

Servicearbeiten auf der Gondel einer Windenergieanlage.

FOTO: REPOWER SYSTEMS AG



Die Verhältnisse schienen geklärt zu sein. Enercon ist beim Windenergieanlagen-Service in Deutschland die Nummer eins, Vestas bildet das Schlusslicht. Über Jahre hinweg gab es an der überdurchschnittlich guten Arbeit des deutschen Marktführers aus Aurich nichts zu rütteln, während der Weltmarktführer Vestas beim Service immer mehr in Richtung Note vier abrutschte. Vestas kümmerte sich lieber um das boomende internationale Neuanlagengeschäft als um seine Bestandskunden in Deutschland, lautete die Kritik vieler Betreiber. Die jüngste Serviceumfrage des Bundesverbands WindEnergie (BWE) vermittelt ein anderes Bild. Enercon zeigt im Kundendienst erstmals Schwächen und verschlechtert sich von einer 2,07 auf eine 2,24. Vestas schiebt sich mit einer 2,52 (2014: 3,40) überraschend vom sechsten und letzten auf den dritten Rang der Herstellerbewertung. Durch den Satz der Dänen steigt das Gesamtniveau: Nach einer 2,81 im Vorjahr erreicht die Herstellerriege jetzt die Durchschnittsnote 2,69 – nie waren die Betreiber mit dem Service zufriedener.

Das heißt aber nicht, dass die Freien nun nicht mehr gefragt sind. Im Gegenteil: „Die Arbeit wird nicht weniger“, sagt Angelo Bargel, Sprecher des BWE-Forums für unabhängige Serviceanbieter. Ihr Know-how, hochqualifiziertes Personal und der hohe Bestand an Ersatzteilen versetze die Firmen sogar in die Lage, den Herstellern im Vollwartungsgeschäft die Stirn zu bieten. „In einigen Fällen übernehmen sie die Wartung nach der Garantiezeit“, sagt Bargel. Ein Beispiel hierfür liefert der Servicespezialist Deutsche Windtechnik, der in Deutschland bereits mehr als ein Drittel seiner Anlagen nach Vollwartungskriterien betreut. Und das offensichtlich zur hohen Zufriedenheit der Betreiber, die seine

Leistung in der aktuellen BWE-Umfrage mit einer 2,32 bewerten.

Eine ganz andere Frage ist, ob und wie lange der freie Service unabhängig bleiben kann. Durch ihren wachsenden Fundus werden die Firmen zu begehrten Kaufkandidaten für die Hersteller, die erkannt haben, dass ein gut laufendes Servicegeschäft ihr Wachstum sichern kann. Vestas hat das mit der Übernahme der beiden Dienstleister Upwind aus den USA und Availon aus Rheine jüngst unterstrichen. Allein Availon hat weltweit Turbinen mit einer Gesamtleistung von 2,6 Gigawatt unter Vertrag. Mit dem Kauf holt sich Vestas mehr als ein Gigawatt eige-

ne Anlagen in den Service zurück, dazu kommt in etwa das gleiche Volumen an GE- und Gamesa-Maschinen. Auch andere Marken warten zu können, könnte Vestas wichtige Wettbewerbsvorteile bringen. Effizienz wird in der Windkraft immer entscheidender. Service aus einer Hand könnte bei Investoren mit großen Windparkportfolios daher gut ankommen.

Vestas steigt in der Kundengunst

Das gute Abschneiden des Unternehmens in der BWE-Umfrage ist mit dem Kauf des Zweierkandidaten Availon allerdings nicht zu erklären. Zum Zeitpunkt der Übernahme im Januar hatten die Betreiber ihr Urteil bereits gefällt. Dass sich die Dänen in allen drei Kernbereichen – den regelmäßigen Wartungsarbeiten, der außerplanmäßigen Reparatur und den außerordentlichen Serviceleistungen – verbessert haben, erklärt Jöns Sjöstedt, Senior Director Service Germany, mit einem Bündel von Maßnahmen. Die Serviceorganisation sei neu strukturiert, das Personal aufgestockt, die Anzahl und Qualität der Schulungen erhöht worden, und neue Serviceproduk-

te und Upgrades für bestehende Turbinen sind auf den Weg gebracht worden. „Dadurch konnten wir die energetische Verfügbarkeit unserer Anlagen auf 98,5 Prozent steigern“, sagt Sjöstedt. Vor gut einem Jahr lag sie noch bei 98,14 Prozent. Uwe Seydlitz, Sprecher des BWE-Forums für Vestas-Betreiber, kommentiert die Entwicklung bei den Dänen so: „Die gewünschten Ergebnisse stellen sich endlich ein.“ Der Trend müsse jetzt verstetigt werden. „Wir bieten Vestas unsere enge Kooperation an.“

