

Servicetechniker im Maschinenhaus. Foto: Roland Horn

# Noch steigerungsfähig

Die Hersteller bekommen für ihre Leistung bei Wartung und Reparatur in der jüngsten BWE-Serviceumfrage erneut die Note „3+“. Um die Betreiber vollends zu überzeugen und den freien Service auf Abstand zu halten, müssen sie sich weiter verbessern.

VON SASCHA RENTZING

Die Windbranche erlebt derzeit ein Wechselbad der Gefühle: Während die Umstellung der Erneuerbaren-Förderung auf Ausschreibungen auf Kritik stößt, meldet der Bundesverband WindEnergie (BWE) den stärksten Zubau aller Zeiten: Turbinen mit 4.750 Megawatt Gesamtleistung wurden 2014 in Deutschland aufgestellt (2013: 2.998 MW). Die große Nachfrage bescherte den Herstellern Rekordaufträge. So versiebenfachte beispielsweise GE Wind Energy seine in Deutschland errichtete Windleistung von 34 Megawatt aus dem Vorjahr auf nunmehr 233 Megawatt.

Obwohl ihr Neuanlagengeschäft brummt, haben die Hersteller bei Service und Wartung einen relativ guten Job gemacht. Mit der Note 2,81 erreicht die Riege der Turbinenbauer in der aktuellen BWE-Serviceumfrage ein voll befriedigendes Ergebnis (2013: 2,73). Auch der starke Rücklauf von 3.542 bewerteten Anlagen (2013: 3.357) spricht für eine recht hohe Zufriedenheit der Betreiber. Mit dieser Konstanz war allerdings nicht unbedingt zu rechnen. Denn früher ließ der Herstellerservice in Boom-Zeiten oftmals zu wünschen übrig, weshalb viele Betreiber zu den freien Wartungsfirmen abwanderten. Dass das nicht mehr so ist, zeigt: Die Hersteller haben ihren Kundendienst nachhaltig verbessert.

„Die freien Anbieter haben ihre Lücken gefüllt und Personal aufgestockt.“

Die eigentliche Überraschung ist aber das gute Abschneiden der „Freien“ in der BWE-Umfrage. Mit einer Gesamtnote von 1,92 haben sie sich auf hohem Niveau gefestigt, nachdem es im Vorjahr so schien, als würden ihnen viele Betreiber wieder den Rücken zukehren: Nur 760 frei gewartete Turbinen wurden in der Umfrage 2013 bewertet, halb so viele wie 2012. Die aktuelle Erhebung zeigt jedoch keinerlei Anzeichen mehr

für eine Krise. 1.112 meist gute bis sehr gute Bewertungen lassen vielmehr auf eine hohe Zufriedenheit der Betreiber mit den „Freien“ schließen.

Diese Einschätzung teilt auch Angelo Bargel, Sprecher des BWE-Forums für unabhängige Servicefirmen: „Die freien Anbieter haben ihre Lücken gefüllt und Personal aufgestockt.“ Außerdem böten

sie den Herstellern inzwischen auch im Vollwattungsgeschäft erfolgreich 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“, so Bargel. „Full Service“ liegt voll im Trend, denn damit können Betreiber finanzierenden Banken mehr Sicherheiten bieten und ihr Investment besser absichern.

