

Energieberatung für Eigentümergeinschaften

Leitfaden für Energieberater*innen

Der vorliegende Leitfaden soll Energieberater*innen als Arbeitshilfe bei der zielgruppengerechten Ansprache und Beratung von Wohnungseigentümergeinschaften (WEG) zur energetischen Modernisierung dienen. Dabei können die Energieexpert*innen entweder im Auftrag einer Energie- und Klimaschutzagentur unabhängig beratend auftreten oder direkt von einer Eigentümergeinschaft bzw. der Hausverwaltung beauftragt sein.

Die Hinweise und Erfahrungsberichte beruhen auf drei Jahren Erfahrung im Projekt "WEG der Zukunft" und auf einem umfangreichen Erfahrungsaustausch mit den beteiligten Energieberater*innen. Die Erfahrungen, die die Beratenden im Projekt gemacht haben, waren teilweise sehr heterogen und führten damit zu lebhaften Diskussionen bei unseren Austauschtreffen. Es gibt wenig allgemeingültige Hinweise zum Umgang mit WEG, außer, dass sich die Beratenden individuell in die Bedürfnisse und Interessen einer diversen Zielgruppe einfühlen müssen. Wir hoffen aber, dass wir gerade für die „komplizierte“ Zielgruppe der WEG wichtige Hilfestellung geben können.

WEG als Beratungskunde

WEG zählen allgemein hin als besonders „komplizierte“ Zielgruppe, was sich insbesondere darin niederschlägt, dass die Sanierungsrate im Vergleich zu anderen Eigentümercypen bei WEG im Durchschnitt besonders niedrig ist.

Niedrige Sanierungsquote in WEG: Beispiel - Dämmung

	Außenwand	Dach / oberste Geschossdecke	Kellerdecke / Fußboden
Eigentümergemeinschaft	17,1 %	54,0 %	10,1 %
Privatperson	33,0 %	65,7 %	15,8 %
Wohnungsunternehmen	47,5 %	58,8 %	18,6 %
Alle	32,7 %	60,9 %	15,1 %

Nachträglich gedämmte Bauteile bei Mehrfamilienhäusern bis Baujahr 1978 in den alten Bundesländern nach Eigentümercyp (Quelle: Eigene Darstellung nach Daten von [Cischinsky / Diefenbach \(2018\)](#))

Weiterhin können sich Modernisierungsvorhaben von der ersten Planung bis zur Umsetzung häufig über mehrere Jahre hinziehen. Das Projekt „WEG der Zukunft“ hat zur Beschreibung von WEG eine Reihe von Informationen erstellen und in einer Toolbox zusammengestellt, auf die hier verwiesen seien:

Energetische Sanierungen in Wohnungseigentümer-Gemeinschaften –
Studienauswertung und Ergebnisse einer empirischen Online-Befragung unter
Eigentümer*innen und Hausverwaltungen. Institut für ökologische
Wirtschaftsforschung. 2020

*Inhalt: Gebäudezustand und Struktur von WEG in Deutschland, Sanierungsanlass und
Entscheidungsprozess, Rolle der zentralen Akteursgruppen, Einflussfaktoren,
Unterstützungsbedarfe und -angebote*

Wie WEG „ticken“, wie Entscheidungsprozesse zur energetischen Modernisierung ablaufen und
vieles mehr über diese Akteursgruppe ist bereits in einer Reihe von Veröffentlichungen beschrieben,
von den zwei hier benannt und empfohlen werden können:

Modernisierungs-Knigge für Wohnungseigentümer. Verband Wohnen im Eigentum.
2017

*Inhalt: umfassende Beschreibung von WEG, zu Planungsschritten, Entscheidungsvorbereitung,
Finanzierungswege.*

*[Achtung! Die rechtlichen Inhalte beziehen sich noch auf das WEGesetz 2007. Die übrigen
Hinweise sind dennoch aktuell und lesenswert.]*

Ratgeber WEG. Stiftung Warentest

*[Veröffentlichung steht an. Titel und Erscheinungsdatum stand bei Erstellung des Leitfadens noch
nicht fest.]*

