



FAQ

**Kritische und häufig gestellte Fragen
zum neuen Zugang- und
Abrechnungssystem und öffentlichen
Ladestationen im Ladeverbund+
solid GmbH im Auftrag des Ladeverbund+**





Im Folgenden finden Sie eine Aufstellung kritischer Fragen sowie der häufigsten Fragen zu den Themen rund um die öffentlichen Ladestationen im Ladeverbund+.

Die kritischen Fragen sind nur auf Nachfrage der Kunden zu beantworten und nicht für eine Veröffentlichung auf einer Webseite o.ä. gedacht.

Alle häufigen Fragen und dazugehörigen Antworten finden Sie zudem unter <https://www.ladeverbundplus.de/faq.html>.

Inhaltsverzeichnis

Kritische Fragen	4
Warum wird das Zugangs- und Abrechnungssystem umgestellt?.....	4
Welche Vorteile bringt das neue Zugangssystem dem Kunden?	4
Welche Tarife gelten nach dem Sommer-Spezial?	5
Warum gibt es keine RFID-Karten vom Ladeverbund+?	5
Warum gibt es das Sommer-Spezial?	5
Warum wird ein Preis von 32 ct/kWh veranschlagt?	5
Häufig gestellte Fragen (FAQ)	6
Umstellung (<i>übergangsweise, 17.07. bis 15.08.2020</i>)	6
Wie gestaltet sich die Umstellung vom SMS- auf den App-Zugang?	6
Mit welchen Einschränkungen habe ich während der Umstellung zu rechnen?6	
Woran erkenne ich wie ich die Ladesäule freischalten kann?.....	6
Kann ich das SMS-System noch benutzen?	6
Ladestationen	7
Wie verhalte ich mich bei einer defekten Ladesäule?	7
Muss ich mich registrieren, wenn ich die Ladestationen im Ladeverbund+ nutzen möchte?.....	7
Wie finde ich die nächste Ladestation?.....	7
Wie lange dauert der Ladevorgang meines Elektroautos an den Ladestationen im Ladeverbund+?.....	7
Welche Ladetechnik wird im Ladeverbund+ verwendet?.....	7
Muss ich ein eigenes Ladekabel beim Ladevorgang zur Verfügung stellen und ist dieses gegen Diebstahl geschützt?.....	8
Wie verhalte ich mich bei einem entladenen Akku und keine Ladestation ist in Reichweite?.....	8
App	8
Ab wann steht die Ladeverbund+ App zum Download zur Verfügung?	8



Was ist die Ladeverbund+ App und wofür brauche ich diese?	8
Muss ich mir die App herunterladen?	8
Wo kann ich die App „Ladeverbund+“ herunterladen?	8
Muss ich Stromkunde eines der Mitglieder des Ladeverbund+ sein, um mich in der App des Ladeverbund+ registrieren zu können?	9
Wie funktioniert die Registrierung in der App des Ladeverbund+?	9
Welche Smartphone-Betriebssysteme werden von der Ladeverbund+ App unterstützt?	9
Wieso bin ich immer wieder aus der App abgemeldet?	9
Zugang & Tarife	9
Wie erhalte ich Zugang zu den Ladesäulen des Ladeverbund+?	9
Welche Kosten fallen für mich bei einem Ladevorgang an?	9
Was ist die Blockiergebühr?	10
Was ist der Unterschied zwischen dem ermäßigten Tarif, dem Normaltarif und dem ad-hoc-Tarif?	10
Ladeverbund+	10
Was ist der Ladeverbund+?	10
Ist mein Energieversorger auch Mitglied im Ladeverbund+?	10
Wie kann ich als Kunde eines Stadtwerks im Ladeverbund+ profitieren?	10



Kritische Fragen

Die kritischen Fragen dienen ausschließlich zur bilateralen Interaktion zum Kunden hin auf Nachfrage. Sollten Sie den Kunden auch mithilfe dieser Antworten nicht zufriedenstellen können, gibt es während der Einführungszeit das Angebot die Kundenanfrage an service@ladeverbundplus.de weiterzuleiten. Wir kümmern uns dann um die Kundenanfrage.

Zur Auswertung der Einführungsphase wird solid Mitte August eine Feedbackrunde durchführen, in der wir das Feedback von Ihnen und den Kunden sammeln um dieses in zukünftige Verbesserungen einbringen zu können.

Warum wird das Zugangs- und Abrechnungssystem umgestellt?

