

Ombudsmann für ausländische Studenten

Antworten auf häufig gestellte Fragen für Studenten und andere Beschwerdeführer

Was ist ein Ombudsmann?

Ein Ombudsmann hilft Personen, die Probleme mit australischen Unternehmen und Behörden haben. Es gibt verschiedene Ombudsmänner für verschiedene Unternehmen und Regierungsbehörden.

Die Dienste des Ombudsmannes sind kostenlos, unabhängig und neutral – der Ombudsmann ergreift keine Partei.

Sollte der Ombudsmann befinden, dass ein Unternehmen oder eine Behörde sich falsch verhalten hat oder jemanden unfair behandelt hat, kann er eine entsprechende Abhilfemaßnahme vorschlagen. Solch ein Mittel kann zum Beispiel eine Entschuldigung, bessere Informationen, eine neue Entscheidung oder eine Rückerstattung sein.

Was sind die Aufgaben des Ombudsmannes für ausländische Studenten?

Der Ombudsmann für ausländische Studenten geht Beschwerden von ausländischen Studenten in Bezug auf **private** Aus- und Weiterbildung in Australien nach.

Wenn Sie mit einer Entscheidung oder Maßnahme Ihres privaten, registrierten Ausbildungsanbieters nicht zufrieden sind, sollten Sie zunächst dessen internen Beschwerde- und Einspruchsprozess nutzen. Wenn Sie sich bei Ihrem Anbieter beschweren, aber mit dem Ergebnis nicht zufrieden sind, können Sie beim Ombudsmann Beschwerde einlegen.

Was muss ich tun, wenn ich eine Beschwerde gegen einen öffentlichen oder staatlichen Ausbildungsanbieter vorzubringen habe?

In diesem Fall sollten Sie sich an den [Ombudsmann Ihres Staates oder Territoriums](#) wenden.

Wer kann beim Ombudsmann für ausländische Studenten Beschwerde einreichen?

Ausländische Studenten, die sich bereits in Australien befinden und solche, die in Kürze anreisen werden, können sich hinsichtlich einer Maßnahme oder Entscheidung eines privaten, registrierten Ausbildungsanbieters in Australien an den Ombudsmann wenden. Familienangehörige oder Freunde ausländischer Studenten, die über ein Problem eines ausländischen Studenten mit einem privaten Anbieter besorgt sind, können sich ebenfalls an den Ombudsmann wenden. Sie müssen der anderen Person dazu Ihre Erlaubnis erteilen.

Worüber kann ich Beschwerde einreichen?

Sie können sich über Ihren Anbieter beschweren, wenn Sie der Meinung sind, dass er sich eventuell nicht regelkonform verhalten oder Sie unfair behandelt hat.

Beschwerden können sich zum Beispiel auf Folgendes beziehen:

- Verweigerung der Zulassung zu einem Kurs
- Gebühren und Rückerstattungen
- Kurs- oder Anbieterwechsel
- Kursfortschritt oder Anwesenheit
- Stornierung Ihrer Anmeldung
- Von Ihrem Anbieter vermittelte Unterkunft oder Arbeit
- Falsche Auskünfte von einem Ausbildungsvermittler.

Der Ombudsmann für ausländische Studenten kann Beschwerden über Ausbildungsvermittler nachgehen, die ein Abkommen mit einem Ausbilder in Australien oder im Ausland abgeschlossen haben und von diesem dort repräsentiert werden.

Sie können ebenfalls Beschwerde einreichen, wenn ein Anbieter es versäumt hat, eine Maßnahme einzuleiten oder zu lange braucht, um Maßnahmen einzuleiten, zum Beispiel wenn er Ihre Ergebnisse nicht innerhalb eines angemessenen Zeitraumes retourniert oder die mit Ihnen vertraglich vereinbarten Dienste nicht leistet.

Wer ist ein ausländischer Student?

Ein ausländischer Student ist eine Person, die mit einem Studentenvisum in Australien studiert. Ein ausländischer Student wird auch als internationaler Student bezeichnet.

