



TOTAL
COMMITTED TO BETTER ENERGY



heizenheute MAI 2016

DAS MAGAZIN FÜR TOTAL HEIZÖL-KUNDEN

SELFIE-AKTION MIT UMFRAGE

**Warum bestellen
SIE Ihr Heizöl bei
TOTAL?**



**BESTNOTEN FÜR DEUTSCHLAND
MACHT PLUS**

Öl-Heizungsmodernisierer mehr als zufrieden!

KUNDENWÜNSCHE IM MITTELPUNKT

QUO VADIS, HEIZÖLPREIS?

DOPPELT HÄLT BESSER

Beim Lagern von Heizöl spielt Sicherheit eine große Rolle

ÄLTERER ÖLTANK:

Austauschen oder weiter nutzen?



Selfie-Aktion mit Umfrage

Warum bestellen SIE Ihr Heizöl bei TOTAL?

Seit Monaten sind unsere Tankwagenfahrer mit der TOTAL Selfie-Aktion* dieser Frage auf der Spur. Hunderte Selfies zufriedener Kunden kamen dabei zusammen. Zahlreiche Kunden-Meinungen erreichten uns bisher per Post oder im Internet unter www.totalselfie.de.

Warum diese Aktion?

Als Ihr Heizöl-Lieferant wollen wir wissen, was Sie an TOTAL besonders schätzen, was an unserem Service ausgebaut oder verbessert werden sollte. Wir möchten mit Ihnen im Gespräch bleiben. Bitte nutzen Sie das Internet-Portal www.totalselfie.de auch weiterhin für Lob, Anregungen oder Kritik! Vielen Dank.

Service, der begeistert

Wenn es um Ihre Zufriedenheit geht, stehen unsere Verkaufsberater am Telefon und unsere Tankwagenfahrer vor Ort im Fokus – als „Stimme“ und „Gesicht“ von TOTAL. Deshalb freuen wir uns, dass sich so viele Heizöl-Kunden besonders positiv über den freundlichen Service am Telefon und vor Ort geäußert haben.

Mit Ihrem Lächeln haben vielleicht auch Sie unsere Selfie-Aktion bereichert und uns Ihre ganz persönliche Antwort gegeben. **Dafür nochmals unser herzliches Dankeschön!**

→ www.totalselfie.de

Das sagen unsere Kunden:

„Ich bestelle mein Heizöl bei TOTAL ...“



... weil ich gut beraten und zufrieden bin.“
Rainer J., Bremerhaven

... weil ich bisher noch keinerlei Probleme hatte. Weil es mit der telefonischen Voranmeldung bisher immer sehr gut geklappt hat und auch Ihre Fahrer sehr freundlich zu den Mietern waren, da ich nicht direkt an der Anlieferanschrift wohne. Besten Dank!“

Hartmut M., Obertshausen



... weil es immer klappt und die Fahrer so nett sind! Und der Service beim Telefonieren!“

Rüdiger B., Aschersleben

... weil einfach alles stimmt! Von der einfachen und schnellen Online-Bestellung, dem Service des Kundenzentrums bis zur pünktlichen Lieferung durch den freundlichen Fahrer, welcher das Ereignis auch für meine kleine Tochter interessant gestaltet hat.“

Marwin B., Eisenach



... weil es in der Nähe meines Wohnortes ist. Die Belieferung immer prompt erfolgt und das Personal stets freundlich und entgegenkommend ist.“

Frau H., Meuselwitz

... weil:
+ pünktliche Lieferung
+ qualitätsmäßige Verbrennung anlage-schonend
+ preisgünstig
+ Fahrerlob für Geduld bei schmaler 31-m-Privatstraße, für Sauberkeit bei der Verrichtung, für Hinweis auf unsere sofortige Gegenkontrolle zum Lieferumfang.“

Horst S., Essen-Fischlaken

... weil ich schon über Jahre bei TOTAL kaufe und immer zufrieden bin. Ferner bin ich von der Möglichkeit der monatlichen Teilzahlung begeistert, weil ich hiermit nicht alles auf einmal bezahlen muss.“

Philipp L., Maintal

... weil ich schon viele Jahre zufriedener Kunde bin. Das Heizöl wird immer pünktlich geliefert und die Qualität ist sehr gut.“

Fam. H., Schkeuditz/Radefeld

... weil wir uns vor 10 Jahren einen neuen Öl-Brennwertkessel auf Empfehlung unseres Heizungsfachmannes angeschafft haben und er uns thermoplus von TOTAL empfohlen hat. Wir müssen sagen, es war eine gute Wahl. Unsere Heizung läuft noch wie am ersten Tag und der Heizölverbrauch ist viel geringer als vorher.

