



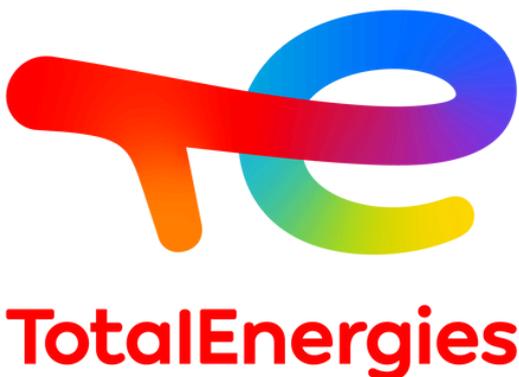
heizenheute

Ausgabe Oktober 2025

Das Kundenmagazin der TotalEnergies Wärme&Kraftstoff Deutschland GmbH



Sonderausgabe



THEMEN

- Achtung: Heizöl-Fakeshops – Risiken erkennen, rechtlich reagieren
- Neu: Unser WhatsApp-Kanal *TotalEnergies Heizöl*

Alles auf einen Blick

Sehr geehrte Kundinnen und Kunden,

die Tage werden kürzer, die Nächte kühler und morgens liegt Tau auf den Wiesen. All das sind Anzeichen, dass der Herbst vor der Tür steht und die gemütliche und warme Zeit zuhause einläutet. Der Start in die Heizsaison beginnt.

Jetzt zur kommenden Halloween-Zeit sorgen jedoch nicht nur Kürbisse und Kostüme für Überraschungen: Auch im Internet sind leider immer wieder unseriöse Anbieter unterwegs, die mit sogenannten Fakeshops versuchen, Heizölkunden mit unrealistischen Preisen und gefälschten Webseiten zu täuschen.

Damit der Grusel dort bleibt, wo er hingehört – bei der Halloween-Deko – empfehlen wir, beim Heizölkauf auf vertrauenswürdige Anbieter, sichere Zahlungswege und transparente Kommunikation zu achten. So sind Sie auf der sicheren Seite.

In unserer Sonderausgabe informieren wir Sie, wie Sie sich vor unseriösen Online-Angeboten schützen: Unser Rechtsberater zeigt Ihnen, woran Sie Fakeshops erkennen und wie Sie sich zuverlässig vor Betrug beim Heizölkauf im Internet schützen. Damit Sie künftig keine Neuigkeiten mehr verpassen, laden wir Sie herzlich ein, unseren neuen WhatsApp-Kanal „TotalEnergies Heizöl“ zu abonnieren – so bleiben Sie bestens informiert

Ihr Marketing und Online-Team der TotalEnergies Wärme&Kraftstoff Deutschland GmbH



Ricarda Altrichter
Leiterin Marketing, Online Handel

Unser heißer Tipp:

Bestellen Sie noch in diesem Jahr Ihr Heizöl bevor die CO₂-Abgabe ab 2026 erneut steigt.

Mehr Informationen erhalten Sie in unserer nächsten Ausgabe.

Heizöl-Fakeshops – Risiken erkennen, rechtlich reagieren



Interview zu Heizöl-Fakeshops

Wir aber auch Sie unsere Kunden bemerken unseriöse Online-Heizölangebote. Gerade in Zeiten, wo die Nachfrage steigt und die Heizperiode beginnt, tauchen im Internet häufiger sogenannte „Fakeshops“ auf. Das sind betrügerische Webseiten, die den Anschein eines seriösen Heizölhändlers erwecken wollen, tatsächlich aber keine Lieferung beabsichtigen. Für Sie als Kunden und uns als Unternehmen entsteht dadurch nicht nur finanzieller Schaden, sondern auch ein Vertrauensverlust in den digitalen Handel.

Unsere Marketingleitung Ricarda Altrichter hat mit unserem Rechtsexperten Axel Pfennig gesprochen, um die rechtlichen Hintergründe, typische Warnzeichen und Handlungsmöglichkeiten zu beleuchten.

Ricarda Altrichter: Herr Pfennig, was versteht man juristisch unter einem „Heizöl-Fakeshop“?

Axel Pfennig: Ein Heizöl-Fakeshop ist ein betrügerisches Onlineangebot, das vorgibt, Heizöl zu verkaufen, tatsächlich aber keine Lieferung beabsichtigt. Juristisch handelt es sich meist um einen Fall von Betrug gemäß § 263 StGB – also um die vorsätzliche Täuschung mit dem Ziel, einen Vermögensschaden zu verursachen.

Ricarda Altrichter: Welche rechtlichen Grundlagen greifen bei der Bekämpfung solcher Angebote?

