



Panteia
Research to Progress

Research voor Beleid | EIM | NEA | IOO | Stratus | IPM



Inzicht in de kosten voor aanschaf en installatie nieuwe cv-combiketel

Een onderzoek onder Nederlandse consumenten

Zoetermeer, 17 december 2019

De verantwoordelijkheid voor de inhoud berust bij Panteia. Het gebruik van cijfers en/of teksten als toelichting of ondersteuning in artikelen, scripties en boeken is toegestaan mits de bron duidelijk wordt vermeld. Vermenigvuldigen en/of openbaarmaking in welke vorm ook, alsmede opslag in een retrieval system, is uitsluitend toegestaan na schriftelijke toestemming van Panteia. Panteia aanvaardt geen aansprakelijkheid voor drukfouten en/of andere onvolkomenheden.

The responsibility for the contents of this report lies with Panteia. Quoting numbers or text in papers, essays and books is permitted only when the source is clearly mentioned. No part of this publication may be copied and/or published in any form or by any means, or stored in a retrieval system, without the prior written permission of Panteia. Panteia does not accept responsibility for printing errors and/or other imperfections.

Inhoudsopgave

1	Achtergrond en doelstelling	5
2	Opzet van het onderzoek	7
2.1	Onderzoekspopulatie	7
2.2	Onderzoeksmethode	7
2.3	Vragenlijst	7
2.4	Opschonen data	8
3	Aanschaf en installatie cv-combiketel	11
3.1	Gemiddelde kosten aanschaf en installatie cv-combiketel	11
3.2	Aanschaf thermostaat: verplicht of niet?	11
3.3	Aanschafkanaal cv-combiketel	13
4	Onderhoudscontract	15
4.1	Heeft men een onderhoudscontract lopen?	15
4.2	Kosten van een onderhoudscontract	17
5	Conclusie	19
5.1	Kapitaallasten	19
5.2	Operationele kosten	19
	Bijlage 1: Vragenlijst	21



1 Achtergrond en doelstelling

1.1.1 Achtergrond

Per 1 juli 2019 is de gewijzigde Warmtewet in werking getreden. Wijzigingen in de onderliggende wetgeving, het Warmtebesluit en de Warmteregeling, zijn deels per dezelfde datum in werking getreden en zullen deels per 1 januari 2020 in werking treden.

Het gevolg van de veranderde regelgeving is onder meer dat de ACM zicht dient te hebben in de kosten voor de vervanging van een cv-ketel. Meer specifiek betreft het de kapitaalkosten en operationele kosten voor de vervanging van een cv-ketel door een cv-ketel met een CW-waarde van 4, een vermogen van 24 kW en een HR107 keurmerk. De wet schrijft voor dat

1. de kapitaalkosten bestaan uit de jaarlijkse afschrijving van de aankoop- en installatiekosten van de cv-ketel, gebaseerd op een door de ACM vast te stellen afschrijvingstermijn en vermogenskostenvoet, en
2. dat de operationele kosten gelijk worden gesteld aan het jaarlijkse tarief voor een all-in service contract.

De ACM dient deze kosten te betrekken bij het vaststellen van het gebruiksonafhankelijk deel van de maximumprijs voor de levering van warmte.

1.1.2 Doelstelling

Om op een betrouwbare wijze de bovengenoemde gemiddelde kosten vast te stellen, was het belangrijk om deze gegevens te achterhalen bij consumenten zelf. De consument is namelijk degene die een nieuwe cv-ketel aanschaft en hiervoor de kosten betaalt en hiervoor een rekening ontvangt.

ACM was het met deze benaderingswijze eens en heeft Panteia de opdracht gegeven om een onderzoek uit te voeren onder een representatieve steekproef van Nederlandse consumenten om inzicht te krijgen in voornoemde kosten.

Onderhavige rapportage bevat de belangrijkste uitkomsten van dit onderzoek.



2 Opzet van het onderzoek

2.1 Onderzoekspopulatie

De onderzoekspopulatie bestond uit Nederlandse huishoudens die in de afgelopen jaren (2016 t/m 2019) een nieuwe cv-combiketel hadden aangeschaft.

2.2 Onderzoeksmethode

Om bij een grote groep consumenten de benodigde informatie te kunnen verzamelen, heeft Panteia gekozen voor een online onderzoek en daarvoor gebruikgemaakt van het consumentenpanel van Panelclix¹. Het online consumentenpanel van Panelclix is een representatief panel, wat betekent dat dit panel een juiste weergave is van de Nederlandse populatie.

