

GE



GJ  
08

# JAHRESBERICHT



*Dialog herstellen . . . Fairness bestätigen.*



# Brief des Ombudsmannes:



The Internet Corporation for Assigned Names and Numbers

30. Juni 2008

An den Vorsitzenden und den Vorstand von ICANN,

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

Die Geschäftsstelle erhält weiterhin Beschwerden und wird regelmäßig von Mitgliedern der ICANN Gemeinschaft angerufen. Es bleibt das Hauptanliegen meiner Geschäftsstelle, sich mit diesen Angelegenheiten zu befassen, sowie mit den damit verbundenen Fallbearbeitungen.

Die Geschäftsstelle behält ihre Rolle in der Öffentlichkeitsarbeit, in der Anteilnahme 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 und seit dem letzten Jahr für die Bewertung von Ombudsleuten.

Dieser Jahresbericht dokumentiert diese Schlüsselaktivitäten.

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

Mit freundlichen Grüßen,

Frank Fowlie  
Ombudsman

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 F +32 2 234 7848  
USA T +1 310 823 9358 F +1 310 823 8649

<http://icann.org>

# INHALTSVERZEICHNIS



Das Jahr im Rückblick..... 4

TÄTIGKEITSBEREICHE DES OMBUDSMANNS ..... 5

ERKLÄRUNG ZUR ACHTUNGSVOLLEN ONLINE KOMMUNIKATION ..... 7

BEURTEILUNGEN UND BEWERTUNGEN ..... 8

Prozessordnung für die ICANN Geschäftsstelle des  
Ombudsmannes..... 12

OMBUDSMANN STATISTIKEN ..... 13



Ombudsman Frank Fowle, Polizeimeister Herb Waye, und ICANN  
Advokat John Jeffrey bei dem ODR Forum



CIDA Gäste und ODR Forum Delegierte im Lester B. Pearson College of  
the Pacific



ICANN Vorsitzender Vint Cerf trifft Pepperdine Student  
Indu Sen

# Das Jahr im Rückblick



Der Ombudsmann Frank Fowlie bei dem 2008 International Forum on Online Dispute Resolution mit Hauptsprecher Dr. Vinton Cerf, ehre Beigeordneter Generalsekretär der Vereinigten Nationen und Ombudsmann Ihre Exzellenz Patricia Durrant, und der Vertreter Osttimors bei den Vereinigten Nationen, Seine Exzellenz Nelson Santos

**2007-2008** war ein arbeitsames Jahr für die Geschäftsstelle des Ombudsmanns. Die Anzahl der Beschwerden und Anfragen verringerten sich von 375 Beschwerden oder Gemeinschaftsanfragen für Unterstützung im Vorjahr zu 125 in diesem Geschäftsjahr. Der Unterschied ist zurückzuführen auf die Beschwerdeanzahl bezüglich Registerfly (*ein umstrittener US-Registrator für Internet Domains – Anmerkung des Übersetzers.*). Für 2007/2008 blieben die Angelegenheiten über Zuständigkeit, die durch meine Geschäftsstelle begutachtet wurden, relativ konstant. Meine Geschäftsstelle erhielt Anfragen für Zuständigkeitsuntersuchungen und erledigte 21 davon. Zwei Fälle waren am 30. Juni noch nicht abgeschlossen.

In 2007/2008 konnte meine Geschäftsstelle alle Angelegenheiten abwickeln, ohne einen formellen Bericht an den Vorstand oder die Gemeinschaft einreichen zu müssen. Ich denke, dass dies eine sehr positive Entwicklung für die Gemeinschaft als auch die Organisation ist und es zeigt, dass Vermittlung bei der Streitschlichtung für ICANN erfolgreich ist.

Die ICANN Geschäftsstelle des Ombudsmanns ist auch weiterhin führend bei der Entwicklung der Bewertungsmaßstäbe des Ombudsmanns. In 2007/2008 hielt ich Vorträge bezüglich Bewertungsmaßstäbe für Ombudsleute für das *Forum der kanadischen Ombudsleute*, der *Gesellschaft der Ombudsleute der Vereinigten Staaten* und der *Gesellschaft der Internationalen Ombudsleute*. Die ICANN Geschäftsstelle des Ombudsmanns veröffentlichte eine „Anleitung für Praktizierende zur Evaluation der Geschäftsstelle von Ombudsleuten“. Dies erschien in Neuauflage durch das *Institut der Internationalen Ombudsleute*. Das Jahrbuch der Internationalen Ombudsleute, das 2008 veröffentlicht wurde, enthält einen Aufsatz von mir über Klientenzufriedenheit.

Ich nahm teil an drei ICANN Versammlungen, drei Ombudsleute Konferenzen, an einer internationalen Konferenz über online Streitschlichtung, an mehreren Ombudsleute Weiterbildungsmaßnahmen und hielt Vorträge an diversen Universitäten und Konferenzen. Im Juni organisierte ich das 2008 *Internationale Forum für Online Streitschlichtung* ([www.odrforum2008.org](http://www.odrforum2008.org)). Ich nahm an insgesamt 20 Öffentlichkeitsarbeits- oder Bildungsmaßnahmen teil.