Axel Pfennig: Neben dem Strafrecht kommen zivilrechtliche Normen wie die Anfechtung wegen arglistiger Täuschung (§§ 123, 142 BGB) und wettbewerbsrechtliche Vorschriften wie das Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG) zum Einsatz.

Auch das Telemediengesetz (TMG) und die Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) spielen eine Rolle, z.B. etwa bei der Ermittlung der Verantwortlichen.

Erkennen und Vorbeugen

Ricarda Altrichter: Welche rechtlichen Anforderungen muss ein seriöser Heizölshop erfüllen?

Axel Pfennig: Ein seriöser Anbieter muss unter anderem korrekte Preisangaben (PAngV), ein vollständiges Impressum (§ 5 TMG), eine Widerrufsbelehrung (§ 355 BGB) und eine DSGVO-konforme Datenschutzerklärung bereitstellen (Art. 13 DSGVO).

Ricarda Altrichter: Gibt es typische visuelle und rechtliche Auffälligkeiten, die auf einen Fakeshop hindeuten?

Axel Pfennig: Ja, auf jeden Fall. Ein fehlendes oder unvollständiges Impressum, fehlerhafte oder gar keine AGB, keine Widerrufsbelehrung, auffällig **niedrige Preise** ohne nachvollziehbare Erklärung und die ausschließliche (vorrangig) Zahlungsoption „Vorkasse“ sind Anzeichen für unseriöse Onlineshops. Wenn Sie solche Punkte bemerken, sollten Sie vorsichtig sein.

Heizöl-Fakeshops – Risiken erkennen, rechtlich reagieren

Außerdem sollten Sie auch auf die Bezeichnung der URL (Webadresse), die Unternehmensschreibweise und auf Trust(Güte)-Siegel achten. Diese Siegel sollten nicht nur als Bild eingefügt sein, sondern auf die Seite des Anbieters verlinken. Auf Seite können Sie sich über die Bewertungen anderer Kunden informieren. Die Verbraucherschutzzentrale bietet eine [Webseite zur Überprüfung von Onlineshops](#).

Wenn der Betrugsfall eintritt

Ricarda Altrichter: Was empfehlen Sie direkt nach einem Betrugsfall?

Axel Pfennig: Sie können den Vertrag anfechten (§ 123 BGB), vom Vertrag zurücktreten (§ 323 BGB) und die Rückzahlung des Betrags verlangen. Zudem sollten Sie Strafanzeige erstatten. Außerdem sollten Betroffene die Zahlung stoppen (sofern möglich) und die Verbraucherzentrale informieren sowie Beweise sichern. Betroffene Unternehmen sollten Kundenwarnungen veröffentlichen, Fakeshops bei Hostinganbietern und Suchmaschinen melden und rechtliche Schritte prüfen.

Ricarda Altrichter: Welche Rolle spielen die Strafanzeige, die Verbraucherzentrale und zivilrechtliche Schritte?

Axel Pfennig: Die Strafanzeige ist essenziell für die strafrechtliche Verfolgung. Die Verbraucherzentrale kann dabei öffentlich warnen und Musterverfahren unterstützen. Zivilrechtliche Schritte dienen der Schadenswiedergutmachung, sind aber schwer durchsetzbar –

insbesondere bei anonymen Tätern.

Unternehmenssicht und Prävention

Ricarda Altrichter: Welche rechtlichen Möglichkeiten haben wir als Unternehmen gegen bekannte Fakeshops?

Axel Pfennig: Als Unternehmen können wir Abmahnungen bzgl. des Wettbewerbsverstoßes, Anzeigen bei Polizei oder Staatsanwaltschaft, Meldungen bei Hostinganbietern und Domainregistern sowie einstweilige Verfügungen oder Klagen stellen – sofern die Betreiber bekannt sind.

Ricarda Altrichter: Wie bewerten Sie die Erfolgsaussichten bei der Zusammenarbeit mit Plattformen wie Google?

Axel Pfennig: Die Erfolgsaussichten sind meiner Meinung nach gemischt. Viele Anbieter reagieren auf fundierte Hinweise, insbesondere bei klaren Rechtsverstößen. Eine juristisch fundierte Beschwerde erhöht die Chancen auf Entfernung aus Suchergebnissen oder Abschaltung der Webseite.

Ricarda Altrichter: Gibt es rechtliche Risiken, wenn wir öffentlich vor bestimmten Shops warnen?

Axel Pfennig: Ja, es besteht das Risiko einer Abmahnung wegen Rufschädigung oder falscher Tatsachenbehauptung (§ 824 BGB). Eine Warnung sollte daher sachlich, belegbar und ohne Werturteile erfolgen – idealerweise nach rechtlicher Prüfung.

