

Unser Leitbild

Das ist unsere Vision

- Informierte und starke Verbraucher:innen, die vorausschauende und selbstbewusste Entscheidungen treffen und die ihre Rechte durchsetzen.
- Eine soziale Marktwirtschaft mit fairen Verbraucherrechten.

Das leitet uns

- Unser Engagement gilt den Interessen der Verbraucher:innen. Wir sind für alle Verbraucher:innen da und nehmen ihre Anliegen ernst.
- Unsere Unabhängigkeit macht uns aus.
- Die Anerkennung von Diversität, Wertschätzung, Offenheit und Respekt prägt und bereichert unser Miteinander.
- Es ist unsere Verantwortung, qualitativ hochwertig, sachlich und umfassend zu informieren. Aktuelle Verbraucherthemen greifen wir auf.
- Nachhaltigkeit im Sinne eines zukunftsorientierten und verantwortungsvollen Handelns ist unsere Richtschnur.
- Unsere Arbeit dient dem Gemeinwohl. Mit ihr wollen wir den Zusammenhalt in einer pluralistischen Gesellschaft und die Demokratie stärken.

Das leisten wir

- **Beratung:** Gemeinsam mit den Menschen, die zu uns kommen, finden wir Lösungswege für ihre konkreten Anliegen – unabhängig von Anbietern und Produkten. Wir helfen den Menschen, sich selbst zu helfen.
- **Information und Aufklärung:** Wir rücken wichtige Verbraucherthemen in den Blickpunkt der Öffentlichkeit und machen auf Missstände aufmerksam.
- **Bildung:** Wir stärken notwendige Kompetenzen, damit Verbraucher:innen den Anforderungen eines komplexer werdenden Alltags gewachsen sind.

- **Kollektive Rechtsdurchsetzung:** Wir setzen Verbraucherrechte im Interesse aller durch. Damit entwickeln wir das Verbraucherrecht insgesamt weiter.
- **Interessenvertretung:** Wir verschaffen Verbraucherinteressen Gehör bei Politik, Behörden und Öffentlichkeit. Die praktischen Erfahrungen aus unserer Beratung sind Grundlage für unsere Lösungsvorschläge.

Gemeinsam sind wir stark

- Wir sind Teil eines großen Netzwerkes mit anderen Verbraucherzentralen und unseren Mitgliedsverbänden. Das gibt uns Kraft und Weitblick. Davon profitieren alle Verbraucher:innen.