Amtsblatt
der Europäischen Union

DE
Reihe L

2026/536

11.3.2026

EMPFEHLUNG (EU) 2026/536 DER KOMMISSION

vom 10. März 2026

mit praktischen Leitlinien zu Dienstleistungen zentraler Anlaufstellen für Energieeffizienz und die Gesamtenergieeffizienz von Gebäuden

DIE EUROPÄISCHE KOMMISSION —

gestützt auf den Vertrag über die Arbeitsweise der Europäischen Union, insbesondere auf Artikel 292,

in Erwägung nachstehender Gründe:

(1) Mit der Verordnung (EU) 2021/1119 des Europäischen Parlaments und des Rates ([1]) wird das Ziel der gesamtwirtschaftlichen Klimaneutralität bis spätestens 2050 im Unionsrecht verankert und eine verbindliche Verpflichtung der Union zur Senkung ihrer Nettotreibhausgasemissionen (Emissionen nach Abzug des Abbaus) bis 2030 um mindestens 55 % gegenüber dem Stand von 1990 festgelegt.

(2) Auf den Gebäudesektor entfallen rund 40 % des Energieverbrauchs in der Union und mehr als ein Drittel der energiebedingten Treibhausgasemissionen. Daher spielt die energetische Renovierung des Gebäudebestands eine grundlegende Rolle für die Verwirklichung der Klimaneutralitätsziele der Union, welche sowohl eine Verdoppelung der Renovierungsquoten (derzeit rund 1 %) als auch eine erhebliche Erhöhung des Renovierungsumfangs (d. h. Erzielung erheblicher Energieeinsparungen) erfordern, um bis 2050 einen vollständig dekarbonisierten Gebäudebestand zu erreichen.

(3) Der Aktionsplan für erschwingliche Energie (im Folgenden „Aktionsplan“) ([2]), der am 26. Februar 2025 im Rahmen des Deals für eine saubere Industrie ([3]) angenommen wurde, umfasst zentrale Maßnahmen zur Senkung der Energiekosten für Haushalte und Unternehmen und zur Schaffung einer echten Energieunion, die Wettbewerbsfähigkeit, Sicherheit und Dekarbonisierung fördert und sicherstellt, dass beim Übergang zu einer klimaneutralen Wirtschaft niemand zurückgelassen wird. Der Aktionsplan stützt sich auf vier Säulen und acht zentrale Maßnahmen, darunter eine spezielle Maßnahme zur Steigerung der Energieeffizienz und zur Erzielung von Energieeinsparungen, wobei die Rolle der Energieeffizienz als Schlüsselfaktor für erschwingliche Energie, Dekarbonisierung und industrielle Wettbewerbsfähigkeit hervorgehoben wird. Um die Energieeffizienz zu fördern, wird die Kommission Marktteilnehmer und Finanzinstitute bei der Förderung eines Binnenmarkts für Energieeffizienz unterstützen.

(4) In der Mitteilung über den REPowerEU-Plan vom Mai 2022 ([4]), auf den der REPowerEU-Fahrplan für die Beendigung der Energieeinfuhren aus Russland ([5]) und der Vorschlag der Europäischen Kommission für eine Verordnung zur Einstellung der Einfuhren von russischem Erdgas und zur Verbesserung der Überwachung potenzieller Energieabhän-

([1]) Verordnung (EU) 2021/1119 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 30. Juni 2021 zur Schaffung des Rahmens für die Verwirklichung der Klimaneutralität und zur Änderung der Verordnungen (EG) Nr. 401/2009 und (EU) 2018/1999 („Europäisches Klimagesetz“) (ABl. L 243 vom 9.7.2021, S. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2021/1119/oj).

([2]) Mitteilung der Kommission an das Europäische Parlament, den Rat, den Europäischen Wirtschafts- und Sozialausschuss und den Ausschuss der Regionen mit dem Titel „Aktionsplan für erschwingliche Energie — Erschließung des wahren Werts unserer Energieunion zur Sicherstellung einer erschwinglichen, effizienten und sauberen Energieversorgung für alle Europäer“ (COM(2025) 79 final, https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/?uri=celex:52025DC0079).

([3]) Mitteilung der Kommission an das Europäische Parlament, den Rat, den Europäischen Wirtschafts- und Sozialausschuss und den Ausschuss der Regionen mit dem Titel „Der Deal für eine saubere Industrie: Ein gemeinsamer Fahrplan für Wettbewerbsfähigkeit und Dekarbonisierung“ (COM(2025) 85 final, https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/?uri=celex:52025DC0085).

([4]) Mitteilung der Kommission an das Europäische Parlament, den Europäischen Rat, den Rat, den Europäischen Wirtschafts- und Sozialausschuss und den Ausschuss der Regionen mit dem Titel „REPowerEU-Plan“ (COM(2022) 230 final, https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/?uri=COM%3A2022%3A230%3AFIN&qid=1653033742483).

([5]) Mitteilung der Kommission an das Europäische Parlament, den Rat, den Europäischen Wirtschafts- und Sozialausschuss und den Ausschuss der Regionen mit dem Titel „Roadmap towards ending Russian energy imports“ (COM(2025) 440 final/2, https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/?uri=CELEX%3A52025DC0440R%2801%29&qid=1747125158211).

gigkeiten ([6]) folgten, wurde hervorgehoben, wie wichtig Energieeinsparungen, Energieeffizienz und die Renovierung des Gebäudebestands sind, um die Ziele der EU im Bereich der Energieversorgungssicherheit zu erreichen und erschwingliche und nachhaltige Energie für alle bereitzustellen. Mehr als die Hälfte des Gasverbrauchs in Europa ist für Gebäude bestimmt, was bedeutet, dass sie eine entscheidende Rolle für die Sicherheit und Unabhängigkeit der Energieversorgung Europas spielen.

(5) In der Richtlinie (EU) 2023/1791 des Europäischen Parlaments und des Rates ([7]) zur Energieeffizienz (im Folgenden „Neufassung der EED“) ist das verbindliche Ziel der EU festgelegt, den Primär- und Endenergieverbrauch bis 2030 um 11,7 % zu senken. Dadurch wird das Ambitionsniveau für 2030 in Bezug auf Energieeffizienz deutlich angehoben, auch mit Blick auf die Finanzierung für Energieeffizienz und Unterstützung der Menschen bei der Energiewende.

(6) Die Richtlinie (EU) 2024/1275 des Europäischen Parlaments und des Rates ([8]) über die Gesamtenergieeffizienz von Gebäuden (Neufassung) (im Folgenden „Neufassung der EPBD“) enthält eine Reihe von Maßnahmen, die dazu beitragen werden, die Gesamtenergieeffizienz von Gebäuden strukturell zu steigern; zudem werden die Mitgliedstaaten dazu angehalten, durch zugängliche und transparente Beratungs- und Hilfsinstrumente wie zentrale Anlaufstellen einen umfassenden Rahmen zu schaffen.

(7) Umfassende Renovierungen ([9]), insbesondere solche, die umfassende Verbesserungen der Wärmedämmung von Gebäuden mit sich bringen, wurden trotz ihrer entscheidenden Rolle bei der Verwirklichung der Energie- und Klimaziele der Union bislang nur in begrenztem Umfang durchgeführt.

(8) Die derzeitige öffentliche Politik befasst sich mit der Nachfrageseite in erster Linie durch regulatorische Anforderungen, Sensibilisierungskampagnen, öffentliche Subventionen, steuerliche Anreize und Vorzugsfinanzierung; diese Maßnahmen haben sich bislang als unzureichend für die Förderung mittlerer und umfassender Renovierungen im erforderlichen Umfang erwiesen, wenngleich sie grundlegende Verbesserungen der Energieeffizienz unterstützt haben.

(9) In Artikel 30 der Neufassung der EED (Richtlinie (EU) 2023/1791) und Artikel 17 der Neufassung der EPBD (Richtlinie (EU) 2024/1275) wird anerkannt, dass angemessene finanzielle und technische Unterstützung bereitgestellt werden muss, um Investitionen in Energieeffizienzmaßnahmen und energetische Renovierungen zu mobilisieren, damit die Energieeffizienzziele für 2030 und die Gebäuderenovierungsziele sowie bis 2050 die Klimaneutralität erreicht werden. In Artikel 17 der Neufassung der EPBD (Richtlinie (EU) 2024/1275) ist auch festgelegt, dass finanzielle Anreize vorrangig auf schutzbedürftige Haushalte, von Energiearmut betroffene Menschen und Menschen, die in Sozialwohnungen leben, ausgerichtet sein sollten. Darüber hinaus ist gemäß Artikel 9 der Neufassung der EPBD (Richtlinie (EU) 2024/1275) die Einhaltung der Mindestvorgaben für die Gesamtenergieeffizienz durch technische Hilfe und integrierte Finanzierungssysteme, die Anreize für umfassende Renovierungen und umfassende Renovierungen in mehreren Stufen bieten, sowie durch Maßnahmen zur Beseitigung nichtwirtschaftlicher Hindernisse zu unterstützen.

(10) In Artikel 7 der Empfehlung des Rates zur Sicherstellung eines gerechten Übergangs zur Klimaneutralität ([10]) werden die Mitgliedstaaten ermutigt, öffentliche und private finanzielle Unterstützung zu mobilisieren und Anreize für private Investitionen in erneuerbare Energiequellen und Energieeffizienz zu schaffen, und zwar Hand in Hand mit Beratungsangeboten für Verbraucher, damit diese ihren Energieverbrauch besser steuern und fundierte Energiesparentscheidungen treffen können.

([6]) Vorschlag für eine Verordnung des Europäischen Parlaments und des Rates zur Einstellung der Einfuhren von russischem Erdgas, zur Verbesserung der Überwachung potenzieller Energieabhängigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EU) 2017/1938 (COM(2025) 828 final, 2025/0180(COD), https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/?uri=CELEX%3A52025PC0828&qid=1750669110360).

([7]) Richtlinie (EU) 2023/1791 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 13. September 2023 zur Energieeffizienz und zur Änderung der Verordnung (EU) 2023/955 (ABl. L 231 vom 20.9.2023, S. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2023/1791/oj).

([8]) Richtlinie (EU) 2024/1275 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 24. April 2024 über die Gesamtenergieeffizienz von Gebäuden (ABl. L, 2024/1275, 8.5.2024, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2024/1275/oj).

([9]) Gemäß Artikel 2 Nummer 20 der Neufassung der EPBD bezeichnet der Ausdruck „umfassende Renovierung“ eine Renovierung im Einklang mit dem Grundsatz „Energieeffizienz an erster Stelle“ und mit Schwerpunkt auf den wesentlichen Gebäudekomponenten, durch die ein Gebäude oder ein Gebäudeteil zu Folgendem umgebaut wird: a) vor dem 1. Januar 2030 zu einem Niedrigstenergiegebäude; b) ab dem 1. Januar 2030 zu einem Nullemissionsgebäude. Darüber hinaus und gemäß Artikel 17 Absatz 16 der EPBD „[schaffen] die Mitgliedstaaten … durch höhere finanzielle, steuerliche, administrative und technische Unterstützung Anreize für umfassende Renovierungen und umfassende Renovierungen in mehreren Stufen. Ist es technisch oder wirtschaftlich nicht machbar, ein Gebäude in ein Nullemissionsgebäude umzubauen, so gilt eine Renovierung, die zu einer Verringerung des Primärenergieverbrauchs um mindestens 60 % führt, für die Zwecke dieses Absatzes als umfassende Renovierung.“

([10]) Empfehlung des Rates vom 16. Juni 2022 zur Sicherstellung eines gerechten Übergangs zur Klimaneutralität (ABl. C 243 vom 27.6.2022, S. 35, https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/?uri=oj:JOC_2022_243_R_0004).

(11) Um diese Ziele zu erreichen, ist es wichtig, private Kapitalinvestitionen weiter zu mobilisieren und die Investitionslücke zu schließen. Die Förderung der Marktnachfrage nach Energieeffizienz und Gebäuderenovierungen ist von entscheidender Bedeutung, um mehr Unternehmen und Investoren für den Energieeffizienzsektor zu gewinnen.

(12) Die geringe Nachfrage nach energetischen Renovierungen und Verbesserungen der Energieeffizienz, insbesondere nach mittleren und umfassenden Renovierungen, stellt ein entscheidendes Hindernis für die Verwirklichung der EU-Ziele für saubere Energie und Energieeffizienz dar.

(13) Die Einrichtung zentraler Anlaufstellen, die Bürgerinnen und Bürgern während des gesamten Renovierungsprozesses Informationen und konkrete Unterstützung bereitstellen, ist daher von entscheidender Bedeutung, um die Nachfrage nach Investitionen in Energieeffizienz und energetische Renovierung anzuregen und zu bündeln.

(14) Haushalte, insbesondere Haushalte mit niedrigem Einkommen und schutzbedürftige Haushalte, sind in ihrer Renovierungskapazität erheblich eingeschränkt. Die Einschränkungen umfassen kollidierende Prioritäten in der Beziehung zwischen Eigentümer und Mieter oder im Zusammenhang mit Miteigentümerschaften, komplexe Entscheidungsprozesse, Mangel an Zeit, Wissen und finanziellen Ressourcen sowie Schwierigkeiten beim Zugang zu maßgeschneiderten Beratungs- und Finanzierungsinstrumenten.

(15) Mieter verzichten oft aufgrund divergierender Anreize auf Renovierungen: Vermieter sind für Modernisierungen verantwortlich, haben jedoch wenig Motivation, zu investieren, da es in der Regel die Mieter und nicht die Vermieter sind, die von den Vorteilen niedrigerer Energierechnungen und verbesserter Lebensbedingungen profitieren. Auch die Unsicherheit bei langfristigen Mietverträgen hält die Vermieter von kostspieligen Verbesserungen ab. Die Förderung von Vertrauen und die Überwindung von Informationsasymmetrien durch klare Kommunikation, unabhängige Beratungsdienste, zuverlässige Auftragnehmer, Energiegemeinschaften und andere von Bürgern geleitete Initiativen können dazu beitragen, die Interessen von Mietern und Vermietern in Einklang zu bringen.

(16) Die zahlreichen Vorteile energetischer Renovierungsprojekte können geschmälert werden durch Qualitätsmängel (z. B. minderwertige Materialien oder unsachgemäße Installation) und mangelnde Koordinierung zwischen den beteiligten Gewerken oder bei der Reihenfolge der Renovierungsschritte, was dazu führen kann, dass der Verbrauch oder die Kosten tatsächlich höher sind als erwartet oder dass die Renovierungen nicht so langlebig sind.

(17) Zentrale Anlaufstellen gelten als entscheidendes Instrument, um die genannten Hindernisse für die energetische Renovierung von Gebäuden zu beseitigen und Renovierungen insgesamt zu erleichtern. Sie vereinfachen vor Ort den Zugang zu Fachwissen, Beratung und Renovierungsunternehmen sowie zu Finanzmitteln. Zentrale Anlaufstellen wurden bereits in mehreren Mitgliedstaaten erfolgreich eingerichtet und werden nach der Umsetzung von Artikel 18 der Neufassung der EPBD (Richtlinie (EU) 2024/1275) und Artikel 22 der Neufassung der EED (Richtlinie (EU) 2023/1791) ein größeres Publikum erreichen.

(18) Die stärkere Verbreitung von Netzen zentraler Anlaufstellen auf nationaler und lokaler Ebene ist daher eine Möglichkeit, die Umsetzung der EU-Politik zu vereinfachen und sicherzustellen, dass diese Politik Ergebnisse liefert und sowohl Einzelpersonen als auch Unternehmen angemessen unterstützt werden.

(19) Zentrale Anlaufstellen können wiederum eine entscheidende Rolle bei der Förderung der Energieeffizienz in Haushalten, Unternehmen und Dienstleistungssektoren, insbesondere in Klein- und Kleinstunternehmen, spielen und so dazu beitragen, die Energiekosten zu senken, die Wettbewerbsfähigkeit der Unternehmen in der EU zu steigern und gleichzeitig die Energie- und Klimaziele der EU zu unterstützen.

(20) Ebenso wie Hauseigentümer verfügen Klein- und Kleinstunternehmen oft nicht über die technischen Kapazitäten und die Finanzexpertise, um Energieeffizienzmaßnahmen zu konzipieren und umzusetzen. Sie benötigen möglicherweise Hilfe beim Zugang zu verfügbaren öffentlichen Anreizen und privaten Finanzierungsangeboten. Insgesamt würden sie von maßgeschneiderter Beratung und Unterstützung insofern profitieren, als sie dadurch besser Wissen aufbauen, das Bewusstsein schärfen und die technischen, finanziellen und administrativen Entscheidungen abwägen könnten, die für die Konzeption und Umsetzung von Energieeffizienzprojekten getroffen werden müssen.

(21) Zentrale Anlaufstellen können verschiedene Funktionen erfüllen, die über die technische, administrative und finanzielle Beratung in den Bereichen Energieeffizienz und Gebäuderenovierung hinausgehen. Sie können den Endkunden und Nutzern auch Informationen und Kontaktdaten zu speziellen Anlaufstellen zur Verfügung stellen, welche ihnen dabei helfen können, ihre Rechte, die einschlägigen Rechtsvorschriften und die verfügbaren Streitbeilegungsmechanismen zu verstehen. Sie können spezielle Dienste für schutzbedürftige Haushalte, von Energiearmut betroffene Menschen und Menschen in Haushalten mit niedrigem Einkommen anbieten ([11]).

(22) Ein Europäisches Bürgerforum zur Energieeffizienz legte der Kommission im Jahr 2024 Empfehlungen vor, in denen die bedeutende Rolle von zentralen Anlaufstellen und Beratungsdiensten für Verbesserungen der Energieeffizienz hervorgehoben wurde ([12]).

(23) Gemäß Artikel 22 Absatz 4 der Neufassung der EED (Richtlinie (EU) 2023/1791) müssen die Mitgliedstaaten zentrale Anlaufstellen oder ähnliche Mechanismen einrichten, um Endkunden und Endnutzern, insbesondere Haushalts- und kleinen Nichthaushaltskunden und -endnutzern, einschließlich KMU und Kleinstunternehmen, technische, administrative und finanzielle Beratung und Unterstützung im Bereich der Energieeffizienz bereitzustellen. Gemäß Artikel 22 Absatz 6 der Neufassung der EED (Richtlinie (EU) 2023/1791) muss die Kommission den Mitgliedstaaten Leitlinien für die Entwicklung dieser einzigen Anlaufstellen zur Verfügung stellen, damit ein unionsweit harmonisierter Ansatz verfolgt wird. Die in dieser Bestimmung genannten Leitlinien sollen die Zusammenarbeit zwischen öffentlichen Einrichtungen, Energieagenturen und von der örtlichen Bevölkerung getragenen Initiativen fördern.

