

Ärger nach Besuch von Eon-Mitarbeiter

6.7.2026 - | Stiftung Warentest

Karl Daum ließ einen Vertriebsmitarbeiter von Eon ins Haus. Anschließend hatte er einen Stromvertrag für zwei Jahre und jede Menge Ärger. Wie man sich am besten wehrt.

Mitte September 2025 klingelt ein freundlicher Herr beim Ehepaar Margit und Karl Daum. Er möchte einen Stromvertrag von Eon verkaufen. Das ist legal. Dubios ist aber, was in den folgenden Monaten passiert.

Eon-Vertreter wollte den Stromzähler sehen

Das Ehepaar Daum und der Eon-Vertreter kommen schnell ins Gespräch, sind sich sympathisch. Eine Pflegerin ist auch vor Ort. Karl Daum berichtet: „Ich hatte einen guten Eindruck von dem Herrn.“ Er erzählte, er habe als Fliesenleger gearbeitet, also handwerklich, so wie Daum in seinen jungen Jahren auch. Den Abschluss eines Stromvertrags lehnt der 97-Jährige ab. Daran erinnert er sich genau. Lediglich Infomaterial dürfe man ihm zuschicken. Der freundliche Herr wollte außerdem auch den Stromzähler überprüfen.

Spätestens an dieser Stelle hätten die Daums stutzig werden und den Vertreter aus der Wohnung weisen sollen. Denn mit der Zählernummer wäre es möglich, den alten Stromvertrag zu kündigen und einen neuen abzuschließen.

Wichtig zu wissen: Der Energieversorger ist grundsätzlich nicht für den Zähler zuständig. Er gehört normalerweise dem Messstellenbetreiber oder in kleineren Orten dem Netzbetreiber. Sie kündigen sich in der Regel vorher schriftlich an und weisen sich aus.

Eine Vertragsbestätigung kommt ins Haus

Einige Tage nach dem Vertreterbesuch erhält das Ehepaar eine Vertragsbestätigung für einen Stromtarif, der bis Mitte September 2027 läuft. Die Konditionen sind schlechter als bei den Stadtwerken Lichtenfels, ihrem aktuellen Versorger. Allein die jährliche Grundgebühr ist rund 75 Euro teurer.

Zum Glück handelt Karl Daum schnell und widerruft – zur Sicherheit – den 24-Monatsvertrag fristgerecht.

Tipp: Bei Haustürgeschäften steht Ihnen normalerweise eine 14-tägige Widerrufsfrist zu. Gründe müssen Sie nicht angeben.

Zahlungsaufforderungen und Mahnungen kommen

Mit dem Widerruf hat sich der Fall für das Ehepaar Daum aber noch nicht erledigt. Daum erhält in den folgenden Monaten Mahnungen von Eon und schließlich zwei Abrechnungen für die Zeit vom 18. November 2025 bis 19. Januar 2026 und eine weitere für den Zeitraum bis Mitte März 2026. Eon droht außerdem mit einem Inkassounternehmen. Zwischenzeitlich wird den Daums mitgeteilt, sie seien der Grundversorgung zugeordnet worden. Auch diesem Vertrag widersprach Daum ohne

Erfolg.

Keine der diversen Mails, die Karl Daum an den Versorger geschrieben hat, führte zur Lösung seines Problems. Stattdessen macht sich Eon die Mühe, bei den Behörden weitere Eigentümer des Hauses zu ermitteln – und adressiert seine Forderungen nun an Daums Ehefrau Margit.

Besonders kurios: Nicht nur Eon schickt Stromabrechnungen mit Verbrauchsdaten, sondern auch von den Stadtwerken Lichtenfels kommt eine Jahresrechnung für 2025.

Was sagt Eon?

Wir haben Eon um Stellungnahme gebeten und auch nachgefragt, wie es sein kann, dass das Ehepaar Daum zwei Stromanbieter hat – und warum es der Grundversorgung zugeordnet wurde. Eon teilte mit, dass Daum nach einem Beratungsgespräch den Abschluss eines Stromvertrages beauftragt habe. „Wegen eines manuellen Bearbeitungsfehlers wurde der Vertrag nicht korrekt storniert, sondern als Wechsel zu einem anderen Tarif interpretiert. Infolgedessen erhielt Herr Daum von uns die Vertragsbestätigung sowie die entsprechenden Rechnungen und Mahnungen. Hierfür bitten wir aufrichtig um Entschuldigung (...) dies ist selbstverständlich nicht der Anspruch, den wir an die Qualität unseres Kundenservice haben. (...) Wir haben umgehend eine sogenannte Mahnsperre gesetzt.“

Keine Stellungnahme zum Verhalten des Vertreters

Zum Verhalten ihres Vertriebsmitarbeiters hat sich das Unternehmen allerdings nicht geäußert. Eon hat der Stiftung Warentest aber das Original des Lieferauftrags zur Verfügung gestellt, den der Vertreter dem Unternehmen übermittelt hat.

