



## Frohe Festtage und ein glückliches neues Jahr!



**TOTAL**



<b>In Sachen Datenschutz: Heizöl-Tipps auf Kundenwunsch</b>	Seite 2
<b>Heizölpreise im Keller – Prognose günstig!</b>	Seite 2
<b>Das Widerrufsrecht im neuen Verbraucherrecht 2014</b>	Seite 3
<b>Olli-Fans auf Facebook</b>	Seite 3
<b>Kochen mit Olli – Weihnachtsküche bei TOTAL</b>	Seite 4
<b>TOTAL macht Kinderträume wahr: Big Headz für einen guten Zweck</b>	Seite 4

## TOTAL Service – immer im Einklang mit Datenschutz Heizöl-Tipps auf Wunsch



Bild/Quelle: Fotolia

Service bei TOTAL endet nicht bei der Heizöl-Lieferung. Vielmehr werden unsere Kunden von den zuständigen Heizöl-Teams auf Wunsch auch über das Jahr hinweg betreut und informiert.

Ein Beispiel: Eine Kundin hat vor rund einem Jahr Heizöl bei TOTAL gekauft und aktuell startet eine Heizöl-Gutschein-Aktion. Der zuständige Kundenberater weist die Kundin auf die Aktion hin, damit sie bei einem Heizöl-Kauf im Aktionszeitraum profitieren kann. Somit sparte sie Kosten und wurde zugleich vor einem Leerlaufen des Tanks bewahrt. Gut so, denn der Winter stand bereits vor der Tür.

Viele Stammkunden haben schon von „Preistipps“ bei sinkenden Heizölpreisen, Hinweisen zu Heizöl-Aktionen oder Gesetzesänderungen oder von unserem Heizöl-Erinnerungsservice profitiert. Und doch gibt es beim Kundenservice immer etwas zu verbessern. Was sich unsere Heizöl-Kunden wünschen, erfahren wir am besten im direkten Kundenkontakt und bei unseren Kundenzufriedenheitsumfragen. Erwartungen und Kritikpunkte fließen dann in unser Service-Konzept ein.

Doch wenn es um den direkten Kundenkontakt geht, hat ein korrekter Umgang mit Ihren Kundendaten Priorität. Sämtliche

Kunden, mit denen wir im telefonischen oder Mail-Kontakt sind, haben dazu ihr Einverständnis erklärt.

Aber auch im Datenschutz gibt es Neuerungen. Um Sie zukünftig wie gewohnt mit Tipps und Neuigkeiten versorgen zu können, benötigen wir laut Bundesdatenschutzgesetz Ihre aktuelle Einwilligung. Auch dann, wenn Sie uns diese bereits vor einigen Jahren erteilt haben.

Aber keine Sorge, Sie müssen dafür nicht selbst aktiv werden!

Wenn Sie beim nächsten Telefonat mit Ihrem TOTAL Kundenzentrum auf dieses Thema angesprochen werden, können Sie Ihr Einverständnis einfach mündlich erneuern. Von uns erhalten Sie dann per Briefpost eine schriftliche Bestätigung Ihrer Einverständniserklärung. Selbstverständlich haben Sie auch jederzeit die Möglichkeit, Ihr Einverständnis telefonisch, per Mail oder per Post zu widerrufen.

Gern bleiben wir weiterhin mit Ihnen in Kontakt, wenn es um Tipps und Neuigkeiten rund ums Heizöl oder Ihre Zufriedenheit geht. Natürlich nur dann, wenn Sie es wünschen.

Wir bitten um Verständnis für diese Datenschutz-Maßnahme.

## BRENNSTOFF HEIZÖL

### Heizölpreise im Keller – Prognose günstig!

**Die Preiskurve beim Heizöl zeigte auch in diesem Jahr deutlich nach unten. Zu diesem Ergebnis kam der Brennstoffspiegel bei seinen Erhebungen zum Preistrend. In diesem Jahr setzte sich dieser Trend fort.**

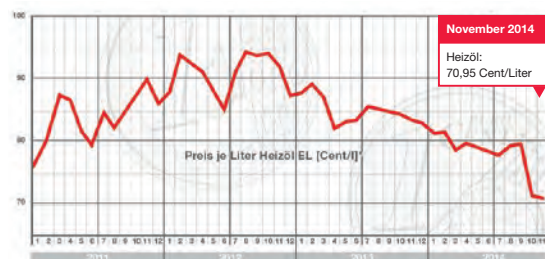
Einen entscheidenden Einfluss auf die aktuellen Heizölpreise haben die Öl-Notierungen an den internationalen Warenterminbörsen. Die größten und damit auch einflussreichsten Warenterminbörsen befinden sich in New York (NYMEX) und London (ICE Futures). Rohöl wird hier in US-Dollar gehandelt und somit entsteht für die Heizölpreise auch eine indirekte Abhängigkeit vom Wechselkurs des Euro zum US-Dollar. Steigt der Euro-Kurs bei stabilen

Öl-Notierungen, werden die Heizölpreise tendenziell sinken.

