LichtBlick

Bewertungen 1.390 • Ungenügend

★★☆☆☆ 1,3 ⓘ

VERIFIZIERTES UNTERNEHMEN

lichtblick.de
Zu dieser Website →

Bewertung abgeben ☆☆☆☆☆

Bewertungen ★ 1,3

Insgesamt 1.390

☐ 5 Sterne	4 %
☐ 4 Sterne	2 %
☐ 3 Sterne	2 %
☐ 2 Sterne	4 %
☐ 1 Stern	88 %

Filtern

Sortieren: Relevanteste zuerst

NO **Natalie Obendorfer**
3 Bewertungen DE

★☆☆☆☆ Vor 1 Tag

Finger weg von diesem Stromanbieter !!!

Dieser Stromanbieter hat null Sterne verdient! Telefonisch niemand erreichbar , E-Mails werden nicht beantwortet.
Ich bekam eine Turnusabrechnung und trotz Strompreisbremse wurde mir ab 1 Januar 44,92 Cent pro kWh berechnet. Da dieser Anbieter E-Mails ignoriert habe ich es schriftlich per Eischreiben mit Rückschein probiert , bis heute (1 Monat später) keine Antwort. Mit diesem Einschreiben habe ich natürlich gleich meine Kündigung mitgeschickt zum 31 .05.2023 . Leider auch keine Bestätigung erhalten.
Nun habe ich einen Vertrag bei einem anderen Anbieter abgeschlossen , aber erst zum 1 Juli 2023 da Lichtblick meine Kündigung im April ignoriert hat.
Kompletter Betrug ist das alles ! Finger weg von diesem Anbieter !

Datum der Erfahrung: 10. Mai 2023

nützlich 1 Teilen

> **Antwort von LichtBlick** Vor 1 Tag
>
> Hallo Nathalie,
>
> vielen Dank für deine Bewertung. Bei der Strompreisbremse halten wir uns genau an die Vorgaben der Bundesregierung.
>
> Wir können es dir gerne genauer erläutern.
>
> Schick bitte eine E-Mail mit dem Betreff „Details zu meiner Bewertung“ und Details deines Anliegens an meine-erfahrung@lichtblick.de. Wichtig ist, dass du uns deine Kunden oder Vertragsnummer und den Nutzernamen vom Bewertungsportal nennst.
>
> Klimafreundliche Grüße sendet dir Diana vom LichtBlick Social Media Team

I **Ines Bauer**
1 Bewertung DE

★☆☆☆☆ Vor 1 Tagen

Aktivitäten des Unternehmens

Alle ansehen

- Profil beansprucht
- Hat 99 % seiner negativen Bewertungen beantwortet
- Beantwortet negative Bewertungen in unter 2 Tagen

Unser Transparenzbericht 2022 ist da!

Hier entlang

Über LichtBlick

Informationen, die das Unternehmen verfasst hat

LichtBlick ist ÖkoStrom-Pionier seit über 20 Jahren. Wir liefern euch klimaneutrale Energie für zuhause und unterwegs.

Kontakt

info@lichtblick.de
04030308080
Klostertor 1
20097
Hamburg
Deutschland

Kategorien ⓘ

LichtBlick steht bei Trustpilot auf **Platz 14 der 14 besten** Unternehmen in der Kategorie Stromversorgungsunternehmen

LichtBlick steht bei Trustpilot auf **Platz 13 der 13 besten** Unternehmen in der Kategorie Ökostromanbieter

LichtBlick steht bei Trustpilot auf **Platz 1 der 1 besten** Unternehmen in der Kategorie Wärmeenergie-Unternehmen

LichtBlick steht bei Trustpilot auf **Platz 18 der 18 besten** Unternehmen in der Kategorie Energieanbieter

Andere Nutzer, die sich dieses Unternehmen angesehen haben, haben sich auch diese angesehen:

Vattenfall Europe Sales GmbH
★★★★★ 9.021
Profil beansprucht

Muss immer monatelang auf meine…

Muss immer monatelang auf meine Abrechnung warten.. 100 mal angerufen. Selbst wenn man endlich mal nach langer Wartezeit jemanden erreicht, dauert es nochmal ewig bis die Abrechnung kommt. Es wird einfach etwas abgebucht ohne Abrechnung.

Datum der Erfahrung: 11. Mai 2023

nützlich **1** Teilen

Antwort von LichtBlick Vor 1 Tag

Hallo Ines,

wir verstehen deine Verärgerung über die fehlende Abrechnung sehr gut. Bitte entschuldige.

Wir werden alles daran setzen deine Abrechnung so schnell als möglich zu erstellen. Für die Verzögerung entschuldigen wir uns.

Klimafreundliche Grüße sendet dir Diana vom LichtBlick Social Media Team.

BD

BD
16 Bewertungen DE

★☆☆☆☆ Vor 2 Tagen

Vertragsabschluss ohne Zustimmung oder…

Vertragsabschluss ohne Zustimmung oder Unterschrift!
nachdem mein Schwager sein Desinteresse bekundet hat, und den Stromanbieter nicht wechseln wollte. Da haben sich die Herren, so gedacht, da wir einmal im Haus (Mehrfamilienhaus) gehen wir doch einfach in den Keller, und lesen dort die Zählernummer ab!!! Jetzt wurde ihm vom alten Stromanbieter der Vertrag gekündigt, und wir müssen jetzt eine Widerruf erheben, für diese Betrugsmasche! Falls die Angelegenheit jetzt nicht schnellstmöglich erledigt wird, werden wir diesen auch zur Anzeige bringen.
Das ganze ist in Gelsenkirchen-Buer , Helene-Weber-Weg passiert! Unglaublich !!!

