



TOTAL

## Zum Glück gibt's Heizöl schwefelarm!



■ Kürzere Prüfintervalle	Seite 2
■ Gestatten? Region Ost	Seite 2
■ BSW – viel Spaß beim Sparen	Seite 3
■ Schutz rund ums Haus	Seite 3
■ Heißer Tipp für kalte Winter	Seite 3
■ Förderdschungel	Seite 4
■ GGVSEB Gebühr	Seite 4
■ Tipp: Heizöl zahlen mit EC-Karte	Seite 4
■ Aktion »Weitersagen«	Seite 4

# KÜRZERE PRÜFINTERVALLE



Nahezu flächendeckend versorgt die TOTAL Mineralöl GmbH ihre Kunden mit schwefelarmem Heizöl. Nicht nur auf die Umwelt wirkt sich der geringe Schwefelanteil von nur 0,005 % äußerst positiv aus. Da beim Heizen mit schwefelarmem Heizöl weni-

ger Ruß-Ablagerungen entstehen, verlängern sich auch die Prüfintervalle nach der KÜO (Kehr- und Überprüfungsordnung). Sofern Ihre Anlage raumluftunabhängig arbeitet oder Sie einen Öl-Brennwertkessel betreiben, braucht der Schornsteinfeger die Abgaswege nur noch alle 2 Jahre zu überprüfen. Als Nachweis für den Einsatz von schwefelarmem Heizöl genügt die Rechnung oder der Lieferschein. Neben schwefelarmem Standard-Heizöl bietet

TOTAL das hochwertige Premium-Heizöl thermoplus **schwefelarm**. Dieses Hochleistungsheizöl punktet zusätzlich mit Pumpschutz, hoher Lagerstabilität und extra Reinigungseffekt. Mit thermoplus **schwefelarm** arbeitet Ihr Heizsystem einfach effizienter. Sie verbrauchen weniger und Ihre Anlage bleibt langfristig betriebssicher. Der »Schutz des Heizölsystems« wurde auch vom TÜV Nord in Langzeittests bestätigt und zertifiziert.

## TOTAL PERSÖNLICH

# GESTATTEN? Ihre Heizöl-Teams in der Region Ost

**Unser Kundenzentrum Berlin** liegt unweit des Schlosses Charlottenburg auf dem Gelände eines ehemaligen Tanklagers, das nur noch teilweise zur Erdölbevorratung genutzt wird. Aus Minol, Elf, Fina und Hedwigshütte formierte sich im Laufe der Jahre die Marke TOTAL – und das 10 Mitarbeiter starke Team des Berliner Kundenzentrums. Ihr Heizöl erhalten unsere Kunden aus Berlin und Brandenburg u. a. von den Tanklagerstandorten Ruhleben und Lankwitz. Für eine zeitnahe und zuverlässige Belieferung sorgen insgesamt 10 freundliche und kompetente Verkaufsberater sowie eine Flotte von 18 Tankwagen. Unsere TOTAL Agentur Seitz in Jüterbog ergänzt das Liefergebiet bis an die südliche Grenze Brandenburgs.



Kundenzentrum Magdeburg – v. links: Karola Ollesch und Anke Mandelkow, nicht im Bild: Silvia Marutzki

Unser Versorgungsgebiet erstreckt sich heute von Altmark, über Börde, Stadt Magdeburg, Land Brandenburg bis zum Ostharz. Ganz gleich, ob es um Fragen zu unserem Premium-Heizöl thermoplus geht, um Dieselkraftstoff oder AdBlue® – unsere drei engagierten Verkaufsberaterinnen Frau Mandelkow, Frau Ollesch und Frau Marutzki wissen die Antwort und kümmern sich darum, dass die Ware zur richtigen Zeit am richtigen Ort ist.

Auf dem Weg ins Feriengebiet Insel Rügen kommt man an unserem **Kundenzentrum Stralsund** vorbei. Es liegt direkt unterhalb der Rügenbrücke im Hafen von Stralsund. Seit 1991 beliefert TOTAL zahlreiche private Haushalte der Region mit Heizöl sowie auch einen Großteil der Agrarbetriebe in Mecklenburg-Vorpommern zuverlässig mit Heizöl, Diesel, Schmierstoffen und AdBlue®.



