BUNDES VERBRAUCHER HILFE E.V.

REGELWERKE · ANLAGE 1 ZUR GESCHÄFTSORDNUNG

Geschäftsverteilungs-plan

Die Bereiche der Bundesverbraucherhilfe, ihre Aufgaben, Zuständigkeiten und Schnittstellen.

BUNDES VERBRAUCHER HILFE E.V.

REGELWERKE · ANLAGE 1 ZUR GESCHÄFTSORDNUNG

Geschäftsverteilungsplan

Die Bereiche der Bundesverbraucherhilfe, ihre Aufgaben, Zuständigkeiten und Schnittstellen.

Stand: Fassung vom 3. Oktober 2026

Einführung

Der Geschäftsverteilungsplan der Bundesverbraucherhilfe legt die innere Organisationsstruktur verbindlich fest. Er beschreibt die Bereiche als zentrale funktionale Einheiten, ihre Aufgaben, Zuständigkeiten und Schnittstellen. Er regelt die Arbeitsweise der Organisation von der strategischen Führung durch das Präsidium bis hin zur operativen Umsetzung in den Bereichen.

Nicht Bestandteil dieses Plans sind die inhaltlich-politische Arbeit des Bundesausschusses sowie die in ihm organisierten Fachausschüsse, die in einem gesonderten Ausschussverteilungsplan geregelt werden.

An der Spitze der Organisation steht das Präsidium, bestehend aus dem Präsidenten und der Vizepräsidentin. Das Präsidium ist die höchste Entscheidungsinstanz, legt die strategische Richtung der Bundesverbraucherhilfe fest, erlässt Richtlinien und repräsentiert die Organisation nach innen und außen. Ihm unmittelbar zugeordnet ist die Stabsstelle Interne Revision, die unabhängig prüft, berät und die Ordnungsmäßigkeit, Transparenz und Effizienz der Organisation sicherstellt.

Unterhalb des Präsidiums ist der Bundesvorstand als erweitertes Kompetenzgremium angesiedelt. Der Bundesvorstand entscheidet über die laufende operative Ausrichtung und Maßnahmen. Er setzt die strategischen Vorgaben des Präsidiums um und sorgt für die Effizienz der Organisation im Tagesgeschäft. Innerhalb des Bundesvorstands nimmt die Generalsekretärin eine zentrale Rolle ein: Sie bündelt die Anliegen der Bereiche und des Bundesvorstands, trägt diese an das Präsidium heran, sichert die koordinierte Umsetzung der Präsidiumsbeschlüsse und fungiert als erste ordentliche Ansprechinstanz vor dem Präsidium.

Die Bereiche sind die maßgeblichen organisatorischen Einheiten, die Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortlichkeiten bündeln und operativ umsetzen. Sie arbeiten innerhalb der strategischen Vorgaben des Präsidiums und unter der Steuerung des Bundesvorstands. Jeder Bereich kann Teams einrichten, die die Arbeitsebene darstellen. Ein Team besteht mindestens aus drei Personen, darunter einem Teamleiter und einem stellvertretenden Teamleiter. Teambezeichnungen sind in deutscher Sprache zu fassen und der Generalsekretärin zur Abstimmung mit dem Präsidium vorzulegen. Das Präsidium

entscheidet über Einrichtung und Auflösung von Teams, die Generalsekretärin kann dem Präsidium Änderungen vorschlagen.

Die unabhängigen Beauftragten sowie die Ausschüsse sind eigenständige Strukturen und nicht Bestandteil dieses Geschäftsverteilungsplans. Sie werden separat geregelt, um die klare Trennung zwischen organisatorischer Struktur und politisch-fachlicher Arbeit sicherzustellen.

Dies gilt insbesondere für den Bundesausschuss, der unter dem Vorsitz der Vizepräsidentin steht. Der Bundesausschuss ist von der administrativen Struktur der Organisation getrennt, fasst die Fachausschüsse zusammen und verantwortet die politische Interessenvertretung der Bundesverbraucherhilfe. Der Bereich Politik übernimmt hier die operative Koordination und fungiert als Bindeglied zwischen Organisation und politischem Raum.

Damit schafft der Geschäftsverteilungsplan eine eindeutige Abgrenzung: Er regelt ausschließlich die innere Organisation, die Zuständigkeiten der Bereiche, das Zusammenspiel von Präsidium und Bundesvorstand sowie die Arbeitsweise der Teams. Politisch-inhaltliche Fragen werden über den Ausschussverteilungsplan gesondert behandelt.

A. Präsidium Das Präsidium ist die oberste Leitungsinstanz der Bundesverbraucherhilfe und besteht aus dem Präsidenten und der Vizepräsidentin. Es gibt die gesamtstrategische Richtung vor, repräsentiert die Organisation nach innen und außen und wahrt deren Unabhängigkeit. Das Präsidium ist die höchste Entscheidungsinstanz und steht über dem Bundesvorstand, dem es zugleich angehört und vorsteht.

Das Präsidium ist zuständig für die Festlegung der strategischen Leitlinien, die politische Positionierung und die gesamtorganisatorische Steuerung. Es entscheidet über Grundsatzfragen, erlässt Richtlinien und wahrt die Einheitlichkeit der Organisation. Der Bundesvorstand entscheidet innerhalb des vom Präsidium gesetzten Rahmens über die operative Ausrichtung und Maßnahmen.

Das Präsidium erfüllt im Tagesgeschäft folgende Kernaufgaben:

- Repräsentation der Organisation gegenüber Politik, Wirtschaft, Gesellschaft und Medien.

