HealthiQ ‘‘Moderations- und Meldeprozess’’

MVP-Testphase

Version 2.1, Stand: 09.09.2026

Kontaktdaten

HealthiQ GesbR
Salvatorgasse 10
6060 Hall in Tirol
Benedikt Hochmuth
Co-Founder & CEO

Allgemeiner Kontakt: support@healthiq.at

Dieses Dokument ist vertraulich und urheberrechtlich geschützt. Jede Weitergabe, Vervielfältigung oder Nutzung – auch auszugsweise – bedarf der ausdrücklichen schriftlichen Zustimmung von HealthiQ. Verstöße können rechtlich verfolgt werden.

Dieser Moderations- und Meldeprozess regelt, wie HealthiQ in der MVP-/Testphase mit Meldungen, problematischen Inhalten, Regelverstößen, Sicherheitsrisiken und sonstigen moderationsrelevanten Vorgängen umgeht.

Er ergänzt insbesondere die Nutzungsbedingungen, die Community-Regeln, die Datenschutzerklärung, den medizinischen Disclaimer, den Notfallhinweis sowie den MVP-/Beta-Hinweis.

1. Zweck des Moderations- und Meldeprozesses

HealthiQ Community ist ein digitaler, pseudonymer und teilweise moderierter Austauschraum im Gesundheitskontext. Ziel der Moderation ist es, die Plattform im Rahmen des Zumutbaren und des MVP-Setups sicher, respektvoll, datensensibel und verantwortungsvoll zu halten.

Die Moderation dient insbesondere:

- dem Schutz der Nutzer:innen,
- der Bearbeitung von Meldungen,
- der Eindämmung von Hate Speech, Belästigung und Diskriminierung,
- der Reduktion gefährlicher medizinischer Fehlinformation,
- dem Umgang mit Datenschutzverstößen und rechtswidrigen Inhalten,
- dem Schutz in Krisen- und Gefährdungskonstellationen,
- der Wahrung der Plattformintegrität und Missbrauchsprävention,
- sowie der nachvollziehbaren, verhältnismäßigen Durchsetzung der Community-Regeln.

2. Grundsätze der Moderation

HealthiQ moderiert nach folgenden Grundsätzen:

2.1 Schutzorientierung

In Zweifelsfällen hat der Schutz von Nutzer:innen, insbesondere in vulnerablen, gesundheitsnahen oder potenziell krisenhaften Konstellationen, besonderes Gewicht.

2.2 Verhältnismäßigkeit

Moderationsmaßnahmen sollen nach Möglichkeit verhältnismäßig sein. Nicht jeder Verstoß erfordert sofort die härteste Sanktion. Schwere, Wiederholung, Risiko und Kontext werden berücksichtigt.

2.3 Kontextbezug

Bei der Bewertung von Inhalten berücksichtigt HealthiQ insbesondere:

- den Gesundheitskontext,
- mögliche psychische Belastung oder Vulnerabilität,

- den Unterschied zwischen persönlicher Erfahrung und gefährlicher Anweisung,
- Reichweite und Sichtbarkeit des Inhalts,
- den Grad der möglichen Gefährdung,
- ob eine akute Krisenlage oder unmittelbare Rechtsverletzung vorliegt.

2.4 Keine Echtzeit-Überwachungspflicht

HealthiQ ist kein Echtzeit-Notfalldienst und keine lückenlos überwachte Plattform. Es besteht keine Zusage, dass sämtliche Inhalte jederzeit sofort geprüft oder in Echtzeit wahrgenommen werden. Die Moderation erfolgt risikobasiert, meldungsbasiert, anlassbezogen und im Rahmen des technisch und organisatorisch realistisch Leistbaren.

2.5 Keine medizinische Fachprüfung aller Inhalte

Moderation bedeutet keine vollständige medizinische Fachvalidierung aller Beiträge, Kommentare oder sonstigen Inhalte. Auch moderierte oder nicht beanstandete Inhalte sind nicht automatisch medizinisch richtig, vollständig oder für den Einzelfall geeignet.

