



# 2006 Jahresbericht

*Die Hauptaufgabe des Ombudsmannes ist, Mitgliedern der ICANN-Community, die glauben, dass sie von ICANN-Mitarbeitern, dem Vorstand oder einer ICANN-Organisation ungerecht behandelt wurden, eine unabhängige Bewertung ihrer Beschwerde zur bieten. Der Ombudsmann hat als objektiver Fürsprecher der Gerechtigkeit zu dienen und hat Beschwerden über ungerechte oder unangemessene Behandlung durch ICANN-Mitarbeiter, den Vorstand oder eine ICANN-Organisation zu prüfen und, wenn möglich, zu lösen, sodass die Probleme geklärt und mit Hilfe von Lösungswerkzeugen wie Verhandlungen, Unterstützung und „Shuttle-Diplomatie“ gelöst werden können.*

(ICANN-Statuten, Artikel V, Abschnitt 2)



*Dialog schaffen – Gerechtigkeit bestätigen*

# Brief des Ombudsmannes

30. Juni 2006

An den Vorsitzenden und Vorstand von ICANN,

Ich freue mich sehr, Ihnen heute den zweiten Jahresbericht des Büros des Ombudsmannes präsentieren zu dürfen.

Auch in diesem Jahr konnte das Büro des Ombudsmannes der ICANN-Community ein informelles System zur Lösung von Streitfällen bieten, was sowohl von der Community als auch den Unternehmen sehr begrüßt wurde. Durch die Arbeit des Büros haben sich folgende Aufgaben für den Ombudsmann entwickelt: Empfang, Weiterleitung und Untersuchung von Beschwerden, Verwaltung und Fallmanagement, Öffentlichkeitsarbeit sowie Forschung und Evaluierung.

Ich freue mich, dem Vorstand berichten zu können, dass das Büro des Ombudsmannes eine gerechte, flexible, aufgeschlossene und schnelle Methode entwickelt hat, um Streitfälle in der Community zu bearbeiten und zu lösen. Unsere Methode ist ein einzigartiges Modell der Streitfalllösung genannt "Centre of Excellence" und bildet heute eine professionelle und sachkundige Institution des Büros des Ombudsmannes.

In diesem Jahresbericht werde ich über diese wichtigen Aktivitäten berichten.

Schließlich möchte ich Ihnen, den Mitgliedern der ICANN-Community und den Supporting Organisations sowie den ICANN-Mitarbeitern für ihre Unterstützung danken.

Mit freundlichen Grüßen



Frank Fowlie  
Ombudsman

# Inhalt

Brief des Ombudsmannes . . . . .	2
DAS JAHR IM RÜCKBLICK . . . . .	4
Aktivitäten des Ombudsmannes . . . . .	5
Bewertung und Empfehlungen . . . . .	6
Fallstudien . . . . .	8
Ombudsmann-Statistiken . . . . .	10

DESIGN + REDAKTION Tanzanica S. King



ICANN-Ombudsmann Frank Fowlie (rechts) und ICANN-Stellvertretender Ombudsmann Herb Waye (links) auf dem ICANN-Treffen in Wellington im März 2006.

# Das Jahr im Rückblick

**2005 / 2006** war für mein Büro ein aktives Jahr. Der Ombudsmann wurde etabliert, um als informeller, unabhängiger Mechanismus innerhalb der ICANN-Community zu dienen und Mitgliedern zu helfen, die sich ungerecht behandelt fühlen. Dabei sollte meine Rolle sein, diese Beschwerden zu empfangen und zu bewerten und eine Reihe von alternativen Lösungstechniken einzusetzen, sollte ich der Meinung sein, dass eine Ungerechtigkeit vorliegt. Ich habe jedoch festgestellt, dass die Anforderungen, die an mein Büro gestellt werden, diese einfachen Erwartungen übersteigen. Im Laufe des letzten Jahres hat mein Büro eine Vielzahl von Beschwerden und Anfragen erhalten, die nichts mit der ursprünglichen Idee im Statut V zu tun haben. In zwei Fällen haben Gruppen mein Büro als Ziel von E-Mail-Kampagnen ausgewählt. Dabei war es ihr Ziel, ihre Meinung zu äußern und nicht, Beschwerden über Handlungen, Entscheidungen oder Unterlassungen des Vorstands, der Mitarbeiter oder der Supporting Organizations einzureichen. In beiden Fällen habe ich eine Untersuchung der Angelegenheit abgelehnt, da die E-Mails lediglich den Unmut über Entscheidungen des Vorstands ausdrückten und es ausreichend öffentliche Kommentarforen gibt, um andere Meinungen zu äußern.

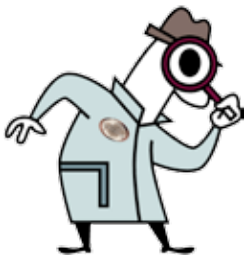
Mein Büro hat viele Beschwerden und E-Mails von Mitgliedern der Community erhalten, die Probleme mit anderen Organisationen, z. B. Registrierorganisationen, haben. Hierbei muss ich die außerordentlich gute Zusammenarbeit mit dem Chief Registrar Liaison und dem Registrar Liaison Manager erwähnen. Beide waren in diesem Bereich von unschätzbbarer Unterstützung für die Community, nachdem sie Informationen von meinem Büro erhalten haben.

