



# Aufholjagd der Etablierten

**Im Servicejahr 2008** haben deutsche Windmüller sich nicht nur über manchen Hersteller geärgert. Inzwischen erklingen hier und da auch Klagen über freie Wartungsdienste. Der Abstand zum Service der Turbinenproduzenten schwindet.

Text: Tilman Weber, Fotos: Tim Riediger

Ein echtes Lob klingt anders. „Nicht mehr ganz so unverschämt wie zuvor“, beurteilt Andreas Arens die großen Hersteller von Windturbinen in Sachen Service. Die Firmen gingen weniger aggressiv vor, schiebt er, der Betriebsführer von Windparks, nach. Die Versorgung des freien Marktes mit Ersatzteilen hätten die Produzenten aber auch 2008 „nicht aktiv verbessert“, ebenso wenig ihre Informationspolitik. Dennoch glaubt der Geschäftsführer der Zopf GmbH: Bis zu 90 Prozent der Komponenten mancher Anlagentypen könnten nun auf dem freien Markt besorgt werden, zumal unabhängige Servicefirmen ihre Komponentenbezüge 2008 besser organisiert hätten.

Womöglich schwingt hier Enttäuschung mit. Denn mit der Eckernförder Wind7 AG hatten die Leipziger federführend für 80 Betreiber von 2006 bis Mitte 2008 ein Verfahren vor dem Bundeskartellamt geführt (neue energie 7/2008). Die Behörde war dem Verdacht nachgegangen, die sieben führenden deutschen Anlagenbauer würden Zulieferer vom Ersatzteilverkauf an Dritte abhalten. Das Verfahren endete mit der Ermahnung, bei einem solchen Verhalten seien Bußgelder bis zu einer Million Euro möglich.

Auch die Serviceumfrage 2008 des Bundesverbandes WindEnergie (BWE) bringt Kritik an der Versorgung mit Ersatzteilen und der Preisgestaltung durch die Anlagenhersteller zu Tage. Einen insgesamt kaum befriedigenden hauseigenen Service attestieren die befragten Betreiber dreien der sechs bewerteten Windkraft-Firmen. Zugleich gibt es positive Signale: So sind Wartungen und Reparaturen durch den zweitwichtigsten Maschinenlieferanten am deutschen Markt, Vestas Wind Systems, zwei bis drei Jahre nach Ankündigung von mehr Kundenfreundlichkeit wenigstens wieder glatt befriedigend (Note 3,07, Vorjahr: 3,5).

Befragt hat der Verband, wie in den Jahren zuvor, alle im BWE gemeldeten Betreibergesellschaften oder Einzelbetreiber (insgesamt: 1.999). 676 Fragebögen schickten die Windmüller zurück, viele hatten als Betriebsführer verschiedener Windparkgesellschaften mehrere Fragebögen ausgefüllt. 601 Bögen konnten in die Wertung einfließen, 75 mussten als unvollständig herausgenommen werden – oder auch weil der Serviceanbieter nur weniger als fünf Beurteilungen erreichte. Dazu gehört wie schon im Vorjahr der Westerwälder Hersteller Fuhrlander. Insgesamt beurteilten die Be-



**Tief drin:** Elektriker Sascha Jacobsen inspiziert aus einer Rotornabe heraus die Pitchsysteme einer V80. Bei der Qualität der durchgeführten Arbeiten liegt der Wartungsdienst seines Arbeitgebers im Urteil der Kunden bei Gut - auch Dank fester Zuordnung einzelner Serviceteams pro Turbine.

treiber so die deutsche Servicelandschaft anhand der Pflege von 2.047 Anlagen (Vorjahr: 1.006 Fragebögen, 3.096 Anlagen, neue energie 3/2008).

### **Bleibende Wechselwünsche**

Ein wichtiges Fazit: Der Anteil der Servicekunden, die mit anderen Wartungsteams auf ihren Mühlen liebäugeln, bleibt bei vier von sechs Herstellern noch immer zweistellig (siehe Seite 52). Und erneut wechselten mehr in den unabhängigen Service, als die Hersteller durch Neuaufstellungen im Service dazu gewonnen haben. 18 Prozent der Fragebögen kamen von Betreibern, die 2008 auf ein Serviceunternehmen in Unabhängigkeit vom Mühlenlieferanten setzten, 2007 waren es 16 Prozent.

Andererseits beklagen Betreiber bei den unter Hochdruck wachsenden Unabhängigen nun ähnliche Mängel wie bei den Etablierten: Steigende Wartungs- und Ersatzteilpreise sorgen für Unmut. Auch die Versorgung mit Ersatzteilen und die Wartungsqualität erfüllen manche Servicespezialisten nur noch befriedigend. Am stärksten lassen sie bei Kulanz und Aufrüstung der Anlagen mit technischen Neuheiten nach.

Klaus Krüder, Geschäftsführer von Voith Industrial Services Wind, räumt Reparaturbedarf am eigenen Servicebetrieb ein, angesichts einer Gesamtnote von 3,22: Probleme bereite die wachsende Bandbreite der zu betreuenden Maschinen. Im vorigen Jahr seien viele neue Typen dazu gekommen, sagt Krüder, vor allem von General Electric (GE) und Vestas. „Das führte dazu, dass in der Anlaufphase einzelner Projekte Probleme entstanden.“ Soll heißen: Weil die Monteure sich in immer wieder andere Maschinen einarbeiten mussten, waren sie zum Beispiel bei der Entscheidung über

den Bedarf an Ersatzteilen womöglich weniger schnell. Tatsächlich erreichen die Reriker bei der Wartungsqualität nur noch ein „Durchschnittlich“. Für die Versorgung der Turbinen mit Ersatzteilen erhalten sie die Noten 3,25 und 3,5. Das 2004 an der Ostsee niedergelassene Tochterunternehmen der Voith-Gruppe hat nach einem Zuwachs von 150 Mühlen im vergangenen Jahr nun 550 Anlagen unter Vertrag.