(24) In den detaillierten Leitlinien im Anhang dieser Empfehlung werden bestehende zentrale Anlaufstellen, Modelle, Governance-Strukturen und Erfahrungen in der gesamten EU vorgestellt, um erfolgreiche bewährte Verfahren und gemeinsame Ansätze in der gesamten EU zu fördern. In den detaillierten Leitlinien und dieser Empfehlung wird die wesentliche Aufgabe hervorgehoben, zentrale Anlaufstellen im lokalen und kulturellen Kontext zu verankern und die Zusammenarbeit mit nationalen, regionalen und lokalen öffentlichen Einrichtungen und Energieagenturen optimal zu nutzen.

(25) In den detaillierten Leitlinien wird auch der positive Beitrag von Energiegemeinschaften oder der von Bürgerinnen und Bürgern geleiteten und kommerziellen Initiativen betont, die zusätzlich zu öffentlichen Initiativen erhebliche Auswirkungen haben können.

(26) Gemäß Artikel 18 Absatz 1 der Neufassung der EPBD (Richtlinie (EU) 2024/1275) müssen die Mitgliedstaaten für die Einrichtung von Einrichtungen für technische Hilfe sorgen, auch durch integrative zentrale Anlaufstellen für die Gesamtenergieeffizienz in Gebäuden, die sich an alle an Gebäuderenovierungen beteiligten Akteure richten, darunter Hauseigentümer und Verwaltungs-, Finanz- und Wirtschaftsakteure, wie KMU, einschließlich Kleinstunternehmen. Dies sollte in Zusammenarbeit mit den zuständigen Behörden und gegebenenfalls mit privaten Interessenträgern erfolgen.

(27) In ihren nationalen Gebäuderenovierungsplänen müssen die Mitgliedstaaten als Teil des Überblicks über die geplanten und umgesetzten Strategien und Maßnahmen über die Einrichtung zentraler Anlaufstellen oder ähnlicher Mechanismen für die Bereitstellung technischer, administrativer und finanzieller Beratung und Unterstützung gemäß Artikel 18 der Neufassung der EPBD (Richtlinie (EU) 2024/1275) Bericht erstatten.

(28) Andere in der Neufassung der EPBD (Richtlinie (EU) 2024/1275) festgelegte Instrumente zielen darauf ab, Renovierungen zu vereinfachen und sicherzustellen, dass Gebäudeeigentümer vertrauenswürdige Informationen über die kosteneffizientesten Lösungen erhalten, die an die Besonderheiten ihrer Gebäude und an ihre Bedürfnisse angepasst sind. Nach Artikel 12 der Neufassung der EPBD (Richtlinie (EU) 2024/1275) müssen die Mitgliedstaaten bis 2026 nationale Systeme von Renovierungspässen einführen, um Gebäudeeigentümern bei ihren Renovierungen in mehreren Stufen auf dem Weg zu Nullemissionsgebäuden Orientierung zu bieten. Gemäß Artikel 19 der Neufassung der EPBD (Richtlinie (EU) 2024/1275) müssen die Ausweise über die Gesamtenergieeffizienz Empfehlungen für die kosteneffiziente Verbesserung der Gesamtenergieeffizienz des Gebäudes enthalten. Artikel 19 schreibt ferner vor, dass Gebäudeeigentümer bei Ausweisen mit sehr niedriger Gesamtenergieeffizienzklasse zum Besuch einer zentralen Anlaufstelle aufgefordert werden.

([11]) Zentrale Anlaufstellen können Teil allgemeiner Verbraucherinformationsstellen sein und Informationen über Rechte, das anwendbare Recht und die Verbrauchern im Streitfall zur Verfügung stehenden Streitbeilegungsmechanismen bereitstellen, und zwar nicht nur zur Energieeffizienz, sondern auch zur Unterstützung von Erdgasverbrauchern, auch in Bezug auf den Ausstieg aus der Gasnutzung, zur Beratung über Optionen für nachhaltiges Heizen und zum Zugang zu erneuerbarer Energie oder zur Gründung einer Energiegemeinschaft.

([12]) Abschließende Empfehlungen, Europäisches Bürgerforum zur Energieeffizienz, https://citizens.ec.europa.eu/european-citizens-panels/energy-efficiency-panel_de.

(29) Im Einklang mit Artikel 30 Absatz 2 der Neufassung der EED (Richtlinie (EU) 2023/1791) muss die Kommission die Mitgliedstaaten bei der Einrichtung oder Stärkung bestehender Fazilitäten für die Projektentwicklungsunterstützung auf nationaler, regionaler oder lokaler Ebene unterstützen, mit dem Ziel, die Investitionen in Energieeffizienz zu erhöhen. Zu diesem Zweck sollte die Kommission unter anderem die Einrichtung zentraler Anlaufstellen zur Unterstützung von Energieeffizienzmaßnahmen und energetischen Renovierungen im Rahmen des LIFE-Teilprogramms „Energiewende“ und des Europäischen Finanzierungsinstruments für nachhaltige Energieprojekte von Städten und Regionen (ELENA) oder anderer verfügbarer Fazilitäten/Initiativen für technische Hilfe unterstützen —

HAT FOLGENDE EMPFEHLUNG ABGEGEBEN:

1. Bei der Umsetzung dieser Empfehlungen zur Einrichtung zentraler Anlaufstellen für Energieeffizienz und die Gesamtenergieeffizienz von Gebäuden sollten sich die Mitgliedstaaten an die praktischen Leitlinien im Anhang dieser Empfehlung halten.

Brüssel, den 10. März 2026

Für die Kommission
Dan JØRGENSEN
Mitglied der Kommission

ANHANG

Praktische Leitlinien zu Dienstleistungen zentraler Anlaufstellen für Energieeffizienz und die Gesamtenergieeffizienz von Gebäuden

1. Einführung: Rechtliche und politische Rahmenbedingungen

Dienstleistungen zentraler Anlaufstellen (One-Stop-Shops — OSS) sind ein wichtiges Instrument, um die Nachfrage zu fördern und Investitionspipelines für energetische Renovierungen zu bündeln. Zentrale Anlaufstellen spielen eine entscheidende Rolle bei der Vereinfachung der praktischen Umsetzung von energetischen Gebäuderenovierungen und Energieeffizienzmaßnahmen, bei der Unterstützung von Hauseigentümern bei ihren Renovierungsvorhaben, bei der Unterstützung kleiner und mittlerer Unternehmen (KMU) und von Kleinstunternehmen bei der Einführung von Energieeffizienzmaßnahmen und -lösungen und bei der Sensibilisierung für die Vorteile von Verbesserungen der Energieeffizienz.

Die Gestaltung und die Dienstleistungen der OSS können sehr unterschiedlich sein und sollten an die nationalen und lokalen Gegebenheiten und die Erfordernisse der Behörden angepasst werden. Ihr Nutzen wird jedoch maximiert, wenn sie mehrere Dienstleistungen integrieren und über die reine allgemeine Beratung hinausgehen, wenn sie physische und online erbrachte Dienstleistungen kombinieren und wenn ihre Governance und finanzielle Tragfähigkeit von Anfang an klar geregelt und in einen stabilen Governance-Rahmen eingebettet werden. Wenn sie gut konzipiert und in einen unterstützenden nationalen Gesamtrahmen für Energieeffizienz und die energetische Renovierung von Gebäuden eingebettet sind, können sie eine grundlegende Rolle dabei spielen, die Quoten der energetischen Renovierungen deutlich zu erhöhen und Investitionen in die Energieeffizienz zu bündeln und zu mobilisieren und gleichzeitig Dienstleistungen von allgemeinem öffentlichem Interesse für die Bevölkerung zu erbringen.

Vor diesem Hintergrund ist die Kommission gemäß Artikel 22 Absatz 6 der Richtlinie (EU) 2023/1791 des Europäischen Parlaments und des Rates ([1]) zur Energieeffizienz (im Folgenden „Neufassung der EED“) und Artikel 18 Absatz 1 der Richtlinie (EU) 2024/1275 des Europäischen Parlaments und des Rates ([2]) über die Gesamtenergieeffizienz von Gebäuden (im Folgenden „Neufassung der EPBD“) verpflichtet, Leitlinien für die Einrichtung der zentralen Anlaufstellen für Energieeffizienz und die Gesamtenergieeffizienz von Gebäuden bereitzustellen. Mit den vorliegenden Leitlinien wird dieser Anforderung entsprochen.

Angesichts der Bedeutung des Bestands an privaten Wohngebäuden für die Verwirklichung der Klima- und Energieziele der Union für 2030 und 2050 konzentrieren sich diese Leitlinien hauptsächlich auf dieses Segment. Ein ähnlicher Ansatz lässt sich jedoch auf die Bedürfnisse von öffentlichen Einrichtungen oder KMU und Kleinstunternehmen anwenden.

Diese Leitlinien ergänzen die Empfehlung (EU) 2024/2481 der Kommission ([3]) und insbesondere Abschnitt 5.3 des Anhangs der genannten Empfehlung mit dem Titel „OSS für die Bereitstellung technischer, administrativer und finanzieller Beratung im Bereich der Energieeffizienz — Artikel 22 Absätze 4, 5 und 6“. Während die Leitlinien in der genannten Empfehlung die Umsetzung von Artikel 22 der Neufassung der EED betreffen, sollen die vorliegenden Leitlinien Anregungen zur Bewältigung zentraler Fragen geben, die sich den Durchführungsbehörden bei der Einrichtung und dem Betrieb der OSS möglicherweise stellen.

Die vorliegenden Leitlinien ergänzen zudem Anhang II Abschnitt 5 ([4]) der Bekanntmachung der Kommission mit Leitlinien zur Neufassung der Richtlinie über die Gesamtenergieeffizienz von Gebäuden („Finanzielle Anreize, Kompetenzen und Marktschranken“ (Artikel 17) und „Zentrale Anlaufstellen für die Gesamtenergieeffizienz in Gebäuden“ (Artikel 18)), dessen Schwerpunkt auf den Kriterien und Anforderungen zur Gewährleistung einer wirksamen technischen Unterstützung und Einrichtung von OSS in den nationalen Hoheitsgebieten liegt.

([1]) Richtlinie (EU) 2023/1791 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 13. September 2023 zur Energieeffizienz und zur Änderung der Verordnung (EU) 2023/955 (ABl. L 231 vom 20.9.2023, S. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2023/1791/oj).

([2]) Richtlinie (EU) 2024/1275 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 24. April 2024 über die Gesamtenergieeffizienz von Gebäuden (ABl. L, 2024/1275, 8.5.2024, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2024/1275/oj).

([3]) Empfehlung (EU) 2024/2481 der Kommission vom 13. September 2024 mit Leitlinien für die Auslegung der Artikel 21, 22 und 24 der Richtlinie (EU) 2023/1791 des Europäischen Parlaments und des Rates in Bezug auf die verbraucherbezogenen Bestimmungen (ABl. L, 2024/2481, 23.9.2024, ELI: http://data.europa.eu/eli/reco/2024/2481/oj).

([4]) Bekanntmachung der Kommission mit Leitlinien für neue oder wesentlich geänderte Bestimmungen der Neufassung der Richtlinie (EU) 2024/1275 über die Gesamtenergieeffizienz von Gebäuden (ABl. C, C/2025/6438, 18.12.2025, ELI: http://data.europa.eu/eli/C/2025/6438/oj), Anhang II „Finanzielle Anreize, Kompetenzen und Marktschranken (Artikel 17) und zentrale Anlaufstellen (Artikel 18)“ Abschnitt 5 („Zentrale Anlaufstellen (Artikel 18 und Artikel 19 Absatz 3)“).

Die vorliegenden Leitlinien wurden auf der Grundlage der langjährigen Erfahrung und Fachkenntnisse entwickelt, die die Europäische Kommission bei der Umsetzung der Programmunterstützung der EU für zentrale Anlaufstellen und andere Tätigkeiten für energetische Renovierungen und bei der Zusammenfassung der entsprechenden Ergebnisse — insbesondere im Rahmen der Energieeffizienzmaßnahmen des Programms „Horizont 2020“ und des Teilprogramms „Energiewende“ des LIFE-Programms — gesammelt hat. Die vorliegenden Leitlinien sind in folgende Kapitel unterteilt:

— In Abschnitt 2 sind die einschlägigen Begriffsbestimmungen, das Konzept und die Ziele der zentralen Anlaufstelle dargelegt.

— In Abschnitt 3 werden die „Customer Journey“, die verschiedenen Dienstleistungen und die bestehenden OSS-Modelle im Einzelnen erläutert.

— Abschnitt 4 befasst sich mit den wichtigsten Elementen, die bei der Einrichtung von OSS als Teil des nationalen Förderrahmens für Energieeffizienz zu berücksichtigen sind.

— Abschnitt 5 betrifft die finanzielle Unterstützung der Union für die Einrichtung von OSS für die Renovierung von Wohngebäuden.

Im gesamten Dokument finden sich Kästen mit Beispielen für bestehende Verfahren. Den Abschluss des Dokuments bildet der Anhang „Nützliche Informationsquellen“ mit Leseempfehlungen.

2. Einschlägige Begriffsbestimmungen und Konzepte

Das Konzept einer „zentralen Anlaufstelle“ ist in der Neufassung der EED (Richtlinie (EU) 2023/1791) bzw. der Neufassung der EPBD (Richtlinie (EU) 2024/1275) nicht definiert, und in der Empfehlung (EU) 2024/2481 (Abschnitt 3.2.2) heißt es, dass sie einen virtuellen oder physischen Ort bezeichnet, an dem die Interessenträger in allen Fragen sowie in den Durchführungsphasen von Renovierungsprojekten im Zusammenhang mit Energieeffizienz unterstützt werden — von der Beratung zu diesem Thema bis hin zu allen Informationen und Dienstleistungen, die sie benötigen, um ein ehrgeiziges globales Energieeffizienz-/Renovierungsprojekt umzusetzen. Die OSS bieten im Allgemeinen technische, administrative, rechtliche und finanzielle Beratung und Unterstützung im Bereich der Energieeffizienz, insbesondere für energetische Renovierungen von Gebäuden.

Das Konzept der OSS spiegelt den Grundsatz der Vereinfachung wider, insbesondere im Hinblick auf die Verringerung der Zahl der notwendigen Kontakte und Verfahrensschritte. Die OSS tragen auch dazu bei, das Vertrauen der Hauseigentümer in das Ergebnis der Renovierungen und in die Arbeiten der verschiedenen Gewerke (Bauunternehmer, Lieferanten usw.) zu stärken.

Außerdem können OSS den Zugang der Haushalte zu qualifizierten Fachleuten erleichtern und haben gleichzeitig den Vorteil, dass die Fachleute weniger geschäftlichen Aufwand betreiben müssen, um sich neue Verträge zu sichern.

Mit der Einrichtung der OSS können unterschiedliche Ziele verfolgt werden, darunter folgende:

— **Verbreitung von Informationen**, mit Schwerpunkt auf der Gewährleistung der Kohärenz der Botschaften und der Glaubwürdigkeit der Stelle(n), die sie verbreitet (verbreiten),

— **Rationalisierung des Zugangs zu finanzieller Unterstützung** (z. B. zentrales Portal zu Finanzierungsmöglichkeiten), Straffung der Ziele und Fördervoraussetzungen sowie Optimierung der Verwaltungskosten,

— **Klarstellung der Haftung und Stärkung des Vertrauens**, eine notwendige Voraussetzung für umfangreiche Sanierungen,

— **Bündelung von Kompetenzen** durch die Zusammenführung von Fachwissen und die Unterstützung der Entwicklung neuer Kompetenzen,

— **Förderung und Bündelung kleinerer Investitionsprojekte** und Erreichung einer kritischen Masse, die dann die Entwicklung spezieller Finanzierungslösungen, einschließlich Finanzierungsinstrumenten und spezieller Partnerschaften mit Finanzinstituten, rechtfertigen könnte ([5]).

([5]) Empfehlung der Kommission zur Mobilisierung privater Investitionen in Energieeffizienz (C(2026) 1526).

3. **Ein breites Spektrum vielfältiger und sich ergänzender Dienstleistungen**

3.1. **Keine Einheitslösung**

In Anbetracht der großen Vielfalt der Menschen und Situationen und der Fragmentierung des Bausektors, der aus vielen Klein- und Kleinstunternehmen besteht, ist die Renovierung von Wohngebäuden ein komplexer Prozess.

1. Daher sollte ein vorrangiges Ziel der OSS darin bestehen, die mit der Renovierung von Wohngebäuden verbundene Komplexität zu verringern und Haushalte und andere Marktteilnehmer so weit wie möglich zu entlasten. Um den Renovierungsprozess zu erleichtern, ist in der Neufassung der EED (Richtlinie (EU) 2023/1791) bzw. der Neufassung der EPBD (Richtlinie (EU) 2024/1275) keine einheitliche Struktur vorgegeben, die das gesamte Spektrum an Dienstleistungen für alle Personen erbringen muss. **Statt einer einheitlichen Struktur sollte das Ziel darin bestehen, ein Ökosystem kohärenter und einander ergänzender Strukturen zu schaffen.**

Es gibt viele verschiedene Möglichkeiten, die von den Hauseigentümern benötigten Dienstleistungen zu bündeln, von denen einige ganz klar in den Zuständigkeitsbereich der öffentlichen Hand fallen, während andere stärker im privaten Markt angesiedelt sind. Es sei auch darauf hingewiesen, dass **in den Richtlinien nicht festgelegt ist, wer die Dienstleistungen erbringen soll**, und insbesondere nicht, ob es sich um öffentliche oder private Betreiber handeln soll. **In diesen Richtlinien ist auch nicht vorgeschrieben, dass die Dienstleistungen kostenlos sein müssen**, d. h., der Dienstleister kann eine Gebühr erheben. Nach diesen Richtlinien sind die Mitgliedstaaten jedoch verpflichtet, angemessene finanzielle Maßnahmen und technische Unterstützung bereitzustellen, insbesondere für schutzbedürftige Haushalte. Die Behörden sollten daher sicherstellen, dass die Dienstleistungen der OSS für alle zugänglich sind, auch für die Bedürftigsten.

