

Praxisleitfaden

Kommunikation in der Energieberatung



Ein Projekt der

dena

Impressum

Herausgeber:

Deutsche Energie-Agentur GmbH (dena)
Chausseestraße 128 a
10115 Berlin
Tel.: + 49 30 66 777-0
Fax: + 49 30 66 777-699
E-Mail: info@dena.de / info@gebaeudeforum.de
www.dena.de / www.gebaeudeforum.de

Autorinnen und Autoren:

Martin Fischer, dena
Verena Scheulen, dena
Adrian Fricker, dena
Catrice Christ, IREES
Antonia Kranz, IREES
Jana Deurer Oppen, IREES
Dr. Sophie Lohmann, IREES
Katja Hünecke, Öko-Institut

Partner:

Öko-Institut e. V.
IREES GmbH

Redaktion:

Beatrice Kuhn, dena
Christina Rocker, dena
Verena Scheulen, dena
Anja Isensee, dena
Mark-Hendrik Schlegel, dena

Gestaltung:

die wegmeister gmbh

Bildnachweise:

Titelbild – sturti / Getty Images
S. 48 – gpointstudio / Shutterstock

Stand:

08/2026

Bitte zitieren als:

Deutsche Energie-Agentur (dena, 2026): Kommunikation in der Energieberatung. Praxisleitfaden. Berlin.

Keine Gewährleistung / Haftungsbeschränkung

Alle Rechte sind vorbehalten. Die Nutzung steht unter dem Zustimmungsvorbehalt der dena. Sämtliche Inhalte wurden mit größtmöglicher Sorgfalt und nach bestem Wissen erstellt. Die dena übernimmt keine Gewähr für die Aktualität, Richtigkeit und Vollständigkeit der bereitgestellten Informationen. Für Schäden materieller oder immaterieller Art, die durch Nutzung oder Nichtnutzung der dargebotenen Informationen unmittelbar oder mittelbar verursacht werden, haftet die dena nicht, sofern ihr nicht nachweislich vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verschulden zur Last gelegt werden kann.



**Bundesministerium
für Wirtschaft
und Energie**

Die Veröffentlichung dieser Publikation erfolgt im Auftrag des Bundesministeriums für Wirtschaft und Energie. Die Deutsche Energie-Agentur GmbH (dena) unterstützt die Bundesregierung in verschiedenen Projekten zur Umsetzung der energie- und klimapolitischen Ziele im Rahmen der Energiewende.

Inhalt

1	Kommunikation als Schlüsselkompetenz in der Energieberatung	04
1.1	Hintergrund	05
1.2	Rolle der Energieberatung	06
1.3	Aufbau und Inhalte des Leitfadens.....	07
2	Das Erstgespräch als Einstieg in die Beratung	08
2.1	Warum das Erstgespräch in der Energieberatung besonders wichtig ist	09
2.2	Motive, Hemmnisse und Entscheidungswege.....	09
2.3	Eigentübertypen und ihre Ausgangslagen	11
2.4	Arbeitshilfe: Erstgespräche meistern	16
3	Kommunikation während des Beratungsprozesses	22
3.1	Die Beratung als Entscheidungsprozess verstehen	23
3.2	Kommunikation nach Phasen strukturieren.....	23
3.3	Arbeitshilfe: Strategien für Gesprächssituationen.....	27
4	Komplexe Inhalte verständlich vermitteln	33
4.1	Herausforderungen bei der Vermittlung technischer Zusammenhänge.....	34
4.2	Vereinfachte Darstellung technischer Inhalte.....	35
4.3	Arbeitshilfe: Übersetzungshilfe für Fachbegriffe.....	38
5	Kommunikation in der Beratung von Wohnungseigentübertgemeinschaften (WEGs)	42
5.1	Königsklasse WEGs: Beratung im Zusammenspiel vieler Akteure	43
5.2	Kommunikation in Eigentübertversammlungen	43
5.3	Akteure, Interessen und Konfliktdynamiken.....	44
5.4	Häufige Eigentübertypen in WEGs.....	48
5.5	Arbeitshilfe: Die Eigentübertversammlung strukturiert nutzen.....	52
	Literaturverzeichnis	58

1

Kommunikation als Schlüsselkompetenz in der Energieberatung

1.1 Hintergrund

Energetische Sanierungen sind langfristige Investitionen. Sie kosten heute Geld, sparen jedoch über viele Jahre oft Kosten ein. Gleichzeitig beeinflussen Sanierungen den Wert der Immobilie für die kommenden Jahrzehnte. Wer dabei nur schaut, welche Kosten entstehen, übersieht wichtige Faktoren: Wie entwickeln sich die Energiekosten? Wie viel Förderung gibt es? Kann ich mein Haus für die Zukunft wappnen und den Wert der Immobilie dadurch sogar erhöhen?

Zudem entscheiden sich Eigentümerinnen und Eigentümer häufig nicht nur aufgrund wirtschaftlicher Überlegungen für eine Maßnahme. Viele Sanierungen bringen zusätzliche Vorteile mit sich, etwa einen höheren Komfort durch einen optimierten sommerlichen Wärmeschutz, eine bessere Wohngesundheits dank eines ausgewogenen Raumklimas, einen erhöhten Schallschutz, architektonische Aufwertungen sowie ein moderneres Erscheinungsbild des Gebäudes. Auch Aspekte wie Einbruchschutz, Barrierefreiheit, eine höhere Unabhängigkeit gegenüber Energiekrisen oder der Wunsch, einen Beitrag zum Klimaschutz zu leisten, spielen bei Entscheidungen eine Rolle.

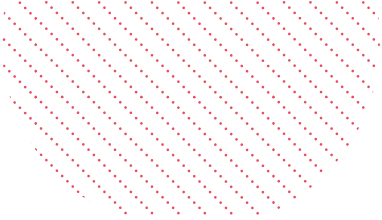
Über den gesamten Lebenszyklus betrachtet rechnen sich viele Maßnahmen wirtschaftlich und technisch gibt es inzwischen für nahezu jedes Gebäude passende Lösungen. Trotz dieser Argumente stagniert die Sanierungszahl seit Jahren. Die Herausforderung liegt oft an anderer Stelle: an der Akzeptanz. Vielen Eigentümerinnen und Eigentümern fehlt die Orientierung, um komplexe Entscheidungen sicher einordnen zu können. Unsicherheit und mangelndes Vertrauen bremsen deshalb häufig die Umsetzung. Hinzu kommt ein weiterer Aspekt: die starke Tendenz, am Bestehenden festzuhalten. Selbst wenn Veränderungen langfristig sinnvoll wären, wird der Status quo als sicherer empfunden als neue Wege. Die Folge ist: Abwarten oder Nichtstun.

Einer guten, umfassenden Energieberatung kommt deswegen eine zentrale Rolle zu. Eigentümerinnen und Eigentümer brauchen verständliche Antworten darauf, welche Maßnahmen technisch sinnvoll, wirtschaftlich tragfähig und langfristig realistisch sind. Energieberaterinnen und Energieberater helfen mit ihrer Fachexpertise, Entscheidungen fundiert zu treffen. Gefragt sind neben technischem Wissen auch Fingerspitzengefühl und Vermittlungsgeschick. Denn viele Eigentüme-

rinnen und Eigentümer entscheiden sich nur dann für komplexe technische Maßnahmen, wenn sie nachvollziehen können, was dahintersteckt und welchen konkreten Nutzen die Schritte am Ende für sie bringen. Damit wird Kommunikation zum entscheidenden Erfolgsfaktor.

Vor diesem Hintergrund gewinnt die Energieberatung zunehmend an Bedeutung. Nach einer empirischen Erhebung der Bundesstelle für Energieeffizienz (BfEE) ist das Marktvolumen für Energieberatungen seit 2018 kontinuierlich gestiegen. Besonders dynamisch hat sich der Markt in den letzten Jahren entwickelt: Im Jahr 2024 konnte das Volumen im Vergleich zu 2022 mehr als verdoppelt werden. Die Energieberatungsleistungen für Wohngebäude haben mittlerweile den umsatzmäßig deutlich größten Anteil am Gesamtmarkt für Energieberatung. Im Wohngebäudesektor dominieren umfassende Vor-Ort-Beratungen mit Bericht sowie die Erstellung von individuellen Sanierungsfahrplänen (iSFP). Zwischen 2020 und 2024 erhöhte sich die Anzahl der geförderten Energieberatungen von 16.000 auf 114.000. Ergänzend bieten insbesondere Verbraucherzentralen und kommunale Energieagenturen niedrigschwellige Unterstützungsformate wie Energie-Checks oder telefonische Kurzberatungen an.

Besonders eine Beratung auf Basis eines iSFP kann die Kommunikation mit den Eigentümerinnen und Eigentümern erleichtern. Er ermöglicht eine ganzheitliche Betrachtung des Gebäudes und eine anschauliche und verständliche Darstellung der Ergebnisse und Handlungsempfehlungen. So dient er als wichtige Diskussions- und Entscheidungsgrundlage. Der iSFP wird von nachweislich qualifizierten Fachkräften der Energieeffizienz-Expertenliste erstellt. Dies sichert die Beratungsqualität und kann das Vertrauen der Eigentümerinnen und Eigentümer in die Beratung stärken. Die Untersuchung der BfEE zeigt, dass Haushalte, die eine Energieberatung auf Basis eines iSFP in Anspruch nehmen, im Durchschnitt häufiger und umfangreichere Sanierungsmaßnahmen umsetzen als Haushalte ohne diese vorherige Beratung. Besonders ausgeprägt ist dieser Effekt beim Austausch von Fenstern, der häufig als erste Effizienzmaßnahme realisiert wird. Ein relevanter Anteil der beratenen Haushalte setzt danach dennoch keine konkreten Sanierungsmaßnahmen um. Das weist darauf hin, dass Informationen allein oft nicht ausreichen.



Vor diesem Hintergrund stellt sich die Frage, warum energetische Sanierungen trotz mehr Beratungsangeboten ausbleiben oder verschoben werden. Die Gründe dafür sind vielfältig: Sanierungen erfordern oft erhebliche Investitionen und viele Menschen sind unsicher, wie sie die Maßnahmen planen und umsetzen sollen und ob die Qualität stimmt. Zudem treffen häufig unterschiedliche Interessen aufeinander, etwa bei mehreren Eigentümerinnen

und Eigentümern wie zum Beispiel Erbgemeinschaften oder Wohnungseigentümergeinschaften (WEGs). Gesetzliche Vorgaben und Förderbedingungen werden regelmäßig angepasst und bieten daher nur begrenzte Planungssicherheit. Dies erschwert Entscheidungen über Sanierungsvorhaben zusätzlich (repräsentative Umfrage von YouGov im Auftrag der dena, 10/2025)¹.

1.2 Rolle der Energieberatung

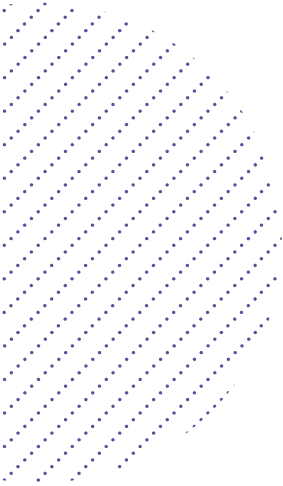
In diesem Kontext kommt der Energieberatung eine Schlüsselrolle zu. Das Tätigkeitsfeld der Energieberatenden geht längst über reine gebäudespezifische Fachexpertise hinaus. Energieberaterinnen und Energieberater konzipieren das Sanierungsvorhaben. Bei Bedarf übernehmen sie je nach Auftrag zusätzlich die Baubegleitung. Sie vermitteln zwischen unterschiedlichen Interessen und strukturieren den Ablauf. Dadurch helfen sie, fachliche, organisatorische und kommunikative Hürden auf dem Weg zur energetischen Sanierung zu bewältigen.

Die Energieberatenden schaffen die Grundlage dafür, dass Eigentümerinnen und Eigentümer nachvollziehen können, welche Maßnahmen technisch sinnvoll, wirtschaftlich tragfähig und mit ihren langfristigen Zielen vereinbar sind. Energieberatung trägt damit wesentlich dazu bei, Entscheidungen nicht nur fachlich fundiert, sondern auch für die Ratsuchenden verständlich und anschlussfähig zu machen.

Gleichzeitig zeigt sich, dass Aus- und Fortbildung sowie die Praxis der Energieberatung oft stark auf technische

Sachverhalte ausgerichtet sind. In Qualifizierungskursen stehen vor allem Gebäudetechnik, energetische Bewertung, Normen und Fördermöglichkeiten im Mittelpunkt. Die Lebenssituationen, Bedürfnisse und Entscheidungswege von Eigentümerinnen und Eigentümern werden dagegen bisher nur begrenzt adressiert. Dabei geht Energieberatung über technische Aspekte hinaus: Beratende helfen, Informationen einzuordnen, begleiten komplexe Entscheidungen und geben Orientierung in einem zunehmend vielschichtigen rechtlichen und finanziellen Umfeld.

Indem Energieberatende komplexe Sachverhalte verständlich erklären und auf die Bedürfnisse der jeweiligen Zielgruppe eingehen, werden die Grundlagen für fundierte Entscheidungen gelegt. Eine verständliche, zielgruppen-gerechte Kommunikation trägt dazu bei, Menschen für umfangreiche Sanierungen oder Einzelmaßnahmen zu gewinnen. Sie hilft, Vertrauen aufzubauen und schwierige Phasen zu überbrücken, etwa Verzögerungen oder vorübergehende Einschränkungen durch Baumaßnahmen. Deshalb ist es wichtig, dass Beratende ihre Kommunikationsfähigkeiten gezielt weiterentwickeln.



¹ Hinweis zur Umfrage: Die Ergebnisse der repräsentativen Umfrage basieren auf Online-Interviews mit Mitgliedern des YouGov-Panels. Im Zeitraum vom 16. bis 21. Oktober 2025 wurden insgesamt 522 Personen befragt.

1.3 Aufbau und Inhalte des Leitfadens

Dieser Praxisleitfaden unterstützt Energieberatende gezielt in ihrem Arbeitsalltag. Er bündelt praxisnahes Wissen, konkrete Handlungsempfehlungen und direkt einsetzbare Arbeitshilfen. Alle Inhalte sind so aufbereitet, dass sie sich unmittelbar in der Beratungspraxis anwenden lassen. Zu diesem Zweck führte die dena zahlreiche eigene Fachgespräche, Interviews und weitere Befragungen durch. Ergänzend zu den ausgewiesenen Quellen im Literaturverzeichnis basieren die Inhalte des Leitfadens auf diesen Erkenntnissen. Die folgenden Kapitel orientieren sich an typischen kommunikativen Herausforderungen im Beratungsprozess und greifen häufig auftretende Situationen aus dem Beratungsalltag auf. Ziel ist es, Energieberatenden in allen Phasen der Beratung Orientierung und praktische Unterstützung zu bieten.

Ein Schwerpunkt des Leitfadens liegt darauf, wie Erstgespräche gestaltet werden können. Er beschreibt, warum das erste Treffen häufig die Grundlage für eine erfolgreiche Zusammenarbeit legt und wie wichtig der frühzeitige Aufbau von Vertrauen im Beratungsprozess ist. Außerdem zeigt der Leitfaden, warum es wichtig ist, Erwartungen frühzeitig zu klären, und worauf im Erstgespräch sowohl inhaltlich als auch organisatorisch zu achten ist. Ergänzt wird dieses Kapitel durch eine Arbeitshilfe, die dabei unterstützt, Erstgespräche konstruktiv zu gestalten.

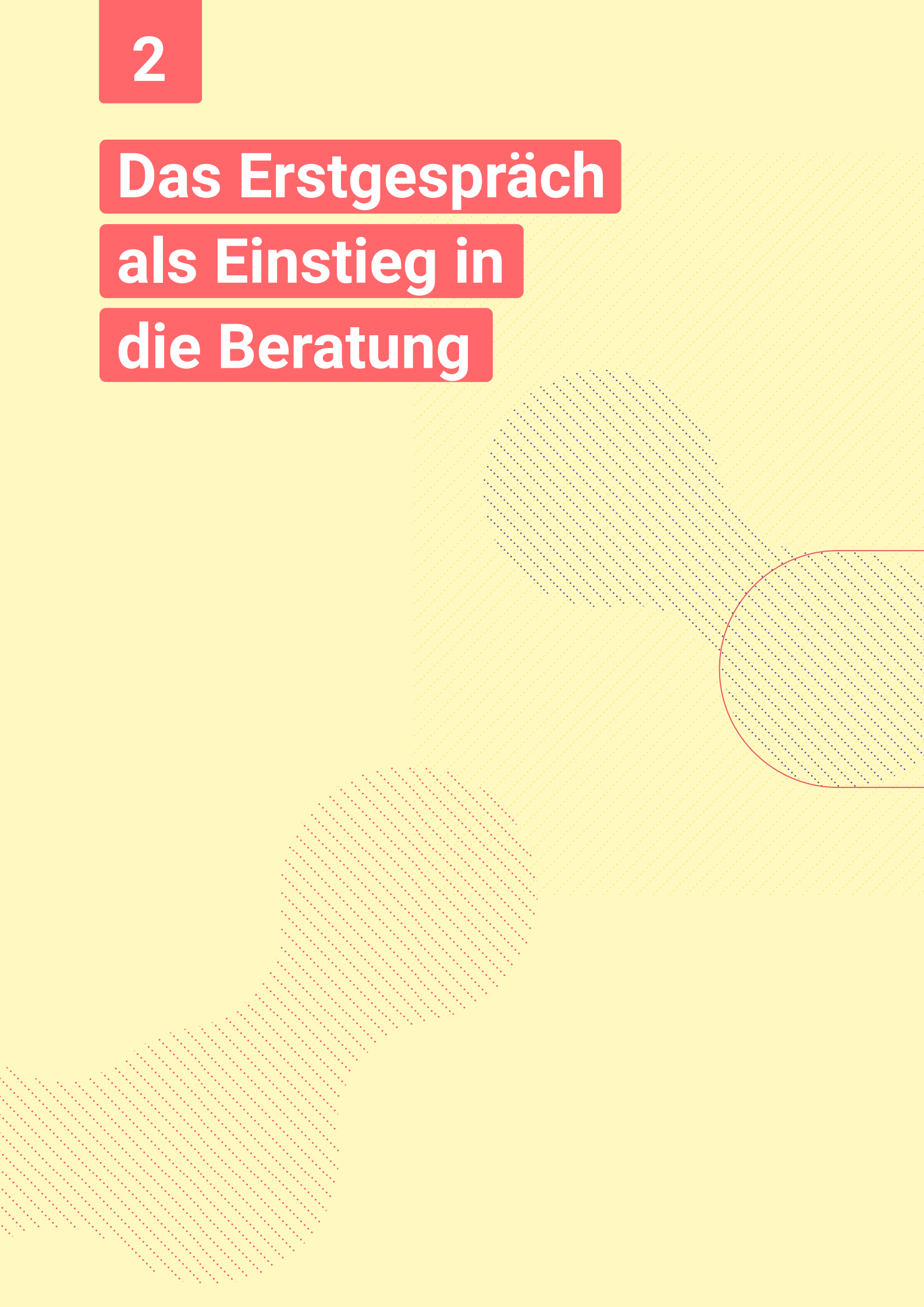
Das dritte Kapitel widmet sich der „Kommunikation während des Beratungsprozesses“. Beratung und Kommunikation enden meist nicht nach dem Erstgespräch, sondern bleiben in allen Phasen der Zusammenarbeit zentral. Dabei spielt der verständliche Umgang mit Mythen und Fehlannahmen eine wichtige Rolle. Die zugehörige Arbeitshilfe beinhaltet „Strategien für Gesprächssituationen“ während der Beratungstätigkeit.

Daran schließt das Kapitel „Komplexe Inhalte verständlich vermitteln“ an. Im Fokus steht die verständliche Vermittlung technischer Inhalte. Es beschreibt, wo es beim Erklären technischer Zusammenhänge oft hakt, zeigt auf, wie man diese einfach und anschaulich darstellen kann, und unterstützt dabei, wichtige Fachbegriffe in eine alltagsnahe Sprache zu übersetzen.

Im abschließenden Kapitel liegt der Fokus des Leitfadens auf der Kommunikation in der Beratung von WEGs. Dabei wird aufgezeigt, wie Kommunikation und Moderation dazu beitragen können, die unterschiedlichen Interessen innerhalb der heterogenen WEGs zu berücksichtigen und konstruktiv zusammenzuführen. Das Kapitel zeigt Energieberatenden, wie sie mit verschiedenen Akteursgruppen umgehen und relevante Beteiligte gezielt in Beratungs- und Entscheidungsprozesse einbeziehen können. Die Arbeitshilfe unterstützt dabei, Rahmenbedingungen zu klären und die Eigentümerversammlung strukturiert zu nutzen.



Das Erstgespräch als Einstieg in die Beratung



2.1 Warum das Erstgespräch in der Energieberatung besonders wichtig ist

Energieberatung findet häufig in einer besonderen Entscheidungssituation statt. Eigentümerinnen und Eigentümer stehen vor Maßnahmen, die hohe Investitionen erfordern und deren technische, finanzielle sowie organisatorische Auswirkungen nur schwer einzuschätzen sind. Für viele Eigentümerinnen und Eigentümer wird es dadurch schwieriger, den Überblick zu behalten und Entscheidungen zu treffen.

