

FAQ - Häufig gestellte Fragen zum LEW Kundenkonto

Stand: Oktober 2017

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	1
Allgemeines	2
1.1. Was ist das LEW Kundenkonto und welche Vorteile habe ich durch die Nutzung?	2
1.2. Welche Voraussetzungen gibt es für die Nutzung des LEW Kundenkontos?	2
1.3. Werden meine Daten sicher übertragen?	2
1.4. Welche Voraussetzungen muss mein Web-Browser erfüllen?	2
1.5. Welche Einstellungen muss ich in meinem Web-Browser vornehmen?	2
1.6. Ich kann mich nicht im LEW Kundenkonto anmelden. Ich erhalte die Fehlermeldung „Benutzerauthentifizierung fehlgeschlagen“.	3
1.7. Ich möchte das LEW Kundenkonto nicht mehr nutzen. Was muss ich tun?	3
2. Registrierung und Passwort	3
2.1. Wie kann ich mich im LEW Kundenkonto registrieren?	3
2.2. Wo finde ich meine Zählernummer und meine Vertragskontonummer?	3
2.3. Worauf muss ich bei der Benutzerauthentifizierung bzw. der Wahl meines Passwortes achten?	3
2.4. Warum erhalte ich bei der Registrierung so viele E-Mails?	4
2.5. Ich habe den Registrierungsvorgang abgeschlossen. Was passiert mit meinen Daten?	4
2.6. Mir sind mehrere Vertragskonten zugewiesen. Wo kann ich das relevante Vertragskonto auswählen bzw. warum kann ich unter Umständen nicht alle Vertragskonten einsehen?	4
2.7. Ich habe mein Passwort vergessen. Was mache ich jetzt?	4
3. Adress- & Kontaktdaten	5
3.1. Was geschieht, wenn ich meine Kontaktdaten ändere?	5
3.2. Warum wurde meine Namensänderung abgelehnt?	5
4. Bankverbindung und Bankeinzug	5
4.1. Ich möchte meine Bankdaten ändern. Wie gehe ich dabei vor?	5
4.2. Wie kann ich eine Bankeinzugsermächtigung erteilen?	5
5. Abschlüsse	6
5.1. Kann ich meine Abschlüsse ändern?	6
6. Zählerstände	6
6.1. Wie oft kann ich meinen Zählerstand mitteilen?	6
6.2. Wie erfasse ich meinen Zählerstand für die Rechnungsstellung?	6
6.3. Warum kann ich keinen Zählerstand für meine Einspeiseanlage eingeben?	6
7. Verbrauch	7
7.1. Wo finde ich einen Überblick über meinen Energieverbrauch?	7
7.2. Warum finde ich meine Einspeiseanlage nicht?	7
8. Rechnung	7
8.1. Wie kann ich meine Rechnung einsehen?	7
8.2. Wie kann ich meine Zustellart ändern?	7

Allgemeines

1.1. Was ist das LEW Kundenkonto und welche Vorteile habe ich durch die Nutzung?

Hierbei handelt es sich um einen Online-Service der LEW. Über das Portal des LEW Kundenkontos können Sie jederzeit ganz bequem von zu Hause aus Ihre Daten pflegen und verwalten. Sie können z. B. Meldungen zu Zählerständen ganz papierlos durchführen. Sie sind unabhängig von den Öffnungszeiten der LEW-Energieläden und der LEW-Energiepunkte sowie des telefonischen Kundenservices.

Für Rückfragen zu den einzelnen Funktionen des Online-Service stehen Ihnen gerne auch unsere Mitarbeiter unter der kostenlosen Rufnummer **0800 - 539 539 1** von Montag bis Freitag von 7.00 bis 17.30 Uhr, zur Verfügung.

1.2. Welche Voraussetzungen gibt es für die Nutzung des LEW Kundenkontos?

Um das LEW Kundenkonto nutzen zu können, müssen Sie zunächst Kunde der LEW sein. Sind Sie noch kein Kunde, können Sie auf den Produktseiten unter <http://www.lew.de> die Tarife einsehen und haben die Möglichkeit - schnell und unkompliziert - per Online-Bestellung die Versorgung mit Strom und Gas durch die LEW zu bestellen.

Nachdem Sie von LEW Ihre Vertragsbestätigung per Post erhalten haben, können Sie sich anschließend im LEW Kundenkonto registrieren. Nähere Informationen zur Registrierung finden Sie unter [Registrierung und Passwort](#).