Sofern sie sich mit einem Studentenvisum in Australien aufhalten oder demnächst anreisen werden, können Sie sich an den Ombudsmann für ausländische Studenten wenden, wenn sie ein Problem mit Ihrer Schule, Ihrem College oder einem anderen privaten Ausbildungsanbieter haben.

Was ist ein Ausbildungsanbieter?

In Australien gibt es verschiedene Begriffe für unterschiedliche Aus- und Weiterbildungsanbieter, zum Beispiel: Schule, College, Akademie, Institution, Universität, Institut für technische Bildung und Weiterbildung (TAFE) sowie Registrierte Trainingsorganisation (RTO). Alle diese Einrichtungen sind 'Ausbildungsanbieter'.

Worin besteht der Unterschied zwischen privaten und öffentlichen Ausbildungsanbietern?

Wenn Ausbildungsanbieter private Unternehmen sind, werden diese als '**private** Ausbildungsanbieter' bezeichnet. Staatliche Ausbildungsanbieter werden '**öffentliche** Ausbildungsanbieter' genannt.

Was ist ein registrierter Ausbildungsanbieter?

Alle Ausbildungsanbieter müssen im Commonwealth Register of Institutions and Courses for Overseas Students (CRICOS) der australischen Regierung registriert sein, bevor ausländische Studenten für Kurse eingeschrieben werden können. Sie können auf der CRICOS-Website unter cricos.deewr.gov.au überprüfen, ob Ihr Ausbildungsanbieter und Kurs entsprechend registriert sind.

Kann sich jemand stellvertretend für mich an den Ombudsmann wenden?

Ja. Sie können eine andere Person, wie zum Beispiel einen Freund oder Familienangehörigen, den Ombudsmann an Ihrer Stelle kontaktieren lassen. Sie müssen der anderen Person dazu Ihre Erlaubnis erteilen.

Wenn alle Mitglieder einer Gruppe ausländischer Studenten dasselbe Problem haben, können sie eine gemeinsame Beschwerde beim Ombudsmann einreichen.

Muss ich meinen Namen mitteilen, wenn ich eine Beschwerde einreiche?

Nein. Sie können uns von einem Problem in Kenntnis setzen, ohne uns Ihren Namen oder Ihre Kontaktdaten mitzuteilen; dies wird als anonyme Beschwerde bezeichnet.

Wir werden dennoch versuchen, Ihrer Beschwerde nachzugehen, können Sie jedoch unter Umständen nicht kontaktieren, um Sie über den Fortschritt unserer Untersuchung auf dem Laufenden zu halten. Je nach der Natur des Problems können wir der Beschwerde eventuell nicht nachgehen, ohne zu wissen wer von dem Problem betroffen ist.

Wie wird der Ombudsmann mein Problem untersuchen?

Wenn Sie uns hinsichtlich eines Problems kontaktieren, werden wir genauestens überprüfen, ob wir Ihnen helfen können. In manchen Fällen wird der Ombudsmann eventuell beschließen, einer Beschwerde nicht nachzugehen. Dies trifft zum Beispiel zu, wenn einer der folgenden Gründe vorliegt:

- Sie habe nicht zuerst bei Ihrem Ausbildungsanbieter Beschwerde eingereicht oder
- eine andere Organisation ist besser geeignet, Ihnen zu helfen.

Wenn wir beschließen, Ihrer Beschwerde **nicht** nachzugehen, werden wir Ihnen die Gründe mitteilen.

Wenn wir Ihrer Beschwerde **nachgehen**, werden wir Ihren Ausbildungsanbieter zu der Situation befragen. Sobald wir alle benötigten Informationen vorliegen haben, werden wir entscheiden, ob Ihr Ausbildungsanbieter seine Regeln, Richtlinien und Prozesse korrekt angewandt und befolgt hat und Sie fair behandelt hat. Wir werden Sie über unsere Entscheidung und die Gründe dafür in Kenntnis setzen.