Im letzten Jahr habe ich das Ombudsmannsystem verbessert, um die operativen Aktivitäten des Büros besser zu organisieren. Dieses System wurde in mehrere Sprachen übersetzt und ist als PDF auf der Webseite des Ombudsmannes verfügbar. Außerdem habe ich das Beschwerdeformular durchgesehen und verbessert, ein Formular "Kontaktieren Sie den Ombudsmann" hinzugefügt und noch weitere Selbsthilfe-Informationen auf der Webseite zur Verfügung gestellt.

Das Fallmanagementsystem ist nun implementiert und kann verwendet werden, sodass die Nachverfolgung automatisierter und effizienter wird. Seit Gründung des Büros im November 2004 hat mein Büro fast 2000 Fälle bearbeitet.

Die IT-Mitarbeiter von ICANN waren in der Lage, die Domäne [www.icannombudsman.org](http://www.icannombudsman.org) für mein Büro zu sichern und zu aktivieren, was meine Unabhängigkeit noch weiter unterstreicht. Ich möchte ihnen hiermit herzlich für ihre Unterstützung danken.

Mein Büro hat im Laufe des Jahres für eine Reihe von Fällen und Korrespondenzen Übersetzungsdienste in Anspruch genommen. Dabei haben wir eine für beide Seiten profitable Lösung mit der Richmond Multicultural Concerns Society gefunden. Mein Büro profitiert von genauen Übersetzungsdiensten aus einer unabhängigen Quelle, die nicht mit ICANN in Verbindung steht, sodass Vertraulichkeit gewährleistet wird. Der Dienstleister, bei dem es sich um eine Community-basierte Gruppe für Immigranten handelt, hat wiederum eine große Auswahl an Muttersprachlern für Übersetzungen zur Verfügung, und kann mit seinen Dienstleistungen seine Programme finanzieren.



## Aktivitäten des Ombudsmannes: Empfang, Weiterleitung und Untersuchung von Beschwerden

Die Tabellen und Diagramme in diesem Jahresbericht zeigen Informationen über die Menge an Anfragen, das Ursprungsland, die Klassifizierung der Beschwerden und die Lösungen.

Die Anzahl der Beschwerden innerhalb meiner Zuständigkeit (Handlungen, Entscheidungen oder Unterlassungen durch den Vorstand, die Mitarbeiter oder die Supporting Organisations) in Prozent entspricht in etwa den Daten, die ich bei anderen Ombudsmannbüros einsehen konnte.

## Öffentlichkeitsarbeit, Kundeninformation und Aktivitäten bei anderen Ombudsmannvereinigungen

In meiner Definition umfasst Öffentlichkeitsarbeit Folgendes: Reden vor Gruppen, Gastfreundschaft, Schulungsveranstaltungen und Aktivitäten bei anderen Ombudsmannvereinigungen. Mit der Öffentlichkeitsarbeit möchte ich drei Dinge erreichen: Weitergabe von Informationen an die ICANN-Community über die Existenz und Aktivitäten des Büros des Ombudsmannes; Professionalisierung des Büros durch kontinuierliche Lernaktivitäten; Weitergabe von Informationen an ICANN-Communities und Interessengruppen, Regierungsorganen, Anwendern und Interessenten sowie meinen Kollegen aus anderen Ombudsmannvereinigungen über Ombudsmannschaft im Allgemeinen sowie die Tatsache, dass dieses Büro des Ombudsmannes seinen Ruf als "Centre of Excellence" bei der Lösung von Online-Streitfällen verdient. Mein oberstes Ziel ist, dass alle das Büro als "Center of Excellence" sehen, in dem Professionalität und gute, gerechte Dienstleistungen zur Verfügung gestellt werden.

Mein Schwerpunkt in diesem Geschäftsjahr war die Mitarbeiterschulung, sodass diese Informationen über das Büro und die Möglichkeiten der Streitfalllösung an die Community weitergeben können.

Ich habe versucht, alle Reisen ins Ausland zum Zweck der Öffentlichkeitsarbeit mit Reisen zu ICANN-Treffen zu verbinden, um das Reisekostenbudget effizienter zu nutzen. Alle Schulungskurse wurden ermittelt und im Voraus gesondert ins Budget aufgenommen. Im Geschäftsjahr 2006/2007 hoffe ich, Schulungen zu Konfliktlösungen für alle Mitarbeiter durchführen zu können, sodass weitere Möglichkeiten der Streitfalllösung auf unterster Ebene entstehen.

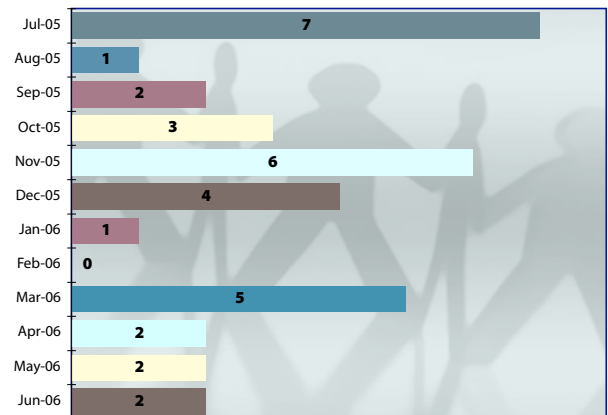
Außerdem habe ich im Geschäftsjahr 2005/2006 die Mitgliedschaft im Forum of Canadian Ombudsman, der United States Ombudsman Association, der International Ombudsman Association und dem International Ombudsman Institute entweder erworben oder gepflegt.