1.3. Werden meine Daten sicher übertragen?

Wir verwenden Verschlüsselungsmethoden nach aktuellem Stand der Technik (SSL/TLS). Sie schützt alle Daten wie z. B. Bankleitzahl, Bankkontonummer, Name und Adresse, damit diese bei der Übertragung im Internet nicht von Unbefugten eingesehen werden können. Außerdem empfehlen wir Ihnen, immer einen aktuellen und leistungsfähigen Virenschanner zu benutzen.

1.4. Welche Voraussetzungen muss mein Web-Browser erfüllen?

Um die Funktionen des Online-Services nutzen zu können, benötigen Sie einen aktuellen Web-Browser. Wir empfehlen Microsoft Internet Explorer ab Version 10 oder Mozilla Firefox ab Version 38. Der Internet Browser sollte folgende Voraussetzungen erfüllen:

- TSL wird unterstützt
- Javascript ist aktiviert
- Cookies sind aktiviert

1.5. Welche Einstellungen muss ich in meinem Web-Browser vornehmen?

Sie sollten Scripting und Cookies aktivieren, um die korrekte Ausführung des Online-Service zu gewährleisten.

1.6. Ich kann mich nicht im LEW Kundenkonto anmelden. Ich erhalte die Fehlermeldung „Benutzerauthentifizierung fehlgeschlagen“.

Wenn Sie diese Fehlermeldung erhalten, löschen Sie bitte Ihre Cookies in Ihrem Browser. Abhängig von Ihrem verwendeten Browser finden Sie diese Möglichkeit in den Browsereinstellungen. Nachdem die Cookies gelöscht wurden, melden Sie sich bitte mit Ihren persönlichen Zugangsdaten im LEW Kundenkonto an.

Falls die Probleme weiterhin bestehen sollten, kontaktieren Sie bitte unseren Kundenservice.

1.7. Ich möchte das LEW Kundenkonto nicht mehr nutzen. Was muss ich tun?

Der Account kann jederzeit ohne Angabe von Gründen gekündigt werden. Die Kündigung muss in Textform erfolgen. Nach Beendigung des letzten Liefervertrages mit LEW wird nach einem Jahr automatisch der Account gelöscht.

2. Registrierung und Passwort

2.1. Wie kann ich mich im LEW Kundenkonto registrieren?

Für die Registrierung im LEW Kundenkonto benötigen Sie Ihre Vertragskontonummer sowie die dazugehörige Zählernummer. Unsere Schritt-für-Schritt-Anleitung hilft Ihnen bei der Registrierung. Die Anleitung finden Sie direkt im Registrierungsprozess.

Bitte beachten Sie außerdem die Hinweise zur Registrierung sowie die „*Nutzungsbedingungen und Datenschutzerklärung zum LEW Kundenkonto*“. Besonders wichtig ist die Angabe Ihrer korrekten E-Mailadresse, da wir Ihnen im Rahmen der Registrierung eine Bestätigungs-E-Mail senden, ohne die Sie Ihre erste Anmeldung nicht aktivieren können.

2.2. Wo finde ich meine Zählernummer und meine Vertragskontonummer?

Ihre Vertragskontonummer und Ihre Zählernummer finden Sie auf Ihrer letzten Rechnung oder Ihrer Vertragsbestätigung.

Zudem können Sie die Zählernummer auch direkt auf Ihrem Strom- bzw. Gaszähler ablesen. Die Zählernummer ist in der Regel eine längere Zahl (6 - 12 Stellen) und direkt auf dem Strom-/Gaszähler eingraviert, abgedruckt oder durch einen Aufkleber mit Zahlen- und Barcodes abgebildet.

2.3. Worauf muss ich bei der Benutzerauthentifizierung bzw. der Wahl meines Passwortes achten?

Benutzerauthentifizierung: E-Mail Adresse

Passwort: Zu Ihrer eigenen Sicherheit muss das neue Passwort mindestens 8 Zeichen lang sein, Groß- und Kleinbuchstaben, sowie eine Zahl oder ein Sonderzeichen beinhalten. Zudem darf dieses nicht mit dem Vornamen/Nachnamen/E-Mail Adresse übereinstimmen. Folgende Zeichen sind zulässig: A-Z, a-z, 0-9, alle Sonderzeichen, wie z.B. ! - \$ % & () ? #

2.4. Warum erhalte ich bei der Registrierung so viele E-Mails?

Im Rahmen der Registrierung im Kundenkonto erhalten Sie zwei E-Mails. Die erste E-Mail wird nach Eingabe Ihrer Registrierungsdaten versendet. Hierin werden Sie gebeten, die Registrierung durch Betätigen des Aktivierungslinks zu aktivieren. Die Bestätigung hierfür muss innerhalb von 3 Tagen durch Anklicken des angefügten Links erfolgen. Sobald dieser Prozess durchgeführt wurde, erhalten Sie eine zweite E-Mail, in der Sie darüber benachrichtigt werden, dass Ihr Kundenkonto aktiviert wurde und Sie sich anmelden können.

