

## **Schriftliche Kleine Anfrage**

des Abgeordneten Eckard Graage (CDU) vom 15.11.21

### **und Antwort des Senats**

**Betr.: Ausfall der Notruf-Nummern 110 und 112 in Hamburg**

**Einleitung für die Fragen:**

*Am Donnerstag, den 11. November 2021 fielen bundesweit die Notruf-Nummern 110 und 112 zeitweise aus. In Notfällen konnten die bekannten und bewährten Telefonnummern nicht verwendet werden. Dies betraf auch Hamburg.*

*Derartige Ausfälle sind besonders ärgerlich, wenn hierdurch zeitkritische Notlagen wie Herzinfarkte, Unfälle oder Straftaten gemeldet werden, um schnellstmöglich staatliche Hilfe anzufordern. Nach Presseberichten könnte ein fehlerhaftes Update der Software der Notfall-Rufnummern aufseiten der Deutschen Telekom verantwortlich gewesen sein.*

*Vor diesem Hintergrund frage ich den Senat:*

**Frage 1:** *Warum fielen die Notruf-Nummern 110 und 112 am 11. November 2021 zeitweise aus?*

**Antwort zu Frage 1:**

Die Notruf-Nummern 110 und 112 waren zeitweise aufgrund einer zentralen Störung bei der Deutschen Telekom nicht erreichbar. Die Deutsche Telekom ist deutschlandweit für den Betrieb der Notrufleitungen zuständig.

**Frage 2:** *Wie ist der Defekt (in Hamburg) aufgefallen?*

**Antwort zu Frage 2:**

Der Führungs- und Lagedienst in der Rettungsleitstelle (RLSt) der Feuerwehr erhielt am 11. November 2021 gegen etwa 4.30 Uhr Kenntnis, dass der Notruf 112 im gesamten Hamburger Stadtgebiet ausgefallen ist. Der Ausfall wurde in der RLSt bemerkt, nachdem über kurze Zeit keine Notrufe eingingen, sodass die Notrufnummer 112 dort gewählt und festgestellt wurde, dass der Notruf nicht verfügbar ist.

Die Polizeieinsatzzentrale (PEZ) wurde von der Rettungsleitstelle der Feuerwehr über den Ausfall der Notrufnummer 112 informiert. Unmittelbar daraufhin wurde die Notrufnummer 110 geprüft und der Ausfall festgestellt und somit bestätigt.

**Frage 3:** *Welche Schritte wurden sodann durch hamburgische Stellen eingeleitet, um dem Ausfall zu begegnen und ihn zu beheben?*

**Antwort zu Frage 3:**

Die Polizei und die Feuerwehr Hamburg versuchten sofort, Kontakt mit dem Leitstellenservice der Deutschen Telekom aufzunehmen.

Parallel wurde die für die Bearbeitung von Notrufen erforderliche Technik bei der Polizei und Feuerwehr überprüft und deren Fehlerfreiheit festgestellt. Durch die IT-Abteilung der Polizei wurden der Kontakt und der Informationsaustausch mit den Leitstellen beider Ämter gewährleistet.

Eine eigenständige Behebung des technischen Ausfalls war im Ergebnis weder durch die Polizei noch die Feuerwehr möglich, da die Störung nur durch den Betreiber – Deutsche Telekom – beseitigt werden konnte.

**Frage 4:** *Auf welchen Wegen und auf welche Weise wurden die Bürgerinnen und Bürger in Hamburg über den Ausfall und alternative Kontaktmöglichkeiten für Notfälle hingewiesen?*

**Antwort zu Frage 4:**

Nach Abstimmung zwischen der Feuerwehr (Führungs- und Lagedienst, diensthabende Führungsdienste und Pressesprecher) und der PEZ wurde eine sofortige Information der Bürgerinnen und Bürger sowohl über das Modulare Warnsystem des Bundes (MoWaS) – dies beinhaltet die Warnung über die sogenannten Warn-Apps – als auch durch den Twitter-Account der Feuerwehr veranlasst. In der Meldung wurde mitgeteilt, dass die Fernmeldezimmer der Feuer- und Rettungswachen sowie die Gerätehäuser der Freiwilligen Feuerwehren fest besetzt wurden, um als Anlaufstellen für Hilfesuchende zu dienen. Darüber hinaus wurde auf die Erreichbarkeit der Rettungsleitstelle über den Festnetzanschluss 040 42851 4999 und die örtlichen Polizeikommissariate über ihre Amtsnummern hingewiesen. Die PEZ veranlasste Rundfunkdurchsagen. Zusätzlich wurden Medien und Presse informiert und über die Pressestelle Informationen in die sozialen Netzwerke gesteuert.

**Frage 5:** *Inwiefern konnten insbesondere weniger technikaffine Menschen jenseits von Twitter oder Warn-Apps über die alternativen Kontaktmöglichkeiten informiert werden?*

**Antwort zu Frage 5:**

Neben der Veranlassung von Rundfunkdurchsagen durch die Polizei wurden auch mittels MoWaS die Radiosender aufgefordert, eine entsprechende Warnmeldung über das Radio zu senden. Die Bürgerinnen und Bürger wurden im Informationstext gebeten, ihre Rundfunk und Fernsehgeräte einzuschalten, auf mögliche Durchsagen von Einsatzfahrzeugen oder Sirensignale zu achten und ihre Mitmenschen ohne Mobilfunkgeräte und ältere Mitbürgerinnen und Mitbürger zu informieren.

