FAQ - Rund ums Portal

Fragen Antworten zum Eponet Portal, Geld ein-/auszahlen, Login, usw.

- Wieso werden Gebühren beim Einzahlen aufgerechnet?
- Bankverbindung zum Geld einzahlen / Saldo aufladen - neue Bankverbindung
- Ich habe Geld auf mein Konto einbezahlt. Wie lange dauert es bis das Geld auf dem Konto ist?
- Ich habe Geld auf mein Konto einbezahlt. Wieso fehlt die MwSt.?
- Wieso muss ich zum Geld auszahlen meine E-Mail Adresse validieren?
- Ich kann mich nicht mehr einloggen - Die Login Seite verlangt 2 Faktor Verifizierung
- Passwort vergessen - Wieso erhalte ich kein E-Mail um ein neues Passwort einzugeben?

Wieso werden Gebühren beim Einzahlen aufgerechnet?

> **Eponet Gebühren - Information**
>
> Beim Einsatz von Kreditkarten, TWINT, etc. entstehen Gebühren und Aufwände. Beim Kreditkarten-Prozess wird die Abwicklung inkl. Betrugsverdacht und Sicherheits-Prüfungen, CVV und der sicheren Aufbewahrung der Finanz-Transaktionsdaten durch eine renommierte Drittfirma durchgeführt. Dieser Prozess und die anfallenden Kosten werden mit den Eponet Gebühren gedeckt. Sie können diese Gebühren vermeiden, indem Sie die kostenlose Einzahlung mit QR-Code EZ-Schein verwenden.

Gebührenstruktur beim Aufladen des Eponet Konto

Das Eponet-Konto basiert auf einem Prepaid-System. Bei der Aufladung stehen Ihnen verschiedene Zahlungsmethoden mit unterschiedlichen Kostenstrukturen zur Verfügung.

Zahlungsmethoden

Banküberweisung (SEPA/QR-Rechnung)

Kostenstruktur: 0%
Gutschriftdauer: 1-2 Werktage
Beispiel: Überweisung CHF 50.00 → Verfügbares Guthaben CHF 50.00

Kreditkartenzahlung (Visa, Mastercard)

Kostenstruktur: 4.5% Transaktionsgebühr +50 Rappen
Gutschriftdauer: Sofort
Beispiel: Zahlung CHF 52.75 → Verfügbares Guthaben CHF 50.00

Erklärung der Transaktionsgebühren

Kreditkartenunternehmen erheben für jede Transaktion eine sogenannte Interchange-Gebühr. Diese Gebühr wird von den Kartenherausgebern (Issuing Banks) und Zahlungsnetzwerken (Visa, Mastercard) festgelegt und beträgt in unserem System 4.5%.
Wichtig: Diese Gebühr wird vollständig an den Zahlungsdienstleister weitergegeben. Eponet erzielt hieraus keine Einnahmen.

Transparenzansatz

Viele E-Mobility-Anbieter kalkulieren Kreditkartengebühren in ihre Grundpreise ein, wodurch diese für den Kunden nicht sichtbar sind. Eponet verfolgt einen transparenten Ansatz:

- Sichtbare Kostenstruktur: Sie sehen genau, welche Kosten anfallen
- Wahlfreiheit: Sie entscheiden, welche Zahlungsmethode Sie bevorzugen
- Keine versteckten Gebühren: Alle Kosten werden vor der Transaktion angezeigt

Guthabenverwendung

Das aufgeladene Guthaben steht Ihnen vollumfänglich für Ladevorgänge zur Verfügung:
✓ **100% Verfügbarkeit** – Das gesamte Guthaben ist für Ladevorgänge nutzbar

✓ **Keine Zusatzgebühren** – Beim Ladevorgang fallen keine weiteren Kosten an
✓ **Direkte Abrechnung** – Gutschriften werden vollständig an Betreiber weitergeleitet
✓ **Kostenfreie Verwaltung** – Die Kontoführung ist gebührenfrei

Wirtschaftliche Hintergründe

Die Transaktionsgebühr beim Aufladen kann nicht von Eponet übernommen werden, da:

1. Das Guthaben zu 100% für Ladevorgänge verwendet wird
2. Die Auszahlung vollständig an Ladestationsbetreiber erfolgt
3. Die Guthabenverwaltung bereits als kostenfreie Dienstleistung erbracht wird

Die Gebühr entspricht den tatsächlichen Kosten des Zahlungsdienstleisters und wird ohne Aufschlag weitergegeben.

Häufig gestellte Fragen

Erzielt Eponet Einnahmen aus den Kreditkartengebühren?
Nein. Die 4.5% werden vollständig an den Zahlungsdienstleister weitergeleitet.