Im Mai 2008 reichte ich meine Doktorarbeit an der rechtswissenschaftlichen Fakultät der *LaTrobe University* in Melbourne ein. Für diese Arbeit erforschte ich die Entwicklung von Bewertungsmaßstäben für Ombudsleute, wobei die ICANN Geschäftsstelle des Ombudsmanns als Fallstudie herangezogen wurde. 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 sehr gut funktioniert.

Ich verbrachte 150 Tage reisend zwischen Marina Del Rey und anderen Verpflichtungen. Das meiste meiner Korrespondenz wurde innerhalb von 24 Stunden erledigt beziehungsweise innerhalb von 48 Stunden, wenn ich auf Reisen war. In 2007/2008 wurde die Geschäftsstelle ohne die Hilfe eines Assistenten geleitet.

Der Jahresbericht wurde in sechs Sprachen verfasst. In vier Beschwerdefällen wurden Übersetzungsdienste in Anspruch genommen. Während des Haushaltsjahres entwickelte die Geschäftsstelle eine Prozessordnung, die dem Vorstand zur Genehmigung vorgelegt wurde. Diese ist hier in grafischer Form beigefügt.

Es freut mich zu bemerken, dass die Belegschaft und die freiwilligen Mitarbeiter von ICANN in 2007/2008 Schritte unternommen haben, durch präventive Maßnahmen mögliche Konflikte zu vermeiden. Während des Jahres wurde meine Geschäftsstelle von Gemeinschaftsmitgliedern angerufen. Sie machten mich auf Konflikte aufmerksam. Wir dachten über präventive Maßnahmen nach. Diese erlaubten es, dass im Konflikt verwickelte Gemeinschaftsmitglieder zu meiner Geschäftsstelle kommen können. Dadurch wird es möglich, eine Angelegenheit zu klären, bevor der Konflikt eskaliert.

All dies wurde zeitgerecht erledigt. Dabei lag meine Geschäftsstelle fast 70.000 Dollar unter dem Haushalt. Es ist dabei zu bedenken, dass die Geschäftsstelle nur mit mir besetzt ist.

## TÄTIGKEITSBEREICHE DES OMBUDSMANNS:

### Annahme, Weiterleitung und Untersuchung von Beschwerden:

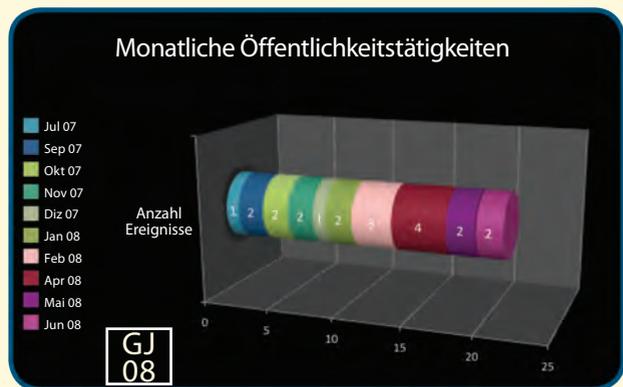
Die Tabellen und Grafiken in diesem Jahresbericht enthalten Informationen über die Anzahl der Anfragen, über das Herkunftsland, über die Klassifizierung der Beschwerden und über die Lösungen.

Die Anzahl der Beschwerden in meinem Amtsbereich (Handlungen, Entscheidungen oder Unterlassungen durch den Vorstand, die Belegschaft oder unterstützende Organisationen) in Prozenten ausgedrückt sind den Angaben ähnlich, die ich von Geschäftsstellen anderer Ombudsleute kenne.

### Öffentlichkeitsarbeit, Kundenaufklärung und kollegiale Aktivitäten

Meine Definition von Öffentlichkeitsarbeit beinhaltet: Gespräche mit Gruppen, Gastfreundschaft, Weiterbildungsmaßnahmen und kollegiale Ombudsleutetätigkeiten. Das allgemeine Ziel der 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 Hervorhebung der kontinuierlichen Unterrichtung von ICANN und der Teilhabergemeinschaften, Regierungsbeamte, Benutzer und Teilhaber und meiner Kollegen, dass die Geschäftsstelle des Ombudsmanns ihren Ruf als ein Centre of Excellence für online Streitschlichtung und für die Ombudsleuteschaft verdient. Mein wichtigstes Ziel ist es, dass die Geschäftsstelle als ein Centre of Excellence betrachtet wird, in welcher Professionalismus und gute, faire Dienstleistungen offensichtlich vorherrschen.

Meine Definition von Öffentlichkeitsarbeit beinhaltet: Gespräche mit Gruppen, Gastfreundschaft, Weiterbildungsmaßnahmen und kollegiale Ombudsleutetätigkeiten. Das allgemeine Ziel der 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 Hervorhebung der kontinuierlichen Unterrichtung von ICANN und der Teilhabergemeinschaften, Regierungsbeamte, Benutzer und Teilhaber und meiner Kollegen, dass die Geschäftsstelle des Ombudsmanns ihren Ruf als ein Centre of Excellence für online Streitschlichtung und für die Ombudsleuteschaft verdient. Mein wichtigstes Ziel ist es, dass die Geschäftsstelle als ein Centre of Excellence betrachtet wird, in welcher Professionalismus und gute, faire Dienstleistungen offensichtlich vorherrschen.



