

DIE DIGITALE KUNDENBEZIEHUNG DES ENERGIEVERSORGER - WEBINARSTAFFEL 2025

1. Terminblock: Rechtliche Anforderungen an den Online-Auftritt

- Gesetzliche Pflichtvorgaben für Webseiten
 - Informationspflichten zum Netzbetrieb
 - Informationspflichten zu angebotenen Energielieferungen
 - Verbraucherschutzvorgaben
- Neue Pflicht: Barrierefreie Webseite (Schwerpunkt)
 - Betroffene Webseiten
 - Anforderungen an Webseiten
 - Umsetzung der Vorgaben
- Cybersicherheit
- Praktische Umsetzung der Digitalisierung - die Zusammenarbeit mit externen Dienstleistern

2. Terminblock: Digitale Kundenberatung

- Webseite/App als Beratungs- und Kundenbindungsplattform
 - Informationen zu Angebotenen Leistungen (von der Energie-lieferung bis zu Beratungsleistungen)
 - Informationen zu allgemeinen Themen/Kundenanliegen (Preisbremsengesetze, GEG, Netzanschluss)
 - Haftung für Beratungsleistungen
- Nutzung von KI: Chatbots und Robo-Callcenter
 - Einsatzmöglichkeiten und Vorteile
 - Voraussetzung für den Einsatz von KI: DSGVO und KI-VO
- Soziale Medien als Werbepattform
 - Risiken unzulässiger Werbung/Zusicherung von Eigenschaften

3. Terminblock: Digitalisierung des Vertragsabschlussprozesses

- Abschluss von Verträgen über Webseite/App
 - Besonderer Verbraucherschutz bei Online-Verträgen
 - Digitale Umsetzung
- Besonderheiten beim digitalen Netzanschlussprozess





BECKER BÜTTNER HELD

4. Terminblock: Digitale Vertragsabwicklung und Kommunikation

- Kundenportal
 - Kundenkommunikation, Übermittlung von Zählerständen und Rechnungen etc.
 - Nutzungsbedingungen und Liefervertrag - Regelungen für das Kundenportal als Vertragsverwaltungstool
- E-Rechnungspflicht beim B2B-Geschäft
- Kündigungsbutton und Widerrufsbutton