

Kundenservice und Verbraucherschutz 3.0 Gemeinsame Infothek von BUGLAS und VATM

27./28.09.2018, KSP Rechtsanwälte, Kaiser-Wilhelm-Straße 40, 20355 Hamburg

Donnerstag, 27.09.2018

TOP	Zeit	Thema	Sprecher
	ab 13.30 Uhr	Check-In bei KSP	
1	14.15 – 14.30	Eröffnung und Begrüßung der Teilnehmer	Dr. Florian Pagenkemper, KSP
2	14.30 – 15.15	Verbraucherrechte im TK-Sektor in der Praxis	Marcel de Kunder, KSP
	15.15 – 15.45	Pause	
3	15.45 – 16.15	Routerhacking – Risiko für alle Beteiligten	Alexander Ditscheid
4	16.15 – 17.00	Aktuelle Themen im Verbraucherschutz aus Sicht der BNetzA	Svenja Bartkowski, BNetzA, Referat 216
	ab 17.00 Uhr	Fragerunde, Ausklang und Networking	
	ab 18.00 Uhr	Beginn des Abendprogramms (Alsterrundfahrt / Abendessen im Atelier F)	

Freitag, 28.09.2018

TOP	Zeit	Thema	Sprecher
	ab 09.00 Uhr	Check-In bei KSP	
5	09.30 – 10.15	Best Practice: Kundenorientierung eines lokal tätigen TK-Anbieters als Unterscheidungskriterium im Wettbewerb – Kunden-Service und Umgang mit Kunden-Feedback	N.N., willy.tel
6	10.15 – 11.00	Aktuelle Themen aus dem TK-Sektor aus Sicht der Verbraucherschutzverbände	Tom Janneck, Marktwächter digitale Welt
	11.00 – 11.15	Pause	
7	11.15 – 12.00	E-Privacy Verordnung – Auswirkung und Handlungsbedarf für Unternehmen	Anne Baranowski, Schalast & Partner
8	12.00 – 12:45	Europäisches Messtool zur Breitbandmessung, zafaco GmbH	Christoph Sudhues, GF zafaco GmbH
9	12.45 – 13.15	Best Practice im anwaltlichen Forderungsmanagement für TK-Unternehmen	Anja Meeder, KSP
	ca. 13.00 Uhr	Ende der Veranstaltung	

Stand: 30.08.2018