2.5. 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 LEW Kundenkontos für Ihre Verbrauchsstelle zu identifizieren.

2.6. Mir sind mehrere Vertragskonten zugewiesen. Wo kann ich das relevante Vertragskonto auswählen bzw. warum kann ich unter Umständen nicht alle Vertragskonten einsehen?

Ihrer Benutzerkennung sind alle Vertragskonten zugewiesen, die wir eindeutig identifizieren konnten. Sie können unmittelbar nach Ihrem Login das relevante Vertragskonto auswählen.

Bei Hinzukommen weiterer Vertragskonten werden diese Ihrem Benutzer automatisch hinzugefügt - vorbehaltlich der Vertragskonten, welche nicht im LEW Kundenkonto zugelassen sind. Sollten Sie darüber hinaus Fragen oder Änderungswünsche haben, können Sie unseren Kundenservice kontaktieren.

2.7. Ich habe mein Passwort vergessen. Was mache ich jetzt?

Falls Sie Ihr Passwort einmal vergessen haben sollten, können Sie ganz bequem ein neues Passwort anfordern. Nutzen Sie hierzu die „*Passwort vergessen*“-Funktion im LEW Kundenkonto.

Hierzu benötigen Sie lediglich Ihre E-Mail Adresse, mit der Sie sich im Kundenkonto registriert haben. Zudem werden Sie gebeten, den angezeigten Sicherheitscode einzugeben. Sie erhalten anschließend eine E-Mail mit einem Aktivierungslink, über den Sie Ihr neues Passwort direkt eingeben können.

Bitte beachten Sie: Der Aktivierungslink ist nur 3 Tage gültig. Falls Sie keine E-Mail erhalten haben, schauen Sie bitte in Ihrem Spam-Ordner nach.

3. Adress- & Kontaktdaten

3.1. Was geschieht, wenn ich meine Kontaktdaten ändere?

Über den Menüpunkt „*Persönliche Daten*“ können Sie bequem online Ihren Namen, Ihre Postanschrift sowie Ihre Kontaktdaten einsehen und ändern. Sichern Sie Ihre geänderten Daten über den Button „*Speichern*“. Geänderte Kontaktdaten sind ab dem Zeitpunkt der Änderung gültig. Für die telefonische Kommunikation können Sie mehrere Einträge hinterlegen.

Die Eingabemöglichkeiten bei der E-Mail Adresse beschränken sich auf einen Eintrag. Die bisher hinterlegte E-Mail Adresse wird überschrieben. Bitte beachten Sie, dass diese E-Mail Adresse als Zugang (Login/Anmeldung) für alle weiteren LEW Portale dient, bei denen Sie sich registriert haben.

3.2. Warum wurde meine Namensänderung abgelehnt?

Namensänderungen, die Sie im LEW Kundenkonto durchführen, werden zuerst von LEW geprüft. Bitte berücksichtigen Sie, dass wir Änderungen nur aufgrund von Korrekturen der Schreibweise des Vertragspartnernamens sowie eines geänderten Familienstandes durchführen. Bei anderen Gründen bzw. Ablehnungen wird LEW bezüglich der Klärung mit Ihnen Kontakt aufnehmen.

4. Bankverbindung und Bankeinzug

4.1. Ich möchte meine Bankdaten ändern. Wie gehe ich dabei vor?

Wählen Sie den Navigationspunkt „*Kontoverbindung*“. Hier können Sie Ihre hinterlegte Bankverbindung einsehen und eine andere Bankverbindung hinterlegen. Die Bankverbindung wird sowohl für Ein- als auch Auszahlungen genutzt. Möchten Sie weitere Änderungen vornehmen, kontaktieren Sie bitte unseren Kundenservice.

Die Bankdaten inaktiver* Vertragskonten können bis zu einer Inaktivitätsdauer von 6 Wochen nach Vertragsende bearbeitet werden.

* „inaktiv“ bedeutet, dass unter dieser Vertragskontonummer kein laufender Vertrag mehr vorhanden ist.