Während des Geschäftsjahres 2007/2008 war ich Mitglied des Forums für kanadische Ombudsleute, der Ombudsleute Vereinigung der Vereinigten Staaten, der Ombudsleute Vereinigung der Vereinten Nationen und ich war Teilhaber im Zentrum für Informationstechnologie und Streitschlichtung. Ich unterhielt mich mit einzelnen Personen, hielt Vorträge für Organisationen, bei Konferenzen und für akademische Einrichtungen; angefangen von der Internationalen Ombudsleute Vereinigung, über die Unterweisung von Professoren, Magisterstudenten und Doktoranten der Rechtswissenschaften an der Hongkong University bis hin zur Einführung von neuen ICANN Mitarbeitern.

Im Juni organisierte ich das Internationale Forum für Online Streitschlichtung 2008 ([www.odrforum2008.org](http://www.odrforum2008.org)). Dieses Ereignis brachte 130 Delegierte von 30 Ländern zu einer zweitägigen Konferenz zusammen. Die Konferenz hatte den Gebrauch von online Technologie als Mittel zur Streitschlichtung zum Thema.

Als praktizierende Gemeinschaft (community of practice) waren wir erfreut, dass eine Reihe von internationalen Experten an dem Ereignis teilnahmen: Seine Exzellenz, Dr. Jose Ramos Horta, Präsident der Demokratischen Republik Timor-Leste, nahm per Videoübertragung teil; ihre Exzellenz, Botschafterin Patricia Durrant, frühere stellvertretende Generalsekretärin der Vereinten Nationen und frühere Ombudsfrau der Vereinten Nationen; seine Exzellenz Nelson Santos, ständiger Vertreter der Demokratischen Republik Timor-Leste bei den Vereinten Nationen und Dr. Vinton Cerf, der Erfinder des Internets, der die programmatische Rede hielt.

## Tätigkeitsbereiche des Ombudsmanns

Wir waren auch erfreut, dass 16 Delegierte von den unterentwickeltesten Ländern und von Entwicklungsländern anwesend waren. Sie wurden unterstützt durch die Canadian International Development Agency (CIDA ist eine kanadische Bundeseinrichtung – Anmerkung des Übersetzers). Dies war für die Delegierten eine außergewöhnliche Bildungserfahrung und manche erwirkten nach ihrer Rückkehr in die Heimat bereits Veränderungen. Ombudsleute Organisationen von dem Pazifischen Nordwesten waren bei dem Forum anwesend; einschließlich Teilnehmer von British Columbia, Manitoba, Saskatchewan, Alberta, Washington und Oregon. An einem zusätzlichen Tag zu dem Forum traf sich die Gruppe der Northwest Ombudsleute zu einem Treffen. Dabei nahmen 20 Ombudsleute teil.

Das Forum fungierte auch als Ausbildungsgelegenheit. Studierende der Royal Roads University – Bachelor of Justice Studies (4) und der Pepperdine University – Masters of Conflict Resolution (1) wurde es ermöglicht, ihre Praktikum oder berufsnahe Ausbildung durch ihre Beteiligung an dem Forum zu absolvieren. Wir nehmen mit großer Genugtuung zur Kenntnis, dass übriggebliebene Gelder von dem Forum durch die Royal Roads University verwaltet werden. Die Gelder werden für Stipendien für Studierende des Bachelor of Justice Studies verwendet. (Vgl. Blog unter <http://odrforum2008.org/node/193>). Royal Roads war auch einer der Gastgeber des Forums.

Es freut mich sehr, dass die ICANN Geschäftsstelle des Ombudsmanns mit der Royal Roads University, Victoria, British Columbia (Bachelor of Justice Studies) und mit der Pepperdine University, Malibu, California (Masters of Conflict Resolution) zusammengearbeitet hat, um berufsnahe Ausbildung und Praktikum für deren Studierende zu ermöglichen. Studierende dieser Universitäten nahmen 2007/2008 an zwei ICANN Sitzungen und an dem Internationalen Forum für Online Streitschlichtung 2008 teil. Mein Dank geht an Indu, Doug, Shanna, David, Collin, Eleanor, Leda, Chris, Thomas, Grace und Marcia. Ich bin mir sicher, dass Ihr diese Erfahrung genauso genossen habt, wie wir es genossen haben, dass ihr teilgenommen habt!

Die Tabellen in diesem Jahresbericht demonstrieren die Öffentlichkeitsarbeiten an denen ich teilgenommen habe.

