen sind von Cybermobbing betroffen, lt. Untersuchung des Bündnis gegen Cybermobbing

Antworten

IMPRESSUM

Das ARAG Magazin zum Nachhaltigkeitsbericht 2018 wird verlegt von der ARAG.

ARAG Platz 1, 40472 Düsseldorf

Telefon 0211 963-3488

Telefax 0211 963-2025/2220

E-Mail medien@ARAG.de

Projektleitung

Kathrin Köhler/Katharina Pförtner

Corporate Responsibility &

Nachhaltigkeit

Telefon 0211 963-2225

E-Mail nachhaltigkeit@arag.de

Layout, Produktion und redaktionelle Umsetzung

Kammann Rossi GmbH, Köln

www.kammannrossi.de

Projektleitung

Jürgen Jehle und

Marion Müller-Gotthard

Kreativdirektion

Arne Büdts

Art-Direktion

Manuel Köpp

Produktion

Jörg Schneider und

Florian Stürmer

Redaktion/Autoren

Jürgen Jehle,

Thorsten Leyens, Sebastian

Lühmann und Karin Vogelsberg

Druck

Druckpartner Essen

Druckauflage

3.000 Exemplare

Erscheinungsjahr

2019

Im Internet erhalten Sie aktuelle

Informationen über unsere

Homepage www.ARAG.com

Bildnachweise

Titelbild: Nikada/

Getty Images, S. 2: Tomas

Rodríguez, S. 3: Jasmin Merdan/

Getty Images, Gordon Welters/

Laif, Daniel Hofer/Laif, S. 4/5:

Jasmin Merdan/Getty Images,

S. 7: SolStock/iStockphoto, S. 11:

ARAG, S. 12/13: Gordon Welters/

Laif, S. 17: ARAG, S. 20: Daniel

Hofer/Laif, S. 25: Verena Brüning/

freie Fotografin, S. 26: Ingo

Pertramer/Brandstätter Verlag,

S. 29: Stefan Nimmesgern/Laif,

S. 30-35: Jan Ladwig,

S. 37: Kathrine Sørgård/www.

fordypningsrommet.no/The Arctic

Hideaway, S. 39: ARAG,

Illustrationen dieser Ausgabe:

Manuel Köpp

Aus Gründen der besseren Les-

barkeit wird auf eine geschlechter-

spezifische Differenzierung ver-

zichtet. Entsprechende Begriffe

gelten im Sinne der Gleichbe-

handlung grundsätzlich für alle

Geschlechter. Die verkürzte

Sprachform hat nur redaktionelle

Gründe und beinhaltet keine

Wertung.

Schluss mit Cybermobbing!

Mit geballtem Wissen, schlauer Prävention und tatkräftiger Hilfe.

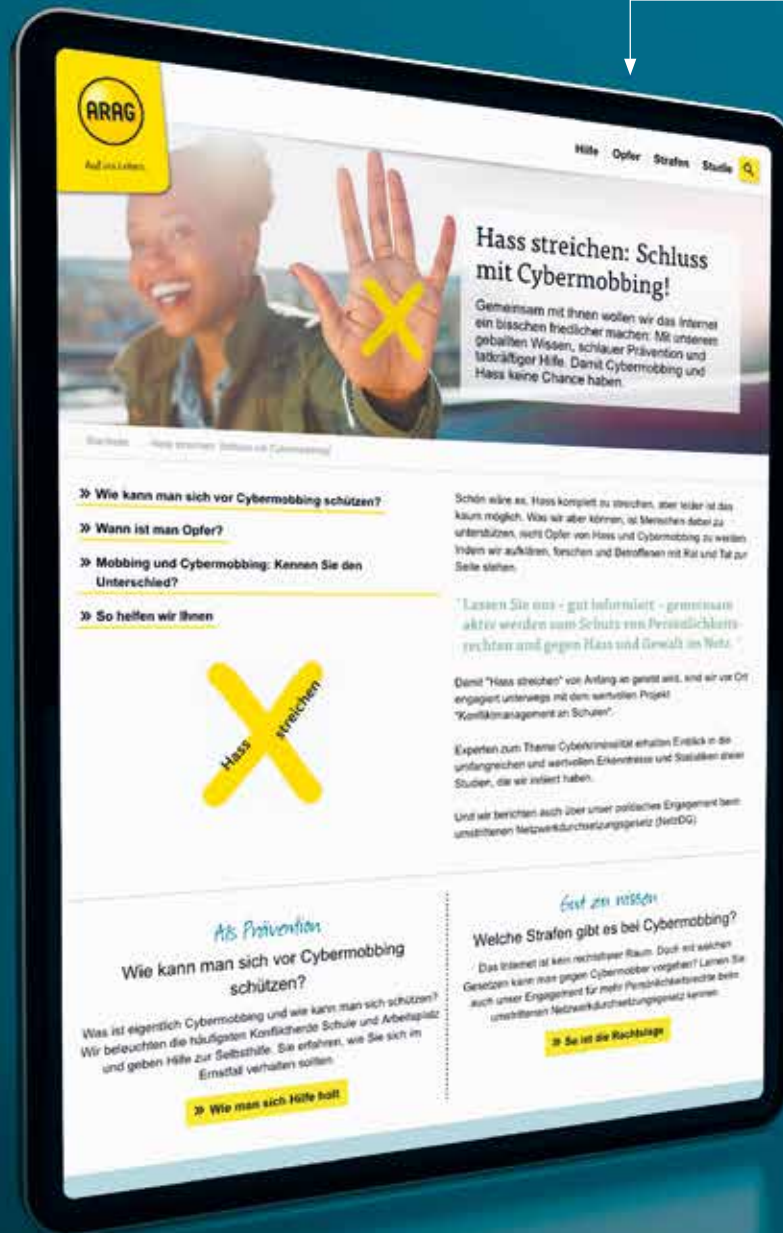
Erfahren Sie, warum Konfliktmanagement an Schulen wichtig und wie verbreitet Cybermobbing ist.

