

Noch Luft nach oben

Die Hersteller bekommen für ihre Leistung bei Wartung und Reparatur in der jüngsten **BWE-Serviceumfrage** erneut eine gute „Drei“. Das ist angesichts des Rekordzubaues in Deutschland 2014 in Ordnung, macht aber auch deutlich: Es geht noch besser. Der freie Service zeigt sich überraschend stark.

Von Sascha Rentzing

Senvion findet zu alter Stärke zurück, Weltmarktführer Vestas verliert langsam den Anschluss – dies sind die markantesten Ergebnisse der aktuellen Serviceumfrage 2014 des Bundesverbands WindEnergie (BWE). Der Hersteller aus Hamburg verbessert sich bei Wartung und Reparatur von einer glatten „Drei“ im Vorjahr auf die Note 2,78, Vestas hingegen verschlechtert sich zum dritten Mal in Folge und bekommt für seine Leistungen nur noch eine 3,4. Die unabhängigen Servicefirmen haben sich auf hohem Niveau gefestigt. Im Vorjahr schien es so, als verlören sie an Zuspruch: Nur 760 freigewartete Turbinen wurden bewertet, halb so viele wie 2012. Die aktuelle Umfrage zeigt keine Anzeichen mehr für eine Krise: 1112 meist gute bis sehr gute Bewertungen lassen auf eine hohe Zufriedenheit der Betreiber mit den „Freien“ schließen.

Diese Einschätzung teilt Angelo Bargel, Sprecher des BWE-Forums für unabhängige Servicefirmen: „Die freien Anbieter haben ihre Lücken gefüllt und Personal aufgestockt.“ Außerdem böten sie den Herstellern erfolgreich im Vollwattungsgeschäft Paroli. „Die Unternehmen haben viel Know-how aufgebaut und sind heute sehr gut in der Lage, die Wartung der Windenergieanlagen nach der Garantiezeit zu übernehmen“, sagt Bargel. „Full Service“ liegt im Trend, denn die garantierte technische Verfügbarkeit der Turbinen bei einem Vollwattungsvertrag sorgt dafür, dass sich Betreiber selbst kaum um den Zustand ihrer Anlagen kümmern müssen. Außerdem können sie damit finanzierenden Banken mehr Sicherheiten bieten und ihr Investment besser absichern.

Grundsätzlich zufrieden bleiben die Betreiber aber auch mit dem Herstellerservice. Zwar werden vier der insgesamt sechs an der BWE-Umfrage teilnehmenden Turbinenbauer schlechter bewertet als im Vorjahr, mit einer 2,81 erreicht die Herstellerriege jedoch erneut eine voll befriedigende Gesamtnote (2013: 2,73).

Der hohe Rücklauf von 3542 bewerteten Anlagen (2013: 3357) lässt außerdem darauf schließen, dass Abwanderung bei den Herstellern kein Thema mehr ist. Und das, obwohl ihr Turbinenabsatz boomt: Anlagen mit 4750 Megawatt Gesamtleistung wurden 2014 in Deutschland aufgestellt – mehr als je zuvor. Früher wurde der Service in Boom-Phasen oft vernachlässigt. Dass das nicht mehr so ist, zeigt: Neuanlagengeschäft und Kundendienst gehen bei den Unternehmen heute besser Hand in Hand als früher.

Begehrte Servicemonteure

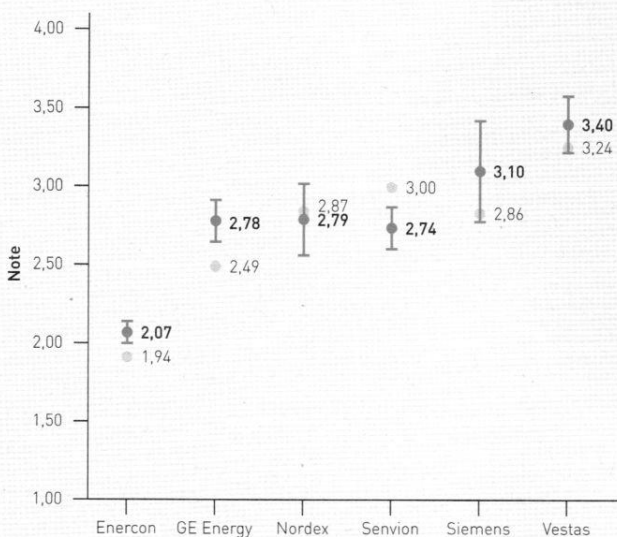
Ganz reibungslos funktioniert der Service allerdings noch nicht. Das wird unter anderem an der aktuellen Benotung von Enercon deutlich, das zwar mit großem Abstand Nummer 1 im Herstellerservice bleibt, aber von einer 1,94 auf eine 2,07 abrutscht. Gerade bei den regelmäßigen Wartungsarbeiten schneidet der Auricher Turbinenbauer schwächer ab als im Vorjahr. „Enercon hinkt mit der Wartung oft ein Vierteljahr hinterher. Das beeinträchtigt den technischen Werterhalt der Anlagen“, kritisiert Ulf Winkler, Sprecher des BWE-Forums für Enercon-Betreib-