Warum wird die Kreditkartenzahlung angeboten, wenn Gebühren anfallen?
Um Ihnen maximale Flexibilität zu bieten. Manche Nutzer bevorzugen die sofortige Verfügbarkeit des Guthabens gegenüber der gebührenfreien, aber verzögerten Banküberweisung.

Wie können Transaktionsgebühren vermieden werden?
Durch Nutzung von Banküberweisungen oder QR-Rechnungen entstehen keine Transaktionsgebühren.

Entspricht die Gebührenstruktur den Branchenstandards?
Ja. Die Interchange-Gebühren für Kreditkartentransaktionen liegen im europäischen Durchschnitt zwischen 3.5% und 5%.

Empfehlung

Für regelmässige Aufladungen empfehlen wir die Nutzung von Banküberweisungen, um Transaktionsgebühren zu vermeiden. Für einmalige oder eilige Aufladungen bietet die Kreditkartenzahlung maximale Flexibilität.

In unserem Video erklären wir das Prinzip in 60 Sekunden.

Bildschirmfoto 2025-11-24 um 13.32.18.jpg

Bankverbindung zum Geld einzahlen / Saldo aufladen - neue Bankverbindung

> **Neue Bankverbindung**
> **Wenn Sie einen QR-Code Einzahlungsschein in Ihrem Konto generieren, ist bereits die neue Bankverbindung hinterlegt!**

Um gebührenfrei Geld auf sein Konto einzuzahlen, gibt es die Möglichkeit auf dem Portal oder über das Eponet Go App einen QR-Code Einzahlungschein zu generieren. Bitte benutzen Sie immer einen aktuellen QR-Code Einzahlungschein. So wird Ihr Geld sicher und automatisch auf Ihr Konto übertragen. Die neue Bankverbindung ist bereits hinterlegt.

> In diesem QR-Code Einzahlungsschein ist die korrekte und **aktuelle Eponet Bankverbindung** und einen Referenzcode hinterlegt. Mit dem abscannen des Original QR-Code Einzahlungsschein ist somit sichergestellt, dass das Geld automatisch auf Ihr Konto übertragen wird.

grafik.png

Information zu nachfolgendem Hinweis:

grafik.png

Wenn Sie den QR-Code Einzahlungsschein scannen werden alle Daten korrekt übernommen und es besteht **kein** Risiko, dass Ihnen diese CHF 28.- belastet werden. Diese Pauschale von CHF 28.- wir nur belastet, wenn Sie die Daten (IBAN) manuell eintragen und dann der QR-Referenzcode fehlt oder falsche Daten bei der manuellen Eingabe entstehen. In so einem Fall muss bei uns die Zahlung manuell gesucht und Ihrem Konto zugewiesen werden. Dieser enorme Zeitaufwand kann vermieden werden, wenn Sie den QR-Code Einzahlungsschein einfach mit Ihrer Bank-App scannen.

> Die Bankverbindung hat sich geändert, damit wir diese kostenlose Einzahlung für Sie optimieren und in Zukunft schneller einen Abgleich machen können. Vielen Dank für Ihr Verständnis.

Ich habe Geld auf mein Konto einbezahlt. Wie lange dauert es bis das Geld auf dem Konto ist?

Beim Saldoaufladen mit dem QR-Code EZ-Schein gibt es ein Textfeld mit der Information wie lange es dauert, bis der Betrag auf Ihrem Konto gutgeschrieben wird. Eponet kann diesen Dienst kostenfrei und ohne Gebühren für Sie anbieten!

grafik.png

Haben Sie die rechtzeitige Aufladung verpasst und möchten den Saldo sofort erhöhen? Mit Kreditkarte oder TWINT ist der Betrag innert Sekunden auf dem Konto und Sie können Ihre Dienste weiter nutzen.

> *Erinnerung Mindest-Saldo:* Damit Ihr Saldo nicht zu tief fällt, können Sie in Ihrem Profil bei Einstellungen bei «unteres Limit» einen Betrag eingeben, bei dem Sie auf Ihren tiefen Saldo-Stand aufmerksam gemacht werden:

grafik.png

Ich habe Geld auf mein Konto einbezahlt. Wieso fehlt die MwSt.?

Beim Saldo aufladen / Geld einzahlen gibt es keine Mehrwertsteuer Abrechnung - denn es wurde auch keine Leistung bezogen.

Dieser Vorgang verhält sich ähnlich wie in Ihrem Bankkonto, wenn Sie einen Kontoübertrag machen. Auch da gibt es keine Mehrwertsteuer Abrechnung. Erst, wenn Sie eine Dienstleistung nutzen, fällt eine Leistung an und diese wird in Ihrem Konto mit MwSt. ausgewiesen. Sie finden diese Quittungen für jeden Vorgang in Ihrem Konto unter Finanzen. Dort ist bei jeder Quittung auch die MwSt. Nummer des Leistungserbringers (falls MwSt. pflichtig) aufgeführt.

