

Selbstverständnis Verbraucherzentralen

Die Geschäftsführungen und hauptamtlichen Vorstände der Verbraucherzentralen haben dieses gemeinsame Selbstverständnis am 26.9.2005 in Mainz beschlossen. Die Verbraucherzentralen haben sich zum Ziel gesetzt, auf der Grundlage des Selbstverständnisses unter Einbeziehung ihrer Gremien sowie der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in jeder Verbraucherzentrale ein Leitbild zu entwickeln.

Unsere Aufgaben und Visionen

Aufgaben

Die Wirtschaft soll dem Verbraucher dienen. Die Verbraucherzentralen setzen sich dafür ein, dass dieser Grundsatz vernünftigen Wirtschaftens verwirklicht wird.

Wir sind Dienstleister für Verbraucher. Wir beraten, informieren und vertreten Verbraucher zur Durchsetzung ihrer Interessen gegenüber Anbietern.

Wir sind zugleich Interessenvertretung aller Verbraucher. Wir setzen uns öffentlich, gegenüber der Politik, der Verwaltung und mit rechtlichen Mitteln für wirtschaftlichen und gesundheitlichen Verbraucherschutz ein.

Interessenvertretung und Unabhängigkeit

Wir sind ausschließlich den Interessen der Verbraucher verpflichtet. Wir achten streng auf unsere Unabhängigkeit. Dies macht uns glaubwürdig.

Durch die täglichen Kontakte mit Ratsuchenden haben wir das Ohr am Verbraucher. Wir nutzen diese Sensorfunktion, um unsere Aufgaben als politische Interessenvertretung der Verbraucher effektiv zu erfüllen.

Die Mitgliedsverbände der Verbraucherzentralen stellen unsere Arbeit auf eine breite gesellschaftliche Basis.

Die Verbraucherzentralen bilden gemeinsam mit dem Verbraucherzentrale Bundesverband ein starkes Netzwerk.

Vision

Wir wollen eine innovationsfreudige, nachhaltige, soziale Marktwirtschaft, in der das Grundrecht auf Information gesichert ist und in der selbstbewusste Verbraucher durch Kauf und Nichtkauf, durch Lob und Kritik Unternehmen zu Spitzenleistungen anspornen.

Wir setzen uns für eine nachhaltige Entwicklung in Wirtschaft und Gesellschaft ein.

Wir sind zuversichtlich, dass der Prozess in diese Richtung durch gemeinsame Anstrengungen aller Akteure und durch die Übernahme von Verantwortung vorangetrieben werden kann.

Unsere Grundauffassungen

Wirtschaft und Innovation

Wir sind überzeugt, dass informierte und selbstbewusste Verbraucher wichtig für die Innovationskraft und die Wettbewerbsfähigkeit unserer Wirtschaft sind. Aktive Verbraucherpolitik, die einen Qualitätswettbewerb fördert, stärkt den Wirtschaftsstandort Deutschland.

Wir unterstützen die Anstrengungen von Unternehmen, durch eine bessere Qualität, einen besseren Service und ein gutes Preis- Leistungsverhältnis Wettbewerbsvorteile zu erlangen.

Verbraucher und Information

Verbraucher haben unterschiedliche Bedürfnisse, Kompetenzen und finanzielle Möglichkeiten. „Den“ Verbraucher gibt es nicht.

Wir beraten und informieren Verbraucher, damit sie ihre Interessen am Markt durchsetzen können. Wir beraten und informieren sozial und bildungsmäßig benachteiligte Verbraucher, mit dem Ziel, ihre Entscheidungs- und Handlungskompetenz zu verbessern.

Wir wenden uns an Kinder und Jugendliche weil Konsumieren heute mehr denn je „gelernt“ werden muss und weil sie als junge Verbraucher von der Anbieterseite massiv umworben werden. Wir wollen, dass in Bildungseinrichtungen die für die Wahrnehmung ihrer Rolle als Verbraucher notwendigen Kompetenzen vermittelt werden.

Insbesondere dort, wo Verbraucher überfordert sind, setzen wir uns für klare rechtliche Rahmenbedingungen ein, die die fundamentalen Interessen aller Verbraucher schützen.

