

## Lade-FAQ

### **Wie starte ich eine Ladung?**

Aufgrund unterschiedlicher Fahrzeuge, Stecker und Ladestationen können die einzelnen Schritte des Ladevorgangs voneinander abweichen. In unsere [Ladeanleitung | Turmstrom \(smatrixs.com\)](#) erfahren Sie, wie Sie Ihr E-Fahrzeug mit der Austrocard an unterschiedlichen Stationen aufladen können.

### **Wie lange dauert es, bis mein Fahrzeug aufgeladen ist?**

Dies hängt vom jeweiligen Fahrzeug, vom Ladestand der Fahrzeugakkus sowie von der jeweiligen Ladestation ab. Je nachdem an welcher Ladestation Sie laden und je nachdem wie stark der Akku Ihres Elektroautos ist, dauert der Ladevorgang unterschiedlich lange. An Ultraschnellladestationen können E-Fahrzeuge bereits binnen einer halben Stunde komplett aufgeladen werden.

### **Muss ich mein Fahrzeug immer voll laden?**

Die Akkus moderner E-Fahrzeuge müssen weder vollständig geladen noch ganz entleert werden. Der Ladevorgang kann jederzeit unterbrochen bzw. fortgesetzt werden. Die Dauer einer Vollladung hängt vom Akku Ihres Fahrzeugs sowie von der Leistung der jeweiligen Ladestation ab.

### **Zu welchen Uhrzeiten kann ich laden?**

An vielen Ladestationen ist das Laden rund um die Uhr möglich, bitte beachten Sie jedoch, dass Standortpartner die Ladezeiten einschränken können.

### **Können fremde Personen meinen Ladevorgang beenden?**

Nein, zum Beenden des Ladevorgangs wird die gleiche Ladekarte bzw. der gleiche Mobile App-Zugang benötigt, wie beim Start der Ladung.

### **Kann mein Ladekabel entwendet werden?**

Bei öffentlichen Ladestationen ohne integriertem Ladekabel ist das Kabel während des Ladevorgangs und bis zum aktiven Beenden des Vorgangs durch den Kunden ladestationsseitig verriegelt. Viele Elektrofahrzeuge verriegeln zugleich fahrzeugseitig das Ladekabel während des Ladevorgangs.

### **Ein Fahrzeug blockiert die Ladestation ohne zu laden. Darf es abgeschleppt werden?**

Ähnlich wie beim herkömmlichen Tankvorgang soll es auch an der Ladestation ganz selbstverständlich sein, dass nach Abschluss des Ladevorgangs der Ladepunkt für den nächsten Kunden wieder freigemacht wird.

### **Ich habe zu wenig Leistung bei meiner Ladung erhalten. Woran kann das liegen?**

Folgende Faktoren beeinflussen die Ladeleistung:

- Fahrzeug Modell - jedes Fahrzeug hat eine individuelle maximale Ladeleistung. Wichtig ist hier auch, ob es sich um eine AC-(Wechselstrom) oder eine DC-

(Gleichstrom) Ladung handelt. Die Station liefert nur, was vom Fahrzeug angefordert wird.

- Anschlusstyp AC / DC - Die maximal mögliche Abgabeleistung einer Station finden Sie vor Ort an der Station oder auf unserer Ladenetzkarte.
- Außentemperatur - im Winter kommt es oft zu geringerer Ladegeschwindigkeit, wenn der Akku des Fahrzeugs noch nicht vorgewärmt ist. Viele Fahrzeuge haben eine eigens dafür eingerichtete Wärmepumpe verbaut.
- SoC (State of Charge – Akkuladestand) der angeschlossenen Fahrzeuge - Je voller ein Akku ist, desto langsamer wird er geladen.
- Auslastung der Station - Bei Stationen mit mehreren Anschlüssen kann die Leistung geringer ausfallen, da andere Fahrzeuge bereits laden.
  - Ein Beispiel: Ein HPC hat vier Powermodule verbaut. Lädt ein Fahrzeug mit geringem SoC und hoher Aufnahmeleistung so belegt dieser zunächst drei dieser vier Module. Lädt ein weiterer Wagen erhält dieser lediglich die verbliebene Leistung über das vierte Modul. Sollte der erste Wagen nun irgendwann einen gewissen Prozentsatz bei seinem SoC erreicht haben, wird das dritte Modul für den anderen freigegeben (variiert von Marke zu Marke). Wieviel Leistung dieser jetzt beziehen kann hängt ebenfalls vom Ladestand des anderen Akkus ab.
- Sonstige Einschränkungen – Fahrzeug fordert wegen technischer Fehler oder unbewusster Voreinstellungen am Bordcomputer (diese dienen meist dazu den Akku zu schonen) nicht mehr Leistung von der Station an.

Bitte beachten Sie bei Tarifen welche nach Zeit abgerechnet werden, dass die Verrechnung Ihrer Ladungen minutenbasiert nach Ansteckdauer und auf Basis der maximal möglichen Ausgangsleistung des Ladepunktes erfolgt.

### **Wie werden Ladevorgänge verrechnet?**

Die Abrechnungsart von Ladevorgängen hängt von Ihrem gewählten Austrocard Tarif ab:

Bei den Tarifen Classic und Premium erfolgt die Abrechnung nach geladenen kWh, mit Ausnahme von Ladestationen mit zeitbasierter Verrechnung. An welchen Ladestationen nur zeitbasiert verrechnet werden kann, entnehmen Sie bitte den Details zur jeweiligen Ladestation auf der Ladenetzkarte.

Bei dem Tarif Time erfolgt die Abrechnung nach Zeit. Die Kosten richten sich danach, wie viele Minuten Ihr Fahrzeug an der Station steht.

### **Wieso werden Ladevorgänge an manchen Stationen nach Dauer und nicht nach kWh abgerechnet?**

Aufgrund der noch fehlenden Rechtsgrundlage und der damit einhergehenden praktischen Probleme, rechnen derzeit eine Vielzahl von Anbietern nach Minuten ab. Grundsätzlich ist in Österreich die Einhaltung des Maß- und Eichgesetzes (MEG) notwendig, wenn nach tatsächlichem Verbrauch abgerechnet werden soll.

Eine leistungsgerechte Abrechnung nach Kilowattstunde (kWh) ist in jedem Fall wünschenswert.

### **Welche Dauer wird für die Verrechnung von Ladevorgängen herangezogen?**

Der abrechenbare Ladevorgang beginnt mit Ihrem "Startbefehl" - direkt an der Ladestation. Der Ladevorgang endet erst mit dem Abstecken des Fahrzeugs.

Bitte beachten Sie, dass Ladungen auch automatisch durch Ihr Fahrzeug beendet werden können, hierauf hat Austrocard keinen Einfluss.

Nach Beendigung des Ladevorgang bitten wir Sie darum, die jeweilige Ladestation umgehend zu verlassen, damit nachfolgende E-Mobilist:innen ebenfalls laden können.

**Mein Fahrzeug wurde nicht mit der angegebenen Maximalleistung geladen. Wieso muss ich mehr zahlen?**

Jede Ladestation kann nur eine gewisse Maximalleistung zur Verfügung stellen. Mit welcher Leistung tatsächlich geladen wird, hängt von einer Vielzahl von Faktoren ab. Unter anderem ist hier relevant, wie viele Ladepunkte der jeweiligen Ladestation genutzt werden, welche Ladeleistung Ihr Fahrzeug in Anspruch nimmt, etc.