3. Welche Inhalte oder Verhaltensweisen gemeldet werden können

Meldungen sind insbesondere möglich bei:

- Hate Speech, Diskriminierung oder menschenverachtenden Inhalten,
- Belästigung, Mobbing, Bedrohung oder einschüchterndem Verhalten,
- offensichtlich falschen oder gefährlichen medizinischen Informationen,
- Aufforderungen zum Abbruch ärztlicher Behandlung,
- Suizidankündigungen, Selbstgefährdung, Fremdgefährdung oder akuter Krise,
- Verherrlichung oder Anleitung zu Selbstverletzung,
- Datenschutzverletzungen, etwa Klarnamen, Adressen, Telefonnummern oder Gesundheitsdaten Dritter,
- Spam, Werbung, Vertrieb oder verdeckter Eigenwerbung,
- Fake-Accounts, Täuschung oder Umgehung von Sperren,
- rechtswidrigen Inhalten,
- sonstigen Verstößen gegen die Community-Regeln oder Nutzungsbedingungen.

4. Wie Meldungen abgegeben werden können

4.1 Meldung innerhalb der Plattform

Soweit technisch vorgesehen, kann jeder Beitrag und Kommentar über die jeweilige Meldefunktion gemeldet werden.

Im Rahmen der Meldung können insbesondere folgende Kategorien zur Auswahl stehen:

- Hate Speech / Diskriminierung
- falsche / gefährliche medizinische Informationen
- Werbung / Spam
- Suizidgedanken / akute Krise
- Datenschutzverletzung
- Sonstiges

4.2 Meldung per E-Mail

Falls eine Meldung technisch nicht über die Plattform abgegeben werden kann oder zusätzliche Erläuterungen erforderlich sind, können Nutzer:innen Meldungen auch per E-Mail an an den zentralen Moderations- und Kommunikationskontakt richten:

support@healthiq.at

4.3 Keine Notfallkommunikation über Meldungen

Meldungen über die Plattform oder per E-Mail sind kein Notruf und kein geeigneter Kanal für akute Hilfe.

Wer eine akute Gefahrensituation, medizinische Notsituation oder psychische Krise wahrnimmt, darf nicht auf die Moderation warten, sondern muss unverzüglich professionelle Hilfe und die im Notfallhinweis genannten Stellen kontaktieren.

5. Eingang und erste Einordnung einer Meldung

Nach Eingang einer Meldung kann HealthiQ – je nach technischer Ausgestaltung des MVP – intern insbesondere folgende Informationen erfassen:

- betroffener Inhalt oder betroffenes Konto,
- Art des gemeldeten Objekts,
- Meldegrund,
- optionale Zusatzbeschreibung,
- Zeitpunkt der Meldung,
- interner Bearbeitungsstatus,
- gegebenenfalls Bearbeitungsschritte und Entscheidung.

Meldungen werden nach ihrem offensichtlichen Risikogehalt eingeordnet. Dabei unterscheidet HealthiQ insbesondere zwischen:

- normalen Regelverstößen,
- erhöht sensiblen Fällen,
- potenziell rechtswidrigen Inhalten,

- Datenschutzverstößen,
- Krisen- und Gefährdungslagen.

6. Priorisierung von Meldungen

Nicht alle Meldungen haben dieselbe Dringlichkeit. HealthiQ kann Meldungen risikobasiert priorisieren.

Besonders priorisiert behandelt werden insbesondere:

- Hinweise auf akute Selbst- oder Fremdgefährdung,
- Suizidankündigungen oder konkrete Selbstverletzungsinhalte,
- Inhalte mit erheblichem Gefährdungspotenzial,
- schwerwiegende Datenschutzverletzungen,
- klare Drohungen, Gewalt- oder Missbrauchsinhalte,
- offensichtlich gravierende medizinische Fehlinformation mit unmittelbarem Risiko,
- sonstige Inhalte, bei denen eine erhebliche Gefahr für Nutzer:innen oder Dritte naheliegt.

7. Vorläufige Sofortmaßnahmen

Wenn ein Inhalt nach erster Einschätzung ein relevantes Risiko darstellen kann, ist HealthiQ berechtigt, bereits vor Abschluss der vollständigen Einzelfallprüfung vorläufige Schutzmaßnahmen zu treffen.

Dazu zählen insbesondere:

- vorläufige Unkenntlichmachung,
- temporäres Ausblenden,
- Setzen eines internen Prüfstatus,
- Einschränkung der Sichtbarkeit,
- vorläufige Deaktivierung einzelner Interaktionsfunktionen,
- vorläufige Einschränkung oder Sperre des betroffenen Kontos, wenn dies zum Schutz anderer oder zur Missbrauchsprävention erforderlich erscheint.

Vorläufige Maßnahmen bedeuten noch keine endgültige Bewertung, sondern dienen der Schadensbegrenzung und Risikoreduktion.

