SERVICE BITTE!

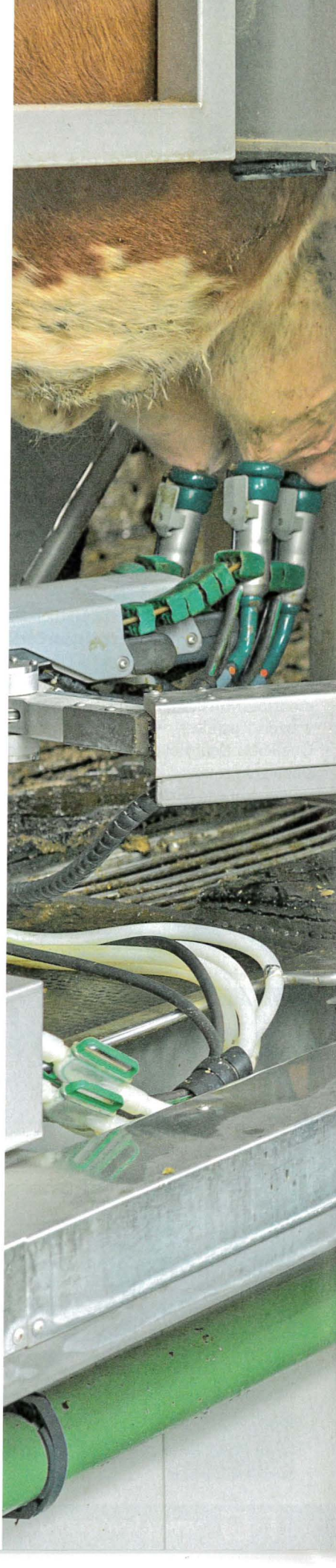
Damit **Melkroboter** verlässlich funktionieren, müssen sie gewartet werden. Am einfachsten geht das mit einem **Servicevertrag.** Doch welcher Vertrag ist der Richtige und was kostet er? Wir bieten einen Überblick.

Automatische Melksysteme (AMS) sind ein Wunder der Technik. 24 Stunden am Tag melken sie die Kühe selbsttätig im Stall. Das tägliche Funktionieren sicherzustellen, geht nicht ohne regelmäßige Wartung. Damit erhält man nicht nur die Funktion stabil, sondern auch den Wert der Maschine. Alle Hersteller auf dem Markt bieten daher entsprechende Serviceverträge an. Der Landwirt kann dabei von einer Basisbetreuung mit regelmäßiger Wartung bis zur vollständigen Abdeckung aller Reparaturen wählen. Es ist nur eine Frage des Preises. In der Regel werden die Verträge auf ein Jahr abgeschlossen und sehen dabei einen festen Wartungsplan in zeitlichen Intervallen vor. Man sollte darauf achten, dass die im Vertrag festgelegten Intervalle von den Servicetechnikern auch eingehalten werden. Diese erstellen nach jedem Besuch ein Protokoll. Hier müssen alle Punkte aufgelistet sein, die abzuarbeiten waren. Das Protokoll verbleibt in der Regel auf dem Betrieb.

Die Preise für den Service unterscheiden sich nach den Leistungen, die im Vertrag enthalten sind. Hier gilt es, genau zu vergleichen und einzuschätzen, inwieweit zusätzliche Extras für die eigene betriebliche Situation passen. Unterschiedliche Preise entstehen durch regionale »

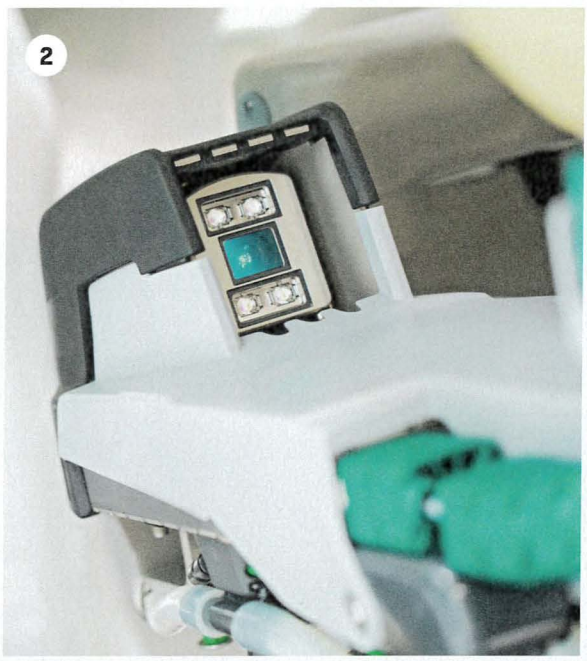
AUF DEN PUNKT

- Jeder Roboterhersteller bietet unterschiedliche Serviceverträge für die Technik.
- Die Verträge unterscheiden sich nach Art und Umfang der Leistungen und im Preis.
- In der Regel gelten die Verträge über ein Jahr.
- Welcher Vertrag der richtige ist, hängt von der betrieblichen Situation ab.