Wir bestellen also schon 10 Jahre bei TOTAL mit dem heiz&SPAR und sind sehr zufrieden. Der Fahrer ist fast immer der gleiche und kennt sich bestens aus bei uns. Durch eine Sammelbestellung werden wir immer informiert, wenn das Heizöl geliefert wird, und es gab noch nie Probleme. Weiter so!“

Mathias und Yvonne B., Wettin-Löbejün

* Selfie-Aktion zeigt zufriedene Heizöl-Kunden mit dem Fahrer nach der Belieferung.

Bestnoten für DEUTSCHLAND MACHT PLUS Öl-Heizungsmodernisierer mehr als zufrieden!

Öl-Heizungsbesitzer, die mit DEUTSCHLAND MACHT PLUS auf Öl-Brennwerttechnik umgestellt haben, sind mehrheitlich sehr zufrieden mit der Aktion. Das ergab eine Befragung des Instituts für Wärme und Oeltechnik. Das IWO bat die Nutzer von DEUTSCHLAND MACHT PLUS, Schulnoten zu vergeben.

→ Die schnelle und einfache Abwicklung der Aktionsprämie wurde mit der Durchschnittsnote 1,3 bewertet. Mit der Umsetzung der Öl-Heizungsmodernisierung durch die an der Aktion teilnehmenden Installationsbetriebe waren die befragten Öl-Heizungsbesitzer ebenso mehr als zufrieden – sie vergaben die Note 1,4. Durchweg gutes Feedback erhielt auch der IWO-Fördermittelservice mit der Note 1,6.



INTERVIEW mit Familie Tröger aus Bayern: Öl-Heizungsmodernisierung mit DEUTSCHLAND MACHT PLUS

heizenheute (hh): Sie haben im April 2015 Ihre Öl-Heizung mit DEUTSCHLAND MACHT PLUS modernisiert. Wie kam es dazu?

Herr Tröger: Der Anlass war eine 32 Jahre alte Heizung, die aus Umwelt- und Kostengründen ausgetauscht werden musste.

hh: Haben Sie sich gleich wieder für Öl entschieden oder haben Sie auch an andere Energieträger gedacht?

Frau Tröger: Wir wohnen in einem Reihemittelhaus. Da gab es auch die Überlegung, auf Gas umzusteigen. An Pellets mit Solar-technik haben wir auch gedacht. Aber jeder Installateur, der sich unseren Fall anschaut hat, hat gesagt, bleibt beim Öl.

Und dann sind wir beim Öl geblieben.

hh: Und sind Sie zufrieden mit Ihrer Entscheidung?

Hr. T.: Ja, wir haben mit der Öl-Heizung ja nie Probleme gehabt und der Platz ist auch da. Kostengünstig ist es auch – wir machen ja immer Sammelbestellungen.

Fr. T.: Und die lieben, netten Mädels vom TOTAL Kundenzentrum in Hof, die sind einfach nur spitze! So geduldig, die nehmen sich immer Zeit und versuchen preislich etwas zu machen.

hh: Dieses Lob geben wir gern weiter! Noch mal zur Modernisierung. Wie ist denn das Prozedere gelaufen? Haben Sie Fördermittel beantragt?

Fr. T.: Ja, das hat die Heizungsfirma veranlasst. Für den KfW-Zuschuss haben wir nur ganz kurz ein Formular ausgefüllt und an das IWO geschickt.

Hr. T.: 3 bis 4 Wochen später hat die KfW dann die Fördersumme ausgezahlt.

hh: Das heißt, Sie haben direkt den IWO-Fördermittelservice beauftragt?

Fr. T.: Ja, genau. Der Sachverständige hat sich um alles gekümmert.

hh: Wie würden Sie denn den Ablauf der Modernisierung in Schulnoten bewerten?

