

Ladefehler beim öffentlichen Laden

(Halb)öffentliches Laden aus Nutzersicht

Presse-Handout
11.11.2025

USCALE GmbH
www.uscale.digital

Zielsetzung

Ausgangslage:

- Der steigende Marktanteil von E-Autos erhöht die Nachfrage nach öffentlicher Ladeinfrastruktur und die Erwartungen an die Anbieter. Es ist unklar, wie sich mit dem Einstieg neuer Kundensegmente auch die Bedarfe verändern.
- Für die Entwicklung und den Aufbau der richtigen Ladeangebote müssen die Anbieter im Markt das Ladeverhalten und die Wünsche der Nutzenden kennen. Eine wichtige Rolle spielen dabei auch halb-öffentliche Angebote.

Fragestellung:

- Wie und wo laden EV-Fahrende heute? Nach welchen Kriterien entscheiden EV-Fahrer, wo sie laden? Welchen Einfluss hat der Ladepreis?
- Wie verändert sich die Relevanz der verschiedenen Use-Cases zum (halb-)öffentlichen Laden mit dem Einstieg neuer EV-Adopter-Segmente?
- Welche Probleme haben Ladekunden heute? Welche Bedarfe sehen sie?
- Gibt es Unterschiede zwischen den Zielgruppen?



Management Summary

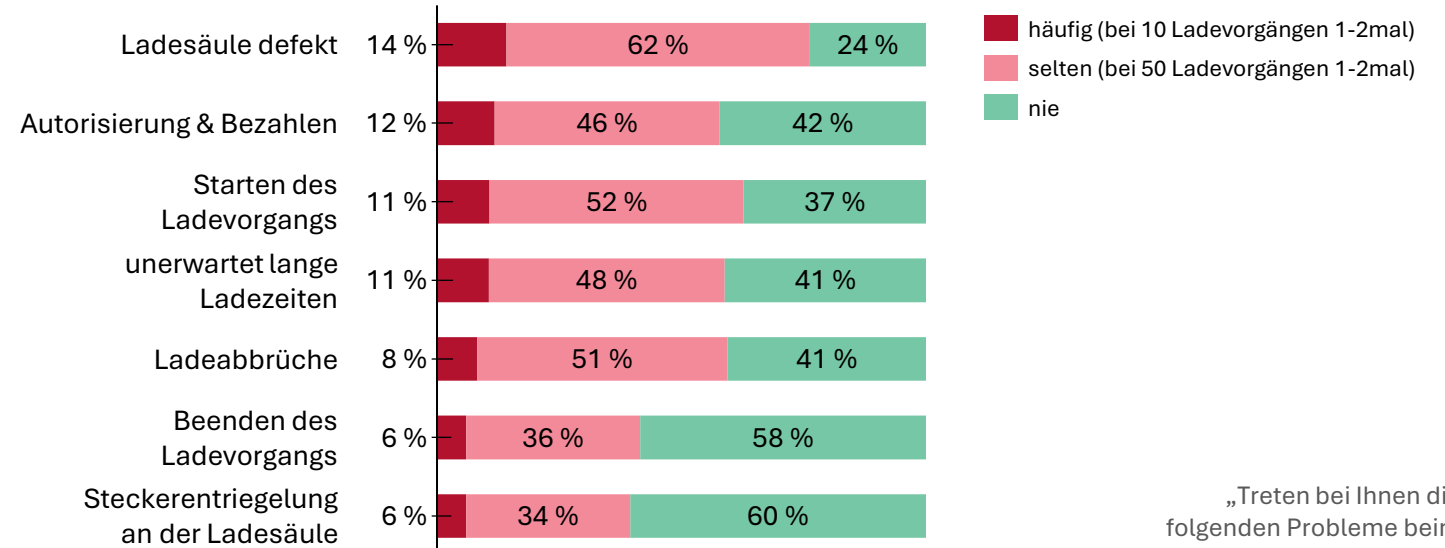
1

Hoher Anteil von Ladeproblemen

Alle Teilgruppen haben zu einem hohen Anteil die abgefragten Probleme erlebt.