Datum der Erfahrung: 24. April 2023

nützlich **1** Teilen

Antwort von LichtBlick Vor 2 Tagen

Hallo BD,
vielen Dank für dein offenes Feedback und deinen Hinweis.

Es tut uns unglaublich leid, dass dich der Besuch des*der LichtBlick-Berater*in verärgert hat. Bitte entschuldige.

Wir versichern dir, dass wir eine derartige Vorgehensweise nicht dulden und mit Entschiedenheit dagegen vorgehen werden.

Grundsätzlich gilt natürlich: LichtBlick arbeitet nur mit Vertriebspartner*innen zusammen, die sich zur Einhaltung aller gesetzlichen Vorschriften verpflichtet haben. Wir setzten auf hohe Standards im Vertrieb und schulen regelmäßig. Darüber hinaus ist es uns sehr wichtig, dass die Berater*innen einen positiven Eindruck hinterlassen.

Um der*die Berater*in zur Verantwortung ziehen zu können und zu verhindern, dass sich dieser Fall wiederholt, möchten wir den von dir geschilderten Fall lückenlos aufklären.

Dazu benötigen wir aber deine Hilfe: Wenn du uns eine E-Mail mit weiteren Informationen schickst (Ort, Zeit, Name, Straße, etc.), gehen wir sofort in Klärung. Schreib uns hierfür einfach an vertrieb@lichtblick.de und schildere uns das Ganze bitte ausführlicher. Sollte dein Auftrag bereits bei LichtBlick sein, benötigen wir unbedingt deinen Namen und deine Adresse.

Wir bitten nochmals um Entschuldigung und würden uns freuen, von dir via E-Mail zu hören.

Klimafreundliche Grüße sendet dir
Lina vom LichtBlick-Team

Jürgen Bock
1 Bewertung DE

★☆☆☆☆ Aktualisiert vor 14 Stunden

Falsche Abrechnung und kein Kundenservice

---

eprimo GmbH
★★★☆☆ 6.637
Profil beansprucht

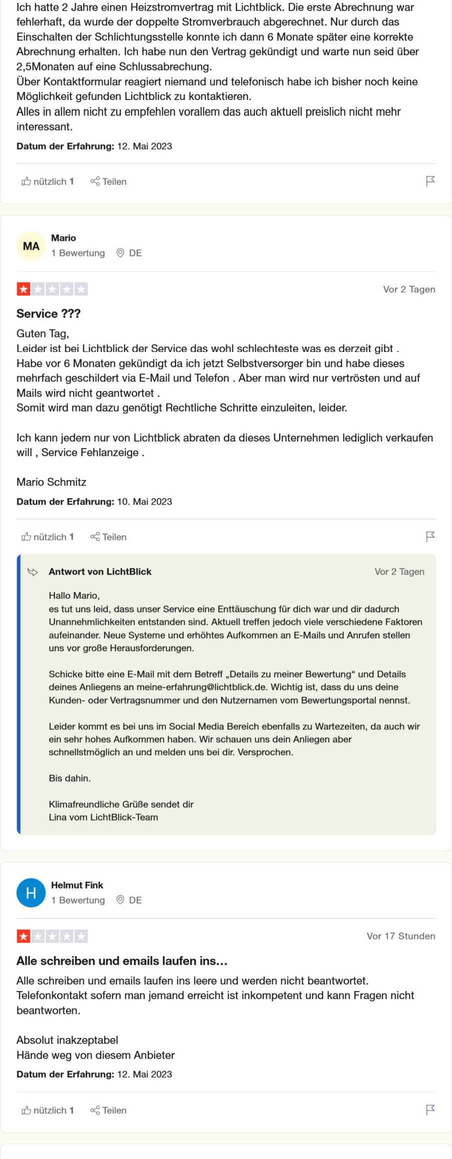
MONTANA Group
★★★★☆ 2.544
Lädt zum Bewerten ein

Die hier vorgeschlagenen Unternehmen basieren auf den Suchtendenzen anderer Nutzer.

So funktioniert Trustpilot

- Unser Portal steht allen offen
- Verifizierte Bewertungen
- Kampf gegen gefälschte Bewertungen
- Konstruktives Feedback
- Verifizierung von Unternehmen und Bewertern
- Vorkehrungen gegen Voreingenommenheit

Erfahren Sie mehr



Ich hatte 2 Jahre einen Heizstromvertrag mit Lichtblick. Die erste Abrechnung war fehlerhaft, da wurde der doppelte Stromverbrauch abgerechnet. Nur durch das Einschalten der Schlichtungsstelle konnte ich dann 6 Monate später eine korrekte Abrechnung erhalten. Ich habe nun den Vertrag gekündigt und warte nun seid über 2,5Monaten auf eine Schlussabrechung.
Über Kontaktformular reagiert niemand und telefonisch habe ich bisher noch keine Möglichkeit gefunden Lichtblick zu kontaktieren.
Alles in allem nicht zu empfehlen vorallem das auch aktuell preislich nicht mehr interessant.

Datum der Erfahrung: 12. Mai 2023

MA **Mario**
1 Bewertung DE

★☆☆☆☆ Vor 2 Tagen

Service ???

Guten Tag,
Leider ist bei Lichtblick der Service das wohl schlechteste was es derzeit gibt .
Habe vor 6 Monaten gekündigt da ich jetzt Selbstversorger bin und habe dieses mehrfach geschildert via E-Mail und Telefon . Aber man wird nur vertrösten und auf Mails wird nicht geantwortet .
Somit wird man dazu genötigt Rechtliche Schritte einzuleiten, leider.

Ich kann jedem nur von Lichtblick abraten da dieses Unternehmen lediglich verkaufen will , Service Fehlanzeige .

Mario Schmitz

Datum der Erfahrung: 10. Mai 2023

Antwort von LichtBlick Vor 2 Tagen

Hallo Mario,
es tut uns leid, dass unser Service eine Enttäuschung für dich war und dir dadurch Unannehmlichkeiten entstanden sind. Aktuell treffen jedoch viele verschiedene Faktoren aufeinander. Neue Systeme und erhöhtes Aufkommen an E-Mails und Anrufen stellen uns vor große Herausforderungen.

Schicke bitte eine E-Mail mit dem Betreff „Details zu meiner Bewertung“ und Details deines Anliegens an meine-erfahrung@lichtblick.de. Wichtig ist, dass du uns deine Kunden- oder Vertragsnummer und den Nutzernamen vom Bewertungsportal nennst.

Leider kommt es bei uns im Social Media Bereich ebenfalls zu Wartezeiten, da auch wir ein sehr hohes Aufkommen haben. Wir schauen uns dein Anliegen aber schnellstmöglich an und melden uns bei dir. Versprochen.

Bis dahin.

Klimafreundliche Grüße sendet dir
Lina vom LichtBlick-Team

H **Helmut Fink**
1 Bewertung DE

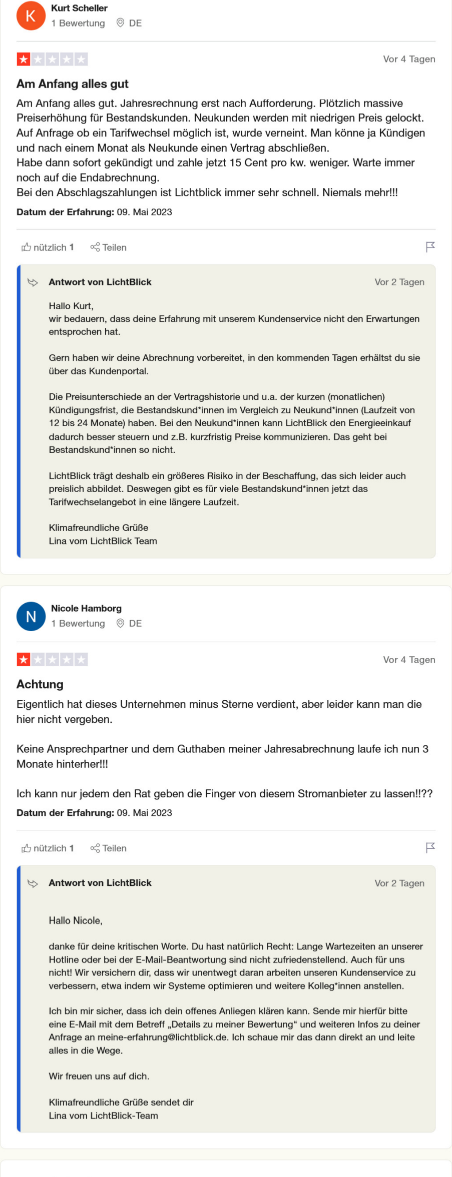
★☆☆☆☆ Vor 17 Stunden

Alle schreiben und emails laufen ins...

Alle schreiben und emails laufen ins leere und werden nicht beantwortet.
Telefonkontakt sofern man jemand erreicht ist inkompetent und kann Fragen nicht beantworten.

Absolut inakzeptabel
Hände weg von diesem Anbieter

Datum der Erfahrung: 12. Mai 2023



Kurt Scheller
1 Bewertung DE

★☆☆☆☆ Vor 4 Tagen

Am Anfang alles gut

Am Anfang alles gut. Jahresrechnung erst nach Aufforderung. Plötzlich massive Preiserhöhung für Bestandskunden. Neukunden werden mit niedrigen Preis gelockt. Auf Anfrage ob ein Tarifwechsel möglich ist, wurde verneint. Man könne ja Kündigen und nach einem Monat als Neukunde einen Vertrag abschließen.
Habe dann sofort gekündigt und zahle jetzt 15 Cent pro kw. weniger. Warte immer noch auf die Endabrechnung.
Bei den Abschlagszahlungen ist Lichtblick immer sehr schnell. Niemals mehr!!!

Datum der Erfahrung: 09. Mai 2023

nützlich **1** Teilen

Antwort von LichtBlick Vor 2 Tagen

Hallo Kurt,
wir bedauern, dass deine Erfahrung mit unserem Kundenservice nicht den Erwartungen entsprochen hat.

Gern haben wir deine Abrechnung vorbereitet, in den kommenden Tagen erhältst du sie über das Kundenportal.

Die Preisunterschiede an der Vertragshistorie und u.a. der kurzen (monatlichen) Kündigungsfrist, die Bestandskund*innen im Vergleich zu Neukund*innen (Laufzeit von 12 bis 24 Monate) haben. Bei den Neukund*innen kann LichtBlick den Energieeinkauf dadurch besser steuern und z.B. kurzfristig Preise kommunizieren. Das geht bei Bestandskund*innen so nicht.

LichtBlick trägt deshalb ein größeres Risiko in der Beschaffung, das sich leider auch preislich abbildet. Deswegen gibt es für viele Bestandskund*innen jetzt das Tarifwechselangebot in eine längere Laufzeit.

Klimafreundliche Grüße
Lina vom LichtBlick Team

Nicole Hamborg
1 Bewertung DE

★☆☆☆☆ Vor 4 Tagen

Achtung

Eigentlich hat dieses Unternehmen minus Sterne verdient, aber leider kann man die hier nicht vergeben.

Keine Ansprechpartner und dem Guthaben meiner Jahresabrechnung laufe ich nun 3 Monate hinterher!!!

Ich kann nur jedem den Rat geben die Finger von diesem Stromanbieter zu lassen!!??

Datum der Erfahrung: 09. Mai 2023

nützlich **1** Teilen

Antwort von LichtBlick Vor 2 Tagen

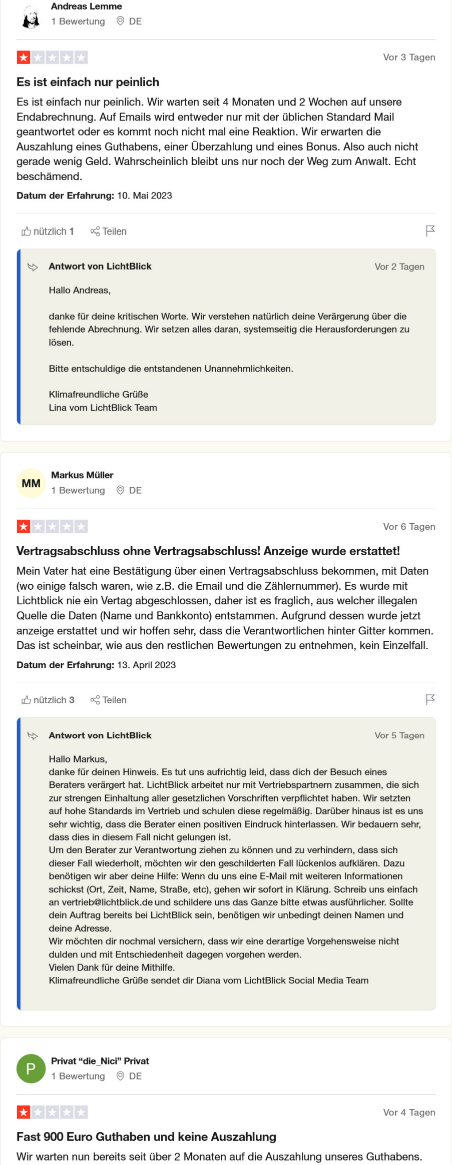
Hallo Nicole,

danke für deine kritischen Worte. Du hast natürlich Recht: Lange Wartezeiten an unserer Hotline oder bei der E-Mail-Beantwortung sind nicht zufriedenstellend. Auch für uns nicht! Wir versichern dir, dass wir unentwegt daran arbeiten unseren Kundenservice zu verbessern, etwa indem wir Systeme optimieren und weitere Kolleg*innen anstellen.

Ich bin mir sicher, dass ich dein offenes Anliegen klären kann. Sende mir hierfür bitte eine E-Mail mit dem Betreff „Details zu meiner Bewertung“ und weiteren Infos zu deiner Anfrage an meine-erfahrung@lichtblick.de. Ich schaue mir das dann direkt an und leite alles in die Wege.

Wir freuen uns auf dich.

Klimafreundliche Grüße sendet dir
Lina vom LichtBlick-Team



Andreas Lemme
1 Bewertung DE

★☆☆☆☆ Vor 3 Tagen

Es ist einfach nur peinlich

Es ist einfach nur peinlich. Wir warten seit 4 Monaten und 2 Wochen auf unsere Endabrechnung. Auf Emails wird entweder nur mit der üblichen Standard Mail geantwortet oder es kommt noch nicht mal eine Reaktion. Wir erwarten die Auszahlung eines Guthabens, einer Überzahlung und eines Bonus. Also auch nicht gerade wenig Geld. Wahrscheinlich bleibt uns nur noch der Weg zum Anwalt. Echt beschämend.

Datum der Erfahrung: 10. Mai 2023

Antwort von LichtBlick Vor 2 Tagen

Hallo Andreas,

danke für deine kritischen Worte. Wir verstehen natürlich deine Verärgerung über die fehlende Abrechnung. Wir setzen alles daran, systemseitig die Herausforderungen zu lösen.

Bitte entschuldige die entstandenen Unannehmlichkeiten.

Klimafreundliche Grüße
Lina vom LichtBlick Team

MM **Markus Müller**
1 Bewertung DE

★☆☆☆☆ Vor 6 Tagen

Vertragsabschluss ohne Vertragsabschluss! Anzeige wurde erstattet!

Mein Vater hat eine Bestätigung über einen Vertragsabschluss bekommen, mit Daten (wo einige falsch waren, wie z.B. die Email und die Zählernummer). Es wurde mit Lichtblick nie ein Vertag abgeschlossen, daher ist es fraglich, aus welcher illegalen Quelle die Daten (Name und Bankkonto) entstammen. Aufgrund dessen wurde jetzt anzeige erstattet und wir hoffen sehr, dass die Verantwortlichen hinter Gitter kommen. Das ist scheinbar, wie aus den restlichen Bewertungen zu entnehmen, kein Einzelfall.

