

Notruf 112: Kommission fordert Mehrsprachigkeit für einheitlichen europäischen Notruf

Seit Dezember 2008 erreichen die EU-Bürger die Notrufdienste aus allen Fest- und Mobilfunknetzen überall in der Europäischen Union gebührenfrei unter der europaweit einheitlichen Notrufnummer 112. Aber nur jeder vierte Europäer weiß, dass diese lebensrettende Nummer auch in anderen EU-Ländern funktioniert, und nahezu 3 von zehn 112-Anrufern hatten in anderen Ländern mit Sprachproblemen zu kämpfen. Gemeinsam mit dem Europäischen Parlament und dem Rat hat die Kommission heute den 11. Februar zum „Europäischen Tag des Notrufs 112“ erklärt, um die 112 überall besser bekannt zu machen und die nationalen Behörden zur Mehrsprachigkeit bei der Notrufbearbeitung zu drängen.

„Die europäische Notrufnummer darf nicht länger das bestgehütete Geheimnis in Europa bleiben. Wir haben den einheitlichen Notruf 112 für alle Notfälle in allen Mitgliedstaaten, und alle Bürger brauchen ihn. Deshalb können wir nicht hinnehmen, dass kaum ein Viertel der Bürger den Notruf 112 überhaupt kennt, oder dass sich Reisende aufgrund sprachlicher Probleme nicht mit den Notrufdiensten verständigen können,“ erklärte die für die Telekommunikation zuständige EU-Kommissarin Viviane Reding. *„Die EU muss sich mit der gleichen Entschlossenheit um die Sicherheit unserer 500 Millionen Bürger bemühen, wie wir uns schon für ihre Freizügigkeit über die Grenzen der 27 Länder hinweg eingesetzt haben. Mit dem ersten europäischen Tag des Notrufs 112 möchten wir jene nationalen Behörden aufrütteln, die die Zahl der Sprachen, in denen ihre Notrufzentralen arbeiten können, noch erhöhen oder die lebensrettende Rufnummer noch bekannter machen müssen.“*

Laut einer im Auftrag der Europäischen Kommission durchgeführten Umfrage halten 94 % der EU-Bürger eine EU-weit einheitliche Notrufnummer für sinnvoll. Die heute veröffentlichte Eurobarometer-Umfrage macht aber auch deutlich, wo noch Verbesserungsbedarf besteht:

Sprachprobleme: 28 % der Anrufer habe sprachliche Probleme, wenn sie die „112“ im Ausland anrufen, obwohl 21 Mitgliedstaaten angegeben haben, dass ihre 112-Notrufzentralen in der Lage sind, Anrufe auf Englisch zu bearbeiten (12 Mitgliedstaaten auf Deutsch und 11 Mitgliedstaaten auf Französisch).

Bekanntmachung des Notrufs 112: Nur 24 % der befragten EU-Bürger wussten spontan, dass 112 die Rufnummer ist, unter der sie überall in der EU die Rettungsdienste erreichen können. Das ist eine Verbesserung um 2 % gegenüber Februar 2008, aber die Bekanntheit des EU-Notrufs ist von Land zu Land sehr unterschiedlich, von 3 % in Italien bis zu 58 % in der Tschechischen Republik. Viele Mitgliedstaaten informieren Ihre Bürger und Gäste über den Notruf 112:

- In **Finnland** wird jährlich am 11. Februar der Tag des Notrufs 112 begangen.
- In **Bulgarien** erhalten die Besucher eine Willkommens-SMS, in der auf die Nummer 112 hingewiesen wird.

- Werbung für den Notruf 112 gibt es an Autobahnen und Mautstationen in **Österreich, Griechenland** und **Spanien** sowie in Bahnhöfen und Flughäfen u. a. in **Belgien**, der **Tschechischen Republik**, **Estland**, **Irland**, **Griechenland** und den **Niederlanden**.
- In **Schweden** werden die Bürger vor Beginn der Reisesaison in Informationskampagnen über den Notruf 112 informiert.

Im letzten Jahr konnte die Bekanntheit des Notrufs 112 in **Bulgarien, Schweden, Rumänien, Litauen** und **Portugal** um 10 % gesteigert werden.

Weitere Ergebnisse der Eurobarometer-Umfrage:

- Ein Viertel der EU-Bürger haben in den letzten fünf Jahren eine Notrufnummer gewählt.
- Die Mehrheit der Notrufe wird noch immer mit Festnetztelefonen getätigt: So kamen 53 % der Anrufe aus einem Festnetz, die von Mobiltelefonen ausgehenden Notrufe nehmen aber zu (45 % gegenüber 42 % im Jahr 2008).

Um den Notruf 112 überall in Europa bekannt zu machen, haben das Europäische Parlament, der Rat und die Kommission heute den 11. Februar zum „Europäischen Tag des Notrufs 112“ erklärt. Die Kommission und die Mitgliedstaaten werden ihre Bemühungen verstärken, um besonders vor den Sommerferien die Aufmerksamkeit auf den Notruf 112 zu lenken.

Hintergrund

Der europäische Notruf 112 wurde 1991 eingeführt, um – zusätzlich zu den nationalen Notrufnummern – eine einheitliche Notrufnummer in allen EU-Mitgliedstaaten verfügbar zu machen und Notdienste insbesondere für Reisende leichter erreichbar zu machen. Seit 1998 müssen die Mitgliedstaaten gemäß den einschlägigen EU-Vorschriften gewährleisten, dass alle Nutzer von Festnetz- und Mobiltelefonen die Nummer 112 kostenlos anrufen können. Seit 2003 müssen die Telekommunikationsbetreiber den Rettungsdiensten Informationen zum Standort des Anrufers übermitteln, um ein rasches Auffinden von Unfallopfern zu ermöglichen. Im Übrigen ist es auch die Aufgabe der Mitgliedstaaten, die Nummer 112 bei den Bürgern besser bekannt zu machen.

Um die tatsächliche Einführung des Notrufs 112 zu gewährleisten, hat die Kommission bereits 17 [Vertragsverletzungsverfahren](#) gegen fünfzehn Länder eingeleitet, weil entweder die Nummer 112 nicht verfügbar war oder Angaben zum Anruferstandort nicht übermittelt wurden oder die Anrufe nicht angemessen bearbeitet wurden. Die meisten Verfahren konnten allerdings eingestellt werden, nachdem Abhilfemaßnahmen getroffen wurden.

Während der Notruf 112 häufig die nationalen Notrufnummern ergänzt, haben Dänemark, Finnland, die Niederlande, Portugal, Schweden und erst kürzlich Rumänien beschlossen, die 112 zu ihrer hauptsächlichen nationalen Notrufnummer zu machen. In anderen Ländern ist die 112 die einzige Rufnummer für einen bestimmten Notdienst (z. B. in Estland und Luxemburg für Krankenwagen bzw. Feuerwehr).

Website der Kommission zum Notruf 112: www.ec.europa.eu/112

So funktioniert der Notruf 112 in meinem Land:

http://ec.europa.eu/information_society/activities/112/ms/index_en.htm

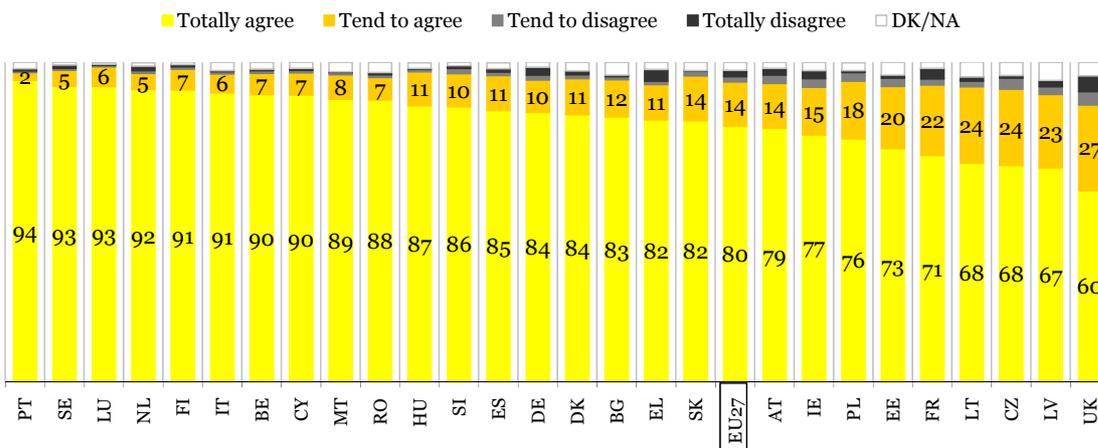
Kinderecke:

http://ec.europa.eu/information_society/activities/112/kids/index_en.htm

[MEMO/09/60](#)

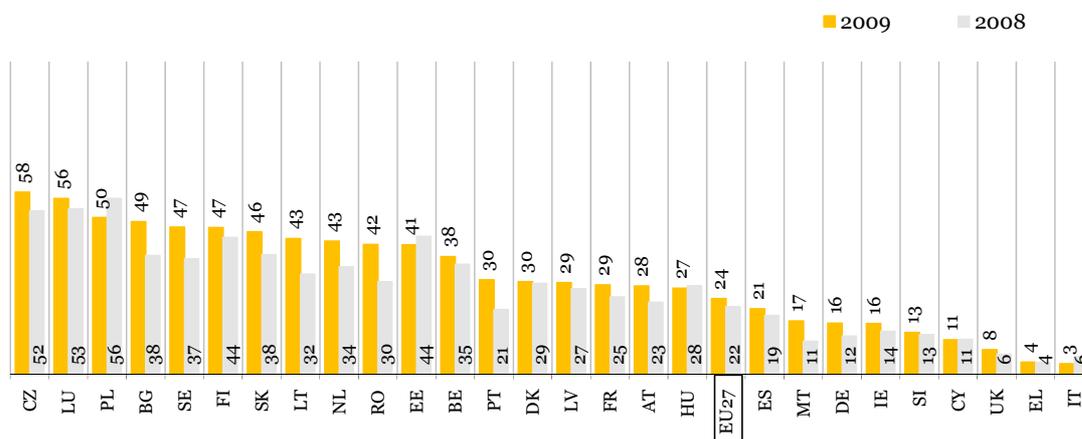
Opinions about the European emergency number 112:

It is very useful to have a Europe-wide emergency number available everywhere in the EU



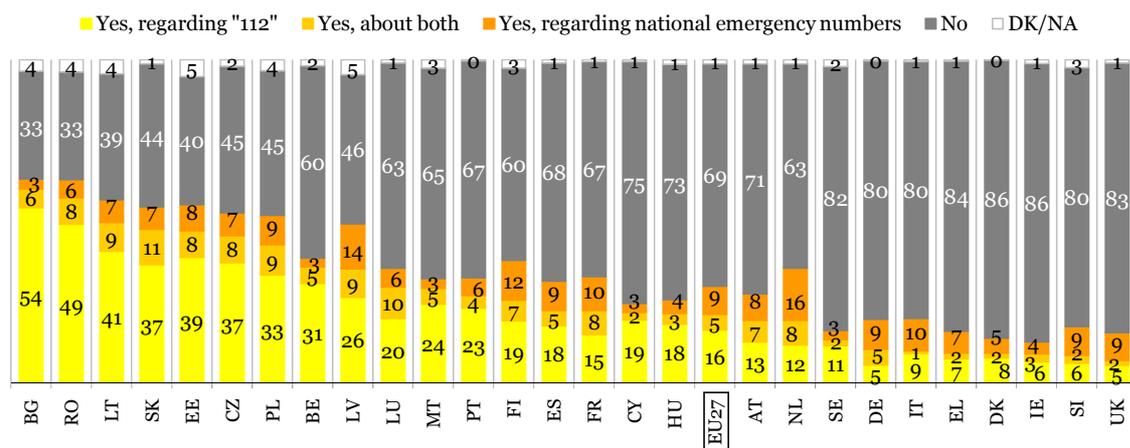
Q4 a. Please tell me to what extent you agree or disagree with the following statements...
 %, Base: all respondents, by country

