

Inmitten der Debatte über eine Kürzung der Windkraftförderung meldet der Bundesverband WindEnergie (BWE) den stärksten Zubau der vergangenen zehn Jahre. 2013 sind an Land knapp drei Gigawatt an Turbinenleistung installiert worden, ein Plus gegenüber dem Vorjahr von fast 30 Prozent. Die hohe Nachfrage bescherte den Turbinenherstellern Rekordaufträge: Nordex etwa verbuchte 2013 erstmals seit 2010 wieder einen Überschuss von 1,3 Millionen Euro.

Und wie sieht es bei den Betreibern aus? Trotz voller Auftragsbücher haben die Hersteller bei Wartung und Reparatur das gute Niveau der Vorjahre gehalten. In der aktuellen BWE-Serviceumfrage schafften die sechs bewerteten Turbinenbauer für ihren Service wie schon 2011 und 2012 die Durchschnittsnote 2,7. In der Branche hat die BWE-Umfrage einen hohen Stellenwert: Sie ist die größte unabhängige Bewertung der Wartungsfirmen in Deutschland und gilt für die Unternehmen deshalb als wichtiger Orientierungspunkt. Mit Schulnoten haben Anlagenbetreiber die Unternehmen für ihren Service an bestehenden Windturbinen bewertet. In die Bewertung flossen folgende Kriterien ein: regelmäßige Wartungsarbeiten, außerplanmäßige Instandsetzung bzw. Reparatur sowie außerordentliche Servicedienstleistungen wie technisches Aufrüsten (Tabelle).

Mit der insgesamt recht konstanten Leistung der Hersteller war nicht unbedingt zu rechnen. In Boomzeiten haben sie ihren Kundendienst oft vernachlässigt. Das ist jetzt nicht mehr so: Kundenservice ist für sie zu einem wichtigen Geschäftsfeld geworden. „Über den Kundenservice kann der Hersteller die Qualität seines Produktes dokumentieren“, sagt BWE-Experte Carlo Reeker.

Fast nur Vollwartung

Die Euphorie um den herstellerunabhängigen Service hat sich derzeit trotz unvermindert guter Noten der freien Anbieter gelegt. Sie hatten in den vergangenen Jahren großen Zulauf, weil die Betreiber mit den Dienstleistungen der Hersteller teils sehr unzufrieden waren. Doch dieser Trend ist mittlerweile gestoppt. Die Betreiberstruktur hat sich gewissermaßen zum Nachteil der freien Serviceanbieter gewandelt. Statt privater Einzelpersonen und Genossenschaften investieren immer mehr

Der Kunde wird König

Die Hersteller von Windkraftanlagen leisten nach einer Serviceumfrage des Bundesverbands WindEnergie bei **Wartung und Reparatur** gute Arbeit. Für herstellerunabhängige Wartungsfirmen wird der Markt schwieriger.



Schwieriger Job: Die Instandsetzung von Windturbinen ist nicht leicht. Für Arbeiten an Flügel und Turm müssen sich die Techniker abseilen.

Großbetreiber wie Stadtwerke in die Windenergie. Und diese Investoren schließen laut Angelo Bargel, technischer Leiter des Husumer Windprojektierers GE-WI, tendenziell eher langfristige Vollwartungsverträge mit den Herstellern ab, da sie damit den Banken mehr Sicherheiten bieten und ihr Investment besser absichern können.

Für die unabhängigen Firmen wird die Luft deshalb dünner. Gaben Betreiber ihre Anlagen bisher oft schon nach Ablauf der zweijährigen Gewährleistung in den freien Service, dürften Wechsel künftig immer häufiger erst nach Ablauf der mindestens zehnjährigen Vollwartung stattfinden.

Der Auricher Turbinenbauer Enercon hat der Turbinenvollwartung schon vor langer Zeit

mit dem sogenannten Enercon-Partner-Konzept (EPK) den Weg geebnet. Nach Informationen von Ulf Winkler, Geschäftsführer des Bernauer Windkraftplaners und -betreibers Umweltplan, müssen Betreiber für dieses Rundum-Sorglos-Paket rund 13 Prozent ihrer Erlöse zahlen, im Gegenzug sorgt Enercon für überdurchschnittliche Verfügbarkeiten der Anlagen. Engpässe bei Ersatzteilen sind bei den Aurichern ebenfalls die Ausnahme, da Enercon fast alle Komponenten selbst herstellt. „Damit bietet das EPK Betreibern ein hohes Maß an Servicesicherheit“, erklärt Winkler.