Datum der Erfahrung: 13. April 2023

Antwort von LichtBlick Vor 5 Tagen

Hallo Markus,
danke für deinen Hinweis. Es tut uns aufrichtig leid, dass dich der Besuch eines Beraters verärgert hat. LichtBlick arbeitet nur mit Vertriebspartnern zusammen, die sich zur strengen Einhaltung aller gesetzlichen Vorschriften verpflichtet haben. Wir setzen auf hohe Standards im Vertrieb und schulen diese regelmäßig. Darüber hinaus ist es uns sehr wichtig, dass die Berater einen positiven Eindruck hinterlassen. Wir bedauern sehr, dass dies in diesem Fall nicht gelungen ist.
Um den Berater zur Verantwortung ziehen zu können und zu verhindern, dass sich dieser Fall wiederholt, möchten wir den geschilderten Fall lückenlos aufklären. Dazu benötigen wir aber deine Hilfe: Wenn du uns eine E-Mail mit weiteren Informationen schickst (Ort, Zeit, Name, Straße, etc), gehen wir sofort in Klärung. Schreib uns einfach an vertrieb@lichtblick.de und schildere uns das Ganze bitte etwas ausführlicher. Sollte dein Auftrag bereits bei LichtBlick sein, benötigen wir unbedingt deinen Namen und deine Adresse.
Wir möchten dir nochmal versichern, dass wir eine derartige Vorgehensweise nicht dulden und mit Entschiedenheit dagegen vorgehen werden.
Vielen Dank für deine Mithilfe.
Klimafreundliche Grüße sendet dir Diana vom LichtBlick Social Media Team

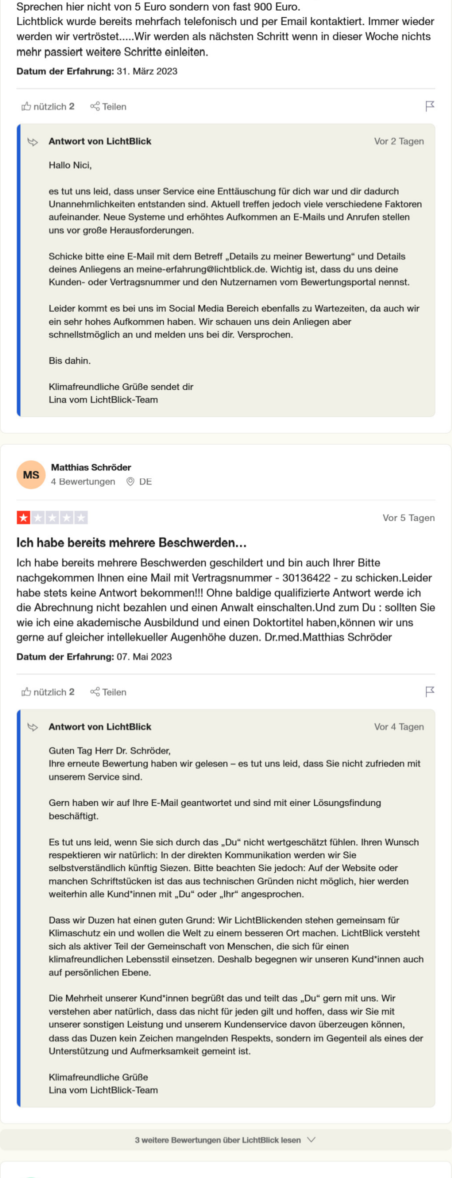
---

P **Privat “die_Nici” Privat**
1 Bewertung DE

★☆☆☆☆ Vor 4 Tagen

Fast 900 Euro Guthaben und keine Auszahlung

Wir warten nun bereits seit über 2 Monaten auf die Auszahlung unseres Guthabens.



Sprechen hier nicht von 5 Euro sondern von fast 900 Euro.
Lichtblick wurde bereits mehrfach telefonisch und per Email kontaktiert. Immer wieder werden wir vertröstet.....Wir werden als nächsten Schritt wenn in dieser Woche nichts mehr passiert weitere Schritte einleiten.

Datum der Erfahrung: 31. März 2023

nützlich **2** Teilen

Antwort von LichtBlick Vor 2 Tagen

Hallo Nici,

es tut uns leid, dass unser Service eine Enttäuschung für dich war und dir dadurch Unannehmlichkeiten entstanden sind. Aktuell treffen jedoch viele verschiedene Faktoren aufeinander. Neue Systeme und erhöhtes Aufkommen an E-Mails und Anrufen stellen uns vor große Herausforderungen.

Schicke bitte eine E-Mail mit dem Betreff „Details zu meiner Bewertung" und Details deines Anliegens an meine-erfahrung@lichtblick.de. Wichtig ist, dass du uns deine Kunden- oder Vertragsnummer und den Nutzernamen vom Bewertungsportal nennst.

Leider kommt es bei uns im Social Media Bereich ebenfalls zu Wartezeiten, da auch wir ein sehr hohes Aufkommen haben. Wir schauen uns dein Anliegen aber schnellstmöglich an und melden uns bei dir. Versprochen.

Bis dahin.

Klimafreundliche Grüße sendet dir
Lina vom LichtBlick-Team

MS **Matthias Schröder**
4 Bewertungen DE

★☆☆☆☆ Vor 5 Tagen

Ich habe bereits mehrere Beschwerden...

Ich habe bereits mehrere Beschwerden geschildert und bin auch Ihrer Bitte nachgekommen Ihnen eine Mail mit Vertragsnummer - 30136422 - zu schicken.Leider habe stets keine Antwort bekommen!!! Ohne baldige qualifizierte Antwort werde ich die Abrechnung nicht bezahlen und einen Anwalt einschalten.Und zum Du : sollten Sie wie ich eine akademische Ausbildund und einen Doktortitel haben,können wir uns gerne auf gleicher intellekueller Augenhöhe duzen. Dr.med.Matthias Schröder

Datum der Erfahrung: 07. Mai 2023

nützlich **2** Teilen

Antwort von LichtBlick Vor 4 Tagen

Guten Tag Herr Dr. Schröder,
Ihre erneute Bewertung haben wir gelesen – es tut uns leid, dass Sie nicht zufrieden mit unserem Service sind.