Erfahren Sie, wie Sie sich vor Cybermobbing schützen können.

Lernen Sie die häufigsten Arten von Cybermobbing kennen, die Opfern das Leben schwer machen.

Lesen Sie, was Sie tun können, wenn Sie oder Ihr Kind von Cybermobbing betroffen sind.

Erfahren Sie, welche Strafen es bei Cybermobbing gibt, die zur Anwendung kommen können.



Die ARAG setzt sich dafür ein, das Internet ein bisschen friedlicher zu machen, indem sie aufklärt, forscht und Betroffenen und Interessierten mit Rat und Tat zur Seite steht. Darum hat die ARAG eine Internetseite ins Netz gestellt, die umfassend über das Thema aufklärt, Tipps zur Prävention und Hilfe bietet und über das Engagement der ARAG informiert:

www.hass-streichen.de

Eine Frage der **Verantwortung**

Für die ARAG bedeutet Nachhaltigkeit vor allem, Verantwortung zu übernehmen – für Kunden, Mitarbeiter, die Gesellschaft und die Umwelt. Dabei steht stets das Recht auf Chancengerechtigkeit im Zentrum. Dieser Anspruch treibt uns seit der Gründung im Jahr 1935 an. Gerade in der digitalen Welt wird Chancengleichheit immer wichtiger, weshalb sich dieses Magazin und unser Nachhaltigkeitsbericht 2018 vertieft mit dem Thema beschäftigen. Die folgenden Fragen illustrieren die vielfältigen Themen, die die ARAG im Zuge der digitalen Transformation bewegen. Antworten darauf finden Sie in diesem Magazin und auf unserem Nachhaltigkeitsportal unter

www.arag.com/de/nachhaltigkeit

FRAGEN ...

Sind Cybermobbingopfer Einzelfälle? **Seite 6** // Wie können Lehrer und Schulen auf Mobbing reagieren? **Seite 9** // Wie lernen Lehrer mit Mobbing umzugehen? **Seite 11** // Gibt es einen Schutz, der Verursacher von Mobbing und Rufschädigung zur Verantwortung zieht? **Seite 15** // Warum ist das deutsche Netzwerkdurchsetzungsgesetz (NetzDG) umstritten? **Seite 17** // Wo ist die Grenze zwischen freier Meinungsäußerung und Cybermobbing? **Seite 15** // Warum investiert die ARAG in die digitalen Kompetenzen der Mitarbeiter? **Seite 34** // Ist Cybermobbing ein rein deutsches Problem? **Seite 18** // Sind Frauen und Männer gleich häufig von Cybermobbing betroffen? **Seite 22** // Sollten Politiker dem Thema Cybermobbing viel mehr Aufmerksamkeit widmen? **Seite 28** // Wie bereiten sich andere Länder auf die digitalisierte Welt vor und wie sorgen sie dafür, dass jedem die gleichen Chancen zuteil werden? **Seite 36**

... UND ANTWORTEN IN DIESEM MAGAZIN