

**112**

# Ihre lebensrettende Verbindung auf Reisen in der EU



**Wo immer in der Europäischen Union Sie sich gerade befinden, können Sie über die europaweit einheitliche Notrufnummer 112 stets eine Notrufzentrale erreichen. Die Europäische Kommission wird weiterhin darauf achten, dass die jüngst präzisierten EU-Vorschriften für den Notruf 112 in den 27 Mitgliedstaaten der Europäischen Union auch ordnungsgemäß umgesetzt werden.**

## Warum die 112?

Die Europäer sind aus beruflichen oder privaten Gründen immer häufiger in anderen Ländern der Europäischen Union (EU) unterwegs, weshalb eine EU-weit einheitliche Notrufnummer sehr sinnvoll ist. So müssen die Bürger sich statt mehrerer Notrufnummern nur noch die 112 merken.

Einige Mitgliedstaaten (Dänemark, Finnland, die Niederlande, Portugal, Rumänien, Malta und Schweden) haben die 112 als vorrangige Notrufnummer landesweit eingeführt, während in den meisten Mitgliedstaaten die 112 parallel zu den nationalen Notrufnummern funktioniert.

## Was passiert, wenn Sie die 112 wählen?

Anrufer, die den Notruf 112 wählen, werden mit einer Leitstelle verbunden. Abhängig von dem jeweiligen nationalen System für den Zivilschutz, wird die Leitstelle (die beispielsweise der Polizei zugeordnet sein kann) den Anruf direkt bearbeiten oder ihn an den zuständigen Notdienst (Krankenwagen, Feuerwehr, usw.) weiterleiten. In vielen Fällen ist die Leitstelle mehrsprachig besetzt. Jeder Mitgliedstaat ist selbst dafür verantwortlich, seine Notrufdienste zu organisieren und die Funktionsfähigkeit der Notrufnummer 112 sowie der nationalen Notrufnummern zu gewährleisten.

## Welche EU-Vorschriften gibt es für den Notruf 112?

Nach den EU-Vorschriften von 2003 gilt, dass der Notruf 112 aus dem Festnetz und von Mobiltelefonen aus kostenlos erreichbar sein muss, dass Anrufe in geeigneter Weise entgegenezunehmen und zu bearbeiten sind, dass die Notrufdienste Angaben zum Standort des Anrufers erhalten und die EU-Länder ihre Bürger über den Notruf 112 informieren müssen.

Mit den 2009 nochmals überarbeiteten Telekommunikationsvorschriften hat die EU die Bestimmungen für den Notruf 112 noch weiter gestärkt, indem insbesondere eine schnellere Übermittlung der Angaben zum Anruferstandort, erweiterte Zugangspflichten für bestimmte Arten von Internet-Telefonanbietern (VoIP), die gezielte Aufklärung von Reisenden und ein verbesserter Zugang zur 112 für Menschen mit Behinderungen gefordert werden.

Außerdem soll mit den neuen EU-Telekommunikationsvorschriften sichergestellt werden, dass Bürger, die unionsweit Gespräche mit ihrem Handy führen, gebührenfrei per SMS Informationen über den Notruf 112 erhalten.

## Wer kennt den Notruf 112?

Der Notruf 112 kann nur dann helfen, wenn die Menschen ihn auch kennen. Bei einer jüngst durchgeführten Eurobarometer-Umfrage zeigte sich, dass nur knapp über ein Viertel (26 %) der befragten EU-Bürger spontan wusste, dass die 112 die Notrufnummer ist, über die man an jedem Ort

in der EU die Polizei, die Feuerwehr oder medizinische Hilfe erreichen kann. Nur in fünf Ländern (Luxemburg, Tschechische Republik, Slowakei, Finnland und Polen) wusste die Mehrheit der Bevölkerung, dass die 112 eine EU-weite Notrufnummer ist. In Griechenland, Italien, dem Vereinigten Königreich und Zypern kannten nicht einmal 10 % der Bürger die 112.

EU-weit gab es in den letzten Jahren hier kaum Fortschritte (von 22 % 2008 auf 26 % 2011, ein Anstieg von nur 4 Prozentpunkten). In einigen Ländern ist der Bekanntheitsgrad der 112 als unionsweite Notrufnummer bei den Bürgern im Vergleich zum Vorjahr allerdings deutlich gestiegen. So in Österreich (von 31 % auf 39 %, ein Anstieg von 8 Prozentpunkten), in Finnland (von 50 % auf 56 %, ein Anstieg von 6 Prozentpunkten) und in den Niederlanden (von 45 % auf 50 %, ein Anstieg von 5 Prozentpunkten).

