

# Antworten auf häufige Kundenfragen

## **Frage 1**

**Habe ich als Kunde grundsätzlich Einfluss auf die Gestaltung der technischen Anlage?**

**Antwort:** Ihre Wünsche zur Ausführung der Anlage werden grundsätzlich berücksichtigt, und Sie werden individuell vom Handwerker beraten.

## **Frage 2**

**Wie setzt sich der Grundpreis zusammen?**

**Antwort:** Der Grundpreis deckt die Bereitstellung der Wärmedienstleistung durch „Ihr-Stadtwerk“ ab. Der Grundpreis GP berücksichtigt die Entsorgung der Altanlage, die Bereitstellung und Vorhaltung der Neuanlage (ggf. inkl. der solarthermischen Anlage), die Serviceleistungen (inkl. Schornsteinfegerleistungen, Reparaturen, Wartungen und die technischen Versicherung der Heizungsanlage) sowie auf Wunsch die Kosten für die Herstellung eines Gashauseschlusses und ggf. die Kosten für die Entsorgung einer evtl. vorhandenen Öltankanlage.

## **Frage 3**

**Wie wird der Arbeitspreis (AP) ermittelt?**

**Antwort:** Mit dem Arbeitspreis bezahlen Sie die bezogene Wärmemenge. Diese wird mittels Ablesung des Wärmemengenzählers festgestellt und abgerechnet. Der Arbeitspreis (AP) entspricht dem jeweiligen Wärmepreis, wie zum Vertragsabschluss ermittelt. Er ändert sich im Verhältnis entsprechend der Gaspreisänderung im Tarif der Vollversorgung.

## **Frage 4**

**Können sich die Preise während der Laufzeit ändern?**

**Antwort:** Ja, der Arbeitspreis für die gelieferte Wärme wird entsprechend der Gaspreisentwicklung angepasst. Der Grundpreis GP ist zu 60% fest, d.h. 60% bleiben von Veränderungen unberührt. Lediglich 40% können entsprechend der Preissteigerung angepasst werden. Um eine unabhängige, nachvollziehbare Basis für Preisänderungen zu erhalten, verwendet „Ihr Stadtwerk“ Informationen des Statistischen Bundesamtes, die in Form entsprechender Preisindizes regelmäßig veröffentlicht werden. Diese Information geht in eine Preisgleitformel ein. Hieraus ergibt sich der neue Grundpreis. Weiterhin können sich die Preise (Grund- und Arbeitspreis) gemäß Punkt 5.7 des heidjerWärme-Vertrages dann ändern, wenn z.B. nach Vertragsabschluss eingeführte oder geänderte Steuern, Abgaben oder andere gesetzliche Umlagen oder Auflagen (z.B. zur Begrenzung von Emissionswerten) die Wirkung haben, dass sich die Wärmeerzeugung und/oder Wärmelieferung unmittelbar oder mittelbar verteuert oder verbilligt.

## **Frage 5**

**Darf ich noch selber meine Heizung bedienen, oder machen Sie das alles?**

**Antwort:** Nach der Montage der Heizung erklären wir Ihnen selbstverständlich im Detail die Bedienung der Regelung. Grundsätzlich ist der Betrieb natürlich vollautomatisch, d.h. einmal richtig eingestellt muss nicht ständig in die Regelung eingegriffen werden. Möchten Sie dennoch die Einstellungen ändern, beispielsweise die Temperatur absenken, weil Sie in Urlaub fahren, können und sollten Sie das natürlich selber machen.

## **Frage 6**

**Wie oft werden Sie die Anlage warten?**

**Antwort:** Die Anlagen werden entsprechend den Stadtwerke- und herstellerseitigen Anforderungen einmal jährlich gewartet.

## **Frage 7**

**Kommen Sie dann unangemeldet vorbei, um nach der Anlage zu schauen?  
In welcher Weise benötigen Sie Zutritt zu meinem Haus?**

**Antwort:** Selbstverständlich vereinbaren wir bei anstehenden Wartungen einen Termin mit Ihnen. Alles Weitere stimmen wir dann mit Ihnen ab.

