

## Qualitätsprobleme bei E-Bikes

### Schlappe Akkus, anfällige Elektronik

Von *Holger Dambeck*

**Die Nachfrage nach Elektrorädern steigt rasant, die Hersteller machen Riesenumsätze. Doch die E-Bikes sorgen immer öfter für Ärger: Händler klagen über unausgereifte Technik, viele Kunden reklamieren.**

Elektrofahrräder sind echte Renner, auch im wirtschaftlichen Sinn: Wenn die Nachfrage anhält, dürfte die Branche allein in diesem Jahr rund 300.000 der Räder mit extra Schub aus dem Akku absetzen, 50 Prozent mehr als im Vorjahr. Eigentlich ein Grund zum Feiern - doch einzelne Händler erleben den E-Bike-Boom ganz anders: Sie klagen über unverhältnismäßig viele Defekte, Hersteller, die sie im Stich lassen - und müssen entsprechend viele unzufriedene Kunden beruhigen.

"Habe von 60 verkauften Bikes verschiedenster Hersteller und Antriebe circa 50 innerhalb des ersten Jahres mit diversen Problemen zurück bekommen", schreibt ein Händler in einem Online-Branchenforum. "Über 50 Prozent Reklamationen!", klagt ein anderer. Hinzu kämen die ständigen Diskussionen mit Kunden über die zu geringe Reichweite einer Akkuladung. Die E-Bikes seien einfach noch nicht ausgereift - so das Credo in dem nur für Händler zugänglichen Forum.

Schlechte Qualität, das hört man in der Fahrradbranche immer wieder, dürfte es eigentlich nur bei Billigbikes aus dem Baumarkt geben. Wer auf Markenhersteller setze und beim Fachhändler kaufe, der könne im Grunde nichts falsch machen. Mit Qualitätsmängeln bei E-Bikes, das ergaben jedoch die Recherchen von SPIEGEL ONLINE, haben auch namhafte Hersteller zu kämpfen.

Immer wieder genannt wurde dabei das **Antriebssystem BionX**, mit dem Unternehmen wie Diamant, KTM, riese und müller und künftig auch Smart ihre Elektroräder bestücken. BionX stellt einen Nabenmotor fürs Hinterrad, einen dazu passenden Akku und eine Steuerungseinheit fürs Lenkrad her.

"In den letzten zwölf Monaten hatten wir massive Qualitätsprobleme mit diesem Antriebssystem", sagt Ulrich Weckler von der **Stuttgarter Firma Stromrad** im Gespräch mit SPIEGEL ONLINE. Die Reklamationsquote habe bei 20 bis 25 Prozent gelegen, "das ist eindeutig zu viel".

Stromrad verkauft ausschließlich E-Bikes unter anderem von Grace, Diamant, Kalkhoff und Kreidler. Bei Elektronikdefekten müssten die Teile eingeschickt werden, der Händler dürfe sie nicht öffnen, beklagt Weckler. Mancher Hersteller sei kulant und schicke schnell Ersatzteile - aber nicht jeder. "Bei Diamant hat es oft Wochen gedauert, bis wir den Kunden ihr Rad wiedergeben konnten." Hubert Hager ein, Sprecher von Diamant, muss denn auch einräumen: "In Ausnahmefällen ist es zu längeren Wartezeiten als üblich gekommen". Man nehme sämtliche Reklamationen jedoch sehr ernst.

#### Wenn der Akku streikt

Probleme mit BionX-Antrieben gab es auch bei der **Darmstädter Manufaktur riese und müller**, die ausschließlich hochpreisige Räder produziert. Die Rücklaufquote habe im Durchschnitt bei etwa 15 Prozent gelegen, sagte Firmensprecher Tobias Spindler. "Ein solche Quote liegt deutlich über unseren eigenen Ansprüchen".

