

Session

Was Kunden wirklich wollen – Erkenntnisse zu EFH-Sanierungen

Dienstag, 8. September 2026, 15:15 – 16:15 Uhr

Impact Stage



Unsere Vision

Für Eigenheimbesitzende

energie
sprong
de

Einfacher, schneller und kostengünstiger zu einem klimaneutralen Zuhause in einer lebenswerten Nachbarschaft.

Aber wie?! Was wünschen sich die Eigenheimbesitzenden?



Ablauf

energie
sprong
de

- > Begrüßung 
- > Vorstellung Umfrageergebnisse
 - > Dr. Nadine Walikewitz, Senior-Research-Managerin co2online
- > Paneldiskussion mit
 - > Dr. Nadine Walikewitz, Senior-Research-Managerin co2online
 - > Lennart Feldmann, Vorstand GIH
 - > Verena Örenbas, Bundesgeschäftsführerin, Verband Wohneigentum (VWE)
- > Zusammenfassung und Ausblick

Vom Sanierungswunsch zum guten Angebot

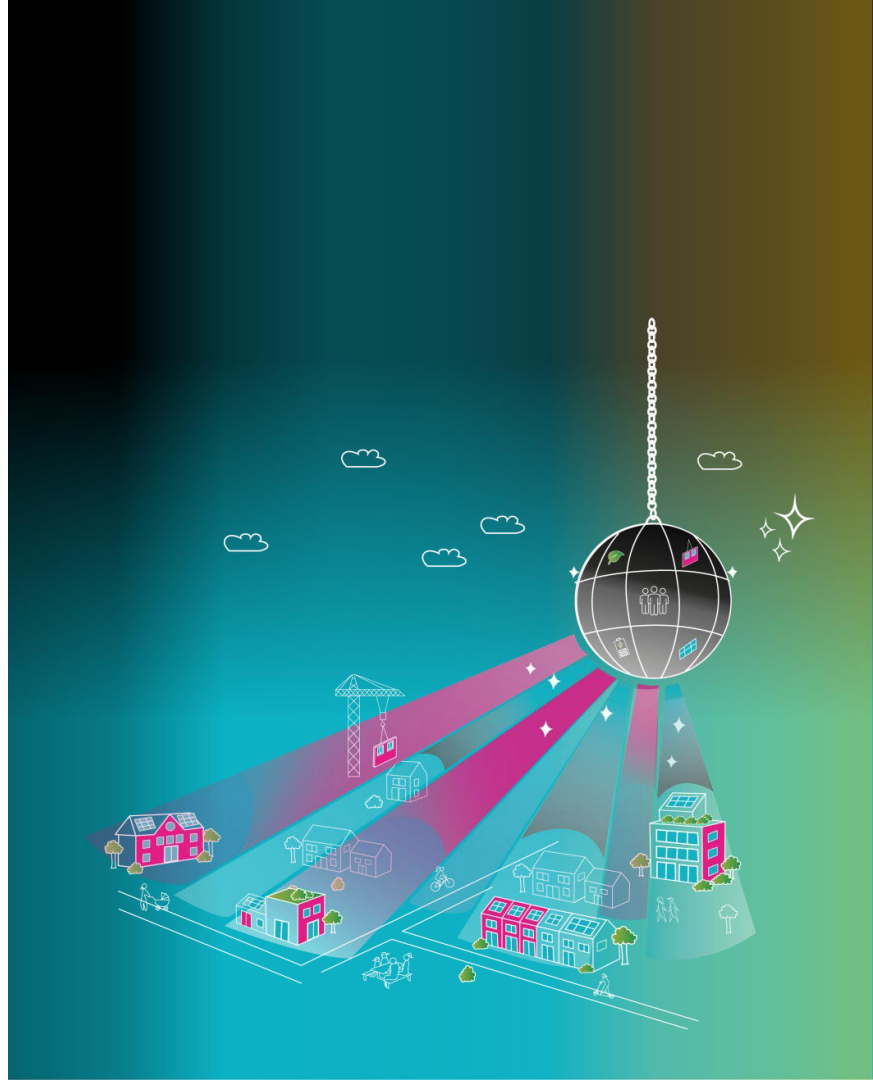
Ergebnisse einer Verbraucher*innen
Umfrage