- Erteilung von Richtlinien und Weisungen an den Bundesvorstand.
- Entscheidung über Grundsatzfragen, die nicht in die Zuständigkeit des Bundesvorstands fallen.
- Ernennung und Abberufung von Mitgliedern des Bundesvorstands, von Ausschüssen und Beauftragten.
- Genehmigung von Teams, die von den Bereichen vorgeschlagen und durch die Generalsekretärin zur Abstimmung gebracht werden.
- Vertretung der Organisation in allen gerichtlichen und außergerichtlichen Angelegenheiten.
- Steuerung der internen und externen Agenda durch Vorgaben an die Bereiche. Das Präsidium entwickelt langfristige Strategien und stellt die gesamtpolitische und organisatorische Richtung der Bundesverbraucherhilfe sicher:
- Festlegung der verbraucherpolitischen Grundlinien und ihrer nationalen und europäischen Positionierung.
- Sicherstellung der Unabhängigkeit durch Aufsicht über alle finanziellen, organisatorischen und politischen Entscheidungen.
- Entwicklung einer Kapital- und Organisationsstrategie, die die Marktstellung der Bundesverbraucherhilfe stärkt.
- Aufbau und Pflege von Kontakten zu Spitzenvertretern in Politik, Wirtschaft und Gesellschaft.
- Steuerung der politischen Agenda durch Zusammenarbeit mit dem Bereich Politik und den Ausschüssen.
- Weiterentwicklung der Organisation, um die Markt- und Meinungsführerschaft in der Verbraucherpolitik zu sichern. Das Präsidium arbeitet mit allen Einheiten der Bundesverbraucherhilfe zusammen. Besonders relevant sind:
- Direkte Anbindung der Stabsstelle Interne Revision an den Präsidenten.
- Enge Zusammenarbeit mit der Generalsekretärin, die die Anliegen des Bundesvorstands bündelt und die Umsetzung der Beschlüsse des Präsidiums sicherstellt.
- Steuerung der Bereiche über Richtlinien, Entscheidungen und Weisungen.

- Enge Abstimmung mit dem Bundesvorstand, der innerhalb der vom Präsidium gesetzten Leitlinien die operative Ausrichtung beschließt.
- Politische Koordination über die Vizepräsidentin in Verbindung mit dem Bundesausschuss. Das Präsidium trägt die alleinige Verantwortung für die Gesamtleitung und strategische Ausrichtung der Bundesverbraucherhilfe. Der Präsident ist die höchste Entscheidungsinstanz und repräsentiert die Organisation in allen Fragen. Die Vizepräsidentin ist die zweithöchste Entscheidungsinstanz, koordiniert die politische Arbeit, ist repräsentativ tätig und fungiert als erste Ansprechperson vor dem Präsidenten. In allen Fällen, in denen das Präsidium Vorgaben erlässt, ist der Bundesvorstand verpflichtet, diese umzusetzen. Damit bleibt die klare Trennung gewahrt: Das Präsidium führt strategisch, der Bundesvorstand steuert operativ.

B. Stabsstelle Interne Revision Zielsetzung Das Ziel der Internen Revision ist es, die Fähigkeit der Bundesverbraucherhilfe zu stärken, Werte zu schaffen, zu schützen und zu erhalten, indem sie dem Präsidium (als Leitungs- und Überwachungsorgan) und dem Führungsmanagement unabhängige, risikobasierte und objektive Prüfungssicherheit, Beratung, Erkenntnisse und Voraussicht liefert.

Die Interne Revision verbessert die Bundesverbraucherhilfe in:

- Der erfolgreichen Realisierung ihrer Ziele.
- Den Governance-, Risikomanagement- und Kontrollprozessen.
- Der Entscheidungsfindung und Aufsicht.
- Der Reputation und Glaubwürdigkeit bei ihren Mitgliedern.
- Der Fähigkeit, dem öffentlichen Interesse zu dienen. Die Stabsstelle Interne Revision ist als ein Instrument des Präsidiums zu sehen und ist dem Präsidenten unmittelbar unterstellt. Die Interne Revision berät ihn unabhängig, kritisch und prozessunabhängig in allen relevanten Fragen zur Ordnungsmäßigkeit, Transparenz und Effizienz der Organisation gemäß den Rahmenbedingungen der Internen Revision. Sie trägt grundsätzlich dazu beistellt sicher, dass die Bundesverbraucherhilfe ihre Strukturen, Prozesse und Entscheidungen regelkonform, wirtschaftlich und zweckmäßig ausgestaltet und optimiert.

Die Stabsstelle Interne Revision ist immer prozessunabhängig tätig und übernimmt/bearbeitet keinerlei operative Vorgänge und Projekte.

Rahmenbedingungen (als Geschäftsordnung) der Internen Revision Die von der Stabsleitung Interne Revision ausgearbeiteten und vom Präsidium genehmigten Rahmbedingungen für die Interne Revision, definieren verbindlich - das Mandat der Internen Revision, die organisatorische Positionierung, Berichtslinie, Umfang der Tätigkeiten, Arten der der Dienstleistungen und sonstige Spezifikationen. Die Rahmenbedingungen werden ständig an das Arbeitsumfeld und an die Organisation der Bundesverbraucherhilfe angepasst.

C. Bundesvorstand und Generalsekretärin Der Bundesvorstand ist das operative Leitungs- und Steuerungsgremium der Bundesverbraucherhilfe. Ihm obliegt die Entscheidung über die laufende operative Ausrichtung und die Umsetzung der durch das Präsidium vorgegebenen strategischen Leitlinien. Der Bundesvorstand arbeitet eigenständig innerhalb des vom Präsidium gesetzten Rahmens und trägt die Verantwortung für die Effizienz und Funktionsfähigkeit der Organisation im Tagesgeschäft. Die Generalsekretärin ist Mitglied des Bundesvorstands und fungiert als dessen koordinierende Spitze.

Sie bündelt die Anliegen des Bundesvorstands und der Bereiche, vertritt diese gegenüber dem Präsidium und sorgt für die strukturierte Umsetzung der Präsidiumsbeschlüsse.