### **Reformbedarf der Unabhängigen**

Voith hat reagiert und 2008 ein umfangreiches Qualifizierungsprogramm für die Monteure gestartet. Spezielle Trainer sollen mindestens zweimal jährlich jedes der inzwischen 30 Zweierteams auf den Anlagen beobachten und bei Qualifizierungsbedarf Fortbildungen anregen. Dazu hat das Unternehmen die Mitarbeiterzahl in der elektronischen Fernüberwachung aufgestockt. Dort sei es zuletzt in Spitzenzeiten zu „Meldestaus“ gekommen, sagt Krüder: Mitarbeiter hätten Turbinenfehler nicht sofort erfassen und an die Serviceteams weitergeben können.

Enertrag, ein anderer Unabhängiger, verbesserte sich hingegen bei Wartung und Reparaturen durchweg. Die Betreiber benoteten das Unternehmen in Einzelfeldern wie Reparaturqualität sogar fast mit einem „Sehr Gut“. 1.250 Anlagen betreuen die Dauerthaler schon, 500 davon gehören dem Unternehmen selbst – was sicher zu den guten Noten beiträgt. Noch immer hat Enertrag überwiegend Dewind-Anlagen unter Vertrag. Schon im Vorjahr lobte der Sprecher des Dewind-Betreiberforums im BWE, Andreas Knaf, den Ausbau des Ersatzteillagers. Nun sei auch die Kundenbetreuung professioneller: „Wer anruft, erreicht für jeden Windpark kompetente und feste Zuständige.“

# Serviceumfrage 2008 – Ergebnisse im Überblick

Hersteller		Enercon			Repower Systems		
<b>Gesamturteil</b>	<b>100 %</b>	<b>Gut (1,82)</b>			<b>Befriedigend (2,65)</b>		
Datengrundlage Fragebögen		246			17		
Anlagenanzahl		26	45	175	8	6	3
		82	182	474	22	7	8
	<b>Gewichtung</b>	<b>G</b>	<b>&lt;6</b>	<b>≥6</b>	<b>G</b>	<b>&lt;6</b>	<b>≥6</b>
<b>Regelmäßige Wartungsarbeiten</b>	<b>33,3%</b>	<b>Gut (1,98)</b>			<b>Befriedigend (2,65)</b>		
Vorjahr		2,06			2,43		
1. Absprache und Einhaltung der Wartungstermine		1,88	1,82	1,87	3,88	1,83	2,00
2. Qualität der durchgeführten Arbeiten		1,73	1,44	1,50	2,88	1,83	1,67
3. Rückmeldung vorgenommener Wartungsarbeiten (Tätigkeitsberichte, Protokolle)		2,42	2,42	2,46	3,13	2,00	2,67
4. Zufriedenheit mit dem Preis-Leistungsverhältnis		2,32	2,36	2,02	3,38	2,33	2,33
<b>Außerplanmäßige Instandsetzung bzw. Reparatur</b>	<b>33,3%</b>	<b>Gut (1,80)</b>			<b>Befriedigend (2,69)</b>		
Vorjahr		1,89			2,53		
5. Erreichbarkeit des Serviceteams		1,96	1,78	1,49	3,63	2,00	2,00
6. Schnelligkeit der Wiederinstandsetzung von betriebsnotwendigen Teilen		1,73	1,38	1,43	3,63	2,17	1,67
7. Schnelligkeit der Wiederinstandsetzung von sonstigen Teilen		1,81	1,53	1,68	3,38	2,17	2,33
8. Qualität der durchgeführten Arbeiten		1,73	1,47	1,56	3,00	1,83	1,67
9. Rückmeldung vorgenommener Arbeiten (Tätigkeitsberichte, Protokolle)		2,42	2,36	2,41	3,00	2,00	2,67
10. Zufriedenheit mit dem Preis-Leistungsverhältnis		2,32	2,40	2,01	3,50	2,33	2,33
<b>Außerordentliche Serviceleistungen</b>	<b>33,3%</b>	<b>Gut (1,68)</b>			<b>Befriedigend (2,62)</b>		
Vorjahr		1,81			2,68		
11. Verbesserungen ohne besonderen Auftrag (Updates etc.)		1,85	1,64	1,54	2,88	2,17	2,33
12. Kulanzbereitschaft		1,85	1,86	1,73	3,25	2,20	2,33
<b>Unabhängige Anbieter</b>					<b>Windmax</b>	<b>PSM</b>	
<b>Gesamturteil</b>	<b>100 %</b>				<b>Gut (1,53)</b>	<b>Gut (1,56)</b>	
Datengrundlage Fragebögen					10	22	
Anlagenanzahl					13	66	
Regelmäßige Wartungsarbeiten	33,3%				Sehr Gut (1,40)	Sehr Gut (1,50)	
Außerplanmäßige Reparatur	33,3%				Sehr Gut (1,38)	Sehr Gut (1,44)	
Außerordentlicher Service	33,3%				Gut (1,80)	Gut (1,74)	

## BWE-Umfrage zur Servicezufriedenheit: Kriterien

- An 1.999 im Bundesverband WindEnergie e.V. gemeldete Betreiber-gesellschaften wurden Fragebögen zur Servicezufriedenheit verschickt. Insgesamt kamen 601 komplett ausgefüllte Fragebögen zurück und lagen zur Auswertung vor (Betreiber mit mehreren Anlagentypen haben mehrere Fragebögen ausgefüllt). Insgesamt wurden 2.047 Anlagen erfasst. Die Rücklaufquote lag bei 30 Prozent.
- Die Gewichtung der Ergebnisse erfolgte auf Basis der Anzahl der Fragebögen und orientierte sich nicht an der der Zahl der bewerteten Anlagen.
- Für jeden Windturbinen-Hersteller bzw. jedes Serviceunternehmen wurden die Fragebögen in drei vom Alter der Anlage abhängigen Kategorien ausgewertet: Garantiezeit, Anlagen jünger als sechs Jahre und Anlagen älter oder gleich sechs Jahre.

