

## Antworten auf häufige Kundenfragen

**Frage 1** Eine Vertragsbindung über zehn Jahre ist mir zu langfristig und bringt nur Nachteile für mich.

Antwort Eine Vertragsbindung über zehn Jahre hat folgende Vorteile für Sie:

- Das Betriebs- / Reparaturrisiko ist langfristig abgesichert
- Günstiger Grundpreis durch eine langfristige Vertragsbindung
- Langfristig kein Aufwand für den Kunden
- Langfristige Versorgungssicherheit bei der Wärmeversorgung und dem technisch einwandfreien Betrieb der Anlage
- Nachvollziehbare transparente Kostenstruktur über zehn Jahre vertraglich zugesichert

**Frage 2** Was passiert mit dem Anlagenwert bei Vertragsende?

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 Ihre Heizungsanlage. Sollten Sie nicht zufrieden sein, können Sie den Vertrag mit einer Frist von sechs Monaten vor Ende der Vertragslaufzeit kündigen. Nach Beendigung der Vertragslaufzeit haben Sie die Möglichkeit, die Anlage zum Sachzeitwert zu erwerben. Einigen Sie sich mit SWN nicht auf einen Sachzeitwert, kann ein von 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.

**Frage 3** 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 Ihre Temperatur absenken, weil Sie in Urlaub fahren, können und sollten Sie das natürlich selber machen.

**Frage 4** Gibt es die Möglichkeit, eine Preisanpassung entsprechend einer Leistungsänderung durchzuführen?

Antwort Leistungsminderung:

Eine Leistungsanpassung bei einer Reduzierung der installierten Leistung ist sowohl für SWN als auch für Sie bei Eigenbetrieb mit einer dezentralen Energieversorgung grundsätzlich nicht realisierbar.

Leistungserhöhung:

Eine Leistungserhöhung ist nach Absprache mit SWN im Rahmen einer zusätzlichen, nachträglichen schriftlichen Vereinbarung durchführbar. Dabei erhöht sich das Grundpreiselement 1 entsprechend der Investition, wobei sich das Grundpreiselement 2 sowie der Arbeitspreis für die Wärme in Abhängigkeit zum Gastarif befinden.

**Frage 5** Habe ich als Kunde grundsätzlich Einfluss auf die Gestaltung der technischen Anlage?

Antwort Ihre Wünsche sowohl zur technischen Ausführung der Anlage, als auch zur Auswahl eines regionalen Handwerksbetriebes werden grundsätzlich bei der Planung der Anlage berücksichtigt. Voraussetzung hierfür ist jedoch, dass der Handwerksbetrieb Mitglied der SynergieGemeinschaft ist.

**Frage 6** Wie sichert man mir als Kunde von SWN wettbewerbsfähige Preise zu?

Antwort SWN ist nachweislich einer der günstigsten Erdgasanbieter bundesweit. Das bestätigen unabhängige Preisvergleiche immer wieder. Hiervon profitieren Sie auch als Wärmekunde.

**Frage 7** Kann ich auch als Wärme plus- Kunde den Gaslieferanten frei wählen?

Antwort Den Gaseinkauf übernimmt SWN für Sie. Sie erhalten fertige Wärme auf Basis der günstigen Erdgaspreise von SWN.

## Antworten auf häufige Kundenfragen

**Frage 8 Sind im Rahmen eines SWN Wärme plus-Vertrages die Kosten bei einem „Totalausfall“ der Anlage und einer notwendigen Neubeschaffung abgedeckt?**

Antwort Wenn Sie einen SWN Wärme plus-Vertrag mit SWN schließen, so sind die Kosten für die Neubeschaffung einer Heizzentrale bei einem „Totalausfall“ grundsätzlich abgedeckt.

**Frage 9 Habe ich als Kunde bei dieser Art von langfristigen Verträgen die Möglichkeit, das Vertragsverhältnis vorzeitig aus widrigen Umständen zu kündigen?**

Antwort Grundsätzlich ist ein vorzeitiger „Ausstieg“ aus dem SWN Wärme plus Vertrag nur möglich, wenn das Gebäude in dem sich die Wärmeerzeugungsanlage befindet veräußert wird. Die genauen Bedingungen entnehmen Sie bitte den Besonderen Bedingungen zu SWN Wärme plus.

**Frage 10 Wie setzt sich der Grundpreis zusammen?**

Antwort Der Grundpreis deckt die Bereitstellung der Wärmedienstleistung durch SWN ab. Er setzt sich aus zwei Elementen zusammen. Das erste Grundpreiselement GP<sub>1</sub> berücksichtigt die Entsorgung der Altanlage, die Bereitstellung und Vorhaltung der Neuanlage (ggf. inkl. der solarthermischen Anlage), die Serviceleistungen (inkl. Schornsteinfeger) sowie auf Wunsch die Kosten für die Neuinstallation eines Gashausanschlusses und ggf. die Kosten für die Entsorgung einer evtl. vorhandenen Öltankanlage. Das zweite Grundpreiselement GP<sub>2</sub> berücksichtigt den jeweils gültigen SWN Grundpreis für Erdgas.

**Frage 11 Können sich die Preise während der Laufzeit ändern?**

Antwort Ja, der Arbeitspreis für die gelieferte Wärme ist identisch mit dem Erdgas-Arbeitspreis und wird entsprechend der Gaspreisentwicklung angepasst. Der Grundpreis 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 SWN Informationen des Statistischen Bundesamtes, die in Form entsprechender Preisindices regelmäßig veröffentlicht werden. Diese Information geht in eine Preisgleitformel ein. Hieraus ergibt sich der neue Grundpreis. Dies ist ein einfaches, transparentes und faires Verfahren. Weiterhin können sich die Preise (Grund- und Arbeitspreis) gemäß Punkt 5.4. der besonderen Bedingungen des SWN Wärme plus-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, Wärmelieferung und/oder die Wärmefortleitung unmittelbar oder mittelbar verteuert oder verbilligt.

**Frage 12 Wie wird der Arbeitspreis (AP) ermittelt?**

Antwort Mit dem Arbeitspreis bezahlen Sie die bezogene Wärmemenge, die der für die Wärmeerzeugung eingesetzten Erdgasmenge entspricht. Diese wird mittels Ablesung des Gaszählers festgestellt und abgerechnet. Der Arbeitspreis (AP) entspricht dem jeweiligen Arbeitspreis Gas gemäß SWN Tarif. Die Gaskosten werden somit ohne Aufschläge an den Kunden durchgereicht.

**Frage 13 Der Grundpreis ist viel zu hoch! Über die Vertragslaufzeit betrachtet, bezahle ich ja die Anlage mehrfach?**

Antwort Mit dem monatlichen Grundpreis bezahlen Sie nicht nur die Investitionskosten der neuen Heizung, sondern auch die Finanzierungskosten (also die Zinsen), den Erdgasgrundpreis, die regelmäßige Wartung, erforderliche Reparaturen und den Schornsteinfeger. Alles in allem ist SWN Wärme plus nicht teurer, als wenn Sie die Anlage in eigener Regie bauen und betreiben. Wir haben eine Vergleichsrechnung vorbereitet, fordern Sie diese bitte von Ihrem Handwerksbetrieb an.

## Antworten auf häufige Kundenfragen

**Frage 14 Habe ich nicht nach zehn Jahren die Anlage bezahlt? Warum gehört sie dann nicht nach zehn Jahren automatisch mir?**

Antwort Würden Sie nach einer gewissen Zeit automatisch Eigentümer wäre das ein Ratenkauf. Wir möchten aber langfristig Wärme liefern - vorausgesetzt Sie sind mit unseren Leistungen zufrieden. Sollten Sie nicht zufrieden sein, können Sie zum Ende der Vertragszeit kündigen und die Heizungsanlage zum Sachzeitwert übernehmen.

**Frage 15 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 neuwertig, liegt der Sachzeitwert natürlich höher, als wenn Ihre komplette Anlage z.B. bereits zehn Jahre alt ist.

**Frage 16 Wie wird der Sachzeitwert festgelegt?**

Antwort Anhand des Alters, des aktuellen Zustandes der Anlage und ihres ursprünglichen Neuwertes nehmen wir die Wertermittlung vor. Sind Sie mit unserer Bewertung nicht einverstanden, kann diese auch von einem örtlichen Sachverständigen vorgenommen werden. Die Kosten dieser Bewertung übernimmt dann die Vertragspartei, deren Wertvorstellung am meisten von der Ermittlung des Sachverständigen abweicht. Unsere Wertermittlung ist natürlich kostenfrei.

**Frage 17 Kann ich auch andere Laufzeiten als zehn Jahre vereinbaren?**

Antwort Leider nein. Aus Kostengründen sind die Preis- und Vertragsregelungen bei SWN *Wärme plus* standardisiert. Deshalb können wir Ihnen leider nur die vorgesehenen zehn Jahre Vertragslaufzeit anbieten.

**Frage 18 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 von *Wärme plus* integrieren. Wie auch beim Heizgerät übernehmen wir dann auch für den Solarteil Lieferung, Installation und Betrieb. Das heißt: keine eigenen Investitionskosten bei vollem Rundumservice. Sie können natürlich auch eine Solaranlage zusammen mit dem Fachhandwerk in Eigenregie errichten und betreiben und an die *Wärme plus* Heizanlage von SWN anschließen. Die Installation von Solaranlage und Heizgerät sollten aber von einem Installateurbetrieb durchgeführt werden.

**Frage 19 Können Sie mir auch nur die Finanzierung anbieten? Um die Wartung möchte ich mich gerne selbst kümmern?**

Antwort Im Rahmen unseres Energiespardarlehens bieten wir für Kunden, die von Öl- auf Gasheizung umstellen, die Finanzierung energiesparender Maßnahmen an. Dazu zählt auch die Heizungssanierung mit Erdgas. Der Zinssatz liegt bei 4% effektiv. Die Laufzeit beträgt max. 60 Monate. SWN *Wärme plus* sieht jedoch nur die Möglichkeiten der Finanzierung bei gleichzeitigem Service vor.