Heizöl-Fakeshops – Risiken erkennen, rechtlich reagieren

Ausblick

Ricarda Altrichter: Welche rechtlichen Entwicklungen könnten künftig helfen, Fakeshops effektiver zu bekämpfen?

Axel Pfennig: Der Digital Services Act der EU könnte durch stärkere Plattformhaftung helfen. Auch eine verpflichtende Identitätsprüfung bei Domainregistrierungen und eine bessere internationale Zusammenarbeit bei Cybercrime wären hilfreich.

Ricarda Altrichter: Was empfehlen Sie uns als präventive Maßnahmen?

Axel Pfennig: Unternehmen sollten Zertifizierungen oder Gütesiegel nutzen, Kunden aktiv aufklären – z.B. durch Checklisten, Beiträge – überwachen Sie Markenmissbrauch und reagieren Sie schnell bei Hinweisen zu Fakeshops.

Als Kunde sollten Sie wachsam sein, wenn Sie online Heizöl bestellen. Kaufen Sie nur dort, wo Sie sich sicher sind – zum Beispiel bei bekannten Anbietern mit vollständigem Impressum, klaren Informationen und vertrauenswürdigen Bewertungen. Achten Sie auf eine zuverlässige URL und Auffälligkeiten auf der Website wie z.B. dem Firmennamen oder -logo oder nachgeahmten Produktnamen. Wenn etwas zu gut klingt, um wahr zu sein, ist es das oft auch. Im Zweifel lieber einmal mehr prüfen als später ärgern.

Zusammenfassung

- Seien Sie wachsam!
- Prüfen Sie die Webseiten auf vertrauenswürdige Hinweise z. B. ein vorhandenes Impressum.
- Auffällig niedrige Preise oder die ausschließliche Zahlungsoption "Vorkasse" sind meistens Warnhinweise.
- Stellen Sie im Schadensfall eine Strafanzeige.
- Nutzen Sie bekannte Zertifizierungen oder Gütesiegel als Qualitätsmerkmal, wenn diese klickbar sind und auf die Website des Prüfunternehmens weiterleiten.
- **Unser Tipp:** Nutzen Sie bei Unsicherheit zusätzlich zur weiteren Untersuchung den [Fakeshop-Finder](#) der Verbraucherzentrale, der Hinweise zu Fakeshops liefern kann.



Weitere Informationen finden Sie [hier](#) in unserem Energieshop.

Neu: WhatsApp-Kanal TotalEnergies Heizöl



Bisher haben wir Sie über die NotifyApp und Telegramm mit News rund um das Thema Heizöl und den Heizölpreis informiert. Wie bereits angekündigt haben, wir uns neu aufgestellt und informieren Sie ab sofort über aktuelle Heizölthemen, -marktinformationen, -tips und Wissenswertes rund um Heizöl über unseren WhatsApp-Kanal **TotalEnergies Heizöl**.

Über unseren WhatApp-Kanal erhalten Sie mehrmals im Monat aktuelle Informationen. Abonnieren Sie jetzt unseren WhatsApp-Kanal **TotalEnergies Heizöl** über den direkten Link oder den QR-Code:



<https://www.whatsapp.com/channel/0029VbAvGtICXC3LTcoM1q3A>

HINWEIS: Da unser Kanal noch sehr jung ist und noch nicht so viele Abonennten hat, können Sie ihn noch nicht über die WhatsApp-Kanalsuche finden.

Öffnen Sie nach dem Scan des QR-Codes, den Link über WhatsApp, um unseren Kanal zu abonnieren und informiert zu bleiben.