Enercons Formkurve sinkt dagegen bereits im zweiten Jahr in Folge. Zwar stehen die Ostfriesen immer noch an erster Stelle der Herstellerrangfolge, verlieren aber in nahezu allen Bereichen an Zuspruch. Dennoch reagiert das Unternehmen gelassen, denn noch führe man den herstellerunabhängigen Service an. „Es ist für uns der größte Ansporn, auch in Zukunft unsere Serviceleistung weiter zu verbessern. Unser neues Wartungskonzept und die zugehörige Dokumentation sind hierfür Beispiele, die 2016 etabliert werden“, sagt Enercon-Service-Chef Volker Kendziorra. Die BWE-Betreiber sehen die Entwicklung bei Enercon kritischer. „Der Service

Auf hohem Niveau eingependelt

Obwohl das Neuanlagengeschäft boomt, kommt der Service in der **Windbranche** nicht zu kurz. In der jüngsten BWE-Umfrage zeigen sich Betreiber mit Herstellern und unabhängigen Anbietern zufrieden.

ist dem starken Wachstum in Deutschland nicht ganz nachgekommen“, sagt Dieter Fries, Vorsitzender des BWE-Betreiberbeirats. Deshalb sei die Ersatzteilversorgung mit dem neuen Zentrallager zuletzt nicht immer reibungslos verlaufen. Auch das neue Wartungskonzept sei nicht unumstritten. Danach werden bisher separate Prüfungen zusammengefasst, sodass sich die Wartungsintervalle von viertel- auf halbjährlich ausdehnen. Enercon begründet das mit wachsenden Anforderungen durch Normen und Richtlinien. „Das kommt nicht bei allen Kunden gut an“, sagt Fries. Eine derartig wesentliche Vertragsanpassung müsse mit den Kunden direkt abgestimmt werden.

Enercons Hänger lässt das Hersteller-Mittelfeld näher herankommen. Neuer Verfolger ist nach der aktuellen Umfrage GE Renewable Energy mit der Note 2,49. Erfreulich: GE findet damit nach einer kleinen Schwächephase im Vorjahr, als für seinen Service nur eine 2,78 zu Buche stand, zu alter Stärke zurück. Und das trotz steigender Aufstellungszahlen: 2015 errichtete das Unternehmen in Deutschland Turbinen mit 275 Megawatt Leistung, nach 233 Megawatt im Vorjahr und 34 Megawatt 2013. „Wir haben eine gute Balance zwischen Neuanlagen und alter Flotte gefunden“, sagt Uli Schulze Südhoff, Leiter Geschäftsentwicklung Wind Europa, Naher Osten, Afrika. So seien Probleme bei der Ersatzteilversorgung behoben, das Personal aufgestockt und neue Upgrades wie „PowerUp“ eingeführt worden. Abgesehen davon stimmt bei GE ganz offensichtlich der Preis: Betreiber bewerten diesen Punkt mit einer 2,52 und damit besser als bei jedem anderen Hersteller. Um seinen Service weiter zu verbessern, will GE in den Bereichen Dokumentation und Fernüberwachung sowie der Ausstattung der Techniker und der Vernetzung zu zentralen Einheiten stärker auf Digitalisierung setzen. „Durch mehr Transparenz der Prozesse, Daten und Anlagen und eine bessere Visualisierung können wir Mehrwert schaffen“, sagt Service-Chef Matthias von der Malsburg.

Nordex verfehlt eigenes Ziel

Nordex liegt in der Gunst der Betreiber mit einer 2,81 hinter GE und Vestas auf Rang vier. Eigentlich gäbe es zum Service der Hamburger nicht viel zu sagen, außer dass sie erneut eine solide Leistung abgeliefert haben – die Bewertung entspricht nahezu exakt der Vorjahresnote von 2,79 – und auch in den einzelnen Kategorien gab es trotz Steigerung des Marktanteils von acht auf zwölf Prozent

keine signifikanten Veränderungen. Dennoch ist Deutschland-Chef Jörg Hempel mit dem Abschneiden seiner Serviceabteilung nicht zufrieden. „Wir haben eine 2,5 angestrebt und nicht erreicht. Da wollen wir selbstkritisch sein.“ Vor allem der Fachkräftemangel habe Nordex Probleme bereitet. So habe man das 2015 neu eröffnete Regionalbüro in Würzburg erst mit drei Monaten Verzug vollständig mit Kundenbetreuern und Koordinatoren besetzen können. Auch die Suche nach Technikern sei schwierig gewesen. Die gute Nachricht: Der Bedarf ist nun gedeckt. „Wir nehmen die 2,5 daher für dieses Jahr in Angriff“, sagt Hempel.