**Frage 20 Wie oft werden Sie die Anlage warten?**

Antwort Die Anlagen werden entsprechend den SWN- und herstellereitigen Anforderungen einmal jährlich gewartet.

**Frage 21 Kommen Sie dann unangemeldet vorbei, um nach ihrer Anlage zu schauen? In welcher Weise benötigen sie Zutritt zu meinem Haus?**

Antwort Selbstverständlich vereinbaren wir, bzw. der Handwerksbetrieb bei anstehenden Wartungen einen Termin mit Ihnen. Alles Weitere stimmen wir dann mit Ihnen ab.

## Antworten auf häufige Kundenfragen

**Frage 22 Wann wird mit der Installation der Heizungsanlage begonnen?**

Antwort Aufgrund des im SWN *Wärme plus*-Vertrag genannten Widerrufsrechtes wird SWN erst nach Ablauf der Widerrufsfrist von zwei Wochen mit der Installation der Wärmeerzeugungsanlage beginnen. Sofern Sie aufgrund besonderer Umstände einen früheren Baubeginn wünschen, ist eine ausdrückliche Erklärung erforderlich, wonach SWN vor Ablauf der Widerrufsfrist mit der Ausführung der Dienstleistung beginnen soll. Diese Erklärung füllen Sie bitte zusammen mit Ihrem Handwerksbetrieb aus der SynergieGemeinschaft aus. Dieser wird diese Erklärung unverzüglich an SWN weiterleiten und erhält anschließend den Auftrag zum Bau der Anlage.

**Frage 23 Kann ich von SWN für die Bearbeitung meines Wohngeldantrages eine „Bescheinigung über die Aufnahme von Fremdmitteln“ erhalten?**

Antwort Da das zwischen Ihnen und SWN bestehende Vertragsverhältnis kein Kaufvertragsverhältnis ist, kann SWN leider nicht eine solche Bescheinigung ausfüllen. Bitte besprechen Sie die Situation unter Einbeziehung der Ihnen bereits zugegangenen SWN-Vertragsbestätigung mit Ihrer zuständigen Wohngeldstelle.

**Frage 24 Trägt SWN sämtliche Schornsteinfegerkosten?**

Antwort SWN lässt die gesetzlich vorgeschriebene Abgas- und Abgaswegeprüfung für die durch SWN im Rahmen dieses Vertrages betriebene Wärmeerzeugungsanlage 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 Gebühren gemäß Kehr- und Überprüfungsgebührenordnung des Schornsteinfegerhandwerks, die im Zusammenhang mit diesen Feuerungsanlage(n) anfallen, zwischen Schornsteinfeger und Hauseigentümer separat abgerechnet.

**Frage 25 Kann ich als Vermieter Teile der Wärmelieferung an meine Mieter weitergeben?**

Antwort SWN ist leider nicht befugt, Ihnen detaillierte Hinweise zur weiteren Abrechnung mit Ihren Mietern zu geben. Hinweise allgemeiner Art, die Sie im Vorfeld einer Entscheidung zu einer Wärmedienstleistung berücksichtigen sollten, finden Sie in unserer Information für Vermieter, die Sie von Ihrem Handwerksbetrieb oder SWN erhalten können.

**Frage 26 Kann der Wärmeliefervertrag auch zwischen meinen Mietern und SWN geschlossen werden?**

Antwort Nein, Vertragspartner bei Wärmelieferverträgen ist grundsätzlich der Eigentümer der zu versorgenden Liegenschaft bzw. dessen bevollmächtigter Vertreter, z.B. der bestellte Verwalter bei Eigentumswohnanlagen.

**Frage 27 Kann ich meinen Hausverwalter die gesamte Abwicklung *Wärme plus* überlassen?**

Antwort Eine pauschale Bevollmächtigung der Eigentümerschaft z.B. im Rahmen eines Verwaltervertrages reicht hierfür nicht aus. Sofern 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. *Wärme plus*-Kunde ist/sind jedoch in jedem Fall der/die Wohnungseigentümer.

**Frage 28 Welche Solarsysteme darf ich bei *Wärme plus* wählen?**

Antwort Es sind Solarsysteme für die Brauchwarmwasserbereitung aber auch für Heizungsunterstützung zugelassen. Sie können unter Solarkollektoren in Form von Röhrenkollektoren (hier nur mit Heat-Pipe-Prinzip) oder mit Flachkollektoren wählen.

**Frage 29 Darf ich Flachkollektoren in das Dach integrieren (Indachmontage)?**

Antwort Nein, bei *Wärme plus* mit Nutzung einer Solarwärmeanlage sind lediglich Aufdachmontagen auf geneigten Dachflächen zugelassen. Damit sind Indachmontagen, Flachdachmontagen und Hauswandmontagen ausgeschlossen.

## Antworten auf häufige Kundenfragen

**Frage 30 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 31 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 31 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 33 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.