



BP/Aral

Fuel & Charge FAQ

Nederlands

Fleet Solutions

Contents



A. Externe FAQ voor chauffeurs

1. Fuel & Charge tankpas

Hoe weet ik of Fuel & Charge is geactiveerd op mijn tankpas? >

Hoe weet ik of mijn tankpas een RFID-chip bevat? >

Moet de Fuel & Charge Tankpas handmatig geactiveerd worden? >

Hoe kan ik controleren of de Fuel & Charge-optie is geactiveerd? >

Hoe lang duurt het voordat mijn tankpas is geactiveerd? >

Kan ik mijn nationale tankpas ook in het buitenland gebruiken? >

Waarom herkent het laadpunt mijn Fuel & Charge Tankpas niet? >

Kan ik de BP Fuel & Charge Tankpas ook als particuliere klant bestellen? >

Wat moet ik doen als mijn Fuel & Charge Tankpas is gestolen of de RFID-chip is gekopieerd? >

Kan ik de tankpas nog steeds gebruiken om bij een laadpunt te betalen als deze is vervallen? >

Contents



2. Opladen bij openbare laadpunten

Bij welke laadpunten kan ik mijn elektrische voertuig opladen? >

Met wie moet ik contact opnemen als het openbare laadpunt niet goed functioneert? >

Moet ik mijn eigen laadkabel meenemen bij openbare laadpunten? >

Hoe begin ik het opladen bij een oplaadpunt met mijn tankpas? >

Is het mogelijk om tot 100% op te laden bij een snellaadpunt? >

Kan ik of iemand anders de laadkabel verwijderen tijdens het laadproces? >

Hoe weet ik dat het laadproces is voltooid? >

Welke laadstations accepteren mijn tankpas als betaalmiddel? >

Contents



3. Openbare laadpunten – prijzen & Facturatie

Wat zijn de kosten voor het opladen bij een openbaar laadpunt? >

Moet ik extra betalen als ik het laadpunt langer bezet houd dan mijn laadsessie duurt? >

4. De BP Fuel & Charge App

Waarom kan ik niet inloggen met mijn Fuel & Charge Tankpas? >

Wat betekenen de verschillende kleuren van een laadpunt? >

Kan ik de oplaadsessie live volgen via de app? >

Moet ik inloggen in de app om met mijn tankpas te betalen? >

Moet de app altijd verbonden blijven met de tankpas? >

Wat moet ik doen als ik een nieuwe smartphone heb gekocht? >

Kan ik de actuele prijzen zien voor het opladen bij de verschillende laadpunten? >

Wat moet ik doen als de app geen laadpunten laat zien? >

Kan ik de app gebruiken om het opladen te starten en stoppen? >



Contents

B. Externe FAQ voor wagenparkbeheerders

1. Fuel & Charge Tankpas

Hoe kan ik een (nieuwe) tankpas bestellen? >

Zijn er extra kosten verbonden aan de Fuel & Charge Tankpas? >

Ondersteunen de laadpunten online autorisatie voor de Fuel & Charge Tankpas, net als bij reguliere brandstoffen? >

2. Openbare laadpunten: prijzen & Facturatie

Wanneer worden de transacties voor elektrisch laden gefactureerd en zijn ze zichtbaar in OLS? >

Onder welk BTW-tarief valt elektrisch laden? >

Kunnen wagenparkbeheerders de transacties voor elektrisch laden online inzien? >

Kan de BTW voor elektrisch laden teruggevorderd worden via ATS? >

Contents



3. De BP Fuel & Charge App

Waar kunnen mijn chauffeurs en ik de app downloaden? [➤](#)

4. particulier opladen

Moeten mijn chauffeurs Vattenfall als energieleverancier hebben om gebruik te kunnen maken van een thuislaadpaal van BP? [➤](#)

Staan de kosten voor de thuislaadpaal en installatie daarvan op de factuur van BP? [➤](#)



A. Externe FAQ voor chauffeurs

1. Fuel & Charge tankpas

Hoe weet ik of Fuel & Charge is geactiveerd op mijn tankpas?