2007-2008 Öffentlichkeitsarbeit			
Gesamt: 20			
Datum	Ereignis	Tätigkeit	Ort
18-Sep-07	Pepperdine University	Versammlung / Vortrag	Malibu
24-Sep-07	United States Ombudsman Association Annual Meeting	Konferenzvortrag	Anchorage
10-Okt-07	Pacific Legal Technology Conference	Konferenzvortrag	Vancouver
26-Okt-07	ICANN Meeting (9 Days)	ICANN Versammlung	Los Angeles
16-Nov-07	Robin Matsanunga, Ombudsman, State of Hawaii	Ombudsmann Höflichkeitsbesuch	Honolulu
30-Nov-07	LawTech Hong Kong University Law School	Versammlung / Vortrag	Hong Kong
03-Dez-07	United Nations Expert Working Group Online Dispute Resolution (4 Days)	Konferenzvortrag	Hong Kong
27-Jan-08	Forum of Canadian Ombudsmen Intake Officer Course	Konferenzvortrag	Toronto
30-Jan-08	Courtesy Calls ODR Forum	Ombudsmann Höflichkeitsbesuch	Ottawa
06-Feb-08	ICANN Meeting	ICANN Versammlung	Delhi
18-Feb-08	American Bar Association Journal	Presse-Interview	Hartford
28-Feb-08	Hong Kong University Law School	Akademischer Vortrag	Hong Kong
03-Apr-08	ABA Dispute Resolution Section conference	Konferenzteilnehmer	Seattle
10-Apr-08	Bentley College Seminar on e-commerce	Konferenzvortrag	Boston
13-Apr-08	International Ombudsman Association Conference	Konferenzteilnehmer	Boston
15-Apr-08	IOA Annual Conference	Konferenzvortrag	Boston
7-Mai-08	Technology Negotiation	Konferenzteilnehmer	Cambridge
16-Mai-08	SOCAL Ombudsman Group meeting	Konferenzteilnehmer	Santa Monica
16-Jun-08	Online Dispute Resolution Forum	Konferenzvortrag	Victoria
21-Jun-08	ICANN Meeting Paris	ICANN Versammlung	Paris



## Erklärung zur achtungsvollen online Kommunikation

Die Erklärung zur achtungsvollen online Kommunikation wurde im Jahresbericht 2006/2007 veröffentlicht.

Meine Geschäftsstelle erhält jedoch weiterhin Beschwerden, die in Verletzungen gründen, die dadurch entstehen, dass Mitglieder der Gemeinschaft das Gefühl haben, Opfer achtungsloser Kommunikation zu sein. Ich veröffentliche hiermit nochmals die Erklärung, um die Gemeinschaft an positive Formen des online Dialogs zu erinnern.

*Gemeinsam verfasst und übereinstimmig 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 entwerfen 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), das die meisten Individuen 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 Interaktionen teilzunehmen. Dies nimmt etwas von der Lebendigkeit des globalen Meinungs-austausches.

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 online Welt an. Wir stehen hinter Meinungsfreiheit und wir lehnen Zensur ab. Diese Prinzipien sind nicht dazu gedacht um vorzugeben, welche Gedanken ausgedrückt werden dürfen, sondern sie sind dazu gedacht, den Ton zu bestimmen, mit dem kommuniziert werden soll.“

## DIE AMERIKANISCHE ANWALTSCHAFTSVEREINIGUNG INTERVIEWTE DEN OMBUDSMANN VON ICANN

David B. Collier, Esq., Herausgeber von Conflict Management befragte den ICANN Ombudsmann im Rahmen eines Artikels, der in der ABA Sektion über Rechtsstreit in der Zeitschrift Conflict Management in der Frühjahrsausgabe 2008 veröffentlicht wurde. Titel des Artikels ist: Internal Alternative Dispute Resolution at ICANN und kann unter folgender URL gefunden werden: <http://icann.org/ombudsman/alternative-dispute-resolution-aba-spring08.pdf>.

Der Artikel enthält folgende Beobachtungen, die einen Ombudsmannbericht betreffen, welche in der Beurteilungssektion in diesem Jahresbericht besprochen werden:

**Bericht an die Vorstandsschaft – Aktennummer 06-217** ist ein 26seitiger Bericht, der zusammenfassend Folgendes besagt: Der Bewerber ersuchte eine At-Large Structure (ALS) zu errichten, welche von dem At-Large Advisory Committee (ALAC) abgelehnt wurde. Die Untersuchung des Ombudsmanns führte ihn zu glauben, dass der Bewerber aufgrund von unzumutbaren Verzögerungen, Tatsachenirrtum, Fahrlässigkeit und einem Mangel an adäquater und zulässiger Gründe für die Ablehnung, sowohl auf individueller wie auf systemischer Grundlage unfair behandelt wurde. Der Bericht ist eine nüchterne und klinische Analyse der Umstände, verlässt sich auf ICANN Satzungen, den Code of Administrative Justice (2003) und Black's Law dictionary. Der Bericht schließt mit Empfehlungen an die Vorstandsschaft, welche mit ALAC entwickelt wurden, um das Problem zu lösen und zukünftigen Geschehnissen dieser Art vorzubeugen.