Bestellmöglichkeiten



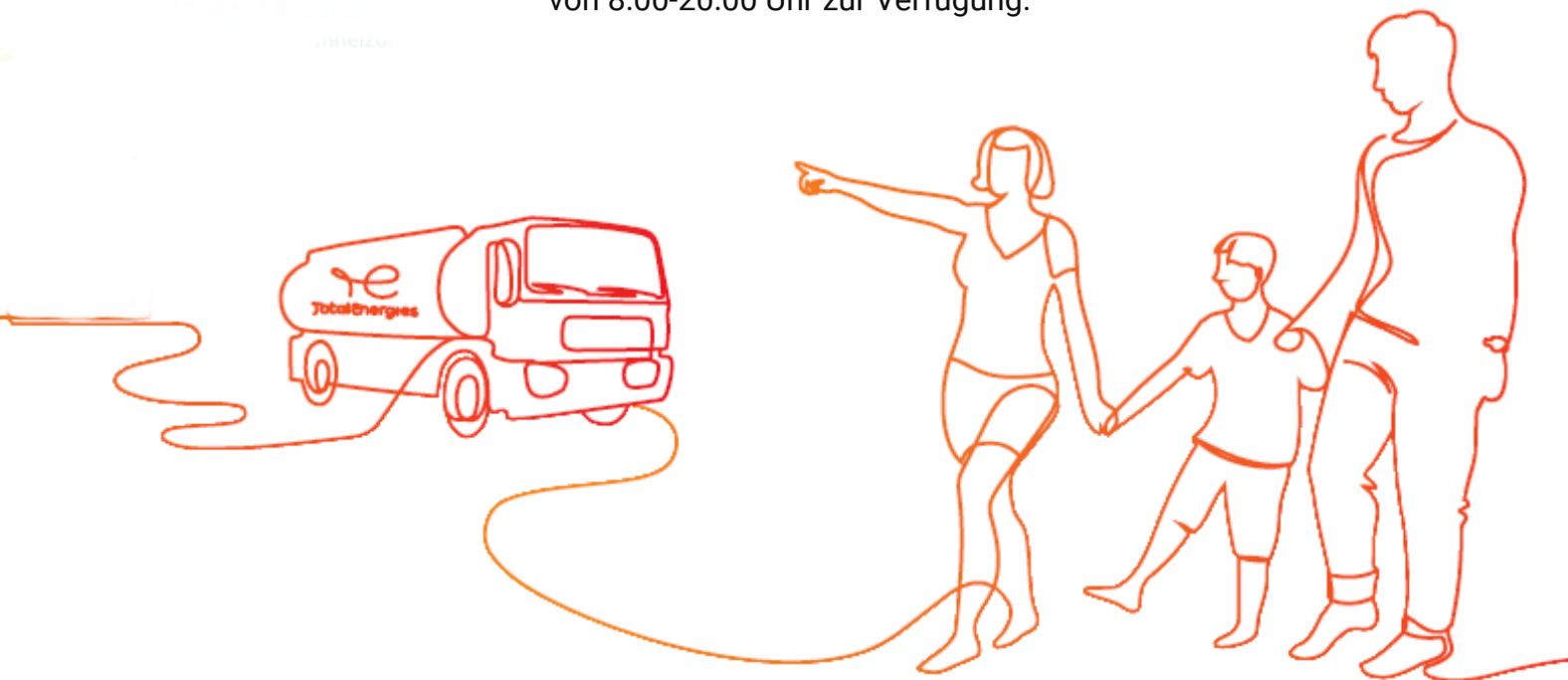
Immer erreichbar (24/7)

Über unseren **Onlineshop** www.energieshop.totalenergies.de
können Sie Ihre Bestellung an jedem Tag
und zu jeder Uhrzeit aufgeben.



Sie möchten lieber anrufen?

Unsere Mitarbeiter/innen stehen Ihnen gerne Mo-Fr unter der
kostenfreien Rufnummer 0800-11 34 110
von 8:00-20:00 Uhr zur Verfügung.



Die in diesem Magazin veröffentlichten Inhalte, einschließlich aller Texte, Abbildungen, Daten und sonstigen Informationen, wurden mit größtmöglicher Sorgfalt zusammengestellt. Dennoch übernehmen Herausgeber und Redaktion keine Gewähr für die Richtigkeit, Vollständigkeit, Aktualität oder Verfügbarkeit der bereitgestellten Informationen. Alle Angaben erfolgen ohne Anspruch auf rechtliche Verbindlichkeit.

Sämtliche Inhalte dienen ausschließlich der allgemeinen Information und stellen keine rechtliche, steuerliche oder sonstige fachliche Beratung dar. Änderungen, Irrtümer sowie redaktionelle Anpassungen bleiben ausdrücklich vorbehalten.

Die abgebildeten Produkte, Marken und Logos sind Eigentum der jeweiligen Rechteinhaber und dienen ausschließlich illustrativen Zwecken. Eine Vervielfältigung oder Weiterverwendung der Inhalte – auch auszugsweise – bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung des Herausgebers.

IMPRESSUM

TotalEnergies Wärme&Kraftstoff Deutschland GmbH · Am Blumenkampshof 55, 47059 Duisburg, Registergericht Amtsgericht Duisburg, HRB 9517
energieshop.totalenergies.de · Kontakt/Beratung/Bestellung: 0800 -11 34 110 (gebührenfrei)

Text/Redaktion: Ricarda Altrichter, Claudette Schumann

Bilder und Grafiken: bezogen über Canva Pro