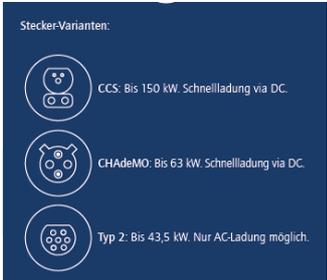


# FAQ

## Kommunikationsleitfaden



|  |   |   |                |              |   |  |   |
|--|---|---|----------------|--------------|---|--|---|
| <p>Wo kann ich aktuell in Uelzen mein Elektromobil aufladen?</p>  | <p>An folgenden Stationen können Sie Ihr Fahrzeug mit Strom betanken:</p>  <div data-bbox="1109 492 1380 828"><p><b>Standorte der neuen Schnellladesäulen</b></p><ul style="list-style-type: none"><li>BADUE/mycity Service-Center</li><li>Parkplatz am Taterhof</li><li>Hammerstein-Parkplatz</li><li>Sternplatz</li><li>Molzen (Christuskirche)</li><li>Oldenstadt (Historisches Zentrum)</li><li>Groß Liedern (Feuerwehrgerätehaus)</li><li>Holdenstedter Hof</li><li>Hundertwasser-Bahnhof (kein Ultra Fast Charger)</li><li>Fischerhof (in Arbeit)</li><li>Aral Autohof (in Arbeit)</li></ul></div>  |   |                |              |   |  |   |
| <p>Was zeichnet die neuen Ladesäulen von mycity aus? Wie lange dauert der Ladevorgang?</p>   | <p>Bei den neu installierten Ladesäulen handelt es sich um Schnell-Ladesäulen vom Typ "Delta Ultra Fast Charger". Diese ermöglichen schnelles Laden mit einer Ladeleistung von bis zu 150 kW Gleichstrom. Elektrofahrzeuge mit entsprechend hohen Batteriekapazitäten können hier Ladezeiten von bis zu 11 Minuten für rund 100 km Reichweite erzielen. Der e-tron von Audi zum Beispiel ist dadurch in nur rund 30 Minuten mit Strom für mehr als 400 km Strecke (80%) geladen.</p>  |   |                |              |   |  |   |
| <p>Mit welchen Steckern kann ich mein Auto aufladen?</p>        | <p>Die von mycity errichteten Ladesäulen ermöglichen sowohl AC-Ladungen als auch DC-Ladungen für bis zu vier Elektrofahrzeuge gleichzeitig. Es sind drei Steckertypen an den Ladesäulen von mycity vorhanden. Für die Schnell-Ladung sind CCS- und CHAdeMO-Stecker verfügbar. Die "normale" AC-Ladung erfolgt wie gewohnt über einen Typ-2-Stecker oder eine Typ-2-Dose.</p> <p>Bei gleichzeitigem Laden wird die maximale DC Ladeleistung (150kW) auf die beiden DC Ausgänge aufgeteilt. An dem Typ 2 Ausgang mit Kabel stehen immer 43kW und auf dem Typ 2 Ausgang mit Dose immer 22kW zur Verfügung</p> <div data-bbox="686 1680 1348 1892"><table border="0"><tr><td><b>CCS</b></td><td><b>CHAdeMo</b></td><td><b>Typ 2</b></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td></tr></table></div> | <b>CCS</b>  | <b>CHAdeMo</b> | <b>Typ 2</b> |  |  |  |
| <b>CCS</b>   | <b>CHAdeMo</b>  | <b>Typ 2</b>  |                |              |   |  |   |
|   |   |  |                |              |   |  |   |