76% der Befragten kennen defekte Ladesäulen, 63% konnten schon einmal den Ladevorgang nicht starten, 58% hatten einmal oder mehrmals ein Problem bei der Authentifizierung bzw. dem Bezahlen.

Ladeprobleme:



„Treten bei Ihnen die folgenden Probleme beim Laden an öffentlichen Ladesäulen auf?
Falls ja, wie häufig?“

Management Summary

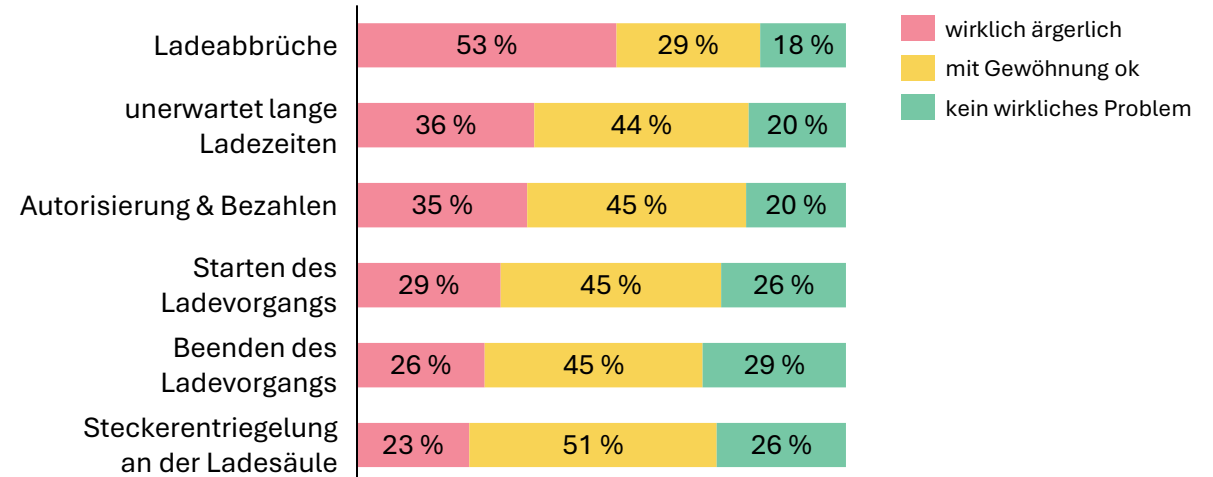
2

Ladeprobleme als wirkliches Ärgernis

Alle Problemarten werden von einem Fünftel bis einem Drittel als wirklich ärgerlich wahrgenommen. Besonders ärgerlich sind Ladeabbrüche.

Die Zahlen zeigen hohen Handlungsbedarf zur Verbesserung der Ladequalität.

Ladeprobleme:



„Nicht jedes Problem ist immer auch schlimm. Deshalb: „Wie schlimm“ empfinden Sie die genannten Probleme?“

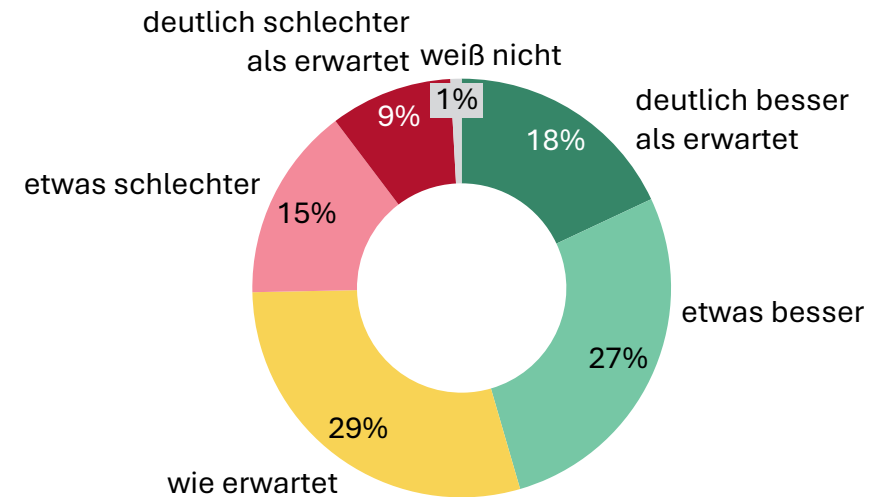
Management Summary

3

Hilfreicher Support an der Ladesäule

Jede dritte befragte Person hat bei einem Ladeproblem die Hotline kontaktiert – mit großem Erfolg. In 75% der Fälle konnte das Anliegen gelöst werden, in 55% sogar besser als erwartet.

