

Dialog Schaffen...

Gerechtigkeit Bestätigen



*Büro des ICANN -
Ombudsmannes*

2005 Jahresbericht

Die Hauptaufgabe des Ombudsmannes ist, Mitgliedern der ICANN-Gemeinschaft, 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, so dass die Probleme geklärt und mit Hilfe von Lösungswerkzeugen wie Verhandlungen, Unterstützung und „Shuttle-Diplomatie“ gelöst werden können.

(ICANN-Statuten, Artikel V, Abschnitt 2)

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, 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.



Brief des Ombudsmannes

30. Juni 2005

An den Vorsitzenden und den Vorstand von ICANN,

Mit großer Freude sende ich Ihnen heute den ersten Jahresbericht des Büros des Ombudsmannes. Ich glaube, dass dieser Bericht einen Meilenstein in der Geschichte darstellt und zwar nicht nur für mein Büro, sondern für ICANN im Allgemeinen, da es ein wichtiger Beweis für die offene Kommunikation in Verbindung mit dem Büro des Ombudsmannes ist. Zur Förderung der Transparenz, mit Zustimmung des Vorsitzenden und nach Vorbildern anderer Ombudsmänner auf der ganzen Welt habe ich beschlossen, diesen Bericht zu veröffentlichen, um ein besseres Verständnis für die Rolle des Büros des Ombudsmannes innerhalb der ICANN-Gemeinschaft zu schaffen.

Das Geschäftsjahr des Büro des Ombudsmannes endet wie für alle ICANN-Organisationen am 30. Juni, daher wird mein erster Bericht nur einen Zeitraum von acht Monaten umfassen, vom 1. November 2004 bis zum Ende des Geschäftsjahres. Der nächste Bericht erfolgt dann auf Grundlage des ganzen nächsten Geschäftsjahres.

Bevor ich mich den Einzelheiten des Berichts zuwende, möchte ich einen Moment der Besinnung einlegen und im Namen des Büros des Ombudsmannes und mir selbst einer Reihe von Menschen danken, die diesen ersten Bericht möglich gemacht haben. Das Büro des Ombudsmannes entstand aus dem Wunsch der ICANN-Gemeinschaft, eine Möglichkeit zu haben, Streitfälle mit möglichst wenig Konflikten zu lösen. Der Vorstand hat reagiert, indem er die Position eines Ombudsmannes geschaffen und diese in den Statuten formalisiert hat. Die Tatsache, dass das Büro des Ombudsmannes auf diese Weise in den Statuten festgeschrieben wurde, bedeutet, dass ICANN den Ombudsmann in seine Struktur integriert hat und es wirklich ernst damit meint, Streitfälle vernünftig zu lösen.

Ich möchte die Bemühungen derer anerkennen, die bei der Gründung des Büros mitgewirkt und bei dem langen weltweiten Bewerbungsverfahren zur Besetzung der Position des Ombudsmannes ihre Unterstützung geleistet haben. Es war ein sorgfältiges Verfahren mit vielen Kandidaten aus verschiedenen Regionen der Welt. Ich bin dankbar, dass ich am Ende ausgewählt wurde und möchte mich beim Vorstand für das Vertrauen bedanken.

Ich möchte außerdem den ICANN-Mitarbeitern im Namen der Community für ihre Hilfe bei der Einrichtung des Büros und meiner Rolle als Ombudsmann danken. Ihre Professionalität setzt Maßstäbe bei der Lösung von Streitfällen.

Frank Fowlie

Frank Fowlie
Ombudsmannes



*Foto durch Barbara Fremgen

Das Jahr im Rückblick

Als ich am 1. November 2004 als erster Ombudsmann von ICANN meine Arbeit aufnahm, gab es natürlich eine Reihe von Aufgaben zu erledigen, um das Büro und die Kommunikationsverbindungen mit der Community einzurichten und Beschwerden, etc. zu empfangen.

Die erste Aufgabe war die Erstellung eines Ombudsmannleitsystems. Diese Leitlinien gehen einen Schritt über die allgemeinen Grundsätze für den Betrieb eines Ombudsmannbüros in Statut V hinaus und schaffen eine definitivere Arbeitsumgebung für das Büro. Die Leitlinien wurden nach den Vorlagen anderer Ombudsmannvereinigungen erstellt. Sie wurden der Öffentlichkeit zugänglich gemacht.

Während das Ombudsmannsystem entwickelt wurde, erstellten die ICANN-Mitarbeiter gemeinsam eine Webseite und Webinrichtungen für das Büro. Die Seite ist unter <http://icann.org/ombudsman> zu finden. Mitglieder der Gemeinschaft können den Ombudsmann direkt per E-Mail erreichen und Informationen, Neuigkeiten, Reden, etc. wurden auf der Seite veröffentlicht. Eine der hilfreichsten Funktionen der Seite ist das Online-Beschwerdeformular. Hier können Mitglieder der Gemeinschaft ein Beschwerdeformular ausfüllen, das nach den Dingen fragt, die für den Ombudsmann von Bedeutung sind, um über die Zuständigkeit gemäß dem Ombudsmannsystem zu entscheiden. Auf Vorschlag der ALAC kann das Beschwerdeformular in jeder Sprache ausgefüllt werden und das Ombudsmannbüro sorgt für die Übersetzung. Bis heute wurde ein mehrsprachiges Beschwerdeformular ausgefüllt.

Anfang 2005 erstellte ich ein Results Based Management Accountability Framework (RMAF) für das Büro. Das RMAF erläutert die Bewertungs- und Berichtsstrategien des

Ombudsmannes. Insbesondere wird die Beziehung zwischen ICANN und dem Ombudsmann in einem Logikmodell beschrieben, das in diesem Bericht ebenfalls enthalten ist. Das RMAF wurde auf der Webseite des Ombudsmannes veröffentlicht, was jedoch bisher wie auch die Leitlinien weitestgehend unkommentiert blieb.

Gemäß dem RMAF muss der Ombudsmann dem Vorstand über die fortlaufenden Bewertungsaktivitäten berichten, dies erfolgt später in meinem Bericht.

Während ich diesen Bericht schreibe, implementiert das Büro des Ombudsmannes ein webbaserendes Fallmanagementsystem. Dieses System wird auf einem gesonderten, sicheren Server in Marina Del Rey, Kalifornien installiert und wird alle normalen Fallbewältigungsfunktionen sowie statistische Analysen für das Büro verwalten.

Außerdem habe ich nach der Konferenz der Ombudsmannvereinigung in Houston, Texas eine Reihe von Werten für das Büro des Ombudsmannes formuliert. Diese Erklärung ist leicht auf der Webseite und in jeder E-Mail zu finden, die mein Büro verlässt.

Aktivitäten des Ombudsmannes

Empfang, Weiterleitung und Untersuchung von Beschwerden

In den acht Monaten, seit ich die Position des Ombudsmannes übernommen habe, habe ich oft folgende Analogie verwendet, wenn mich Menschen gefragt haben, wie es ist der erste Ombudsmann für ICANN zu sein.

„Es ist wie bei einem Familienausflug mit dem Auto. Lange Zeit wollten sie einen Erste-Hilfe-Kasten im Auto. Es wurde eine Weile darüber diskutiert, wie groß der Erste-Hilfe-Kasten sein sollte, wie viel er enthalten sollte, wie viel er kosten darf,

woher das Geld kommen sollte und wer ihn benutzen dürfte. Jetzt, da sich der Erste-Hilfe-Kasten im Auto befindet, ist der Druck weg. Es scheint ein guter Erste-Hilfe-Kasten zu sein. Jetzt konzentrieren sich die Menschen wieder auf die Autofahrt, schließlich liegt eine interessante Fahrt vor Ihnen. Aber sie fühlen sich sicher, da ein Erste-Hilfe-Kasten im Auto ist, wenn sie ihn brauchen.“

Seit Beginn meiner Arbeit im November 2004 hat das Büro des Ombudsmannes über hundert Anfragen und Beschwerden bewältigt. Es gibt eine Reihe von Diagrammen in diesem Bericht, die die Beschwerdeaufnahmen des Büros des Ombudsmannes erläutern. Ich denke, es ist wichtig, einige Dinge zu wissen. Zunächst einmal ist die Anzahl der Anfragen aus der Community, die tatsächlich zu einer Beschwerde innerhalb der Zuständigkeit des Ombudsmannes führten, scheinbar innerhalb der Norm, wie sie auch von einigen anderen Ombudsmännern berichtet wird.

Zweitens haben die ICANN-Mitarbeiter, besonders Tim Cole, Chief Registrar Liaison, an den die meisten der internen Weiterleitungen gehen, ihre eigenen Standards zur Bewältigung von Ombudsmann-bezogenen Fragen entwickelt. Dies hat die zeitnahe Bewältigung von Beschwerden, die nicht in die Zuständigkeit des Ombudsmannes fallen, außerordentlich erhöht.

Drittens zeigt die Anzahl der Weiterleitungen und Beschwerden, die nicht in die Zuständigkeit des Ombudsmannes fallen, meiner Meinung nach zwei Trends. Zum einen, dass normale Benutzer des Internets ICANN als glaubwürdige Quelle der Information und Streitlösung betrachten. Zum anderen, dass internetbezogene Organisationen mehr tun könnten, um ein Bewusstsein für ihre Kundendienstprogramme zu schaffen.

Öffentlichkeitsarbeit, Kunden information und Aktivitäten bei anderen Ombudsmannvereinigungen

Neben der Bewältigung von Beschwerden hat das Büro des Ombudsmannes zwei wichtige Aufgaben: die Information der ICANN-Gemeinschaft hinsichtlich des Ombudsmannes und die Erweiterung professioneller Fähigkeiten mit Hilfe anderer Ombudsmannvereinigungen. Tabellen an anderer Stelle dieses Jahresberichts berichten über meine Öffentlichkeitsarbeit und die Aktivitäten bei anderen Ombudsmannvereinigungen.

Es ist für einen einzelnen Ombudsmann wichtig, an Aktivitäten wie Schulungskursen und Konferenzen teilzunehmen. Dies bietet die Möglichkeit, mit anderen Ombudsmännern aus der ganzen Welt zu sprechen, um aktuelle Perspektiven zu Trends und rechtlichen Fragen zu erfahren und die beste Praxis für unsere Büros zu besprechen. Während der letzten Monate hatte ich das Glück, bei der Ombudsmannvereinigung, der Ombudsmannvereinigung der Vereinigten Staaten und dem Kanadischen Forum für Ombudsmänner teilnehmen zu dürfen. Die Ombudsmannvereinigung hat kürzlich beschlossen, sich mit der University and College Ombudsman's Association zusammenzuschließen und wird ihren Namen bald in Internationale Ombudsmannvereinigung (International Ombudsman's Association) ändern, um ihren Aufbau auch im Namen widerzuspiegeln.

Ich möchte eine engere Beziehung zu den Ombudsmännern in anderen Regionen der Welt knüpfen, um die weltweite Aufgabe der ICANN-Organisation zu unterstreichen.

Als Teil meiner Öffentlichkeitsarbeit für 2005/2006 freue ich mich auf Einladungen der ICANN-Gemeinschaft aus der ganzen Welt, um weitere Informationen für mein Büro zu sammeln.

*Öffentlichkeitsarbeit:
Geschäftsjahr 2005 (Dezember 2004 bis Juni 2005)*



Akten	Monat	Tätigkeit	Position
04-01	Dezember	Presentation at ICANN Board Meeting, various supporting organizations	Capetown
04-02	Dezember	Media Interview Highway Africa	Capetown
04-03	Dezember	Media Interview The Register	Capetown
04-04	Dezember	Media Interview CKNW "Warren on the Weekend" Cross Canada call in show	Vancouver
04-05	Dezember	Media Interview CKNW "The Jennifer Mather Show"	Vancouver
04-06	Dezember	Media Interview 570 News "Morning Show"	Kitchener, Ontario
04-07	Dezember	Media Interview CBC Radio One "All in a Day Show"	Ottawa
04-08	Dezember	Media Interview ADR.com	Washington DC
04-09	Dezember	Media Interview Ottawa Citizen - Can West News Services (15 papers)	Ottawa
2005			
05-01	Februar	European and Middle East Registrars meeting, 2 days	Brussels
05-02	Februar	Nominet	Oxford, UK
05-03	Februar	Foreign and Commonwealth Office	London
05-04	Februar	Department of Trade and Industry	London
05-05	Februar	Former Board member	London
05-06	März	The Ombudsman Association Ombuds 101 course, 3 days	Houston
05-07	März	New Staff Orientation	Marina del Rey
05-08	März	Ombudsman - Public Service Commission of Canada	Vancouver
05-09	April	Presentation at ICANN Board Meeting, (9 days)	Mar del Plata
05-10	April	The Ombudsman Association - Annual Conference, 4 days	Allanta
05-11	Mai	Financial Management Institute - Keynote Address, 2 days	Vancouver
05-12	Mai	Forum of Canadian Ombudsman, Annual Conference, 3 days	Toronto
05-13	Juni	TOA Northwest Region meeting	Seattle

Bewertung und Empfehlungen

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

A) Bedeutung – Gibt es weiterhin Bedarf für das Büro des Ombudsmannes?

Obwohl wir erst in den Anfängen sind, zeigt die Trendanalyse, dass es eine fortlaufende Anzahl von Beschwerden innerhalb der Zuständigkeit des Ombudsmannes gibt. Die Trendanalyse zeigt auch, dass das Büro des Ombudsmannes bei Streitfällen als glaubwürdige Verweisinstitution für Verbraucher innerhalb und außerhalb von ICANN angesehen wird.

Die Medienanalyse zeigt, dass ICANN aufgrund der Länge des Ernennungsprozesses des Ombudsmannes kritisiert wurde. Seit meiner Ernennung haben sich die Medien jedoch unterstützend geäußert.

B) Management – Sind die Ressourcen des Büro des Ombudsmannes ausreichend, um sein Mandat auszuführen?

Bisher gab es keinen Rückstand bei der Fallbewältigung. Die meisten Anfragen werden innerhalb von 24 Stunden beantwortet, außer ich bin außer Haus, dann werden sie innerhalb von 48 Stunden beantwortet. Außerdem gibt es einen stellvertretenden Ombudsmann, wenn ich in Urlaub oder krank bin.

C) 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?

Da das Ombudsmannprogramm erst in seinen Anfängen ist, habe ich in diesem Jahr noch keine formellen Empfehlungen gemacht, die zu Verbesserungen bei Programmausführung oder Verwaltung führen würden. Ich habe informelle Empfehlungen hinsichtlich der Standardisierung des Planungszyklus gegeben, um den Vorstand und die Mitarbeiter bei ihren Funktionen zu unterstützen.

Der ICANN-Ombudsmann arbeitet in einem einzigartigen Umfeld und im Gegensatz zu den meisten meiner Kollegen, die sich persönlich oder telefonisch um ihre Gemeinschaft kümmern, wird 99% meiner Arbeit im Internet oder per E-Mail erledigt. Dies ermöglicht mir die Kommunikation mit Mitgliedern der ICANN-Gemeinschaft weltweit ohne Behinderung durch Zeitzonen, etc., verringert aber natürlich den persönlichen Kontakt. Insbesondere in komplexeren Fällen muss ich Fragen mehrfach neu formulieren, um sicherzugehen, dass ich verstehe, was mein Adressat wirklich denkt und wünscht.

Als alleiniger Ombudsmann und aufgrund der Tatsache, dass die Mitglieder der ICANN-Gemeinschaft in der ganzen Welt verstreut sind, wüsste ich jedoch keine bessere oder effizientere Methode der Kommunikation. Wichtige Dokumente wie das Ombudsmannleitsystem werden in eine Reihe von gängigen Sprachen der ICANN-Gemeinschaft übersetzt und veröffentlicht, um ein größeres Publikum zu erreichen.

Während der letzten acht Monate habe ich den Vorstand aufgrund meiner Untersuchungen einmal über eine verwaltungstechnische Ungerechtigkeit oder Misswirtschaft in Kenntnis gesetzt. In diesem Fall glaubte ich, dass ein Mitglied der ICANN-Gemeinschaft eine unangemessene Reaktionsverzögerung auf eine Frage erfahren hat, die er aufgeworfen hat. ICANN hat sehr positiv auf meine Information reagiert und das Problem wurde schnell behoben.

Weiterhin habe ich der Führungsebene von ICANN aufgrund von Problemen, die in einigen Beschwerden angesprochen wurden, die Empfehlung ausgesprochen, Richtlinien und Verfahren, wie sie in Artikel III, Abschnitt 1 der Statuten vorgesehen sind, zu entwickeln. Diese Richtlinien und Verfahren würden eine Datenschutzerklärung hinsichtlich des Erfassens, Speicherns und Freigebens von Daten beinhalten, vor allem von oder im Namen von Dritten. Während ICANN im Allgemeinen offen und transparent sein möchte, hat es auch die Pflicht, Daten und Informationen zu schützen, die ICANN von Dritten erhält.

Logikmodell

Ziel

Gewährleisten, dass die Mitglieder der ICANN-Gemeinschaft eine gerechte und gleiche Behandlung erhalten

Schlüsselfunktionen

Unabhängiger Prüfer von Tatsachen

Aktivitäten

- Beschwerden empfangen und prüfen
- Weiterleitungen veranlassen
- Beste Praxis anwenden
- Öffentlichkeitsarbeit leiten, um Bewusstsein zu schaffen
- Kommunikationstools entwickeln

Ergebnisse

- Ombudsmann Webseite
- Online-Beschwerdeformular
- Ombudsmannsystem
- Ombudsmann RMAF

Sofortige Ergebnisse

Mitglieder der ICANN-Gemeinschaft können Beschwerden einreichen

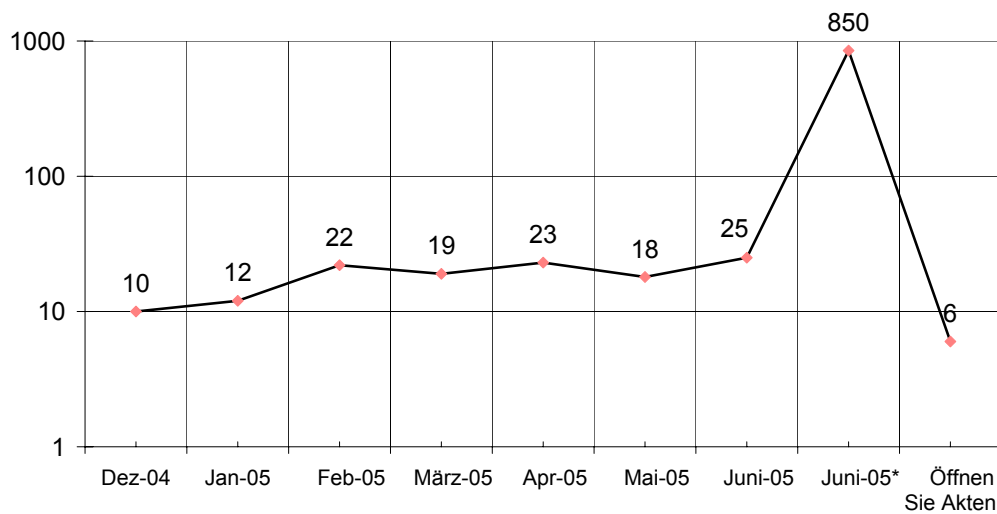
Mittelfristige Ergebnisse

- Steigerung der Standards von Gerechtigkeit sowie Erwartungen
- Vertrauensgewinn

Langfristige Ergebnisse

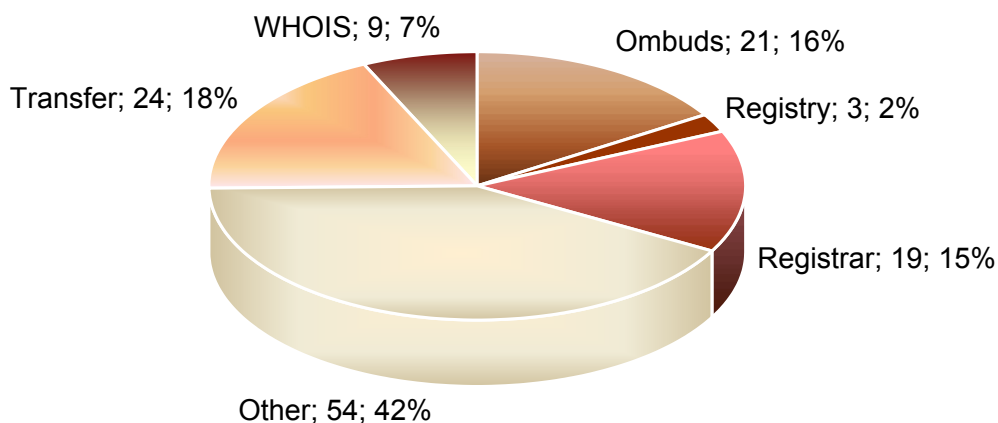
Stabiles, Sicheres und Universelles Internet