Senvion zeigt alte Schwächen

Aus Betreibersicht eher eine Enttäuschung ist Senvion. Nachdem der Service des Unternehmens im letzten Jahr viel Lob erhielt, weil es sich bei der Kommunikation und Abarbeitung von Mängeln stark verbessert zeigte, treten alte Schwächen nun wieder zutage. Senvion rutscht in der BWE-Umfrage von einer 2,74 auf eine 2,99 und damit vom zweiten auf den fünften Rang ab. „Gerade die Erreichbarkeit der Servicemeister ist stark verbesserungswürdig“, sagt Gerald Riedel, Vorsitzender des BWE-Betriebsführerbeirats. Senvion erklärt zu seinem Abschneiden, es habe sich im Juli 2015 neu organisiert und die Service-Organisation mit der Life Cycle Engineering-Organisation und der Quality, Health and Safety-Organisation zusammengefasst. Ziel sei, dadurch verbesserte Effizienz und Kundenzufriedenheit zu erreichen. Außerdem werde daran gearbeitet, die Kommunikationswege für Serviceeinsätze mit Kunden zu vereinfachen und zu verkürzen. Dazu zählten personelle Verstärkung und Updates.

Positiv für das Unternehmen: Bei dem engen Herstellerfeld könnten schon kleine Fortschritte genügen, um in der Rangfolge wieder zu klettern. Bleiben sie aber aus, könnte Senvion auch leicht auf den letzten Platz abrutschen. Dort steht derzeit mit einer 3,09, also nur mit sehr geringem Abstand, Siemens. Die Windsparte des Konzerns hat in vielen Kategorien, besonders bei Qualität und Schnelligkeit, Boden gut gemacht und würde wesentlich besser dastehen, wenn sie Kunden gegenüber kulanter auftreten würde. Die Betreiber bewerten Siemens' Leistung in diesem wichtigen Punkt nur noch mit einer 4,15 (2014: 3,58). Das ist die schwächste Note der gesamten Umfrage.

Doch während sich der Herstellerservice insgesamt auf recht gu-

tem Niveau etabliert hat, erscheint die Zukunft des unabhängigen Service eher ungewiss. Noch erhalten die Anbieter von den Betreibern für ihre Leistung im Durchschnitt eine glatte Zwei. Doch können sie den Herstellern langfristig Paroli bieten? Mit welchen Servicekonzepten kann das gelingen? Oder lässt sich die Konsolidierung im Windservice nicht mehr aufhalten? Durch die Availon-Übernahme könnten die Dämme gebrochen sein. Auch Enertrag wirft Fragen auf: Das Unternehmen fällt in der BWE-Umfrage überraschend deutlich von einer 1,95 auf eine 3,01 ab, zudem bewerteten die Betreiber im Vergleich zum Vorjahr nur noch ein Zehntel seiner Anlagen. Stößt der erste große freie Serviceanbieter an seine Leistungsgrenze?

Bei Enertrag wird das verneint. „Wir können mit dem Umfrageergebnis nicht zufrieden sein, aber wir wissen, wo der Schuh drückt, und steuern bereits dagegen“, erklärt Unternehmenssprecher Robert Döring. Erste Trends zeigten, dass die eingeleiteten Maßnahmen, vor allem ein intensiverer Dialog mit den Kunden, fruchten. Auch Deutsche Windtechnik-

Chef Brandt blickt optimistisch in die Zukunft und will dem Herstellerservice künftig vor allem mit individuellen Servicelösungen Konkurrenz machen. „Bei großen internationalen Windparkportfolios geht der Trend von Vollwartungskonzepten zu Mischformen. Die Investoren gehen bei der Wartung inzwischen etwas mehr Risiko ein, um Kosten zu sparen. Das wollen wir stärker berücksichtigen“, sagt Brandt.

FAZIT: Das Gesamtniveau des Windkraftanlagen-Service ist gestiegen. Die Betreiber waren noch nie zufriedener. Die Leistung der freien Service-Anbieter wurde als besser eingeschätzt als die der Hersteller. Allerdings werden Servicefirmen zunehmend von Herstellerfirmen übernommen. Die nächste Umfrage wird zeigen, ob sich der freie Service weiter behaupten kann.

SASCHA RENTZING,
Dortmund