

## PRESSEINFORMATION

### **Verbraucherschutz und Kundenservice weiterhin im Fokus der Telekommunikationsbranche**

#### **Gemeinsame Infothek von BUGLAS und VATM erstmals als Online-Veranstaltung / Aktuelle Rechtsprechung, Breitbandmessung, Best Practice und weitere zentrale Themen auf der Agenda / TKG-Novelle von besonderem Interesse**

*Bonn/Köln, 21. September 2020.* Die deutsche Telekommunikationsbranche ist ganz nah am Kunden und gewährleistet hierzulande ein auch im internationalen Vergleich extrem hohes Verbraucherschutz-Niveau, auch und gerade in Zeiten der Corona-Pandemie. 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 in diesem Jahr erstmals als Online-Veranstaltung ausgerichteten Infothek „Kundenservice und Verbraucherschutz 5.0“.

Mehr als 60 Expertinnen und Experten aus der Branche nahmen an den drei Veranstaltungsböcken der Infothek am Donnerstag und Freitag vergangener Woche teil, die in den Vorjahren stets von der als Gastgeber fungierenden Hamburger Anwaltskanzlei KSP Kanzlei Dr. Seegers, Dr. Frankenheim Rechtsanwalts-gesellschaft mbH ausgerichtet worden war. KSP ist seit vielen Jahren unter anderem auf Telekommunikationsrecht sowie anwaltliches Forderungsmanagement spezialisiert und nimmt etliche Mandate in der Branche wahr. Wie in den Vorjahren machte KSP mit der Darstellung der einschlägigen aktuellen Rechtsprechung deutscher Gerichte den Auftakt.

Im Anschluss erläuterte Swenja Bartkowski, die Leiterin des für Verbraucherschutz zuständigen Referates 216 der Bundesnetzagentur, die vielfältigen Aufgaben, die sich aus den an die Regulierungsbehörde herangetragenen Anliegen ergeben. Dazu gehören Fragen zu Anbieterwechsel, Entstörung, Vertragsfragen und Geo-Blocking ebenso wie beispielsweise die Schlichtung in Streitfällen. Den zweiten Veranstaltungsblock eröffnete die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz mit einem Blick auf die sich durch die Novelle des Telekommunikationsgesetzes abzeichnenden Kundenschutzvorgaben, ehe René Henn (Bundesnetzagentur) und Christoph Sudhues (zafaco) den aktuellen Bericht der Bundesnetzagentur zur Breitbandmessung vorstellten.

Wie die Branche selbst die in der TKG-Novelle geplanten Regelungen zum Verbraucherschutz einschätzt, erläuterten danach Fabian Riewerts und Marco Busch, beide Deutsche Telekom: Verbessert sich durch die vorgesehenen Neuerungen die Serviceleistung im Telekommunikationsmarkt? Welche Aspekte sind begrüßenswert, welche bieten keinen Mehrwert für den

Kunden? In einer Sache bestand Einigkeit: Für die Beantwortung dieser und weiterer Fragen braucht es endlich einen offiziellen Entwurf des Gesetzes.

Den Abschluss der Infothek am Freitag machten das E-Learning-Unternehmen Sofatutor, die Deutsche Glasfaser und Elementmedia mit Best Practice-Beispielen aus dem Kundenservice. Auch die individuellen Lösungsansätze für die Herausforderungen der Corona-Pandemie wurden dabei adressiert.

„Auch zu dieser Online-Infothek haben wir wie in den Vorjahren wieder viele positive Rückmeldungen seitens der Teilnehmer erhalten. Das Themenfeld Verbraucherschutz- und Kundenservice bleibt für die Branche weiterhin im Fokus“, so Grützner und Heer abschließend. „Den unverzichtbaren intensiven Austausch unserer Mitgliedsunternehmen mit Verbraucherschützern, Bundesnetzagentur und Fachjuristen im Rahmen dieser zentralen Infothek-Reihe werden wir daher mit Sicherheit auch im kommenden Jahr fortführen – dann gerne wieder als Präsenz- oder zumindest Hybrid-Veranstaltung.“

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 richten die beiden Verbände regelmäßig bereits seit 2016 Infotheken in Zusammenarbeit mit KSP aus. Im Jahr 2021 soll es dann zur sechsten Auflage dieser Veranstaltung kommen.

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