EUROPÄISCHE
KOMMISSION

Brüssel, den 18.12.2024
COM(2024) 575 final

BERICHT DER KOMMISSION AN DAS EUROPÄISCHE PARLAMENT UND DEN RAT

über die Wirksamkeit der Einführung der einheitlichen europäischen Notrufnummer 112

1. EINLEITUNG

Dieser Bericht wurde im Einklang mit Artikel 109 Absatz 4 des europäischen Kodex für die elektronische Kommunikation (EKEK)[1] erstellt und gibt einen Überblick über die Wirksamkeit der Einführung der einheitlichen europäischen Notrufnummer 112. Der Bericht beruht auf den Angaben, die von den Mitgliedstaaten und Norwegen in dem Fragebogen[2] zur Umsetzung des Notrufs und der europäischen Notrufnummer 112 gemacht wurden, der an den Kommunikationsausschuss (COCOM)[3] übermittelt wurde, sowie auf den Berichten, die von den Mitgliedstaaten gemäß Artikel 7 Absatz 1 und Artikel 8 der Delegierten Verordnung (EU) 2023/444 vorgelegt wurden. Diese Datenerhebung war die sechzehnte ihrer Art, die die Kommissionsdienststellen seit 2007 durchgeführt haben.

Gemäß Artikel 109 Absatz 4 EKEK legt die Kommission zunächst bis zum 21. Dezember 2020 und danach alle zwei Jahre dem Europäischen Parlament und dem Rat einen Bericht über die Wirksamkeit der Einführung der einheitlichen europäischen Notrufnummer 112 vor. Der zweite Bericht wurde am 16. Dezember 2022 veröffentlicht[4].

Bei der Datenerhebung für den nun vorliegenden Bericht wurde auf spezifische Fragen zurückgegriffen, um den Stand der Umsetzung der EU-Vorschriften und die Verbesserung der nationalen Systeme der Notrufabfragestellen zu bewerten. Der Berichtszeitraum für die quantitativen Daten[5] (z. B. die Anzahl der Notrufe unter der Nummer 112) ist der Zeitraum vom 1. Januar 2023 bis zum 31. Dezember 2023. Bei der Bewertung der Verfügbarkeit eines Systems (z. B. Lösungen zur Bestimmung des Anruferstandorts, Anwendungen usw.) wird in diesem Bericht auf die aktuellsten verfügbaren Informationen zurückgegriffen. Die Mitgliedstaaten und COCOM-Beobachter aus Bewerber- und EWR-Ländern wurden am 4. April 2024 aufgefordert, ihre Antworten bis zum 7. Juni 2024 einzureichen.

Die Mitgliedstaaten wurden aufgefordert, Messinstrumente für die Überwachung einer Reihe von Indikatoren zu entwickeln, um genaue Daten darüber liefern zu können, wie ihre Notrufsysteme funktionieren. Werden in diesem Bericht Mitgliedstaaten in Bezug auf eine qualitative oder quantitative Bewertung nicht genannt, bedeutet das, dass die relevanten Daten den Kommissionsdienststellen nicht übermittelt wurden.

2. NOTRUFE UNTER DER RUFNUMMER 112

Im Jahr 2023 lag die Zahl der unter der einheitlichen europäischen Notrufnummer 112 eingegangenen Anrufe mit 176 Mio. um 15 % höher als im Jahr 2021. Die Gesamtzahl der Notrufe, einschließlich der bei den noch genutzten nationalen Notrufnummern eingegangenen Anrufe, stieg um 6 % auf 285 Mio. Im Jahr 2023 machten Notrufe unter der Nummer 112 62 % aller Notrufe aus.

---

1 Richtlinie (EU) 2018/1972 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 11. Dezember 2018 über den europäischen Kodex für die elektronische Kommunikation (ABl. L 321 vom 17.12.2018, S. 36).

2 COCOM24-01.

3 Gemäß Artikel 118 EKEK eingerichteter Kommunikationsausschuss.

4 https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/2022-report-implementation-112-eu-emergency-number.

5 Die quantitativen Daten werden alle zwei Jahre erhoben, und zwar nur zu dem Jahr, das dem Bericht unmittelbar vorausgeht, um den Verwaltungsaufwand für die berichtenden Behörden gering zu halten.

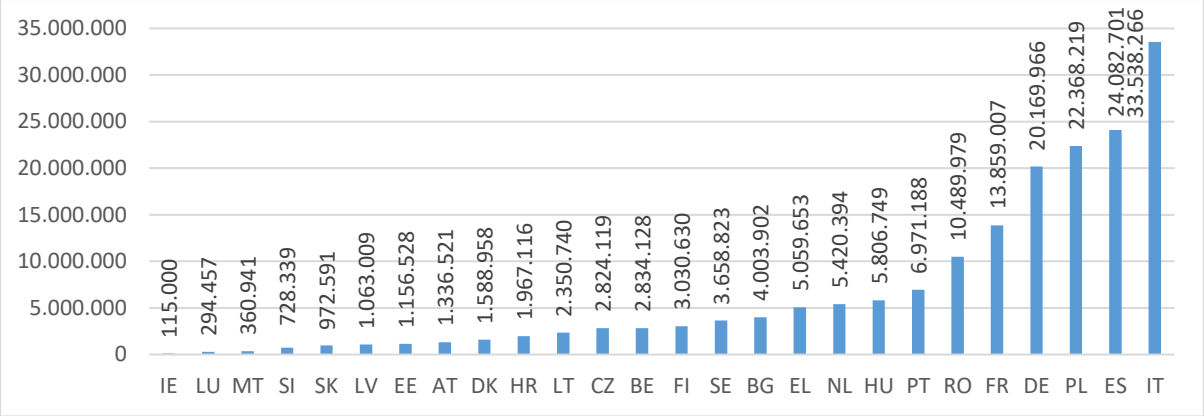


Abbildung 1: Anzahl der 112-Notrufe

112 ist die einzige Notrufnummer in Dänemark, Estland, Finnland, Malta, den Niederlanden, Portugal, Rumänien und Schweden. Auf diese Länder entfallen jedoch nur 19 % aller 112-Notrufe in der EU. Die große Mehrheit der unter der Nummer 112 getätigten Notrufe erfolgt in Ländern, in denen auch noch landeseigene Notrufnummern verwendet werden. In diesen Mitgliedstaaten variiert die Nutzung des einheitlichen europäischen Notrufs erheblich, von 5 % in Irland bis zu 97 % in Bulgarien.