Die Servicetechniker arbeiten bei ihren Besuchen in der Regel einen Wartungsplan ab.

GEA



Unterschiede bei den Arbeitskosten. Bei allen Unternehmen haben die Servicecenter und Händler viele Freiheiten beim Ausgestalten der Verträge und auch in der Preisgestaltung. Während die einen beispielsweise feste Anfahrtspauschalen haben, hängt bei anderen der Preis von der Melkhäufigkeit ab.

Wir haben die Hersteller Boumatic, DeLaval, GEA, Happel, Lely und Lemmer Fullwood zur Ausgestaltung der Verträge befragt. Boumatic lieferte uns leider keine Informationen.

HAPPEL: BASIC UND COMFORT

Happel bietet zwei verschiedene AMS-Wartungsverträge an: Basic und Comfort. Bei beiden Verträgen sind sechs Wartungen im Jahr enthalten. Telefonberatungen, Fernwartungen und jährliche Schulungen sind inklusive. Reparaturen, Verschleißteile und Software-Updates kosten extra.

Der Comfort-Vertrag ist viermal so teuer wie die Basic-Variante. Bei den Kosten unterscheidet Melktechnikhersteller Happel auch zwischen Einzel- und Doppelbox. Beim Comfort-Vertrag kostet die Doppelbox 2.000 Euro im Jahr mehr als die Einzelbox.

Die Vorteile des Comfort-Servicevertrags: Milchviehhalter zahlen weniger für An- und Rückfahrt und für Arbeitsleistungen vor Ort. Auch Ersatzteile sind bei der Comfort-Variante inklusive.

Rund 98 Prozent der Landwirte mit Happel-Melkroboter haben einen Servicevertrag. Davon haben sich 95 Prozent für den Comfort-Vertrag entschieden.

VIELE EXTRAS BEI GEA

GEA bietet keine einheitlichen Serviceverträge an. Händler und Landwirt können die Konditionen individuell vereinbaren. Grundsätzlich sind vier Wartungen pro Jahr geplant. Telefonberatungen, Fernservices, Ersatzteile und Software-Updates sind inklusive. Zitzengummis und Reinigungsmittel kosten zusätzlich.

Der teuerste Wartungsvertrag schlägt mit 4.000 Euro zu Buche. Für die günstigste Variante sind 2.800 Euro zu bezahlen. Die Kosten beziehen sich auf eine Monobox vom Typ DairyRobot R9500. Zusätzliche Leistungen des Premiumvertrags: An- und Rückfahrt, Nachtzuschlag und Arbeitsstunden sind inklusive.

Über 90 Prozent der Landwirte mit GEA-Melkroboter haben einen Servicevertrag. Ein Drittel davon wählt die teurere Variante, inklusive Arbeits- und Anfahrtskosten. Landwirte aus West- und Süddeutschland schließen eher die günstigeren Verträge ohne Festpreise ab.

DELAVAL: DREI UNTERSCHIEDLICHE VERTRÄGE

DeLaval unterscheidet zwischen drei unterschiedlichen Verträgen: Die erste Vertragsstufe nennt sich InService, dann gibt es einen InService All-Inclusive und zusätzlich einen InService All-Inclusive Plus. Alle Verträge umfassen alle vier Monate eine Wartung.

Der InService All-Inclusive Plus ist ein Vertragsmodell, das ausschließlich für den neuen Melkroboter VMS V300 gilt. Der Vertrag umfasst weitreichende Serviceleistungen inklusive Reparaturen, Ersatzteile, Arbeitszeiten und An- und Rückfahrten sowie alle Notfallkosten für die Melkstationen. Dieser Vertrag hat eine Laufzeit von vier Jahren und kann nur in dieser Länge abgeschlossen und anschließend nicht verlängert werden.