Mit der Umstellung kommen wir den Wünschen unserer Kunden nach einem kWh-Tarif und einer Blockiergebühr nach. Dies hat eine Umfrage unter den registrierten Ladeverbund+-Nutzern ergeben. Des Weiteren können die Ladungen und Abrechnungen durch den kWh-Tarif schnell nachvollzogen werden und über die Blockiergebühr wird die Verfügbarkeit der Ladepunkte an stark frequentierten Standorten für die Fahrer hochgehalten.

Mit der neuen App erhöhen wir zusätzlich den Komfort für den Nutzer beim Laden. Folgende Schritte sind nun in einem System gebündelt:

- Ladestation in der Nähe suchen
- Zur Ladestation navigieren
- Ladevorgang starten/freischalten
- Daten zum Ladevorgang währenddessen einsehen
- Ladevorgang (beenden und) bezahlen
- Rechnung einsehen
- Ladehistorie einsehen
- Monatlich gebündelte Abrechnung erhalten

Welche Vorteile bringt das neue Zugangssystem dem Kunden?

Die Umstellung des Systems hat u.a. folgende Vorteile für den Kunden:

- Alle Kundenschnittstellen (s. oben) sind nun in einer App gebündelt
- Ladedaten können bereits während des Ladevorgangs eingesehen und verfolgt werden
- Durch den neuen Tarif ist die Abrechnung leichter nachzuvollziehen
- Statt einzelner Abrechnung der Ladevorgänge werden diese nun gebündelt monatlich abgerechnet
- In Kürze wird mit dem neuen System auch das Laden außerhalb des Ladeverbund+ Gebietes, bei ausgewählten Ladestationsbetreibern möglich sein



Welche Tarife gelten nach dem Sommer-Spezial?

Das Sommer-Spezial dient als Einführungsphase, um u.a. zu prüfen, wie die Tarife angenommen werden. Die Tarife, die nach dem Sommer-Spezial in Kraft treten werden rechtzeitig u.a. über die Webseite des Ladeverbund+ kommuniziert.

Warum gibt es keine RFID-Karten vom Ladeverbund+?

Eine RFID-Karte dient lediglich als eine Art Schlüssel. Eine App hingegen hat gegenüber einer einfachen RFID-Karte den Vorteil, dass sie mehrere Funktionen bündelt. So kann über die App z.B. eine Fehlermeldung kommuniziert werden oder die Abrechnung und Kosten sofort eingesehen werden. Der Nutzer sieht sofort, was an der Ladesäule passiert und hat alle relevanten Informationen auf einen Blick. Deshalb verzichtet der Ladeverbund+ auf die Nutzung von RFID-Karten für den Endkunden. Des Weiteren können RFID-Karten leicht geklont und so missbraucht werden.

Je nach Anwendungsfall kann eine RFID-Karte das geeignete Mittel der Wahl sein, z.B. im gewerblichen Kontext oder für E-Carsharing. Weitere Anwendungsfälle werden laufend geprüft und eruiert.

Warum gibt es das Sommer-Spezial?

Das Sommer-Spezial dient als Einführungsphase für das neue Zugangs- und Abrechnungssystem. Hierbei werden verschiedene Bereiche des Systems laufend überprüft und das Feedback der Kunden für zukünftige Funktionen aufgenommen. Außerdem will der Ladeverbund+ den Elektrofahrern der Region in dieser schwierigen Zeit den ‚Urlaub zuhause‘ erleichtern. Deshalb gibt es für den Sommer einen Spezial-Preis an alle Fahrer – unabhängig davon, ob sie Stromkunden sind.

Warum wird ein Preis von 32 ct/kWh veranschlagt?

Die 32 ct/kWh sind der veranschlagte Preis während der Einführungsphase (bis 31.08.2020). Die Tarife nach dem 31.08.2020 können ggf. davon abweichen.

Berechnungen haben gezeigt, dass 32 ct/kWh im Schnitt günstiger sind, als der alte Tarif mit den 15-Min-Intervallen. Dies war uns ebenfalls ein Anliegen, die Preise hier möglichst stabil zu halten. Des Weiteren muss bedacht werden, dass der Preis an der Ladestation nicht mit dem reinen Strombezug z.B. zu Hause verglichen werden kann. Weitere Leistungen, die in Zusammenhang mit der Ladestation anfallen, wie die 24/7-Servicehotline, Wartungs- und Servicekosten für die Ladestation sowie die Anschaffungs- und Errichtungskosten einer öffentlichen Ladestation sind hier zu beachten.