Da für 2015 mit einem positiven Produktionswachstum in den USA gerechnet wird und die Förderprognosen der OPEC nach oben korrigiert wurden, geht die EIA von einem intensiven Wettbewerb am Ölmarkt aus. Man geht davon aus, dass die Preise an den Ölbörsen noch lange niedrig bleiben werden.

Bei dieser Prognose können Ölheizungsbesitzer entspannt ins neue Jahr blicken. Für Heizöl-Kunden, die sich trotz aller Prognosen mehr Planbarkeit beim Heizöl-Kauf wünschen, empfiehlt sich zudem das flexi-

ble Zahlungsmodell heiz&spar von TOTAL. Sprechen Sie Ihre Verkaufsberater im regionalen Kundenzentrum an, wenn Sie Ihre Heizöl-Rechnung künftig nicht mehr auf einmal, sondern in bequemen Teilbeträgen zahlen möchten.



Bei Abnahme von 3.000 l Heizöl EL inkl. Grundpreis, Quelle: Brennstoffspiegel, Grafik: IWO



## Das Widerrufsrecht im neuen Verbraucherrecht 2014 und der aktuelle Preisverfall



Bild/Quelle: Fotolia

Sicher haben Sie aus den Medien schon erfahren, dass sich in diesem Sommer einige Dinge für den Verbraucherschutz getan haben. Damit sollen auch europaweit einheitliche Regelungen zugunsten der Verbraucher hergestellt werden. Immer größere Bedeutung erlangt dabei der sogenannte Fernabsatzhandel: Das sind alle Geschäfte, die ohne die Anwesenheit der Vertragspartner geschlossen werden. Der klassische Versandhandel per Katalog und das Telefongeschäft gehören dazu; zunehmende Bedeutung erlangt dabei auch das Internet.

Bei allen Fernabsatzgeschäften ist das Widerrufsrecht von Bedeutung, denn durch

die neuen Vorschriften sollen Kunden vor allem davor geschützt werden, die „Katze im Sack“ kaufen zu müssen. Für die meisten Waren wird den privaten Verbrauchern deshalb die Möglichkeit eingeräumt, die Ware zu prüfen und gegebenenfalls innerhalb von 14 Tagen zurückzusenden.

Für Sie als Heizölkunden ist schon aus dem Zweck dieser Regelungen ersichtlich, dass es beim Heizöl anders aussieht: Selbst wenn die Tankanzeige schon „ganz unten“ steht, ist am Tankboden immer noch eine gewisse Menge Heizöl vorhanden. Dadurch wird das neu gelieferte Heizöl mit den Restbeständen im Tank vermischt. Das konkret gelieferte Heizöl könnte also

im Falle eines Widerrufs gar nicht zurückgegeben werden, sondern nur eine gleich große Menge, die aber vermischte Restbestände enthalten würde. Das hat auch der Gesetzgeber erkannt und einen Widerruf für diesen Fall ausgeschlossen.

Hinzu kommt, dass Heizöl ein an Börsen gehandeltes Produkt mit starken Preisschwankungen ist. Sicherlich beobachten auch Sie den Markt und wissen, wie oft der Heizölpreis sich innerhalb kürzester Zeit ändern kann. Rufen Sie uns an und bestellen Ihr Heizöl bei uns, so erwarten Sie richtigerweise, dass das Heizöl am Tag der Lieferung immer noch denselben, am Telefon vereinbarten Preis hat. Das ist auch immer der Fall, denn wir sorgen direkt nach Ihrem Anruf bei uns dafür, dass Ihnen das Heizöl zur Lieferung zur Verfügung steht, d. h., wir kaufen es ebenfalls ein. Trotz meist steigender Marktpreise halten wir uns an den mit Ihnen konkret vereinbarten Preis.

Aus dem gleichen Grund bleibt jedoch der mit Ihnen vereinbarte Preis auch dann derselbe, wenn der allgemeine Marktpreis sinkt, wie auch seit einigen Wochen zu beobachten. Hier jedoch gilt dasselbe wie bei einem Aktienkauf, den man auch nicht rückgängig machen kann, weil einem der Aktienkurs nicht mehr zusagt. So hat etwa das Landgericht Duisburg bereits 2007 einem Heizölhändler einen Schadensersatzanspruch zuerkannt, da der Verbraucher die Abnahme trotz geschlossenen Vertrags verweigerte.

Es bleibt also beim Grundsatz: „Vertrag ist Vertrag“ – zählen Sie auf uns!