Ich habe Präsentationen bei Personen, Organisationen, Konferenzen und akademischen Institutionen gehalten, darunter der European Ombudsman, die UN-Konferenz zur Online Dispute Resolution oder die Jurastudenten an meiner Alma Mater Royal Roads Universität.

Im April 2006 wurde ich Mitglied des Centre for Information Technology and Dispute Resolution der Universität von Massachusetts – Amherst und ich bin Dr. Ethan Katsh für diese Ehre dankbar. Mein Beitrag in diesem Bereich wird die Evaluierung von Programmen zur Online-Streitfalllösung.

Folgende Tabellen zeigen die Aktivitäten für Öffentlichkeitsarbeit, an denen ich teilgenommen habe.

## Gesamtaktivitäten für Öffentlichkeitsarbeit: 35 Geschäftsjahr 2006 (1. Jan 2005 – 30. Juni 2006)



File No.	Month	Activity	Location
05-14	July	3 <sup>rd</sup> Annual European Internet Domain Name Summit	Paris
05-15	July	Presentation, OECD	Paris
05-16	July	Executive Director, Forum sur les Droits sur l'Internet	Paris
05-17	July	Director General, Working Group on Internet Governance	Geneva
05-18	July	Presentation, World Intellectual Property Organization	Geneva
05-19	July	Presentation, DIPLO Foundation	Geneva
05-20	July	ICANN Meetings Luxembourg (9 days)	Luxembourg
05-21	Aug	New Staff Orientation	Marina del Rey
05-22	Sept	New Staff Orientation	Marina del Rey
05-23	Sept	United States Ombudsman Assoc Meetings (4 days)	Nashville
05-24	Oct	Program on Negotiation Professional Development (4 days)	Cambridge, Mass.
05-25	Oct	Adjunct Ombudsman Orientation (4 days)	Marina del Rey
05-26	Oct	New Staff Orientation (2 sessions)	Marina del Rey
05-27	Nov	Northwest Ombuds Association (by conference call)	Seattle
05-28	Nov	New Staff Orientation (5 sessions)	Vancouver
05-29	Dec	ICANN Meetings, 9 days	Vancouver
05-30	Dec	Media Interview, CanWest News Service	Vancouver
05-31	Dec	Media Interview, Canadian Technology News (2 interviews)	Vancouver
05-32	Dec	Technology Negotiation Program Setup	Marina del Rey
06-01	Jan	New Staff Orientation	Marina del Rey
06-02	Jan	Media Interview, Canadian Technology News (2 interviews)	Vancouver
06-03	Jan	Regional Liaison Briefing	Marina del Rey
06-04	Jan	Advanced Investigations Course	Toronto
06-05	Mar	Staff Negotiation and Ethics Training (Postponed)	Brussels
06-06	Mar	European Ombudsmen courtesy calls	Brussels
06-07	Mar	Regional Liaison Cairo	Cairo
06-08	Mar	UN Forum on Online Dispute Resolution (3 Days)	Cairo
06-09	Mar	ICANN Meeting (9 days)	Wellington
06-10	Apr	International Ombuds Assoc Annual Meeting (4 Days)	San Diego
06-11	Apr	Undergraduate Lecture, Royal Roads University	Victoria BC
06-12	May	Richmond Multicultural Concerns Society (translation)	Richmond BC
06-13	May	Briefing Session with Board of Directors	Marina del Rey
06-14	June	Lecture, Vancouver Scholars, Simon Fraser University	Vancouver
06-15	June	ICANN Meeting (9 days)	Marrakesh

# Bewertung und Empfehlungen

Während des Geschäftsjahres wurde das Büro des Ombudsmannes von einem Prüfer der International Standards Organisation untersucht und bewertet. Das Büro wurde gemäß ISO Standard 10002 "Qualität - Kundenzufriedenheit - Richtlinien zur Behandlung von Beschwerden in Organisationen" geprüft.

Der Text des Prüfberichts folgt:

*Das Büro des Ombudsmannes erfüllt die beabsichtigten und allgemeinen Anforderungen von ISO 9001:2000 Bestimmungen 4.2.4, 5.2, 7.2.3, 8.2.1 und 8.4. Weiterhin erfüllt das Büro des Ombudsmannes den Zweck der Bestimmung, die Bereiche wie Aufzeichnungskontrolle, Identifikation, Vertraulichkeit, Pflege und Speicherung festlegt. Hinsichtlich Bestimmung 5.2 zeigt die Gründung des Büros des Ombudsmannes durch den Vorstand, dass sich das Führungsmanagement der ICANN-Community verpflichtet fühlt, Kundenbeschwerden als Teil von Verbesserungsmaßnahmen von Kundenbeziehungen besser zu bearbeiten. Bezüglich Bestimmung 7.2.3 hat das Büro des Ombudsmannes einen Kundenrückmeldungs-/Einhaltungsprozess dokumentiert und implementiert, der sowohl über die ICANN-Webseite als auch über Öffentlichkeitsarbeit und Ausbildungsprogramme kommuniziert wird. In Bezug auf die Bestimmungen 8.2.1. und 8.4 ist das Büro des Ombudsmannes eine der Möglichkeiten von ICANN, die Fähigkeit von Unternehmen zu beobachten und zu messen, die Anforderungen ihrer Kunden zu erfüllen. Diese Daten sind aufgrund der kurzen Existenz des Büros des Ombudsmannes noch nicht repräsentativ, allerdings hat dieser Bereich großes Potenzial bei der Ermittlung verbesserungsbedürftiger Bereiche.*