Die Ursachen für den Ausfall eines E-Bikes sind vielfältig:

- ein Fehler in der Software, die den Motor steuert
- mechanische Schäden am Motor
- Probleme mit der Verkabelung
- ein defekter Akku
- ein tiefentladener Akku, der sich nicht mehr laden lässt

Die kanadische Firma BionX, die zum Autozulieferer Magna gehört, hat im Laufe des Jahres mehrfach die Software ihrer E-Bikes aktualisiert. Damit ein Rad davon profitiert, muss es freilich zum Händler in die Werkstatt.

BionX machte auf Anfrage von SPIEGEL ONLINE keine konkreten Aussagen zu Umfang und Ursachen der Mängel, über die Händler und Hersteller klagen. In ihren Antworten wollte die Firma weder bestätigen noch bestreiten, dass es 2011 größere Qualitätsprobleme gegeben hat. Man wolle die eigenen Stärken hinsichtlich der Produktentwicklung und -qualität weiter schärfen, hieß es. Erklärtes Ziel sei, BionX "langfristig als Qualitätsanbieter für elektrische Antriebssysteme am E-Bike Markt zu etablieren".

### **Systeme unterschiedlich bewertet**

Bei riese und müller hat man inzwischen Konsequenzen aus den Problemen gezogen. Bei neuen E-Bikes setzt die Firma verstärkt auf das noch relativ neue Antriebssystem von Bosch. Der Boschmotor sitzt anders als bei BionX im Tretlager. Dadurch liegt der Schwerpunkt tiefer, was das Handling des Rades erleichtert. Der Antrieb der Stuttgarter gilt in der Branche bislang auch als zuverlässiger. Gleiches gilt für das System von Panasonic, das unter anderem der Schweizer E-Rad-Pionier Flyer verbaut.

Die Qualitätsprobleme bei BionX sind umso bedauerlicher, als das System der Konkurrenz einiges voraus hat. "Jeder der drei großen Antriebshersteller Panasonic, Bosch und BionX hat charakteristische Vor- und Nachteile", erklärt Stefan Neitzel von der Berliner Firma Fahrradstation, die E-Bikes verkauft und vermietet. Für das BionX-System spreche, dass es echten Fahrspaß biete. BionX erlaubt als einziger Antrieb eine extrem sportliche Fahrweise. Deshalb wird es gern von Radlern gefahren, die sehr schnell unterwegs sind. Die höhere Beanspruchung wiederum könnte auch erklären, warum das System öfters in die Werkstatt muss als Antriebe von Bosch oder Panasonic, mit denen man eher gemächlich unterwegs ist.

Nicht alle Ausfälle sind jedoch gleich ein Fall für die Werkstatt. So lassen sich tiefentladene BionX-Akkus wieder zum Leben erwecken, wenn man nur weiß wie: Man stellt das Rad verkehrt herum auf Lenker und Sattel und dreht die Pedale, während der Akku am Ladegerät hängt. Dann setzt der Ladevorgang wieder ein.

### **Fachkenntnisse fehlen**

Hannes Neupert, der schon seit Jahren mit dem **Verein ExtraEnergy** E-Bikes testet, wundert sich kaum, dass die neue Technologie öfter auch Probleme macht. Herstellern, Händlern aber auch Kunden fehlten oft die nötigen Kenntnisse in der Elektrotechnik. Viele Händler dächten, dass das alles ganz einfach sein müsse, doch machten sie selber immer wieder Fehler.

Dass E-Bikes anfällig für Defekte sind, bestätigte Neupert ausdrücklich. ExtraEnergy selbst habe einen Fuhrpark von 700 Pedelecs. "Es gibt nur sehr wenige Typen, die auch nach Jahren noch anstandslos funktionieren." Die meisten benötigten intensive Pflege, ansonsten seien Ausfälle programmiert. "Die Kinderkrankheiten müssen halt noch mit harter Entwicklungsarbeit ausgemerzt werden", sagte Neupert. Doch das werde noch Zeit brauchen.

### **URL:**

<http://www.spiegel.de/auto/aktuell/0,1518,790142,00.html>

© SPIEGEL ONLINE 2011

Alle Rechte vorbehalten

Vervielfältigung nur mit Genehmigung der SPIEGELnet GmbH