

FAQ- Frequently Asked Questions

Häufig gestellte Fragen zum KundenserviceOnline

Stand: 01.07.2012

1. Allgemeines

a) Was ist der KundenserviceOnline und welche Vorteile habe ich durch die Nutzung?

Hierbei handelt es sich um den Onlineservice der FairEnergie. Über den KundenserviceOnline können Sie rund um die Uhr, sieben Tage die Woche und ganz bequem von zu Hause aus, auf Ihre Kundendaten zugreifen. Sie sind somit unabhängig von den Öffnungszeiten der FairEnergie.

Selbstverständlich stehen wir Ihnen auch weiterhin telefonisch oder persönlich zur Verfügung. Sie erreichen unsere Mitarbeiter des telefonischen Kundenservices unter 0 71 21/582-3700 von Montag bis Freitag 7.30 Uhr bis 20.00 Uhr und am Samstag von 9.00 Uhr bis 14.00 Uhr. Für den persönlichen Kontakt besuchen Sie uns im Kundencenter von Montag bis Donnerstag von 7.30 Uhr bis 17.30 Uhr und Freitags von 7.30 Uhr bis 13.00 Uhr.

b) Welche Voraussetzungen gibt es für die Nutzung von KundenserviceOnline?

Um den KundenserviceOnline nutzen zu können, müssen Sie eine gültige Geschäftspartner- und Vertragskontonummer besitzen.

c) Werden meine Daten sicher übertragen?

Ihre Daten werden sicher übertragen. Wir verwenden die Verschlüsselungsmethode SSL (Secure Sockets Layer). Sie schützt alle Daten wie z. B. Kreditkartennummer, Bankleitzahl, Bankkontonummer, Name und Adresse, damit diese bei der Übertragung im Internet nicht von Unbefugten entschlüsselt werden kann.

2. Registrierung

a) Wo finde ich die Daten zur Geschäftspartner- und Vertragskontonummer, damit ich mich registrieren kann?

Ihre Geschäftspartner- und Vertragskontonummer finden Sie auf Ihrer Rechnung oder auf Ihrer Vertragsbestätigung.

b) Ich habe den Registrierungsvorgang abgeschlossen. Was passiert mit meinen Daten?

Ihre Daten werden selbstverständlich vertraulich behandelt und nicht an Dritte weitergegeben. Ihre Daten dienen lediglich dazu, Sie eindeutig als Nutzer des KundenserviceOnline für Ihre Verbrauchsstelle zu identifizieren.

c) Wie sollte mein Passwort aussehen?

Ihr Passwort sollte mindestens fünf Zeichen und maximal 14 Zeichen umfassen. Besteht Ihr Passwort aus alphabetischen/numerischen Zeichen, sollte ein Zeichen davon numerisch/alphabetisch sein.

3. Adress- und Kontaktdaten

a) Was geschieht, wenn ich meine Kontaktdaten ändere?

Sichern Sie Ihre geänderten Daten unmittelbar nach dem Ändern über den Button „übernehmen“. Geänderte Kontaktdaten sind ab dem Zeitpunkt der Änderung gültig. Für die telefonische Kommunikation können Sie mehrere Einträge hinterlegen.

Es wird zunächst immer die neue Telefonnummer als Standard definiert. Die Eingabemöglichkeiten beschränken sich bei der Telefaxnummer und E-Mail auf einen Eintrag, der sogleich als Standard hinterlegt wird.

b) Warum sind keine Namensänderungen möglich?

Namensänderungen können zu einem Wechsel des Vertragspartners führen.

Bitte wenden Sie sich im Falle einer Namensänderung an unser Team Kundenservice.

Telefon: 0 71 21/582-37 00

Fax: 0 71 21/582-31 20

E-Mail: team-kundenservice@fairenergie.de

4. Bankverbindung und Bankeinzug

a) Ich möchte eine Einzugsermächtigung erteilen. Wie gehe ich dabei vor?

Wählen Sie den Navigationspunkt „Bankdaten“ aus. Haben Sie uns schon früher einen Auftrag zur Lastschrift erteilt, wird Ihnen dieser hier angezeigt. Sie können die aktuelle Bankverbindung auswählen oder Ihre Bankverbindung ändern. Bitte bestätigen Sie, dass Sie der FairEnergie eine Einzugsermächtigung erteilen und klicken Sie anschließend auf „Bankeinzug erteilen“.

Erteilen Sie uns erstmals eine Einzugsermächtigung, haben Sie die Möglichkeit, über den Button „Bankeinzug für vorhandene oder neue Bankverbindung erteilen“ uns Ihre Kontodaten mitzuteilen. Bitte tragen Sie in die freien Felder die erforderlichen Daten für Ihre Einzugsermächtigung ein. Bestätigen Sie, dass Sie der FairEnergie eine Einzugsermächtigung erteilen und klicken Sie abschließend auf „Bankeinzug erteilen“.

b) Warum wird mir die Meldung angezeigt, dass mein Konto zur Abbuchung nicht genutzt wird?

Diese Meldung kann folgende Gründe haben:

- § Der Lastschrifteinzug konnte aufgrund mangelnder Deckung von Ihrer Bank nicht durchgeführt werden.
- § Sie haben Ihre erteilte Einzugsermächtigung bei der FairEnergie widerrufen.

In diesen Fällen wird Ihre Einzugsermächtigung gekündigt – erteilen Sie uns einfach und bequem über den Navigationspunkt „Bankdaten“ eine neue Einzugsermächtigung.

5. Zählerstände

a) Wie oft kann ich meinen Zählerstand mitteilen?

Sie erhalten von uns eine Nachricht per E-Mail, wenn eine Zählerstands-anforderung vorliegt. Die Erfassungsmöglichkeiten schlüsseln sich wie folgt zu den jeweiligen Ablesegründen auf:

- § Ablesung zur Jahresverbrauchsabrechnung
- § Ablesung zur Preisänderung
- § Schlussablesung bei Umzug

Darüber hinaus erfahren Sie aus der tabellarischen Übersicht relevante Daten zu Ihrem Zähler und dem vorherigen Zählerstand.

b) Warum meldet das System, dass meine angegebenen Zählerstände noch bearbeitet werden?

Aufgrund Ihres bisherigen Verbrauchsverhaltens hat das System einen zu erwartenden Verbrauch kalkuliert. Der von Ihnen eingetragene Wert weicht vom erwarteten Verbrauch ab. Bitte überprüfen Sie noch einmal den Zählerstand. Ist er korrekt, wählen Sie die am ehesten zutreffende Begründung aus und klicken auf „weiter“.

c) Weshalb kann ich meinen Zählerstand nicht selbst erfassen?

Zählerstände von Lieferstellen, die sich nicht in unserem Netzgebiet befinden, erhalten wir von Ihrem Netzbetreiber. Eine Kundenselbstablesung ist in diesem Fall nicht möglich.

6. Ablesung und Verbrauch

a) Wo finde ich einen Überblick über meinen Energie- und Trinkwasserverbrauch?

Im Navigationsmenü Ablesung und Verbrauch finden Sie den Unterpunkt „Verbrauchshistorie“. Hier erhalten Sie einen Überblick über den Verbrauch der letzten vier Jahre, jeweils unterteilt nach einzelnen Zählern und Ablesezeitraum.

b) Wie erfahre ich den nächsten Ablesetermin?

Im Navigationsmenü „Ablesung und Verbrauch“ finden Sie den Unterpunkt „Ablesetermine“. Hier erfahren Sie, wann die nächste Jahresablesung für Ihren Zähler geplant ist.