*Die einzige Beobachtung hinsichtlich der Bestimmungen 5.2 und 8.2.1. ist die Möglichkeit von ICANN, die eigenen Anforderungen zu erfüllen, wie diese durch die Statuten für Unabhängigkeit, Neutralität und Unparteilichkeit des Büros des Ombudsmannes sowie für Anforderungen von Kunden aufgrund von Vertragsverlängerungsbedingungen und keiner aktuellen formellen Vertragsbefugnis festgelegt sind. Die Beobachtung richtet sich auf die mögliche Kundenwahrnehmung hinsichtlich fehlender Objektivität des Büros des Ombudsmannes aufgrund der Besorgnis in Bezug auf Kündigung von Auftragnehmern oder fehlendes Vertrauen in die Befugnis des Auftragnehmers.*

Im Geschäftsjahr 2006/2007 wird sich das Büro des Ombudsmannes weiteren Evaluierungen durch einen unabhängigen Prozess unterziehen, der die Gründung des Büros des Ombudsmannes mit den Standards der Fachliteratur vergleicht.

Als Teil des Results Based Management Accountability Framework (RMAF) muss der Ombudsmann sich fünf Leistungsindikatoren hinsichtlich vier Bewertungsfragen ansehen und darüber dem Vorstand jährlich Bericht erstatten.



Ombudsmann Frank Fowle hält eine Rede beim ICANN-Treffen in Wellington, Neuseeland im März 2006.

## 1. Bedeutung – Gibt es weiterhin Bedarf für das Büro des Ombudsmannes?

Die Trendanalyse für mein Büro wird am besten durch verschiedene Diagramme und Tabelle in diesem Bericht gezeigt.

Es gibt eine Reihe von Indikatoren, die für die Bedeutung meines Büros sprechen. Erstens die Menge der empfangenen Beschwerden und die Vielfalt der Themen, die mir als Ombudsmann vorgelegt werden. Dies zeigt mir, dass die Community mein Büro als glaubwürdige Ressource für die Bewältigung von Streitfällen sieht.

Zweitens die Vielfalt der Quellen der Beschwerden: individuelle Domänennameneinhaber; Antragsteller von Vorteilen, die ICANN bietet; CCTLD Manager, Organisationen und Vorstandsmitglieder zeigen mir, dass mein Büro in der Lage ist, auf eine Reihe von Bereichen zu reagieren. Diese breite Akzeptanz meines Büros ist eine Anerkennung seiner Bedeutung.

Medienanalysen könnten außerdem eine positive Anerkennung des Büros in der Community nachweisen.

## 2. Sind die Ressourcen des Ombudsmannbüros ausreichend, um sein Mandat auszuführen?

Im Laufe des Jahres konnte ich den Posten eines stellvertretenden Ombudsmannes in meinem Büro etablieren. Mein kanadischer Landsmann, Herr Herb Wayne, unterstützt mein Büro, wenn ich Urlaub habe oder krank bin und bearbeitet Korrespondenz von der Community. Herr Wayne hat außerdem an zwei ICANN-Treffen teilgenommen, um mich bei der Organisation eines Bürostandorts während dieses Treffens zu unterstützen.

Im Laufe des Jahres konnte ich den Posten eines stellvertretenden Ombudsmannes in meinem Büro etablieren. Mein kanadischer Landsmann, Herr Herb Wayne, unterstützt mein Büro, wenn ich Urlaub habe oder krank bin und bearbeitet Korrespondenz von der Community. Herr Wayne hat außerdem an zwei ICANN-Treffen teilgenommen, um mich bei der Organisation eines Bürostandorts während dieses Treffens zu unterstützen.

Im Geschäftsjahr 2005/2006 waren die Budgetressourcen, die ICANN zur Verfügung gestellt hat, ausreichend, um Betrieb, Verwaltung und Öffentlichkeitsarbeit meines Mandats zu erfüllen.

3. Kosteneffektivität – Tatsächliche oder potenzielle Verbesserungen, Effizienz oder Kostenersparnis bei der ICANN-Programmausführung oder der Verwaltung? Gibt es andere Modelle für einen Ausführenden Ombudsmann, die ICANN einsetzen könnte?

Es gibt eine Reihe von Möglichkeiten, Systemverbesserungen zu messen. Erstens habe ich Vorschläge und Empfehlungen für Systemverbesserungen eingebracht. Diese reichen von der Entwicklung von Richtlinien, wo es zuvor keine gab, bis hin zur Etablierung von Mindestteilnahmestandards für Mitglieder bestimmter Supporting Organisations. All diese Systemverbesserungen betreffen ICANN-Operationen bis zu einem gewissen Umfang.

Zweitens ist die Anzahl der Anfragen, die seit Einführung meines Büros an das Board Reconsideration Committee gerichtet wurde, stark gesunken.

Drittens war mein Büro durch Verwendung alternativer Lösungstechniken, einschließlich Untersuchungen, in der Lage, Parteien auf der untersten Streitfalebene bei der Lösung von Fragen zu helfen, sodass Streitsituationen verringert werden konnten. Außerdem konnte damit den Community-Mitgliedern, die die Fragen aufgeworfen haben, und ICANN selbst Zeit gespart werden.

