

Der strukturelle Rahmen des ICANN Ombudsmannes

Einleitung

Die Geschäftsstelle des Ombudsmannes und die Arbeit, die der ICANN-Ombudsmann ausführt, sind in Artikel V der ICANN-Satzung festgelegt.

<http://www.icann.org/general/bylaws.htm#V>

Der Ombudsmann ist unabhängig, unparteiisch und neutral. Der Ombudsmann fungiert als Anlaufstelle für alternative Streitschlichtungsverfahren (*Alternative Dispute Resolution*, ADR) für Mitglieder von ICANN, welche eine Beschwerde einreichen möchten, dass sie von Mitarbeitern, dem Vorstand oder einer der Abteilungen von ICANN ungerecht behandelt wurden. Der Zweck des Ombudsmannes ist es, die gerechte Behandlung aller Mitglieder der ICANN-Community zu gewährleisten. Der Ombudsmann dient als unparteiischer Ansprechpartner und wird versuchen, Beschwerden über ungerechte Behandlungen durch ICANN mit Hilfe von ADR-Techniken zu lösen.

Der Ombudsmann untersteht nur dem ICANN-Vorstand. Der Ombudsmann kann nur mit einer 75%igen Mehrheit des Vorstandes entlassen werden.

Der Ombudsmann kann Beschwerden und Konfliktlösungen in einem dafür vorgesehenen Teil der ICANN Webseite veröffentlichen (<http://www.icann.org/ombudsman/>): (i) um das Verständnis für die Probleme der ICANN-Community zu fördern; (ii) um ein Bewusstsein für gerechte Behandlung in der Verwaltung zu schaffen und (iii) um der Community Einblick zu gewähren in Ergebnisse früherer ähnlicher Fälle. Diese Veröffentlichungen erfolgen in allgemein gehaltener Form, um die Vertraulichkeit und das Privileg sich an Büro des Ombudsmannes zu wenden, zu schützen.

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

Der Ombudsmann bemüht sich um eine angemessene Öffentlichkeitsarbeit und weckt das Bewusstsein der Konsumenten in der ICANN-Community, um das Verständnis für den Prozess des Ombudsmannes zu verbessern und die Nutzung der ADR-Verfahren zu ermutigen.

Der Ombudsmann befolgt die Handlungsrichtlinien die von der Ombudsmannvereinigung (*Ombudsman Association*) übernommen wurden, wenn sie sich als zutreffend erweisen. (Siehe <http://www.ombuds-toa.org/downloads/TOA%20code-sop.pdf>.)

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.

Die Geschäftsstelle des Ombudsmannes bemüht sich um Zertifizierung und Anerkennung unter seinesgleichen bei entsprechenden Ombudsmannvereinigungen.

Zuständigkeitsbereich des Ombudsmannes

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

- Entscheidungen, Handlungen oder Unterlassungen von einem oder mehreren Mitgliedern der ICANN-Belegschaft;
- Entscheidungen, Handlungen oder Unterlassungen des Vorstandes, die nicht in Einklang stehen mit Artikeln der Eintragung oder den Satzungen.
- Entscheidungen, Handlungen oder Unterlassungen einzelner Abteilungen.

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 Satzung einleitet oder den Rechtsweg beschreitet. <http://www.icann.org/general/bylaws.htm#IV>

Vollmachten des Ombudsmannes

Der Ombudsmann soll verschiedene ADR-Techniken anwenden, um eine gerechte, unabhängige, unparteiische und zeitnahe Lösung von Beschwerden herbeizuführen.

Der Ombudsmann hat nicht die Vollmacht, Richtlinien, Entscheidungen der Verwaltung oder des Vorstandes, Handlungen oder Unterlassungen zu machen, zu ändern oder aufzuheben. Wenn eine Beschwerde eingereicht wurde, die Bezug nimmt auf eine Richtlinie, eine Entscheidung, Handlung oder Unterlassung der Verwaltung oder des Vorstandes hat der Ombudsmann jedoch die Vollmacht, diese Vorfälle zu untersuchen und ADR-Techniken anzuwenden, um zu versuchen, die Beschwerde aufzulösen.

