

# Leitbild der Verbraucherzentrale Hamburg

## Unsere Aufgaben

Wir beraten und informieren Verbraucherinnen und Verbraucher anbieterunabhängig und unterstützen sie bei der Durchsetzung ihrer Interessen gegenüber Anbietern von Waren und Dienstleistungen. Wir sind zugleich die Interessenvertretung aller Verbraucherinnen und Verbraucher. Wir setzen uns öffentlich, gegenüber der Politik, den Behörden, der Wirtschaft und mit rechtlichen Mitteln für einen wirksamen wirtschaftlichen und gesundheitlichen Verbraucherschutz ein. Wir setzen uns für die Transparenz in Märkten und für die Verbesserung der Lebensqualität ein.

## Unsere Vision

Wir wollen

- eine soziale, nachhaltige und nachfrageorientierte Wirtschaft, in der die Rechte der Verbraucherinnen und Verbraucher gesichert sind,
- eine Politik, die wirksam die Interessen der Verbraucherinnen und Verbraucher wahrht,
- Verbraucher/innen, die auf Augenhöhe mit den Unternehmen handeln und selbstbewusst durch Kauf und Nichtkauf, durch Lob und Kritik ihre Stimme erheben und ihre Rechte wahrnehmen,
- eine Verbraucherzentrale Hamburg, die aktiv und kämpferisch zum Nutzen der Verbraucherinnen und Verbraucher und der Gesellschaft wirkt.

## Unsere Werte

Wir setzen uns für die Wahlfreiheit der Verbraucherinnen und Verbraucher ein. Ohne

den Zugang zu wahren und klaren Informationen kann die Wahlfreiheit nicht ausgeübt werden.

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

Wir engagieren uns besonders für Verbraucherinnen und Verbraucher, die wirtschaftlich, gesundheitlich oder in ihrer Bildung benachteiligt sind.

Wir unterstützen Verbraucherinnen und Verbraucher bei der Umsetzung von zukunftsfähigen und verantwortungsvollen Konsum- und Lebensstilen.



## Unsere Leistungen

### Beratung

Im direkten Gespräch mit Verbraucherinnen und Verbrauchern und in der telefonischen und schriftlichen Beratung erarbeiten wir kompetent Problemlösungen. Zu unseren Kernberatungsleistungen gehört die Rechtsberatung; wir bieten vielfältige Spezialberatungen an. Wir führen Aktionen und Kampagnen durch und machen Verbraucherfragen öffentlich.



## Information

Wir informieren in Ratgebern und anderen Publikationen zu wichtigen Fragen des Verbraucheralltags. Unsere Publikationen sind fachlich fundiert und praxisnah, weil wir unsere Erfahrungen aus der Beratung und der Interessenvertretung einbringen. Wir nutzen das Internet für schnelle, konkrete und handlungsorientierende Informationen. Unsere aktive Pressearbeit trägt aktuelle Verbraucherthemen in die Öffentlichkeit. Wir arbeiten dabei eng und partnerschaftlich mit lokalen und überregionalen Medien zusammen.



Fahrradsprechstunde und Verlosung

### Umsteigen - ohne Trennungsschmerz

Wäre es nicht schön, in Hamburg ganz ohne Stau unterwegs zu sein? Mit dem Fahrrad geht das! Wir laden Sie gemeinsam mit dem ADFC heute zur Fahrradsprechstunde ein und wollen Ihnen den Wechsel vom Auto aufs Rad leichter machen. →



Bundesgerichtshof entscheidet über Lehman-Klage

### Lehman: Herbst der Entscheidungen

Am 27. September 2011 findet vor dem Bundesgerichtshof die mündliche Verhandlung über die Klage eines Lehman-Geschädigten gegen die Haspa statt. Ein Herbst der Entscheidungen für Lehman-Opfer kündigt sich an. →

## 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 kollektiven rechtlichen Verbraucherschutzes, um für alle Verbraucherinnen und Verbraucher Verbesserungen zu erreichen. Wir wenden uns an Politik und Öffentlichkeit und drängen bei Bedarf auf gesetzgeberische Lösun-

gen oder Verbesserungen im Gesetzesvollzug.

## Bildung

Unsere Bildungsaktivitäten haben das Ziel, die Entscheidungs- und Handlungskompetenzen insbesondere von bildungsbenachteiligten jungen Verbraucherinnen und Verbrauchern zu verbessern.

## ❖ Unser Qualitätsversprechen

- **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 hausinterne Qualifizierung, durch bundesweit abgestimmte Beratungsstandpunkte und regelmäßige Fortbildungen.
- **kundenfreundlich**  
Wir sind gut erreichbar und machen unsere Beratungs- und Informationsangebote allen Menschen zugänglich. Dabei berücksichtigen wir sowohl ihre finanziellen Möglichkeiten als auch persönliche Einschränkungen wie 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. Durch unsere Mitarbeit im Verbraucherzentrale Bundesverband tragen wir zu einer schlagkräftigen Verbraucherarbeit auf Bundesebene bei.



### ❖ Unsere Finanzierung

Unsere Aufgaben können nur auf der Basis einer stabilen und angemessenen Grundfinanzierung durch die Stadt Hamburg erfüllt werden. Durch ergänzende Projektförderungen Hamburgs, des Bundes und der EU bearbeiten wir spezielle Verbraucherfragen und greifen aktuelle Themen auf. Ergeben sich daraus dauerhafte Aufgaben, sollten sie durch die Grundfinanzierung abgesichert werden.

### ❖ Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter tragen, formen und repräsentieren die Verbraucherzentrale Hamburg im Kontakt mit Verbrauchern, Anbietern und anderen Akteuren. 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 und die Vereinbarkeit von Beruf und Familie werden durch die Verbraucherzentrale gefördert. Das zielgerichtete Zusammenwirken aller erreichen wir durch einen offenen, menschlichen und respektvollen Umgang miteinander. 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.

Durch entgeltliche Angebote von Informationen und Dienstleistungen sowie durch Spenden und Zuwendungen unseres Fördervereins sichern wir ergänzend einen begrenzten Teil des Finanzbedarfs.

September 2011