## Empfehlungen

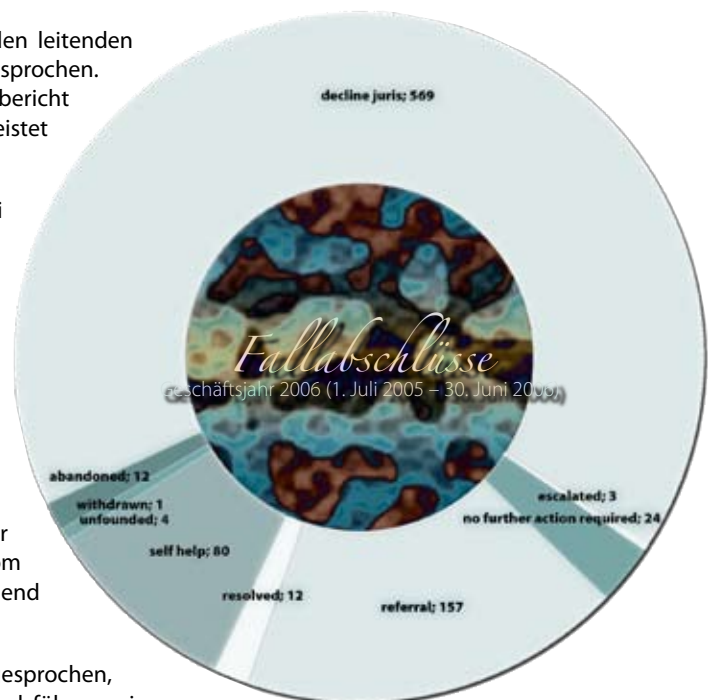
Im Geschäftsjahr 2004/2005 habe ich dem Vorstand und den leitenden Mitarbeitern formelle und informelle Empfehlungen ausgesprochen. Über diese Empfehlungen habe ich im letzten Jahresbericht gesprochen und da den formellen Empfehlungen Folge geleistet wurde, habe ich keine weiteren Bemerkungen hierzu.

Im Geschäftsjahr 2005/2006 habe ich dem Vorstand zwei Mal über eine Ungerechtigkeit oder ein Fehlverhalten gegenüber einem Mitglied oder Mitgliedern der ICANN-Community berichtet. Diese Fälle gehören zu Ergebnissen aus Untersuchungen, die von meinem Büro durchgeführt wurden. In einem Fall habe ich empfohlen, dass ICANN sich bei einem Mitglied der Community entschuldigt, das von einem Mitarbeiter falsch behandelt wurde. Im zweiten Fall habe ich eine Reihe von Empfehlungen hinsichtlich eines Stimmabgabeverfahrens ausgesprochen, das von einer Supporting Organisation von ICANN eingesetzt wird, sowie Mindestteilnahmestandards für Komiteemitglieder empfohlen. All meine formellen Empfehlungen wurden vom Vorstand akzeptiert und der Vorstand hat dementsprechend gehandelt.

Ich habe dem Vorstand eine informelle Empfehlung ausgesprochen, Richtlinien und Verfahren zu entwickeln, die die Vorstandsführung im Allgemeinen betreffen und ich werde diese Entwicklung weiter verfolgen.

Während ich mir den Betrieb meines Büros ansehe und die Möglichkeiten anderer Modelle in Betracht ziehe, die der Community und der Organisation in Konfliktsituationen helfen könnten, bin ich mehr und mehr der Überzeugung, dass das Büro des Ombudsmannes der beste Weg ist. Zwar ist es möglich, externe Ombudsdienste in Anspruch zu nehmen, dennoch glaube ich aufgrund der Menge der Beschwerden, die mein Büro erhält, dass die Kosteneffektivität, insbesondere in der Öffentlichkeitsarbeit, dabei verloren ginge. Ich glaube auch, dass es Umstände gibt, in der ein Ombudsmanndienst Angelegenheiten nicht mit der notwendigen Geschwindigkeit oder Flexibilität bewältigen kann. Schließlich bin ich aufgrund meiner Beobachtungen der Meinung, dass es keinen Ombudsmanndienst gibt, der die Kapazität hat, ICANNs Anforderungen und einzigartige Angelegenheiten zu regeln.

Ich denke, es ist wichtig, die Einzigartigkeit dieses Ombudsmannmodells zu erwähnen. Unter den Ombudsmannorganisationen ist mein Büro meiner Meinung nach eine Seltenheit, da ich der einzige Ombudsmann bin, der die Streitfalllösung in einer Online-Umgebung durchführt. Als ich vor kurzem die Möglichkeit hatte, mit anderen Ombudsmännern bei der UN-Konferenz zur Online Dispute Resolution (ODR) in Kairo zu sprechen, habe ich festgestellt, dass ich in diesem Umfeld der Einzige bin. Aufgrund dieser Umstände kann ich sagen, dass der ICANN-Ombudsmann wahrscheinlich das einzige Online-Ombudsmannprogramm der Welt ist.