# FAQ

## Kommunikationsleitfaden



|  |   |
|--|---|
| <b>Wie viel kostet das Laden?</b>  | <p>An den neuen Ultra Fast Chargers stehen Wechselstrom (AC) und Gleichstrom (DC) zur Verfügung. <i>mycity</i> stellt je Sitzung einen festgelegten Pauschalbetrag in Rechnung. Dieser beträgt 4,95 Euro pro AC-Ladung und 8,95 Euro je DC-Ladung, da bei der Schnellladung durchschnittlich eine höhere Strommenge je Session geladen wird.</p> <p>Unsere Analysen zeigen, dass je AC-Ladung durchschnittlich 12 kWh geladen werden. Damit kommt z.B. ein BMW i3 100 km weit. Die Kosten je 100 km sind also nur etwa halb so hoch wie mit einem Benzin-Auto.</p>  |
| <b>Wie bezahle ich als <i>mycity</i> Kunde an den Säulen?</b>  | <p>In der Anfangsphase erfolgt die Abrechnung per Kreditkarte und mittels einer Web-App. Ein mobiles Endgerät muss somit zwingend vorhanden sein. Bei der Erstanmeldung über die Webseite gibt der Nutzer seine Kreditkartendaten ein und kann sich anschließend mit seinem festgelegten Passwort immer wieder einloggen und laden. Das Laden ist ausschließlich über die Webseite („Web-App“) möglich, nicht per Display der Ladesäule. Die Webseite kann ganz einfach per QR-Code an der Ladesäule aufgerufen werden. Die Ausgabe von Ladekarten erfolgt ab Mitte 2019 im Zuge der geplanten Umstellung des derzeitigen Bonuskartensystems.</p> |
| <b>Wie erfolgen Anmeldung und Abrechnung als Kunde eines anderen Anbieters?</b>  | <p>Die Ladesäulen von <i>mycity</i> stehen allen Nutzern offen, unabhängig davon ob Sie <i>mycity</i> Kunde sind oder nicht. Inhaber von Ladekarten anderer Provider können ihre Ladekarte verwenden, laden zum üblichen Tarif ihres Providers und brauchen sich nicht über die <i>mycity</i> Webseite einloggen. Die Verrechnung erfolgt über Roamingverträge zwischen den Stadtwerken Uelzen und dem jeweiligen Anbieter. Derzeit bestehen Roamingvereinbarungen mit The New Motion und ladenetz.de, die ihrerseits Vereinbarungen mit einer Vielzahl von anderen Stadtwerken und Providern haben.</p>  |
| <b>Was muss ich tun, wenn die Ladestation während des Ladens offline geht und sich die Ladung nicht mehr über die Web-App beenden lässt?</b> | <p>Wenn Sie mit dem CCS- oder Typ 2-Kabel laden, kann der Ladevorgang vom Fahrzeug aus beendet und das Ladekabel entriegelt werden.</p> <p>Beim CHAdeMO-Ladekabel und der Typ 2-Buchse an der Ladestation ist dies nicht möglich. Bitte rufen Sie in diesem Fall unsere Hotline unter 0800 58 90 275 (kostenlos).</p>   |
| <b>Was mache ich, wenn ich ein Problem beim Tanken habe?</b>   | <p>Bei Störungen melden Sie sich bitte bei unserer Service-Hotline unter 0800-5890275.</p>  |
| <b>Wer ist mein Vertragspartner, wenn ich an einer der Ladesäulen von <i>mycity</i> tanke?</b>   | <p>Die Ladeverträge werden direkt zwischen <i>mycity</i> und dem Nutzer abgeschlossen.</p>  |

