BUNDES VERBRAUCHER HILFE E.V.

REGELWERKE · ANLAGE 1 ZUR COMPLIANCE-RICHTLINIE

Verhaltenskodex

Grundsätze für alle, die für die Bundesverbraucherhilfe tätig sind.

BUNDES VERBRAUCHER HILFE E.V.

REGELWERKE · ANLAGE 1 ZUR COMPLIANCE-RICHTLINIE

Verhaltenskodex

Grundsätze für alle, die für die Bundesverbraucherhilfe tätig sind.

Stand: Fassung vom 1. November 2024

Es ist unser Ziel, einen positiven Beitrag für die Politik, Verbraucherinnen und Verbraucher, Partner sowie die Allgemeinheit zu leisten, indem wir nachhaltiges Wirtschaftswachstum und gesellschaftlichen Fortschritt durch unsere Initiativen und fachmännisch angefertigten Stellungnahmen fördern. Dies erreichen wir nur durch unsere Arbeit als etablierter Bundesverband mit globalem Netzwerk.

Wir schätzen unsere deutschen Wurzeln, bleiben aber auch unserer internationalen Präsenz verpflichtet. Wir dienen den genannten Interessengruppen am besten, indem wir für Verbraucherinnen und Verbraucher Lösungen schaffen und an ihrer Wertschöpfung mitwirken.

Dadurch wollen wir sicherstellen, dass die Bundesverbraucherhilfe wettbewerbsfähig ist und sich zugleich auf eine starke Liquiditätsbasis stützt. Wir fühlen uns einer Kultur verpflichtet, die Risiken und Erfolge angemessen aufeinander abstimmt. Dies möchten wir erreichen, indem wir talentierte ehrenamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gewinnen und weiterentwickeln. Wir fördern Zusammenarbeit, Partnerschaft und Integration und vertrauen darauf, dass jeder von uns den erwarteten Standards entspricht.

Unsere Werte und Überzeugungen Wir sind keine Alternative zu bestehenden und etablierten Vereinen. Unser Konzept ist so einzigartig wie deren Konzepte es sind. Durch nachhaltiges, integres, diszipliniertes und innovatives Handeln werden wir Vertrauen für unsere Projekte und Vorhaben umschließen. Abschottung oder Verrohung der Sprache gehören nicht zum Verhaltenskodex der Bundesverbraucherhilfe.

Partnerschaft Unsere Innovation Werte Disziplin Integrität Wir überzeugen durch Worte und Handeln. Kritik kann angebracht sein, muss aber durch konkrete Vorschläge, wie es besser funktionieren kann, unterlegt werden.

Jeder Mensch hat bei der Bundesverbraucherhilfe mit dem gleichen Respekt, der für alle gilt, behandelt zu werden. In Artikel 9 der Bundessatzung für die Bundesverbraucherhilfe ist festgehalten, dass der Genuss der Rechte im Verein stets unabhängig von dem religiösen Bekenntnis ist. Damit einher geht auch, dass diese Interessensgruppen besonderen Schutz und besondere Förderung erfahren.

Gemeinsamkeit ist der Schlüssel zum Erfolg. Deshalb pflegt und achtet die Bundesverbraucherhilfe auf die Einhaltung partnerschaftlicher Abkommen und Verträge. Sie möchte Gemeinsame Haltungsabkommen mit verschwisterten

Verbänden und Organisationen schließen, um die Interessen von Verbraucherinnen und Verbrauchern weiter zu stärken. Mitglieder haben auf die Hinwirkung solcher Abkommen besonderen Wert zu legen und sich bei Gelegenheit gegenüber Dritten einer Haltungswahrung nicht zu entziehen.

Wer gegen das der Bundesverbraucherhilfe nahestehende Gedankengut verstößt, wer einer extremistischen Gruppierung angehört, diese fördert oder deren Ansichten vertritt, verwirkt damit die Gelegenheit, sich für Verbraucherinnen und Verbraucher einzusetzen. Grundsätzlich sind Gedanken aller Gesellschaftsgruppen zu akzeptieren, solange sie friedliche und objektiv betrachtet vernünftige Ansätze beinhalten.

