

112 Die europäische Notrufnummer funktioniert jetzt in allen Mitgliedstaaten



Wo immer Sie sich gerade in der Europäischen Union befinden, können Sie über die 112, die europaweit einheitliche Notrufnummer, stets eine Notrufzentrale erreichen. Die Nummer ist jetzt in allen Mitgliedstaaten freigeschaltet, und die Kommission wird die ordnungsgemäße Umsetzung dieses Dienstes weiterhin beaufsichtigen.

Warum die 112?

Die Europäer sind aus beruflichen oder privaten Gründen immer häufiger im Ausland unterwegs, was deutlich macht, wie notwendig eine einheitliche Notrufnummer ist. Diese sollte in der gesamten Europäischen Union (EU) identisch sein, damit die Bürger sich nicht mehrere unterschiedliche Nummern merken müssen, sondern überall dieselbe Notrufnummer gilt.

Was passiert, wenn Sie die 112 wählen?

Anrufer, die die 112 wählen, werden mit einer Leitstelle verbunden. Abhängig von dem jeweiligen nationalen System für den Zivilschutz, wird die Leitstelle (die beispielsweise der Polizei zugeordnet ist), den Anruf direkt bearbeiten oder ihn an den zuständigen Notfalldienst (Krankenwagen, Feuerwehr, usw.) weiterleiten. In vielen Fällen ist die Leitstelle mehrsprachig besetzt.

Gilt die 112 in der gesamten Europäischen Union?

Die 112 ist jetzt in allen 27 Mitgliedstaaten freigeschaltet. Bulgarien hat den 112-Notruf auf mehrmalige Aufforderung der Kommission im Herbst 2008 landesweit eingerichtet.

Einige Mitgliedstaaten (Dänemark, Finnland, die Niederlande, Portugal, Rumänien und Schweden) haben 112 als ihre Hauptnotrufnummer eingeführt, während in den meisten Mitgliedstaaten die 112 parallel zur nationalen Notrufnummer funktioniert. Jeder Mitgliedstaat ist selbst dafür verantwortlich, seine Notrufdienste zu organisieren und die Funktionsfähigkeit der 112-Notrufnummer sowie der nationalen Notrufnummern zu gewährleisten.

Was halten die Menschen von der 112?

In einer im Februar 2009 veröffentlichten Eurobarometer-Umfrage gaben 94 % der EU-Bürger an, dass sie eine einheitliche Notrufnummer für die gesamte EU befürworten.

Sie hielten eine gut funktionierende 112-Notrufnummer gerade für solche Menschen für besonders wichtig, die sich nicht in ihrem gewohnten Umfeld befinden. So ist es für Reisende im Ausland in der Regel schwerer, bei einem Notfall genau sagen zu können, wo sie sich befinden, wenn sie die 112 wählen.

Ist den Menschen die 112 bekannt?

Zwei von drei Befragten waren der Ansicht, dass die Bevölkerung derzeit nicht ausreichend über die Notrufnummer 112 informiert ist – ein Beleg für die Notwendigkeit weiterer Maßnahmen der nationalen Behörden. Die Bürger in den neuen Mitgliedstaaten waren in der Regel besser informiert. Auch wenn die 112 als nationale Notrufnummer bekannt ist, wissen nur 24 %, dass sie diese Nummer von jedem Ort in der EU aus wählen können – immerhin eine leichte Steigerung gegenüber 2008.

Kann jeder die 112 wählen?

Nicht für jeden ist es so einfach, im Notfall die 112 zu nutzen. So kann es für Menschen mit Hör- oder Sprachproblemen, für ältere Bürger oder Menschen mit schweren Verletzungen schwierig sein, anzurufen und zu erläutern, was passiert ist.

Ein 112-Multimedienndienst mit dem Namen „Total Conversation“ (der in den nächsten Monaten getestet wird) wird Anrufern die Möglichkeit

bieten, Rettungsdienste mit Hilfe einer Kombination von Sprach-, Bild- und Echtzeittext zu alarmieren. Dieser Dienst liefert den Notrufzentren umfassendere Informationen in Bild und Text, die sie in die Lage versetzen, schnellstmöglich und optimal zu reagieren. Solche Dienste können Leben retten.

eCall in Fahrzeugen?

Einem zwischen der Kommission und der Industrie vereinbarten Aktionsplan zufolge sollen alle Neufahrzeuge ab 2010 mit "eCall" ausgerüstet werden. Diese bordseitige Technologie wird bei einem Unfall über die 112-Nummer die Notrufzentralen verständigen, indem sie Unfalldaten und den Standort des Fahrzeugs weiterleitet. Damit die Notrufzentren die „eCall“-Daten auch empfangen und bearbeiten können, müssen viele Mitgliedstaaten ihre Infrastruktur modernisieren.

Was macht die Kommission?

Die Kommission wird auch weiterhin darauf achten, dass die 112-Nummer in den

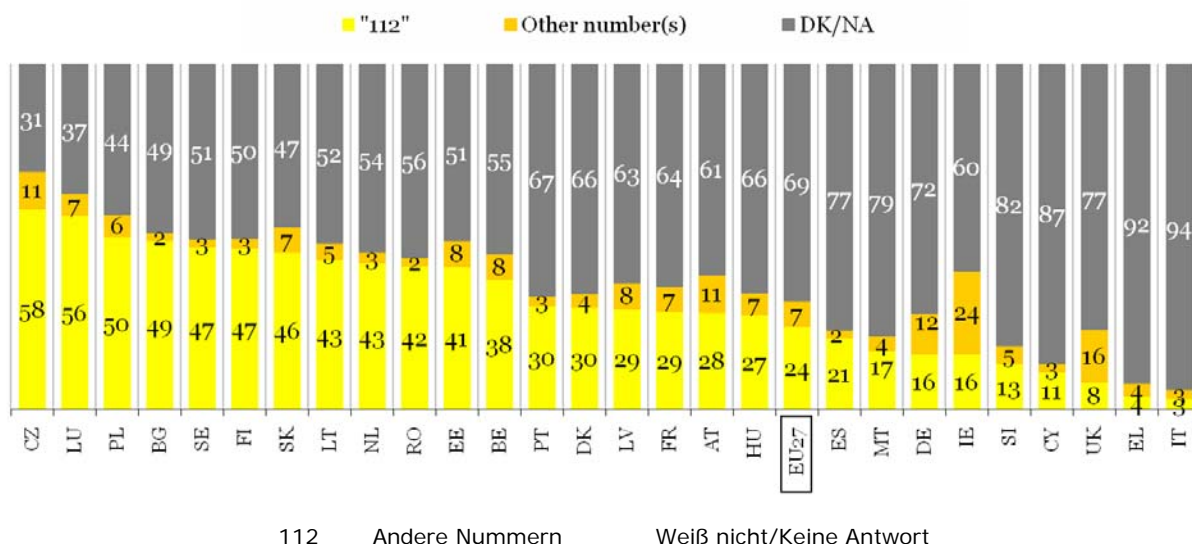
Mitgliedstaaten funktioniert und gegebenenfalls rechtliche Schritte einleiten.

So sind in einigen Mitgliedstaaten (Litauen, Niederlande und Italien) die Notrufzentren immer noch nicht in der Lage, den Standort der Person zu bestimmen, die die 112 gewählt hat. Auch ist in Italien noch nicht abschließend geklärt, wie die 112-Notrufe angemessen beantwortet und bearbeitet werden.

Die Kommission wird auch in Zukunft aktiv für die 112-Notrufnummer werben und empfehlenswerte Verfahren bekannt machen.

Sie hat eine Website erstellt einschliesslich eines interaktiven Quiz für Kinder, um Bürger über 112 zu informieren, und die einen Vergleich der bewährten Verfahren in den 27 EU-Mitgliedstaaten ermöglicht <http://ec.europa.eu/112>.

Bekanntheitsgrad der „112“ als europaweite Notrufnummer



Frage 2. Wissen Sie, mit welcher Telefonnummer Sie an jedem Ort in der Europäischen Union einen Notruf absetzen können?
in %, Basis: Antworten insgesamt je Land

Weitere Informationen

112: Die einheitliche europäische Notrufnummer: <http://ec.europa.eu/112>

Thematisches Portal „Informationsgesellschaft in Europa“:

http://ec.europa.eu/information_society

GD Informationsgesellschaft u. Medien: http://ec.europa.eu/dgs/information_society/index_en.htm

Sie können all unsere Seiten anhören, indem Sie auf das Lautsprechersymbol klicken

Informationsstelle: BU31 01/18, B-1049 Brüssel info-desk@ec.europa.eu

112

<http://ec.europa.eu/112>



Über die Rufnummer 112 lassen sich die Notfalldienste in den EU-Ländern aus dem Festnetz oder vom Mobiltelefon aus kostenlos erreichen.

Stellen Sie sich vor, Sie besuchen ein anderes Land der EU und werden dort in einen Unfall verwickelt oder Zeuge eines Unfalls. Wüssten Sie dann, welche Notrufnummer Sie wählen müssen? Da die Europäer immer häufiger geschäftlich oder privat verreisen, könnte dieses Problem Millionen von Menschen betreffen. Zum Glück brauchen Sie nicht die Notrufnummern für jedes einzelne EU-Land herauszusuchen und sich zu merken – die 112 reicht!

Die 112 tritt allerdings nicht an Stelle der bestehenden nationalen Notrufnummern; in den meisten Ländern ergänzt sie diese. Dänemark, die Niederlande und Schweden haben sich jedoch für die 112 als einzige Notrufnummer entschieden.

Was geschieht, wenn Sie anrufen?

Ein besonders ausgebildeter Mitarbeiter beantwortet Ihren Anruf. Je nach Land, in dem sie sich befinden, kümmert er sich unmittelbar um Ihr Anliegen oder leitet Sie an den entsprechenden Notfalldienst weiter.

Immer mehr Mitarbeiter können solche Anrufe in mehreren Sprachen beantworten. Dies ist besonders für Reisende wichtig, die die 112 im Ausland anrufen.

Nennen Sie Namen, Adresse und Telefonnummer.

Anrufer müssen sich identifizieren, um Missverständnisse zu vermeiden, denn derselbe Notfall kann bereits von anderen Personen gemeldet worden sein.

Legen Sie nicht auf, wenn Sie die 112 irrtümlich angerufen haben!

Sagen Sie dem Mitarbeiter der Notrufzentrale, dass alles in Ordnung ist. Andernfalls müssten eventuell Rettungsdienste ganz umsonst losgeschickt werden.

Wählen Sie 112

- zur Aufnahme einer Verbindung mit einem Notrufdienst;
- in allen EU-Ländern;
- aus dem Festnetz (einschließlich öffentlicher Telefone) oder vom Handy aus;
- gebührenfrei.

Wann können Sie die 112 anrufen?

Wählen Sie die 112 in allen Notfällen, um einen Krankenwagen, die Feuerwehr oder die Polizei zu rufen. Beispiele:

- ✓ Sie wurden in einen schweren Verkehrsunfall verwickelt oder Zeuge eines solchen.
- ✓ Sie stellen fest, dass ein Gebäude brennt.
- ✓ Sie bemerken einen Einbruch in einem Haus.
- ✓ you spot a house being broken into

Rufen Sie NICHT die 112 an, um etwa

- ✗ Verkehrsberichte oder
- ✗ Wetterberichte zu erhalten oder für
- ✗ allgemeine Informationen und Anfragen.

Unnötige Anrufe können das System überlasten und so das Leben derer gefährden, die wirklich dringend Hilfe brauchen.

Auch Scherzanrufe können die Reaktion auf echte Notfälle verzögern. Wegen der hohen Zahl von Scherzanrufen haben Belgien, Frankreich, Großbritannien, Slowenien und Zypern beschlossen, Anrufe bei der 112 von Mobiltelefonen ohne SIM-Karte zu sperren.