Dr. Nadine Walikewitz | co2online gGmbH

energie
sprong
de

Ein Projekt der

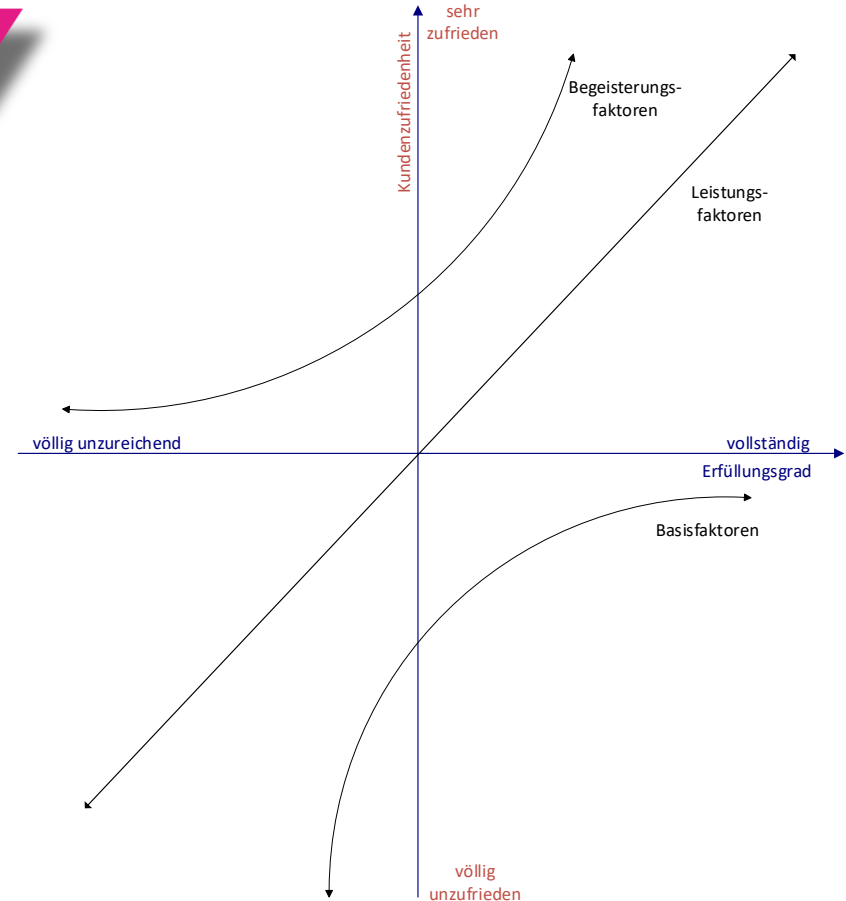
dena



1. Das Kano-Modell

Umfrage zur Einschätzung definierter Merkmale (Kundenzufriedenheit) der seriellen Sanierung.

- > **Basismerkmale** sind Must-haves! Sie werden vorausgesetzt und müssen erfüllt sein, ansonsten führt es zu starker Unzufriedenheit bei Kunden. Eine „Über“-Erfüllung steigert die Kundenzufriedenheit hingegen nicht.
- > **Leistungsmerkmale** sorgen i.d.R. für eine höhere Preisbereitschaft oder dienen der Differenzierung zwischen zwei Anbietern (es wird sich für denjenigen Anbieter entschieden, der ein Leistungsmerkmal (besser) erfüllt. Je besser ein Leistungsmerkmal erfüllt wird, desto höher ist die Kundenzufriedenheit – und umgekehrt.
- > **Begeisterungsmerkmale** tragen bei Abwesenheit nicht zur Unzufriedenheit beim Kunden bei. Allerdings können diese Merkmale bei Erfüllung enorm die Kundenzufriedenheit erhöhen und die Kunden begeistern.



