

PRESSEINFORMATION

Kunden profitieren vom Wettbewerb: Verbraucherschutz und -service weiterhin oben auf Agenda der Telekommunikationsbranche

Gemeinsame Infothek von BUGLAS und VATM: konstruktiver Austausch von Branche, Verbraucherschützern und Bundesnetzagentur zu aktuellen Fragen des Verbraucherrechts, der Rechtsprechung und zur Breitband-Messung

Bonn/Köln, 7. September 2022. Vom intensiven Wettbewerb auf dem deutschen Telekommunikationsmarkt profitieren die Kundinnen und Kunden in vielfältiger Weise. Neben einem Höchstmaß an Wahlfreiheit hinsichtlich des Anbieters steigt das verfügbare Leistungsniveau zu erschwinglichen Preisen beständig an. Zudem stellen viele Branchenunternehmen den Kunden und seine Bedürfnisse über eine gesteigerte Kundenorientierung zunehmend in den Mittelpunkt, um sich eine Unique Selling Proposition zu erarbeiten und ihre Positionierung im Markt zu verbessern. Zu dieser Wertung kamen die Veranstalter der inzwischen siebten Auflage der gemeinsamen Infothek „Kundenservice und Verbraucherschutz“ von BUGLAS, KSP Rechtsanwälte und VATM in der vergangenen Woche in Hamburg.

Wichtige Anregung der Teilnehmer und Teilnehmerinnen: Open Access auf Produkt-/Dienstebene hilft, bestehende Defizite wie Überbau und missverständliche Vermarktungsaktivitäten abzubauen und den Ausbau nachhaltig hochleistungsfähiger Glasfasernetze wirkungsvoll zu beschleunigen. „Kundenservice und nachhaltig erfolgreiche Positionierung im Markt gehen Hand in Hand und führen für Verbraucher wie für Anbieter zum größtmöglichen Nutzen“. Dieses Fazit zogen die Geschäftsführer des Bundesverbands Glasfaseranschluss (BUGLAS), Wolfgang Heer, und des Verbands der Anbieter von Telekommunikations- und Mehrwertdiensten (VATM), Dr. Frederic Ufer, nach der Veranstaltung. Die Verbraucherschutz-Infothek-Reihe der beiden Verbände findet seit 2016 jährlich statt und hat sich zu einem sehr erfolgreichen und stark nachgefragten Branchentreff entwickelt.

Zu Gast waren die rund 50 Teilnehmer aus den Reihen der Mitgliedsunternehmen nach zwei Jahren mit Corona-bedingt ausschließlich virtuellen Treffen wieder bei der renommierten Hamburger Anwaltskanzlei KSP Kanzlei Dr. Seegers, Dr. Frankenheim Rechtsanwalts-gesellschaft mbH. KSP ist seit vielen Jahren unter anderem auf Telekommunikationsrecht sowie anwaltliches Forderungsmanagement spezialisiert und nimmt etliche Mandate in der Branche wahr.

André Orlob, Rechtsanwalt bei KSP, gab zu Beginn der Infothek einen interessanten Überblick über die aktuelle Rechtsprechung der deutschen Gerichte zu Verbraucher betreffenden Branchenthemen. Im Anschluss stellte **René Henn**, Bundesnetzagentur, den aktuellen Bericht der Regulierungsbehörde zur Breitbandmessung vor. **Jan Storl**, willy.tel, und **Fabian Riewerts**, Deutsche Telekom, berichteten über den Umgang der Branchenunternehmen mit dem

Minderungsrecht, das sich aus dem Telekommunikationsgesetz ergibt, im Sinne von Best Practice.

Am zweiten Veranstaltungstag hatte zunächst **Felix Flosbach**, Verbraucherzentrale NRW, das Wort und führte aus, dass Verbraucher sich vor allem mit den Themen Kündigungsfristen, Minderung und Störung/Ersatz an seine Institution wendeten. Mit der zunehmenden Nutzung von Glasfaseranschlüssen, so Flosbach, gingen die Verbraucherbeschwerden deutlich zurück. Über die Entwicklung eines Branchen-Kodex zum Door-to-Door-Vertrieb beim Glasfaserausbau informierte **Karoline Claaßen** von der Selbstregulierung Informationswirtschaft. Eine weitere wichtige Initiative der Branche ist die Industriekampagne Heimnetz, die sich gezielt an Endkundinnen und Endkunden richtet und Hilfestellungen bei Problemen im Heimnetz bieten wird. **Maria Schlechter** vom VATM stellte die geplante Informationskampagne von Branche und den beiden Verbänden Bitkom und VATM vor.

„Verbraucherschutz- und Kundenservice-Themen stehen für die Branche dauerhaft ganz oben auf der Agenda“, so Heer und Ufer abschließend: „Das zeigen die vielen Rückmeldungen und Gespräche im Rahmen der Infothek ganz deutlich. Wir werden den unverzichtbaren intensiven Austausch zwischen Mitgliedsunternehmen, Verbraucherschützern, Bundesnetzagentur und Fachjuristen im Rahmen dieser wichtigen Infothek-Reihe daher 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 ist für das kommende Jahr die dann bereits achte 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