



## „Unverständlich, wie Versorger so mit Kunden umgehen können“

**Manche Energieanbieter sind Meister der Kommunikation. Unser Kundenservice hat schon die kuriosesten Ausreden, Tricks und Pannen der Versorger erlebt. Hier sind drei Highlights aus 2020.**

### **Strogon verweist als Begründung für einbehaltene Bonuszahlung auf eBay Kleinanzeigen-Profil**

Ein genauer Blick in die AGB lohnt sich grundsätzlich bei allen Energieanbietern. Bei manchen bringt selbst das nichts – zu absurd sind Fallen hier gestellt. Zum Beispiel bei Strogon.

Im Mai wechselten wir einen Kunden zu diesem Anbieter. Alles lief reibungslos, doch dann wurde der Neukundenbonus nicht ausgezahlt. Also hakten wir nach. Als Antwort schickte Strogon einen Link zu einem Profil einer gewerblichen Nutzerin auf eBay Kleinanzeigen. Der Nachname des Kunden stimmte mit dem der eBay-Nutzerin überein, das war auch schon alles. Strogon zufolge sei damit jedoch bewiesen, dass der Kunde die Gaszufuhr in seinem Zuhause nicht für private, sondern gewerbliche Zwecke nutze. Da Neukundenboni Gewerbekunden nicht zustünden (so besagten es die AGB), habe der Kunde keinen Anspruch. Als unser Kundenserviceleiter diese E-Mail las, wäre ihm fast das Headset in den Kaffee gefallen.

Entsprechend reagierten wir ohne Umschweife mit einer deutlichen Antwort, in der wir klarstellten, dass dieser Beweis weder Hand noch Fuß habe. Zudem kündigten wir an, notfalls die Schlichtungsstelle Energie e.V., die Bundesnetzagentur sowie die Verbraucherzentrale einzuschalten.

Strogon zahlte daraufhin den Neukundenbonus, ohne weiter auf der Beweisführung zu beharren.



(E-Mail mit Verweis auf Profil bei eBay Kleinanzeigen (links); Bestätigung der Zahlung des Bonus' nach unserer Antwort an Strogon. Screenshot: Wechselpilot GmbH)

### **EWE schickt falsche Mahnungen – Entwarnung folgt erst zwei Tage später**

Trotz erfolgter Abbuchung erhielten tausende EWE-Kunden im Mai postalisch und per E-Mail ein Mahnungsschreiben. Darin hieß es, der Betrag für den Monat sei nicht eingegangen und nachzuzahlen. Wieso die Mahnung? „Die Technik hat uns für einen Moment im Stich gelassen“, heißt es von EWE im Entschuldigungsschreiben.

Wir räumen ein: Fehler können passieren. Dennoch, einem Medienbericht zufolge, der eine Sprecherin des Konzerns zitiert, soll der Fehler erst aufgefallen sein, nachdem sich Kunden beschwerten. Das ist mehr als eine Lappalie. Allein bei uns waren mehrere hundert Kunden betroffen, weshalb uns sofort dämmerte, dass



es sich hier um einen Fehler seitens des Konzerns handeln musste. Entsprechend informierten wir noch am Tag des Mahnschreibens unsere betroffenen Kunden.

EWE reagierte zwar mit einer Information in der Telefonhotline, meldete sich aber erst zwei Tage danach mit einem offiziellen Entschuldigungsschreiben bei seinen Kunden. Unserer Meinung nach ein wenig zu spät.

**Mahnung**  
13.05.2020

Guten Tag  
sicherlich ist es Ihrer Aufmerksamkeit entgangen, den fälligen Betrag zu bezahlen.  
Ihr aktueller Kontoauszug weist folgenden Rückstand aus:

Art der Forderung	Forderung (Euro)	Gezahlt (Euro)	Restforderung (Euro)
Abschlag 01.05.2020	42,00	0,00	42,00
<b>Gesamtsumme der Restforderung</b>			<b>42,00</b>

Bitte überweisen Sie den Gesamtbetrag auf unser Konto:  
Kontoinhaber:  
IBAN:  
Bank:  
Verwendungszweck:  
Betrag: 42,00 Euro

Geben Sie bitte als Verwendungszweck unbedingt Ihre Vertragsnummer an. Damit ordnen wir Ihre Zahlung schnell und sicher zu. Vielen Dank!

