

FSM

Freiwillige Selbstkontrolle
Multimedia-Diensteanbieter



JFF
JFF – Institut für
Medienpädagogik

Empfehlungen Auf dem Weg zu jugendgerechten AGB

Berlin, November 2023

Gefördert durch:



Bundeszentrale
für Kinder- und
Jugendmedienschutz

Auf dem Weg zu jugendgerechten AGB

Einführung

Im Folgenden finden Sie **Empfehlungen für die Ausgestaltung jugendgerechter allgemeiner Geschäftsbedingungen (AGB)**, die im Rahmen des Kooperationsprojektes von JFF und FSM „Jugendgerechte AGB“ entstanden sind. Die vorliegenden Empfehlungen gründen auf einer **rechtlichen und medienpädagogischen Perspektive** sowie den **Sichtweisen und Bedarfen von Jugendlichen**. Sie bieten **eine Orientierung**, wie Anbieter den Vorgaben des DSA (Digital Services Act) entsprechen können. Sie sind **weder abschließend noch verbindlich**.

Die übergreifenden Empfehlungen bündeln die Erkenntnisse der einzelnen Projektschritte:

- Erläuterung und Interpretation von Art. 14 Abs. 3 DSA
- Analyse und Bewertung bisheriger Maßnahmen von Anbietern hinsichtlich jugendgerechter Nutzungsbedingungen und flankierender risikobezogener Aufklärungsmaßnahmen inklusive der Identifikation von Best Practices
- Einbeziehung der Perspektive und konkreter Vorschläge von jungen Menschen

Alle Ergebnisse finden Sie auf der [Webseite des Projekts](#).

Auf dem Weg zu jugendgerechten AGB

Einführung

Durch **jugendgerechte AGB** können **Kinder und Jugendliche besser über ihre Rechte und Pflichten** bei der Nutzung von Onlinediensten und -plattformen **informiert** werden. Dies **ermöglicht** ihnen, **bewusste Entscheidungen** zu treffen und sich **vor potenziellen Risiken zu schützen** – ein essenzieller Schritt hin zur medienkompetenten, unbeschwerten und **selbstbestimmten Teilhabe im digitalen Raum** und einem **präventiven Jugendmedienschutz** insbesondere mit Blick auf Interaktionsrisiken. Gleichzeitig fördern jugendverständliche AGB die Transparenz und Verantwortlichkeit der Plattformen.

Die vorliegenden **Empfehlungen** sollen **Anbieter ermutigen**, sich intensiver mit der Thematik zu befassen, und sie mit konkreten Ideen und Inspiration bei dem Vorhaben **unterstützen**, über die reinen Compliance-Regeln hinaus die **unbeschwerte digitale Teilhabe von Kindern und Jugendlichen** zu fördern.

Auf dem Weg zu jugendgerechten AGB

Was sind „jugendgerechte AGB“ im Sinne des Art. 14 Abs. 3 DSA?

Art. 14 Abs. 3 DSA: *„Richtet sich ein Vermittlungsdienst in erster Linie an Minderjährige oder wird er überwiegend von Minderjährigen genutzt, so erläutert der Anbieter von Vermittlungsdiensten die Bedingungen und jegliche Einschränkungen für die Nutzung des Dienstes so, dass Minderjährige sie verstehen können.“*

- „jugendgerechte AGB“ im Sinne des DSA sind **keine echten AGB**, gemeint sind **erläuternde Zusätze zu den AGB**
- Gründe:
 - Wortlaut der Norm: „erläutern“ deutet auf erläuternde Zusätze hin (im Gegensatz zu z.B. „abfassen“)
 - Eigene AGB nur für Jugendliche hätten stets eine Komplexitätsreduktion zur Folge, die zulasten der Zielgruppe ginge

Auf dem Weg zu jugendgerechten AGB

Was sollen jugendgerechte AGB aus rechtlicher Sicht enthalten? Gibt es Formvorschriften?

