

Zoe Club Austria
Mühlbachweg 18
4901 Ottnang am Hausruck

Wien, 31/01/2017
TH/XX

Anfragen zu Problemen bei Renault ZOE

Sehr geehrter Herr Feck-Melzer, liebe ZOE Club-Mitglieder,

vielen Dank für Ihr Schreiben und Ihre Initiative, für die nachfolgenden Punkte eine gemeinsame Lösung anzustreben.

Ich beziehe mich Punkt für Punkt auf Ihre Anfragen:

1. Heizungsprobleme ZOE

Auf Grund der Produktüberwachung und Zusammenarbeit mit dem Hersteller, ist uns bekannt, dass es verschiedene Ursachen gibt, welche einen Einfluss auf schlechte oder gar keine Heizleistung haben. Insgesamt gibt es 7 verschiedene Lösungsansätze, von Hardware und Software, bis hin zum Kältemittel der Klimaanlage.

Da kein Fahrzeug mit einem anderen ident ist, können die jeweiligen Funktionsstörungen nur individuell pro Fahrzeug diagnostiziert und behoben werden. Hierzu ist ein Termin bei einem unserer ZE Partner/Experten Stützpunkte unerlässlich.

Für die Funktionsstörung (verursacht durch die Vorkonditionierung) der Heizungsanlage in Verbindung mit dem Außentemperaturfühler, wurde noch Ende letzten Jahres der Fall an die Zentrale dokumentiert. Das Werk arbeitet bereits an einer Softwarelösung. Sobald diese existiert, geben wir Ihnen gerne Bescheid.

2. Ladeleistung Q90 - nicht mehr als 34KW möglich

Hierzu können wir noch keine Aussage treffen. Uns ist weder ein Fahrzeug, noch eine Werkstatt bekannt, in welcher dies geprüft und gemessen wurde. Auch liegt uns keine Meldung über ein defektes Ladesystem vor.

Die ersten Fahrzeuge sind seit Anfang des Jahres am österreichischen Markt und wir haben noch keinerlei Referenzwerte unter normalen Temperaturbedingungen erfahren können.

Wie Sie wissen, ist die chemische Zusammensetzung der neuen Batterie eine andere und somit kann sich dies auch auf das Ladeverhalten auswirken. Für den Ladeprozess ist die Zelltemperatur alleine nicht ausschlaggebend und er steht in Abhängigkeit verschiedener Parameter.

Über einen zusätzlichen PTC für die Vorwärmung der Antriebsbatterie verfügen die Fahrzeuge in Österreich nicht. Österreich befindet sich in der gemäßigten Klimazone. Die Vorrüstung ist nur für nordische Länder = kalte Klimazone vorgesehen.

Es wird am vernünftigsten sein, auf etwas wärmere Temperaturen zu warten, um ein wirklich aussagekräftiges Ergebnis zu erhalten und im Fall einer Störung, dies zusammen mit einem ZE Experten Händler, zu diagnostizieren.

Siehe Bedienungsanleitung Kapitel 1.12 / Seite 18 (Ladedauer und Kälte)

3. Softwareupdate Steuergeräte SOC 80% → 100%

Dieses Softwareupdate steht in der Tat zur Verfügung und kann, sofern das Fahrzeug nicht am letzten Stand ist, angewendet werden.

Dieses Update bezieht sich hauptsächlich auf das BMS (Batterie Management Steuergerät) & BMS safe Steuergerät, außerdem existiert eine Veröffentlichung (nur für unser Händlernetz) dieser technischen Maßnahme. Im Gegensatz zu vielen Spekulationen in den „social media“, gibt Renault über die neue Software nicht einfach die volle Akkukapazität frei, sondern es wird die Kalkulation für die Berechnung der Akkukapazität korrigiert.

Dies bedeutet folgendes:

Wenn in der Vergangenheit eine nicht korrekte Kalkulation durch das BMS Steuergerät stattgefunden hat, bedeutete dies auch automatisch, dass das Steuergerät für den Ladevorgang von einer anderen Batteriekapazität (gealtert) ausgegangen ist und nicht mehr die volle Ladung zugelassen hat.