Zufriedenheit mit dem Support an der Ladesäule:



„Hat Ihr Kontakt mit dem Support Ihre Erwartungen erfüllt?“

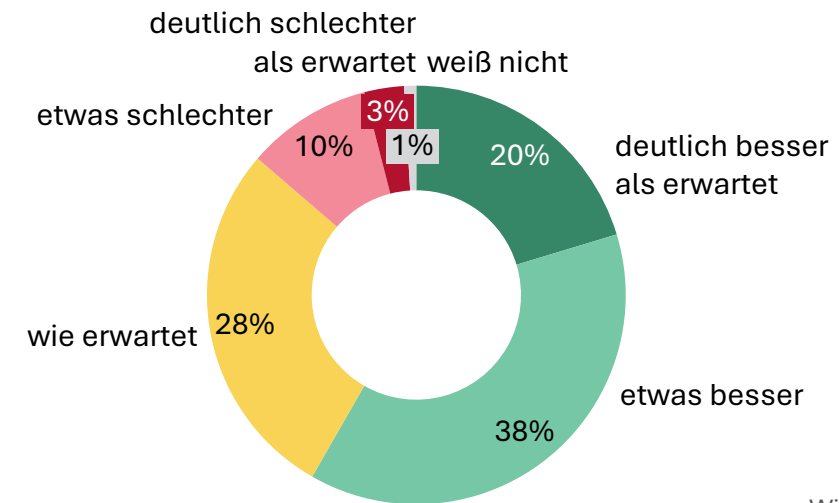
Management Summary

4

Gesamtzufriedenheit mit den öffentlichen Laden

Trotz zahlreiche Ladeprobleme geben 85 Prozent der EV-Fahrenden an, dass die öffentliche Ladeinfrastruktur ihre Erwartungen erfüllt oder sogar übertrifft.

Gesamtzufriedenheit öffentliche Ladeorte:



„Zusammenfassend:
Wie gut erfüllen die aktuellen
Angebote zum öffentlichen
Laden insgesamt die
Erwartungen?“

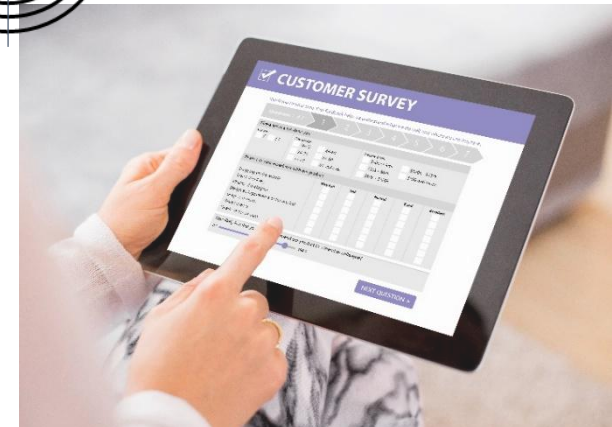
Zielgruppe

Erhebung:

- Zielgruppe: BEV-Fahrende
- Befragung: Online-Survey (CAWI)
- Land: Deutschland
- Rekrutierung: Social Media, Access Panel
- Interviewdauer: 15 - 20 min
- Feldphase: September/Oktober 2025

Stichprobe:

- Gesamtstichprobe: N = 2.773
davon:
 - Charge @public: N = 1.599
 - Charge @retail: N = 1.197
 - Charge @work: N = 1.153





SCALE YOUR USER
SCALE YOUR BUSINESS

Dr. Axel Sprenger

Geschäftsführer
UScale GmbH

mail	axel.sprenger@uscale.digital
fon	+49 172-1551 820
web	www.uscale.digital
post	Silberburgstraße 112 70176 Stuttgart