Afbakening onderzoeksgroep

Panteia heeft de volgende type consumenten in het onderzoek betrokken:

1. Consumenten zijn eigenaar van een woning;
2. Consumenten hebben in de afgelopen 4 jaar (t.w. 2016, 2017, 2018 of 2019) hun bestaande cv-ketel vervangen door een cv-combiketel (geschikt voor levering van zowel ruimteverwarming als tapwater).

Aan de consumenten werd gevraagd om de factuur aan Panteia op te sturen. Indien men niet meer over de factuur beschikte, moest men het merk en de type ketel en het bedrag opgeven. Consumenten die op deze vragen geen antwoord konden geven, werden beschouwd als 'niet in doelgroep'.

Door het stellen van enkele screeningsvragen is bepaald of men wel of niet tot de doelgroep behoorde.

Aantallen in netto steekproef

Om met een betrouwbaarheidspercentage van 95% en een onnauwkeurigheidspercentage van 5% uitspraken op totaalniveau te kunnen doen, streefde Panteia naar een bruikbare, opgeschoonde netto steekproef van 400 consumenten. Omdat een bruikbare netto steekproef van 400 te verkrijgen, is gestreefd naar een minimum van 500 compleet ingevulde vragenlijsten. In totaal heeft Panteia 625 ingevulde vragenlijsten ontvangen.

Na opschoning van de data bedraagt het aantal bruikbare vragenlijsten 470.

2.3 Vragenlijst

Op basis van de door de ACM aangeleverde hoofdvragen heeft Panteia een vragenlijst opgesteld. Deze vragenlijst is vervolgens in overleg met de ACM iets aangescherpt. Vervolgens is deze vragenlijst op 19 juli 2019 getest onder 50 consumenten. Het doel van deze test was om te kijken of:

- de vragenlijst de gewenste informatie opleverde;
- de vragenlijst duidelijk en begrijpelijk was;
- de methode de meest geschikte manier was.

¹ PanelClix is sinds 1999 actief in het beheren van een online consumentenpanel. Momenteel bestaat dit panel uit bijna 125.000 consumenten.



Op basis van de resultaten uit het pilot onderzoek is de vragenlijst op een aantal punten aangescherpt en is de vraagvolgorde wat aangepast. Vervolgens is deze aangepaste lijst wederom getest onder consumenten. Uit deze tweede test bleek dat de herziene vragenlijst geen aanpassingen meer nodig had. Een exemplaar van de definitieve vragenlijst is als bijlage opgenomen.

Vanwege de zomervakantie is de dataverzameling gestart in week 36 en heeft gelopen tot en met week 38.

2.4 Opschonen data

Na afronding van de dataverzameling zijn alle ontvangen facturen ingevoerd.

Vervolgens zijn alle verkregen data door Panteia opgeschoond. Deze opschoning hield in dat respondenten werden uitgesloten, indien:

1. de aangeschafte ketel geen cv-combiketel was (maar bijv. een solo cv-ketel, een warmtepomp of moederhaard);
2. de aanschafbedragen te veel afweken van het gemiddelde aanschafbedrag, wat vooral ontstaan zal zijn doordat er tikfouten zijn gemaakt tijdens het invullen (bijv. een bedrag van 10.000 euro of van 70 euro). Hierbij is gebruikgemaakt van het 5% trimmed mean.

Door deze manier van opschonen was de data van 155 respondenten volledig onbruikbaar. Het opgeschoonde netto aantal, waarop de onderzoeksresultaten zijn gebaseerd, bedraagt hierdoor 470 Nederlandse consumenten. Dit aantal is een goed robuust aantal om op totaalniveau uitspraken te kunnen doen met een betrouwbaarheidspercentage van 95% en een onnauwkeurigheidspercentage van 5%.

Op de data van de 470 consumenten hebben nog een aantal bewerkingen plaatsgevonden.

Indexering

Omdat de gegevens hun oorsprong vinden in vier verschillende jaren, zijn alle bedragen geïndexeerd naar 2019. Hiervoor is gebruik gemaakt van de CPI's die door de ACM worden gebruikt in de regulering:

cpi 2017	1,002
cpi 2018	1,014
cpi 2019	1,021

Onbruikbare data bij kosten voor een onderhoudscontract

Voor een juiste berekening van de kosten voor een onderhoudscontract, zijn de data van 24 consumenten waarbij de opgegeven kosten te veel afweken van het gemiddelde (kosten die tussen 1 euro en 35 euro per jaar liggen) buiten beschouwing gelaten. Hierdoor is de berekening gebaseerd op 281 consumenten.