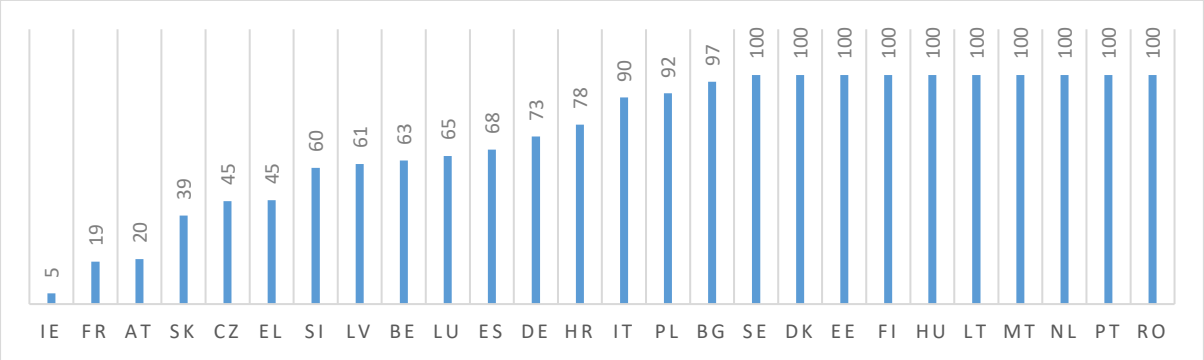


Abbildung 2: Prozentualer Anteil der Notrufe unter der Nummer 112

Die Zahl der von Mobiltelefonen getätigten 112-Notrufe lag weit über der Zahl der Anrufe von Festnetztelefonen. Im Durchschnitt wurden 82 % der Notrufe im Jahr 2023 von Mobiltelefonen abgesetzt. Die Verwendung von Mobiltelefonen für Notrufe unterscheidet sich allerdings je nach Mitgliedstaat, von 65 % in Deutschland und 77 % in Italien bis zu 98 % in der Tschechischen Republik und 99 % in Lettland.

Beim Verhältnis von Fehlanrufen[6] zur Gesamtzahl der Notrufe bestehen zwischen den Mitgliedstaaten[7] erhebliche Unterschiede; in Portugal werden 72 % erreicht. In einigen Mitgliedstaaten sind Anrufe von Geräten ohne SIM-Karte nicht erlaubt, um das Risiko von Fehlanrufen zu mindern, die möglicherweise das Notrufabfragestellensystem belasten

[6] Fehlanrufe sind Anrufe, die kein Eingreifen oder keine Hilfeleistung der Notrufabfragestelle oder der Notdienste zur Folge haben. Notrufe zu Vorfällen, für die bereits ein Eingreifen oder eine Hilfeleistung seitens der Notrufabfragestelle ausgelöst wurde und durch die deshalb kein separates Eingreifen bzw. keine separate Hilfeleistung ausgelöst wird, werden nicht als Fehlanrufe betrachtet.

[7] 20 Mitgliedstaaten machten Angaben zu Fehlanrufen.

könnten. In den meisten Mitgliedstaaten (19)[8] ist der Zugang zu Notdiensten von Telefonen ohne SIM-Karte jedoch vorgeschrieben.

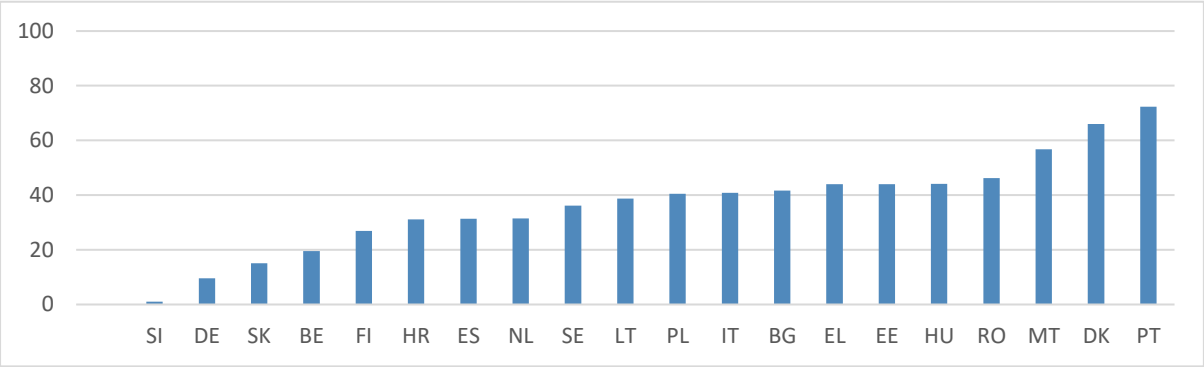


Abbildung 3: Prozentualer Anteil der Fehlanrufe bei Notrufnummern

In 17 Mitgliedstaaten müssen Notrufe per SMS für alle Endnutzer ermöglicht werden[9]. In 13 Mitgliedstaaten[10] wird die Notruf-SMS an die Nummer 112 gesendet. Die Anzahl der per SMS abgesetzten Notrufe variiert erheblich und hängt vom Grad der Bekanntheit dieser Form von Notrufen ab. Sie reicht von ein paar wenigen bis zu Zehntausenden Notrufen per SMS. 14 Mitgliedstaaten[11] bestätigten, dass kostenlose Notrufe per SMS gewährleistet sind.