## SOCIAL MEDIA

### Olli-Fans auf Facebook

Seit dem Sommer ist Olli immer öfter auch auf Facebook aktiv. Seine mittlerweile zahlreichen Fans zeigten sich äußerst kreativ und scheuten keine Mühe, als es darum ging, den Olli – oder notfalls ein Olli-Imitat – fotografisch einzufangen und zu posten. Hier eine kleine Auswahl der Pinguin-Schnappschüsse.

Übrigens, wenn auch Sie in Facebook unterwegs sind, schauen Sie doch einfach öfter bei TOTAL vorbei – es gibt immer wieder spannende Aktionen, die Spaß machen und wo sich das Mitmachen lohnt.

 [facebook.com/TotalDeutschland](https://www.facebook.com/TotalDeutschland)



Bild/Quelle: TOTAL Mineralöl GmbH



Für jeden der nächsten 5.000 Facebook-Fans spendet TOTAL jeweils 50 Cent auf das Konto des Deutschen Kinderschutzbundes. Jetzt Fan werden und Gutes tun!

## KOCHEN MIT OLLI

## Weihnachtsküche bei TOTAL



Olli hat das Brutzeln und Backen entdeckt und präsentiert Ihnen zwei leckere Weihnachtsspezialitäten – natürlich direkt aus Frankreich, dem Herkunftsland von TOTAL und dem Land der Genießer.

Überraschen Sie Ihre Lieben doch an Weihnachten einmal mit einem Glanzstück französischer Kochkunst: **Ente mit Orangen – französische Art** und als Dessert eine **leckere Apfeltarte**.

**Hier können Sie Ollis Weihnachtsrezepte herunterladen:**

[www.heizoel.total.de/aktuelles/weihnachts-rezept](http://www.heizoel.total.de/aktuelles/weihnachts-rezept)

**Bon appétit und ein besinnliches Fest wünschen Olli und TOTAL**

## IHR JAHRESBEGLEITER

**Liebe Heizöl-Kundinnen und Heizöl-Kunden!**

An dieser Stelle möchten wir uns sehr herzlich für Ihre Treue bedanken. Wir freuen uns, wenn unsere Kunden zufrieden sind!

Gern beliefern wir Sie auch im Jahr 2015 wieder mit TOTAL Heizöl.

Unser kleiner Olli-Kalender soll Sie durch das Jahr begleiten. Einfach ablösen und in die Brieftasche stecken.

**Ein frohes, gesundes und glückliches Jahr 2015 wünscht Ihnen Ihre TOTAL Mineralöl GmbH**

### Her mit IHREN Lieblingsrezepten!

Welche kulinarischen Köstlichkeiten machen Ihr Weihnachtsfest zum Highlight? Leckerer Kartoffelsalat, üppige Braten, süße Schlemmereien ...?

### Mitmachen und Big Headz gewinnen!

Unter allen Einsendungen verlosen wir 100 kuschelige Plüschtiere aus der beliebten **Big Headz™-Kollektion**, die derzeit an den TOTAL Tankstellen erhältlich ist.

Schicken Sie uns Ihre liebsten **Rezepte** für Ollis Kochbuch – gern per Post an:

**TOTAL Deutschland GmbH**  
c/o TOTAL Deutschland GmbH  
Handels- und Verbrauchergeschäft  
Abt. Marketing  
Jean-Monnet-Str. 2  
10557 Berlin

oder per E-Mail an: [heizoel@total.de](mailto:heizoel@total.de)  
(Bitte im Betreff „Rezept“ angeben.)



**Einsendeschluss:**  
**11.01.2015**  
**Viel Glück wünscht**  
**TOTAL!**

## TOTAL AKTION AN TANKSTELLEN

## Big Headz für einen guten Zweck

Zum vierten Mal in Folge unterstützt TOTAL mit der diesjährigen Weihnachtsaktion die Arbeit des Deutschen Kinderschutzbundes DKSB. Und Sie können mithelfen: Ab sofort können Sie an allen teilnehmenden Tankstellen von TOTAL wieder die beliebten Big Headz™-Plüschfiguren für nur je 4,99 Euro erwerben, wenn Sie für mindestens 20 Euro tanken oder Ihr Fahrzeug waschen lassen.

Ob Lämmchen, Schwein, Pferd, Kuh oder

Esel: Die niedlichen Figuren lassen ganz bestimmt nicht nur Kinderherzen höher schlagen und sind das perfekte Mitbringsel in der Vorweihnachtszeit.

Für jedes verkaufte Plüschtier spendet TOTAL 50 Cent an den DKSB. Mit den Spendengeldern von TOTAL unterstützt der DKSB unter anderem die Arbeit von 30 zertifizierten Kinderhäusern „Blauer Elefant“ in Deutschland.



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

## 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:  
Elisabeth Unterberg, Dagmar Baltrusch  
Direktion Handels- und Verbrauchergeschäft  
TOTAL Deutschland GmbH  
Kreation/Layout:  
ERGO Industrierwerbung GmbH, Berlin