Den Kodex anwenden und einhalten Compliance mit anwendbaren Gesetzen und Vorschriften Dieser Kodex legt den geistigen Zweck der Bundesverbraucherhilfe, ihre Werte und Überzeugungen sowie ihre Mindestverhaltensregeln dar.

Unser Verband verlangt von allen Mitgliedern sowie von Ehrenamtlichen, diesen Kodex in seinen konkreten Aussagen und seinem Geist nach zu beachten und anwendbare Regelwerke und Verfahren („Regelwerke“) einzuhalten.

Unser Verband unterliegt überdies auch den Gesetzen, Vorschriften und Verordnungen der Bundesrepublik Deutschland. Unsere Aufgabe ist es, diese Gesetze, Vorschriften und Verordnungen zu wahren und zu verteidigen und im Falle der Kritik an ihnen klare Verbesserungsvorschläge vorzubringen.

Haben Mitglieder Fragen zu Gesetzen, Vorschriften oder Verordnungen der Bundesrepublik Deutschland, zu Regelwerken der Bundesverbraucherhilfe oder dazu, wie man diese im Internet findet und versteht, bitten wir darum, das Gespräch zu rechtlich bewandten Mitgliedern aufzusuchen.

Unsere Mitglieder wertschätzen Vertrauen aufbauen Gegenseitiger Respekt ist die Grundlage für Vertrauen und für partnerschaftliche Zusammenarbeit.

Aus diesem Grund dulden wir kein respektloses Verhalten, keine Diskriminierung oder Belästigung und kein drohendes, feindseliges oder missbräuchliches Verhalten.

Wir arbeiten zusammen - ohne Diskriminierung auf Grund von Hautfarbe, Geschlecht, nationaler oder ethnischer Herkunft, Alter, Religion, Behinderung, Familienstand, Schwangerschaft, sexueller Orientierung, Geschlechtsidentität und

Ausdruck der Geschlechtlichkeit, Staatsbürgerschaft oder anderer durch das Gesetz geschützter Merkmale. Wir sind der Überzeugung, dass Vielfalt unter den Mitgliedern mit ihren unterschiedlichen Ansichten, Talenten und Beiträgen unser Zusammenwirken mit Verbraucherinnen und Verbrauchern bereichert, sowie unser ehrenamtliches Wirken und die Gemeinschaften, in denen wir leben und arbeiten. Wir unterstützen die Talente unserer Mitglieder und streben an, ein Verband erster Wahl zu sein.

Wie halten alle anwendbaren Gesetze zur Chancengleichheit ein und bieten allen Personen gleiche Aufstiegsmöglichkeiten. Wir sind bestrebt, mitgliedschaftsbezogene Beschwerden so schnell und so vertraulich wie möglich sowie in einer für unsere Mitglieder respektvollen Weise zu klären.

Wir dulden keine Vergeltungsmaßnahmen gegen Personen wegen mitgliedschaftsbezogenen Beschwerden oder Kooperation bei einer Ermittlung wegen Diskriminierung oder Belästigung. ? Behandle andere Mitglieder respektvoll und wertschätzend. ? Würdige unterschiedliche Ansichten und treffe Entscheidungen nach Leistung und Integrität. ? Setze lokale Praktiken und Bräuche, die Entscheidungen beeinflussen können, in einen richtigen Zusammenhang. ? Arbeite im Geiste von Partnerschaft, Vertrauen und Respekt zusammen. ? Verhindere Diskriminierung, Belästigung und Vergeltungsmaßnahmen gegen Mitglieder. ? Strebe aktiv danach, vielfältige Teams zu bilden. ? Anerkenne Beiträge. ? Höre sorgfältig zu. ? Sei offen und zugänglich.

Das Richtige tun Ethisch verantwortungsbewusst handeln Wir verdienen uns das Vertrauen all unserer Interessensgruppen, indem wir ehrlich und integer handeln und hohe ethische Standards einhalten.