Zusätzlich zu der Möglichkeit, die Notdienste durch Anrufe unter der Nummer 112 zu erreichen, stellen 19 Mitgliedstaaten[12] nationale oder regionale Anwendungen, mit denen Notrufe möglich sind, für alle Endnutzer[13] zur Verfügung. Je nach Art dieser Zugangsformen können Endnutzer zusätzliche Informationen mit der Notrufabfragestelle teilen, vom Mobilgerät gewonnene Standortangaben weitergeben oder textgestützt mit der Notrufabfragestelle kommunizieren. Belgien, Deutschland, Finnland, Polen, Schweden und Zypern bestätigten, dass der Datenverkehr, der durch die Notrufanwendung entsteht, gebührenfrei ist.

eCall-Notrufe werden im Falle eines Unfalls an die eCall-Notrufabfragestelle weitergeleitet. Für das Jahr 2023 meldeten 27 Mitgliedstaaten insgesamt 658 392 eCalls; das sind 56 % mehr als im Jahr 2021, als 421 000 eCalls gemeldet wurden.

---

8 AT, CY, CZ, DK, EE, EL, ES, FI, HU, IE, IT, LT, LU, LV, MT, NL, PL, PT, SE.

9 In einigen Mitgliedstaaten sind Notrufe per SMS ausschließlich für Endnutzer mit Behinderungen möglich, wie in Abschnitt 8 beschrieben.

10 CY, EE, EL, FI, HR, HU, IE, LT, LU, LV, NL, SI, SK.

11 AT, BE, CY, EE, EL, HR, HU, IE, LT, LU, LV, NL, SI, SK.

12 AT (regional), BE, CY, CZ, DE, DK, ES, FI, HU, IT, LT, LU, LV, NL, MT, PL, RO, SE, SK.

13 In einigen Mitgliedstaaten sind anwendungsbasierte Notrufe ausschließlich für Endnutzer mit Behinderungen möglich, wie in Abschnitt 8 beschrieben.

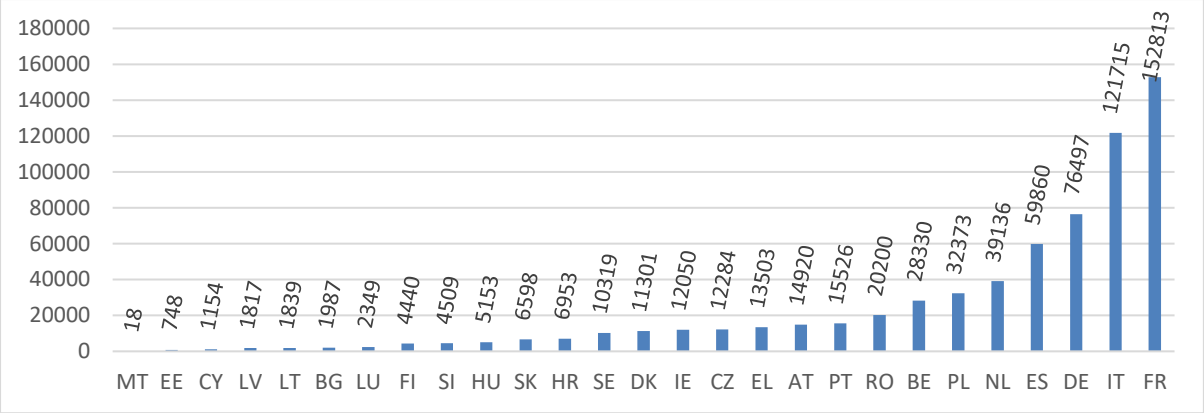


Abbildung 4: Anzahl der in der EU getätigten eCalls

3. BEANTWORTUNGSZEIT[14]

22 Mitgliedstaaten meldeten durchschnittliche Beantwortungszeiten von weniger als zehn Sekunden, um in Kontakt mit den Notrufdiensten zu treten.

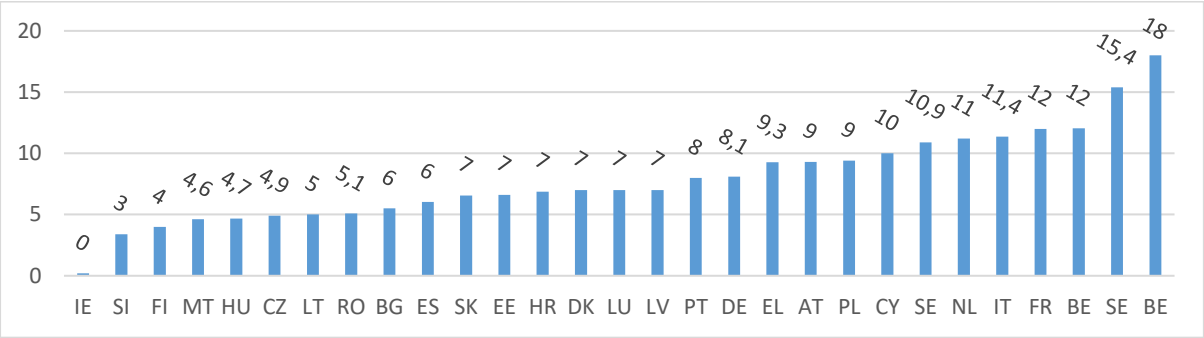


Abbildung 5: Durchschnittliche Beantwortungszeit für Notrufe (in Sekunden)

4. ABGEBROCHENE ANRUFE

27 Länder[15] machten Angaben zu Anrufen, die bei den Vermittlungsstellen der Notrufabfragestelle eingehen, aber abgebrochen werden, bevor eine in der Notrufabfragestelle tätige Person sie entgegennehmen konnte. Anrufabbrüche können aufgrund von Netzproblemen, überlasteten Leitungen, technischen Fehlern, mangelnden Bearbeitungskapazitäten, Abbrüchen durch den Anrufer (Notrufnummer möglicherweise versehentlich gewählt) usw. auftreten. Während unbeabsichtigte Anrufe und Abbrüche durch den Anrufer nicht von der Notrufabfragestelle kontrolliert werden können, deutet ein Mangel an Bearbeitungskapazitäten darauf hin, dass Notrufe unter der Nummer 112 bei den nationalen Notrufabfragestellen nicht adäquat beantwortet und bearbeitet werden.