Der Erfolg des EPK ist auch ein Grund dafür, dass Enercon im Herstellerservice die klare Nummer eins bleibt. Die Ostfriesen schaffen hier mittlerweile

die Note 1,94, nach einer 1,96 im Vorjahr. „Das spricht für eine große Kundenzufriedenheit“, sagt Servicechef Volker Kendziorra. Verbessert hat sich Enercon vor allem in der Kundenkommunikation. „Hier zahlen sich die Maßnahmen aus, die der Enercon-Service konsequent umgesetzt hat, um die Kundeninformation und Transparenz seiner Dienstleistungen zu optimieren“, so Kendziorra. Ein Beispiel sei die Einführung des Service-Info-Portals (SIP), das es Betreibern ermöglicht, einen Teil der Fernüberwachung ihrer Anlagen auf den eigenen Rechner zu holen.

Mit gewissem Abstand, aber von der Gesamtnote 2,64 auf 2,49 verbessert, behauptet sich GE Wind Energy auf Platz 2 in der aktuellen BWE-Umfrage. „Wir haben die Ergebnisse der letzten Umfragen sehr ernst genommen und sind die kritischen Punkte gezielt angegangen“, erklärt Service-Chef Uli Schulze Südhoff. Bei außerordentlichem Service rangiert GE allerdings nach wie vor nur im Mittelfeld, obwohl das Unternehmen laut Schulze Südhoff massiv in Innovationen investiert hat. So stellte GE 2013 das neue Produkt „Powerup“ vor, eine Art grundlegendes Upgrade (Aufrüsten): Spezialisten der Firma analysieren eine bestehende Windfarm, bestimmen, welche Software- und Hardwareverbesserungen notwendig wären, um die Leistung zu steigern, und wie viel mehr Strom die Kunden so erzeugen könnten. Dann nimmt GE die Anpassungen auch gleich kostenlos vor. Bezahlt werden muss nur, wenn die Effizienz wirklich zunimmt und die Gewinne steigen. Über eine Kombination von Software- und Hardwarelösungen erreicht GE so bis vier Prozent Mehrertrag. Dass das Unternehmen beim außergewöhnlichen Service dennoch nur ein Befriedigend erreicht, will Schulze Südhoff zum Anlass nehmen, Neuerungen künftig noch besser zu kommunizieren. „Wir müssen noch aktiver auf Kunden zugehen.“

Technologiekonzerne im Zwist

GE muss sich in der Tat anstrengen, denn mit Siemens drängt ein weiterer Technologiekonzern an die Servicespitze: Mit einer 2,86 klettert das Unternehmen im Herstellerranking vom letzten auf den dritten Rang. Für Karsten Skov, Serviceleiter Deutschland, ist diese Entwicklung nur konsequent: „Wir haben 2013 eine neue Servicestruktur etabliert, die auf drei

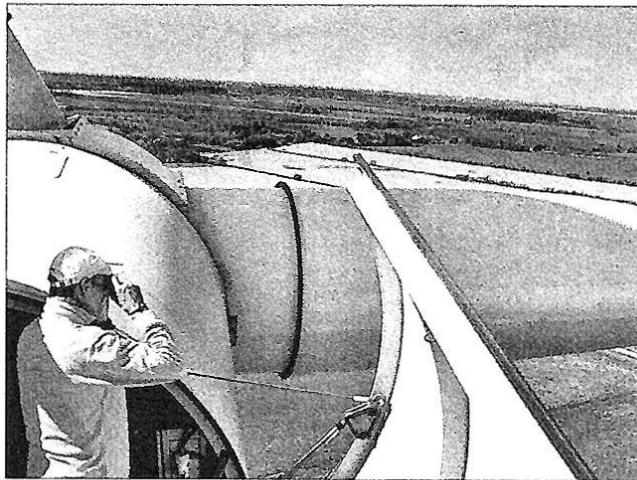
Säulen aufbaut: einer besseren Ersatzteilversorgung, mehr Flexibilität und mehr Kundennähe.“ So haben Betreiber anders als früher jetzt direkte Ansprechpartner. „Wir haben klare Verantwortlichkeiten geschaffen“, so Skov. Außerdem werde der Service nun besser organisiert. Beispielsweise gebe es eine klare Trennung zwischen Wartungs- und Entstörungsteams. „Steht eine planmäßige Wartung an, können die Monteure jetzt nur noch im äußersten Notfall und nach Absprache für Entstörungen abgerufen werden, der Service ist also verlässlicher geworden.“

Der Hamburger Turbinenhersteller Nordex rutscht indes auf den vierten Platz der BWE-Umfrage. Dass die Norddeutschen nach einer 2,7 im Vorjahr diesmal nicht über eine 2,87 hinauskommen, sieht Deutschland-Chef Jörg Hempel jedoch nicht als Manko. „Wir sind nicht wirklich unzufrieden, denn wir haben unser gutes Vorjahresergebnis bestätigt.“ Und das, obwohl laut Servicechef Volker Bartolles voriges Jahr ein beachtlicher Teil der eben erst eingestellten und geschulten Servicetechniker sofort in der Installation und Inbetriebnahme neuer Anlagen eingesetzt wurde. Bei Nordex brummt das Geschäft: 2013 steigerte das Unternehmen seinen Absatz um rund 165 Prozent.