Gern haben wir auf Ihre E-Mail geantwortet und sind mit einer Lösungsfindung beschäftigt.

Es tut uns leid, wenn Sie sich durch das „Du" nicht wertgeschätzt fühlen. Ihren Wunsch respektieren wir natürlich: In der direkten Kommunikation werden wir Sie selbstverständlich künftig Siezen. Bitte beachten Sie jedoch: Auf der Website oder manchen Schriftstücken ist das aus technischen Gründen nicht möglich, hier werden weiterhin alle Kund*innen mit „Du" oder „Ihr" angesprochen.

Dass wir Duzen hat einen guten Grund: Wir LichtBlickenden stehen gemeinsam für Klimaschutz ein und wollen die Welt zu einem besseren Ort machen. LichtBlick versteht sich als aktiver Teil der Gemeinschaft von Menschen, die sich für einen klimafreundlichen Lebensstil einsetzen. Deshalb begegnen wir unseren Kund*innen auch auf persönlichen Ebene.

Die Mehrheit unserer Kund*innen begrüßt das und teilt das „Du" gern mit uns. Wir verstehen aber natürlich, dass das nicht für jeden gilt und hoffen, dass wir Sie mit unserer sonstigen Leistung und unserem Kundenservice davon überzeugen können, dass das Duzen kein Zeichen mangelnden Respekts, sondern im Gegenteil als eines der Unterstützung und Aufmerksamkeit gemeint ist.

Klimafreundliche Grüße
Lina vom LichtBlick-Team

3 weitere Bewertungen über LichtBlick lesen

AN **Andreas**
1 Bewertung DE

★☆☆☆☆ Vor 18 Stunden

Kundenservice ist nicht erreichbar

Kundenservice ist nicht erreichbar, ich warte seit vielen Wochen auf eine Rückerstattung, erhielt hingegen zwischenzeitlich eine Mahnung.
Das klappt da gar nicht.

Datum der Erfahrung: 12. Mai 2023

nützlich 1 Teilen

GW **Gregor W.**
1 Bewertung DE

★☆☆☆☆ Vor 1 Tag

Fehlende Abrechnung, kein Service

Zum 31.01.23 hatten wir unseren 1 Jahres Vertrag fristgerecht gekündigt und diese wurde durch Lichtblick auch bestätigt.
Bis Mitte März hatten wir keine Abschlussrechnung (vertragliche Bonuszahlung + zu viel entrichtete Abschlagszahlungen) erhalten. Mehrfache telefonische und digitale Kontaktaufnahmen verliefen mit vertröstender, dann unseriöser (gelogenen?!) und schließlich keiner Reaktion mehr.
Mittlerweile haben wir die Schlichtungsstelle Energie eingeschaltet. Sollte wiederum keine Reaktion in Form einer korrekten Abrechnung folgen freut sich die Rechtsschutz.
Wir schließen uns daher der allgemeinen Meinung an: Finger weg!!! Unseriös bis betrügerisch geführtes Unternehmen!!!

Datum der Erfahrung: 31. Januar 2023

nützlich 1 Teilen

> **Antwort von LichtBlick** Vor 1 Tag
>
> Hallo Gregor,
>
> wir verstehen deine Verärgerung über die fehlende Abrechnung sehr gut. Bitte entschuldige.
>
> Aufgrund verschiedener Beschlüsse der Bundesregierung, die wir übrigens sehr begrüßen, benötigte unser System einen kompletten Umbau. Alle Preisbremsen mussten in die Systeme eingebaut werden.
> Das ist für uns als Unternehmen eine enorme Herausforderung. Du kannst dir aber sicher sein, dass wir alles daransetzen, schnellstmöglich abzurechen.
>
> Wir können gerne prüfen, wo deine Abrechnung bleibt.
> Schick bitte eine E-Mail mit dem Betreff „Details zu meiner Bewertung“ und Details deines Anliegens an meine-erfahrung@lichtblick.de. Wichtig ist, dass du uns deine Kunden oder Vertragsnummer und den Nutzernamen vom Bewertungsportal nennst.
>
> Klimafreundliche Grüße sendet dir Diana vom LichtBlick Social Media Team

---

TL **Thies L¸ders**
2 Bewertungen DE

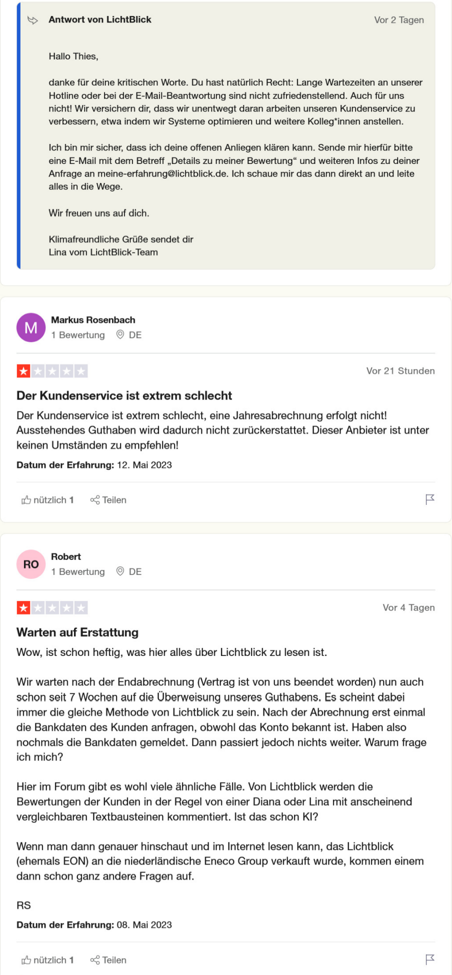
★☆☆☆☆ Vor 3 Tagen

Falsch abgerechnet und übervorteilt

Falsch abgerechnet, unwillig zu berichtigen. Tarif um über 100% erhöht trotz Preisbindung, gleichzeitig deutlich niedrigeren Tarif eingeführt ohne Avis und ohne Wechselmöglichkeit. Nur Kündigung. Viel zu hohe Abschläge abgebucht ohne Möglichkeit zur Anpassung auf tatsächl. Verbrauch.
PV Anlage untersucht, trotz Ortsbesichtigung und allen Statikunterlagen ohne Begründung abgelehnt. Siegel gebrochen.

