

**GGEW AG** GRUPPEN-GAS- UND ELEKTRIZITÄTSWERK  
BERGSTRASSE AKTIENGESELLSCHAFT

**TOBIAS KLOSTER**  
*PR-Manager*

Dammstraße 68  
64625 Bensheim  
T +49 6251 1301-447  
F +49 6251 1301-791  
Tobias.Kloster@ggew.de  
www.ggew.de

17. JANUAR 2024

## ERWEITERTES SERVICEANGEBOT

**Großer Bedarf an Beratung und Jahresverbrauchsabrechnung sorgt für längere Wartezeiten. GGEW weitet Angebot aus.**

---

Bensheim. Aufgrund der Jahresverbrauchsabrechnungen müssen Kundinnen und Kunden der GGEW AG derzeit mit längeren Wartezeiten rechnen. Deshalb erweitert das Unternehmen das Beratungsangebot: „Aufgrund des derzeit sehr großen Beratungsbedarfs und der Aussendung der Jahresverbrauchsabrechnungen weiten wir unser Informationsangebot und die Beratungszeiten der telefonischen Kundenbetreuung aus“, verspricht Rainer Babylon, Bereichsleiter Vertrieb & Services bei der GGEW.

### Ein breites Informationsangebot

Viele Fragen und Anliegen könnten zudem bereits über die Informationen auf der Unternehmenswebsite oder das Online-Kundenportal geklärt werden. Über das Online-Kundenportal der GGEW können Abschlüsse und persönliche Daten selbst und unabhängig von den Öffnungszeiten des Kundenservices geändert werden. Zusätzlich bietet die GGEW eine Liste an FAQs auf der Website an, die bereits viele Fragen vorab klären können. Um wiederkehrende Rückfragen zu den Jahresrechnungen proaktiv zu begegnen, werde bis Ende des Monats ein „Rechnungserklärer“ auf der Website der GGEW bereitgestellt. Über das interaktive Tool können sich Kundinnen und Kunden künftig die einzelnen Elemente ihrer Rechnung online erklären lassen. Wer darüber hinaus Beratungsbedarf habe, hätte immer auch die Möglichkeit, den Kundenservice persönlich

zu erreichen. Am 27. Januar sowie am 03. Februar und dem 10. Februar sei der Kundenservice auch samstags zwischen 10 und 15 Uhr telefonisch erreichbar. Trotzdem sei es hilfreich, außerhalb der Stoßzeiten im Kundenservice der GGEW anzurufen: „Erfahrungsgemäß fallen Wartezeiten an den Nachmittagen oder freitags kürzer aus“, verrät Babylon.

### **Komplexere Themen führen zu längeren Beratungsgesprächen**

Aufgrund der zu berücksichtigenden Preisbremsen in den Jahresabrechnungen komme es derzeit zu einem besonderen Mehraufwand. Die geänderten gesetzlichen Rahmenbedingungen haben dazu geführt, dass bekannte Prozesse komplexer geworden seien. Zusätzlich käme zudem seit einiger Zeit ein größerer Beratungsbedarf der einzelnen Kundinnen und Kunden dazu. „Die einzelnen Beratungstermine sind aufgrund der politischen Entwicklungen länger und komplexer geworden“, beschreibt Babylon die aktuelle Situation. Zu den erwarteten Rückfragen zu neuen Abschlüssen und Jahresabschlussrechnungen kämen in Beratungsgesprächen nun auch vermehrt Rückfragen zur Energiedienstleistungen im Bereich Erneuerbare Energien und allgemeinen energiepolitischen Entwicklungen. Dies führe dazu, dass der Kundenservice seit einiger Zeit stark gefordert sei. Auch deshalb habe man sich dafür entschieden, durch eine proaktive Kommunikation und Information über die Website und das Angebot über das Online-Kundenportal für Entlastung zu sorgen und die telefonische Erreichbarkeit auszuweiten.

Alle Informationen zum Thema sind unter [www.ggew.de](http://www.ggew.de) zu finden.

### **Die GGEW AG**

Gegründet 1886, zeichnet sich die GGEW AG seit jeher durch ihre Innovationskraft aus. Der südhessische Dienstleister für Energie, Telekommunikation, Mobilität und Infrastruktur hat frühzeitig die Zeichen der Zeit erkannt. Mit einem klaren Zielbild, frischen Ideen und attraktiven Produkten nimmt die GGEW AG heute in vielen Bereichen die Zukunft vorweg. Eigentümer des Unternehmens sind die Städte und Gemeinden Bensheim, Zwingenberg, Alsbach-Hähnlein, Bickenbach, Seeheim-Jugenheim,

Lampertheim und Bürstadt. Die GGEW AG versorgt ihre Kunden nicht nur mit Strom, Gas und Wasser. Als Treiber der Energiewende investiert sie massiv in Photovoltaik und Windenergieanlagen. Das Glasfasernetz der GGEW ist die Grundlage für die digitale Zukunft der Region. Schnelle Internetverbindungen sowie Telefonie zählen ebenso zum Portfolio des Unternehmens wie eine stetig wachsende Ladeinfrastruktur für die Elektromobilität in der Region. Quartiersmanagement und der Einstieg in die Immobilienwirtschaft eröffnen der GGEW AG ebenso große Möglichkeiten wie die digitale Transformation der Energiewirtschaft. Als zukunftsorientierter und kundennaher Energiedienstleister arbeitet das Unternehmen intensiv an neuen Konzepten und Produkten für seine bundesweit rund 160.000 Kunden. In etlichen Gemeinden betreut und modernisiert sie darüber hinaus die Straßenbeleuchtung. Seit 2003 gehören auch die Bäderbetriebe in Bensheim zur GGEW AG. Anfang 2018 kam die Betriebsführung des Lorscher Waldschwimmbads hinzu. Im Sommer 2023 wurde die Fusion mit der ENERGIERIED GmbH & Co. KG aus Lampertheim umgesetzt. Das ist ein historischer Meilenstein für die Energieversorgung in Südhessen. Gemeinsam, mit gebündelten Kräften, können die immensen Herausforderungen in der Energiewirtschaft besser gemeistert werden. Die über 300 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei der GGEW AG engagieren sich mit ihrer Energie für eine zuverlässige und günstige Versorgung und entwickeln ständig neue, zukunftsweisende Lösungen. Ausgerichtet an den Kundenbedürfnissen und mit dem erklärten Ziel, die Region weiter voranzubringen.