

DE



JAHRES- BERICHT

FY
09

Dialog schaffen . . . Fairness fördern.



INHALT

Das Jahr im Rückblick.....	3
Aufgabenbereiche des Ombudsmanns.....	5
Respektvolles Verhalten in der Onlinekommunikation.....	7
Bewertung und Empfehlungen.....	8
Ombudsmann-Prozessmodell.....	16
Ombudsmann-Statistik.....	17



Brief des Ombudsmanns



The Internet Corporation for Assigned Names and Numbers

30. Juni 2009

An den Vorsitzenden und den Vorstand von ICANN,

Ich freue mich sehr, Ihnen den fünften Jahresbericht der Geschäftsstelle des Ombudsmanns vorzulegen.

Die Geschäftsstelle erhält weiterhin Beschwerden und wird regelmäßig von Mitgliedern der ICANN Gemeinschaft angerufen. Es bleibt mein Hauptanliegen, sich mit diesen Angelegenheiten, sowie mit den damit verbundenen Fallbearbeitungen zu befassen. Die Geschäftsstelle behält ihre Rolle in der Öffentlichkeitsarbeit, in der Teilnahme an kollegialen Ombudsleutetätigkeiten und in der Forschung.

Die ICANN Geschäftsstelle des Ombudsmanns hebt sich weiterhin hervor als ein Centre of Excellence für Online-Streitschlichtung, für Ombudsleuteschaft allgemein und in letzter Zeit auch für die Bewertung von Ombudsleuten. Ich glaube fest, dass die Geschäftsstelle des Ombudsmanns weiterhin die Verantwortlichkeit sowie die Transparenz von ICANN stärkt. Sie ist darüberhinaus wesentlich daran beteiligt, private, vertrauliche, kostenfreie, rasche und sachverständige Streitschlichtung für Gemeinschaftsmitglieder in Meinungsverschiedenheiten mit der Internet Corporation for Assigned Names and Numbers anzubieten.

Dieser Jahresbericht dokumentiert die Schlüsselaktivitäten des ICANN Ombudsmanns. Er gibt darüber hinaus eine Übersicht über die ersten fünf Tätigkeitsjahre.

Schließlich möchte ich zum Ausdruck bringen, dass ich Ihnen, den Mitgliedern der ICANN Gemeinschaft und der unterstützenden Organisationen, wie auch den ICANN Mitarbeitern weiterhin dankbar bin für die fortwährende Unterstützung, die meine Geschäftsstelle erfährt.

Mit freundlichen Grüßen

Frank Fowlie
Ombudsmann

Brussels
Marina del Rey

6 Rond Point Schuman, Bt. 5
4676 Admiralty Way, Suite 330

B-1040 Brussels
Marina del Rey, CA 90292

BELGIUM T +32 2 234 7870
USA T +1 310 823 9358

F +32 2 234 7848
F +1 310 823 8649

<http://icann.org>

Das Jahr im Rückblick



Dr. Frank Fowlie,
ICANN Ombudsman

2008/09 war ein arbeitsreiches Jahr für die Geschäftsstelle des Ombudsmanns. Die Anzahl der Beschwerden, die dem Ombudsman vorgetragen wurden, verringerten sich mit 96 Annahmen geringfügig. Die Anzahl der Beschwerden innerhalb meines Zuständigkeitsbereichs wuchs jedoch auf 31. Das ist eine 90 % ige Steigerung gegenüber dem Vorjahr (da waren es 17 Beschwerden). Obwohl die Gesamtzahl der Beschwerden rückläufig ist, bedeutet dies eine Zunahme der Angelegenheiten, die der Ombudsman bearbeiten muss. Die Tabellen in diesem Jahresbericht analysieren diese Veränderung der Beschwerden, die ich entgegen nahm.

In 2008/09 legte meine Geschäftsstelle dem Vorstand vier formelle Untersuchungsberichte vor. Die Berichte enthalten acht unterschiedliche Empfehlungen für individuelle oder systemische Problemlösungen bezüglich der Verbesserung des Verwaltungssystems und der Verwaltungsprozesse von ICANN. Ich legte auch zwei informelle Berichte für die Institution und für Beschwerdeführende vor. Einer davon war ein vorläufiger Bericht. Die Untersuchung der Beschwerdeangelegenheit wird

im Geschäftsjahr 2009/10 weitergeführt.

ICANN Vorschriften und die Rahmenbedingungen für die Geschäftsstelle des Ombudsmanns erlauben es dem Ombudsman, dem Vorstand Berichte und Empfehlungen anzutragen. Der Vorstand soll, falls angebracht, diese Empfehlungen berücksichtigen und den Ombudsman darüber in Kenntnis setzen. Im Allgemeinen gibt es drei Arten von Bescheid: die Empfehlungen werden angenommen und umgesetzt; die Empfehlungen werden abgelehnt und Gründe dafür werden angegeben; die Empfehlungen werden angenommen und weitere Schritte werden unternommen, um Verwaltungspraktiken gerechter zu gestalten.

Ende 2008/09 lagen dem Vorstand diese acht Empfehlungen, sowie weitere drei Empfehlungen vom Februar 2007 zu dessen Begutachtung vor. Ich bin zuversichtlich, dass in 2009/10 die Geschäftsstelle des Ombudsmanns und der Vorstand weiterhin ihren Informationsaustausch verbessern, um sicherzustellen, dass die Empfehlungen des Ombudsmanns auch zeitgemäß bearbeitet werden.

Der Vorstandsvorsitzende Peter Dengate Thrush hat in 2008/09 ein *Ombudsman Support Committee* (Unterstützungsausschuss für den Ombudsman) eingesetzt. Der Ausschuss besteht aus dem Vorstandsvorsitzenden, dem Vorsitzenden des *Board Finance Committee* (Vorstandsfinanzsausschusses), dem Geschäftsführer und dem Hauptbuchhalter. Die Zusammensetzung des Ausschusses stellt sicher, dass der Ombudsman als ein unabhängiges Organ der Gesellschaft die notwendige Unterstützung für seine Verwaltung und seinen Haushalt erhält. Ich bin davon überzeugt, dass dies eine sehr positive Entwicklung ist, um den schwierigen Balanceakt zwischen der Unabhängigkeit des Ombudsmanns und dessen notwendige Unterstützung sowie dem Auftrag von ICANN meistern zu können.

Die ICANN Geschäftsstelle des Ombudsmanns ist auch weiterhin führend bei der Entwicklung von Bewertungsmaßstäben der Ombudsleute. In 2008/09 hielt ich Vorträge bezüglich Bewertungskriterien für Ombudsleute für das *Forum of Canadian Ombudsman* (Forum der kanadischen Ombudsleute), der *United States Ombudsman Association* (Gesellschaft der Ombudsleute der Vereinigten Staaten) und der *International Ombudsman Association* (Gesellschaft der Internationalen Ombudsleute).

Ich nahm teil an drei ICANN Versammlungen, drei Ombudsleute Konferenzen, an einer internationalen Konferenz über Online-Streitschlichtung, dem *8th International Forum on Online Dispute Resolution* (Internationales Forum für Online Streitschlichtung), lehrte in den Fortbildungsveranstaltungen von „Ombudsman 101“ (*International Ombudsman Association* – Gesellschaft der Internationalen Ombudsgesellschaft) und hielt Vorträge an diversen Universitäten und Konferenzen. Ich nahm an insgesamt 22 Öffentlichkeitsarbeits- oder Bildungsmaßnahmen teil.

Im November 2008 wurde mir der akademische Grad des *Doctor of Conflict Resolution* (Doktors für Konfliktlösung) von der rechtswissenschaftlichen Fakultät der *LaTrobe University* in Melbourne verliehen. Für diese Arbeit erforschte ich die Entwicklung von Bewertungsmaßstäben für Ombudsleute, wobei die ICANN Geschäftsstelle des Ombudsmanns als Fallstudie herangezogen wurde. Die Forschung kann auf der Website des Ombudsmanns unter <http://www.icann.org/ombudsman/program.html> eingesehen werden. Ich denke, dass die ICANN Geschäftsstelle des Ombudsmanns die meist evaluierte Geschäftsstelle ist. Die Bewertung zeigt, dass die Geschäftsstelle sehr gut strukturiert ist und dass sie hervorragend läuft.

Ich verbrachte 150 Tage reisend zwischen Marina Del Rey und anderen Verpflichtungen. Während meines fünfjährigen Dienstes als Ombudsman war ich insgesamt 654 Tage unterwegs. Das meiste meiner Korrespondenz wurde innerhalb von 24 Stunden erledigt, beziehungsweise innerhalb von 48 Stunden, wenn ich auf Reisen war. In den Jahren 2008/09 wurde die Geschäftsstelle mit Hilfe von Herb Wayne, MALT (*Master of Arts in Leadership Training*), als Assistenzombudsman geleitet. Unter anderem übernahm die Assistenz Beschwerdeannahmen während meiner Abwesenheit und half bei der Begutachtung und Überarbeitung von Berichten.

Ich war nicht in der Lage an der ICANN Sitzung 2009 in Sydney teilzunehmen, weil ein Familienmitglied zu dieser Zeit aufgrund von Krebs im Endstadium ins Krankenhaus eingeliefert wurde. Herb Wayne ersetzte mich kurzfristig und verwaltete kompetent das Geschäft des Ombudsmanns während der Sitzung. Er führte mehrere Interviews und sammelte Informationen zu einer laufenden Untersuchung. Die effektive Verwaltung durch die Assistenz gewährleistet, dass immer jemand verfügbar ist, um die Rolle des Ombudsmanns wahrzunehmen und so der Gesellschaft zu dienen.

Das Jahr im Rückblick (Forts.)

Basierend auf diesen sehr positiven Erfahrungen, gepaart mit den hervorragenden Rückmeldungen der Gemeinschaft bezüglich der Leistungen von Mr. Wayne als Assistenz, sowie den zu erwartenden Zunahme von Zuständigkeitsbeschwerden aufgrund der Einführung des New gTLD Programmes empfehle ich, dass Mr. Wayes Einsatz für ICANN im folgenden Jahr von 0.1 FTE (*Full Time Equivalent* – Vollzeitbeschäftigung) auf zumindest 0.5 FTE erhöht wird.

Der Jahresbericht wurde in sechs Sprachen veröffentlicht. In vier Fällen wurden Übersetzungsdienste für Beschwerdeführende in Anspruch genommen, die mit dem Ombudsmann in einer anderen Sprache als Englisch oder Französisch korrespondierten. Während des Haushaltsjahres hat der Vorstand das *Ombudsman Framework* als Verwaltungsrichtlinie angenommen.

Es freut mich zu bemerken, dass die Belegschaft und die freiwilligen Mitarbeiter von ICANN in 2008/09 Schritte unternommen haben, durch präventive Maßnahmen mögliche Konflikte zu vermeiden. Während des Jahres wurde ich von Mitgliedern der Organisation aufgesucht, die mögliche Konflikte identifizieren und proaktiv über Maßnahmen nachdenken wollten, wie sie in Konflikt verwickelte Mitglieder der Gemeinschaft zu meiner Geschäftsstelle bringen könnten, um dort Angelegenheiten zu klären, bevor es zu hitzigen Auseinandersetzungen kommt.