Wie bereits erwähnt, **sollte eines der Hauptziele der OSS darin bestehen, während des gesamten Renovierungsprozesses Vertrauen aufzubauen**. Renovierungen von Wohngebäuden können mit Herausforderungen und Unsicherheiten verbunden sein, sodass viele Hauseigentümer trotz der verfügbaren Informationen und Anreize zögern, eine umfassende Renovierung in Angriff zu nehmen. Damit die Nachfrage nach umfassenden Nachrüstungen wachsen kann, müssen die Hauseigentümer nicht nur darauf vertrauen können, dass die Beratung, die sie erhalten, zuverlässig ist, sondern auch darauf, dass die Organisationen, mit denen sie zusammenarbeiten, haftbar gemacht werden können und dass im Falle von Problemen Rechtsmittel zur Verfügung stehen. Es muss berücksichtigt werden, dass die Art und Weise des Vertrauensaufbaus in jeder Kultur anders ist und die Ansätze je nach Kontext sehr unterschiedlich sein können. In einigen Regionen könnte das Vertrauen beispielsweise von der Unterstützung und Beteiligung der öffentlichen Hand abhängen, während in anderen Regionen gemeindenahe oder privatwirtschaftliche Organisationen wichtiger sind. Die Einbindung lokaler Interessenträger, das Verständnis regionaler Herausforderungen und die Anpassung von Strategien an lokale Präferenzen sind daher entscheidend für den Erfolg. Durch das Verständnis der Nuancen und ihre Einbeziehung in die Gestaltung der OSS-Modelle wird sichergestellt, dass die angebotenen Dienstleistungen wirksam dem Bedarf entsprechen und von den Hauseigentümern gut angenommen werden.

Daher ist es von entscheidender Bedeutung, die OSS in den lokalen Kontext — oftmals auf kommunaler oder regionaler Ebene — einzubetten und eine klare, gut strukturierte Beziehung zu den lokalen Behörden aufzubauen, um den Erfolg der OSS zu gewährleisten ([6]).

3.2. **Die „Customer Journey"**

In diesem Abschnitt wird die Perspektive der Hauseigentümer dargelegt und es werden die verschiedenen Arten von Unterstützung erläutert, die ihnen bei der Durchführung eines Vorhabens zur energetischen Renovierung zur Verfügung stehen, sowie die häufigsten Probleme, auf die sie wahrscheinlich stoßen werden. Die „Customer Journey" kann definiert werden als die Etappen, die ein Hauseigentümer bis zum Abschluss des Vorhabens durchlaufen muss. In den folgenden Abschnitten werden die einzelnen Schritte nacheinander dargestellt, wobei es in bestimmten Phasen mehrere Durchläufe und Rückmeldezyklen geben kann.

0. **Auslösendes Ereignis:** Die Menschen sind nicht immer bereit, aktiv zu werden, und angesichts des oft komplexen und mühsamen Prozesses der Renovierung eines Hauses werden nicht viele derartige Vorhaben in Angriff genommen oder haben nur einen begrenzten Umfang. Information und Werbung mögen vielleicht für kleinere Projekte ausreichen, aber das reicht in der Regel nicht aus, um den Anstoß für größere energetische Renovierungen zu geben, bei denen noch weitere kontextbezogene Elemente und Motivationsfaktoren eine entscheidende Rolle spielen. So ist es beispielsweise besonders wichtig, auf Haushalte zuzugehen, die im Begriff sind, ein Haus zu kaufen, da sie möglicherweise bereit sind, vor ihrem Einzug umfangreiche Renovierungsarbeiten durchzuführen. Die Haushalte können auch ermutigt werden, Maßnahmen durchzuführen, wenn die Familie sich vergrößert oder durch den Auszug der Kinder verkleinert. Energie ist in

([6]) JRC Publications Repository - The role of one-stop shops in energy renovation - a comparative analysis of OSSs cases in Europe.

keinem dieser Beispiele ein zentraler Auslöser, sondern eher ein Nebengedanke in einem Prozess, der durch andere Überlegungen eingeleitet wurde. Ein Ausweis über die Gesamtenergieeffizienz (im Folgenden „Energieausweis“) oder ein ähnliches Instrument wie ein Renovierungspass oder das Ergebnis eines Energieaudits, aus dem hervorgeht, dass das Gebäude eine schlechte Gesamtenergieeffizienz aufweist, kann ebenfalls dazu führen, dass Überlegungen zur Notwendigkeit einer Renovierung angestellt werden. Gemäß Artikel 19 der Neufassung der EPBD (Richtlinie (EU) 2024/1275) sind die Behörden verpflichtet, betroffene Hauseigentümer (d. h. Eigentümer eines Gebäudes oder Gebäudeteils mit geringer Energieeffizienz) zu einer Renovierungsberatung in eine OSS einzuladen ([7]).

1. **Einbindung:** Um die Kosten für die Suche nach neuen Interessenten so gering wie möglich zu halten, könnte in diesem Zusammenhang ein erster Ansatz einfach darin bestehen, sich sichtbar zu machen und nur diejenigen Haushalte zu unterstützen, die sich bereits in einem Renovierungsprozess befinden und sich aktiv um Unterstützung bemüht haben. Dieser passive Ansatz birgt jedoch die Gefahr, dass vor allem diejenigen Haushalte angesprochen werden, die bereits überzeugt sind, oder diejenigen, die ihr Renovierungsvorhaben auch ohne externe Unterstützung durchführen können. Ein proaktiverer Ansatz könnte darin bestehen, Haushalte, die sich in einer für Renovierungsarbeiten günstigen Lebensphase befinden, rasch zu ermitteln. Beispielsweise können Partnerschaften mit Privatkundenbanken aufgebaut werden, um neue Käufer gezielt zu unterstützen. Darüber hinausgehend hat sich eine proaktive Kontaktaufnahme, z. B. temporäre Präsenz zur Information der Bürgerinnen und Bürger oder Haustürkampagnen, trotz der deutlich höheren Kosten als wirksam erwiesen und ist daher weiterhin unverzichtbar.

2. **Vereinfachte Diagnosen und Empfehlungen:** Die meisten öffentlichen OSS, die derzeit in der Union tätig sind, bieten einen (auf die Botschaft ausgerichteten) Informations- und (auf den Empfänger ausgerichteten) Beratungsservice an, um Hauseigentümer bei ihren Entscheidungen zu unterstützen. Diese Beratung ist zwar allgemein gehalten, gibt Hauseigentümern jedoch die wichtigsten Informationen an die Hand, die sie für eine erste Entscheidung (für oder gegen ein Vorhaben) und für den weiteren Verlauf der „Customer Journey“ brauchen. Diese Positionierung soll verhindern, dass die OSS für Probleme, die bei der Ausführung der Arbeiten auftreten können, haftbar gemacht werden, bedeutet jedoch auch, dass alle Entscheidungen und deren Folgen dem Hauseigentümer überlassen werden.

3. **Projektplanung:** Sobald eine erste Entscheidung zur Durchführung der Arbeiten getroffen wurde, sollte eine detaillierte Analyse durchgeführt werden (z. B. im Rahmen eines Energieaudits vor Ort), gefolgt von einer detaillierten Festlegung der durchzuführenden Arbeiten, einschließlich spezifischer Anforderungen (z. B. in Bezug auf die zu verwendenden Techniken und Materialien). Eine detaillierte Planung ist sehr wertvoll und unverzichtbar für umfassende energetische Renovierungen. Die Kosten sind jedoch für die meisten Hauseigentümer nach wie vor ein Hindernis, wenn sie nicht subventioniert werden. Die überwiegende Mehrheit der Hauseigentümer verfügt nicht über die erforderlichen Fachkenntnisse, um diese besonders wichtige und stressige Projektphase allein zu bewältigen. In Anbetracht des erforderlichen Detaillierungsgrads unterliegen die in dieser Phase zu erbringenden Leistungen zwangsläufig der Berufshaftpflicht der Stelle, die sie erbringt. Sie könnten auch vollständig in den Bereich des Marktwettbewerbs fallen, da sie in der Regel von Architekten oder Baufachleuten erbracht werden können.

4. **Auswahl der Unternehmen:** In den allermeisten Fällen sind Handwerker und Installateure die erste Anlaufstelle für Hauseigentümer, wenn es um energetische Renovierungen geht. Die Hauptmotivation für die Kontaktaufnahme ist sehr unterschiedlich und nicht unbedingt der Wunsch, Energie zu sparen. Werden sie direkt kontaktiert, bieten Handwerker in der Regel nicht nur an, die Renovierungsarbeiten durchzuführen, sondern auch, sie zu planen (Pauschalangebot). Dieser Ansatz hat den Vorteil, dass die Einstiegskosten gesenkt und die Prozesse möglicherweise beschleunigt werden. Eine zusätzliche Schwierigkeit besteht in dieser Phase darin, dass der Bausektor extrem fragmentiert ist und Handwerker, selbst wenn sie in ihrem Gewerbe hoch qualifiziert sind, nicht unbedingt in der Lage sind, komplexe und umfassende Renovierungen anzubieten. Die Auswahl der Auftragnehmer ist sehr wichtig, und aufgrund des technischen Charakters der Angebote und der Tatsache, dass eine Entscheidung über die tatsächlichen Investitionskosten getroffen werden muss, ist diese Phase für Hauseigentümer sehr belastend. Dies gilt umso mehr, wenn die Arbeiten nicht ausreichend spezifiziert wurden oder wenn es den Hauseigentümern an professioneller Unterstützung mangelt, was später zu unvorhergesehenen Kosten, Verzögerungen oder Rechtsstreitigkeiten führen kann.

5. **Finanzierungsplan:** Der Finanzierungsplan wird hier zwar erst spät im Prozess dargestellt, aber in der Regel schon viel früher ausgearbeitet und schrittweise verfeinert, wenn mehr Klarheit über die technischen Entscheidungen und Kosten herrscht. Die Zahlungsfähigkeit des Haushalts wirkt sich natürlich auf die technischen Entscheidungen aus, und die Planung des Projekts wird unter Berücksichtigung der Finanzierungsoptionen immer wieder überarbeitet. In dieser Phase werden auch die verfügbaren/möglichen öffentlichen Zuschüsse ermittelt und der Finanzierungsbedarf für das Projekt wird geschätzt.

([7]) Gemäß Artikel 19 Absatz 13 müssen Eigentümer von Gebäuden mit einem Ausweis über die Gesamtenergieeffizienz unterhalb der Stufe C zum Besuch einer zentralen Anlaufstelle aufgefordert werden, um eine Renovierungsberatung zu erhalten, und zwar — je nachdem, was früher eintritt — unmittelbar nach Ablauf des Ausweises über die Gesamtenergieeffizienz des Gebäudes oder fünf Jahre nach dessen Ausstellung.

6. **Finanzierungslösungen:** Im Zusammenhang mit dem Finanzierungsplan besteht ein kritischer Schritt bei den meisten Vorhaben zur umfassenden energetischen Renovierung in der Sicherung externer Finanzierungsquellen, da die erheblichen Vorlaufkosten in der Regel die verfügbaren Ersparnisse der Haushalte weit übersteigen. Zu diesen Quellen gehören in der Regel Verbraucherkredite (die möglicherweise subventioniert werden), besicherte Wohnungsbaukredite oder Hypotheken (insbesondere wenn die Renovierung Teil eines geplanten Wohnungs- oder Hauskaufs ist) sowie öffentliche Finanzierungsmaßnahmen wie Finanzhilfen, Steueranreize, Finanzierungsinstrumente und subventionierte Darlehen.

7. **Renovierungsarbeiten:** Die Renovierungsarbeiten werden in der Regel von einem oder meist von mehreren Bauunternehmen durchgeführt. Diese Unternehmen sind häufig als eigenständige und unkoordinierte Gewerke tätig, was eine Vorausplanung und Rationalisierung ihrer Arbeiten erfordert — dies kann sich als kompliziert erweisen.

8. **Bauüberwachung/Bauabnahme:** Eine wirksame Koordinierung und Überwachung der Arbeiten ist von entscheidender Bedeutung, um einer mangelhaften Ausführung entgegenzuwirken. Bei umfangreichen Projekten stellt die Überwachung der Arbeiten der verschiedenen Auftragnehmer eine große Herausforderung dar, auf die die meisten Menschen nicht vorbereitet sind. In der Regel überwacht der Architekt die Arbeiten, aber viele Hauseigentümer möchten ihr Projekt selbst beaufsichtigen. Dies kann zu schwerwiegenden baulichen Problemen wie Feuchtigkeit durch Wärmebrücken oder schlechte Raumluftqualität führen und auch finanzielle Folgen haben, wenn die Finanzhilfeanforderungen nicht erfüllt werden.

9. **Qualitätssicherung, Garantien und Folgemaßnahmen:** Trotz der Hindernisse und Unsicherheiten, die mit umfangreichen energetischen Renovierungen verbunden sind, werden Dienstleistungen wie Qualitätssicherung, Garantien und Folgemaßnahmen immer noch viel zu selten von zentralen Anlaufstellen angeboten. Angesichts der aktuellen Marktreife im Bereich der energetischen Renovierung ist es von entscheidender Bedeutung, dass die Qualität der Renovierung durchgängig gewährleistet wird. Eine Garantie für die Qualität der durchgeführten Arbeiten (d. h. eine Garantie für die verwendeten Materialien und Methoden, auch als inhärente Garantie für die Gesamtenergieeffizienz bezeichnet) sowie eine klare Verpflichtung zur Behebung von Mängeln, die zu einer geringeren Energieeffizienz als erwartet führen, könnten umfangreichere Renovierungsvorhaben erheblich fördern. Im privaten Wohnungssektor sollte der Qualitätsbegriff sogar auf die Qualität der erbrachten Dienstleistungen, vom Erstkontakt bis zum Kundendienst, ausgeweitet werden. Dies könnte die Überwachung nach Abschluss der Arbeiten, die Beratung der Hauseigentümer und Empfehlungen für die sachgerechte Nutzung der installierten Anlagen sowie eine Anleitung zur Erzielung der erwarteten Energieeinsparungen umfassen.

Bei der Einrichtung der OSS fängt niemand bei null an. Auf der beschriebenen „Customer Journey“ bieten bereits viele Fachleute — wie Handwerker und Installateure, Energieauditoren, Architekten, Makler, Versorgungsunternehmen, Privatkundenbanken und Energieagenturen — renovierungsbezogene Dienstleistungen für Gebäudeeigentümer an. Nicht der Mangel an Teilnehmern erklärt die geringe Bereitschaft zu umfassenden Renovierungen, sondern vielmehr die **fehlende Koordinierung und die unterschiedlichen Interessen, die eine ganzheitliche Antwort auf die Bedürfnisse der Gebäudeeigentümer verhindern**.

Der Zweck eines OSS-Konzepts besteht daher nicht unbedingt darin, neue Akteure ins Spiel zu bringen, sondern vielmehr darin, die fehlenden Verbindungen zwischen fragmentierten Marktangeboten zu schaffen und zu stärken und dadurch den Wandel bestehender Verfahren hin zu umfassenden Renovierungen zu beschleunigen.

3.3. „Beratungsmodell“: Schwerpunkt auf der Bereitstellung von Informationen

Das erste Modell einer OSS kann als „Beratungsmodell“ bezeichnet werden. Ziel dieses Konzepts, das sich auf den vorgelagerten Teil der „Customer Journey“ konzentriert, ist es, für ein breites Publikum zugänglich und interessant zu sein und eine breite Orientierungshilfe ohne hohen Ressourceneinsatz zu bieten. Durch die weite Verbreitung von Informationen sollen auch neue soziale Normen gesetzt und ein kultureller Wandel hin zu Energieeffizienz gefördert werden.

Die Dienstleistungen umfassen in der Regel eine erste Bewertung der Energieeffizienz des Gebäudes und allgemeine Ratschläge zu möglichen Verbesserungen, ohne in Projektdetails zu gehen. Die Empfehlungen sind zwar allgemein gehalten, aber praxisorientiert und umsetzbar. Die Hauseigentümer bleiben zwar in vollem Umfang für die Projektentscheidungen und die Auswahl der Auftragnehmer verantwortlich, doch werden sie bei der Suche nach qualifizierten Fachleuten unterstützt. Die Dienstleistungen umfassen häufig auch eine Finanzierungsberatung, die auf die geplante Investition zugeschnitten ist, einschließlich Informationen über verfügbare Zuschüsse und den Zugang zu dieser Unterstützung.

Das Beratungsmodell weist jedoch einige Einschränkungen auf. Es ist zu wenig spezifisch, da es keine detaillierten Projektpläne oder Koordinierung der Auftragnehmer bietet, aber genau das ist für Hauseigentümer, die komplexe Renovierungen durchführen, sehr wichtig. Dieses Modell beinhaltet in der Regel auch keine Haftung für das Renovierungsergebnis und bietet weniger Garantien für Hauseigentümer. Es erfüllt möglicherweise nicht alle Bedürfnisse des Hauseigentümers, insbesondere im Hinblick auf ein umfassendes Projektmanagement. Was die Finanzierung betrifft, so liegt der Schwerpunkt auf der Investition selbst und nicht auf dem spezifischen Investorenprofil, was im Wesentlichen darin begründet liegt, dass die Finanzberatung ein reglementierter Beruf ist. Aufgrund dieser Beschränkungen sind die Dienstleistungen für Hauseigentümer weniger attraktiv, für die die Planung des Vorhabens zur energetischen Renovierung und die Auswahl der Baufirmen in der Regel die größten Herausforderungen darstellen.

Beispiel HAUSKUNFT (Österreich)

Mit Unterstützung aus dem Programm „Horizont 2020“ richtete die Stadt Wien Ende 2020 eine zentrale Anlaufstelle ein, um die Renovierung privater Wohngebäude zu beschleunigen.

Die OSS ist unter dem Namen HAUSKUNFT tätig und erhält von der Stadt operative und finanzielle Unterstützung. Sie bietet Eigentümern von Privatwohnungen und Mehrfamilienhäusern kostenlose telefonische, virtuelle oder persönliche Beratung und unterstützt sie bei der Planung ihres Renovierungsprojekts. Der Service richtet sich an Architekten, Planer und Immobilienverwalter, die sich beraten lassen möchten.

HAUSKUNFT konzentriert sich in erster Linie auf die ersten Phasen des Renovierungsprozesses und gibt Hilfestellung für die Ausarbeitung hochwertiger Konzepte. Die OSS hat zwar zusätzliche Dienstleistungen im Zusammenhang mit der Finanzierung und der erweiterten Unterstützung von Hauseigentümern in Erwägung gezogen und getestet, diese sind jedoch noch nicht Teil ihres Standardangebots geworden.

