

# Små firmaer har atter de mest tilfredse kunder



Af Strange Skriver

Teknisk konsulent, Danmarks Vindmølleforening

Igen i år har vi gennemført en undersøgelse af, hvad vindmøllejerne synes om servicefirmaerne. Vi har haft undersøgelsen åben i 14 dage i august 2015 på vindmølleforeningens hjemmeside.

Vi har fået 96 brugbare besvarelser, som omhandler i alt 194 vindmøller.

Besvarelserne er fordelt på 12 servicefirmaer, og igen i år er der for nogle firmaer kommet så få besvarelser, at vi må udelade dem af sammenligningen, idet den statistiske usikkerhed bliver for stor. På figur 1 ses antal møller for hvert firma i besvarelserne, og figur 2 viser hvilke møllestørrelser, vi har fået besvarelser fra. Det ses, at langt de fleste besvarelser er fra 600 og 750 kW møller, men at vi også har besvarelser fra både små og de helt store møller. Vi har valgt at medtage de firmaer, som

har mere end 5 besvarelser. Vi udelader hermed 4 firmaer. Dansk Vindenergi med 21 møller bliver også udeladt af sammenligningen, idet Dansk Vindenergi udelukkende servicere egne møller.

Så sammenligningen omfatter 171 møller fordelt på 7 firmaer.

Møllejerne har kunnet give karaktererne 1 til 5 på de i alt 9 spørgsmål.

<b>Fremragende</b>	<b>5</b>
<b>Meget tilfredsstillende</b>	<b>4</b>
<b>Tilfredsstillende</b>	<b>3</b>
<b>Nogenlunde</b>	<b>2</b>
<b>Ringe</b>	<b>1</b>

Herefter udregnes et gennemsnit af karaktererne for hvert firma på de enkelte spørgsmål.

Det samlede resultat ses i figur 3.

De laveste karakterer er farvet røde og de højeste grønne for bedre oversigt over resultatet.

Det ses af skemaet, at der ikke er så stor

spredning på antallet af møller for hvert firma som ved undersøgelsen sidste år. Kolonnen yderst til højre viser gennemsnittet af de 9 karakterer og er altså en total ranking for hvert firma.

Firmaet Wincon, som sidste år scorede de laveste karakterer er ikke med i dette års undersøgelse, idet der kun var besvarelse fra ejere af 4 møller.

Herved kommer Vestas til at ligge lavest med Siemens og Connected Wind Services tæt bag ved. Højest ligger Windturbs, og midterfeltet udgøres af KR Montage, Total Vind og P&J Therkildsen. Windturbs ligger højest på 7 af de 9 spørgsmål, mens Therkildsen scorer højest på faglig-telefoniske besvarelser samt på hurtighed.

Den samlede ranking er vist i figur 4 ordnet efter karaktererne. Lignende søjlediagrammer kan tegnes for alle 9 spørgsmål. Jeg har valgt at tage et diagram med for spørgsmålet: Pris i forhold til ydelse. Det er et godt mål for firmaets evne til at opfylde møllejerens forventninger.

(Fortsættes side 10)

## MED EGNE ORD

### KOMMENTARERNE FRA MØLLEEJERNE

#### Connected Wind Services

Siden Connected Windservices overtog service på møllen, har der været meget få fejlmeldinger fra møllen, og i de sidste to år slet ingen!! - Det er flot ;o)) Jeg har heldigvis ikke haft meget brug for (teknisk) support fra CW's overvågning.

Vi har skiftet fra Vestas til Connected Wind og føler, vi har sparet penge.

DMP er efter min mening blevet for store til os små kunder. Jeg har skiftet fra næste service til mindre firma.

Jeg mener, at Firmaets priser ligger lige i toppen af, hvad man burde betale.

Reserveredelspriser ligger i flere tilfælde med avancer på 100-300%, og timepriserne er ligeledes i top.

Montørernes bemærkninger fra et serviceeftersyn kommer ikke altid med til det næste eftersyn. F.eks. hvis de har sat OBS på noget eller endda skrevet i rapport, at noget skal skiftes.

#### Per & Jørgen Therkildsen

Dejligt med et lille firma, der ved, hvad vi taler om.

Efter service 28/4/15 er der konstateret disharmoni mellem beskrevne service rapporter og det udførte. Ved kontrol af renoveret gear/

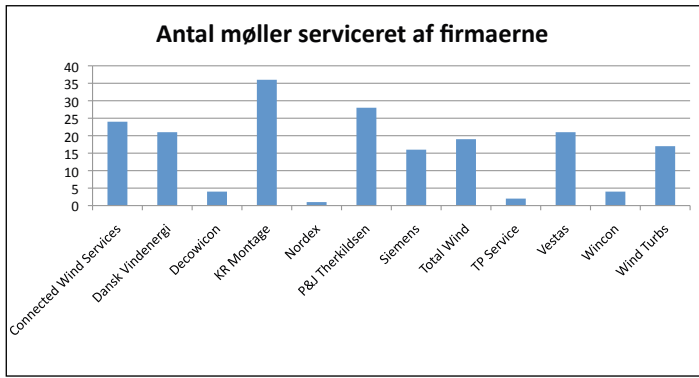
generator, fandtes flere ting som var i uoverensstemmelse med det virkelige.