Für Rückfragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.  
Freundliche Grüße  
Ihr EWE-Team

Am: Freitag, 15.05.2020 14:48  
CC: BCC:  
info@ewe.de  
Entschuldigung: Bitte ignorieren Sie die Mahnung – kein To-do, keine Kosten

**Nachricht:**  
EWE  
Bitte entschuldigen Sie, dass Sie zu Unrecht eine Mahnung erhalten haben.  
Zur Online-Version

Guten Tag,  
vielleicht haben Sie es bereits bemerkt: Sie haben zu Ihrer Kundennummer trotz erfolgter Abbuchung fälschlicherweise eine Mahnung erhalten. Dafür möchten wir uns hiermit entschuldigen [die Technik hat uns da für einen Moment im Stich gelassen].

**Wichtig für Sie:** Sie brauchen sich um nichts zu kümmern und es entstehen selbstverständlich keinerlei Kosten.

Freundliche Grüße  
Ihr EWE-Team

(Mahnschreiben der EWE (links), Datum ist der 13.05.2020, und Entschuldigungsschreiben der EWE, Datum ist der 15.05.2020. Screenshot: Wechselpilot GmbH)

## EMMA Energie informiert über Hackerangriff auf Mutterkonzern – über einen Monat später

Am 4. Mai wurde bekannt, dass die Technischen Werke Ludwigshafen (TWL) im April einem massiven Hackerangriff zum Opfer gefallen waren. Die verantwortliche Gruppe hatte dabei 500 GB an Daten gestohlen und Lösegeld dafür gefordert. Als die TWL nicht zahlte, veröffentlichten die Hacker nach und nach Kundeninformationen – Name, Anschrift, Kontaktdaten, mitunter auch Bankverbindung – im Darknet.

EMMA Energie, ein Tochterunternehmen der TWL, informierte jedoch teilweise erst Ende Juni seine Kunden. Während einer unserer Kunden am 23. Juni informiert wurde, erhielt ein anderer erst am 26. Juni das Schreiben. Darin heißt es: „Wir müssen leider davon ausgehen, dass personenbezogene Daten von Ihnen [...] betroffen sind. [...] Hiermit kommen wir unserer Meldepflicht aus Art. 34 DS-GVO nach.“

Laut des Artikels der Verordnung sind Benachrichtigungen zur Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten unverzüglich an Betroffene mitzuteilen. Fast zwei Monate damit zu warten, entspricht unserer Meinung nach nicht ganz dieser Anforderung.

**EMMA ENERGIE**  
TWL Energie Deutschland GmbH  
Hauptstraße 3 • 67063 Ludwigshafen  
Kundenservice  
Tel: 021977796-0  
kunden@service.emma-energie.de

**EMMA ENERGIE**  
TWL Energie Deutschland GmbH  
Hauptstraße 3 • 67063 Ludwigshafen  
Kundenservice  
Tel: 021977796-0  
kunden@service.emma-energie.de

Datum: 26.06.2020  
Datum: 26.06.2020

**Information über die Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten**

Sehr geehrter  
wir bedauern es sehr Ihnen mitteilen zu müssen, dass unsere Muttergesellschaft, die Technische Werke Ludwigshafen AG (TWL), die von uns mit der Verarbeitung unserer Kundendaten beauftragt ist, Opfer eines Hackerangriffs wurde. Trotz aller Bemühungen ist es TWL dabei nicht gelungen, den rechtswidrigen Zugriff auf deren IT-Infrastruktur umfänglich zu verhindern, sodass die Unbekannten Einblick in die in dem System vorhandenen Daten erhalten haben und diese entwendet konnten.

Wir müssen leider davon ausgehen, dass personenbezogene Daten von Ihnen vom oben beschriebenen Angriff betroffen sind. Es ist uns somit wichtig, Sie über die von uns ergriffenen Maßnahmen sowie die wahrscheinlichen Folgen des Vorfalles zu informieren. Hiermit kommen wir unserer Meldepflicht aus Art. 34 DS-GVO nach.

Sehr geehrter  
wir bedauern es sehr Ihnen mitteilen zu müssen, dass unsere Muttergesellschaft, die Technische Werke Ludwigshafen AG (TWL), die von uns mit der Verarbeitung unserer Kundendaten beauftragt ist, Opfer eines Hackerangriffs wurde. Trotz aller Bemühungen ist es TWL dabei nicht gelungen, den rechtswidrigen Zugriff auf deren IT-Infrastruktur umfänglich zu verhindern, sodass die Unbekannten Einblick in die in dem System vorhandenen Daten erhalten haben und diese entwendet konnten.