Wenn der Ombudsmann im Laufe der Untersuchung einer Beschwerde der Meinung ist, dass es eine ernste Verletzung der Gerechtigkeit in der Verwaltung oder Misswirtschaft gegeben hat, kann der Ombudsmann den Vorstand über die Umstände informieren.

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

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

Der Ombudsmann kann dem Vorstand Empfehlungen bezüglich von Angelegenheiten geben, die aus seiner Untersuchung und Prüfung von Beschwerden hervorgingen. Wenn der Ombudsmann dem Vorstand eine Empfehlung gibt und dieser sie als angemessen und sinnvoll erachtet, sollte der Vorstand sich darum bemühen, auf die Empfehlung des Ombudsmannes innerhalb von 60 Tagen nach der Vorstandssitzung in welcher der Vorstand die Empfehlung bekam, zu antworten.

Vertraulichkeit

Alle Angelegenheiten, die dem Ombudsmann zur Prüfung vorgelegt werden, sollen vertraulich behandelt werden. Der Ombudsmann soll zudem alle Schritte einleiten, die angebracht und notwendig sind, um die Achtung der Privatsphäre der Parteien zu wahren, die nicht in die vom Ombudsmann untersuchte Beschwerde involviert sind und Schaden für sie zu vermeiden.

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. Wenn Mitarbeiter und Vorstandsmitglieder um den Beschwerdeführer wissen, soll der Ombudsmann alle Schritte einleiten, die angebracht und nötig sind, um sicherzustellen, dass diese sich bereit erklären, die Angelegenheit vertraulich zu behandeln, außer eine Offenlegung dient der Aufklärung einer Beschwerde.

Der Ombudsmann hat Zugangsrecht (aber nicht das Recht zu veröffentlichen, wenn Dinge vertraulich sind) zu allen nötigen Informationen und Aufzeichnungen von ICANN-Mitgliedern und einzelnen Abteilungen, um eine umfassende Beurteilung der Beschwerde zu ermöglichen, und bei der Streitschlichtung zu helfen, wo dies möglich ist. Private und interne Kommunikation, die nicht über öffentliche Webseiten stattfindet, kann von der

Partei, die diese Information und Aufzeichnungen zur Verfügung stellt, als vertraulich erklärt werden. Nichts hält den Ombudsmann davon ab, Informationen vertraulich zu behandeln, wenn der Ombudsmann dies für richtig hält.

Im Allgemeinen wird es der Ombudsmann aufgrund der Art der Arbeit der Geschäftsstelle 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 die Geschäftsstelle des Ombudsmannes müssen schriftlich erfolgen.

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

Schriftliche Beschwerden an die Geschäftsstelle des Ombudsmannes müssen folgende Informationen enthalten:

- Informationen über den Beschwerdeführer:
 - Name, Adresse, Postadresse, Telefonnummer, E-Mailkontakt, 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 eine Zusammenfassung 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.

Sollte der Ombudsmann der Auffassung sein, dass der Beginn einer Untersuchung aufgrund eigener Erwägungen angebracht ist, bittet der Ombudsmann ein Vorstandskomitee, welches von der Vorstandsschaft bestimmt wird, um die Autorisierung dies zu tun. Dieses Komitee soll dann aufgrund der vom Ombudsmann dargelegten Information und alle weiteren Informationen, die es sich selbst verschafft hat, bestimmen, ob eine solche Untersuchung aufgrund eigener Erwägungen Zustimmung des Komitees erlangt und der Ombudsmann in Folge dessen autorisiert wird, die Untersuchung durchzuführen (siehe die Grafik zur Prozessordnung anbei).