Der Bundesvorstand ist zuständig für die operative Ausgestaltung aller Arbeitsfelder der Organisation. Dazu gehören die Planung, Steuerung und Überwachung der operativen Maßnahmen, die Koordination der Bereiche in der täglichen Arbeit sowie die Entscheidung über laufende organisatorische, wirtschaftliche und administrative Vorgänge. Die Generalsekretärin ist zuständig für die Gesamtkoordination des Bundesvorstands, für die Weiterleitung der gesammelten Anliegen an das Präsidium und für die Organisation der Umsetzung der vom Präsidium getroffenen Entscheidungen.

Der Bundesvorstand erfüllt im Tagesgeschäft folgende Kernaufgaben:

- Steuerung und Koordination der operativen Arbeit in allen Bereichen.
- Entscheidung über Maßnahmen, Projekte und Aktivitäten im Rahmen der Präsidiumsvorgaben.

- Überwachung der laufenden Prozesse und Sicherstellung ihrer Effizienz.
- Beratung des Präsidiums durch Rückmeldungen aus den operativen Einheiten.
- Unterstützung bei der Umsetzung von Projekten und Veranstaltungen. Die Generalsekretärin übernimmt dabei zusätzlich:
- Sammlung und Bündelung aller Anliegen des Bundesvorstands und der Bereiche.
- Vorbereitung und Organisation der Umsetzung der Entscheidungen des Präsidiums.
- Koordination der Kommunikation zwischen Präsidium, Bundesvorstand und Bereichen.
- Sicherstellung, dass die Beschlüsse des Präsidiums strukturiert eingehalten und umgesetzt werden. Der Bundesvorstand entwickelt keine eigenständigen Strategien, sondern arbeitet innerhalb der vom Präsidium gesetzten Leitlinien. Strategisch relevant ist seine Aufgabe, durch kontinuierliches Monitoring und Feedback aus den Bereichen Impulse für die Weiterentwicklung der Organisation zu liefern. Die Generalsekretärin entwickelt ergänzend organisatorische Konzepte zur Effizienzsteigerung, kann dem Präsidium Vorschläge für strukturelle Anpassungen unterbreiten und trägt Verantwortung für die kohärente Gesamtkoordination.

Der Bundesvorstand steht in enger Verbindung zu allen Bereichen der Organisation, da er deren operative Steuerung übernimmt. Seine wichtigste Schnittstelle ist das Präsidium, dem er durch die Generalsekretärin Rechenschaft ablegt. Die Generalsekretärin bildet die Brücke zwischen Präsidium und Bundesvorstand, indem sie einerseits Anliegen aus den Bereichen sammelt und weiterträgt, andererseits die Umsetzung der Präsidiumsbeschlüsse sicherstellt.

Der Bundesvorstand trägt die alleinige Verantwortung für die operative Steuerung der Organisation und gewährleistet die Handlungsfähigkeit im Tagesgeschäft. Die Generalsekretärin hat die besondere Verantwortung, die Schnittstelle zum Präsidium als koordinierende Spitze zu sichern, dessen Entscheidungen verbindlich umzusetzen und dem Präsidium Vorschläge zur Weiterentwicklung der Organisation zu unterbreiten. Ihr können durch Beschluss des Präsidiums Gesamtbefugnisse übertragen werden, die sie im Interesse der Organisation wahrnimmt.

D. Bereich K –Kommunikation Der Bereich Kommunikation trägt die Gesamtverantwortung für die interne und externe Darstellung der Bundesverbraucherhilfe. Er stellt sicher, dass die Botschaften der Organisation einheitlich, präzise und wirkungsvoll transportiert werden, und er sorgt dafür, dass die Bundesverbraucherhilfe als starke und unabhängige Stimme der Verbraucher im öffentlichen Diskurs sichtbar und präsent ist.

Der Bereich ist zuständig für die gesamte Öffentlichkeitsarbeit, die Medien- und Pressearbeit, die interne Kommunikation sowie die strategische Markenführung der Bundesverbraucherhilfe.

Er verantwortet die redaktionelle Steuerung aller Kanäle, die Entwicklung von Kommunikationsstrategien, die Pflege der Corporate Identity und das Krisen- und Reputationsmanagement. Zudem steuert er die gesamte Social-Media-Präsenz, die Publikationen, Newsletter und Kampagnen sowie den Kontakt zu Presse, Politik und Wirtschaft.

- Erstellung und Veröffentlichung von Pressemitteilungen, Artikeln, Interviews, SocialMedia-Beiträgen und weiteren Kommunikationsformaten.
- Redaktionelle Betreuung der Website und aller digitalen Kanäle.
- Organisation und Durchführung von Pressekonferenzen, Veranstaltungen und öffentlichen Auftritten.
- Betreuung von Medienanfragen und Pflege von Kontakten zu Journalisten und Multiplikatoren.
- Erstellung und Verbreitung von internen Informationsformaten für Mitglieder, Mitarbeitende und Ehrenamtliche.
- Überwachung und Steuerung der Social-Media-Aktivitäten, einschließlich Community Management und Monitoring.
- Gestaltung und Sicherstellung der konsistenten Anwendung von Corporate Design und Corporate Identity in allen Materialien.

Der Bereich Kommunikation entwickelt langfristige Konzepte zur Stärkung der Marke Bundesverbraucherhilfe und zur Positionierung im öffentlichen Raum:

- Aufbau und Pflege einer konsistenten Kommunikationsstrategie, die die Organisation klar von etablierten Verbraucherorganisationen abgrenzt.

- Entwicklung und Umsetzung von Kampagnen zur Steigerung von Reichweite, Bekanntheit und Vertrauen in die Bundesverbraucherhilfe.
- Strategische Positionierung der Organisation in den relevanten Medien, Fachkreisen und Netzwerken.
- Aufbau und Pflege einer starken, zukunftsgerichteten Markenidentität, die die Werte der Organisation sichtbar und verständlich transportiert.
- Krisenkommunikation und Reputationsmanagement, um die Handlungsfähigkeit der Organisation auch in herausfordernden Situationen zu sichern.
- Vorausschauende Themenbeobachtung, um frühzeitig Debatten zu besetzen und verbraucherpolitische Positionen gezielt einzubringen.