Hr. T.: Na, alles in allem – eine 2. Das war in Ordnung. Die Heizungsfirma hatte das Antragsformular nicht gleich dabei. Aber sonst – gut.

hh: Und wie lief es mit der Aktionsprämie? Wie bewerten Sie das?

Hr. T.: Da geben wir eine glatte 1, das ging ganz schnell.

hh: Prima. Haben Sie mit dem neuen Öl-Brennwertkessel schon eine Ersparnis feststellen können?

Fr. T.: Ja, auf jeden Fall, aber schwer zu sagen, wie viel. Wir hatten ja einen milden Winter. Wir tanken jetzt unter 1.000 Liter. Vielleicht 15 %?

hh: Jetzt noch ein Wort zum Service. Sie haben sich ja schon sehr positiv über die Verkaufsberaterinnen in Hof geäußert ...

Fr. T.: Ja, die sind wirklich immer sehr freundlich und haben uns bisher in allen Situationen geholfen. Bei unseren Sammelbestellungen werden ja bis zu 20 Häuser beliefert. Das Kundenzentrum bekommt eine Excel-Liste, das funktioniert. Ein Anruf genügt. Dann ist der Tankwagen da. Preislich stimmt es auch.

hh: Und wie haben Sie die Fahrer erlebt?

Hr. T.: Gemischt. Aber insgesamt ordentlich. Die Mengen waren immer exakt.

hh: Danke, dass Sie sich für uns Zeit genommen haben.

Mitmachen lohnt sich: Die Aktion läuft bis 31.12.2017

DEUTSCHLAND MACHT PLUS

10 % Investitionszuschuss der KfW (Antrag vor der Modernisierung stellen)

Der Einbau eines Öl-Brennwertgeräts beim Kesseltausch wird von der KfW mit 10 % der Investitionskosten unterstützt (z. B. 950 Euro bei einer Installationsrechnung von 9.500 Euro)



ca. 2.000 Euro bei Kombination mit Solar

Bei Installation von Öl-Brennwerttechnik und Solarthermie kann der Kunde zusätzlich 2.000 Euro aus dem BAFA-Marktanreizprogramm beantragen.



Aktions-Prämie 250 Euro (nach Erstbefüllung)

Voraussetzung:
Der Kunde wählt einen Öl-Brennwertkessel eines teilnehmenden Herstellers und tankt nach der Modernisierung mindestens 1.500 Liter Heizöl bei einem teilnehmenden Mineralöhländler.

Achtung: KfW-Förderanträge unbedingt vor der Modernisierung stellen!

Die Experten des IWO-Fördermittelservice beraten kostenlos für eine maximale Förderung und bereiten auf Kundenwunsch (für eine Gebühr von 98 Euro) die passenden Förderanträge unterschriftsfertig vor – mit Geldzurück-Garantie, sollten die staatlichen Förderanträge nicht gewährt werden. Als KfW-Sachverständige bestätigen sie auch den notwendigen „Verwendungsnachweis“ nach der Modernisierung.
Kontakt: (06190) 9263-435



Quo vadis, HEIZÖLPREIS?

Wie entwickelt sich der Heizölpreis?

→ Weiterhin drückt das bestehende Überangebot auf die Ölpreisentwicklung. Nachdem auch das Treffen der großen Ölproduzenten Mitte April ergebnislos verlief, deutet derzeit wenig auf eine koordinierte Kürzung der Fördermengen hin. Das Aufwärtspotenzial der Ölpreise kann dadurch als begrenzt bezeichnet werden. Heizöl ist weiterhin vergleichsweise günstig. Im April sparten Heizölkäufer im Vergleich zum Vorjahr etwa 20 Cent pro Liter.

Wer genügend Heizöl im Tank hat und auf noch günstigere Heizölpreise spekulieren

Kundenwünsche im Mittelpunkt

„Zu welchen Themen möchten Sie mehr erfahren?“, fragten wir in der ersten Ausgabe unserer neuen Kundenzeitung heizenheute.

Zahlreiche heizenheute-Leser haben geantwortet. Die Themenwünsche reichen von Preisinformation bis hin zu technischen Tipps für energiesparendes Heizen. In den nächsten Ausgaben greifen wir Ihre Leserwünsche auf.