Untersuchte Merkmale

Durchführung und Gestaltung

- > Ganzheitliche Komplettsanierung in einem Schritt
- > Sanierungsmaßnahmen in Etappen über mehrere Jahre
- > Auswahlmöglichkeiten von bspw. Materialien und Farben
- > Umweltfreundliche Materialien auswählbar
- > Eigenleistungen als Heimwerker*in möglich

Ablauf und Komfort

- > Kurze Baustellenzeit, kein Umzug nötig
- > Klare Unterlagen und vollständige Planung
- > Verbindliche Kostenaufstellung

Anbieter und Partner

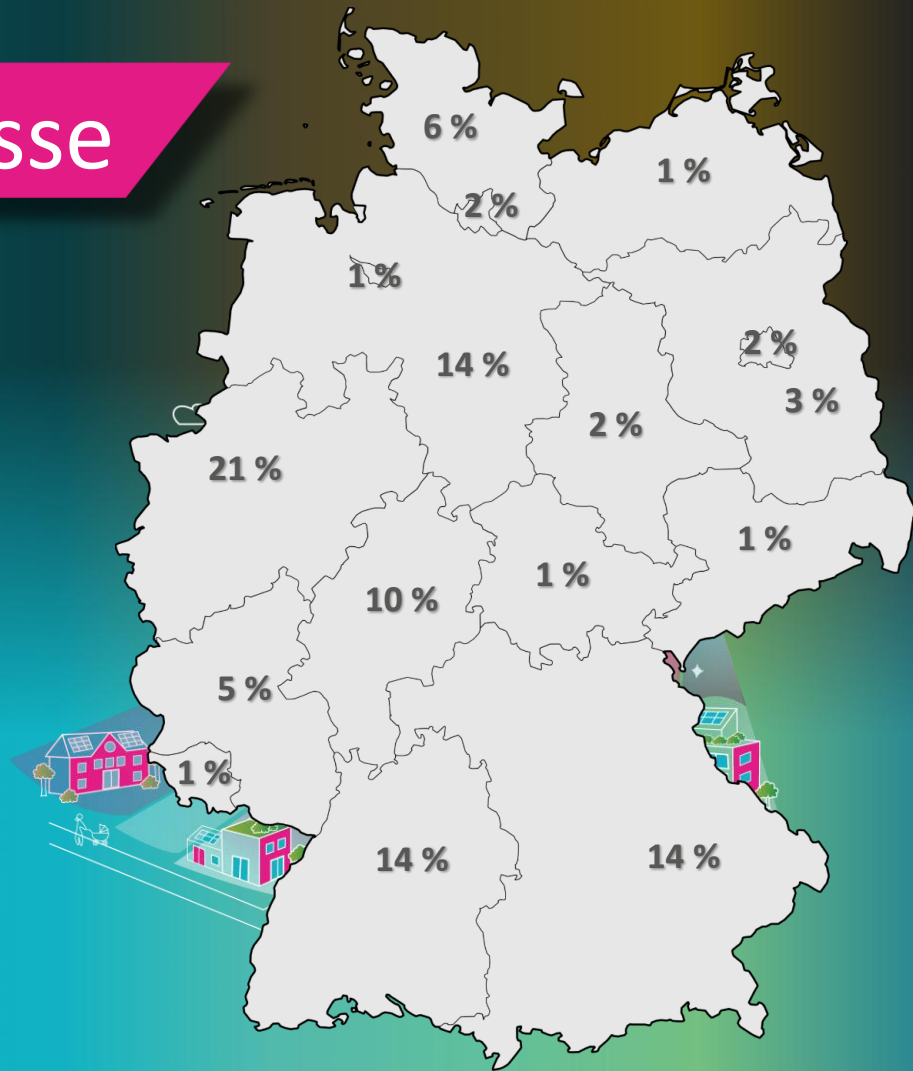
- > Lokale Anbieter
- > Alles aus einer
- > Neutrale Person für (kostenpflichtige) Sanierungsbegleitung