Wieso muss ich zum Geld auszahlen meine E-Mail Adresse validieren?

Ein Eponet Konto hat einen Saldostand und Sie können Geld einbezahlen und auch wieder abheben.

Wenn es um Ihr Geld geht, nehmen wir es mit der Sicherheit genau.

Aus diesem Grund können Sie auf jedem Konto auch die 2-Faktor Authentifizerung zu Ihrer Sicherheit aktivieren.

Auszahlungsprozess / E-Mail validieren

> Im Auszahlungsprozess muss Ihre E-Mail Adresse einmalig zu Ihrer Sicherheit von uns validiert werden.

Gründe für eine Auszahlung gibt es viele. Wir haben Kunden die unseren Dienst nicht mehr benötigen und sich Ihr Restguthaben wieder auszahlen lassen möchten. Oder Verwaltungen die quartalsweise oder halbjährlich das Guthaben der Ladestationen abholen um die Stromrechnung zu bezahlen. Oder auch, wenn jemand einfach auf das falsche Konto Geld einbezahlt hat und dies somit wieder auszahlen muss. Auch dieser Prozess geht nur mit einer validierten E-Mail Adresse.

> *Bitte haben Sie Verständnis, dass in einem solchen Fall wo man in der Eile versehentlich auf ein falsches Konto einbezahlt hat, wir das Geld nicht von einem auf das andere Konto schieben können. Bei einer Bank können Sie auch nicht anrufen, wenn Sie CHF 200.- auf das Konto A bezahlt haben und die Bank bitten das Geld auf das Konto B umzubuchen.*

Sind Sie ein Nutzer mit einem Konto für E-Mobilität oder Maschinen-Abrechnung und Ihre Konto E-Mail Adresse und Auszahlungs-E-Mail Adresse ist identisch und es gibt keine anderen Berechtigten auf Ihrem Konto - geht diese Validierung relativ unkompliziert und schnell.

Bei einer Firma, Mietliegenschaft oder Stockwerkeigentum - und Konten wo es mehrere Berechtige gibt - schauen wir etwas genauer hin und benötigen ein unterschriebenes Formular von jemand wo gemäss Zefix/Handelsregister eingetragen ist.
Bei Unterschriftsberechtigt zu zweit, benötigen wir beide Unterschriften.

Der Auszahlungsprozess ist hier beschrieben.

Ich kann mich nicht mehr einloggen - Die Login Seite verlangt 2 Faktor Verifizierung

Wenn Sie sich einloggen möchten und ein Pop-Up Fenster mit der Überschrift 2 Faktor Verifizierung erscheint, dann haben Sie dieses Sicherheits-Feature zuvor mir Ihrem Smartphone und einer Authenticator App (Google Authenticator oder Microsoft Authenticator App) aktiviert.

Bildschirmfoto 2025-06-26 um 15.22.28.jpg

> **Vorsicht**:
> Bitte beachten Sie, die Zwei-Faktor-Authentifizierung ist eine Sicherheits-Komponente, welche bei falscher Bedienung von Eponet nicht einfach deaktiviert werden kann. Die Aktivierung kann nur mit der Authenticator App von Google oder Microsoft aktiviert - und somit auch nur wieder mit derselben App deaktiviert werden.

Fall Sie es aus irgendwelchen Gründen doch nicht deaktivieren können, kann dies kostenpflichtig wie hier beschrieben zurückgestellt werden.

Passwort vergessen - Wieso erhalte ich kein E-Mail um ein neues Passwort einzugeben?

Wenn Sie Ihr Passwort vergessen haben, können Sie sich beim Login Fenster mit der Funktion Passwort vergessen ein E-Mail mit einem Link um ein neues Passwort einzugeben zusenden lassen.

> Wenn Sie kein E-Mail erhalten haben, prüfen Sie Ihren Spam / Junk Ordner.

Wenn Sie kein E-Mail im Posteingang finden, versuchen Sie nochmals mit der Funktion Passwort vergessen - aber haben Sie nach dem drücken des "Senden" Knopf Geduld bis Sie eine Bestätigung erhalten.

Bitte warten Sie, bis folgende Meldung erscheint. Verlassen Sie die Seite erst nach dieser Meldung:

Bildschirmfoto 2025-11-18 um 09.46.29.png

Der ganze Ablauf zum Vorgehen beim Passwort vergessen ist hier beschrieben: Passwort vergessen