

Die wichtigsten Fragen und Antworten zum Cyberangriff

Frage	Antwort
Was genau ist bei den GSW passiert?	Die GSW wurden am Wochenende Opfer eines Cyberangriffes. Alle Systeme wurden vorsorglich von uns vom Netz genommen.
Ist meine Energie- und Wasserversorgung sichergestellt?	Die Versorgungssicherheit ist in allen Bereichen gewährleistet.
Wie läuft die Aufklärung im Hause ab?	Die GSW arbeiten gemeinsam mit externen IT-Sicherheitsexperten und dem Landeskriminalamt intensiv daran, den Vorfall schnellstmöglich aufzuklären.
Sind meine Kundendaten sicher?	Dazu kann momentan keine Aussage getroffen werden. Eine Prüfung der entsprechenden Server läuft noch. Wir werden alle Kundinnen und Kunden über die Presse, unsere Webseite und sozialen Medien auf dem Laufenden halten.
Was passiert mit meinen Abschlägen, die nicht automatisch abgebucht wurden? Muss ich überweisen?	Die nächste Abbuchung des Abschlages zum 01.07.2026 kann nicht vorgenommen werden. Es steht Ihnen frei, den fälligen Abschlag an uns zu überweisen. Zwingend nötig bei der Überweisung: Name, Kundennummer und Rechnungseinheit Falls Sie nicht überweisen, wird der fällige Abschlag zu einem späteren, noch nicht bekannten Termin eingezogen.
Wie komme ich an meine EEG-Abschlagsauszahlung?	Aktuell können wir keine Auszahlungen vornehmen. Wir versuchen, dies schnellstmöglich nachzuholen.
Was passiert mit meinem Geschäftsvorgang (Um-/Anmeldung etc.)?	Eine Nutzung des Online-Kundencenters und der Self-Services in der GSW APP sind nicht möglich. Persönliche Anfragen können über die Kundencenter vor Ort gestellt werden. Die Vorgänge werden von den Mitarbeitenden vor Ort ausschließlich aufgenommen. Eine Aufarbeitung ist erst möglich, wenn die Systeme wieder laufen. Es wird um Geduld gebeten.
Was kann ich bei einer Sperrung meines Anschlusses tun?	Es wird je Kundencenter ein Mitarbeiter des Mahnwesens anwesend sein, um mögliche Entsperrungen zu bearbeiten. Kunden werden gebeten, einen

	entsprechenden Einzahlungsbeleg vorzulegen.
Muss ich mein Passwort ändern oder mein Konto sperren?	Private Passwörter sind nicht betroffen. Grundsätzlich empfiehlt es sich immer, sichere Passwörter und für jeden Zugang ein separates Passwort zu nutzen.
Ich habe einen verdächtigen Anruf/eine verdächtige Mail im Namen von GSW oder sonstigen Personen erhalten. Wie verhalte ich mich?	Aktuell findet keine Kontaktaufnahme durch GSW statt. Bitte keine persönlichen Daten wie Bankverbindung an Dritte preisgeben.
Wie lange dauert es, bis alles wieder wie gewohnt läuft?	Dazu können wir aktuell keine Auskunft geben. Wir informieren, sobald es Neuigkeiten gibt.
Wo finde ich aktuelle Informationen?	Auf unserer Webseite, in der Presse und den sozialen Medien (Facebook und Instagram)
Wie kann ich mit den GSW in Kontakt treten?	Persönliche Kontaktaufnahme in den Kundencentern zu den regulären Öffnungszeiten.
Kann ich eine Störung in der Versorgung oder sonstigen Bereichen wie gewohnt melden?	Der Entstörungsdienst ist nicht betroffen. Folgende Nummern sind bei Notfällen zu wählen: Strom: 02307 978-4433 Gas / Wasser / Fernwärme: 02307 978-4422 Bei Gasgeruch: 02307 978-4422