Menschen kommen mit unterschiedlichen Ausgangslagen, Wünschen und finanziellen Möglichkeiten in eine Beratung. Im Erstgespräch geht es zunächst darum, diese Situation gemeinsam einzuordnen: Was ist der Ausgangspunkt? Welche Themen sind besonders wichtig? Worauf kommt es im weiteren Verlauf an? So entsteht Schritt für Schritt eine gemeinsame Grundlage, auf der die weitere Beratung aufbaut.

Dieses Kapitel greift diese unterschiedlichen Ausgangslagen auf und beleuchtet zunächst typische Motive, Hemmnisse und Entscheidungswege. Anschließend werden verschiedene Eigentümertypen vorgestellt, um die Vielfalt der Perspektiven greifbar zu machen. Anschließend steht der Vertrauensaufbau im Zentrum, der vor allem zu Beginn der Zusammenarbeit besonders wichtig ist. Denn Vertrauen entscheidet oft darüber, ob Unsicherheiten offen besprochen werden und ob es gelingt, die Situation gemeinsam einzuordnen. Darauf aufbauend stellt das Kapitel ein praxisorientiertes Vorgehen für das Erstgespräch vor, das diese Aspekte zusammenführt. Es orientiert sich an fünf konkreten Gesprächsschritten und zeigt, wie eine vertrauensvolle Gesprächsbasis gelingt.

2.2 Motive, Hemmnisse und Entscheidungswege

Wenn Eigentümerinnen und Eigentümer eine Energieberatung in Anspruch nehmen, möchten sie meist nicht nur technische Fragen klären. Vielmehr bringen sie individuelle Erwartungen, Wünsche, Unsicherheiten und Erfahrungen sowie unterschiedliches Vorwissen mit. Manche suchen vor allem Sicherheit und Orientierung, andere suchen Rat bei Finanzierungsfragen. Zusätzlich gibt es oft einen konkreten Anlass für die Beratung, zum Beispiel einen Eigentümerwechsel, geplante Umbauten oder notwendige Instandsetzungen wie eine defekte Heizung oder Schäden am Gebäude.

Diese Perspektiven entstehen häufig aus verschiedenen Motiven. Viele Menschen möchten ihren Wohnkomfort erhöhen, Energiekosten senken, zum Klimaschutz beitragen, den Wert ihres Gebäudes erhalten oder es zukunftsfähig nutzen. Wer Ausgangslagen frühzeitig erkennt, kann die Beratung besser an den tatsächlichen Sorgen, Motiven und Bedürfnissen ausrichten. Im Folgenden werden daher zentrale Einflussfaktoren beschrieben, die in der Praxis häufig eine Rolle spielen und im Gespräch berücksichtigt werden sollten.

Gründe für eine energetische Sanierung

Energiekosten

Steigende oder als zu hoch empfundene Energiekosten sind häufig ein Auslöser. Dabei geht es nicht immer um Wirtschaftlichkeitsberechnungen, sondern oft um das Bedürfnis nach mehr Autonomie und geringerer Abhängigkeit.

Wohnkomfort

Wohnkomfort kann ein stärkerer Gesprächseinstieg als Energieeffizienz sein. Viele Eigentümerinnen und Eigentümer wollen es nicht primär „energetisch besser“, sondern wärmer, kühler, trockener, leiser oder zugfreier haben. Themen wie Behaglichkeit, Wohnqualität und Erleichterung im Alltag sind oft anschlussfähiger als rein energetische Kennwerte.

Werterhalt und Zukunftssicherung

Für viele Eigentümerinnen und Eigentümer geht es darum, das Gebäude zu erhalten, den Zustand zu verbessern oder einen Wertverlust zu vermeiden, zum Beispiel bei Eigentumsübertragungen wie Verkauf oder Erbschaft. Das Motiv ist oftmals weniger eine Modernisierung, sondern vielmehr den Ist-Zustand zu sichern. Hier dient eine Sanierung als langfristige Vorsorge: für das eigene Alter, für die nächste Generation oder für sich verändernde gesetzliche und energetische Rahmenbedingungen.

Gründe gegen eine energetische Sanierung

Investitionskosten

Die Investitionskosten sind ein erhebliches Hindernis. Nicht allein die Höhe der Investitionen oder die erwartete Refinanzierung sind ausschlaggebend – häufig fehlt es an Eigenkapital, während Fremdkapital abgelehnt wird und der Wunsch existiert, alles aus eigenen Mitteln zu finanzieren. Darüber hinaus spielen Unsicherheit bei der Wahl geeigneter Finanzierungsoptionen sowie die Sorge, dass weitere Kosten entstehen, eine Rolle.

Angst vor Fehlentscheidungen

Viele Eigentümerinnen und Eigentümer befürchten, das Falsche zu tun: zu früh, zu teuer, technisch ungeeignet oder mit Blick auf zukünftige gesetzliche Anforderungen langfristig unpassend. Zudem wissen sie nicht immer genau, was dabei auf sie zukommt. Unsicherheiten in Bezug auf Kosten, Beratung, Förderung und Umsetzung können dazu führen, dass Entscheidungen aufgeschoben werden oder ausbleiben.

Komplexität

Die unterschiedlichen Förderprogramme und die damit einhergehenden Bedingungen, technische Optionen wie beispielsweise beim Heizungstausch sowie die Frage, in welcher Reihenfolge die Maßnahmen umgesetzt werden sollen, können schnell überfordern. Auch ist nicht immer auf den ersten Blick klar, wer eigentlich wofür zuständig ist.

Notwendige Erhaltung

Oft entsteht die Bereitschaft zur Sanierung erst dann, wenn ohnehin Handlungsdruck besteht: Heizung defekt, Dach sanierungsbedürftig, Fassade schadhaft, Fenster veraltet. Diese konkreten Anlässe sind besonders wichtig, weil sich energetische Verbesserungen hier an bestehende Bedürfnisse und Fragestellungen anknüpfen lassen und dadurch leichter vermittelbar werden. Gleichzeitig sollte vermieden werden, dass sich unter Zeitdruck für die schnellste, aber nicht unbedingt die sinnvollste Alternative entschieden wird.

Schlechte Erfahrungen

Negative Erfahrungen mit Handwerksbetrieben, früheren Beratungen oder Bauabläufen, wie beispielsweise unangenehme Erlebnisse durch Baustellen, können die Bereitschaft für eine Sanierung dämpfen. Berichte von Freunden und Verwandten oder aus der Nachbarschaft über enttäuschende Erfahrungen führen häufig zu zusätzlicher Skepsis und Zurückhaltung.

Klimaschutz

Viele Eigentümerinnen und Eigentümer haben den Wunsch, einen persönlichen Beitrag zum Klimaschutz zu leisten. Sanierung wird dann nicht nur als wirtschaftliche oder bauliche Entscheidung verstanden, sondern auch als Ausdruck von Verantwortung gegenüber Umwelt, Gesellschaft und künftigen Generationen. Dieses Motiv tritt besonders häufig in Verbindung mit anderen Beweggründen auf, etwa Zukunftssicherung, Energieeinsparung oder dem Wunsch nach einem nachhaltigen Lebensstil.

Denkmalschutz

Denkmalschutz kann eine zusätzliche Hürde darstellen. Eigentümerinnen und Eigentümer müssen denkmalrechtliche Genehmigungen beantragen, um die Anforderungen des Denkmalschutzes zu erfüllen. Sie haben hier oft weniger Spielraum, müssen sich aufwendiger abstimmen und sind unsicher, welche Maßnahmen überhaupt erlaubt sind. Der Eindruck, dass energetische Verbesserungen mit denkmalpflegerischen Anforderungen nur schwer vereinbar sind, kann dazu führen, dass Sanierungsvorhaben verschoben oder gar nicht erst angestoßen werden.

Tabelle 1: Ausgewählte Einflussfaktoren bei Sanierungsentscheidungen

2.3 Eigentübertypen und ihre Ausgangslagen

Die unterschiedlichen Motive und Hemmnisse zeigen, dass Menschen bei Sanierungsentscheidungen ihre persönliche Lebenssituation, ihre Erfahrungen und ihre Wahrnehmungen einbeziehen. Um diese Unterschiede im Beratungsgespräch frühzeitig zu erkennen und gezielt darauf einzugehen, hilft ein Blick auf typische Entscheidungsweisen und wiederkehrende Eigentübertypen, die sich daraus ableiten lassen.

Die folgende Übersicht zeigt ihre Merkmale. Sie hilft dabei, wiederkehrende Muster im Beratungsalltag besser einzuordnen und Gespräche gezielt nach den jeweiligen Bedürfnissen auszurichten.

Eigentübertypen lassen sich nicht immer eindeutig einem bestimmten Typ zuordnen. In der Praxis überlagern sich Motive häufig. So kann jemand beispielsweise gleichzeitig anlassgetrieben und verunsichert sein oder den Wohnwert verbessern wollen und bestimmten Maßnahmen dennoch skeptisch gegenüberstehen.



Die Orientierungssuchenden

Diese Eigentümerinnen und Eigentümer stehen einer Sanierung grundsätzlich offen gegenüber, wünschen sich jedoch mehr Orientierung und Sicherheit bei ihrer Entscheidung. Manche haben bereits viele Informationen gesammelt, finden es aber schwierig, sie einzuordnen. Andere stehen noch am Anfang und sind unsicher, welche Informationen für ihre Situation überhaupt relevant sind. Oft bewegen sie sich zwischen dem Wunsch, zu handeln, und der Sorge, eine unpassende Entscheidung zu treffen. Kosten, Fördermöglichkeiten, die technische Eignung einzelner Maßnahmen sowie eine sinnvolle Reihenfolge im Sanierungsprozess sind für die Orientierungssuchenden häufige Fragen.

Woran ist dieser Typ erkennbar?

- Stellt viele Rückfragen und wechselt häufig zwischen verschiedenen Themen
- Ist unsicher, ob und in welchem Umfang saniert werden soll
- Sagt zum Beispiel: „Ich weiß gar nicht, wo ich anfangen soll.“
- Bewegt sich zwischen großem Interesse und dem Gefühl, von der Vielzahl an Möglichkeiten überfordert zu sein

Was treibt ihn an?

- Der Wunsch nach Orientierung und Sicherheit
- Häufig ein grundsätzliches Interesse, die eigene Wohnsituation zu verbessern
- Themen wie Wohnkomfort, Werterhalt oder Energiekosten spielen oft eine wichtige Rolle
- Der Wunsch, sich gut zu informieren und fundierte Entscheidungen zu treffen

Was bremst ihn?

- Sorge, falsche Entscheidungen zu treffen
- Unsicherheit bei Kosten, Fördermöglichkeiten und der Reihenfolge von Maßnahmen
- Eine Vielzahl an Informationen, die schwer einzuordnen sind
- Widersprüchliche Aussagen oder negative Erfahrungen aus dem persönlichen Umfeld
- Das Gefühl, die Komplexität des Themas nur schwer überblicken zu können

Worauf sollte im Gespräch geachtet werden?

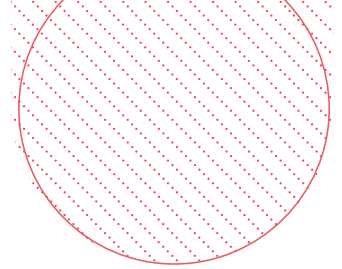
- Beratungsablauf, nächste Schritte und den Entscheidungsprozess erklären
- Komplexität reduzieren und einzelne Schritte erläutern
- Prioritäten setzen: Was ist jetzt wichtig, was gegebenenfalls später?
- Sorgen, Fragen und Unsicherheiten aktiv erfragen
- Erst ein klares Grundverständnis schaffen, bevor mehrere technische oder förderbezogene Varianten vertieft werden
- Nur die für die Situation relevanten Varianten aufzeigen und dabei die jeweiligen Entscheidungsspielräume verständlich erläutern
- Gegebenenfalls Erfolgsbeispiele vorstellen und damit die Machbarkeit zeigen

Was sollte besser vermieden werden?

- Zu früh mit komplexen fachlichen Details einsteigen
- Zu viele Varianten nennen, ohne sie verständlich einzuordnen
- Belehrend oder drängend auftreten
- Unklare Aussagen wie „Das kommt darauf an“ nicht weiter erläutern
- Durch unrealistische Versprechen falsche Erwartungen wecken

Mögliche Leitfragen im Erstgespräch

- Was beschäftigt Sie an Ihrem Gebäude im Moment am meisten?
- Gibt es etwas, das Sie bei einer Sanierung besonders verunsichert?
- Welche Informationen haben Sie sich bisher schon eingeholt?
- Gibt es Punkte, bei denen Sie das Gefühl haben, noch keinen guten Überblick zu haben?
- Was wäre für Sie heute am hilfreichsten: ein Überblick, eine Einordnung oder eine konkrete Empfehlung?
- Wovor haben Sie bei dem Thema am meisten Respekt oder Sorge?



Die Wohnwertorientierten

Bei diesem Eigentübertyp steht meist nicht die Energieeffizienz im Vordergrund, sondern die Verbesserung der Wohnsituation. Wichtig sind Themen wie Behaglichkeit, ein angenehmes Raumklima, Ruhe, Komfort, Modernität, mehr Wohnraum oder der Werterhalt der Immobilie. Die Gebäude der Wohnwertorientierten sind häufig in einem vergleichsweise guten baulichen Zustand oder energetischen Standard. Deshalb stehen größere Sanierungen oft nicht im Mittelpunkt. Energetische Maßnahmen werden vor allem dann interessant, wenn sie den Wohnkomfort im Alltag spürbar verbessern.

Woran ist dieser Typ erkennbar?

- Spricht häufig über Komfort und Wohnqualität
- Interessiert sich besonders für Wärme, Behaglichkeit, Optik, Ruhe oder zusätzlichen Platz
- Fragt eher nach spürbaren Verbesserungen im Alltag als nach technischen Kennwerten
- Denkt häufig in Richtung Modernisierung und Aufwertung der Immobilie
- Betrachtet das Gebäude als Lebensraum und nicht nur unter technischen Gesichtspunkten

Was treibt ihn an?

- Werterhalt und Attraktivität der Immobilie
- Mehr Komfort und Behaglichkeit
- Zukunftssicherung und langfristige Nutzbarkeit
- Ästhetische oder funktionale Verbesserungen

Was bremst ihn?

- Hohe Investitionskosten
- Fehlende Klarheit, welche Maßnahmen wirklich spürbaren Nutzen bringen
- Sorge, dass Aufwand und Ergebnis nicht zusammenpassen
- Unsicherheit, wie sich Wohnwert und Energieeffizienz sinnvoll verbinden lassen
- Falsche oder veraltete Informationen, zum Beispiel die Annahme, dass jede Dämmung automatisch Schimmelbildung begünstigt

Worauf sollte im Gespräch geachtet werden?

- Über Alltag, Räume und Behaglichkeit sprechen
- Nutzen für das Wohnen beschreiben
- Lebensqualität mitdenken
- Den Wunsch nach schönerem und angenehmerem Wohnen ernst nehmen
- Anschaulich erklären, was sich im Haus tatsächlich verbessert
- Komfort, Werterhalt und Zukunftsfähigkeit miteinander verbinden
- Mit einer langfristigen Perspektive arbeiten
- Maßnahmen in Etappen und Entwicklungspfaden darstellen
- Gesamtkosten über die Lebenszeit statt nur Investitionskosten betrachten

Was sollte besser vermieden werden?

- Ein zu technischer Einstieg ohne Bezug zum Alltag
- Reine Kennzahlen oder Förderungen als Hauptargumente
- Ausschließlich Klimaschutz oder Energieeffizienz als Argumente nennen

Mögliche Leitfragen im Erstgespräch

- Was möchten Sie an Ihrem Haus oder Ihrer Wohnsituation konkret verbessern?
- Gibt es Räume oder Bereiche, in denen Sie sich nicht richtig wohlfühlen?
- Was stört Sie im Alltag am meisten: Kälte, Zugluft, Lärm, Feuchtigkeit oder etwas anderes?
- Wenn Sie an die nächsten Jahre denken: Was soll Ihr Haus dann besser können als heute?
- Welche Rolle spielen Wohnkomfort und Wohnqualität bei Ihren Überlegungen?
- Welche Veränderungen würden Sie im Alltag am stärksten merken wollen?



Die Anlassbezogenen

Diese Eigentümerinnen und Eigentümer kommen meist mit einem konkreten Anlass in die Beratung – etwa einer defekten Heizung, einem sanierungsbedürftigen Dach, einem bevorstehenden Eigentümerwechsel, einer Erbschaft oder einem geplanten Umbau. Im Mittelpunkt steht selten, ob ein Gebäude energetisch verbessert werden sollte. Vielmehr geht es darum, in einer konkreten Situation gut begründet zu entscheiden. Häufig besteht Zeitdruck, die Anlassbezogenen haben den Wunsch nach einer schnell umsetzbaren Lösung.

Woran ist dieser Typ erkennbar?

- Kommt mit einem konkreten Anlass ins Gespräch
- Fragt oft sehr konkret: „Was muss ich jetzt tun?“
- Hat meist wenig Interesse an Grundsatzfragen
- Steht gegebenenfalls unter Zeitdruck

Was treibt ihn an?

- Möchte durch eine notwendige Instandsetzung ein akutes Problem lösen
- Möchte sich schnell orientieren, um der Situation gerecht zu werden
- Sucht eine pragmatische Lösung
- Möchte den vorhandenen Anlass nutzen, um energetische Maßnahmen sinnvoll mit der Instandsetzung zu kombinieren

Was bremst ihn?

- Zeitdruck
- Unsicherheit, welche Lösung jetzt sinnvoll ist
- Sorge vor zusätzlichen Kosten durch eine „größere“ Sanierung
- Tendenz, nur das Nötigste zu machen
- Fehlender Überblick über sinnvolle nächste Schritte

Worauf sollte im Gespräch geachtet werden?

- Den Anlass ernst nehmen und daran anknüpfen
- Über die akute Situation hinaus energetische Maßnahmen mitdenken
- Erläutern, welche Ausgaben ohnehin entstehen (Sowieso-Kosten) und welche Mehrkosten durch energetische Verbesserungen hinzukommen
- Klare und praktikable Empfehlungen geben
- Prioritäten und Reihenfolge verständlich machen
- Zwischen „jetzt notwendig“ und „langfristig sinnvoll“ unterscheiden

Was sollte besser vermieden werden?

- Zu viele langfristige Vorteile ohne Bezug zum aktuellen Anlass aufzählen
- Mit zu vielen Informationen zur Energieeffizienz überfrachten
- Druck aufbauen, alles auf einmal machen zu müssen
- Abstrakt wirkende Argumente aufzählen

Mögliche Leitfragen im Erstgespräch

- Was ist der konkrete Anlass dafür, dass Sie sich gerade jetzt mit dem Gebäude beschäftigen?
- Ist aktuell eine Maßnahme vorgesehen, die ohnehin durchgeführt wird?
- Wie dringend ist die Situation aus Ihrer Sicht?
- Was muss kurzfristig gelöst werden?
- Gibt es Entscheidungen, die bald getroffen werden müssen?
- Soll vor allem der aktuelle Mangel behoben werden oder möchten Sie die Gelegenheit auch für Verbesserungen nutzen?
- Welche Maßnahmen standen bei Ihnen bisher schon konkret im Raum?



Die Skeptischen

Diese Eigentümerinnen und Eigentümer begegnen energetischen Maßnahmen, bestimmten Technologien oder auch der Beratung selbst eher zurückhaltend. Häufig bringen sie Vorbehalte, negative Erfahrungen oder fest verankerte Überzeugungen mit. Sie möchten Risiken möglichst vermeiden, sich zu nichts drängen lassen und setzen oft eher auf bekannte Lösungen als auf neue Ansätze. Skepsis bedeutet dabei nicht zwingend Ablehnung, sondern häufig vor allem ein erhöhtes Bedürfnis nach Sicherheit, Nachvollziehbarkeit und glaubwürdigen Informationen.

Woran ist dieser Typ erkennbar?

- Hinterfragt Aussagen und hat Vorbehalte
- Bezieht sich häufig auf andere Meinungen, Medienberichte oder Erfahrungen
- Äußert Misstrauen gegenüber Technologien, Förderungen oder Beratungen
- Sagt Sätze wie „Da hört man ja alles Mögliche“ oder „Das glaube ich erst, wenn ich es sehe“
- Wirkt reserviert oder ablehnend, manchmal auch konfrontativ

Was treibt ihn an?

- Wunsch nach Sicherheit und Kontrolle
- Bewährtes erhalten
- Risiken vermeiden
- Keine unnötigen Kosten oder Fehlentscheidungen

Was bremst ihn?

- Vorurteile und Fehlinformationen
- Schlechte Erfahrungen
- Misstrauen gegenüber Energieberatung, Handwerksbetrieben oder Förderbedingungen
- Sorge vor Technikversagen, Folgekosten oder Abhängigkeiten
- Starke Orientierung an vertrauten Lösungen
- Möchte sich nicht von Trends oder politischem Druck zu etwas drängen lassen

Worauf sollte im Gespräch geachtet werden?