#### Siemens Windpower

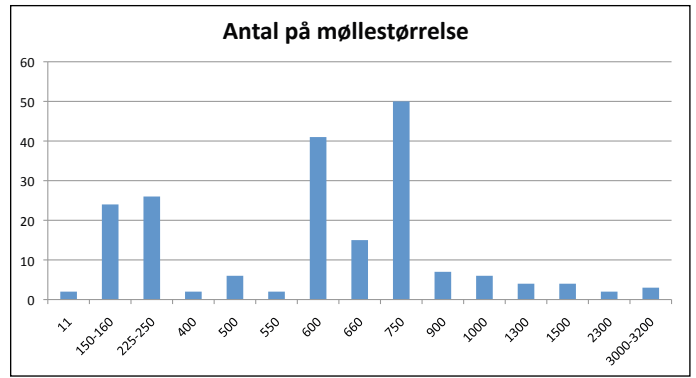
Meget tilfredsstillende, men prisen på service er for høj! Alternativet er dog for usikkert, så vi bliver foreløbig hos Siemens!

Jeg synes at firmaets omkostninger til transport er urimeligt høje - man bliver altid bonnet for transporten fra Brande til møllens adresse, uanset om servicevognen var på Sjælland i forvejen.

Jeg synes Siemens Windpower er blevet gode til at færdiggøre småmangler i forbindelse med service eftersyn, og tilrettelægge eftersyn således at det bliver lavet i forbindelse med en reparation



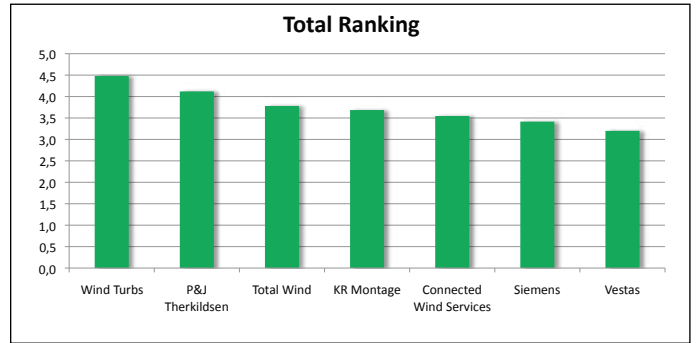
Figur 1



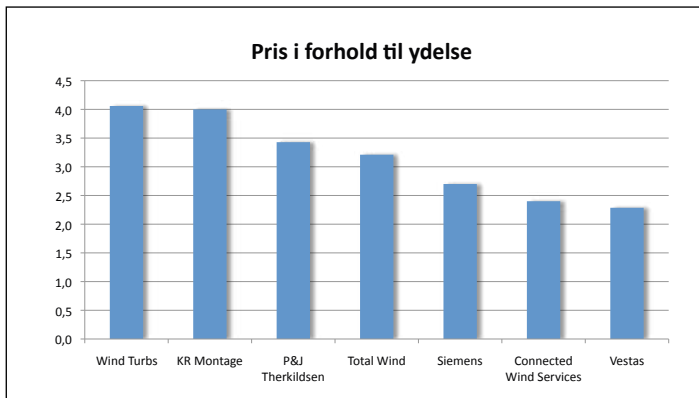
Figur 2

	Antal møller	kommunikatio	n	kvalitet	kvalitet_rep	dokumentatio	n	faglig_tif	hurtig	faglig_tekniker	pris	performer	Total ranking
Connected Wind Services	24	3,6	3,8	3,8	3,6	4,1	4,1	3,8	2,4	2,8	3,5		
KR Montage	36	3,5	3,5	3,7	3,3	3,7	4,1	3,8	4,0	3,6	3,7		
P&J Therkildsen	28	3,8	4,0	4,1	4,2	4,7	4,9	4,0	3,4	4,0	4,1		
Siemens	16	3,7	3,6	3,4	3,6	4,3	3,7	3,7	2,7	2,1	3,4		
Total Wind	19	3,7	3,8	3,9	3,5	3,9	4,1	4,1	3,2	3,8	3,8		
Vestas	21	3,5	3,3	3,1	2,8	3,7	3,7	3,5	2,3	2,9	3,2		
Wind Turbs	17	4,6	4,2	4,8	4,6	4,2	4,6	4,5	4,1	4,8	4,5		