## Hersteller

	Enercon	GE Energy	Nordex	Senvion	Siemens	Vestas	Ø
<b>Gesamturteil</b> 100 %	<b>2.07</b> (1.94)***	<b>2.78</b> (2.49)***	<b>2.79</b> (2.87)	<b>2.74</b> (3.00)*	<b>3.10</b> (2.86)	<b>3.40</b> (3.24)	<b>2.81</b>
Datengrundlage Fragebögen	401 (404)	39 (48)	33 (33)	75 (46)	20 (25)	153 (133)	120.17
Anlagenanzahl	2062 (1886)	230 (290)	135 (100)	252 (299)	100 (108)	763 (674)	590.33
Wechselbereitschaft in Prozent	1.84 (1.24)	0.00 (4.26)	21.88 (18.18)	13.70 (13.04)	20.00 (24.00)	18.75 (23.85)	12.70
<b>Regelmäßige Wartungsarbeiten</b> 33.3 %	<b>2.23</b> (2.09)***	<b>2.55</b> (2.27)**	<b>2.61</b> (2.80)	<b>2.73</b> (2.94)	<b>2.85</b> (2.55)	<b>3.35</b> (3.00)***	<b>2.72</b>
Absprache und Einhaltung der Wartungstermine	2.12 (1.91)***	2.18 (1.96)*	2.45 (2.61)	2.74 (2.82)	2.75 (2.32)*	3.28 (2.98)**	2.59
Qualität der durchgeführten Arbeiten	1.79 (1.69)**	2.21 (2.04)	2.48 (2.66)	2.42 (2.40)	2.50 (2.40)	2.91 (2.51)***	2.38
Rückmeldung vorgenommener Wartungsarbeiten (Tätigkeitsberichte, Protokolle)	2.39 (2.24)**	2.74 (2.06)***	2.45 (2.79)	3.07 (3.49)*	2.89 (2.28)**	3.62 (3.26)**	2.86
Zufriedenheit mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis	2.59 (2.52)	3.05 (2.94)	3.06 (3.16)	2.71 (3.07)**	3.37 (3.20)	3.58 (3.24)***	3.06
<b>Außerplanmäßige Instandsetzung bzw. Reparatur</b> 33.3 %	<b>2.01</b> (1.93)*	<b>2.62</b> (2.17)***	<b>2.65</b> (2.76)	<b>2.69</b> (3.11)***	<b>2.79</b> (2.74)	<b>3.21</b> (3.00)	<b>2.66</b>
Erreichbarkeit des Serviceteams	1.76 (1.69)	2.08 (1.83)*	2.24 (2.55)	2.68 (3.41)***	2.30 (2.20)	2.85 (2.52)**	2.32
Schnelligkeit der Wiederinstandsetzung - von betriebsnotwendigen Teilen	1.71 (1.65)	2.49 (1.98)***	2.66 (2.61)	2.59 (2.98)**	2.55 (2.52)	3.07 (2.65)***	2.51
Schnelligkeit der Wiederinstandsetzung - von sonstigen Teilen	1.83 (1.81)	2.92 (2.38)***	3.09 (2.94)	2.73 (3.17)**	3.00 (3.00)	3.36 (3.43)	2.82
Qualität der durchgeführten Arbeiten	1.76 (1.71)	2.28 (2.10)*	2.39 (2.48)	2.28 (2.42)	2.55 (2.44)	2.91 (2.44)***	2.36
Rückmeldung vorgenommener Arbeiten (Tätigkeitsberichte, Protokolle)	2.41 (2.25)**	2.82 (1.92)***	2.58 (2.85)	2.97 (3.52)**	2.95 (2.76)	3.40 (3.39)	2.85
Zufriedenheit mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis	2.55 (2.50)	3.13 (2.79)**	3.03 (3.16)	2.89 (3.17)	3.35 (3.52)	3.72 (3.59)	3.11
<b>Außerordentliche Serviceleistungen</b> 33.3 %	<b>1.99</b> (1.81)***	<b>3.14</b> (3.03)	<b>3.10</b> (3.06)	<b>2.75</b> (2.97)	<b>3.65</b> (3.31)	<b>3.63</b> (3.72)	<b>3.04</b>
Verbesserungen ohne besonderen Auftrag (Updates etc.)	1.88 (1.65)***	3.17 (3.09)	3.14 (3.12)	2.68 (2.67)	3.74 (3.38)	3.46 (3.41)	3.01
Kulanzbereitschaft	2.11 (1.98)***	3.08 (2.98)	3.03 (3.00)	2.79 (3.21)**	3.58 (3.22)	3.96 (4.07)	3.09

Die Werte aus dem Vorjahr stehen in Klammern. Signifikante Veränderungen sind mit \* gekennzeichnet. Signifikanzniveau: 1%\*\*\*, 5%\*\*\*, 10%\*

## Mehr Monteure notwendig

Ist auf dem Servicemarkt damit nun alles in bester Ordnung? Nicht ganz. Zwar hat sich der Herstellerservice insgesamt bei der Note „3+“ eingependelt, doch zeigen die Einzelbewertungen der Firmen, dass der Kundendienst in einigen Bereichen durchaus noch verbesserungswürdig ist. Das gilt selbst für Service-Primus **Enercon**, der im aktuellen BWE-Ranking von einer 1,94 auf eine 2,07 abrutscht. „Enercon hinkt mit der Wartung oft ein Vierteljahr hinterher“, erklärt Ulf Winkler, Sprecher des BWE-Forums für Enercon-Betreiber. Grund für die Verzögerungen seien Personalengpässe, weil Servicemonteure für Neuinstallationen abgezogen würden.