- Ruhig, sachlich und respektvoll bleiben
- Zuerst verstehen, woher die Skepsis kommt
- Nicht sofort widersprechen, sondern einordnen
- Mit nachvollziehbaren Beispielen und klaren Fakten arbeiten
- Über technische Entwicklungen der letzten Jahre informieren
- Vertrauen aufbauen, bevor Argumente genannt werden
- Bei Bedarf zu einem anderen Themenbereich überleiten oder das Thema später erneut aufgreifen

Was sollte besser vermieden werden?

- Belehrender oder überheblicher Ton
- Direktes „Das stimmt so nicht“ ohne Einordnung
- Zu starke Zuspitzung oder Gegenargumentation in der Diskussion
- Druck aufbauen und schnelle Entscheidungen empfehlen
- Fachjargon als Autoritätsinstrument

Mögliche Leitfragen im Erstgespräch

- Wie stehen Sie dem Thema energetische Sanierung grundsätzlich gegenüber?
- Gibt es Maßnahmen oder Technologien, bei denen Sie Bedenken haben?
- Haben Sie bereits Erfahrungen gemacht, die für Ihre aktuellen Überlegungen eine Rolle spielen?
- Gibt es Informationen oder Aussagen, bei denen Sie unsicher sind, ob sie stimmen?
- Was wäre Ihnen wichtig, damit Sie einer Empfehlung vertrauen können?
- Gibt es Lösungen, die für Sie von vornherein eher nicht infrage kommen?
- Woher kommen Ihre bisherigen Eindrücke oder Einschätzungen zu dem Thema?

Erstgespräche konstruktiv gestalten

Im Erstgespräch geht es zunächst darum, eine gemeinsame Ausgangslage für die weitere Beratung zu entwickeln. Die wichtigsten Punkte – etwa konkrete Zielsetzungen, Prioritäten und Rahmenbedingungen – sind noch nicht klar greifbar und sollten im ersten Gespräch gemeinsam herausgearbeitet werden. So entsteht Schritt für Schritt ein Bild, auf dessen Grundlage sich Optionen sinnvoll einordnen lassen. Vertrauen ist dabei entscheidend – nur wer sich sicher fühlt, spricht offen über seine Situation, benennt Unsicherheiten und lässt sich auf den gemeinsamen Prozess ein.

Vertrauen erfüllt im Gespräch zwei Funktionen: Es schafft Offenheit, sodass Eigentümerinnen und Eigentümer ihre Situation ausführlicher schildern und Unsicherheiten benennen, die sie sonst eher zurückgehalten hätten. Außer-

dem schafft es Orientierung, weil fachliche Einordnungen besser nachvollzogen und auf die individuelle Situation bezogen werden können. Dadurch werden Unterschiede zwischen den verschiedenen Optionen verständlich. Vertrauen entsteht dort, wo Kompetenz und Wärme zusammenkommen. Erstgespräche in einer vertrauten Umgebung fördern das Vertrauen zusätzlich. Kompetenz zeigt sich darin, komplexe Inhalte so zu erklären, dass sie verständlich sind. Wärme entsteht durch echtes Zuhören und eine zugewandte Haltung im Gespräch. Das bedeutet vor allem: zuhören, nachfragen, auf das eingehen, was gesagt wird, und den roten Faden im Gespräch halten. Beides zusammen sorgt dafür, dass ein Gespräch entsteht, in dem sich Eigentümerinnen und Eigentümer orientieren können und bereit sind, die nächsten Schritte zu gehen.



Abbildung 1: Zwei Dimensionen im Erstgespräch: Wärme und Kompetenz. Quelle: Eigene Darstellung nach Fiske et al. 2007.



Die folgende Arbeitshilfe hilft Energieberatenden, Erstgespräche praxisnah zu strukturieren – zielgerichtet, vertrauensvoll und gut vorbereitet, ohne dabei zu schematisch zu werden. Dafür werden zentrale Gesprächsschritte, typische Leitfragen und beispielhafte Formulierungen gebündelt, die im Gespräch Orientierung geben können.

Situation

Zu Beginn des Gesprächs sind die Anliegen oft noch ungeordnet und die Erwartungen unterschiedlich. Eigentümerinnen und Eigentümer bringen häufig mehrere Anliegen gleichzeitig mit – etwa einen konkreten Anlass wie einen Heizungstausch, kombiniert mit Unsicherheiten zu Kosten, Förderung oder Ablauf. Die Entscheidung, eine Beratung in Anspruch zu nehmen, zeigt jedoch, dass bereits ein wichtiger Schritt erfolgt ist: das Thema Sanierung aktiv anzugehen und sich Orientierung zu verschaffen.

Die Energieberatenden bringen früh Struktur in das Gespräch, indem sie die relevanten Themen benennen und den Ablauf transparent erläutern. Auf diese Weise machen sie deutlich, was im Erstgespräch bereits eingeordnet werden kann und an welchen Stellen im weiteren Verlauf eine vertiefte Betrachtung erforderlich ist.

Zielsetzung

- 1 **Gesprächsrahmen festlegen:** Zu Beginn wird festgelegt, wie das Gespräch abläuft, wie viel Zeit zur Verfügung steht und welche Schritte in diesem Termin sinnvoll sind. So wissen alle, worum es im Erstgespräch geht.
- 2 **Erwartungen klären:** Danach wird klargestellt, was das Erstgespräch leisten kann: die Situation einordnen und erste Optionen aufzeigen. So entstehen realistische Erwartungen für die nächsten Beratungsschritte.

Zentrale Fragen

- Was ist der konkrete Anlass für die Beratung und welche Themen sollen heute im Fokus stehen?
- Wie ist der Ablauf des Gesprächs strukturiert und wie viel Zeit steht dafür zur Verfügung?
- Was kann im Rahmen dieses Erstgesprächs sinnvoll eingeordnet werden und welche Punkte werden im weiteren Verlauf vertieft?

Formulierungshilfen

„*Schön, dass Sie sich mit dem Thema beschäftigen und sich frühzeitig Beratung einholen.*“

„*Wir haben etwa eine Stunde Zeit, das reicht gut für eine erste Orientierung und Einordnung.*“

„*Ich würde vorschlagen, wir schauen uns zuerst Ihre Ausgangssituation an, dann gehen wir mögliche Optionen durch und klären am Ende, wie es für Sie weitergehen kann.*“

Situation

Zu Beginn des Gesprächs bringen Eigentümerinnen und Eigentümer häufig schon erste Überlegungen zu einzelnen Maßnahmen mit, zum Beispiel zu einer neuen Heizung, besseren Fenstern oder einer Dämmung. Dahinter stehen aber meist sehr unterschiedliche Beweggründe: Kosten sparen, mehr Komfort, den Wert der Immobilie erhalten oder gesetzliche Vorgaben erfüllen. Je nach Eigentübertyp stehen dabei verschiedene Motive, Sorgen und Erwartungen im Vordergrund. Diese Motive früh zu verstehen und einzuordnen, ist die Grundlage für eine gute Beratung.

Im Gespräch wird die individuelle Situation daher gemeinsam mit der Eigentümerin oder dem Eigentümer Schritt für Schritt erfasst und verständlich gemacht. Was sind Prioritäten, was sind die eigentlichen Ziele und Motive und wie gehören sie zusammen? So entsteht eine erste gemeinsame Vorstellung davon, was erreicht werden soll. Sie gibt die Richtung für den weiteren Prozess vor und wird anschließend durch konkrete Maßnahmen ergänzt.

Zielsetzung

- 1 **Ausgangssituation konkret erfassen:** Die Anliegen werden so geklärt, dass deutlich wird, worum es im Kern geht: Welcher Anlass liegt vor, welche Ziele werden verfolgt und welche Rahmenbedingungen sind zu berücksichtigen?
- 2 **Motive und Prioritäten sichtbar machen:** Die zentralen Beweggründe – insbesondere Kosten, Komfort und Werterhalt – werden klar definiert, um die relevanten Optionen im weiteren Verlauf gezielt daran zu bewerten und systematisch einzugrenzen.
- 3 **Unsicherheiten und Hürden erfassen:** Offene Fragen, Bedenken und bisherige Entscheidungshemmnisse werden identifiziert und benannt.
- 4 **Gemeinsames Zielbild entwickeln:** Gemeinsam wird eine Vorstellung davon entwickelt, was sich konkret verbessern soll und was das Ziel ist. Dieses Zielbild dient als Orientierungsrahmen für die weitere Beratung und wird im nächsten Schritt durch konkrete Handlungsoptionen ergänzt.

Zentrale Fragen

- **Anlass:** Was hat die Beratung ausgelöst?
- **Zielbild:** Was soll sich konkret verbessern?
- **Motivation:** Was ist besonders wichtig?
- **Engagement:** Gibt es Maßnahmen, die bereits vorgesehen oder konkret angedacht sind?
- **Hürden:** Welche Unsicherheiten oder Bedenken bestehen?

Formulierungshilfen

„Was hat Sie dazu bewegt, sich gerade jetzt mit dem Thema zu beschäftigen?“

„Was soll am Ende besser sein als heute?“

„Was ist Ihnen bei Ihrem Haus besonders wichtig?“

„Gibt es konkrete Maßnahmen, die Sie ausführen wollen?“

„Was bereitet Ihnen aktuell am meisten Sorgen?“

„Was hat Sie bisher davon abgehalten, Schritte in diese Richtung zu gehen?“

„Was wäre für Sie heute am hilfreichsten: ein Überblick, eine Einordnung oder konkrete Optionen?“

3

Eigene Rolle und Entscheidungslogik klären

Situation

Für viele Eigentümerinnen und Eigentümer ist die Rolle der Energieberatung nicht sofort klar. Oft gibt es bereits Erfahrungen aus Gesprächen mit Handwerksbetrieben, ersten Angeboten oder eigenen Recherchen. Entsprechend unterschiedlich sind die Erwartungen an die Beratung.

Vor diesem Hintergrund ist es hilfreich, die eigene Rolle früh im Gespräch zu klären. Dabei sollte deutlich werden, dass die Beratung nicht auf den Verkauf einer bestimmten Lösung abzielt, sondern die Situation einordnet und Optionen verständlich gegenüberstellt. So wird transparent, auf welcher Grundlage das Gespräch geführt wird und wie Einschätzungen entstehen. Das schafft Orientierung und kann helfen, Unsicherheiten im Entscheidungsprozess zu verringern.

Zielsetzung

- 1 **Eigene Rolle darstellen:** Die Beratung wird als unabhängige und ergebnisoffene Einordnung positioniert und bewusst von verkaufsorientierten Empfehlungen abgegrenzt.
- 2 **Bewertungsmaßstab festlegen und kommunizieren:** Zentrale Entscheidungskriterien werden definiert und mit Prioritäten der Eigentümerinnen und Eigentümer verknüpft, sodass im weiteren Verlauf gezielt auf die individuellen Bedürfnisse Bezug genommen werden kann.

Zentrale Fragen

- **Unabhängigkeit:** Vermittelt die Beratung eine unabhängige Einordnung und grenzt sie sich klar von einer Empfehlung oder dem Verkauf einer bestimmten Lösung ab?
- **Transparenz:** Sind die zugrunde liegenden Bewertungsmaßstäbe klar benannt und für die Kundin bzw. den Kunden nachvollziehbar?

Formulierungshilfen

„Ich unterstütze Sie dabei, die für Sie passenden Möglichkeiten zu verstehen, damit Sie gut entscheiden können.“

„Wir gehen das Schritt für Schritt durch: zuerst Ihre Situation, dann die möglichen Optionen und wie diese sich bei Kosten und Umsetzung unterscheiden.“

„Was für Sie sinnvoll ist, hängt stark davon ab, was Ihnen wichtig ist. Deshalb stelle ich Ihnen die Optionen gegenüber und wir ordnen das gemeinsam ein.“

„Wichtig ist, was für Sie zählt. Daran orientieren wir uns, wenn wir die Möglichkeiten vergleichen.“

Reduktion von Komplexität und Konkretisierung von Handlungsoptionen

Situation

Nachdem die Ausgangssituation analysiert und die entscheidenden Faktoren geklärt wurden, richtet sich der Blick auf verfügbare Lösungsansätze. Meist stehen mehrere Möglichkeiten zur Auswahl, die sich in Kosten, baulichem Aufwand, Umsetzungsdauer und Fördermöglichkeiten unterscheiden. Für viele Eigentümerinnen und Eigentümer ist es nicht einfach, all diese Aspekte im Blick zu behalten und die Vor- und Nachteile der einzelnen Optionen gegeneinander abzuwägen.

Im Gespräch werden die verschiedenen Möglichkeiten deshalb Schritt für Schritt geordnet. Zunächst wird geklärt, was grundsätzlich möglich ist. Danach werden die Unterschiede herausgearbeitet und auf die konkrete Situation bezogen. So entsteht ein überschaubares Bild, das zeigt, welche Möglichkeiten realistisch sind und worauf es bei der Entscheidung ankommt.

Zielsetzung

- 1 **Komplexität reduzieren:** Unterschiedliche Lösungsansätze für die konkrete Situation sollten überschaubar dargestellt werden.
- 2 **Grundlagenwissen schaffen:** Optionen sollten anhand zentraler Kriterien wie Kosten, Aufwand, Umsetzungsdauer und Fördermöglichkeiten gegenübergestellt werden, sodass Unterschiede klar werden und eine fundierte Abwägung möglich ist.
- 3 **Entscheidungen vorbereiten:** So können Eigentümerinnen und Eigentümer die Optionen gegenüberstellen und die nächsten Schritte konkret für sich ableiten.

Zentrale Fragen

- **Möglichkeitsraum:** Welche Handlungsoptionen kommen unter den gegebenen Rahmenbedingungen grundsätzlich infrage?
- **Einordnung:** Worin unterscheiden sich diese Optionen entlang zentraler Kriterien (z. B. Kosten, technischer Aufwand, Umsetzungsdauer)?
- **Relevanz:** Welche dieser Optionen sind vor dem Hintergrund der individuellen Ziele und Rahmenbedingungen besonders relevant?
- **Abwägung:** Wo ergeben sich typische Abwägungen oder Zielkonflikte (z. B. zwischen Investitionshöhe und Förderung oder Umsetzungsdauer)?

Formulierungshilfen

Unter den gegebenen Rahmenbedingungen lassen sich die Möglichkeiten im Wesentlichen auf wenige Optionen eingrenzen: [...].

Die Unterschiede liegen vor allem bei den Investitionskosten, dem baulichen Aufwand und der Umsetzungsgeschwindigkeit.

Ich würde Ihnen zunächst einen Überblick über die unterschiedlichen Wege geben, damit Sie ein Gefühl für die Bandbreite bekommen.

Wenn man Ihre Ziele und Rahmenbedingungen berücksichtigt, erscheinen insbesondere folgende Optionen für Sie relevant: [...].

Situation

Zum Abschluss des Erstgesprächs werden die wichtigsten Ergebnisse so zusammengeführt, dass die Wünsche und Ziele der Eigentümerinnen und Eigentümer klar erfasst und abgestimmt vorliegen. Es wird konkret benannt, welche Maßnahmen derzeit im Fokus stehen, auf welchen Annahmen diese Einschätzungen beruhen und welche Aspekte bereits gut eingeschätzt werden können. Gleichzeitig wird deutlich, an welchen Stellen noch Klärungsbedarf besteht – etwa bei Kosten, Fördermöglichkeiten, technischer Ausgestaltung oder fehlenden Datengrundlagen.

Im Anschluss wird das weitere Vorgehen nachvollziehbar erklärt. Dabei wird besprochen, welche Informationen im nächsten Schritt benötigt werden und was noch vertieft oder aufbereitet werden soll. Zum Abschluss werden die nächsten Schritte konkret vereinbart, einschließlich Zuständigkeiten und Zeitplan, sodass eine klare Grundlage für den folgenden Termin entsteht.

Zielsetzung

- 1 **Ergebnisse sichern:** Zentrale Inhalte des Gesprächs sollten strukturiert und nachvollziehbar zusammengefasst werden.
- 2 **Weiteres Vorgehen nachvollziehbar darstellen:** Es sollte aufgezeigt werden, wie und in welchen Schritten die noch offenen Fragen im weiteren Beratungsprozess konkret bearbeitet werden, sodass für beide Seiten ein verbindlicher Arbeitsstand entsteht.

Zentrale Fragen

- **Ergebnisbündelung:** Welche zentralen Erkenntnisse wurden im Gespräch erarbeitet?
- **Offene Fragen:** Bei welchen Punkten besteht noch inhaltlicher Klärungsbedarf?
- **Nächste Schritte:** Welche konkreten nächsten Schritte ergeben sich daraus, welche Leistungen (z. B. vertiefende Analyse, Erstellung iSFP, Variantenberechnungen, Einbindung weiterer Akteure, Einholung von Angeboten) sollen beauftragt werden?
- **Verbindlichkeit:** Wer übernimmt welche Aufgaben bis zum nächsten Termin?

Formulierungshilfen

*Ich fasse die zentralen Punkte noch einmal kurz zusammen:
„ Wir haben eingeordnet, welche Optionen für Ihr Gebäude besonders relevant sind und worauf es dabei ankommt [...].*

*Ist noch etwas unklar, haben Sie noch Bedenken, Fragen oder Sorgen?
„*

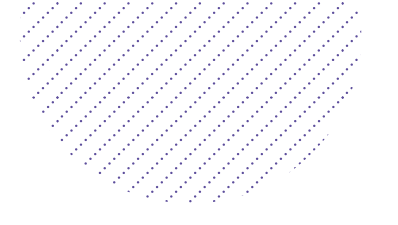
*Im nächsten Schritt konkretisieren wir insbesondere die
„ Fragen zu Kosten, Fördermöglichkeiten und technischer Ausgestaltung.*

*Für eine fundierte Entscheidung wäre es sinnvoll, an dieser Stelle noch [...] genauer zu betrachten.
„*

*Ein nächster Schritt könnte sein, dass Sie [...]. Dabei kann ich Sie bei Bedarf weiter begleiten.
„*

3

Kommunikation während des Beratungsprozesses



3.1 Die Beratung als Entscheidungsprozess verstehen

Das Erstgespräch markiert den Einstieg in den Beratungsprozess. Ab diesem Zeitpunkt beginnt eine Phase, in der Informationen vertieft, Optionen entwickelt und Entscheidungen schrittweise vorbereitet werden. Damit geht es nicht mehr nur darum, Informationen zu sammeln. Stattdessen entsteht ein fortlaufender Austausch, in dem Informationen gemeinsam besprochen, bewertet und auf die jeweilige Situation angewendet werden. Die Bestandsaufnahme, fachliche Einschätzungen und Entscheidungen greifen dabei eng ineinander. Neue Erkenntnisse werden laufend berücksichtigt und helfen dabei, passende Lösungen und nächste Schritte abzuleiten.

Die Art, wie Energieberaterinnen und Energieberater Inhalte vermitteln und gemeinsam mit Eigentümerinnen und Eigentümern weiterentwickeln, beeinflusst stark, ob und wie diese Empfehlungen später tatsächlich aufgreifen und umsetzen. Ein zentrales Merkmal dieses Prozesses ist, dass Energieberatende sowie Eigentümerinnen und Eigentümer denselben Ablauf aus unterschiedlichen Perspektiven erleben. Während Energieberatende meist in klaren fachlichen Schritten und Prozesslogiken denken, erleben Eigentümerinnen und Eigentümer den Verlauf

eher als Abfolge von Entscheidungen. Diese beiden Sichtweisen verlaufen zeitlich nicht immer synchron und folgen unterschiedlichen inneren Strukturen.

Wenn Energieberatende diese Unterschiede nicht aktiv berücksichtigen, entstehen leicht Missverständnisse. Während Energieberatende bereits in der nächsten technischen Analyse sind, setzen sich Eigentümerinnen und Eigentümer möglicherweise noch mit der vorherigen Entscheidung auseinander. Für eine erfolgreiche Energieberatung reicht eine fachlich fundierte und gut strukturierte Beratung allein nicht aus. Ebenso wichtig ist es, die Sichtweisen, Bedürfnisse und Entscheidungsprozesse der Eigentümerinnen und Eigentümer zu verstehen und in die Beratung einzubeziehen. Das bedeutet insbesondere:

- Kontinuierlich Orientierung im Prozess geben
- Zwischenschritte transparent machen
- Entscheidungen nicht voraussetzen, sondern aktiv vorbereiten
- Emotionale und rationale Aspekte gleichermaßen berücksichtigen

3.2 Kommunikation nach Phasen strukturieren

Im Mittelpunkt des Beratungsprozesses stehen nicht nur fachliche Abläufe, sondern insbesondere kommunikationsintensive Phasen, in denen Eigentümerinnen und Eigentümer Informationen bewerten, verschiedene Möglichkeiten abwägen und Entscheidungen treffen.