Verantwortung für das Ganze

Um die Lebensqualität aller Verbraucher im Rahmen einer intakten Infrastruktur, eines funktionierenden Sozialsystems und einer gesunden Umwelt zu sichern, sind Veränderungen auch in den Denk- und Verhaltensweisen der Verbraucher erforderlich.

Ohne die aktive Mitwirkung der Verbraucher und der Verbraucherzentralen können die erforderlichen gesellschaftlichen Veränderungen nicht zukunftsfähig gestaltet werden.

Wir unterstützen Verbraucher bei der Suche nach zukunftsfähigen und verantwortungsvollen Konsumstilen. Eine Bevormundung der Verbraucher lehnen wir ab.

Unsere Leistungen

Beratung

Bundesweit werden jährlich von unseren fachkundigen Beratungskräften Millionen von Beratungsgesprächen durchgeführt. Unser Ziel ist es, in jedem Bundesland ein flächendeckendes Netz von Beratungsstellen zu unterhalten.

Im direkten Gespräch mit dem Verbraucher erarbeiten wir ebenso wie in der telefonischen und schriftlichen Beratung kompetent Problemlösungen, die auf die Situation des einzelnen Ratsuchenden zugeschnitten sind.

Zu unseren Kernberatungsleistungen gehört die Rechtsberatung für Verbraucher. Auf Verbraucherrechtsfragen spezialisierte Beraterinnen und Berater zeigen den Verbrauchern Wege auf, wie sie zu ihrem Recht kommen.

Die Beratungsstellen der Verbraucherzentralen bieten mehr als Beratung. Sie sind Garanten für eine aktive Verbraucherarbeit auf regionaler und lokaler Ebene. Medien, Politik, Wirtschaftsverbände oder Schulen und andere mehr finden hier eine Anlaufstelle für Verbraucherthemen.

Information

Wir fassen unsere Erfahrungen aus der Beratung und der Interessenvertretung in Ratgebern zusammen. Auch im Internet und in unseren Selbstinformationssystemen stellen wir ein aktuelles Informationsangebot zur Verfügung, in das die Erkenntnisse aller Verbraucherzentralen einfließen.

Durch eine aktive Pressearbeit informieren wir Verbraucher und die Öffentlichkeit über aktuelle Fragen. Wir arbeiten dabei eng und partnerschaftlich mit lokalen und überregionalen Medien zusammen.

Interessenvertretung

Wir werten unsere Erfahrungen aus den Beratungsgesprächen mit den Verbrauchern und unsere Informationen über das Anbieterverhalten aus. Wenn wir strukturelle Problemlagen erkennen, setzen wir uns für tragfähige Lösungen ein, die über den Einzelfall hinausgehen.

Gemeinsam mit dem von uns getragenen Verbraucherzentrale Bundesverband sind wir eine öffentlich beachtete und wirksame politische Interessenvertretung der Verbraucher.

Die Interessenvertretung erfolgt auf verschiedenen Wegen:

- Wir wenden uns an Unternehmen und Unternehmensverbände, um Veränderungen herbeizuführen.
- Wir nutzen unsere Verbandsklagebefugnis und das Instrumentarium des rechtlichen Verbraucherschutzes, um generalisierend für alle Verbraucher Verbesserungen zu erreichen.
- Wir wenden uns an die Politik und die Öffentlichkeit und drängen auf gesetzgeberische Lösungen.

Unser Qualitätsversprechen

Verbraucher, die unsere Dienstleistungen nutzen, sind unsere Kunden. Ihre Zufriedenheit mit unseren Dienstleistungen sind für uns ein Gradmesser für Erfolg. An die Qualität unserer Leistungen stellen wir deshalb hohe Anforderungen.

Erreichbarkeit und Kundennähe

Wir zeigen allen Verbrauchern, dass sie mit ihren Fragen bei uns willkommen sind. Für Themen, in denen wir keine Beratung oder Informationen anbieten, verweisen wir auf andere.

Wir wollen gut erreichbare Beratungsstellen mit kundenfreundlichen Öffnungszeiten. Die persönliche Beratung ist unser Markenzeichen. Moderne Informationstechnologien unterstützen und ergänzen unsere Beratungsangebote.