[14] Die Zeit zwischen dem Zeitpunkt, an dem der Notruf bei der ersten Vermittlungsstufe der Notrufabfragestelle eingeht, und dem Zeitpunkt, an dem der Anruf von einer bei der Notrufabfragestelle tätigen Person entgegengenommen wird.

[15] Österreich machte dazu keine Angaben.

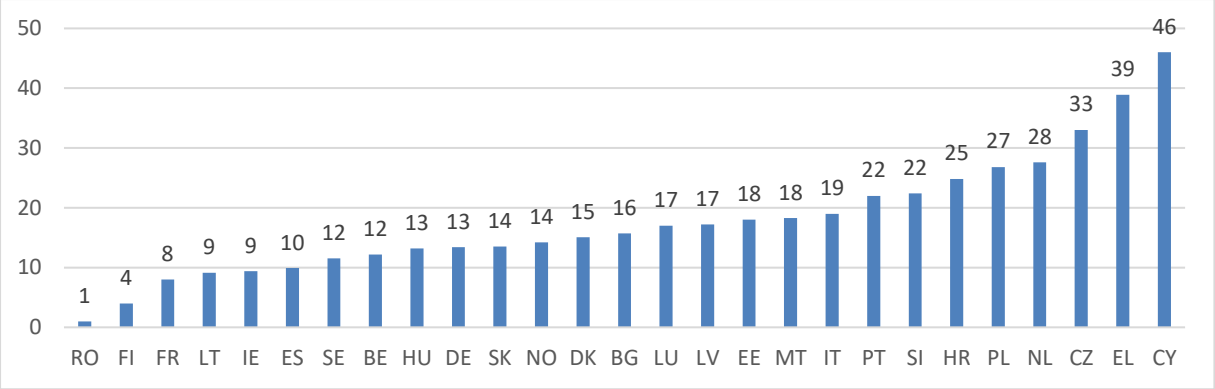


Abbildung 6: Prozentualer Anteil der abgebrochenen Notrufe

5. MANGELNDE VERFÜGBARKEIT VON ANGABEN ZUM ANRUFERSTANDORT

Nach Artikel 109 EKEK müssen der am besten geeigneten Notrufabfragestelle sowohl netzgestützte Angaben zum Anruferstandort als auch die genaueren vom Mobilgerät gewonnenen[16] Standortangaben bereitgestellt werden.

In den meisten der befragten Mitgliedstaaten[17] besteht bei weniger als 3 % der Notrufe ein Mangel an verfügbaren netzgestützten Angaben zum Anruferstandort. Höhere Anteile in Bezug auf mangelnde Standortinformationen wurden für die Ungarn (4 %), Irland (5 %), Estland (6 %), Frankreich (7 %), Spanien (11 %), Dänemark (15 %) und Lettland (21 %) gemeldet.

15 Mitgliedstaaten machten Angaben zur Verfügbarkeit der vom Mobilgerät gewonnenen Standortangaben, und zwar insbesondere dort, wo der Dienst *Advanced Mobile Location* (AML)[18] zum Einsatz kommt. Selbst wenn die nationalen Notrufabfragestellen AML empfangen können, bleibt dieses sehr genaue Positionsbestimmungssystem bei einer beträchtlichen Zahl von Notrufen ungenutzt (bis zu 60 % der Notrufe). Neben der Standortbestimmung des Endnutzers, der einen 112-Notruf absetzt, können die Mitgliedstaaten die Nutzung von AML auch für Notrufe per SMS ermöglichen.

Endnutzer, die beim Besuch anderer Mitgliedstaaten Roaming verwenden, könnten bei Notfällen möglicherweise in eine schwierige Situation geraten, da sie ihren Standort nicht genau beschreiben können. Während AML in 25 Mitgliedstaaten, Island und Norwegen zur Anwendung kommt, bestätigten nur acht Mitgliedstaaten[19], dass von Mobilgeräten der Roaming-Endnutzer Angaben zum Standort gewonnen werden können.

6. GENAUIGKEIT UND ZUVERLÄSSIGKEIT DES ANRUFERSTANDORTS

Nach Artikel 109 Absatz 6 EKEK legen die Mitgliedstaaten Kriterien für die Genauigkeit und Zuverlässigkeit der Angaben zum Anruferstandort fest. In der Delegierten Verordnung

---

[16] Während die Genauigkeit netzgestützter Standortangaben zwischen 50 m und 40 km schwanken kann, sind die vom Mobilgerät gewonnenen Standortangaben bis auf 5 m genau.

[17] 15 Mitgliedstaaten haben dazu Daten übermittelt: BG, CY, CZ, DK, EE, ES, FR, HR, HU, IE, IT, LT, LV, MT, NL, PT, RO und SE.

[18] https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/112-112-day-locating-emergency-calls-aml-technology-rise.

[19] BE, DK, EE, EL, FI, PT, RO, SE.

(EU) 2023/444[20] sind die Parameter festgelegt worden, die von den zuständigen Regulierungsbehörden bei der Festlegung der Kriterien für die Genauigkeit und Zuverlässigkeit der Angaben zum Anruferstandort zu berücksichtigen sind. Diese Kriterien sollten im Rahmen der technischen Durchführbarkeit sicherstellen, dass die Position des Endnutzers so zuverlässig und genau bestimmt wird, wie dies erforderlich ist, damit die Notdienste dem Endnutzer zweckmäßig zu Hilfe eilen können[21].

Nach Artikel 8 der Delegierten Verordnung müssen die Mitgliedstaaten bis spätestens 5. März 2024 die Annahme der Kriterien melden und erläutern, wie sie die in der Delegierten Verordnung festgelegten Parameter berücksichtigt haben.