Wir müssen leider davon ausgehen, dass personenbezogene Daten von Ihnen vom oben beschriebenen Angriff betroffen sind. Es ist uns somit wichtig, Sie über die von uns ergriffenen Maßnahmen sowie die wahrscheinlichen Folgen des Vorfalles zu informieren. Hiermit kommen wir unserer Meldepflicht aus Art. 34 DS-GVO nach.

(Ein Rundschreiben von EMMA Energie ist auf den 23. Juni datiert, ein anderes auf den 26. Juni. Screenshot: Wechselpilot GmbH)



## „Unverständlich, wie man so mit Kunden umgehen kann“

Thorben Tews ist Leiter unseres Kundenservice und hat in seiner Zeit bei Wechselpilot schon allerhand erlebt. Trotzdem kann er das Verhalten mancher Versorger kaum fassen. „Für mich ist es unverständlich, wie man als Versorger so mit seinen Kunden umgehen kann“, sagt er etwa in Bezug auf Strogen.

Es wundert ihn nicht, wenn Verbraucher frustriert oder verärgert sind, sich hilflos fühlen – und schlussendlich den öffentlichen Weg gehen. Zum Beispiel über Beschwerdeportale oder die Schlichtungsstelle Energie e.V.

„Kein Verbraucher sollte um eine faire Strom- und Gaszufuhr kämpfen müssen“, erklärt Tews. „Deshalb sorgen wir dafür, dass unseren Kunden mühsame Auseinandersetzungen mit Energieanbietern erspart bleiben. Wir kennen die Rechte der Verbraucher und wissen, wie Anbieter ticken. Probleme lösen wir in direkter Kommunikation mit den Anbietern, nur in sehr seltenen Fällen müssen wir die Schlichtungsstelle Energie e.V. einschalten.“ Dieses Jahr kam das erst vier Mal vor – interessanterweise betrafen drei Fälle denselben Anbieter.

Sämtliches **Bildmaterial** darf zur Berichterstattung verwendet werden (es gilt die publisierfreundlichste Creative Commons Lizenz „Attribution CC BY 4.0“). Wir möchten Sie lediglich darum bitten, als Bildnachweis mit einem Link auf [wechselpilot.com](http://wechselpilot.com) zu verweisen – in der BU, der Quellenangabe oder irgendwo in Ihrem Beitrag.

Für **Presserückfragen** steht Ihnen Frau Laura Knechtel, Content Marketing & PR Managerin der Wechselpilot GmbH, gerne zur Verfügung:

Mobil: +49 (0) 151 27617746  
E-Mail: [presse@wechselpilot.com](mailto:presse@wechselpilot.com)  
Website: [www.wechselpilot.com/presse/](http://www.wechselpilot.com/presse/)

## Über Wechselpilot

Die Wechselpilot GmbH ist ein unabhängiger Wechselservice, der für Privat- und Gewerbekunden die langfristige Optimierung von Strom- und Gaskosten übernimmt. Die Dienstleistung umfasst neben dem Tarifvergleich und einer individuellen Beratung und Empfehlung auch den vollständigen Vertragswechsel sowie die gesamte Kommunikation mit den Versorgern.

Der Service von Wechselpilot ist zu 100 Prozent unabhängig. Der Grund hierfür ist, dass Wechselpilot in keinerlei vertraglicher Verpflichtung zu Strom- oder Gasanbietern steht – und beispielsweise keine Provisionen von diesen erhält. Dadurch hat Wechselpilot die Möglichkeit, unabhängig nur solche Anbieter zu empfehlen, die einem strengen Qualitäts-Check unterliegen und im Interesse des Kunden sind. Wechselpilot berechnet für seinen Service eine Gebühr in Höhe von 20 Prozent der tatsächlichen Einsparung. Wenn der Vertragswechsel nach zwölf Monaten keine Ersparnis erzielt hat, bleibt der Service für den Kunden kostenfrei.

Das Unternehmen wurde 2016 von Jan Rabe und Maximilian Both gegründet und hat seinen Sitz in Hamburg. Seitdem betreut Wechselpilot rund 55.000 Kunden. Im April 2019 verlieh Stiftung Warentest dem Wechselservice das Qualitätssiegel „sehr empfehlenswert“ und zählt Wechselpilot damit zu den Test-Siegern. Im Februar 2020 wurde Wechselpilot mit dem Deutschen Servicepreis 2020 ausgezeichnet, verliehen vom Deutschen Institut für Service-Qualität und dem Nachrichtensender ntv.