

# Das Ombudsmannsystem

## Einleitung

Das Büro des Ombudsmannes sowie die Arbeit, die der ICANN-Ombudsmann ausführt, ist in [Artikel V der ICANN-Statuten](#) festgelegt.

Der ICANN-Ombudsmann ist unabhängig, unparteiisch und neutral. Der Ombudsmann fungiert als Anlaufstelle für Alternative Konfliktlösungsmöglichkeiten zur Vermeidung von Prozessen (Alternative Dispute Resolution, ADR) für die ICANN-Community, wenn diese aufgrund einer Entscheidung, Handlung oder Unterlassung der Mitarbeiter oder des Vorstandes eine Beschwerde einreichen möchte. Zweck des Büros ist es, die gerechte Behandlung aller Mitglieder der ICANN-Community zu gewährleisten. Der Ombudsmann fungiert als unparteiischer Ansprechpartner und wird versuchen, Beschwerden über ungerechte Behandlungen durch ICANN mit Hilfe von ADR-Techniken zu lösen.

Das Büro des Ombudsmannes untersteht nur dem ICANN-Vorstand. Der Ombudsmann kann nur mit einer 75%igen Mehrheit des Vorstandes entlassen werden. Der Ombudsmann hat die Möglichkeit, auf alle ICANN-Dokumente, Dateien, etc. zuzugreifen und kann Mitarbeiter und Vorstandsmitglieder zu Angelegenheiten mit Hilfe von ADR-Techniken befragen.

Weiterhin gehört es zu den Aufgaben des Ombudsmannes, das Verständnis für die Probleme der ICANN-Community zu fördern, ein Bewusstsein für gerechte Behandlung in der Verwaltung zu schaffen und der Community die Ergebnisse früherer ähnlicher Fälle zu zeigen. Dazu kann er Beschwerden und Konfliktlösungen auf einem zugewiesenen Teil der ICANN-Webseite veröffentlichen. Diese Veröffentlichungen erfolgen allgemein, um die Vertraulichkeit und das Recht jedes Einzelnen, sich an Büro des Ombudsmannes zu wenden, zu schützen.

Der Ombudsmann stellt dem Vorstand einen Jährlichen Bericht zur Verfügung, der auf der Webseite veröffentlicht wird.

Der Ombudsmann ist für die entsprechende Öffentlichkeitsarbeit in der ICANN-Community verantwortlich, um das Ombudsmannverfahren verständlicher zu machen und die Anwendung der ADR-Verfahren zu fördern.

Der Ombudsmann befolgt die [Richtlinien der Ombudsmannvereinigung \(The Ombudsman Association\)](#).

Der Ombudsmann übernimmt eine Führungsrolle bei der Förderung von Gerechtigkeit, Gleichberechtigung, Klarheit und Innovation und unterstützt ICANN und die Community bei der Entwicklung eines Bewusstseins für die Rolle des Ombudsmannes.

Das Büro des Ombudsmannes bemüht sich um Zertifizierung und Anerkennung bei entsprechenden Ombudsmannvereinigungen.

## Zuständigkeitsbereich des Ombudsmannes

Der Zuständigkeitsbereich des ICANN-Ombudsmannes erstreckt sich auf Beschwerden hinsichtlich:

- Entscheidungen, Handlungen oder Unterlassungen von einem oder mehreren Mitgliedern der ICANN-Belegschaft;
- Entscheidungen, Handlungen oder Unterlassungen des Vorstandes, die der Satzung oder den Statuten widerspricht.

Der Ombudsmann besitzt keine Zuständigkeit für Beschwerden hinsichtlich:

- Interner Verwaltungsfragen;
- Personalfragen;
- Fragen hinsichtlich Mitgliedschaft im Vorstand; oder
- Fragen hinsichtlich Händler-/Lieferantenbeziehungen.

Der Ombudsmann kann die Zuständigkeit für eine Beschwerde unter folgenden Umständen ablehnen:

- Die Person, die die Beschwerde eingereicht hat, wusste oder hätte von der Entscheidung, Empfehlung, Handlung oder Unterlassung, auf die sich die Beschwerde bezieht, mehr als 60 Tage bevor die Beschwerde vom Ombudsmann erhalten wurde, wissen müssen;
- Die Angelegenheit betrifft hauptsächlich eine andere Person und der Beschwerdeführer hat kein ausreichendes persönliches Interesse an der Angelegenheit;
- Die Beschwerde ist schon einmal eingereicht worden, ist unbedeutend, böswillig, frivol, unwesentlich oder anderweitig missbräuchlich oder wurde nicht in gutem Glauben gemacht;
- Nach sorgfältiger Berücksichtigung aller Umstände sind keine weiteren Handlungen durch den Ombudsmann erforderlich, um die Beschwerde zu lösen;
- Die Beschwerde wird vom Beschwerdeführer nicht weiter verfolgt oder schriftlich zurückgezogen;
- Der Beschwerdeführer widerruft das ADR-Verfahren, indem er entweder einen formalen Prüfungsprozess nach [Artikel IV der Statuten](#) einleitet oder den Rechtsweg beschreitet.