Gemäß Artikel 8 Absatz 1 Buchstabe a der Delegierten Verordnung meldeten 17 Mitgliedstaaten[22] ihre Kriterien für die Genauigkeit und Zuverlässigkeit der Angaben zum Anruferstandort. Alle diese Mitgliedstaaten meldeten, dass für Festnetze als Anruferstandort die physische Adresse des Netzabschlusspunkts angegeben wird, deren Zuverlässigkeit zwischen 60 % und 100 % liegt. Für Mobilfunknetze melden acht Mitgliedstaaten[23] eine Genauigkeit von 50 m für 80 % der Mobilfunkkommunikation. Andere Mitgliedstaaten meldeten Genauigkeitskriterien von bis zu 100 m und eine Zuverlässigkeit zwischen 55 % und 80 %, mit Ausnahme der Niederlande (5 000 m als Kriterium). Anhang I enthält einen Überblick über die Kriterien für die Genauigkeit und Zuverlässigkeit der von den Mitgliedstaaten gemeldeten Angaben zum Anruferstandort.

Die AML-Lösung (*Advanced Mobile Location*), bei der die Angaben zum Anruferstandort vom Mobiltelefon gewonnen werden, kommt in 25 Mitgliedstaaten[24] und Norwegen zum Einsatz.

7. DURCHSCHNITTLICH BENÖTIGTE ZEIT FÜR DEN EMPFANG DES ANRUFERSTANDORTS DURCH DIE 112-NOTRUFSTELLE

Dank der Einführung des „Push-Systems“ oder des automatischen „Pull-Systems“ meldeten alle Mitgliedstaaten sehr kurze Zeiträume (bis zu zehn Sekunden) für die Übermittlung der *netzgestützten Angaben zum Anruferstandort*.

Aufgrund ihrer inhärenten Architektur hängen die Techniken für *vom Mobilgerät gewonnene Standortangaben* von der Geschwindigkeit des Mobilgeräts bei der Gewinnung der relevanten Standortparameter über GNSS- oder WLAN-Signale ab. Anhand der Berichte von 22 Mitgliedstaaten wurde festgestellt, dass die Bereitstellung der vom Mobilgerät gewonnenen Standortangaben von fast sofort bis zu 28 Sekunden dauern kann.

[20] Delegierte Verordnung (EU) 2023/444 der Kommission vom 16. Dezember 2022 zur Ergänzung der Richtlinie (EU) 2018/1972 des Europäischen Parlaments und des Rates um Maßnahmen zur Gewährleistung des effektiven Zugangs zu Notdiensten über Notrufe unter der einheitlichen europäischen Notrufnummer 112.

[21] Rechtssache C-417/18; Urteil des Gerichtshofs (Vierte Kammer) vom 5. September 2019, AW u. a. gegen Lietuvos valstybė.

[22] BE, BG, CZ, DE, DK, EE, FI, HR, IE, IT, LT, LV, NL, PL, PT, RO, SE.

[23] BG, DK, FI, HR, IE, IT, LT, SE.

[24] AT, BE, BG, CZ, DE, DK, EE, EL, ES, FI, FR, HR, HU, IE, IT, LT, LU, LV, MT, NL, PT, RO, SE, SI, SK.

8. ZUGANG ZU NOTRUFDIENSTEN BEIM ROAMING IN DER EU

Alle Mitgliedstaaten und Norwegen meldeten die Verfügbarkeit des Zugangs zur Notrufnummer 112 und zu netzgestützten Standortangaben bei Roaming-Anrufen.

16 Mitgliedstaaten[25] machten Angaben zur Anzahl der Anrufe unter der Nummer 112, die von Roaming-Endnutzern getätigt wurden. Auf diese Mitgliedstaaten entfällt mehr als die Hälfte der 112-Notrufe. Auf der Grundlage dieser Daten kann davon ausgegangen werden, dass 2,7 Millionen 112-Notrufe von Roaming-Endnutzern in der EU abgesetzt wurden, was 1,56 % aller Notrufe unter der Nummer 112 ausmacht.

9. ZUGANG ZU NOTRUFDIENSTEN FÜR ENDNUTZER MIT BEHINDERUNGEN

Nach Artikel 109 Absatz 5 EKEK müssen die Mitgliedstaaten sicherstellen, dass der Zugang von Endnutzern mit Behinderungen zu Notrufdiensten mit dem Zugang, über den die Mehrheit der Endnutzer verfügt, gleichwertig ist. Die Anforderungen an die funktionale Gleichwertigkeit sind in Artikel 4 der Delegierten Verordnung festgelegt. Die umgesetzten Lösungen sollten die zweiseitige Sprachkommunikation, wie sie beim Anruf unter der Notrufnummer 112 gewährleistet ist, replizieren bzw. ihr gleichwertig sein; das gilt auch für das Roaming. Aufgrund der Gleichwertigkeit sollten die Mitgliedstaaten außerdem dafür sorgen, dass der Anruferstandort der am besten geeigneten Notrufabfragestelle bekannt ist, damit die Notdienste wirksam eingreifen können.

Um dieser Verpflichtung nachzukommen, haben Mitgliedstaaten eine Reihe von Lösungen für Endnutzer mit Behinderungen umgesetzt, darunter Echtzeittext, Gesamtgesprächsdienste[26], SMS, Notrufanwendungen, Web-Dienste, Relay-Dienste und Zugang mit Spezialgeräten.

Die am häufigsten verwendete Technik stellen SMS dar, die eine zweiseitige textgestützte Interaktion zwischen der Person, die den Notruf absetzt, und der Notrufabfragestelle ermöglichen. Die SMS-Technik steht Endnutzern mit Behinderungen in 23 Mitgliedstaaten[27] und Norwegen zur Verfügung.

Notrufanwendungen werden in 17 Mitgliedstaaten[28] und Norwegen eingesetzt. Je nach ihrem Aufbau setzen diese Anwendungen Notrufe oder SMS-Nachrichten ab, können aber auch als Plattform für Echtzeittext- und Gesamtgesprächsdienste dienen. Darüber hinaus können Anwendungen genaue vom Mobilgerät gewonnene Standortangaben auf GNSS-/WLAN-Basis (5-100 m) übermitteln.

Relay-Dienste für Endnutzer mit Behinderungen können auch eine Mitteilung zum Zugang zu Notdiensten weiterleiten. Die Bestimmung des Anruferstandorts ist bei dieser Art des Notrufzugangs in den Mitgliedstaaten jedoch nicht immer möglich.

---

[25] BE, BG, CY, CZ, DE, DK, EE, HR, HU, IE, IT MT, PT, RO, SE, SI.

[26] Nach der Definition in Artikel 2 EKEK: *35. „Gesamtgesprächsdienst" (Total-Conversation-Dienst): ein Multimedia-Gesprächsdienst in Echtzeit, der die bidirektionale symmetrische Echtzeitübertragung von Video-Bewegtbildern, Text und Sprache zwischen Nutzern an zwei oder mehr Standorten ermöglicht.*

[27] AT, BE, CY, CZ, DK, EE, EL, ES, FI, FR, HR, HU, IE, LT, LU, LV, MT, NL, PT, RO, SE, SI, SK.

[28] AT, BE, BG, CY, CZ, DE, ES, FR, HU, IT, LT, LU, LV, MT, NL, PL, PT.

Der europäische Rechtsakt zur Barrierefreiheit[29] schreibt neben der Verfügbarkeit von Notrufen in Form von Sprachtelefonie auch die Verfügbarkeit in Form von Echtzeittext und, sofern Video verfügbar ist, in Form von synchronisierten Gesamtgesprächsdiensten[30] vor. Die von den Mitgliedstaaten gemäß Artikel 7 Absatz 1 der Delegierten Verordnung (EU) 2023/444 gemeldete voraussichtliche Einführung von Echtzeittext-Notrufen wird in Anhang III dargelegt.

In Anhang II findet sich eine Übersicht über die alternativen Zugangsmöglichkeiten für Endnutzer mit Behinderungen, die zurzeit in der EU verfügbar sind.

10. AUSBAU DER NOTRUFABFRAGESTELLEN IN DEN MITGLIEDSTAATEN

In der Delegierten Verordnung (EU) 2023/444[31] wurde darauf hingewiesen, dass die Umstellung von leitungsvermittelter zu paketvermittelter Technik in elektronischen Kommunikationsnetzen auch die Einführung neuer Notrufkommunikationsmittel nach sich ziehen wird. Paketvermittelte Technik ermöglicht vielfältige Notrufe, die den Bedürfnissen der Endnutzer und der Notdienste gleichermaßen Rechnung tragen. Sprachtelefondienste werden dabei über IP-Multimedia-Teilsysteme (IMS), die über Fest- und Mobilfunknetze laufen, wie z. B. *Voice over Long Term Evolution* (VoLTE), *Voice over New Radio* (VoNR in 5G) und *Voice over Wi-Fi* (VoWiFi), abgewickelt. Gleichzeitig würde diese Umstellung auch Text- und Videodienste wie Echtzeittext- und Gesamtgesprächsdienste ermöglichen, wie es der Vorgabe des europäischen Rechtsakts zur Barrierefreiheit entspricht. Wichtige Kontextinformationen wie der Anruferstandort oder der Mindestdatensatz für eCall könnten mit der neuen Technik durch andere lebensrettende Informationen ergänzt werden, die dank verschiedener Sensoren im Gerät selbst oder im Netz verfügbar sind.

Das Potenzial digitaler Technik kann nur voll ausgeschöpft werden, wenn die elektronischen Kommunikationsdienste und die nationalen Notrufabfragestellen die technischen Entwicklungen wirksam nutzen.

In EU-Rechtsvorschriften wird die Aufrüstung des Systems der nationalen Notrufabfragestellen bereits vorgeschrieben, damit diese Stellen in der Lage sind, bestimmte Notrufe zu bearbeiten, die mit paketvermittelter Technik laufen. Im Rahmen des europäischen Rechtsakts zur Barrierefreiheit müssen die nationalen Notrufabfragestellen ab dem 28. Juni 2025 oder ausnahmsweise ab dem 28. Juni 2027 in der Lage sein, Echtzeittext- oder Gesamtgesprächsdienste zu unterstützen und zu bearbeiten[32]. Solche Notrufdienste dürfen nur mit paketvermittelter Technik eingeführt werden.

Die gesetzliche Frist für die Aufrüstung des Systems der nationalen Notrufabfragestellen für den Betrieb IMS-gestützter eCall-Systeme ist in der Delegierten Verordnung (EU) 2024/1084 der Kommission[33] festgelegt. Dementsprechend müssen die nationalen Infrastrukturen der Notrufabfragestellen bis zum 1. Januar 2026 aufgerüstet werden.

---

[29] Richtlinie (EU) 2019/882 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 17. April 2019 über die Barrierefreiheitsanforderungen für Produkte und Dienstleistungen.

[30] Artikel 4 Absatz 1 und Anhang I Abschnitt IV Buchstabe a des europäischen Rechtsakts zur Barrierefreiheit.

[31] Erwägungsgrund 2 der Delegierten Verordnung (EU) 2023/444.

[32] Artikel 4 Absatz 8 und Anhang I Abschnitt V des europäischen Rechtsakts zur Barrierefreiheit.

[33] Delegierte Verordnung (EU) 2024/1084 der Kommission vom 6. Februar 2024 zur Änderung der Delegierten Verordnung (EU) Nr. 305/2013 zur Ergänzung der Richtlinie 2010/40/EU des Europäischen Parlaments und des Rates in Bezug auf die harmonisierte Bereitstellung eines interoperablen EU-weiten eCall-Dienstes.

Nach Artikel 7 der Delegierten Verordnung (EU) 2023/444 mussten die Mitgliedstaaten der Kommission bis zum 5. November 2023 einen Fahrplan für die Aufrüstung des nationalen Systems der Notrufabfragestellen vorlegen, damit Notrufe mit paketvermittelter Technik empfangen, beantwortet und verarbeitet werden können. 23 Mitgliedstaaten[34] und Norwegen übermittelten die betreffenden Informationen. In einigen Mitgliedstaaten hat die Umstellung auf paketvermittelte Technik bereits stattgefunden. Ausgehend von den gemeldeten Daten sollten paketvermittelt übertragene Notrufe bis spätestens 2027 in allen Mitgliedstaaten möglich sein. Die Mitgliedstaaten machten auch Angaben dazu, ab wann Notrufabfragestellen in der Lage sein werden, Echtzeittext zu bearbeiten. In einigen Mitgliedstaaten steht diese Art des Notrufzugangs zwar bereits zur Verfügung, aber bis spätestens Ende 2027 sollten dann alle Notrufabfragestellen in der EU in der Lage sein, Echtzeittext zu bearbeiten. Anhang III enthält weitere Einzelheiten zu den Fahrplänen der Mitgliedstaaten für die Aufrüstung des nationalen Systems der Notrufabfragestellen.

11. SCHLUSSFOLGERUNGEN

Die wichtigsten Ergebnisse dieses Berichts sind:

- Der Anteil der unter der einheitlichen europäischen Notrufnummer 112 eingegangenen Anrufe stieg gegenüber dem Jahr 2021 beträchtlich an und betrug 62 % aller Notrufe: Von den insgesamt 285 Mio. in der EU abgesetzten Notrufen waren 176 Mio. 112-Notrufe. Schätzungen zufolge wurden 2,7 Millionen Notrufe von Roaming-Endnutzern unter der einheitlichen europäischen Notrufnummer 112 getätigt, was 1,56 % aller Anrufe unter der Notrufnummer 112 entspricht.

- Die Verwendung der vom Mobilgerät gewonnenen Angaben zum Anruferstandort hat sich in der EU weiter verbessert. Seit September 2024 ist in 25 Mitgliedstaaten sowie Island und Norwegen sichergestellt, dass die Systeme der Notrufabfragestellen AML-fähig sind. Allerdings bestätigten nur acht Mitgliedstaaten, dass vom Mobilgerät gewonnene Angaben zum Anruferstandort auch bei Roaming-Nutzern verfügbar sind.

- Endnutzer mit Behinderungen kommen – vor allem beim Roaming – noch nicht vollständig in den Genuss gleichwertiger Zugangsmöglichkeiten. Wenn diese Endnutzer nicht in der Lage sind, die Notrufnummer 112 anzurufen, sind sie auf Lösungen angewiesen, die sich von Land zu Land stark unterscheiden. Diese Situation dürfte sich jedoch ändern, denn die Mitgliedstaaten bereiten ihre Notrufabfragestellen auf die Bearbeitung solcher Daten vor, und die Anbieter elektronischer Kommunikationsdienste treffen Vorbereitungen für die Einführung von interoperablem Echtzeittext bis Juni 2025 im Einklang mit den Anforderungen des europäischen Rechtsakts zur Barrierefreiheit.

- Die nationalen Notrufabfragestellen werden gegenwärtig auf paketvermittelte Technik aufgerüstet. In den EU-Rechtsvorschriften über die Echtzeittextkommunikation und eCall ist dies mit Umsetzungsterminen in den Jahren 2025, 2026 und 2027 vorgesehen. Es steht zu erwarten, dass die Infrastrukturen der Notrufabfragestellen vielfältiger und redundanter werden und verschiedene Arten von Notrufen abdecken werden.

[34] AT, BE, BG, CY, CZ, DE, DK, EE, EL, ES, FI, HR, IE, IT, LT, MT, NL, PL, PT, RO, SE, SI, SK.

ANHANG I – KRITERIEN FÜR DIE GENAUIGKEIT UND ZUVERLÄSSIGKEIT DER ANGABEN ZUM ANRUFERSTANDORT GEMÄß ARTIKEL 8 ABSATZ 1 BUCHSTABE A

	Mobilfunknetz		Festnetz	
	Genauigkeits-kriterium (Meter)	Zuverlässigkeits-kriterium (%)	Genauigkeitskriterium (Angaben zur physischen Adresse des Netzabschlusspunkts)	Zuverlässigkeits-kriterium (%)
AT	k. A.	k. A.	k. A.	k. A.
BE	k. A.	k. A.	Ja	94 %
BG	50 m	80 %	Ja	90 %
CY	k. A.	k. A.	k. A.	k. A.
CZ	100 m	55 %	Ja	100 %
DE	k. A.	k. A.	Ja	k. A.
DK	50 m	80 %	Ja	k. A.
EE	50 m	60 %	Ja	60 %
EL	k. A.	k. A.	k. A.	k. A.
ES	k. A.	k. A.	k. A.	k. A.
FI	50 m	80 %	Ja	100 %
FR	k. A.	k. A.	k. A.	k. A.
HR	50 m	80 %	Ja	k. A.
HU	k. A.	k. A.	k. A.	k. A.
IE	50 m	80 %	Ja	99 %
IT	50 m	80 %	Ja	82 %
LT	GSM: 750 m UMTS: 550 m LTE: 350 m 5G SA: 150 m AML: 50 m	GSM, UMTS, LTE, 5G SA: 67 % AML: 80 %	Ja	95 %
LU	k. A.	k. A.	k. A.	k. A.
LV	k. A.	k. A.	Ja	100 %
MT	k. A.	k. A.	k. A.	k. A.
NO	k. A.	k. A.	k. A.	k. A.

NL	5000 m	85 %	k. A.	k. A.
PL	k. A.	k. A.	Ja	100 %
PT	100 m	60 %	Ja	95 %
RO	k. A.	k. A.	Ja	95 %
SE	50 m	80 %	Ja	99 %
SI	k. A.	k. A.	k. A.	k. A.
SK	k. A.	k. A.	k. A.	k. A.

ANHANG II – ALTERNATIVE ZUGANGSMÖGLICHKEITEN ZU NOTRUFDIENSTEN IN EU-MITGLIEDSTAATEN UND EWR-LÄNDERN

	Merkmal verfügbar
	Merkmal nicht verfügbar

	Art des Zugangs	Inter-aktiv	Anrufer-standort	Ohne Re-gistrierung	Gebühren-frei	Roaming-Zugang	Gebühren-freies Roaming	Anzahl der Zugänge
AT	SMS an lange Nummer							580
	Anwendung							294
BE	SMS an kurze Nummer							k. A.
	Anwendung (112.be)							k. A.
BG	RTT (über die Anwendung 112 Bulgaria)							k. A.
	Anwendung (112 Bulgaria)							4
	Web-gestützter Dienst							
CY	SMS an 112							k. A.
	RTT (über die Anwendung 112 Cyprus/IOS 11 Cyprus)							k. A.
CZ	SMS an 112							739
	Anwendung (zachranka)							k. A.
	Web-gestützter Notrufzugang							k. A.
	Allgemeiner barrierefreier Relay-Dienst							k. A.
	Spezialisierter Notruf-Relay-Dienst							k. A.
	Spezialisierte an festen Standorten							0
DE	Anwendung							9 671*
	Allgemeiner Relay-Dienst							772
DK	SMS an lange Nummer							95
EE	SMS an 112							838
EL	SMS an 112							1478
ES	regionale SMS an lange Nummern							338
	Spezialisierter Notruf-Relay-Dienst (Videoanruf)							200
	Anwendung							200
FI	SMS an 112							5 950
FR	SMS an 114							305 452
	Gesamtgesprächsdienst als Netzdienst							k. A.
	Anwendung							k. A.
	Web-gestützter Notrufzugang							k. A.
	RTT als Netzdienst (www.info.urgence114.fr)							k. A.
	RTT als Anwendungsdienst (www.info.urgence114.fr)							k. A.

	Art des Zugangs	Inter-aktiv	Anrufer-standort	Ohne Re-gistrierung	Gebühren-frei	Roaming-Zugang	Gebühren-freies Roaming	Anzahl der Zugänge
	Spezialisierter Notruf-Relay-Dienst							k. A.
HR	SMS an 112							15
HU	SMS an 112							18 890
	Anwendung (112-SOS)							
IE	SMS an 112							1 279
IT	Anwendung (Flag Mii)							k. A.
	Anwendung (Where ARE U)							k. A.
	Spezialisierter Notruf-Relay-Dienst							k. A.
LT	SMS an 112							39 464
	Anwendung (112 app)							186
LU	SMS an 112							k. A.
	Anwendungen (GouvAlert, Echo 112)							k. A.
LV	SMS an 112							k. A.
	Anwendung							k. A.
MT	SMS an lange Nummer							4
	Anwendung 112.mt							228
	Web-Dienst 112.mt							
	RTT über Netz (lange Nummer)							
	RTT über Anwendung							
	Meldung über 112.mt							
NL	RTT über Anwendung (112NL)							k. A.
	Web-gestützter Notrufzugang							k. A.
	SMS an 112							k. A.
	Spezialisierter Notruf-Relay-Dienst							k. A.
	Allgemeiner barrierefreier Relay-Dienst							k. A.
PL	Anwendung (Alarm 112)							1 836
PT	SMS an lange Nummer							k. A.
	Notrufanwendung							7
RO	SMS an 113							k. A.
SE	SMS an 112							142
	Allgemeiner Relay-Dienst							1 083
SI	SMS an 112							k. A.
	Web-gestützter Notrufzugang							k. A.
SK	SMS an 112							k. A.
NO	SMS 112							k. A.
	Anwendung, Web-Dienst und Relais (gleiche Website)							

*seit 28.9.2021

ANHANG III – FAHRPLAN FÜR DIE AUFRÜSTUNG DER NATIONALEN NOTRUFABFRAGESTELLEN AUF PAKETVERMITTELTE TECHNOLOGIE GEMÄß ARTIKEL 7 ABSATZ 2

	Termin der Umstellung des Systems der Notrufabfragestellen auf paketvermittelt übertragene Notrufe	Notrufabfragestelle kann Echtzeittext bearbeiten
AT	2. Quartal 2025	2. Quartal 2025
BE	1. Quartal 2025	27. Juni 2027
BG	30. März 2026	30. März 2026
CY	1. Januar 2026	k. A.
CZ	1. März 2025	1. Oktober 2026
DE	Notrufabfragestellen umgestellt	k. A.
DK	Notrufabfragestellen umgestellt	Sommer 2027
EE	28. Juni 2025	28. Juni 2025
EL	Notrufabfragestellen umgestellt	2. Quartal 2026
ES	Juli 2024	k. A.
FI	Notrufabfragestellen umgestellt	Sommer 2025
FR	k. A.	k. A.
HR	26. Februar 2025	28. Juni 2025
HU	4. Quartal 2024	k. A.
IE	2024	4. Quartal 2024
IT	Mai 2025	k. A.
LT	Oktober 2026	März 2027
LU	k. A.	k. A.
LV	k. A.	k. A.
MT	Notrufabfragestellen umgestellt	Ja, für Anwendung
NO	k. A.	k. A.
NL	Mitte 2026-Ende 2027	Ja, für Anwendung. Nativer RTT ab Mitte 2026
PL	April 2025	Juni 2025
PT	Mai 2024	Januar 2025
RO	4. Quartal 2025	4. Quartal 2027
SE	Notrufabfragestellen umgestellt	3. Quartal 2025
SI	1. Quartal 2025	Ende 2025
SK	3. Quartal 2024	k. A.