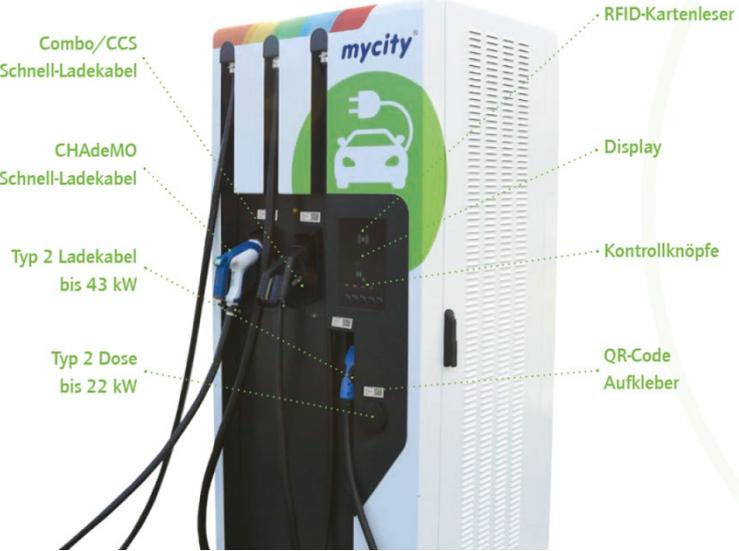


# FAQ

## Kommunikationsleitfaden

Stand: 12-2020



<p>Wo kann ich aktuell in Uelzen mein Elektromobil aufladen?</p>	<p>An folgenden Stationen können Sie Ihr Fahrzeug mit Strom betanken:</p>  <p>Standorte der <i>mycity</i> High Power Charger:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- BADUE/<i>mycity</i> 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>- Fischerhof</li><li>- Aral-Autohof</li></ul> <p>Weitere Ladestation bis 22 kW (AC-Bereich) Parkplatz Sparkasse Uelzen (Veerßer Str. 42)</p>
<p>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 nur 15 Minuten für rund 100 km Reichweite erzielen.</p>
<p>Wie sehen die neuen <i>mycity</i> High Power Charger aus?</p>	 <p>Labels for the charging station:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Combo/CCS Schnell-Ladekabel</li><li>CHAdEMO Schnell-Ladekabel</li><li>Typ 2 Ladekabel bis 43 kW</li><li>Typ 2 Dose bis 22 kW</li><li>RFID-Kartenleser</li><li>Display</li><li>Kontrollknöpfe</li><li>QR-Code Aufkleber</li></ul>
<p>Mit welchen Steckern kann ich mein Auto aufladen?</p>	<p>Die von <i>mycity</i> errichteten Ladesäulen ermöglichen sowohl AC-Ladungen als auch DC-Ladungen für bis zu drei Elektrofahrzeuge gleichzeitig. Es sind drei Steckertypen an den Ladesäulen von</p>