Um die Kommunikation entlang dieser Phasen gezielt zu unterstützen, werden im Folgenden konkrete Gesprächsstrategien vorgestellt. Die beschriebenen Phasen helfen

dabei, den Beratungsprozess übersichtlich zu gliedern. In der Praxis lassen sie sich jedoch nicht immer eindeutig voneinander abgrenzen und verlaufen nicht zwingend in einer festen Reihenfolge. Je nach Beratungsverlauf können einzelne Aspekte phasenübergreifend oder wiederholt behandelt werden. Um die Kommunikation entlang dieser Entscheidungsphasen gezielt zu unterstützen, werden im Folgenden – beginnend mit der Orientierungsphase – konkrete Gesprächsstrategien vorgestellt.

Orientierungsphase

Eigentümerinnen und Eigentümer beginnen in dieser Phase, sich aktiv mit dem Thema auseinanderzusetzen, und recherchieren erstmals zur Sanierung und ihren Handlungsoptionen. Während der Orientierungsphase nehmen viele Eigentümerinnen und Eigentümer erste Beratungs- und Unterstützungsangebote in Anspruch. Häufig bildet ein Erstgespräch den Ausgangspunkt für die weitere Planung.

Kommunikationsschwerpunkte

- Vorhandene Vorstellungen aufgreifen und behutsam weiterentwickeln
- Situation, Dringlichkeit und Erwartungen klären
- Informationen und unterschiedliche Quellen verständlich einordnen
- Prioritäten, Optionen und nächste Schritte strukturieren
- Rolle und Nutzen der Energieberatung transparent machen
- Strategische Ziele aufnehmen und den Prozess danach ausrichten
- Fachliche Inhalte und Detailtiefe verständlich vermitteln und an Wissensstand und Entscheidungsbedarf der Eigentümerinnen und Eigentümer anpassen

Kommunikationshilfe

- „Haben Sie bereits bestimmte Vorstellungen oder Themen, die Sie aktuell besonders beschäftigen?“
- „In diesem ersten Schritt geht es vor allem darum, einen Überblick zu gewinnen und gemeinsam zu klären, welche Maßnahmen grundsätzlich für Ihr Gebäude infrage kommen.“
- „Viele Informationen wirken am Anfang sehr komplex. Wir schauen uns gemeinsam an, was für Ihre Situation tatsächlich relevant ist.“
- „Was ist aus Ihrer Sicht momentan die wichtigste Frage oder Herausforderung?“

Meinungsbildende Phase

Eigentümerinnen und Eigentümer setzen sich in dieser Phase intensiver mit möglichen Sanierungsstrategien auseinander und beginnen, verschiedene Lösungsmöglichkeiten zu vergleichen. Dabei entstehen erste Präferenzen und Unsicherheiten werden konkreter benannt. Zu diesem Zeitpunkt werden Anforderungen an Maßnahmen, Kosten, Nutzen und Umsetzbarkeit gezielter abgewogen. Ziel dieser Phase ist es, aus einer Vielzahl möglicher Ansätze schrittweise tragfähige Lösungen abzuleiten.

Kommunikationsschwerpunkte

- Unterschiedliche Sanierungsoptionen verständlich vergleichen und einordnen
- Unsicherheiten und Bedenken aktiv ansprechen
- Zielkonflikte zwischen Kosten, Komfort, Klimaschutz und Aufwand erläutern
- Realistische Erwartungen zu Kosten, Einsparungen und Umsetzungszeiträumen vermitteln
- Individuelle Ziele und Prioritäten der Eigentümerinnen und Eigentümer konkretisieren
- Entscheidungsfähigkeit stärken, ohne sich frühzeitig auf einzelne Lösungen festzulegen

Kommunikationshilfe

- „Es gibt häufig nicht die eine richtige Lösung, sondern verschiedene Möglichkeiten mit unterschiedlichen Vor- und Nachteilen.“
- „Welche Aspekte sind Ihnen persönlich besonders wichtig – beispielsweise die Einsparung von Kosten, die Steigerung des Wohnkomforts, eine höhere Versorgungssicherheit oder Klimaschutz?“
- „An diesem Punkt geht es vor allem darum, die verschiedenen Optionen besser zu verstehen und miteinander zu vergleichen.“
- „Wir schauen gemeinsam, welche Maßnahmen technisch sinnvoll, wirtschaftlich tragfähig und für Ihre Situation realistisch umsetzbar sind.“

Entwicklungsphase

Darauf aufbauend werden in der Entwicklungsphase die relevanten Informationen und Unterlagen zum Gebäude gesammelt und der aktuelle Gebäudezustand wird analysiert. Ferner werden konkrete Maßnahmen entwickelt, bewertet und an die individuelle Situation der Eigentümerinnen und Eigentümer angepasst. Dabei werden technische, wirtschaftliche und organisatorische Fragen gemeinsam betrachtet.

Kommunikationsschwerpunkte

- Transparenz über benötigte Gebäudebestandsdaten, ihren Zweck und das Vorgehen während der Bestandsaufnahme schaffen
- Erklären, warum die Analyse auch bei Zeitdruck oder klaren Vorstellungen sinnvoll ist
- Eigentümerinnen und Eigentümer verständlich durch die Bestandsaufnahme führen und erläutern, warum bestimmte Informationen und Vor-Ort-Eindrücke für die spätere Bewertung von Maßnahmen wichtig sind
- Unterschiedliche Maßnahmen und Sanierungsmöglichkeiten verständlich darstellen und vergleichbar machen
- Komplexität reduzieren und Fachbegriffe verständlich erklären
- Eigentümerinnen und Eigentümern Orientierung geben und sie sicher durch den Prozess führen, da in dieser Phase die Grundlagen für die weitere Planung und Bewertung erarbeitet werden
- Vorhandenes Interesse an Details aufgreifen und bei Bedarf vertiefende Einbindung ermöglichen

Kommunikationshilfe

- „Die Analyse des aktuellen Gebäudezustands bildet die Grundlage dafür, geeignete Maßnahmen sinnvoll einordnen zu können.“
- „Auf dieser Basis können wir nun verschiedene Sanierungsstrategien entwickeln und miteinander vergleichen.“
- „Wir schauen gemeinsam, welche Lösungen technisch sinnvoll, wirtschaftlich tragfähig und für Ihr Gebäude geeignet sind.“
- „Bevorzugen Sie bestimmte Maßnahmen oder Vorgehensweisen oder haben Sie noch offene Fragen?“

Abschlussphase der Energieberatung

In dieser Phase werden die erarbeiteten Sanierungsoptionen fachlich, wirtschaftlich und organisatorisch geprüft und miteinander verglichen. Auf dieser Grundlage entsteht Schritt für Schritt eine belastbare Entscheidungsgrundlage. Dafür werden verschiedene Varianten gegenübergestellt und Kosten, Fördermöglichkeiten und Finanzierungswege geprüft. Ziel ist eine Entscheidung, die zur individuellen Situation passt: ein tragfähiges Sanierungskonzept zu entwickeln, vorzustellen und die nächsten Schritte zur Umsetzung vorzubereiten.

Kommunikationsschwerpunkte

- Sanierungsmaßnahmen und mögliche Varianten verständlich und transparent darstellen und bei Bedarf miteinander vergleichen
- Kosten, Nutzen, Umsetzbarkeit und langfristige Auswirkungen nachvollziehbar erläutern
- Individuelle Prioritäten, finanzielle Spielräume und bestehende Vorstellungen berücksichtigen
- Fördermöglichkeiten und Finanzierungsoptionen verständlich einordnen
- Kurzfristige Belastungen und langfristige Wirtschaftlichkeit gemeinsam besprechen
- Unsicherheiten und offene Fragen aktiv aufgreifen und klären
- Entscheidungsgrundlagen und nächste Schritte transparent strukturieren

Kommunikationshilfe

- „Welche der vorgestellten Varianten passt aus Ihrer Sicht aktuell am besten zu Ihren Zielen und Rahmenbedingungen?“
- „Gibt es noch offene Punkte, die wir vor einer Entscheidung gemeinsam klären sollten?“
- „Wir schauen gemeinsam, welche Lösung technisch sinnvoll, wirtschaftlich tragfähig und langfristig passend für Ihre Situation ist.“
- „Ist für Sie inzwischen gut einschätzbar, welche Variante finanziell und organisatorisch am besten umsetzbar ist?“
- „Sind die nächsten Schritte und Zuständigkeiten für die Umsetzung aus Ihrer Sicht nachvollziehbar?“

Planungs- und Umsetzungsphase

In der Planungs- und Umsetzungsphase werden die beschlossenen Maßnahmen umgesetzt. Eigentümerinnen und Eigentümer begleiten dabei gemeinsam mit den beteiligten Fachakteuren die Umsetzung. Energieberatende stehen bei Bedarf weiterhin zur Seite und helfen bei der Einordnung. Ziel ist ein möglichst transparenter und nachvollziehbarer Umsetzungsprozess. Dies kann, je nach Projekt, auch die Baubegleitung beinhalten.

Kommunikationsschwerpunkte

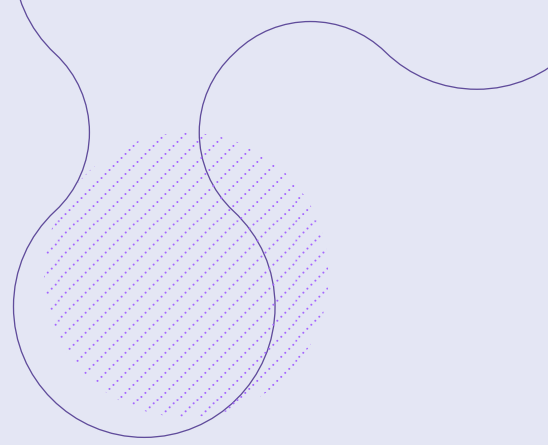
- Regelmäßige und verständliche Informationen zum Umsetzungsstand geben
- Technische Fragestellungen nachvollziehbar erläutern
- Änderungen, Verzögerungen oder Abweichungen frühzeitig kommunizieren
- Sicherheit und Orientierung im weiteren Ablauf vermitteln
- Ansprechbarkeit bei Rückfragen und Unsicherheiten gewährleisten

Kommunikationshilfe

- „Welche Unterstützung wünschen Sie sich während der Umsetzung besonders?“
- „Gibt es Punkte, bei denen Sie eher begleitet oder über die Sie regelmäßig informiert werden möchten?“
- „Falls sich während der Umsetzung Änderungen ergeben, besprechen wir gemeinsam, welche Auswirkungen sie haben.“
- „Ist für Sie nachvollziehbar, welche nächsten Schritte anstehen?“

Arbeitshilfe

Strategien für Gesprächssituationen



Die folgende Arbeitshilfe stellt passende Strategien für unterschiedliche Gespräche vor, um diese konstruktiv zu gestalten. Dabei geht es sowohl um grundlegende Gesprächsstrategien als auch um schwierige Situationen – mit konkreten Empfehlungen für den Umgang damit.

1

Grundlegende Gesprächsstrategien

Strategie

1 Haltung und Vorbereitung

Schwierige Reaktionen nicht persönlich nehmen

Widerstand, Skepsis oder Frustration richten sich meist gegen die Situation, nicht gegen die beratende Person. Wer sich dessen bewusst ist, kann gelassener reagieren.

Rollenklarheit als Schutzfaktor

Rollenklarheit hilft dabei, sich nicht verunsichern zu lassen. Wenn die eigene Rolle und ihre Grenzen im Vorfeld klar definiert sind, kann sich im Gespräch leichter darauf bezogen werden.

2 Bedürfnisse anerkennen

Erst anerkennen, dann einordnen

Zuerst das Anliegen oder die Sorge anerkennen, bevor man eine fachliche Einordnung gibt. Anerkennen bedeutet nicht zustimmen, sondern signalisieren: „Ich nehme wahr, was Sie beschäftigt.“ Wenn Menschen das Gefühl haben, dass ihre Perspektive übergangen wird, ziehen sie sich häufig aus dem Gespräch zurück.

Werteorientierte Kommunikation

Welches Anliegen, welches Gefühl oder welche Wertvorstellung könnte dahinterliegen – was beschäftigt die Person wirklich?

Formulierungshilfen

Selbstreflexion: Was ist meine Aufgabe

„hier? Einordnen und begleiten, nicht überzeugen.“

Selbstreflexion: Was kann ich beeinflussen, was nicht?

Wir hatten anfangs besprochen, dass ich

„Ihnen mögliche Optionen aufzeige. Darauf möchte ich gerne zurückkommen.“

Das kann ich gut nachvollziehen, dass Sie sich da Sorgen machen.

Ich verstehe, dass das frustrierend ist.

„Lassen Sie uns genauer anschauen, was wir tun können.“

Das klingt so, als wäre Ihnen besonders wichtig, dass [...].

3 Schwierige Themen ansprechen und Reaktanz vermeiden

Erst anschließen (pacing), dann umleiten (leading)

Wer sich auf die Perspektive des Gegenübers einlässt, wird eher als vertrauenswürdig wahrgenommen: Zuerst schließt man sich an die Perspektive des Gegenübers an (Tempo, Tonlage, Themenfokus aufgreifen). Erst dann wird schrittweise in eine neue Richtung geführt (z. B. ruhigeres Tempo, neues Thema).

Reaktanz und die „But you are free“-Technik

Wenn Menschen das Gefühl haben, in ihrer Entscheidungsfreiheit eingeschränkt zu werden, reagieren sie mit Widerstand. Die „But you are free“-Technik betont Entscheidungsfreiheit: Empfehlungen werden als Angebote formuliert, aus denen die Eigentümerinnen und Eigentümer wählen können.

Verlustaversion (loss aversion) berücksichtigen

Menschen tendieren in vielen Situationen dazu, Verluste stärker zu gewichten als gleichwertige Gewinne. Das wirkt sich ebenfalls darauf aus, wie sie sich entscheiden, und erklärt, warum sie zögerlich sind oder am Status quo festhalten. Deshalb wirkt „Sie verlieren jedes Jahr 300 Euro durch die alten Fenster“ oft stärker als „Sie sparen jedes Jahr 300 Euro durch neue Fenster“.

„Ich sehe, dass Ihnen die Kosten am wichtigsten sind. Ich knüpfe mal daran an.“

„Am Ende entscheiden Sie. Ich zeige Ihnen die Möglichkeiten und was sie jeweils bedeuten.“

„Es gibt hier verschiedene Wege. Keiner davon ist der einzig richtige.“

„Ich würde Ihnen empfehlen, sich das in Ruhe zu überlegen. Es gibt keinen Zeitdruck.“

„Lassen Sie uns die Investitionskosten aus einem anderen Blickwinkel betrachten. Wie viel Geld verlieren Sie gegebenenfalls jedes Jahr, wenn Sie die Maßnahme nicht umsetzen?“

4 Umgang mit Emotionen im Gespräch

Emotionen sind normal

Sanierungsentscheidungen berühren existenzielle Themen wie Geld, Zuhause und Sicherheit. Emotionen im Gespräch sind kein Zeichen dafür, dass etwas schief läuft oder sofort gelöst werden muss. Kurze Pausen nach emotionalen Äußerungen geben der Eigentümerin oder dem Eigentümer Raum.

Benennen, nicht übergehen

Emotionen offen anzusprechen, wirkt oft deeskalierend, weil es zeigt, dass die Sorge wahrgenommen wird. Die Sachebene kommt erst ins Spiel, nachdem die emotionale Ebene aufgefangen wurde: Werden Emotionen direkt mit Sachargumenten beantwortet, kann das wirken, als würden die Bedürfnisse der Eigentümerinnen und Eigentümer ignoriert werden.

„Ich merke, das Thema Kosten beschäftigt Sie sehr.“

„Das ist verständlich, dass Sie da unsicher sind. Nehmen wir uns die Zeit, das in Ruhe durchzugehen.“

„Ich möchte kurz innehalten. Sie haben gerade etwas Wichtiges gesagt.“

5 Umgang mit Fehlinformationen und festgefahrenen Überzeugungen

Direkte Korrekturen vermeiden

„Das stimmt nicht“ aktiviert schnell Verteidigungsmechanismen und verfestigt die Überzeugung (Reaktanz oder „Bumerang-Effekt“). Hilfreich kann sein, zunächst einen nachvollziehbaren Teil der Aussage oder das dahinterstehende Anliegen aufzugreifen, bevor eine alternative Perspektive angeboten wird.

Ergänzende Perspektive anbieten

Wirkungsvoller ist es, die Aussage erst aufzunehmen und dann eine alternative Perspektive anzubieten – gerade in Bereichen, in denen sich in den letzten Jahrzehnten viel geändert hat (z. B. Leistungsfähigkeit von bestimmten Technologien).

Praxisbeispiele machen Abstraktes konkret

Fakten allein überzeugen selten. Konkrete Praxisbeispiele, Erfahrungsberichte oder Vergleiche mit bekannten Menschen oder Situationen sind oft wirksamer. Wenn die Eigentümerinnen und Eigentümer Negativbeispiele aus ihrem Erfahrungsfeld anführen, kann dem mit einem Positivbeispiel zunächst auf gleicher Gesprächsebene entgegnet werden, bevor abstrakte Verallgemeinerungen und Statistiken angeführt werden. Ein Praxisbeispiel für eine erfolgreich umgesetzte Sanierung schafft Vertrauen, weil Menschen sich an den Erfahrungen anderer orientieren.

Zeit lassen

Bei sehr festgefahrenen Positionen nicht auf Überzeugung in diesem Moment bestehen, sondern einen Impuls setzen und dem Gegenüber Zeit geben, die Information wirken zu lassen. Printmaterialien oder Webseiten von neutralen Dritten, die in der Beratung zur Verfügung gestellt werden, können später in Ruhe angesehen und damit auch nach dem Gespräch weiter genutzt werden.

Das ist ein Punkt, den viele ansprechen.

„Was ich aus der Praxis dazu sagen kann, ist [...].“

Das war früher tatsächlich so. Inzwi-

„schen hat sich da aber einiges verändert, zum Beispiel [...].“

Ich hatte neulich einen ähnlichen Fall.

„Da hat sich gezeigt, dass [...].“

Ich kann Ihnen gerne ein paar Informa-

„tionen dazu mitgeben, dann können Sie sich das in Ruhe anschauen.“

6 Deeskalation

Frühzeitig Eskalationssignale erkennen

Steigende Lautstärke, wiederholtes Unterbrechen, zunehmend absolute Formulierungen („Das bringt doch alles nichts.“) sind typische Anzeichen.

Ruhig und langsam sprechen

Das wirkt regulierend auf das Gegenüber und verhindert, dass das Gespräch weiter an Intensität gewinnt.

Meta-Kommunikation

Einen Schritt aus dem Inhalt heraustreten und das Gespräch selbst zum Thema machen.

Gesprächspause oder Vertagung

Wenn die Situation festgefahren ist, bewusst eine Pause einlegen oder einen Punkt auf den nächsten Termin verschieben.

Ich habe das Gefühl, dass wir im Moment nicht weiterkommen. Können wir kurz sortieren, worum es Ihnen im Kern geht?

Mir ist wichtig, dass wir hier zu einem guten Ergebnis kommen. Lassen Sie uns kurz einen Schritt zurücktreten.

Lassen Sie uns das heute zur Seite legen und beim nächsten Termin nochmal draufschauen.

2

Strategien für schwierige Gesprächssituationen

Strategie

1 Wenn Eigentümerinnen und Eigentümer skeptisch oder misstrauisch sind

Eigene Grenzen offen benennen

Wenn keine sichere Antwort parat liegt, sollte das offen gesagt werden. Offenheit stärkt die Glaubwürdigkeit mehr als vermeintliche Allwissenheit.

Nachvollziehbare Beispiele statt abstrakter Argumente

Konkrete Fälle aus der Praxis sind überzeugender als Studien oder Statistiken. Wenn die Praxisbeispiele durch Beratungsakteure fachlich begleitet wurden, sind sie aussagekräftiger als anekdotische Evidenz von Nachbarn oder Verwandten.

Auf Entwicklungen hinweisen

Viele Vorbehalte basieren auf veraltetem Wissen. Es hilft, auf Fortschritte hinzuweisen, ohne die frühere Einschätzung als falsch darzustellen.

Transparenz bei Misstrauen gegenüber der Beratung

Wenn die Skepsis sich gegen die Beratung richtet, kann offen angesprochen werden, wie Beratungsakteure arbeiten, wie sie vergütet werden und wie sie zu ihren Empfehlungen gelangen.

Formulierungshilfen

Da bin ich ehrlich gesagt selbst nicht hundertprozentig sicher. Ich kläre das und melde mich bei Ihnen.

Ich habe zu einem ähnlichen Vorhaben schon einmal beraten. Das lief folgendermaßen ab: [...].

Die Technik hat sich in den letzten Jahren deutlich weiterentwickelt. Zum Beispiel [...].

Ich bin als unabhängige Beraterin oder unabhängiger Berater nicht an Hersteller oder Produkte gebunden. Mein Ziel ist, dass wir die für Sie beste Lösung finden.

2 Wenn sich Eigentümerinnen und Eigentümer belehrt fühlen

Vorwissen anerkennen und selbst entdecken lassen

Eigentümerinnen und Eigentümer bringen Wissen mit. Daran anzuknüpfen, statt bei null anzufangen, stärkt Lerneffekte und Vertrauen. Anhand anschaulicher Bilder oder Vergleiche können Eigentümerinnen und Eigentümer selbst feststellen, was sinnvoll sein könnte (z. B. thermografische Bilder).