Häufig gestellte Fragen (FAQ)

Im Folgenden finden Sie eine Aufstellung der häufigsten Fragen zu den Themen rund um die öffentlichen Ladestationen im Ladeverbund+. Alle Fragen und dazugehörigen finden Sie zudem unter <https://www.ladeverbundplus.de/faq.html>

Umstellung *(übergangsweise, 17.07. bis 15.08.2020)*

Wie gestaltet sich die Umstellung vom SMS- auf den App-Zugang?
Die Ladestationen des Ladeverbund+ werden im Zeitraum vom 17. Juli 2020 bis 31. Juli 2020 auf das neue System umgestellt. Die Umstellung verläuft grob von Nord nach Süd. Während dieser Zeit laufen das SMS-System und die App-Methode zeitweise parallel. Wir empfehlen daher sich bereits im Vorfeld die Ladeverbund+ [App](#) herunterzuladen und sich zu registrieren. Welche Ladesäulen bereits umgerüstet sind, können Sie dem [Ladesäulenfinder](#) entnehmen.

Mit welchen Einschränkungen habe ich während der Umstellung zu rechnen?

Wir versuchen natürlich die Einschränkungen für die Fahrer im Ladeverbund-Gebiet so gering wie möglich zu halten. Jedoch ist für die Umstellung des Zugangssystems an den Ladesäulen ein technischer Eingriff nötig. Hierzu müssen die Ladestationen geöffnet und ggf. stattfindende Ladevorgänge vorübergehend beendet werden. Die Arbeiten nehmen max. 30 min in Anspruch. Ist ein Auto während des Umrüstungsprozesses angesteckt, wird der Ladevorgang kurz unterbrochen.

Woran erkenne ich wie ich die Ladesäule freischalten kann?

Sobald eine Ladestation in der App des Ladeverbund+ oder im [Ladesäulenfinder](#) Grün oder Blau erscheint und als verfügbar angezeigt wird, gilt für diese Ladestation der App-Zugang. An Ladestationen, die Orange erscheinen erfolgt der Zugang vorübergehend noch per SMS.

Zusätzlich gibt Ihnen die Bedienungsanleitung an der Ladestation vor Ort Aufschluss darüber, wie die Ladung freizuschalten ist.

Kann ich das SMS-System noch benutzen?

Durch die Umstellung des Zugangs- und Abrechnungssystems im Ladeverbund+ ist die Nutzung des SMS-Zugangs nach der Umstellung nicht mehr möglich. Mit der Ladeverbund+ App steht Ihnen ein komfortabler Zugang zu den Ladesäulen zur Verfügung, ganz ohne SMS-Kosten.



Ladestationen

Wie verhalte ich mich bei einer defekten Ladesäule?

An allen Ladestationen im Ladeverbund+ finden Sie die Telefonnummer der Servicehotline vor: 0800 234 0001.

Bevor Sie unsere Servicehotline kontaktieren bitten wir Sie einen weiteren Versuch am zweiten Ladepunkt der Ladestation zu unternehmen den Ladevorgang zu starten, da die Möglichkeit besteht, dass nur ein Ladepunkt einen Defekt aufweist. Sollte dieser Ladepunkt funktionstüchtig sein, bitten wir Sie in jedem Fall den Defekt über die Feedbackfunktion in der App des Ladeverbund+ oder der Servicehotline.

Unser Anspruch ist es, schnellstmöglich Lösungen zu finden und so unser System stetig zu verbessern. Mit Ihrer Meldung der Standortdaten und der Ladepunktkennung bei der Servicehotline oder in der App helfen Sie uns dabei.

Muss ich mich registrieren, wenn ich die Ladestationen im Ladeverbund+ nutzen möchte?

Sie müssen sich nicht registrieren, um die Ladeinfrastruktur im Ladeverbund+ nutzen zu können. An jedem Ladepunkt ist ein QR-Code angebracht. Mit Scannen dieses QR-Codes können Sie ad hoc, ohne Registrierung, laden. Wenn Sie regelmäßig im Ladeverbund+ laden, empfehlen wir Ihnen jedoch die Registrierung in der App, da Sie so günstiger laden. Weitere Informationen dazu finden Sie [hier](#).

Wie finde ich die nächste Ladestation?

In der App „Ladeverbund+“ und im [Ladesäulenfinder](#) finden Sie schnell alle verfügbaren Ladestationen im Ladeverbund+. Über die Suchleiste können Sie Ihren gewünschten Standort eingeben oder über die Ortungsfunktion Ihres Smartphones eine Auswahl naheliegender Ladestationen erhalten. Wenn Sie eine Ladestation ausgewählt haben, können Sie sehen, ob diese aktuell frei ist und über die Funktion „Navigation starten“ direkt zum gewünschten Standort navigiert werden.

