

Auf dem Weg zu jugendgerechten Nutzungsbedingungen: Analyse und Bewertung von AGB und bisheriger Unterstützungsmaßnahmen für Minderjährige im Überblick

Einführung

Der vorliegende Überblick ist eine Zusammenfassung der Recherche, Analyse und Bewertung bestehender AGB von jugendrelevanten Plattformen sowie zu bisherigen Maßnahmen zur gezielten Unterstützung von Minderjährigen, die im Rahmen des Kooperationsprojektes von JFF und FSM „Jugendgerechte AGB“ entstanden ist. Der vorliegende Text ergänzt somit die weiteren Projektergebnisse *Erläuterung und Interpretation von Art. 14 Abs. 3 DSA* sowie der *Einbeziehung der Perspektive und konkreter Vorschläge von jungen Menschen*. Diese bieten zusammen die Basis für die übergreifenden *Empfehlungen zur Ausgestaltung jugendgerechter AGB*. Alle Ergebnisse finden Sie auf der [Webseite zum Projekt](#).

Es handelt sich bei der Analyse und Bewertung um eine Analyse des Ist-Standes bestehender AGB, vorhandener zielgruppenspezifischer Maßnahmen für Minderjährige und Identifikation von Best Practice Beispielen (Stand November 2023).

Analyse der AGB von jugendrelevanten Plattformen und Diensten: Instagram, Snapchat, TikTok und YouTube

Im Folgenden werden die Ergebnisse der Analyse und Bewertung der bisherigen Nutzungsbedingungen der Online-Angebote Instagram, TikTok, Snapchat und YouTube aus medienpädagogischer Sicht mit der Perspektive jugendlicher Nutzer*innen kurz dargestellt.

In die Recherche wurde eine Vielzahl an Diensten und Unterstützungsangeboten einbezogen. Bei der hier vorliegenden Analyse wurde sich auf die Plattformen Instagram, Snapchat, TikTok und YouTube konzentriert, da diese Dienste momentan für Kinder und Jugendliche zu den relevantesten, beliebtesten Apps und meist genutzten Online-Angeboten zählen.¹

¹ Medienpädagogischer Forschungsverbund Südwest (Hg.) (2022): KIM-Studie 2022. Kindheit, Internet, Medien. Basisuntersuchung zum Medienumgang 6- bis 13-Jähriger. Stuttgart.
Medienpädagogischer Forschungsverbund Südwest (MPFS) (Hg.) (2022): JIM-Studie 2022. Jugend, Information, Medien Basisuntersuchung zum Medienumgang 12- bis 19-Jähriger. Stuttgart.

Die Analyse erfolgte anhand folgender Kriterien, die insbesondere entlang des Entwicklungsstands und der besonderen Bedürfnisse jugendlicher Nutzer*innen betrachtet wurden:

- Auffindbarkeit/Zugänglichkeit (verschiedene Nutzungsformen: In-App, Browser, vor der Nutzung, während der Nutzung, In-Feed)
- Sprache (Begrifflichkeiten/Verständlichkeit, Struktur/Umfang, zielgruppengerechte Ansprache)
- Usability (Gestaltung/Design, Umfang, Navigation)
- Aktualität, Pflege
- etwaige jugendgerechte Hilfestellungen

Kernergebnisse der Analyse und Bewertung

Auffindbarkeit / Zugänglichkeit (In-App, im Browser, Während der Nutzung, In Feed etc.)

- Auffindbarkeit der AGB über Textlinks (Footer, Impressum, Anmeldefenster etc.), häufig neben diversen weiteren Richtlinien
- Benennung/Begrifflichkeit variiert von Dienst zu Dienst, schwierige Wiedererkennung (Bedingungen, Nutzungsbedingungen, Servicebestimmungen)
- In-App Auffindbarkeit eher versteckt

Sprache (Begrifflichkeiten/Verständlichkeit, Struktur/Umfang, Zielgruppengerechte Ansprache)

- Textart: Juristische Nutzungsbedingungen gerichtet an alle Nutzer*innen
- Es findet sich Sie- und Du-Ansprache, teilweise vermischt innerhalb eines Textes
- Teilweise komplizierte Syntax, teilweise zusätzlich sprachlich vereinfachte Kurz-Zusammenfassungen
- Verwechslungsgefahr mit weiteren Rechtstexten: Datenschutz, Impressum, Richtlinien
- Teilweise Vermischung bzw. abwechselnde Nennung von Unternehmen/Anbieter/individuelle Dienste

Usability (Gestaltung/Design, Umfang, Navigation)

- Durchgängige Beschränkung auf Text
- Hervorhebungen im Text: Kursiv, farblich
- Teilweise lange Fließtext-Absätze, teilweise Bulletpoints
- Kurz-Zusammenfassungen (bspw. einzelne Abschnitte, ganze AGB)

- Bei einigen AGB sind Gliederung/Inhaltsverzeichnis vorhanden, teilweise ist Navigation innerhalb der AGB durch Sprungmarken möglich
- Teilweise fehlende Navigationsmöglichkeit zwischen den verschiedenen Punkten
- Diverse Textlinks, die zu weiterführenden Themen/Informationen führen
- Keine Grafiken, Videos, Illustrationen etc.