Ergänzend zu diesen Dienstleistungen führt die „Qualitätsplattform Sanierungspartner“ ein Verzeichnis von zugelassenen Planern, Handwerkern und Bauunternehmen, die sich zu einer hochwertigen Gebäuderenovierung verpflichten. In Zusammenarbeit mit HAUSKUNFT bringt die Plattform Immobilieneigentümer und qualifizierte Renovierungsfachleute zusammen.

Siehe: https://www.hauskunft-wien.at/.

Viele der aktuell in der Union tätigen OSS scheinen sich auf das Beratungsmodell zu beschränken, was auf eine mögliche Fehlinterpretation der Wettbewerbs- und Beihilfevorschriften zurückzuführen sein könnte. Dieser restriktive Ansatz führt häufig dazu, dass öffentlich finanzierte OSS Tätigkeiten vermeiden, die sie als Marktaktivitäten ansehen, wie z. B. Entwurfsspezifikation, Auswahl der Auftragnehmer und Bauaufsicht, obwohl die Vorschriften ein solches Engagement am Markt zulassen. Öffentliche Stellen können an privatwirtschaftlichen Märkten teilnehmen, sofern sie nicht gegen bestimmte in den Verträgen festgelegte Vorschriften verstoßen. Die Vorschriften über staatliche Beihilfen zielen nämlich nicht auf die Art des Betreibers ab, sondern auf die Art der zu erbringenden Dienstleistungen und die spezifischen Bedingungen, unter denen diese Dienstleistungen erbracht werden. Darüber hinaus enthalten weder die Neufassung der EED (Richtlinie (EU) 2023/1791) noch die Neufassung der EPBD (Richtlinie (EU) 2024/1275) Beschränkungen dafür, wie OSS-Dienstleistungen strukturiert sein sollten oder welche Arten von Organisationen sie erbringen sollten, solange sie eine „unabhängige Beratung“ anbieten (Artikel 18 Absatz 3 der Neufassung der EPBD (Richtlinie (EU) 2024/1275)). Dieser Rechtsrahmen ermöglicht es öffentlichen und öffentlich finanzierten Stellen, sowohl in der Planungs- als auch in der Umsetzungsphase aktiv Unterstützung zu leisten, wie in den Abschnitten 3.4 und 3.5 dargelegt.

3.4. „Unterstützungsmodell“: Schwerpunkt auf der Unterstützung der Haushalte

Um in Bezug auf die Einschränkungen des Beratungsmodells für Abhilfe zu sorgen, kann eine OSS eine proaktivere Rolle übernehmen, indem sie **Hauseigentümer bei ihren Vorhaben zur energetischen Renovierung operativ unterstützt**. Die Dienstleistungen im Rahmen dieses Ansatzes würden üblicherweise Folgendes umfassen:

— Durchführung detaillierter Energieaudits vor Ort, um die spezifische Situation zu analysieren und das Einsparpotenzial zu ermitteln,

— genaue Festlegung der auszuführenden Arbeiten, einschließlich spezifischer Anforderungen (z. B. bezüglich Wärmebrücken), und Sicherstellung, dass diese Spezifikationen mit den Anforderungen für die Gewährung von Finanzhilfen übereinstimmen (z. B. Wärmewiderstandsgrad, Qualifikation der Bauleute usw.),

— Unterstützung der Hauseigentümer bei der Auswahl der Auftragnehmer und schließlich bei den Preisverhandlungen,

— Bauüberwachung und Durchsetzung der Qualitätssicherungsverfahren.

Dieses Modell kann als erweiterte Architektenvollmacht betrachtet werden, die nahezu die gesamte „Customer Journey“ abdeckt. Es bedeutet ganz klar, dass Markttätigkeiten ausgeübt werden und die geleistete Unterstützung unter die Berufshaftpflicht fällt — dies stellt den ersten Sprung dar und **markiert den Übergang von einem Beratungs- zu einem Unterstützungsmodell**. Der Wechsel von einem Modell zum anderen kann unter anderem durch die Bezahlung der erbrachten Dienstleistungen, einen Dienstleistungsvertrag zwischen der OSS und dem Hauseigentümer oder einen Besuch vor Ort zur Durchführung der Audits formalisiert werden.

Beispiel OpenGela (Spanien)

OpenGela ist ein OSS-Dienst im Baskenland (Spanien), der von der baskischen Regierung zur Unterstützung der Stadterneuerung gefördert wird. Das Herzstück des Diensts sind Nachbarschaftsbüros, die alle Verfahren und Verwaltungsaufgaben im Zusammenhang mit der integrierten Renovierung von Wohngebäuden zentralisieren: von den Verwaltungsformalitäten über den Kontakt mit Energiedienstleistern bis hin zur Bereitstellung finanzieller Unterstützung. Die Ausrichtung auf Renovierungen auf Stadtteilebene ermöglicht ein hohes Maß an Engagement der lokalen Gemeinschaften und trägt dazu bei, Vertrauen aufzubauen und die Handlungskompetenz der Bürgerinnen und Bürger zu stärken, nicht nur durch die Förderung der energetischen Renovierung, sondern auch durch die Verbesserung der Lebensqualität (Barrierefreiheit, Brandschutz, Nachhaltigkeit).

Die aus dem EU-Programm „Horizont 2020“ (HIROS4All) finanzierte OSS wurde als Pilotprojekt in zwei benachteiligten Stadtvierteln ins Leben gerufen: Otxarkoaga (Bilbao) und Txonta (Eibar). Insgesamt wurden 460 Wohnungen renoviert. Das Konzept wurde nun auf neun weitere Nachbarschaftsbüros im Baskenland ausgeweitet, um 4 800 Bürgerinnen und Bürgern Renovierungsdienstleistungen anzubieten. Ein neues Vorzeigeprojekt wurde in Torre Urizar auf den Weg gebracht. Ein verbessertes OSS-Modell zur Feinabstimmung der Renovierungsplanung durch Gebäuderenovierungspässe wird mithilfe des Teilprogramms „Energiewende“ des LIFE-Programms der EU getestet (BIRTUOSS). Es wird erwartet, dass das Projekt Investitionen in Höhe von 120 Mio. EUR mobilisieren wird, davon 40 Mio. EUR für die Renovierung zur Verbesserung der Gesamtenergieeffizienz.

Siehe: https://opengela.eus/en.

In diesem Modell **geht es nicht um Neutralität, sondern um Unabhängigkeit**: Den Hauseigentümern sollte klar sein, dass die OSS in ihrem eigenen Interesse und nicht im Interesse eines Dritten tätig ist. Diese Unabhängigkeit steht in engem Zusammenhang mit den vertraglichen Beziehungen und den Vergütungsquellen für die OSS, wie in Abschnitt 3.5 erläutert. Es sei darauf hingewiesen, dass das Unterstützungsmodell nur die Überwachung der Arbeiten und nicht die Ausführung der Arbeiten selbst umfasst, die weiterhin an Baufachleute vergeben werden müssen. Darüber hinaus ist dieser Ansatz weitaus arbeitsintensiver als ein Beratungsmodell und erfordert in der Regel öffentliche Zuschüsse, um nachhaltig wirtschaften zu können.

3.5. „Durchführungsmodell“: Erbringung von Dienstleistungen *und* Ausführung von Arbeiten

In einem dritten OSS-Modell, das als „Durchführungsmodell“ bezeichnet werden kann, plant die OSS nicht nur die Renovierungsarbeiten, sondern führt sie auch aus. In diesem Fall kann die OSS einen Teil der Arbeiten selbst ausführen und/oder Bauunternehmen beauftragen und dem Hauseigentümer ihre Wahl auferlegen. Das Verhältnis zwischen der OSS und den Bauunternehmen kann verschiedene Formen annehmen (Unterauftragnehmer oder Vertragspartner, mit gesamtschuldnerischer oder getrennter Haftung), möglicherweise durch Rahmenverträge.

Die Aufnahme der Ausführung der Arbeiten in die von der OSS angebotenen Dienstleistungen stellt einen zweiten Sprung dar und markiert den Übergang von einem „Unterstützungsmodell“ zu einem „Durchführungsmodell“. In diesem Szenario handelt die OSS nicht mehr nur im Interesse des Hauseigentümers, sondern verfolgt bei der Ausführung der Arbeiten auch eigene wirtschaftliche oder organisatorische Interessen. Dies bedeutet nicht zwangsläufig, dass die Beratung im Vorfeld weniger wertvoll ist, kann aber zu Bedenken hinsichtlich der Unparteilichkeit dieser Beratung führen. Ein positiver Aspekt ist, dass die OSS möglicherweise kostengünstigere Erstberatungen anbieten kann, da sie später von der Durchführung der Arbeiten profitiert. In den Fällen, in denen diese Art von OSS-Modell durch öffentliche Anreize unterstützt wird, müssen die Behörden Vorschriften festlegen, mit denen sichergestellt wird, dass die unterstützte OSS den Interessen der Hauseigentümer Rechnung trägt und gleichzeitig die Akzeptanz energetischer Renovierungen fördert und ihren eigenen wirtschaftlichen Interessen dient.

3.6. Kombination von „Finanzierungslösungen“ mit den vorstehend beschriebenen Modellen

In der oben dargestellten Typologie ist die Finanzierung nicht als eigenständiges Element zu betrachten, sondern als zusätzliche Dienstleistung zu einem der drei in den vorstehenden Abschnitten vorgestellten Modelle. Eine OSS kann verschiedene Dienstleistungen anbieten, um Hauseigentümer bei der Finanzierung der energetischen Renovierung von Gebäuden zu unterstützen, möglicherweise in Kombination.

Unterstützung beim Zugang zu öffentlichen Finanzhilfen: Die OSS kann das Verfahren zur Kombination verschiedener Finanzhilfen straffen und sicherstellen, dass das Projekt die Bedingungen erfüllt, unter denen die Finanzhilfe gewährt wird. Zudem kann sie Hauseigentümern bei der Ausarbeitung ihrer Finanzhilfeanträge helfen.

Vorfinanzierung öffentlicher Finanzhilfen: Öffentliche Finanzhilfen verbessern zwar die Rentabilität der Investition, werden in der Regel aber erst nach Abschluss der Arbeiten gewährt, sodass die Hauseigentümer das gesamte Vorhaben im Voraus finanzieren müssen. Die OSS kann kurzfristige Darlehen anbieten, um diese Lücke zu schließen und die Risiken zu mindern, und gleichzeitig in der Planungsphase sicherstellen, dass die Bedingungen, unter denen die Finanzhilfe gewährt wird, eingehalten werden. Es sind auch Abtretungsmandate denkbar, die es der OSS ermöglichen würden, einen Teil der Finanzhilfe im Namen des Hauseigentümers als Rückzahlung für die von der OSS erhaltenen kurzfristigen Vorfinanzierungsdarlehen einzubehalten.

Beispiel C-REAL (Belgien)

Durch das im Rahmen von Horizont 2020 finanzierte Projekt C-REAL wurde eine dauerhafte Partnerschaft zwischen dem Kreditinstitut ONESTO und dem Renovierungsberatungsdienst DUBOLIMBURG ins Leben gerufen, um die Quote und Qualität der Gebäuderenovierungen in der belgischen Provinz Limburg zu verbessern. Die Initiative wurde durch das „Energiehuis Limburg“ (Energiehaus Limburg) erweitert, das Auftragnehmer und Architekten unter dem Dach einer einzigen OSS zusammenbringt.

Im Rahmen des Projekts wurden wertvolle Erkenntnisse für Finanzinstitute gewonnen. Für Immobilienkäufer war die Einbettung der Renovierungsplanung in den Kaufprozess ein wichtiger Faktor. Eine frühzeitige Bewertung des Renovierungsbedarfs, der Kosten und des optimalen Zeitplans für die Arbeiten ermöglicht wirksame Preisverhandlungen und Finanzierungsvereinbarungen und stellt gleichzeitig sicher, dass energetische Verbesserungen und andere Renovierungsarbeiten zeitlich aufeinander abgestimmt sind. Ausweise über die Gesamtenergieeffizienz erwiesen sich ebenfalls als hilfreich für die Initiierung von Renovierungsarbeiten, insbesondere für Menschen, die bereits eine Immobilie besitzen.

Durch die Einbettung von Renovierungsanreizen in Kreditprodukte sind Banken besser in der Lage, den Fortschritt bei der Verbesserung der Energieeffizienz zu verfolgen. In Verbindung mit detaillierten Renovierungsplänen und Kostenabschätzungen ermöglicht dieser Ansatz ein besseres Risikomanagement und bessere Kreditvergabeentscheidungen und verringert gleichzeitig das Risiko, das mit Immobilien mit schlechter Energieeffizienz verbunden ist.

Das Projekt hat gezeigt, dass ein kooperatives Ökosystem, das Datenaustausch und Unterstützung der Kunden fördert, die Renovierungsergebnisse deutlich verbessert. Dieser Ansatz hilft allen Beteiligten, während des Renovierungsprozesses fundiertere Entscheidungen zu treffen.

Siehe: https://www.c-real.be.

Vorqualifikation für ein Finanzierungsangebot einer Privatkundenbank: Wenngleich eine Bank in der Regel ihre eigene Analyse der finanziellen Situation des Hauseigentümers vornimmt, kann die OSS die Erfüllung der Sorgfaltspflicht erleichtern, insbesondere indem sie Informationen in einem standardisierten Format in Absprache mit der Bank bereitstellt. Eine OSS kann Partnerschaften mit einer oder mehreren relevanten Banken aufbauen und mit dem Argument, dass sie der Bank eine kritische Masse von Projekten zur Verfügung stellen kann, die Bank überzeugen, ein spezifisches Produkt zu entwickeln, das auf die energetische Renovierung zugeschnitten ist, ihre Mitarbeitenden entsprechend zu schulen und der OSS gegebenenfalls die Möglichkeit zu geben, es in ihrem Namen zu vermarkten.

Autonome Finanzierungslösungen: Die OSS kann sogar ein eigenes Finanzierungsangebot in ihr Dienstleistungspaket aufnehmen. Dies stellt einen **dritten Sprung und eine (wesentliche) „Option“ dar, die jedem der drei Modelle hinzugefügt werden kann** (was den Beobachtungen zufolge jedoch bisher nur bei den Modellen „Unterstützung“ und „Durchführung“ der Fall ist). Die Einbindung der Finanzierung macht die OSS für den Hauseigentümer attraktiver, da die Entscheidung über die Aufnahme der Arbeiten nicht mehr von der Zustimmung eines Dritten (der Bank) abhängt. Außerdem wird der Darlehensantrag in der Regel nicht abgelehnt, da er bereits in einem frühen Stadium des Projekts

vorweggenommen wird. Schließlich können etwaige Investitionszuschüsse als Mischfinanzierungslösungen in Form von Kapitalnachlässen in das Finanzierungsangebot integriert werden. Um diese Lösung attraktiv zu machen, muss das Finanzierungsangebot der OSS sehr gut beworben werden, um ein ähnlich hohes Maß an Vertrauen zu schaffen wie gegenüber traditionellen Banken und Finanzinstituten. Ein zentrales Ziel der Integration der Finanzierung in das Dienstleistungsangebot der OSS besteht darin, die Vorlaufkosten (z. B. Audits, Studien) mit langfristigen Finanzierungslösungen zu kombinieren, damit diese kein Hindernis mehr darstellen, sondern in überschaubaren Raten über einen längeren Zeitraum zurückgezahlt werden können. Ein eigenes Finanzierungsangebot erfordert jedoch einen geeigneten Rechtsrahmen ([8]), da Banktätigkeiten in hohem Maße reguliert sind.

Beispiel SERAFIN (Frankreich)

In Frankreich ist ein *tiers-financeur* (ein Dritter, der die Finanzierung übernimmt) gesetzlich definiert als ein Akteur, der Arbeiten zur Verbesserung der Energieeffizienz mit einzelnen oder allen Finanzierungsdienstleistungen kombiniert. In den letzten zehn Jahren wurde dieses Modell von mehreren lokalen Gebietskörperschaften (Regionen und Ballungsgebiete) getestet, die heute im SERAFIN-Verbund zusammengeschlossen sind, dessen Gründung durch das Projekt ORFEE im Rahmen von Horizont 2020 unterstützt wurde.

Im Zuge des Projekts wurde ein Ressourcenzentrum für *tiers-financeurs* eingerichtet, um den Austausch von Know-how, Methoden und Fachwissen zu erleichtern. Durch die Koordinierung der Entwicklungsmaßnahmen (Studien, Verfahren, IT-Tools usw.) wurde zudem die Einführung von *tiers-financeurs* in ganz Frankreich unterstützt. Mit dem Projekt wurde ein Rahmen für die Einhaltung der Qualitätsanforderungen und die Qualitätskontrolle geschaffen, um die Einführung eines Versicherungssystems zur Absicherung der Renovierungsarbeiten zu unterstützen. Darüber hinaus wurden durch das Projekt die Finanzierungsangebote von *tiers-financeurs* verbessert, indem ihre Refinanzierung gesichert, die Zusammenarbeit mit Privatkundenbanken gefördert und der Zugang zu europäischen Fonds wie dem Europäischen Fonds für regionale Entwicklung (EFRE) erleichtert wurde.

Diese Initiative wird durch die Einrichtung der „Bank für energetische Renovierung“ (Projekt FIDEO-BRE, mit finanzieller Unterstützung von ADEME, der französischen Agentur für grünen Wandel), fortgeführt. Dieses Finanzinstitut stellt allen privaten Haushalten, auch jenen mit begrenztem Zugang zu Finanzmitteln, Darlehen zur Verfügung. Die Darlehen werden über Privatbanken und *tiers-financeurs* vergeben, um hochwertige energetische Renovierungen im Einklang mit den Qualitätsstandards des SERAFIN-Verbunds zu unterstützen.

Die teilnehmenden Banken profitieren von einem Rahmen, der Qualität, Risiko und Kosten regelt. Die Darlehen erfüllen die Kriterien der grünen Taxonomie, sodass sie in grüne Anleihenportfolios aufgenommen werden können. *Tiers-financeurs* können sich auf technische Unterstützung konzentrieren und gleichzeitig weiterhin Kredite vergeben, ohne übermäßiges Bilanzwachstum oder hohe Bearbeitungskosten. Es können auch neue *tiers-financeurs* eingerichtet werden, ohne dass Darlehen direkt verwaltet werden müssen.

Mitglieder des SERAFIN-Verbunds haben den Anstoß dazu gegeben, dass die Initiative von großen Finanzinstituten wie Procivis, Société Générale, La NEF, Crédit Mutuel, Crédit Coopératif, Crédit Logement und BNP Paribas unterstützt wird.

Siehe: https://serafin-renov.fr.