# FAQ

## Kommunikationsleitfaden



|  |  |
|--|--|
| <p>Habe ich als Kunde der Stadtwerke Uelzen Vorteile?</p>                        | <p>In der Anfangsphase wird es keine Unterscheidung geben, da <i>mycity</i> zunächst noch keine eigenen Ladekarten ausgeben wird. <i>mycity</i> Kunden nutzen in der Anfangsphase ihre Kreditkarte zur Abrechnung der Ladungen. Im Laufe des Jahres 2019 planen wir die Herausgabe eigener Ladekarten, verbunden mit Sonderkonditionen für unsere bestehenden Kunden.</p>  |
| <p>Warum rechnet <i>mycity</i> nicht nach Stromverbrauch in kWh ab?</p>          | <p>Eine verbrauchsbasierte Abrechnung von DC-Ladungen ist derzeit aufgrund fehlender behördlicher Anerkennung der DC-Messtechnik noch nicht möglich. Für AC-Ladungen ist diese behördlich anerkannte Messtechnik zwar bereits vorhanden, <i>mycity</i> setzt insgesamt aber auf ein einheitliches Abrechnungsverfahren. Das von <i>mycity</i> genutzte Abrechnungsverfahren - ein Pauschalpreis je Ladung - ist konform mit dem Eichrecht.</p> <p>Den Stadtwerken Uelzen ist bewusst, dass es derzeit eine unübersichtliche Vielfalt von Tarifen zwischen den verschiedenen Ladenetzbetreibern gibt und dass die Tarife aus Verbrauchersicht kaum vergleichbar sind. Dies liegt in den beschriebenen gesetzlichen Rahmenbedingungen begründet. Sobald die behördlich anerkannte Messtechnik vorliegt, ist davon auszugehen, dass alle Ladenetzbetreiber auf einen Preis je kWh umstellen werden und eine bessere Vergleichbarkeit gegeben sein wird. Die Abrechnung je Session, unabhängig vom Verbrauch, stellt lediglich eine Übergangslösung dar, die von <i>mycity</i> und einigen anderen Ladenetzbetreibern angewendet wird.</p> |
| <p>Wie oft ändern sich die Preise (vergleichbar mit „normalen“ Tankstellen)?</p> | <p>Es sind bis auf weiteres keine Preisänderungen vorgesehen. Mitte 2019, mit dem Vorliegen behördlich anerkannter Messverfahren für DC, wird es eine Umstellung auf verbrauchsbasierte Abrechnung geben (Preis je kWh).</p>   |
| <p>Zu welchen Zeiten kann ich mein Auto aufladen?</p>                            | <p>Die Ladesäulen sind rund um die Uhr an sieben Tagen in der Woche für Sie geöffnet.</p>  |
| <p>Wo kann ich prüfen, ob eine Ladestation frei ist?</p>                         | <p>Ab Mitte Januar 2019 ist der aktuelle Status der <i>mycity</i> Ladesäulen jederzeit auf der Webseite bzw. Web-App <a href="http://mycity.smatrics.com">mycity.smatrics.com</a> ersichtlich. Auch auf Ladestations-Findern wie z.B. <a href="http://newmotion.com">newmotion.com</a>, <a href="http://ladenetz.de">ladenetz.de</a>, <a href="http://plugfinder.de">plugfinder.de</a>, <a href="http://e-tankstellen-finder.com">e-tankstellen-finder.com</a>, <a href="http://plugsurfing.com">plugsurfing.com</a> und vielen anderen Portalen werden die <i>mycity</i> Ladesäulen ab Mitte Januar 2019 angezeigt sein. Auf die Aktualität der Daten auf fremden Plattformen hat <i>mycity</i> allerdings keinen Einfluss.</p>   |
| <p>Welche Fahrzeugtypen können an den <i>mycity</i> Ladesäulen</p>               | <p>Alle in Europa zugelassenen und dem europäischen Standard entsprechende E-Fahrzeuge können an den <i>mycity</i> Ladesäulen</p>  |

# FAQ

## Kommunikationsleitfaden



|  |   |
|--|---|
| aufgeladen werden?   | aufgeladen werden. Die Art der Ladung (Schnell-Ladung mit Gleichstrom, normale Ladung mit Wechselstrom) richtet sich nach dem Steckertyp, für den das Fahrzeug vorgesehen ist. Da unsere Ladesäulen auch mit einer Typ-2-Dose vorhanden ist, können auch Fahrzeuge mit dem Typ-1-Stecker laden. |
| Kann ich meine Login-Daten als <i>mycity</i> Kunde auch an Ladesäulen anderer Provider nutzen? | Dies ist derzeit noch nicht möglich und wird erst mit der Ausgabe von <i>mycity</i> Ladekarten eingerichtet, also ab Mitte 2019.  |

## Fahrverhalten

|  |   |
|--|---|
| Wie weit kann ich mit einem voll aufgeladenen Elektroauto fahren?                | Je nach Autotyp gibt es große Unterschiede. Die Reichweiten variieren von ca. 100 Kilometern bis knapp 500 Kilometer. Die "sichere" Reichweite bei den meisten heute angebotenen Modellen liegt zwischen 250 und 350 km. In den kommenden Jahren sind erhebliche Steigerungen der Reichweite bei neuen Modellen zu erwarten.  |
| Muss ich mit einem E-Auto bei Eis und Schnee oder extremer Hitze etwas beachten? | Ein Schaden der Batterie ist bei großen Temperaturschwankungen nicht zu erwarten – allerdings kann die Reichweite merkbar sinken. Kleine Tricks können dem Akku helfen, besser über die Runden zu kommen. Zum Beispiel: <ul style="list-style-type: none"><li>• Ausschalten der Klimaanlage, wenn sie nicht benötigt wird</li><li>• Im Winter: Parken in der Garage</li><li>• An heißen Sommertagen: Parkplätze im Schatten aufsuchen</li></ul> |