Darüber hinaus betreibt die Polizei Hamburg eine eigene Webseite im Internet ([www.polizei.hamburg.de](http://www.polizei.hamburg.de)). Unter der Rubrik „Polizeikommissariate in Hamburg“ sind alle Adressen sowie telefonischen Erreichbarkeiten der Polizeikommissariate (PK) veröffentlicht. Zusätzlich ist hier der Hinweis „Die Polizeikommissariate sind Tag und Nacht erreichbar“ vermerkt.

**Frage 6:** *Wie viele Notrufe sind in Hamburg auf den herkömmlichen Telefonleitungen der Polizei, Feuerwehr und anderer Behörden im Zeitraum des Ausfalls der Notruf-Nummern 110 und 112 eingegangen?*

**Antwort zu Frage 6:**

Der Polizei und der Feuerwehr Hamburg liegen keine Erkenntnisse im Sinne der Fragestellung vor.

**Frage 7:** *Wie viele Notrufe gehen in Hamburg in einem vergleichbaren Zeitraum über die bekannten Notruf-Nummern sonst ein?*

**Antwort zu Frage 7:**

Bei der PEZ gehen in einem vergleichbaren Zeitraum durchschnittlich 17 Anrufe ein.

Bei der Feuerwehr werden in einem vergleichbaren Zeitraum durchschnittlich rund 16 Notrufe bearbeitet, welche zu Alarmierungen von Einheiten der Feuerwehr führen.

**Frage 8:** *Inwieweit sind im oben genannten Zeitraum Notlagen in Hamburg bekannt, denen aufgrund des Ausfalls der Notruf-Nummern später als üblich begegnet werden konnte?*

**Frage 9:** *Welche Schäden an Leib, Leben und Eigentum sind gegebenenfalls hierdurch eingetreten?*

**Antwort zu Fragen 8 und 9:**

Der Polizei Hamburg und der Feuerwehr Hamburg liegen keine Erkenntnisse im Sinne der Fragestellung vor. Schadeneintritte und Notlagen im Sinne der Fragestellung sind nicht bekannt geworden.

Nach der Wiederverfügbarkeit der Notrufnummer 112 wurde von keinem Anrufer mitgeteilt, dass in dem genannten Zeitfenster bereits versucht wurde, einen Notfall oder ein Schadensereignis zu melden.

**Frage 10:** *Welche Lehren ziehen die zuständigen Behörden aus dem ärgerlichen Ausfall der Notruf-Nummern?*

**Frage 11:** *Welche Vorkehrungen werden für künftige Ausfälle getroffen?*

**Antwort zu Fragen 10 und 11:**

Die Feuerwehr kann – wie in dem dargestellten Fall geschehen – auf alternative Rufnummern der Leitstelle und der Fernmeldezimmer an den Wachen sowie auf eine Besetzung der Gerätehäuser der Freiwilligen Feuerwehrhäuser als Anlaufstelle zurückgreifen. Die Leitstelle der Feuerwehr verfügt über ein umfangreiches Rückfallstufenkonzept. Auch die Infrastruktur der Polizei für die Notrufbearbeitung ist mit automatischen Umschaltmechanismen voll redundant aufgebaut. Darüber hinaus hat zum Zweck der Optimierung eine strukturierte Nachbereitung des Vorfalles und der getroffenen Maßnahmen stattgefunden.

Ein Ausfall der Notrufleitung bei der Telekom kann jedoch weder in der PEZ noch in der RLSt technisch vollständig kompensiert werden, da die technische Zuständigkeit für die Funktionsfähigkeit der Notrufleitung der Deutschen Telekom obliegt. Hamburg wird sich im Verbund mit den anderen Ländern in den übergeordneten Gremien dafür einsetzen, sowohl die Informations- und Kommunikationswege mit der Deutschen Telekom als auch die Redundanz der Notruf-Infrastruktur der Deutschen Telekom zu optimieren.

In den Alarmplänen der Krankenhäuser sind regelhaft auch die Nummern der nächstgelegenen Feuerwache sowie Polizeikommissariate hinterlegt. Die Krankenhäuser haben in den Notaufnahmen weitere Telefonnummern sowie Funktionspostfächer für eine Kontaktaufnahme zur Leitstelle des Rettungsdienstes der Feuerwehr Hamburg hinterlegt.

Der Vorfall macht deutlich, wie wichtig es ist, dass in Ausnahmefällen redundante und vielfältige Kommunikationsmöglichkeiten zur Verfügung stehen. Hamburg überprüft und optimiert seine Warninfrastruktur fortlaufend. Bund und Länder arbeiten an der stetigen Anpassung und Ausweitung auf weitere Warnmittel. Im Rahmen des Bund-Länder-Projekts „Warnung der Bevölkerung“ beteiligt sich Hamburg an der Weiterentwicklung des Warndienstes „Modulares Warnsystem“ (MoWaS). Es sollen weitere Warnmittel erschlossen werden, wie zum Beispiel der Empfang von Meldungen über Navigationsgeräte oder das Versenden von Meldungen per Cell Broadcast (CB), sodass alle Mobilfunkteilnehmenden, die mit einem für CB empfangsbereiten Mobiltelefongerät mit einer Mobilfunkzelle verbunden sind, erreicht werden können, ohne vorher eine App installiert haben zu müssen. Mit dem Anschluss der digitalen Stadtinformationstafeln an MoWaS wurde ein besonderer Standard geschaffen, der auf einem Pilotprojekt Hamburgs mit Betreibern von Außenwerbemitteln aus dem Jahr 2018 beruht. Mittlerweile findet dieser Warnkanal in ganz Deutschland immer mehr Verbreitung.