



Dr. Annabel Oelmann

LEITBILD DER VERBRAUCHERZENTRALE BREMEN

Vision, Mission und Grundsätze unseres Handelns

22. Februar 2021

Impressum

*Verbraucherzentrale
Bremen e.V.
Vorstand
vorstand@vz-hb.de
Altenweg 4
28195 Bremen*

INHALT

LEITBILD DER VERBRAUCHERZENTRALE BREMEN	3
1. UNSERE VISION	3
2. UNSERE MISSION	3
3. DIE GRUNDSÄTZE UNSERES HANDELNS.....	3
3.1 Für die Selbstbestimmung des Menschen und eine Pluralität an Bedürfnissen	4
3.2 Verbraucherschutz als Grundlage für Vertrauen in die soziale Marktwirtschaft.....	4
3.3 Soziale Dimension der Verbraucherpolitik	5
3.4 Unsere Werte	5
4. Unsere Leistungen	6
5. Unser Qualitätsversprechen	6
6. Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.....	7
7. Unsere Finanzierung	7
8. Zukunft	8

LEITBILD DER VERBRAUCHERZENTRALE BREMEN

Für Ihre Rechte machen wir uns stark. Wir sind anbieterunabhängig. Wir informieren. Wir beraten.

1. UNSERE VISION

Unsere Vision ist

- eine innovationsfreudige, soziale und nachhaltige Marktwirtschaft, in der das (Grund-) Recht auf unabhängige Information gesichert ist,
- eine Politik, die konsequent die Interessen der Verbraucherinnen und Verbraucher berücksichtigt und auf diese Weise den Qualitätswettbewerb und den Wirtschaftsstandort Deutschland stärkt,
- Verbraucherinnen und Verbraucher, die auf Augenhöhe mit den Unternehmen handeln, selbstbewusst entscheiden und durch Kauf und Nichtkauf, durch Lob und Kritik ihre Stimme erheben,
- eine Verbraucherzentrale Bremen, die auf allen Ebenen frühzeitig die Verbraucherinteressen artikuliert und aktiv zum Nutzen der Verbraucherinnen und Verbraucher und der Gesellschaft wirkt.

In unserer Vision übernehmen Verbraucherinnen und Verbraucher, aber auch andere Akteure Verantwortung für ihr Handeln. Sie setzen sich für eine nachhaltige Entwicklung in Wirtschaft und Gesellschaft ein, in der die Verbesserung der Lebensqualität im Einklang mit sozialer und generationenübergreifender Gerechtigkeit und dem Schutz der Umwelt erfolgt. Wir begleiten die Verbraucherinnen und Verbraucher bei gesellschaftlichen Veränderungsprozessen, fördern Integration und möchten insbesondere einen Beitrag zum Zusammenhalt der Gesellschaft leisten. Schon heute haben wir den Verbraucher von morgen im Blick.

2. UNSERE MISSION

Um unsere Vision zu verwirklichen, beraten und informieren wir Verbraucherinnen und Verbraucher unabhängig. Wir arbeiten als Verbraucherorganisation in der nationalen, europäischen und internationalen Politik. Gemeinsam mit unseren Mitgliedern und Bündnispartnern setzen wir uns für fairen Wettbewerb zwischen Anbietern ein sowie für rechtliche Rahmenbedingungen, die der freien selbstbestimmten Wahl von Verbraucherinnen und Verbrauchern den Weg ebnen. Dabei gilt es, den Einzelnen weder abzuhängen noch zu überfordern.

Wir schützen die Rechte der Verbraucherinnen und Verbraucher, indem wir sie beraten und informieren und gemeinsam mit ihnen Märkte beobachten, Missstände benennen und aufdecken, Rahmenbedingungen und Regulierung mitgestalten, die Verbraucherbildung fördern und dazu beitragen, rechtswidriges Geschäftsgebaren abzustellen.

3. DIE GRUNDSÄTZE UNSERES HANDELNS

Wir beraten und informieren Verbraucherinnen und Verbraucher anbieterunabhängig und unterstützen sie bei der Durchsetzung ihrer Interessen gegenüber Anbietern von Produkten und Dienstleistungen. Wir sind zugleich die Interessenvertretung aller Verbraucherinnen und Verbraucher. Wir setzen uns öffentlich, gegenüber der Politik, der Verwaltung, der Wirtschaft und mit rechtlichen Mitteln für einen wirksamen Verbraucherschutz ein. Wir schaffen Transparenz in Märkten und engagieren uns dafür, dass sich die Lebensqualität in unserem Land verbessert.