Im Laufe des Jahres wurden mir drei Angelegenheiten bezüglich ICANN-Treffen vorgelegt:

Zunächst habe ich eine Beschwerde hinsichtlich der Verwendung von Namensschildern erhalten. Der/Die Beschwerdeführer/in war besorgt, dass seine/ihre Anonymität durch die Verwendung von Namensschildern nicht gewährleistet sei. Dazu war meine Antwort (in Teilen):

Erstens habe ich den Grund für die Ausgabe von Namensschildern in Betracht gezogen. Ich denke, dass es gute Gründe für Namensschilder gibt. Erstens gewährleisten Namensschilder, dass der Zugang zu ICANN-Veranstaltungen auf Delegierte beschränkt ist, insbesondere wenn es sich um Veranstaltungen handelt, bei denen den Veranstaltern Ausgaben entstehen (z. B. für Bankette, Mittagessen, etc.). Dies ist wichtig, da Konferenzen ein knappes Budget haben, vor allem wenn man bedenkt, dass die Veranstaltungen der Community kostenlos angeboten werden. Zweitens fördert das Tragen von Namensschildern die soziale Interaktion, indem Delegierte die Möglichkeit bekommen, Namen mit Gesichtern sowie Namen mit Identitäten zu verbinden, die üblicherweise nur online bekannt sind.

Sie argumentieren, dass Sicherheit kein Problem ist, da sich die Namensschilder nicht zu Ausweisen zurückverfolgen lassen. Ich glaube jedoch nicht, dass dies eine vorrangige Begründung dafür sein kann, dass Besucher Namensschilder tragen müssen.

Zweitens müssen Sie im Registrierungsformular bei der Online-Registrierung weder Firma noch Land angeben. Wie Sie in meiner Testregistrierung unten sehen können, konnte ich mich nur mit meinem Namen anmelden. Ihr Argument, dass Sie Ihren Arbeitgeber angeben müssen und damit ihr Beschäftigungsverhältnis gefährden, falls Sie eine gegenteilige Meinung äußern, scheint mir daher nicht gültig.

Drittens kann ich keine Beziehung zwischen Ihrer Beschwerde und einem Datenschutzproblem sehen. Ihr Name und Foto sind die einzigen persönlichen Informationen, die erforderlich sind, und Sie haben die Möglichkeit, die Veröffentlichung Ihres

Namens auf der Liste der Anwesenden zu unterbinden. Die einzige Anforderung an Sie ist die Bereitstellung Ihres Namens und Fotos, damit Sie Zugang zum Konferenzort und weiteren Veranstaltungen erhalten. Daher steht die Verwendung der Daten nicht mit dem Grund ihrer Erfassung im Widerspruch. Die Daten werden nur zu dem Zweck verwendet, zu dem sie erfasst wurden.

Ich kenne keine religiöse Begründung, nach der die Aufnahme eines Fotos eine Verletzung der Menschenrechte darstellt. Sollten Sie ein konkretes Beispiel kennen, würde ich mich freuen, von Ihnen zu hören.

Viertens haben Sie angegeben, dass das Ausstellen von Namensschildern die Möglichkeit unterminiere, als Hinweisgeber (sog. "Whistle Blower") zu fungieren. Eine Konferenz ist jedoch kein Ort, an dem das Fehlverhalten von Arbeitgebern öffentlich diskutiert werden sollte. Allerdings ist es niemandem verboten, auf der Konferenz solche Informationen weiterzugeben. Nach meiner Erfahrung ist eine öffentliche Konferenz jedoch kein Forum, auf dem solche Informationen anonym weitergegeben werden. Dies erfolgt normalerweise durch private Büros wie meines, sollte der/die Beschwerdeführer/in anonym bleiben wollen. Ich möchte betonen, dass Büros wie meines nach den Gesetzen der Vereinigten Staaten Hinweisgebern bis zu einem gewissen Umfang Sicherheit bieten, sodass negative Aktivitäten ans Licht gebracht werden können.

Fünftens sollten Sie nach meiner Antwort immer noch das Gefühl haben, anonym bleiben zu wollen, möchte ich Ihnen mitteilen, dass es andere Foren in ICANN gibt, in denen dies möglich ist. Dazu gehören die Vertretung durch verschiedene Komitees und Supporting Organisations oder die Kommunikation über verschiedene elektronische Foren.



In der zweiten Beschwerde hat ein Mitglied der Community Bedenken hinsichtlich der Verwahrung persönlicher Informationen ausgesprochen, die während des Registrierungsprozesses angegeben werden müssen. Da dies während eines Treffens in Vancouver aufkam, gelten die Landes- und Bundesgesetze von Kanada und British Columbia und ich konnte keine Hinweise dafür finden, dass die angefragten Informationen zweckentfremdet oder für einen Zweck erfasst oder verwendet wurden, der im Widerspruch zu kanadischen Gesetzen steht.

Die dritte Angelegenheit, die mir vorgelegt wurde, befasst sich mit der Veröffentlichung von Terminen und Agendas für Vorstandssitzungen.

Die Statuten sagen:

#### *Abschnitt 4. MITTEILUNGEN ZU TREFFEN UND AGENDAS*

*Mindestens sieben Tage vor jedem Vorstandstreffen (oder wenn nicht praktikabel, soweit im Voraus wie praktikabel) muss eine Mitteilung über solch ein Treffen und, soweit bekannt, eine Agenda für das Treffen veröffentlicht werden.*

Nach meiner Erfahrung sind Vorstandsmitglieder häufig unterwegs, um verschiedene Standorte von ICANN-Treffen sieben Tage vor einem Vorstandstreffen zu erreichen. Das macht es schwierig und manchmal unmöglich, sieben Tage im Voraus eine Agenda für das Vorstandstreffen zu veröffentlichen. Außerdem bin ich der Meinung, dass die Ankündigung des Treffens zusammen mit den Informationen über das ICANN-Treffen weit im Voraus veröffentlicht wird. Schließlich bin ich der Meinung, dass die Agenda veröffentlicht wird, sobald der Vorstandsvorsitzende und die Mitglieder das Gefühl haben, alle notwendigen Themen zusammengestellt zu haben, und dass dies soweit im Voraus stattfindet wie möglich.

