

# Das Produkt anbieten und verkaufen: FAQ Kunde

---

**Nach der Kundenansprache hat der Endkunde vielleicht noch einige Fragen bzw. der Fachbetrieb möchte noch einige Punkte ansprechen, damit der Kunde das Produkt verstanden hat bzw. gut beraten wurde:**

## Frage 1)

### **Wie lange läuft der Vertrag?**

Sie können den Vertrag erstmals fristgerecht nach 10 Jahren kündigen. Wird der Vertrag nicht gekündigt, verlängert er sich um weitere 5 Jahre. Das ist für Kunden ein großer Vorteil. Denn gerade in den letzten 5 Jahren können viele und teure Reparaturen entstehen.

---

## Frage 2)

### **Kann ich den Vertrag vorzeitig kündigen?**

Nein. Der Vertrag ist erstmals fristgerecht kündbar nach 10 Jahren. Der Hausverkauf ist eine Besonderheit.

---

## Frage 3)

### **Was ist, wenn ich das Haus verkaufen möchte?**

Der Endkunde muss EWE informieren, wenn er sein Haus verkaufen möchte. Der neue Hausbesitzer kann in den laufenden Vertrag einsteigen (und ihn zu Ende führen). Möchte der neue Hausbesitzer das nicht, macht EWE dem Wärme+ Kunden ein Kaufangebot.

---

## Frage 4)

### **Wie hoch sind die Zinsen?**

Es gibt keine Zinsen. Der Kunde zahlt einen monatlichen Preis (Grundpreis 1) für die Bereitstellung der Anlage. Die Heizungsanlage gehört EWE. Der Grundpreis 1 deckt die Bereitstellung der Anlage mit dem kompletten Service ab.

---

## Frage 5)

### **Muss ich das „Gas“ bei EWE kaufen und kann ich den Gasanbieter wechseln?**

Eine Wärmelieferung ohne „Gas“ von EWE ist nicht möglich. Mit dem Wärmeliefervertrag muss EWE auch die „Gaslieferung“ übernehmen. Ein Wechsel des Gaslieferanten ist somit nicht möglich. Bei einer langen Vertragslaufzeit schreibt der Gesetzgeber strenge Regelungen zum Schutz des Verbrauchers vor. Es muss im Vertrag transparent dargestellt werden, warum ein „Gaspreis“ erhöht wird, und es gibt zudem die Verpflichtung, „Gaspreise“ zu senken. Das muss von EWE regelmäßig geprüft werden. Der örtliche Netzbetreiber bleibt jedoch für die Ablesung der Zählerstände zuständig. Die Abrechnung übernimmt allerdings EWE.

---

## Frage 6)

### **Bleibt der monatliche Preis für die Anlage (Grundpreis 1) immer gleich oder erhöht er sich im Laufe der Zeit?**

Der Grundpreis 1 erhöht sich geringfügig. 50% des Grundpreises 1 bleiben unverändert. 50% werden nach einer Preisformel (siehe Wärmeliefervertrag) angepasst (erhöht/verringert). Hier schreibt der Gesetzgeber zum Schutz des Verbrauchers eine transparente Berechnung vor. Wenn eine Wartung heute 140 Euro kostet, wird diese in 10 Jahren vermutlich etwas mehr kosten.

---

## Frage 7)

### **Gibt es eine Altersbeschränkung?**

Nein.

---

## Frage 8)

### **Was passiert, wenn die Vertragslaufzeit nach 10 bzw. 15 Jahren endet?**

Grundsätzlich baut EWE die Anlage nach Ende der vereinbarten Vertragslaufzeit kostenlos wieder aus. Wenn Sie die Anlage aber behalten möchten, haben Sie die Möglichkeit, sie zu erwerben. Wurden keine wesentlichen Anlagenteile (z. B. Regelung/Speicher/ komplette Anlage) erneuert, liegt der Angebotspreis nach 10 Jahren bei ca. 1/3 des ursprünglichen Bestellwerts (Investitionssumme) und nach 15 Jahren bei genau 0 Euro.

---

## Frage 9)

### **Mein „Gasvertrag“ bei Yello läuft noch 14 Monate. Kann ich trotzdem einen Wärme+ Vertrag abschließen?**

Ja, das geht. Im Vertrag gibt es die Möglichkeit, die Daten des derzeitigen „Gaslieferanten“ einzutragen. EWE kümmert sich um die Kündigung bzw. den Wechsel zu EWE. Besteht eine zeitliche Bindung, kann der Kunde den bestehenden Vertrag zu Ende führen. Bis dahin wird von EWE nur der Servicepreis berechnet. Nach dem Ende des Vertrages mit dem „alten Gaslieferanten“ berechnet EWE auch die Gasversorgung.

---

## Das Produkt anbieten und verkaufen: FAQ Kunde

---

### Frage 10)

**Die Heizung ist defekt und es ist natürlich Winter.**

**Wie lange muss ich auf die neue Heizung warten?**

Nach Einreichung der Unterlagen (Wärmeliefervertrag und Heizungsangebot) kann eine Freigabe innerhalb weniger Stunden erfolgen. Hierzu ist eine telefonische Abstimmung empfehlenswert.

---

### Frage 11)

**Der Endkunde hat im letzten Jahr den Warmwasserspeicher gewechselt. Muss die Anlage komplett getauscht werden?**

Nein, der vorhandene neue Warmwasserspeicher muss nicht getauscht werden. EWE ist dann aber nur für die Bauteile verantwortlich, die Leistungsbestandteil des Wärmeliefervertrages sind.

---

### Frage 12)

**Wie muss mit den Kosten für den Öltankausbau bzw. neuen Gashausanschluss umgegangen werden?**

Der Kunde muss diese Positionen selbst beauftragen und bezahlen. Sie dürfen nicht Bestandteil von Wärme+ sein.

---

### Frage 13)

**Ich möchte das Haus vermieten. Ist Wärme+ in diesem Fall möglich?**

Ja, das geht. Bitte beachten Sie folgende Eigenschaften von Wärme+. Der Wärmeliefervertrag wird ausschließlich mit dem Hauseigentümer abgeschlossen.

- Der Hauseigentümer bekommt von EWE eine Abrechnung mit Grundpreis 1 für die Anlage, mit Grundpreis 2 und Arbeitspreis für den Verbrauch.
  - Die Rechnung kann nicht aufgeteilt werden (z. B. Gasrechnung an den Mieter).
  - Der Vermieter muss also die „Gaskosten“ weiterberechnen.
  - Eine Ausweisung der evtl. umlegbaren Kosten (z. B. Wartung) erfolgt von EWE nicht.
-