



Kurs-Nr. EA316

Rechtssicherer Umgang mit Kundenanfragen bei Energieversorgern, Netzbetreibern und Dienstleistern

Datenschutz, Auskunftspflichten und Kommunikation mit Rechtsvertretern**10.09.2025 | BEW-Essen oder Online**

| 09:00 - 17:00 Uhr

**Angela Trappen**

0201 8406-804, trappen@bew.de

**Teilnahmepreise in €****Präsenz****Online****Regulär***

690,-

665,-

Verbandsmitglieder*

660,-

635,-

AAV, BDE, BDG, BVB, BWK, DGAW, DVGW, DWA, EdDE,
InwesD, ITAD, ITVA, VDRK, vero, VKS im VKU, WFZruhr

In der Teilnahmegebühr sind jeweils seminargebundene
Unterlagen und bei Präsenzveranstaltungen das Mittagsbuffet
sowie Erfrischungsgetränke enthalten.

*zzgl. gesetzl. MwSt. auf MwSt.-pflichtige Leistungen

**Weitere Infos
und Anmeldung****bew.de/ea316**

Rechtssicherer Umgang mit Kundenanfragen bei Energieversorgern, Netzbetreibern und Dienstleistern

Datenschutz, Auskunftspflichten und Kommunikation mit Rechtsvertretern

Beschreibung

Kundenanfragen rechtssicher und effizient zu bearbeiten ist heutzutage unerlässlich. Das gilt auch für das Beschwerdemanagement in der Energiewirtschaft!

Dafür benötigt jede/-r Mitarbeiter/-in Kenntnisse einerseits in den datenschutzrechtlichen Grundlagen sowie auch andererseits über die Besonderheiten im Energiesektor im Hinblick auf den Datenschutz in Kundenverträgen. Welche Auskünfte darf ein Energieversorger überhaupt erteilen? Diese und weitere relevante Fragen werden anhand von Praxisfällen von den Teilnehmern/-innen erarbeitet, um auch auf schwierige Situationen vorbereitet zu sein.

Unser Seminar bietet Ihnen umfassende Einblicke in die relevanten Datenschutzbestimmungen, Auskunftspflichten und die professionelle Kommunikation mit Rechtsvertretern. Erfahren Sie, wie Sie rechtliche Fallstricke vermeiden und Ihre Kundenbeziehungen stärken können.

Themen



Modul 1: Datenschutzrechtliche Grundlagen (DSGVO & BDSG)

- Wann handelt es sich um personenbezogene Daten?
- Rechtsgrundlagen für die Verarbeitung personenbezogener Daten
- Besonderheiten im Energiesektor: Datenschutz in Kundenverträgen
- Speicherfristen und Löschungspflichten

Praxisfall: Umgang mit einer Datenschutzanfrage eines Kunden

Modul 2: Auskunftspflichten und -rechte im Kundenverhältnis

- Welche Auskünfte darf ein Energieversorger erteilen?
- Unterschiedliche Konstellationen:
 - Mieter vs. Vermieter vs. Eigentümer
 - Vertragspartner vs. Dritte
- Behördenanfragen (z. B. Polizei, Finanzamt)
- Umgang mit Auskunftersuchen und Verweigerungsgründen

Praxisfall: Dürfen Vermieter Informationen über den Energieverbrauch ihrer Mieter erhalten?

Modul 3: Kommunikation mit Anwälten, Behörden und anderen Dritten

- Was tun bei einem Schreiben eines Anwalts?
- Fristen, Formvorschriften und typische Fehler
- Grenzen der eigenen Auskunftspflicht – wann sollte die Rechtsabteilung einbezogen werden?
- Umgang mit Behördenanfragen (z. B. Datenschutzaufsicht, Verbraucherzentrale)

Praxisfall: Ein Kunde beschwert sich über eine Abrechnung – der Anwalt droht mit einer Klage. Wie reagiert man richtig?

Modul 4: Kundenkommunikation in schwierigen Situationen

- Professionelle und rechtssichere Reaktion auf Kundenanfragen
- Verhalten in Konfliktsituationen
- Möglichkeiten der einvernehmlichen Streitbeilegung (Schlichtung, Ombudsstellen)

Abschlussdiskussion & Fragerunde

Abschluss



Teilnahmebescheinigung

Zielgruppe

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Energieversorgern, Netzbetreibern und Dienstleistern, die in der Kundenbetreuung, im Beschwerdemanagement oder in der Sachbearbeitung tätig sind und die regelmäßig mit rechtlichen Anfragen, Datenschutzfragen und Auskunftersuchen konfrontiert sind.

Dozent

- **Prof. Dr. Sven-Joachim Otto**, Partner , Energiesozietaät GmbH Rechtsanwälte Steuerberater, Düsseldorf

Anmeldemöglichkeiten zur Kurs-Nr.: EA316

- Direkt über unser Online-Anmeldeformular: www.bew.de/veranstaltungen/anmeldung/ea316
- Über einen PDF-Ausdruck per E-Mail oder Fax: www.bew.de/anmeldeformular