# FAQ

## Kommunikationsleitfaden

Stand: 12-2020



<p><b>Stecker-Varianten</b></p>  <p><b>Combo/CCS:</b> Bis 150 kW. Schnell-Ladung via DC.</p>  <p><b>CHAdeMO:</b> Bis 63 kW. Schnell-Ladung via DC.</p>  <p><b>Typ 2:</b> Bis 43 kW. Nur AC-Ladung möglich.</p>	<p><i>mycity</i> vorhanden. Für die Schnell-Ladung sind Combo/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 DC-Laden wird die maximale DC Ladeleistung (150kW) auf die beiden DC-Ausgänge aufgeteilt. Bei gleichzeitigem AC-Laden stehen am Typ 2 Ausgang mit Kabel immer 43kW und auf dem Typ 2 Ausgang mit Dose immer 22kW zur Verfügung</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"><div style="text-align: center;"><p><b>CCS</b></p></div><div style="text-align: center;"><p><b>CHAdeMo</b></p></div><div style="text-align: center;"><p><b>Typ 2</b></p></div></div>
<p>Wie viel kostet das Laden?</p>	<p>An den <i>mycity</i> High Power Chargern 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. Die Startgebühr wird einmalig für jeden Ladevorgang unabhängig von der Ladezeit und unabhängig von der maximal verfügbaren Ladeleistung des verwendeten Ladepunktes berechnet.</p> <p>Für jede Nutzung einer Ladesäule von Roamingpartnern des Lieferanten, die auf der Website <a href="https://mycity.smatrics.com">https://mycity.smatrics.com</a> veröffentlicht sind, fällt ein pauschales Nutzungsentgelt mit Beginn der Nutzung an („Startgebühr“). Es gilt ein Entgelt von 14,95 EUR je begonnene AC-Ladung (Wechselstromladung) und 18,95 EUR je begonnene DC-Ladung (Gleichstromladung). Die Startgebühr wird einmalig für jeden Ladevorgang unabhängig von der Ladezeit und unabhängig von der maximal verfügbaren Ladeleistung des verwendeten Ladepunktes berechnet.</p>

# FAQ

## Kommunikationsleitfaden

Stand: 12-2020



<p>Wie bezahle ich als <i>mycity</i> Kunde an den Säulen?</p>	<p>Sie können an den <i>mycity</i> High Power Chargern online oder per Ladekarte laden. Besuchen Sie uns unter <a href="https://mycity.smatrics.com">https://mycity.smatrics.com</a> (auch über den QR-Code an der Ladesäule aufrufbar) für die erstmalige Registrierung. Dort können Sie bequem per Smartphone einen Ladevertrag mit <i>mycity</i> abschließen und das Aufladen Ihres Fahrzeugs starten. <i>mycity</i> Kunden können hier auch eine Ladekarte beantragen - und bequem monatlich per SEPA-Lastschriftmandat bezahlen.</p>
<p>Wie erfolgen Anmeldung und Abrechnung als Kunde eines anderen Anbieters?</p>	<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 akzeptieren wir Ladekarten der Roamingpartner Ladenetz.de (Deutschland), New Motion (Deutschland), Digital Charging Solution (ChargeNow; Deutschland &amp; mehr), Charge IT/Ladeverbund, Innogy, Ionity, EnBW und weitere.</p>
<p>Was muss ich tun, wenn die Ladestation während des Ladens offline geht und sich die Ladung nicht mehr über die Web-App beenden lässt?</p>	<p>Wenn Sie mit dem Combo/CCS- oder Typ 2-Kabel laden, kann der Ladevorgang vom Fahrzeug aus beendet und das Ladekabel entriegelt werden. Beim CHAdeMO-Ladekabel und der Typ 2-Dose an der Ladestation ist dies nicht möglich. Bitte rufen Sie in diesem Fall unsere Hotline unter 0800 58 90 275 (kostenlos) an.</p>
<p>Was mache ich, wenn ich ein Problem beim Tanken habe?</p>	<p>Bei Störungen melden Sie sich bitte bei unserer Service-Hotline unter 0800-5890275.</p>
<p>Wer ist mein Vertragspartner, wenn ich an einer der Ladesäulen von <i>mycity</i> tanke?</p>	<p>Die Ladeverträge werden direkt zwischen <i>mycity</i> und dem Nutzer abgeschlossen.</p>
<p>Habe ich als Kunde der Stadtwerke Uelzen Vorteile?</p>	<p>Ausschließlich <i>mycity</i> Kunden können online (<a href="https://mycity.smatrics.com">https://mycity.smatrics.com</a>) kostenlos eine Ladekarte beantragen und bequem monatlich per SEPA-Lastschriftmandat bezahlen. Für die Ausstellung einer Ersatz-Ladekarte (z.B. im Fall von Diebstahl, Verlust oder Beschädigung der Ladekarte) wird ein Entgelt von derzeit 23,90 Euro (brutto) erhoben.</p>
<p>Warum rechnet <i>mycity</i> nicht nach Stromverbrauch in kWh</p>	<p>Eine verbrauchsbasierte Abrechnung von DC-Ladungen ist derzeit aufgrund fehlender behördlicher Anerkennung der DC-</p>