Integer handeln Du musst in Deinem Umgang mit Verbraucherinnen und Verbrauchern aber auch mit Mitgliedern sowie mit anderen Interessensgruppen außerhalb des Verbandes stets integer handeln, indem Du diesen Kodex einhältst und seine Standards auf alle Deine Handlungen anwendest. Gegebenenfalls solltest Du Bedenken äußern, Fragen stellen und Angelegenheiten eskalieren.

Ethische Entscheidungsfindung Ethisch verantwortungsbewusst zu handeln bedeutet nicht nur, das Richtige zu tun, sondern auch in der richtigen Art und Weise Vorhaben, Ideen und Projekte voranzubringen - das dient den Interessen der Verbraucherinnen und Verbrauchern sowie den Interessensgruppen und ist

entscheidend, um langfristig erfolgreich zu sein. Wenn Du Entscheidungen triffst und Dein Vorgehen festlegst, musst Du Dich davon leiten lassen, was richtig und angemessen ist - und nicht nur davon, was erlaubt ist.

Persönliche Verantwortung Du musst für Deine Handlungen oder Unterlassungen einstehen und wirst für alle unzulässigen oder rechtswidrigen Handlungen verantwortlich gemacht. Dein Verhalten kann Behörden gemeldet werden, und dies könnte zu zivilrechtlichen oder strafrechtlichen Sanktionen oder gegebenenfalls zum Verlust unserer Gemeinnützigkeit führen.

Denke immer daran: Du bist für den Standard verantwortlich, den Du tolerierst. Entscheidungsbaum Wenn Du mit einer ethisch relevanten Frage oder einer schwierigen Entscheidung konfrontiert wirst, solltest Du Dich fragen:

Ist das rechtmäßig? Entspricht es unserem Verhaltenskodex sowie den Regelwerken und Verfahren der Bundesverbraucherhilfe?

JA NEIN

oder oder Kann ich diese Entscheidung/Handlung geICH BIN genüber den Mitgliedern rechtfertigen?

ICH BIN

SICHER NICHT SICHER

Schaffe ich einen Mehrwert für Verbraucherinnen und Verbraucher? Schade ich Verbraucherinnen und Verbrauchern oder dem Verband?

Lass Dich beraten, sprich mit Mitgliedern darüber, rückversichere Dich und unterbreche den Entscheidungsvorgang bis dahin.

Verantwortung als hochrangiges Mitglied Als hochrangiges Mitglied verstehen sich alle ordentlichen Mitglieder der Bundesgeschäftsführung, die Organvertreterinnen und Organvertreter sowie die Präsidentinnen und Präsidenten der Bundesarbeitsgruppen.

Wenn Du ein hochrangiges Mitglied bist, werden Mitglieder aber auch Verbraucherinnen und Verbraucher, also die Öffentlichkeit, darauf achten, dass Du mit gutem Beispiel vorangehst und die im Kodex niedergelegten Standards

demonstrierst. Du bist für ein integratives und vielfältiges Klima verantwortlich, das die besten Mitglieder anzieht und bindet und somit letztendlich Dir ermöglicht, innovativ zu sein, Probleme zu lösen und erfolgreich zu handeln.

Als hochrangiges Mitglied bist Du dafür verantwortlich, ein auf Vertrauen und Sicherheit basierendes Umfeld zu schaffen und zu erhalten. Das ist die Voraussetzung, um ausgewogene, offene und umsetzbare regelmäßige Rückmeldungen zu geben und zu erhalten.

Investitionen in Kompetenzen sowie die Motivation von Mitgliedern sind wesentliche Elemente für die Mitglieder unseres Verbandes.

Du solltest gute Verhaltensweisen erkennen und positiv verstärken und bei unangemessenem Verhalten schnell eingreifen. ? Gehe als Vorbild voran - die Öffentlichkeit achtet auf Dein Verhalten, Deine Umsicht und Sorgfalt. ? Motiviere andere zur Zusammenarbeit. ? Erinnere Mitglieder daran, wie wichtig es ist, einander mit Respekt zu behandeln. ? Nimm Diskussionen über ethische Fragen und korrektes Verhalten in Teamsitzungen auf. ? Folge dem Grundsatz der offenen Tür. ? Erinnere Mitglieder daran, dass sie keine Nachteile zu erwarten haben, wenn sie Bedenken äußern. ? Setze vernünftige Ziele auf der Grundlage verfügbarer Ressourcen.