---

### **Was die Beschwerdeführer/innen über das Büro des Ombudsmannes sagen:**

*“Sie haben sich wirklich außerordentlich bemüht, was ich sehr zu schätzen weiß.”*

*“Vielen Dank. Ich schätze Ihre Bemühungen, die Situation zu verstehen und zu klären.”*

*“Ich möchte Ihnen für Ihre außerordentlichen Bemühungen danken, als ich nach URLs für Webseitenauktionen gefragt habe - und ob es legal ist oder nicht. Wir haben eine gute Adresse bekommen, mit der wir zufrieden sind. Und Sie haben uns einige fantastische Webseiten und Ideen zur Verfügung gestellt.*

*“Alles wurde gelöst... ich schätze die schnelle Reaktion von ICANN.”*

*“Ich bin Ihnen dankbar für die Zeit, die Sie sich für mein Problem genommen haben.”*

*“Ihre Resonanz ist unschätzbar.”*

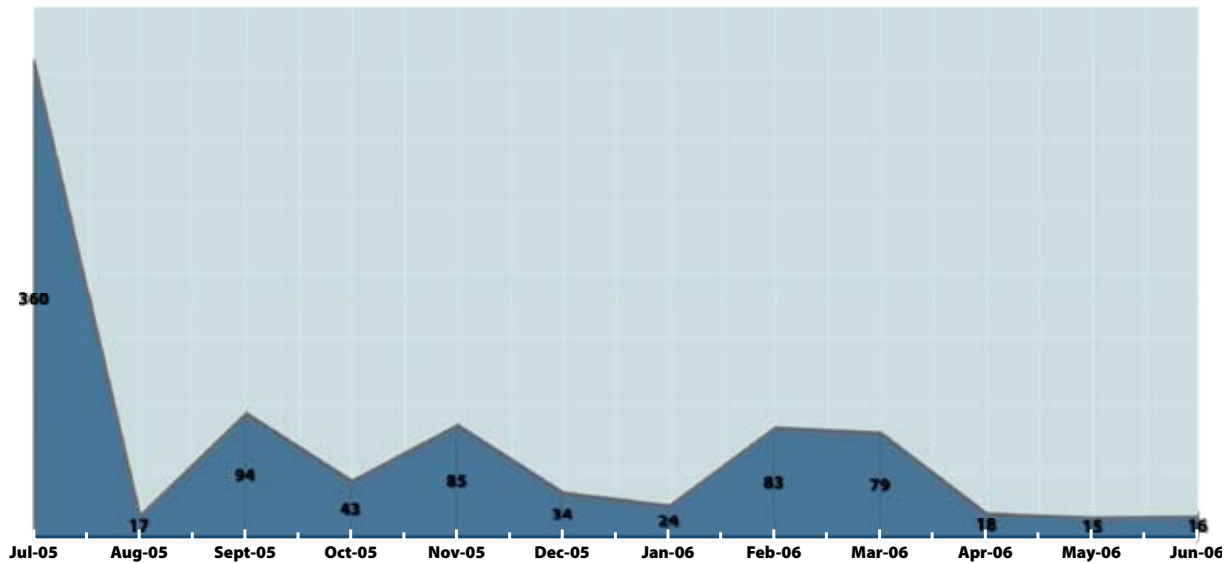
*“Wie immer schätze ich Ihre Hilfe, die Unparteilichkeit und Professionalität in diesem Prozess zu unterstreichen.”*



ICANN-Ombudsmann Frank Fowlie mit Jurastudent Reem Wael beim Forum on Online Dispute Resolution der Vereinten Nationen in Kairo im März 2006.

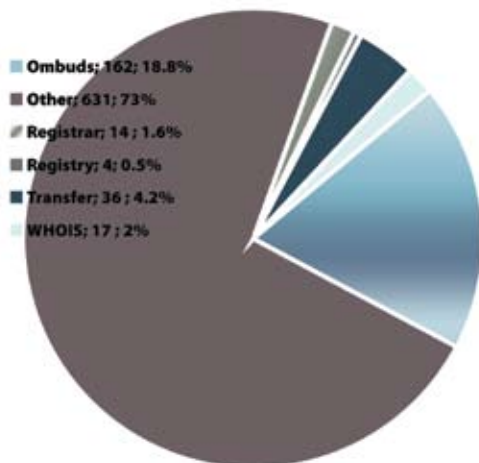
# Erhaltene Gesamtbeschwerden pro Monat: 880

Geschäftsjahr 2006 (1. Juli 2005 – 30. Juni 2006)



## Art der erhaltenen Beschwerden & Lösung der Beschwerden in der Zuständigkeit des Ombudsmannes

Geschäftsjahr 2006 (1. Juli 2005 – 30. Juni 2006)