De tankpas is voorzien van twee logo's – onder het ROUTEX-logo vind je het Fuel & Charge-icoon (groene auto met stekker). Dit logo geeft aan dat het een Fuel & Charge Tankpas is:



Hoe weet ik of mijn tankpas een RFID-chip bevat?

Het icoon van de groene auto met een stekker geeft aan dat het een BP Fuel & Charge Tankpas betreft. Deze tankpassen bevatten een RFID-chip, waardoor ze gebruikt kunnen worden om op te laden bij laadpunten.

[Back to main menu](#)



A. Externe FAQ voor chauffeurs

Moet mijn Fuel & Charge Tankpas handmatig geactiveerd worden?

Nee, de tankpas hoeft niet handmatig geactiveerd te worden. Dit gebeurt automatisch, tegelijk met het verzendproces.

Hoe kan ik controleren of de Fuel & Charge-optie is geactiveerd?

Dit kun je controleren door in te loggen in de BP Fuel & Charge app met je creditcard (kaartnummer en verloopdatum). Dit is namelijk alleen mogelijk als de tankpas is geactiveerd.

Hoe lang duurt het voordat mijn Fuel & Charge tankpas is geactiveerd?

Momenteel duurt het activeren van een Fuel & Charge Tankpas 3 werkdagen.

Kan ik mijn nationale Fuel & Charge tankpas ook in het buitenland gebruiken om te laden?

Ja. Momenteel kun je met je Fuel & Charge Tankpas ook gebruik maken van laadpunten in het buitenland, zolang deze laadpunten zichtbaar zijn in de app.

[Back to main menu](#)



A. Externe FAQ voor chauffeurs

Waarom herkent het laadpunt mijn Fuel & Charge Tankpas niet?

Dit kan verschillende redenen hebben:

1. Is de tankpas geactiveerd?
Bekijk het bovenstaande punt rondom het activeren van de tankpas. Als de kaart nog niet geactiveerd is en je kunt ook niet inloggen in de app? Neem dan contact op met ons Business Service Centre.
2. Het is mogelijk dat de Fuel & Charge Tankpas niet correct voor de kaartlezer is gehouden.
Bij sommige laadpunten en tankpassen kost dit soms enige moeite.
Probeer de tankpas zo langzaam mogelijk voor de kaartlezer te bewegen.
Pas zo nodig de afstand en hoek tot de kaartlezer aan.
3. De Fuel & Charge Tankpas communiceert met het laadpunt via een RFID-chip.
Veel andere passen, zoals bankpassen en creditcards, zijn ook uitgerust met een dergelijke chip.
Om ervoor te zorgen dat het laadpunt niet de verkeerde RFID-chip leest,
kun je de Fuel & Charge Tankpas het beste uit je portemonnee halen om het laden te starten en stoppen.
4. Als het laadpunt niet te vinden is in de BP Fuel & Charge app, is het mogelijk dat deze geen deel uitmaakt van ons laadnetwerk.

[Back to main menu](#)



A. Externe FAQ voor chauffeurs

Kan ik de BP Fuel & Charge Tankpas ook als particuliere klant bestellen?

Nee. De BP Fuel & Charge Tankpas is enkel bestemd voor zakelijke klanten.

Wat moet ik doen als mijn Fuel & Charge Tankpas is gestolen of de RFID-chip is gekopieerd?

In het geval van verlies of diefstal moet de tankpas zo snel mogelijk geblokkeerd worden via de klantenservice. Bel dus met het Business Service Centre.

De BP Fuel & Charge Tankpas bevat alleen een icoon van een groene auto met een stekker om aan te geven dat de pas ook gebruikt kan worden bij laadpunten. Van de buitenkant is dus niet direct te zien dat deze pas 'gekopieerd' zou kunnen worden. Dit is een groot voordeel ten opzichte van andere passen op de markt.