Der Bereich Kommunikation arbeitet eng mit allen anderen Bereichen der Bundesverbraucherhilfe zusammen. Besonders wichtig sind:

- Zusammenarbeit mit dem Bereich Politik bei der öffentlichen Vermittlung von Positionen und Forderungen.
- Abstimmung mit dem Bereich Finanzen bei der transparenten Kommunikation von Spenden, Mitgliedsbeiträgen und wirtschaftlichen Kennzahlen.
- Kooperation mit dem Bereich Recht bei juristisch sensiblen Veröffentlichungen.
- Austausch mit dem Bereich Operatives Geschäft bei der Kommunikation von Produkten, Projekten und Dienstleistungen.
- Enge Zusammenarbeit mit dem Präsidium, insbesondere bei der repräsentativen Kommunikation und strategischen Positionierung der Organisation.

Der Bereich Kommunikation trägt die alleinige Verantwortung für die öffentliche Wahrnehmung und die Markenführung der Bundesverbraucherhilfe. Er stellt sicher, dass alle Botschaften präzise, kohärent und im Einklang mit den verbraucherpolitischen Grundsätzen transportiert werden. Darüber hinaus sorgt er für Transparenz gegenüber Mitgliedern, Partnern und Öffentlichkeit und schafft die Grundlage dafür, dass die Organisation als verlässliche und führende Stimme der Verbraucher wahrgenommen wird.

E. Bereich PK – Politik Der Bereich Politik verantwortet die verbraucherpolitische Positionierung, Koordination und Interessenvertretung der Bundesverbraucherhilfe. Er stellt sicher, dass die Anliegen der Verbraucher in den politischen Entscheidungsprozessen auf nationaler und europäischer Ebene sichtbar, wirksam und konsequent eingebracht werden. Der Bereich ist die Brücke zwischen der Organisation und den politischen Institutionen und setzt strategische Akzente im öffentlichen Diskurs.

Der Bereich ist zuständig für die Ausarbeitung, Abstimmung und Kommunikation aller politischen Positionen und Forderungen der Bundesverbraucherhilfe. Dazu gehören die kontinuierliche Beobachtung der politischen Agenda, die Analyse von Gesetzesinitiativen, die Koordination der Ausschussarbeit sowie die Erstellung politischer Stellungnahmen. Der Bereich vertritt die Bundesverbraucherhilfe in politischen Dialogen, Veranstaltungen und Konsultationsprozessen und sorgt für eine klare, wirtschaftsliberale Verbraucherperspektive.

- Beobachtung und Analyse laufender Gesetzgebungsverfahren und politischer Entwicklungen in Deutschland und der Europäischen Union.
- Erstellung von Positionspapieren, Gutachten und Stellungnahmen zu verbraucherpolitischen Themen.
- Betreuung und Koordination des Bundesausschusses, in dem die fachliche Ausschussarbeit gebündelt wird.
- Kontaktpflege zu Abgeordneten, Ministerien, Behörden und politischen Entscheidungsträgern.
- Organisation und Durchführung von politischen Veranstaltungen, Hintergrundgesprächen und Diskussionsforen.
- Dokumentation und Aufbereitung der politischen Arbeit für interne und externe Kommunikation.
- Unterstützung des Präsidiums bei repräsentativen Terminen im politischen Umfeld. Neben den laufenden Prozessen entwickelt der Bereich langfristige Konzepte zur Festigung und Weiterentwicklung der verbraucherpolitischen Rolle der Bundesverbraucherhilfe:
- Aufbau einer klaren politischen Agenda, die Verbraucherinteressen in Einklang mit wirtschaftlicher Freiheit und Innovationsförderung setzt.

- Entwicklung von Strategien zur dauerhaften Etablierung der Organisation als führende Stimme in der Verbraucherpolitik.
- Ausgestaltung von politischen Partnerschaften und Allianzen mit Verbänden, Institutionen und Stakeholdern.
- Positionierung der Organisation in relevanten Ausschüssen, Arbeitsgruppen und Expertenkreisen auf nationaler und europäischer Ebene.
- Vorausschauende Themenentwicklung, um Debatten frühzeitig zu besetzen und die Agenda aktiv zu gestalten.
- Entwicklung und Steuerung einer nachhaltigen Lobbystrategie, die unabhängig von staatlichen Zuwendungen ist. Der Bereich Politik arbeitet eng mit allen Bereichen der Bundesverbraucherhilfe zusammen.

Besonders relevant sind:

- Zusammenarbeit mit dem Bereich Kommunikation bei der Vermittlung politischer Positionen an Medien, Mitglieder und Öffentlichkeit.
- Abstimmung mit dem Bereich Finanzen hinsichtlich der Bewertung und Einordnung politischer Maßnahmen, die finanzielle Auswirkungen auf Verbraucher haben.
- Kooperation mit dem Bereich Recht bei der rechtlichen Analyse und Begleitung von Gesetzesinitiativen.
- Unterstützung des Bereichs Operatives Geschäft bei der politischen Flankierung von Projekten, Produkten und Zertifizierungen.
- Direkte Berichterstattung an die Vizepräsidentin, die die politische Koordination der Bundesverbraucherhilfe verantwortet.

Der Bereich Politik trägt die alleinige Verantwortung für die politische Steuerung und Repräsentation der Bundesverbraucherhilfe. Er gewährleistet, dass die Interessen der Verbraucher mit Nachdruck in die politische Entscheidungsfindung eingebracht werden und dass die Organisation als unabhängiger und kraftvoller Akteur im politischen Raum wahrgenommen wird. Darüber hinaus ist er verpflichtet, die Ausschussarbeit zu bündeln, Impulse in die öffentliche Debatte zu tragen und durch kontinuierliche Präsenz die verbraucherpolitische Agenda maßgeblich zu prägen.