Ergebnisse der Serviceumfrage für 2014: Hersteller

Hersteller		Enercon	GE Energy	Nordex	Senvion	Siemens	Vestas
Gesamturteil	100%	2,07	2,78	2,79	2,74	3,10	3,40
Vorjahr		1,94	2,49	2,87	3,00	2,86	3,24
Datengrundlage Fragebögen		401	48	33	46	25	133
Anlagenanzahl		2062	290	100	299	108	674
Regelmäßige Wartungsarbeiten	33,3%	2,03	2,55	2,61	2,73	2,85	3,35
Vorjahr		2,09	2,27	2,80	2,94	2,55	3,00
1. Absprache und Einhaltung der Wartungstermine		2,12	2,18	2,45	2,74	2,75	3,28
2. Qualität der durchgeführten Arbeiten		1,79	2,21	2,48	2,42	2,50	2,91
3. Rückmeldung vorgenommener Wartungsarbeiten (Tätigkeitsberichte, Protokolle)		2,39	2,74	2,45	3,07	2,89	3,62
4. Zufriedenheit mit dem Preis- Leistungsverhältnis		2,59	3,05	3,06	2,71	3,37	3,58
Außerplanmäßige Instandsetzung/ Reparatur	33,3%	2,01	2,62	2,65	2,69	2,79	3,21
Vorjahr		1,93	2,17	2,76	3,11	2,74	3,00
5. Erreichbarkeit des Serviceteams		1,76	2,08	2,24	2,68	2,30	2,85
6. Schnelligkeit der Wiederinstandsetzung von betriebsnotwendigen Teilen		1,71	2,49	2,66	2,59	2,55	3,07
7. Schnelligkeit der Wiederinstandsetzung von sonstigen Teilen		1,83	2,92	3,09	2,73	3,00	3,36
8. Qualität der durchgeführten Arbeiten		1,76	2,28	2,39	2,28	2,55	2,91
9. Rückmeldung vorgenommener Arbeiten (Tätigkeitsberichte, Protokolle)		2,41	2,82	2,58	2,97	2,95	3,40
10. Zufriedenheit mit dem Preis- Leistungsverhältnis		2,55	3,13	3,03	2,89	3,35	3,72
Außerordentliche Serviceleistungen	33,3%	1,99	3,14	3,10	2,75	3,65	3,63
Vorjahr		1,81	3,03	3,06	2,97	3,31	3,72
11. Verbesserungen ohne besonderen Auftrag (Updates etc.)		1,88	3,17	3,14	2,68	3,74	3,46
12. Kulanzbereitschaft		2,11	3,08	3,03	2,79	3,58	3,96

Ergebnisse Serviceumfrage: Hersteller



● Gesamtnote 2014 ● Gesamtnote 2013 I Standardabweichung Quelle: BWE, INWT

BWE-Umfrage zur Servicezufriedenheit:

- Insgesamt 2195 Fragebögen wurden an im Bundesverband WindEnergie gemeldete Betreibergesellschaften versandt. 955 komplett ausgefüllte Fragebögen kamen zurück und lagen zur Auswertung vor. Betreiber mit mehreren Anlagentypen haben mehrere Fragebögen ausgefüllt. Insgesamt wurden 4828 Anlagen erfasst.
- Die Gewichtung der Ergebnisse erfolgte auf Basis der Anzahl der Fragebögen und orientierte sich nicht an der Zahl der bewerteten Anlagen.
- Bei der Auswertung wurden nur Unternehmen berücksichtigt, für die mindestens zehn Fragebögen vorlagen.