### **Frage 8**

**Sind im Rahmen eines heidjerwärme-Vertrages die Kosten bei einem „Totalausfall“ des Heizgerätes und einer notwendigen Neubeschaffung abgedeckt?**

**Antwort:** Wenn Sie einen heidjerWärme-Vertrag mit „Ihrem Stadtwerk“ schließen, so sind die Kosten für die Neubeschaffung eines Heizgerätes bei einem „Totalausfall“ grundsätzlich abgedeckt.

### **Frage 9**

**Tragen die Stadtwerke Munster-Bispingen sämtliche Schornsteinfegerkosten?**

**Antwort:** „Ihr Stadtwerk“ lässt die gesetzlich vorgeschriebene Abgas- und Abgaswegeprüfung für die Wärmelieferungsanlage vom zuständigen Bezirksschornsteinfeger durchführen. Befinden sich weitere Feuerungsanlage(n) (z.B. Kamin, Kachelofen etc.) in dem Gebäude, oder werden diese in Zukunft errichtet, so werden die darauf entfallenden Gebühren zwischen Schornsteinfeger und Hauseigentümer separat abgerechnet.

### **Frage 10**

**Kann ich meinem Hausverwalter die gesamte Abwicklung von der heidjerWärme überlassen?**

**Antwort:** Eine pauschale Bevollmächtigung der Eigentümerschaft z.B. im Rahmen eines Verwaltervertrages reicht hierfür nicht aus. Sofern der Verwaltervertrag nicht bereits eine Bevollmächtigung des Verwalters zum Abschluss von Energieversorgungsverträgen einschließlich Contracting-Verträgen beinhaltet, bedarf es eines Beschlusses des Miteigentümer über die Bevollmächtigung des Verwalters, den Contracting-Vertrag für die Wohnungseigentümer abzuschließen.

Wenn also Ihr Hausverwalter uns eine gesonderte, für diesen Zweck bestimmte Vollmacht aller Hauseigentümer vorlegen kann, ist eine weitgehende Durchführung der vertraglichen Umsetzung möglich. Der Verwalter kann in diesem Fall sowohl Postempfänger für die Rechnung, als auch Kontoinhaber für die Einzugsermächtigung sein. *Wärmelieferungskunden*-Kunde ist/sind jedoch in jedem Fall der/die Wohnungseigentümer.

### **Frage 11**

**Was passiert nach Ablauf der Vertragslaufzeit mit der Anlage?**

**Antwort:** Wenn Sie wollen und mit uns zufrieden sind, passiert nichts. Der Vertrag verlängert sich automatisch um fünf Jahre und wir kümmern uns weiter um die Heizungsanlage. Sollten Sie andere Pläne haben, können Sie den Vertrag mit einer Frist von neun Monaten vor Ende der Vertragslaufzeit kündigen. Nach Beendigung der Vertragslaufzeit können Sie mit uns gern über die Möglichkeit eines Erwerbs der Anlage zum Sachzeitwert sprechen. Sollten Sie den Termin der Kündigung nicht vermerken, kommt „Ihr-Stadtwerk“ ein Jahr vor Vertragslaufzeitende auf Sie zu, damit noch genug Planungszeit besteht.

### **Frage 12**

**Was ist der Sachzeitwert?**

**Antwort:** Der Sachzeitwert ist abhängig vom ursprünglichen Neuwert, Alter und dem aktuellen Zustand der Anlage und der Bauteile. Er beschreibt den verbleibenden Wert der Anlage nach Ablauf einer bestimmten Betriebsdauer. Sind Teile der Anlage neuwertig oder wurde die Anlage sogar vollständig ersetzt, liegt der Sachzeitwert natürlich höher, als wenn die komplette Anlage z.B. bereits zehn Jahre alt ist.