## Rund ums Elektromobil und den Ladevorgang

|  |   |
|--|---|
| Können die Ladekabel Schaden nehmen, bestehen Gefahren für die Nutzer? | <p>Während des Ladevorgangs ist das angeschlossene Kabel durch die Zentralverriegelung des Fahrzeugs gesichert und kann nicht vom Fahrzeug getrennt werden. Mit dem Beenden der Ladung wird das Ladekabel entriegelt. Bitte hängen Sie das Ladekabel wieder in die vorgesehene Halterung an der Ladesäule und entfernen Sie das Kabel vollständig von der gekennzeichneten Parkfläche. Achten Sie darauf, erst loszufahren, wenn das Kabel vollständig vom Auto getrennt ist.</p> <p>Fehlerstrom-Schutzschalter (FI-Schalter) sowie weitere Sicherheitsvorkehrungen an Ladesäule, Kabeln und Steckern sind vorgeschrieben, so dass es während des Ladens nicht zu Stromschlägen kommen kann.</p> <p>Sollten sie beobachten oder bemerken, dass eine Ladesäule</p> |
|--|---|

# FAQ

## Kommunikationsleitfaden



|  |   |
|--|---|
|  | oder ein Ladekabel beschädigt ist (z.B. durch Vandalismus oder unsachgemäße Nutzung), benachrichtigen Sie die Stadtwerke Uelzen bitte umgehend unter 0800-5890275.  |
| Was passiert, wenn ich mein Auto nach dem Ladevorgang noch an der Station lasse oder frühzeitig den Ladevorgang unterbrechen muss? | Sobald der Ladevorgang abgeschlossen ist, schaltet die Ladesäule den Vorgang automatisch ab, es fließt kein weiterer Strom. Möchten Sie vorzeitig weiterfahren, können Sie die Ladung jederzeit über Ihr Smartphone oder direkt über die Entriegelungsfunktion in Ihrem Auto beenden.   |
| Kann ich auch mit einem Tesla an den <i>mycity</i> Ladestationen tanken?   | Tesla stellt ein eigenes Schnell-Ladenetz mit den Superchargern bereit. An unseren Schnell-Ladestationen kann der Tesla je nach Modell und Konfiguration mit max. 22kW via Typ 2 laden. Das Model 3 wird in Europa mit einer CCS Anschluss ausgeliefert.  |
| Kann ich auch zu Hause an der Steckdose „tanken“?  | Elektroautos können über eine ganz normale Steckdose (230 Volt) auch zu Hause aufgeladen werden, allerdings kann die Ladezeit durchaus 10-15 Stunden betragen. Auch werden die Steckdosen und Stromleitungen im Haus stark belastet. Vorteilhafter sind sogenannte Wallboxen (kleine Ladestationen für die Wandmontage), mit denen sich die Ladezeit um ca. zwei Drittel gegenüber der Steckdose reduziert und die technische Schutzvorrichtungen beinhalten. <i>mycity</i> plant für Mitte 2019 die Einführung spezieller Stromtarife in Verbindung mit einer Wallbox für das bequeme und kostengünstige Laden zu Hause. |
| Können die Batterien recycelt werden?  | Die heutigen Lithium-Ionen-Akkus in Elektroautos können viele Jahre halten, bevor die Ladekapazität beginnt abzusinken. Danach werden die Akkus oft in anderen Anwendungsbereichen eingesetzt, bevor sie recycelt werden.   |
| Ist das Laden sicher?  | Ja, da jede Ladeinfrastruktur mit einem FI-Schutzschalter (Fehlerstrom Schutzschalter) ausgestattet ist, der zuverlässig von Stromschlägen schützt.   |
| Muss ich bei einem Hybrid-Auto etwas beachten?   | Nein  |
| Hat das Auto auch noch einen Benzin-Tank? Und was ist der Unterschied zwischen einem Hybrid und einem Range-Extender?              | Die reinen E-Autos besitzen keinen Benzintank und keinen Verbrennungsmotor mehr. Der Hybrid besitzt einen Verbrennungsmotor und einen Elektromotor. Er kann wahlweise geschaltet werden. E- Auto z. B. im Stadtverkehr CO2 neutral und Verbrennungsmotor auf langer Strecke zur Überwindung langer Distanzen. Zunehmend kommen s.g. Range Extender auf den Markt. Diese Fahrzeuge fahren elektrisch, haben aber einen kleinen Tank und Verbrennungsmotor, der aber ausschließlich im Betrieb die Batterie auflädt und nicht das Fahrzeug antreibt.  |