Darüber hinaus kann die Eignung verschiedener Rückzahlungsoptionen und -instrumente geprüft werden. Ein **objektgebundener Finanzierungsansatz**, bei dem die Verbindlichkeiten an die Immobilie und nicht an den Hauseigentümer gekoppelt sind, könnte eine Möglichkeit sein, um die Vorbehalte privater Haushalte gegenüber einer Aufnahme von Schulden, mit deren Rückzahlung sie länger beschäftigt sind als sie in dem Objekt wohnen, zu zerstreuen ([9]).

3.7. Zusammenfassung von Kapitel 3 zur „Customer Journey“ und zu den OSS-Modellen

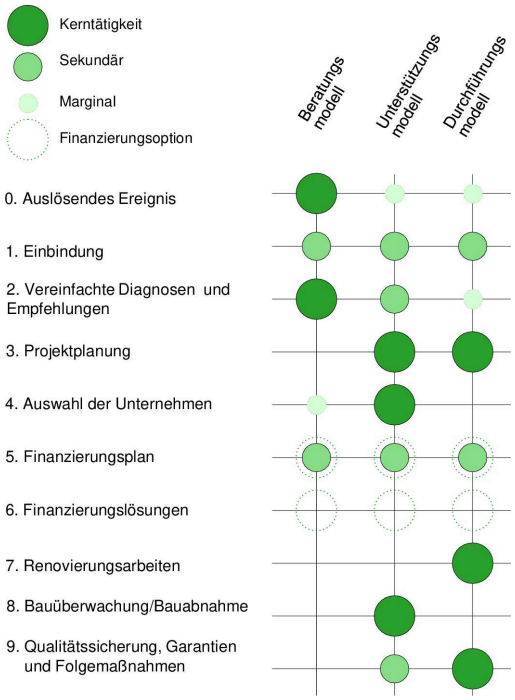
Abschließend wird in Abbildung 1 die „Customer Journey“ dargestellt und erläutert, wie sich die verschiedenen OSS-Modelle in die einzelnen Phasen einfügen.

([8]) In einigen Fällen, z. B. zur Vorfinanzierung öffentlicher Finanzhilfen, die in der Regel nachträglich ausgezahlt werden, können kurzfristige Darlehen ohne Bankzulassung vergeben werden, sofern spezifische Regulierungsleitlinien befolgt werden.

([9]) Empfehlung der Kommission zur Mobilisierung privater Investitionen in Energieeffizienz (C(2026) 1526).

Abbildung 1

Zusammenfassung der skizzierten Modelle und der „Customer Journey“



4. Wichtige Überlegungen zur Einrichtung von zentralen Anlaufstellen

In diesem Kapitel werden die wichtigsten Überlegungen sowie die organisatorischen und finanziellen Auswirkungen von OSS im privaten Wohnsektor dargelegt.

4.1. Kombination von Online- und physischen Konzepten

Online-OSS können sehr wichtig sein, um Gebäudeeigentümer für ihren Energieverbrauch, die Kontrolle des Verbrauchs und die ihnen dafür zur Verfügung stehenden Möglichkeiten zu sensibilisieren. Die Wirkung der Beratung kann verstärkt werden, wenn sie von Informationen über die verfügbare finanzielle Unterstützung flankiert wird. Mithilfe von Online-Tools können Eigentümer ermittelt und vorausgewählt werden, die bereit sind, sich auf komplexe und potenziell kostspielige Verfahren einzulassen. Online-Konzepte dürften zu moderaten Kosten ein breites Publikum erreichen und nicht nur sofortige Maßnahmen anstoßen, sondern auch längerfristig dazu beitragen, die Öffentlichkeit für die Vorteile von energetischen Renovierungen und Verbesserungen der Energieeffizienz zu sensibilisieren.

Ein reines Online-Konzept ist jedoch unzureichend, insbesondere wenn es um komplexere, umfassende Renovierungen geht und die von der OSS angebotenen Dienste mehrere Leistungen umfassen, die eine individuelle Bewertung des betreffenden Gebäudes erfordern. Ein Aspekt, der neben der angebotenen Dienstleistung zu berücksichtigen ist, ist der Umstand, dass die Menschen über unterschiedliche digitale Kompetenzen verfügen; selbst das beste Online-Tool wird unweigerlich einen erheblichen Teil der Bevölkerung — häufig die ältesten und schutzbedürftigsten Bürgerinnen und Bürger — nicht erreichen. Grundsätzlich ist es jedoch unwahrscheinlich, dass ein Haushalt größere Renovierungsarbeiten in seiner Wohnung durchführt, die mit erheblichen Kosten verbunden sind, wenn er nicht zuvor mehrfach persönlich mit Vertretern der OSS gesprochen hat, die die geplanten Arbeiten im Einzelnen beschrieben und detaillierte Anweisungen oder Empfehlungen zu den im Rahmen des Vorhabens durchzuführenden Arbeiten gegeben haben.

Außerdem kann es sein, dass der Gebäudeeigentümer der Plattform, die die Informationen bereitstellt, nicht voll vertraut oder die Vorteile von energetischen Renovierungen nur teilweise kennt. Der Aufbau von Vertrauen und die Berücksichtigung der individuellen Anliegen der Hauseigentümer erfordern Zeit und einen fachlichen Dialog, was eine Online-Lösung allein kaum leisten kann.

Anfang 2024 organisierte die Europäische Kommission ein Bürgerforum zur Energieeffizienz, an dem 150 nach dem Zufallsprinzip ausgewählte Bürgerinnen und Bürger aus allen EU-Mitgliedstaaten teilnahmen. Das Forum nahm 13 abschließende Empfehlungen an, wobei in Empfehlung 1 betont wurde, wie wichtig zugängliche Informationen sind, damit Haushalte und Organisationen in die Lage versetzt werden, die Energieeffizienz zu verbessern ([10]). Das Forum erkannte zwar den Wert von Online-Tools für die Einleitung von Renovierungsvorhaben an, wies aber auch darauf hin, dass dieses digitale Angebot unbedingt durch eine physische Präsenz, etwa durch regionale oder lokale Büros oder Besuche vor Ort, ergänzt werden muss.

4.2. **Geografische Abdeckung**

In Artikel 18 Absatz 1 der Neufassung der EPBD (Richtlinie (EU) 2024/1275) ist festgelegt, dass die Mitgliedstaaten in ihrem Hoheitsgebiet bis Mai 2026 im Einklang mit einem oder mehreren von fünf „geografischen" Kriterien OSS einrichten und betreiben müssen, um eine umfassende geografische Abdeckung und einen breiten Zugang zu OSS-Dienstleistungen zu gewährleisten. Ebenso betonte das Europäische Bürgerforum zur Energieeffizienz, wie wichtig es sei, dafür zu sorgen, dass OSS für alle Bürgerinnen und Bürger zugänglich sind, auch für diejenigen in ländlichen oder abgelegenen Gebieten und für diejenigen mit eingeschränkter Mobilität ([11]).

Für Informationen über die Kriterien für die geografische Abdeckung gemäß Artikel 18 Absatz 1 der Neufassung der EPBD (Richtlinie (EU) 2024/1275) sollten die Mitgliedstaaten und die einschlägigen Marktteilnehmer Anhang II ([12]) der Bekanntmachung der Kommission mit Leitlinien zur Richtlinie (EU) 2024/1275 („Finanzielle Anreize, Kompetenzen und Marktschranken" (Artikel 17) und „Zentrale Anlaufstellen für die Gesamtenergieeffizienz in Gebäuden" (Artikel 18)) konsultieren, der Empfehlungen enthält, mit denen sichergestellt werden soll, dass OSS in den nationalen Hoheitsgebieten wirksam eingesetzt werden.

4.3. **Konzepte zur Sicherung des Vertrauens der Hauseigentümer**

Die Zufriedenheit der Hauseigentümer mit den Renovierungsergebnissen und die Qualitätssicherung sind für die Vertrauensbildung von entscheidender Bedeutung.

Durch die Einführung der Rechenschaftspflicht wird das Vertrauen in Unterstützungsdienste für Renovierungen gestärkt. Transparenz sollte ein vorrangiges Ziel sein. Die OSS sollte daher eine Dokumentation der Verfahren, aber auch der Kosten, des Nutzens und der Risiken der empfohlenen Maßnahmen bereitstellen. Zudem kann das Einholen und Veröffentlichen von Kundenfeedback die Glaubwürdigkeit weiter erhöhen, da potenzielle Kunden dies als Beleg für eine hohe Qualität der Dienstleistungen ansehen.

Die Gewährleistung hoher Qualitätsstandards bei der Durchführung der Arbeiten ist ebenfalls von entscheidender Bedeutung, insbesondere wenn mehrere Auftragnehmer oder Unterauftragnehmer beteiligt sind. Die OSS kann sich an etablierten Qualitätsrahmen orientieren und gegebenenfalls eine Akkreditierung durch angesehene Stellen anstreben. Diese Rahmen können standardisierte Verfahren, Zertifizierungsanforderungen und eine systematische Qualitätsüberwachung umfassen. Solide Garantien, die durch Qualitätssicherungsprogramme unterlegt sind, können Hauseigentümern mehr Sicherheit bieten, insbesondere wenn sie in Finanzierungsoptionen integriert sind. OSS können das Vertrauen weiter stärken, indem sie Zertifizierungsverfahren einführen, um die Zuverlässigkeit und Qualität der Auftragnehmer zu gewährleisten.

Ein klarer Haftungsrahmen und eine klare Verbraucherschutzpolitik können alle Parteien schützen, indem die Zuständigkeiten für die Behebung von Mängeln festgelegt und einfache Streitbeilegungsverfahren eingeführt werden. Der Verbraucherschutz sollte über die Qualitätssicherung hinausgehen und auch Maßnahmen gegen irreführende Werbung vorsehen. Zu den wichtigsten Schutzmaßnahmen könnten leicht zugängliche Kanäle gehören, über die Probleme gemeldet werden können. Während für schwerwiegende Fälle ein formales Streitbeilegungsverfahren zur Verfügung stehen sollte, sollten alternative Streitbeilegungsmechanismen bevorzugt werden, um ein effizientes Konfliktmanagement zu gewährleisten.

([10]) Europäisches Bürgerforum zur Energieeffizienz, 2024, Abschließende Empfehlungen.

([11]) „Wir empfehlen, die den Verbraucherinnen und Verbrauchern zur Verfügung gestellten Informationen zugänglicher, transparenter und nutzbarer zu gestalten, um Haushalte und Organisationen dabei zu unterstützen, ihre Energieeffizienz zu steigern. Daher empfehlen wir: ein Netzwerk aus physischen Anlaufstellen auf kommunaler Ebene (Rathäuser, Bibliotheken), in denen den Verbraucherinnen und Verbrauchern unabhängige Fachkräfte für Rückfragen zur Verfügung stehen. Innerhalb des Netzwerks sollte nicht zwischen ländlichen und städtischen Gebieten und sozialen Gruppen unterschieden werden. In den Anlaufstellen sollten die Menschen rechtliche, finanzielle und technische Beratung sowie Informationen zu lokalen Dienstleistungsanbietern erhalten. Lokale Akteure sind aufgerufen, den Dienst bekannt zu machen." Europäisches Bürgerforum zur Energieeffizienz, 2024, Abschließende Empfehlungen.

([12]) Anhang II „Finanzielle Anreize, Kompetenzen und Marktschranken (Artikel 17) und zentrale Anlaufstellen für die Gesamtenergieeffizienz in Gebäuden (Artikel 18)" der Bekanntmachung der Kommission mit Leitlinien für neue oder wesentlich geänderte Bestimmungen der Neufassung der Richtlinie (EU) 2024/1275 über die Gesamtenergieeffizienz von Gebäuden (ABl. C, C/2025/6438, 18.12.2025, ELI: http://data.europa.eu/eli/C/2025/6438/oj).

4.4. **Gezielte Maßnahmen für schutzbedürftige Haushalte**

Verbraucherschutzmaßnahmen sind besonders wichtig für schutzbedürftige Haushalte wie etwa Familien mit niedrigem Einkommen, ältere Menschen und Menschen mit gesundheitlichen Einschränkungen. Diese Gruppen haben häufig größere Schwierigkeiten, sich in komplexen Renovierungsprozessen zurechtzufinden, technische Details zu regeln oder ihre Verbraucherrechte geltend zu machen.

Gezielte Schutzmaßnahmen können strengere Vorschriften für eine faire Preisgestaltung, maßgeschneiderte finanzielle Unterstützung und eine stärkere Aufsicht über Renovierungsunternehmen umfassen. Zu den spezifischen Maßnahmen können spezielle Berater für schutzbedürftige Hauseigentümer, transparente Vertragsbedingungen und staatlich unterstützte Garantien zur Minimierung finanzieller Risiken gehören.

Um marginalisierte Bevölkerungsgruppen zu erreichen und wirksame Unterstützung zu leisten, ist die Einbindung von Fachleuten mit Sozialkompetenz unerlässlich. Gezielte Sensibilisierungskampagnen und Entscheidungshilfen wie Online-Plattformen zur Selbstbewertung können fundierte Entscheidungen unterstützen. Gezielte Öffentlichkeitsarbeit kann die Vertrauens- und Informationslücke schließen, die schutzbedürftige Personen häufig davon abhält, Maßnahmen zur Verbesserung der Energieeffizienz zu ergreifen. OSS können von Energiearmut betroffene Haushalte für einfache, kostengünstige Maßnahmen zur Verbesserung der Energieeffizienz und zur Senkung der Energiekosten sensibilisieren. Die Einbindung der lokalen Gemeinschaften durch Veranstaltungen, Nachbarschaftsinitiativen, Haustürbesuche und öffentliche Präsentationen erfolgreicher Renovierungen kann Vertrauen schaffen.

STEP-Projekt — Lösungen zur Bekämpfung von Energiearmut

Im Rahmen des durch Horizont 2020 finanzierten STEP-Projekts wurde ein einfaches, innovatives und reproduzierbares Modell zur Bekämpfung von Energiearmut entwickelt, indem Verhaltensänderungen und kostengünstige Energieeffizienzlösungen durch maßgeschneiderte Beratung gefördert werden.

OSS, die auf lokaler Ebene tätig sind, sind ideal positioniert, um unabhängige Unterstützung zu leisten, die auf die spezifischen Bedürfnisse und Einschränkungen der Haushalte, insbesondere finanzieller Art, zugeschnitten ist. Indem sie schutzbedürftige Haushalte an bestehende Möglichkeiten der finanziellen Unterstützung heranführt, kann die OSS eine entscheidende Rolle dabei spielen, nachhaltige Energielösungen zugänglicher zu machen. Diese Finanzierungsmechanismen können beispielsweise gezielte Subventionen, „Pay-as-you-save"-Systeme oder langfristige Darlehen mit niedrigen Zinssätzen oder Nullzins umfassen.

Im Rahmen des STEP-Projekts wurden wichtige Erkenntnisse für die Entwicklung von OSS für schutzbedürftige Haushalte gewonnen. Eine entscheidende Komponente war der Kompetenzaufbau bei den vor Ort tätigen Fachkräften, wie im Sozial- und Gesundheitswesen tätigen Personen, durch ein modulares Schulungsprogramm, das eine wirksame Verbraucherberatung gewährleistet. Im Rahmen des Projekts wurde auch deutlich, wie wichtig Partnerschaften mit Verbraucherorganisationen, lokalen Gemeinschaften und vor Ort tätigen Gruppen sind, um diejenigen zu erreichen, die am stärksten von Energiearmut betroffen sind.

Siehe: https://www.stepenergy.eu/.

OSS können eine Schlüsselrolle bei der Bekämpfung von Energiearmut spielen, indem sie sowohl Immobilieneigentümer als auch Mieter unterstützen. So wie sie alle anderen Hauseigentümer unterstützen, können OSS schutzbedürftige Eigentümer insbesondere beim Zugang zu Finanzmitteln unterstützen, indem sie spezielle öffentliche Zuschüsse und maßgeschneiderte Finanzierungssysteme nutzen und ihnen bei der Beantragung von Krediten bei lokalen Banken helfen. Mieter, die häufig keinen Einfluss auf Renovierungsentscheidungen haben, können ebenfalls davon profitieren, dass OSS als Vermittler fungieren und die Hauseigentümer ermutigen (und dabei unterstützen), Renovierungen durchzuführen.

Die Empfehlung (EU) 2023/2407 der Kommission ([13]) und die dazugehörigen Leitlinien ([14]) geben Einblicke in die Ursachen von Energiearmut und zeigen konkrete Lösungen auf. Durch die Befolgung dieser Empfehlungen können OSS zu wichtigen Wegbereitern für die Bekämpfung von Energiearmut werden und sicherstellen, dass schutzbedürftige Haushalte Zugang zu praktischen und kosteneffizienten Lösungen erhalten.

([13]) Empfehlung (EU) 2023/2407 der Kommission vom 20. Oktober 2023 zu Energiearmut (ABl. L, 2023/2407, 23.10.2023, ELI: http://data.europa.eu/eli/reco/2023/2407/oj).

([14]) Arbeitsunterlage der Kommissionsdienststellen: EU-Leitlinien zu Energiearmut, Begleitunterlage zur Empfehlung C/2023/4080 der Kommission zu Energiearmut (SWD(2023) 647 vom 20.10.2023).

4.5. **Besonderheiten der von Bürgerinnen und Bürgern geleiteten Renovierungsgemeinschaften**

Die von Bürgerinnen und Bürgern geleitete Renovierung (Citizen-Led Renovation — CLR) ist ein neues Konzept, bei dem die Bürgerinnen und Bürger in den Mittelpunkt der Bemühungen um die energetische Renovierung von Gebäuden gestellt werden. Die meisten öffentlichen Maßnahmen zur Unterstützung der Renovierung von Wohngebäuden (z. B. Stadterneuerungsprogramme, Sensibilisierungskampagnen, OSS usw.) zielen bereits auf die Mitwirkung und Beteiligung der Bürgerinnen und Bürger ab, aber CLR unterscheiden sich dadurch, dass sie von den Bürgerinnen und Bürgern selbst initiiert werden und sich als **von Bürgergemeinschaften geleitete Bottom-up-Initiativen** herausbilden.