Datum der Erfahrung: 10. Mai 2023

nützlich 1 Teilen



Antwort von LichtBlick Vor 2 Tagen

Hallo Thies,

danke für deine kritischen Worte. Du hast natürlich Recht: Lange Wartezeiten an unserer Hotline oder bei der E-Mail-Beantwortung sind nicht zufriedenstellend. Auch für uns nicht! Wir versichern dir, dass wir unentwegt daran arbeiten unseren Kundenservice zu verbessern, etwa indem wir Systeme optimieren und weitere Kolleg*innen anstellen.

Ich bin mir sicher, dass ich deine offenen Anliegen klären kann. Sende mir hierfür bitte eine E-Mail mit dem Betreff „Details zu meiner Bewertung“ und weiteren Infos zu deiner Anfrage an meine-erfahrung@lichtblick.de. Ich schaue mir das dann direkt an und leite alles in die Wege.

Wir freuen uns auf dich.

Klimafreundliche Grüße sendet dir
Lina vom LichtBlick-Team

M **Markus Rosenbach**
1 Bewertung DE

★☆☆☆☆ Vor 21 Stunden

Der Kundenservice ist extrem schlecht

Der Kundenservice ist extrem schlecht, eine Jahresabrechnung erfolgt nicht! Ausstehendes Guthaben wird dadurch nicht zurückerstattet. Dieser Anbieter ist unter keinen Umständen zu empfehlen!

Datum der Erfahrung: 12. Mai 2023

RO **Robert**
1 Bewertung DE

★☆☆☆☆ Vor 4 Tagen

Warten auf Erstattung

Wow, ist schon heftig, was hier alles über Lichtblick zu lesen ist.

Wir warten nach der Endabrechnung (Vertrag ist von uns beendet worden) nun auch schon seit 7 Wochen auf die Überweisung unseres Guthabens. Es scheint dabei immer die gleiche Methode von Lichtblick zu sein. Nach der Abrechnung erst einmal die Bankdaten des Kunden anfragen, obwohl das Konto bekannt ist. Haben also nochmals die Bankdaten gemeldet. Dann passiert jedoch nichts weiter. Warum frage ich mich?

Hier im Forum gibt es wohl viele ähnliche Fälle. Von Lichtblick werden die Bewertungen der Kunden in der Regel von einer Diana oder Lina mit anscheinend vergleichbaren Textbausteinen kommentiert. Ist das schon KI?

Wenn man dann genauer hinschaut und im Internet lesen kann, das Lichtblick (ehemals EON) an die niederländische Eneco Group verkauft wurde, kommen einem dann schon ganz andere Fragen auf.

RS

Datum der Erfahrung: 08. Mai 2023

Antwort von LichtBlick Vor 4 Tagen

Hallo Robert,
naja, wir Lina und Diana vom Community Management beantworten oft ähnliche und täglich viele Fragen.

Klar greifen wir deshalb gelegentlich auf Elemente zurück, mit denen wir schon mal reagiert haben. Und dann kann es sein, dass sich die Antwort auch mal ähnelt.

Unsere Antworten sind uns richtig wichtig, da investieren wir vom Social Media Team viel Zeit und Herz hinein, denn wir möchten alle Fragen beantworten und Anliegen lösen.

Falls du auch an der Lösung deines Anliegens interessiert bist, schreibe uns gern eine E-Mail mit deinem genauen Anliegen und deiner Vertragsnummer an meine-erfahrung@lichtblick.de. Wir freuen uns auf dich.

Weiter zu deinen Bedenken bezüglich Eneco: Wenn wir die Energiewende schneller voranzutreiben und weiterhin Vorreiter in dem Feld sein wollen, heißt das, dass wir neu und größer denken müssen.
Mitsubishi Corporation unterstützt voll und ganz die nachhaltige Ausrichtung von Eneco – und somit auch von uns. Das heißt ganz klar: Wir werden auch in Zukunft ausschließlich 100 % saubere Energie liefern. Atomkraft ist keine Alternative – und wird auch nie eine werden. Wir stehen daher weiterhin für den Ausstieg aus der Atomkraft ein – und für eine konsequente, klimaneutrale Energiewende.

Und eines Können wir dir noch versichern: Wir haben niemals zu E.ON gehört und und E.ON auch nicht zu uns. Wir haben lediglich die Heizstromsparte von E.ON übernommen.