# Beurteilungen und Bewertungen der Geschäftsstelle des Ombudsmanns

Fragen zur Evaluation	Leistungsindikatoren	Herkunft der Daten	Wer macht es?	Fortwährend	Formativ	Kumulativ
<b>Relevanz</b>						
Besteht weiterhin ein Bedürfnis für die Geschäftsstelle des Ombudsmanns?	Anzahl der Leute, die die Dienste des Ombudsmanns in Anspruch nehmen (Anrufe, Website, Beschwerdeform, usw.) Anzahl und Typ der Beschwerden Anzahl und Typ von Lösungen	Trendanalyse	Ombudsman	X		
	Anzahl und Typ von Medienberichten über die Geschäftsstelle des Ombudsmanns	ICANN Medienakten	Geschäftsstelle für Kommunikation	X		
	Prozent von Beschwerdeführenden / von der Gemeinschaft, die bestätigen, dass der Ombudsman nötig ist.	Kundenbefragung	ICANN			X
	Prozent von Beschwerdeführenden / von der Gemeinschaft, die von einer Alternative wissen, durch die eine Beschwerde bearbeitet werden kann, falls kein Ombudsman zur Verfügung steht.	Kundenbefragung	ICANN			X
<b>Management</b>						
Hat die Geschäftsstelle des Ombudsmanns genügend Ressourcen, um seinem Mandat gerecht zu werden?	Tätigkeiten werden wie geplant erfüllt und erwünschter Ausgang wird erwirkt.	Analyse von geplanten versus wirklichen Tätigkeiten und Ausgängen.	Ombudsman		X	
	Die Vorstellung, dass der Ombudsman genügend Ressourcen hat	Befragung des Vorstands, der Mitarbeiter und der Ombudsleute	Ombudsman, ICANN		X	
	Inventur der Ombudsakten und Liste von unbearbeiteten Fällen	Analyse von Tendenzen anhand des Verwaltungssystems für Fälle	Ombudsman	X	X	X
<b>Programmangebot</b>						
In welchem Ausmaß hat der Ombudsman effektive Arbeitsverhältnisse geschaffen?	Mit Mitarbeitern, unterstützenden Agenturen, Registratur, Registratoren und der ICANN Gemeinschaft	Gespräche mit Anteilhabern	Ombudsman, ICANN		X	X
Behandeln ICANN Mitarbeiter und Vorstand identifizierte Angelegenheiten zeitgerecht?	Anzahl von Fällen, welche der Intervention durch Mitarbeiter oder durch den Vorstand benötigen	Begutachte das Verwaltungssystem für Fälle	Ombudsman		x	x
Gab es eine Veränderung in dem Verhalten von ICANN oder eines Beschwerdeführenden, um einen Rechtsgang zu vermeiden.	Anzahl von Fällen, die durch den Ombudsman gelöst wurden und die zu einem Rechtsgang hätten führen können	Begutachte das Verwaltungssystem für Fälle	Ombudsman		x	x
<b>Kosteneffizienz</b>						
War der Ombudsman kosteneffizient hinsichtlich des Programmangebots?	Ersparnisse durch Blockankauf von Flügen; vernünftiger Kauf von Ausrüstung, usw.	Begutachte Finanzdaten	Hauptbuchhalter		X	X
	Wirkliche oder mögliche Verbesserungen, Effizienz oder Kostenersparnisse durch das Programmangebot oder durch die Verwaltung von ICANN		Ombudsman	X	X	X
Gibt es kosteneffiziente Alternativen?	Gibt es andere Ombudsmodelle, die ICANN einsetzen könnte?	Forschung	Ombudsman	X		

Die obige Tabelle ist von der Office of the Ombudsman Results Based Management Accountability Framework oder RMAF (die Richtlinie der Geschäftsstelle des Ombudsmanns über resultatorientierte Verwaltungsrechenschaft) (<http://icann.org/ombudsman/documents/rmaf-08feb05.pdf>). Es legt Bewertungsfragen und Kriterien dar, welche Auskunft über die Tätigkeiten der Geschäftsstelle geben. Die Geschäftsstelle hat in 2007/2008 gestaltende Bewertungsprozesse angewandt. Diese wurden in einer Reihe von Bewertungen dokumentiert, von denen im letzten Jahr berichtet wurde. Die in der Tabelle hervorgehobenen Fragen und Kriterien stellen die Fragen dar, welche dieses Jahr gestellt und beantwortet wurden. In den letzten drei Jahren habe ich die folgenden Fragen und Bewertungskriterien verwendet. Ich glaube, dass der Bewertungszyklus es jetzt zulässt, dass diese nicht mehr angewandt werden müssen.

### 1. Sind genügend Mittel vorhanden, dass 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 Beschwerdekanaäle des Reconsideration Committee (Begutachtungsausschuss – Anmerkung des Übersetzers) 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 besetzt ist und durch einen Assistenten als Urlaubsvertretung. Um weiterhin die Effizienz der Geschäftsstelle sicherzustellen, sollte ICANN den Ombudsmann durch einen Assistenten 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.

2007/2008 wurden die Ressourcen der Geschäftsstelle des Ombudsmanns gekürzt. Die Geschäftsstelle fungiert ohne den Vorteil der Unterstützung durch einen Assistenten (Herrn Herb Wayne). Herr Herb Wayne wurde für das Geschäftsjahr 2008/2009 wieder als außerordentlicher Ombudsmann angestellt. Dies ist jedoch nur eine Unterstützung für die Beschwerdebehandlung und keine verwaltungstechnische Unterstützung.

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

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

In 2007 und 2008 engagierten die Vorstandsmitglieder einen Berater, um eine „360° Bewertung“ der Geschäftsstelle des Ombudsmanns durchzuführen. Unter anderem ging es dabei um die Entwicklung von Beziehungen innerhalb der Organisation durch den Ombudsmann. Die Ergebnisse der Beurteilung von 2007 wurden der Geschäftsstelle des Ombudsmanns nicht vorgelegt, die Rückmeldung des Vorstands war jedoch positiv. Die Beurteilung von 2008 wird der Geschäftsstelle des Ombudsmanns mitgeteilt.