Was die CLR von anderen Renovierungsprojekten, an denen mehrere Menschen beteiligt sind (z. B. Wohnungseigentumsprojekte) unterscheidet, ist ihr nachhaltiger Ansatz, der über eine Handvoll Einzelprojekte hinausgeht. Das Besondere an CLR ist, dass eine juristische Person, eine Energiegemeinschaft ([15]) oder ein vergleichbares Konstrukt ([16]) geschaffen wird, das ein langfristiges Engagement und Resilienz gewährleisten soll. Solche formalen Strukturen bauen auf den Grundsätzen der offenen und freiwilligen Beteiligung und der wirksamen Governance-Kontrolle auf und fördern gleichzeitig die Organisation der Bürgerinnen und Bürger sowie den Kapazitätsaufbau. Bei diesen Konzepten geht es um Größeneffekte und Wirkung: Von CLR wird erwartet, dass sie in einer gemeinsamen Anstrengung die Renovierung mehrerer Gebäude bündeln, z. B. in einer bestimmten Straße, Bezirk oder Stadtteil.

Innerhalb eines Ökosystems kohärenter und komplementärer Strukturen **können CLR als ergänzende OSS fungieren** und die Lücke zwischen konventionellen öffentlichen Maßnahmen und gewinnorientierten privaten Konzepten wirksam schließen.

Beispiel Alex Energie in Rotterdam (Niederlande)

Im Rahmen des Horizont-2020-Projekts „Save the Homes“ führte die Stadt Rotterdam eine OSS-Pilotinitiative im Bezirk Prins Alexander durch. Die OSS verfolgte einen Bottom-up-Ansatz, bei dem Bürgerbeteiligung und lokale Energiegenossenschaften im Mittelpunkt stehen. Hauseigentümer erhalten Dienstleistungen im Rahmen einer strategischen Zusammenarbeit zwischen der Stadt Rotterdam, Alex Energie (einer Energiegemeinschaft mit Mitgliedern von Prins Alexander) und HOOM (einer Energiegenossenschaft, die Energiegemeinschaften unterstützt). Alex Energie bindet die Einwohnerinnen und Einwohner aktiv ein, indem lokale Arbeitsgruppen gebildet, Energiescans durchführt, Energiepläne entwickelt und gemeinsame Anschaffungen organisiert werden. Außerdem werden Hauseigentümer über Finanzierungsmöglichkeiten für energetische Renovierungen informiert. Weiterführende Informationen werden dann auf der Online-Plattform der Stadt zur Verfügung gestellt, auf der Hauseigentümer Renovierungsinformationen abrufen, Finanzhilfen beantragen, Dokumente hochladen und telefonische Unterstützung anfordern können.

Der Schwerpunkt der Stadt liegt auf der Unterstützung von Energiegenossenschaften im Back-Office-Bereich. Im Anschluss an dieses Pilotprojekt plant die Stadt, die Initiative auf ganz Rotterdam auszuweiten, um lokale Gemeinschaften zu fördern und den Austausch von Lösungen und bewährten Verfahren zu unterstützen. Der Schwerpunkt lag ursprünglich auf der Dachisolierung, und für die Durchführung der Arbeiten wurden lokale Unternehmen, viele von ihnen freiberuflich Tätige, ins Boot geholt. Es wurden bewusst Ausbildungsbetriebe einbezogen, um neue Unternehmen und die Ausbildung der Auszubildenden zu unterstützen.

Finanzielle Unterstützung wurde durch Darlehen aus dem Fonds für die Energiewende (Energietransitiefonds) gewährt, dessen Mittel von der Stadt Rotterdam verteilt werden und der vom Förderfonds für das Wohnungswesen der niederländischen Gemeinden (Stimuleringsfonds Volkshuisvesting Nederlandse Gemeenten) verwaltet wird. Diese Darlehen stehen sowohl Hauseigentümern als auch Wohnungseigentümergemeinschaften zur Verfügung.

([15]) In den EU-Rechtsvorschriften gibt es zwei Definitionen für Energiegemeinschaften. Der Begriff „Erneuerbare-Energie-Gemeinschaften“ ist in der Richtlinie (EU) 2023/2413 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 18. Oktober 2023 zur Änderung der Richtlinie (EU) 2018/2001, der Verordnung (EU) 2018/1999 und der Richtlinie 98/70/EG im Hinblick auf die Förderung von Energie aus erneuerbaren Quellen und zur Aufhebung der Richtlinie (EU) 2015/652 des Rates (ABl. L, 2023/2413, 31.10.2023, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2023/2413/oj) definiert, und der Begriff „Bürgerenergiegemeinschaften“ in der Richtlinie (EU) 2019/944 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 5. Juni 2019 mit gemeinsamen Vorschriften für den Elektrizitätsbinnenmarkt und zur Änderung der Richtlinie 2012/27/EU (ABl. L 158 vom 14.6.2019, S. 125, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/944/oj). Beide Begriffsbestimmungen lassen offen, welche Rechtsform die Gemeinschaften annehmen können (z. B. Verband, Genossenschaft o. ä.). Abgesehen von der Rechtsform umfassen die Begriffsbestimmungen auch Kriterien für Mitgliedschaft, Autonomie, Zugang, Zweck und wirksame Kontrolle.

([16]) In Ländern, in denen das Konzept der Energiegemeinschaften noch nicht vollständig in nationales Recht umgesetzt wurde, kann eine Einrichtung, die die in den einschlägigen Richtlinien der Union festgelegten Kriterien erfüllt, als „von Bürgerinnen und Bürgern geleitete Renovierungsgemeinschaft“ betrachtet werden.

Erste Piloterfahrungen haben ergeben, dass CLR-Konzepte mehrere entscheidende Vorteile haben ([17]). Sie können **Vertrauen** in die lokalen Gemeinschaften aufbauen, indem sie das Lernen voneinander fördern und soziale Netzwerke stärken, was wiederum eine breite Beteiligung begünstigt. Auch wenn es bei CLR anfangs länger dauert als bei individuellen Renovierungsmaßnahmen, bis Fortschritte erzielt werden, haben sie das Potenzial für ein exponentielles Wachstum („**Schneeballeffekt**"), das von einzelnen Gebäuden auf ganze Stadtviertel ausstrahlt. Aufgrund ihrer **Flexibilität** können sie Geschäftsmöglichkeiten voll ausschöpfen, die öffentliche OSS möglicherweise weniger bereit sind zu nutzen. CLR können auch erhebliche **Kostenvorteile** gegenüber Einzelprojekten bieten, und zwar durch Beiträge von Freiwilligen, Skaleneffekte, gemeinsame Beschaffung und standardisierte Gestaltung. Durch die **Bündelung von Ressourcen** können die Teilnehmer auch die allgemeine Kompetenzbasis stärken und insbesondere die Aufsicht über die Dienstleister verbessern. Im Gegensatz zu kurzfristigen Initiativen zielen CLR darauf ab, **strukturelle und langfristige Wirkungen** zu erzielen, indem Rechtspersönlichkeiten geschaffen werden und der Fokus nicht ausschließlich auf individuellen Anstrengungen liegt.

4.6. **Personelle Ressourcen für OSS**

Wie der Name schon sagt, soll eine zentrale Anlaufstelle ein vielseitiges Dienstleistungsangebot bereitstellen, das Hauseigentümer in allen Phasen ihres Vorhabens der energetischen Renovierung unterstützt. In technischer Hinsicht sollten die Berater in der Lage sein, Energieaudits durchzuführen, maßgeschneiderte nachhaltige Energielösungen zu ermitteln, Projekte detailliert zu planen und die Einhaltung der Baunormen zu überprüfen ([18]). Es ist auch gewollt, dass die finanzielle Unterstützung über die Ermittlung verfügbarer Zuschüsse hinausgeht und Hauseigentümer dabei unterstützt werden, geeignete Finanzierungslösungen zu bewerten und zu sichern ([19]). Die Berater könnten auch rechtliche Unterstützung leisten, um Hauseigentümern dabei zu helfen, ihre Rechte als Verbraucher zu verstehen und wahrzunehmen, Verträge zu prüfen und ein Verständnis der rechtlichen Anforderungen zu entwickeln. Vor allem müssen OSS-Berater neben Fachwissen auch ausgeprägte zwischenmenschliche Fähigkeiten haben, um die besonderen Umstände und Einschränkungen des jeweiligen Hauseigentümers zu verstehen und zu berücksichtigen, insbesondere bei der Unterstützung schutzbedürftiger Haushalte.

Der Erfolg der OSS hängt im Wesentlichen von der Auswahl und Entwicklung des richtigen Beraterpools ab. Angesichts des breiten Spektrums an erforderlichen Kompetenzen sind mit der Zusammenstellung eines Teams, das in der Lage ist, umfassende OSS-Dienstleistungen zu erbringen, zahlreiche organisatorische Herausforderungen verbunden. Es ist unwahrscheinlich, dass eine einzelne Person über das gesamte erforderliche Fachwissen verfügt, daher sind multidisziplinäre Teams unerlässlich. Der Aufbau dieser Teams erfordert strategische Verfahren für die Personalbeschaffung und Zusammenarbeit, um unterschiedliche berufliche Hintergründe zusammenzubringen. Bei diesen Ansätzen sollten sowohl die fachliche Kompetenz als auch die zwischenmenschlichen Fähigkeiten berücksichtigt werden, um ein Umfeld zu schaffen, das dem Wissensaustausch förderlich ist. Um diese qualifizierten Fachkräfte langfristig zu binden, ist ein durchdachtes Talentmanagement erforderlich.

OSS kann erfahrenen Baufachleuten, die mit dem Gedanken spielen, den Bausektor zu verlassen, attraktive Karrieremöglichkeiten bieten. Es könnten Ansätze entwickelt werden, um diese Fachleute ins Boot zu holen, um von ihrem Fachwissen zu profitieren. OSS können auch damit werben, dass sie einen konkreten Beitrag zur Unterstützung von Gemeinschaften und zur Bekämpfung des Klimawandels leisten, und dadurch vielfältige neue Talente aus dem Bausektor gewinnen, insbesondere Frauen und junge Fachkräfte. OSS und ihre Projektträger könnten mit Bauverbänden, Technologieanbietern, Arbeitsvermittlungsagenturen, Industriekammern oder Bildungseinrichtungen zusammenarbeiten, um maßgeschneiderte Programme zu entwickeln, die Fachwissen (in den Bereichen Technik, Finanzen, Recht, Kommunikation, Kundenservice usw.) mit zwischenmenschlichen Fähigkeiten kombinieren. Der Schwerpunkt dieser Programme könnte auf praktische Erfahrungen durch Praktika oder eine Ausbildung in bestehenden OSS gelegt werden. Eine kontinuierliche berufliche Weiterbildung könnte ebenfalls dazu beitragen, dass das Dienstleistungsangebot im Zuge der Weiterentwicklung von Technologien und Vorschriften auf dem neuesten Stand bleibt.

Baufachleute wiederum, die mit OSS zusammenarbeiten, können dabei unterstützt werden, sich nahtlos in das OSS-Ökosystem zu integrieren und dessen Qualitätsstandards aufrechtzuerhalten. Dazu gehört das Verständnis von integrierten Renovierungskonzepten, Qualitätssicherungsprotokollen und wirksamen Methoden der Zusammenarbeit mit der OSS und ihren Instrumenten. Die Schaffung klarer Partnerschaftsrahmen mit den Auftragnehmern ist entscheidend für die Festlegung von Qualitätsstandards, Kommunikationsprotokollen und Leistungsparametern. Regelmäßige Workshops und Veranstaltungen zum Wissensaustausch können dazu beitragen, dass die Ziele der OSS stets auf die Fähigkeiten der Auftragnehmer abgestimmt sind. Diese Partnerschaften können sich auch auf die Entwicklung standardisierter Ansätze für gängige Renovierungsszenarien konzentrieren, um die Effizienz und Zuverlässigkeit zu verbessern.

([17]) Zu den Maßnahmen der Kommission zur Unterstützung von Renovierungsprojekten, die von Bürgerinnen und Bürgern geleitet werden, siehe: https://citizen-led-renovation.ec.europa.eu/index_de.

([18]) Es sei darauf hingewiesen, dass bestimmte Dienstleistungen möglicherweise von zugelassenen Architekten erbracht werden müssen. Dabei handelt es sich um einen reglementierten Beruf mit spezifischen rechtlichen Anforderungen und Berufsstandards.

([19]) In ähnlicher Weise können OSS zwar allgemeine Informationen über Finanzierungsoptionen bereitstellen, doch sollte die Finanzberatung von zertifizierten Finanzberatern erbracht werden, die die rechtlichen Anforderungen erfüllen.

Initiativen zur Schulung der Arbeitskräfte: BUSHROSS

Das Projekt „Building Up Skills for Home Renovation One-Stop-Shops“ (BUSHROSS), das im Rahmen des LIFE-Teilprogramms „Energiewende“ finanziert wird, stützt sich auf die Erfahrungen aus Irland und Bulgarien, um Schulungsprogramme für OSS-Mitarbeiter in diesen beiden Ländern zu entwickeln, und überträgt diese dann auf Griechenland, Polen, Slowenien und die Ukraine.

Um dem Bedarf der Mitarbeitenden Rechnung zu tragen, die mit rechtlichen, technischen, wirtschaftlichen und sozialen Aspekten der Renovierung von Wohngebäuden befasst sind, wird es im Rahmen des Projekts vier spezifische Ausbildungspläne geben: i) Rahmen für das Geschäftsmodell von OSS, ii) Einrichtung und Betrieb der OSS (mit praktischen Tipps zur Umsetzung), iii) profilspezifische Schulungen zu energetischen Renovierungsmaßnahmen in Wohngebäuden und iv) soziale Aspekte (soziale Gerechtigkeit und Inklusivität, insbesondere durch gezielte Ausrichtung auf Frauen und schutzbedürftige Gruppen). Soziale Kompetenzen und digitale Tools — Mediation und Konfliktmanagement sowie der Umgang mit digitalen Tools — werden ebenfalls berücksichtigt.

Mit diesen Ausbildungsplänen, die auf dem Konzept der Microcredentials beruhen, erhalten erfolgreiche Teilnehmende Zertifikate über berufliche Qualifikation, die den Europass-Standards entsprechen und in allen EU-Ländern anerkannt werden (Europass-Mobilitätsnachweis und Europass-Zeugniserläuterung). Im Rahmen der Pilotausbildungsprogramme werden 150 Ausbilder ausgebildet, die wiederum 60 Fachleute in jedem der sechs Länder ausbilden werden.

OSS können nicht nur eine Schlüsselrolle bei der Energiewende im Gebäudesektor spielen, sondern auch als leistungsstarke Plattformen für berufliche Umschulungen und Beschäftigungsmöglichkeiten dienen. Sie könnten mit Arbeitsvermittlungsagenturen und Berufsbildungszentren zusammenarbeiten, um Personen zu ermitteln, die sich beruflich verändern möchten. OSS können auch strukturierte Lehrausbildungsprogramme anbieten, die Präsenzunterricht mit Lernen am Arbeitsplatz kombinieren und so Quereinsteigern einen Weg bieten, praktische Erfahrungen zu sammeln. Für Wiedereinsteiger kann eine OSS flexible Arbeitsregelungen und mehrstufige Schulungsprogramme anbieten, die dem jeweiligen Erfahrungsniveau und der Verfügbarkeit Rechnung tragen. Die Auflegung von Mentoringprogrammen, bei denen erfahrene Berater Neueinsteiger bei der Durchführung von Vorhaben zur energetischen Renovierung unterstützen, kann die berufliche Entwicklung weiter fördern. Der kooperative Charakter der OSS sollte die berufliche Weiterentwicklung fördern, indem die Teilnehmenden an verschiedene Disziplinen herangeführt werden. Dieses Umfeld sollte auf natürliche Weise das kontinuierliche Lernen und die Kompetenzentwicklung unterstützen und somit eine attraktive Option für diejenigen darstellen, die sich beruflich neu orientieren möchten. Indem sie sich aktiv an der Arbeitskräfteentwicklung beteiligen, können OSS sowohl ihren eigenen Personalbedarf decken als auch zur Bewältigung allgemeiner beschäftigungspolitischer Herausforderungen in ihren Gemeinschaften beitragen.

4.7. **Finanzierung zentraler Anlaufstellen und finanzielle Tragfähigkeit**

Die Förderung von OSS-Diensten — und damit die gezielte und aktive Unterstützung von Hauseigentümern bei ihrer energetischen Renovierung — sollte als integraler Bestandteil des nationalen Rahmens zur Finanzierung und Unterstützung von Maßnahmen zur Verbesserung der Energieeffizienz betrachtet werden. Die von den verschiedenen OSS-Modellen erbrachten Dienstleistungen im Interesse der Allgemeinheit und die Schlüsselrolle, die OSS bei der Sensibilisierung für die Vorteile der Energieeffizienz und insbesondere der energetischen Renovierung spielen, haben das Potenzial, einen wichtigen Beitrag zu den nationalen Energie- und Klimazielen zu leisten. Daher sollte der nationale Unterstützungsrahmen für OSS-Dienstleistungen integraler Bestandteil der nationalen Energie- und Klimapläne und der nationalen Gebäuderenovierungspläne ([20]) der Mitgliedstaaten sein.

Gleichzeitig sollte ein langfristiges Ziel in der Gewährleistung der finanziellen Tragfähigkeit der OSS bestehen, abhängig vom lokalen und kulturellen Kontext, den bevorzugten Organisationsstrukturen und den OSS-Geschäftsmodellen. Um finanziell tragfähig zu sein, sind OSS auf stabile und kontinuierliche Einnahmequellen angewiesen, um ihre Dienstleistungen zu finanzieren, sei es aus dem öffentlichen Haushalt, um ein Marktversagen zu beheben, oder durch private Hauseigentümer, die für die Dienstleistungen bezahlen. Bevor im Folgenden potenzielle Einkommensquellen

([20]) Annahme bis spätestens 31. Dezember 2026 gemäß Artikel 3 und Anhang II der Richtlinie (EU) 2024/1275. Den Mitgliedstaaten wurden spezielle Vorlagen zur Verfügung gestellt, um sie bei der Ausarbeitung ihrer Pläne im Einklang mit Anhang II der EPBD zu unterstützen, unter anderem hinsichtlich der Einrichtung zentraler Anlaufstellen oder ähnlicher Mechanismen gemäß Artikel 18 für die Bereitstellung technischer, administrativer und finanzieller Beratung und Unterstützung. Siehe kommentierte Vorlage unter: https://circabc.europa.eu/ui/group/8f5f9424-a7ef-4dbf-b914-1af1d12ff5d2/library/a8116057-2055-48e7-81c5-ee94a62de5c8.

vorgestellt werden, sei darauf hingewiesen, dass sich der Begriff „zentrale Anlaufstelle“ nicht auf eine bestimmte Rechtsform bezieht und dass die Funktionen einer OSS von verschiedenen Organisationsstrukturen wahrgenommen werden können. Stellen, die Hauseigentümer beraten oder unterstützen, können unterschiedliche Rechtsformen annehmen, z. B. Verband, Privatunternehmen, öffentlich-rechtliche Einrichtung in den Bereichen Industrie und Handel und lokale Behörde. Die rechtliche und operative Struktur einer OSS führt zu Einschränkungen und ist maßgeblich für ihren Zugang zu Finanzierungsquellen, was strategische und politische Entscheidungen erfordert. Darüber hinaus wirkt sich zwar die Art der angebotenen Dienstleistungen unmittelbar auf die Argumente für eine öffentliche Finanzierung aus, doch hängt die Tragfähigkeit eines OSS-Geschäftsmodells letztlich von der Breite und dem Umfang des Dienstleistungsangebots ab.