Kosten, Förderung und Ergebnisse

- > Unterstützung bei Förderung und Finanzierung
- > Nachgewiesener Energiestandard
- > Messbare Einsparung
- > Wertsteigerung der Immobilie

2. Befragungsergebnisse

- > Umfragezeitraum: Juli 2026
- > Teilnehmer*innen: 1.532
- > Gruppe der Befragten: Newsletter Empfänger*innen von co2online und Verband Wohneigentum
- > Ergebnisse nicht repräsentativ, aber Fokus auf Hauseigentümer*innen
- > Rund 67 % über 61 Jahre alt
- > Rund 58 % 2-Personenhaushalte
- > Rund 66 % Haushaltseinkommen über 3.800 € netto

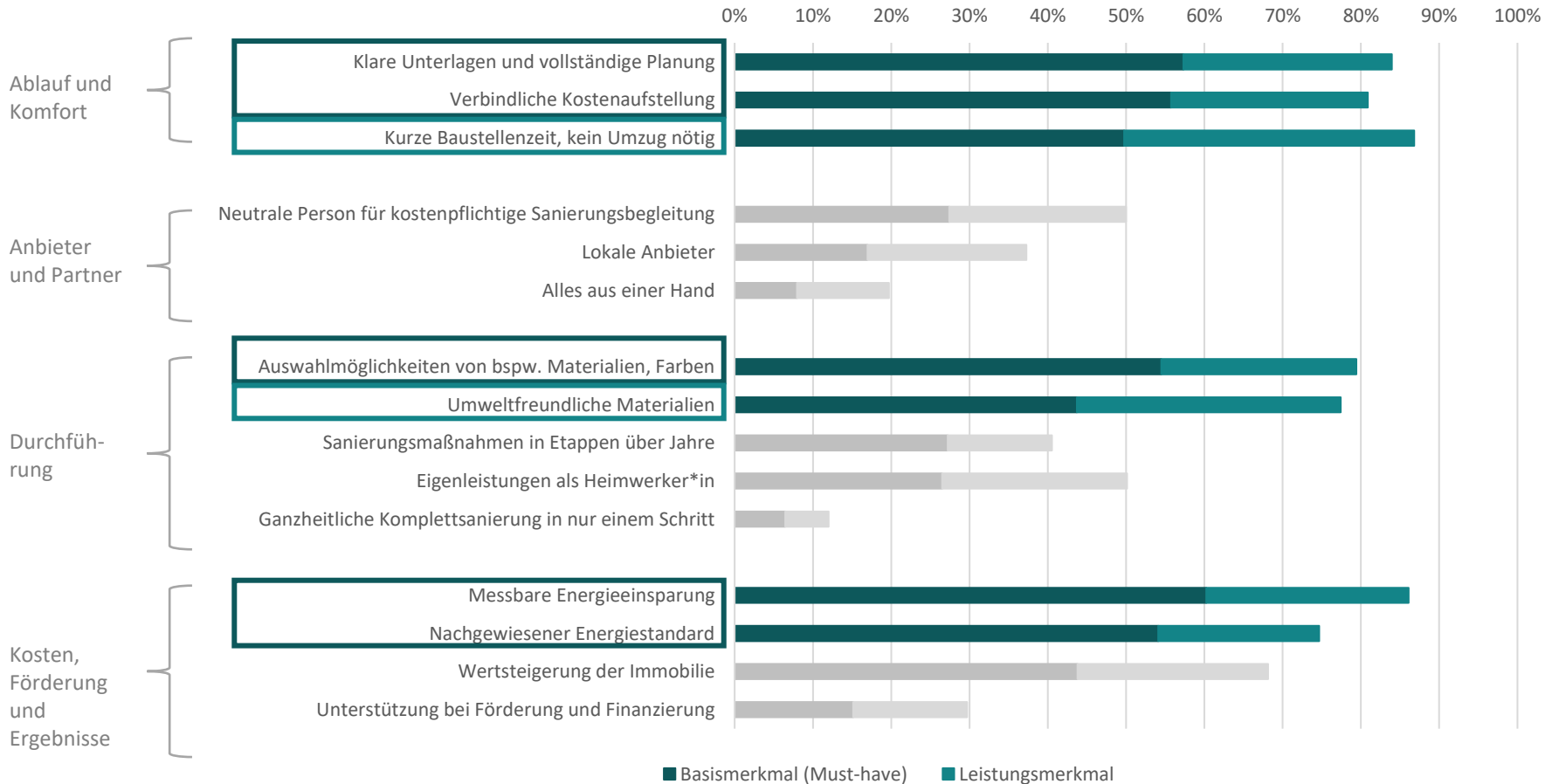


Leitfrage:

Welche Anforderungen an
Sanierungsprozesse lassen sich aus
den unterschiedlichen Reaktionen der
Befragten ableiten?