## Vollmachten des Ombudsmannes

Der Ombudsmann muss verschiedene ADR-Techniken anwenden, um eine gerechte, unabhängige, unparteiische und zeitnahe Lösung von Beschwerden zu erreichen, die von Personen (oder durch den Ombudsmann selbst) eingereicht worden sind.

Der Ombudsmann hat nicht die Vollmacht, Richtlinien, Entscheidungen der Verwaltung oder des Vorstandes, Handlungen oder Unterlassungen zu machen, zu ändern oder aufzuheben. Der Ombudsmann hat die Vollmacht, diese Vorfälle zu untersuchen und ADR-Techniken anzuwenden, um diese zu lösen.

Wenn der Ombudsmann im Laufe einer Untersuchung einer Beschwerde der Meinung ist, dass es eine ernste Verletzung der Gerechtigkeit in der Verwaltung oder Misswirtschaft gegeben hat, muss der Ombudsmann den Vorstand über die Umstände informieren (siehe Prinzipien hinsichtlich Gerechtigkeit in der Verwaltung im "Code of Administrative Justice 2003" Ombudsman British Columbia, [http://www.ombud.gov.bc.ca/reports/Public\\_Reports/Public%20Report%2042.pdf](http://www.ombud.gov.bc.ca/reports/Public_Reports/Public%20Report%2042.pdf)).

Wenn keine weiteren ADR-Techniken mehr angewendet werden können oder wenn eine erfolgreiche Ombudsmannlösung nicht wahrscheinlich ist, muss der Ombudsmann den Beschwerdeführer hinsichtlich Einreichung eines formalen Prüfungsverfahrens beraten.

Wenn der Ombudsmann die Zuständigkeit ablehnt, muss er den Beschwerdeführer schriftlich über diese Entscheidung in Kenntnis setzen.

Der Ombudsmann kann dem Vorstand Empfehlungen hinsichtlich Beschwerden aussprechen, die der Ombudsmann geprüft hat. Wenn dem Vorstand eine Empfehlung ausgesprochen wurde, muss der Vorstand dem Ombudsmann innerhalb von 60 Tagen nach der nächsten Vorstandssitzung nach einer Empfehlung antworten.

### **Vertraulichkeit**

Alle Angelegenheiten, die dem Ombudsmann zur Prüfung eingereicht werden, müssen vertraulich behandelt werden. Der Ombudsmann darf nur Nachforschungen anstellen sowie Mitarbeiter und Vorstandsmitglieder von ICANN über das Vorhandensein und die Identität des Beschwerdeführers in Kenntnis setzen, wenn dies für die Lösung der Beschwerde unabdingbar ist. ICANN-Mitarbeiter und Vorstandsmitglieder müssen das Vorhandensein einer Beschwerde und die Identität des Beschwerdeführers vertraulich behandeln, außer eine Offenlegung dient der Aufklärung einer Beschwerde.

Im Allgemeinen wird es der Ombudsmann aufgrund der Art der Arbeit des Büros des Ombudsmannes *ablehnen*, in einem Verfahren auszusagen, das informelle und vertrauliche Informationen offen legen würde, die dem Ombudsmann im Laufe seiner Untersuchung mitgeteilt wurden.

### **Empfang einer Beschwerde**

Alle Beschwerden an das Büro des Ombudsmannes müssen schriftlich erfolgen.

Das Büro des Ombudsmannes muss ein interaktives Formular auf der ICANN-Webseite zur Verfügung stellen, um die Einreichung von Beschwerden zu unterstützen.

Schriftliche Beschwerden an das Büro des Ombudsmannes müssen folgende Informationen enthalten:

- Informationen über den Beschwerdeführer:
  - Name, Adresse, Postadresse, Telefonnummer, E-Mail, Domänenname;

- Das Datum der Handlung, Unterlassung oder Entscheidung von ICANN und die Beschreibung der Handlung, Unterlassung oder Entscheidung;
- Eine Beschreibung, inwiefern der Beschwerdeführer ausreichendes persönliches Interesse an der Angelegenheit hat;
- Die Art und Grundlage der Beschwerde über die Handlung, Unterlassung oder Entscheidung;
- Gegebenenfalls ein Protokoll der Korrespondenz zwischen dem Beschwerdeführer und den ICANN-Mitarbeitern oder dem Vorstand hinsichtlich der Angelegenheit;
- Alle anderen Informationen, die der Beschwerdeführer zur Verfügung stellen möchte.

### **Verfahren nach der Prüfung**

Beschwerden an das Büro des Ombudsmannes müssen informell, zeitnah und vertraulich (außer wie oben erläutert) bearbeitet werden. Die Kommunikation mit Beschwerdeführern erfolgt üblicherweise per E-Mail oder telefonisch, um den Informationsaustausch zu beschleunigen. Wenn das Büro des Ombudsmannes eine Beschwerde schließt, geschieht dies aufgrund einer der folgenden Kategorien und der Beschwerdeführer wird, wenn möglich, per E-Mail informiert:

- Ablehnung der Zuständigkeit;
- Zurückgezogen;
- Keine weitere Verfolgung auf Seiten des Beschwerdeführers;
- Ungelöst und gemäß Statute IV weitergegeben;
- Gelöst;
- Gelöst mit Benachrichtigung an den Vorstand;
- Gelöst mit Empfehlung an den Vorstand.