



Tätigkeitsbericht

Stand: 31.12.2023

Einleitung

Das Jahr 2023 war für die Bundesverbraucherhilfe von großer Bedeutung. Unsere Organisation, die im Jahr 2021 gegründet wurde, hat in ihrem zweiten vollen Geschäftsjahr erhebliche Fortschritte erzielt. Diese Fortschritte spiegeln sich sowohl in der intensiven Interessensvertretung für Verbraucherinnen und Verbraucher als auch in der Erweiterung der Aktivitäten im Bereich des Verbraucherschutzes wider. Die Transformation der Bundesverbraucherhilfe, die im Jahr 2023 in vollem Gange war, hat es unserer Organisation ermöglicht, ihre Mission noch umfassender und effektiver zu verfolgen. Dieser Tätigkeitsbericht gibt einen detaillierten Überblick über die Aktivitäten, Projekte und Erfolge der Bundesverbraucherhilfe im Jahr 2023.

A. Transformation und Ausbau der Vereinsstrukturen

Im Jahr 2023 hat die Bundesverbraucherhilfe eine tiefgreifende Transformation durchlaufen, die insbesondere auf den Ausbau und die Professionalisierung ihrer Vereinsstrukturen abzielte. Die Organisation hat ihre internen Abläufe optimiert und die personellen Ressourcen erweitert, um den steigenden Anforderungen gerecht zu werden. Diese Transformation war notwendig, um den wachsenden Aufgaben im Bereich der Interessensvertretung und des Verbraucherschutzes gerecht zu werden und die steigende Anzahl an Mitgliedern effizient zu betreuen.

Ein wesentlicher Aspekt dieser Transformation war die Etablierung eines basisdemokratischen Mitgliedsystems, das in seiner Form bisher einzigartig ist, insbesondere im Bereich der politischen Interessensvertretung. Dieses System ermöglicht es den Mitgliedern der Bundesverbraucherhilfe, aktiv an der Entscheidungsfindung teilzunehmen. Alle Stellungnahmen, die der Gesetzgeber an die Bundesverbraucherhilfe richtet, werden im Rahmen einer Mitgliederbefragung an die Mitglieder mit Formulierungsvorschlägen des jeweiligen Fachausschusses weitergegeben. Die Mitglieder können online über die vorgeschlagenen Formulierungsvorschläge abstimmen. Sollte die Mehrheit der Mitglieder gegen einen Vorschlag stimmen, wird eine Anhörung anberaumt, um den Mitgliedern die Möglichkeit zu geben, ihre Bedenken mündlich zu äußern. Dieses Verfahren stellt sicher, dass die

Bundesverbraucherhilfe stets im Einklang mit den Interessen ihrer Mitglieder handelt.

B. Gesetzesinitiativen und politische Einflussnahme

Die Bundesverbraucherhilfe hat im Jahr 2023 ihre Rolle als Interessenvertreterin und politischer Akteur weiter gestärkt. Besonders hervorzuheben ist die Gesetzesinitiative zur Reform des Bauordnungsrechts, die unter dem Namen „Bauinnovationsgesetz“ bekannt ist. Diese Initiative zielt darauf ab, das Bauordnungsrecht in Deutschland zu modernisieren, indem bestimmte Regelungen auf Bundesebene verankert und notwendige Änderungen im Grundgesetz vorgenommen werden. Die Bundesverbraucherhilfe hat in diesem Zusammenhang intensive Gespräche mit relevanten Verbänden, staatlichen Institutionen und politischen Akteuren geführt. Besonders die CDU/CSU-Bundestagsfraktion hat ihre Unterstützung für diese Initiative öffentlich bekundet, was die Bedeutung dieses Vorhabens unterstreicht. Mit der Initiative bestrebt die Bundesverbraucherhilfe mittelbar eine Senkung von Mieten und somit eine Gesamtregulierung des Immobilienmarktes durch Angebot und Nachfrage. Auch Optimierungsvorschläge für die Effizienz von Verfahren, hinlänglich auch klimaschutzbedingt, standen im Fokus der Initiative.