Die Beziehungen zu den Beschwerdeführenden sind gut durch die Klientenumfrage dokumentiert. Dies wird bestätigt durch eine dritte Person, die die Ergebnisse der Klientenumfrage überprüft hat (<http://icann.org/ombudsman/program.html>).

Die Arbeitsbeziehungen mit der ICANN Gemeinschaft scheinen gut etabliert zu sein. Die Geschäftsstelle des Ombudsmanns ist jedoch überzeugt davon, dass der Zugang der Gemeindemitglieder während ICANN Geschäftstreffen verbessert werden könnte, wenn die Organisatoren dem Ombudsmann passende, leicht zugängliche Büroräume zur Verfügung stellen würden, um sich mit Gemeindegliedern zu treffen.

Peerbeziehungen scheinen gut etabliert zu sein und der Ombudsmann engagiert sich in diversen Gruppen, wie das Nationale Zentrum für Technologie und Streitschlichtung und das Internationale Forum für Online Streitschlichtung.

### 3. Handeln die Angestellten und der Vorstand von ICANN umgehend hinsichtlich identifizierter Probleme?

Für keine der Angelegenheiten, die in den Jahren 2007 und 2008 der Geschäftsstelle des Ombudsmanns vorgelegt wurden, war es nötig, einen formalen Bericht für die Vorstandsmitglieder zu erstellen (siehe Verordnung V, Abschnitt 4.4). Dies zeigt, dass die Angelegenheiten, die mir vorgetragen wurden unter Zuhilfenahme von alternativen Streitlösungsverfahren umgehend gelöst wurden. Eine Angelegenheit des Vorjahres bleibt jedoch irgendwie unbeachtet liegen. Folgendes ist zitiert von Seite 75 des Independent Review (Unabhängige Untersuchung) des ALAC. Der Bericht kann gefunden werden unter: <http://icann.org/en/reviews/alac/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 am Ende von 2006 und zu Beginn von 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 als unbefriedigend und machte 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 und auch 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 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 ausstehende Angelegenheiten bezüglich des Ombudsmannberichts 06-317 geben, sollte der Vorstand alle Empfehlungen überprüfen um sicherzugehen, dass die Angelegenheiten gelöst wurden.

Ich registriere die Empfehlungen der unabhängigen Prüfer und möchte anmerken, dass ICANN noch zu meinen Empfehlungen vom Februar 2007 Stellung nehmen muss. <http://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 einerseits und der Organisation, der er dient, andererseits bestehen.“*

#### Es heißt, der Ombudsmann ist

...ein unabhängiger, objektiver Ermittler von Beschwerden von Leuten 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 Unfairness. 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.

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://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.“

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

Folgendes ist ein Auszug der Ergebnisse der unabhängigen Überprüfung der Klientenbefragung (Third Party Review of Client Survey Result) (<http://icann.org/ombudsman/documents/csr-commentary-jun07.pdf>):

...wäre der Ombudsmann nicht zur Verfügung gestanden, hätten sie Kontakt mit einem Rechtsanwalt aufgenommen oder ein Rechtsverfahren eingeleitet. Antworten zu (Frage) 1.9 zeigen dass nur vier Benutzer den Kontakt mit einem Rechtsanwalt aufnahmen und drei ein Rechtsverfahren einleiteten. Dies stellt, aufgrund der Einflussnahme des Ombudsmanns, eine Verringerung der angestrebten Rechtsverfahren um 66 Prozent dar. Weitert man diese Umfrage aus und nimmt man an, sie steht repräsentativ für alle Nutzer der Geschäftsstelle, ist es möglich, dass die Geschäftsstelle Angebote zur Verfügung gestellt hat, welche dazu führten, dass 66 Parteien nicht den Kontakt mit einem Rechtsanwalt aufnahmen oder Rechtsverfahren einleiteten.  $([85/387]*22=100$  Fälle mit der Wahrscheinlichkeit der Kontaktaufnahme mit einem Rechtsanwalt oder der Aufnahme des Rechtsverfahrens. Eine Zweidrittel Verringerung von 100 möglichen Fällen resultiert in 66 „Umlenkungen“.)

Die Ergebnisse der Frage 1.9 deuten stark zu einer hohen Wahrscheinlichkeit hin, dass die Geschäftsstelle des Ombudsmanns signifikanten Wert für ICANN und seine Gemeinschaft darstellt – insbesondere für die Registratoren. Mit einigem zusätzlichem Aufwand und Studium wäre es möglich, herauszufinden, wie viel dabei gespart und/oder wie viel Wert geschaffen wurde. Dies gäbe der Geschäftsstelle die Möglichkeit, ICANN und der Gemeinschaft eine Kosten-Nutzen-

Analyse vorzulegen. Dies ist eine sehr zu empfehlende Maßnahme.