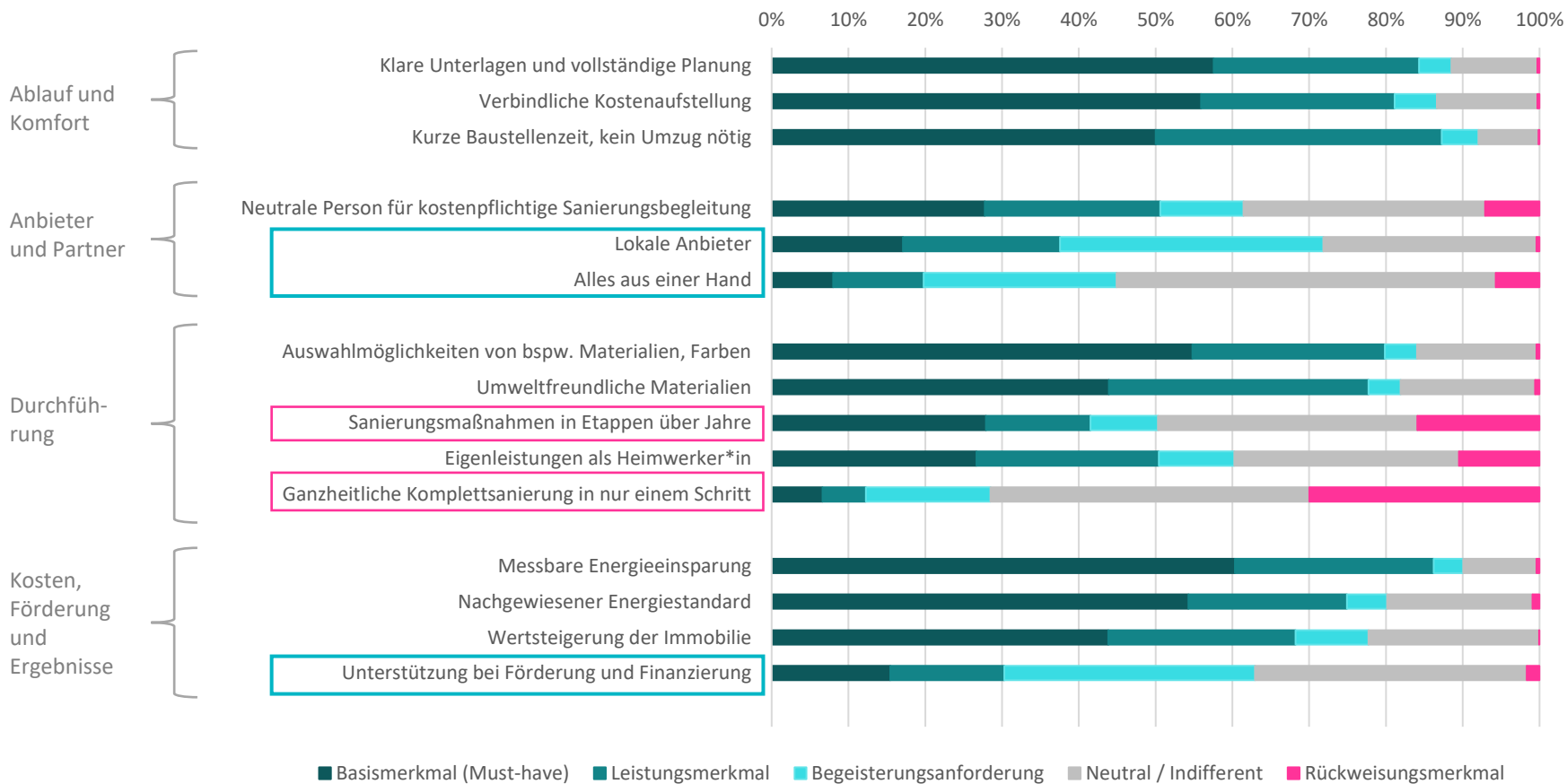


Anteil der Personen, die dieses Merkmal als Must-have/Leistungsmerkmal angegeben haben



Entscheidungsfaktoren





Wie unterscheiden sich die Erwartungen je nach Erfahrung und Nähe zur Sanierung?

Vollsanierer n=152

- > Komplettsanierung in einem Schritt
- > *Dauer der Maßnahmen: 6-12 Monate
- > *Preiserwartung: 144.000 € – 192.000 €

Teilsanierer n=1.029

- > Sanierungsmaßnahmen in Etappen
- > lehnt Sanierung in einem Schritt eher ab
- > *Dauer der Maßnahmen: 3-6 Monate
- > *Preiserwartung: 60.000 € – 160.000 €

* Als Vorgabe sollten sich die Teilnehmenden an einer Komplettsanierung von Dach, Fassade und Gebäudetechnik sowie PV + Speicher eines durchschnittlichen Einfamilienhauses mit ca. 135 m2 Wohnfläche orientieren.

Fazit Entscheidungsfaktoren

- > **Anforderung 1:** Eine Sanierung muss aus Sicht aller Zielgruppen planbar, nachvollziehbar und hinsichtlich ihrer energetischen Wirkung überprüfbar sein. (Basismerkmale)
- > **Anforderung 2:** Unterscheidung der Zielgruppen nach Art der Sanierung. (Basis- und Leistungsmerkmale)
 - > **Vollsanierung:** ganzheitliche Umsetzung, kurze Bauzeit, verbindliche Kosten
 - > **Teilsanierung:** modularer Aufbau und Ablauf in flexiblen Etappen, transparente verbindliche Einzelkosten, langfristige Planung und möglichst geringe Belastung während der einzelnen Bauabschnitte.
- > **Anforderung 3:** Merkmale wie lokale Anbieter, alles aus einer Hand und Unterstützung bei Förderung/Finanzierung können begeistern, sollten aber nur bei geringem Aufwand umgesetzt werden. (Begeisterungsmerkmal)

Paneldiskussion



- > Dr. Nadine Walikewitz, Senior-Research-Managerin co2online gemeinnützige Beratungsgesellschaft mbH