All dies wurde durch eine Geschäftsstelle mit nur einem Angestellten zeitgerecht und mit weniger Ressourcen, als im Haushalt vorgesehen, erledigt.

Anmerkungen bezüglich der Unabhängigkeit und des Standards

Die *American Bar Association (ABA)* (Amerikanische Anwaltskammer) gibt in ihrem „*Standards for the Establishment and Operation of Ombuds Offices*“ (Standard für die Einrichtung und das Unternehmen von Ombudsgeschäftsstellen) Bericht von 2004 an, dass ein Ombudsmann mehrere Kriterien erfüllen muss, um seine Unabhängigkeit zu gewährleisten. Die ABA gründet ihren Standard auf den Standard der *United States Ombudsman Association Standards* (Standard der Ombudsvereinigung der Vereinigten Staaten).¹ Ein Kriterium findet Anwendung auf die gegenwärtige vertragliche Vereinbarung zwischen ICANN und dem Amtsinhaber. Um die größtmögliche Unabhängigkeit zu gewährleisten, muss ein Ombudsmann einen längerfristigen Vertrag mit der Möglichkeit zur Vertragserneuerung haben. Ein zweiter Standard fordert, dass der Ombudsmann ein hohes, festes Gehalt bezieht. Ein langfristiges Anstellungsverhältnis, sowie ein hohes Gehalt, schmälern die Möglichkeit der Vorstellung, dass die Unabhängigkeit und der Ermessensspielraum des Ombudsmanns durch die Stelle kompromittiert ist, die über die Anstellungsverlängerung entscheidet und mit der Gehaltverhandlungen geführt werden.

Ich empfehle dem Vorstand, dass er eine vertragliche Anstellung auf vier bis fünf Jahre mit der Möglichkeit einer Anstellungsverlängerung, wie auch ein Gehalt, das gleichwertig ist mit ICANNs leitendem Management und relevanten Ombudsmanngeschäftsstellen in Nichtregierungsorganisationen, in Betracht zu ziehen.²

¹ **Der USOA Standard besagt: Der Ombudsmann hat eine längerfristige und sichere Anstellung, die verlängert werden kann.** Eine längerfristige Anstellung, die zumindest ein Jahr länger ist als die Dauer für die Mitglieder des gesetzgebenden Organs, stellt sicher, dass der Ombudsmann unabhängig von politisch-opportunistischen Einflüssen ist. Die Möglichkeit der Anstellungsverlängerung beschränkt die Tendenz des Ombudsmanns, Erklärungen abzugeben, die sich nicht auf die Tatsachen und die Rechtslage beziehen, die durch die Untersuchungen relevant sind.

Der Ombudsmann hat ein hohes festes Gehalt. Ombudsleute untersuchen und verfassen Empfehlungen für ranghöchste Regierungsbeamte. Sie werden auf einer Gehaltsstufe bezahlt, die ihrem Verantwortungsbereich entspricht. Das Gehalt ist oft gleichwertig dem Gehalt von Richtern, von Richtern an Landesgerichten, Ministerialdirektoren oder den Vorständen von Regierungsanstalten. Das Gehalt des Ombudsmanns ist fest und darf nicht gekürzt werden, solange die Person ihr Amt ausführt, um die Bestrafung eines Ombudsmanns zu verhindern, dessen Berichte möglicherweise politisch heikel oder unpopulär sind. Das Gehalt des Ombudsmanns darf nur reduziert werden, wenn auch die Gehälter aller Regierungsbeamten reduziert werden.

² **Die ICANN Website für die Evolution and Reform Committee²⁰ besagt das folgende:** Wie in seinem *15 July 2002 Status Report* angemerkt, hat das ICANN *Committee on Evolution and Reform* Becky Burr gebeten, mehrere Empfehlungen für die Implementierung unterschiedlicher Aspekte des *Blueprint* abzugeben, die sich auf Rechenschaft beziehen. Diese beinhalten Empfehlungen für die Richtlinien für die Geschäftsstelle des Ombudsmanns, für das unabhängige Schiedsgerichtsverfahren für angebliche Vorschriftenverletzungen und angemessene Änderungen der *Reconsideration Policy of ICANN*.

Der Ombudsmann muss eine allgemein anerkannte, erfahrene Persönlichkeit sein, die für seine oder ihr Urteil, für seine oder ihre Integrität und Überzeugungskraft, bekannt ist. Die Stelle des ICANN Ombudsmanns ist eine Vollzeitstellung mit Gehalt und Gehaltsnebenkosten, die vergleichbar sind mit leitenden ICANN Stellungen im Management.

Der 2008 Jahresbericht von ICANN stellt weiterhin fest: Verpflichtung zur weitergehender Bezahlung in der 50-70 % Gehaltsspanne für privatwirtschaftliche Unternehmen mit vergleichbarer Größe und Komplexität von ICANN (das individuelle Gehalt in dieser Bandbreite bestimmt sich nach den Erfahrungen, des Talents und der Marktstellung des Gehaltsempfängers).



ICANN Ombudsmann Dr. Frank Fowlie mit ICANN Mitarbeiter Cheryl Smith und Alex Kulik bei der ICANN Sitzung – Kairo, Ägypten.



ICANN Ombudsmann Dr. Frank Fowlie bei der IX International Ombudsman Institute World Conference und dem 200. Jahrestag des Schwedischen Parlamentarischen Ombudsmannes in Stockholm mit Tursunbek Akun, Ombudsmann der Kyrgyz Republik (hintere Reihe – Mitte); Diane Callan von dem IOI Sekretariat – University of Alberta, Canada (hintere Reihe – rechts); und Michael Mills, Ombudsmann der Stadt Portland (vordere Reihe – Mitte); und ihre Familienmitglieder.

TÄTIGKEITSBEREICHE DES OMBUDSMANNS

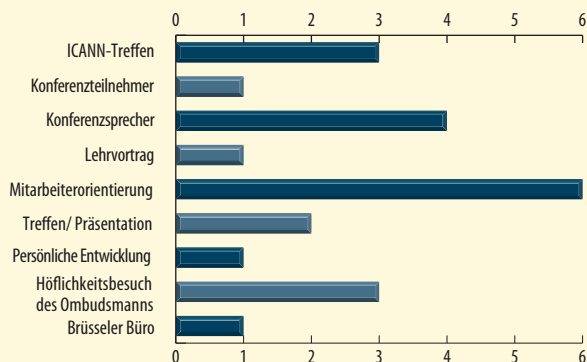
Annahme, Weiterleitung und Untersuchung von Beschwerden

Die Tabellen und Grafiken in diesem Jahresbericht enthalten Informationen über die Anzahl der Anfragen, über das Herkunftsland, über die Klassifizierung der Beschwerden und über die Lösungen. Sie bieten darüberhinaus eine Übersicht über Tätigkeiten des Ombudsmanns der letzten fünf Jahre.

Öffentlichkeitsarbeit, Kundenaufklärung und kollegiale Aktivitäten

Meine Definition von Öffentlichkeitsarbeit beinhaltet: Gespräche mit Gruppen zu führen, Gastfreundschaft, Weiterbildungsmaßnahmen und kollegiale Ombudsleutetätigkeiten. Mein umfassendes Ziel für die Öffentlichkeitsarbeit ist von dreifacher Natur: die ICANN Gemeinschaft über die Existenz und die Aktivitäten der Geschäftsstelle des Ombudsmanns zu informieren; die Professionalisierung der Geschäftsstelle durch ständige Weiterbildungsmaßnahmen, und die ständige überzeugende Nachricht an ICANN- und Teilhabergemeinschaften, Regierungsbeamte, Benutzer, Teilnehmer und an meine Kollegen, dass die Geschäftsstelle des Ombudsmanns ihren Ruf als ein *Centre of Excellence* für Online-Streitschlichtung und für die Ombudsleuteschaft insgesamt verdient. Mein wichtigstes Ziel ist, dass die Geschäftsstelle als ein *Centre of Excellence* betrachtet wird, in welcher Professionalismus vorherrscht und gute, gerechte Dienstleistungen für alle offensichtlich angeboten werden.

Öffentlichkeitsarbeit nach Typ – 2008/2009



Während des Geschäftsjahres 2008/09 war ich Mitglied des *Forum of Canadian Ombudsman* (Forum für kanadische Ombudsleute), der *United States Ombudsman Association* (Ombudsleute Vereinigung der Vereinigten Staaten), der *International Ombudsman Association* (Internationale Ombudsleute Vereinigung) und der *International Ombudsman Institute* und war Teilhaber im *International Center for Technology and Dispute Resolution* (Internationales Zentrum für Informationstechnologie und Streitschlichtung). Ich hielt Vorträge für Einzelpersonen, Organisationen, Konferenzen und für akademische Einrichtungen; angefangen von der *International Ombudsman Association* (Internationalen Ombudsleute Vereinigung), über das *International Forum on Online Dispute Resolution* (Internationales Forum für Online Streitschlichtung) und führte neue ICANN Mitarbeiter ein. Der Assistenzombudsmann Herb Wayne nahm teil an einer Spezialausbildung durch das *Harvard Program on Negotiation*.

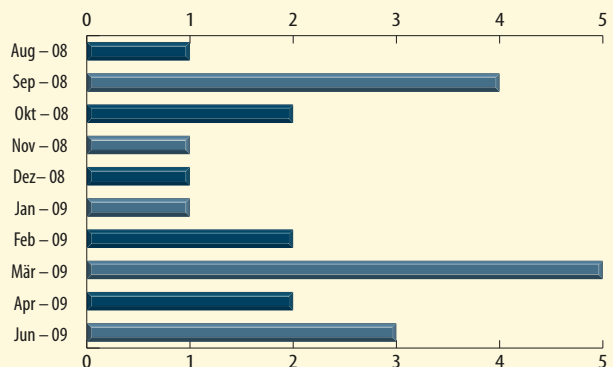
Schließlich freut es mich sehr anzumerken, dass die ICANN Geschäftsstelle des Ombudsmanns weiterhin eine gute Beziehung mit der *Pepperdine University*, Malibu, Kalifornien (*Masters of Conflict Resolution*) unterhält, um Studierenden externe Praktika ermöglichen zu können. Die Praktikanten der *Pepperdine University* waren in zwei Projekte involviert. Ein Projekt bewertete die Online-Streitschlichtungsaktivitäten von Personen nach derer finanziell unterstützter Teilnahme an der *7th International Forum on Online Dispute Resolution* (Internationales Forum für Online Streitschlichtung 2008), www.odrfourm2008.org. Diese Bewertung entspricht den Bedingungen der *Canadian International Development Agency (CIDA)*, die ICANN \$ 50,000 Dollar Unterstützungshilfe für das Forum bezahlt hat. Die Bewertung wird im Jahr 2009/10 fortgesetzt.

Für das zweite Projekt hat ein Team von vier Praktikanten eine zusammenfassende oder abschließende Bewertung der Geschäftsstelle des Ombudsmanns gemäß des *Results Based Management Accountability Framework* (die Richtlinie der Geschäftsstelle des Ombudsmanns für ergebnisorientiertes Management) vorgenommen. Die zusammenfassende Bewertung wird in dem Teil „Evaluation und Bewertung“ in diesem Bericht diskutiert.