Rekenregels

Omdat uit de resultaten bleek dat er consumenten zijn die verplicht een thermostaat moesten aanschaffen omdat anders hun nieuwe cv-ketel niet kon functioneren, zijn een aantal rekenregels opgesteld. Deze zijn als volgt:

- a) Indien de consument verplicht was een nieuwe thermostaat aan te schaffen omdat anders de nieuwe cv-combiketel niet naar behoren werkt, dan zijn de kosten van de thermostaat meegenomen in de definitieve aanschafprijs.
- b) Indien de consument verplicht was een nieuwe thermostaat aan te schaffen omdat anders de nieuwe cv-combiketel niet naar behoren werkt, maar hij de kosten niet wist (o.m. omdat deze niet apart vermeld staan op de factuur) dan is gerekend met de gemiddelde kosten van alle gegeven antwoorden.
- c) Indien de consument niet verplicht was een nieuwe thermostaat aan te schaffen maar dit wel heeft gedaan, dan zijn de kosten van de thermostaat niet meegenomen in de definitieve aanschafprijs.



3 Aanschaf en installatie cv-combiketel

3.1 Gemiddelde kosten aanschaf en installatie cv-combiketel

De gemiddelde kosten (exclusief BTW) voor de aanschaf en installatie van een cv-combiketel (inclusief de kosten voor de eventuele aanleg van een ander rookgaskanaal, aanschaf van een expansievat en verleggen of aanleggen van leidingen voor de cv-ketel, maar exclusief de kosten voor verleggen, of aanschaf van nieuwe radiatoren) én exclusief de kosten voor een verplichte aanschaf van een nieuwe thermostaat, zijn als volgt:

tabel 1 Gemiddelde kosten naar CW-klasse van de cv-combiketel (n=470 consumenten)

	CW3	CW4	CW5	CW6	Totaal
Gemiddeld aanschafbedrag in euro's	1.486,18	1.533,11	1.599,99	2.045,79	1.579,24
Mediaan in euro's	1.404	1.429	1.553	1.998	1.478
Netto aantal	(n=108)	(n=182)	(n=147)	(n=33)	(n=470)
Nauwkeurigheidspercentage bij een betrouwbaarheidsniveau van 95%	9%	7%	8%	17%	5%

Bron: Panteia 2019

3.2 Aanschaf thermostaat: verplicht of niet?

3.2.1 Verplichte aanschaf of niet?

Twee derde van de consumenten die een nieuwe cv-combiketel hebben aangeschaft, heeft ook een nieuwe thermostaat aangeschaft. Voor 61% van deze consumenten moest de nieuwe thermostaat aangeschaft worden omdat dit nodig was voor het juist kunnen laten functioneren van de nieuwe cv-combiketel.

tabel 2 Aanschaf thermostaat uitgesplitst naar verplicht of luxe (n=470 consumenten)

	Ja	Nee	Totaal
Heeft u een nieuwe thermostaat aangeschaft?	68%	32%	100%
	(n=319)	(n=151)	(n=470)
Heeft u deze thermostaat moeten aanschaffen omdat dit nodig was voor het juist kunnen laten functioneren van uw nieuwe cv-combiketel	61%	39%	100%
	(n=193)	(n=126)	(n=319)

Bron: Panteia 2019

Op basis van bovenstaande resultaten blijkt dat van alle consumenten die een nieuwe cv-combiketel aanschaffen, 41% (= 193/470) verplicht werd hierbij ook een nieuwe thermostaat aan te schaffen.



3.2.2 Kosten van aanschaf en installatie van een thermostaat

De 319 consumenten die een nieuwe thermostaat aanschaffen, betaalden gemiddeld € 148,77 (dit is inclusief de kosten voor installatie).

De 193 consumenten die een thermostaat moesten aanschaffen omdat dit nodig was voor het juist kunnen laten functioneren van de nieuwe cv-combiketel, betaalden gemiddeld € 148,89.

