

Agenda

Online-Infothek Kundenservice und Verbraucherschutz

Zeit	Thema	Referent
17.09.2020 11:00 – 12:30		
11:00 – 11:05	Begrüßung	KSP
11:05 – 11:35	Aktuelles aus der Rechtsprechung	Marcel de Kunder, KSP
11:35 – 12:15	Bericht der BNetzA zum Verbraucherschutz	Svenja Bartkowski
12:15 – 12:30	Fragerunde & Schlusswort	
17.09.2020 13:30 – 15:00		
13:30 – 13:35	Begrüßung	KSP
13:35 – 13:55	Blick der Verbraucherzentrale auf das Nebenkostenprivileg	Michael Gundall, VZ RP
13:55 – 14:25	Bericht zur Breitbandmessung	René Henn, BNetzA Christoph Sudhues, Zafaco
14:25 – 14:45	TKG-Novelle & Verbraucherschutz	Fabian Riewerts, Telekom
14:45 – 15:00	Fragerunde & Schlusswort	
18.09.2020 10:30 – 12:00 - Best Practice Kunden-Service		
10:30 – 10:35	Begrüßung	KSP
10:35 – 10:55	Sofatutor	Colin Schlüter
10:55 – 11:15	Deutsche Glasfaser	Christian Tromm
11:15 – 11:30	Elementmedia	Oliver Weist
11:30 – 11:45	2locate	Martin Pfeifer
11:45 – 12:00	Fragerunde & Schlusswort	