



Servicearbeiten auf der Gondel einer Windenergieanlage. Foto: REpower Systems AG

Diese Einschätzung teilt Angelo Bargel, Sprecher des BWE-Forus für unabhängige Servicefirmen: „Die freien Anbieter haben ihre Lücken gefüllt und Personal aufgestockt.“ Außerdem bieten sie den Herstellern 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“, sagt Bargel. Vollservice 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 den 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 3 542 bewerteten Anlagen (2013: 3 357) lässt außerdem darauf schließen, dass Abwanderung bei den Herstellern kein Thema mehr ist. Und das, obwohl ihr Turbinenabsatz boomt: Anlagen mit 4 750 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.

# Noch Luft für Verbesserungen

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

**S**envion findet zu alter Stärke zurück, Weltmarktführer Vestas verliert langsam den Anschluss – das sind die markantesten Ergebnisse der aktuellen Serviceumfrage 2014 des Bundesverbands WindEnergie (BWE). Der Hersteller Senvion 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 dagegen auf hohem Niveau gefestigt. Im Vorjahr schien es so, als verlören sie an Zuspruch: Nur 760 freigewartete Turbinen wurden bewertet, halb so viel wie 2012. Die aktuelle Umfrage zeigt keine 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.

Ganz reibungslos funktioniert der Service allerdings noch nicht. Das wird unter anderem an der Benotung von Enercon deutlich, das zwar mit großem Abstand Nummer 1 im Herstel-

lerservice bleibt, aber von 1,94 auf 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-Betreiber. Grund für die Verzögerungen seien Personalengpässe, weil Servicemonteure 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 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 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 Wege und die gute Kenntnis über den technischen Zustand der Anlagen sind beispielhaft.“

Neuer Enercon-Verfolger ist 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 Note. „Wir haben 2014 unsere Haus-

aufgaben gemacht“, sagt Kai Froböse, Geschäftsführer der für den deutschen Markt zuständigen Senvion GmbH. Das regionale Konzept sei verstärkt und Servicepersonal eingestellt worden. Zudem habe Senvion die Verfügbarkeit seiner Anlagenflotte 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 in der BWE-Umfrage vom zweiten auf den dritten Platz. Weil GE aus Sicht der Betreiber vor allem bei der außerplanmäßigen Instandhaltung nachgelassen hat, erreicht es nach einer 2,49 im Vorjahr nur noch eine 2,78. Service-Chef Uli 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 Hauptsitz in Salzbergen bei Münster nach Frankfurt verlegt. „Bei der Ersatzteilversorgung kam es zwischenzeitlich 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 wurden bis Mai 100 Mitarbeiter in Salzbergen eingestellt.

Neue Upgrades wie die Direktvermarkter-Schnittstelle für die Kommunikation zwischen Anlagenbetreiber und Windstromvermarkter sollen die Note beim außerordentlichen Service verbessern.

Mit einer 2,79 liegt Nordex 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 es 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 werden in Leipzig und Würzburg zwei Regionalbüros eröffnet, die jeweils sieben bis zehn Service-Standorte und die regionalen Kunden betreuen werden. „In der nächsten 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 schlechtere Bewertung der Rückmeldung vorgenommener Wartungsarbeiten und der Kulanzbereitschaft nun wieder ein. Am Ende steht 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 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. 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 Arbeiten auf Durchschnittsniveau gesunken. Das lässt 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 im Vollwattungsgeschäft etabliert – beide sprechen von einer steigenden Nachfrage nach dem Vollservice. 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 Basisvertragssegment unzufrieden waren. Gründe waren ein Wartungsverzug und eine Preiserhöhung, die ältere Anlagen betraf. Auch fallen mir zwei bis drei Kulanzfälle ein, die wir noch nicht abgearbeitet haben. All das könnte sich auf die Ergebnisse der Umfrage ausge-

wirkt haben. Hier sind wir im Gespräch“, analysiert Unternehmenschef Matthias Brandt.

Dass Kunden 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 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 Tauschs auf die Anlage? Das wird geschätzt“, sagt Enertrags Service-Chef Johannes Heidkamp. Daneben bewerten Betreiber auch Enertrags Termintreue und Qualität der 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.

**Fazit:** Die Kunden dürften von einem starken Wettbewerb unter den Anbietern profitieren, denn für die Hersteller hat sich das Servicegeschäft zu einem wichtigen, umsatzstarken Standbein 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 bemüht sein, Schwachpunkte des Herstellerservice durch Kundennähe, Qualität und Schnelligkeit auszunutzen. So haben beide Lager weitere Verbesserungen und noch mehr Servicepersonal angekündigt. Da sich der Zubau der Windleistung in Deutschland Prognosen zufolge in diesem Jahr etwas abschwächen soll, besteht die Aussicht, dass die Unternehmen ihre Serviceprogramme ungehindert umsetzen können. Die kommende BWE-Serviceumfrage lässt deshalb auf noch bessere Noten hoffen.