Tabel 3 toont de kosten uitgesplitst naar CW-klasse van de cv-combiketel.

tabel 3 Gemiddelde kosten naar CW-klasse (n=319 consumenten die een thermostaat hebben aangeschaft)

	CW3	CW4	CW5	CW6	Totaal
Gemiddeld aanschafbedrag in euro's	153,69	138,74	151,60	172,87	148,77
Netto aantal	(n=75)	(n=122)	(n=98)	(n=24)	(n=319)
Gemiddeld aanschafbedrag in euro's voor verplichte aanschaf	157,91	134,64	151,90	175,25	148,89
Netto aantal	(n=51)	(n=69)	(n=60)	(n=13)	(n=193)

Bron: Panteia 2019

3.3 Gemiddelde totale kosten aanschaf en installatie cv-combiketel plus verplichte thermostaat

De gemiddelde kosten (exclusief BTW) voor de aanschaf en installatie van een cv-combiketel (inclusief de kosten voor de eventuele aanleg van een ander rookgaskanaal, aanschaf van een expansievat en verleggen of aanleggen van leidingen voor de cv-ketel, maar exclusief de kosten voor verleggen, of aanschaf van nieuwe radiatoren) én inclusief de kosten voor een verplichte aanschaf van een nieuwe thermostaat, zijn als volgt berekend:

Gemiddelde kosten aanschaf en installatie van een cv-combiketel + (% aantal consumenten dat verplicht een thermostaat aan moest schaffen * het gemiddelde aanschafbedrag voor deze verplichte aanschaf thermostaat).

Rekenvoorbeeld voor een gemiddelde cv-combiketel: € 1.579,24 + 193/470 * € 148,89 = € 1.640,38
--

tabel 4 Gemiddelde kosten naar CW-klasse van een cv-combiketel (n=470 consumenten)

	CW3	CW4	CW5	CW6	Totaal
Gemiddeld aanschafbedrag in euro's	1.560,75	1.584,15	1.661,99	2.114,83	1.640,38
Mediaan in euro's	1.549	1.492	1.582	2.100	1.555
Netto aantal	(n=108)	(n=182)	(n=147)	(n=33)	(n=470)
Nauwkeurigheidspercentage bij een betrouwbaarheidsniveau van 95%	9%	7%	8%	17%	5%

Bron: Panteia 2019

3.4 Aanschafkanaal cv-combiketel

De helft van de consumenten schaft de cv-combiketel aan bij een installatiebedrijf uit de eigen woonplaats. 20% gaat naar een landelijke aanbieder, zoals Warmgarant, Feenstra of Atag-warmte. 13% koopt de cv-combiketel bij een regionale aanbieder, 6% via een internetaanbieder zoals cvkoopjes.nl, cvtotaal.nl en 5% doet dit bij zijn eigen energieleverancier.

tabel 5 Waar heeft men de CV-combiketel aangeschaft? (n=470 consumenten)

	CW3	CW4	CW5	CW6	Totaal
Bij een installatiebedrijf uit mijn woonplaats (een bedrijf dat specialist is op het gebied van centrale verwarming)	45%	57%	47%	52%	51%
Bij een landelijke / (grote) regionale of internetaanbieder	47%	32%	43%	42%	39%
Bij mijn eigen energieleverancier	2%	6%	7%	6%	5%
Ander kanaal	6%	5%	3%	0%	5%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%

Bron: Panteia 2019



4 Onderhoudscontract

4.1 Heeft men een onderhoudscontract en wat voor type?

4.1.1 Hebben van een onderhoudscontract

Op de vraag of men ook een onderhoudscontract heeft lopen voor de nieuw aangeschafte cv-combiketel, antwoordt 65% positief. 34% geeft aan geen onderhoudscontract te hebben en 1% weet niet of hij een onderhoudscontract heeft. Tabellen 6 en 7 tonen de antwoorden uitgesplitst naar CW-klasse en naar aanschafjaar.

tabel 6 Hebben van een onderhoudscontract naar CW-klasse

Onderhoudscontract	CW3	CW4	CW5	CW6	Totaal
Ja	67%	63%	65%	70%	65%
Nee	32%	37%	33%	27%	34%
Weet niet	1%	0%	2%	3%	1%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%

Bron: Panteia 2019

tabel 7 Hebben van een onderhoudscontract naar aanschafjaar

Onderhoudscontract	2016	2017	2018	2019	Totaal
Ja	65%	65%	65%	64%	65%
Nee	35%	33%	35%	32%	34%
Weet niet	0%	2%	0%	4%	1%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%

