



Bundesnetzagentur

**verbraucherzentrale**

*Bundesverband*

# *Einladung*

**Die Bundesnetzagentur und  
der Verbraucherzentrale Bundes-  
verband e.V. (vzbv) laden ein**

## **Verbraucherschutz im Telekommunikationsmarkt**

Schluss mit Kostenfallen und Missbrauch – vom Verbraucher  
aus denken

**Mittwoch, 10. November 2010**

**MARITIM proArte Hotel  
Friedrichstraße 151, Eingang Dorotheenstraße  
10117 Berlin**

# Zur Veranstaltung

Der Verbraucher steht seit Beginn der Liberalisierung der Telekommunikation im Fokus. Die im Wettbewerb fallenden Preise, neue Produkte und Dienste sind ein Erfolg der Marktöffnung und der Regulierung. Der Nachteil ist allerdings, dass in der Fülle des Angebotes der Durchblick auf der Strecke bleibt. Bei rund 2.600 Anbietern von Telekommunikationsdiensten wird die Suche nach dem individuell besten Anbieter und Tarif schon fast zum Vollzeitjob.

Neben der Vielfalt gibt es andere Verbraucherbedürfnisse wie die Verständlichkeit und Nutzerfreundlichkeit der Preis- und Tarifstruktur. Schaut man in die Beratungspraxis der Verbraucherzentralen und die Verbraucherbeschwerden bei der Bundesnetzagentur, gehört der Stress rund um Telefon und Internet zu den Hauptthemen der Verbraucher.

Je vielfältiger die Angebote im Telefonmarkt und je leistungsfähiger die vermarkteten Internetanschlüsse werden, desto wichtiger wird die Frage der Transparenz der Angebote im Telekommunikationsbereich. Der Bürger benötigt leicht zugängliche und transparente Informationen. Er will wissen, welche Leistungen er bestellt und möchte nur zahlen, was er bestellt hat. Und für Warteschleifen, die ohnehin lästig sind, will der Anrufer möglichst nicht bezahlen müssen.

Von besonderer Bedeutung ist ein reibungsloser Anbieterwechsel. Der Verbraucher soll schnell von einem Anbieter zum anderen wechseln können, möglichst ohne Versorgungsunterbrechung und ohne zu sehr mit technischen Fragen belastet zu werden. Ein reibungsloser und schneller Anbieterwechsel ist die wesentliche Voraussetzung für die Wechselbereitschaft der Verbraucher und damit einer positiven Wettbewerbsentwicklung auf den Telekommunikationsmärkten.

Bundesnetzagentur und Verbraucherzentralen stehen gemeinsam schützend vor dem Verbraucher. Sie kennen die Schwierigkeiten und Probleme der Bürger, erarbeiten Lösungsmöglichkeiten und bringen diese in die Politik ein. Wie ist eine verbraucherfreundliche Nutzung der vielfältigen Telekommunikationsangebote sicherzustellen? Wie können Verbraucher hinreichend vor missbräuchlichen Geschäftsmodellen geschützt werden?

## **TKG-Novelle ist die Chance für nutzerfreundliche Telekommunikation**

Die Novellierung des Telekommunikationsgesetzes (TKG) bietet nun die Chance, in zentralen Fragen Fortschritte zu erzielen. Der am 23.09.2010 von Bundeswirtschaftsminister Rainer Brüderle vorgelegte Referentenentwurf zur Novelle des Telekommunikationsgesetzes sieht vor, dass Warteschleifen kostenlos werden und dass Breitbandanbieter Mindestgeschwindigkeiten sicherstellen müssen. Auch darüber hinaus enthält der Gesetzentwurf Regelungen, die wesentliche Erkenntnisse und Vorschläge des vzbv und der Bundesnetzagentur aufgreifen.

Klare Signale sind im Kampf gegen unlauteres Geschäftsgebaren in der Telekommunikation erforderlich. So notwendig und unerlässlich es sein kann, dass Unternehmen zum Beispiel über Call-Center mit den Kunden kommunizieren, so dringend müssen die Bürger vor systematisch unerlaubten Geschäftspraktiken und ihren Auswirkungen bewahrt werden. Dies gilt auch für die Vielzahl rechtswidriger Handlungen, die unter dem Stichwort Rufnummernmissbrauch zusammenzufassen sind. Missbräuchlichen Geschäftsmodellen, hinter denen zum Teil erhebliche kriminelle Energie steckt, muss entschieden Einhalt geboten werden.