Die Geschäftsstelle des Ombudsmanns ist erfreut zu berichten, dass sie eine Praktikantenstelle für einen Doktoranten an der La Trobe Universität aus Sri Lanka anbieten konnte. Die Gelegenheit, an einer ICANN Sitzung teilnehmen zu können, bietet dem Studierenden eine Kompetenzerweiterung für seine zukünftige Beschäftigung mit dem Domainnamensystem, sowie auch für Streitschlichtung in seinem Heimatland. Mein Dank gilt unseren Praktikanten: Chinthaka, Doug, Ben, Jason, Maya and Rob. Ich bin mir sicher, dass ihr Eure Ombudserfahrung genauso genossen habt, wie es uns gefreut hat, dass ihr teilnahmt! Wir wünschen Euch alles Gute für Eure weiteren beruflichen Entscheidungen.

Die Tabellen in diesem Jahresbericht demonstrieren die Öffentlichkeitsarbeit an der ich aktiv teilnahm.

Öffentlichkeitsarbeit nach Monat - 2008/2009



Tätigkeitsbereiche des Ombudsmanns (Forts.)

Öffentlichkeitsarbeit 2007-2008: Gesamtanzahl an Aktivitäten – 22

Datum	Veranstaltung	Ort	Aktivität
1-Aug-08	Mitarbeiterorientierung	Vereinigte Staaten	Mitarbeiterorientierung
8-Sep-08	Höflichkeitsbesuch des Ombudsmanns in Alberta	Kanada	Höflichkeitsbesuch des Ombudsmanns
18-Sep-08	Mitarbeiterorientierung	Vereinigte Staaten	Mitarbeiterorientierung
24-Sep-08	Verhandlungsprogramm	Vereinigte Staaten	Persönliche Entwicklung
29-Sep-08	USOA Jahresversammlung	Vereinigte Staaten	Konferenzsprecher
13-Okt-08	Cyberweek	Kanada	Treffen / Präsentation
27-Okt-08	Internationale Ombudsmannvereinigung Ombudsmann-Grundkurs	Kanada	Konferenzsprecher
1-Nov-08	ICANN-Treffen in Kairo	Ägypten, Arabische Republik	ICANN-Treffen
1-Dez-08	Universitäts-Diskussionsrunde	Vereinigte Staaten	Treffen / Präsentation
14-Jan-09	Mitarbeiterorientierung	Vereinigte Staaten	Mitarbeiterorientierung
4-Feb-09	Pepperdine University Externe Orientierung	Vereinigte Staaten	Lehrvortrag
5-Feb-09	Ombudsmann-Bewertung	Vereinigte Staaten	Konferenzsprecher
1-Mär-09	ICANN-Treffen	Mexiko, Vereinigte Mexikanische Staaten	ICANN-Treffen
1-Mär-09	Mitarbeiterorientierung	Mexiko, Vereinigte Mexikanische Staaten	Mitarbeiterorientierung
16-Mär-09	Arbeitsbesuch bei ICANN in Brüssel	Belgien, Königreich	Brüsseler Büro
19-Mär-09	Treffen mit dem parlamentarischen Ombudsmann der EU	Belgien, Königreich	Höflichkeitsbesuch des Ombudsmanns
25-Mär-09	Orientierung	Vereinigte Staaten	Mitarbeiterorientierung
14-Apr-09	Geschäftsführender Direktor für Sport ADR Kanada	Kanada	Höflichkeitsbesuch des Ombudsmanns
23-Apr-09	Mitarbeiterorientierung	Vereinigte Staaten	Mitarbeiterorientierung
2-Jun-09	8. Internationales Forum zur Schlichtung von Online-Konflikten	Israel, Staat	Konferenzsprecher
7-Jun-09	Internationales Ombudsmann-Institut 200. Jahrestag des 1. schwedischen Ombudsmanns	Schweden, Königreich	Konferenzteilnehmer
20-Jun-09	ICANN in Sydney, Australien	Australien, Commonwealth von	ICANN-Treffen

Öffentlichkeitsarbeit nach Monat – 5 Jahre

					Jun-08	2	
Dez-04	9	Jan-06	4	Apr-07	3	Aug-08	1
Feb-05	5	Mär-06	5	Mai-07	2	Sep-08	4
Mär-05	3	Apr-06	2	Jun-07	1	Okt-08	2
Apr-05	2	Mai-06	2	Jul-07	1	Nov-08	1
Mai-05	2	Jun-06	2	Sep-07	2	Dez-08	1
Jun-05	1	Jul-06	2	Okt-07	2	Jan-09	1
Jul-05	7	Aug-06	1	Nov-07	2	Feb-09	2
Aug-05	1	Sep-06	2	Dez-07	1	Mär-09	5
Sep-05	2	Okt-06	3	Jan-08	2	Apr-09	2
Okt-05	3	Dez-06	1	Feb-08	3	Jun-09	3
Nov-05	2	Feb-07	3	Apr-08	4	Sep-09	3
Dec-05	4	Mär-07	2	Mai-08	2	Okt-09	1

Erklärung zur achtungsvollen Online-Kommunikation



Die Erklärung zur achtungsvollen Online-Kommunikation wurde im Jahresbericht 2006/07 veröffentlicht. Meine Geschäftsstelle erhält jedoch weiterhin Beschwerden, die auf Verletzungen basieren, die dadurch entstehen, dass Mitglieder der Gemeinschaft das Gefühl haben, Opfer respektloser Kommunikation zu sein. Ich veröffentliche hiermit nochmals die Erklärung, um die Gemeinschaft an positive Formen des Internetdialogs zu erinnern. Ich empfehle dem Vorstand, einen Verweis in der Erklärung des *ICANN Code of Conduct* (ICANN Richtlinie zum guten Umgang) einzufügen.

Ich erachte respektlose und kontraproduktive Kommunikation als einen wichtiger Belang in der derzeitigen Entwicklungsphase der Organisation. Ohne der entsprechenden Achtung für die Positionen, Interessen, Kulturen, Sprachen und den Bedürfnissen anderer Menschen wird respektlose Kommunikation weiterhin bestehen. Ich bin ständig überrascht über Vorfälle von unangebrachter Kommunikation und unangemessenem Verhalten, die Gefühle der Verletzung und daraus resultierende Beschwerden für meine Geschäftsstelle zur Folge haben. Ich habe Empfehlungen an den Vorstand ausgesprochen, die Anstand und angemessenes Verhalten zum Inhalt haben. Dies basiert auf den Erfahrungen von ICANN Teilnehmern, die sich bei meiner Geschäftsstelle beschwert haben. Ich warte auf die Rückmeldung des Vorstands bezüglich dieser Empfehlungen.

Während 2008/09 hat die Geschäftsstelle des Ombudsmanns, die *At-Large Advisory Committee Chair* und die ICANN Personalabteilung mit Sachexperten zusammengearbeitet, um ein Internet-Ausbildungsprogramm für interkulturelle Streitschlichtung („*Conflict Resolution through a Cultural Lens*“) anbieten zu können. Wir erwarten, dass dieses Programm Ende 2009 der ICANN Gemeinschaft und Belegschaft zugänglich sein wird. Es ist unser Wunsch, dass ein Online-Ausbildungskurs in interkultureller Kompetenz Vorfälle von unangebrachtem Verhalten reduzieren wird.

Gemeinsam verfasst und einstimmig beschlossen am 20. April, 2007 während des 5. Internationalen Forums für Online Streitschlichtung in Liverpool, England – gehalten in Zusammenarbeit mit der Wirtschafts- und Sozial- Kommission der Vereinten Nationen für Asien und dem Pazifik.

Während Informations- und Kommunikationstechnologien (ICT) noch nie vorhandene Interaktionen zwischen Individuen in der ganzen Welt ermöglichen, bringen sie auch einige Dynamiken mit sich, die den Dialog entwerten können.

ICT ermöglicht es Menschen sofort und anonym zu kommunizieren. Dies geschieht oft ohne Mäßigung und ermutigt in manchen Fällen ein Verhalten (z.B. Drohungen und Beleidigungen), welches die meisten Menschen im persönlichen Umgang nicht an den Tag legen würden.

Dieses Verhalten erweckt oft das Gefühl, in Online-Interaktionen nicht erwünscht zu sein, belästigt zu werden oder nicht geachtet zu sein. Schließlich können Menschen durch diese Dynamiken davon abgehalten werden, an Online-Dialogen teilzunehmen. Dies nimmt etwas von der Lebendigkeit des globalen Meinungsaustausches.

Dementsprechend ermutigen wir zu Folgendem:

- *Achten sie die Würde des anderen in ihren Online-Konversationen*
- *Hören Sie sorgfältig zu, dass Sie die Perspektive ihres Gesprächspartners verstehen*
- *Übernehmen Sie Verantwortung für Ihre Worte und Handlungen*
- *Halten Sie Ihre Kritik konstruktiv*
- *Achten Sie Vielfalt und seien Sie tolerant*

Wir unterstützen reiche und offene Kommunikation. Wir erkennen die einzigartige Möglichkeit für Meinungsäußerungen in der Welt des Internet an. Wir stehen hinter Meinungsfreiheit und lehnen Zensur ab. Diese Prinzipien sind nicht dazu gedacht, vorzugeben, welche Gedanken ausgedrückt werden dürfen, sondern sie sind dazu gedacht, den Ton zu bestimmen, mit dem kommuniziert werden soll.

Bewertung der Geschäftsstelle des Ombudsmanns und Empfehlungen

Die Geschäftsstelle des Ombudsmanns führt Untersuchungen und Bewertungen gemäß des *Results Based Management Accountability Framework* oder RMAF (die Richtlinie der Geschäftsstelle des Ombudsmanns für ergebnisorientiertes Management) <http://www.icann.org/ombudsman/documents/rmaf-08feb05.pdf> durch. Das RMAF legt Bewertungsfragen und Kriterien dar, welche Auskunft über die Tätigkeiten der Geschäftsstelle geben. In den letzten vier Jahresberichten habe ich diese Fragen und Kriterien zur Bewertung verwendet. Nun werde ich über die zusammenfassende und abschließende Bewertung berichten. Diese wird den Bewertungszyklus abschließen.

Die Geschäftsstelle des Ombudsmanns wird zum 1. November 2009 fünf Jahre tätig sein. Dieser fünfte Jahresbericht ist eine ideale Gelegenheit, um die abschließende Bewertung der Geschäftsstelle darzustellen. Die Bewertung wurde als ein Zweistufenprozess durchgeführt. Pepperdine Praktikanten haben eine Untersuchung durchgeführt, die auf der Vorlage gründet, die in meiner Doktorarbeit ausgearbeitet wurde. Die Ergebnisse wurden dann durch einen unabhängigen Experten, der um die Rahmenbedingungen des ICANN Ombudsmanns weiß, bestätigt sowie kommentiert.