Risikobewusstsein und handeln als Risikomanager Bei der Bundesverbraucherhilfe haben alle von uns eine Rolle beim Aufbau und Erhalt einer starken, widerstandsfähigen und nachhaltigen Verbrauchergesellschaft zu spielen.

Wir wollen eine Kultur des hohen Risikobewusstseins und der Verantwortung pflegen, in der alle Mitglieder als Risikomanager handeln.

Es liegt in Deiner Verantwortung, sich der Risiken bewusst zu sein, sie zu verstehen und ganzheitlich zu betrachten, die sich aus Deinen Handlungen oder Entscheidungen ergeben könnten; und diese Risiken im Einklang mit der Risikobereitschaft und den Risikomanagement-Standards des Verbandes zu steuern. ? Sei Dir dem Risiko stets bewusst. ? Bevor Du Entscheidungen triffst, versichere Dich der Zustimmung einer wichtigen Vertrauensperson. ? Heiße unterschiedliche Meinungen willkommen und ermögliche ein effektives Hinterfragen. ? Denke daran: Wenn es sich falsch anfühlt, halte inne, suche Rat und erhebe Deine Stimme.

Stimme erheben und Bedenken äußern Du wirst ermutigt, jegliche Bedenken zu äußern und es wird von Dir erwartet, dass Du Bedenken in Bezug auf mögliche Gesetzesverletzungen, Regeln, Vorschriften, Regelwerke des Verbandes und Interessenskonflikte äußerst. Manchmal können an diesen Verstößen auch Dritte beteiligt sein, darunter Verbraucherinnen und Verbraucher oder Anbieter und politisch Motivierte. Unabhängig vom öffentlichen Druck wird erwartet, dass Du Bedenken umgehend äußerst.

Hochrangige Mitglieder sind dazu verpflichtet ein Klima zu fördern, in dem Mitglieder ohne Scheu ihre Stimme erheben, das heißt ihre Ansichten äußern, Bedenken erheben und alle Angelegenheiten, die unsere Projekte und Ideen negativ beeinflussen könnten, eskalieren und dabei darauf vertrauen können, dass sie gehört, anerkannt und angemessen behandelt werden.

Darüber hinaus hat niemand - auf keiner Ebene - die Befugnis, Dir eine Handlung vorzuschreiben, die einen Verstoß gegen diesen Kodex oder unsere bestehenden Grundsätze darstellt oder die unethisch oder rechtswidrig ist.

Schutz von und Umgang mit vertraulichen Informationen Verbraucherinnen und Verbraucher, die Politik und Mitglieder erwarten, dass wir die Vertraulichkeit ihrer Informationen wahren, gleich ob diese Informationen sich auf finanzielle, personenbezogene oder geschäftliche Angelegenheiten beziehen. Unser Verband erwartet ferner, dass Du die Vertraulichkeit Deiner eigenen Informationen wahrst. Vertrauliche Informationen können schriftlich, mündlich oder elektronisch vorliegen und enthalten eine Vielzahl von Daten aus Quellen wie IT-Anwendungen, Strategien und Verfahrensakten zu Verbraucherbeschwerden. Im Zweifelfall gehe davon aus, dass alle Informationen, die Du erhältst, vertraulich sind. Insider-Informationen sind ein Unterfall von vertraulichen Informationen.

Du darfst diese Informationen nicht an Personen innerhalb oder außerhalb des Verbandes weitergeben, sie ihnen zugänglich machen oder offenlegen, außer nach dem „Need-to-know“-Prinzip, das heißt an andere Mitglieder, die an dem Vorgang beteiligt sind oder den Vorgang zwischen- oder endbearbeiten müssen.

AUSFERTIGUNG

Berlin, den 1. November 2024

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 1. November 2024

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