

co2online

Von Verbraucher für Verbraucher: Das Format Praxistest als Beispiel für die erfolgreiche Ansprache von Hauseigentümern



Andreas Braun
co2online gGmbH
Berlin, 25. März 2015



Kurzvorstellung: Wer ist co2online?

Gemeinnützige Beratungsgesellschaft, 2003 gegründet

Neutrale und unabhängige Beratung

zu Energiesparen, Energieeffizienz,
Modernisieren und Klimaschutz

Beratungstools u. a.:

- onlinebasierte Informationskampagnen (3,1 Mio. Besuche/Jahr)
- EnergiesparChecks (1,1 Mio. Beratungen/Jahr)

Zielgruppe

- Primär private Haushalte, meist älter als 50 Jahre
- Überdurchschnittlich gute Bildung & hohes Einkommen



Hauseigentümer sind meist nicht arm, sondern uninformiert, unmotiviert und unsicher

Die Top Five-Hemmnisse:

- Unsicherheit, ob sich die Maßnahmen lohnen, Furcht vor zusätzlichen Kosten.
- Großer Zeit- und Planungsaufwand/ unübersichtliche „Förderlandschaft“.
- Haus ist vermeintlich in einem guten Zustand. Wirklich?
- Verwirrende Technikvielfalt und Komplexität.
- Keine Zeit und Interesse an Dreck und Arbeit.



Wir müssen die intrinsische Hemmnissen adressieren und Hauseigentümer mit ihren Zweifeln ernst nehmen.

Quelle: Trendreport und ENEF Haus Studie,
Ergebnisse des Praxistest Brennwert, 2015

Gelingt dies mit klassischen Marketingaktivitäten?

LOHNT SICH DÄMMEN?

Kritiker behaupten gerne und hartnäckig, dass sich zum Beispiel eine Fassadendämmung unterm Strich nicht lohnt. Nicht zuletzt deswegen verheizen immer noch viele deutsche Hausbesitzer zu viel Geld. Dabei müsste das nicht sein.

Quelle: daemmen-lohnt-sich.de



Quelle:
<http://daemmen-lohnt-sich.de/>

Unsere Nutzer sagen: Nein!

Wir befragten Hauseigentümer, was ihnen fehlt:

- Übersichtliche und herstellerneutrale Planungshilfen
- Individuelle Berechnungen zur Wirtschaftlichkeit (Durchschnittswerten wird kaum vertraut)
- Mehr Erfahrungen aus der Praxis
- Praktische und unbürokratische Unterstützung
- Übersichtlichere Förderstrukturen
- ...

Quelle: Ergebnisse des
Praxistest Brennwert, 2015

Unser Ansatz: Praxistest – Verbraucher berichten für Verbraucher

- 6 Hausbesitzer werden 6 Monate rund um ihren Heizkesseltausch begleitet
- Erfahrungen, Fehler und Tipps werden auf authentische Weise online aufbereitet
- Experten kommentieren und ergänzen die Ratschläge mit Profi-Wissen
- Tester dokumentieren ihre Verbrauchsdaten (Monitoring)



