

Ergebnisse der Serviceumfrage 2010

Hersteller		Enercon			Repower		
Gesamturteil	100 %	Gut (2,08)			Befriedigend (2,65)		
Vorjahr		2,03			3,06		
Datengrundlage Fragebögen		334			33		
Anlagenanzahl		29	47	258	10	6	17
		961			125		
		75	184	702	39	10	76
Anlagenalter (siehe Erläuterungen unten rechts)		G	≤6	≥6	G	≤6	≥6
Regelmäßige Wartungsarbeiten	Gewichtung 33,3 %	Gut (2,23)			Gut (2,47)		
Vorjahr		2,20			2,97		
1. Absprache und Einhaltung der Wartungstermine		2,10	2,38	2,06	2,10	1,67	2,71
2. Qualität der durchgeführten Arbeiten		1,79	1,60	1,60	2,20	1,67	2,47
3. Rückmeldung vorgenommener Wartungsarbeiten (Tätigkeitsberichte, Protokolle)		2,52	2,94	2,56	2,80	2,33	3,12
4. Zufriedenheit mit dem Preis-Leistungsverhältnis		2,81	2,60	2,53	2,56	1,83	2,59
Außerplanmäßige Instandsetzung bzw. Reparatur	33,3 %	Gut (2,02)			Befriedigend (2,70)		
Vorjahr		1,98			3,16		
5. Erreichbarkeit des Serviceteams		2,03	2,09	1,80	2,60	2,00	3,29
6. Schnelligkeit der Wiederinstandsetzung von betriebsnotwendigen Teilen		1,72	1,60	1,68	2,50	2,40	2,81
7. Schnelligkeit der Wiederinstandsetzung von sonstigen Teilen		2,07	1,87	1,89	2,60	2,17	2,82
8. Qualität der durchgeführten Arbeiten		1,69	1,52	1,55	2,20	1,83	2,88
9. Rückmeldung vorgenommener Arbeiten (Tätigkeitsberichte, Protokolle)		2,69	2,91	2,52	2,70	1,60	3,41
10. Zufriedenheit mit dem Preis-Leistungsverhältnis		2,82	2,60	2,52	2,56	2,17	2,94
Außerordentliche Serviceleistungen	33,3 %	Gut (1,99)			Befriedigend (2,79)		
Vorjahr		1,92			3,06		
11. Verbesserungen ohne besonderen Auftrag (Updates etc.)		1,92	1,98	1,84	2,67	2,00	3,59
12. Kulanzbereitschaft		2,39	2,10	2,09	2,67	2,33	2,47
Unabhängige Anbieter		PSM			N.T.E.S.		
Gesamturteil	100 %	Gut (1,56)			Gut (1,68)		
Datengrundlage Fragebögen		22			12		
Anlagenanzahl		99			37		
Regelmäßige Wartungsarbeiten	33,3 %	Sehr gut (1,45)			Gut (1,69)		
Außerplanmäßige Reparatur	33,3 %	Gut (1,50)			Gut (1,51)		
Außerordentlicher Service	33,3 %	Gut (1,73)			Gut (1,83)		

BWE-Umfrage zur Servicezufriedenheit:

– Insgesamt 2055 Bögen wurden an im Bundesverband WindEnergie gemeldete Betreiber-gesellschaften versandt. 824 komplett ausgefüllte Fragebögen kamen zurück und lagen zur Auswertung vor (Betreiber mit mehreren Anlagen-

typen haben mehrere Fragebögen ausgefüllt). Insgesamt wurden 2906 Anlagen erfasst.

– Die Gewichtung der Ergebnisse erfolgte auf Basis der Anzahl der Fragebögen und orientierte sich nicht an der Zahl der bewerteten Anlagen.

GE Energy			Vestas			Nordex			Siemens		
Befriedigend (2,80) 3,03			Befriedigend (3,38) 3,16			Ausreichend (3,60) 3,34			Ausreichend (3,88) 3,25		
	41			157			21			34	
0	1	40	8	13	136	1	1	19	1	2	31
	181			639			69			113	
0	15	166	29	86	524	3	1	65	3	4	106
G	≤6	≥6	G	≤6	≥6	G	≤6	≥6	G	≤6	≥6
Befriedigend (2,54) 2,62			Befriedigend (3,28) 3,02			Befriedigend (3,22) 3,01			Ausreichend (3,61) 3,00		
0,00	3,00	2,32	3,50	3,69	3,71	3,00	2,00	3,05	6,00	4,00	3,94
0,00	2,00	2,46	2,75	2,54	2,77	4,00	2,00	3,06	3,00	3,50	2,77
0,00	1,00	2,45	3,63	3,23	3,41	4,00	3,00	3,11	4,00	4,00	3,45
0,00	2,00	2,98	3,29	2,92	3,31	5,00	2,00	3,74	4,00	5,50	4,03
Gut (2,47) 2,70			Befriedigend (3,19) 2,86			Befriedigend (3,35) 3,02			Ausreichend (3,65) 2,98		
0,00	2,00	2,03	2,25	2,54	2,72	5,00	2,00	2,47	6,00	3,50	3,40
0,00	4,00	2,41	3,00	2,69	3,41	4,00	2,00	3,53	4,00	3,50	3,59
0,00	3,00	2,59	3,13	3,23	3,78	6,00	2,00	3,74	4,00	3,50	3,62
0,00	2,00	2,41	2,00	2,46	2,74	5,00	2,00	3,26	3,00	3,00	2,97
0,00	1,00	2,31	3,75	3,23	3,44	4,00	3,00	3,16	4,00	3,50	3,73
0,00	2,00	3,08	3,43	2,92	3,37	5,00	2,00	3,84	4,00	5,50	4,27
Befriedigend (3,40) 3,78			Ausreichend (3,67) 3,61			Ausreichend (4,23) 3,98			Ausreichend (4,37) 3,76		
0,00	2,00	3,59	3,29	3,00	3,70	5,00	2,00	4,33	2,00	3,00	4,30
0,00	2,00	3,29	3,43	3,33	3,75	6,00	2,00	4,18	6,00	5,00	4,52

DWTS		Enertrag		Voith	
Gut (2,07)		Gut (2,19)		Gut (2,45)	
	26		44		10
	103		273		17
Gut (2,04)		Gut (2,06)		Gut (2,08)	
Gut (1,90)		Gut (2,09)		Gut (2,33)	
Gut (2,28)		Gut (2,42)		Befriedigend (2,95)	

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

- Für jeden Windturbinen-Hersteller bzw. jedes unabhängige Serviceunternehmen wurden die versendeten Fragebögen in drei vom Alter der Anlage abhängigen Kategorien ausgewertet: innerhalb der Gewährleistung, Anlagen jünger

als sechs Jahre und Anlagen älter oder gleich sechs Jahre.
 - Bei der Auswertung wurden nur Unternehmen berücksichtigt, für die mindestens zehn Fragebögen vorlagen.

Erläuterungen zur Spalte Anlagenalter:
 G = Anlagen in der Garantiezeit
 > 6 = Anlagen älter als sechs Jahre
 < 6 = Anlagen jünger als sechs Jahre