Enercon selbst sei über die Verschlechterung „wenig erfreut“, sehe die Entwicklung aber auch nicht zu dramatisch. 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 Fachkräfte-

mangel stärker entgegengewirkt werden: „Die entsprechenden Maßnahmen haben wir bereits in die Wege geleitet. Es ist unser Ziel, bei der nächsten Service-Umfrage wieder eine ‚1‘ vor dem Komma zu haben“, sagt Kendziorra.

Erster Verfolger der Auricher 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 zufriedengeben, da vor allem unter dem 2013 begonnenen Umbau der Unternehmensstruktur der Kundendienst 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 ganze Note. „Wir haben 2014 unsere Hausaufgaben gemacht“, sagt Kai Froböse, Geschäftsführer der für den deutschen Markt zuständigen Senvion GmbH. So sei unter anderem das regionale Konzept verstärkt und neues Servicepersonal eingestellt worden.

Was Senvion an Zuspruch gewinnt, büßt **GE Wind Energy** ein. Das Unternehmen verschlechtert sich von einer 2,49 auf eine 2,78 und fällt damit vom zweiten auf den dritten Platz in

## „Wir haben 2014 unsere Hausaufgaben gemacht.“

Kai Froböse,  
Geschäftsführer Senvion GmbH

# Unabhängige

	Availon	DWTS	Enertrag	NTES	PSM	WindMax	Ø
<b>Gesamturteil</b> 100 %	<b>2.14</b> (2.60)***	<b>2.29</b> (2.01)**	<b>1.95</b> (2.29) <sup>a</sup>	<b>1.68</b> (1.43)*	<b>1.59</b> (1.60)	<b>1.88</b> (1.53)**	<b>1.92</b>
Datengrundlage Fragebögen	29 (22)	53 (74)	38 (21)	13 (16)	30 (30)	11 (13)	29.00
Anlagenanzahl	242 (126)	259 (335)	419 (106)	57 (36)	113 (118)	22 (39)	185.33
Wechselbereitschaft in Prozent	0.00 (22.73)***	6.12 (0.00)**	5.41 (9.52)	7.69 (0.00)	0.00 (3.33)	0.00 (0.00)	3.20
<b>Regelmäßige Wartungsarbeiten</b> 33.3 %	<b>2.09</b> (2.33)*	<b>2.07</b> (1.84)**	<b>1.80</b> (2.16)**	<b>1.63</b> (1.36)*	<b>1.41</b> (1.66)***	<b>1.82</b> (1.56)*	<b>1.80</b>
Absprache und Einhaltung der Wartungstermine	2.07 (2.68)**	2.15 (1.79)**	1.46 (2.05)***	2.00 (1.81)	1.17 (1.73)***	2.00 (1.54)**	1.81
Qualität der durchgeführten Arbeiten	2.03 (2.18)	1.85 (1.77)	1.63 (2.30)***	1.54 (1.31)	1.24 (1.75)***	1.64 (1.46)	1.66
Rückmeldung vorgenommener Wartungsarbeiten (Tätigkeitsberichte, Protokolle)	2.00 (2.18)	1.92 (1.69)*	2.13 (2.20)	1.62 (1.19)*	1.21 (1.10)	2.00 (1.69)	1.81
Zufriedenheit mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis	2.28 (2.24)	2.37 (2.04)**	1.95 (2.10)	1.17 (1.12)	2.00 (2.03)	1.64 (1.54)	1.90
<b>Außerplanmäßige Instandsetzung bzw. Reparatur</b> 33.3 %	<b>1.99</b> (2.30)**	<b>2.02</b> (1.83)**	<b>1.94</b> (2.04)	<b>1.56</b> (1.31)*	<b>1.32</b> (1.63)***	<b>1.85</b> (1.50)**	<b>1.78</b>
Erreichbarkeit des Serviceteams	1.86 (1.86)	1.70 (1.53)*	1.54 (1.68)	1.38 (1.19)	1.14 (1.27)	1.73 (1.46)	1.56
Schnelligkeit der Wiederinstandsetzung - von betriebsnotwendigen Teilen	1.86 (2.55)***	1.94 (1.69)**	2.03 (2.21)	1.38 (1.25)	1.14 (1.60)***	1.82 (1.50)*	1.69
Schnelligkeit der Wiederinstandsetzung - von sonstigen Teilen	2.03 (2.64)**	2.10 (2.15)	2.22 (2.00)	1.77 (2.00)	1.21 (1.87)***	2.09 (1.67)**	1.90
Qualität der durchgeführten Arbeiten	1.90 (2.36)**	1.92 (1.77)	1.61 (2.25)***	1.54 (1.25)*	1.24 (1.87)***	1.55 (1.17)**	1.63
Rückmeldung vorgenommener Arbeiten (Tätigkeitsberichte, Protokolle)	2.00 (2.00)	2.00 (1.74)**	2.25 (2.05)	1.85 (1.12)**	1.17 (1.17)	2.18 (1.67)**	1.91
Zufriedenheit mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis	2.31 (2.38)	2.48 (2.07)***	1.97 (2.05)	1.33 (1.06)*	2.00 (2.00)	1.73 (1.33)**	1.97
<b>Außerordentliche Serviceleistungen</b> 33.3 %	<b>2.35</b> (3.16)***	<b>2.62</b> (2.24)***	<b>2.13</b> (2.63)*	<b>1.85</b> (1.62)	<b>2.03</b> (1.52)***	<b>2.05</b> (1.62)**	<b>2.17</b>
Verbesserungen ohne besonderen Auftrag (Updates etc.)	2.36 (3.35)***	2.52 (2.32)*	2.37 (3.05)**	2.20 (2.06)	2.00 (1.90)*	2.10 (1.64)**	2.26
Kulanzbereitschaft	2.33 (3.00)**	2.71 (2.18)***	1.91 (2.00)	1.54 (1.19)*	2.07 (1.13)***	2.00 (1.67)	2.09

