Ich habe Probleme beim Laden

Wenn beim Laden an einer durch Eponet verwalteten Ladestation Probleme auftreten, kann dies **verschiedene Ursachen** haben. In einem ersten Schritt ist es dabei wichtig zu verstehen, **welche Lademethode** Sie an Ihrer Station gewählt haben. Das weitere Vorgehen orientiert sich an dieser entsprechenden Ausgangslage.

Ich besitze ein persönliches Eponet-Konto

Wenn Sie über ein persönliches Eponet-Konto verfügen, über welches Sie Ihre Ladungen begleichen oder auswerten, steht Ihnen direkt in Ihrem **Eponet-Portal via Browser** ein **Support-Button** zur Verfügung. Diesen finden Sie oben rechts in der Benutzeroberfläche direkt neben der Sprachauswahl.

image.png

Bei Ladeproblemen können Sie diesen Nutzen, um eine **automatisierte Erstdiagnose** für Ihren spezifischen Fall durchführen zu können. Diese gibt Aufschluss über die Ursache für Ihr Problem und führt Sie direkt zu Ihrem individuellen nächsten Schritt.

image.png

Option 1: Sie werden auf ein Problem seitens Ihres Betreibers hingewiesen

Abhängig von dem Resultat Ihrer Schnelldiagnose ist es möglich, dass Sie auf ein Problem seitens Ihres Betreibers hingewiesen werden. Der Hinweis, welcher in diesem Fall erscheint, ermöglicht es Ihnen, diesen direkt auf das Problem aufmerksam zu machen, indem Sie die Option "Ein Problem melden" auswählen.

Nachfolgend können Sie weitere Details angeben, um Ihrem Betreiber eine möglichst effiziente Behandlung Ihres Anliegens zu ermöglichen und Ihren Ladebetrieb schnellstmöglich wiederherstellen zu können. Durch Absenden Ihres Rapports wird Ihr Betreiber automatisch

benachrichtigt und kann sich um die weiteren Schritte kümmern.

> **Hinweis:**
> Bitte nehmen Sie zur Kenntnis, dass Eponet **nicht der Betreiber** der Ladestation ist. Eponet dient als Abrechnungslösung, mit welcher Betreiber Ihre Ladeinfrastruktur verwalten und Ladungen Ihrer Nutzer verrechnen können. Bei etwaigen Problemen ist der **Betreiber** Ihrer entsprechenden Station daher **stets Ihr erster Ansprechpartner**.

image.png

Option 2: Sie können Ihr Problem selbst lösen

Das Diagnosetool erkennt automatisch, falls Sie Ihr Ladeproblem selbstständig beheben können. Entsprechend des Analyseresultats wird Ihnen automatisch ein Link zum passenden Schnellhilfe-Artikel in unserem Wiki zur Verfügung gestellt. Mit den darin enthaltenen Anleitungen können Sie das jeweilige Problem unkompliziert selbst beheben, um Ihren Ladebetrieb wiederzustellen.

image.png

Sie haben weiterhin Schwierigkeiten?

Selbstverständlich kann es passieren, dass Sie trotz Schnellhilfe-Artikel nicht sicher sind, wie Sie weiter vorgehen müssen. Ausserdem können manche speziellen Fälle eventuell nicht vollumfänglich durch das Wiki abgedeckt werden. In diesem Fall stehen wir Ihnen selbstverständlich jederzeit auch mit Spezialisten für einen individuellen Support zur Verfügung.

Hierzu wählen Sie im Support-Bereich die Option **"Hilfe von Eponet erhalten"**.

> **Hinweis**:
> Bitte nehmen Sie zur Kenntnis, dass die Inanspruchnahme eines **Support-Spezialisten Kostenfolgen** haben kann. Daher empfehlen wir, dass Sie zunächst die vorangehend beschriebenen Angebote zur Selbsthilfe **vollständig ausschöpfen**. Falls Ihr Fall davon nicht abgedeckt werden kann, stellen wir Ihnen den Support selbstverständlich auch kostenlos zur Verfügung.

image.png

Ich besitze kein persönliches Eponet-Konto

Wenn Sie derzeit **ohne ein persönliches Eponet-Konto** laden, übernimmt Ihr Betreiber die vollständige Verwaltung und Fakturierung der Ladestation und Ladevorgänge. In diesem Fall ist dieser damit ebenso verantwortlich für die Adressierung etwaiger Fehlfunktionen oder Ladeprobleme. Dies gilt sowohl wenn Sie mit einer an Sie ausgegebenen RFID-Karte oder -Badge laden oder einen QR-Code zum öffentlichen Laden an der entsprechenden Station nutzen.

> **Hinweis:**
> Bitte nehmen Sie zur Kenntnis, dass Eponet **nicht der Betreiber** der Ladestation ist. Eponet dient als Abrechnungslösung, mit welcher Betreiber Ihre Ladeinfrastruktur verwalten und Ladungen Ihrer Nutzer verrechnen können. Bei etwaigen Problemen ist der **Betreiber** Ihrer entsprechenden Station daher **stets Ihr erster Ansprechpartner**.

Version #14
Erstellt: 20 Februar 2026 12:47:41 von David Schaeffert
Zuletzt aktualisiert: 23 Februar 2026 08:27:29 von David Schaeffert