F. Bereich PE – Personal Der Bereich Personal verantwortet den gesamten Aufbau, die Betreuung und die Weiterentwicklung der personellen Strukturen der Bundesverbraucherhilfe. Er stellt sicher, dass die Organisation über qualifizierte, motivierte und verlässliche Mitarbeitende und Ehrenamtliche verfügt und dass diese ihren Aufgaben im Einklang mit den Grundsätzen der Organisation nachgehen. Der Bereich bildet die Grundlage für ein leistungsfähiges und professionell geführtes Team.

Der Bereich ist zuständig für das gesamte Personalmanagement einschließlich Ehrenamtskoordination. Dazu gehören insbesondere die Personalplanung, das Recruiting, die Auswahl und Betreuung von Mitarbeitenden und Ehrenamtlichen, die Aus- und Weiterbildung, die Leistungsund Potenzialentwicklung sowie die Wahrung arbeits- und steuerrechtlicher Vorgaben. Der Bereich trägt Verantwortung für die Personaladministration, die Aktenführung, die Vertragserstellung und die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Standards im Personalwesen.

- Planung und Durchführung von Stellenausschreibungen, Bewerbungsverfahren und Auswahlprozessen.
- Betreuung von Neueinstellungen, Ehrenamtsverträgen und Austritten einschließlich Onboarding und Offboarding.
- Verwaltung von Personalakten, Vertragswerken und Ehrenamtsvereinbarungen.
- Pflege der Ehrenamtsstrukturen, Betreuung der Mitglieder in Ausschüssen und Teams sowie Unterstützung bei der Organisation der internen Zusammenarbeit.
- Durchführung von Schulungen, Weiterbildungsangeboten und Workshops.
- Sicherstellung der ordnungsgemäßen Umsetzung von arbeits-, steuer- und sozialrechtlichen Vorgaben im Bereich Personal.
- Abwicklung von Nachweisen, Bescheinigungen und Bestätigungen für Mitarbeitende und Ehrenamtliche. Neben der operativen Betreuung entwickelt der Bereich Personal langfristige Konzepte zur Sicherung einer starken, zukunftsgerichteten Personalstruktur:
- Aufbau eines Ehrenamtsnetzwerks, das den Kern der Organisation trägt und die Unabhängigkeit der Bundesverbraucherhilfe sicherstellt.

- Entwicklung von Nachwuchs- und Führungskräfteprogrammen, um die langfristige Handlungsfähigkeit zu sichern.
- Einführung von Evaluationssystemen zur kontinuierlichen Verbesserung der Zusammenarbeit und Effizienzsteigerung.
- Gestaltung einer nachhaltigen Personalstrategie, die Transparenz, Motivation und Verlässlichkeit fördert.
- Entwicklung von Leitlinien zur Vereinbarkeit von Ehrenamt und Beruf sowie für flexible Arbeitsstrukturen im Remote-Betrieb.
- Aufbau einer professionellen Organisationskultur, die Eigenverantwortung und unternehmerisches Denken fördert. Der Bereich Personal arbeitet eng mit allen anderen Bereichen der Bundesverbraucherhilfe zusammen. Besonders bedeutend sind:
- Zusammenarbeit mit dem Bereich Finanzen bei der Abrechnung von Vergütungen, Aufwandsentschädigungen und Personalbudgets.
- Abstimmung mit dem Bereich Recht bei arbeitsrechtlichen, steuerrechtlichen und datenschutzrechtlichen Fragestellungen.
- Kooperation mit dem Bereich Kommunikation bei internen Informationsprozessen und beim Aufbau einer konsistenten Organisationskultur.
- Enge Abstimmung mit dem Präsidium und der Generalsekretärin hinsichtlich der strategischen Personalpolitik. Der Bereich Personal trägt die alleinige Verantwortung für die Sicherstellung einer funktionsfähigen Personalstruktur. Er gewährleistet, dass alle personellen Prozesse rechtskonform, effizient und transparent durchgeführt werden und dass die Organisation über ein stabiles, motiviertes und zukunftsgerichtetes Team verfügt. Darüber hinaus ist er dafür verantwortlich, die ehrenamtliche Arbeit als zentrales Fundament der Bundesverbraucherhilfe zu sichern, zu fördern und strategisch auszubauen.

G. Bereich R – Recht Der Bereich Recht verantwortet die gesamte juristische Kompetenz der Bundesverbraucherhilfe. Er stellt sicher, dass die Organisation in allen rechtlichen Fragen handlungsfähig bleibt, ihre Projekte und Strukturen rechtssicher ausgestaltet sind und die Verbraucherinteressen in den relevanten Rechtsgebieten konsequent vertreten werden. Der Bereich ist Garant für eine klare, praxisnahe und durchsetzungsstarke Rechtsanwendung.

Der Bereich ist zuständig für die umfassende Bearbeitung aller rechtlichen Fragestellungen innerhalb der Organisation. Dazu gehören die Beratung des Präsidiums und der Bereiche, die Prüfung und Ausgestaltung von Verträgen, die rechtliche Begleitung von Projekten und Geschäftsfeldern, die Betreuung der verbraucherrechtlichen Anliegen im Rahmen der Beschwerdebearbeitung sowie die Sicherstellung der Einhaltung sämtlicher einschlägiger rechtlicher Vorschriften, insbesondere im Gemeinnützigkeits-, Vereins-, Arbeits-, Datenschutz- und Zivilrecht.