8. Inhaltliche Prüfung

Bei der inhaltlichen Prüfung berücksichtigt HealthiQ insbesondere:

- den Wortlaut und Gesamtkontext des Inhalts,
- die betroffene Community und deren Sensibilität,

- den Gesundheits- und Krisenbezug,
- die Reichweite und Sichtbarkeit,
- mögliche Rechtsverstöße,
- mögliche Gefährdung anderer Nutzer:innen,
- ob der Inhalt persönliche Erfahrung, Meinung, Frage, Empfehlung oder Anweisung darstellt,
- ob ein wiederholtes Fehlverhalten vorliegt,
- ob bereits frühere Moderationsmaßnahmen gegen dasselbe Konto erfolgt sind.

HealthiQ kann Inhalte dabei insbesondere als:

- zulässig,
- zulässig, aber risikobehaftet,
- regelwidrig,
- mutmaßlich rechtswidrig,
- akut schutzrelevant

einordnen.

9. Mögliche Moderationsmaßnahmen

Je nach Art, Schwere, Wiederholung und Kontext des Verstoßes kann HealthiQ insbesondere folgende Maßnahmen ergreifen:

1. Hinweis oder informelle Ermahnung
2. formelle Verwarnung
3. vorübergehendes Unkenntlichmachen oder Ausblenden eines Inhalts
4. Entfernung einzelner Beiträge, Kommentare, Profilangaben oder Profilbestandteile
5. Einschränkung einzelner Funktionen
6. temporäre Schreibsperre
7. temporäre Kontosperre
8. dauerhafte Kontosperre
9. sonstige angemessene Schutzmaßnahmen im Einzelfall

Bei besonders schweren oder eindeutig gefährlichen Verstößen kann HealthiQ auch ohne Vorwarnung unmittelbar strengere Maßnahmen setzen.

10. Besondere Behandlung von Krisen- und Selbstgefährdungsinhalten

Inhalte mit Bezug zu Suizid, Selbstverletzung, akuter psychischer Krise oder sonstiger erheblicher Gefährdung werden mit besonderer Vorsicht behandelt.

HealthiQ kann in solchen Fällen insbesondere:

- den Inhalt priorisiert prüfen,
- ihn vorläufig unkenntlich machen oder ausblenden,
- ergänzende Krisen- oder Notfallhinweise einblenden,
- die Sichtbarkeit einschränken,
- das Konto vorübergehend beschränken,
- und, soweit rechtlich zulässig und erforderlich, weitere Schutzschritte prüfen.

HealthiQ ist jedoch kein Krisendienst, keine Akutversorgung und keine Stelle für garantierte Sofortintervention.

11. Besondere Behandlung von Datenschutzverstößen

Werden Klardaten, Gesundheitsdaten, Kontaktdaten, Dokumente oder sonstige identifizierende Informationen ohne ausreichende Berechtigung veröffentlicht, kann HealthiQ solche Inhalte besonders zügig einschränken, unkenntlich machen oder entfernen.

Das gilt insbesondere bei:

- Namen, Anschriften, Telefonnummern oder E-Mail-Adressen,
- identifizierenden Gesundheitsdokumenten,
- Angaben zu Dritten,
- personenbezogenen Screenshots oder Nachrichten,
- sonstigen Informationen, die Rückschlüsse auf reale Personen zulassen.

11a. Besondere Behandlung von Hinweisen auf Minderjährigkeit und unrichtige Altersangaben

HealthiQ richtet sich ausschließlich an volljährige Nutzer:innen ab 18 Jahren. Werden im Rahmen einer Meldung, interner Prüfung oder sonstiger Erkenntnisse Anhaltspunkte dafür bekannt, dass ein Konto von einer minderjährigen Person betrieben wird oder bei der Registrierung bewusst unrichtige Altersangaben gemacht wurden, behandelt HealthiQ diesen Sachverhalt priorisiert.

HealthiQ ist in solchen Fällen berechtigt und verpflichtet, das betroffene Konto unverzüglich vorläufig zu sperren, die weitere Nutzung bis zur Klärung zu unterbinden und den Sachverhalt zu prüfen. Bestätigt sich der Verdacht, kann HealthiQ die Registrierung rückgängig machen, das Konto dauerhaft schließen und die zugehörigen personenbezogenen Daten nach Maßgabe der Datenschutzerklärung und der gesetzlichen Vorgaben löschen.