Wie lange dauert der Ladevorgang meines Elektroautos an den Ladestationen im Ladeverbund+?

Eine allgemeine Aussage kann auf diese Frage nicht getroffen werden, da dies von mehreren Faktoren abhängt. Zu einen muss die Art der Ladestation (Normal- oder Schnellladestation) sowie deren maximale Ladeleistung beachtet werden. Zum anderen ist die Ladedauer abhängig von der maximalen Ladeleistung des Fahrzeugs, dem Ladezustand des Akkus, der Akkukapazität sowie der Temperatur.

Welche Ladetechnik wird im Ladeverbund+ verwendet?

Im Ladeverbund+ können Sie sowohl an Normalladestationen (AC, Wechselstrom)



als auch an Schnellladestationen (DC, Gleichstrom) laden. An den Normalladestationen kann mit dem Steckertyp 2 mit bis zu 22kW Ladeleistung geladen werden. Die Schnellladestationen bieten aktuell eine Ladeleistung bis zu 50kW. Weitere Informationen zu den Ladestationen und Steckertypen finden Sie [hier](#).

Muss ich ein eigenes Ladekabel beim Ladevorgang zur Verfügung stellen und ist dieses gegen Diebstahl geschützt?

Zur Ladung an den öffentlichen Normalladestationen müssen Sie Ihr eigenes Kabel verwenden. Sobald das Fahrzeug über das Kabel mit der Ladestation verbunden ist, wird es verriegelt und kann so weder vom Fahrzeug, noch von der Ladestation entfernt werden. Nach Beenden der Ladung wird die Verriegelung in der Regel mit Aufsperrern des Fahrzeugs aufgehoben.

Wie verhalte ich mich bei einem entladenen Akku und keine Ladestation ist in Reichweite?

Einige Fahrzeughersteller bieten in solchen Problemsituationen Hotlines an, an die Sie sich wenden können. Gibt es diese Service nicht, lässt es sich nicht umgehen einen Abschleppdienst zu kontaktieren. Mit einer sorgfältigen Planung der Route im Vorfeld lassen sich solche Situationen jedoch leicht vermeiden.

App

Ab wann steht die Ladeverbund+ App zum Download zur Verfügung?

Die App „Ladeverbund+“ steht ab dem 15.07.2020 in den App-Stores von Apple und Android zur Verfügung.

Was ist die Ladeverbund+ App und wofür brauche ich diese?

Die Ladeverbund+ App dient als zentrales Zugangsmedium zu den Ladestationen des Verbunds. In der App haben Sie alles in einer Hand: Ladestationen finden, Ladevorgang starten, sicher bezahlen und alle Ladungen und Transaktionen nachverfolgen. Weitere Informationen erhalten Sie [hier](#).

Muss ich mir die App herunterladen?

Für das Laden ist keine App nötig. Eine Ladung kann auch ad hoc über einen an der Ladesäule befindlichen QR-Code mit einem Smartphone freigeschaltet werden. Bei regelmäßigem Nutzen der Ladeverbund-Ladesäulen empfehlen wir das Herunterladen der App, da Sie so vom günstigeren Normaltarif profitieren können.

Wo kann ich die App „Ladeverbund+“ herunterladen?

Die App steht in den gängigen App-Stores von Google und Apple kostenfrei zur Verfügung. Mit den Suchbegriffen „Ladeverbund+“ oder „Ladeverbund“ kann die App gefunden werden.



Muss ich Stromkunde eines der Mitglieder des Ladeverbund+ sein, um mich in der App des Ladeverbund+ registrieren zu können?

Nein, Sie müssen kein Stromkunde eines der Mitglieder sein, um die App nutzen zu können. Wählen Sie einen Anbieter Ihrer Wahl aus und registrieren Sie sich wie gewohnt. Das Feld „Stromkundennummer“ können Sie frei lassen. Mit Benutzung der App laden Sie an den Ladestationen im Ladeverbund+ zum Normaltarif. Alle Vorteile der App können Sie so natürlich auch genießen.

Wie funktioniert die Registrierung in der App des Ladeverbund+?

Laden Sie sich die App in Ihrem App-Store herunter und öffnen Sie diese auf Ihrem Smartphone. Wählen Sie anschließend Ihren Anbieter bzw. einen Anbieter Ihrer Wahl aus und wählen Sie über das Menü den Punkt „Anmelden“ aus und anschließend „Registrieren“. Tragen Sie in das Registrierungsformular Ihre persönlichen Daten ein und bestätigen Sie diese mit „Registrierung abschließen“.