Bron: Panteia

4.1.2 Type onderhoudscontract

De helft van de consumenten die een onderhoudscontract hebben, heeft een basiscontract afgesloten, 22% heeft een comfort contract, 16% een all-in contract en 6% een comfort plus contract. 4% heeft een ander type contract en 2% weet niet wat voor contract hij heeft.



tabel 8 Type onderhoudscontract (n=305 consumenten die een onderhoudscontract hebben)

Type onderhoudscontract	Aantal	Percentage
Een basiscontract (inbegrepen is: periodiek onderhoud, het verhelpen van storingen, voorrijkosten en uurloon bij onderhoud)	153	50%
Een comfort contract (inbegrepen is: alles genoemd hierboven + vergoeding van uurloon bij storingen)	66	22%
Een comfort plus contract (inbegrepen is: alles genoemd hierboven + vergoeding van toestelonderdelen tot € 275,00 per gebeurtenis)	18	6%
Een all-in contract (inbegrepen is: alles genoemd hierboven + vergoeding van randapparatuur tot € 275,00 per gebeurtenis)	50	16%
Een ander contract	11	4%
Weet ik niet	7	2%
Totaal	305	100%

Bron: Panteia 2019

4.1.3 Reden om geen onderhoudscontract te hebben

De respondenten die geen onderhoudscontract hebben afgesloten (n=159), geven daarvoor vooral 'de garantietermijn' als reden op (34%). 20% doet het zelf of laat een bevriende persoon het onderhoud doen. en 12% belt zelf voor een onderhoudsbeurt of bij een storing. Een bijna even grote groep (11%) vindt de kosten voor een onderhoudscontract te duur. Tabel 9 toont alle antwoorden.

tabel 9 Reden om geen onderhoudscontract te nemen (n= 159 consumenten die geen onderhoudscontract hebben)

Reden	Aantal	Percentage
Zit nog onder garantietermijn / lijkt met niet nodig	54	34%
We bellen als er iets is	20	12%
Te duur	17	11%
Bevriende persoon doet het	18	11%
Ik doe het zelf	14	9%
Geen behoefte aan	7	4%
Overige reden	16	10%
Weet niet	13	8%
Totaal	159	100%

Bron: Panteia 2019

4.2 Kosten van een onderhoudscontract

Gemiddeld betaalt de Nederlandse consument jaarlijks een bedrag van € 138,82 voor het onderhoudscontract van een cv-combiketel.

Logischerwijs liggen de gemiddelde onderhoudskosten voor een CW3-ketel lager dan voor een CW6-ketel. Dit geldt ook als we kijken naar het type onderhoudscontract; de gemiddelde kosten voor een basiscontract liggen lager dan voor een comfort (plus) - of all-in contract. Tabel 10 toont de details.

tabel 10 Kosten onderhoudscontract (n=281² consumenten die een onderhoudscontract hebben)

	Type cv-combiketel				
	CW3	CW4	CW5	CW6	Totaal
Netto aantal	(n=67)	(n=104)	(n=89)	(n=21)	(n=281)
Gemiddeld kosten in euro's	121,36	141,39	132,82	207,19	138,82
Nauwkeurigheidsperscentage bij een betrouwbaarheidsniveau van 95%	12%	9,5%	10,5%	20%	5,8%

	Type onderhoudscontract				Totaal
	Basis	Comfort	Comfort plus	All-in	
Netto aantal	(n=144)	(n=63)	(n=17)	(n=49)	(n=281)
Gemiddeld kosten in euro's	115,05	162,67	169,12	173,12	138,82
Nauwkeurigheidsperscentage bij een betrouwbaarheidsniveau van 95%	8%	12%	25%	14%	5,8%

Bron: Panteia 2019

² De data van 24 consumenten was niet bruikbaar; zie hiervoor ook de opmerking in paragraaf 2.4)



5 Conclusie

5.1 Kapitaallasten

Om de gemiddelde kapitaallasten te kunnen berekenen, zijn de volgende kosten meegenomen. De kosten voor:

- de aanschaf en installatie van een cv-combiketel
- de verplichte aanschaf van een thermostaat (omdat de cv-combiketel zonder deze niet juist functioneert)
- de eventuele aanleg van een ander rookgaskanaal
- de eventuele aanschaf van een expansievat
- het eventueel verleggen of aanleggen van leidingen voor de cv-ketel