- Juristische Beratung des Präsidiums, des Bundesvorstands und aller Bereiche bei Projekten, Kooperationen und Entscheidungen.
- Prüfung, Erstellung und Verhandlung von Verträgen, Satzungen, Vereinbarungen und internen Richtlinien.
- Unterstützung der Verbraucherbeschwerdebearbeitung, insbesondere durch Erstberatungen und rechtliche Einschätzungen ehrenamtlicher Juristen.
- Prüfung der rechtlichen Zulässigkeit von Produkten, Dienstleistungen und Veröffentlichungen der Organisation.
- Beratung in Fragen des Steuer- und Gemeinnützigkeitsrechts in Zusammenarbeit mit dem Bereich Finanzen.
- Sicherstellung der Einhaltung von Datenschutzbestimmungen und rechtlichen Compliance-Vorgaben.
- Vorbereitung und Begleitung von Verfahren vor Behörden, Gerichten und Aufsichtsstellen. Der Bereich Recht entwickelt langfristige Konzepte zur Sicherung der rechtlichen Stabilität und zur aktiven Mitgestaltung des Verbraucherrechts:
- Aufbau einer starken juristischen Expertise in allen verbraucherrelevanten Rechtsgebieten, insbesondere Vertragsrecht, Versicherungsrecht, Mietrecht, Arbeitsrecht und Datenschutzrecht.
- Entwicklung von Standards, die Verbrauchern mehr Klarheit und Rechtssicherheit im Markt verschaffen und Unternehmen zu fairen Praktiken verpflichten.
- Ausgestaltung von Zertifizierungs- und Auditstrukturen mit rechtlicher Verankerung.

- Begleitung der Gründung und Weiterentwicklung von Tochtergesellschaften, Beteiligungen und Kooperationen.
- Beobachtung der Rechtsprechung sowie der nationalen und europäischen Gesetzgebung, um frühzeitig Positionen abzuleiten und Impulse in die politische Arbeit einzubringen.
- Aufbau und Pflege eines Rechtsanwaltsnetzwerks für komplexe Fälle, die über die ehrenamtliche Rechtsarbeit hinausgehen.

Der Bereich Recht arbeitet eng mit allen anderen Bereichen der Bundesverbraucherhilfe zusammen. Besonders relevant sind:

- Zusammenarbeit mit dem Bereich Finanzen bei steuer- und gemeinnützigkeitsrechtlichen Fragestellungen.
- Abstimmung mit dem Bereich Kommunikation bei rechtlich sensiblen Veröffentlichungen und im Reputationsschutz.
- Kooperation mit dem Bereich Personal bei arbeitsrechtlichen und datenschutzrechtlichen Vorgängen.
- Unterstützung des Bereichs Operatives Geschäft bei der rechtssicheren Ausgestaltung von Produkten, Dienstleistungen und Projekten.
- Enge Begleitung des Präsidiums und der Generalsekretärin bei grundlegenden Entscheidungen und der Umsetzung rechtlicher Vorgaben.

Der Bereich Recht trägt die alleinige Verantwortung für die Rechtssicherheit der Organisation. Er gewährleistet, dass die Bundesverbraucherhilfe in allen Handlungen gesetzeskonform agiert und ihre Unabhängigkeit rechtlich abgesichert ist. Darüber hinaus ist er verantwortlich für die Wahrung und Durchsetzung der Verbraucherrechte gegenüber Marktakteuren und Institutionen. Er sichert den rechtlichen Rahmen, in dem die Organisation ihre Kraft entfalten und ihre strategischen Ziele durchsetzen kann.

H. Bereich O – Operatives Geschäft Der Bereich Operatives Geschäft verantwortet die Umsetzung aller kaufmännischen Tätigkeiten, die Betreuung von Unternehmensmitgliedern sowie die Entwicklung und Steuerung der verbraucherorientierten Produkte und Dienstleistungen der Bundesverbraucherhilfe. Er stellt sicher, dass die Organisation ihre

wirtschaftlichen Aktivitäten effizient, transparent und im Einklang mit ihren verbraucherpolitischen Grundsätzen betreibt.

Der Bereich ist zuständig für die Planung, Durchführung und Abwicklung sämtlicher operativer Geschäftstätigkeiten. Dazu gehören die Betreuung von Kooperationspartnern, Unternehmen und institutionellen Mitgliedern, das Produktmanagement für Zertifikate, Siegel, Mitgliedschaftspakete und Benefitsprogramme sowie die Geschäftsfeldentwicklung. Der Bereich sorgt für die wirtschaftliche Tragfähigkeit und den professionellen Marktauftritt der Organisation, ohne deren Unabhängigkeit zu gefährden.

- Betreuung und Beratung von Unternehmensmitgliedern und Kooperationspartnern.
- Steuerung der Projektumsetzung in allen kaufmännischen Geschäftsfeldern.
- Verwaltung und Pflege des Produktportfolios, insbesondere Zertifikate, Siegel und Mitgliedschaftspakete.
- Durchführung von Audits, Prüfungen und Zertifizierungsprozessen.
- Abwicklung von Verträgen und Geschäftsbeziehungen mit externen Partnern.
- Koordination von Veranstaltungen, Messen und Schulungen, die im Rahmen des operativen Geschäfts stattfinden.
- Sicherstellung der Qualität und Transparenz aller angebotenen Leistungen. Neben dem laufenden Geschäft entwickelt der Bereich langfristige Konzepte zur Stärkung und Weiterentwicklung der Geschäftstätigkeit der Bundesverbraucherhilfe:
- Entwicklung neuer Produkte und Dienstleistungen, die Verbraucherinteressen stärken und die Marktstellung der Organisation ausbauen.
- Aufbau strategischer Kooperationen mit Unternehmen, Verbänden und Institutionen.
- Weiterentwicklung der Zertifizierungs- und Siegelpolitik, um neue Standards für vertrauenswürdiges Wirtschaften zu setzen.
- Gestaltung eines nachhaltigen Geschäftsmodells, das die Unabhängigkeit der Bundesverbraucherhilfe absichert und ihr Wachstum fördert.
- Analyse von Markttrends, um innovative Geschäftsfelder frühzeitig zu identifizieren und zu erschließen.

- Entwicklung eines transparenten Nutzenversprechens für Verbraucher und Unternehmen, das Vertrauen und Verbindlichkeit schafft.