4.7.1. *Verwendung von Zuschüssen zur Sicherung des Geschäftsbetriebs der OSS*

In einigen Fällen können OSS-Dienstleistungen für Hauseigentümer kostenlos erbracht werden, um Unterstützung zu leisten, damit mehr energetische Renovierungen durchgeführt oder umfangreichere Renovierungen in Angriff genommen werden. Dies käme zum Beispiel für einen bestimmten Zeitraum, für Programme des öffentlichen Haushalts oder eine bestimmte Bevölkerungsgruppe infrage. Dabei darf jedoch nicht vergessen werden, dass sich eine kostenlose Dienstleistung finanziell nicht selbst trägt und subventioniert werden sollte, entweder direkt durch Haushaltsmittel oder indirekt durch Pflichtbeiträge des Privatsektors. Die Gewährleistung einer kontinuierlichen Finanzierung für die OSS ist von entscheidender Bedeutung, um die Bevölkerung dauerhaft zu unterstützen und qualifizierte Fachkräfte zu halten und Fachwissen zu sichern. Zuschüsse spielen zwar eine wichtige Rolle, insbesondere bei der anfänglichen Einrichtung der OSS, doch sich darauf als einzige Finanzierungsquelle zu verlassen, ist keine tragfähige langfristige Strategie. Um die finanzielle Tragfähigkeit zu gewährleisten, muss die wirtschaftliche Lebensfähigkeit bereits in den frühen Planungsphasen berücksichtigt werden.

Darüber hinaus sind Zuschüsse für OSS-Dienstleistungen im Zeitverlauf möglicherweise nicht sicher und können von sich ändernden politischen Prioritäten und Haushaltszwängen abhängen, was eine langfristige Planung erschwert. Zwar können Pilotprojekte und die Einrichtung der Dienste mit Zuschüssen wirksam unterstützt werden, doch eignen sie sich nicht gut für eine breite Markteinführung, da diese stabile und vorhersehbare Finanzströme voraussetzt. Eine plötzliche Kürzung oder Umschichtung öffentlicher Mittel kann den Betrieb stören und die finanzielle Stabilität einer OSS beeinträchtigen. Darüber hinaus ist ein Modell, das von Zuschüssen abhängig ist, nicht skalierbar. Eine Ausweitung des Dienstleistungsangebots auf eine größere Zahl von Hauseigentümern oder weitere Regionen würde eine kontinuierliche Erhöhung der öffentlichen Ausgaben erfordern, was nur selten möglich ist.

Selbst wenn Zuschüsse zur Verfügung stehen, werden sie häufig mit erheblichen Verzögerungen ausgezahlt, was zu Liquiditätsproblemen führt, die den täglichen Betrieb beeinträchtigen können. Darüber hinaus sind die Finanzierungsbedingungen in der Regel sehr unterschiedlich, wobei Zuschüsse in Form von Tagessätzen, Pauschalbeträgen oder projektbezogenen Zuweisungen gewährt werden können, was die Finanzplanung zusätzlich erschwert. Zudem werden öffentliche Zuschüsse häufig auf das zur Erfüllung der zugewiesenen Aufgaben erforderliche Minimum beschränkt, was die Fähigkeit einer Organisation, Finanzstabilität aufzubauen, einschränkt. Kleinere Organisationen, insbesondere gemeinnützige, stehen vor zusätzlichen Herausforderungen. Viele haben Schwierigkeiten, regelmäßige Betriebsüberschüsse zu erwirtschaften, was es schwierig macht, finanzielle Rücklagen zu bilden oder langfristige Kredite zu erhalten. Infolgedessen sind sie häufig auf kurzfristige Bankfinanzierungen zu hohen Zinssätzen angewiesen, was einen erheblichen Teil ihres Budgets verschlingt und ihre Tragfähigkeit weiter untergräbt. Diese finanzielle Anfälligkeit zwingt zu einem kurzfristigen Ansatz, der die Planung häufig auf die Laufzeit der verfügbaren Zuschüsse beschränkt, in der Regel ein bis drei Jahre. Diese Einschränkungen führen dazu, dass Kurzzeitverträge und niedrige Gehälter weitverbreitet sind, was eine langfristige Laufbahnplanung für die Beschäftigten erschwert. Eine hohe Personalfluktuation, insbesondere bei den Beratern, schadet der Kontinuität und verringert die Gesamteffizienz der OSS.

Die öffentliche Finanzierung durch die Mitgliedstaaten sollte eine kontinuierliche Unterstützung der OSS-Dienstleistungen sicherstellen, um die finanzielle Anfälligkeit und das Risiko einer Unterbrechung der Diensterbringung zu verringern, und es den OSS ermöglichen, erworbenes Fachwissen zu bewahren. Gleichzeitig darf sich die OSS beim Aufbau eines nachhaltigen Modells nicht ausschließlich auf externe Finanzmittel verlassen, da diese aufgrund des sich wandelnden politischen Umfelds und der sich verändernden Prioritäten der Regierung jederzeit gestrichen werden könnten. Stattdessen würde die Einbeziehung von Einnahmen schaffenden Mechanismen ein organisches Wachstum ermöglichen, das durch die Nachfrage und nicht durch die Lage der öffentlichen Haushalte bestimmt wird. Während Zuschüsse in den frühen Phasen eine entscheidende Rolle spielen, sollte eine langfristige Strategie verschiedene Finanzierungsquellen umfassen, wie z. B. Beiträge von Hauseigentümern, Partnerschaften mit Finanzinstituten oder Unterstützung durch die Industrie.

4.7.2. *Positionierung der OSS als Makler oder Kopplungsgeschäft*

Ausgehend von der Feststellung, dass Hauseigentümer nur ungern für Beratungsdienste bezahlen, besteht ein gängiges Geschäftsmodell darin, dass die OSS ihre Dienstleistungen Hauseigentümern kostenlos anbieten, indem sie als Vermittler auftreten. Bei diesem Modell vermittelt die OSS Kunden an Drittpartner, mit denen sie vertragliche Vereinbarungen getroffen hat, und erhält für diese Vermittlung eine Provision. Dieses Modell ist in der Privatwirtschaft, in der Modernisierungsmakler, Kreditvermittler und Makler für handelbare Zertifikate tätig sind, bereits weitverbreitet.

Wenn OSS jedoch eine Vergütung aus Kopplungsgeschäften und von Dritten erhalten, können sie sich nicht mehr darauf berufen, ausschließlich im Interesse des Hauseigentümers zu handeln. In solchen Fällen ist der Hauptauftraggeber der OSS nicht mehr der Hauseigentümer, sondern der Geschäftspartner, der ihren Geschäftsbetrieb finanziert.

4.7.3. *Erhebung von Gebühren für die erbrachten Dienstleistungen bei Hauseigentümern*

Die Beteiligung von Hauseigentümern, indem diese die Kosten für einige der angebotenen Dienstleistungen ganz oder teilweise tragen, würde dazu beitragen, die finanzielle Tragfähigkeit des Geschäftsbetriebs der OSS zu gewährleisten. Beispielsweise könnte eine OSS Hauseigentümern ihre allgemeine Unterstützung bei der Planung und Durchführung von Vorhaben zur energetischen Renovierung in Rechnung stellen und gleichzeitig dank eines etwaigen nationalen oder regionalen öffentlichen Förderprogramms für energetische Renovierungen kostenlose Dienstleistungen für schutzbedürftige Haushalte oder bestimmte Gebiete anbieten. Der Erfolg dieses Ansatzes hängt davon ab, ob es den Hauseigentümern wert ist, für die Dienstleistungen der OSS zu bezahlen. Während dies in der Bauphase weniger problematisch ist, stellt es in der Beratungs- und Planungsphase immer noch ein erhebliches Hemmnis dar. Diese Zurückhaltung ist in der Regel darauf zurückzuführen, dass Hauseigentümer den Nutzen oder die Bedeutung dieser Vorleistungen nicht richtig einschätzen können. Ein Hauptziel der öffentlichen Intervention könnte daher darin bestehen, diese Wahrnehmung zu ändern und gleichzeitig die direkte finanzielle Unterstützung für schutzbedürftige Haushalte aufrechtzuerhalten.

4.8. Zentrale Anlaufstellen und Vorschriften über staatliche Beihilfen: besondere Überlegungen zu Dienstleistungen von allgemeinem wirtschaftlichem Interesse

OSS können von verschiedenen Stellen betrieben werden, z. B. von öffentlichen oder halböffentlichen Stellen wie lokalen Behörden oder Energieagenturen, aber auch von privaten Organisationen, die von Verbänden und Gemeinschaftsgruppen bis hin zu gewerblichen Unternehmen reichen.

Die Diskrepanz zwischen dem derzeitigen Tempo und Umfang der energetischen Renovierungen und dem, was erforderlich ist, um die Ziele der Union zu erreichen, insbesondere in Bezug auf Wettbewerbsfähigkeit, Energieversorgungssicherheit und Klimaschutz, rechtfertigt ein öffentliches Tätigwerden und finanzielle Unterstützung für bestehende öffentliche und private Organisationen, die OSS-Dienstleistungen anbieten, sowie für die Einrichtung und Entwicklung neuer Einrichtungen.

Nach dem Wettbewerbsrecht der Union und insbesondere dem Beihilferecht kann die Beratung und Unterstützung bei der Renovierung von privaten Wohngebäuden als „wirtschaftliche Tätigkeit“ angesehen werden, unabhängig von der Rechtsform der betreffenden Einrichtung und davon, ob sie gewinnorientiert wirtschaftet oder nicht, da diese Einrichtung als im Wettbewerb stehend mit anderen Einrichtungen, die ähnliche Dienstleistungen anbieten, angesehen werden kann ([21]). Obwohl das Unionsrecht öffentlichen Stellen nicht verbietet, wirtschaftliche Tätigkeiten auszuüben, oder Behörden, öffentliche oder private Einrichtungen, die „auf dem Markt“ tätig sind, finanziell zu unterstützen, setzt diese Einstufung als „wirtschaftliche Tätigkeit“ voraus, dass bestimmte Bedingungen erfüllt sind, um die Einhaltung der Vorschriften über staatliche Beihilfen zu gewährleisten ([22]).

Ein Ansatz könnte darin bestehen, die „Unterstützung energetischer Renovierungen durch OSS“ als „Dienstleistung von allgemeinem wirtschaftlichem Interesse“ zu definieren, wenn der Umfang der erbrachten Dienstleistungen eine solche Einstufung zulässt. Das Konzept der Dienstleistungen von allgemeinem wirtschaftlichem Interesse im Sinne des Unionsrechts bezieht sich auf Dienstleistungen, die die Behörden für die Bürgerinnen und Bürger für wesentlich erachten, die aber vom Markt ohne staatliches Eingreifen nur unzureichend erbracht würden. Eine solche Einstufung kann sich daher z. B. auf bestimmte Beratungsdienste und technische Hilfe beziehen, die vom Markt nicht oder nur unzureichend angeboten werden, in der Regel aber nicht auf die energetischen Renovierungsarbeiten selbst. Solche Dienstleistungen können von öffentlichen Stellen oder privaten Unternehmen im Rahmen öffentlicher Dienstleistungsaufträge erbracht werden, wobei die Einhaltung der Standards und Verpflichtungen durch die Regulierungsbehörden überwacht wird.

5. Kontaktstellen für EU-Unterstützung

Die Bestimmungen zu OSS in der Neufassung der EED (Richtlinie (EU) 2023/1791) und der Neufassung der EPBD (Richtlinie (EU) 2024/1275) dienen als Grundlage für die Einführung von OSS-Dienstleistungen. In diesen Leitlinien wiederum werden die wichtigsten Überlegungen für die Entwicklung von OSS auf der Grundlage der bisher in der Union gesammelten Erfahrungen und entwickelten Modelle dargelegt. Dabei ist zu beachten, dass es nicht das eine Modell für alle Situationen gibt. Stattdessen ist ein maßgeschneiderter Ansatz erforderlich, der den besonderen Merkmalen der jeweiligen Region Rechnung trägt. Die erfolgreiche Umsetzung setzt einen flexiblen, iterativen Prozess voraus, der von Anfang an Rückmeldungen einbezieht und kontinuierliches Lernen, Verfeinerung und Erweiterung ermöglicht.

([21]) Vgl. z. B. Bekanntmachung der Kommission zum Begriff der staatlichen Beihilfe im Sinne des Artikels 107 Absatz 1 des Vertrags über die Arbeitsweise der Europäischen Union, C/2016/2946 (ABl. C 262 vom 19.7.2016, S. 1, https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/?uri=oj:JOC_2016_262_R_0001).

([22]) Wie in Artikel 107 Absatz 3 des Vertrags über die Arbeitsweise der Europäischen Union festgelegt und in den einschlägigen Rechtsvorschriften weiter ausgeführt (aufgeführt unter https://competition-policy.ec.europa.eu/state-aid/legislation_de).

Zur Unterstützung dieses Prozesses bietet die Kommission Hilfe bei der Einrichtung von OSS an und leistet damit einen Beitrag zur Verwirklichung der Energieeffizienz- und Renovierungsziele. Dazu gehören die gezielte finanzielle Unterstützung durch maßnahmenbezogene Finanzhilfen im Rahmen ihrer Finanzierungsprogramme für die Energiewende sowie der gegenseitige Austausch und Vernetzungsmöglichkeiten für OSS-Fachleute.

Diese Hilfe umfasst die direkte und indirekte finanzielle Unterstützung durch verschiedene Finanzierungsmechanismen. Bei der direkten Unterstützung vergibt die Kommission die Finanzmittel (in der Regel Finanzhilfen) auf der Grundlage offener Aufforderungen zur Einreichung von Vorschlägen direkt an die Begünstigten. Bei der indirekten Unterstützung stellt die Kommission die Mittel in der Regel den Mitgliedstaaten bereit, die diese an die Endbegünstigten weiterreichen.

5.1. **Direkte finanzielle Unterstützung**

5.1.1. *LIFE-TEILPROGRAMM „ENERGIEWENDE“*

Das LIFE-Teilprogramm „Energiewende“ (LIFE-Teilprogramm CET) ist mit rund 1 Mrd. EUR aus dem Mehrjährigen Finanzrahmen 2021-2027 ausgestattet und unterstützt den Kapazitätsaufbau, die Projektentwicklung, die Markteinführung und Governance-Maßnahmen in den Bereichen Energieeffizienz, integrierte erneuerbare Energien und gerechter Übergang. Als Teil des mehrjährigen Arbeitsprogramms 2025-2027 wird das LIFE-Teilprogramm CET im Rahmen gezielter Aufforderungen zur Einreichung von Vorschlägen für maßnahmenbezogene Finanzhilfen mit einer vorläufigen Mittelausstattung von 25 Mio. EUR für den Dreijahreszeitraum speziell die Einrichtung von OSS für Energieeffizienz und energetische Renovierungen unterstützen. Bislang wurde im Rahmen des LIFE-Teilprogramms CET und seiner Vorgängerprogramme die Einrichtung von fast 50 Hausrenovierungsdiensten in 17 verschiedenen EU-Mitgliedstaaten (und zwei assoziierten Ländern) unterstützt ([23]). Darüber hinaus könnte die Einrichtung von OSS für energetische Renovierungen durch maßnahmenbezogene Finanzhilfen für die Unterstützung bei der Projektentwicklung und für Initiativen lokaler und regionaler Gebietskörperschaften gefördert werden.

Zusätzlich zur finanziellen Unterstützung im Rahmen der Aufforderungen zur Einreichung von Vorschlägen für Finanzhilfen unterstützt das LIFE-Teilprogramm CET die OSS durch Sensibilisierungsmaßnahmen und die Förderung bestehender bewährter Verfahren, den gegenseitigen Austausch, die Unterstützung des Kapazitätsaufbaus und die Einrichtung von praxisorientierten Gemeinschaften. Im Rahmen der Initiative „ManagEnergy“ werden spezielle „Master Classes“ für lokale und regionale Energieagenturen und ihre Behörden angeboten, um nachhaltige Energieprojekte zu fördern und zu unterstützen oder den Impuls für die Durchführung solcher Projekte zu geben. Insbesondere werden spezielle ManagEnergy Master Classes zur Einrichtung von OSS für energetische Renovierungen organisiert.

5.1.2. *ELENA — Europäisches Finanzierungsinstrument für nachhaltige Energieprojekte von Städten und Regionen*

Die ELENA-Fazilität, die von der Europäischen Investitionsbank (EIB) im Namen der Kommission verwaltet wird, stellt Finanzhilfen für technische Hilfe zur Unterstützung nachhaltiger Investitionsprojekte bereit. Im Rahmen der Fazilität werden öffentliche und private Einrichtungen bei der Entwicklung und Umsetzung von Initiativen in den Bereichen Energieeffizienz, erneuerbare Energien und nachhaltige Mobilität unterstützt, indem finanzielle, technische und administrative Hindernisse beseitigt werden. Die Mittel aus der ELENA-Fazilität decken bis zu 90 % der Projektvorbereitungskosten ab, einschließlich Durchführbarkeitsstudien, Geschäftsplanung, Finanzierungsstrategien und Beschaffungsverfahren. Förderfähige Projekte müssen bedeutende positive Auswirkungen nachweisen, und der Hebelfaktor muss bei Energieeffizienzprojekten mindestens 20 und bei Wohnprojekten mindestens 10 betragen. Seit ihrer Auflegung im Jahr 2009 wurden im Rahmen der ELENA-Fazilität über 337 Mio. EUR an Finanzhilfen mobilisiert, um Städte, Regionen und öffentliche Einrichtungen bei der Verwirklichung der Klima- und Energieziele der Union zu unterstützen. Insgesamt sollen Investitionen in Höhe von über 11,3 Mrd. EUR mobilisiert werden. Anträge werden fortlaufend angenommen, wobei die Experten der EIB die Antragsteller durch das Verfahren führen.