1. Sind genügend Mittel vorhanden, damit die Geschäftsstelle des Ombudsmanns ihr Mandat erfüllen kann?

Im März 2007 kommentierte der *One World Trust Report on ICANN Accountability and Transparency* über die Mittel des Ombudsmanns wie folgt:

Der Ombudsmann spielt eine wichtige Rolle innerhalb von ICANN als ein informeller alternativer Streitschlichtungsmechanismus. Seit seiner Gründung hat er die Anzahl der Beschwerden verringert, die durch die formellen Beschwerdekanäle des Reconsideration Committees (Begutachtungsausschuss) behandelt wurden. Da die Geschäftsstelle des Ombudsmanns weiterhin die Gemeinschaft über ihre Funktion innerhalb der ICANN Gemeinschaft unterrichtet, besteht die begründete Möglichkeit, dass die Anzahl der Beschwerden zunehmen wird, welche die Geschäftsstelle zu bewältigen hat. Die Klientengruppe der Geschäftsstelle ist die gesamte Internetgemeinschaft. Dabei ist zu bedenken, dass die Geschäftsstelle durch einen vollberuflichen Ombudsmann und durch einen Assistenten als Urlaubsvertretung besetzt ist. Um weiterhin die Effizienz der Geschäftsstelle sicherzustellen, sollte ICANN den Ombudsmann durch einen Vollzeitassistenten unterstützen. ICANN sollte sich auch überlegen, einen vollzeitlichen Mitarbeiter einzustellen, der die Geschäftsstelle verwaltungstechnisch unterstützt.

Empfehlung 4.3: ICANN sollte bedenken, die Kapazität des Ombudsmanns durch einen vollzeitlichen Verwaltungsangestellten zu erhöhen.

Wie schon im *Jahr im Rückblick* erwähnt, wurden in diesem Jahr positive Schritte mit der Einführung des *Ombudsman Support Committee* (Ombudsunterstützungsausschuß) sowie des Assistenzbunds unternommen. Ich empfehle, dass die Geschäftsstelle des Ombudsmanns und der Vorstand die Anstellung des Assistenzbunds auf 0.5 FTE (Vollbeschäftigung) erhöht

2008/09 war die finanzielle Unterstützung der Geschäftsstelle des Ombudsmanns ausreichend, um sein Mandat umzusetzen. Die Geschäftsstelle schloss das Geschäftsjahr mit einem Überschuss ab.

2. In welchem Umfang hat der Ombudsmann effektive Arbeitsbeziehungen aufbauen können?

Die Geschäftsstelle des Ombudsmanns stellt Beziehungen in vier Bereichen her: ICANN Gemeinschaft; Beschwerdeführende; ICANN Organisation (Vorstandsmitglieder, Verbindungspersonen, Angestellte, Mitglieder unterstützender Organisationen); Peergruppe der Ombudsleute, Experten für Streitschlichtung und Akademiker. Es gibt dokumentierte Untersuchungen von zwei dieser Bereiche – der ICANN Organisation und den Beschwerdeführenden. Die anderen – die ICANN Gemeinschaft und die Peergruppe – erscheinen anekdotisch.

Der *Pepperdine Extern Summative Evaluation* Bericht stellt Folgendes fest:

Die gesammelten Informationen zeigen, dass Teilnehmer ... finden, dass der Ombudsmann eine ausschlaggebende Funktion innerhalb von ICANN wahrnimmt; dessen Beitrag zur Verbesserung des Verhältnisses zwischen ICANN und der Internetgemeinschaft ohne jeden Zweifel äußerst bedeutsam ist. Alle drei untersuchten Gruppen erklärten ihre Anerkennung für die Arbeit der Geschäftsstelle des Ombudsmanns und erachten die Geschäftsstelle als einen wesentlichen Bestandteil von ICANN.

Ich freue mich, dass den Empfehlungen im letztjährigen Jahresbericht Rechnung getragen wurde und dass der Geschäftsstelle des Ombudsmanns während der ICANN Sitzungen ein leicht zu findendes und allgemein zugängliches Büro eingerichtet wurde.

Peerbeziehungen scheinen gut etabliert zu sein und der Ombudsmann engagiert sich in diversen Gruppen, wie das *National Centre for Technology and Dispute Resolution* (Nationales Zentrum für Technologie und Streitschlichtung) und das *International Forum on Online Dispute Resolution* (Internationales Forum für Online Streitschlichtung).

3. Handeln ICANN Mitarbeiter und der Vorstand von ICANN zeitgemäß hinsichtlich identifizierter Belange?

2008/09 verfügte die Geschäftsstelle des Ombudsmanns über eine ausgezeichnete Kooperation mit Mitarbeitern und seinen unterstützenden Strukturen beim Umgang mit Streitschlichtungsangelegenheiten. Bei Verweisungen durch meine Geschäftsstelle hat das *registrar liaison team* (Team der Registrarliason) und das *contractual compliance team* (Team für die Beachtung von Vertragsverpflichtungen) Registrierungsangelegenheiten stetig gut bearbeitet. Mehr als 85 Prozent der Zuständigkeitsangelegenheiten wurden durch die Zusammenarbeit der Beschwerdeführenden mit der Organisation mittels Verwendung von alternativer Streitschlichtung erledigt.

Wie schon im *Jahr im Rückblick* erwähnt, liegen dem Vorstand zum Ende des Haushaltsjahres elf Empfehlungen zur Begutachtung vor.

Der *Pepperdine Extern Summative Evaluation* Bericht stellt Folgendes fest:

Bewertungen hinsichtlich der Effektivität, welche auf der Einführung von Empfehlungen der Geschäftsstelle des Ombudsmanns beruhen, fallen unterschiedlich aus. Einerseits kann die Geschäftsstelle nur moralisch überzeugen. Deshalb muss eine erfolgreiche Veränderung als Zeichen dafür ausgelegt werden, dass die Geschäftsstelle effektiv ihre Programme ausführt. Weiterhin, wie schon erläutert, scheint der anekdotische Tatbestand vom Vorstand darauf hinzuweisen, dass der Vorstand in der Tat die Empfehlungen der Geschäftsstelle sehr ernst nimmt. Dieses Kriterium zeigt deshalb, dass das Arbeitsverhältnis zwischen der Geschäftsstelle und dem Vorstand sehr fruchtbar ist.

Folgendes ist zitiert von Seite 75 des *Independent Review* (Unabhängige Untersuchung) des ALAC. Der Bericht kann gefunden werden unter: <http://www.icann.org/en/reviews/alach/final-draft-13jun08.pdf>

7.6 Vorgehensweisen des Ombudsmanns

Dem WCL Beurteilungsteam wurden zwei öffentliche Berichte vorgelegt. Diese wurden durch den Ombudsmann aufgrund von Untersuchungen Ende 2006 und Anfang 2007 veröffentlicht. Die erste Untersuchung folgte dem Einspruch gegen Wahlverfahren und die zweite bezog sich auf die Zurückweisung einer Bewerbung für den ALS Status.

In beiden Fällen empfand der Ombudsmann gewisse Aspekte des ALAC Verfahrens unbefriedigend und gab einige Empfehlungen. Er wies vor allem mit Nachdruck auf die Notwendigkeit hin, dass ALAC ohne Ausnahmen und umgehender bezüglich ALS Bewerbungen handeln soll. Diese Empfehlungen resultierten in einer Reihe von prozessualen Veränderungen sowie einigen Änderungen von ICANN Verordnungen. Basierend auf Hinweisen von Antragstellern glauben wir, dass diese Untersuchungen und nachfolgende Berichte für Spannungen zwischen einigen Mitgliedern von ALAC und dem Ombudsmann sorgten.

Zusätzlich war es uns unmöglich sicherzustellen, ob der zweite Bericht abgeschlossen wurde und alle Angelegenheiten erledigt wurden. Wir haben zur Kenntnis genommen, dass der ICANN Vorstand den Bericht im Juni 2007 während einer Telefonkonferenz diskutierte. Wir waren jedoch nicht in der Lage, eine entsprechende Dokumentation zu finden.

Empfehlung

Sollte es irgendwelche ausstehenden Angelegenheiten bezüglich des Ombudsmannberichts 06-317 geben, sollte der Vorstand alle Empfehlungen überprüfen um sicherzugehen, dass die Belange aufgelöst wurden.

Ich registriere die Empfehlungen der unabhängigen Prüfer und möchte anmerken, dass ICANN noch zu meinen Empfehlungen vom Februar 2007 Stellung nehmen muss (<http://www.icann.org/ombudsman/documents/report-15feb07.pdf>). Ich bin mir allerdings bewusst, dass die Bewerberorganisation von ALAC als ALS genehmigt wurde.

Mein Bericht im *Paris Meeting Public Forum* lautete:

Heute würde ich gerne die Verantwortungsbereiche diskutieren, die zwischen der Rolle und Funktion des Ombudsmanns und der Organisation, der er dient, bestehen.

Es heißt, der Ombudsmann ist:

... ein unabhängiger, objektiver Ermittler von Beschwerden gegen Regierungsbehörden und andere Organisationen im öffentlichen und privaten Bereich. Nach der fairen, gründlichen Untersuchung entscheidet der Ombudsmann, ob die Beschwerde gerechtfertigt ist und gibt der Organisation Empfehlungen, um das Problem zu lösen.

Louis Brandeis, der Richter des obersten Bundesgerichts der Vereinigten Staaten von Amerika, sagte „Die öffentliche Meinung wird berechtigterweise gelobt als Heilmittel für soziale und industrielle Krankheiten. Vom Licht der Sonne wird gesagt, es sei das beste Desinfektionsmittel; das elektrische Licht ist der effizienteste Polizist.“

In diesen beiden Kommentaren erkennt man die Basis einer Beziehung zwischen dem Ombudsmann, der Organisation oder dem Staat. Der Ombudsmann handelt als das elektrische Licht durch den Prozess, durch den Empfehlungen gegeben werden. Er wirft Licht auf die dunklen Bereiche systemischer oder individueller Ungerechtigkeiten. Sobald das Licht Angelegenheiten beleuchtet, welche der Abhilfe benötigen, fällt es in den Verantwortungsbereich der Organisation gemäß der Empfehlung des Ombudsmanns zu handeln oder diese abzulehnen. Die meisten Ombudsmannstatuten bieten Zeitrichtlinien, in welchen der Staat oder die Organisation dem Ombudsmann antworten muss und bieten Informationen, wie die Empfehlungen implementiert wurden, um Ungerechtigkeiten zu begegnen oder sie bieten Gründe, warum die Empfehlungen eventuell nicht praktikabel sind.

Bewertung und Empfehlungen (Forts.)

Dieser Empfehlungsprozess und der Antwort der Entität, welche das Subjekt der Untersuchung des Ombudsmanns war, versichert der Gemeinschaft, welcher der Ombudsmann und die Entität dienen, dass die beunruhigenden Fälle fair behandelt wurden.