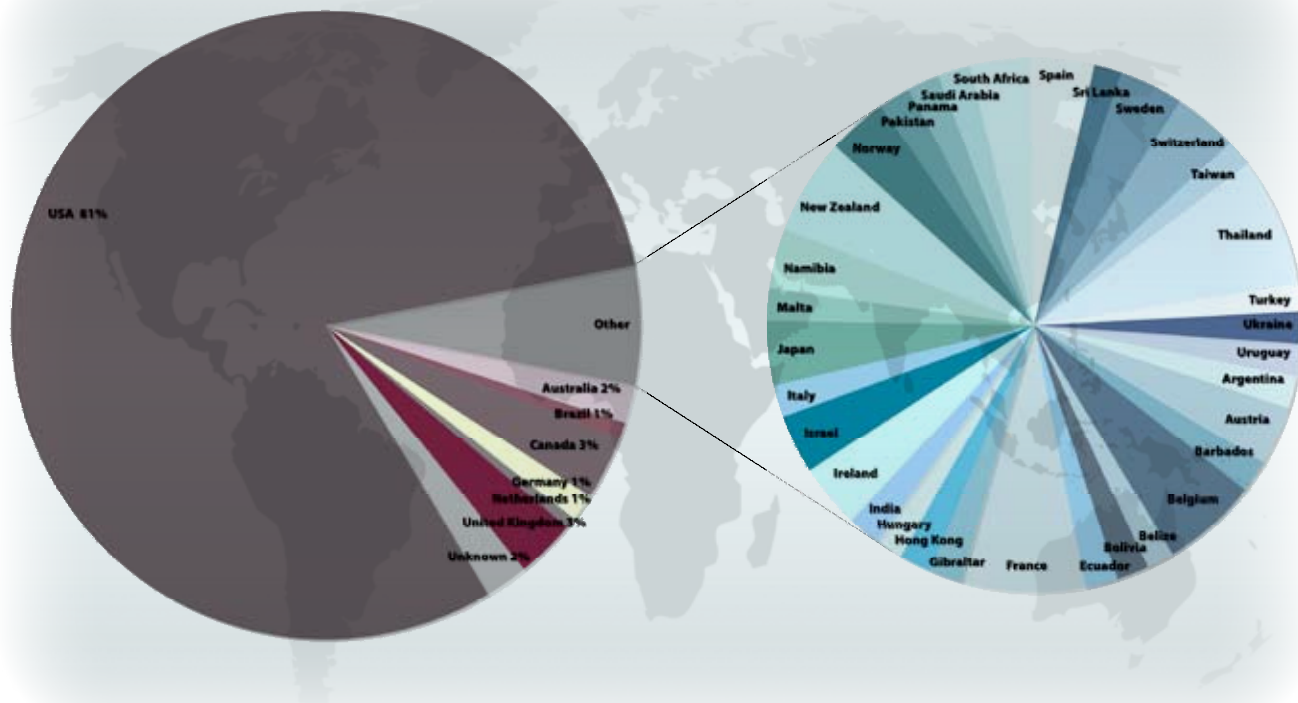


### Zuständigkeit des Ombudsmannes ➤



# Geographische Verteilung der Beschwerden:

Geschäftsjahr 06 (1. Juli 2005 – 30. Juni 2006)



Argentina; 1	Australia; 17	Austria; 2	Barbados; 1	Belgium; 3	Belize; 1	Bolivia; 1
Brazil; 6	Canada; 30	Ecuador; 1	France; 4	Germany; 11	Gibraltar; 1	Hong Kong; 1
Hungary; 1	India; 1	Ireland; 2	Israel; 2	Italy; 1	Japan; 2	Malta; 1
Namibia; 2	Netherlands; 6	New Zealand; 3	Norway; 2	Pakistan; 1	Panama; 1	Saudi Arabia; 1
South Africa; 2	Spain; 2	Sri Lanka; 1	Sweden; 2	Switzerland; 2	Taiwan; 1	Thailand
Turkey; 1	Ukraine; 1	United Kingdom; 27	Unknown; 19	Uruguay; 1	USA; 699	



## Die Werte des Büros sind:

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

*Hervorragende Leistung* Das Büro des Ombudsmannes 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. Der Ombudsmann möchte auch gewährleisten, dass das Büro des Ombudsmannes von ICANN als Institution mit ausgezeichnetem Ruf innerhalb der Ombudsmannvereinigungen angesehen wird, z. B. die Ombudsmannvereinigung (The Ombudsman Association), die Ombudsmannvereinigung der Vereinigten Staaten (The United States Ombudsman Association) und das Forum der Kanadischen Ombudsmänner (Forum of Canadian Ombudsmen). Ich möchte eine engere Beziehung zu den Ombudsmännern 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 erfüllen und den Respekt vor der Menschenwürde zeigen.

*Vertraulichkeit* Alle Parteien innerhalb der Community und ICANN, die dem Ombudsmann Informationen vorlegen, können sicher sein, dass die Informationen vertraulich behandelt werden, außer eine Offenlegung ist zur Lösung einer Beschwerde erforderlich.

*Unparteilichkeit* In jeder Situation erhält das Büro des Ombudsmannes Informationen aus der Community ohne vorherige Kenntnis über den Ausgang des Alternativen Streitlösungsverfahrens und ohne dass eine Partei im Verfahren bevorzugt wird.

*Unabhängigkeit* Das Büro des Ombudsmannes ist unabhängig von der üblichen ICANN-Struktur, um unparteiisch sein zu können.



**Internet Corporation for Assigned Names & Numbers**

*Brüssel*

6 Rond Point Schuman, Bt. 5 | B-1040 Brüssel | BELGIEN  
T +32 2 234 7870 F +32 2 234 7848

*Marina del Rey*

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

<http://icann.org>

<http://icannombudsman.org>