

Brüssel, den 11 Februar 2008

Telekommunikation: EU-Bürger müssen besser über die einheitliche europäische Notrufnummer 112 informiert werden

Nur 22% der EU-Bürger wissen spontan, dass 112 die in der gesamten EU gültige Rufnummer für Rettungsdienste ist. Bei einer unionsweiten Erhebung wurde festgestellt, dass die nationalen Behörden noch einiges tun müssen, um den Informationsstand der Bevölkerung zu verbessern. Deshalb ruft die Kommission die Mitgliedstaaten dazu auf, die Bekanntheit der Nummer 112 zu steigern. Seit Inkrafttreten des EU-Telekommunikationsregels im Jahr 2003 haben 26 der 27 Mitgliedstaaten die Möglichkeit geschaffen, die Notrufnummer 112 von Festnetz- und Mobiltelefonen zu erreichen. Gegen Bulgarien ist noch ein Vertragsverletzungsverfahren anhängig, weil die 112 dort nicht verfügbar ist (siehe IP/07/1530). Der Bevölkerung besser zu vermitteln, dass die Notrufnummer 112 sowohl im Inland als auch bei Auslandsreisen gilt, ist nun der logisch nächste Schritt zu deren wirkungsvoller Einführung, denn nur informierte Bürger werden die Nummer im Notfall auch nutzen können. Entsprechend einem Aufruf des Europäischen Parlaments vom September 2007 nutzt die Kommission das heutige Datum (11.2.), um den Bekanntheitsgrad der 112 zu steigern.

„Eine in der gesamten EU wirksam funktionierende Notrufnummer ist ein wesentliches Instrument zur Gewährleistung der Sicherheit unserer Bürger. Insbesondere für Reisende ist Notfallhilfe ein wichtiger Aspekt des Binnenmarkts und der damit verbundenen Freiheiten. Die EU-Bürger sollten die Möglichkeit haben, überall in Europa dieselbe Notrufnummer zu nutzen“, erklärte die für Telekommunikation zuständige EU-Kommissarin Viviane Reding. „Die Kommission hat sich bislang darauf konzentriert zu gewährleisten, dass die Nummer 112 in allen Mitgliedstaaten eingeführt wird. Nun ist es an der Zeit, den Bürgern die 112 als die einheitliche Notrufnummer nahe zu bringen, die sie sich merken müssen. Deshalb rufe ich die Mitgliedstaaten dazu auf, weiter darauf hin zu arbeiten, dass die Notrufnummer 112 überall in Europa zuverlässig funktioniert, und sich an einer aktiven Sensibilisierungskampagne zur Steigerung der Bekanntheit der Nummer zu beteiligen.“

Die heute veröffentlichten Umfrageergebnisse zeigen, dass 95% der EU-Bürger der Auffassung sind, eine einheitliche Notrufnummer in der gesamten EU sei zweckmäßig. Insbesondere bei Aufenthalten außerhalb ihrer gewohnten Umgebung war für die Befragten das zuverlässige Funktionieren der Notrufnummer 112 von besonderer Bedeutung. Auslandsreisende können nämlich bei Nutzung der Nummer 112 mit geringerer Wahrscheinlichkeit den genauen Ort des jeweiligen Notfalls angeben (dazu waren nur 53% der Auslandsreisenden, aber mehr als 80% der Einheimischen in der Lage).

Daneben hatte den Umfrageergebnissen zufolge einer von vier Befragten in den letzten fünf Jahren eine Notrufnummer anrufen müssen. In nahezu 40% dieser Fälle wurde die Nummer 112 gewählt. Die große Mehrheit der Befragten gab an, nach Anruf der Nummer Hilfe erhalten zu haben (in 81% der Fälle wurde ein Rettungsdienst eingeschaltet, 7% der Anrufer erhielten zweckdienliche Informationen und in 5% der Fälle wurden sonstige Folgemaßnahmen getroffen). 8% der Befragten berichteten von Schwierigkeiten bei der Herstellung oder Aufrechterhaltung der Kommunikation; die meisten Fälle wurden dabei aus Polen berichtet (21%). Ferner ergab die Umfrage, dass diejenigen Befragten, die 112 im Ausland gewählt hatten, weniger häufig mit Sprachproblemen konfrontiert waren als diejenigen, die andere nationale Notrufnummern gewählt hatten (12% gegenüber 28%).

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. Selbst von denjenigen Befragten, die 112 als *nationale* Notrufnummer erkannten, wussten nur 22%, dass sie diese Nummer für sämtliche Notfalldienste und in der gesamten EU anrufen können. Der Anteil der Befragten, die in den letzten 12 Monaten Informationen zur europäischen Notrufnummer 112 erhalten hatten, reichte von 6% in Dänemark und Griechenland bis zu 56% in der Tschechischen Republik. Die Bürger in den neuen Mitgliedstaaten waren in der Regel besser informiert.

Neun von zehn EU-Bürgern waren der Auffassung, dass der Zugang Behinderter zu Notrufdiensten verbessert werden sollte. Die von der Kommission im November letzten Jahres vorgeschlagene Reform der EU-Vorschriften für die Telekommunikation (siehe [IP/07/1677](#)) beinhaltet mehrere Maßnahmen zur Verbesserung der Effizienz und Verfügbarkeit der Nummer 112 als einheitliche europäische Notrufnummer. Die Kommission schlägt unter anderem vor, die Erreichbarkeit der 112 für Behinderte zu verbessern. Außerdem soll die neue Europäische Behörde für die Märkte der elektronischen Kommunikation damit beauftragt werden, das wirksame Funktionieren der Notrufnummer 112 in sämtlichen Mitgliedstaaten jährlich zu überprüfen und notwendige technische Verbesserungen zu empfehlen.

Hintergrund

Mit der Einführung der europäischen Notrufnummer 112 wurde 1991 das Ziel verfolgt, in allen EU-Mitgliedstaaten eine einzige Notrufnummer bereitzustellen und so Notrufdienste insbesondere für Reisende leichter zugänglich zu machen. Das Gemeinschaftsrecht verpflichtet die Mitgliedstaaten seit 1998, zu gewährleisten, dass alle Endbenutzer von Festnetz- und Mobilfunkdiensten mit der Nummer 112 kostenlos Rettungsdienste verständigen können. Seit 2003 müssen die Telekommunikationsbetreiber den Rettungsdiensten Informationen zum Standort des Anrufers übermitteln, um ihnen so die rasche Ortung und Auffindung von Unfallopfern zu ermöglichen. Ferner müssen die Mitgliedstaaten sicherstellen, dass die Bürger dauerhaft über das Bestehen und den Zweck der Notrufnummer 112 informiert werden.

Um eine wirksame Umsetzung zu gewährleisten, hat die Kommission bislang gegen 14 Mitgliedstaaten Vertragsverletzungsverfahren eingeleitet, in denen nicht systematisch Informationen zum Standort des Anrufers bereitgestellt werden. Sieben dieser Fälle konnten in der Zwischenzeit abgeschlossen werden, nachdem die betreffenden Mitgliedstaaten Abhilfemaßnahmen getroffen hatten. In Italien, Litauen, den Niederlanden, Polen, Rumänien und der Slowakei funktioniert die Anruferlokalisierung noch immer nicht (s. untenstehende Tabelle).

Die Kommission arbeitet eng mit allen Mitgliedstaaten zusammen, um das Funktionieren der 112 weiter zu verbessern und diese zu einer wahrhaft europäischen Einheits-Notrufnummer zu machen. Im Dezember 2007 hat die Kommission den Mitgliedstaaten einen Fragebogen übermittelt, um weitere wichtige Detailinformationen zum Funktionieren der Nummer 112 (z. B. Erreichbarkeit für behinderte Nutzer und Genauigkeit der Informationen zum Anruferstandort) einzuholen. Die Kommission beabsichtigt, die Ergebnisse dieser Erhebung vor den Sommerferien zu veröffentlichen, um den Reisenden umfassende Informationen über den aktuellen Stand der Verwirklichung der Notrufnummer 112 in ihrem jeweiligen Urlaubsland zu bieten.

Die Ergebnisse der Flash-Eurobarometer-Umfrage können unter folgender Web-Adresse eingesehen werden:

http://ec.europa.eu/information_society/policy/ecomms/current/pan_european/index_en.htm.

Weitere Informationen zur Reform des EU-Telekommunikationsrechts:

http://ec.europa.eu/information_society/policy/ecomms/index_en.htm

Initiativen des Europäischen Parlaments zur Notrufnummer 112:

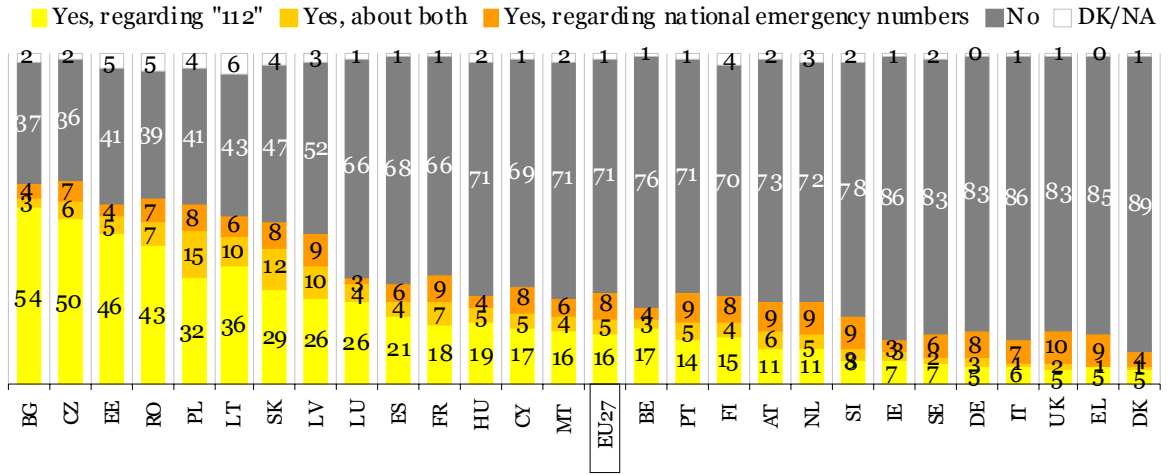
http://www.europarl.europa.eu/news/expert/infopress_page/065-10135-246-09-36-911-20070906|PR10134-03-09-2007-2007-true/default_de.htm

Annex 1: Status of 112 implementation

Member State	112 can be called from fixed and mobile phones	Caller Location information is provided for all calls
Austria	+	+
Belgium	+	+ (infringement closed in 2007)
Bulgaria	- (infringement started in 2007)	N/A
Cyprus	+	+ (infringement closed in 2006)
Czech Republic	+	+
Germany	+	+
Denmark	+	+
Estonia	+	+
Spain	+	+
Finland	+	+
France	+	+
Greece	+	+ (infringement closed in 2007)
Hungary	+	+ (infringement closed in 2007)
Ireland	+	+ (infringement closed in 2006)
Italy	+	- (infringement started in 2006)
Lithuania	+	- (infringement started in 2006)
Luxembourg	+	+ (infringement closed in 2006)
Latvia	+	+ (infringement pending but caller location now available)
Malta	+	+
Netherlands	+	- (infringement started in 2006)
Poland	+ (infringement closed in 2005)	- (infringement started in 2006)
Portugal	+	+ (infringement closed in 2007)
Romania	+	- (infringement started in 2007)
Sweden	+	+
Slovenia	+	+
Slovakia	+	- (infringement started in 2006)
United Kingdom	+	+

Annex 2:

Information about the single European number 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