# FAQ

## Kommunikationsleitfaden

Stand: 12-2020



<p>ab?</p>	<p>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 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 aktuell von <i>mycity</i> und einigen anderen Ladenetzbetreibern angewendet wird. Eine Umstellung auf Abrechnung nach kWh ist im Verlauf des Jahres 2021 geplant.</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>Seit Januar 2019 ist der aktuelle Status der <i>mycity</i> Ladesäulen jederzeit online unter <a href="https://mycity.smatrics.com">https://mycity.smatrics.com</a> ersichtlich. Auch auf Ladestations-Findern wie z.B. newmotion.com, ladenetz.de, plugfinder.de, e-tankstellen-finder.com, plugsurfing.com und vielen anderen Portalen werden die <i>mycity</i> Ladesäulen seit Januar 2019 angezeigt sein. Auf die Aktualität der Daten auf fremden Plattformen hat <i>mycity</i> allerdings keinen Einfluss.</p>
<p>Die Ladeleistung der Ladesäule sinkt mit zunehmender Ladezeit ab. Woran liegt das?</p>	<p>Die Ladeleistung bei der Ladung von Elektrofahrzeugen ist abhängig von verschiedene Einflussfaktoren.</p> <p>Neben dem Fahrzeug selbst sowie der Ladeinfrastruktur ist das Batteriemanagementsystem des Fahrzeugs für die Ladeleistung verantwortlich. Das Batteriemanagementsystem überwacht stets die Temperatur der Batterie, ist diese nicht im optimalen Bereich (je nach verbauter Technologie unterschiedlich) wird zur Schonung der Zellen die Ladeleistung verringert.</p> <p>Ein weiterer Einflussfaktor ist der Ladestand der Batterie (SoC – State of Charge). Hier gilt der Grundsatz, je voller die Batterie ist, desto langsamer lädt sie sich auf. Eine Orientierungshilfe ist hier die 80 % Regel.</p> <p>Bis zu einem Füllstand von 80 % kann die Batterie in Abhängigkeit vom Batteriemanagementsystem in der Regel mit hoher Ladeleistung geladen werden.</p> <p>Ab dieser Schwelle kann man davon ausgehen, dass sich die Ladeleistung sukzessiv reduziert. In welchem Umfang die</p>

# FAQ

## Kommunikationsleitfaden

Stand: 12-2020



	<p>Reduzierung erfolgt hängt vom Hersteller des Fahrzeugs ab. Grundsätzlich bleibt festzuhalten, dass die Ladeinfrastruktur grundsätzlich die volle Ladeleistung anbietet. Das Batteriemanagementsystem des Fahrzeugs sowie der Füllstand der Batterie sind herstellerspezifisch und nehmen Einfluss auf die Ladeleistung und sind somit nicht im Einflussbereich der Stadtwerke.</p>
<p>Welche Fahrzeugtypen können an den <i>mycity</i> Ladesäulen aufgeladen werden?</p>	<p>Alle in Europa zugelassenen und dem europäischen Standard entsprechende E-Fahrzeuge können an den <i>mycity</i> Ladesäulen 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.</p>
<p>Kann ich meine Login-Daten als <i>mycity</i> Kunde auch an Ladesäulen anderer Provider nutzen?</p>	<p>Ladestationen anderer Provider lassen sich nicht mit der <i>mycity</i>-Web-App starten. Die <i>mycity</i> Ladekarte wird jedoch von vielen anderen Providern akzeptiert. Aufgrund geltender Roamingvereinbarungen gilt an Ladestationen anderer Provider allerdings ein höherer Preis je Ladevorgang. Auch bitten wir Inhaber von <i>mycity</i> Ladekarten, die Ladevorgänge an Stationen anderer Provider auf die tatsächlich notwendige Ladezeit zu beschränken, da ansonsten hohe Roaming-Kosten auf <i>mycity</i> zukommen.</p>