Erfahrungen aus dem Projekt

- Kaum eine WEG gleicht in ihrer Struktur der anderen. Hinsichtlich der Bereitschaft und den Möglichkeiten Modernisierungsmaßnahmen zu beschließen und umzusetzen, kommen eine Reihe von Faktoren zum Tragen, von denen hier nur einige aufgezählt sind:
 - ➔ Größe der Wohneinheiten und Verteilung nach Eigentümer*innen
 - ➔ Anteil selbstnutzender zu vermietenden Eigentümer*innen
 - ➔ Umfang der gebildeten Sanierungsrücklagen (i.d.R. fast immer deutlich zu niedrig)
 - ➔ Stimmung und „Lagerbildung“ innerhalb der Gemeinschaft
 - ➔ aktiver, kompetenter und anerkannter Beirat
 - ➔ engagierte und kompetente Hausverwaltung
 - ➔ Kompetenzen für (bau-)technische Fragestellungen neben kaufmännischer Hausverwaltung
 - ➔ baulicher Zustand des Gebäudes und Handlungsdruck durch Sanierungsstau (kommt insb. bei Erneuerung der Heizungsanlage oder akuten Schäden wie durch Feuchtigkeit/Schimmel zum Tragen.)

Telefonische Terminvereinbarung

Die telefonische Terminvereinbarung ist meist die erste Gelegenheit, um Vorabinformationen über die WEG zu erhalten und gleichzeitig die letzte Gelegenheit, die bestehende Erwartungshaltung an den Termin zu erfahren und ggf. zu korrigieren. Die untenstehenden Punkte sollten erfragt oder vorab durch die Verwaltung zugesendet werden.

Checkliste

- Kontaktdaten Antragsteller und Hausverwaltung, Objektadresse

Grunddaten Gebäude

- Baujahr, Anzahl der Wohneinheiten, Denkmalschutz?
- Art und Alter des Heizungssystems, Art der Warmwasserbereitung
- Nutzung erneuerbarer Energien?
- bereits umgesetzte energetische Sanierungsmaßnahmen (und in welcher Qualität diese durchgeführt wurden)
- Anlass der Anfrage, bestehende Sanierungsinteressen/-absichten, akut oder grundsätzlich
- Energieverbräuche (ggf. Warmwasser) der letzten 2-3 Jahre, bei Interesse an PV die Allgemeinstromverbräuche
- Energieausweis vorhanden?

Infos zu WEG

- Beirat vorhanden und eingebunden?
- finanzielle Situation der WEG, Rücklagen für Sanierungen vorhanden?
- Stimmung und Befindlichkeiten in der WEG
- Anteil vermietende/selbstnutzende WEG
- Beteiligung in der Eigentümerversammlung

Terminplanung

- Zugang zu Heizungskeller (Schlüssel!), Dachgeschoss/oberste Geschossdecke und nach Möglichkeit kurzer Blick in eine Wohnung sicherstellen
- Treffpunkt vor Ort vereinbaren, nach Möglichkeit ein Raum oder ungestörter Ort für Abschlussbesprechung ermöglichen

Erfahrungen aus dem Projekt

- Besonders wichtig ist die Abfrage nach der Erwartungshaltung in Bezug auf das anstehende Beratungsgespräch. In manchen Fällen besteht die vage Vorstellung einer umfassenden Gebäudeanalyse mit Thermographie und umfangreichen gutachterlichen Leistungen. Um einer Enttäuschung vorzubeugen, sollten Inhalte und Grenzen einer jeweiligen Beratungsleistung vor Ort zuvor umrissen werden, insbesondere, wenn es sich um einen kurzen Erst-Check oder ein standardisiertes Verfahren, wie einen Sanierungsfahrplan handelt.
- Fragen Sie nach, welche Rolle die Hausverwaltung gegenüber der WEG einnimmt. Die Hausverwaltung kann in WEG sehr unterschiedliche Funktionen ausfüllen. Gerade in kleineren WEG übernehmen besonders engagierte Eigentümer*innen oder Beiräte manchmal Aufgaben der Verwaltung, wenn überhaupt eine Verwaltung extern beauftragt ist.
- Eine weitere Rolle spielt die Tatsache, ob eine WEG überwiegend durch selbstnutzende Eigentümer*innen oder Vermieter vertreten wird. Die Motivation und Prioritätensetzung in Bezug auf die Durchführung von Modernisierungsmaßnahmen kann hier nachvollziehbar unterschiedlich sein. Bei Photovoltaik ist diese Information auch für eine Vorauswahl des passenden Betriebsmodells entscheidend.