Vestas			Nordex			Siemens			GE Energy		
Befriedigend (3,07)			Befriedigend (3,43)			Befriedigend (3,43)			Ausreichend (3,54)		
130			33			34			49		
5	16	109	3	3	27	1	5	24	2	4	43
571			86			108			191		
33	78	460	9	10	67	4	14	80	9	29	153
G	<6	≥6	G	<6	≥6	G	<6	≥6	G	<6	≥6
Befriedigend (2,77)			Befriedigend (3,06)			Befriedigend (3,23)			Befriedigend (3,06)		
3,31			2,89			3,15			3,20		
3,80	2,81	2,94	2,33	3,33	2,89	3,00	4,60	2,63	2,50	3,00	2,79
2,00	2,20	2,53	2,67	3,00	2,93	1,00	3,60	2,79	2,50	3,00	2,84
2,80	2,44	2,87	2,67	2,67	2,67	2,00	4,00	3,04	3,00	3,25	3,00
2,00	2,73	2,91	2,33	3,33	4,00	2,00	5,60	4,46	3,00	4,25	3,53
Befriedigend (2,83)			Befriedigend (3,03)			Befriedigend (3,29)			Befriedigend (3,13)		
3,26			2,99			3,09			3,18		
2,40	2,81	2,89	2,67	2,00	2,22	2,00	4,00	2,79	2,00	2,50	2,28
2,20	2,88	3,05	3,00	3,67	3,22	1,00	4,60	3,42	2,00	2,75	3,26
2,40	2,81	3,09	3,00	3,33	3,59	1,00	4,80	3,63	2,50	3,00	3,77
2,20	2,44	2,51	2,33	3,33	2,93	2,00	3,40	2,96	2,00	3,00	2,86
2,40	2,44	2,65	2,67	2,33	2,85	2,00	4,00	3,13	3,00	2,75	2,72
2,00	2,63	3,07	2,33	3,33	3,63	2,00	5,20	4,54	3,00	4,25	4,14
Ausreichend (3,62)			Ausreichend (4,19)			Ausreichend (3,76)			Ausreichend (4,43)		
3,93			3,68			3,83			4,13		
3,20	2,69	3,26	3,33	4,33	4,42	2,00	4,40	3,67	2,50	4,50	4,57
3,60	3,93	4,08	3,67	3,33	4,19	2,00	5,60	4,08	3,00	4,75	4,40

DWTS	Windtek	Kokot	SSB	Enertrag	MMM	SAG	Voith
Gut (1,74)	Gut (1,99)	Gut (2,01)	Gut (2,45)	Befr. (2,53)	Befr. (2,84)	Befr. (3,04)	Befr. (3,22)
7	6	5	6	9	8	11	8
43	6	26	26	52	18	41	25
Gut (1,75)	Gut (1,92)	Gut (2,00)	Gut (2,33)	Gut (2,14)	Gut (2,41)	Gut (2,34)	Befr. (3,04)
Sehr Gut (1,48)	Gut (1,67)	Gut (1,90)	Befr. (2,53)	Gut (1,94)	Gut (2,42)	Befr. (2,65)	Befr. (3,04)
Gut (2,00)	Gut (2,38)	Gut (2,13)	Gut (2,50)	Ausr. (3,51)	Ausr. (3,69)	Ausr. (4,12)	Ausr. (3,58)

- Bei der Auswertung wurden nur Unternehmen berücksichtigt, für die mindestens fünf Fragebögen in einer der Kategorien vorlagen.

**Erläuterungen:**

- G = Anlagen in der Garantiezeit
- > 6 = Anlagen älter als sechs Jahre
- < 6 = Anlagen jünger als sechs Jahre

**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



Vom Service-Center zur Seilwinde: Vestas-Center-Agent Gert Buchholz nimmt eine Störungsmeldung entgegen (oben). Das Callcenter in Husum betreut 6.800 Anlagen in Mitteleuropa. Im mobilen Büro werden Details per Mobilfunk geklärt (unten). Dann geht es aufwärts.

Bei den Jähnel-Kestermann(JaKe)-Getrieben der D4-Windturbinen ist die Versorgungslage inzwischen offenbar gesichert, nachdem Knaf vor einem Jahr schon Verbesserungen eingeräumt hatte. Die D4 gilt als sehr kompakte Maschine mit relativ leicht ausgelegtem Getriebe, das oft schon nach vier Jahren gravierende Schäden aufweist. Größere Windparkbetreiber hätten 2008 mit dem Getriebebauer feste Lieferzeiten von rund drei statt bisher häufiger sechs Monate vereinbaren können, sagt Knaf. Der Leiter des 2007 gegründeten JaKe-eigenen Getriebe-Services sieht nun die Betreiber in der Verantwortung: Die Windmüller müssten ihre Getriebe öfter von Sachverständigen inspizieren lassen, sagt Achim Oebel (siehe Seite 54). „Den Schaden vorzusehen ist entscheidend, um Wartezeiten zu verhindern.“ Allerdings verfügt der Enertrag-Service selbst über sechs Austauschgetriebe, die laut CEO Gerd Kück „fließig zirkulieren“. Zudem kooperieren mehrere Dewind-Betreiber bei der Suche nach einem Getriebebauer, der haltbare D4-Drehzahlübersetzer bauen könnte.