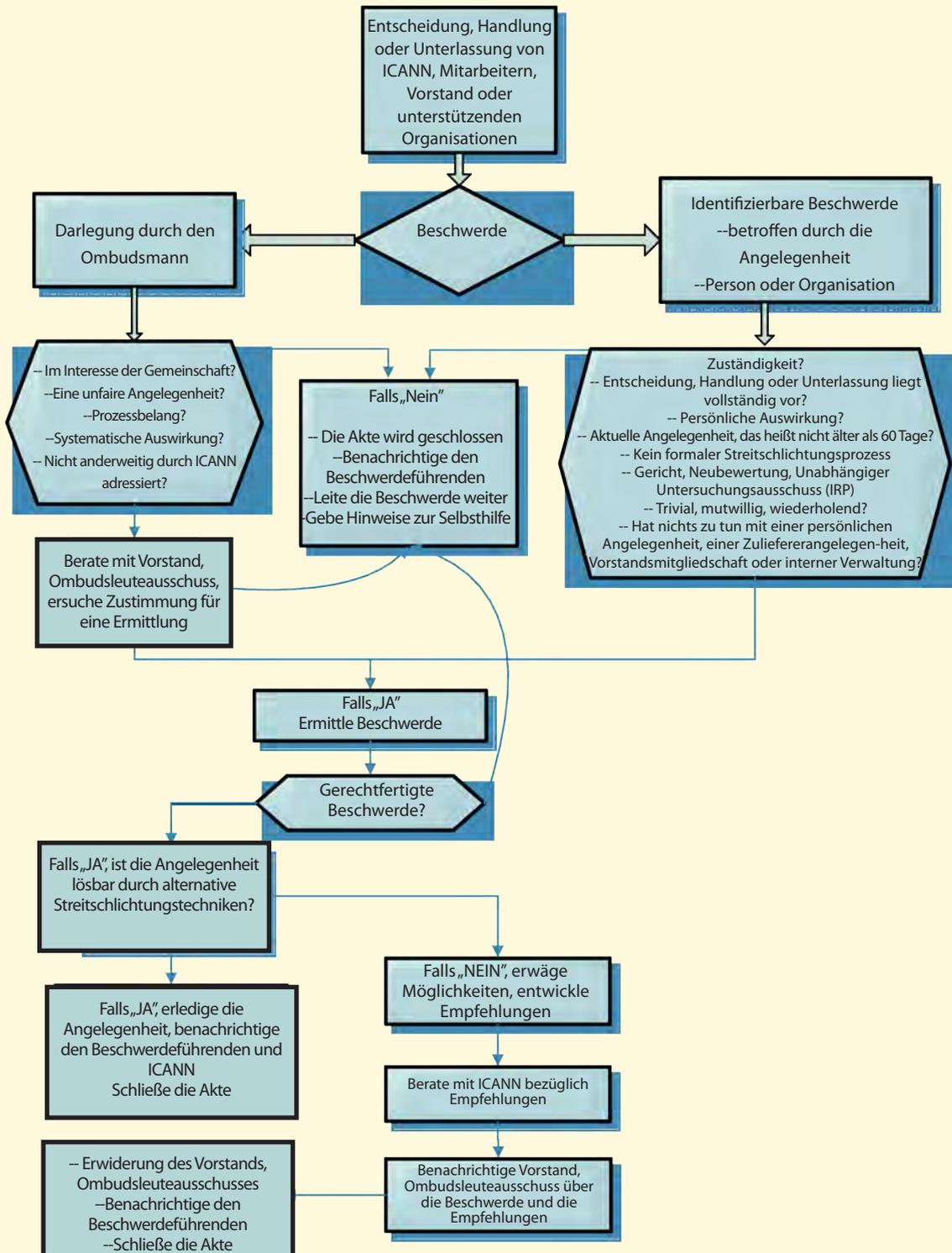
#### 5. Ist der Ombudsmann bei seinem Programmangebot kosteneffektiv gewesen? – Tatsächliche oder mögliche Verbesserungen, Leistungsfähigkeiten oder Kosteneinsparungen in dem Angebot oder der Verwaltung des ICANN Programms?

Die Geschäftsstelle des Ombudsmanns hat auf Beschwerden reagiert, veranlasste Überweisungen, bot Selbsthilfeinformation und gab Empfehlungen als Teil des alternativen Streitschlichtungsverfahrens (Alternative Dispute Resolution). Diese Bemühungen bieten durch den Service professioneller Streitschlichtungsverfahren auf lange Sicht eine insgesamt effizientere Vorgehensweise, denn dies ermöglicht es den Angestellten, unterstützenden Organisationen und dem Vorstand, ihre Aufmerksamkeit auf ihre Hauptarbeit zu richten, anstatt Konflikte zu bewältigen. Die Zahl der Anfragen für Neubeurteilungen verringerte sich. Die Empfehlungen, welche von der Geschäftsstelle des Ombudsmanns ausgesprochen werden, sorgen dafür, dass Angelegenheiten vernünftig angegangen werden. Diese Empfehlungen führen auch zu einer Verbesserung der Dienstleistung und der Verwaltungsprozesse.

Die Flexibilität der Geschäftsstelle in bezug 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, zeitadäquate und relevante Lösungen in einem frühen Zeitrahmen anbietet und feindselige Beziehungen zwischen Parteien abmildert. Ich kann mir nicht vorstellen, dass es eine effizientere Vorgehensweise geben könnte, diese Dienstleistung der Organisation und der Gemeinschaft anzubieten.

