

## PRESSEINFORMATION

### **Der Kunde steht im Mittelpunkt – Verbraucherschutz und -service bleiben zentrale Themenfelder für Telekommunikationsbranche**

#### **Gemeinsame Infothek von BUGLAS und VATM behandelt aktuelle Entwicklungen im Verbraucherrecht, laufende Rechtsprechung, Breitband-Messung sowie Verbesserung von Prozessen und Customer Support durch Automatisierung**

*Bonn/Köln, 15. Oktober 2019.* Die Telekommunikationsbranche stellt den Kunden und seine Bedürfnisse zunehmend in den Mittelpunkt. Customer Feedback wird von immer mehr Unternehmen systematisch erhoben, ausgewertet und für die Verbesserung von Kundenprozessen genutzt. Dabei bietet die auf IT und Künstlicher Intelligenz aufsetzende Automatisierung von Abläufen erhebliche Potenziale zur Steigerung der Kundenzufriedenheit.

„Ein verbesserter und auf den individuellen Fall abstellender Kundenservice ist der bestmögliche Verbraucherschutz. Für die Telekommunikationsbranche ist Kundenservice daher ein hohes Gut.“ 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 „Kundenservice und Verbraucherschutz 4.0“ vor wenigen Tagen in Hamburg. Diese Infothek-Reihe der beiden Verbände hat sich in den vergangenen Jahren zu einem sehr erfolgreichen und stark nachgefragten Branchentreff entwickelt.

Zu Gast waren die mehr als 60 Teilnehmer aus den Reihen der Mitgliedsunternehmen erneut bei der renommierten Hamburger Anwaltskanzlei KSP Kanzlei Dr. Seegers, Dr. Frankenheim Rechtsanwaltsgesellschaft mbH, die seit vielen Jahren unter anderem auf Telekommunikationsrecht sowie anwaltliches Forderungsmanagement spezialisiert ist und etliche Mandate in der Branche wahrnimmt.

Kompakte Informationen und der fachliche Austausch zur aktuellen Rechtsprechung und zu Best Practice in puncto Kundenorientierung, zur Anatomie der Customer Journey und zum Potenzial der Automatisierung im Support, zu aktuellen Entwicklungen bei der Breitbandmessung und zum Beschwerdeaufkommen bei der Bundesnetzagentur, zur Positionierung der Verbraucherschützer, aber auch zur Kostenbelastung der Branche durch gesetzliche Vorgaben standen im Mittelpunkt der diesjährigen Fachveranstaltung.

**Marcel de Kunder**, Rechtsanwalt bei KSP, gab zu Beginn der Infothek einen Überblick über die durch den europäischen TK-Kodex angestrebte Vollharmonisierung des Verbraucherschutzes und erläuterte, dass viele dieser Vorgaben in Deutschland durch die Transparenzverordnung bereits geregelt seien. Zudem stellte er die aktuelle Rechtsprechungspraxis der

deutschen Gerichte zu TK-Themen dar. **Thomas Henkel**, Vorstand Operations bei 1&1, beantwortete im Anschluss die Frage, was sein Unternehmen beim Kundenservice anders macht. Zum umfangreichen Maßnahmenpaket des in Montabaur ansässigen TK-Anbieters gehören unter anderem regelmäßige Kundendialoge, ausformulierte Kundenleitlinien und die strukturierte monatliche Auswertung einer fünfstelligen Zahl von Kunden-Feedbacks.

**Fabian Schwarz** von der Management-Beratung BPM&O verdeutlichte die Bedeutung eines emotionalen Kundenerlebnisses als zentralem Erfolgsfaktor und warb dafür, die sich entlang der Customer Journey ergebenden Rückmeldungen der Verbraucher zur Optimierung der unternehmenseigenen Prozesse zu nutzen. **René Henn** (Bundesnetzagentur) und **Christoph Sudhues** (zafaco) erläuterten sodann den letzten Bericht zur Breitbandmessung sowie die Festlegung des Regulierers zu den Rechtsbegriffen bei Abweichungen der Geschwindigkeit.

Den zweiten Veranstaltungstag eröffnete die für Verbraucherschutzfragen zuständige Referatsleiterin der Bundesnetzagentur, **Svenja Bartkowski**, mit einem Überblick über die Themen der bei der Regulierungsbehörde eingehenden Beschwerden und Anfragen, deren Zahl insgesamt leicht rückläufig sei. Insbesondere beim Anbieterwechsel konzidierte sie dabei erhebliche, wenngleich weiter ausbaubare Verbesserungen. **Susanne Blohm** vom vzbv stellte auf den hohen Schutzstandard der deutschen Verbraucherrechte ab, vor dessen Hintergrund die Verbraucherschützer die neuen europäischen Vorgaben eher kritisch sehen.

**Andreas Winter** vom Münchner IT-Spezialisten valantic verdeutlichte, dass heute im Customer Support bereits eine Mischung aus „echten Menschen“ und intelligenten Bots im Einsatz ist. Hier lägen angesichts des Mega-Trends Automatisierung noch erhebliche Potenziale für den Kundenkontakt. Zum Abschluss zeigte auf sehr humorige Weise **Christian Jochim**, Leiter Recht & Regulierung bei M-net, die Kostenbelastung für Branchenunternehmen durch Verbraucherschutz- und weitere Vorgaben auf und plädierte dafür, die Schraube nicht weiter zu überdrehen.

„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 Grütznert 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. Zum Themenbereich Verbraucherschutz und Kundenservice richten die beiden Verbände bereits seit 2016 Infotheken in Zusammenarbeit mit KSP aus. Für das kommende Jahr ist bereits die dann fünfte Auflage dieser Veranstaltung geplant.

**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.: +49 221 37677-23  
Fax: +49 221 37677-26  
E-Mail: ck@vatm.de  
Internet: [www.vatm.de](http://www.vatm.de)