Interne Gerechtigkeitsverfahren

Bei Beendigung - aber noch vor Eingabe - eines Entwurfs des Berichts an die Vorstandschaft bietet der Ombudsmann betroffenen ICANN Abteilungen, Organisationen, Komitees oder Einzelperson(en) die Möglichkeit, den Berichtentwurf einzusehen, darauf zu antworten und Rückmeldung dazu zu geben. Der Ombudsmann wird die Rückmeldungen, welche durch das interne Gerechtigkeitsverfahren zusammenkamen, in den Abschlussbericht mit einfließen lassen. Betroffene Abteilung, Komitee, Organisation oder Einzelperson(en) sollen sich bemühen innerhalb von 30 Kalendertagen ab Eingang des Berichtentwurfs dem Ombudsmann zu antworten oder um eine Verlängerung der Frist zu bitten.

Verfahren nach der Prüfung

Beschwerden an die Geschäftsstelle 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 abschließt, geschieht dies aufgrund einer der folgenden Kategorien und der Beschwerdeführer wird, wenn möglich, per E-Mail informiert:

- **Gelöst:** Wenn die Angelegenheit, die der Beschwerdeführer vor den Ombudsmann brachte, zwischen den Parteien für den Ombudsmann befriedigend gelöst wurde.
- **Systemverbesserung:** Wenn der Ombudsmann während dem Untersuchungsverfahren eine Empfehlung an ICANN ausspricht (entweder informell oder über einen Bericht an den Vorstand), von welcher der Ombudsmann glaubt, dass sie die Gerechtigkeit im Prozess erhöht.
- **Überweisung:** Wenn eine Beschwerde nicht in den Zuständigkeitsbereich des Ombudsmannes fällt und der Beschwerdeführer entweder a) direkt an den/die verantwortliche ICANN-Mitarbeiter/in weitergeleitet wurde, oder b) er/sie an entsprechende Stelle außerhalb von ICANN verwiesen wurde, wie beispielsweise an das *Office of Fair Trading*.
- **Selbsthilfe:** Wenn der Kontakt nur die Übergabe von Information bedarf, die den Beschwerdeführer ermächtigt, mit der Angelegenheit selbst umzugehen (z.B. entsprechende Informationen wurden auf ICANN Webseiten gefunden).
- **Keine weitere Handlung nötig:** Der Ombudsmann unternahm erste Schritte in einer Angelegenheit und findet dann heraus, dass aufgrund der Umstände keine weitere Handlung nötig ist (z.B. die Beschwerde könnte in Zusammenhang mit einer Angelegenheit, die zeitgerecht abgewickelt werden musste, stehen oder nach der Beurteilung stellt sich heraus, dass die Beschwerde eine Untersuchung nicht rechtfertigt (sie trivial ist))

- **Ablehnung der Zuständigkeit:** Der Ombudsmann kann die Zuständigkeit ablehnen, wie im strukturellen Rahmen des Ombudsmannes beschrieben, für Angelegenheiten wie die Rechtzeitigkeit einer Beschwerde, der Mangel an persönlichem Interesse, Trivialität, Böswilligkeit, etc. oder wenn der Beschwerdeführer die Beschwerde zu einem formalen Prozess eskalieren lässt, der gemäß Artikel IV der ICANN Satzung durchzuführen ist.
- **Unbegründet:** Wenn der Ombudsmann eine Beschwerde untersucht und entscheidet, dass die Angelegenheit, die vor den Ombudsmann gebracht wurde, unbegründet war.
- **Zurückgezogen:** Wenn ein Beschwerdeführer den Ombudsmann benachrichtigt, dass die Beschwerde nicht weiter verfolgt werden muss.
- **Nicht weiter verfolgt:** Wenn ein Beschwerdeführer die Beschwerde nicht weiter verfolgt, ohne dass Ombudsmann davon in Kenntnis gesetzt wurde.
- **Ungelöst und durch den Beschwerdeführer eskaliert gemäß Artikel IV der Satzung**
- **Gelöst mit Benachrichtigung an den Vorstand**
- **Gelöst mit Empfehlung an den Vorstand**

Struktureller Rahmen ICANN Ombudsmann - DEUTSCH