Im Februar 2007 reichte ich eine Aufstellung mit 12 Empfehlungen an den Vorstand von ICANN ein (<http://www.icann.org/ombudsman/documents/report->), welche darlegt, welche Schritte ich als wichtig für systematische Verbesserungen erachte, gefolgt von einer detaillierten Untersuchung hinsichtlich der Wahlverfahren von ALAC. Ich bin enttäuscht, dass meine Geschäftsstelle zum Stand des 3. Juni nicht darüber informiert wurde, was der Vorstand von ALAC unternommen hat, diese Empfehlungen zu implementieren. Ich bin mir darüber im Klaren, dass eine der Empfehlungen umgesetzt wurde, denn der Bewerber, den ich als unfair behandelt empfand, bekam den Status als „At Large Structure“. Herr Vorsitzender, ich hoffe, dass ICANN auf meine Empfehlungen rechtzeitig antwortet.

In 2008/09 erhielt ich umfassende Antworten von Cheryl Langdon-Orr von ALEC bezüglich neun der zwölf Empfehlungen <http://www.icann.org/ombudsman/alac-response-ombudsman-28oct08-en.pdf>. Dadurch wurde der Rechenschaftsverpflichtung für diese Angelegenheiten entsprochen und mit Freude berichte ich, dass alle Empfehlungen umgesetzt wurden. Ich danke ALEC für seine Arbeit.

4. Gab es eine Veränderung des Verhaltens von ICANN oder von Beschwerdeführenden, um Rechtsstreit zu vermeiden?

Der *Pepperdine Extern Summative Evaluation* Bericht stellt das Folgende fest:

Schlussfolgerung:

In Anbetracht dessen, dass Rechtsverfahren und Mediation sehr teure Unternehmungen sein können und dass ein Mediator für jeden anfälligen Streit gefunden werden müsste, ist der Ombudsmann ein weitaus effektiveres Mittel, um mit Streitigkeiten aufgrund beanstandeter verwaltungsrechtlicher Ungerechtigkeiten seitens ICANN umzugehen. Darüberhinaus haben 18,4 Prozent der Beschwerdeführenden angegeben, dass sie nichts unternehmen würden und implizieren damit, dass ohne den Ombudsmann ihre Beschwerde nicht angehört worden wäre. Dies hätte zur Folge, dass es ICANN nicht möglich wäre, die Zufriedenheit ihrer Mitglieder sicherzustellen bzw. zu verbessern.

Zudem könnte dies negative Gefühle und Ressentiments gegenüber der Organisation von ICANN schüren und deren weitere Ziele in Mitleidenschaft ziehen. Tatsächlich würde der ärgerliche Tenor in der Blogosphäre anschwellen, falls die Stelle des Ombudsmanns verlorengehen würde. Daraus ergibt sich, dass die Geschäftsstelle effektiv als Empfangsstelle für Beschwerdeführende dient, damit diese ihren Bedürfnissen und Befürchtungen Ausdruck verleihen können. Zusätzlich ist die Geschäftsstelle wichtig für die Zielvorgaben von ICANN.

Die Umfragen, welche zeigen, dass die Mehrheit der Beschwerdeführenden einen Rechtsstreit für die Lösung ihrer

Angelegenheiten beginnen würde, gepaart mit dem Wissen, dass ICANN ohnehin schon regelmäßig schwere Zeiten zu bestehen hat, scheint der Ombudsmann ein zentraler Anlaufpunkt für Beschwerdeführende zu sein. Dabei wird Rechtsstreit durch die ADR (Alternative Dispute Resolution – Alternative Streitschlichtung) Dienstleistungen der Geschäftsstelle vermieden. Es scheint daher der Fall zu sein, dass ohne die Geschäftsstelle des Ombudsmanns viele Beschwerden in der Rechtsabteilung enden würden. Dies würde ICANN schaden, denn es würde Ressourcen und Zeit der Rechtsabteilung verbrauchen, die besser für legitime rechtliche Angelegenheiten verwendet werden sollen.

5. Ist der Ombudsmann bei seinem Programmangebot kosteneffektiv gewesen? – Tatsächliche oder mögliche Verbesserungen, Leistungsfähigkeiten oder Kosteneinsparungen in dem Angebot oder der Verwaltung des ICANN Programms?

Die Geschäftsstelle des Ombudsmanns hat Beschwerden bearbeitet, war hilfreich mit Verweisen, bot Selbsthilfeinformation an und machte Vorschläge für *Alternative Dispute Resolution* (Alternative Streitschlichtungsverfahren). Diese Bemühungen, in Verbindung mit professionellen alternativen Streitschlichtungsverfahren, stellen auf lange Sicht eine insgesamt effizientere Vorgehensweise dar, da es dadurch den Angestellten, den unterstützenden Organisationen und dem Vorstand ermöglicht wird, ihre Aufmerksamkeit auf ihre Hauptarbeit zu richten, anstatt Konflikte bewältigen zu müssen. Es gibt auch weniger Wiederaufnahmeverfahren. Die Empfehlungen, welche von der Geschäftsstelle des Ombudsmanns ausgesprochen werden, sorgen dafür, dass diffizile Angelegenheiten vernünftig angegangen werden. Diese Empfehlungen führen auch zu einer Verbesserung der Dienstleistung und der Verwaltungsprozesse.

Die Flexibilität der Geschäftsstelle auf diverse Angelegenheiten, Sprache, Kultur und eine Bandbreite von Konfliktstilen zu reagieren, verbunden mit einem Weitblick hinsichtlich der Mittel zur Konfliktbewältigung, bedeutet, dass die Geschäftsstelle entgegenkommende, zeitgemäße und relevante Lösungen rasch anbietet und feindselige Tendenzen zwischen Parteien mildert. Ich kann mir nicht vorstellen, dass es eine leistungsfähigere Vorgehensweise geben könnte, diese Dienstleistung der Organisation und der Gemeinschaft anzubieten.

Die Geschäftsstelle des Ombudsmanns ergänzt ICANNs generelle Konfliktmanagementsysteme, welche den *Board Reconsideration Committee* (Wiederbegutachtungsausschuss) und die *Independent Review Policy* (Richtlinie für unabhängige Beurteilung) beinhalten. Seit der Gründung der Geschäftsstelle des Ombudsmanns ist die Zahl der Beschwerden, welche dem *Reconsideration Committee* vorgelegt wurden, gewaltig gefallen. Nur ein Fall gelangte 2008 zum IRP (*Independent Review Panel*). Das *Board Reconsideration Committee* wurde aufgelöst

und ihre Funktionen wurden durch das *Board Governance Committee* (Vorstandsverwaltungs Ausschuss) übernommen.

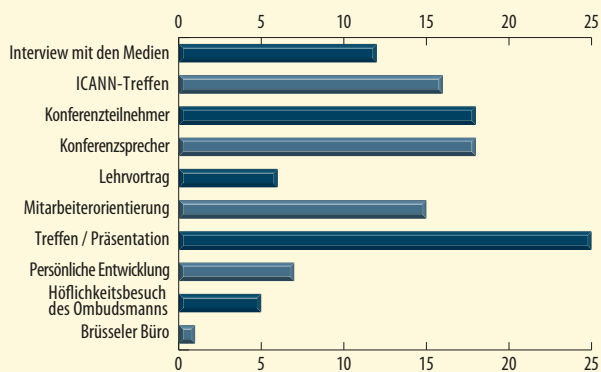
Kürzlich erstellte Schätzungen ergeben, dass jeder Dollar, der in einen Ombudsmann investiert wird, eine künftige Kostenersparnis von \$ 9,50³ bedeutet. Diese Ersparnis ergibt sich aufgrund vermiedener Rechtsstreitskosten, Anwaltsgebühren und ersparter Mitarbeiterzeit, die sonst für Streit, Mitarbeiterbindung, Ausbildung, und Sonstiges kalkuliert werden müsste. Es ist nahezu unmöglich, eine Formel zu erstellen, die den wirtschaftlichen Wert von gutem Ruf oder von gutem Willen für jeden ausgegebenen Dollar für das Ombudsprogramm ermittelt.

Der *Pepperdine Extern Summative Evaluation Bericht* stellt das Folgende fest:

Am Ende sprechen die Ergebnisse sehr für die Geschäftsstelle. Der Ombudsmann hat erstklassige Schritte unternommen, um die rechnerische Effizienz in einigen Bereichen zu sichern. Vorausgesetzt es gibt nicht wichtige Gründe, welche die Ausgabe der vorher erwähnten Kosten zur Folge hat, könnte auch in anderen Bereichen größere Effizienz erzielt werden. Aufgrund des Gesagten erfüllt die Geschäftsstelle des Ombudsmanns in angemessener Weise das Kriterium der ganzheitlichen Bewertung.

³ Zinsser p Zinsser Vortrag bei der Jahreskonferenz von IOA, Boston 2008

Öffentlichkeitsarbeit nach Typ – 5 Jahre



Fälle nach Ländern – 2008/2009

Argentinien, Argentinische Republik	4
Australien, Commonwealth von	4
Brasilien, Föderative Republik	2
Kanada	4
Zypern, Republik	1
Deutschland	2
Indien, Republik	2
Israel, Staat	1
Jordanien, Haschemitisches Königreich	1
Kenia, Republik	1
Kirgisische Republik	1
Malaysia	1
Niederlande, Königreich	1
Neuseeland	1
Nigeria, Bundesrepublik	1
Südafrika, Republik	1
Spanien, Spanischer Staat	1
Schweiz, Schweizerische Eidgenossenschaft	6
Thailand, Königreich	1
Ägypten, Arabische Republik	2
Vereinigtes Königreich von Großbritannien und Nordirland	5
Vereinigte Staaten von Amerika	53



Dr. Frank Fowlie mit Delegierten des Internationalen Forums für Online Streitschlichtung von 2008. Die Geschäftsstelle des Ombudsmanns drückt der Canadian International Development Agency (CIDA) seine Dankbarkeit für deren großzügigen Beitrag zur Unterstützung von Delegierten von Entwicklungsländern aus. (l-r Morenike Obi-Farinde – Nigerien, Sher Shah Khan – Pakistan, Ayo Kusamotu – Nigerien, Chittu Nagarajan – Indien, Tumaini Anthony Minja – Tansania, Deepak Pillai – Malaysia, Dr. Frank Fowlie).

Fallstudien

Diese Fallstudien beziehen sich auf die ersten fünf Tätigkeitsjahre des Ombudsmanns. Sie zeigen die unterschiedlichen Weisen, wie, gemäß der Rahmensatzung für den Ombudsmann, Fälle abgeschlossen wurden.

Erledigt

Die Geschäftsstelle des Ombudsmanns hat mehrere Beschwerden bezüglich eines unterstützenden Organs von ICANN erhalten und untersucht. Um Mitglied in diesem Organ zu werden, musste man gewählt werden. Für die Aufnahme war eine Zweidrittelmehrheit der Mitglieder des Organs notwendig. Beim Auszählen der Stimmen zeigte sich wiederholt, dass sich viele Mitglieder an der Wahl nicht beteiligten, wohingegen die wählenden Mitglieder einstimmig für die Aufnahme waren. Aufgrund der Wahlregeln wurde jedoch die Aufnahme abgelehnt. Ich fand, dass die mangelnde Wahlbeteiligung eine Ungerechtigkeit darstellte und empfahl, dass die Bewerber aufgenommen werden. Zudem empfahl ich, Reformen für den Bewerbungsprozess und für den Erfolg der Bewerbungen einzuleiten. Die Abteilung nahm meine Empfehlungen an und setzte diese um. Ich schloss die Akte als erledigt. Am Ende des Geschäftsjahres 2008/09 liegen jedoch dem Vorstand noch drei Empfehlungen bezüglich dieser Angelegenheit vor. Diese Empfehlungen wurden im Februar des Jahres 2007 eingereicht.