Die Geschäftsstelle des Ombudsmanns ergänzt ICANNs generelle Konfliktmanagementsysteme, welche den Wiederbegutachtungsausschuß (Board Reconsideration Committee) und die Richtlinie für unabhängige Beurteilung (Independent Review Policy) beinhalten. Seit der Gründung der Geschäftsstelle des Ombudsmanns ist die Zahl der Beschwerden, welche dem Reconsideration Committee vorgelegt wurden, gewaltig gefallen und nur eine Angelegenheit eskalierte hin zum IRP (Independent Review Panel) und das war im Jahr 2008.

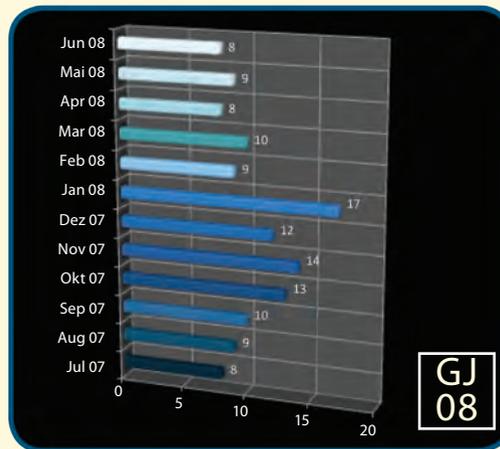
# Prozessordnung für die ICANN Geschäftsstelle des Ombudsmanns



# 2007-2008 Ombudsmann-Statistik

## Anzahl der Beschwerden: 127

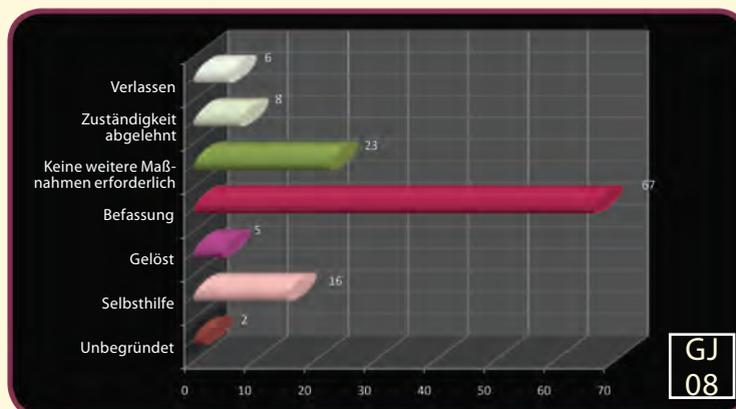
### MONATLICHE BESCHWERDEN



### BESCHWERDEDEYPEN



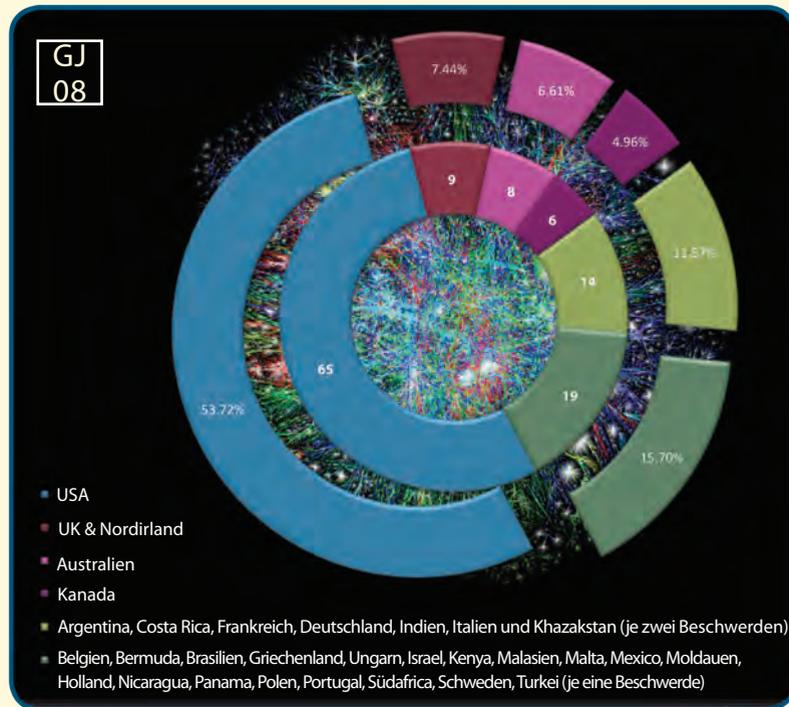
### BESCHWERDEDELÖSUNG



# 2007-2008 Ombudsmann-Statistik

## Anzahl der Beschwerden: 127

BESCHWERDEN (GEOGRAFISCH)



## Die Werte der Geschäftsstelle 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. die Ombudsleutevereinigung (The Ombudsman Association), die Ombudsleutevereinigung der Vereinigten Staaten (The United States Ombudsman Association) und das Forum der kanadischen Ombudsleute (Forum of Canadian Ombudsmen). 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](mailto:ombudsman@icann.org)  
web <http://icannombudsman.org>

DESIGN + EDITORIAL    Tanzania S. King



*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