

DIE DIGITALE KUNDENBEZIEHUNG DES ENERGIEVERSORGER - WEBINARSTAFFEL 2026

1. Terminblock: Rechtliche Anforderungen an den Online-Auftritt

- Gesetzliche Pflichtvorgaben für Webseiten
 - Informationspflichten zum Netzbetrieb
 - Informationspflichten zu angebotenen Energielieferungen
 - Verbraucherschutzvorgaben
- Barrierefreie Webseite
 - Betroffene Webseiten
 - Anforderungen an Webseiten
 - Umsetzung der Vorgaben
- Hinweise für die Zusammenarbeit mit externen Dienstleistern
- Schwerpunkt: Cybersicherheit - Umsetzung der NIS 2-Richtlinie

2. Terminblock: Digitale Kundenberatung

- Webseite/App als Beratungs- und Kundenbindungsplattform
 - Informationen zu Angebotenen Leistungen (von der Energielieferung bis zu Beratungsleistungen)
 - Informationen zu allgemeinen Themen/Kundenanliegen (Belieferung mit erneuerbaren Energien (EWärmeG, GEG), Netzanschluss) Haftung für Beratungsleistungen
- Neue Regeln zur Werbung mit Nachhaltigkeit / grünen Eigenschaften (UWG)
- Nutzung von KI: Chatbots und Robo-Callcenter
 - Einsatzmöglichkeiten und Vorteile
 - Voraussetzung für den Einsatz von KI: DSGVO und KI-VO
- Soziale Medien als Werbeplattform
 - Risiken unzulässiger Werbung
 - Impressumspflichten

3. Terminblock: Digitalisierung des Vertragsabschlussprozesses

- Abschluss von Verträgen über Webseite/App
 - Besonderer Verbraucherschutz bei Online-Verträgen
 - Digitale Umsetzung des Vertragsabschlussprozesses



- Hinweise für die Zusammenarbeit mit Vergleichsportalen
- Besonderheiten und aktuelle Entwicklungen beim digitalen Netzan-schlussprozess

4. Terminblock: Digitale Vertragsabwicklung und Kommunikation

- Kundenportal
 - Kundenkommunikation, Übermittlung von Zählerständen und Rechnungen etc.
 - Zustellung rechtserheblicher Schreiben (Preisanpassung etc.)
 - Nutzungsbedingungen und Liefervertrag - Regelungen für das Kundenportal als Vertragsverwaltungstool
 - Überführung von Bestandskunden in Portale
- E-Rechnungspflicht beim B2B-Geschäft
- Schwerpunkt: Der Widerrufsbutton