Weitergehende Schutzmaßnahmen, Dokumentationspflichten und rechtliche Pflichten von HealthiQ bleiben unberührt.

12. Kommunikation von Moderationsentscheidungen

Soweit rechtlich, technisch und operativ möglich, informiert HealthiQ betroffene Nutzer:innen über wesentliche Moderationsentscheidungen in nachvollziehbarer Form.

Dies kann insbesondere umfassen:

- welche Maßnahme gesetzt wurde,
- welcher Inhalt oder welches Verhalten betroffen war,
- welchen wesentlichen Grund die Entscheidung hatte,
- ob eine zeitliche Begrenzung gilt,
- und welche Möglichkeit zur Überprüfung besteht.

HealthiQ ist berechtigt, Informationen zu begrenzen, soweit dies zum Schutz anderer Personen, zur Missbrauchsprävention, zur Wahrung von Rechten Dritter oder aus rechtlichen Gründen erforderlich ist.

13. Möglichkeit zur Überprüfung

Wenn betroffene Nutzer:innen der Auffassung sind, dass eine Moderationsentscheidung unrichtig, missverständlich oder unverhältnismäßig war, können sie eine Überprüfung anregen.

Die Überprüfung kann an den zentralen Moderations- und Kommunikationskontakt beantragt werden:

support@healthiq.at

Eine solche Überprüfung soll den Sachverhalt erneut würdigen. Ein Anspruch auf ein bestimmtes Ergebnis besteht nicht.

In der MVP-/Testphase besteht kein Anspruch auf ein formalisiertes mehrstufiges Beschwerdeverfahren mit festen Fristen oder auf eine externe Streitentscheidung durch HealthiQ selbst.

14. Dokumentation und Nachvollziehbarkeit

HealthiQ kann Meldungen, Prüfvermerke, Moderationsschritte und Entscheidungen intern dokumentieren, soweit dies für:

- Nachvollziehbarkeit,
- Qualitätssicherung,
- Missbrauchsprävention,
- rechtliche Absicherung,
- Datensicherheit,

- und konsistente Moderationspraxis

erforderlich ist.

Die Dokumentation kann insbesondere risikorelevante Metadaten, Bearbeitungsstatus, interne Vermerke und getroffene Maßnahmen umfassen.

Die datenschutzrechtliche Verarbeitung solcher Daten richtet sich nach der Datenschutzerklärung.

15. Weitergabe an Behörden oder sonstige Stellen

HealthiQ ist berechtigt, Inhalte, Daten oder Dokumentationen an zuständige Behörden, Gerichte oder sonstige berechtigte Stellen weiterzugeben, wenn:

- eine gesetzliche Verpflichtung besteht,
- eine behördliche oder gerichtliche Anordnung vorliegt,
- dies zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen erforderlich ist,
- oder eine erhebliche Gefährdungslage dies rechtlich zulässig und sachlich geboten erscheinen lässt.

16. Keine allgemeine Verpflichtung zur Vorabkontrolle

HealthiQ bemüht sich um eine verantwortungsvolle Moderation, übernimmt jedoch keine allgemeine Verpflichtung zur umfassenden Vorabprüfung aller Inhalte vor ihrer Veröffentlichung.

Die Community lebt von nutzergenerierten Inhalten. Moderation erfolgt daher risikobasiert, meldungsbasiert, anlassbezogen und im Rahmen des technisch und organisatorisch realistisch Leistbaren.

17. Verhältnis zu anderen Dokumenten

Dieser Moderations- und Meldeprozess ergänzt insbesondere:

- die Nutzungsbedingungen,
- die Community-Regeln,
- die Datenschutzerklärung,
- den medizinischen Disclaimer,
- den Notfallhinweis,
- den MVP-/Beta-Hinweis.

Im Zweifel gelten diese Dokumente nebeneinander und ergänzend. Soweit zwingendes Recht strengere Vorgaben macht, gehen diese vor.

18. Änderungen dieses Moderations- und Meldeprozesses

HealthiQ kann diesen Moderations- und Meldeprozess mit Wirkung für die Zukunft anpassen, wenn dies sachlich gerechtfertigt ist, insbesondere aufgrund:

- rechtlicher oder regulatorischer Anforderungen,
- neuer Missbrauchsmuster,
- technischer Weiterentwicklung,
- Erfahrungen aus der MVP-/Testphase,
- oder zum besseren Schutz der Community.

Änderungen werden in angemessener Form transparent gemacht.