Während im InService-Vertrag die bei jedem Service anfallenden Verschleißteile enthalten sind, bieten die InService-All-Inclusive-Verträge darüber hinaus den Austausch von Zitzengummis, aller Öle und die Bereitstellung der Reinigungs- und Dippmittel. In der ersten Vertragsstufe lassen sich jedoch einzelne Module, wie Zitzengummis oder Reinigungsmittel, zubuchen. Die Preise für die einzelnen Verträge variieren je nach Händler und Region. »

Aufmacherfoto: Finn; Fotos: Werkbild (4)

1 Happel bietet einen Basic- und einen Comfort-Wartungsvertrag an. Bei beiden Verträgen sind sechs Wartungen im Jahr geplant.

2 Bei GEA können Landwirt und Händler den Servicevertrag individuell vereinbaren.

3 Bei DeLaval sind drei Vertragsmöglichkeiten für den Regelservice vorgesehen.

4 Lely bietet in seinem Service eine Vergleichsmöglichkeit zwischen Kunden und Maschinen untereinander an.

YOU CARE FOR YOUR HERD.
WE CARE FOR THEIR HOOVES.

Das Wohlergehen Ihrer Herde ist oberste Priorität. Für Sie, als auch für uns. Vettec´s hochwertige Huf, und Klauenprodukte sind speziell formuliert und rigoros getested, um konsistente Ergebnisse zu produzieren. So wie Ihre Milchkühe das tun.

Vettec
ANIMAL HEALTH

Bei Lemmer-Fullwood gibt es keine Einheitsverträge. Jeder ist individuell.

Die Wartungspläne sind bei den Herstellern in der Regel festgelegt.

INDIVIDUELL BEI LEMMER-FULLWOOD

Bei Lemmer-Fullwood schließt der Kunde Service- und Wartungsverträge mit dem regionalen Lemmer-Fullwood Stützpunkt ab. Die Gestaltung der Wartungsverträge erfolgt individuell durch den regionalen Stützpunkt auf Grundlande der vorliegenden Gegebenheiten. Ohne Vorgaben durch den Hersteller.

Die Kosten der Service- und Wartungsverträge variieren anhand der individuellen Leistungsumfänge, weshalb Lemmer-Fullwood keine pauschalen Preise nennt. Wir haben versucht dies anhand von zwei Beispielen in unserer Marktübersicht darzustellen.

Im ersten Beispiel ist der Preis abhängig vom Wartungsintervall sowie der getätigten Service- und Wartungsarbeiten. Wählt der Kunde ein längeres Wartungsintervall mit einem höheren Eigenanteil, ist der Preis geringer als bei einem Landwirt, der ein kurzes Service- und Wartungsintervall mit umfassenden Service wählt.

Im zweiten Beispiel ist der Preis ebenso abhängig von Wartungsintervall und von den zu erledigenden Arbeiten. Hier kann der Kunde entscheiden, welche Systemkomponente im Service enthalten sein soll. Bei diesem Vertrag ist es möglich auch unter die 1.400 Euro sowie über 4.600 Euro zu kommen. Nach Angaben von Lemmer-Fullwood wird das berechnet, was verbraucht und geleistet wurde.

WARTUNGSVERTRÄGE VON LELY

Mit dem aktuellen Astronaut-Robotermodell bietet Lely je nach Region zwei Servicevereinbarungen an, den Support Plus und den Master, wobei die Bezeichnungen und Inhalte Empfehlungen des Unternehmens sind. In Zukunft sollen weitere Varianten folgen, damit der Kunde einen nach seinen Bedürfnissen abgestimmten Vertrag wählen kann.

Die Inhalte und damit auch die Preise variieren je nach Gebiet. Bei beiden Vertragsvarianten gibt der Hersteller eine Preisspanne zwischen 1.780 und 5.180 Euro je Anlage an, wobei das Vertragsmodell Master ein All-Inclusive-Programm bietet. Lediglich Reinigungsmittel sind in keiner Vertragsvariante inklusive.