Die Werte aus dem Vorjahr stehen in Klammern. Signifikante Veränderungen sind mit \* gekennzeichnet. Signifikanzniveau: 1%\*\*\*, 5%\*\*\*, 10%\*

der BWE-Umfrage. Service-Chef Uli Schulze Südhoff sieht den Grund hierfür im starken Wachstum des Unternehmens. 2014 errichtete GE in Deutschland Turbinen mit 233 Megawatt Leistung, 2013 waren es nur 34 Megawatt gewesen. „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. Die Probleme seien aber nun behoben. „Wir erwarten, dass wir dieses Jahr wieder eine gute Balance zwischen Neuinstallationen und Bestand finden.“

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 in den Punkten Rückmeldung und Qualität konnte Nordex im Gegensatz zu den meisten anderen Herstellern zulegen. Dabei brummt auch bei den Hanseaten das Geschäft: Laut Deutschland-Chef Jörg Hempel ist Nordex 2014 um 64 Prozent gewachsen – 170 Turbinen hat es hierzulande neu aufgestellt, 67 mehr als 2013. „Wir sind nicht im Blindflug unterwegs und haben daher auch unseren Service nicht vernachlässigt“, erklärt Hempel.

„Die Anlagen laufen wie Rennpferdchen, wenn sie Wind vor die Nase bekommen.“

## Freie Vollwartung

**Siemens** und **Vestas** sind dagegen von einer guten Bewertung weit entfernt. Vor allem der Vestas-Service hinkt mittlerweile hinterher – die Dänen erreichen in der BWE-Umfrage nur noch eine 3,4. „Die Anlagen laufen wie Rennpferdchen, wenn sie Wind vor die Nase bekommen. Aber bei Problemen gibt es keine große Bereitschaft, etwas zu ändern“, lautet eine Rückmeldung zum Vestas-Service. Dass das Unternehmen absackt, liegt aber nicht nur an der fehlenden Kulanz. Auch die Qualität der durchgeführten Arbeiten ist 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.

