

# Agenda

## Online-Infothek Kundenservice und Verbraucherschutz

Zeit	Thema	Referent
<b>15.09.2021 von 11:00 bis 12:30 Uhr</b>		
11:00 – 11:05	Begrüßung	KSP
11:05 – 11:35	Aktuelles aus der Rechtsprechung	André Orlob, KSP
11:35 – 12:15	Bericht der BNetzA zum Verbraucherschutz	Swenja Bartkowski, BNetzA
12:15 – 12:30	Fragerunde & Schlusswort	
<b>15.09.2021 von 13:30 bis 15:30 Uhr</b>		
13:30 – 13:35	Begrüßung	KSP
13:35 – 14:15	TKG-Novelle & Verbraucherschutz	Anja Meeder, KSP
	Überblick + aktuelle Entwicklung	Alexander Ditscheid, dtms
14:15 – 14:35	Social Reputation	Jascha Klenk, Status labs
14:35 – 15:15	Diskussion: Door-to-door-Vertrieb	Prof. Jens Böcker u. a.
15:15 – 15:30	Fragerunde & Schlusswort	
<b>16.09.2021 von 09:30 bis 11:00 Uhr</b>		
09:30 – 09:35	Begrüßung	KSP
09:35 – 10:05	Bericht zur Breitbandmessung	Verena Gauggel, BNetzA
		Christoph Sudhues, Zafaco
10:05 – 10:25	M-net Bericht aus Kundenservice zu Corona-Zeiten	Dieter Lehmeier, M-net
10:25 – 10:45	Digitaler Kundenservice: M-net Hilft-App	Dr. Michael Faath, Conntac
10:45 – 11:00	Fragerunde & Schlusswort	