Laut Hertseller sind nur maximal vier Wartungseinsätze pro Jahr erforderlich. Der modulare Systemaufbau soll eine einfachere Instandhaltung gewährleisten. Zudem wirbt Lely damit, dass es als einziges Unternehmen einen allumfassenden Servicevertrag anbietet, wobei die Kosten pro Kilogramm Milch abgerechnet werden können. ●

Jana Dahlke, Amelie Grabmeier, Markus Pahlke
agrarheute Rind
tierhaltung@agrarheute.com

Die Serviceleistungen finden Sie im Überblick auf Seite 22 und 23. »

Fotos: Werkbild, Finn

SO ZUFRIEDEN SIND SIE MIT DEM SERVICE

Wie gut funktioniert der **Melkroboterservice?** 177 Betriebsleiter haben auf **agri EXPERTS** geantwortet. Die wichtigsten Ergebnisse haben wir hier für Sie zusammengefasst.

Welches Fabrikat melkt auf Ihrem Betrieb? (N=150)

- **43 %** Lely
- **32 %** DeLaval
- **15 %** GEA
- **9 %** Lemmer-Fullwood
- **1 %** BouMatic
- **1 %** SAC
- **1 %** System Happel

Ist das derzeitige Melksystem neu oder gebraucht gekauft worden? (N=150)

- **96 %** Neu
- **2 %** Gebraucht
- **2 %** Sowohl neu als auch gebraucht

Verfügt Ihr Betrieb derzeit über einen Wartungsvertrag? (N=150)

- **71 %** JA
- **17 %** NEIN, es wurde kein Vertrag abgeschlossen
- **11 %** NEIN, der Vertrag ist ausgelaufen

Wie zufrieden sind Sie mit dem Service-/Wartungsvertrag für Ihre(n) AMS? (N=43)

- sehr zufrieden **35 %**
- zufrieden **30 %**
- teils/teils **14 %**
- unzufrieden **14 %**
- sehr unzufrieden **7 %**

Für welchen Zeitraum gilt der Servicevertrag? (N=107)

- **6 %** für das erste Jahr
- **81 %** über das erste Jahr hinaus, mit jährlicher Laufzeit
- **8 %** über das erste Jahr hinaus, mit anderer Laufzeit
- **5 %** Sonstiges

Fazit: Rund 71 Prozent der Befragten besitzen einen Wartungsvertrag für ihr automatisches Melksystem (AMS). Rund 60 Prozent der Landwirte sind mit ihrem Vertrag zufrieden oder sogar sehr zufrieden. Für 14 Prozent ist die Wartung befriedigend und 21 Prozent gaben dem Service eher eine schlechte Note.
In der Regel sind in den Wartungsverträgen der befragten Milchviehhalter Wartung, Reparatur, Ersatzteile, Verschleißteile, Arbeitszeit, An- und Abfahrt sowie Software-Updates inbegriffen. 81 Prozent der Befragten haben einen AMS-Wartungsvertrag mit jährlicher Laufzeit abgeschlossen. Die befragten Landwirte gaben an, dass sie durchschnittlich 3.000 Euro pro Jahr für ihren Wartungsvertrag bezahlen. 107 Teilnehmer der agri EXPERTS-Onlineumfrage haben im vergangenen Jahr im Schnitt 3.800 Euro für Wartungs- und Reparaturkosten ausgegeben.
Auf die Frage, was Landwirte, am meisten am Service stört, gab die Mehrheit an, dass die Ersatzteil- und Verbrauchsgüterpreise zu hoch seien. Auch zu wenig Monteure und/oder wechselndes Servicepersonal wurden bemängelt. Viele Landwirte empfanden die langen Anfahrtszeiten als störend. Darüber hinaus wünschen sich die Betriebsleiter mehr Schulungen zum Umgang mit der Technik.