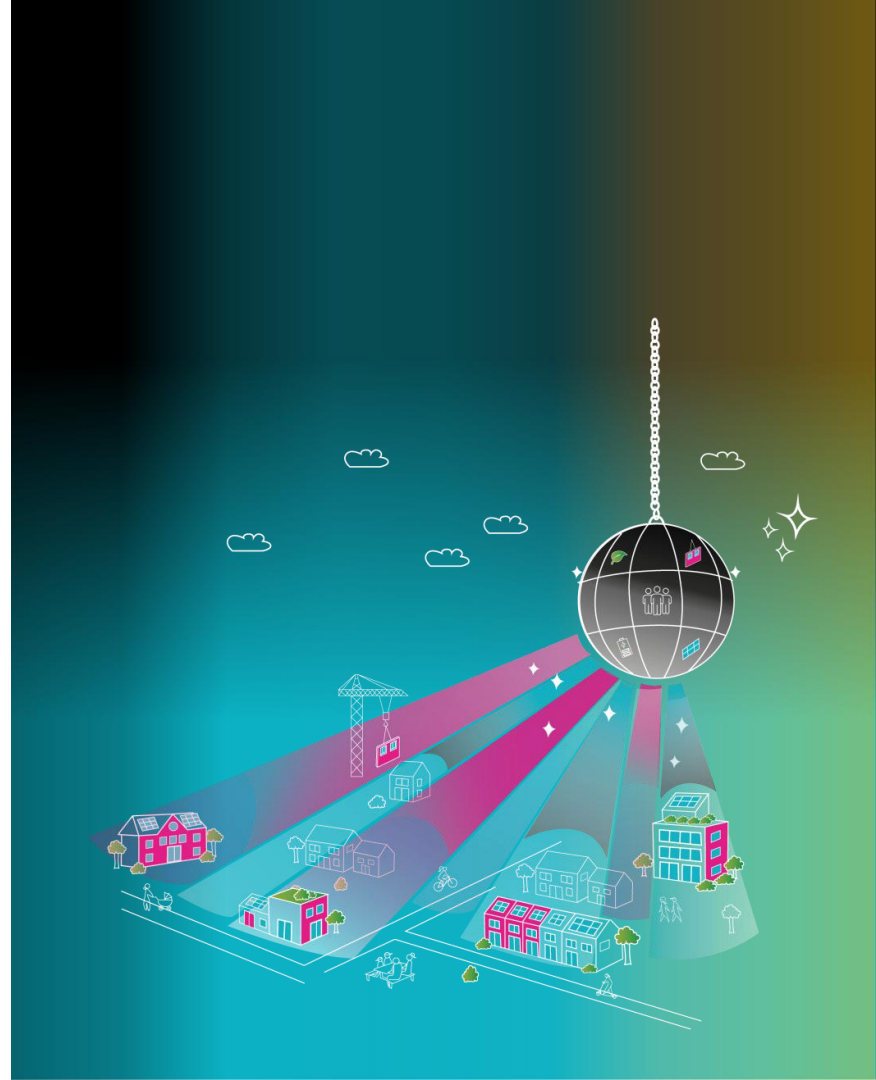
- > Lennart Feldmann, Vorstand GIH



- > Verena Örenbas, Bundesgeschäftsführerin Verband Wohneigentum (VWE)



- > **Moderation:** Laurenz Hermann, Senior-Berater co2online gemeinnützige Beratungsgesellschaft mbH



Unsere Vision

Für Lösungsanbieter

energie
sprung
de



Wir schaffen ein **profitables Geschäftsfeld** mit standardisierte Sanierungslösungen, einer stabilen Nachfrage und enormen Skalierungspotenzial.

Vielen Dank!

Dr. Nadine Walikewitz

Senior Managerin Research

nadine.walikewitz@co2online.de

co2online gemeinnützige GmbH

co2online

energie
sprong
de

Ein Projekt der

dena



KI-Hinweis: Die Inhalte dieser Präsentation wurden von Menschen ausgearbeitet und geprüft. Bei der Erstellung wurde für die folgenden Anwendungen KI verwendet: *Unterstützung für Grafikelemente*