Kompetenz und Aktualität

Auf die Kompetenz unserer Angebote können sich die Verbraucher verlassen. Unser Anspruch ist es, individuelle und für die spezifische Situation passende Lösungen aufzuzeigen.

Durch den ständigen Kontakt mit Verbrauchern bemerken wir, welche Themen an Relevanz gewinnen. Wir greifen sie zeitnah und kompetent auf.

Im Netzwerk mit dem Verbraucherzentrale Bundesverband definieren wir Standards und sichern die Qualität unserer Arbeit etwa durch bundeseinheitliche Beratungsstandpunkte, ein Intranet und gemeinsame Fortbildungsangebote.

Transparenz und Dialog

Unser Leistungsangebot wird von uns umfassend kommuniziert: Eine hohe Bekanntheit unserer Angebote ist uns wichtig, um allen Verbrauchern die Möglichkeit zu geben, diese zu nutzen.

Lob, aber auch Beschwerden für unsere Arbeit sehen wir als Chance, unser Leistungsangebot zu optimieren. Beschwerden werden von uns sehr ernst genommen und sorgfältig bearbeitet.

Sowohl über unsere Leistungen für Verbraucher aber auch über unser Tun und Handeln schaffen wir Transparenz.

Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Im Kontakt mit den Verbrauchern repräsentieren unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Verbraucherzentrale. Von ihrem Engagement, ihrer Kompetenz, ihrer

Einsatzfreude und ihrer Flexibilität hängt es ab, ob die Verbraucher unsere Leistungen nutzen und anwenden.

Die qualifizierte Aus- und Weiterbildung unserer Mitarbeiter stellen wir umfassend sicher.

Das zielgerichtete Zusammenwirken Aller fördern wir durch einen offenen, menschlichen und respektvollen Umgang miteinander. Unsere Führungskräfte handeln gegenüber ihren Mitarbeitern durch Vorbild und Überzeugung. Der kooperative Führungsstil schafft dem Einzelnen Handlungs- und Entwicklungsspielräume, die eigenverantwortlich im Interesse der Verbraucher genutzt werden sollen.

Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter leisten eine sinnerfüllte Arbeit, die den Bürgerinnen und Bürgern dient. Unsere Mitarbeiter/innen sollen Beruf und Familie optimal miteinander verbinden können.

Unsere Finanzierung

Die Verbraucherzentralen sind gemeinnützige Organisationen. Sie helfen, die unterlegene Stellung der Verbraucher/innen auszugleichen und leisten damit einen wesentlichen Beitrag zu einer sozial gestalteten Marktwirtschaft. Sie übernehmen öffentliche Aufgaben, die in anderen Staaten von Behörden wahrgenommen werden. Ihre Arbeit muss daher zu einem wesentlichen Teil aus öffentlichen Mitteln finanziert werden. „Ein Euro institutionelle Landesförderung pro Einwohner eines Bundeslandes“ lautet unser Ziel.

Durch entgeltliche Angebote von Informationen und Dienstleistungen kann ein begrenzter Teil des Finanzbedarfs ergänzend gesichert werden. Überall dort, wo der einzelne Verbraucher einen direkten persönlichen Nutzen aus der Information und den Dienstleistungen zieht und nicht die ordnungspolitischen Aufgaben der Verbraucherinformation im Vordergrund stehen, bieten wir Leistungen kostenpflichtig an. Außerdem akquirieren wir Projekte, um unsere Handlungsmöglichkeiten zu erweitern.

Die Verbraucherzentralen suchen gemeinsam mit der Politik nach Wegen, wie die anbietende Wirtschaft zukünftig an der Finanzierung der Verbraucherzentralen beteiligt werden kann, ohne die Unabhängigkeit der Verbraucherzentralen zu gefährden. Wir gehen diesen Weg, weil eine professionelle Verbraucherarbeit der Wirtschaft nutzt und den Wirtschaftsstandort Deutschland stärkt.

26.09.2005

Selbstverständnis Verbraucherzentralen

Projekt „Zukunftsstrategie Verbraucherzentralen“,
Dokument M_11_Text_Selbstverstaendnis_final_2005_09_29.doc