Om te voorkomen dat het RFID-nummer van je tankpas wordt gestolen (er zijn diverse apparaten die criminelen hiervoor gebruiken), raden wij je aan om gebruik te maken van een NRC/RFID-veilige hoes of portemonnee.

Kan ik de Fuel & Charge tankpas nog steeds gebruiken om bij een laadpunt te betalen als deze is vervallen?

Nee, als de Fuel & Charge tankpas eenmaal is vervallen kan deze niet meer gebruikt worden voor het laden.

[Back to main menu](#)



A. Externe FAQ voor chauffeurs

2. opladen bij openbare laadpunten

Bij welke laadpunten kan ik mijn elektrische voertuig opladen?

Dat is afhankelijk van jouw elektrische voertuig. Verschillende autofabrikanten maken immers gebruik van verschillende stekkers. Als je jouw elektrische voertuig en stekkertype selecteert in de BP Fuel & Charge app, zie je direct alle laadpunten die geschikt zijn voor jouw specifieke voertuig. Uiteraard kun je door handmatig het filter in te stellen in de app ook alle andere laadstations zien. Zo kun je filteren op laadvermogen en beschikbaarheid.

[Back to main menu](#)



A. Externe FAQ voor chauffeurs

2. opladen bij openbare laadpunten

Met wie moet ik contact opnemen als het openbare laadpunt niet goed functioneert?

Is er technisch gezien wat mis met het laadpunt? Neem dan eerst contact op met de beheerder van het laadpunt. Je vind hun contactinformatie meestal op het laadpunt zelf of bij het laadstation.

Houd deze informatie bij de hand:

- Je eMobility Account ID (EMAID), die je kunt vinden in het hoofdmenu van de app als je ingelogd bent.
- Het nummer van het laadpunt (EVSEID), die je kunt vinden op het laadpunt zelf en in de app bij de details van het laadpunt.

Heb je hulp nodig bij het vinden van alternatieve laadpunten, je laadtransacties of facturen? Neem dan contact op met ons Business Service Centre. Houd daarbij je Fuel & Charge tankpasnummer en-vervaldatum bij de hand.

[Back to main menu](#)



A. Externe FAQ voor chauffeurs

Moet ik mijn eigen laadkabel meenemen bij openbare laadpunten?

Voor de meeste reguliere laadpunten raden wij je aan om je eigen laadkabel te gebruiken, aangezien deze locaties vaak niet zijn uitgerust met een kabel. Bij snellaadstations zijn deze kabels wel aanwezig in verband met de veiligheid.

Hoe begin ik het opladen bij een oplaadpunt met mijn Fuel & Charge tankpas?

Voorwaarden:

Je hebt een actief BP-account en een geactiveerde Fuel & Charge Tankpas.

Stappen om een laadsessie te beginnen bij een openbaar laadpunt:

1. Verbind je elektrische voertuig via een laadkabel met het laadpunt.
(NB: gebruik alleen een kabel die geschikt is voor jouw voertuig)
2. Bij sommige (snel)laadstations moet je het laadpunt eerst selecteren op een display.
Is dit niet het geval? Ga dan verder met de volgende stap.
3. Houd je Fuel & Charge tankpas voor de kaartlezer tot het display van het laadpunt aangeeft dat je laadsessie start.
4. Het opladen is nu begonnen.

Als het opladen is voltooid, houd je de Fuel & Charge Tankpas nogmaals voor de kaartlezer van het laadpunt om het opladen te stoppen en de stekker te ontgrendelen, zodat je de kabel los kunt maken. (Wil je jouw voertuig niet tot 100% opladen?

Dan kun je de laadsessie op elk moment stoppen.)

[Back to main menu](#)



A. Externe FAQ voor chauffeurs

Is het mogelijk om tot 100% van de accucapaciteit op te laden bij een snellaadpunt?