Der Bereich Operatives Geschäft arbeitet eng mit allen anderen Bereichen der Bundesverbraucherhilfe zusammen. Besonders bedeutend sind:

- Zusammenarbeit mit dem Bereich Finanzen bei Kalkulation, Abrechnung und Budgetsteuerung der Geschäftsfelder.
- Abstimmung mit dem Bereich Recht bei der rechtssicheren Ausgestaltung von Verträgen, Zertifikaten und Dienstleistungen.
- Kooperation mit dem Bereich Kommunikation bei der Vermarktung und öffentlichen Darstellung der Produkte und Leistungen.
- Unterstützung des Bereichs Personal bei der Integration von Ehrenamtlichen und Fachkräften in die operative Projektarbeit.
- Enge Zusammenarbeit mit dem Präsidium bei der Entwicklung strategischer Geschäftsfelder und deren politischer Einbettung.

Der Bereich Operatives Geschäft trägt die alleinige Verantwortung für die wirtschaftliche Umsetzung der Aufgaben der Bundesverbraucherhilfe. Er stellt sicher, dass alle Produkte und Dienstleistungen höchsten Qualitätsansprüchen genügen, verbraucherfreundlich ausgestaltet sind und die Marktposition der Organisation festigen. Darüber hinaus ist er verpflichtet, Transparenz und Fairness in allen Geschäftsprozessen zu gewährleisten und durch kontinuierliche Innovation die Rolle der Bundesverbraucherhilfe als unabhängigen und zukunftsorientierten Akteur zu stärken.

I. Bereich F – Finanzen Der Bereich Finanzen trägt die Gesamtverantwortung für alle finanziellen Angelegenheiten der Bundesverbraucherhilfe. Er stellt sicher, dass die Organisation jederzeit zahlungsfähig bleibt, ihre Mittel effizient und zweckgebunden eingesetzt werden und eine nachhaltige Finanzarchitektur aufgebaut wird. Seine Arbeit bildet die Grundlage für Stabilität, Wachstum und Unabhängigkeit der Bundesverbraucherhilfe.

Der Bereich ist zuständig für die gesamte Haushalts- und Finanzplanung, die laufende Buchführung, die Kostenkontrolle, die Erstellung von Zwischen- und Jahresabschlüssen sowie für die vollständige Abwicklung des Zahlungsverkehrs. Er verantwortet die ordnungsgemäße Abrechnung von Mitgliedsbeiträgen,

Spenden und Drittmitteln, die Verwaltung der Rücklagen, die Kapitalanlagen im Einklang mit den verbraucherpolitischen Leitlinien sowie die Einhaltung sämtlicher steuer- und gemeinnützigkeitsrechtlicher Vorgaben.

- Führung der Finanzbuchhaltung und Sicherstellung der korrekten Abbildung sämtlicher Geschäftsvorfälle.
- Erstellung von Monats-, Quartals- und Jahresabschlüssen.
- Durchführung des Zahlungsverkehrs, Verwaltung von Bankkonten und Abrechnung von Einnahmen und Ausgaben.
- Abwicklung der Lohn- und Vergütungsabrechnung für Mitarbeitende, Ehrenamtliche und externe Auftragnehmer.
- Prüfung und Genehmigung von Mittelabrufen anderer Bereiche im Rahmen der festgelegten Budgets.
- Erstellung und Bereitstellung von Finanzkennzahlen zur laufenden Steuerung der Organisation.
- Vorbereitung und Begleitung von Prüfungen durch Finanzbehörden, Steuerberater und Wirtschaftsprüfer. Neben der operativen Steuerung entwickelt der Bereich langfristige Konzepte zur finanziellen Absicherung und Stärkung der Bundesverbraucherhilfe:
- Aufbau einer Kapitalmarktstrategie mit gezielten Investitionen in Aktienpakete und Fonds zur Einflussnahme im Sinne der Verbraucherinteressen.
- Entwicklung eines Fondsmodells, bei dem ein festgelegter Anteil der Mitgliedsbeiträge und Einnahmen nachhaltig am Kapitalmarkt investiert wird.
- Beobachtung und Analyse gesamtwirtschaftlicher Entwicklungen zur Ableitung von Chancen und Risiken für die Organisation.
- Entwicklung von Mechanismen, die eine effiziente Mittelverwendung sicherstellen und gleichzeitig Innovations- und Investitionsfähigkeit fördern.
- Gestaltung von Finanzarchitekturen für Tochtergesellschaften, Ausgründungen oder Beteiligungen, um den Gesamtfinanzverbund zu sichern und zu stärken.

Der Bereich Finanzen arbeitet eng mit allen anderen Bereichen der Bundesverbraucherhilfe zusammen. Besonders bedeutend sind:

- Zusammenarbeit mit dem Bereich Recht bei steuerlichen Fragestellungen, insbesondere bei der Abwicklung von Entschädigungspauschalen für Ehrenamtliche.
- Abstimmung mit dem Bereich Personal zur ordnungsgemäßen Abrechnung von Gehältern, Ehrenamtsentschädigungen und Aufwandsentschädigungen.
- Kooperation mit dem Bereich Kommunikation hinsichtlich der Spendenabwicklung und Finanztransparenz gegenüber Mitgliedern und Öffentlichkeit.
- Abstimmung mit dem Bereich Operatives Geschäft bei der Kalkulation und Abrechnung von Projekten, Produkten und Mitgliedschaftspaketen.
- Enge Berichterstattung an das Präsidium, das alle strategischen Finanzentscheidungen vorgibt und überwacht. Der Bereich Finanzen trägt die alleinige Verantwortung für die Haushaltsdisziplin und die Sicherstellung einer transparenten Finanzführung. Er gewährleistet die finanzielle Unabhängigkeit der Organisation, betreibt vorausschauendes Liquiditätsmanagement und stellt sicher, dass sämtliche Mittel im Sinne der verbraucherpolitischen Grundsätze verwendet werden. Er ist verpflichtet, Risiken frühzeitig zu erkennen, Gegenmaßnahmen einzuleiten und die Organisation auch in volatilen Marktphasen stabil zu halten.

