B·E·W

Das Bildungszentrum
für die Ver- und
Entsorgungswirtschaft



Kursnummer
EN008
Zuvor
EA316

Rechtssicherer Umgang mit Kundenanfragen bei Energieversorgern, Netzbetreibern und Dienstleistern

Datenschutz, Auskunftspflichten und Kommunikation mit Rechtsvertretern/-innen

08.07.2027 | BEW-Essen oder Online
09:00 bis 17:00

Angela Trappen
0201 8406-804, trappen@bew.de

Teilnahmepreise in €	Präsenz	Online
Regulär*	735,-	710,-
Verbandsmitglieder*	705,-	680,-
AAV, BDE, BDG, BVB, BVK, BWK, DGAW, DVGW, DWA, EdDE, InwesD, ITAD, ITVA, VDRK, vero, VKS im VKU, WFZruhr		
Behörden und Kommunen*	645,-	620,-

Preis für Behörden der unmittelbaren Bundes-, Landes- und Kommunalverwaltung. Gilt nicht für kommunale Gesellschaften, Eigenbetriebe und andere rechtlich selbstständige Organisationen, auch wenn sich diese ganz oder teilweise in öffentlicher Trägerschaft befinden.

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/en008

Rechtssicherer Umgang mit Kundenanfragen bei Energieversorgern, Netzbetreibern und Dienstleistern

Datenschutz, Auskunftspflichten und Kommunikation mit Rechtsvertretern/-innen

Beschreibung

„Wie können eine datenschutzkonforme und transparente Kommunikation im Beschwerde-management der Energiewirtschaft dazu beitragen, das Vertrauen von Kundinnen und Kunden zu stärken und langfristig zu einer nachhaltigen Unternehmenspraxis beizutragen?“

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.

Ihr Nutzen

Nach dem Seminar können die Teilnehmer/-innen

- Kundenanfragen datenschutzkonform, rechtssicher und professionell bearbeiten
- personenbezogene Daten sicher erkennen und die wesentlichen Vorgaben von DSGVO und BDSG im Kundenkontakt anwenden
- beurteilen, welche Auskünfte Sie gegenüber Vertragspartnern, Dritten, Vermietern, Behörden oder Rechtsvertretern erteilen dürfen – und wo Grenzen bestehen
- Auskunftsersuchen und Datenschutzanfragen sicher einordnen und typische rechtliche Fallstricke vermeiden
- auf Schreiben von Anwälten, Behörden und anderen Dritten angemessen reagieren und erkennen, wann die Rechtsabteilung einbezogen werden sollte
- auch in schwierigen Kunden- und Beschwerdesituationen professionell, lösungsorientiert und rechtssicher kommunizieren

Zielgruppe

Mitarbeiter/-innen 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 Auskunftsersuchen konfrontiert sind.

Themen/Programm



Datenschutzrechtliche Grundlagen (DSGVO und 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

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 Auskunftsersuchen und Verweigerungsgründen
- Dürfen Vermieter Informationen über den Energieverbrauch ihrer Mieter erhalten?

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?

Kundenkommunikation in schwierigen Situationen

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

Abschlussdiskussion & Fragerund

Diese Veranstaltung findet in Zusammenarbeit mit unserem Kooperationspartner statt:
Das **IBE** ist eine Forschungsstelle der Ruhr-Universität Bochum (RUB), die als wichtige Forschungs- und Beratungsstätte für das deutsche, europäische und internationale Berg- und Energierecht einen guten und wichtigen Ruf besitzt und ausgebaut hat. Aufgrund der vielseitigen Forschungstätigkeit zu den eng verzahnten Materien des Berg- sowie Energierechts ist das IBE zu einem gefragten Ansprechpartner in Theorie und Praxis geworden, wobei auch ein Austausch zwischen den verschiedenen Branchen des Energiesektors, Juristen, Vertretern der Wirtschafts-, Geo- und Ingenieurwissenschaften stattfindet.

Dozent/Dozentin

- **Prof. Dr. Sven-Joachim Otto**, Gesellschafter und Partner, Energiesozietät GmbH Rechtsanwälte Steuerberater, Düsseldorf und Professur für Energiewirtschaft und Energierecht, Ruhr Universität, Bochum

Abschluss

Zertifikat

Anerkennungen

- Bildung für nachhaltige Entwicklung (BNE)

BEW
EN008
BNE

Unsere Partner

IBE RUHR UNIVERSITÄT BOCHUM RUB

Anmeldemöglichkeiten zur Kurs-Nr.: EN008

- Direkt über unser Online-Anmeldeformular: www.bew.de/veranstaltungen/anmeldung/en008
- Über einen PDF-Ausdruck per E-Mail oder Fax: www.bew.de/anmeldeformular