Die Schlussfolgerung ist, es ist weniger Ladung möglich (in KW und nicht ausgehen von der 100% Anzeige am Display), was auch weniger Reichweite bedeutet hat.

Dies wird mit dem Update jetzt korrigiert. Es empfiehlt sich im Rahmen des Updates, alle Steuergeräte des 400V Stromkreises kontrollieren und auf den neuesten Softwarestand programmieren zu lassen.

Achtung: auch hier gilt, dies ist keine Allround-Lösung für alle ZOE's, sondern muss fahrzeugspezifisch geprüft werden und sollte nur bei nachvollziehbarer Beanstandung zum Einsatz kommen. Ihre ZE-Werkstatt kann Auskunft darüber geben, ob ein Update möglich ist oder nicht.

4. Heizen während der Ladung bis 45% nicht möglich

Diese Funktion entspricht der Produktdefinition. Die Strategie von Renault ist ganz klar - Reichweite und Sicherheit vor Heizkomfort.

Die Heizung lässt sich unter zwei Bedingungen nicht während des Ladevorgangs aktivieren:

- Batterieladezustand kleiner 45% (siehe Bedienungsanleitung Kapitel 3.11 / Seite 137)
- und unter den Gegebenheiten, dass das Fahrzeug an einer Schnellladestation mit 43 KW geladen wird – hier kann die Kühlung des Akkus Vorrang haben.

Wir nehmen Ihre Produktkritik auf und werden sie an das Produkt Marketing in der Zentrale weitergeben. Eine Änderung in der Serie ist aktuell nicht vorgesehen.

5. 12V Batterie und der „ELEC-Fehler“

Anmerkung zur Ladung der 12V Batterie – die Ladung der 12V Batterie ist in zwei Betriebszuständen möglich:

- während der Fahrt
- beim Aufladen an der Ladestation

Um mögliche Unannehmlichkeiten zu vermeiden, ist es zwingend erforderlich, den vorgeschriebenen Wartungsintervall von 3 Jahren einzuhalten und die Batterie austauschen zu lassen.

	km	Jahr(e)	km	Jahr(e)
Z.E. Leistung A (1) (*)	30000	1	60000	2
Z.E. Leistung B (2) (*)	-	-	60000	2
Austausch des Reinluftfilters Fahrgastraum	-	-	30000	1
Kontrolle und Entstauben der Trommelbremsbeläge	-	-	90000	-
Austausch der Bremsflüssigkeit	-	-	120000	4
Austausch der Kühlflüssigkeit	-	-	150000	5
12-V-Batterie austauschen	-	-	-	3
Kältemittel prüfen und auffüllen	-	-	-	6

Eine häufige Vorkonditionierung der Heizung (das Fahrzeug hängt nicht an einer Ladestation/Stromversorgung) kann ebenfalls Auswirkungen auf den Ladezustand der 12V Batterie haben.

Sollte die 12V Batterie dennoch vorher schon defekt werden, so bitten wir Sie die Unannehmlichkeiten zu entschuldigen. Bei der aktuell vorherrschenden Temperatursituation ist es nicht gänzlich auszuschliessen, dass eine 12V Batterie mal nicht ausreichend Spannung liefert.

Schlusswort:

Wir hoffen, wir konnten Ihnen und dem gesamten ZOE Club einige Punkte näher bringen und für etwas mehr Klarheit sorgen. Renault ist stetig daran, seine Produkte weiter zu entwickeln und natürlich auch den Bedürfnissen der Kunden gerecht zu werden. Seit dem Start der Elektromobilität (vor 6 Jahren) hat sich nicht nur die Produktpalette, sondern auch die Technologie permanent weiter entwickelt und es ist noch lange nicht Schluss.

Mit freundlichen Grüßen
RENAULT ÖSTERREICH GmbH

Elektronisch unterzeichnet
Vorname Nachname
Position und Abteilung

Elektronisch unterzeichnet
Tobias Hillwig
Leiter Pol Technik & Kundenzentrum