Erläutert werden sollen „*Bedingungen und jegliche Einschränkungen*“

- Umfasst sind alle Bestimmungen der AGB
 - Fokus auf Hauptleistungspflichten (z.B. Zahlungsverpflichtungen), Datenverarbeitung, Urheberrecht
 - Fokus auf ungewöhnliche und überraschende Klauseln (z.B. Recht auf Einsichtnahme Dritter in private Kommunikation)
- Umfasst sind auch Datenschutzregelungen, Community Guidelines und weitere relevante Bereiche, sofern sie ebenfalls *Bedingungen* und *Einschränkungen* enthalten.
- Es gibt **keine Formvorschriften**, auch Formate abseits von rein textlichen Erläuterungen sind möglich.

Auf dem Weg zu jugendgerechten AGB

Empfehlungen: Auf Plattformen / innerhalb von Diensten/Apps

- **Auffindbarkeit und Kontaktpunkte: Wo und wie sollten Jugendliche derartige Hilfestellungen finden können?**
 - Bei **Neu-Registrierung** – idealerweise „Lust“ machen, vorher wirklich reinschauen, Mehrwert und Relevanz deutlich machen
 - **Browser-Nutzung**: hier auch vor Anmeldung leicht auffindbar
 - Bei **Fragen während der Nutzung** – wo/wie finde ich leicht zu den Antworten auf meine Fragen?
Wie kann der Weg zu Hilfestellungen passend zum „Nutzungsflow“ aussehen?

Auf dem Weg zu jugendgerechten AGB

Empfehlungen: Auf Plattformen / innerhalb von Diensten/Apps

- **Weitere Kontaktpunkte: Wo suchen Jugendliche nach solchen Informationen, wie und wo bietet es sich an, Hilfestellungen zu geben?**
 - Wichtigste Informationen auch in die Beschreibungen im App-Store aufnehmen
 - Suchmaschinenoptimierung: Hilfestellungen mit hohem Ranking in den Suchergebnissen erhöhen die Auffindbarkeit für Jugendliche
 - Ausspielung: Stories, Feedposts etc. – vom Algorithmus bevorzugt ausgespielt, z.B. an alle User*innen unter 16 Jahren
 - „Micro-Nudges“: regelmäßige, dosierte Hinweise auf Hilfestellungen, passend zur tatsächlichen Nutzung von Jugendlichen („du tust gerade X – wir erklären dir passend dazu...“)
 - Einbeziehung weiterer intuitiver Tools während der Nutzung (wie z. B. Chatbot, falls vorhanden)

Auf dem Weg zu jugendgerechten AGB

Empfehlungen: Auf Plattformen / innerhalb von Diensten/Apps

- **Form und Gestaltung jugendgerecht umsetzen – insb. im Vergleich zu allgemeinen AGB**
 - Besondere Hervorhebung und niedrigschwellige Darstellung der besonders wichtigen und für Jugendliche relevanten Inhalte
 - Einfache Navigation auch innerhalb der Gliederung
 - Gliederung ist der inhaltlichen Verständlichkeit dienlich und auf die minderjährige Nutzergruppe in besonders geeigneter Weise zugeschnitten
 - Kurzzusammenfassungen für den schnellen Überblick (tl;dr)
 - Aufbereitung von Text: eher Stichpunkte als lange Sätze
 - Nicht nur Text – jugendaffine Gestaltung, z.B. durch Bilder, Piktogramme, Videos und Co.
 - Hinweise auf weitere Unterstützung und Hilfestellungen an passenden Stellen einbinden

Auf dem Weg zu jugendgerechten AGB

Empfehlungen: Auf Plattformen / innerhalb von Diensten/Apps

- **Sprache/Verständlichkeit, Inhalte und Umfang**
 - Erläuterung informationstechnologischer und rechtlicher Begriffe, Veranschaulichung anhand von Beispielen
 - Umfang deutlich reduzierter als allgemeine AGBs
 - Hilfreich können auch Anreize oder „Lesehilfen“ sein
 - Lesezeit „nur 3 Min.“
 - Ladebalken/Fortschritt anzeigen
 - Digitale „Belohnungen“ (GIF, Sticker etc.)

