

## PRESSEINFORMATION

### Verbraucherschutz und Kundenservice mit hoher Priorität für TK-Branche

#### Gemeinsame Infothek von BUGLAS und VATM zu Verbraucherrechten, Breitband-Mess-Tool, Möglichkeiten für Customer Care und Kundenbindung

*Bonn/Köln, 18. September 2017.* Verbraucherschutz hat für die Telekommunikationsbranche hohe Priorität und bietet für die Unternehmen zahlreiche Chancen, um den Wünschen und Interessen ihrer Kunden gerecht zu werden. Für die Verbesserung des Kundenservice setzt die Branche vor allem auf neue, innovative technische Lösungen zum bestmöglichen Schutz ihrer Kunden. Dieses positive Fazit zogen die Geschäftsführer des Bundesverbands Glasfaseranschluss (BUGLAS), Wolfgang Heer, und des Verbands der Anbieter von Telekommunikations- und Mehrwertdiensten (VATM), Jürgen Grützner, nach der gemeinsamen Infothek-Veranstaltung „Herausforderungen und Chancen der aktuellen Verbraucherschutzregelungen für TK-Unternehmen“ am 14./15. September in Hamburg.

Über 30 Teilnehmer aus den Reihen der Mitgliedsunternehmen beider Verbände nutzten die Gelegenheit, sich bei dieser kompakten Veranstaltung umfassend aus juristischer Sicht wie auch aus der Unternehmenspraxis über den durch das Telekommunikationsgesetz gesteckten rechtlichen Rahmen zum Kundenschutz, aktuelle Rechtsprechung, den Stand beim Breitband-Mess-Tool und Möglichkeiten zur Verbesserung der Kundenbindung zu informieren. Dabei waren neben Vertretern der Bundesnetzagentur auch die Verbraucherschützer für einen intensiven Austausch eingeladen. Wie bereits bei der Erstaufgabe dieser Veranstaltung im Mai 2016 war die renommierte Hamburger Anwaltskanzlei KSP Kanzlei Dr. Seegers, Dr. Frankenheim Rechtsanwalts-gesellschaft mbH Gastgeber der Infothek. KSP ist unter anderem auf Telekommunikationsrecht sowie anwaltliches Forderungsmanagement spezialisiert und berät viele Unternehmen aus der TK-Branche.

**Marcel de Kunder**, Rechtsanwalt bei KSP, eröffnete die Infothek mit einer Darstellung der relevanten Rechtsvorschriften aus den Bereichen Vertragsschluss, -durchführung und -beendigung und erläuterte aktuelle Gerichtsurteile dazu. In seinem Vortrag kamen darüber hinaus auch die Neuerungen bei Datenschutz-Grundverordnung, Bundesdatenschutzgesetz und der europäischen e-privacy-Verordnung zur Sprache. **Johannes Lusak, Managing Partner von Alladin-IT, zeigte auf, wie sich im Kundenservice 2.0 über die Erhebung von Kennzahlen und Messwerten gesetzliche Notwendigkeiten und Compliance zum Vorteil von Verbrauchern und TK-Unternehmen gleichermaßen realisieren lassen.**

Im Anschluss gab **Caroline Garbe** vom Referat 216 der Bundesnetzagentur einen Überblick über die aktuellen Themen des TK-Kundenschutzes wie beispielsweise Transparenz-Verordnung, Verbraucherstreit-Beilegungsgesetz oder Anbieterwechsel. Das weitere Vorgehen in Sachen Breitbandmessung und Mess-Tool stellte sodann **René Henn** vom Referat 114 des Regulierers vor. Wie sich die Kundenbindung eines regionalen Anbieters erfolgreich über ein attraktives Produkt-Portfolio für Festnetz und mobile Konnektivität und die individuelle Behandlung von Kunden-Einwendungen realisieren lässt, erläuterten zum Beginn des zweiten Veranstaltungstages **Dr. Franziska Löhr**, Justiziarin der wilhelm.tel GmbH, und **Nils Sadowski**, Projektleiter beim Norderstedter Anbieter.

**Dr. Klaus Harisch**, Geschäftsführer von yoummday, stellte vor, wie sich abseits von zentralen Call Centern auf der Basis intelligenter internetbasierter Lösungen dezentrale effiziente Customer Care Center aufbauen und betreiben lassen. Die Sicht der Verbraucherschützer auf den TK-Sektor erläuterte **Tom Janneck** vom Marktwächter-Team Digitale Welt der Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein. Die lebhafte und sehr konstruktive Diskussion der Branchenvertreter mit Janneck machte deutlich, wie wichtig das Thema Verbraucherschutz den TK-Unternehmen ist.

Wie sich Einwendungen von Kunden aus der Perspektive des Forderungsmanagements als Chance für die weitere Geschäftsbeziehung nutzen lassen, erläuterte **André Orlob**, Rechtsanwalt bei KSP, als letzten Punkt der umfangreichen Tagesordnung.

„Verbraucherschutz- und Kundenservice-Themen stehen für die Branche ganz oben auf der Agenda“, so Grützner und Heer abschließend. „Wir werden daher auch im kommenden Jahr gemeinsam mit KSP für unsere Mitgliedsunternehmen eine Infothek zu diesem zentralen Themenfeld ausrichten.“

BUGLAS und VATM informieren ihre Mitgliedsunternehmen bereits seit 2013 mit gemeinsamen Infothek-Veranstaltungen zu branchenübergreifenden Themen, so beispielsweise zu SEPA-Einführung, NGA-Wholesale-Orderschnittstelle S/PRI, Vorratsdatenspeicherung oder Wholesale und Wholebuy auf Glasfasernetzen.

#### **Pressekontakt:**

##### **Bundesverband Glasfaseranschluss e. V.**

Wolfgang Heer, Geschäftsführer  
Eduard-Pflüger-Straße 58, 53113 Bonn  
Tel.: +49 228 909045-10  
Fax: +49 228 909045-88  
E-Mail: [heer@buglas.de](mailto:heer@buglas.de)  
Internet: <http://www.buglas.de>

##### **Verband der Anbieter von Telekommunikations- und Mehrwertdiensten (VATM) e. V.**

Corinna Keim, Leiterin Kommunikation und Presse  
Frankenwerft 35, 50667 Köln  
Tel.: 0221/37677-23  
Fax: 0221/37677-26  
E-Mail: [ck@vatm.de](mailto:ck@vatm.de)  
Internet: [www.vatm.de](http://www.vatm.de)