### Einzug der Realpreise

Streit um den Umgang mit Gewährleistungsansprüchen könnte dem Enertrag-Service indes in der Kategorie „Kulanz und Update“ eine 3,57 eingebrockt haben. Die Betreiber dieser Anlagen würden wohl „auf Gewährleistungsansprüchen sitzen bleiben“, schlussfolgert Kück.

Eine andere Herausforderung will Enertrag besser bewältigen: Im Dezember 2008 übernahmen die Dauerthaler den Windkraftservice der SAG Erwin Peters (neue energie 12/2008). Zum nächsten Vertragskündigungstermin werde aber, laut ehemaligem Abteilungschef Klaus Pfeiffer, wohl ein Drittel der Kunden abspringen. Die

US-amerikanische Investorengruppe Advent International hatte erst 2007 den zuletzt mit 250 Anlagen beauftragten Servicedienst vom Energieriesen RWE übernommen, um ihn nur ein Jahr später wieder abzutreten. Im Februar 2008 hatte Pfeiffer Probleme mit der wachsenden Arbeit durch Fachkräftemangel eingeräumt (neue energie 3/2008). Nun moniert er, erfahrene kaufmännische Mitarbeiter und Servicekräfte seien abgeworben worden. SAG-Kunden beurteilten den Service trotzdem als gut bis befriedigend. Bei „außerordentlichen Leistungen“ lautet das Urteil hingegen: gerade noch ausreichend.

Ob mehr unternehmerisches Geschick den Personal-Exodus verhindert hätte, ist eine müßige Frage. Andere Instandhalter wie Voith oder auch SSB haben indes mit Fort- oder Ausbildungen ihrer Fachkräfte begonnen. Die SSB-Service GmbH in Salzbergen mit mehr als 300 Turbinen unter Vertrag bildet 15 Lehrlinge zu Mechatronikern oder Elektronikern aus. Dabei schneidet SSB in der Serviceumfrage fast durchweg gut ab. Geschäftsführer Ulrich Schomakers war vor zwei Jahren vom Turbinenhersteller GE geholt worden. Unzufriedene GE-Kunden folgten ihm. Beim niedersächsischen Antriebstechnik-Unternehmen und Zulieferer für die Turbinenbauer baute er die Servicesparte auf. 2008 nahm er erneut Geld in die Hand: Für „ein paar Millionen“ seien Komponenten für das Ersatzteillager gekauft worden, sagt Schomakers. Außerdem beschäftigt der Service nun eine sechsköpfige „Product-Service-Gruppe“, die Upgrades für die Turbinen im SSB-Service erarbeiten soll. Dabei kann der Zulieferer auf Kompetenz im eigenen Haus zurückgreifen. Die Salzbergener produzieren etwa Pitchsysteme selbst.

Nur in der Kategorie Wartungs- und Reparaturpreise kommt SSB über eine Drei vor dem Komma nicht hinaus. Billig, auch dies ▶

# Tops und Flops im Service

Wo Betreiber zufrieden sind und wo es noch viel zu verbessern gilt

## Enercon Alles Gut

### TOPS

Anlagen Garantiezeit  
Qualität Wartung/Reparatur  
1,73

Anlagen ≤ 5 Jahre  
Schnelligkeit bei Reparaturen  
1,38

Anlagen ≥ 6 Jahre  
Schnelligkeit bei Reparaturen  
1,43

### FLOPS

Anlagen Garantiezeit  
Rückmeldung bei Wartung/Reparaturen  
2,42

Anlagen ≤ 5 Jahre  
Rückmeldung bei Wartung  
2,42

Anlagen ≥ 6 Jahre  
Rückmeldung bei Wartung  
2,46

## Repower Schnell und trotzdem Qualität

### TOPS

Anlagen Garantiezeit  
Updates/Wartungsqualität  
2,88

Anlagen ≤ 5 Jahre  
Qualität bei Wartung/Reparatur  
1,83

Anlagen ≥ 6 Jahre  
Schnelligkeit Reparaturen/Qualität Wartung/Rep.  
1,67

### FLOPS

Anlagen Garantiezeit  
Einhaltung von Wartungsterminen  
3,88

Anlagen ≤ 5 Jahre  
Preis/Leistung bei Wartung/Reparatur  
2,33

Anlagen ≥ 6 Jahre  
Rückmeldung bei Wartung/Reparatur  
2,67

## Vestas Termin- und Kulanzprobleme bleiben

### TOPS

Anlagen Garantiezeit  
Wartungsqualität/Preise bei Wartung/Reparatur  
2,00

Anlagen ≤ 5 Jahre  
Qualität bei Reparaturen  
2,20

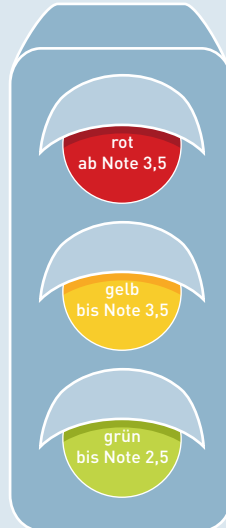
Anlagen ≥ 6 Jahre  
Schnelligkeit Reparatur/Qualität Wartung/Rep.  
1,67