Auf dem Weg zu jugendgerechten AGB

Empfehlungen: Übergreifende Strategien/Maßnahmen von Anbietern

- Involvierte **Fachbereiche** in Unternehmen:
Es empfiehlt sich eine multiperspektivische Herangehensweise und das Einbeziehen diverser Expertise (Recht, Jugendschutz, UX-Forschung, (inter)nationale Forschung, ggf. Jugendpartizipation etc.). Auch die Zusammenarbeit mit bereits etablierten Gremien externer Expert*innen und/oder Jugendbeiräten ist empfehlenswert.
- Die **Bedürfnisse der Zielgruppe** als Ausgangspunkt:
 - Orientierung am Mindestalter der Nutzenden
 - Altersdifferenzierung bei Jugendlichen erwägen (unterschiedliche Ansprache, Aufsplittung der großen Altersgruppe 13-18 Jahren)
 - Partizipation / Ko-Kreation mit Jugendlichen (regional, länderspezifisch)

Auf dem Weg zu jugendgerechten AGB

Empfehlungen: Übergreifende Strategien/Maßnahmen von Anbietern

- Hilfestellungen für Zielgruppe **Eltern/Erziehende**
 - Verschiedene Zielgruppen adressieren, z.B. auch Eltern je nach Einsichtsfähigkeit der Nutzenden
 - Eltern/Erziehende über Unterstützungsangebote auf verschiedenen Wegen informieren, z. B. mit Hilfe von Parenting Creator
- **Plattformübergreifende Zusammenarbeit**
 - Kooperation / Wissenstransfer / Diskurs mit externen Expert*innen (Forschung, Jugendschutz, Pädagogik)
 - Testen der Möglichkeit der (plattformübergreifenden) Wiedererkennung: Einheitlichkeit von Begrifflichkeiten (AGB, Nutzungsbedingungen, Bestimmungen usw.), ggf. auch wiedererkennbare Grafiken/Piktogramme

Auf dem Weg zu jugendgerechten AGB

Empfehlungen: Flankierende / weitere Unterstützungsmaßnahmen

- **Öffentlichkeitsarbeit/Kampagnen (außerhalb der Dienste)**
 - Aufmerksamkeit für existierende Unterstützungsangebote schaffen
 - Zielgruppen auch außerhalb von Plattformen erreichen
 - Bekanntheit und tatsächliche Nutzung jugendgerechter AGB erhöhen
- **Inhaltliche Kooperation mit unabhängigen Medienbildungsangeboten**
 - Vorteile: Unabhängigkeit, Sichtweisen und Vertrauen sind regionalspezifisch, erreichen vielfältige Zielgruppen und Multiplikator*innen
 - Herausforderungen: Schnelllebigkeit der Angebote, Finanzierung → Austausch zwischen Anbietern und Medienbildungsangeboten stärken

Auf dem Weg zu jugendgerechten AGB

Empfehlungen: Flankierende / weitere Unterstützungsmaßnahmen

- **Barrierefreiheit** und Inklusion → Hürden für alle Zielgruppen abbauen
- Internationaler **Austausch und Zusammenarbeit**: Für Globale Plattformen pan-europäische Perspektive sowie Unterschiede in den Regionen miteinbeziehen

Projekt „Jugendgerechte AGB“

Kontakt:

Achim Lauber, achim.lauber@jff.de

Dr. Niels Brüggem, niels.brueggen@jff.de

Alle Ergebnisse finden Sie auf der [Projektwebsite](#).

Gefördert durch:



Bundeszentrale
für Kinder- und
Jugendmedienschutz