Systemverbesserungen

Die Geschäftsstelle des Ombudsmanns begutachtet nicht nur den Einfluss von individuellen Beschwerden, sondern versucht aufgrund der Erfahrungen mit individuellen Fällen systematische Schwächen zu beheben. Bei einer kürzlich stattfindenden ICANN Sitzung haben mehrere Teilnehmer den Ombudsmann aufgesucht. Sie äußerten Bedenken hinsichtlich der Bezahlung der Tageskosten. Der Ombudsmann arbeitete mit den Beschwerdeführenden und den entsprechenden ICANN Mitarbeitern zusammen, um diese Probleme anzugehen. Er erachtet diese Sache als eine Angelegenheit, die eine systemische Verbesserung erforderlich macht. Er empfahl, dass Erfahrungsaustausche stattfinden und dass neuartige Weisen, um Einzelpersonen zu bezahlen, eruiert werden. Zu diesem Zeitpunkt sind diese Empfehlungen von ICANN noch nicht angenommen worden.

Verweisungen

Viele Beschwerden, welche die Geschäftsstelle des Ombudsmanns erhält, fallen außerhalb seines Zuständigkeitsbereichs. In diesen Fällen hilft der Ombudsmann den Beschwerdeführenden, indem er sie auf die Stelle verweist, die für den Belang zuständig ist. Viele Beschwerden betreffen das Verhältnis der Registrierenden mit den Registraren. Diese Beschwerden werden entweder zu dem *registrar liaison team* oder dem *contractual compliance team* zu deren weiteren Begutachtung weitergeleitet. Ich will diesen Teams meinen Dank aussprechen für ihre laufenden Serviceleistungen für einzelne Registrierende.

Selbsthilfe

Oft kommen Beschwerdeführende zu der Geschäftsstelle des Ombudsmanns, um Informationen zu erhalten, wie Angelegenheiten eigenständig erledigt werden können. Die Geschäftsstelle gibt regelmäßig Gemeinschaftsmitgliedern Auskünfte über Domaintransfer und Domainnamensstreitigkeiten.

Keine weitere Tätigkeit notwendig

Nach der ersten Anfrage fand die Geschäftsstelle des Ombudsmanns, dass diese Beschwerden zwar in die Zuständigkeit des Ombudsmanns fallen, aber keine weiteren Schritte notwendig waren. Nachdem der ICANN Präsident im Februar 2009 kündigte, beschwerten sich Gemeinschaftsmitglieder darüber, dass die Stellenausschreibung nicht schnell genug auf der ICANN Website veröffentlicht wurde. Die ICANN Mitarbeiter erklärten sich bereit, die Stelle unverzüglich auszuschreiben und kein weiterer Bescheid war von meiner Geschäftsstelle erforderlich.

Abgelehnte Zuständigkeit

Ein Beschwerdeführender kontaktierte die Geschäftsstelle des Ombudsmanns nachdem Kommentare, die er im ICANN Blog veröffentlichte, vom Blog Verwalter gelöscht wurden. Meiner Auffassung nach war diese Angelegenheit die Fortführung einer ungewöhnlich hartnäckigen Beschwerde. Ich klassifizierte die Beschwerde als trivial, ärgerlich, wiederholend oder beleidigend und verweigerte die Zuständigkeit.

Unbegründet

Ein Mitglied der ICANN Gemeinschaft beschwerte sich bei der Geschäftsstelle des Ombudsmanns, dass seine Kostenrechnung, die sich auf „sonstige Ausgaben, um an einer ICANN Sitzung teilzunehmen“ bezieht, von ICANN Mitarbeitern abgelehnt wurde. Das Gemeinschaftsmitglied war ernanntes Mitglied eines ICANN Ausschuss und die Reise zu der Sitzung stand in direktem Zusammenhang mit der Arbeit dieses Ausschusses. Die Untersuchungen meiner Geschäftsstelle eröffneten, dass das Gemeinschaftsmitglied an keiner der Ausschusssitzungen teilgenommen hat oder an Abstimmungen zu entsprechenden Angelegenheiten beteiligt war. Der Ombudsmann erhielt unabhängigen Rechtsrat über die Verpflichtung eines ernannten Ausschussmitglieds, an den Sitzungen teilzunehmen und an Abstimmungen mitzuwirken. Die Geschäftsstelle stellte so fest, dass das Gemeinschaftsmitglied den Ernennungsverpflichtungen nicht nachgekommen war und stufte die Entscheidung der Mitarbeiter als angebracht ein. Die Beschwerde wurde als unbegründet abgelehnt.

Aufgegeben

Ein Beschwerdeführender kontaktierte die Geschäftsstelle aufgrund spezifischer Handlungen eines Mitarbeiters mit der Aussage, dass dieser Mitarbeiter ungerecht und unprofessionell gehandelt hätte. Der Ombudsmann korrespondierte mit dem Beschwerdeführenden über mehrere Wochen. Der Beschwerdeführende verweigerte jedoch entsprechende Informationen über den Vorwurf des ungerechten und unprofessionellen Verhaltens anzugeben. Da es so unmöglich für den Ombudsmann war, genügend Informationen zu sammeln, um eine Untersuchung einzuleiten, wurde diese Akte mit dem Vermerk „aufgegeben“ geschlossen.

Zurückgezogen

Die Geschäftsstelle des Ombudsmanns erhielt eine Beschwerde von dem Mitglied einer unterstützenden Organisation bezüglich der Auswahl des Vorsitzenden eines Arbeitsausschusses innerhalb dieser Organisation. Die Geschäftsstelle half bei dem Gedankenaustausch zwischen den leitenden Mitgliedern dieser Organisation und dem Beschwerdeführenden. Die Beschwerde wurde daraufhin zurückgezogen.

Beschwerde eskalierte

In seltenen Fällen eskalierten Beschwerden und gelangten zur *Board Reconsideration Committee* (Begutachtungsausschuss des Vorstands). In einem Fall wollte ein Mitglied des *Nominating Committee* (Ernennungsausschusses) von diesem Ausschuss zurücktreten. Das Mitglied wollte daraufhin zu dem *Nominating Committee* (Ernennungsausschuss) von einer unterstützenden Organisation von ICANN ernannt werden. Die Geschäftsstelle des *General Counsel* (Allgemeine Rechtsabteilung) teilte dem Beschwerdeführenden mit, dass eine solche Aktion gegen die Vorschriften und deshalb nicht zulässig sei. Der Beschwerdeführende erachtete dies als eine Ungerechtigkeit. Die Geschäftsstelle des Ombudsmanns holte sich unabhängigen Rechtsrat ein. Dieser besagte, dass die Darstellung des *General Counsel* richtig sei. Ich klassifizierte die Beschwerde daraufhin als unbegründet.

Der Beschwerdeführende brachte dieselbe Angelegenheit zu dem *Board Reconsideration Committee*, der befand, dass der Beschwerdeführende für die Ernennung nicht berechtigt war und wies das Verlangen einer Begutachtung zurück.

Aufdringliche Beschwerden

Das British Journal of Psychiatry veröffentlichte 2004 einen Aufsatz mit dem Titel *Unusually Persistent Complainants*⁴ (Ungewöhnlich Hartnäckige Beschwerden). Der Aufsatz hatte zum Inhalt, „die ungewöhnlich hartnäckigen Beschwerdeführenden zu untersuchen, die unter größten Selbstopfern vorgehen und außergewöhnliche Forderungen stellen, wobei Schlichtungsstellen stark belastet werden.“ Der Bericht fundierte auf einer längeren Studie von Beschwerdeführenden, die sich an einen Ombudsmann der Regierung von Australien gewandt hatten. Die Studie definierte Verhaltensmuster und wies Strategien auf, wie man mit ungewöhnlich hartnäckigen Beschwerdeführenden umgehen kann.

In den letzten fünf Jahren ging ich mit mindestens vier aufdringlichen Beschwerdeführenden um, die mich einschalteten. Natürlich sind alle Beschwerdeführenden willkommen, die Dienste der Geschäftsstelle in Anspruch zu nehmen. Tatsächlich ist der Ombudsmann höchstwahrscheinlich der wichtigste und angemessenste Ansprechpartner für diese Beschwerden.

Diese Beschwerdeführenden weisen jedoch ein sehr ähnliches Verhaltensmuster auf. Erstens sind zu dem Zeitpunkt, zu dem meine Geschäftsstelle angesprochen wurde, schon viele Amtsinhaber, die für Beschwerden zuständig, wie auch nicht zuständig sind, von dem Hauptanliegen des Beschwerdeführenden unterrichtet worden. Jeder Beschwerdeführende hatte vorher schon eine längere Geschichte mit anderen Organen, wie den Registraren oder mit ICANN Mitarbeitern, hinter sich. Zum Beispiel, in einem Fall, als ICANN nur 30 Mitarbeiter hatte, erhielt jeder Mitarbeiter eine E-mail des hartnäckigen Beschwerdeführers mit der Bitte um Abhilfe. In einem anderen Beispiel sprach ein Beschwerdeführender, der eine ICANN Sitzung besuchte, mindestens 12 Mitarbeiter und Amtsinhaber von unterstützenden Organen über dieselbe Angelegenheit an. Dabei fiel auf, dass die Beschwerdeführenden, obwohl sie die Beschwerde weit gestreut kundtaten, die Amtsinhaber nicht darüber informierten, dass sie auch andere angesprochen hatten. Solches Verhalten zeigt, dass die Beschwerdeführenden nach Amtsinhabern Ausschau halten, die am wahrscheinlichsten Hilfe anbieten werden.

Zweitens, Beschwerdeführende lassen immer wieder die Drohung der Eskalation ins Gespräch einfließen, falls entsprechende Forderungen nicht erfüllt werden. In jedem Fall, den die Geschäftsstelle bearbeitet hat, enthielt diese Drohung auch die Ausweitung zu einem Rechtsstreit oder zu einer unabhängigen Überprüfung, oder dass

die Beschwerde einer berufsregulierenden Organisation vorgetragen wird, wie zum Beispiel der *California Bar Association* (kalifornische Rechtsanwaltskammer) oder anderen Einrichtungen, die Ombuds beaufsichtigen.

Drittens, eine nicht überraschende Folge dieser ersten zwei Verhaltensmuster ist, dass alle Beschwerdeführenden Angelegenheiten vortrugen, die letztlich nichts mit ICANN zu tun hatten. Diese Fälle wurden ICANN unterbreitet, nachdem die unliebsamen Beschwerdeführenden schon an anderer Stelle (in der Regel Registrare) mit Drohungen der Eskalation vorgegangen waren, wenn die Streitsache nicht zur Zufriedenheit des Beschwerdeführenden gelöst würde. Zum Beispiel kam ein Beschwerdeführender zu ICANN, weil er nicht zufrieden war mit dem Beleg des Registrars für die Registrierung des Domainnamens.