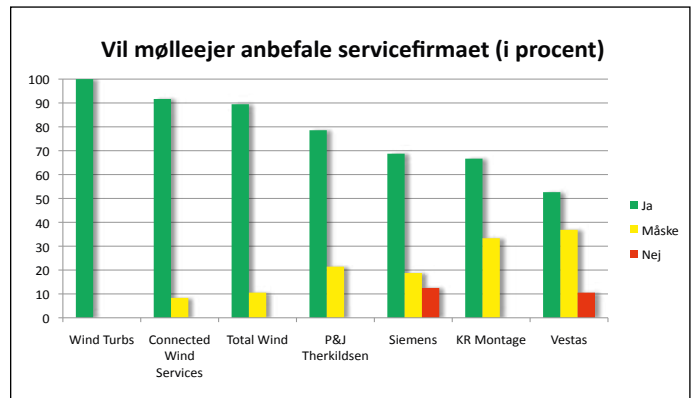
Figur 3



Figur 4



Figur 5



Figur 6

### Total Vind

Meget samvittighedsfulde og informative ved problemløsning og udbudringer. Meget interesseret i at få en tilfreds kunde og er meget rimelige i den samlede pris, således at man som kunde ikke føler, at der er uforholdsvis mange køretimer til samme opgave.

Jeg har tidligere haft Vestas til at udføre opgaver, da møllen står tæt ved Vestas, og de må være de bedste til at udføre opgaven. Da Vestas ikke ønskede at fortsætte, var jeg tvunget til at finde et andet firma. Jeg har ikke haft udkald udover service.

### Vestas

De har for lille ekspertise på Micon 1000 møllerne.

Ingen problemer med Vestas - de er meget behjælpelige....

Vestas ligger i den dyre ende, vi håber, at vi får kvalitet får pengene.

Weekend kun engelsktalende medarbejdere - ikke tilfredsstillende. Fakturaer på engelsk - ikke tilfredsstillende. For stor forskel i kvaliteten af servicemontørene.

Mangler servicemanual, således man selv kan starte møllen ved småfejl.

Vestas har et monopol-lignende forhold til service af min mølle. Det gør det dyrt, og jeg ser en udfordring her efterhånden som min mølle bliver ældre og med lave priser på el. Jeg synes, de er for dyre og med for dårligt

kendskab til mølleejere. Jeg har haft mølle i 33 år, og jeg synes Vestas har mistet jordforbindelsen. Jeg ville ikke købe Vestas, hvis det var i dag, jeg skulle tage bestemmelsen.

Service er dyr, men så er det også alt inkl. samt overvågning. Omregnet har den ikke stået stille i 15 år, det gør at servicen er i top og hermed også billig på årsbasis.

### Wind Turbs

Generelt synes jeg priserne for service er for høje. Det gælder dog hele branchen, og da mit servicefirma Windturbs er blandt de billigste, er det meget tilfredsstillende.

NATURLIG ENERGI RETTER

**0,60 KR./KWH . IKKE 0,60 ØRE/KWH**

Vi skrev i sidste nummer, at ejere af husstandsmøller på over 12 år slipper billigere i skat. Det så ellers ikke sådan ud, hvis man så på baggrunden:

*Ifølge artiklen havde mølleejere ”siden udgangen af 2014 fået reduceret deres afregning for solgt overskudsstrøm fra 0,60 øre til markedsprisen på elektricitet. Den var i januar 2015 på 18,82 øre pr. kWh. Ikke desto mindre forlangte Skat i første omgang, at ejeren af en husstandsmølle fortsat skulle beskattes af 0,60 øre/kWh for det privat anvendte el fra møllen.”*

Som skarpsindige læsere har regnet ud, skulle der naturligvis stå 18,82 øre/kWh som markedspris i januar, og 0,60 kr./kWh som det beløb Skat i første omgang ville beskatte, før etaten besindede sig på foranledning af Danmarks

Vindmølleforening. Så artiklens konklusion var og er i det mindste stadig korrekt: *Ejere af husstandsmøller på over 12 år, som kun får markedspris for den solgte overskudsstrøm, skal også kun beskattes af det beløb, de kunne have solgt strømmen for, når de bruger strøm direkte fra møllen.*

*(Fortsat fra side 6)*

Svarene her viser kun mindre forskydninger i forhold til den totale bedømmelse. Sidste års undersøgelse viste det generelle billede, at fabrikanternes serviceafdelinger lå i den lave ende, og de små uafhængige firmaer lå øverst med Connected Wind Services (DMP) i midten som det store servicefirma. I år ses det, at Connected er faldet ned lige over Siemens og Vestes.

Figur 6 viser besvarelserne på, om møllejerne vil anbefale servicefirmaet til andre, i procent af de svarende møller.

Interessant er det her at se, at Connected, som ligger lavt i den samlede bedømmelse, alligevel bliver anbefalet af 92 af besvarelserne.

Nogle mølleejere har benyttet sig af muligheden for at give en kommentar med. Vi gengiver her nogle typiske kommentarer fra de enkelte firmaer, som er med i sammenligningen.

Besvarelserne omhandler service på 194 møller. Der er mange flere møller i

Danmark, og vi vil meget gerne have flere til at deltage i disse undersøgelser. Jo flere besvarelser, jo mere nøjagtig bliver undersøgelsen.

Hvis der er noget der har gode ideer til, hvordan vi får flere til at afgive besvarelser, tager vi meget gerne imod forslag. ■