### **Frage 13**

**Wie wird der Sachzeitwert festgelegt?**

**Antwort:** Der Sachzeitwert ist abhängig vom ursprünglichen Neuwert, Alter und dem aktuellen Zustand der Anlage und der Bauteile. Anhand dieser Fakten nehmen wir die Wertermittlung vor.

Sind Sie mit dem so ermittelten Sachzeitwert nicht einverstanden, kann ein von der Handwerkskammer oder der örtlichen Industrie- und Handelskammer (IHK) zu benennender Sachverständiger mit der Ermittlung beauftragt werden. Die Kosten für das Gutachten hat die Partei zu tragen, deren Wertvorstellung am meisten von der Ermittlung des Sachverständigen abweicht. Unsere Wertermittlung ist natürlich kostenfrei.

## Fragen zu *heidjerWärme* in Kombination mit einer Solarwärmeanlage

### **Frage 14**

**Ich möchte gerne meine neue Heizung mit einer Solaranlage ausrüsten, können Sie mir das mit anbieten?**

**Antwort:** Ja! Eine Solaranlage können wir in den Leistungsumfang der *heidjerWärme* integrieren. Wie auch beim Heizgerät übernehmen wir dann auch für den Solarteil Lieferung, Installation und Betrieb. Sie können natürlich auch eine Solaranlage zusammen mit dem Fachhandwerk in Eigenregie errichten und betreiben und an die Heizanlage „Ihres Stadtwerkes“ anschließen. Die Installation von Solaranlage und Heizgerät müssen aber vom selben Installateurbetrieb durchgeführt werden.

### **Frage 15**

**Welche Solarsysteme darf ich bei *heidjerWärme* wählen?**

**Antwort:** Es sind Solarsysteme für die Brauchwarmwasserbereitung aber auch für Heizungsunterstützung zugelassen. Sie können unter Solarkollektoren in Form von Röhrenkollektoren oder mit Flachkollektoren wählen.

### **Frage 16**

**Darf ich Flachkollektoren in das Dach integrieren (Indachmontage)?**

**Antwort:** Nein, bei *heidjerWärme* mit Nutzung einer Solarwärmeanlage sind lediglich Aufdachmontagen auf geneigten Dachflächen mit mindestens 30° Dachneigung möglich. Damit sind Indachmontagen, Flachdachmontagen und Hauswandmontagen ausgeschlossen.

### **Frage 17**

**Ist eine Solarwärmeanlage wartungsfrei?**

**Antwort:** Um einen störungsfreien Betrieb der Solarwärmeanlage zu gewährleisten, ist auch bei Solarwärmeanlagen eine regelmäßige Wartung erforderlich. Diese gibt Ihnen die Sicherheit, dass die Solarkollektoren kostenlose Sonnenwärme liefern und auch im Winter keinen Schaden nehmen.

### **Frage 18**

**Müssen die Kollektoren auf dem Dach geputzt werden?**

**Antwort:** Nein! Tests haben ergeben, dass selbst bei Anlagen die schon 16 Jahre in Betrieb waren nur 1% schlechtere Lichtdurchlässigkeit durch die Scheiben der Kollektoren festgestellt wurde.

### **Frage 19**

**Was passiert mit der Solarwärmeanlage, wenn ich in den Urlaub fahre?**

**Antwort:** Lassen Sie in jedem Fall die Solarregelung eingeschaltet! Sonst gibt es nichts zu beachten, da alle Anlagenteile so ausgelegt sind, dass die Anlage keinen Schaden nehmen kann, wenn kein warmes Wasser abgezapft wird.

### **Frage 20**

**Was gibt es bei der Auswahl des Installationsortes des Solarkollektors zu beachten?**

**Antwort:** Im Falle der Errichtung einer Solarwärmeanlage ist vom Kunden eine geeignete Dachfläche zu stellen. Bevorzugt wird eine Südausrichtung, Abweichungen bis Südost oder Südwest sind zulässig. Die Dachneigung beträgt 35° bis 55°, Verschattungen durch Baumbestand oder Gebäude sind zu vermeiden. Zugelassen ist nur die Aufdachmontage.