Diese Gesetzesinitiative knüpft an die im Jahr 2022 begonnene Arbeit der Bundesverbraucherhilfe an, die bereits in der Reform der Notfallversorgung erste Erfolge verzeichnete. Gemeinsam mit führenden Stiftungen und Verbänden wie der Björn-Steiger-Stiftung, dem Deutschen Roten Kreuz, den Johannitern und weiteren Fachverbänden, Ärzten, Fachanwälten für Medizinrecht sowie Personal der Rettungsdienste wurde 2022 eine eigene Gesetzesinitiative veröffentlicht, die im Jahr 2023 weiterverfolgt und diskutiert wurde. Die Initiative rund um die Reform der Notfallversorgung umfasst unmittelbar sowie mittelbare Verbraucherinteressen, die durch die Bundesverbraucherhilfe in der Erreichbarkeit und Servicierung der Notfallnummern sowie der Aufklärung über die richtige Stelle liegen. Außerdem ist das Urinteresse der Verbraucherinnen und Verbraucher eine bundesweit einheitliche Versorgungsqualität; hier werden derzeit erhebliche Unterschiede erkannt, die mit der Gesetzesinitiative angegangen werden. Die Gesetzesinitiative wird seit 2022 im Deutschen Bundestag behandelt und von der Bundesverbraucherhilfe kontinuierlich weiterentwickelt.

C. Verbraucherschutz und Serviceangebote

Ein weiterer Schwerpunkt der Tätigkeit der Bundesverbraucherhilfe im Jahr 2023 lag im Bereich des direkten Verbraucherschutzes und der Bereitstellung umfassender Informationsmaterialien. Unsere Organisation hat ihre Internetpräsenz signifikant ausgebaut und bietet nun über 149 Ratgeber für Verbraucherinnen und Verbraucher an. Diese Ratgeber decken eine breite Palette von Themen ab, von alltäglichen Konsumfragen bis hin zu komplexen rechtlichen Fragestellungen. Darüber hinaus hat die Bundesverbraucherhilfe im Jahr 2023 erstmals Unternehmensratgeber veröffentlicht, die Unternehmen dabei unterstützen, verbraucherfreundliche Prozesse zu implementieren und sich rechtssicher zu verhalten. Diese Initiative soll dazu beitragen, die Kluft zwischen Verbrauchern und Unternehmen zu überbrücken und ein besseres Verständnis für die Rechte der Verbraucher auf Unternehmensseite zu fördern.

Ein weiteres Highlight war die Entwicklung des „Masterplans wirtschaftsliberaler Verbraucherschutz“. Dieser Plan sieht eine enge Zusammenarbeit der Bundesverbraucherhilfe mit der Wirtschaft vor, um den Verbraucherschutz weiter zu optimieren. Ziel ist es, eine Win-Win-Situation zu schaffen, bei der sowohl Verbraucher als auch Unternehmen profitieren. Die Konzeptionierung dieses Masterplans wurde 2023 abgeschlossen, und erste Gespräche mit Unternehmen und Verbänden wurden aufgenommen, um die Umsetzung in den kommenden Jahren zu gewährleisten.

D. Mitgliederentwicklung und -beteiligung

Die Bundesverbraucherhilfe konnte im Jahr 2023 einen bedeutenden Mitgliederzuwachs verzeichnen. Erstmals überschritt die Gesamtzahl der Mitglieder die Marke von 200, was die zunehmende Bedeutung unserer Organisation im Bereich des Verbraucherschutzes unterstreicht. Diese Mitgliederentwicklung ist ein klarer Indikator für das wachsende Vertrauen der Verbraucher in die Arbeit der Bundesverbraucherhilfe.

Besonders hervorzuheben ist, dass die Bundesverbraucherhilfe im Jahr 2023 keine Mitglieder juristischer Form aufgenommen hat. Dies unterstreicht die klare Ausrichtung unserer Organisation auf die Interessenvertretung der Verbraucher. Unternehmen können zwar als Fördermitglieder aufgenommen werden, allerdings dient diese Mitgliedschaft ausschließlich dem Zweck, den Austausch zwischen Unternehmen und Verbraucherschutzexperten zu fördern und sicherzustellen, dass Unternehmen kontinuierlich verbraucherfreundlich agieren. Diese Fördermitgliedschaft ermöglicht es Unternehmen, ihre Prozesse im

Dialog mit der Bundesverbraucherhilfe zu überprüfen und gegebenenfalls anzupassen, um den Ansprüchen der Verbraucher besser gerecht zu werden. Unternehmensmitglieder haben kein Stimm- und Wahlrecht.

