

Mitteilung zu IT-Sicherheitsvorfall

HEIM & HAUS wurde Ziel eines kriminellen Cyberangriffs, bei dem Teile unserer IT-Systeme verschlüsselt wurden. Wir haben umgehend umfangreiche Maßnahmen zur Eindämmung und Aufklärung des Vorfalls eingeleitet und arbeiten seitdem intensiv mit spezialisierten IT-Forensik-Experten und gemäß den Vorgaben des Bundesamts für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) an der vollständigen Wiederherstellung unserer Systeme.

Aktueller Stand – das Wichtigste vorab:

- Die Wiederherstellung unserer IT-Systeme ist weit fortgeschritten.
- Unsere Produktion läuft wieder vollständig und stabil.
- Direktvertrieb, Montage und Kundendienst sind bundesweit voll einsatzfähig.
- Kundenaufträge werden mit gewohnt hohem Engagement bearbeitet.

Was aktuell noch eingeschränkt ist:

- Unsere telefonische Erreichbarkeit ist derzeit noch nicht auf dem gewohnten Niveau.
- Der E-Mail-Empfang ist momentan noch nicht wiederhergestellt.
- Vereinzelt kann es zu Lieferverzögerungen kommen, die wir leider trotz aller Bemühungen nicht vollständig vermeiden können.

Wir bitten Sie in diesen Punkten um Verständnis – wir arbeiten mit Hochdruck daran, die letzten Einschränkungen so schnell wie möglich zu beheben.

Sicherheit und Transparenz haben für uns höchste Priorität:

- Der Schutz personenbezogener Daten hat für uns hohe Bedeutung.
- Aktuell liegen uns keine konkreten Hinweise auf den Abfluss sensibler Kundendaten vor
- Um größtmögliche Sicherheit und Transparenz zu gewährleisten, haben wir dennoch externe IT-Forensik-Dienstleister mit weiterführenden Untersuchungen beauftragt.

- Wir haben die zuständigen Aufsichtsbehörden und das Landeskriminalamt informiert.

Zum Schutz Ihrer Daten empfehlen wir weiterhin:

- Achten Sie auf verdächtige E-Mails, Nachrichten oder Anrufe – insbesondere, wenn darin persönliche Daten abgefragt oder unbekannte Anhänge/Links enthalten sind.
- Klicken Sie nicht auf verdächtige Links und öffnen Sie keine ungewöhnlichen Anhänge.
- Prüfen Sie Ihre Kontoauszüge und Online-Konten regelmäßig auf ungewöhnliche Aktivitäten.
- Verwenden Sie starke, individuelle Passwörter und ändern Sie diese bei Verdacht auf Missbrauch.

Vielen Dank für Ihr Vertrauen und Ihre Geduld.

Wir danken Ihnen herzlich für Ihr Verständnis in dieser Ausnahmesituation. Gemeinsam mit unseren Teams und externen Spezialisten arbeiten wir mit Nachdruck daran, Ihnen schnellstmöglich wieder den gewohnten Service in vollem Umfang bieten zu können.

Ihr

HEIM & HAUS Team