Welche Smartphone-Betriebssysteme werden von der Ladeverbund+ App unterstützt?

Die Ladeverbund+ App unterstützt alle Android-Versionen 5 oder neuer sowie Apple iOS-Versionen 11.0 oder neuer.

Wieso bin ich immer wieder aus der App abgemeldet?

Fall Sie Ihre Login-Daten auf mehreren Geräten benutzen, wird bei der Anmeldung auf einem anderen Gerät aus Sicherheitsgründen automatisch das erste Gerät abgemeldet. Bei der Nutzung des ersten Geräts müssen Sie sich somit neu einloggen.

Zugang & Tarife

Wie erhalte ich Zugang zu den Ladesäulen des Ladeverbund+?

Der Zugang zu den Ladestationen des Ladeverbund+ erfolgt grundsätzlich über die App „Ladeverbund+“. Alternativ kann auch der ad-hoc-Zugang über den QR-Code am Ladepunkt oder über ein RFID-Medium (Chip oder Karte) eines kooperierenden Fahrstromanbieters erfolgen. Nähere Informationen erhalten Sie [hier](#).

Welche Kosten fallen für mich bei einem Ladevorgang an?

Dies ist abhängig davon, wie Sie den Ladevorgang freischalten und ob Sie Stromkunde eines Ladeverbund-Mitglieds sind. Die für Sie jeweils gültigen Tarife können Sie ladepunktgenau der App entnehmen oder wird Ihnen beim Scannen des QR-Codes für das ad-hoc-Laden angezeigt. Beim Zugang über kooperierende Fahrstromanbieter informieren Sie sich bitte bei Ihrem Fahrstromanbieter über die gültigen Tarife.



Was ist die Blockiergebühr?

An ausgewählten Standorten im Ladeverbund+ gibt es eine Blockiergebühr. Diese wird aktiv, wenn der Ladevorgang abgeschlossen, der Ladepunkt aber weiterhin vom Fahrzeug blockiert wird.

Was ist der Unterschied zwischen dem ermäßigten Tarif, dem Normaltarif und dem ad-hoc-Tarif?

Den **ermäßigten Tarif** erhalten Sie, wenn Sie Stromkunde eines Stadt- oder Gemeindewerks im Ladeverbund+ sind und sich mit Ihrer Stromkundennummer in der App registriert haben. Dies ist die günstigste Möglichkeit Ihr Fahrzeug zu laden.

Zum **Normaltarif** laden Sie, wenn Sie kein Stromkunde unserer Stadtwerke sind, aber nach Registrierung die App benutzen. Der Normaltarif bietet einen finanziellen Vorteil gegenüber dem ad-hoc-Laden.

Der **ad-hoc-Tarif** gilt für alle spontanen Ladungen im Ladeverbund ohne vorherige Registrierung über das Scannen des QR-Codes mit Ihrem Smartphone an der Ladesäule.

Ladeverbund+

Was ist der Ladeverbund+?

Der Ladeverbund+ ist ein stetig wachsender Zusammenschluss von kommunal geprägten Stadt- und Gemeindewerken in Bayern, Baden-Württemberg, Hessen und Rheinland-Pfalz. Ziel des Ladeverbund+ ist es durch eine einheitliche und flächendeckende Ladeinfrastruktur für Elektrofahrzeuge das Thema Elektromobilität in nach vorne zu bringen. Weitere Informationen finden Sie [hier](#).

Ist mein Energieversorger auch Mitglied im Ladeverbund+?

Aktuell sind Stadtwerke aus den Bundesländern Bayern, Baden-Württemberg, Hessen und Rheinland-Pfalz im Ladeverbund+ Mitglied. Der Ladeverbund+ wächst stetig weiter. Eine aktuelle Übersicht über alle Mitglieder des Ladeverbund+ finden Sie [hier](#).

Wie kann ich als Kunde eines Stadtwerks im Ladeverbund+ profitieren?

Falls Sie Stromkunde eines der Mitglieder im Ladeverbund+ sind, können Sie an allen Ladestationen im Ladeverbund+ zum ermäßigten Tarif laden. Dafür ist eine einmalige Registrierung in der App erforderlich, bei der Sie zusätzlich Ihre Stromkundennummer hinterlegen. Weitere Informationen erhalten Sie [hier](#).