Ja, in de meeste gevallen is dit mogelijk. Bij een (ultra) snellaadstation kun je jouw voertuig in 15-60 minuten tot 80% van de accucapaciteit opladen. Houd er rekening mee dat om de accu volledig tot 100% op te laden, het laadproces aan het einde van de sessie vertraagd moet worden om schade aan de accu door overspanning te voorkomen.

Kan ik of iemand anders de laadkabel verwijderen tijdens het laadproces?

Tijdens het laadproces is het om veiligheidsredenen niet mogelijk om de laadkabel te verwijderen, aangezien de stekker zowel bij je voertuig als bij het laadpunt is vergrendeld. Dit voorkomt een ongeoorloofde onderbreking en/of diefstal van je laadkabel. Het slotmechanisme wordt automatisch ontgrendeld wanneer je de laadsessie beëindigt met dezelfde Fuel & Charge tankpas.

Hoe weet ik dat het laadproces is voltooid?

Zodra het laadproces is voltooid, geeft het laadpunt dit aan met een licht of via het ingebouwde display. Als er andere informatie beschikbaar is bij het laadpunt, dan geldt uiteraard die informatie.

[Back to main menu](#)



A. Externe FAQ voor chauffeurs

Welke laadstations accepteren mijn Fuel & Charge tankpas als betaalmiddel?

Alle laadpunten die je vindt in de BP Fuel & Charge app kunnen gebruikt worden met de BP Fuel & Charge Tankpas.

3. Openbare laadpunten – prijzen & Facturatie

Wat zijn de kosten voor het opladen bij een openbaar laadpunt?

De kosten voor het opladen van je elektrische voertuig bij een laadpunt worden bepaald door de beheerder van het laadpunt / laadstation. De tarieven voor elektrisch laden kunnen verschillen van laadpunt.

Het laadtarief is meestal opgebouwd uit verschillende elementen: een starttarief, sessietarief (per laadproces), volumetarief (per kWh) en tijdstarief (bijvoorbeeld per minuut). Daarnaast kunnen aanvullende kosten in rekening worden gebracht voor bijvoorbeeld parkeren of het bezet houden van een laadpunt na het laden.

Je vindt alle tarieven en kosten per laadpunt in de BP Fuel & Charge app. Houd er rekening mee dat in de app netto prijzen staan en dat de voorwaarden van het contract voor je BP Fuel & Charge Tankpas(sen) gelden.

[Back to main menu](#)



A. Externe FAQ voor chauffeurs

Moet ik extra betalen als ik het laadpunt langer bezet houd dan mijn laadsessie duurt?

Het ligt eraan waar je parkeert. We raden je af om je voertuig bij een laadpunt te parkeren als je niet gaat opladen. Lees altijd de informatie bij het laadpunt zelf om eventuele aanvullende kosten of boetes te voorkomen.

Parkeerplaatsen met elektrische laadpunten kunnen deze beperkingen hebben:

- Beperkte parkeerduur vanwege verkeersregels (bijvoorbeeld maximaal twee uur met een parkeerschijf)
Een boete voor het overschrijden van de parkeertijd kan alleen door de politie of lokale autoriteiten uitgeschreven worden en staat altijd los van de betaling voor elektriciteit. BP int zelf nooit boetes.
- Beperkte parkeerduur bij het laadpunt om onnodige bezetting te voorkomen, bepaald door de beheerder van het laadpunt

Om te voorkomen dat een laadpunt onnodig bezet wordt gehouden, brengen sommige laadpuntbeheerders ook kosten in rekening voor het bezet houden van een laadpunt als de laadsessie is voltooid. Deze toeslag is onderdeel van je laadkosten en wordt dan ook in rekening gebracht op je BP Fuel & Charge Tankpas.

Een tarief kan er zo uitzien: € 0.50 om het laadproces te starten + € 0.29 per kWh + € 0.80 per 15 minuten parkeertijd nadat het laadproces is voltooid.