## Fahrverhalten

<p>Wie weit kann ich mit einem voll aufgeladenen Elektroauto fahren?</p>	<p>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.</p>
<p>Muss ich mit einem E-Auto bei Eis und Schnee oder extremer Hitze etwas beachten?</p>	<p>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:</p> <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

<p>Können die Ladekabel Schaden nehmen, bestehen Gefahren für die Nutzer?</p>	<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 oder ein Ladekabel beschädigt ist (z.B. durch Vandalismus oder unsachgemäße Nutzung), benachrichtigen Sie die Stadtwerke Uelzen bitte umgehend unter 0800-5890275.</p>
<p>Was passiert, wenn ich mein Auto nach dem Ladevorgang noch an der Station lasse oder frühzeitig den Ladevorgang unterbrechen muss?</p>	<p>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.</p>
<p>Kann ich auch zu Hause an der Steckdose „tanken“?</p>	<p>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 Schutzeinrichtungen beinhalten. <i>mycity</i> bietet hierfür das Produkt <i>mycity</i> emobil an.</p>
<p>Können die Batterien recycelt werden?</p>	<p>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.</p>
<p>Ist das Laden sicher?</p>	<p>Ja, da jede Ladeinfrastruktur mit einem FI-Schutzschalter (Fehlerstrom Schutzschalter) ausgestattet ist, der zuverlässig von Stromschlägen schützt.</p>
<p>Muss ich bei einem Hybrid-Auto etwas beachten?</p>	<p>Nein</p>

# FAQ

## Kommunikationsleitfaden

Stand: 12-2020



<p>Hat das Auto auch noch einen Benzin-Tank? Und was ist der Unterschied zwischen einem Hybrid und einem Range-Extender?</p>	<p>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.</p>
--	--

## Allgemeine Fragen zur E-Mobilität

<p>Besteht eine erhöhte Gefahr für Fußgänger, da Elektroautos sehr leise sind?</p>	<p>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.</p>
<p>Als Besitzer eines Elektroautos kann ich bei der Zulassungsstelle ein E-Kennzeichen beantragen. Habe ich dadurch Vorteile in der Hansestadt Uelzen und Umgebung?</p>	<p>Momentan gibt es mit einem E-Kennzeichen keine zusätzlichen Vorteile in Uelzen.</p>
<p>Ich denke über den Kauf eines Elektrofahrzeuges nach. Wo kann ich in Uelzen mal ein Modell Probefahren?</p>	<p>Bitte wenden Sie sich an die Autohäuser vor Ort.</p>
<p>Welche steuerlichen Vorteile habe ich, wenn ich mir ein E-Auto kaufe?</p>	<p>Das Bundesamt für Wirtschaft und Ausfuhrkontrolle (BAFA) zahlt einen Umweltbonus beim Kauf eines Elektrofahrzeuges. 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.</p>

# FAQ

## Kommunikationsleitfaden

Stand: 12-2020



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.

Nachfolgend einige Beispiele:

- goingelectric.de  
<https://www.goingelectric.de/stromtankstellen/>
- newmotion.com  
[https://newmotion.com/de\\_DE/produkte](https://newmotion.com/de_DE/produkte)
- plugfinder.de <https://www.plugfinder.de/>
- plugsurfing.com <https://www.plugsurfing.com/de/>
- e-tankstellenfinder.com <https://e-tankstellenfinder.com/de/de>
- e-stations.de <https://www.e-stations.de/ladestationen/map>
- chargemap.com <https://chargemap.com/>