Im Rahmen der Unterstützung bei der Projektentwicklung kann die ELENA-Fazilität zur Einrichtung spezieller OSS für Verbesserungen der Energieeffizienz und energetische Renovierungen beitragen, um dadurch die Bündelung der entsprechenden Investitionspipeline zu unterstützen. In den letzten Jahren hat die ELENA-Fazilität zur Einrichtung von 26 OSS in elf Mitgliedstaaten (Belgien, Bulgarien, Dänemark, Estland, Irland, Spanien, Frankreich, Italien, Lettland, Niederlande und Polen) beigetragen. Die ELENA-Fazilität bietet nachfragebasierte Unterstützung im sogenannten „Windhundverfahren“ ([24]).

Die ELENA-Fazilität kann auch von den Mitgliedstaaten auf nationaler Ebene genutzt werden, um das erfolgreiche ELENA-Modell mithilfe anderer Finanzierungsquellen (z. B. Fonds der Kohäsionspolitik, Modernisierungsfonds, Mittel aus der Aufbau- und Resilienzfazilität oder andere nationale Mittel) nachzubilden. Solche nationalen ELENA-Programme könnten eingerichtet werden, um spezifische lokale Lücken bei technischem und finanziellem Fachwissen zu schließen und Investitionen in die Energieeffizienz in verschiedenen Sektoren Vorschub zu leisten. Zu diesem Zweck können sich die Mitgliedstaaten für ein Pilotprojekt im Rahmen der derzeitigen von der EIB verwalteten ELENA-Fazilität bewerben, um Wissen weiterzugeben und Erfahrungen mit der Unterstützung durch die EIB zu sammeln.

([23]) CINEA, Giving LIFE to Europe's clean energy transition (https://cinea.ec.europa.eu/publications/digital-publications/giving-life-europes-clean-energy-transition_de).

([24]) Projektträger wenden sich über die auf der ELENA-Website angegebenen Kontaktdaten an die ELENA-Fazilität.

5.2. **Indirekte finanzielle Unterstützung: Fonds der Kohäsionspolitik und Klima-Sozialfonds**

5.2.1. *Aufbau- und Resilienzfazilität*

Die Aufbau- und Resilienzfazilität (ARF) umfasst im Zeitraum 2021-2026 Investitionen in Höhe von fast 80 Mrd. EUR in Renovierungen zur Verbesserung der Energieeffizienz und den Bau von Gebäuden. Die Fazilität kombiniert Investitionen mit Reformen, um energetische Renovierungen noch leichter zu machen.

Im Rahmen der ARF haben viele Mitgliedstaaten Maßnahmen zur Einrichtung zentraler Anlaufstellen in ihre Aufbau- und Resilienzpläne (ARP) aufgenommen, insbesondere mit dem Ziel, die Umsetzung von Energieeffizienzmaßnahmen zu erleichtern und Hauseigentümer in Verbindung mit ARP-Investitionen umfassend zu unterstützen.

Der ARP Italiens beispielsweise umfasst Maßnahmen zur Einrichtung von OSS, um die Renovierung öffentlicher und privater Gebäude zu erleichtern, wobei der Schwerpunkt auf Energieeffizienz und Nachhaltigkeit liegt. Auch Spanien hat OSS in seinen ARP aufgenommen, um die Renovierung von Wohngebäuden zu fördern, wobei ein besonderer Schwerpunkt auf der Verringerung von Energiearmut liegt. Portugal hat einen konzertierten Ansatz gewählt und ein Protokoll über die Zusammenarbeit zwischen den einschlägigen Agenturen und Verbänden unterzeichnet, um für die Bürgerinnen und Bürger zentrale Anlaufstellen für Energieeffizienz einzurichten.

Mit den Mitteln aus der ARF für diese Initiativen sollen die Koordinierung und Effizienz von Projekten zur energetischen Renovierung verbessert und sichergestellt werden, dass Hauseigentümer integrierte technische, administrative und finanzielle Unterstützung erhalten. Durch die Inanspruchnahme der Unterstützung aus der ARF können die Mitgliedstaaten die Einführung von OSS beschleunigen und dadurch zur Verwirklichung der Klima- und Energieziele der Union beitragen. Nach dem Ende der Unterstützung aus der ARF ist es von entscheidender Bedeutung, dass diese Dienste, die Hauseigentümern integrierte technische, administrative und finanzielle Unterstützung für ihre Vorhaben zur energetischen Renovierung bieten, von den nationalen Verwaltungen weitergeführt werden.

5.2.2. *Fonds der Kohäsionspolitik*

Für den Programmplanungszeitraum 2021-2027 sind im Rahmen des kohäsionspolitischen spezifischen Ziels „Energieeffizienz“ (RSO2.1) Investitionen in Höhe von 22 Mrd. EUR vorgesehen ([25]). Um die Durchführung dieser Projekte zu fördern, wird mit den Mitteln der Kohäsionspolitik auch der Kapazitätsaufbau bei Behörden unterstützt. Zusätzliche technische Unterstützung im Zusammenhang mit der Programmdurchführung wird auf Initiative der Kommission geleistet.

Einzelstaatliche Ebene — Unterstützung des Kapazitätsaufbaus

Der Europäische Fonds für regionale Entwicklung (EFRE) und der Kohäsionsfonds (KF) können die Einrichtung von OSS gemäß Artikel 3 Absatz 4 der Verordnung (EU) 2021/1058 des Europäischen Parlaments und des Rates ([26]) unterstützen, in dem festgelegt ist, dass mit diesen Fonds Tätigkeiten zur Verbesserung der Kapazität der Programmbehörden in den Mitgliedstaaten sowie der Kapazität von Akteuren auf sektoraler oder territorialer Ebene, die für die Ausführung von für den Einsatz dieser Fonds relevanten Tätigkeiten verantwortlich sind, unterstützt werden können, sofern das zum Erreichen der Ziele des Programms beiträgt. Dies könnte für eine OSS relevant sein, mit der die energetische Renovierung von Gebäuden mit Mitteln aus EFRE/KF-Programmen und im Einklang mit dem spezifischen Ziel 2.1 gefördert wird.

Technische Unterstützung auf Unionsebene

Das Programm „Kohäsion für den Wandel“ (Cohesion for Transitions — C4T) wurde von der Generaldirektion Regionalpolitik und Stadtentwicklung der Europäischen Kommission ins Leben gerufen, um die Durchführung von aus dem EFRE und dem KF im Rahmen des politischen Ziels 2 finanzierten Investitionsprojekten im Bereich der Nachhaltigkeitswende zu unterstützen. Das Programm bietet förderfähigen Regionen maßgeschneiderte Unterstützung beim Kapazitätsaufbau und Beratung in Bereichen wie Energiewende, Kreislaufwirtschaft, Wasserbewirtschaftung, Anpassung an den Klimawandel und biologische Vielfalt. Zu den wichtigsten unterstützenden Tätigkeiten können beispielsweise die Analyse von Finanzierungsmechanismen auf Ebene der Union und der Mitgliedstaaten gehören, um bewährte Verfahren für die Finanzierung der Energieeffizienz zu ermitteln, sowie spezielle Workshops zu Finanzierungsmodellen, Preisgestaltungsoptionen und Strategien für OSS-Dienstleistungen.

([25]) https://cohesiondata.ec.europa.eu/cohesion_overview/21-27/#financing.

([26]) Verordnung (EU) 2021/1058 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 24. Juni 2021 über den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung und den Kohäsionsfonds (ABl. L 231 vom 30.6.2021, S. 60, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2021/1058/oj).

Beispiel für technische Unterstützung im Rahmen von C4T: Finanzierung von energetischen Renovierungen — das OSS-Modell der Stadt Plowdiw

Die Energieagentur Plowdiw in Bulgarien erhielt Unterstützung bei der Einrichtung einer OSS für die Renovierung von Wohngebäuden in der Region Plowdiw als sich selbsttragende Dienstleistung ([27]). Mit der Unterstützung wurde auf den Mangel an Finanzierungsmöglichkeiten für die Renovierung von Wohngebäuden in Bulgarien reagiert und es wurden mögliche Instrumente und Methoden zur Finanzierung von Verfahren der energetischen Renovierung, zur Verringerung der Komplexität und zur Förderung privater Investitionen geprüft.

Zu den wichtigsten unterstützten Aktivitäten zählen:

Bewährte Verfahren der Finanzierung von Energieeffizienzmaßnahmen: Analyse der Finanzierungsmechanismen der Union und der Mitgliedstaaten, z. B. der EU-Renovierungsinitiative, der Mittel der Kohäsionspolitik und privater Finanzierungsmodelle. Bewährte Verfahren aus Mitgliedstaaten wie Estland, Frankreich und den Niederlanden spiegeln wirksame Finanzierungsstrategien für energetische Renovierungen wider.

Finanzierungsmodelle und Preisgestaltungsoptionen: In drei Workshops wurden Finanzierungsmodelle und -strategien für OSS-Dienstleistungen vorgestellt, nebst Einblicken aus EU-Mitgliedstaaten (Belgien, Spanien, Lettland und Slowenien) und Vorstellung innovativer Konzepte wie objektbezogene Finanzierung, Vorfinanzierung von Finanzhilfen und Energieleistungsverträge.

5.2.3. *Klima-Sozialfonds*

Aus dem Klima-Sozialfonds werden den Mitgliedstaaten zweckgebundene Mittel zur Verfügung gestellt, damit schutzbedürftige Gruppen, wie von Energie- oder Mobilitätsarmut betroffene Haushalte, direkt unterstützt werden können.

Im Energiebereich können die Mitgliedstaaten den Klima-Sozialfonds nutzen, um strukturelle Maßnahmen und Investitionen in die Energieeffizienz, die Renovierung von Gebäuden, eine saubere Wärme- und Kälteversorgung und die Integration von Energie aus erneuerbaren Quellen zu unterstützen. Der Klima-Sozialfonds ist in erster Linie auf benachteiligte Haushalte und benachteiligte Kleinstunternehmen ausgerichtet, die von den sozialen Auswirkungen betroffen sind, welche sich aus der Aufnahme der Treibhausgasemissionen von Gebäuden und aus dem Straßenverkehr in das Emissionshandelssystem (EHS2) ergeben.

Um Zugang zu Finanzmitteln zu erhalten, müssen die Mitgliedstaaten nationale Klima-Sozialpläne erstellen, in denen alle geplanten Maßnahmen und Investitionsvorhaben aufgeführt und erläutert werden. Zur Finanzierung der Maßnahmen und Projekte zugunsten der am meisten benachteiligten Gruppen sollen im Rahmen des Klima-Sozialfonds die Einnahmen aus der Versteigerung von EHS2-Zertifikaten und Zertifikaten aus dem bestehenden EU-EHS gebündelt werden. Zusammen mit einem von den Mitgliedstaaten zu ihren Klima-Sozialplänen zu leistenden obligatorischen Beitrag von 25 % dürften durch den Klima-Sozialfonds im Zeitraum 2026-2032 öffentliche Mittel von mindestens 86,7 Mrd. EUR mobilisiert werden.

Die Unterstützung der OSS gemäß den im Rahmen des Klima-Sozialfonds erstellten nationalen Klima-Sozialplänen ist nach Artikel 8 Absatz 1 Buchstaben c und d der Verordnung (EU) 2023/955 des Europäischen Parlaments und des Rates ([28]) förderfähig.

In der Bekanntmachung der Kommission mit dem Titel „Leitlinien zu den Klima-Sozialplänen“ ([29]) werden die Mitgliedstaaten ferner zur „Prüfung der Einrichtung zentraler Anlaufstellen, die Beratungs- und Bildungsdienstleistungen anbieten, bei denen verschiedene Finanzierungsoptionen (Finanzhilfen, Darlehen mit unterschiedlichen Kofinanzierungs- und Zinssätzen sowie Finanzierungsinstrumente) je nach Einkommensniveau, Wohnsituation und Gebäudeart kombiniert werden, auch in Zusammenarbeit mit lokalen Organisationen und Finanzintermediären“ aufgefordert.

Darüber hinaus sind gemäß Anhang I Tabelle 1 Abschnitt B1 der Bekanntmachung der Kommission mit dem Titel „Technische Leitlinien zur Anwendung des Grundsatzes der Vermeidung erheblicher Beeinträchtigungen im Rahmen der Verordnung über den Klima-Sozialfonds“ ([30]) „Tätigkeiten und Vermögenswerte im Zusammenhang mit der Bereitstellung von Informationen, Bildung, Sensibilisierung und Beratung in Bezug auf kosteneffiziente Maßnahmen und Investitionen und die verfügbare Förderung für Renovierungen, die Verbesserung der Energieeffizienz und die Dekarbonisierung von Gebäuden, einschließlich der Erzielung von Energieeinsparungen und der Verringerung von Energiearmut“ von der Verpflichtung zum Nachweis, dass die Tätigkeit mit den DNSH-Grundsätzen im Einklang steht, ausgenommen. Dies erleichtert die Nutzung des Klima-Sozialfonds für die Einrichtung von OSS. Der Schwerpunkt muss jedoch weiterhin auf benachteiligten Haushalten und Kleinstunternehmen liegen.

([27]) Factsheet_C4T_TA_Support_Plovdiv.pdf; Inforegio - Cohesion for Transitions (C4T).

([28]) Verordnung (EU) 2023/955 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 10. Mai 2023 zur Einrichtung eines Klima-Sozialfonds und zur Änderung der Verordnung (EU) 2021/1060 (ABl. L 130 vom 16.5.2023, S. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2023/955/oj).

([29]) Bekanntmachung der Kommission, Leitlinien zu den Klima-Sozialplänen, C(2025) 881 final (ABl. C, C/2025/1597, 25.3.2025, ELI: http://data.europa.eu/eli/C/2025/1597/oj).

([30]) Anhänge der Bekanntmachung der Kommission „Technische Leitlinien zur Anwendung des Grundsatzes der Vermeidung erheblicher Beeinträchtigungen im Rahmen der Verordnung über den Klima-Sozialfonds“ (C(2025) 880 final vom 5.3.2025).

6. **Anhang — Nützliche Informationsquellen**

Dieser Anhang enthält eine Liste nützlicher Quellen mit Informationen zur Einrichtung von OSS-Diensten auf nationaler, regionaler und lokaler Ebene. Es werden darin die verschiedenen Phasen der „Customer Journey“ beschrieben. Außerdem werden praktische Lösungen vorgestellt, die im Rahmen von OSS-Pilotprojekten entwickelt wurden, welche durch die Programme Horizont 2020 und LIFE-CET unterstützt wurden und als Inspirationsquelle dienen können.

Insbesondere wird im Rahmen des Projekts **EU-PEERS** ([31]), das durch das LIFE-CET-Programm unterstützt wird, eine europäische Gemeinschaft von anwendenden OSS-Fachkräften aufgebaut. Diese Initiative erleichtert den Wissensaustausch und stärkt das kollektive Fachwissen über integrierte Hausrenovierungsdienste. EU-PEERS zielt darauf ab, die Bedingungen für OSS durch Empfehlungen und die Zusammenarbeit mit Marktakteuren zu verbessern.

Im Mittelpunkt steht die praxisorientierte Gemeinschaft, die anwendende Fachkräfte zusammenbringt, um gemeinsame Herausforderungen gemeinsam zu bewältigen. Organisiert ist sie über sechs nationale und regionale Plattformen in Irland, Spanien, Frankreich, Ungarn und den baltischen Staaten sowie über eine zusätzliche Plattform für die unionsweite Öffentlichkeitsarbeit. Im Rahmen dieser Plattformen finden regelmäßige Peer-Learning-Aktivitäten, Networking-Präsenzveranstaltungen und Online-Schulungen zum Kapazitätsaufbau statt. Darüber hinaus werden im Rahmen eines speziellen Mentoring-Programms neue OSS-Initiativen unterstützt. Die Gemeinschaft steht OSS und anderen Akteuren im Bereich der Wohnraumrenovierungen offen und bietet verschiedene Möglichkeiten der Beteiligung und Zusammenarbeit.

Außerdem unterstützt die Union seit mehreren Jahren EU-Projekte zu OSS-Diensten für energetische Renovierungen. Diese Projekte haben eine Fülle von Erfahrungen, bewährten Verfahren und Analysen hervorgebracht, die unter den nachstehenden Links zu finden sind und bei der Erstellung dieser praktischen Leitlinien berücksichtigt wurden.

6.1. **EU-PEERS — Gemeinschaft anwendender OSS-Fachkräfte**

— Website des Projekts: https://www.eu-peers.eu/.

— Online-Forum: https://eu-peers.humhub.com.

6.2. **Benchmarks und Analysen**

— Milin C., Bullier A. (2021), Towards large-scale roll out of “integrated home renovation services in Europe“, Proceedings of the European Council for an Energy Efficient Economy Summer Study, 2021.

— INNOVATE (2020). How to set up a one-stop shop for integrated home energy renovation? A step-by-step guide for local authorities and other actors (https://energy-cities.eu).

— INNOVATE (2020). Inventory of best practices for setting up integrated energy efficiency service package including access to long-term financing to homeowners (https://europa.eu/!B6yd4Y).

— ORFEE (2024). How to create a local support and financing service for energy renovation? The example of third-party financing companies in France (ORFEE_SERAFIN_Methodological-guide_FINAL.pdf).

— ORFEE (2024). More one-stop shops to boost home energy renovation. How to set up a supportive national framework for local one-stop shops? (https://serafin-renov.fr/).

— PEER (2021). Benchmark of replicable best practices (https://europa.eu/!VD6gCj).

— PRORETRO (2021). Analysis of existing one-stop shop business models in EU promoting building retrofits in the private residential sector (https://europa.eu/!3WVybm).

— PRORETRO (2024). Policy Brief. Recommendations from the ProRetro project (https://europa.eu/!8gjpnk).

([31]) Siehe https://www.eu-peers.eu/ und https://eu-peers.humhub.com.

6.3. **Ergebnispakete CORDIS**

— Giving LIFE to Europe's clean energy transition (https://cinea.ec.europa.eu/publications/digital-publications/giving-life-europes-clean-energy-transition_de).

— Lokale Energiewende: Lokale Behörden als treibende Kraft für die Dekarbonisierung Europas (https://europa.eu/!7vKBwW).

— Umfassende Renovierung: neue Ansätze zur Umgestaltung des Renovierungsmarktes (https://europa.eu/!GW8Fd3).

— Privatfinanzierungen für Energieeffizienz: Neue Lösungen zur Finanzierung von Europas Energiewandel (https://europa.eu/!rb66nQ).

— Baukompetenzen: Wirksamer Einsatz neuer Kompetenzen für den Bausektor, um den europäischen Grünen Deal umzusetzen (https://europa.eu/!HgXGfv).