*Gesamtzahl der erhaltenen Beschwerden:
Geschäftsjahr 2005 (Dezember 2004 bis Juni 2005)*



**einzelne erhaltene Beschwerden, Beantwortung und Schließung aufgrund fehlender Zuständigkeit – Juni 2005*

*Art der erhaltenen Beschwerden:
Geschäftsjahr 2005 (Dezember 2004 bis Juni 2005)*

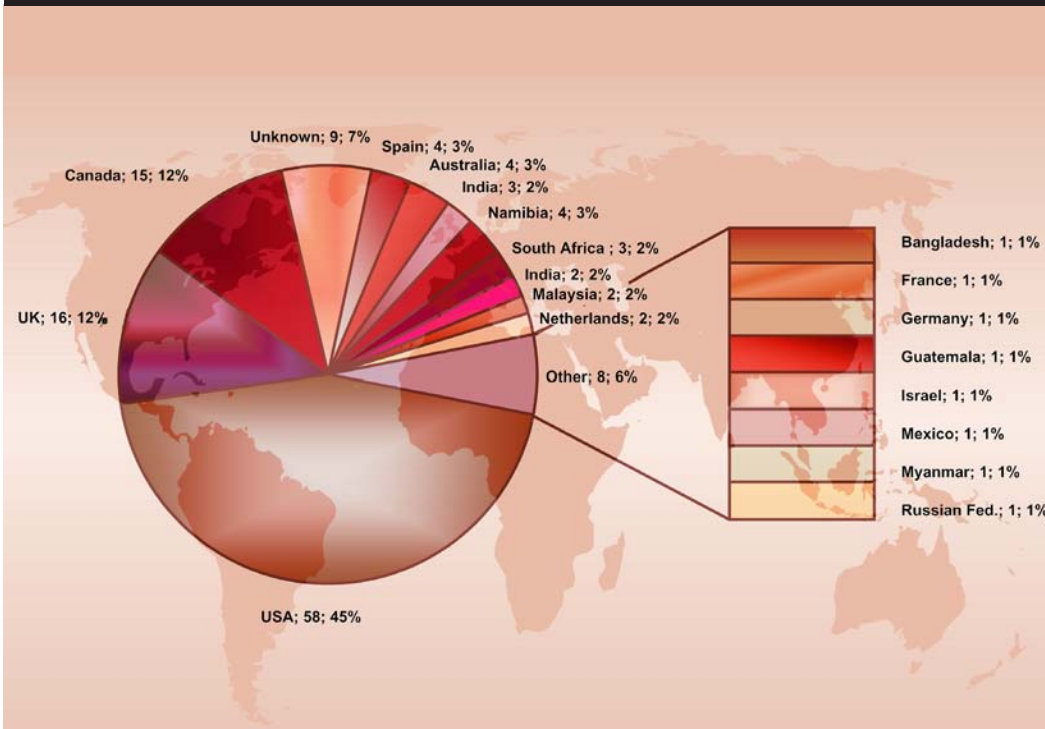


FALLSTUDIE

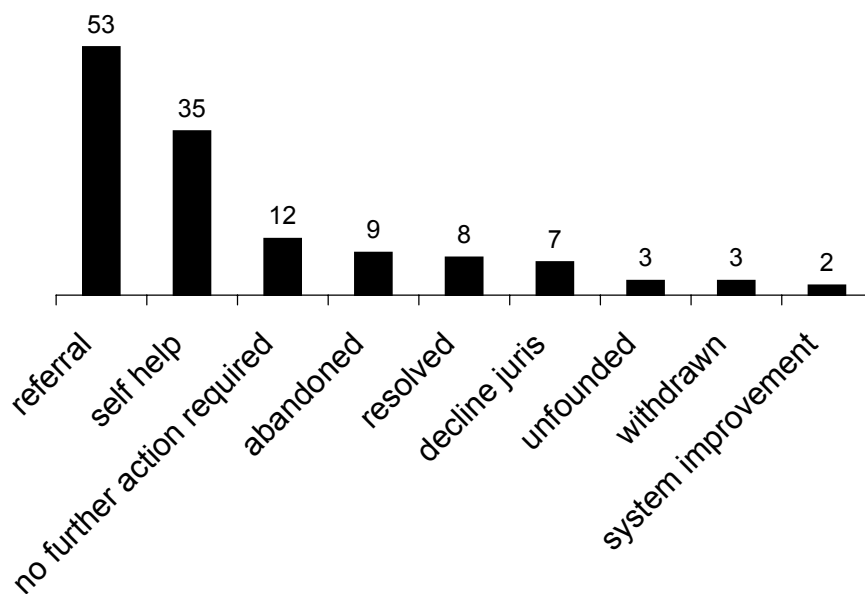
„Der Ombudsmann versucht zu helfen, selbst wenn das Problem außerhalb seiner Zuständigkeit liegt.“