### FLOPS

Anlagen Garantiezeit  
Einhaltung von Wartungsterminen  
3,80

Anlagen ≤ 5 Jahre  
Kulanz  
3,93

Anlagen ≥ 6 Jahre  
Kulanz  
4,08



## Nordex Zuverlässig ohne Verbesserungen

### TOPS

Anlagen Garantiezeit  
Qualität, Preis bei Wartung/Reparatur  
2,33

Anlagen ≤ 5 Jahre  
Erreichbarkeit bei Reparaturen  
2,00

Anlagen ≥ 6 Jahre  
Erreichbarkeit bei Reparaturen  
2,22

### FLOPS

Anlagen Garantiezeit  
Kulanz  
3,67

Anlagen ≤ 5 Jahre  
Updates  
4,33

Anlagen ≥ 6 Jahre  
Updates  
4,42

## Siemens Qualität bevorzugt bei Garantie

### TOPS

Anlagen Garantiezeit  
Geschwindigkeit Reparatur/Wartungsqualität  
1,00

Anlagen ≤ 5 Jahre  
Qualität bei Reparaturen  
3,40

Anlagen ≥ 6 Jahre  
Einhaltung von Wartungsterminen  
2,63

### FLOPS

Anlagen Garantiezeit  
Einhaltung von Wartungsterminen  
3,00

Anlagen ≤ 5 Jahre  
Kulanz/Wartungspreise  
5,60

Anlagen ≥ 6 Jahre  
Preis/Leistung von Reparaturen  
4,54

## GE Erreichbar und doch nicht kulant

### TOPS

Anlagen Garantiezeit  
Schnelligkeit, Erreichbarkeit, Qualität bei Rep.  
2,00

Anlagen ≤ 5 Jahre  
Erreichbarkeit bei Reparaturen  
2,50

Anlagen ≥ 6 Jahre  
Erreichbarkeit bei Reparaturen  
2,28

### FLOPS

Anlagen Garantiezeit  
Kulanz/Rückmeldung, Preise bei Wartung/Rep.  
3,00

Anlagen ≤ 5 Jahre  
Kulanz  
4,75

Anlagen ≥ 6 Jahre  
Updates  
4,57

Bei stark auseinander strebenden besten und schlechtesten Bewertungen in den Einzelkategorien geben die Einfärbungen nicht unbedingt die Platzierungen der Hersteller wieder. Mehr rote oder mehr grüne Einfärbungen geben somit nur wieder wie unterschiedlich die Betreiber die einzelnen Service-Fähigkeiten eines Turbinenproduzenten bewerten.

eine wachsende Erkenntnis, sind die kräftig heranwachsenden Unabhängigen selten. Beim 2008 gegründeten BWE-Forum Unabhängige Instandhaltung hofft Hans-Heinrich Albertsen dennoch auf weiteres Wachstum und mehr Wettbewerb. Der Forumssprecher setzt auf einen möglichen Anteil der „Instandhalter“ von 20 Prozent am Servicegeschäft. Derzeit mischten die rund 100 unabhängigen Serviceunternehmen erst „im einstelligen Prozentbereich“ mit. Für problematisch hält Albertsen die Tendenz, dass einige Anbieter als Betreiber und Servicefirma zugleich aufträten. Seine Befürchtung: „Was ist, wenn es eng wird mit Ersatzteilen? Vielleicht werden dann die eigenen Anlagen bevorzugt – und die anderen vernachlässigt.“ Auch Unabhängige könnten also, wie das Beispiel zeigt, problematische Eigeninteressen verfolgen.

### Übernachtlieferungen bei Vestas

Bei einigen Hersteller hat die aufkommende Konkurrenz, obgleich zahlenmäßig noch klein, bereits eine heilsame Wirkung gezeigt. Das bemerken zum Beispiel die Kunden von Marktführer Vestas. Der dänische Hersteller hatte sich in den vergangenen Jahren in der Bewertung durch die BWE-Betreiber fast kontinuierlich verschlechtert. Nun kehrt der in Husum sitzende Service den Trend um. Sehr befriedigend ist er offenbar bei Wartung und Reparaturen. Besonders Betreiber von Anlagen in der Garantiezeit sehen sich gut behandelt, auch bei Preisen. Nur Verabredung und Einhaltung von Reparaturterminen sind noch chronisch unsicher.

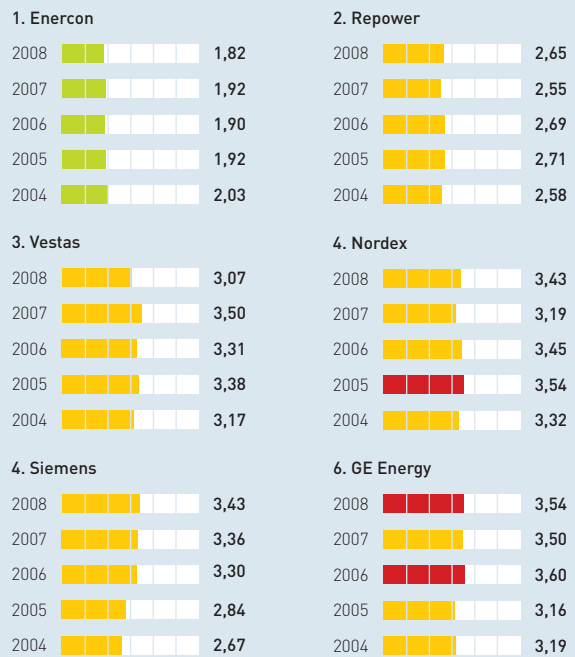
Aus dem Vestas-Service heißt es, es sei eine potenzielle Rückkehrerklientel im unteren zweistelligen Prozentbereich erschlossen worden. Dafür macht Andreas Eichler, Sprecher von Vestas Deutschland, Reformen verantwortlich. So überarbeite Vestas die Wartungsverträge, um flexibel kombinierbare „Wartungspäckchen“ anzubieten. Außerdem habe das Unternehmen im vergangenen Jahr eine lange Liste von Kunden mit Beschwerden wie etwa Stillstandszeiten abgearbeitet. „Nun sind alle bedient worden“, beteuert Eichler. Ein 2008 eingeführtes Kundenbeziehungsmanagement habe der Wind-Konzern mit erfahrenen Leuten besetzt, die direkt Kontakt aufnehmen und weitere Probleme abarbeiten sollen. Wichtiger aber ist wohl die feste Zuteilung von Turbinen auf bestimmte Wartungsteams, intern „Team to Turbine“ genannt. Dies schafft Wissen beim Service und Vertrauen beim Kunden.