Eigene Kommunikation reflektieren

Typische Auslöser für den Eindruck, belehrt zu werden, sind ungebetene Korrekturen, zu viel Fachsprache oder Formulierungen wie „Sie müssen wissen“. Durch Betonung der gemeinsamen Zusammenarbeit können die gleichen Inhalte besser auf Augenhöhe transportiert werden.

Wenn die Situation bereits gekippt ist

Kurz innehalten, die Wirkung ansprechen und nachfragen, was gestört hat.

*Sie haben sich da schon gut einge-
arbeitet. Ich ergänze mal, was mir dazu
noch auffällt.*

*Schauen wir uns das mal gemeinsam an
(statt „Sie müssen wissen, dass [...]).“)*

*Ich merke, das kam vielleicht anders
an, als ich es gemeint habe. Was genau
hat Sie gestört?*

3 Wenn Unsicherheit, Angst oder Überforderung dominieren

Komplexität aktiv reduzieren

Nicht alle Optionen gleichzeitig darstellen, sondern priorisieren. Klare Orientierungspunkte setzen: Was ist jetzt wichtig, was kommt später?

Kleine Schritte statt großer Pläne

Überschaubare nächste Schritte vorschlagen, statt einen umfassenden Gesamtplan zu präsentieren.

Machbarkeit zeigen

Erfolgsbeispiele aus vergleichbaren Situationen geben Sicherheit, vor allem wenn sie mit Anschauungsmaterial belegt werden können.

Überforderungssignale erkennen

Häufiges Nachfragen, Rückzug oder einsilbige Antworten sowie ein plötzlicher Themenwechsel können Zeichen von Überforderung sein. Dann sollte das Tempo angepasst und ein Zwischenfazit gezogen werden: deutlich machen, dass nicht alles sofort entschieden werden muss und dass die Eigentümerinnen und Eigentümer das Tempo bestimmen.

*Was jetzt wichtig ist, ist [...]. Alles
andere kommt später.*

*Wir gehen das Schritt für Schritt durch
und Sie entscheiden in Ihrem Tempo.*

*Ich hatte neulich einen ähnlichen Fall,
da hat es gut funktioniert, erst mit
Maßnahme [...] anzufangen und den
Rest in Etappen zu planen.*

*Wir müssen heute nicht alles klären.
Lassen Sie uns die wichtigsten Punkte
sortieren, den Rest machen wir beim
nächsten Mal.*

4 Wenn Erwartungen unrealistisch sind

Den Wunsch hinter der Erwartung aufgreifen

Hinter unrealistischen Erwartungen steckt oft ein nachvollziehbarer Wunsch. Der Wunsch kann aufgegriffen werden, um gemeinsam realistischere Wege dorthin zu erarbeiten.

Transparent mit Erfahrungswerten arbeiten

Bandbreiten und Vergleichswerte statt absoluter Zahlen können helfen, ein realistisches Bild aufzubauen.

Schrittweise korrigieren

Nicht alles auf einmal richtigstellen, sondern nach und nach ein realistisches Bild entstehen lassen.

Erwartungen an die eigene Rolle

Wenn Erwartungen über den Rahmen der Energieberatung hinausgehen: freundlich, aber klar die eigenen Leistungen und Grenzen beschreiben.

„Ich verstehe, dass Sie das möglichst kostengünstig lösen wollen. Schauen wir mal, welche Wege dahin realistisch sind.“

„Erfahrungsgemäß liegt das eher zwischen [...] und [...]. Lassen Sie uns mal durchrechnen, wie sich das zusammensetzt.“

„Meine Aufgabe ist es, Sie bei der Einordnung und Planung zu unterstützen. Die Umsetzung und die Koordination mit Handwerksbetrieben liegen dann bei Ihnen.“

5 Wenn Konflikte entstehen

Art des Konflikts erkennen

Zunächst sollte eingeordnet werden, ob es sich um einen Sachkonflikt, einen Beziehungskonflikt (z. B. fehlendes Vertrauen) oder einen externen Konflikt handelt, der sich im Gespräch äußert (z. B. Streit eines Ehepaars oder innerhalb einer WEG, Frustration über Gesetzgebung oder Handwerk).

Wenn der Konflikt zwischen anderen Beteiligten besteht, können Beratungsakteure als neutrale Instanz auftreten und vermitteln, ohne Partei zu ergreifen. Der Fokus ist weiterhin die Lösung des Grundanliegens, nicht die Bewältigung des externen Konflikts.

Eigene Position sachlich vertreten

Die fachliche Einschätzung kann weiterhin ruhig und klar formuliert werden, ohne in einen Überzeugungsmodus zu wechseln.

Gemeinsamkeiten benennen

Wenn sich Fronten verhärten, hilft es, an das gemeinsame Ziel zu erinnern.

Gesprächspause als Werkzeug

Ein bewusster Themenwechsel oder eine Pause können verhindern, dass sich Positionen weiter verhärten.

„Ich kann verstehen, dass die Erfahrung mit dem Handwerksbetrieb frustrierend war. Lassen Sie uns schauen, wie wir das jetzt lösen können.“

„Ich verstehe, dass Sie das anders sehen. Aus meiner fachlichen Sicht spricht Folgendes dafür: [...]“

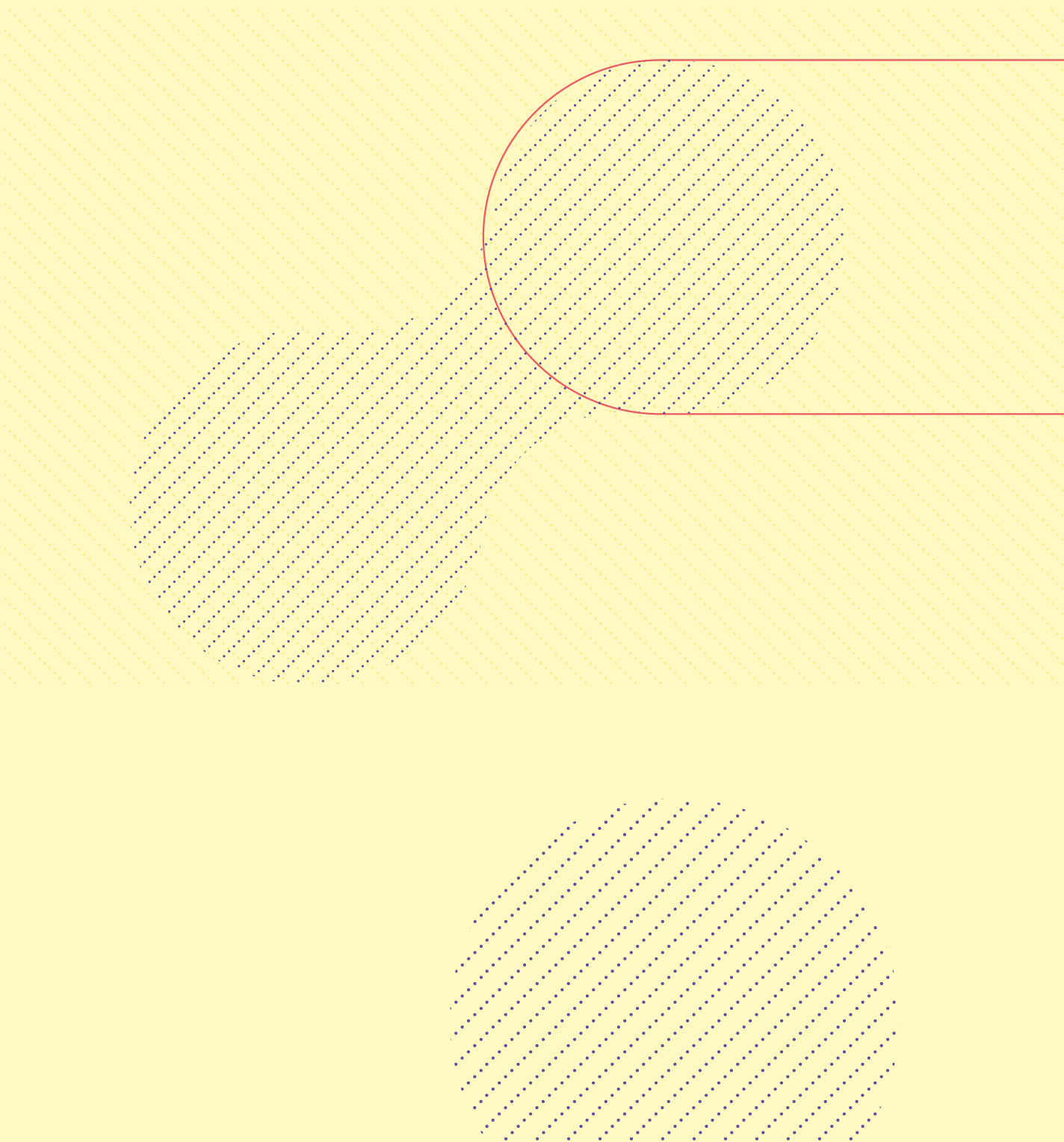
„Wir wollen beide, dass Sie eine gute Lösung finden. Lassen Sie uns schauen, wo wir uns einig sind.“

„Ich merke, dass wir hier gerade nicht weiterkommen. Sollen wir den Punkt kurz zur Seite legen und später nochmal draufschauen?“

Komplexe Inhalte

verständlich

vermitteln



4.1 Herausforderungen bei der Vermittlung technischer Zusammenhänge

Eigentümerinnen und Eigentümer stehen oft vor grundlegenden Entscheidungen: Soll das Gebäude umfassend saniert werden oder reicht ein Heizungstausch? Wie entwickeln sich die Energiepreise? Welcher finanzielle Spielraum ist tatsächlich vorhanden? Diese Fragen zeigen, wie komplex die Ausgangslage ist. Technische und bauphysikalische Zusammenhänge wirken dabei zusätzlich schwer zugänglich. Daher ist es besonders wichtig, Inhalte verständlich zu erklären und Entscheidungsgrundlagen gut aufzubereiten. Fehlt Orientierung oder entsteht Unsicherheit, kann das Entscheidungen erschweren und dazu führen, dass Sanierungen nicht weiterverfolgt werden.

Eine zentrale Herausforderung liegt in der Fachsprache. Begriffe wie Wärmedurchgangskoeffizient (U-Wert), Heizwärmebedarf oder Luftdichtheit sind fachlich eindeutig, wirken aber oft abstrakt. Auch alltagsnahe Begriffe wie Dämmung oder Wärmeverlust werden häufig missverstanden. Zusätzlich kommen komplexe Begriffe wie Wasserdampfdiffusion oder Wärmebrücken hinzu.

Viele bauphysikalische Prozesse sind zudem nicht direkt sichtbar und lassen sich daher nur schwer nachvollziehen. Wärmeströme, Feuchtetransport oder Luftundichtigkeiten können im Alltag nicht unmittelbar wahrgenommen werden. Dadurch fällt es oft schwer, Ursache und Wirkung miteinander zu verbinden.

Erschwerend wirkt außerdem, dass diese Prozesse auf unterschiedlichen zeitlichen Ebenen ablaufen. Manche Effekte treten sofort auf, etwa Zugluft durch Undichtigkeiten oder das schnelle Auskühlen von Räumen bei geöffnetem Fenster. Andere entwickeln sich erst über längere Zeit, zum Beispiel feuchte Bauteile oder Schimmelbildung durch dauerhaft zu kalte Oberflächen.

Die folgende Abbildung fasst zentrale bauphysikalische Zusammenhänge zusammen und ordnet sie den Bereichen Feuchte- und Wärmeverhalten zu.

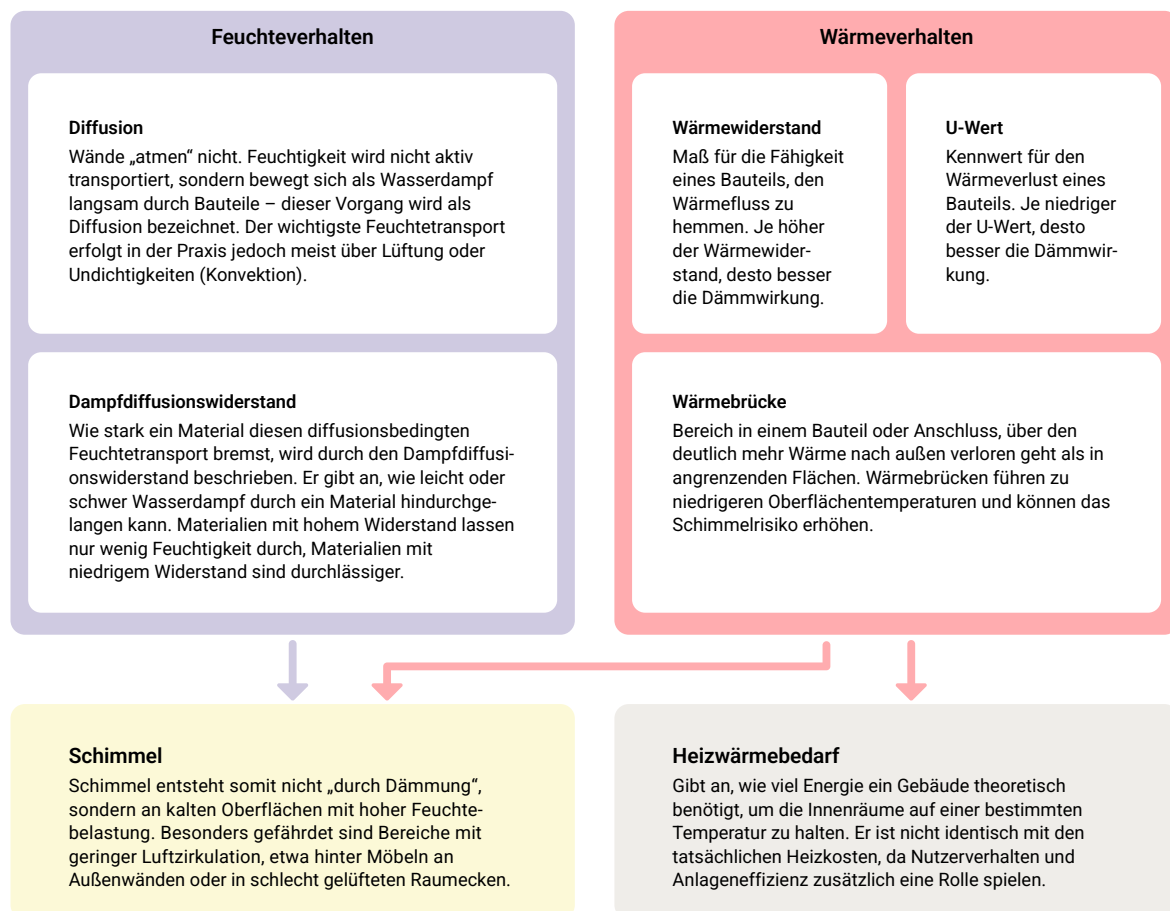


Abbildung 2: Bauphysikalische Zusammenhänge erklären. Quelle: Eigene Darstellung nach Duzia und Bogusch. 2014.

Dieses Kapitel gibt praxisnahe Hinweise, wie sich komplexe Inhalte und technische Themen verständlicher vermitteln lassen. Ergänzend enthält die Arbeitshilfe eine Übersicht zentraler bauphysikalischer Begriffe, die in der Fachpraxis häufig verwendet werden, für Eigentümerinnen und Eigentümer jedoch oft erklärungsbedürftig sind. Ziel ist es, technische Fachsprache in verständliche Alltagssprache zu übersetzen und so die Kommunikation mit Eigentümerinnen und Eigentümern zu erleichtern.

4.2 Vereinfachte Darstellung technischer Inhalte

Da bauphysikalische Zusammenhänge oft abstrakt und für fachfremde Zielgruppen nur schwer greifbar sind, sollten technische Inhalte so einfach wie möglich und verständlich kommuniziert werden. Dazu gehört insbesondere, Alltagsvergleiche gezielt einzusetzen, Fachsprache stets zu vermeiden oder direkt zu übersetzen sowie das Verständnis der Gesprächspartnerinnen und Gesprächspartner aktiv abzusichern.

Die folgenden Tipps bieten hierfür Unterstützung im Alltag der Energieberatung.



Praxistipp: Dinge sichtbar machen

Wärmeverluste aufzeigen

Um nicht sichtbare Wärmeverluste und energetische Schwachstellen verständlich zu machen, können Wärmebildkameras eingesetzt werden. Mithilfe thermografischer Aufnahmen lassen sich Wärmebrücken, undichte Stellen sowie Unterschiede zwischen einzelnen Bauteilen sichtbar darstellen. Besonders geeignet ist dies bei Fenstern, Rollladenkästen oder Anschlussdetails. Visuelle Darstellungen helfen in der Beratung vor allem dabei, Sanierungsmaßnahmen verständlicher zu machen und ihre Akzeptanz zu erhöhen. Unterschiede zwischen gut und schlecht gedämmten Bereichen werden sofort sichtbar und lassen sich leichter erklären.

Luftundichtigkeiten erkennbar machen

Anemometer, lokale Nebeltests oder einfache Handprüfungen können eingesetzt werden, um Leckagen und Zugluft zu lokalisieren. Die Bewohnerinnen und Bewohner können dabei Wärmeverluste unmittelbar selbst wahrnehmen. Dadurch wird der Zusammenhang zwischen Luftdichtheit, Energieverlusten und Feuchteintrag verständlicher.

Feuchte im Raum messen

Feuchtebelastungen und der Einfluss des Nutzerverhaltens können durch Hygrometer oder einfache Feuchtheitsmessgeräte sichtbar gemacht werden. Sinnvoll ist dabei insbesondere die Messung vor und nach typischen Nutzungen wie Duschen, Kochen oder Lüften. Dadurch entsteht ein direkter Bezug zwischen Verhalten und Raumklima. Gleichzeitig bildet dies eine Grundlage für verständliche Empfehlungen zum Lüften und Heizen.



Praxistipp: Dinge greifbar machen

Dämmstoffe, Folien oder Baustoffproben helfen dabei, technische Inhalte anschaulich zu erklären. Unterschiede zwischen Materialien lassen sich so direkt zeigen und erlebbar machen, etwa über Gewicht, Struktur oder Oberfläche. Dabei sollten möglichst herstellerneutrale und nicht gekennzeichnete Materialproben verwendet werden, um eine unabhängige Beratung sicherzustellen und Werbung für einzelne Anbieter zu vermeiden. Dies reduziert Hemmschwellen gegenüber unbekannten Materialien und unterstützt das Verständnis für Dämmwirkung sowie Feuchteverhalten.



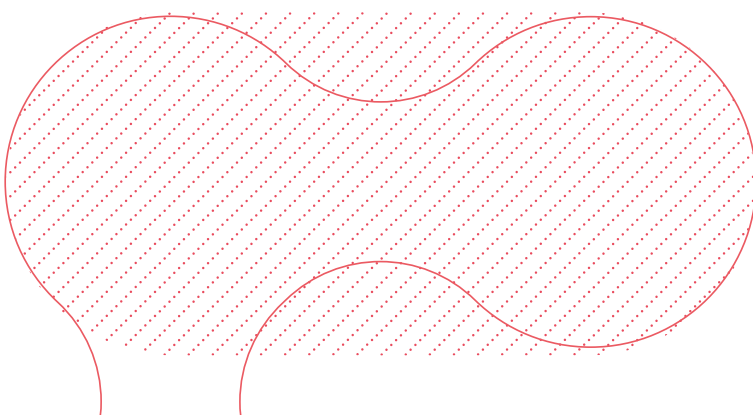
Praxistipp: Vergleiche nutzen

Alltagsmengen statt Fachwerten verwenden

Abstrakte bauphysikalische Größen lassen sich verständlicher vermitteln, wenn sie in alltägliche Zusammenhänge übersetzt werden. Beispielsweise können Feuchteinträge durch Atmen, Duschen oder Kochen thematisiert werden. Diese Feuchtigkeit muss durch Lüften oder andere Maßnahmen wieder aus dem Innenraum abgeführt werden, um eine zu hohe Luftfeuchte und damit einhergehende Risiken wie Schimmelbildung zu vermeiden. Der so entstehende Feuchteintrag kann dem erforderlichen Feuchteabtransport gegenübergestellt werden. So wird deutlich, dass Feuchtigkeit ein alltäglicher und relevanter Faktor im Gebäude ist. Gleichzeitig unterstützt dies eine verständliche Argumentation für Lüftung und angemessenes Heizverhalten.

Skalen statt Einzelwerten verwenden

Technische Kennwerte sollten möglichst nicht als einzelne Zahlen, sondern im Vergleich zu anderen Werten dargestellt werden. Hintergrund ist, dass viele technische Größen (z. B. U-Werte) für Laien schwer einzuordnen sind, wenn sie ausschließlich als konkrete Zahlenwerte dargestellt werden. Hilfreich sind daher eine Einordnung in einfache Bewertungsskalen wie „hoch“, „mittel“ oder „niedrig“ sowie der direkte Vergleich unterschiedlicher Materialien oder Bauteile. Dadurch werden abstrakte Zahlenwerte in verständliche Größenordnungen und Zusammenhänge übersetzt. Das erleichtert die Einordnung und die Entscheidungsfindung im Beratungsgespräch.