Bewertungsschlüssel der Umfrageergebnisse:

Sehr gut = bis 1,50; Gut = 1,51 bis 2,50; Befriedigend = 2,51 bis 3,50; Ausreichend = 3,51 bis 4,50; Mangelhaft = 4,51 bis 5,50

ber. Grund für die Verzögerungen seien Personalengpässe, weil Servicemonteur für Neuinstallationen abgezogen würden. „Hier hat die Personalplanung geschlafen“, betont Winkler.

Enercon selbst sei über die Verschlechterung „wenig erfreut“, teilt das Unternehmen mit. Die Entwicklung sei aber auch nicht zu dramatisch, denn man habe erkannt, in welchen Bereichen man 2015 besser werden müsse. „Verbesserungspotenzial sehen wir zum einen hinsichtlich der Wartungen, die bei vielen Betreibern als sichtbarer Anteil der Serviceleistung in den Vordergrund rücken. Hier haben wir unser Konzept überarbeitet“, sagt Enercon-Service-Chef Volker Kendziorra. Zum anderen soll dem Fachkräftemangel stärker entgegengewirkt werden. „Die entsprechenden Maßnahmen haben wir bereits in die Wege geleitet. Es ist unser Ziel, bei der nächsten Service-Umfrage wieder eine Eins vor dem Komma zu haben“, sagt Kendziorra. Winkler hält das für realistisch, da der Enercon-Service prinzipiell sehr gut aufgestellt sei. „Das weit verzweigte Netz an Servicestationen, die kurzen Anfahrtswege und die gute Kenntnis über den technischen Zustand der Anlagen sind beispielhaft.“

Neuer Enercon-Verfolger ist nach der aktuellen BWE-Umfrage Senvion, das sich mit einer 2,74 im Service-Ranking vom vierten auf den zweiten Platz vorschiebt. Im Vorjahr mussten sich die Hamburger mit einer 3,0 zufrieden geben, da der Kundendienst vor allem unter dem 2013 begonnenen Umbau der Unternehmensstruktur gelitten hatte: Die Betreiber monierten Defizite in allen wichtigen Servicefeldern, in Qualität, Schnelligkeit und Kulanz. Mittlerweile läuft es wieder besser. Bei der Erreichbarkeit



des Serviceteams steigert sich Senvion sogar fast um eine Note. „Wir haben 2014 unsere Hausaufgaben gemacht“, sagt Kai Froböse, Geschäftsführer der für den deutschen Markt zuständigen Senvion GmbH. Das regionale Konzept sei verstärkt und neues Servicepersonal eingestellt worden. Zudem habe Senvion die Verfügbarkeit seiner Anlagen-Flotte durch Retrofits und Upgrades auf 95 Prozent gesteigert. „Das sorgt für eine hohe Kundenzufriedenheit“, sagt Froböse. Frank Jesaitis, Sprecher des BWE-Forums für Senvion-Betreiber, bestätigt die positive Entwicklung. „Die Kommunikation mit den Servicemitarbeitern klappt wieder besser, und auch die Abarbeitung von Mängeln funktioniert mittlerweile relativ gut.“

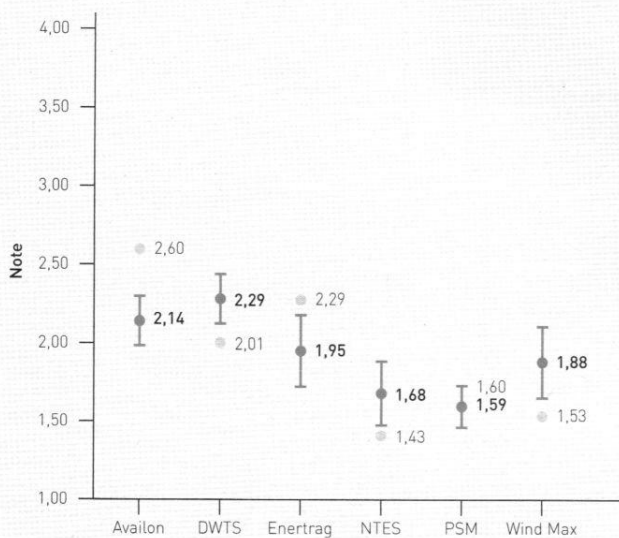
Dicht gedrängtes Mittelfeld

Was Senvion an Zuspruch gewinnt, büßt GE Wind Energy ein – das Unternehmen fällt vom zweiten auf den dritten Platz in der BWE-Umfrage. Weil GE aus Sicht der Betreiber vor allem bei der außerplanmäßigen Instandhaltung nachgelassen hat, erreicht es nach einer 2,49 im Vorjahr aktuell nur noch eine 2,78. Service-Chef Ulrich Schulze Südhoff sieht den Grund hierfür vor allem im starken Wachstum des Unternehmens. 2014 errichtete GE in Deutschland Turbinen mit 233 Megawatt Leistung, nach 34 Megawatt 2013. „Wir haben uns im letzten Jahr auf die deutschlandweiten Neuinstallationen konzentriert. Das hat zusätzliche Kapazitäten eingefordert, die wir auch im laufenden Service benötigt hätten“, erklärt Schulze Südhoff. Außerdem habe GE sein Ersatzteillager wegen des starken Zubaus in Süddeutschland vom Haupt- ▶

Ergebnisse der Serviceumfrage für 2014: Unabhängige Anbieter

Unabhängige Anbieter		Availon	DWTS ¹⁾	Enertrag ²⁾	NTES	PSM ³⁾	Wind Max
Gesamturteil	100%	2,14	2,29	1,95	1,68	1,59	1,88
Vorjahr		2,60	2,01	2,29	1,43	1,60	1,53
Datengrundlage Fragebögen		29	53	38	13	30	11
Anlagenanzahl		242	259	419	57	113	22
Regelmäßige Wartungsarbeiten	33,3 %	2,09	2,07	1,80	1,63	1,41	1,82
Vorjahr		2,33	1,84	2,16	1,36	1,66	1,56
1. Absprache und Einhaltung der Wartungstermine		2,07	2,15	1,46	2,00	1,17	2,00
2. Qualität der durchgeführten Arbeiten		2,03	1,85	1,63	1,54	1,24	1,64
3. Rückmeldung vorgenommener Wartungs- arbeiten (Tätigkeitsberichte, Protokolle)		2,00	1,92	2,13	1,62	1,21	2,00
4. Zufriedenheit mit dem Preis-Leistungsverhältnis		2,28	2,37	1,95	1,17	2,00	1,64
Außerplanmäßige Instandsetzung/Reparatur	33,3 %	1,99	2,02	1,94	1,56	1,32	1,85
Vorjahr		2,30	1,83	2,04	1,31	1,63	1,50
5. Erreichbarkeit des Serviceteams		1,86	1,70	1,54	1,38	1,14	1,73
6. Schnelligkeit der Wiederinstandsetzung von betriebsnotwendigen Teilen		1,86	1,94	2,03	1,38	1,14	1,82
7. Schnelligkeit der Wiederinstandsetzung von sonstigen Teilen		2,03	2,10	2,22	1,77	1,21	2,09
8. Qualität der durchgeführten Arbeiten		1,90	1,92	1,61	1,54	1,24	1,55
9. Rückmeldung vorgenommener Arbeiten (Tätigkeitsberichte, Protokolle)		2,00	2,00	2,25	1,85	1,17	2,18
10. Zufriedenheit mit dem Preis-Leistungsverhältnis		2,31	2,48	1,97	1,33	2,00	1,73
Außerordentliche Serviceleistungen	33,3 %	3,35	2,62	2,13	1,85	2,03	2,05
Vorjahr		3,16	2,24	2,63	1,62	1,52	1,62
11. Verbesserungen ohne besonderen Auftrag (Updates etc.)		3,36	2,52	2,37	2,20	2,00	2,10
12. Kulanzbereitschaft		2,33	2,71	1,91	1,54	2,07	2,00

Ergebnisse Serviceumfrage: unabhängige Anbieter



● Gesamtnote 2014 ● Gesamtnote 2013 I Standardabweichung Quelle: BWE, INWT

¹⁾ Deutsche Windtechnik AG / Mitglied der WPD-Gruppe

²⁾ Enertrag Service ist Mitglied der Enertrag AG

³⁾ psm Nature Power Service & Management / Mitglied der WPD-Gruppe

Hohe Kontrolle: Auf einer mobilen Arbeitsplattform überprüfen Servicetechniker die Rotorblatt-Außenhaut einer Enercon-Anlage.



sitz in Salzbergen bei Münster nach Frankfurt verlegt. „Bei der Ersatzteilversorgung kam es zwischenzeitlich aufgrund der Umstellung zu Verzögerungen“, erklärt Schulze Südhoff. Die Probleme seien aber nun behoben. „Wir erwarten, dass wir dieses Jahr wieder eine gute Balance zwischen Neuinstallationen und Bestand finden.“ So würden bis Mai 100 neue Mitarbeiter in Salzbergen eingestellt. Neue Upgrades wie die Direktvermarkter-Schnittstelle für die Kommunikation zwischen Anlagenbetreiber und Windstromvermarkter sollen GEs Note beim außerordentlichen Service verbessern.

Mit einer 2,79 liegt Nordex in der BWE-Umfrage knapp hinter GE Wind Energy. Der Hamburger Turbinenhersteller ist mit seinem Abschneiden jedoch nicht unzufrieden, denn im Gegensatz zum Gros der Hersteller hat er sich gegenüber dem Vorjahr verbessert. Vor allem in den Punkten Rückmeldung und Qualität konnte Nordex zulegen. Dabei brummt bei den Hanseaten ebenfalls das Geschäft: Laut Deutschland-Chef Jörg Hempel ist Nordex 2014 um 64 Prozent gewachsen – 170 Turbinen hat das Unternehmen hierzulande neu aufgestellt, 67 mehr als 2013. „Wir sind nicht im Blindflug unterwegs und haben daher auch unseren Service nicht vernachlässigt“, erklärt Hempel Nordex' Konstanz. Die Struktur werde weiter den Erfordernissen angepasst, ergänzt Service-Chef Volker Bartolles. 2015 würden in Leipzig und Würzburg zwei neue Regionalbüros eröffnet, die jeweils sieben bis zehn Service-Standorte und die regionalen Kunden betreuen werden. „In der nächsten BWE-Umfrage soll bei uns endlich die 2,5 stehen“, sagt Hempel.

Von dieser Note sind Siemens und Vestas weit entfernt. Nachdem Siemens im Vorjahr einigen Boden gut machte, büßt es die zwei vor dem Komma durch eine deutlich schlechtere Bewertung der Rückmeldung vorgenommener Wartungsarbeiten und der Kulanzbereitschaft nun wieder ein. Am Ende steht für das Unternehmen als Gesamtnote die 3,10. Kulanz ist auch Vestas' große Schwäche, des erneuten Schlusslichts der BWE-Umfrage. Die Betreiber sehen die Dänen in diesem Punkt nach wie vor nur bei einer 3,96. „Die Anlagen laufen wie Rennpferd- ▶

”

Wir sind nicht im Blindflug unterwegs und haben daher unseren Service nicht vernachlässigt.“

Jörg Hempel, Nordex





Unabhängiger Blick gefragt: Die freien Serviceanbieter erhielten in der aktuellen Umfrage gute Noten. Hier wartet ein Mitarbeiter der Deutschen Windtechnik das Pitch-System in der Nabe einer Vestas NM82/1500.

”
Die Betreiber wissen, dass sie nicht mehr auf die Hersteller angewiesen sind.“

Ulf Winkler, BWE-Forum für Enercon-Betreiber

chen, wenn sie Wind vor die Nase bekommen. Aber bei Problemen gibt es keine große Bereitschaft, etwas zu ändern“, lautet eine Rückmeldung zum Vestas-Service. So müsse immer erst juristisch Druck aufgebaut werden, um mit dem Unternehmen bei Schäden zu einer Entschädigungslösung zu kommen. Dass Vestas nur noch die Gesamtnote 3,4 bekommt, hat aber noch andere Ursachen: So ist die Qualität der durchgeführten Arbeiten auf Durchschnittsniveau gesunken. Das lässt besonders deshalb aufhorchen, weil die Betreiber bei aller Kritik am Vestas-Service bisher immer voll des Lobes für die Techniker waren.

Trend zur freien Vollwartung

Die unabhängigen Serviceanbieter könnten von den Defiziten der Hersteller profitieren. Die beiden Wartungsunternehmen Availon und Deutsche Windtechnik haben sich bereits erfolgreich

im Vollwattungsgeschäft etabliert – beide sprechen von einer steigenden Nachfrage nach Full Service. Die Betreiber beanspruchten ihren Service in der Regel nach fünf oder zehn Jahren, aber immer häufiger auch schon unmittelbar nach der zweijährigen Garantiezeit. „Die Betreiber wissen, dass sie nicht mehr auf die Hersteller angewiesen sind“, kommentiert BWE-Experte Winkler die Entwicklung. Für das Vertrauen in den freien Service sprechen auch die guten Noten für Availon und Deutsche Windtechnik. In der BWE-Umfrage erreichen sie eine 2,14 sowie eine 2,29 und liegen damit etwa auf dem Niveau des führenden Herstellers Enercon. Während sich Availon gegenüber dem Vorjahr um eine halbe Note verbessert, ist der hohe Kundenzulauf jedoch auch an der Deutschen Windtechnik nicht spurlos vorbeigegangen: Das Unternehmen fällt von einer 2,01 auf eine 2,29 zurück. „Wir wissen, dass einzelne Kunden im Basisvertrags-Segment unzufrieden waren aufgrund eines Wartungsverzugs und über eine Preiserhöhung, die ältere Anlagen betraf. Auch fallen mir zwei bis drei Kulanzfälle ein, die wir

Foto: Jan Oelker

noch nicht abgearbeitet haben. All das könnte sich auf die Ergebnisse der Umfrage ausgewirkt haben. Hier sind wir im Gespräch“, analysiert Unternehmens-Chef Matthias Brandt.

Dass Kunden aber offensichtlich ebenso mit guter Basiswartung zufriedenzustellen sind, zeigen die Beispiele Enertrag und PSM. Beide Unternehmen bekommen von den Betreibern eine Eins vor dem Komma, obwohl sie keine Vollwartung anbieten. „Wir haben uns be-

wusst dagegen entschieden, weil Betreiber hierbei passiv bleiben müssen. Bei unserem Service kann der Kunde mitentscheiden: Wie sieht das Instandhaltungskonzept aus, welche Komponenten kommen im Falle eines nötigen Tauschs auf die Anlage? Das wird geschätzt“, sagt Service-Chef Johannes Heidkamp. Daneben bewerten Betreiber auch Enertrags Termintreue und Qualität der durchgeführten Arbeiten positiv – in beiden Punkten verbessert sich das Unternehmen um eine halbe Note. „Wir haben die kritischen Punkte in der Vorjahresumfrage sehr ernst genommen und gezielt Abhilfe geschaffen“, so Heidkamp.

Legt man die Ankündigungen der Unternehmen und die Prognosen zur Entwicklung des deutschen Windmarkts zugrunde, können Betrei-

ber auf weitere gute Servicejahre hoffen. Nach Aussage von Angelo Bargel, Sprecher des BWE-Unabhängigen-Forums, hat sich der Servicemarkt stabilisiert, nachdem in den Vorjahren viele unzufriedene Betreiber ihren Wartungsanbieter gewechselt haben. Dennoch dürften

Kunden weiter von einem starken Wettbewerb unter den Anbietern profitieren, denn für die Hersteller hat sich das Servicegeschäft zu einem wichtigen, umsatzstarken Standbein

”
Wir haben die kritischen Punkte in der Vorjahresumfrage sehr ernst genommen und gezielt Abhilfe geschaffen.“

Johannes Heidkamp, Enertrag

entwickelt, das sie wahrscheinlich nicht mehr vernachlässigen werden. Sie investieren viel, um die freien Anbieter nicht zu sehr ins Spiel kommen zu lassen. Diese wiederum werden weiter bemüht sein, Schwachpunkte des Herstellerservice durch Kunden- nähe, Qualität und Schnelligkeit auszunutzen. So haben beide

Lager für das kommende Jahr weitere Verbesserungen und noch mehr Servicepersonal angekündigt. Da sich der Zubau der Windleistung in Deutschland Prognosen zufolge 2015 etwas abschwächen soll, besteht zudem die Aussicht, dass die Unternehmen ihre Serviceprogramme ungehindert umsetzen können. Die kommende BWE-Serviceumfrage lässt deshalb auf noch bessere Noten hoffen. ◀