Weitere Maßnahmen: Vestas erarbeitet einen Masterplan, um verzögerte Wartungstermine abzuarbeiten. „Das dürfte sich noch ein Jahr hinziehen“, vermutet Eichler. Eine unmittelbare Neuerung gibt es beim Ersatzteil-Management. Das Unternehmen übergibt gerade die Führung des deutschen Zentrallagers für Ersatzteile an die Spedition Schenker, eine Tochter der Deutschen Bahn AG. Die Frachten aus dem Ende 2008 bei Leipzig eingerichteten Lager soll der niederländische Post-Konzern TNT „feinverteilen“. „Wir planen Übernachtlieferungen zur Mühle von einem Tag auf den nächsten“, sagt der Deutschland-Sprecher. Wo Teams künftig vor Ort zusätzlich Ersatzteilbedarf feststellen, sollten sie weitere Bauteile aus „Emergency-Depots“ abholen können. „Wir freuen uns, dass die Kunden nun in den Windparks die Ergebnisse sehen“, resümiert er. „Vestas will den Prozess weiter fortsetzen. Das muss als weltweit größtes Unternehmen unser Ziel sein.“

Angesichts all dieser Neuerung ringt sich auch Brar Riewerts zu einem vorsichtigen Lob durch. Der Sprecher im Vestas-Forum des BWE: „Die gefühlte Servicenote hat sich verbessert.“ „Gefühlt“, sagt er, weil er der Stabilität der Entwicklung noch nicht traut. Die Ersatzteillieferungen erfolgen bei Vestas 2008 schneller als zuvor. Außerdem ist laut Riewerts die Servicequalität abhängig davon, ob die Monteure bei Vestas ihre neue Zuordnung zu einer Mühle zu

### Hersteller-Ranking

Ergebnisse der BWE-Serviceumfragen im Überblick (Benotungsskala von 1.0 bis 6.0)



Quelle: BWE

schnellen Entscheidungen über Reparaturen nutzen. „Manche nutzen lieber die bürokratische Schiene. Da fehlen vielleicht betriebsinterne Anreize.“ Auch die Betreiber älterer Maschinen wollen sich auf keine Versprechungen verlassen. Besitzer von NEG-Micon-Anlagen beklagen teilweise das schwindende Wissen der Vestas-Monteure über ihre Maschinentypen. Nun sagt der NEG-Micon-Forumssprecher Dieter Fries: „Vestas kann gar nicht an uns Altbetreibern interessiert sein. Das Unternehmen hat genug Zwei- oder Drei-Megawatt-Turbinen zu warten.“ Bei deutlich kleineren Maschinen wähnt er die Kosten für die Dänen als zu hoch. Die komplexe Unternehmensstruktur sorge für Grundkosten etwa durch die für Einzelanlagen-Betreiber eher unwichtige Anlagen-Fernüberwachung.

### Nordex: Reformen dauern länger

Bei Nordex brauchen angekündigte Reformen längere Vorlaufzeiten. So stellten die in Rostock produzierenden Norddeutschen Anfang 2008 eine neue Logistikstruktur mit eigenständigen Serviceregionen vor. „Nordex-Kunden haben noch das Gefühl, dass sie ein wenig lieblos behandelt werden, wenn sie in den Servicestationen anrufen“, sagt der Nordex-Betreibersprecher im BWE, Wilfried Schäfer. „Auch sind die Ersatzteil- und Reparaturpreise nach wie vor nicht nachvollziehbar dargestellt.“ Aufschläge von bis zu 100 Prozent auf den Einkaufspreis bei Ersatzteilen sieht er dennoch als im Prinzip gerechtfertigt an. Viele Betreiber würden vergessen, dass sie mit dem Einbau durch Nordex eine Gewährleistung über das Funktionieren der Ersatzteile und den richtigen Einbau erhielten, die sei ihr Geld wert.

Die Nordex-Gesamtnote ging von einer Drei auf ein schwaches „Befriedigend“ abwärts. Serviceleiter Thorsten Kramer bittet um Geduld. Die regelmäßige Wartung bei den Anlagen in der Gewährleis-

tung gelte immerhin zum wiederholten Male als „Gut“. Vielleicht hätten ja manche Kunden noch nicht gemerkt, dass man eine „Professionalisierung im Vertragsmanagement“ begonnen habe. In der Garantiezeit erhielten sie ohne Aufhebens „kostenneutrale“ technische Updates. Wer danach nur kostengünstige „Basic“-Serviceverträge statt der Premium-Vollwartungen abschließen, bekomme für Updates und Reparaturen immerhin noch Angebote mit Kostenkalkulation erstellt. Seit 2008 lädt Nordex Kunden nun zu regelmäßigen Treffen, um mit Betreibern Optimierungsmöglichkeiten für ihre Anlagen zu finden. „Da wird offen gesprochen, ohne zu taktieren“, lobt Schäfer.