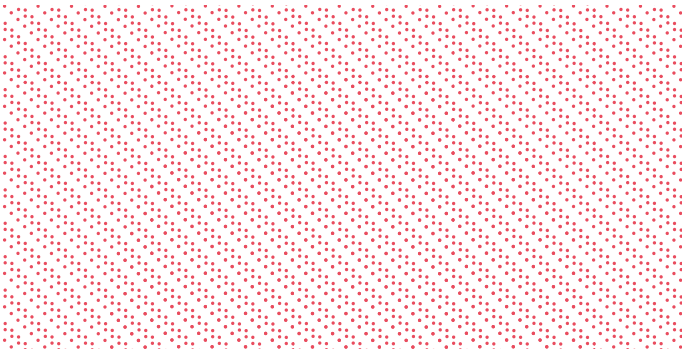
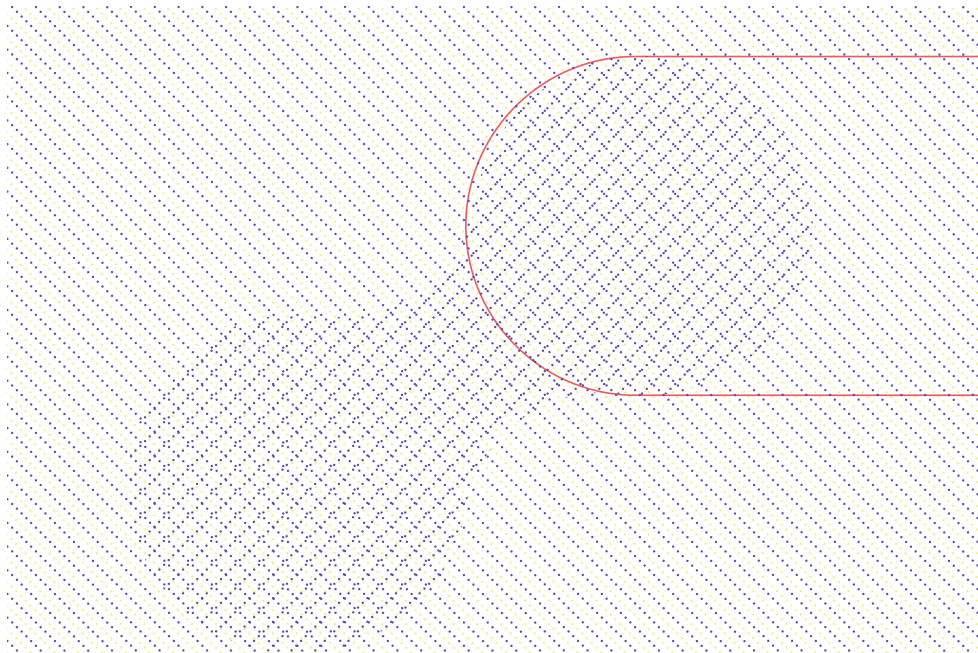
Praxistipp: Kontext herstellen

Praxisbeispiele und Nachbarschaft nutzen

Vertrauen und Orientierung können durch konkrete Beispiele aus dem direkten Umfeld geschaffen werden. Dazu gehört, bereits sanierte Gebäude in der Umgebung anzuführen oder installierte Technologien wie Wärmepumpen als Referenz zu nutzen. Zudem können Beratende mutmachende Projekte aus dem **Best-Practice-Portal** des Gebäudeforums klimaneutral zeigen, die als Vorbilder für erfolgreiche Sanierungsvorhaben dienen. Der Vorteil liegt darin, dass die Akzeptanz neuer Technologien steigt, wenn sichtbar wird, dass diese bereits erfolgreich in vergleichbaren Gebäuden eingesetzt werden. Gleichzeitig können Unsicherheiten reduziert werden.

Vorher-nachher-Vergleiche einsetzen

Die Wirkung energetischer Maßnahmen lässt sich besonders anschaulich durch Vorher-nachher-Vergleiche vermitteln. Dabei sollten vor allem spürbare Veränderungen wie höherer Komfort, gleichmäßigere Temperaturen oder reduzierte Zugluft hervorgehoben werden. Dadurch werden technische Maßnahmen direkt mit konkreten Nutzenaspekten verknüpft und Entscheidungsprozesse unterstützt.



Arbeitshilfe

Übersetzungshilfe für Fachbegriffe

Im Beratungsgespräch ist es wichtig, die Sprache so zu wählen, dass sie zum Wissensstand der Zielgruppe passt: Ein Handwerker oder eine Bauingenieurin, jemand aus der Hausverwaltung mit Basiswissen, aber ohne bauphysikalische Kenntnisse, sowie ein älteres Ehepaar ohne Branchenkenntnisse brauchen jeweils unterschiedliche Erklärungen und eine passende Sprache.

Fachbegriffe müssen nicht vollständig vermieden, sollten aber beim ersten Mal erklärt werden. Wenn Zahlenwerte genannt werden, sollten sie verständlich eingeordnet und möglichst mit alltagsnahen Vergleichen erläutert werden. Ein Beispiel: Anstatt „Die Außenwand hat einen U-Wert von $0,24 \text{ W}/(\text{m}^2\text{K})$ “ ist eine Formulierung wie

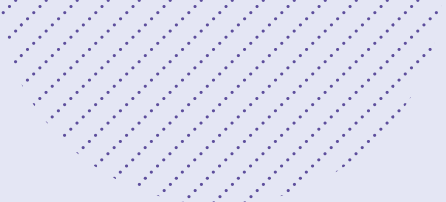
„Diese Wand lässt im Vergleich wenig Wärme nach außen entweichen – sie dämmt also schon gut“ viel leichter verständlich.

Die folgende Tabelle veranschaulicht, wie sich dieselben Inhalte unterschiedlich formulieren lassen: von der Fachsprache bis zu einer leicht verständlichen Alltagssprache, die kein Vorwissen voraussetzt. Dazwischen sind je nach Zielgruppe weitere Abstufungen möglich. Zunächst werden Fachbegriffe erläutert, die in unterschiedlichen Beratungssituationen eine Rolle spielen können. Anschließend folgen Begriffe, die speziell in der Beratung von Wohnungseigentümergeinschaften hilfreich sind.

Fachbegriffe für Beratungssituationen

Kategorie	Fachsprache	Alltagssprache
Gebäude und Bauphysik	Wärmebrücke	Eine Stelle am Gebäude, an der Wärme leichter nach außen entweicht
	U-Wert	Ein Wert, der zeigt, wie gut ein Bauteil die Wärme im Haus hält (je kleiner der Wert, desto besser die Dämmwirkung)
	Transmissionswärmeverluste	Wärme, die über Wände, Dach, Fenster oder Boden nach draußen verloren geht
	Spezifischer Heizwärmebedarf	Energiemenge, die ein Gebäude pro Quadratmeter im Jahr zum Heizen braucht
	Sommerlicher Wärmeschutz	Wie gut sich das Gebäude im Sommer gegen Überhitzung schützt
	Taupunkt	Die Temperatur, an der die Luft so stark abkühlt, dass sie die Feuchtigkeit nicht mehr halten kann und sich Wassertropfen bilden
	Diffusion	Wenn sich Feuchtigkeit langsam durch Bauteile oder Materialien zieht

Kategorie	Fachsprache	Alltagssprache
Heizung und Wärmeverteilung	Heizlast	Wie viel Wärme die Heizung maximal liefern muss, um das Haus selbst am kältesten Wintertag ausreichend zu beheizen
	Hydraulischer Abgleich	Eine Einstellung der Heizung, damit alle Heizkörper oder Räume gleichmäßig mit Wärme versorgt werden
	Vor-/Rücklauftemperatur	Die Temperatur des Heizwassers auf dem Weg zum Heizkörper und wieder zurück
	Heizkurve	Die Einstellung, die der Heizung signalisiert: Je kälter es draußen wird, desto heißer muss das Wasser in die Rohre geschickt werden
	Heizungssysteme (zentral/dezentral)	Eine zentrale Heizung für das ganze Gebäude oder einzelne Geräte für einzelne Wohnungen oder Räume
Lüftung	Luftdichtheit	Wie gut das Gebäude gegen ungewollte Zugluft und Wärmeverluste abgedichtet ist
	Blower-Door-Test	Ein Test, mit dem geprüft wird, ob irgendwo Luft ungewollt ins Haus hinein- oder herausströmt
	Lüftungswärmeverluste	Wärme, die beim Lüften oder durch undichte Stellen verloren geht
	Kontrollierte Lüftung	Ein Lüftungssystem, das automatisch und kontinuierlich für den Austausch der Luft sorgt
	Wärmerückgewinnung	Wenn Wärme aus der verbrauchten Luft zurückgeholt und für die frische Luft genutzt wird



Kategorie	Fachsprache	Alltagssprache
Energie und Bewertung	Endenergiebedarf	Die Energie, die tatsächlich am Haus ankommt und auf dem Zähler steht (z. B. Strom, Gas oder Holzpellets)
	Primärenergiebedarf	Die gesamte Energie, die auch für die Gewinnung, Umwandlung und den Transport der Brennstoffe zum Haus nötig ist
	Referenzgebäude	Ein Vergleichshaus mit festgelegten Standardwerten, anhand dessen bewertet wird, wie energetisch effizient ein Gebäude ist
	Effizienzhaus-Standards	Ein staatlich festgelegter Wert (z. B. Effizienzhaus 40 oder 55), der angibt, wie viel Energie ein Haus im Vergleich zu einem Standard-Neubau verbraucht – je kleiner die Zahl, desto besser ist das Haus gedämmt
	Graue Energie	Die Energie, die schon für Herstellung, Transport und Einbau von Materialien gebraucht wurde
	Lebenszyklus	Die gesamte Zeit von Herstellung über Nutzung bis Entsorgung eines Bauteils
	Individueller Sanierungsfahrplan	Ein individueller Fahrplan, der zeigt, welche Modernisierungen (z. B. Fenster, Dämmung oder Heizung) in welcher Reihenfolge am sinnvollsten sind, um das Haus Schritt für Schritt energetisch weiterzuentwickeln
Photovoltaik und Energiesystem	Eigenverbrauch	Strom vom eigenen Dach direkt selbst nutzen
	Autarkiegrad	Wie viel vom eigenen Strom- oder Energiebedarf man selbst decken kann
	Lastmanagement	Den Stromverbrauch so steuern, dass Geräte möglichst dann laufen, wenn genug Strom zur Verfügung steht
	Smart Grid	Ein intelligentes Stromnetz, das Erzeugung und Verbrauch besser aufeinander abstimmt

Fachbegriffe für Wohnungseigentümergeinschaften (WEGs)

Kategorie	Fachsprache	Alltagssprache
Organisation und Recht	Teilungserklärung	Das Dokument, in dem geregelt ist, was im Haus wem gehört und wer wofür zuständig ist
Photovoltaik und Strommodelle	Gemeinschafts-PV	Eine Solaranlage, deren Strom von mehreren Personen oder Wohnungen gemeinsam genutzt wird
	Energy Sharing	Wenn mehrere Beteiligte gemeinsam erzeugten Strom auch über Grundstücksgrenzen hinweg untereinander aufteilen und nutzen
	Mieterstrom	Strom aus einer Solaranlage auf dem Gebäude, der direkt an die Bewohnerinnen und Bewohner verkauft oder weitergegeben wird
Gemeinschafts- und Sondereigentum	Gemeinschaftseigentum	Die Teile des Gebäudes, die allen Eigentümerinnen und Eigentümern gemeinsam gehören
	Sondereigentum	Die Teile, die einer einzelnen Person oder Wohnung allein gehören
	Abgrenzung von Bauteilen	Die Klärung, welcher Teil des Gebäudes wem zugeordnet ist

Kommunikation in der Beratung von Wohnungseigentümer- gemeinschaften (WEGs)

5.1 Königsklasse WEGs: Beratung im Zusammenspiel vieler Akteure

WEGs zu beraten, gehört zu den anspruchsvollsten Aufgaben der Energieberatung. Hier treffen Menschen mit unterschiedlichen Interessen, finanziellen Möglichkeiten und Erwartungen aufeinander. Während einige möglichst schnell sanieren wollen, sorgen sich andere um Kosten, organisatorischen Aufwand oder den mit Baumaßnahmen verbundenen Stress. Hinzu kommen typische Abwägungen zwischen einzelnen Maßnahmen, etwa bei der Frage, ob zunächst das Dach saniert oder die Kellerdecke gedämmt werden sollte. Diese Vielfalt macht Entscheidungen schwierig. Die größten Hürden energetischer Sanierungen liegen daher meist weniger in der technischen Umsetzbarkeit als vielmehr darin, innerhalb der Gemeinschaft gemeinsame Entscheidungen zu treffen.

Energetische Maßnahmen in einer WEG betreffen in der Regel das Gemeinschaftseigentum und werden gemeinschaftlich durch Beschlüsse der Eigentümerversammlung getragen. Dadurch entstehen komplexe, aber gleichzeitig auch transparente und verbindliche Entscheidungsprozesse. Die Zusammenarbeit ist von unterschiedlichen Perspektiven geprägt: Die beteiligten Akteure bringen verschiedene Interessen, Erwartungen und Kenntnisstände

mit, die im Beratungsprozess berücksichtigt werden müssen. Die Energieberatung übernimmt hier eine wichtige Vermittlungsfunktion: Sie führt technische, organisatorische und finanzielle Aspekte zusammen, bereitet komplexe Inhalte verständlich auf und schafft so die Grundlage für einen konstruktiven Austausch und tragfähige Entscheidungen.

In diesem Kapitel werden die besonderen Anforderungen an die Kommunikation mit WEGs dargestellt. Es zeigt, welche Rahmenbedingungen Eigentümerversammlungen prägen und welche Rolle die Energieberatung dabei spielt. Dabei greift das Kapitel typische Gesprächssituationen in Eigentümerversammlungen auf und gibt Hinweise, wie sich Inhalte verständlich erklären und Diskussionen zielgerichtet moderieren lassen. Ein weiterer Schwerpunkt liegt auf dem Umgang mit Konflikten und gruppendynamischen Prozessen innerhalb von WEGs. Das Kapitel zeigt schließlich, wie Energieberatung dazu beitragen kann, unterschiedliche Perspektiven frühzeitig zu berücksichtigen und Gespräche konstruktiv zu gestalten. Ziel ist es, gemeinsame und zukunftsorientierte Entscheidungen für Sanierungsvorhaben zu ermöglichen.

5.2 Kommunikation in Eigentümerversammlungen

Die Eigentümerversammlung ist das wichtigste Entscheidungsorgan der Gemeinschaft. Dort kommen unterschiedliche Perspektiven und Interessen zusammen, zum Beispiel beim Wohnkomfort, bei der Versorgungssicherheit, bei der Wirtschaftlichkeit oder bei der langfristigen Wertentwicklung der Immobilie. Entscheidungen werden selten aus nur einem Grund getroffen, sondern ergeben sich meist aus mehreren Einflussfaktoren.

Eine wichtige vermittelnde Rolle übernimmt der Verwaltungsbeirat. Er bildet häufig das Bindeglied zwischen Eigentümerinnen und Eigentümern sowie der WEG-Verwaltung und genießt innerhalb der Gemeinschaft oft besonderes Vertrauen. Engagierte Beiräte können Diskussionen vorbereiten, Informationen strukturieren und die Akzeptanz energetischer Sanierungsmaßnahmen innerhalb der WEG stärken.

Auch die WEG-Verwaltung spielt eine zentrale Rolle im Sanierungsprozess. Sie organisiert Eigentümerversammlungen, stellt relevante Unterlagen bereit und begleitet die Umsetzung gefasster Beschlüsse. Dadurch beeinflusst sie maßgeblich Ablauf, Tempo und Struktur energetischer Maßnahmen. Eine enge Abstimmung

zwischen Energieberatung und Verwaltung ist deshalb wichtig, um Prozesse effizient zu gestalten und mögliche Hindernisse frühzeitig zu reduzieren.

Die Energieberatung spielt dabei eine Schlüsselrolle: Sie bringt technisches Wissen und die Entscheidungsprozesse der WEG zusammen – und vermittelt zwischen Eigentümerinnen und Eigentümern, Verwaltung und Fördermittelgebern.

Die Aufgabe der Energieberatung geht dabei über die rein technische Analyse hinaus. Sie umfasst auch kommunikative und moderierende Aufgaben. Energieberatende helfen dabei, unterschiedliche Interessen zusammenzuführen und eine gemeinsame Wissensgrundlage zu schaffen. Dabei bereiten sie komplexe technische Inhalte verständlich auf – die Grundlage für nachvollziehbare Entscheidungen und tragfähige Beschlüsse innerhalb der Eigentümergemeinschaft.

Darüber hinaus kann die Energieberatung eine wichtige vertrauensbildende Rolle einnehmen. Durch eine unabhängige, verständliche und zielgruppennahe Kommunikation können Sorgen frühzeitig aufgegriffen und

Unsicherheiten reduziert werden. So unterstützt die Energieberatung Eigentümerinnen und Eigentümer dabei, fundierte und tragfähige Entscheidungen zu treffen.

Die Kommunikation in Eigentümerversammlungen beeinflusst maßgeblich den weiteren Verlauf eines

Sanierungsvorhabens. Entscheidend sind dabei vor allem vier Faktoren: eine gute Vorbereitung, verständliche Visualisierungen, der konstruktive Umgang mit unterschiedlichen Interessen sowie eine enge Zusammenarbeit aller Beteiligten.

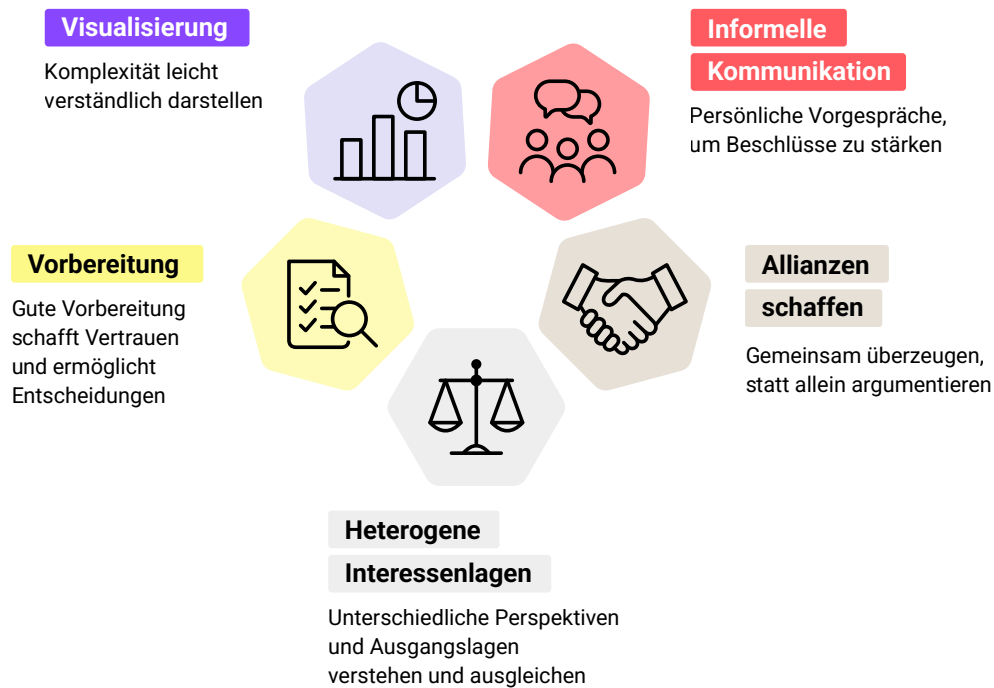


Abbildung 3: Erfolgsfaktoren bei der Kommunikation in Eigentümerversammlungen. Quelle: Eigene Darstellung.

5.3 Akteure, Interessen und Konfliktdynamiken

Sanierungsprozesse verlaufen selten geradlinig. Immer wieder entstehen Situationen, in denen Vorhaben ins Stocken geraten oder ganz aufgegeben werden. Gründe dafür sind beispielsweise unklare Zuständigkeiten, widersprüchliche Informationen oder Misstrauen gegenüber dem Verfahren und den beteiligten Akteuren. Gerade in solchen Situationen ist eine bewusste, transparente und wertschätzende Kommunikation besonders wichtig. Energieberatende können dadurch sowohl offen geäußerte als auch verdeckte Konflikte frühzeitig erkennen und ansprechen und Eskalationen vermeiden.

Zur guten Kommunikation gehört auch, schwierige Situationen aufzufangen und Spannungen zu verringern. Der folgende Abschnitt betrachtet dazu die wichtigsten Beteiligten innerhalb von WEGs – Verwaltung, Eigentümergemeinschaft und Verwaltungsbeirat – und beschreibt ihre Rollen und ihre Zusammenarbeit sowie typische Konfliktpunkte. Ziel ist es, wiederkehrende Spannungen besser einordnen und die Kommunikation gezielt darauf abstimmen zu können. So lassen sich die Gespräche besser an den tatsächlichen Bedürfnissen, Erwartungen und Entscheidungsgrundlagen der Beteiligten ausrichten.