E. Kooperationen und Netzwerke

Im Jahr 2023 hat die Bundesverbraucherhilfe ihre Netzwerkaktivitäten intensiviert und neue Kooperationen geschlossen, um ihre Reichweite und ihren Einfluss weiter zu stärken. Besonders hervorzuheben sind die Gespräche mit Rechtsschutzgesellschaften und den Vorständen einiger Unternehmen. Ziel dieser Gespräche war es, Möglichkeiten zu erörtern, wie unseren Mitgliedern eine umfassende Rechtsschutzversicherung im Rahmen des Mitgliedsbeitrages weitergegeben werden kann. Die Idee, dass die Bundesverbraucherhilfe hierbei als Gruppenversicherungshalterin fungiert, stellt einen innovativen Ansatz dar, um den Verbraucherschutz weiter zu stärken und den Mitgliedern einen zusätzlichen Mehrwert zu bieten.

Ein weiteres wichtiges Projekt war die Konzeptionierung einer Telefonhotline, die Verbrauchern in rechtlichen und verbraucherschutzrelevanten Fragen weiterhilft. Diese Hotline, deren Implementierung für 2024 geplant ist, soll den Verbrauchern einen direkten Zugang zu Experten ermöglichen und ihnen schnelle und fundierte Auskünfte geben. Dies ist ein weiterer Schritt der Bundesverbraucherhilfe, um den Verbraucherschutz in Deutschland zu verbessern und den Zugang zu Informationen und Unterstützung zu erleichtern.

F. Öffentlichkeitsarbeit und Kommunikation

Ein zentrales Element der Arbeit der Bundesverbraucherhilfe im Jahr 2023 war die Intensivierung der Öffentlichkeitsarbeit und die Erweiterung der Kommunikationskanäle. Unsere Organisation hat ihre Aktivitäten in den sozialen Medien ausgebaut und nutzt Plattformen wie Facebook, Twitter und Instagram, um regelmäßig über aktuelle Themen und Entwicklungen im Verbraucherschutz zu informieren. Diese Präsenz in den sozialen Medien ermöglicht es der Bundesverbraucherhilfe, eine breite Zielgruppe zu erreichen und den Dialog mit Verbrauchern und Interessierten zu fördern.

Ein besonders erfolgreiches Kommunikationsinstrument war der im Jahr 2023 eingeführte Newsletter „Consumer Briefing“. Dieser Newsletter informiert Verbraucherinnen und Verbraucher über die aktuelle Lage im Verbraucherschutz, wichtige Gesetzesänderungen und relevante Markttrends. Der „Consumer Briefing“ hat sich schnell zu einer der wichtigsten Informationsquellen für viele Verbraucher entwickelt und trägt maßgeblich dazu bei, dass

die Bundesverbraucherhilfe als verlässliche und aktuelle Informationsquelle wahrgenommen wird.

G. Zukünftige Ausrichtung und Herausforderungen

Mit Blick auf die Zukunft plant die Bundesverbraucherhilfe, ihre Aktivitäten im Bereich des Verbraucherschutzes weiter auszubauen und neue Projekte zu initiieren. Die positive Entwicklung der Mitgliederzahlen und die zunehmende Anerkennung der Organisation in der Öffentlichkeit und bei politischen Akteuren geben Anlass zu Optimismus. Die Bundesverbraucherhilfe hat sich zum Ziel gesetzt, im Jahr 2024 die begonnenen Projekte erfolgreich abzuschließen und neue Initiativen zu starten, die den Verbraucherschutz in Deutschland weiter voranbringen.

Eine der größten Herausforderungen wird es sein, die hohe Qualität der Beratung und Unterstützung trotz des rasanten Wachstums der Organisation beizubehalten. Hierzu plant die Bundesverbraucherhilfe, ihre personellen und technischen Ressourcen weiter auszubauen, um auch in Zukunft den hohen Ansprüchen gerecht zu werden, die Verbraucher und Mitglieder an die Organisation stellen.

H. Zusammenfassung

Das Jahr 2023 war für die Bundesverbraucherhilfe ein Jahr des Wachstums, der Transformation und der Konsolidierung. Die Organisation hat es geschafft, ihre Position als führende Verbraucherschutzorganisation in Deutschland zu festigen und ihre Reichweite sowie ihren Einfluss weiter auszubauen. Die zahlreichen Projekte und Initiativen, die im Jahr 2023 gestartet oder weitergeführt wurden, zeigen, wie vielseitig und engagiert die Bundesverbraucherhilfe im Interesse der Verbraucherinnen und Verbraucher arbeitet.