



Verbraucheraufruf: Vertragsänderungen und Preisanpassungen auf dem Fernwärmemarkt

Wichtig: Bitte nehmen Sie an dieser Umfrage nur teil, wenn Sie als Mieter oder Eigentümer direkter Vertragspartner eines Fernwärmeversorgers sind. Bitte nehmen Sie auch nur teil, wenn Sie in den **letzten drei Jahren** von Vertragsanpassungen oder Preisänderungen betroffen waren.

1. Wie häufig waren sie in den letzten drei Jahren von Preis- oder sonstigen Vertragsanpassungen betroffen?

- Ich war in den letzten drei Jahren von Preis- oder sonstigen Vertragsanpassungen betroffen und zwar _____
- Ich weiß es nicht
- Ich war in den letzten drei Jahren **nicht** von Preis- oder sonstigen Vertragsanpassungen betroffen.

2. Wie wurden Sie über die letzte Preis- oder Vertragsanpassung informiert? (Mehrfachnennungen möglich)

- Per Brief
- Per Telefon
- Per E-Mail
- Per SMS/WhatsApp/sonstige Form der Textnachricht
- In der Tageszeitung
- Über Informationen auf der Homepage des Fernwärmeunternehmens
- Sonstiges _____

3. Falls Sie sich noch erinnern, sind die Preise

- Gestiegen, falls ja, um in etwa wieviel Prozent? _____
- Gesunken, falls ja, um in etwa wieviel Prozent? _____

4. Wie verständlich waren die Informationen zur letzten Preis- oder Vertragsanpassung formuliert?

- sehr gut verständlich
- gut verständlich
- schlecht verständlich
- sehr schlecht verständlich
- Ich weiß nicht

5. Wie wurde die letzte Preis- oder Vertragsanpassung Ihnen gegenüber begründet?

6. Haben Sie noch weitere Anmerkungen/Kommentare/Hinweise?

Der Marktwächter Energie möchte herausfinden, in welchen Regionen Verbraucher von Preisanpassungen auf dem Fernwärmemarkt betroffen sind. Aus diesem Grund würden wir uns sehr freuen, wenn Sie uns die ersten drei Stellen Ihre Postleitzahl nennen könnten: _____

Darf Sie das Team des Marktwächters Energie kontaktieren, falls wir Rückfragen zu Ihrem Fall haben? Wenn ja, füllen Sie bitte die **Einwilligungserklärung auf der Rückseite** aus.



Einwilligungserklärung (optional)

Liebe Verbraucherin, lieber Verbraucher!

Um den Verbraucherschutz zu verbessern, arbeiten wir eng mit den anderen Verbraucherzentralen und dem Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (vzbv) im Netzwerk der „Marktwächter“ zusammen. Wir betreiben Frühwarnnetzwerke, um Missstände frühzeitig zu erkennen, führen gemeinsame Marktuntersuchungen zu Verbraucherproblemen durch und tauschen dabei unsere Erkenntnisse aus. Die Weitergabe von Angaben erfolgt dabei grundsätzlich ohne Namen, Anschriften, Telefonnummern und E-Mailadressen. Nähere Informationen entnehmen Sie bitte unserer Datenschutzzinformation.

In wenigen Fällen ist es sinnvoll, dass die für eine Untersuchung bzw. für ein Frühwarnnetzwerk zuständige Verbraucherzentrale oder der vzbv auf Basis der von Ihnen freigegebenen Unterlagen direkt mit Ihnen Kontakt aufnimmt. Zudem kann es notwendig sein, Daten an eine Aufsichtsbehörde (etwa an das Bundeskartellamt oder an die Bundesnetzagentur) weiterzugeben, damit diese gegen Rechtsverstöße vorgeht. Die Verwendung kann auch dem Zweck dienen, Verstöße gegen verbraucherschützende Vorschriften durch geeignete Maßnahmen wie Abmahnungen oder Klagen zu verfolgen. Ihre Daten werden nur weitergegeben, wenn Sie damit einverstanden sind. Mit Ihrer Einwilligung unterstützen Sie unsere Arbeit und leisten einen wichtigen Beitrag zur Beseitigung von Missständen im Verbraucherschutz.

- Ich willige ein, dass meine personenbezogenen Daten im Rahmen der Untersuchung „Vertragsänderungen und Preisanpassungen auf dem Fernwärmemarkt“ an die **zuständige Verbraucherzentralen und den vzbv** weitergegeben und genutzt werden, insbesondere um mit mir bei Bedarf telefonisch, mittels E-Mail oder postalisch Kontakt aufzunehmen.
- Ich willige ein, dass sowohl meine personenbezogenen Daten als auch meine fallbezogenen Unterlagen **für eine Abmahnung sowie für eine Verbandsklage** verwendet und an die **Gegenseite, Zivilgerichte**, an die zu beauftragenden sowie im Verfahren involvierte **Rechtsanwälte** und an **Verfahrensbeteiligte** weitergegeben und genutzt werden dürfen.
- Ich willige ein, dass sowohl meine personenbezogenen Daten als auch meine fallbezogenen Unterlagen an die **zuständigen Aufsichtsbehörden** weitergegeben werden, um Verstöße gegen das Verbraucherrecht zu ahnden.

.....
Name, Anschrift

.....
Telefonnummer, E-Mail

.....
Ort, Datum

.....
Unterschrift

Diese Einwilligung können Sie jederzeit und ohne Angabe von Gründen formlos und mit Wirkung für die Zukunft widerrufen.

Bitte beachten Sie, dass eine individuelle Rückmeldung zu Ihrem Einzelfall leider nicht immer möglich ist.