Der Ombudsmann kann keine Entscheidungen über akademische Leistungen treffen. Wenn Ihr Anbieter beispielsweise befunden hat, dass Sie die Fortschritts- oder Anwesenheitsvoraussetzungen Ihres Kurses nicht erfüllt haben, können wir darüber nicht entscheiden. Stattdessen können wir überprüfen, ob Ihr Ausbildungsanbieter sich bei der Entscheidungsfindung regelkonform verhalten und Sie fair behandelt hat.

Wie lange dauert die Untersuchung meiner Beschwerde?

Einer Beschwerde nachzugehen, kann unterschiedlich lange dauern. Manche Probleme sind leicht lösbar, während andere komplexer sind und mehr Zeit in Anspruch nehmen. Wir werden Sie über den Status Ihrer Beschwerde auf dem Laufenden halten.

Welche Schritte kann der Ombudsmann unternehmen, um mein Problem zu beheben?

Wenn wir befinden, dass Ihr Ausbildungsanbieter einen Fehler begangen oder Sie unfair behandelt hat, können wir ihn beispielsweise anweisen

- sich zu entschuldigen
- eine Entscheidung zu revidieren oder überdenken
- bessere Informationen zur Verfügung zu stellen
- eine Richtlinie oder einen Prozess zu verbessern
- eine Rückerstattung vorzunehmen
- eine andere Maßnahme zu ergreifen.

Werden die Informationen, die ich dem Ombudsmann zugänglich mache, vertraulich behandelt?

Um einem Problem nachzugehen, benötigt der Ombudsmann für ausländische Studenten üblicherweise gewisse Informationen zum Problem mit dem Anbieter, um zu untersuchen, was sich zugetragen hat. Diese Informationen beinhalten Ihren Namen sowie eine Beschreibung des Problems, sofern Sie uns nicht gebeten haben, von der Bereitstellung gewisser Informationen abzusehen.

Wir werden Ihre Informationen vertraulich und respektvoll behandeln und Ihre persönlichen Daten ausschließlich gemäß den australischen Datenschutzbestimmungen einholen, aufbewahren und nutzen.

Kann mein Anbieter mich aufgrund meiner Beschwerde beim Ombudsmann für ausländische Studenten bei der Einwanderungsbehörde anzeigen?

Nein, Sie können aufgrund Ihrer Beschwerde beim Ombudsmann nicht bei der Einwanderungsbehörde angezeigt werden.

Bedeutet meine Beschwerde beim Ombudsmann, dass mein Anbieter mich nicht bei der Einwanderungsbehörde anzeigen kann?

Wenn Sie Beschwerde über die Absicht Ihres Anbieters, Sie bei der Einwanderungsbehörde wegen unzulänglichem Fortschritt anzuzeigen einreichen, muss Ihr Anbieter warten, bis die Untersuchung des Ombudsmann abgeschlossen ist, bevor er Sie anzeigen kann.

Ihr Anbieter muss Sie zudem eingeschrieben lassen, während der Ombudsmann Ihre Beschwerde untersucht.

Der Ombudsmann wird Sie und Ihren Anbieter über Beginn und Abschluss der Beschwerdeuntersuchung benachrichtigen. Je nach Ergebnis, kann Ihr Anbieter nach wie vor verpflichtet sein, Sie anzuzeigen.

Wenn Sie Beschwerde über andere Probleme einreichen, muss Ihr Anbieter unter Umständen nicht auf das Ergebnis der Untersuchung durch den Ombudsmann warten, bevor er Sie anzeigt.

Wenn Sie vermuten, dass Ihr Anbieter Sie bereits angezeigt hat, sollten Sie unverzüglich die Einwanderungsbehörde (DIAC – Department of Immigration and Citizenship) kontaktieren, um Ihr Visum zu besprechen. Für Kontaktdaten siehe: www.immi.gov.au

Wenn Sie sich nicht sicher sind, an wen Sie sich wenden können, kann der Ombudsmann Ihnen mit entsprechenden Informationen weiterhelfen.