

Kommunikation in der Energieberatung

Arbeitshilfe: Die Eigentümerversammlung strukturiert nutzen



Wohnungseigentümergeinschaften (WEGs) zu beraten, gehört zu den anspruchsvollsten Aufgaben der Energieberatung. 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, Entscheidungswege 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 iSFP, 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.“

Ein Projekt der

dena



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.

Kontakt

Deutsche Energie-Agentur GmbH (dena)
Chausseestraße 128 a
10115 Berlin

Tel.: +49 30 66 777- 0
info@dena.de / weg@gebaeudeforum.de
www.dena.de /
www.gebaeudeforum.de/weg-praxisguide

Alle Rechte sind vorbehalten. Die Nutzung steht unter dem Zustimmungsvorbehalt der dena.

Stand: 08/2026