

## Jugendschutz auf Knuddels.de

Bei Knuddels.de sind rund 2,4 Mio. Nutzer registriert, etwa 16 Prozent von ihnen sind jünger als 18 Jahre. Auch wenn der Anteil jugendlicher und minderjähriger Chatter relativ gering ist, bleibt Jugendschutz bei Knuddels.de ein wesentliches Thema.

Die Betreiber wollen sicherstellen, dass vor allem diejenigen Knuddels-User, die aufgrund ihres geringen Alters und ihrer Lebenserfahrung weniger wehrhaft sind, Spaß am Chatten und am Austausch mit anderen haben. Ihre Sicherheit im Chat hat höchste Priorität.

### Was tut Knuddels.de?

Bereits 2005 hat die Knuddels GmbH & Co. KG ein umfangreiches Maßnahmenpaket implementiert, das den Schutz aller User sicherstellen soll. Das Maßnahmenbündel besteht im Kern aus folgenden Elementen:

- verpflichtender Jugendschutztest für User unter 16 Jahren / Prävention durch Aufklärung
- Notruf-Button und Ignore-Funktion
- Wortfilter/Badwordliste
- Enge Zusammenarbeit mit Behörden
- Darüber hinaus überwachen über 6.000 ehrenamtliche Administratoren und Moderatoren die Chaträume. Im Falle von Belästigungen oder Beleidigungen können User sie herbeirufen.
- Auf der Knuddels.de-Startseite gibt es, deutlich hervorgehoben, einen Infobereich zum Thema Jugendschutz (<http://www.knuddels.de/protection/protection-index.html>). Dort finden die verschiedenen Zielgruppen (Kinder, Teenager, Eltern) ausführliche und auf sie abgestimmte Informationen zum richtigen und sicheren Verhalten im Chat.

### Jugendschutztest

Der Jugendschutztest ist Pflicht für alle User unter 16 Jahren. Sobald sie ihre ersten 60 Minuten im Chat verbracht haben, öffnet sich ein Fenster mit dem animierten Jugendschutztest. Erst wenn er alle Fragen richtig beantwortet hat, kann der Nutzer wieder zum Chat zurückkehren. Nach dem Ablauf von weiteren 1.500 Chatminuten muss ein zweiter Test absolviert werden. Besteht ein User unter 14 Jahren den Test nicht, kann er auch nicht Weiterchatten.

Das leistet der Jugendschutztest:

- Aufgaben wurden gemeinsam mit Jugendschutz-Experten ausgearbeitet
- Sorgt für Problembewusstsein und Lösungskompetenz
- Enthält Aufgaben zu allen wichtigen Themengebieten
- Aufgaben und Antwortmöglichkeiten erscheinen in zufälliger Reihenfolge
- für Nutzer unter 14 Jahren ist die richtige Beantwortung aller Aufgaben Voraussetzung für weitere Nutzung

Wie funktioniert der Notrufbutton?

Wenn ein Kind (aber natürlich auch jeder andere User) im Chat belästigt, beleidigt oder dazu aufgefordert wird, in einen Messenger zu wechseln, kann es dies über das Notrufsystem von Knuddels melden. Der Notruf-Button ist gut sichtbar und befindet sich in jedem Chatfenster unten rechts.

Wenn ein User auf diesen Button klickt, kann er anschließend angeben, welchen Chatteilnehmer er wegen welchen Verhaltens melden möchte. Mit dem Absetzen eines Notrufs wird sofort ein Administrator informiert, der den Vorgang anhand der Angaben bewertet und den störenden User sanktionieren kann.

- In jedem Chat-Fenster ist der Notruf-Button deutlich sichtbar
- jeder von anderen Nutzern eingestellte Inhalt kann darüber gemeldet werden
- Reaktionszeit der Administratoren im Schnitt 5 Minuten
- Bei jugendgefährdenden Inhalten wird der verursachende Nutzer sofort gesperrt, ggfs. werden Polizei und Staatsanwaltschaft informiert
- Problematische Chatbeiträge werden als Beweise gesichert

Was leistet die Ignore-Funktion?

Mit der Ignore-Funktion kann jeder User sofort verhindern, dass bestimmte andere Chatter ihn weiter anschreiben. Die Funktion ist einfach zu bedienen: Wenn ein Nutzer mit der rechten Maustaste auf den Nicknamen des belästigenden Users klickt, öffnet sich dessen Profilseite. Am unteren Rand der Profilseite befindet sich der Ignore- Button. Wird dieser gedrückt, kann der Ignorierte keine Nachrichten mehr an die Person schicken, die ihn ignoriert hat.

## Wortfilter/Badwordliste

Die Wortfilter überwachen und analysieren permanent alle Chat-Beiträge. Sobald sie Wörter registrieren, die auf der sogenannten Badwordlist sind, lösen sie automatisch einen Notruf aus. Ein Administrator oder Moderator wird dann verständigt.