3.1 Für Selbstbestimmung und Entscheidungsfreiheit

Die Selbstbestimmung des Menschen ist unser normatives Leitbild. Verbraucher stärken heißt für uns, die Menschen zu selbstbestimmten Entscheidungen zu befähigen.

Jeder Mensch unterschiedliche Bedürfnisse. Das gilt auch für Verbraucherinnen und Verbraucher. Wer Schutz und Orientierung sucht, soll diese bekommen können. Wer offener für Risiken ist, soll sich frei dafür entscheiden können und die möglichen Konsequenzen kennen.

Als „Stimme der Verbraucher“ tritt die Verbraucherzentrale Bremen für ein differenziertes Menschenbild in der Verbraucherpolitik ein, das der Pluralität der Interessen, der Fähigkeiten und ökonomischen Möglichkeiten gerecht wird.

Dazu gehört es zu erkennen, dass fast alle Verbraucherinnen und Verbraucher in einem oder mehreren Märkten verletzlich sind. Verletzlichkeit und Schutzbedürfnis ergeben sich immer aus einer Mischung individueller und situativer Faktoren.

Kein Verbraucher ist aufgrund seiner Zugehörigkeit zu einer bestimmten sozialen Gruppe per se kompetent, vertrauend oder verletzlich. Jeder Verbraucher kann in individuellen Entscheidungssituationen Verletzlichkeit, Überforderung oder Ohnmacht erfahren und auf Schutz angewiesen sein. Verletzlichkeit ist demnach keine Frage von Herkunft, sondern von Kontext.

3.2 Verbraucherschutz als Grundlage für Vertrauen in die soziale Marktwirtschaft

Skandale und strukturelle Missstände in unterschiedlichen Märkten führen dazu, dass Verbraucher weniger darauf vertrauen, das für sie passende, beste, sicherste und preiswerteste Produkt zu erhalten. Dies beeinträchtigt das Vertrauen in staatliche und marktwirtschaftliche Akteure. Verbraucherschutz kann Ängste auffangen und Sicherheiten schaffen, die das Vertrauen in die soziale Marktwirtschaft wieder stärken.

Ein fairer und nachhaltiger Wettbewerb zwischen Anbietern, basiert auf der Benennung klarer und einheitlicher Regeln, für alle Akteure. Um die Einhaltung dieser Regeln sicherzustellen, braucht es die nötige Durchsetzungsstärke und Ausstattung der entsprechend zuständigen Institutionen und Verbände.

Auf dieser Grundlage kann ein produktiver Preis- und Qualitätswettbewerb stattfinden, der im langfristigen Interesse der Verbraucher Innovationen sowie wirtschaftliche und gesellschaftliche Entwicklungen ermöglicht.

Es bedarf Rahmenbedingungen, die jedem eine gesellschaftliche Teilhabe ermöglichen und digitale Exklusion ausschließen.

3.3 Soziale Dimension der Verbraucherpolitik

Fragen nach sozialer Gerechtigkeit und sozialem Ausgleich beeinflussen immer häufiger die verbraucherpolitischen Debatten. Besondere Aufmerksamkeit erfährt in unserer Arbeit die Lebensrealität verletzlicher und insbesondere einkommensschwacher Verbraucher. Die Verbraucherzentrale Bremen fordert daher Instrumente des sozialen Ausgleichs zwischen Verbrauchergruppen. Diese sind nötig, wenn Verbraucher in spezifischen Märkten und Lebensbereichen wirtschaftlich besonders betroffen oder gar existenziell bedroht sind oder um einkommensschwache Haushalte nicht überbordend zu belasten. An grundsätzlichen Verteilungsdebatten beteiligt sich die Verbraucherzentrale Bremen jedoch nicht.

Unser Eintreten für die soziale Marktwirtschaft beinhaltet ein Bekenntnis für eine marktwirtschaftliche Ordnung, in welcher die Marktergebnisse aus sozialpolitischen Gründen durch Maßnahmen der staatlichen Wirtschaftspolitik korrigiert werden. Wo Wettbewerb auf Kosten gesellschaftlicher und wirtschaftlicher Teilhabe geht, muss der Staat ein Mindestmaß an Absicherung gewährleisten und vor Diskriminierung schützen. Eine angemessene öffentliche Infrastruktur, staatlich garantierte Basisprodukte, spezifische Beratungs- und Bildungsangebote sowie stabile Sozialsysteme sollen das „Sicherheitsnetz“ bilden, das den Fortbestand der sozialen Marktwirtschaft sichert.