4.2. Wie kann ich eine Bankeinzugsermächtigung erteilen?

Wenn Sie Ihre Bankverbindung ändern, erhalten Sie eine Bestätigung per Post. Wir bitten Sie die darin enthaltende Erteilung des SEPA-Lastschriftmandats ausgefüllt zurückzuschicken. Wenn Sie Ihr SEPA-Lastschriftmandat widerrufen möchten, können Sie dies ebenfalls im Bereich „*Kontoverbindung*“ durch Betätigen des Buttons „*SEPA-Lastschriftmandat widerrufen*“. Bitte beachten Sie, dass Sie Ihre Abschlagszahlungen dann eigenständig überweisen müssen. Damit Sie sich um nichts mehr kümmern müssen, empfehlen wir Ihnen stets eine Bankverbindung zu hinterlegen.

5. Abschläge

5.1. Kann ich meine Abschläge ändern?

Sie können Ihren Abschlagsbetrag direkt im LEW Kundenkonto unter dem Menüpunkt „Abschläge“ ändern. Innerhalb der Gültigkeit des Abschlagsplans (1 Jahr) sowie eines vorgegebenen Anpassungsrahmens können Sie Ihren Abschlag einmal pro Jahr senken und einmal pro Monat erhöhen. Der Anpassungsrahmen wird Ihnen im LEW Kundenkonto angezeigt.

Haben Sie einen falschen Betrag eingegeben und auf der Bestätigungsseite bereits gespeichert, kontaktieren Sie bitte unseren Kundenservice.

6. Zählerstände

6.1. Wie oft kann ich meinen Zählerstand mitteilen?

Unter dem Menüpunkt „Zählerstände übermitteln“ können Sie bequem online Ihre Zählerstände jederzeit selbstständig erfassen. Sie können maximal 24 Zählerstände pro Jahr und dabei maximal 2 pro Monat eingeben. Dieser Service ist für Sie kostenlos.

LEW bietet Ihnen die technischen Voraussetzungen zur Selbstdokumentation im LEW Kundenkonto. Es ist jedoch möglich, dass der Zählerstand trotzdem separat vom Netzbetreiber abgelesen wird.

6.2. Wie erfasse ich meinen Zählerstand für die Rechnungsstellung?

Wählen Sie den Service „Zählerstand“ und dort den Ablesegrund „Jahresablesung“. Bitte geben Sie für diese Zählerstandserfassung als Ablesedatum immer den Monatsletzten ein. Für Dezember wäre das z. B. der 31.12. Sie können Ihren Zählerstand für den Monatsletzten bis zu 5 Tage im Voraus eingeben.

6.3. Warum kann ich keinen Zählerstand für meine Einspeiseanlage eingeben?

Für die Zählerstände Ihrer Einspeiseanlage ist Ihr jeweiliger Netzbetreiber zuständig. Bitte haben Sie daher Verständnis, dass diese Zählerstände nicht im LEW Kundenkonto verwaltet werden können. Falls Ihre Einspeiseanlage sich im LEW Verteilnetz befindet, können Sie Ihre Zählerstand [hier](#) online melden.

7. Verbrauch

7.1. Wo finde ich einen Überblick über meinen Energieverbrauch?

Wählen Sie den Service „Zählerstand“. Hier wird Ihnen Ihr Jahresverbrauch der vergangenen Jahre als Balkengrafik angezeigt.

7.2. Warum finde ich meine Einspeiseanlage nicht?

Für alle Fragen rund um Ihre Einspeiseanlage ist ausschließlich Ihr jeweiliger Netzbetreiber zuständig. Bitte haben Sie daher Verständnis, dass Ihre Einspeiseanlage nicht im LEW Kundenkonto verwaltet werden kann.

Das LEW Kundenkonto ist ein Service für die Kunden der LEW. Die Rechtsbeziehung hinsichtlich Ihrer Einspeiseanlage besteht ausschließlich mit Ihrem Netzbetreiber (z. B. LEW Verteilnetz).

8. Rechnung

8.1. Wie kann ich meine Rechnung einsehen?

Mit der Registrierung im LEW Kundenkonto erhalten Sie Ihre Rechnung online zum Download bereitgestellt. Hierfür benötigen Sie die aktuellste Version des Adobe Readers.

8.2. Wie kann ich meine Zustellart ändern?

Standardmäßig erhalten Kunden im Kundenkonto keine Papierrechnung. Sollten Sie dies allerdings wünschen, können Sie diese im Bereich „Rechnungen“ durch Auswahl der Zustellart „Online und per Post“ ändern. Der Rechnungsversand erfolgt dann postalisch; zusätzlich werden die Rechnungen aber auch weiterhin im LEW Kundenkonto online hinterlegt.