Klimafreundliche Grüße
Lina vom LichtBlick-Team

TE **Teo**
6 Bewertungen DE

★★☆☆☆ Vor 6 Tagen

Schlechter Umgang mit den Kunden

Ich habe meine Verträge letzte Jahr fristgerecht gekündigt. Für ein Vertrag habe ich nach 4,5 Monaten die Abrechnung bekommen.Ich habe meine Kontodaten dem Kundenservice mitgeteilt und hoffe das ich nicht weitere 4,5 Monate auf mein Geld warten muss.
Für mein zweiten Vertrag habe ich noch immer keine Abrechnung bekommen. Beim Kundenservice wird man nur hingehauen und bekommt die Auskunft,das man in den nächsten Wochen Bescheid bekommen würde!!! Was wäre wohl passiert wenn ich mich mit meinen Abschläge auch so verhalten hätte???
ÖkoStrom ist gut aber der Umgang mit den Kunden unter der Gürtellinie.

Datum der Erfahrung: 07. Mai 2023

nützlich **2** Teilen

Antwort von LichtBlick Vor 5 Tagen

Hallo Theo,
es tut uns leid, dass unser Service eine Enttäuschung für dich war und dir dadurch Unannehmlichkeiten entstanden sind. Aktuell treffen viele verschiedene Faktoren aufeinander. Neue Systeme und ein sehr hohes Aufkommen aufgrund der aktuellen Lage stellen uns vor große Herausforderungen.
Wir können uns hierfür nur bei dir entschuldigen.
Schick bitte eine E-Mail mit dem Betreff „Details zu meiner Bewertung“ und Details deines Anliegens an meine-erfahrung@lichtblick.de. Wichtig ist, dass du uns deine Kunden oder Vertragsnummer und den Nutzernamen vom Bewertungsportal nennst.
Leider kommt es bei uns im Social Media Bereich ebenfalls zu Wartezeiten, da auch wir ein sehr hohes Aufkommen haben. Wir schauen uns dein Anliegen aber schnellstmöglich an und melden uns bei dir. Versprochen.

Klimafreundliche Grüße sendet dir Diana vom LichtBlick Social Media Team

---

BS **Brigitte S.**
1 Bewertung DE

★☆☆☆☆ 4. Mai 2023

Das Unternehmen ist einfach das...

Das Unternehmen ist einfach das allerletzte. wir haben seit April letzten Jahres eine Solaranlage mit Speicher . Beziehen nur noch 75% Strom . Abschlagzahlungen werden nicht herabgesetzt. Jahresrechnung von 21-22 wurde erst auf Nachfragen

erstellt. Rückzahlung 22-23 wurde einfach gemäss dem alten Stand des Strombezugs erstellt. Wieder ohne ohne den dermassen niedrigen Strombezug zu berücksichtigen. Man bekommt nur blöde und undurchdachte Antworten. wir zahlen jetzt Solaranlage plus hohe Abschlagszahlungen und die Rückzahlungen von letztem Jahr sind auch noch offen.
Öffentlichkeit und Anwalt.. mehr ist da wohl nicht zu machen

Datum der Erfahrung: 04. Mai 2023

nützlich **3** Teilen

Antwort von LichtBlick Vor 5 Tagen

Hallo Brigitte,
es tut uns wirklich leid, dass du nicht den Service erhalten hast, den du dir von uns – völlig zu Recht – versprichst. Wir geben alles, damit du künftig eine bessere Erfahrung mit unserem Angebot machst.
Können wir noch etwas für dich tun? Dann kannst du gern eine E-Mail an meine-erfahrung@lichtblick.de und nutze dabei idealerweise die Betreffzeile „Details zu meiner Bewertung“. Für die Zuordnung teile uns bitte noch deine Vertrags- oder Kundennummer mit.
Bitte habe Verständnis dafür, dass es aufgrund der Vielzahl an Kontakten auch bei uns leider zu Verzögerungen kommt, aber wir werden dir antworten - versprochen.
Klimafreundliche Grüße sendet dir Diana vom LichtBlick Social Media Team

AL **Alex**
2 Bewertungen DE

★☆☆☆☆ 5. Mai 2023

5 Monate und keine Endabrechnung erhalten

Leider habe ich es die letzten 10 Wochen vergeblich probiert eine Endabrechnung nach Anbieterwechsel zu bekommen. Kontaktaufnahme von mir über die Website, dann mit Standard E-Mails immer wieder vertröstet. Die letzten 4 Wochen ist wieder nichts passiert. Ich bin mir sicher, dass ich schon längst eine Mahnung in der Post gehabt hätte wenn bei der Endabrechnung eine Nachzahlung von meiner Seite angestanden hätte.... Alex S. Kundennummer 20126037

Datum der Erfahrung: 05. Mai 2023

nützlich **2** Teilen

Antwort von LichtBlick Vor 5 Tagen

Hallo Alex,
vielen Dank für deine Bewertung. Wir verstehen deine Verärgerung über die fehlende Abrechnung.
Wir setzen alles daran, dass deine Abrechnung schnellstmöglich erstellt wird. Die Verzögerung tut uns sehr leid. Wir entschuldigen uns bei dir.
Klimafreundliche Grüße sendet dir Diana vom LichtBlick Social Media Team

Zurück | 1 | 2 | 3 | 4 | ••• | 60 | Nächste Seite

Trustpilot

Über Trustpilot
Über uns
Jobs
Kontakt
Blog
So funktioniert Trustpilot
Transparenzbericht
Presse
Investor Relations

Community
Bewertungen Ihres Vertrauens
Hilfecenter
Einloggen
Anmelden
Chrome-App

Unternehmen
Trustpilot Business
Produkte
Leistungen und Preise
Login für Unternehmen
Blog für Unternehmen

Folgen Sie uns auf

Land auswählen
Deutschland

Rechtliches Datenschutzerklärung Nutzungsbedingungen Richtlinien für Bewerter Impressum Systemstatus Cookies verwalten

Modern Slavery Statement

© 2023 Trustpilot A/S. Alle Rechte vorbehalten.