

BUNDESVEREINIGUNG DER MUSIKVERANSTALTER E.V.

Bundesvereinigung der Musikveranstalter · c/o DEHOGA · 10873 Berlin

Per Fax:

VG Media

Herrn RA Markus Runde

Herrn Hubertus von Samson

Oberwallstraße 6

10117 Berlin

Bü/Schn

4. August 2005

Kabelweitersendung in Hotels

- **Beschwerden über das Call-Center-Personal der VG Media**

Sehr geehrter Herr Runde,
sehr geehrter Herr von Samson,

in den letzten Tagen erreichten uns zahlreiche Beschwerden aus den Geschäftsstellen der DEHOGA-Landesverbände, als auch direkt von Hoteliers.

Die Beschwerden bezogen sich auf die Anrufe, die von Ihrem Call-Center geführt wurden. Die Hoteliers haben sich uns gegenüber bzw. gegenüber den DEHOGA-Landesverbänden sehr entrüstet über den Stil und über das Gesprächsniveau der Anrufer der VG Media geäußert. Die Anrufer der VG Media seien äußerst frech aufgetreten, das Niveau sei sogar unter die Gürtellinie abgeglitten, sachliche Dinge seien ins Lächerliche gezogen worden.

Wir möchten Sie hiermit eindringlich darum bitten, Ihre Call-Center-Mitarbeiter qualifiziert zu schulen und ihnen eine juristisch korrekte, sachbezogene und stilvolle Kontaktaufnahme und Gesprächsführung mit den Hoteliers vorzugeben.

Durch einen unsensiblen und ggf. auch unqualifizierten Auftritt Ihrer Call-Center-Mitarbeiter nimmt nicht nur der Ruf und das Image der VG Media Schaden. Ihre Bemühungen, Hoteliers von den urheberrechtlichen Forderungen für die Kabelweiterleitung in Hotels zu überzeugen, werden hierdurch konterkariert.

Für Ihre Bemühungen möchten wir uns bereits jetzt bedanken und verbleiben

mit freundlichen Grüßen


RA Stephan Büttner
Geschäftsführer