Kundenzentrum Stralsund – v. links: Michael Stengl (Verkaufsleiter), Gunnar Zeidler, Herbert Erhardt, Manja Gensch, Ingo Pallesche, Thomas Bäcker, Andre Zieris, Hannes Maaß, Gerd Manthey, Dr. Holger Stolzenburg (Vertriebsdirektor), Christian March



Kundenzentrum Berlin – v. links: Marcus Ott, Michael Stengl (Verkaufsleiter), (\*), Bernhard Brem, Sabine Krautz, Anja Stein, (\*), Bärbel Ott, Remo Dierbach, Yvonne Fritze, nicht im Bild: Denise-Aylin Oegel und Serkan Aytan  
(\* namentlich nicht genannte Person, die nicht zum Heizöl-Team gehören

**Unser Kundenzentrum Magdeburg** befindet sich auf dem Gelände des Tanklagers in Magdeburg-Rothensee (Am Hansehafen). Das Tanklager Magdeburg nimmt eine wichtige Position in der Mineralölversorgung von Sachsen-Anhalt ein. Durch die Lage am Mittellandkanal und die Möglichkeit der Ganzzuglöschung mit Ware aus unserer Raffinerie in Leuna ist eine optimale Versorgung der Regionen auch in Zeiten, zu denen der Mittellandkanal unschiffbar ist, gewährleistet.

Versorgungssicherheit und die hohe Qualität von TOTAL Diesel- und Ottokraftstoffen sowie TOTAL Heizölen garantieren die Raffinerien in Leuna und Schwedt. Das TOTAL Schmierstofflager in Stralsund sichert zudem eine schnelle Belieferung mit TOTAL Schmierstoffen und AdBlue®. Bekannt als starker Partner in Mecklenburg-Vorpommern ist unsere Mannschaft zuverlässiger Lieferant und fachkundiger Ansprechpartner in der Region. Dem Kundenzentrum angeschlossen ist unsere TOTAL Agentur in Tribsees. Dort engagieren sich Bernhard Zieris und seine Frau Sylvia.

Im Südosten Mecklenburgs liegt das **Kundenzentrum Neubrandenburg**. Seit



Kundenzentrum Neubrandenburg – v. links: Sabine Matzke und Heike Schneider

1991 hat es sich zum wichtigen Wirtschaftsfaktor in der Region entwickelt. Die Stärken liegen in der Heizöl-Versorgung, speziell mit unserem sparsamen Premium-Heizöl thermoplus, wobei das Liefergebiet die Mecklenburgische Seenplatte und die Uckermark umfasst. Unser starkes Duo, Frau Matzke und Frau Schneider, steht unseren Kunden mit Rat und Tat zur Seite – nicht allein beim Heizölkauf, sondern auch bei **heiz&SPAR**. Unterstützt wird unser Kundenzentrum in dieser Region von unserer TOTAL Agentur Glaser in Prenzlau.

## BSW – VIEL SPASS BEIM SPAREN

BonusClub-Vorteile kommen gut an



Sparen macht Spaß! Ganz offensichtlich, denn seit unserer Weihnachtsausgabe, in der wir über unsere Partnerschaft mit Deutschlands stärkstem BonusClub BSW berichtet haben, vermeldete der BSW eine neue Anmelde- welle.

Wir freuen uns, dass sich so viele TOTAL Heizöl-Kunden für die von TOTAL geför- derte BSW-Mitgliedschaft entschieden und

bereits den einen oder anderen Spar-Vor- teil genutzt haben.

An alle, die sich mit dem Gedanken an die BSW-Mitgliedschaft tragen: **TOTAL Kunden zahlen als BSW-Mitglied nur den halben Jahresbeitrag und keine Aufnahme- gebühr: [www.bsw.de/total-aktion](http://www.bsw.de/total-aktion)**

Darüber hinaus gibt es garantierte 30 Gra- tisliter beim Heizölkauf sowie attraktive Ein- kaufsvorteile bei den über 20.000 Partner- unternehmen. Hinzu kommen wechselnde Extra-Boni und Sonderaktionen.

**Wenn Heizöl, dann TOTAL.**

**Das zählt:**

- Sparsames Heizen mit Premium-Heizöl
- TÜV-zertifizierte Qualität
- Bequeme Teilzahlung mit **heiz&spare**
- RAL – Sicherheit beim Heizölkauf
- Top-Konditionen für exklusive Tankschutz- versicherung
- Ganz in Ihrer Nähe

Einfach gebührenfrei anrufen:  
**0800-11 34 110**

TOTAL Mineralöl GmbH

## SCHUTZ RUND UMS HAUS

### Sie erinnern sich?

In unserer Weihnachtsausgabe 2011 haben wir Ihnen ein besonderes Angebot vorge- stellt: die Tankschutzversicherung – ein Produkt, welches in Kooperation mit der unabhängigen afm assekurranz-finanz- makler GmbH exklusiv für TOTAL Heizöl- Kunden entwickelt wurde. Das einzigartige Preis-Leistungs-Verhältnis – die Kombi- nation von Gewässerschadenschutzbrief und sinnvollen Zusatzleistungen zu einem ä- ußerst fairen Preis – überzeugte bereits viele unserer Kunden.