Wo sind die drängendsten Probleme, welche Handlungsoptionen gibt es und was von all dem ist in den Entwürfen der TKG-Novelle bereits berücksichtigt? Die gemeinsame Veranstaltung von Bundesnetzagentur und vzbv bietet die Gelegenheit, Antworten auf diese Fragen zu formulieren. Für die Diskussion konnten Persönlichkeiten aus den Ministerien und aus der Praxis gewonnen werden.

**Matthias Kurth**

Präsident der Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen

**Gerd Billen**

Vorstand des Verbraucherzentrale Bundesverbandes e.V.

# Programm

9:00 bis 11:00 Uhr

## **Begrüßung und thematische Einführung: Matthias Kurth Der gemeinsame Kampf gegen Telefonmissbrauch**

- Cold Calls
- Rufnummernmissbrauch
- Kostenlose Warteschleifen

### **Podium**

**Gerd Billen**, Vorstand des Verbraucherzentrale Bundesverbandes e.V.

**Johannes Kindler**, Vizepräsident der Bundesnetzagentur

**Dr. Christian Grugel**, Leiter der Abteilung Verbraucherpolitik im Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz (BMELV)

**Jürgen Grützner**, Geschäftsführer des Verbandes der Anbieter von Telekommunikations- und Mehrwertdiensten (VATM)

**Dr. Hubert Weis**, Leiter der Abteilung Handels- und Wirtschaftsrecht im Bundesministerium der Justiz (BMJ)

**Dr. Simon Juraschek**, Vorsitzender des Council TeleMedien- und CallCenter-Services im Deutschen Dialogmarketing Verband (DDV)

11:00 bis 11:30 Uhr

Pause

11:30 bis 13:30 Uhr

## **Thematische Einführung: Gerd Billen**

### **Telekommunikation verbraucherfreundlicher gestalten**

- Anbieterwechsel und Umzug
- Transparenz von Telekommunikationsdienstleistungen, Tarife und Vertragskonditionen
- Qualitätskriterien bei Internetanschlüssen und deren Messung

### **Podium**

**Cornelia Tausch**, Leiterin des Fachbereichs Wirtschaft und Internationales im Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.

**Dr. Iris Henseler-Unger**, Vizepräsidentin der Bundesnetzagentur

**Dr. Andreas Schuseil**, Leiter der Abteilung IT-, Kommunikations- und Postpolitik im Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie (BMWi)

**Marcus Isermann**, Leiter Politische Interessenvertretung Regulierung der Deutsche Telekom AG

**Dr. Wolf Osthaus**, Leiter Politik & Regulierung der 1&1 Internet AG

13:30 bis 14:00 Uhr

**Zusammenfassung** in Form eines bilanzierenden Dialogs zwischen Matthias Kurth und Gerd Billen

Moderation:

Dr. Klaus Winkler, Partner, Sumbiosis GmbH

## Organisatorische Hinweise

<b>Datum</b>	Mittwoch, 10. November 2010
<b>Veranstaltungsort</b>	MARITIM proArte Hotel Friedrichstraße 151, Eingang Dorotheenstraße, 10117 Berlin www.maritim.de → Deutschland → proArte Hotel Berlin
<b>Veranstalter</b>	Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen Tulpenfeld 4, 53113 Bonn Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. Markgrafenstraße 66, 10969 Berlin
<b>Anmeldung</b>	Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen (BNetzA) Präsidiumsbüro, Birgit Holstein Tulpenfeld 4, 53113 Bonn Telefon 02 28 / 14-91 05 Telefax 02 28 / 14-67 19 Bitte bedienen Sie sich der beiliegenden Faxantwort möglichst bis zum <b>29. Oktober 2010</b>
<b>Ansprechpartner</b>	Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen Peter Stratmann peter.stratmann@bnetza.de Telefon 02 28 / 14-90 10  Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. Markgrafenstraße 66, 10969 Berlin Michael Bobrowski bobrowski@vzbv.de Telefon 030 / 258 00-106
<b>Kosten</b>	Die Teilnahme an der Veranstaltung ist kostenfrei. Beachten Sie bitte, dass kein Mittagessen gereicht wird.