Die meisten EU-Länder gaben zwar an, dass sie Maßnahmen ergriffen haben, um den Bekanntheitsgrad des Notrufs 112 zu erhöhen (wie die Sichtbarkeit der 112 auf Notfallfahrzeugen), dennoch haben dem Bericht zufolge nur 27 % der EU-Bürger im letzten Jahr Informationen zum Notruf 112 erhalten.

### Europäischer Tag des Notrufs 112

Im Februar 2009 erklärten die Kommission, das Europäische Parlament und der Rat den 11. Februar zum Europäischen Tag des Notrufs 112, um die einheitliche Notrufnummer besser bekannt zu machen. Zum Europäischen Tag des Notrufs 112 werden jedes Jahr in ganz Europa Sensibilisierungsmaßnahmen und Vernetzungsaktivitäten veranstaltet.

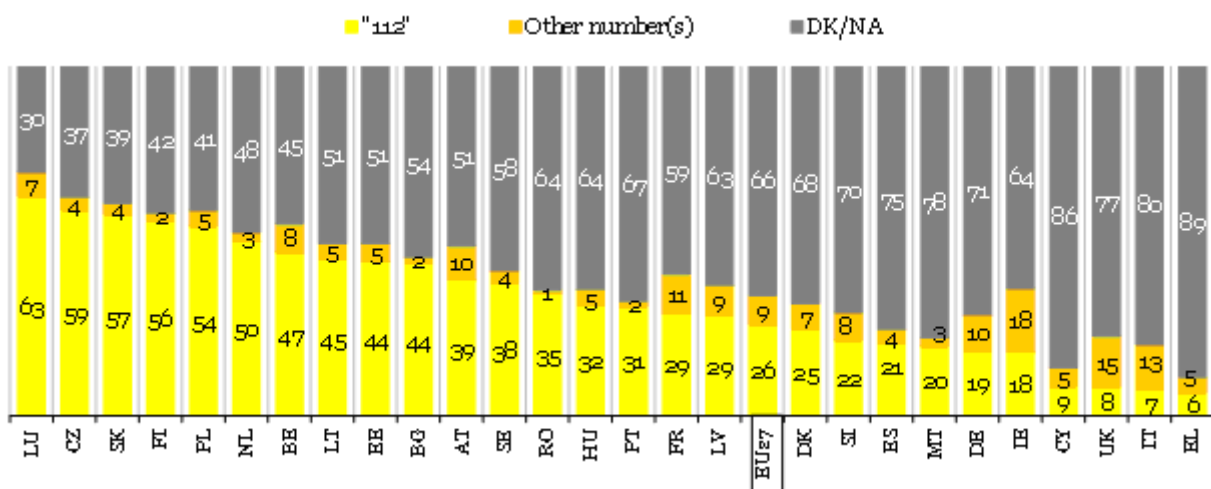
### Was macht die Kommission sonst noch?

Die Kommission wird darauf achten, dass der Notruf 112 in den Mitgliedstaaten funktioniert und gegebenenfalls rechtliche Schritte unternehmen. Die Kommission steht derzeit in Kontakt mit den Mitgliedstaaten, um sicherzustellen, dass die neuen EU-Vorschriften für den Notruf 112 unionsweit ordnungsgemäß umgesetzt werden.

Auch finanziert die Kommission Projekte wie REACH, die neue Möglichkeiten untersuchen, wie insbesondere behinderte Nutzer auf die Notrufdienste zugreifen können. Die Kommission unterstützt auch eCall, eine im Kraftfahrzeug eingebaute Technologie die bei einem Verkehrsunfall automatisch die Notrufzentralen verständigt und dabei Daten zum Standort des Fahrzeugs übermittelt.

Die Kommission wird auch in Zukunft den Notruf 112 aktiv fördern und empfehlenswerte Verfahren bekannt machen. Die Kommission hat eine Website geschaltet, die ein interaktives Quiz für Kinder enthält und die Bürger über den Notruf 112 informiert. Ferner dient sie dem Austausch bewährter Verfahren zwischen den 27 EU-Mitgliedstaaten (<http://ec.europa.eu/112>).

### Bekanntheit der 112 als EU-weite Notrufnummer: 26 % im EU-Durchschnitt



Q2. Können Sie sagen, mit welcher Telefonnummer Sie die Notrufdienste überall in der Europäischen Union anrufen 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](http://ec.europa.eu/information_society)

**GD Informationsgesellschaft und Medien:**

[http://ec.europa.eu/dgs/information\\_society/index\\_de.htm](http://ec.europa.eu/dgs/information_society/index_de.htm)

*Sie können auch all unsere Seiten anhören, indem Sie auf die Schaltfläche  des WebReader klicken*

**Informationsstelle:** BU31 01/18, B-1049 Brüssel, [E-Mail: info-desk@ec.europa.eu](mailto:info-desk@ec.europa.eu)