### GE und Siemens: Kunden-Befriedigung

Auch der Sprecher der Interessengemeinschaft für GE-Turbinen vom Typ 1.5, Ludwig Brokering, sieht seinen erneut auf dem letzten Platz gelandeten Lieferanten an deutschen Servicekunden wieder „sehr interessiert“. Grund: Das Unternehmen aus Salzbergen wolle seine 2,5-MW-Mühle in Deutschland platzieren. Tatsächlich ist GE bei Maschinen in der Garantie in Wartung und Reparaturen „Gut“. Ausnahmen sind die Kategorien Preise und Rückmeldungen. Bei älteren Anlagen nimmt die Zufriedenheit aber rasant ab. „Wir stellen eine positive Tendenz fest“, gibt sich Rainer Bröring dennoch zufrieden. Als Begründung nennt der Geschäftsführer der deutschen GE-Windsparte eine gesunkene Wechselbereitschaft von knapp 53 auf „nur“ noch gut 44 Prozent. Bröring wartet weiter auf die Früchte aus dem 2008 eingeführten modularen Servicekonzept. Erst zum Jahresende hätten Betreiber ihre Verträge ändern lassen können, um sich etwa den Zugang zu Ersatzteilen bis innerhalb 48 Stunden und Staffelpreise zu sichern. GE sei auch bereit, auf Betreiberwunsch sogenannte Ersatzteillager zu unterstützen, um einen billigeren Einkauf selbst zu organisieren.

Siemens lobt sein Ergebnis so: Das Unternehmen habe „wie bereits im vergangenen Jahr bei der BWE-Service-Umfrage mit einem befriedigenden Ergebnis abgeschnitten“. Dabei verharret die Gesamtnote nur knapp über 3,5. „Siemens-Anlagen zeigen innerhalb der Gewährleistungsfrist ein deutlich besseres Ergebnis als Anlagen, für die eine Gewährleistung nicht mehr gilt“, liest Siemens Wind-Sprecher Oliver Lönker aus dem Umfrageergebnis. Immerhin kündigt der Konzern Maßnahmen an: In Bremen baut er bis zum Sommer ein neues Service Schulungszentrum für Mitarbeiter und Kunden gleichermaßen auf. Es soll mit Komponenten eines 2,3-MW-Maschinenhauses oder gar Turmmodellen ausgestattet sein. Außerdem plant Siemens einen Langzeitwartungsvertrag. Von zuverlässigen Anlagen sprach Jürgen Goldenstein vom BWE-Siemensforum bis

her schon, kritisierte aber die Preise. Nun beobachtet er mit zunehmendem Anlagenalter aufkommende Probleme. Siemens erkläre sich meist zunächst als „mit Sicherheit nicht zuständig“. Bei Preisen, Rückmeldung und Versorgung schneidet das Unternehmen laut Serviceumfrage schlecht ab, erhält sogar die Einzelnote „Mangelhaft“.

Mit solchen Noten und einer Befriedigung deutscher Kunden muss sich die Repower Systems AG nicht herumschlagen. Erneut erreichten die Hamburger eine Service-Gesamtnote um 2,5. Bei der Qualität von Wartung und Reparaturen sind sie als fast „Sehr gut“ eingestuft. Nun kündigt Finanzchef Pieter Wasmuth ein neues Schulungskonzept für die Servicemitarbeiter an. 2008 richtete Repower außerdem ein separates Servicelager ein. Im Wert von 9,3 Millionen Euro liegen nun 342.572 Komponenten oder 3.693 verschiedene Artikel in dem Lager in Mildstedt bei Husum – für Anlagen von der Husumer Schiffswerft HSW 250 bis zur 6M. Repower habe 2008 auch sechs neue deutsche Servicestandorte eröffnet, erklärt der CFO. Die Serviceleute könnten so alle Anlagen binnen einer Stunde anfahren.

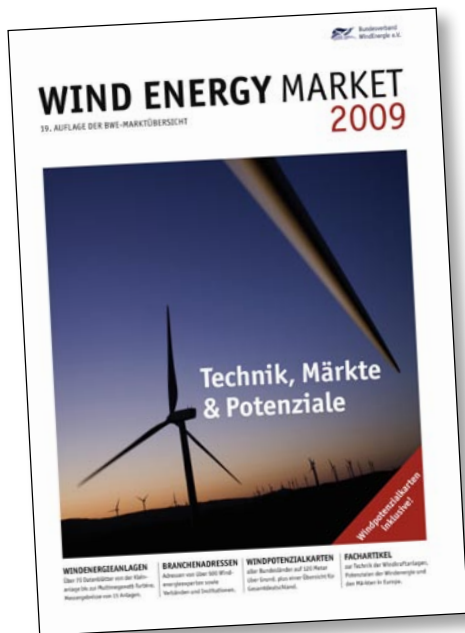
Fast jeder Repower-Neukunde bucht die Vollwartung. Als sehr konstant bezeichnet der Sprecher des zugehörigen BWE-Forums, Ronny Langer, die Personallage. „An der Führungsspitze und bei den Entscheidern der Instandhaltungssparte ändert sich nichts. Da herrscht Kontinuität.“ Dies gilt auch für die Technik. Laut Langer bewährt sich, dass Repower beharrlich auf Evolution statt Revolution setze. Die „konsequente Weiterentwicklung der technologischen Plattformen“ der immer größer werdenden Windmühlentypen lasse bei den Systemen einfache und zugleich anspruchsvolle Updates zu.