agrarheute www.agrarheute.com, Ausgabe 7/2019

Infografik: 2issue 7/2019; Text: jana.dahlke@agrarheute.com

ÜBERSICHT SERVICE- UND WARTUNGSVERTRÄGE

	Happel		GEA	
Leistungen	**Basic**	**Comfort**	**Günstigster Wartungsvertrag**	**Teuerster Wartungsvertrag**
Einheitlicher Service- und Wartungsvertrag	nein	nein	nein	nein
Modifizierung durch den Händler möglich	ja	ja	ja	ja
Was kann modifiziert werden	z.B. Wartungsintervalle, Ersatzteile		z.B. Anzahl an Ersatzteilen, Verschleißteilen	
Enthaltene Vertragsleistungen	siehe [1]	siehe [1]	komplettes Kundendienstmaterial nach Wartungsliste und Betriebsstunden	
An- und Rückfahrt im Vertrag inklusive	nein	nein	nein	ja
Kostenpauschale An- und Rückfahrt (wenn ja: Differenz zu Preis ohne Pauschale)	75 € und 56 Cent/ km	31 € und 56 Cent/ km	nein	ja (ist im Preis von 4.000 € inbegriffen)
Nachtzuschlag im Vertrag inklusive	nein (90 €/h)	ja (75 €/h)	nein	ja
Arbeitsstunden im Vertrag inklusive	nein (75 €/h)	nein (58 €/h)	nein	ja
Vergünstigte Arbeitsstundensätze	nein	ja	nein	ja
Wartungsintervalle (wie viele pro Jahr) inklusive	6 x pro Jahr	6 x pro Jahr	4 x pro Jahr	4 x pro Jahr
Alle Ersatzteile inklusive	nein	ja	ja	ja
Alle Verschleißteile inklusive	nein	nein	nein	nein
Wenn nein, welche ausgenommen	/	/	/	/
Reinigungsmittel inklusive	nein	nein	nein	nein
Software-Updates inklusive	nein	nein	ja	ja
Wenn nein, welche ausgenommen	/	/	/	/
Laufzeit des Vertrags	jährlich, 3 Monate Kündigungsfrist		3 Jahre	3 Jahre
ersten Jahr verbindlich/unverbindlich	unverbindlich	unverbindlich	verbindlich	verbindlich
jährlich	/	/	/	/
Kosten des Service-/Wartungsvertrags (Jahr in €)	900 /1.500 (Einzel-/Doppelbox)	3.950/5.959 (Einzel-/Doppelbox)	2.800 (Einzelbox)	4.000 (Einzelbox)
Abschläge bei mehreren Robotern (wie hoch)	ja	ja	ja, pro Zusatzmaschine ca. 10 bis 15%	
Wartungs-/Servicevertrag auch für gebrauchte Maschinen	ja	ja	ja	ja
nur nach vorheriger Generalüberholung	nein, immer möglich	nein, immer möglich	/	/
Pauschale für Generalüberholung	nein	nein	/	/
Telefonberatungen und Fernservices enthalten	ja[2]	ja[2]	ja	ja
Besonderheiten, die der Wettbewerber nicht bietet	jährliche Schulung enthalten	jährliche Schulung enthalten	GEA und der Händler können zu jeder Zeit auf die Anlagen zugreifen und Fernwartung durchführen	
Nicht im Servicevertrag enthalten	Reparaturen und Störungen		Zitzengummi + Reinigungsmittel	
Abrechnungsmodus	pro Quartal	pro Quartal	jährlich	jährlich
Prozentualer Anteil der Melkroboterbetriebe, die einen Servicevertrag in Anspruch nehmen (%)	98		100 bei Händler, über 90 bei GEA	
Prozentualer Anteil an Betrieben, die diese Art von Servicevertrag in Anspruch nehmen (%)	5	95	85	15

[1] Vakuum und Milchschlauch, Überdruckfilter und Pulsationsschläuche ersetzen, Milchpumpe und Dichtungen überholen, Silikonschläuche ersetzen, Ölwechsel der Vakuumpumpe, Pulsator, Wechselverstärker und Vakuumregler überholen, Pulsationskurve messen, Pulsator reinigen, Quooker reinigen, Hauptreinigung kontrollieren, Trenacheventil überholen, Dossierschläuche der Reinigungspumpe ersetzen, Roboter abschmieren; [2] maximal 4 Stunden pro Jahr und während der Bürozeiten; [3] mit dem aktuellen Astronaut-Roboter-Modell bietet Lely je nach Region zwei Servicevereinbarungen an, die Bezeichnungen und Inhalte sind, Empfehlungen von Lely, d. h. die Inhalte und damit auch die Preise können je nach Gebiet variieren. Wird um weitere Varianten ergänzt; [4] nur für das VMS V300;