Vielen Dank für Ihr Interesse – auch im Namen unseres Partners afm.

Sollten Sie noch keine Tankschutzversi- cherung besitzen, haben Sie die Möglich- keit, sich anhand des beigefügten Produkt- flyers ausführlich zu informieren.

### Weitere Angebote für TOTAL Kunden

Der große Zuspruch hat uns bewogen, mit der afm und weiteren Kooperationspart- nern Versicherungsprodukte zu entwickeln, die unseren Heizöl-Kunden ganz beson- dere Vorteile bieten. Neu im Programm sind Privathaftpflichtversicherung, Hundehalter- haftpflichtversicherung sowie Gebäude- schutzbrief und Unfallversicherung. Diese Angebote erhalten TOTAL Kunden zum



Sondertarif. Sollten Sie also noch auf der Suche nach der richtigen Versicherung sein, dann schauen Sie sich diese Offerten doch einmal näher an: [www.afm-öltank.de](http://www.afm-öltank.de)

### TIPP

## HEISSER TIPP FÜR KALTE WINTER



### Der Allianz Kälteschutz

#### Wer mag im Frühjahr schon an die kalte Jahreszeit denken?

Sicher ist, der nächste Winter kommt be- stimmt. Sinken die Temperaturen weit unter null, wird die Haushaltskasse stark belastet. Mit jedem Minusgrad unter dem Durchschnittswert steigen Ihre Heizkosten um ca. 1 Euro pro Tag (Basis: Wohnraum 100 m<sup>2</sup>, Baujahr 1985).

In diesem Jahr können Sie sich als TOTAL Heizöl-Kunde erstmals gegen zusätzliche Heizkosten absichern. Der Allianz Kälte- schutz ist Ihr Finanzpolster für kalte Win- tertage. Der Versicherungsschutz greift in den Monaten Dezember bis Februar – an

allen Tagen, an denen die Temperaturen unter den lokalen Referenzwert sinken.

Pro Minusgrad unter dem für Ihren Wohnort festgelegten Referenzwert wandert (in Ab- hängigkeit von der Wohnfläche und dem Baujahr des Gebäudes) bares Geld in Ihre Haushaltskasse zurück. War der Winter be- sonders kalt, zahlen Sie nicht mehr drauf, sondern können sich bereits Anfang März über eine kräftige Auszahlung freuen.

Der Kälteschutz exklusiv für TOTAL Heizöl- Kunden ist ein Kooperationsprodukt von Allianz und TOTAL.

Informieren Sie sich am besten ausführlich unter: [www.allianz-kaelteschutz.de/total](http://www.allianz-kaelteschutz.de/total)

## MODERNISIERUNG

## FÖRDERDSCHUNGEL

## Was hat sich 2012 geändert?

Wer sich in Sachen Heizungsmodernisierung und Fördermittel gut beraten lässt, kann viel Geld sparen:

**KfW-Zuschüsse erhöht**

Die Heizungs-Erneuerung wird mit bis zu 7,5 % der Investitionskosten (max. 3.750 Euro) bezuschusst. Für ein neues Öl-Brennwertgerät (Investitionskosten ca. 8.000 Euro) kann es bis zu 600 Euro Zuschuss geben. Alternativ können für Einzelmaßnahmen zinsgünstige Kredite (1 % Effektivzinssatz) beantragt werden. Es handelt sich um das Programm 430 »Energieeffizient Sanieren – Investitionszuschuss«.

**Weniger MAP-Zuschuss**

Für das Marktanreizprogramm sind die Fördersätze leicht gesunken. Solaranlagen zur Heizungsunterstützung werden noch mit 90 Euro je m<sup>2</sup> Kollektorfläche bezuschusst. Wird gleichzeitig ein alter Kessel durch ein Öl-Brennwertgerät ersetzt, beträgt der Bonus 500 Euro. Anträge: [www.bafa.de](http://www.bafa.de)

**Heizöl-Prämie**

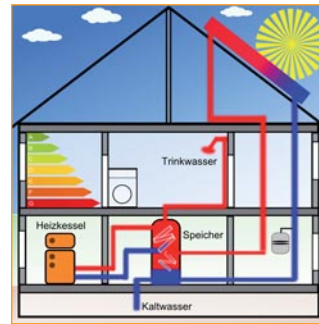
Noch bis zum 31.07.2012 greift zusätzlich die Aktion »Deutschland macht Plus« ([www.iwo.de](http://www.iwo.de)). Bei Installation von Öl-Brennwerttechnik und Solar gibt es eine Heizöl-Prämie von 500 Litern. Beim Kessel-

tausch ohne Solar beträgt die Prämie 350 Liter.