Die Verwaltung

Woran ist dieser Akteur erkennbar?

- Berücksichtigt den zusätzlichen organisatorischen und zeitlichen Aufwand
- Beschäftigt sich mit Fragen zu Zuständigkeiten sowie Haftungs- und Verantwortungsregelungen
- Sieht bei technischen Fragestellungen teilweise erhöhten Abstimmungs- und Klärungsbedarf
- Achtet auf gut strukturierte und möglichst effizient gestaltete Abstimmungsprozesse innerhalb der Eigentümerschaft
- Orientiert sich häufig an etablierten Abläufen, sieht sich bei langfristigen Sanierungsvorhaben jedoch teilweise mit neuen oder komplexeren Prozessanforderungen konfrontiert

Worauf sollte im Umgang geachtet werden?

- Rolle und Arbeitsbelastung der Verwaltung anerkennen
- Klare Rollenverteilung und Erwartungsmanagement
- Frühzeitige Einbindung
- Gut strukturierte und leicht verständliche Unterlagen bereitstellen
- Komplexität reduzieren
- Verlässlichkeit und Planbarkeit
- Zeitliche Abläufe und Änderungen regelmäßig kommunizieren

Lösungsansätze im Umgang mit Konflikten

- Frühzeitige und partnerschaftliche Einbindung
- Aktive Entlastung durch Bereitstellung von Entscheidungsgrundlagen
- Frühzeitige Rollen- und Aufgabenverteilung zur Abgrenzung, auch in Haftungs- und Verantwortungsfragen
- Übernimmt einzelne Aufgaben in der Kommunikation mit den Eigentümerinnen und Eigentümern
- Wertschätzende Haltung gegenüber der Verwaltung

Was sollte besser vermieden werden?

- Zu späte Einbindung
- Technische Detailtiefe
- Unklare Rollen und Erwartungen
- Unrealistische Zeitpläne
- Druck ausüben

Weitere Tipps

- Zeitplan und Meilensteinplan erstellen und regelmäßig aktualisieren
- Beschlussvorlagen für die Eigentümerversammlung zur Verfügung stellen
- Kurzsteckbriefe zu den Maßnahmen inklusive Kosten und Nutzen bereitstellen
- Checklisten bereitstellen, um den Prozess und die Aufgabenverteilung im Blick zu behalten
- FAQ zu typischen Rückfragen der Eigentümerinnen und Eigentümer, zum Beispiel zu Kosten, Förderungen oder Risiken, erstellen
- Absprachen und Zuständigkeiten schriftlich festhalten

Die Wohnungseigentümergeinschaft

Woran ist dieser Akteur erkennbar?

- Beschäftigt sich mit Fragen zur finanziellen Tragfähigkeit, zu möglichen Sonderumlagen und zur Wirtschaftlichkeit der Maßnahmen
- Muss unterschiedliche wirtschaftliche Interessen und individuelle Anforderungen an die Nutzung des Gebäudes innerhalb der Gemeinschaft berücksichtigen
- Hat mitunter Schwierigkeiten, technische Detailtiefe oder voneinander abweichende fachliche Einschätzungen einzuordnen
- Berücksichtigt mögliche Belastungen durch Baumaßnahmen, etwa Lärm oder Schmutz
- Wünscht sich möglichst klare und verlässliche Entscheidungsprozesse

Worauf sollte im Umgang geachtet werden?

- Wertschätzender Umgang mit Sorgen und Zweifeln
- Gute Vorbereitung
- Entscheidungsrelevante Dokumente (z. B. den iSPF) mindestens drei Wochen vor der Versammlung versenden

Lösungsansätze im Umgang mit Konflikten

- Informationen bündeln, indem komplexe Inhalte in einfacher Sprache aufbereitet werden
- Info-Grafiken oder Vorher-nachher-Vergleiche einsetzen, um den Nutzen greifbarer zu machen
- Verschiedene Varianten inklusive Kosten visuell gegenüberstellen
- Visualisierte Prozessübersichten und Entscheidungsfahrpläne bereitstellen
- Unterschiedliche finanzielle Spielräume berücksichtigen, zum Beispiel durch vergleichende Finanzierungsmodelle für Sanierungsmaßnahmen
- Mit Beispielprojekten oder Erfahrungsberichten (Kurzvideos oder Fotos) arbeiten, um zu zeigen, wie eine Sanierung aussehen kann und mit welchen Einschränkungen in welchem Zeitraum zu rechnen ist
- Gemeinsam Win-win-Perspektiven entwickeln

Was sollte besser vermieden werden?

- Komplexe Fachbegriffe verwenden, die das Verständnis erschweren können
- Intransparente Darstellung der Gesamtkosten einschließlich verfügbarer Fördermöglichkeiten
- Druck ausüben: keine Beschlüsse ohne ausreichende Vorlaufzeit für die Meinungsbildung erzwingen
- Minderheitsmeinungen ignorieren

Weitere Tipps

- Einzelgespräche führen
- Stimmungsbilder oder Interessenabfragen zu Sanierungsoptionen oder Gesamtkonzepten einholen
- Informelle Treffen anbieten, zum Beispiel Nachbarschaftstreffen, Mietercafés, gemeinsame Hausbegehungen oder offene Fragerunden
- Initiative zur Einberufung einer außerordentlichen Eigentümerversammlung
- Factsheets und FAQ – auch digital – zu finanziellen Sorgen, Sanierungsvarianten, Förderoptionen und Beschlussoptionen bereitstellen
- Quick-Checks mit einfachen Berechnungen anbieten
- Berechnungen auf Ebene der einzelnen Wohneinheiten darstellen
- Regelmäßig Entscheidungsübersichten bereitstellen: Was wissen wir? Wo stehen wir? Was ist offen? Was ist der nächste Schritt?

Der Verwaltungsbeirat

Woran ist dieser Akteur erkennbar?

- Verfügt häufig nur über begrenztes technisches Fachwissen
- Steht vor der Herausforderung, unterschiedliche Interessen innerhalb der Eigentümergemeinschaft zusammenzuführen
- Sieht das Risiko, dass zurückhaltende Eigentümerinnen und Eigentümer oder eine vorsichtige Verwaltung Entscheidungsprozesse verlangsamen könnten
- Investiert im Ehrenamt oft viel Zeit in die Vorbereitung und Begleitung komplexer Sanierungsvorhaben

Worauf sollte im Umgang geachtet werden?

- Den Beirat gezielt als unterstützendes Gremium zur Förderung von Transparenz, Verständigung und Akzeptanz einbinden
- Aufgabenverteilung mit der Verwaltung abstimmen, um Überforderung zu vermeiden
- Den Beirat bereits vor der Eigentümerversammlung bei der Erstellung des iSFP einbinden

Lösungsansätze im Umgang mit Konflikten

- Niedrigschwellige Aufbereitung und Bereitstellung von Informationen, zum Beispiel in Form von Argumentationshilfen
- Verzicht auf technische Detailtiefe, stattdessen vereinfachte Darstellung von Kosten-Nutzen-Betrachtungen im Zeitverlauf
- Meilensteine aufzeigen
- Handlungsoptionen im Vergleich und im Zeitverlauf darstellen
- Alle Optionen transparent darstellen, um die wirtschaftlichen Vorteile nachvollziehbar zu machen
- Praxisnahe Kurzschulungen für Beiratsmitglieder zu Themen wie Dämmung, Heizung und Fördermitteln anbieten

Was sollte besser vermieden werden?

- Zu späte Einbindung
- Technische Detailtiefe
- Unklare Rollen und Erwartungen
- Unrealistische Zeitpläne
- Druck ausüben

Weitere Tipps

- Checkliste für Beiräte erstellen, wie sie den Prozess sinnvoll begleiten können
- Hilfsmittel für Gesprächsführung und konstruktive Konfliktlösung (Mediatoren-Kit) bereitstellen

5.4 Häufige Eigentübertypen in WEGs

In WEGs treffen viele unterschiedliche Eigentümerinnen und Eigentümer mit verschiedenen Perspektiven, Interessen und Sorgen aufeinander. Ergänzend zu den Eigentübertypen aus Kapitel 2.3 werden im Folgenden weitere Typen beschrieben, die im WEG-Kontext häufig vorkommen.

Die folgende Übersicht zeigt typische Eigentümerinnen und Eigentümer sowie charakteristische Merkmale. Sie unterstützt dabei, wiederkehrende Muster im Beratungsalltag besser einzuordnen und Gespräche gezielt an den jeweiligen Bedürfnissen auszurichten.





Die Entlastungsorientierten

Dieser Eigentübertyp ist im Alltag häufig stark durch berufliche und familiäre Verpflichtungen eingebunden und erlebt das Thema energetische Sanierung daher oft als zusätzliche Belastung. Entsprechend bleibt nur wenig Zeit, sich intensiver mit technischen Fragen auseinanderzusetzen. Grundsätzlich besteht häufig eine positive Haltung gegenüber Klimaschutz und energetischen Maßnahmen. Eine aktive Beschäftigung mit dem Thema erfolgt jedoch oft erst dann, wenn konkrete Vorteile für den Wohnkomfort sichtbar werden oder akuter Handlungsbedarf besteht. Die Zurückhaltung entsteht dabei meist nicht aus Ablehnung, sondern aus dem Wunsch nach Entlastung und überschaubaren Lösungen im Alltag.

Woran ist dieser Typ erkennbar?

- Ist beruflich und familiär stark eingebunden und muss die verfügbare Zeit entsprechend gut einteilen
- Schätzt klare und verständliche Lösungen, die sich gut in den Alltag integrieren lassen
- Äußert beispielsweise: „Das verstehe ich alles nicht.“
- Bewegt sich teilweise zwischen Interesse, Zurückhaltung und dem Wunsch nach Orientierung
- Empfindet eine verlässliche Begleitung und klare Zuständigkeiten als entlastend
- Steht Klimaschutzthemen grundsätzlich offen gegenüber, beschäftigt sich jedoch meist erst intensiver damit, wenn ein konkreter Nutzen für die eigene Wohnsituation erkennbar wird

Was treibt ihn an?

- Direkte Verbesserung der Lebensqualität
- Werterhaltung der Wohnung für die Familie

Was bremst ihn?

- Ist im Alltag häufig stark durch berufliche oder familiäre Verpflichtungen eingebunden
- Beschäftigt sich meist nur begrenzt mit technischen Detailfragen
- Erlebt Informationen teilweise als unvollständig oder schwer zugänglich
- Empfindet Spannungen oder Konflikte innerhalb der WEG häufig als belastend

Worauf sollte im Gespräch geachtet werden?

- Verständliche Alltagssprache statt technischer Fachbegriffe verwenden
- Konkrete Vorteile für Wohnkomfort und Wirtschaftlichkeit hervorheben
- Übersichtliche Printmaterialien bereitstellen, die sich in Ruhe zu Hause durchsehen lassen

Was sollte besser vermieden werden?

- Komplexe digitale Tools oder Anwendungen einsetzen
- Zu früh in technische Details oder Fachthemen einsteigen
- Voraussetzen, dass Informationen eigenständig recherchiert und eingeordnet werden können

Mögliche Leitfragen

- Welche Komfortverbesserungen sind Ihnen im Alltag am wichtigsten?
- Wer in der Gemeinschaft könnte Sie am besten entlasten, damit Sie sich mit dem Prozess wohlfühlen?



Die Anlageorientierten

Dieser Eigentübertyp betrachtet die Eigentumswohnung vor allem unter dem Gesichtspunkt des langfristigen Wert-erhalts und als stabile Kapitalanlage. Entsprechend wichtig ist, dass Maßnahmen wirtschaftlich sinnvoll sind sowie die Attraktivität und den Wert der Immobilie langfristig sichern oder erhöhen. Da die Wohnung meist nicht selbst genutzt wird, besteht häufig ein besonderes Interesse an gut planbaren und möglichst effizienten Abläufen. Ziel ist es, den zeitlichen und organisatorischen Aufwand überschaubar zu halten. Im Mittelpunkt stehen dabei verlässliche Kosten, transparente Prozesse sowie die Sicherheit, dass gesetzliche Anforderungen erfüllt werden.

Woran ist dieser Typ erkennbar?

- Nutzt die Immobilie häufig nicht selbst
- Steht oft nicht in engem Austausch mit der WEG
- Stimmt Sanierungsmaßnahmen vor allem dann zu, wenn sie gesetzlich erforderlich sind oder klar zur nachhaltigen Wertsteigerung beitragen
- Stellt Klimaschutzaspekte eher nicht in den Vordergrund der Entscheidung
- Bevorzugt kompakt aufbereitete und gut strukturierte Informationen, idealerweise digital, mit Fokus auf Wirtschaftlichkeit und rechtliche Rahmenbedingungen

Was treibt ihn an?

- Optimierung der Investition unter wirtschaftlichen Gesichtspunkten
- Erfüllung gesetzlicher Pflichten bei möglichst geringem eigenen Aufwand
- Nutzung steuerlicher Vorteile
- Berücksichtigung der Umlagefähigkeit von Kosten

Was bremst ihn?

- Finanzierung der Wohnung über Fremdkapital
- Teilweise hohe laufende finanzielle Belastungen
- Sorge um die Stabilität der eigenen Finanzplanung
- Begrenzte zeitliche Ressourcen im Alltag

Worauf sollte im Gespräch geachtet werden?

- Kompakte, gut strukturierte Informationen zu rechtlichen und finanziellen Aspekten digital bereitstellen
- Den Fokus auf mögliche Wertsteigerungen der Immobilie legen
- Als unabhängige Ansprechperson auftreten

Was sollte besser vermieden werden?

- Argumente zu Wohnkomfort oder Umweltschutz
- Lange, detailreiche Präsentationen
- Persönliche Präsenzpflchten

Mögliche Leitfragen

- Welches Finanzierungs- oder Fördermodell würde Ihre aktuelle Kalkulation am besten stützen?
- Welche Informationen benötigen Sie, um die gesetzlichen Auflagen mit geringstem Aufwand zu erfüllen?



Die engagierten Fachkundigen

Dieser Eigentübertyp bringt ein großes technisches Interesse und fundiertes Fachwissen mit und versteht das Gebäude auch als sinnstiftendes Betätigungsfeld. Er zeigt ein ausgeprägtes Verantwortungsbewusstsein sowie eine proaktive Haltung, insbesondere gegenüber nachhaltigen und zukunftsorientierten Lösungen.

In der Zusammenarbeit legt dieser Typ großen Wert auf belastbare Daten, fachlich fundierte Informationen und gut aufbereitete Unterlagen, um eigene Einschätzungen sicher vertreten zu können. Der Anspruch an fachliche Tiefe ist entsprechend hoch. Gleichzeitig besteht der Wunsch, durch das eigene Engagement einen sichtbaren Beitrag zu leisten und innerhalb der Eigentümergemeinschaft positive Impulse zu setzen.

Woran ist dieser Typ erkennbar?

- Verfügt über technisches Wissen und fachliche Grundkenntnisse
- Bringt sich aktiv in Gremien wie dem Verwaltungsbeirat ein
- Zeigt eine proaktive, klimabewusste und technikaffine Haltung
- Erlebt Uneinigkeit innerhalb der Gemeinschaft häufig als hemmend für den Fortschritt
- Benötigt gut aufbereitetes, fachlich fundiertes Material, um Entscheidungen in der Eigentümerversammlung überzeugend unterstützen zu können

Was treibt ihn an?

- Interessiert sich für technische Zusammenhänge und Lösungen
- Sucht eine sinnstiftende Aufgabe im eigenen Engagement
- Verbindet Klimaschutz mit dem Einsatz moderner Technologien
- Strebt auch nach gesellschaftlicher Anerkennung für das eigene Engagement

Was bremst ihn?

- Kann durch den starken Fokus auf Wertsteigerung Entscheidungen eher zurückhaltend angehen
- Wird durch eine eher passive oder zurückhaltende Verwaltung in der Dynamik gebremst
- Sorgt sich, durch Kosten andere Eigentümerinnen und Eigentümer zu verunsichern, und verzögert dadurch Entscheidungen
- Hält an bestehenden Vorstellungen fest, die teilweise auf älteren Informationsständen beruhen und neue Entwicklungen ausbremsen können

Worauf sollte im Gespräch geachtet werden?

- Hochwertige Fachtexte bereitstellen und Detailinformationen liefern
- Regelmäßige Einbindung und Partizipation
- Argumentationshilfen bereitstellen

Was sollte besser vermieden werden?

- Technisches Verständnis unterschätzen
- Rein emotionale Argumente ohne Faktenbasis liefern
- Zu später Einbezug (z. B. bei der Erstellung des iSFP)

Mögliche Leitfragen

- Welche technischen Lösungen halten Sie für Ihr Gebäude am zukunftsfähigsten?
- Wie können wir die Unterlagen aufbereiten, damit Sie Ihre Miteigentümerinnen und Miteigentümer bestmöglich überzeugen können?

Arbeitshilfe

Die Eigentümerversammlung strukturiert nutzen

Meistens steht am Anfang einer Energieberatung ein Erstgespräch mit der Hausverwaltung und dem Verwaltungsbeirat (oder einzelnen Miteigentümerinnen und Miteigentümern) an. Denkbar ist auch, dass die Energieberatung bei einer Eigentümerversammlung sehr früh im Prozess thematisiert wird.



Diese Arbeitshilfe unterstützt dabei, die Eigentümerversammlung strukturiert zu nutzen, Erwartungen zu klären und eine nachvollziehbare Grundlage für mögliche Sanierungsentscheidungen zu schaffen. Sie bietet eine praxisnahe Leitlinie, um Diskussionen zu ordnen, Entscheidungslogiken transparent darzustellen sowie die Rolle der Energieberatung und den Ablauf nachvollziehbar einzuordnen. Ziel ist es, eine fundierte Grundlage für die weitere Auseinandersetzung zu schaffen.

1

Versamlungs- und Erwartungsmanagement

Kontext

Zu Beginn des Gesprächs bzw. der Eigentümerversammlung sind die Positionen und Erwartungen der Eigentümerinnen und Eigentümer häufig noch unterschiedlich. Zudem ist oft noch offen, ob und in welcher Form eine Sanierung überhaupt infrage kommt. Häufig gibt es einzelne Auslöser wie eine anstehende Reparatur oder steigende Energiekosten. Gleichzeitig bestehen Unsicherheiten hinsichtlich Kosten, Fördermöglichkeiten und des weiteren Vorgehens.

Im Vorfeld sollte rechtzeitig eine Tagesordnung versandt werden, um einen transparenten Rahmen zu schaffen, die relevanten Themen zu bündeln und den Ablauf nachvollziehbar zu strukturieren. So wird frühzeitig deutlich, welche Fragen beim Erstgespräch bzw. in der Versammlung grundsätzlich behandelt werden können und bei welchen Punkten gegebenenfalls eine vertiefte Auseinandersetzung zu einem späteren Zeitpunkt sinnvoll erscheint.

Zielsetzungen

- 1 Rahmen festlegen:** Vorab werden die bereits versandte Tagesordnung und der vorgesehene Zeitrahmen abgestimmt. Dabei klärt die Gemeinschaft auch die Grundsatzfrage: Ist eine energetische Sanierung überhaupt ein Thema für sie? Außerdem wird festgelegt, wer die Versammlung moderiert – häufig übernimmt das die WEG-Verwaltung. Die Energieberatung bringt währenddessen eine neutrale, fachliche Perspektive ein.
- 2 Kernbotschaft formulieren:** „Wer frühzeitig mögliche Handlungsoptionen prüft – insbesondere im Zusammenhang mit ohnehin anstehenden Instandhaltungsmaßnahmen –, schafft Entscheidungsspielräume und kann das Finanzierungskonzept langfristig planen. So bleibt der Immobilienwert gesichert und späterer Handlungsdruck lässt sich vermeiden.“
- 3 Erwartungen managen:** Ergänzend zum Ablauf sollten Energieberaterinnen und Energieberater zu Beginn deutlich machen, was beim Erstgespräch bzw. in der Versammlung geleistet werden kann: eine erste Orientierung und im besten Fall ein verbindlicher Grundsatzbeschluss, eine Energieberatung in Anspruch zu nehmen, um einen iSFP erstellen zu lassen. Dabei sollte zugleich hervorgehoben werden, dass auch ein iSFP in erster Linie der Orientierung dient und noch keine Verpflichtung zur Umsetzung konkreter Maßnahmen bedeutet. Das schafft Klarheit und verhindert, dass im weiteren Verlauf falsche Erwartungen entstehen.

Zentrale Fragen

- Was ist der konkrete Anlass für die Versammlung und welche Themen sollen im Fokus stehen?
- Wie ist der Ablauf der Versammlung strukturiert und wie viel Zeit steht dafür zur Verfügung?
- Welche Themen können sinnvoll besprochen werden und wie gestaltet sich das weitere Vorgehen?