Die Verbraucherzentrale Bremen äußert sich zu Fragen der Daseinsvorsorge, wenn Unternehmen mit der Leistungserbringung beauftragt sind und der Zugang, die Funktionsweise des Marktes oder Wettbewerb und Preisbildung gestört sind. Die Verbraucherzentrale Bremen fordert den Staat erst dann auf, die Leistungserbringung im Sinne der Daseinsvorsorge zu verantworten, wenn eine Regulierung privater Angebote scheitert oder vermeintlich scheitern würde. Sobald der Staat die Leistungserbringung übernimmt, entsteht ein Verhältnis zwischen Bürger und Staat. Zur Beeinflussung dieses Verhältnisses fehlt der Verbraucherzentrale Bremen das Mandat, so dass sie nicht zur Art der Leistungserbringung durch den Staat politisch arbeitet. Die Verbraucherzentrale Bremen kann sich zudem gegen die Privatisierung staatseigener Betriebe aussprechen, sofern eine Beeinträchtigung der Versorgung mit Waren und Dienstleistungen der Daseinsvorsorge absehbar ist.

3.4 Unsere Werte

Transparenz

Wir setzen uns für echte Wahlfreiheit der Verbraucherinnen und Verbraucher ein. Ohne den einfachen Zugang zu Informationen kann die Wahlfreiheit nicht gesichert werden.

Sicherheit

Wir setzen uns für die Gesundheit der Verbraucherinnen und Verbraucher und die Sicherheit von Waren und Dienstleistungen ein.

Soziale Gerechtigkeit

Wir engagieren uns stark für Verbraucherinnen und Verbraucher, die aufgrund ihrer wirtschaftlichen Ressourcen, ihres Bildungsniveaus, ihrer Herkunft oder ihres Gesundheitszustandes benachteiligt sind.

Nachhaltigkeit

4. WIR UNTERSTÜTZEN UND MOTIVIEREN VERBRAUCHERINNEN UND VERBRAUCHER BEI DER UMSETZUNG VON ZUKUNFTSFÄHIGEN UND VERANTWORTUNGSVOLLEN KONSUM- UND LEBENSSTILEN. UNSERE LEISTUNGEN

Beratung

Rund 20.000 Ratsuchende nutzen jährlich unsere Angebote. Im direkten Gespräch mit Verbraucherinnen und Verbrauchern und in der telefonischen und schriftlichen Beratung erarbeiten wir kompetent Problemlösungen. Zu unseren Kernberatungsleistungen gehört die Rechtsberatung, darüber hinaus bieten wir vielfältige Spezialberatungen an. So können sich Verbraucherinnen und Verbraucher an uns wenden, wenn sie zu Finanzen und Versicherungen, Ernährungs- sowie Energiethemen Fragen haben. Wir führen Aktionen und Kampagnen durch und machen vor Ort Verbraucherfragen öffentlich. Wir engagieren uns in Netzwerken mit Politik und Verwaltung, Kooperationspartnern und Medien. Wir bieten interessierten Bürgerinnen und Bürgern die Möglichkeit, sich an interaktiven und interdisziplinären Kampagnen ehrenamtlich zu beteiligen.

Information

Unsere aktive Pressearbeit trägt aktuelle Verbraucherthemen in die Öffentlichkeit. Wir arbeiten dabei eng und partnerschaftlich mit lokalen und überregionalen Medien zusammen. Als moderner Informationsdienstleister nutzen wir schnelle und zielgruppengenaue Onlinemedien. Wir informieren in Büchern und anderen Publikationen in verständlicher Sprache zu wichtigen Fragen des Verbraucheralltags. Unsere Publikationen sind fachlich fundiert und praxisnah, weil wir unsere Erfahrungen aus der Beratung und der Interessenvertretung einbringen.

Interessenvertretung

Bei Verbraucherproblemen setzen wir uns für Lösungen ein, die über den Einzelfall hinausgehen. Wir wenden uns an Unternehmen und Unternehmensverbände, um präventiv Veränderungen herbeizuführen. Wir nutzen unsere Verbandsklagebefugnis und das Instrumentarium des rechtlichen Verbraucherschutzes, um für alle Verbraucherinnen und Verbraucher Verbesserungen zu erreichen und Rechtssicherheit zu erzielen. Wir wirken auf Politik und Öffentlichkeit ein und drängen auf gesetzgeberische Lösungen.

Bildung

Konsumieren muss heute mehr denn je „gelernt“ werden. In den Bildungsveranstaltungen sollen die für die Wahrnehmung der Rolle als Verbraucher notwendigen Kompetenzen vermittelt werden. Unsere Bildungsaktivitäten haben das Ziel, die Entscheidungs- und Handlungskompetenzen insbesondere von bildungsbenachteiligten jungen Verbraucherinnen und Verbrauchern zu verbessern.

