

PRESSEINFORMATION

Telekommunikationsbranche mit anhaltend hohem Engagement bei Verbraucherschutz und Kundenservice

Gemeinsame Infothek von BUGLAS und VATM behandelt zentrale Fragen zu Verbraucherrechten, Router-Sicherheit, Kundenorientierung, e-Privacy-Verordnung und Breitband-Messung

Bonn/Köln, 10. Oktober 2018. Die Telekommunikationsbranche engagiert sich auf anhaltend hohem Niveau im Verbraucherschutz und in der Gewährleistung der Datensouveränität von Privat- und Geschäftskunden. Dazu pflegt sie den regelmäßigen Kontakt mit der Bundesnetzagentur und den Verbraucherschützern.

„Ein individueller Kundenservice bietet nicht zuletzt lokal und regional tätigen TK-Unternehmen die Chance zur Differenzierung im Wettbewerb.“ Dieses 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 „Kundenservice und Verbraucherschutz 3.0“ vor wenigen Tagen in Hamburg.

Zu Gast waren die mehr als 40 Teilnehmer aus den Reihen der Mitgliedsunternehmen erneut bei der renommierten Hamburger Anwaltskanzlei KSP Kanzlei Dr. Seegers, Dr. Frankenheim Rechtsanwalts-gesellschaft mbH, die seit vielen Jahren unter anderem auf Telekommunikationsrecht sowie anwaltliches Forderungsmanagement spezialisiert ist und etliche Mandate in der Branche wahrnimmt.

Kompakte Informationen und hochaktuelle Diskussionen zur aktuellen Rechtsprechung und zu Best Practice, zu Positionen von Bundesnetzagentur und Verbraucherschützern, zur Sicherheit von Telekommunikations-Endgeräten sowie zur anstehenden e-Privacy-Verordnung standen im Mittelpunkt der diesjährigen Fachveranstaltung.

Marcel de Kunder, Rechtsanwalt bei KSP, eröffnete die Infothek mit einem Überblick über die Verbraucherrechte im Telekommunikationssektor im Lichte der aktuellen Rechtsprechungspraxis der deutschen Gerichte. Dass die Sicherheit von TK-Endgeräten, insbesondere des Routers, angesichts einer stetig zunehmenden Anzahl von Angriffen ein Thema für Ausrüster, Netzbetreiber und Kunden ist, verdeutlichten im Anschluss **Jan Schöllhammer**, Leiter Security beim FritzBox-Hersteller AVM, und **Alexander Ditscheid**, Leiter Recht und Regulierung bei next id.

Jan Stori, beim Hamburger Regionalanbieter willy.tel für den Kundenservice zuständig, zeigte auf, wie sich mit einer strukturierten und auf den Einzelfall eingehenden Behandlung von Verbraucherrückmeldungen die Kundenbindung erhöhen sowie dauerhaft halten und damit ein echter USP im TK-Wettbewerb aufbauen lässt. Welche Themen in den vergangenen Monaten die Verbraucherschützer im Telekommunikationsbereich beschäftigt haben, stellte im Anschluss **Tom Janneck** vom Marktwächter-Team „Digitale Welt“ der Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein vor. Wie bereits im Vorjahr schloss sich an seinen Vortrag eine lebhaft und konstruktive Diskussion mit den Teilnehmern der Infothek an.

Ihren Antrittsbesuch bei der Branche nutzte **Svenja Bartkowski**, neue Leiterin des Verbraucherschutz-Referats der Bundesnetzagentur, um die Schwerpunkte ihrer Arbeit vorzustellen. Mögliche Auswirkungen und Handlungsbedarfe für Telekommunikationsunternehmen hinsichtlich der anstehenden e-Privacy-Verordnung beschrieb danach **Anne Baranowski** von Schalast & Partner.

Den Auftrag zur Entwicklung eines europäischen Breitband-Messtools haben die Münchner zafaco und die Wiener alladin-IT erhalten. Dazu und über die Erfahrungen mit dem Messsystem der Bundesnetzagentur referierte **Christoph Sudhues**, Geschäftsführer von zafaco. Wie sich Einwendungen von Kunden beispielsweise gegen Rechnungen von TK-Anbietern sogar als Chance für die weitere Geschäftsbeziehung nutzen lassen und welche Möglichkeiten dabei ein individualisiertes anwaltliches Forderungsmanagement bietet, erläuterte **Anja Meeder**, Rechtsanwältin bei KSP, als letzten Punkt der umfangreichen Tagesordnung.

„Die vielfältigen positiven Rückmeldungen der Teilnehmer unserer Infothek zeigen klar, dass Verbraucherschutz- und Kundenservice-Themen für die Branche dauerhaft ganz oben auf der Agenda stehen“, so Grützner und Heer abschließend. „Wir werden auch weiterhin den intensiven Austausch zwischen Mitgliedsunternehmen, Verbraucherschützern, Bundesnetzagentur und Fachjuristen im Rahmen dieser wichtigen Infothek-Reihe fortführen.“

BUGLAS und VATM informieren ihre Mitgliedsunternehmen bereits seit 2013 mit mittlerweile über 20 gemeinsamen Infothek-Veranstaltungen zu branchenübergreifenden Themen, so beispielsweise zu SEPA-Einführung, NGA-Wholesale-Orderschnittstelle S/PRI, Vorratsdatenspeicherung oder Wholesale und Wholebuy auf Glasfasernetzen. Zum Themenbereich Verbraucherschutz und Kundenservice hatten die beiden Verbände bereits in den vergangenen beiden Jahren Infotheken in Zusammenarbeit mit KSP ausgerichtet.

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
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
Internet: www.vatm.de