Knowledge of 112 as the EU-wide emergency number – 2008-2009



Q2. Can you tell me what telephone number enables you to call emergency services anywhere in the EU?
 %, Base: all respondents, by country

Information about the European number 112 and national emergency numbers



Q3. During the last 12 months, have you seen or heard any information regarding the European emergency number "112"? And have you seen or heard any information about the national emergency number(s)?
 %, Base: all respondents, by country

Calls in foreign languages

Among the 23 Member States, which provided information on the language issue, 19 Member States (in addition to the United Kingdom and Ireland) reported on the ability of their emergency call centres to handle calls in English (Bulgaria, the Czech Republic, Denmark, Germany, Estonia, Greece, Spain, France, Cyprus, Latvia, Lithuania, Luxembourg, the Netherlands, Austria, Romania, Slovenia, Slovakia, Finland and Sweden). Of these Member States, Germany, Spain, France and Slovakia indicated that English may not be available in all cases in all emergency call centres and its availability depends on the linguistic resources of the emergency call centres while Bulgaria and Latvia said that calls in English can be forwarded for processing to another (central) call centre where competent staff is available.

112 calls in French are answered in nine Member States (in addition to France and Luxembourg) - Bulgaria (by call transfer to another call centre if necessary), the Czech Republic (by transfer to another call centre if necessary), Ireland, Greece, Spain (may not be available in all call centres) the Netherlands, Romania, Slovakia (subject to availability of appropriate staff) and Finland (by involving interpretation service).

112 calls in German are also answered in nine Member States (in addition to Germany, Austria and Luxembourg) - Bulgaria (by call transfer to another emergency call centre if necessary), the Czech Republic, Denmark (by call transfer to another call centre if necessary), Spain (may not be available in all call centres), Ireland, the Netherlands, Romania (by call transfer to another emergency call centre if necessary), Slovakia (subject to availability of appropriate staff) and Finland (by involving an interpretation service).

112 calls in Italian are answered in three Member States (in addition to Italy) – Spain (may not be available in all emergency call centres), Ireland and Romania (by call transfer to another emergency call centre if necessary).

A number of Member States have indicated the ability of their emergency call centres to answer calls in the languages of their neighbouring EU countries. Thus, calls in Polish can be handled by call centres in the Czech Republic (by call transfer to another call centre if necessary), Lithuania and Slovakia (in call centres of certain areas); calls in Hungarian – in Romania (by call transfer to another call centre if necessary), Slovenia (in call centres of certain areas) and Slovakia (in call centres of certain areas); calls in Czech - in Slovakia, calls in Italian – in Slovenia (in call centres of certain areas), calls in Portuguese – in Spain (may not be available in all call centres) and calls in Finnish - in Estonia. Languages of the neighbouring EU countries are also catered for by German call centres in border areas.

Furthermore, Spanish emergency call centres can handle calls also in Swedish (may not be available in all call centres), Irish call centres can handle 112 calls also in Polish and Romanian call centres can handle calls also in Spanish (by call transfer to another call centre if necessary).

Finally, the United Kingdom indicated that its emergency call centres can use an interpretation services covering 170 languages, Swedish call centres can also use an interpretation service covering all major EU languages and French call centres can use interpretation services in English and other languages.