Op basis van onderhavig onderzoek bedragen de gemiddelde kapitaallasten voor de vervanging van een cv-combiketel € 1.681. Uitgesplitst naar de 4 CW-klassen zijn deze als volgt:

CW-klasse	Gemiddelde kapitaallasten in euro's
CW 3	1.561
CW 4	1.584
CW 5	1.662
CW 6	2.115
Gemiddeld	1.640

Bron: Panteia 2019

5.2 Operationele kosten

De operationele kosten kunnen gelijk worden gesteld aan de jaarlijkse kosten die consumenten betalen voor het onderhoud van hun cv-combiketel. Op basis van de resultaten uit het onderzoek zijn de gemiddelde operationele kosten € 139 per jaar.

Indien we uitsluitend kijken naar de jaarlijkse gemiddelde operationele kosten voor een all-in service contract, liggen deze op € 173. Gezien het lage aantal consumenten dat een all-in contract heeft, (n=49), dient rekening gehouden te worden dat de kosten voor dit specifieke contract tussen de € 149 en € 197 liggen³.

³ Vanwege het aantal van 49 consumenten geldt een onnauwkeurigheidspercentage van 14%; € 173 - 14% = € 149 en € 173 + 14% = € 197).



Bijlage 1: Vragenlijst

Vraag 1:

Bent u eigenaar van een koopwoning?

Ja: door naar vraag 2

Nee: einde screener1

Vraag 2:

Heeft u in 2016, 2017, 2018 of 2019 uw bestaande cv-ketel vervangen door een cv-combiketel die zowel uw huis verwarmt als warm water levert?

Ja: door naar vraag 3

Nee: einde screener1

Vraag 3:

Voor het doen van diverse analyses vragen wij u om ons de factuur voor de aanschaf en installatie van deze nieuwe cv-ketel aan ons op te sturen. U kunt deze hieronder uploaden.

Ja: door naar vraag 12

Nee: door naar vraag 3c

Vraag 3c:

Welk merk cv-combiketel heeft u gekocht?

Agpo (Ferroli)

(Itho) Daalderop

Intergas

Nefit (Bosch)

Remeha

Vaillant

Anders, namelijk...

Weet ik niet

einde interview



Vraag 3d:

En welk model heeft u gekocht?

Remeha Calenta Ace 25ds	Intergas Xtreme 24	Nefit Baseline II HRC24/CW3	Agpo BlueSense CW3
Remeha Calenta Ace 35ds	Intergas Xtreme 30	Nefit Baseline II HRC24/CW4	Agpo BlueSense CW4
Remeha Calenta Ace 28c	Intergas Xtreme 36	Nefit Proline NxT HRC24/CW3	Agpo BlueSense CW 5
Remeha Calenta Ace40c	Intergas Superflow 45KW	Nefit Proline NxT HRC24/CW4	Agpo EnergyTop W 80 KW
Remeha Calenta Ace 40L	Intergas Superflow 60KW	Nefit Proline NxT HRC30/CW5	Agpo EnergyTop W 125 KW
Remeha Avanta 24c CW3	Intergas HRECO 24	Nefit TrendLine AquaPower Plus HRC25/CW6	EcoTec plus VHR 20-24/5-5
Remeha Calenta Avanta 28c CW4	Intergas HRECO30	Nefit TrendLine AquaPower Plus HRC30/CW6	EcoTec plus VHR 25-30/5-5
Remeha Calenta Avanta 35c CW5	Intergas HRECO36	Nefit Trendline II HRC25/CW4	EcoTec plus VHR 30-34/5-5
Remeha Calenta Tzerra Ace 24c CW3	Intergas HRE 24/18 A	Nefit Trendline II HRC30/CW5	EcoTec plus VHR 35-38/5-5
Remeha Calenta Ace 28c CW4	Intergas HRE 28/24 A	Nefit 9000i HR25	EcoTec plus VHR 34/5-5 I
Remeha Calenta Ace 39c CW5	Intergas HRE 36/30 A	Nefit 9000i HR35	EcoTec plus VHR 25/5-5 S
Remeha Quinta Ace 45	Intergas HRE 36/48 A	Nefit 9000i HR50	EcoTec plus VHR 35/5-5 S
Remeha Quinta Ace 65	Intergas HRE SOLO	Nefit Proline Eco HRC24 / CW4	EcoTec classic VHR 18-24/5-3
Remeha Quinta Ace 90	Intergas HR22	Nefit 9000i AquaPower	EcoTec classic VHR 23-28/5-3
Remeha Quinta Ace 115	Intergas HR28	Nefit 9000i HRC30 / CW6	EcoTec classic VHR VHR 28-34/5-3
Remeha Calora Tower CW6	Intergas HR28/24	Nefit 9000i HRC45 / CW6	EcoTec exclusive VHR 25-35/5-7
Base Cube 24/35	Intergas HR36/30	Q25	EcoTec exclusive VHR 35-45/5-7
Base Cube 24/30	Intergas Prestige CE6	Q30CC	EcoTec exclusive VHR 25/5-7 + QL 75 boiler
Base Cube Duo 24/35	i28CZ	Q38C	EcoTec pure VHR 18-24/7-2
Comfort Classic 38/80+	i28ECZ	Q42C	EcoTec pure VHR 23-28/7-2
Comfort Classic 30/50 PLUS	i36CZ	Q51C	i36ECZ
Anders, namelijk...			
Weet ik niet	einde vragenlijst		