Vor-Ort-Energieberatung

Eine Vor-Ort-Beratung ist ein idealer Ansatz, um Informationsdefizite, aber auch bestehende Vorbehalte oder Vorurteile anzusprechen und in vielen Fällen abzubauen. Von einem gewissen Standpunkt aus wird „nicht das Gebäude“, sondern der oder die Eigentümer*in beraten. Das gilt in besonderem Maße bei einem niederschweligen Check mit geringer Beratungstiefe. Zahlreiche Untersuchungen bestätigen den signifikanten Einfluss eines persönlichen Beratungsgesprächs auf Art und Umfang von folgenden Modernisierungsmaßnahmen.

Beschreibung Beratungsansätze

Im Rahmen des Projekts „WEG der Zukunft“ wurden von den Projektpartnern unterschiedliche methodische Ansätze gewählt und in der Praxis erprobt. Auch wenn sich im Detail Unterschiede ergeben, so folgt doch der Ablauf einer Vor-Ort-Beratung in seinen einzelnen Schritten einem vergleichbaren Muster, die in einer Arbeitshilfe in der Toolbox beschrieben werden:

WEG der Zukunft – Modelle für regionale Beratungsangebote

Inhalt: Ablaufdiagramme für das methodische Vorgehen bei Vor-Ort-Beratungen in den einzelnen Modellregionen

In 10 Schritten zur energetischen Modernisierung in der WEG

Inhalt: Von der Erstinformation über Beschlussfassung bis zur Umsetzung – ein Leitfaden für einen Modernisierungsprozess in WEG

Argumente und Motivationshilfen für das Beratungsgespräch

Berater*innen wissen: jede/r Beratungskund*in ist anders. Das trifft insbesondere auf den erwarteten Nutzen und die Motivation hinsichtlich einer energetischen Modernisierung zu. Einigen WEG geht es in erster Linie um einen dringend anstehenden Sanierungsbedarf, anderen um den Erhalt bzw. eine Wertsteigerung der Immobilie. Immer häufiger geht es um Energiesicherheit und die Befürchtung steigender Energiepreise. Häufig begegnet man in der Praxis einem Mix verschiedener Motivationen einschließlich dem Wunsch, etwas für den Klimaschutz zu tun. Die Wirtschaftlichkeit von Sanierungsmaßnahmen spielt für nahezu alle WEG eine große Rolle. Auf dieses Thema sollten sich die Beratenden vorbereiten und idealerweise „Echtpreise“ aus ihrer Region kennen und entsprechende Berechnungen durchführen. In diesem Zusammenhang ist auch eine tiefgehende Kenntnis der aktuellen Förderlandschaft (auch in den Kommunen) essentiell, die aktuell vielen Änderungen unterworfen ist.

Wir haben dazu „Gute Argumente“ gesammelt, die im Beratungsgespräch nützlich sein können und in der Toolbox ergänzt:

Modernisieren lohnt sich für die Wohnungseigentümergeinschaft

Inhalt: Gute Argumente und Checkliste für WEG und Hausverwaltungen

Für das Thema „Wirtschaftlichkeit“ haben wir in den Modellregionen Kostenspannen für Sanierungsmaßnahmen ermittelt