- technische Filter garantieren 24h-Überwachung der (Kinder)Gespräche
- die Filter arbeiten mit Wort- und Satzmustern (ca. 5.000 verschiedene)
- Bei Verdacht löst der Filter einen automatischen Notruf aus
- Wortliste wird ständig aktualisiert und erweitert

## Kontakt zu Jugendschutzinstitutionen/Behörden

Bei Gesetzesverstößen im Bereich Jugendschutz arbeitet Knuddels.de eng mit den zuständigen Polizeibehörden bzw. der Staatsanwaltschaft zusammen: Handelt es sich bei dem gemeldeten Verhalten um ein schwerwiegendes Vergehen, erstattet Knuddels.de umgehend Anzeige bei der Staatsanwaltschaft. Durch diese schnelle Zusammenarbeit ist die Identifizierung möglicher Straftäter fast immer möglich.

- Knuddels pflegt engen Kontakt zu Jugendschutzbehörden
- Enge Zusammenarbeit mit Strafverfolgungsbehörden
- Jugendschutzbeauftragter, jederzeit ansprechbar per Formular

## Mitgliedschaften & Kooperationen

### Freiwillige Selbstkontrolle Multimedienanbieter (fsm)

Knuddels.de ist seit 2007 ordentliches fsm-Mitglied. Als solches hat es - als einer von nur drei Chatanbietern insgesamt - den strengen „Verhaltenskodex für Chatanbieter“ unterzeichnet:

- Der Kodex ist eine Selbstverpflichtung zu Jugendschutzstandards, die weit über die gesetzlichen Vorgaben hinausgehen.
- Kodex definiert derzeit den höchsten Sicherheitsstandard für Chatsysteme
- Verpflichtet zu umfangreichen Jugendschutzmaßnahmen
- jährliche Überprüfung, ob und wie die Kodex-Richtlinien umgesetzt werden

### save-me-online

Seit Anfang 2011 kooperiert Knuddels.de mit save-me-online. Die Initiative bietet eine E-Mail-Beratung und Chat-Einzelgespräche für Kinder und Jugendliche an, die im Internet belästigt und missbraucht wurden. Die Beratung ist anonym und kostenlos.

Im Mai 2011 hat Knuddels.de auf seiner Website einen auffälligen Button platziert, der direkt auf die „Save-me-Online“-Site führt.

## Aufklärung und Medienkompetenz

Damit sich auf Knuddels.de jeder Chatter sicher fühlen kann, haben die Betreiber eine Vielzahl an Maßnahmen realisiert. Doch trotz aller technischen Lösungen, trotz der Aufmerksamkeit und Umsicht aller Moderatoren und Administratoren, können nicht immer alle Ereignisse verhindert werden – genau wie im realen Leben.

Aus diesem Grund kommt es auch darauf an, dass vor allem junge Knuddels-Nutzer lernen, dass sie in solchen Situationen nicht wehrlos sind und selber handeln können: Nur wer weiß, wie er sich gegen übergriffige Mit-Chatter wehren kann, welche Maßnahmen er ergreifen kann, wie er sich im Netz verhalten soll oder welche Daten er preisgibt, kann sich wirklich souverän und sicher Online bewegen.

Knuddels.de will daher die Medienkompetenz vor allem von Kindern und Jugendlichen, aber auch die ihrer Eltern stärken. Auf der Knuddels-Startseite finden sich unter der Rubrik ‚Jugendschutz‘ umfangreiche Informationen zu den Jugendschutzvorkehrungen und darüber, wie sich Kinder und Jugendliche gegen sexueller Belästigung wehren können. Alle wichtigen Themen werden angesprochen und für die jeweilige Zielgruppe aufbereitet.

Über den Button ‚Sicherheit‘ gelangt man zu dem Infobereich mit Tipps für sicheres Chatten. Hier werden die Themen Passwortsicherheit, Viren und Trojaner, Datenherausgabe und persönliche Sicherheit angesprochen.

## Bewertung im Chat-Atlas von jugendschutz.net

Jugendschutz.net überprüft Angebote im Internet, ob diese die Jugendschutzbestimmungen einhalten. Mit dem „Chat-Atlas“ gibt jugendschutz.net eine Broschüre heraus, die Chat-Angebote auf ihre Jugendschutztauglichkeit überprüft und bewertet.

In der aktuellen Ausgabe des „Chat-Atlas“ erhält Knuddels.de die Bewertung „Kalkulierbares Risiko“. Unter allen untersuchten Chat-Plattformen, die nicht explizit für Kinder gedacht sind, erreicht Knuddels.de damit eine gute Bewertung.

- Gute Bewertung („Kalkulierbares Risiko“) im Chat-Atlas von jugendschutz.net
- Der Chat-Atlas von jugendschutz.net wird derzeit aktualisiert

## Die Maßnahmen im Überblick:

- verpflichtender Jugendschutz-Test
- Notruf-Button
- Ignore-Funktion
- Filter überwachen Gespräche mit Kinderbeteiligung
- Enge Zusammenarbeit mit Strafverfolgungsbehörden
- Moderation
- Ehrenamtliches Jugendschutzteam
- Strenge Selbstverpflichtung
- Ratgeber für Kinder, Jugendliche und Eltern