Auffällig ist hier: Das Geburtsdatum von Karl Daum ist falsch und die Angaben zum Lastschrift-einzug fehlen. Hinzu kommt: Karl Daum ist stark sehbeeinträchtigt. Er schließt nie Verträge ab, wenn nicht eine Unterstützung dabei ist, die ihm vorlesen kann und seine Hand auf der Unterschriftszeile absetzt. Daum ist sich daher sicher, dass es sich bei der Unterschrift auf dem Lieferauftrag nicht um seine Originalunterschrift handeln kann. Er war inzwischen bei der Polizei und hat Strafanzeige wegen Urkundenfälschung gegen den Vermittler gestellt.

Nach Eons Einschätzung gibt es keine Anhaltspunkte dafür, dass die Unterschrift auf dem Lieferauftrag nicht von Herrn Daum stammt. Wir hatten Eon gebeten, Karl Daums Unterschrift auf dem Lieferauftrag mit einer weiteren zu vergleichen.

Lückenlose Belieferung durch das Stadtwerk

Karl Daum hatte übrigens während des ganzen Konflikts nur einen rechtskräftigen Stromliefervertrag mit den Stadtwerken Lichtenfels. Der zuständige Werkleiter Dietmar Weiß sagt: „Der Fall konnte mittlerweile geklärt werden. Herr Daum wird weiterhin lückenlos durch uns beliefert. Leider müssen wir feststellen, dass er kein Einzelfall ist. Ich höre auch von anderen Stadtwerkekollegen, dass es den Verdacht auf unlautere Methoden gibt.“

Das Stadtwerk Lichtenfels hatte deswegen bereits im Jahr 2024 [Tipps für das Verhalten bei Haustürgeschäften](#) herausgegeben.

Nachträglich ärgert sich Karl Daum über seine Gutgläubigkeit und sagt: „Ich habe sechs Monate lang viele Mails an Eon geschickt. Auch meine Frau und meine Kinder haben mich unterstützt. Aber erst als sich die Stiftung Warentest eingeschaltet hat, ist Bewegung in die Sache gekommen.“ Dass dies nötig war, ärgert den rüstigen Rentner besonders.

Die Polizei warnt vor auffälligen Vertriebsmethoden

Wir haben uns umgeschaut und mehrere Beschwerden zu den Vertriebsmethoden von Eon gefunden. Die Polizei aus dem nordrhein-westfälischen [Lippe](#) warnte im Dezember 2025 vor Vertretern, die Eon Verträge verkaufen, ebenso zum Beispiel die [Stadtwerke Recklinghausen](#) oder [Stadtwerke Südholstein](#).

Hannoveraner Unternehmen wehrt sich

Auch der Grundversorger [Enercity](#), ein kommunales Unternehmen, beobachtet aktuell in der Stadt Hannover und im Umland vermehrt Haustürgeschäfte. Wir haben nachgefragt, ob sich beim dortigen Kundenservice Beschwerden über die Vertriebsmethoden von Eon häufen: „Ja, uns haben in den vergangenen Monaten viele Beschwerden dazu erreicht – allein für das erste Halbjahr 2026 sind uns Fallzahlen im niedrigen dreistelligen Bereich bekannt. Da nicht alle Betroffenen sich direkt bei uns melden, gehen wir von einer insgesamt noch höheren Anzahl an Vorfällen aus.“

Enercity hat zudem rechtliche Schritte gegen Eon eingeleitet und teilt mit: „Wir erachten ein solches Vorgehen als wettbewerbswidrig. Daher haben wir Klage gegen Eon eingereicht. Zu den Einzelheiten des Verfahrens können wir keine Aussagen machen. Wir laden weiterhin alle Kundinnen und Kunden ein, beim Verdacht auf unlautere Vertriebspraktiken mit uns Kontakt aufzunehmen, um gemeinsam eine Klärung herbeizuführen.“

Tipp: Bei Ärger mit einem Strom- oder Gasanbieter können Sie sich, als privater Haushalt, kostenlos an die [Schlichtungsstelle Energie](#) wenden.

https://www.test.de/Haustuergeschaefte-Aerger-nach-Besuch-von-Eon-Mitarbeiter-6319500-0?wt_mc=owned.site.rssfeeds.dl...