Eine Person wandte sich an den Ombudsmann in einer scheinbar wichtigen Angelegenheit und glaubte irrtümlicherweise, dass er der Ombudsmann von „Immigration Kanada“ sei. Der Ombudsmann leitete die Beschwerde an den gewählten Vertreter weiter und betrachtete die Angelegenheit als abgeschlossen. Einige Tage später wurde der Ombudsmann erneut kontaktiert, wobei die Person sagte, dass sie von niemandem eine Antwort erhalten habe. Der Ombudsmann stellte fest, wer das zuständige Parlamentsmitglied war und kopierte ihre Nachricht an den Vertreter. Kurze Zeit später schrieb die Person an den Ombudsmann und sagte, dass sie vom Büro des Parlamentsmitglieds kontaktiert worden sei und dankte dem Ombudsmann für seine Unterstützung. for his assistance.

*Geographische Verteilung der Beschwerden:
Geschäftsjahr 2005 (Dezember 2004 bis Juni 2005)*



*Lösung der Beschwerden:
Geschäftsjahr 2005 (Dezember 2004 bis Juni 2005)*



FALLSTUDIE

„Privatsphäre ist keine
Einbahnstraße“

Ein Mitglied der ICANN-Gemeinschaft, der am Top Level Domainprozess interessiert war, wendete sich an das Büro des Ombudsmannes, um sich zu beschweren, dass zwei Dokumente hinsichtlich eines Antrags auf eine Top Level Domain, die an verschiedenen Punkten der ICANN-Beratungen aufgelistet waren, nicht auf der Webseite gefunden werden konnten. Ein Dokument wurde auf die Webseite gestellt und die Person wurde darüber informiert. Ich stellte jedoch fest, dass die Nichtveröffentlichung des zweiten Dokuments durch die ICANN-Mitarbeiter nicht ungerecht war, da es vertrauliche und geschützte Informationen über die Geschäfte und Finanzen einer dritten Partei enthielt. Eine Veröffentlichung des Dokuments wäre eine größere Ungerechtigkeit gegenüber dem Inhaber der Daten gewesen als die Zurückhaltung des Dokuments.

“Der erste staatliche Ombudsmann (Ombudzman, -buhdz-, -boodz-) wurde 1809 im schwedischen Parlament ernannt. Die schwedische Verfassung teilte die Macht zwischen König und Parlament, wobei der König die ausführende Gewalt und das Parlament die legislative Gewalt innehatte. Der Ombudsmann, der vom Parlament ernannt und diesem gegenüber verantwortlich war, sollte individuelle Rechte gegenüber der Bürokratie schützen. “

(United States Ombudsman Association 2004 Online. Internet. July 2005 <<http://www.usombudsman.org/>>)

*Besonderer Dank gilt meiner Frau Joanna für
all Ihre Unterstützung; Vint Cerf und den
ICANN-Vorstandmitgliedern; John Jeffrey
und Dan Halloran; Tanzanica King für
Design und Layout des Berichts; Tim Cole
und Tina Dam; den ICANN-Mitarbeitern
und der ICANN-Gemeinschaft.*



ICANN

*Büro des ICANN -
Ombudsmannes*

*Kontaktieren Sie das Büro des
ICANN-Ombudsmannes*

E-mail:
ombudsman@icann.org

Web:
<http://icann.org/ombudsman>

Online-Beschwerdeformular:
<http://ombudsman.icann.org/complaints/>

Standorte des ICANN-Büros:

Brussels

6 Rond Point Schuman, Bt. 5
Brussels B-1040
Belgium

Tel +32 2 234 7872
F +32 2 234 7848

Marina del Rey

4676 Admiralty Way, Suite 330
Marina del Rey, CA 90292
USA

Tel +1 310 823 9358
F +1 310 823 8649