Aktualität / Pflege

- Datum der letzten Aktualisierung ersichtlich
- Teilweise inkonsistente Ansprache (Wechsel zwischen „Du“ und „Sie“)
- Teilweise bemerkbar, dass die originale Sprache des Textes Englisch ist und die deutsche Fassung eine (ggf. teil-automatisierte) Übersetzung ist, die nicht für eine deutschsprachige Zielgruppe geschrieben wurde

Bereits vorhandene jugendgerechte Hilfestellungen innerhalb der AGB

Einige AGB bieten schon jetzt Kurz-Zusammenfassungen wesentlicher inhaltlicher Punkte. Dieses Format kann ein hilfreicher Ausgangspunkt für die jugendgerechte Ansprache und Aufbereitung sein, aber bislang findet sich vor allem „all-age“/Sie-Ansprache, zudem werden bislang nicht in allen AGB Kurz-Zusammenfassungen aller relevanten Punkte angeboten. Die Plattformen bieten durchaus schon konkrete unterstützende Angebote für Jugendliche außerhalb der AGB an. Jedoch bestehen keine direkten Verweise aus den AGB auf diese Angebote für Jugendliche.

Identifikation von Best Practices

Best Practices: kind-/jugendgerechte Erklärungen auf Instagram, TikTok, Snapchat und Google/YouTube

Neben der Analyse der AGB wurden Best Practice Beispiele für bereits vorhandene kind-/jugendgerechte Erklärungen der Anbieter von Instagram, Snapchat, TikTok und Google/YouTube identifiziert und analysiert. Hier konnten bereits besonders positive Merkmale in Ansprache und Gestaltung herausgearbeitet werden, die Anbieter auch bei der künftigen Ausgestaltung jugendgerechter AGB inspirieren und leiten können.

Recherche, Analyse und Bewertung bisheriger Maßnahmen

- Umfassende unterstützende Angebote für Jugendliche, teilweise mit eigenen Bereichen extra für diese Zielgruppe (bspw. das [Portal für Jugendliche von TikTok](#)) mit jugendgerechter Gestaltung und Ansprache)

- Kind-/jugendgerechte Informationen z.B. zu Datenschutz und Privatsphäre (bspw. der [Family Link-Leitfaden zum Datenschutz für Kinder und Teenager](#))
- Spezielle Sicherheitstipps und Leitfäden passend zu Nutzungsgewohnheiten Jugendlicher (Privatsphäre, Interaktionen etc., bspw. [Sicherheitstipps von Instagram](#) oder [Sicherheitsmaßnahmen für Teenager von Snapchat](#))
- Angebote sind auf sehr unterschiedlichen Wegen zu erreichen, teilweise schwer auffindbar insbesondere während der Nutzung der Dienste

Hervorzuhebende positive Merkmale

- Altersdifferenzierung in Umfang, Gestaltung und Sprache innerhalb großer Altersspanne
- Direkte, persönliche Ansprache der Zielgruppe (Jugendliche oder Erziehende)
- Verständlichere Sprache und reduzierter Umfang
- Praxisnahe Beispiele / für Jugendliche nachvollziehbare Nutzungsszenarien
- Schritt-für-Schritt-Anleitungen mit unterstützenden Illustrationen
- Ansprechende Grafiken und Design, aufgelockerte Gestaltung
- Erklär-Videos, Zusammenarbeit mit bei Jugendlichen bekannten/beliebten Creators
- Multiperspektivische Herangehensweise, Kooperation mit externen Expert*innen, Einbezug UX-Forschung, Arbeit mit der Zielgruppe

Weitere unterstützende Angebote von Anbietern erklären relevanten Zielgruppen die Funktionsweise, Regeln sowie Sicherheitsfeatures etc. von Diensten/Plattformen:

- Für Eltern und Erziehungsberechtigte (Leitfäden und Sicherheitstipps)
- Für Lehr- und pädagogische Fachkräfte (Dienste-Vorstellungen und Tipps/Aufklärung zu speziellen (Risiko-)Themen)

Unabhängige Medienbildungsangebote mit zielgruppengerechten Aufklärungsformaten

Ergänzend wurden zudem ausgewählte zielgruppengerechte Aufklärungsformate von unabhängigen Medienbildungsangeboten in den Blick genommen. Diese wurden im Zuge der Recherche als weitere relevante Angebote identifiziert, die Jugendliche selbst, aber auch für den Kinder- und Jugendmedienschutz und Medienbildung verantwortliche Zielgruppen wie Eltern, Erziehende, Lehr- sowie pädagogische Fachkräfte dabei unterstützen können, Nutzungsbedingungen alters- und zielgruppengerecht zu verstehen. Dabei verbinden sie dies zumeist auch mit Aufklärung über Online-Risiken und spezielle Schutzmöglichkeiten.

- Für Jugendliche
 - Bspw. Kurzflyer von klicksafe/Handysektor/SaferInternet.at zu beliebten Diensten für Jugendliche (wie Instagram, Snapchat, YouTube und TikTok)
 - Inhalt: Informationen über Dienste und ihre Nutzungsbedingungen, aber auch potenzielle Online-Risiken, Trends/Phänomene, Hinweise zu externen Beratungsangeboten
 - Jugendgerechte Aufarbeitung und zielgruppengerechte Ansprache
- Für Eltern/Erziehende
 - Bspw. Informationsangebote für Eltern und Erziehende wie Elternguide.online
 - Inhalt: Erläuterung zu relevanten Diensten und Plattformen, Nutzungsregeln, Sicherheitseinstellungen sowie potenzielle Risiken
 - Formate: Artikel, Toolbeschreibungen, Erklär-Videos, (virtuelle) Elternabende

Diese Analyse ist entstanden im Projekt „Jugendgerechte AGB“, das die FSM und das JFF – Institut für Medienpädagogik in Forschung und Praxis gefördert von der Bundeszentrale für Kinder- und Jugendmedienschutz im Zeitraum 01.10.2023 bis 15.11.2023 umgesetzt haben.

Gefördert durch:

