
FAQ – Service & Selbsthilfe

1. Allgemeine Fragen

Wie kann ich eine Serviceanfrage stellen?

Wenn Sie ein Problem mit Ihrer Anlage haben, prüfen Sie bitte zuerst die Punkte im Bereich *Selbsthilfe*.

Oft lassen sich kleinere Kommunikationsprobleme selbst beheben.

Sollte das nicht helfen, können Sie uns anschließend direkt kontaktieren.

Welche Informationen benötigt der Support von mir?

Damit wir Ihnen schnell helfen können, halten Sie bitte folgende Angaben bereit:

- Welche Funktion ist gestört? (z. B. keine Anzeige, kein Internet, Speicher aus ...)
- Welches Gerät betrifft es? (Wechselrichter, Speicher, Wallbox)
- Hersteller und Modell (z. B. SolarEdge, Sungrow, LG, BYD ...)
- Ob am Internet oder Heimnetzwerk etwas geändert wurde (z. B. neuer Router)
- Ob alle Sicherungen und FI-Schalter eingeschaltet sind

Was passiert, wenn die Selbsthilfe nicht funktioniert?

Wenn Sie die beschriebenen Schritte ausprobiert haben und das Problem weiter besteht, wenden Sie sich unseren technischen Kundendienst.

Bitte teilen Sie uns dann mit, welche Schritte Sie bereits durchgeführt haben – das beschleunigt die Bearbeitung.

2. Häufige Probleme & Selbsthilfe

2.1 Monitoring zeigt „Keine Kommunikation bzw. Offline“

Was bedeutet das?

Die Meldung „Keine Kommunikation bzw. Offline“ bedeutet, dass der Wechselrichter keine Verbindung zum Internet hat. Dadurch werden keine aktuellen Daten an die App oder das Portal übertragen.

SolarEdge Wechselrichter

So prüfen Sie die Verbindung:

1. Wurde ein neuer Router installiert oder das WLAN geändert?

→ Ja: Wechselrichter neu mit Router verbinden

- Stecken Sie ein LAN-Kabel ein **oder**

- verbinden Sie den Wechselrichter per WLAN:
Öffnen Sie die App **mySolarEdge** → *Wechselrichter Kommunikation* → neues WLAN einrichten.
- 2. **Kein Routerwechsel?**
→ Führen Sie einen sogenannten „AC-Reset“ durch:
 - Schalten Sie den **DC-Trennschalter** (Kippschalter mit Aufschrift P/1/0) auf **0**.
 - Schalten Sie danach die **Sicherung der PV-Anlage / des Wechselrichters** (meist 3-polig) aus.
 - Warten Sie ca. **2 Minuten**.
 - Schalten Sie die Sicherung wieder ein und stellen Sie den DC-Schalter zurück auf **1**.
 - Nach dem Hochfahren sucht der Wechselrichter automatisch die WLAN-Verbindung.
- 3. **Andere Geräte im Haus funktionieren im Internet?**
→ Dann liegt der Fehler wahrscheinlich am Wechselrichter.
→ Wenn keine Geräte Internet haben, liegt es am Router oder Anbieter.

Wenn die Verbindung nach diesen Schritten nicht wiederhergestellt wird, wenden Sie sich bitte an unseren **Kundendienst**.

Sungrow Wechselrichter

So stellen Sie die Verbindung wieder her:

1. **Neuer Router oder WLAN geändert?**
→ Wechselrichter neu verbinden:
 - Öffnen Sie die App **iSolarCloud**.
 - Gehen Sie zu *WLAN konfigurieren* und scannen Sie den QR-Code auf dem Kommunikationsmodul.
 - Drücken Sie die Taste am Modul **3–5 Mal schnell hintereinander**, bis die blaue WLAN-Leuchte blinkt.
 - Verbinden Sie Ihr Smartphone mit dem WLAN „SG_XXXXX“.
 - Wählen Sie anschließend in der App Ihr Heimnetzwerk (z. B. FritzBox) und geben Sie das Passwort ein.
2. **Kein Routerwechsel?**
→ Ziehen Sie den WLAN-Dongle am Wechselrichter **für 10 Sekunden** ab und stecken Sie ihn wieder ein.
→ Dies hilft oft auch, wenn die App über längere Zeit keine neuen Werte anzeigt.
3. **Prüfen Sie, ob andere Geräte im Haus Internet haben.**
→ Wenn ja, liegt der Fehler am Wechselrichter.
→ Wenn nein, kontaktieren Sie bitte Ihren Internetanbieter.

Wenn der Fehler bleibt, wenden Sie sich an unseren **Kundendienst**.

2.2 Speicher – Keine Kommunikation oder Speicher ist aus

Was bedeutet das?

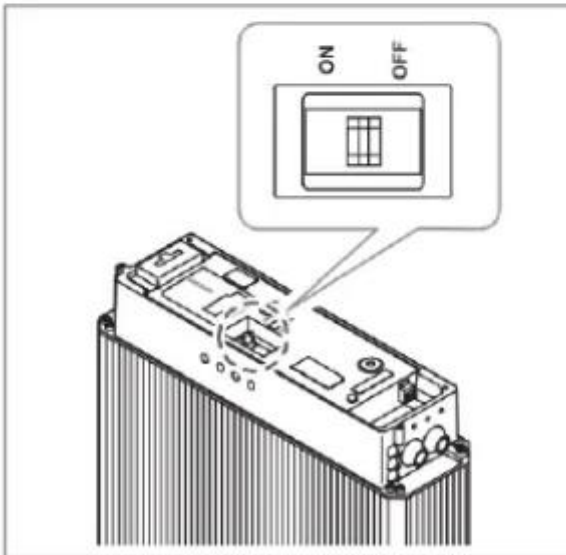
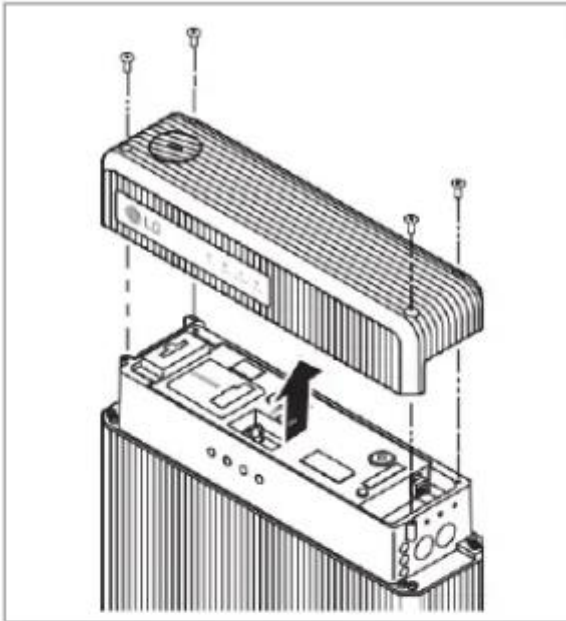
Ihr Speicher übermittelt keine Daten oder ist ausgeschaltet. Sie können ihn meist selbst wieder aktivieren.

Bitte prüfen Sie zuerst, **welches Speichermodell** Sie besitzen:

- LG Niedervolt
 - LG Hochvolt
 - BYD Niedervolt
 - BYD Hochvolt
 - SolarEdge Speicher
-

◆ LG Resu Niedervolt

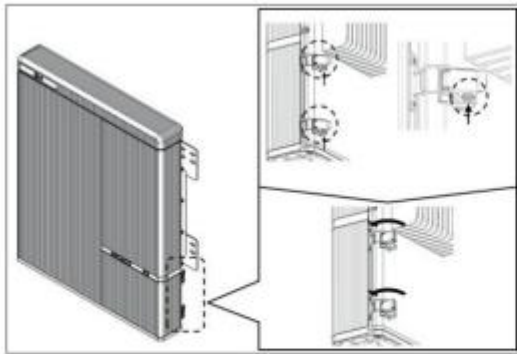
1. Entfernen Sie die Inbusschrauben am Deckel und nehmen Sie diesen ab.
2. Stellen Sie den Schalter auf **OFF** und drücken Sie ihn dann kräftig auf **ON**.
3. Wenn der Schalter nicht in der *ON-Position* bleibt, wenden Sie sich bitte an uns.



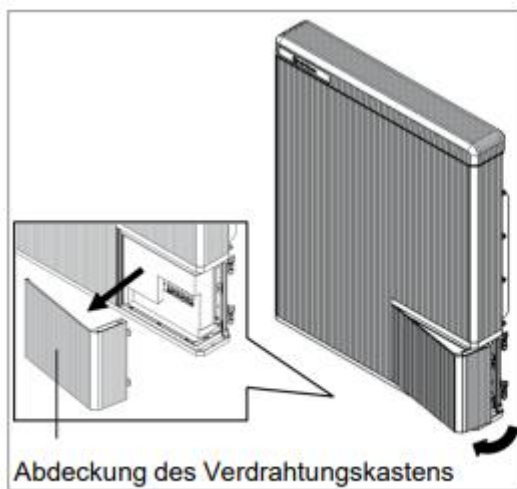
◆ **LG Resu Hochvolt**

1. Öffnen Sie die Klapptür unten rechts, indem Sie auf die beiden Knöpfe drücken und an den Verschlüssen ziehen.
2. Entfernen Sie die Abdeckung.

3. Stellen Sie den großen **5-poligen Hauptschalter** nach oben in die **EIN-Position (ON)**.



5. Auf der Rückseite der Verdrahtungskastenabdeckung (Klapptür) auf die zwei Knöpfe drücken und an den zwei Verschlüssen ziehen (markierte Stelle).



6. Die Abdeckung des Verdrahtungskastens öffnen (um etwa 2~10 Grad) und ziehen, um sie zu entfernen.



VORSICHT

Die Abdeckung des Verdrahtungskastens ist schwer (ungefähr 1,6 kg). Fällt sie herunter, besteht Verletzungsgefahr.

◆ BYD LVS Niedervolt

1. Drücken und halten Sie den **Druckschalter** am oberen Modul ca. **7 Sekunden**, bis ein *Klicken* zu hören ist.
2. Der Speicher startet nun automatisch.

◆ BYD HVM/HVS Hochvolt

1. Drücken und halten Sie den **Druckschalter am Batteriemanagementsystem** etwa **3 Sekunden**.
2. Die LEDs beginnen zu blinken – der Speicher startet.

SolarEdge Speicher

1. Drücken Sie den **Ein/Aus-Taster (Soft-Taster, unten Position 4)** ca. **3–6 Sekunden**, bis die LED-Anzeige leuchtet.

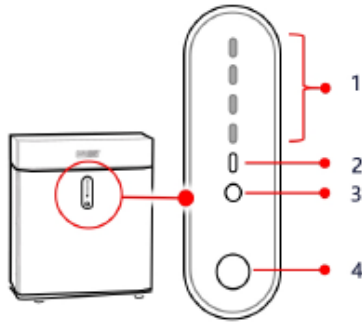


Abbildung 14: Batterie-LED-Anzeigen

1	Batteriekapazität/Alarm-ID
2	Meldungs-LED
3	Betriebsanzeige
4	Ein/Aus-Taster Reset-Taster

2.3 Wallbox – Keine Kommunikation

Wenn Ihre Wallbox keine Verbindung aufbaut, prüfen Sie bitte:

1. Ob Ihr Internet/WLAN funktioniert.
2. Ob das Netzkabel oder WLAN-Signal stabil ist.
3. Ob die Sicherungen oder der FI-Schalter eingeschaltet sind

Wenn weiterhin keine Verbindung besteht, schalten Sie die Sicherung der Wallbox für 5 Minuten aus und anschließend wieder ein.

Sollte weiterhin keine Verbindung bestehen, wenden Sie sich an unseren Kundendienst.

3. Wenn die Selbsthilfe nicht hilft

Wenn das Problem trotz der Schritte bestehen bleibt, benötigen wir folgende Informationen:

- Verbindung über **LAN oder WLAN**?
- Sind **alle Sicherungen und FI-Schalter eingeschaltet**?
- Welche Schritte haben Sie bereits ausprobiert?

Mit diesen Angaben können wir Ihr Anliegen direkt an den technischen Kundendienst weitergeben.