Vraag 4:

Wat heeft u betaald (exclusief BTW) voor deze cv-combiketel. Dit is inclusief de kosten voor de eventuele aanleg van een ander rookgaskanaal, eventuele aanschaf van een expansievat en verleggen of aanleggen van leidingen voor uw cv-ketel. Dit is exclusief de kosten voor verleggen, of aanschaf van nieuwe radiatoren.

Bedrag: door naar vraag 5
Weet ik niet: einde

Vraag 5:

Heeft u bij de aanschaf van uw nieuwe cv-combiketel ook een nieuwe thermostaat aangeschaft?

Ja: door naar vraag 6
Nee: door naar vraag 10

Vraag 6:

Heeft u deze thermostaat moeten aanschaffen omdat dit nodig was voor het juist kunnen laten functioneren van uw nieuwe cv-combiketel?

Ja: door naar vraag 7
Nee: door naar vraag 7

Vraag 7:

Zitten de kosten voor de aanschaf van deze nieuwe thermostaat in door uw opgegeven aanschafbedrag (bedrag vraag 4 tonen) voor de nieuwe cv-combiketel?

Ja: door naar vraag 8
Nee: door naar vraag 8

Vraag 8:

Wat kostte deze nieuwe thermostaat (exclusief BTW)?

Bedrag: door naar vraag 10
Weet ik niet: door naar vraag 10

Vraag 10: In welk jaar heeft u deze nieuwe cv-combiketel gekocht?**Vraag 11:**

Waar heeft u deze nieuwe cv-combiketel gekocht?

Bij mijn eigen energieleverancier, namelijk...

Bij een installatiebedrijf uit mijn woonplaats (een bedrijf dat specialist is op het gebied van centrale verwarming), namelijk...

Bij een (grote) regionale aanbieder, namelijk ...

Bij een landelijke aanbieder (zoals warmgarant, feenstra) , namelijk...

Via een internetaanbieder (zoals cvtotaal, cvketelvoordeel, cvkoopjes) , namelijk...

Anders, namelijk....

Vraag 11A: Bij welke <antwoord vraag 11> heeft u de nieuwe cv-combiketel gekocht?



Vraag 12:

Heeft u een onderhoudscontract lopen voor uw nieuw aangeschafte cv-ketel?

Ja: door naar vraag 13

Nee: door naar vraag 15

Weet ik niet einde

Vraag 13: Wat voor type onderhoudscontract heeft u?

Een basiscontract

(inbegrepen is: periodiek onderhoud, het verhelpen van storingen, voorrijkosten en uurloon bij onderhoud)

Een comfort contract

(inbegrepen is: alles genoemd hierboven + vergoeding van uurloon bij storingen)

Een comfort plus contract

(inbegrepen is: alles genoemd hierboven + vergoeding van toestelonderdelen tot € 275,00 per gebeurtenis met dezelfde storingsoorzaak)

Een all-in contract

(inbegrepen is: alles genoemd hierboven + vergoeding van randapparatuur tot € 275,00 per gebeurtenis met dezelfde storingsoorzaak)

Een ander contract, namelijk...

Weet ik niet

Vraag 14:

Wat betaalt u voor dit contract?

€ per maand

€ per jaar

Weet ik niet

Vraag 15:

Waarom heeft u geen onderhoudscontract?

EINDE vragenlijst

Hartelijk dank voor uw medewerking.