### Mehr Transparenz bei Wartung

Und auch dies ist ein vertrautes Ergebnis aus den Vorjahren: Enercon-Kunden grübeln über Luxusprobleme. „Selbst die Transparenz ist besser geworden“, lobt Enercon-Forumssprecher Ulf Winkler. Bisher bedachten Betreiber wie er die Auricher mit dem Spitznamen „Ändercon“. Dies rührt daher, dass der deutsche Marktführer seine mit einer Vollwartung versorgten Anlagenbetreiber nur wenig über Reparatur und Wartungen informiert. Nicht unbedingt ein Problem, meint Winkler. Aber irritierend sei, wenn Veränderungen an der Anlage bei Wartungen zu mitunter reduzierten Erträgen führen – und der Betreiber nicht wisse, warum. Betreiber bezahlen das 15-jährige Enercon Partner Konzept (EPK) mit 1,0 bis 1,2 Cent pro Kilowattstunde (kWh), dafür wird ihnen jede Reparatur und Wartung abgenommen. E-40-Altanlagenbesitzer können neuerdings für weitere fünf Jahre in eine Vollwartung zu zwei Cent/kWh wechseln.

Der kaufmännische Geschäftsführer im Enercon-Service, Volker Kendziorra, bestätigt eine neue Kommunikationsstrategie: „Wir haben ein Service-Internetportal eingerichtet und die Techniker angewiesen, mit den Betreibern mehr zu sprechen.“ Die Auricher haben nur bei Rückmeldung und Preisen noch Zweien statt der Einsen vorm Komma. Doch es gibt auch unzufriedene Kunden bei Enercon, vornehmlich bei Altanlagen. So berichtet der Betreiber einer 15 Jahre alten E-40 von einem Defekt. Die Anlage stelle wegen Isolationsschäden am Generator auf Status „Generatorheizung“ um. Sie rotiere dann, ohne Strom zu produzieren. Das erkenne Enercon aber nicht als Schaden an, zumal sich eine Vollwartung bei der geringen Vergütungsstufe der Altanlage niemals rechnet. Einziger Trost: Je vielfältiger die unabhängige Servicelandschaft wird, desto mehr Alternativen könnte er künftig haben. ◀

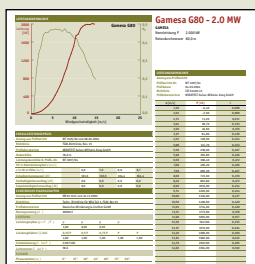
<b>Wechselbereitschaft</b>				
<b>Anteil der Betreiber, die künftig ein anderes Serviceunternehmen beauftragen wollen (Angaben in Prozent)</b>				
Hersteller	G	<6	≥6	Gesamt
Enercon	0	2,22	0,57	0,8
Repower	0	0	0	0
Vestas	20	12,50	13,76	13,8
Nordex	0	3,33	37,04	30,6
Siemens	60	60	58,33	58,8
GE Energy	0	50	44,19	42,9



# WIND ENERGY MARKET 2009 – Kompaktes Wissen auf 250 Seiten!

Die BWE-Marktübersicht

UMFANGREICHE INFORMATIONEN ZUR TECHNIK, PRODUKTEN UND DIENSTLEISTUNGEN DER STETIG WACHSENDEN WINDENERGIEBRANCHE.




**Technische Daten** von mehr als 70 Windenergieanlagen – von der Kleinwindanlage bis zur Multimegawatt-Turbine.

**Windpotenzialkarten** aller Bundesländer auf 120 m über Grund.

**Messergebnisse** (Leistungskennlinie, Schallleistungspegel & elektrische Eigenschaften).

**Betriebsergebnisse** von 1.000 Windenergieanlagen ab 1 Megawatt Leistung für die Jahre 2007 und 2008. Inkl. PLZ-Karte zur besseren Orientierung.

**Fachartikel** u.a. Kleinwindkraftanlagen – wachsender Markt in Deutschland, Europäische Windenergiemärkte im Vergleich, Auslegungsparameter von WEA u.v.m.

## Über 500 Adressen

Banken, Hersteller, Medien, Zulieferer, Gutachter etc.

**Faxbestellung an: +49 + (0) 30-28 48 2-140**

**Hiermit bestelle ich die WIND ENERGY MARKET 2009 und bitte um Zusendung an:**  
(Bitte in Druckschrift schreiben)

Name, Vorname: .....

Firma: .....

Straße: .....

PLZ, Ort: .....

Tel. / Fax: .....

E-Mail: .....

BWE-Mitglieds-Nr.: .....

- Bitte informieren Sie mich zukünftig per E-Mail über Angebote und Neuerscheinungen.
- Mein Unternehmen ist noch nicht in der WIND ENERGY MARKET vertreten. Bitte senden Sie mir weitere Informationen.

Ort, Datum, Unterschrift: .....



Bundesverband  
WindEnergie e.V.

### PREISE

(Bitte gewünschte Anzahl/Preis ankreuzen)

- |                |                                   |                                    |
|----------------|-----------------------------------|------------------------------------|
| Einzelexemplar | <input type="checkbox"/> 39,00 €  | <input type="checkbox"/> 29,00 €*  |
| 5 Exemplare    | <input type="checkbox"/> 150,00 € | <input type="checkbox"/> 110,00 €* |
| 10 Exemplare   | <input type="checkbox"/> 285,00 € | <input type="checkbox"/> 210,00 €* |

\* Preise für BWE-Mitglieder

**Bestellungen per E-Mail bitte an:**  
**bestellung@wind-energie.de**

**Weitere Infos:**  
**www.wind-energy-market.com**