Die wenig erfreulichen Ausnahmen im ansonsten recht guten Herstellerservice bilden Servion und Vestas. Bei der Firma Servion, die nur noch mit 3,0 benotet wird, liegen die Ursachen auf der Hand: Das Unternehmen hat sich reorganisiert, Verantwortlichkeiten wurden neu verteilt. Gleichzeitig meldet Kai Froböse, Geschäftsführer der für den deutschen Markt zuständigen Servion GmbH, für 2013 ein Rekordwachstum: „Wir haben im vergangenen Jahr in Deutschland 164 Maschinen neu aufgestellt. Da sind deutlich mehr Maschinen zu betreuen als 2012.“

Verbesserungsbedarf bei Vestas

Auch bei Vestas hapert es in vielen Bereichen. Mit einer 3,24 ist das dänische Unternehmen



Alles im Blick: Hersteller und unabhängige Wartungsfirmen erhalten für ihren Service von den Windkraftbetreibern gute Noten. FOTOS: WERKBILDER

mittlerweile Service-Schlusslicht. „Vestas hat keine wirkliche Kundenbetreuung. Immer wieder werden sowohl fernmündliche als auch schriftliche Anfragen nicht bearbeitet oder beantwortet“ oder „Vestas hat in der letzten Zeit vieles verändert. Leider nicht zum Besseren. Die Erreichbarkeit von Kundenberatern ist fast unmöglich geworden“, lauten einzelne Rückmeldungen der Betreiber zur aktuellen Leistung der Dänen. Siggie Schüller, Sprecher des BWE-Forums für Vestas-Betreiber, warnt jedoch davor, Vestas' Service grundsätzlich zu kritisieren. „Nur der administrative Bereich ist teilweise zu kritisieren, die Monteure vor Ort leisten nach wie vor gute Arbeit“

Ob die freien Serviceanbieter wie in der Vergangenheit von den Defiziten der Hersteller profitieren können, ist fraglich. Vestas biete neue Turbinen fast nur noch in Kombination mit Vollwartungsverträgen an – das erschwere den freien Service, so Schüller. Außerdem habe Vestas seine Servicepreise nach unten angepasst. „Vielen Betreibern erscheint ein Wechsel in den unabhängigen Service deshalb als nicht lohnenswert.“

Dennoch halten Experten die freien Anbieter auch künftig für unverzichtbar. „Wer kümmert sich um die speziellen und häufig älteren Anlagen? Wer übernimmt die Maschinen, die nicht repowered werden? Für diese Aufgaben sind die herstellerun-

abhängigen Dienstleister prädestiniert, sie verfügen inzwischen über ein enormes Wissen“, sagt GEWI-Technikchef Bargel. Die unverändert guten Noten der Unabhängigen bestätigen seine Einschätzung. Die auf Bonus- und Siemens-Mühlen spezialisierte Firma NTES bekommt für ihren Service eine 1,43, die Erkelenzer PSM wiederum verbesserte sich von einer 1,87 auf eine 1,60. „Wir haben die BWE-Serviceumfrage zur Optimierung unseres Service genutzt“, erklärt PSM-Referentin Annetkatrin Dretzke. So biete das Unternehmen seinen Kunden eine Reihe von Möglichkeiten, den Ertrag ihrer Anlagen zu steigern. Dazu zählten Hydraulik-Upgrades, Upgrades für Azimutbremsen oder die Nachrüstung von Pitchsystemen“, erklärt Dretzke.

Den unabhängigen Firmen bleibt eine weitere Möglichkeit, sich im Markt zu positionieren: Sie könnten ebenfalls Vollwartungskonzepte anbieten und versuchen, den Herstellern auch im Neuanlagen-Service die Stirn zu bieten. Avillon und Deutsche Windtechnik machen derzeit den Anfang: Sie haben zu Beginn des Jahres mit Schweizer Energieversorgern Rundum-Sorglos-Pakete für mehrere Windparks abgeschlossen. Folgen andere Serviceanbieter diesem Beispiel? Wie gut können sie Vollwartung? Die Entwicklung bleibt spannend.

SASCHA RENTZING,
DORTMUND

Tab.: Ergebnisse der BWE-Serviceumfrage

| | | Herstellerservice | | | | | | |
|-----------------------|-------------|-----------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--|
| Firma | Enercon | GE | Siemens | Nordex | Servion | Vestas | Ø | |
| Note (Vorjahr) | 1,94 (1,96) | 2,49 (2,64) | 2,86 (2,75) | 2,87 (2,7) | 3,0 (2,75) | 3,24 (3,04) | 2,73 (2,73) | |
| | | Service der unabhängigen Anbieter | | | | | | |
| Firma | NTES | Wind Max | PSM | DWTS | Enertrag | Avillon | Ø | |
| Note (Vorjahr) | 1,43 (1,37) | 1,53 (1,59) | 1,60 (1,87) | 2,01 (2,07) | 2,29 (1,85) | 2,60 (2,52) | 1,91 (1,87) | |