

FAQ -E-Mobilität

Fragen Antworten zu E-Mobilität

- Ich kann mein Fahrzeug nicht mehr laden
- Ich kann mein Ladekabel nicht ausstecken
- Was bedeutet SuspendedEV oder andere Charger Status Meldungen

Ich kann mein Fahrzeug nicht mehr laden

Wenn Sie Ihr Fahrzeug nicht mehr laden können - also wenn es auf einmal nicht mehr geht - bitten wir Sie folgende Punkte als erstes zu kontrollieren.

Ist mein Saldostand über CHF 50.-?

Bitte prüfen Sie in Ihrem persönlichen Konto, ob der Saldostand über CHF 50.- ist

Sobald Ihr Saldostand weniger als CHF 50.- beträgt - also zum Beispiel CHF 49.80 kann kein Ladevorgang mehr gestartet werden.

Informationen zum Mindestsaldo

Sicherstellen, dass keine Ladezeiten im Fahrzeug programmiert sind

Bitte vergewissern Sie sich, dass in Ihrem Fahrzeug keine Ladezeiten programmiert sind. Viele Fahrzeuge ermöglichen es, dass man eine Zeit wo das Laden startet einstellen kann. Zum Beispiel dass das Laden erst um 21.00h beginnt. Oft wird das versehentlich aktiviert oder wurde das deaktivieren vergessen.

Liegt die Störung bei Eponet?

Das Eponet Portal und all seine Server werden dauerhaft überwacht. Eine 100% Sicherheit gibt es nicht auf dieser Welt. Eponet bietet mit seiner Infrastruktur in der native Cloud bei AWS in Zürich jedoch höchstmögliche Sicherheit und Verfügbarkeit.

Sie können die Funktionalität des Eponet Portals jederzeit auf der [Eponet Statusseite](#) überprüfen.

Weiteres Vorgehen

Sie haben oben beschriebene Punkte überprüft, Ihr Saldostand ist über CHF 50.- und die Eponet Statusseite zeigt keine Störung an? Bitte wenden Sie sich an die Verwaltung, den Betreiber (Inhaber der Ladestation) oder an den zuständigen Elektriker wo die Anlage installiert hat. Eponet ist nicht zuständig für den Unterhalt und Störungsbehebung der Infrastruktur.

Allfälligen Support durch Eponet ist kostenpflichtig und wird auf dem Konto verrechnet.

Falls Sie mit uns in Kontakt treten, benötigen wir **zwingend Ihre Account-Nummer**. Diese finden Sie in Ihrem Konto beim Profil:

Bildschirmfoto 2025-06-26 um 08.53.53.jpg

Eponet ist ein Schweizer Cloud Service Provider und bietet unter anderem Abrechnungslösungen für Ladestationen an. Eponet ist nicht der Betreiber dieser Infrastruktur - sondern der Abrechnungsdienstleister. **Bei technischen Störungen wenden Sie sich bitte immer zuerst an den Betreiber oder Elektriker welcher das System installiert hat.**

Ich kann mein Ladekabel nicht ausstecken

Versuchen Sie im Fahrzeug den Stecker zu entriegeln. Viele Fahrzeuge haben hierzu eine Taste um das Kabel am Fahrzeug freizugeben (Im Fahrzeug oder in der Fahrzeug-App). Ist das Kabel am Fahrzeug entriegelt und lässt sich ausstecken, kann es oft auch an der Ladestation ausgesteckt werden.

Wenn dies nicht hilft, versuchen Sie das Fahrzeug einmal abzuschliessen und wieder aufzuschliessen. Auch das kann ein Kabel entriegeln.

Hier noch ein [Link zur Problemlösung](#) bei Ladestationen wo das Kabel nicht freigegeben.

Eponet ist weder Betreiber, Verkäufer noch der Installationspartner wo die Ladestationen supporten kann. Das heisst, bei einem technischen Problem wie ein Kabel wo sich nicht entfernen lässt, können wir nicht helfen.
Bitte wenden Sie sich an den Betreiber oder Installationspartner.

Was bedeutet SuspendedEV oder andere Charger Status Meldungen

Ladestationen kommunizieren via OCPP Standard mit Eponet. Hierzu kann die Ladestation Ihren Status zum Eponet Backend senden. Folgende Aufzählung erklären die möglichen Status Meldungen. Wichtig zu wissen: Eponet zeigt das an, was uns die Ladestation sendet. Nicht alle Ladestationen verhalten sich gleich.

Available / Verfügbar

Es ist kein Fahrzeug an den Anschluss angeschlossen, der Anschluss ist für ein neues Fahrzeug zum Anschliessen verfügbar.

Preparing / Vorbereitet

Der Anschluss ist nicht mehr für das Anschließen eines neuen Fahrzeugs verfügbar, der Ladevorgang hat jedoch noch nicht begonnen. Zwischen dem Einstecken eines Fahrzeugs und dem Beginn des Ladevorgangs ist dieser Status die Vorbereitung des Ladegeräts. In diesem Status läuft die Kommunikation zwischen dem Fahrzeug und dem Ladegerät und das Ladegerät wartet auf die Autorisierung und auf den Bezahlvorgang.

Charging / Aufladen

Der Anschluss lädt im Moment das Fahrzeug.

SuspendedEV

Das Fahrzeug ist am Anschluss angesteckt, nimmt jedoch keinen Strom vom Ladegerät an. Der Grund kann sein: Das Fahrzeug ist voll aufgeladen oder so konfiguriert, dass es bei einem gewissen Schwellwert aufhört zu laden.

SuspendedEVSE

Das Fahrzeug ist am Anschluss eingesteckt, aber das Ladegerät liefert keinen Strom aus einem Grund, der mit dem Ladegerät zusammenhängt, z. B. Energiieverwaltungseinstellungen des

Ladegeräts oder des Lastmanagements.

Unavailable / Nicht verfügbar

Der Anschluss ist derzeit nicht zum Laden verfügbar. Dieser Status bedeutet, dass die Ladestation gewartet wird oder kurz vor einem Neustart steht.

Faulted / Gestört

Diese Meldung informiert, dass am Anschluss derzeit ein Fehler oder ein Problem vorliegt. Dieser Status kann in verschiedenen Situationen angezeigt werden. Manchmal kann der Fehler durch Zurücksetzen des Ladegeräts oder durch Abziehen des Steckers und erneutes Einstecken behoben werden.

Finishing / Beendet

Der Ladevorgang ist beendet, aber das Fahrzeug ist noch eingesteckt. Der Anschluss steht in dem Moment noch nicht für ein anderes Fahrzeug zur Verfügung.

Offline

Die Ladestation ist vom Backend getrennt; es findet keine Kommunikation mehr statt. Häufige Ursache ist der Verlust der Internetverbindung.