J. Bereich IT – Informationstechnik Der Bereich IT verantwortet die digitale Infrastruktur, die technische Sicherheit sowie die Entwicklung und Pflege sämtlicher Systeme und Anwendungen der Bundesverbraucherhilfe. Er stellt sicher, dass alle Einheiten der Organisation über moderne, sichere und effiziente digitale Werkzeuge verfügen und dass die Bundesverbraucherhilfe in ihrer digitalen Leistungsfähigkeit jederzeit auf höchstem Niveau agiert.

Der Bereich ist zuständig für die Bereitstellung, den Betrieb und die Weiterentwicklung der gesamten IT-Landschaft der Bundesverbraucherhilfe. Dazu gehören insbesondere die Verwaltung der Hard- und Softwareumgebungen, die Sicherstellung von Datenschutz und IT-Sicherheit, die Betreuung von Cloud-Systemen und digitalen Plattformen, die Unterstützung der Bereiche bei technischen Anforderungen sowie die Entwicklung neuer digitaler Lösungen zur Optimierung von Prozessen und Dienstleistungen.

- Betreuung und Wartung der IT-Systeme, Server, Cloud-Dienste und Netzwerke.

- Einrichtung und Verwaltung von Nutzerzugängen, Rechten und Sicherheitsstufen.
- Sicherstellung der IT-Sicherheit durch Schutzmaßnahmen gegen Angriffe, Datenverlust und Systemausfälle.
- Technischer Support für alle Bereiche, Mitarbeitenden und Ehrenamtlichen der Bundesverbraucherhilfe.
- Entwicklung, Implementierung und Pflege von Anwendungen und Tools, die für interne Abläufe oder externe Services notwendig sind.
- Sicherstellung der Einhaltung von Datenschutz- und Datensicherheitsstandards in Zusammenarbeit mit dem Bereich Recht.
- Durchführung regelmäßiger Backups und Wiederherstellungstests. Neben dem operativen Betrieb entwickelt der Bereich IT langfristige Konzepte für eine moderne, digitale Organisation:
- Aufbau einer skalierbaren IT-Architektur, die Wachstum, neue Geschäftsfelder und Tochtergesellschaften integriert.
- Entwicklung und Einführung digitaler Plattformen, Anwendungen und Services, die Verbrauchern direkten Mehrwert bieten und die Arbeit der Organisation erleichtern.
- Implementierung von Automatisierungen und KI-gestützten Lösungen zur Steigerung von Effizienz und Innovationskraft.
- Aufbau eines umfassenden Systems für Datenanalyse und Monitoring zur Unterstützung der strategischen Arbeit des Präsidiums und der Bereiche.
- Entwicklung einer Digitalstrategie, die Transparenz, Nutzerfreundlichkeit und höchste Sicherheitsstandards verbindet.
- Beobachtung technologischer Entwicklungen und Trends, um die Organisation frühzeitig für künftige Anforderungen zu rüsten.

Der Bereich IT arbeitet mit allen Bereichen der Bundesverbraucherhilfe eng zusammen, da er deren digitale Grundlage bereitstellt. Besonders relevant sind:

- Zusammenarbeit mit dem Bereich Kommunikation bei der Betreuung und Weiterentwicklung digitaler Kommunikationskanäle und Plattformen.
- Unterstützung des Bereichs Operatives Geschäft bei der Implementierung digitaler Werkzeuge für Produkte, Dienstleistungen und Kundenmanagement.

- Enge Abstimmung mit dem Bereich Recht zur Sicherstellung der Datenschutz- und ITCompliance.
- Zusammenarbeit mit dem Bereich Personal zur Einführung digitaler Systeme im Recruiting und Ehrenamtsmanagement.
- Unterstützung des Präsidiums bei der Umsetzung digitaler Strategien und repräsentativer Formate. Der Bereich IT trägt die alleinige Verantwortung für die digitale Handlungsfähigkeit der Bundesverbraucherhilfe. Er gewährleistet, dass die Organisation jederzeit über eine sichere, zuverlässige und zukunftsfähige technische Infrastruktur verfügt. Darüber hinaus verantwortet er die Innovationsfähigkeit im digitalen Bereich und stellt sicher, dass die Bundesverbraucherhilfe technologisch stets einen Schritt voraus bleibt, um ihre verbraucherpolitischen Ziele wirksam umzusetzen.

AUSFERTIGUNG

Berlin, den 3. Oktober 2026

Ricardo Dietl, Präsident

Impressum

HERAUSGEBER
Bundesverbraucherhilfe e. V., Leipziger Platz 15, 10117 Berlin
Telefon 030 23326484-0, poststelle@bundesverbraucherhilfe.de
bundesverbraucherhilfe.de

REGISTER
Vereinsregister des Amtsgerichts Berlin (Charlottenburg), VR 39647

STAND
Fassung vom 3. Oktober 2026

GESTALTUNG
Bundesverbraucherhilfe e. V.

BEZUG
Diese Publikation steht unter bundesverbraucherhilfe.de/beschluesse-und-regelwerke zum Herunterladen bereit.

HINWEIS
Diese Publikation wird von der Bundesverbraucherhilfe e. V. im Rahmen ihrer satzungsgemäßen Öffentlichkeitsarbeit kostenlos herausgegeben und ist nicht zum Verkauf bestimmt. Sie dient der Orientierung und ersetzt keine Rechts- oder Steuerberatung im Einzelfall. Maßgeblich ist die jeweils aktuelle Fassung auf der Website.

BUNDES
VERBRAUCHER
HILFE E.V.

Stark im Miteinander. Seit 2021.

bundesverbraucherhilfe.de/beschluesse-und-regelwerke