**Praxisnaher „Schritt-für-Schritt“-
Wegweiser für Verbraucher entsteht**



Ergebnisse I: Online-Wegweiser für Heizkesseltausch

Hauseigentümer profitieren von den Erfahrungen unserer Tester

The screenshot shows a website interface for 'Praxistest Brennwert'. At the top, there is a navigation bar with tabs: 'Hydraulischer Abgleich', 'Heizkessel tauschen', 'Praxisbeispiele', 'Rund um die Heizung', and 'Service'. Below the navigation bar, the breadcrumb 'Startseite > Heizkessel tauschen' is visible. The main heading is 'Praxistest Brennwert'. The central content area is titled 'Ihr Weg zum neuen Heizkessel' and is divided into two main sections: 'Planen' and 'Tauschen/Prüfen'. The 'Planen' section contains three steps: 1. 'Wie informiere ich mich richtig?' (with an 'i' icon), 2. 'Welche Technik passt zu mir?' (with a flame icon), and 3. 'Was kostet mich der Kessel?' (with a Euro coin icon). The 'Tauschen/Prüfen' section contains two steps: 4. 'Was kommt beim Austausch auf mich zu?' (with a wrench icon) and 5. 'Worauf muss ich nach dem Kesseltausch achten?' (with a bar chart icon). To the right of the main content, there is an 'Inhaltsverzeichnis' (Table of Contents) with links to 'Schritt 1: Richtig informieren', 'Schritt 2: Heiztechnik wählen', 'Schritt 3: Finanzierung sichern', 'Schritt 4: Heizkessel tauschen', 'Schritt 5: Erfolg kontrollieren', 'Sie fragen – Profis antworten', and 'Partner'. Below that is a 'Frage des Monats' (Question of the Month) section featuring a photo of an expert and the question 'Kann es Sicherheitsprobleme geben, wenn ich meine Heizung via App steuere?' with a link 'Zur Antwort unserer Expertin'. At the bottom right, there is an 'Energiesparkonto-Forum' section with the text 'Diskutieren Sie mit uns und anderen Usern über Ihre Erfahrungen rund um den Heizkesseltausch.' and a link 'Zum Energiesparkonto-Forum'. The 'co2online' logo is in the bottom left corner.

Hydraulischer Abgleich Heizkessel tauschen Praxisbeispiele Rund um die Heizung Service

Startseite > Heizkessel tauschen

Praxistest Brennwert

Ihr Weg zum neuen Heizkessel

Planen

- 1 **i**
Wie informiere ich mich richtig?
- 2 **flame**
Welche Technik passt zu mir?
- 3 **€**
Was kostet mich der Kessel?

Tauschen

- 4 **wrench**
Was kommt beim Austausch auf mich zu?

Prüfen

- 5 **chart**
Worauf muss ich nach dem Kesseltausch achten?

Inhaltsverzeichnis

- >> Schritt 1: Richtig informieren
- >> Schritt 2: Heiztechnik wählen
- >> Schritt 3: Finanzierung sichern
- >> Schritt 4: Heizkessel tauschen
- >> Schritt 5: Erfolg kontrollieren
- >> Sie fragen – Profis antworten
- >> Partner

Frage des Monats



Kann es Sicherheitsprobleme geben, wenn ich meine Heizung via App steuere?

>> Zur Antwort unserer Expertin

Energiesparkonto-Forum

Diskutieren Sie mit uns und anderen Usern über Ihre Erfahrungen rund um den Heizkesseltausch.

>> Zum Energiesparkonto-Forum

co2online

Ergebnisse I: Online-Wegweiser Heizkesseltausch

Ricarda Rieck – Umsetzungsphase

„Uns ist schon länger klar, dass wir einen neuen Heizkessel brauchen.“

Das Haus der Riecks ist 111 Jahre alt. Bei den vielen notwendigen Sanierungsmaßnahmen wollte Ricarda Rieck vor allem auch in die Energieeffizienz investieren. Die Beratung mit Experten hat gezeigt: Dazu gehört ein neuer Heizkessel.



„Das Haus wurde 1903 gebaut. Es gehörte zum Bauernhof meines Großvaters“, erzählt Ricarda Rieck. Nach dem Krieg wurde die Familie enteignet, und erst vor fünf Jahren haben die Riecks das Haus von der Gemeinde Heiligengrabe zurückgekauft. „Für uns ist es so, als hätte sich ein Kreis geschlossen“, sagt die promovierte Ingenieurin für Lebensmitteltechnologie und Verfahrenstechnik, die als wissenschaftliche Mitarbeiterin am Forschungszentrum Jülich arbeitet. Im Januar hat die Familie mit den Sanierungsmaßnahmen begonnen: die 49-jährige Ricarda Rieck mit ihrem Mann Uli und den Kindern Charlotte und Julius. „Außerdem ist mein Vater Bernhard oft zu Besuch. Er wurde hier geboren.“

Der alte Heizkessel...

Fünf Öltanks stehen noch im Keller, jeder 1.500 Liter groß. Der zugehörige Wolf Öl-/Gas-Spezialheizkessel stammt aus dem Jahr 1991; er hat einen Wärmeleistungsbereich von 32 bis 40 Kilowatt, die Warmwasserbereitung ist integriert. „Der Kessel ist für uns allein völlig überdimensioniert. Aber er hat früher die Nebengebäude mit versorgt.“ Dass ein neuer Kessel eingebaut werden muss, ist Ricarda Rieck schon einige Zeit klar. Es gab so manche Reparaturen, das Abgasrohr musste erneuert werden. „Außerdem hat unser Schornsteinfeger gesagt, wir müssten unbedingt etwas tun.“ Die Abgaswerte waren nicht in mehr in Ordnung.