5. UNSER QUALITÄTSVERSPRECHEN

An die Qualität unserer Leistungen stellen wir hohe Anforderungen. Auch als kleinste Verbraucherzentrale Deutschlands setzen wir Maßstäbe für eine effiziente und professionelle Verbraucherarbeit.

unabhängig

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

kompetent

Wir greifen Verbraucherprobleme zeitnah und kompetent auf. Wir sichern die Qualität unserer Arbeit durch eine qualifizierte Unterstützung aus der Geschäftsstelle, durch

bundesweit mit anderen Verbraucherzentralen abgestimmte Beratungsstandpunkte und regelmäßige Fortbildungen.

kundenfreundlich

Wir sind gut erreichbar und machen unsere Beratungs- und Informationsangebote allen Menschen zugänglich. Dabei berücksichtigen wir sowohl die finanziellen Möglichkeiten der Verbraucherinnen und Verbraucher als auch persönliche Einschränkungen, wie beispielsweise Behinderungen.

nachhaltig

Wir achten auf unsere Vorbildfunktion in Fragen der Nachhaltigkeit.

vernetzt

Wir arbeiten vertrauensvoll in einem engen Netzwerk mit den uns tragenden Mitgliedsverbänden und weiteren lokalen und überregionalen Partnern.

Wir nutzen und bereichern die Zusammenarbeit aller Verbraucherzentralen und erzielen dadurch Synergieeffekte. Durch unsere Mitarbeit im Verbraucherzentrale Bundesverband tragen wir zu einer schlagkräftigen Verbraucherarbeit auf Bundesebene bei.

nützlich

Wir informieren und beraten Verbraucherinnen und Verbraucher in immer mehr Lebensbereichen, unterstützen sie bei der Wahrnehmung und Durchsetzung ihrer Verbraucherrechte und vertreten ihre Interessen gegenüber Politik und Wirtschaft. Bei dem täglichen Kontakt mit Ratsuchenden nehmen wir unsere Sensorfunktion wahr und ziehen verbraucherpolitische Schlüsse oder leiten gegebenenfalls Verbandsklageverfahren ein.

6. UNSERE MITARBEITERINNEN UND MITARBEITER

Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter tragen und formen die Arbeit der Verbraucherzentrale Bremen. Sie leisten eine sinnerfüllte Arbeit, die den Bürgerinnen und Bürgern dient. Sie sind offen und kreativ, kompetent, engagiert und motiviert. Ihre qualifizierte Aus- und Weiterbildung stellen wir umfassend sicher. Wir fördern die Vereinbarkeit von Beruf und Familie. Das zielgerichtete Zusammenwirken aller erreichen wir durch einen offenen, menschlichen und respektvollen Umgang miteinander. Wir diskutieren Konflikte mit dem Ziel, einvernehmlich Lösungen zu finden. Unsere Führungskräfte praktizieren einen kooperativen Führungsstil, der unterschiedliche individuelle Fähigkeiten berücksichtigt. Dies schafft dem Einzelnen Handlungs- und Entwicklungsspielräume, die eigenverantwortlich im Interesse der Verbraucherinnen und Verbraucher genutzt werden.

7. UNSERE FINANZIERUNG

Die Verbraucherzentrale Bremen ist eine gemeinnützige Organisation. Sie will die Unterlegenheit von Verbrauchern gegenüber Anbietern ausgleichen. Damit leistet sie einen wesentlichen Beitrag zu einer sozial gestalteten Marktwirtschaft.

Verbraucherzentralen übernehmen öffentliche Aufgaben, die in anderen Staaten von Behörden wahrgenommen werden. Unsere Arbeit wird zu einem wesentlichen Teil aus öffentlichen Mitteln finanziert. Für die Kontinuität unserer Leistungen sind eine stabile Landesfinanzierung und eine gesicherte kommunale Förderung der Beratungsstellen unerlässlich. Wir akquirieren ergänzend Projekte, um aktuelle Themen aufzugreifen

und sie, zeitlich befristet und ergebnisbezogen, bearbeiten zu können. Durch entgeltliche Angebote von Informationen und Dienstleistungen wird ein begrenzter Teil des Finanzbedarfs ergänzend gesichert.

Wir wirtschaften effizient und berichten umfassend über die Verwendung der Finanzmittel.

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.

8. ZUKUNFT

Wir verstehen uns als lernende Organisation. Auch zukünftig wollen wir sensibel und innovationsfähig bleiben für unsere Aufgaben unter sich verändernden Rahmenbedingungen. Kreativität, Spontaneität und Flexibilität, Veränderungsbereitschaft und Qualitätsentwicklung gehören zu unseren Grundsätzen. Wir werden unser Handeln regelmäßig anhand dieser Grundsätze überprüfen.