Kostenspannen aus allen Regionen

Erfahrungen aus dem Projekt

- WEG-Kunden nehmen das Beratungsangebot bei Vor-Ort-Terminen in der Regel sehr positiv an, reagieren offen und kooperativ. Bestehende Vorbehalte werden im Gespräch mit erfahrenen Berater*innen zumeist schnell abgebaut und lösen sich oft im direkten Gespräch. Motivation und Interesse an den Beratungsergebnissen besteht bei Eigentümer*innen und Verwaltung zumeist gleichermaßen.
- Häufig geben Einzelthemen (z.B. Austausch Heizungsanlage, Interesse an PV) den Anlass für eine Beratungsanfrage. Ein Erst-Check vor Ort bietet die Möglichkeit, die Perspektive auf das gesamte Gebäude zu erweitern und Fragestellungen zu eröffnen, die möglicherweise sinnvoller sind und eine höhere Energie- und CO2-Einsparung erzielen.
- Es macht einen Unterschied, ob die Hausverwaltung, mehrere Eigentümer*innen (Beiräte) oder ein einzelner unter vielen Eigentümer*innen („Guerilla-Ansatz“) den Termin initiiert hat. Grundsätzlich gilt: Die Teilnahme der Hausverwaltung am Termin und möglichst vieler Eigentümer*innen erleichtert zu einem späteren Termin im Rahmen einer Eigentümerversammlung die Diskussion und Beschlussfassung. Eigentümer*innen, die nicht zuvor an dem Vor-Ort-Termin teilgenommen hatten, müssen dann erst Schritt für Schritt mitgenommen werden.
- Energieberater*innen im Auftrag einer Energie- oder Klimaschutzagentur benötigen eine genaue Vorstellung von Ihrem Beratungsauftrag, dem Umfang der erwarteten Leistungen und Folgeleistungen im Auftrag der Agentur und ihrem Rollenverständnis in der Beratungssituation. Dies ist durch den Programmgeber im Vorfeld durch ein entsprechendes Briefing sicherzustellen. Eine faire Vergütung ist langfristig im Interesse aller Beteiligten.
- Vor Ort-Termine mit mehreren, möglicherweise widerstrebenden Parteien und komplexen Fragestellungen benötigen viel Fingerspitzengefühl und entwickeln bisweilen eine gewisse Dynamik. Dazu benötigen die Expert*innen freie Hand und ausreichende Freiheitsgrade bei Gliederung und Ablauf des Beratungsgesprächs, um flexibel auf die Bedürfnisse der Beratungskunden eingehen zu können („kein fertig geschnürtes Paket“). Aus diesem Grund wurden für die WEG-Beratungen nur Energieberater*innen mit mehrjähriger Beratungserfahrung und besonderen kommunikativen Kompetenzen eingesetzt.
- Es kann ein Ansatz sein, die WEG selbst am Entscheidungsprozess für die beste Sanierungslösung aktiv mitwirken zu lassen, um die Akzeptanz zu erhöhen.
- Im Zusammenspiel zwischen Berater*in und Agentur müssen die Rollenverteilung und die Kommunikationspfade zur WEG klar beschrieben sein. Die Agentur hat ein Interesse daran, dies koordinieren, um eine Nachverfolgung und Prozessbegleitung sicherstellen zu können.
- Ein zentrales Merkmal der aufsuchenden Beratungen im Projektrahmen war die Unabhängigkeit und Neutralität der Energieberater*innen, was die Empfehlung bestimmter Produkte oder Dienstleister – und besonders der eigenen Leistungen für Folgeaufträge – kategorisch ausschließt.
Es sollte daher gegenüber den Beratungskunden unmissverständlich und transparent kommuniziert werden, welche Leistungen durch die Berater*innen gemeinnützig im Auftragsverhältnis der Agentur (bzw. Projektrahmen) stattfinden in Abgrenzung zu etwaigen separaten oder nachfolgenden Leistungen im gewerblichen Rahmen, mit denen Energieberater*innen in freier Wahl beauftragt werden können. Gute Berater*innen werden auch ohne explizite Werbung für ihre Dienstleistung für Folgeaufträge angefragt.
- Immer lohnt sich, die Erkenntnisse der Umweltpsychologie zu berücksichtigen. Das sind zum Beispiel die Formulierung (oder sogar Visualisierung) angenehmer Zukunftsszenarien, die Betonung von Co-Benefits (wie Werterhalt/-Steigerung der Immobilie, Wohnkomfort, Zukunftsfähigkeit, Unabhängigkeit von Energieimport aus dem Ausland) und die Darstellung des veränderten Zustands als Norm (viele Menschen stellen jetzt auf erneuerbare Energien um...)

