



Verbraucherzentrale Südtirol  
Centro Tutela Consumatori Utenti

*Die Stimme der VerbraucherInnen  
La voce dei consumatori*

# Verbraucherzentrale Südtirol

Zwölfmalgreiner Straße 2

39100 Bozen

Tel. 0471 975597

info@verbraucherzentrale.it

---

## Leitbild

### Unsere Aufgaben

Wir beraten und informieren Verbraucherinnen und Verbraucher anbieterunabhängig und unterstützen sie bei der Durchsetzung ihrer Interessen gegenüber privaten und öffentlichen Anbietern.

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 wirtschaftlichen und gesundheitlichen Verbraucherschutz ein.

Wir schaffen Transparenz in Märkten und engagieren uns dafür, dass sich die Lebensqualität in unserem Land verbessert.

### Unsere Vision

Unsere Vision ist

- eine innovationsfreudige, soziale und nachhaltige Marktwirtschaft, in der das Grundrecht auf Information gesichert ist,
- eine Politik, die konsequent die Interessen der Verbraucherinnen und Verbraucher berücksichtigt und auf diese Weise den Qualitätswettbewerb und den Wirtschaftsstandort stärkt,
- eine Verbraucherin/ein Verbraucher, der auf Augenhöhe mit den Unternehmen handelt und selbstbewusst durch Kauf und Nichtkauf, durch Lob und Kritik seine Stimme erhebt,
- eine Verbraucherzentrale Südtirol, 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 das Ganze. Sie setzen sich für eine nachhaltige Entwicklung in Wirtschaft und Gesellschaft ein, in der die Verbesserung der Lebensqualität im Einklang mit sozialer und Generationen übergreifender Gerechtigkeit und dem Schutz der Umwelt erfolgt. Wir begleiten gesellschaftliche Veränderungsprozesse, fördern Integration und möchten insbesondere einen Beitrag zum Zusammenhalt der Gesellschaft leisten. Wir haben schon heute den Verbraucher von morgen im Blick.

## **Unsere Werte**

### **Freiheit**

Wir setzen uns für die Wahlfreiheit der Verbraucherinnen und Verbraucher ein. Ohne den 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 wirtschaftlich oder in ihrer Bildung benachteiligt sind.

### **Nachhaltigkeit**

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

## **Unsere Leistungen**

### **Beratung**

Wir unterhalten in Südtirol ein Netz von Beratungsstellen. 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 vor Ort Verbraucherfragen öffentlich.

## **Information**

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

## **Interessenvertretung**

Bei Verbraucherproblemen setzen wir uns für Lösungen ein, die über den Einzelfall hinausgehen. Wir wenden uns an private und öffentliche Unternehmen und ihre Verbände, um präventiv Veränderungen herbeizuführen. Wir nutzen unsere Verbandsklagebefugnis und das Instrumentarium des rechtlichen Verbraucherschutzes, um für alle Verbraucherinnen und Verbraucher Verbesserungen zu erreichen.

Wir wenden uns an Politik und Öffentlichkeit und drängen auf gesetzgeberische Lösungen.

## **Bildung**

Konsumieren muss heute mehr denn je „gelernt“ werden. In den Bildungseinrichtungen 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.

## **Unsere Qualitätsversprechen**

An die Qualität unserer Leistungen stellen wir hohe Anforderungen. Wir setzen 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 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 z.B. Behinderungen.

### **nachhaltig**

Wir achten auf unsere Vorbildfunktion in Fragen der Nachhaltigkeit.

### **vernetzt**

Wir arbeiten vertrauensvoll in einem Netzwerk mit den uns tragenden Mitgliedsvereinen und weiteren lokalen und überregionalen Partnern. Wir nutzen und bereichern die Zusammenarbeit aller Verbraucherverbände und erzielen dadurch Synergieeffekte.

## **Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter**

Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter tragen und formen die Arbeit der VZS. 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. Interessenskonflikte müssen vermieden werden.

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.

## **Unsere Finanzierung**

Unsere Arbeit wird im Sinne des Gegenmachtsgedankens zu einem wesentlichen Teil aus öffentlichen Mitteln finanziert. Für die Kontinuität unserer Leistungen ist eine stabile Landesfinanzierung 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 an unsere Mitglieder wird ein begrenzter Teil des Finanzbedarfs ergänzend gesichert.

Wir schaffen Transparenz über unsere Finanzierungsquellen.

---

Wir werden unser Handeln regelmäßig anhand dieser Grundsätze überprüfen.

*Stand: 16.06.2016*