Die unabhängigen Serviceanbieter könnten hier 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 ihren Full-Service-Verträgen. Die Betreiber beanspruchten sie in der Regel nach fünf oder zehn Jahren, aber immer häufiger auch schon unmittelbar

## Ergebnisse der Serviceumfrage für 2014

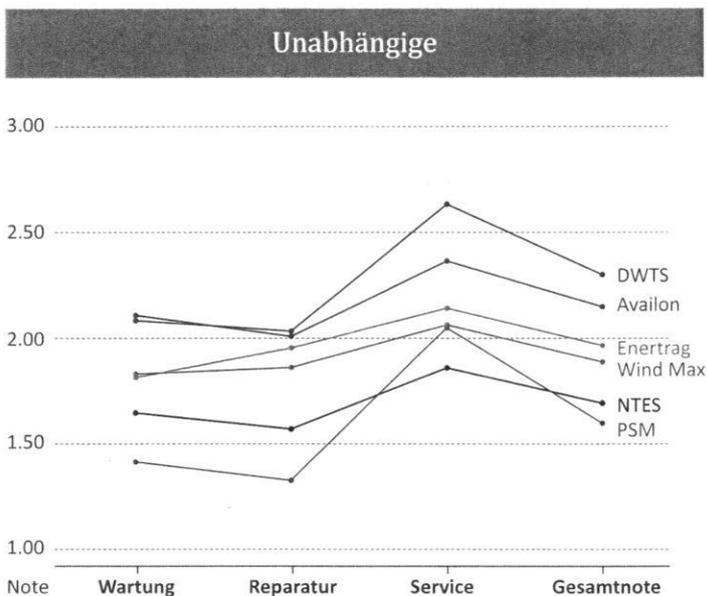
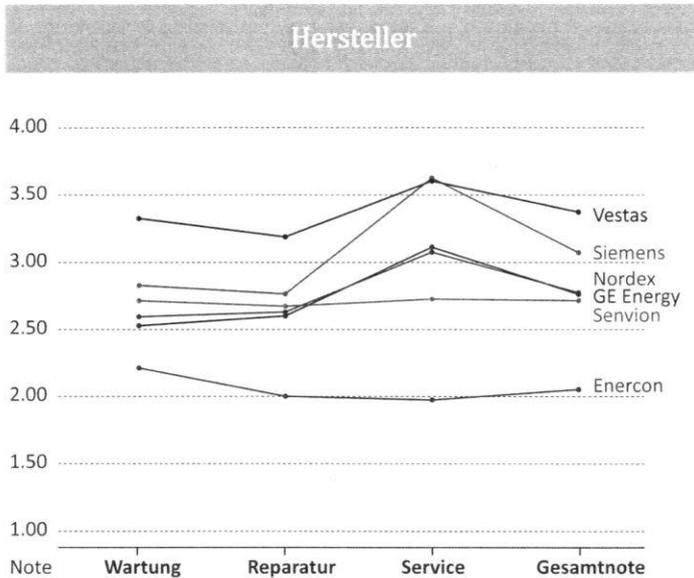


Foto: Roland Horn

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 in etwa gleichauf mit dem führenden Hersteller Enercon. Dass Vollwartung aber kein Muss ist und Kunden ebenso mit guter Basiswartung zufriedenzustellen sind, zeigen die Beispiele **Enertrag** und **PSM**. Beide Unternehmen bekommen von den Betreibern eine „1“ vor dem Komma, obwohl sie keine Vollwartung anbieten. „Wir haben uns bewusst 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 notwendigen Tauschs auf die Anlage? Das wird geschätzt“, sagt Enertrag-Service-Chef Johannes Heidkamp.

Legt man die Ankündigungen der einzelnen Unternehmen und die Prognosen zur Entwicklung des deutschen

Windmarkts zugrunde, lässt das aus heutiger Sicht nur einen Schluss zu: Die Betreiber können 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 hatten. Insgesamt dürften die Kunden weiter von einem starken Wettbewerb unter den Anbietern profitieren. Für die Hersteller hat sich das Servicegeschäft zu einem wichtigen, umsatzstarken Standbein entwickelt. Sie investieren deshalb viel, um die freien Anbieter nicht zu sehr ins Spiel kommen zu lassen.

Diese wiederum erweitern ihr Angebot und versuchen, Schwachpunkte des Herstellerservice durch Kundennähe, 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 wird, besteht zudem die Aussicht, dass die Unternehmen ihre Serviceprogramme ungehindert und mit vollem Personaleinsatz umsetzen können. Die kommende BWE-Serviceumfrage lässt deshalb auf noch bessere Noten hoffen. ■