# FAQ

Kommunikationsleitfaden



|                   |   |
|-------------------|---|
|                   |   |
| E-Autos Ladedauer | <a href="#">Eine aktuelle Übersicht finden Sie hier</a> |

## Allgemeine Fragen zur E-Mobilität

|  |  |
|--|--|
| Besteht eine erhöhte Gefahr für Fußgänger, da Elektroautos sehr leise sind?  | Natürlich werden Elektromobile von Fußgängern und Radfahrern leichter überhört als Fahrzeuge mit Verbrennungsmotor. Die Fahrer/-innen von Elektroautos sind sich dessen bewusst und fahren - meistens - entsprechend vorsichtig. Es ist auch davon auszugehen, dass sich Fußgänger und Fahrradfahrer allmählich daran gewöhnen werden, dass nicht mehr alle Autos zu hören sind. Ab Mitte 2019 sollen außerdem alle neuen Typen von E-Fahrzeugen mit künstlichen Motorengeräuschen ausgestattet werden.  |
| Als Besitzer eines Elektroautos kann ich bei der Zulassungsstelle ein E-Kennzeichen beantragen. Habe ich dadurch Vorteile in der Hansestadt Uelzen und Umgebung? | Momentan gibt es mit einem E-Kennzeichen keine zusätzlichen Vorteile in Uelzen.  |
| Ich denke über den Kauf eines Elektrofahrzeuges nach. Wo kann ich in Uelzen mal ein Modell Probefahren?  | Bitte wenden Sie sich an die Autohäuser vor Ort.   |
| Welche steuerlichen Vorteile habe ich, wenn ich mir ein E-Auto kaufe?  | Das Bundesamt für Wirtschaft und Ausfuhrkontrolle (BAFA) zahlt einen Umweltbonus beim Kauf eines Elektrofahrzeugs. Des Weiteren sind Besitzer eines Elektroautos für zehn Jahre KFZ-Steuer befreit. Zusätzlich ist das Laden von Strom beim Arbeitgeber nicht mehr als geldwerter Vorteil anzurechnen. Aktuelle Informationen halten die Autohäuser bereit.  |
| Wo kann ich online sehen, welche Ladesäule aktuell frei ist?   | Alle Ladesäulen sind in verschiedenen (kostenlosen) Apps gelistet, dort kann man auch sehen, welche Ladesäule aktuell besetzt ist, oder welche Ladesäule außer Betrieb ist. <ul style="list-style-type: none"><li>▪ <a href="https://www.goingelectric.de">goingelectric.de</a><br/><a href="https://www.goingelectric.de/stromtankstellen/">https://www.goingelectric.de/stromtankstellen/</a></li><li>▪ <a href="https://newmotion.com">newmotion.com</a><br/><a href="https://newmotion.com/de_DE/produkte">https://newmotion.com/de_DE/produkte</a></li><li>▪ <a href="https://www.plugfinder.de/">plugfinder.de</a> <a href="https://www.plugfinder.de/">https://www.plugfinder.de/</a></li><li>▪ <a href="https://www.plugsurfing.com">plugsurfing.com</a> <a href="https://www.plugsurfing.com/de/">https://www.plugsurfing.com/de/</a></li><li>▪ <a href="https://e-tankstellenfinder.com">e-tankstellenfinder.com</a> <a href="https://e-tankstellenfinder.com/de/de">https://e-tankstellenfinder.com/de/de</a></li><li>▪ <a href="https://www.e-stations.de">e-stations.de</a><br/><a href="https://www.e-stations.de/ladestationen/map">https://www.e-stations.de/ladestationen/map</a></li><li>▪ <a href="https://chargemap.com">chargemap.com</a> <a href="https://chargemap.com/">https://chargemap.com/</a></li></ul> |