[Back to main menu](#)



A. Externe FAQ voor chauffeurs

4. De BP Fuel & Charge App

Waarom kan ik niet inloggen in de app met mijn Fuel & Charge Tankpas?

Als je niet kunt inloggen met je Fuel & Charge Tankpas, vul dan de 18 cijfers van je tankpasnummer in zonder spaties of extra nullen. Ook dien je de vervaldatum van je tankpas in te voeren als MMY (maand en jaar, zonder extra karakters). Het inloggen zal mislukken als je deze gegevens niet correct invoert.

Kun je niet inloggen in de app en krijg je de melding 'Invalid user' / 'Ongeldige gebruiker' terwijl je tankpas wél is geactiveerd? Neem dan contact op met het Business Service Centre.

[Back to main menu](#)



A. Externe FAQ voor chauffeurs

Wat betekenen de verschillende kleuren van een laadpunt?

- **Beschikbaar (groen):**
Dit laadpunt zou beschikbaar moeten zijn. Je kunt er opladen.
- **Momenteel gereserveerd (rood):**
Dit laadpunt is momenteel gereserveerd door iemand anders. Je kunt er niet laden tot het weer beschikbaar komt.
- **Bezet (rood):**
Een ander elektrisch voertuig is hier momenteel aan het opladen.
Je kunt wachten of een ander geschikt laadpunt in de buurt zoeken.
- **Buiten dienst (grijs):**
Dit laadpunt heeft momenteel technische problemen en kan helaas niet gebruikt worden.
- **Onbekende status (zwart):**
We hebben momenteel geen statusinformatie over dit laadpunt.
Je kunt erheen gaan en er proberen te laden, maar het laadpunt zou ook buiten gebruik kunnen zijn.
Je kunt ook een ander laadpunt in de buurt zoeken.

[Back to main menu](#)



A. Externe FAQ voor chauffeurs

Kan ik de oplaadsessie live volgen via de app?

Nee, helaas is dit momenteel nog niet mogelijk. Je kunt alleen zien hoeveel elektriciteit de accu van jouw voertuig heeft ontvangen via jouw auto (of app daarvan), of op het laadpunt.

Moet ik inloggen in de app om met mijn Fuel & Charge tankpas te betalen?

Nee, in ons netwerk kun je gebruik maken van laadpunten door je tankpas voor de kaartlezer van het laadpunt te houden. Je hoeft niet in te loggen in de app.

[Back to main menu](#)



A. Externe FAQ voor chauffeurs

Moet de app altijd verbonden blijven met de Fuel & Charge tankpas?

Nee. De Fuel & Charge Tankpas werkt volledig onafhankelijk van de app en je kunt het opladen in ons netwerk in de meeste gevallen starten of stoppen door je Fuel & Charge tankpas voor de kaartlezer van het laadpunt te houden.

Wat moet ik doen als ik een nieuwe smartphone heb gekocht?

Zorg ervoor dat je bent uitgelogd van je tankpas-account en de app van je oude smartphone hebt verwijderd om mogelijk oneigenlijk gebruik te voorkomen.

Ga naar de Apple AppStore / Google Play Store op je nieuwe smartphone en download de BP Fuel & Charge app nogmaals. Als de app eenmaal is geïnstalleerd, kun je zoals gebruikelijk inloggen met je tankpasnummer en vervaldatum.

[Back to main menu](#)



A. Externe FAQ voor chauffeurs

Kan ik de actuele prijzen zien voor het opladen bij de verschillende laadpunten?

Jazeker, actuele tariefinformatie en prijzen kun je zien als je op een specifiek laadpunt klikt. Heb je vragen of problemen met de app? Neem dan alsjeblieft contact op met ons Business Service Centre.

Wat moet ik doen als de app geen laadpunten laat zien?

Beweeg de kaart naar de gewenste locatie of zoek een locatie door een adres in te voeren in de zoekbalk. Je kunt ook kiezen voor een lijstweergave en zo alle laadpunten in de buurt zoeken. Zie je geen laadpunten in de app? Ververs dan de lijst door naar beneden te trekken.