Viertens ist nach Ansicht des hartnäckigen Beschwerdeführers oft der Amtsinhaber, der sich mit den Beschwerden befasst hat, an dem Mangel einer befriedigenden Lösung schuld. In einem Fall entwickelte ein Beschwerdeführender, der sich an das *Office of the General Counsel* (Rechtsabteilung) wandte, einen unangebrachten Zorn gegenüber dem Anwalt, der die Sache bearbeitet hatte, wobei damit gedroht wurde, sich bei der Anwaltskammer und dem *Attorney General* (Staatsanwalt) zu beschweren. Dieses Verhalten geht oft mit Beleidigungen und Herablassungen einher und kann auch zu persönlichen Angriffen in Blogs führen. Diese Angriffe zielen vornehmlich auf denjenigen, der die Beschwerde bearbeitete, anstatt auf die Streitsache selber.

Fünftens betrifft das Volumen und die Art der Korrespondenz – und dies stimmt mit den Ergebnissen der Lester Studie überein. Ich schätze, dass in einem Fall meine Geschäftsstelle mehr als 200 Emails mit dem Beschwerdeführenden ausgetauscht hat und dass ICANN und Einrichtungen, die eng mit ICANN zusammenarbeiten, insgesamt 500 solche Kontakte hatten. Viele dieser intensiven Austausche geschahen auf höchster Ebene und mit von ICANN angestellten Anwälten.

Diese hartnäckigen Beschwerden beziehen sich oft auf vorhergehende Korrespondenz mit anderen Einrichtungen oder Abteilungen, die den unnachsichtigen Beschwerdeführenden nicht zufriedenstellen konnten. Dieser Schriftverkehr ist oft mit Kommentaren oder besonderen Hervorhebungen versehen, um auf nächsthöherer Ebene auf die angebliche Nachlässigkeit des vorhergehenden Antwortgebers hinzuweisen.

Sechstens, die Beschwerde wechselt inhaltlich von der Sachfrage zu dem Verhalten der Person, welche die Beschwerde bearbeitet oder bearbeitet hat. Das kann so weit gehen, dass es dem Beschwerdeführenden wichtiger zu sein scheint, ein Gefühl von Gerechtigkeit durch die Bestrafung desjenigen zu erhalten, der die Beschwerde bearbeitete. Die Lösung der ursprünglichen Sachfrage wird dabei zweitrangig. Dies beinhaltet nicht selten, dass der Beschwerdeführende weiterhin auf seine Beschwerde oder auf die angeblich unzureichende Bearbeitung der Beschwerde aufmerksam machen mag, obwohl die Sachfrage schon vor Jahren erledigt wurde. Der Beschwerdeführende entwickelt dann oft auch eine allgemein kritische Haltung gegenüber der Organisation als solche.

Um mit einer derart aufdringlichen und unnachsichtigen Beschwerde in angemessener und effektiver Weise umzugehen, braucht man Geduld, Geschick und Übung. Die Geschäftsstelle des Ombudsmanns ist besonders gut geeignet, um mit diesem Persönlichkeitstyp umzugehen. Dies eröffnet Freiräume für Mitarbeiter oder freiwillige Helfer der Organisation und erlaubt es ihnen, sich auf ihre Hauptanliegen zu konzentrieren.

Die Auswirkungen dieser aufdringlichen Beschwerden können insbesondere für kleinere Organisationen sehr belastend und störend sein – es mindert immer die Produktivität und kostet viel. Es hindert diejenigen, die Beschwerden bearbeiten, ihre Zeit ihren hauptsächlichen Pflichten oder legitimen Beschwerdeführenden zu widmen. Ich habe grob überschlagen, dass einer dieser Beschwerdeführenden innerhalb von zwei Tagen den Gegenwert von 10.000,00 US \$ in verllorener Arbeitszeit in Anspruch genommen hat. Obwohl es nahezu unmöglich ist, alle Faktoren zu berücksichtigen, erlaube ich mir die grobe Schätzung, dass diese vier hartnäckigen Beschwerdeführenden über 100.000,00 US \$ an Gebühren und verllorener Arbeitszeit gekostet haben. Dabei muss man sich nochmals vor Augen führen, dass die Angelegenheiten, über die sie sich beschwert haben, nichts mit den Tätigkeiten von ICANN zu tun haben.

Die Geschäftsstelle des Ombudsmanns war in der Lage, diese vier Beschwerdefälle abzufangen und zu bearbeiten. Dies hat den Zeitaufwand maßgeblich reduziert, den ICANN aufwenden hätte müssen, um mit diesen hartnäckigen Beschwerdeführenden umzugehen. Dabei wurde sichergestellt, dass sie in systematischer, gerechter und professioneller Weise behandelt wurden. Dieses Verfahren erlaubte es den ICANN Mitarbeitern und freiwilligen Helfern, sich auf ihre Hauptanliegen zu konzentrieren und lenkte Konflikte auf das dafür zuständige Organ.

Kommentare von Personen, welche die Dienste des Ombudsmanns in Anspruch nahmen:

Ich würde Ihnen gerne meine tiefste Dankbarkeit dafür aussprechen, dass Sie mir dabei geholfen haben, dass meine Domain an mich, den rechtmäßigen Eigentümer, zurückgegeben wurde. Frank, mit Ihrem Einsatz haben Sie gute Arbeit geleistet. Danke auch dafür, dass Sie in Ihren Antworten zu der Sachfrage nicht den allgemeinen und unwirksamen Übertreibungen nachgegeben haben ... Meiner Meinung nach sind Ihre Tätigkeiten die Personifizierung des Begriffs „Ombudsmann“.

Ich war sehr angenehm überrascht von dem schnellen, persönlichen Interesse in meiner Angelegenheit. Ich erwartete Amtsverweise, nutzlosen Selbsthilferat, oder frustrierende FAQ (Frequently Asked Questions – Antworten auf oft gefragte Fragen) und nicht mehr.

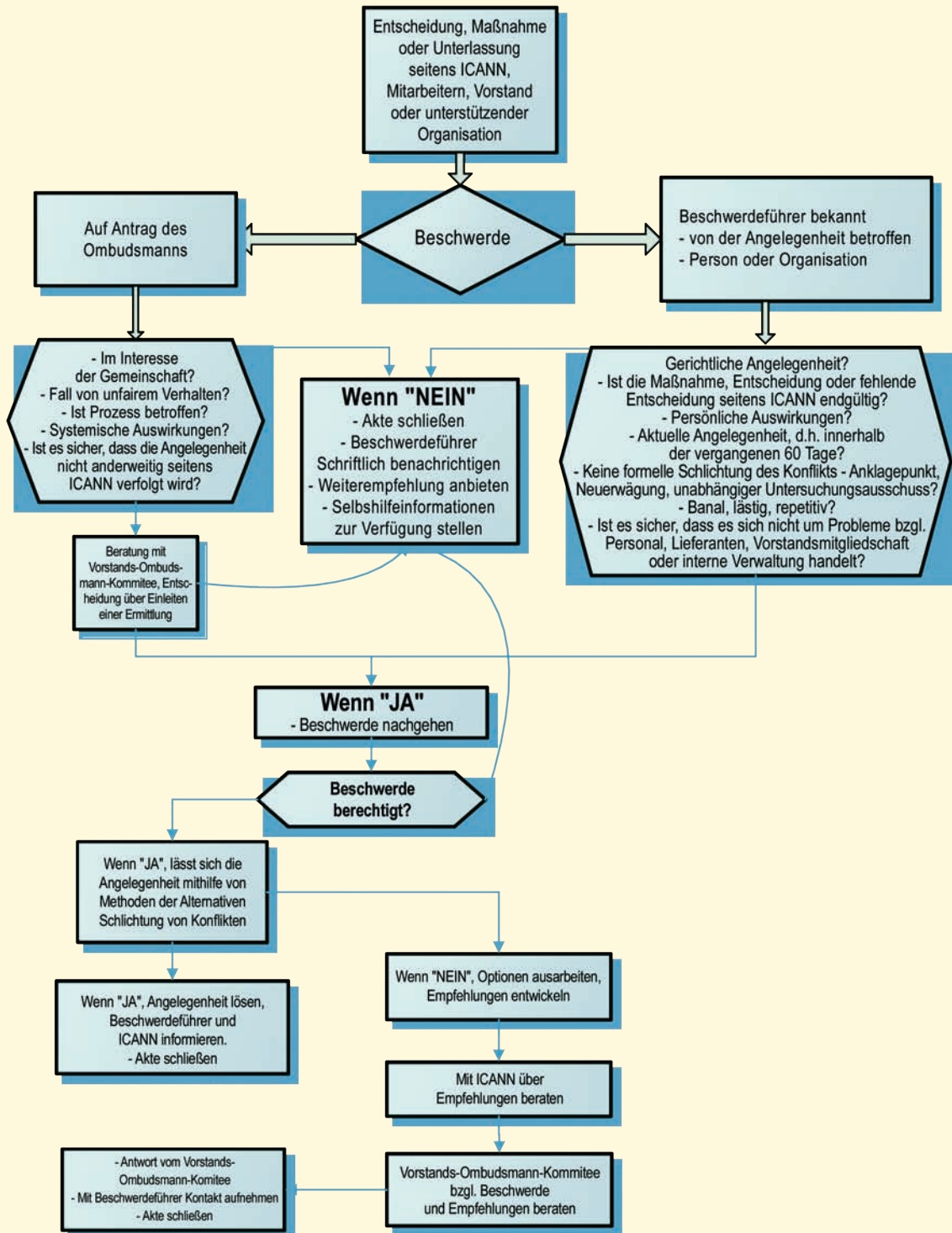
Ausgezeichnete Arbeit! Ich habe endlich meine Beschwerde zurückgezogen aber die Vermittlung des Ombudsmanns war wichtig, so dass ALAC die notwendigen Schritte unternahm, um seine Arbeit fortzuführen. Dankeschön!!!



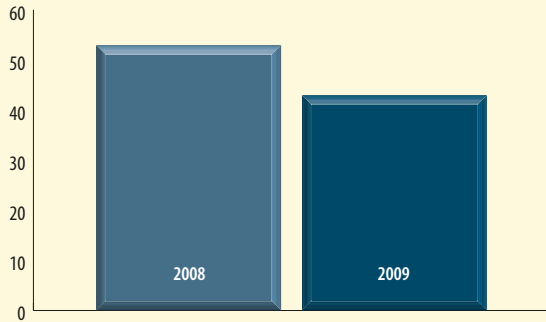
Dr. Frank Fowle, der mit Delegierten des Forums von Osttimor, Nigerien und Pakistan zusammenarbeitet.

⁴ Lester, Grant et al, Unusually Persistent Complainants, British Journal of Psychiatry, 2004, 184, pp. 352–356.