**Steuern sparen**

Wenn weder eine KfW- noch BAFA-Förderung in Anspruch genommen wurde, können die Handwerkerleistungen steuerlich abgesetzt werden (max. 1.200 Euro).

Auch **Kosten für die Fachplanung einer energetischen Sanierung** und Begleitung durch einen Energieberater werden von der KfW mit bis zu 50 % bezuschusst (max. 4.000 Euro). Diese Förderung läuft unter der neuen Bezeichnung »Energieeffizient Sanieren – Baubegleitung« (Programm 431).



## IN EIGENER SACHE

## GGVSEB GEBÜHR

## Kostentransparenz

Heizöl gehört zu den Gefahrgütern. Beim Transport von Heizöl, Diesel und Kraftstoffen haben Mineralölunternehmen gesetzliche Sicherheitsauflagen zu beachten, die in der **GefahrGutVerordnung Straße, Eisenbahn und Binnenschifffahrt (GGVSEB)** bzw. in den europäischen ADR-Richtlinien definiert sind. Der nicht unerhebliche Aufwand für Sicherheitsmaßnahmen wie Fahrzeugprüfungen und regelmäßige Lehrgänge für Tankwagenfahrer schlägt sich preislich in so genannten GGVSEB-Zuschlag nieder. Um Kosten transparent zu machen, weist TOTAL den GGVSEB-Zuschlag seit Januar 2012 separat mit einem Pauschalbetrag von 11,31 Euro inklusive MwSt. auf Ihrer Rechnung aus.



## UNSER TIPP

**Heizöl zahlen mit EC-Karte**

Bequemer geht's nicht. Nutzen Sie unseren EC-Service für die Zahlung Ihrer Heizöl-Rechnung direkt am Tankwagen. Wie bei der Barzahlung erhalten Sie direkt einen bewerteten Lieferschein, der als Rechnung gilt. Sie müssen kein Geld bei der Bank abholen und keine hohen Summen zu Hause verwahren.

## KUNDEN WERBEN KUNDEN

## AKTION »WEITERSAGEN«

## Nächste Runde: Jetzt mitmachen!



Was gibt es Schöneres für ein Unternehmen als zufriedene Kunden? Im letzten Jahr startete unsere

haben Bekannten, Nachbarn oder Freunden von ihren guten Erfahrungen berichtet und somit Neukunden für TOTAL geworben. Belohnt wurden sowohl die Werber als auch die Neukunden mit 50 Gratislitern Heizöl.

Mit dieser Ausgabe möchten wir allen Kunden noch einmal die Möglichkeit geben, an der Aktion »Weitersagen« teilzunehmen.

Aktion »Weitersagen« in ausgewählten Regionen. Viele zufriedene Heizöl-Kunden

Wenn auch Sie mit TOTAL zufrieden sind, geben Sie einfach die mitgelieferte Empfehlungskarte an einen Interessenten weiter. Vergessen Sie bitte nicht, vorher Ihre Kundendaten unter »Werber« einzutragen. Bestellt der von Ihnen geworbene Interessent sein Heizöl bei TOTAL, schenken wir Ihnen 50 Liter Heizöl, die Sie gleich bei Ihrer nächsten Heizöl-Bestellung (Mindestbestellmenge 1.500 Liter) bei TOTAL einlösen können. Ebenso erhält der von Ihnen geworbene Neukunde 50 Liter Heizöl als Willkommensbonus! Denn geteilte Freude ist doppelte Freude.

## IMPRESSUM

TOTAL Mineralöl GmbH  
Hauptsitz · Am Blumenkampshof 55  
47059 Duisburg  
[www.total.de](http://www.total.de)  
Kontakt/Beratung/Bestellung: 0800-11 34 110

Text/Redaktion:  
Wolfgang Ebert, Dagmar Baltrusch  
Direktion Handels- und Verbrauchergeschäft  
TOTAL Deutschland GmbH  
Kreation/Layout:  
ERGO Industrierwerbung GmbH, Berlin

Direkt zur Online-Heizöl-Bestellung:  
[www.heizoel.total.de](http://www.heizoel.total.de)