Als je nog steeds geen laadstations of laadpunten ziet, neem dan contact op met ons Business Service Centre. Onze medewerkers kunnen je vertellen waar je het dichtstbijzijnde laadpunt kunt vinden.

Kan ik de app gebruiken om het opladen te starten en stoppen?

Nee, momenteel is het nog niet mogelijk om via de app een laadsessie te starten en te stoppen. We werken aan een oplossing om dit wel mogelijk te maken.

[Back to main menu](#)



B. Externe FAQ voor wagenparkbeheerders

1. Fuel & Charge Tankpas

Hoe kan ik een (nieuwe) Fuel & Charge tankpas bestellen?

De BP Fuel & Charge Tankpas kan besteld worden via het formulier dat je kunt vinden op onze website, via ons Business Service of via onze accountmanagers (bulk bestelling van Fuel & Charge Tankpassen kan via de bulk template).

Zijn er extra kosten verbonden aan de Fuel & Charge Tankpas?

Ja, in Nederland betaal je een servicetoeslag van € 3,50 netto.

Je betaalt deze servicetoeslag om elektrisch laden met de tankpas mogelijk te maken en voor het verwerken van de laadtransacties.

Ondersteunen de laadpunten online autorisatie voor de Fuel & Charge Tankpas, net als bij reguliere brandstoffen?

Nee, de RFID-technologie ondersteunt deze online autorisatie (nog) niet.

[Back to main menu](#)



B. Externe FAQ voor wagenparkbeheerders

2. Openbare laadpunten: prijzen & Facturatie

Wanneer worden de transacties voor elektrisch laden gefactureerd en zijn ze zichtbaar in OLS?

De transacties voor elektrisch laden worden eens per maand aangeboden. Daarom vind je ze één keer per maand terug op je ORS-factuur.

Onder welk BTW-tarief valt elektrisch laden?

Dat verschilt per land. In Nederland geldt het BTW-tarief van xx%.

Kunnen wagenparkbeheerders de transacties voor elektrisch laden online inzien?

Je kunt een rapport met daarin alle laadtransacties inzien en downloaden van het BP Fuel & Charge Rapportage portaal. Deze kan je openen door in te loggen in BP Online Services en dan te klikken op het tabblad BP On Road Services. Selecteer hierna BP Fuel & Charge.

[Back to main menu](#)



B. Externe FAQ voor wagenparkbeheerders

Kan de BTW voor elektrisch laden teruggevorderd worden via ATS?

Nee. De diensten van ATS hebben alleen betrekking op vrachtvervoer (goederentransport).
Als de markt van elektrisch laden verder groeit, zullen wij hier nogmaals naar kijken.

3. De BP Fuel & Charge App

Waar kunnen mijn chauffeurs en ik de app downloaden?

De apps zijn beschikbaar voor iOS via de Apple AppStore en voor Android via de Google Play Store:



[Back to main menu](#)



B. Externe FAQ voor wagenparkbeheerders

4. Particulier opladen

Moeten mijn chauffeurs Vattenfall als energieleverancier hebben om gebruik te kunnen maken van een thuislaadpaal van BP?

Nee, Vattenfall levert alleen de laadpaal-unit zelf. Dit staat dus los van de energieleverancier van het huishouden.

Staan de kosten voor de thuislaadpaal en installatie daarvan op de factuur van BP?

Nee, de kosten van de laadpaal zelf en de installatie daarvan worden in rekening gebracht door de leverancier van de laadpaal.

De daadwerkelijke transacties voor het thuis laden met de laadpaal staan wél op de factuur van BP, zodra de unit is geïnstalleerd en verbonden met de BP Fuel & Charge Tankpas. De kosten voor het thuisladen worden direct terugbetaald aan de chauffeur.

[Back to main menu](#)