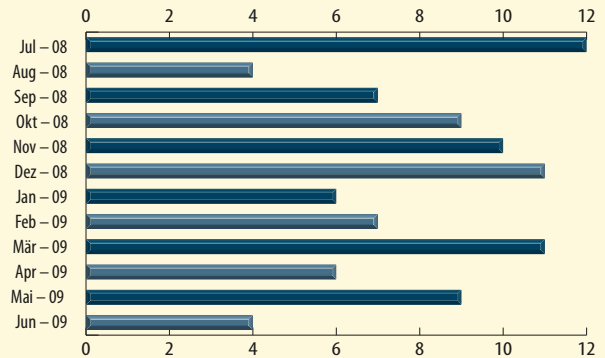
Ombudsmann-Prozessmodell



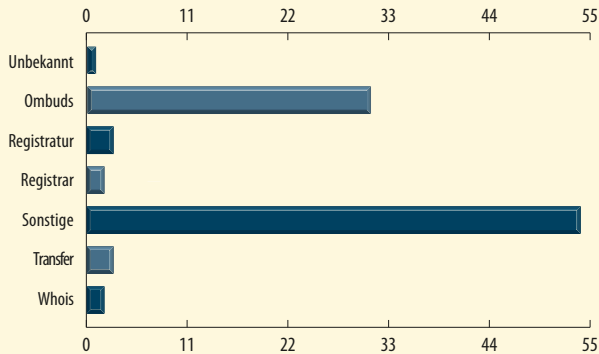
Beschwerden nach Jahr – 2008/2009



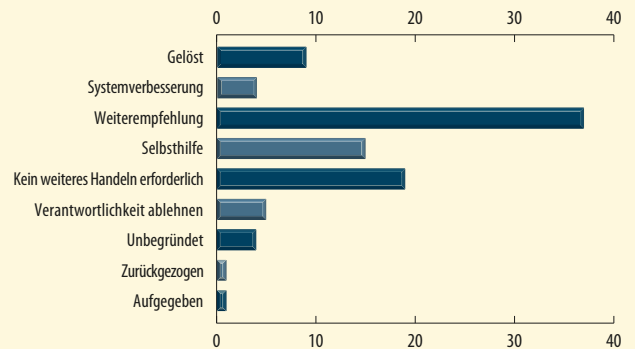
Fälle nach Monat – 2008/2009



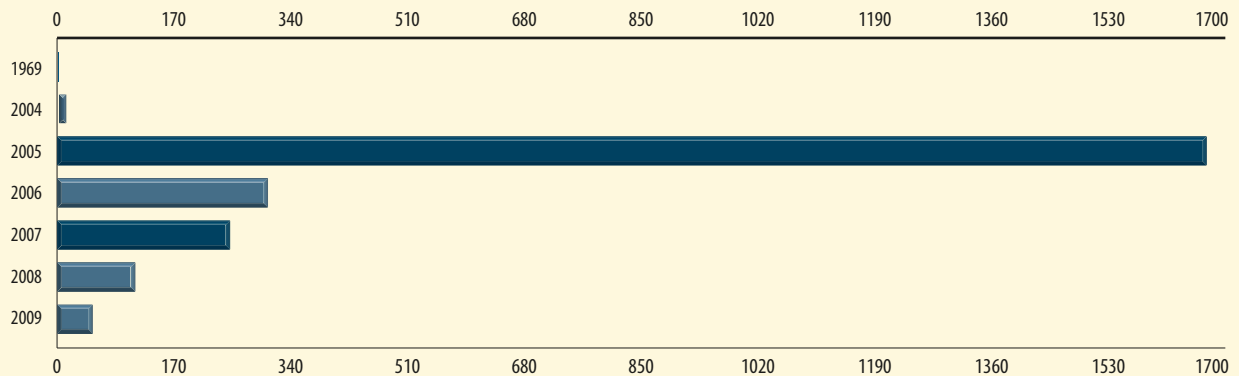
Fälle nach Beschwerdetyp – 2008/2009



Beschwerdeausgang – 2008/2009



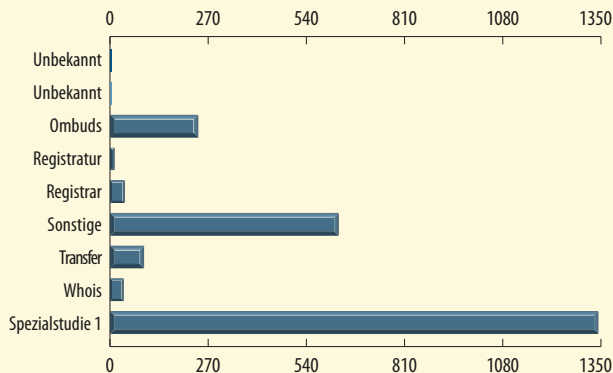
Fälle nach Jahr oder Aufnahme – 5 Jahre



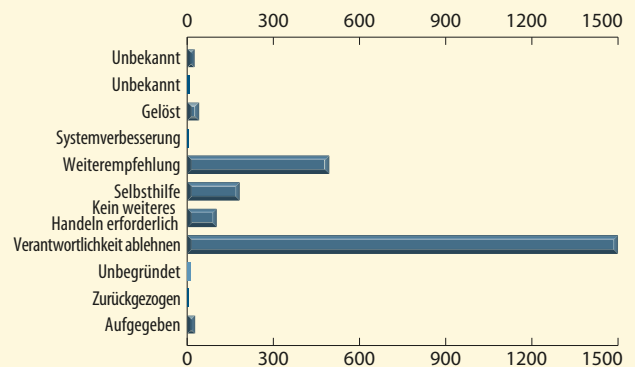
Beschwerdefälle nach Ländern – 5 Jahre

Vereinigte Staaten von Amerika	1903	Kenia, Republik	2
Vereinigtes Königreich von Großbritannien und Nordirland	87	Mexiko, Vereinigte Mexikanische Staaten	2
Kanada	82	Portugal, Portugiesische Republik	2
Unbekannt	48	Vietnam, Sozialistische Republik	2
Australien, Commonwealth von	47	Bangladesch, Volksrepublik	1
Deutschland	19	Armenien	1
Niederlande, Königreich	17	Barbados	1
Brasilien, Föderative Republik	11	Bermuda	1
Südafrika, Republik	11	Bolivien, Republik	1
Schweiz, Schweizerische Eidgenossenschaft	10	Belize	1
Frankreich, Französische Republik	9	Taiwan, Chinesische Provinz	1
Indien, Republik	9	Kolumbien, Republik	1
Argentinien, Argentinische Republik	8	Kroatien	1
Griechenland, Hellenische Republik	8	Zypern, Republik	1
Neuseeland	8	Tschechische Republik	1
Spanien, Spanischer Staat	8	Dänemark, Königreich	1
Israel, Staat	7	Ecuador, Republik	1
Belgien, Königreich	6	Gibraltar	1
Namibia	6	Guatemala, Republik	1
Thailand, Königreich	6	Indonesien, Republik	1
Türkei, Republik	6	Jordanien, Haschemitisches Königreich	1
Irland	5	Korea, Demokratische Volksrepublik	1
Malaysia	5	Kirgisische Republik	1
Schweden, Königreich	5	Libanon, Libanesische Republik	1
Österreich, Republik	4	Malediven, Republik	1
Hongkong, Sonderverwaltungszone der Volksrepublik China	4	Moldau, Republik	1
Italien, Italienische Republik	4	Nicaragua, Republik	1
Japan	3	Nigeria, Bundesrepublik	1
Malta, Republik	3	Norwegen, Königreich	1
Pakistan, Islamische Republik	3	Polen, Republik	1
Panama, Republik	3	Russische Föderation	1
Makedonien, ehemalige Jugoslawische Republik	3	Saudi-Arabien, Königreich	1
Ägypten, Arabische Republik von	3	Slowenien	1
Costa Rica, Republik	2	Vereinigte Arabische Emirate	1
Ungarn, Republik	2	Ukraine	1
Kasachstan, Republik	2	Uruguay, Republik Östlich des	1

Fälle nach Beschwerdetyp – 5 Jahre



Beschwerdeausgang – 5 Jahre



Die Werte der Geschäftsstelle des Ombudsmanns sind:

Respekt für Vielfalt Das Büro des Ombudsmanns ist sich bewusst, dass Mitglieder der ICANN-Gemeinschaft aus der ganzen Welt kommen und möchte dies wertschätzen. Diese Vielfalt bedeutet, dass das Büro des Ombudsmanns respektiert, dass verschiedene Kulturen Streit und Konflikt aus verschiedenen Blickwinkeln betrachten. Der Ombudsmann ist immer bereit, um bei der Lösung von Streitfällen und Konflikten Neues über kulturelle Unterschiede zu lernen.

Hervorragende Leistung von Ombudsleuteschaft Das Büro des Ombudsmanns möchte eine Führungsrolle bei der Förderung von Fairness, Gleichberechtigung, Klarheit und Innovation einnehmen und unterstützt ICANN und die Gemeinschaft bei der Entwicklung eines Verständnisses für die Rolle des Ombudsmanns. Der Ombudsmann möchte auch gewährleisten, dass die Geschäftsstelle des Ombudsmanns von ICANN als Institution mit ausgezeichnetem Ruf innerhalb der Ombudsleutevereinigungen angesehen wird, z. B. *The Ombudsman Association* (Ombudsleutevereinigung), *The United States Ombudsman Association* (Ombudsleutevereinigung der Vereinigten Staaten und das *Forum of Canadian Ombudsmen* (Forum der kanadischen Ombudsleute). Ich möchte eine engere Beziehung zu den Ombudsleuten in anderen Regionen der Welt knüpfen, um die weltweite Aufgabe der ICANN-Organisation zu unterstreichen.

Professionalität Der Ombudsmann muss bei Erfüllung seiner/ihrer Pflichten die höchsten Standards professionellen Vorgehens und den Respekt vor der Menschenwürde verwirklichen und darstellen.

Vertraulichkeit Alle Parteien sowohl innerhalb der Gemeinschaft als auch ICANNs, die dem Ombudsmann Informationen weitergeben, können sicher sein, dass die Informationen vertraulich behandelt werden, außer eine Offenlegung ist zur Lösung einer Beschwerde erforderlich.

Unparteilichkeit In jeder Angelegenheit nimmt die Geschäftsstelle des Ombudsmanns Informationen von der Gemeinschaft entgegen, ohne sich im Vorab ein Bild über den möglichen Ausgang des Streitschlichtungsverfahrens zu machen. Die Geschäftsstelle bevorzugt keine Partei im Verfahren.

Unabhängigkeit Um unvoreingenommen sein zu können, ist die Geschäftsstelle des Ombudsmanns unabhängig von der restlichen ICANN-Struktur.



email ombudsman@icann.org

web <http://icannombudsman.org>



Marina del Rey | 4676 Admiralty Way, Suite 330 | Marina del Rey, CA 90292 | USA
T +1 310 823 9358 F +1 310 823 8649

Brussels | 6 Rond Point Schuman, Bt. 5 | 1040 Brussels | BELGIUM
T +32 2 234 7870 F +32 2 234 7848

Washington DC | International Square, 1875 I Street, NW, 5th Floor | Washington DC, 20001 | USA
T +1 202 429 2407 F +1 202 429 2714

Sydney | Level 2, 48 Hunter Street | Sydney, NSW 2000 | AUSTRALIA
T +61 2 8236 7900 F +61 2 8236 7913