Lely		DeLaval			Lemmer-Fullwood	
upport Plus[3]	**Master[3]**	**InService**	**InService All-Inclusive**	**InService All-Inclusive Plus[4]**	**Beispiel 1**	**Beispiel 2**
ein	nein	ja	ja	ja	nein	nein
	ja	ja	nein	nein	ja	ja
reisgestaltung, das Lely Center kann regionale Ergänzungen und zusätzliche Arbeiten vornehmen		optional Zitzengummis, Reinigungsmittel usw.			alles	alles
rbeugende Wartung	vorbeugende Wartung, Prüfung von Vakuum- und Pulsationssystem				Regelservice[15] und 24 h Rufbereitschaft	frei verhandelbar
[6], bei vorbeugender Wartung	ja[16]	ja[5]	ja[5]	ja[5]	ja, individuell	nein
Anfahrtspauschale außerhalb der Regelwartung		nein	nein	nein	ja	ja
in	ja	nein[6]	nein[6]	nein[6]	möglich	nein
in, bei Reparaturen außerhalb r Regelwartung	ja	ja[7]	ja[7]	ja[7]	möglich	ja, individuell
	ja	nein	nein	nein	/	ja, individuell
abhängig vom Maschinentyp und abgeschlossenen Vertrag, z.B. nach 20.000 Melkungen oder 2 bis 4 Besuchen pro Jahr.		3 x pro Jahr	3 x pro Jahr	3 x pro Jahr	z. B. alle 17, 19 oder 22 Wochen	individuell, nach Absprache
in	ja	nein	nein	ja[8]	ja	individuell, nach Absprache
n, abhängig vom LelyCenter	ja	nein[9]	ja	ja	ja	individuell
	/	z.B. Zitzengummis			/	individuell
n	nein, Rabatte sind möglich	optional	ja[10]	ja[10]	ja	individuell
ja, Maschinen- und T4C-Software-Wartungsupdates		nein	ja	ja	Standardupdates ja, systemverändernde, nein	individuell
	/	wenn neue Hardware für Update nötig			/	/
3 Jahre	mindestens 3 Jahre	1 Jahr[11]	1 Jahr[11]	4 Jahre[12]	1 Jahr	1 Jahr
verbindlich	unverbindlich	ja	ja	ja	verbindlich	unverbindlich
rlich	jährlich	ja	ja	nein	ja	/
1.780 bis 5.180 je Anlage (1 Robotereinheit plus CU)		3.100 bis 3.500[13]	7.100 bis 7.500[13]	8.600 bis 9.600[13],[14]	1.400 bis 4.600	abhängig von Aufwand
bei 2 Robotereinheiten plus 1CU: 2.860 € bis 7.640 €		nein	nein	nein	ja, regionsabhängig	ja, regionsabhängig
ja		ja	ja	nein	ja	/
In der Regel werden die Maschinen generalüberholt		nein	nein	nein	nein	/
reduzierte Preise für überholte Teile inklusive Garantie		nein	nein	nein	nein	/
telefonischer Helpdesk durch Techniker, 24-Stunden-Notdienst		ja	ja	ja	ja	nein
entrale Erfassung der verbauten Teile, Bechmark – Vergleichsmöglichkeiten zwischen Maschinen und Kunden untereinander		Gesamtpaket von Service, Beratung und Betriebs- und Verbrauchsmittel individuell auf den Kunden abgestimmt			freie Entscheidung des Landwirts für oder gegen einen Servicevertrag	
Schäden durch Nager und Naturereignisse		/	/	/	/	/
lich	jährlich	monatlich	monatlich	monatlich	jährlich, halb-, vierteljährl.	nach erfolgtem Service
regional unterschiedlich zwischen 60 – 98		alle Neuanlagen haben mindestens ein Jahr InService			/	/
je nach Angebot regional sehr unterschiedlich		noch keine Angaben, da der All-Inklusive Plus erst seit Mitte Juli 2018 im Markt			/	/

teinsätze extra; [6] es gibt generell keine Pauschale für Nachtzuschläge, jedoch andere Verrechnungssätze pro Stunde; [7] bei allen drei Regelservice. Bei All Inclusive Plus ist auch der Notfallservice inklusive; [8] Für die Melkstation, ausgenommen Kompressor und Zusatzausstattung (z.B. OCC); [9] Servicekits inklusive; [10] inklusive Dippmittel; [11] Kündigung 2 Monate vor Vertragsende, sonst um 1 Jahr verlängert; [12] gilt fest für die ersten 4 Jahre; [13] Preisspanne abhängig von Anfahrtsernung und Ausstattung der Maschine (z.B. OCC); [14] inklusive Notfallservice; [15] Drucklufteinheit, Vakuumeinheit, Milchpumpe und Milchventile, Pulsation, Milkmeter, Spülung, Melkarm, Software; [16] Abhängig vom Lely Center.

Angaben ohne Gewähr

agrarheute www.agrarheute.com, Ausgabe 7/2019