

## 1. Wer sind wir?

Der DIN-Verbraucherrat (VR) ist ein Präsidialausschuss von DIN und vertritt die Interessen der in Deutschland lebenden Verbraucher<sup>1</sup> in der nationalen, europäischen oder auch internationalen Normung. Die Geschäftsstelle des VR organisiert die konkrete Arbeit und führt diese gemeinsam mit ehrenamtlich tätigen, anbieterunabhängigen Experten durch.

## 2. Was sind unsere Aufgaben?

Der VR identifiziert verbraucherrelevante Arbeitsbereiche, analysiert die spezifischen Probleme und beobachtet das Normungsgeschehen. Der VR ermittelt die Verbraucherinteressen und leitet daraus entsprechende Positionen ab, die er u. a. durch Stellungnahmen und Normvorlagen sowie Mitarbeit in Gremien in die Normungsarbeit einbringt. Er kommuniziert verbraucherrelevante Ergebnisse der Normung nach außen.

## 3. Welche Ziele und Werte leiten unsere Arbeit?

Leitwerte für unsere Entscheidungen und Arbeitsprozesse sind insbesondere:

- Sicherheit und gesundheitliche Unversehrtheit der Verbraucher
- Datenschutz und Datensicherheit, sowie Schutz der Persönlichkeitsrechte
- Verhindern ökonomischer Nachteile für Verbraucher
- Gebrauchstauglichkeit und Qualität von Produkten und Dienstleistungen
- Prinzipien der Nachhaltigkeit (gleichwertige Berücksichtigung ökonomischer, ökologischer und sozialer Aspekte)
- Herstellung von Transparenz und Vergleichbarkeit auf Märkten
- Schutz vor Täuschung
- Interessen besonders schutzbedürftiger gesellschaftlicher Gruppen.

## 4. Wie arbeiten wir?

Die Arbeit des VR ist von Fach- und Sachkunde geprägt. Seine Argumentation in der Normungsarbeit erfolgt auf dem Stand neuester Erkenntnisse. Dabei werden die Regeln einer wissenschaftlichen Arbeitsweise berücksichtigt.

## 5. Worauf beruht die Kooperation mit den externen Experten?

Die ehrenamtlichen Experten arbeiten eigenständig im Rahmen ihres Mandats. Die Zusammenarbeit mit dem Verbraucherrat und seiner Geschäftsstelle ist durch gegenseitige Erwartungen geprägt.

Erwartungen der Experten:

- systematische inhaltliche und methodische Weiterbildung in Bezug auf Normung
- lösungsorientierte Unterstützung bei Problemen in der Ausschussarbeit
- Anerkennung der geleisteten Arbeit.

---

<sup>1</sup> Der Begriff „Verbraucher“ steht für den „nichtgewerblichen Endverbraucher“ und gilt hier gleichermaßen für Männer und Frauen. Lediglich zur besseren Verständlichkeit des Textes wurde einheitlich die männliche Form gewählt.

Erwartungen an die Experten:

- langfristige, kontinuierliche Mitarbeit
- Offenlegung von persönlichen Interessenskonflikten
- aktueller Kenntnisstand im Fachgebiet
- Deutlichmachen von Problemen in der praktischen Arbeit.

## 6. Wie kommunizieren wir intern?

Die VR-Vertreter in Normungsgremien tauschen regelmäßig Informationen und Erfahrungen mit der Geschäftsstelle und untereinander aus. Der Austausch dient der fortlaufenden Qualifizierung der Arbeit des VR. Dies geschieht z. B. durch:

- Sitzungsberichte der externen Experten
- Expertengruppen
- Newsletter
- Livelihood-Gremium.

## 7. Wie arbeiten wir strategisch?

Einige Verbraucherpositionen sind unabdingbar und ungeachtet des Konsensprinzips in der Normung nicht verhandelbar. Konfliktfälle werden individuell gelöst.

## 8. Woran messen wir unseren Erfolg?

Ziel ist es, im jeweiligen Gegenstandsbereich die bestmöglichen Ergebnisse, insbesondere im Sinne eines vorbeugenden Verbraucherschutzes, zu erreichen. Der VR evaluiert regelmäßig die Projekte, an denen er mitwirkt.

## 9. Wie sind wir vernetzt?

Der VR vernetzt sich zur effektiven Erfüllung seiner Aufgaben mit Organisationen aus Verbraucherpolitik, Verbraucherberatung und vergleichendem Warentest. Darüber hinaus arbeitet der VR mit europäischen / internationalen Verbraucherorganisationen zusammen.

## 10. Wie gestalten wir unsere Außenkommunikation?

Der VR bereitet Informationen über seine Arbeit für unterschiedliche Zielgruppen auf:

- Multiplikatoren, z. B. Verbraucherzentralen, Lehrkräfte
- Fachöffentlichkeit
- breite Öffentlichkeit
- öffentliche Hand.