Formulierungshilfen

„Schön, dass Sie sich mit dem Thema beschäftigen und damit langfristig etwas zur Sicherung Ihres Gebäudes tun wollen.“

„Ich würde vorschlagen, wir schauen uns zuerst Ihre Ausgangssituation an, dann gehen wir mögliche Optionen durch und klären am Ende, wie es für Sie weitergehen kann.“

„Ich habe Ihnen Referenzprojekte mitgebracht, damit Sie einen ersten Eindruck bekommen.“

2 Klärung der eigenen Rolle sowie der Entscheidungslogik

Kontext

Es ist möglich, dass die Rolle der Energieberatung in der Eigentümerversammlung bzw. vom Verwaltungsbeirat oder von der Verwaltung zunächst nicht eindeutig wahrgenommen wird. Entsprechend unterschiedlich können die Erwartungen an den weiteren Prozess ausfallen.

Vor diesem Hintergrund ist es sinnvoll, die eigene Rolle frühzeitig zu klären. Es geht darum, deutlich zu machen, dass die Beratung nicht auf den Verkauf einer bestimmten Lösung ausgerichtet ist, sondern die Situation unabhängig bewertet und verschiedene Möglichkeiten nachvollziehbar gegenübergestellt werden. So wird transparent, auf welcher Grundlage das Gespräch geführt wird und wie Einschätzungen zustande kommen. Das schafft Orientierung und trägt dazu bei, Unsicherheiten im Entscheidungsprozess zu reduzieren.

Zielsetzungen

- 1 **Eigene Rolle als neutrale Beratende darstellen:** Die Beratung wird als unabhängige und ergebnisoffene Einordnung positioniert und bewusst von produkt- oder anbieterbezogenen Empfehlungen abgegrenzt. Ziel ist es, die fachliche Entscheidungsgrundlage zu legen und eine gemeinsame Wissensbasis für alle Eigentümerinnen und Eigentümer zu schaffen.
- 2 **Bewertungsmaßstab festlegen und kommunizieren:** Zentrale Entscheidungskriterien werden benannt und mit den Prioritäten der Wohnungseigentümergeinschaft verknüpft, sodass im weiteren Verlauf gezielt auf die Bedürfnisse der WEG-Mitglieder Bezug genommen werden kann.

Zentrale Fragen

- Wie kann deutlich gemacht werden, dass es hier um eine unabhängige fachliche Einordnung und nicht um die Empfehlung oder den Verkauf einer bestimmten Lösung geht?
- Auf welcher Grundlage werden die Einschätzungen getroffen und sind die zugrunde liegenden Kriterien für die Wohnungseigentümergeinschaft nachvollziehbar dargestellt?

Formulierungshilfen

„ Ich unterstütze Sie dabei, die für Sie passenden Möglichkeiten zu verstehen, damit Sie gemeinsam gut entscheiden können.

„ Wir gehen das Schritt für Schritt durch: zuerst Ihre Situation, dann die möglichen Optionen und wie diese sich bei Kosten und Umsetzung unterscheiden.

„ Was für Sie sinnvoll ist, hängt stark davon ab, was Ihnen wichtig ist. Deshalb stelle ich Ihnen die Optionen gegenüber und wir ordnen das gemeinsam ein.

„ Wichtig ist, was für Sie zählt. Daran orientieren wir uns, wenn wir die Möglichkeiten vergleichen.

3 Perspektiven, Motive und Ausgangslage verstehen

Kontext

Die Anliegen der Eigentümerinnen und Eigentümer sind zu Beginn einer Energieberatung häufig noch nicht klar formuliert, sodass zunächst oft unklar bleibt, worum es im Kern geht. Zwar besteht in der Regel ein konkreter Anlass – etwa ein geplanter Heizungstausch oder eine anstehende Sanierungsmaßnahme –, die Beweggründe sind jedoch häufig unterschiedlich, beispielsweise Komfortansprüche, der Werterhalt der Immobilie oder externe regulatorische Anforderungen. Jede Eigentümerin und jeder Eigentümer hat unterschiedliche Motive, Sorgen und Erwartungen. Diese müssen im weiteren Verlauf sichtbar gemacht, eingeordnet und voneinander abgegrenzt werden.

Zunächst wird die Ausgangssituation gemeinsam analysiert und Schritt für Schritt konkretisiert – im Erstgespräch mit Verwaltungsbeirat und Hausverwaltung oder in einer Eigentümerversammlung. Dabei arbeiten die Beteiligten Prioritäten, Ziele und Interessen der WEG heraus und bringen sie in ein gemeinsames Zielbild. Dieses Zielbild bietet Orientierung für die weitere Diskussion. Im nächsten Schritt kommen konkrete Handlungs- und Entscheidungsoptionen hinzu. So entsteht ein gemeinsames Verständnis der Ausgangslage – die Grundlage dafür, Maßnahmen gemeinsam zu bewerten und tragfähige Lösungen innerhalb der Wohnungseigentümergeinschaft zu entwickeln.

Zielsetzungen

- 1 **Ausgangssituation konkretisieren:** Die Anliegen werden dabei so besprochen, dass der Kern der Fragestellung deutlich wird: Welcher Anlass liegt zugrunde, welche Ziele werden verfolgt und welche Rahmenbedingungen sind zu berücksichtigen? Dazu zählen unter anderem Interessen und Sorgen der Beteiligten, ein realistischer Zeitrahmen und die Frage, welche Optionen überhaupt zur Verfügung stehen. Hierfür sollte am Beispiel des Gebäudes eine erste grobe Einordnung erfolgen, etwa durch den Hinweis auf sichtbare bauliche Mängel wie defekte Fenster oder unzureichend gedämmte Außenwände sowie auf aktuelle Entwicklungen, beispielsweise im Zusammenhang mit der Kommunalen Wärmeplanung.
- 2 **Motive und Prioritäten sichtbar machen:** Zentrale Beweggründe werden herausgearbeitet, sodass die in Betracht kommenden Möglichkeiten im weiteren Verlauf differenziert diskutiert und entsprechend eingegrenzt werden können.
- 3 **Unsicherheiten und Hürden erfassen:** Offene Fragen, Bedenken und bisherige Hemmnisse werden identifiziert und benannt.
- 4 **Gemeinsames Zielbild entwickeln:** Gemeinsam wird eine Vorstellung davon entwickelt, was konkret umgesetzt und welches Ziel am Ende erreicht werden soll. Dieses Zielbild dient als Orientierung für die weitere Beratung und wird im nächsten Schritt durch konkrete Handlungsoptionen, beispielsweise im Rahmen eines iSPF, unterlegt.

Zentrale Fragen

- **Anlass:** Was hat die Beauftragung der Energieberatung ausgelöst?
- **Zielbild:** Was soll sich konkret verbessern?
- **Motivation:** Was ist besonders wichtig, zum Beispiel Energiekosteneinsparung oder Wohnkomfort?
- **Hürden:** Welche Unsicherheiten oder Bedenken bestehen?
- **Versammlungsnutzen:** Ist es durch die Klärung von Zielen, Rahmenbedingungen und offenen Fragen möglich, dass für den weiteren Prozess der Grundsatzbeschluss für eine Energieberatung gefasst werden kann?

Formulierungshilfen

„ Was hat Sie dazu bewegt, sich gerade jetzt mit dem Thema zu beschäftigen? „

„ Was soll am Ende für Sie besser sein als heute? „

„ Was ist Ihnen bei Ihrem Haus besonders wichtig? „

„ Gibt es konkrete Maßnahmen, die Sie ausführen wollen? „

„ Was macht Ihnen aktuell am meisten Sorge? „

„ Was hat Sie bisher davon abgehalten, Schritte in diese Richtung zu gehen? „

„ Was wäre für Sie heute am hilfreichsten, um einen Grundsatzbeschluss zu fassen? „

Kontext

Nachdem die Motive und Erwartungen geklärt wurden, zeigt die Energieberatung beispielhaft auf, welche Handlungsoptionen für die WEG grundsätzlich in Betracht kommen. Grundlage hierfür ist eine erste grobe Einschätzung des Gebäudes. Ziel ist es, einen ersten Überblick zu vermitteln: welche Maßnahmen grundsätzlich möglich sind, wie sie sich hinsichtlich Kosten, Aufwand, Umsetzungsdauer und Fördermöglichkeiten unterscheiden und welche Aspekte für die weitere Entscheidungsfindung besonders relevant sind.

Zielsetzungen

- 1 **Komplexität reduzieren:** Handlungsoptionen sollten für die konkrete Situation überschaubar dargestellt werden. Sinnvoll ist es, mit Visualisierungen und Bildbeispielen von Referenzprojekten zu arbeiten, um einen Eindruck davon zu bekommen, wie ein Sanierungsprozess und auch die Ergebnisse aussehen könnten.
- 2 **Orientierungswissen schaffen:** Erste Optionen lassen sich anhand zentraler Kriterien wie Kosten, Aufwand, Umsetzungsdauer und Fördermöglichkeiten gegenüberstellen. Auf technische Details kommt es dabei noch nicht an. So werden Unterschiede sichtbar und eine erste Abwägung wird möglich.
- 3 **Entscheidungen vorbereiten:** Damit wird erreicht, dass die WEG bzw. die Eigentümerversammlung die nächsten Schritte konkret für sich ableiten kann. Dazu bedarf es zunächst eines Beschlusses über die Beauftragung einer Energieberatung, zum Beispiel zur Erstellung eines iSFP.

Zentrale Fragen

- **Spielraum:** Welche Handlungsoptionen kommen unter den gegebenen Rahmenbedingungen grundsätzlich infrage?
- **Einordnung:** Worin unterscheiden sich diese Optionen entlang zentraler Kriterien, zum Beispiel Kosten, technischer Aufwand, Eingriffstiefe oder Umsetzungsdauer?
- **Relevanz:** Welche dieser Optionen sind vor dem Hintergrund der individuellen Ziele und Rahmenbedingungen besonders relevant?
- **Abwägung:** Wo ergeben sich typische Abwägungen oder Zielkonflikte, beispielsweise zwischen Investitionshöhe und Eingriffstiefe?

Formulierungshilfen

Ich würde Ihnen zunächst einen Überblick über die unterschiedlichen Wege geben, damit Sie ein Gefühl für die Bandbreite bekommen.

Die Unterschiede liegen vor allem bei den Investitionskosten, dem baulichen Aufwand und der Umsetzungsgeschwindigkeit.

Anhand folgender Beispiele möchte ich Ihnen zeigen, wie so ein Prozess ablaufen könnte.

Kontext

Zum Abschluss werden die zentralen Ergebnisse zusammengeführt, sodass ein gemeinsamer Überblick entsteht. Dabei lassen sich erste Ideen für Maßnahmen konkretisieren. Außerdem wird deutlich, auf welchen Annahmen die bisherigen Einschätzungen beruhen und welche Aspekte sich bereits verlässlich einordnen lassen. Zugleich wird transparent gemacht, an welchen Stellen noch Klärungsbedarf besteht – etwa in Bezug auf Kosten, mögliche Förderungen, die technische Ausgestaltung oder noch fehlende Grundlagen und Daten.

Anschließend wird das weitere Vorgehen nachvollziehbar dargestellt. Es wird besprochen, welche Informationen im nächsten Schritt benötigt werden und was noch vertieft oder aufbereitet wird. Zum Schluss vereinbaren die Beteiligten die nächsten Schritte konkret – einschließlich Zuständigkeiten und Zeitplan. So lässt sich im nächsten Termin direkt darauf aufbauen.

Zielsetzungen

- 1 **Ergebnisse sichern:** Die zentralen Inhalte werden strukturiert und nachvollziehbar zusammengefasst.
- 2 **Weiteres Vorgehen nachvollziehbar darstellen:** Es wird aufgezeigt, wie und in welchen Schritten die noch offenen Fragen im weiteren Beratungsprozess konkret bearbeitet werden. So entsteht für beide Seiten ein verbindlicher Arbeitsstand.

Zentrale Fragen

- **Ergebnisbündelung:** Welche zentralen Erkenntnisse wurden erarbeitet?
- **Offene Fragen:** An welchen Punkten besteht noch inhaltlicher Klärungsbedarf?
- **Nächste Schritte:** Welche konkreten nächsten Schritte ergeben sich daraus, zum Beispiel vertiefende Analyse, Erstellung eines iSFP, Variantenberechnungen, Einbindung weiterer Akteure oder Einholung von Angeboten?
- **Verbindlichkeit:** Wer übernimmt welche Aufgaben bis zum nächsten Termin?

Formulierungshilfen

*Ich fasse die zentralen Punkte noch einmal kurz zusammen:
„ Wir haben eingeordnet, welche Optionen für Ihr Gebäude besonders relevant sind und worauf es dabei ankommt.*

Gibt es noch offene Fragen, Bedenken oder weiteren Klärungsbedarf?

*Im nächsten Schritt konkretisieren wir insbesondere die
„ Optionen zu Kosten, Fördermöglichkeiten und technischer Ausgestaltung.*

Für eine fundierte Entscheidung wäre es sinnvoll, an dieser Stelle noch [...] genauer zu betrachten.

Ein nächster Schritt könnte sein, dass Sie [...]. Dabei kann ich Sie bei Bedarf weiter begleiten.

Literaturverzeichnis

Abreu, M. I, Pereira, A., Gervásio, H. (2023): From a Techno-Economic towards a Socio-Technical Approach. A Review of the Influences and Policies on Home Energy Renovations' Decisions. In: Buildings, 13, 761.

acatech – Deutsche Akademie der Technikwissenschaften (2011): Akzeptanz von Technik und Infrastrukturen. Anmerkungen zu einem aktuellen gesellschaftlichen Problem. Berlin.

Basel, J., Westmattmann, D., Niemann, V., Ade, V. (2023): Vertrauen – ein anwendungsorientierter und interdisziplinärer Überblick. In: Basel, J., Henrizi, P. (Hrsg.): Psychologie von Risiko und Vertrauen. Berlin/Heidelberg, 195–223. Online verfügbar unter: https://doi.org/10.1007/978-3-662-65575-7_8.

Bretzmann, A., Huber, S., Bäumer, T., (2019): Managing Energy Efficient Refurbishment Within Homeowners Associations (HOA): A Qualitative Study. In: Leal Filho, W. (Hrsg.): Social Responsibility and Sustainability, World Sustainability Series. Cham, 457–470. Online verfügbar unter: https://doi.org/10.1007/978-3-030-03562-4_24.

Bundesministerium für Wohnen, Stadtentwicklung und Bauwesen (2022): Energetische Gebäudesanierung in Wohnungseigentümergeinschaften. Aktivierung von WEGs in Quartieren der Energetischen Stadtsanierung. Arbeitshilfe für die Praxis. Berlin.

Bundesstelle für Energieeffizienz (BfEE) (2026): Empirische Untersuchung des Marktes für Energiedienstleistungen, Energieaudits und andere Energieeffizienzmaßnahmen im Jahr 2025. Endbericht 2025 – BfEE (23/09). Eschborn.

Bundesverband energieeffiziente Gebäudehülle e.V. (BuVEG) (2026): Sanierungsquote 2025, Talfahrt für energetische Gebäudesanierung geht weiter. Online verfügbar unter: <https://buveg.de/pressemeldungen/sanierungsquote-2025-talfahrt-fuer-energetische-gebaeudesanierung-geht-weiter/>.

Carpenter, C. J. (2010): A Meta-Analysis of the Effectiveness of Health Belief Model Variables in Predicting Behavior. In: Health Communication, 25, 661–669. Online verfügbar unter: <https://doi.org/10.1080/10410236.2010.521906>.

Deutsche Energie-Agentur (dena) (2026a): Energetische Sanierung in WEGs: Umfrageergebnisse 2025. Online verfügbar unter: <https://www.gebaeudeforum.de/wissen/zahlen-daten/gebaeudereport-2026/energetische-sanierung-in-wegs/?utm>.

Deutsche Energie-Agentur (dena) (2026b): DENA-GEBÄUDEREPORT 2026. Zahlen, Daten, Fakten zum Klimaschutz im Gebäudebestand. Berlin. Online verfügbar unter: https://www.gebaeudeforum.de/fileadmin/gebaeudeforum/Downloads/Gebaedereport/dena-Gebaedereport_2026.pdf.

Deutsche Energie-Agentur (dena) (2025a): Komplexe Inhalte verständlich machen. Online verfügbar unter: <https://www.gebaeudeforum.de/wissen/weg-praxisguide/energieberatung-isfp/komplexe-inhalte/>.

Deutsche Energie-Agentur (dena) (2025b): Handbuch für Energieberaterinnen und Energieberater. Anleitung zur Erstellung des individuellen Sanierungsfahrplanes. Berlin.

Deutsche Energie-Agentur (dena) (2025c): Großer Hebel, viel Informationsbedarf: Energetische Sanierung in WEGs. Online verfügbar unter: <https://www.dena.de/infocenter/grosser-hebel-viel-informationsbedarf-energetische-sanierung-in-wegs/?utm>.



Deutsche Energie-Agentur (dena) (2024): Kundenkommunikation: Informationen und Materialien für Beratungsgespräche. Online verfügbar unter: <https://www.gebaeudeforum.de/service/kundenkommunikation/>.

Deutsche Energie-Agentur (dena) (2022): Dialog. Wirksame Kommunikation in der Energieberatung. Berlin. Online verfügbar unter: https://www.gebaeudeforum.de/fileadmin/gebaeudeforum/Downloads/Netzwerk/2023_Fachdialoge/Gebaeudeforum_Fachdialog_Kommunikation_Energieberatung.pdf.

Durth, R. (2017): Sanieren oder nicht sanieren. Welche Gründe entscheiden über die energetische Sanierung von Wohngebäuden? KfW Research. Frankfurt am Main.

Duzia, T., Bogusch, N. (2014): Basiswissen Bauphysik, 2., aktualisierte Auflage. Stuttgart.

Fiske, S.T., Cuddy, A.J., Glick, P. (2007): Universal dimensions of social cognition: warmth and competence. In: Trends in Cognitive Sciences, 11, 77–83.

Konhäuser, K., Rothdach, C., Schwarz, N., Werner, T. (2026): Assessing barriers for energy-efficient retrofits to derive purposive policy recommendations for the residential building sector. In: Energy Policy, 214, 115264. Online verfügbar unter: <https://doi.org/10.1016/j.enpol.2026.115264>.

Mjekic, S., Ringel, M., Knodt, M. (2022): Beitrag der Energieberatung zur Wärmewende vor Ort: Hauseigentümer und Fördergelder zielführend zusammenbringen. Ariadne Analyse. Potsdam.

Monfils, S., Van Zeijl-Rozema, A. (2021): Creating an enabling environment for accelerating condominium energy retrofitting: case studies in Grenoble (FR) and Brussels (BE). In: IOP Conference Series: Earth Environmental Science, 855, 012020.

PricewaterhouseCoopers (PwC) (2024): Evaluation der Energieeinsparberatung und der Energie-Checks der Verbraucherzentralen. Frankfurt am Main. Online verfügbar unter: https://verbraucherzentrale-energieberatung.de/wp-content/uploads/2019/02/2024_Evaluation-der-Energieeinsparberatung-und-der-Energie-Checks-der-Verbraucherzentralen.pdf.

Sirius Campus (2025): Unsicherheiten bremsen Investitionsentscheidungen in energetische Sanierungen. Gute Beratung kann diese Hürde überwinden. Online verfügbar unter: <https://www.siriuscampus.de/unsicherheiten-bremsen-investitionsentscheidungen-gute-beratung-kann-huerde-ueberwinden/>.

Statistische Ämter des Bundes und der Länder (2022): Gebäude: Eigentumsform des Gebäudes. Zensusdatenbank. Tabelle 3000G-1007. Online verfügbar unter: <https://ergebnisse.zensus2022.de/datenbank/online/statistic/3000G/table/3000G-1007>.

Stieß, I. (2012): Wie können potenzielle Sanierer von Eigenheimen angesprochen werden? In: Ökologisches Wirtschaften, 27, 24–25.

Stieß, I., van der Land, V., Birzle-Harder, B., Deffner, J. (2010): Handlungsmotive, -hemmnisse und Zielgruppen für eine energetische Gebäudesanierung. Ergebnisse einer standardisierten Befragung von Eigenheimsanierern. Frankfurt am Main.

Vom Hofe, M., Baginski, J.P., März, S. (2021): Einzel- und Kleineigentümer aktivieren: Energetische Sanierung. Was motiviert Eigenheimbesitzer? In: Reicher, C., Schmidt, A. (Hrsg.): Handbuch Energieeffizienz im Quartier. Wiesbaden. 113–126.

Weiß, J., Dunkelberg, E., Vogelpohl, T. (2012): Improving policy instruments to better tap into homeowner refurbishment potential: Lessons learned from a case study in Germany. In: Energy Policy, 44, 406–415. Online verfügbar unter: <https://doi.org/10.1016/j.enpol.2012.02.006>.

Weiß, J., Pfeifer, L. (2020): Energetische Sanierungen in Wohnungseigentümer-Gemeinschaften. Studienauswertung und Ergebnisse einer empirischen Online-Befragung unter Eigentümer*innen und Hausverwaltungen. Berlin.

Wilson, C., Crane, L., Chryssochoidis, G. (2015): Why do homeowners renovate energy efficiently? Contrasting perspectives and implications for policy. In: Energy Research & Social Science, 7, 12–22. Online verfügbar unter: <https://doi.org/10.1016/j.erss.2015.03.002>.



www.gebäudeforum.de
www.gebäudeforum.de/weg-praxisguide

Ein Projekt der

dena