

EWE Wärme – FAQ

Antworten auf häufige Kundenfragen

Vertrag

Welche Voraussetzungen muss ich erfüllen, um einen Wärme+-Vertrag abschließen zu können?

Über die Webseite ZuhauseWärme können Eigentümer eines Ein- oder Zweifamilienhauses einen Wärme+-Vertrag abschließen. Als Mieter kannst Du leider noch kein Wärme+-Kunde werden. Außerdem muss das Gebäude über einen Erdgas-Anschluss verfügen. Verfügt das Gebäude noch nicht über einen Erdgas-Anschluss, muss vor dem Abschluss eines Wärme+-Vertrags zunächst geprüft werden, ob ein solcher vor Ort installiert werden kann. Da ein solcher Fall einer detaillierteren Prüfung bedarf, ist ein Vertragsabschluss derzeit nicht über unseren Konfigurator möglich. Bitte melde Dich in diesem Fall bei unserer Kundenhotline, damit wir Dir ein individuelles Angebot machen können.

Wie lange läuft der Wärme+ -Vertrag?

Dein Vertrag läuft zunächst zehn Jahre. Danach verlängert er sich automatisch um jeweils weitere fünf Jahre, wenn Du den Vertrag nicht mit einer Frist von neun Monaten kündigst. Die Nutzungsdauer kalkulieren wir mit 15 Jahren.

Während der gesamten Vertragslaufzeit werden selbst erständlich sämtliche Reparaturen und jährlichen Wartungen Deiner Heizungsanlage – bis hin zum Ersatz der Anlage bei Totalausfall – für Dich kostenlos übernommen.

Was geschieht nach Ende der Vertragslaufzeit?

Wenn Du Deine Heizungsanlage nach Ende der Vertragslaufzeit nicht behalten möchtest, baut EWE diese kostenlos aus. Andernfalls hast Du die Möglichkeit die Anlage zum Sachzeitwert zu erwerben. Dieser ist abhängig vom ursprünglichen Neuwert, dem Alter und aktuellen Zustand der Anlage und ihrer Bauteile.

Zur Ermittlung des Restwertes kann ein unabhängiger Sachverständiger der Handwerkskammer oder der Industrie- und Handelskammer (IHK) beauftragt werden. Die Kosten für dieses externe Gutachten bezahlen wir und Du je zur Hälfte, eine alternative Wertermittlung durch EWE ist natürlich kostenfrei.

Wie kann ich zu Wärme+ wechseln, wenn ich noch bei einem anderen Erdgas-Anbieter unter Vertrag stehe?

Auch bei einem noch bestehenden Erdgasvertrag mit einem anderen Unternehmen kannst Du Wärme+-Kunde werden. In diesem Fall wird die Heizungsanlage gegebenenfalls sofort installiert, während wir uns parallel um Deinen Vertragswechsel kümmern. Die Wärmelieferung startet, sobald der vorherige Vertrag beendet wird. Bis dahin berechnen wir Dir lediglich den Grundpreis für die Bereitstellung der Heizungsanlage.

Was passiert bei einem Umzug bzw. einem Hausverkauf?

Verkaufst Du Dein Haus, kann entweder der neue Eigentümer in den Wärme+-Vertrag eintreten oder Du übernimmst die Heizungsanlage zum Sachzeitwert und wir beenden den Vertrag vorzeitig.

Kosten

Wie setzen sich die monatlichen Raten des Wärme+-Vertrages zusammen?

Die monatlichen Raten setzen sich aus drei verschiedenen Bestandteilen zusammen.

Der erste Bestandteil ist der Grundpreis 1. Dieser beinhaltet die Bereitstellung der Heizungsanlage, inkl. Wartung, Reparaturen, Schornsteinfegerarbeiten und Notdienst.

Der zweite und dritte Bestandteil bilden die Energiekosten, wie Du es von Deinem bisherigen Gasvertrag kennst. Dabei bildet der Grundpreis 2 den zweiten Bestandteil für Deine Rate und beinhaltet die monatlichen Netzentgelte, wie z.B. Netzgrundgebühr, Zählerbereitstellung und -ablesung, sowie Energieservicekosten (gerundet).

Der letzte Bestandteil sind die verbrauchsabhängigen Energiekosten. Diese setzen sich aus Deinem Verbrauch und dem Arbeitspreis zusammen. Der Arbeitspreis ist der Preis pro kWh und beinhaltet sowohl die Energiesteuern, Netznutzungsentgelte als auch den Preis für den eigentlichen Energiebezug, welcher auf der Bestellseite separat als Kostenposition „Energiebezug E“ ausgewiesen wird.

Welche Teile sind im Angebot enthalten?

Zu Wärme+ gehören die Heizung mit Regelung, eine Brauchwassererwärmung und eine Abgasanlage. Ebenfalls sind die Lieferung und Installation der neuen Heizung sowie die Demontage und Entsorgung der Altanlage inbegriffen. Darüber hinaus sind die jährlichen Wartungen und die Kontrollen des Schornsteinfegers sowie eventuelle Reparaturen oder auch ein Komplettaustausch der Heizung inkludiert. Da in Deinem Wärme+-Vertrag auch die Erdgaslieferung inbegriffen ist, sind die Energiekosten ebenfalls im Angebot enthalten. Bei der Abrechnung wird der tatsächliche Verbrauch zugrunde gelegt, der wie gewohnt über den Erdgaszähler ermittelt wird.

Wie verhält es sich mit der Kostenübernahme für den Schornsteinfeger, wenn weitere Wärmeerzeuger wie Kachel- oder Kaminöfen im Haus vorhanden sind?

Befinden sich weitere Wärmeerzeuger in Deinem Gebäude oder werden diese nachträglich errichtet, werden die darauf entfallenden Gebühren zwischen Schornsteinfeger und Hauseigentümer separat abgerechnet. Alle vorgeschriebenen Abgas- und Abgaswegeprüfungen für die Wärme+-Anlage werden von EWE übernommen. Dafür fallen selbstverständlich keine Kosten für Dich an.

Service

Was passiert, wenn die Heizung während der Vertragslaufzeit kaputt geht?

Reparaturkosten sind in Deinem Wärme+-Vertrag enthalten und werden vollständig von uns abgedeckt. Das beinhaltet natürlich auch all Deine Notfallreparaturen. Da die Heizungsanlage Eigentum von EWE ist und wir vertraglich zur Wärmelieferung verpflichtet sind, sorgt EWE natürlich auch bei einem eventuellen Totalschaden umgehend für Ersatz. Bitte melde Dich im Fall einer Störung unter der 0800 / 393 2010, damit wir Dir schnellstmöglich helfen können.

Wie laufen Wartungs- und Schornsteinfegerarbeiten ab?

Unser Fachpartner beziehungsweise Dein Schornsteinfeger setzt sich automatisch mit Dir in Verbindung, um einen Termin für die Arbeiten zu vereinbaren. Den Schornsteinfeger informieren wir automatisch darüber, dass Deine Heizung künftig von EWE betrieben wird. Die Rechnung geht dann an uns, sodass Du Dich um nichts mehr kümmern musst.

Sie haben weitere Fragen?

0441 / 8000-555

Mo. – Fr. 7.00 bis 20.00 Uhr

Sa. 8.00 bis 16.00 Uhr