

So leicht geht Laden. Häufig gestellte Fragen >



1. Was ist im Falle einer Störung der Ladesäule zu tun?

Im Falle einer Störung kann die Hotline kontaktiert werden unter:

0721 72586-460

Die Service-Telefonnummer der Störungshotline ist auch auf der Ladestation zu finden. Zudem können Störungen oder Anregungen auch direkt über die Feedback-Funktion in der EnBW mobility+ App gemeldet werden.

2. Wie starte ich den Ladevorgang?

1. Ladevorgang vorbereiten

Verbinden Sie das Auto über den Ladestecker mit der Ladesäule.

2. An der Ladesäule verifizieren

Um den Ladevorgang zu starten, gibt es drei Möglichkeiten:

> Mit der EnBW mobility+ App:

Um den Ladevorgang zu starten, suchen Sie in unserer EnBW mobility+ App den entsprechenden Ladepunkt aus oder scannen Sie einfach den QR-Code. Wählen Sie „Ladevorgang starten“ und warten Sie, bis die Verbindung aufgebaut wurde. Ihr Ladevorgang ist nun gestartet (siehe Lademonitor).



EnBW mobility+ App
Einfach kostenlos downloaden

> Mit der (EnBW mobility+) Ladekarte:

Alternativ können Sie den Ladevorgang auch mit Ihrer EnBW mobility+ Ladekarte oder mit Ladekarten eines anderen Anbieters starten. Dazu halten Sie die Ladekarte einfach an das RFID-Feld und warten, bis im Display die entsprechende Meldung erscheint.

> Mit Intercharge direct ohne Voranmeldung:

Sie können den Intercharge direct-Code nutzen, z. B. indem Sie den QR-Code mit Ihrem Smartphone scannen.

3. Wie beende ich den Ladevorgang?

Generell sollte ein Ladevorgang an der Ladesäule aktiv über das Medium beendet werden, mit welchem der Ladevorgang auch gestartet wurde: per App, Ladekarte oder Intercharge direct. Alternativ kann der Ladevorgang auch fahrzeugseitig durch Entriegeln des Fahrzeugs beendet werden. Weitere Informationen hierzu können Sie auch der EnBW mobility+App entnehmen. Im Lademonitor der App haben Sie die aktuellsten Informationen und können den Ladevorgang jederzeit beenden.

4. Wie lange dauert ein Ladevorgang?

Die Ladedauer ist grundsätzlich von verschiedenen Faktoren wie z. B. der Ladeleistung der Ladesäule, der Kapazität des Akkus, Ladetechnik des Autos oder auch des Akkustands Ihres Fahrzeugs abhängig. An der

EnBW mobility+ Ladestation erhalten Sie eine ungefähre Hochrechnung, wann Ihr Akku voll sein kann. Genaue Auskunft geben auch die Apps der Autohersteller, die direkt mit Ihrem Fahrzeug verbunden sind. Hinweis: In der EnBW mobility+ App sind alle wichtigen Informationen zur Ladeleistung für jeden Ladepunkt enthalten.

5. Was ist der Unterschied zwischen Normalladen (AC) und Schnellladen (DC)?

Es gibt Ladestationen mit unterschiedlicher Ladeleistung und unterschiedlicher Ladegeschwindigkeit. Beim Normalladen werden i.d.R. maximal 22 kW Ladeleistung durch Wechselstrom (AC) zur Verfügung gestellt. Damit kann das Auto in ca. einer Stunde für die nächsten 100 km geladen werden. An sogenannten Schnellladestationen kann eine Ladeleistung von bis zu 300 kW durch Gleichstrom (DC) erbracht werden. Wenn das Auto dafür ausgelegt ist, ist es damit möglich, in unter 5 Minuten Energie für die nächsten 100 km zu tanken (Ladezeiten siehe Punkt 4.).

6. Welche Kosten fallen bei einem Ladevorgang mit EnBW mobility+ an?

Als EnBW mobility+ Kunde zahlen Sie an EnBW Ladesäulen den Preis Ihres aktuellen Tarifs. Aktuelle Preise finden Sie im Internet unter

www.enbw.com/elektromobilitaet

oder in der kostenlosen EnBW mobility+ App im Menüpunkt „Tarife & Karten“. Als Kunde eines anderen Fahrstromanbieters zahlen Sie den Preis Ihres Anbieters.

7. Wie funktionieren Bezahlung und Abrechnung?

Die Zahlung erfolgt für EnBW mobility+ Kunden über die bei der Registrierung hinterlegten Zahlungsmethoden. Die Rechnungsstellung erfolgt monatlich. Bei anderen Fahrstromanbietern erfolgt die Abrechnung und Bezahlung zu den jeweils vereinbarten Konditionen.

8. Lade ich Ökostrom an den EnBW mobility+ Ladestationen?

Ja, an allen EnBW mobility+ Ladestationen laden Sie garantiert 100% Ökostrom.

9. Kann ich mit jedem E-Auto an den EnBW mobility+ Ladestationen laden?

In der EnBW mobility+ App finden Sie Informationen zu allen verfügbaren Steckertypen der jeweiligen Ladestationen mit denen Ihr E-Auto geladen werden kann.