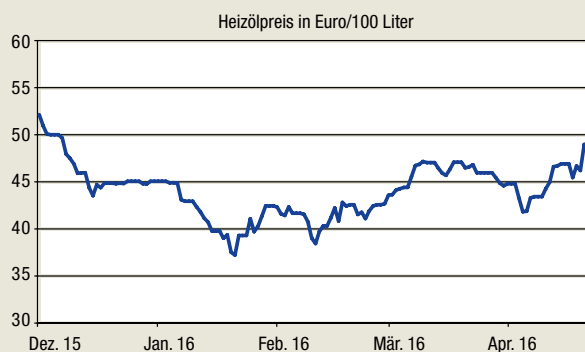
Da sich über 90 % der Leser Informationen zum Thema Heizölpreis und Preisentwicklung wünschten, wird eine Preis-Rubrik ab sofort fester Bestandteil von heizenheute sein.

Ein herzliches Dankeschön an alle Einsender! Zehn glückliche Gewinner wurden bereits von unserer Glücksfee gezogen und erhielten einen Gutschein über 100 Liter Premium-Heizöl.

möchte, sollte unseren Online-Service für eine regelmäßige **Preisbenachrichtigung** nutzen oder einen **Wunschpreis** anlegen: www.heizoel.total.de

So können Sie auch von kurzfristigen Preisrückgängen profitieren und Heizöl günstiger bestellen.

Durchschnittspreise in Deutschland für 3.000 Liter



HEIZÖL SICHER LAGERN



Doppelt hält besser

Beim Lagern von Heizöl spielt Sicherheit eine große Rolle. Damit Heizöl nicht in die Umwelt gelangt, gilt für alle Tanktypen das Prinzip der doppelten Sicherheit.

→ Der eigentliche Heizöltank ist immer durch ein zweites System abgesichert, welches verhindert, dass Heizöl austritt.

Einwandige Öltanks müssen in einem gemauerten Auffangraum mit Hohlkehle stehen, der weder Fugen noch Bodenabläufe hat. Zusätzlich wird der Auffangraum bis zur Höhe des Rückhaltevolumens mit einem zugelassenen ölbeständigen Anstrich oder einer speziellen Tankraumfolie aus PVC ausgekleidet.

Moderne Kunststoff-Batterietanks bieten als „Tank in Tank“-Systeme von Haus aus doppelte Sicherheit und brauchen keinen Auffangraum. Gleiches gilt für Kunststofftanks mit Stahlblechmantel. Hier ist am tiefsten Punkt des Tanks zudem eine Leckage-Sonde angebracht.

Einwandige standortgefertigte Tanks (i. d. R. aus Stahl) mit einer Leckschutzauskleidung aus PVC-Folie („Innenhülle“) und einem Leckanzeigergerät werden doppelwandigen Tanks gleichgestellt. Tankwand und Leckschutzauskleidung bilden einen geschlossenen Überwachungsraum, der durch ein Leckanzeigergerät (LAG) kontrolliert wird. Im Normalbetrieb leuchtet am LAG eine grüne Betriebsleuchte.

Erdtanks werden doppelwandig im Werk gefertigt und anschließend vor Ort eingebaut. Auch in älteren Erdtanks kann die doppelte Sicherheit hergestellt werden: durch den Einbau einer maßgeschneiderten Innenhülle samt Leckanzeige.

ÄLTERER ÖLTANK: Austauschen oder weiter nutzen?

Ist der ältere Heizöltank in einem guten Zustand und entspricht er den gesetzlichen Anforderungen, können Sie ihn getrost weiter nutzen. Bei einer geplanten Öl-Heizungsmodernisierung kann der Einbau kleinerer moderner Tanks dennoch sinnvoll sein, da Ihr Energiebedarf sinkt.

www.zukunftsheizen.de/heizoeltank/sichere-heizoellagerung.html

Direkt zur Online-Heizöl-Bestellung:
www.heizoel.total.de



Wenn Heizöl,
dann TOTAL.

Impressum

TOTAL Mineralöl GmbH
Hauptsitz:
Am Blumenkampshof 55, 47059 Duisburg
www.heizoel.total.de
Kontakt/Beratung/Bestellung:
0800-11 34 110 (gebührenfrei)
Text/Redaktion:
Elisabeth Unterberg, Dagmar Baltrusch
Direktion Handels- und Verbrauchergeschäft
TOTAL Deutschland GmbH
Kreation/Layout:
ergo Industriewerbung GmbH, Berlin