... muss ausgetauscht werden

Schon seit die Riecks das Haus gekauft haben, beschäftigen sie sich mit Sanierungsmaßnahmen. Immer wieder ging es dabei auch um Energieeffizienz. „Wenn man 50 ist, muss man sich eingestehen, dass man nicht mehr 50 Jahre in dem Haus wohnen kann. Deswegen haben wir überlegt, welche Maßnahmen sich relativ schnell rechnen. So kamen wir auch auf die Heizungserneuerung.“

Kompakt-Seite:

Erfahrungen der Tester
zusammengefasst für jeden Schritt,
Experten ergänzen und kommentieren

Schritt 1: Richtig informieren

Wer seinen Heizkessel tauschen will, muss über technische Möglichkeiten, Finanzierung und vieles mehr Bescheid wissen. Der erste Schritt auf dem Weg zum neuen Kessel ist deshalb: sich richtig zu informieren. Von der Recherche im Internet bis zum persönlichen Gespräch mit Freunden, Heizungsexperten und Energieberatern.



Auf einen Blick: Die wichtigsten Tipps

- Erste Informationen im Internet und auf Handwerksmessen sammeln.
- Mit anderen Hausbesitzern über ihren Heizkesseltausch reden.
- Den Kesseltausch mit einem Handwerker/Energieberater besprechen.
- Mehrere Angebote bei Handwerksfirmen einholen.
- Wenn weitere Energiesparmaßnahmen (Dämmung, neue Fenster etc.) anstehen, unbedingt einen Sanierungsfahrplan aufstellen (lassen).

Einen Überblick erhalten: Internet

Mit einer Recherche im Internet lässt sich ein erster Überblick über das Thema Heizkesseltausch gewinnen – da sind sich fast alle Teilnehmer des Praxistests einig. „Erdwärme, Pelletheizung, Solarthermie-Anlage – was gibt es heute überhaupt alles? Da hat mir das Internet geholfen, mich zurechtzufinden“, sagt Birgit Lennarz. Und Dirk



Das sagt unser Experte

Christian Reher, Energieberater

Das Internet ist als erste Informationsquelle sicherlich gut geeignet. Für tieferegehende Informationen muss man sich jedoch gut auskennen, um die Seriosität der Informationen beurteilen zu können. Die Auswahl eines guten Handwerkers ist sehr wichtig, weil der Erfolg des Kesseltausches in hohem Maße von der korrekten Auslegung und Einstellung des neuen Kessels abhängt. Wenn man einen Handwerker über das Internet sucht, sollten in der Suche bestimmte Qualifikationen wie zum Beispiel Fortbildungen zum hydraulischen Abgleich auswählbar sein. Solche Auswahlmöglichkeiten bieten die meisten Seiten der Innungen oder auch das Branchenbuch Rat und Tat.

Profilseite:

Jeder Tester berichtet Schritt für Schritt über seinen Kesseltausch

Empirie und Emotion: Echte Hauseigentümer statt Marketingkampagne vom Reißbrett



Empirie:

Echte Zahlen, Transparenz,
Neutralität



Emotion:

Echte Menschen, konkrete Fälle,
Kommunikation auf Augenhöhe

**Faktoren für erfolgreiche Sanierung zeigen
Aufmerksamkeit und Reichweite für das Thema schaffen**

Erfolgsfaktoren: Wie erreiche ich Verbraucher?

- einfache Botschaften, verständliche Sprache
- große Praxis- und Verbrauchernähe durch Authentizität
- umfassende, neutrale Informationen
- Kombination von Empirie und Emotion
- Keine Angst vor Wiederholungen
- Weg der kleinen Schritte



Praxistest als geeignetes Format, um diese Faktoren zu vereinen

co2online

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Kontakt:

Andreas Braun

Redaktionsleiter

co2online gemeinnützige GmbH
Hochkirchstraße 9 · 10829 Berlin
Telefon 030/ 780 96 65-10
andreas.braun@co2online.de