Eigentümerversammlung

Die Eigentümerversammlung ist das entscheidungsgebende Gremium in der WEG. Alles was vorher in Beratungsterminen besprochen, berechnet oder geplant wurde, wird hinfällig, wenn es nicht gelingt, zu einer Beschlussfassung für eine Modernisierungsplanung oder zumindest einen Teilschritt dahin zu erzielen. Umso wichtiger ist eine gute Vorbereitung des Termins anhand bestimmter Fragestellungen:

- übliche Beteiligung der Eigentümerschaft an Versammlung
- besondere Struktur der WEG (Verhältnis Vermieter zu selbstnutzenden Eigentümer*innen)
- bestehende (Interessens-)Konflikte in der Gemeinschaft, bestehende Vorbehalte gegenüber energetischer Modernisierung
- Welche Sprache ist für die WEG zielgruppengerecht, welche Wissensgrundlagen müssen geschaffen werden?
- Sanierungsthemen bereits in der Vergangenheit angesprochen? gute/schlechte Erfahrungen
- Interesse an bestimmten Fragestellungen (z.B. Kostenschätzung/Wirtschaftlichkeit, Finanzierung/Förderung, technische Details)
- Erwartungshaltung der WEG hinsichtlich Dauer und Detailtiefe der Präsentation
- Lässt sich ein „Kümmerer“ für eine Modernisierungsplanung ausmachen?
- Oft haben die Eigentümerversammlungen eine lange Agenda, in der dem komplexen Sanierungsthema (zu) wenig Raum gegeben wird. Hier kann eine außerordentliche Eigentümerversammlung sinnvoll sein. Zumindest sollte die Verwaltung sensibilisiert werden, dass die Erläuterung von passenden Sanierungsmaßnahmen in einer Tiefe, die eine Entscheidungsfindung möglich macht, nicht in einer Viertelstunde umsetzbar ist.

Erfahrungen aus dem Projekt

- Die Teilnahme mehrerer Eigentümer*innen und Beiräte beim Vor-Ort-Termin hilft entscheidend, offene Fragen, Unsicherheiten und Vorbehalte anzusprechen und weitgehend auszuräumen. Eigentümer*innen, die nicht zuvor an dem Vor-Ort-Termin teilgenommen haben, müssen dann erst Schritt für Schritt mitgenommen werden. Dies hat einen entscheidenden Einfluss auf das Meinungs- und Stimmungsbild einer späteren Eigentümerversammlung.
- Eine gut vorbereitete Präsentation der Energieberater*innen einschließlich Tischvorlagen (vorab!) zu Kosten-/Nutzenabschätzung von Maßnahmen haben einen hohen Stellenwert.
- Absprachen vor der Versammlung mit Verwaltung und Beirat zum Ablauf und Zielsetzung der Eigentümerversammlung können sehr hilfreich sein, um eine Meinungsführerschaft zu erzielen („Verwaltung und Beiräte sprechen mit einer Stimme.“)

Nachbetreuung

Der mit Abstand schwierigste Punkt im Rahmen des Pilotprojekts „WEG der Zukunft“ war die Nachverfolgung und das Monitoring der Modernisierungsplanung bzw. -umsetzung nach einem Beratungstermin oder einer Eigentümerversammlung. Ein regelmäßiges oder auch nur sporadisches Nachhaken ist zeitaufwendig und verspricht angesichts der Langwierigkeit von Entscheidungsprozessen in WEG nur begrenzten Nutzen. Auf der anderen Seite besteht ein hohes Interesse daran, Kenntnis über die Zufriedenheit der Zielgruppe mit dem Beratungsangebot zu

erfahren und noch mehr, etwas über die initiierte Umsetzung von Modernisierungsmaßnahmen zu erfahren. Im Projekt bestand ein Budget für eine externe Evaluation, um diese Fragen zu beantworten. Ohne diese finanziellen Möglichkeiten bleibt meist nur eine niederschwellige Nachverfolgung. Idealerweise wird direkt die weitere Begleitung der WEG durch entsprechende Expert*innen beauftragt. So kann sich die Gefahr der "Verschleppung" des Prozesses deutlich reduzieren.