

Viele Wege führen zum Call Center – Infos und Tipps für den Notfall

Seit rund drei Jahrzehnten säumen sie die Autobahn: die orangefarbenen Notrufsäulen mit dem schwarzen Telefonhörersymbol. Durch Handy und Telematik haben sie Unterstützung bekommen. Aber nicht nur das. Seit 1999 ist das alte Notrufsäulensystem in privater Hand und wird Schritt für Schritt modernisiert. Betreiber sind die Autoversicherer im Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV). Wenn der Wagen streikt, kann man nach wie vor per Notrufsäule Hilfe herbeiholen. Der schwarze Hinweispfeil auf den Leitpfosten zeigt die Richtung, in die man loslaufen muss – zur nächsten Säule ist es höchstens einen Kilometer weit. Was neu ist: Die Notrufe landen nicht mehr bei der Autobahnmeisterei, sondern bei einem Call Center der Versicherungswirtschaft in Hamburg. Hier wird der Standort des Anrufers automatisch angezeigt.

Die neuen Säulen haben zwei Tasten. Mit der linken, gelben meldet man die Panne. Der im Call Center eingegangene Hilferuf wird dann sofort an den gewünschten Partner, zum Beispiel den Automobilclub, weitergeleitet. Die rechte, rote Taste dient allein dem Unfallnotruf. Das Call Center verbindet den Anrufer unmittelbar mit der zuständigen Polizei oder Rettungsleitstelle. Das dauert weniger als eine Minute. Die Vorteile des neuen Systems sind deutlich: Die Rettungsdienste sind jetzt wesentlich schneller am Unfallort.

Auch wenn die Notrufsäule nach wie vor lebenswichtig ist, ein Trend zeichnet sich bereits ab: Wer unterwegs ist und Hilfe benötigt, greift zunehmend zum Handy.

Laut ADAC gehen bereits 50 Prozent der Anrufe in den ADAC-Pannenhilfezentralen über Mobiltelefone ein. Mit dem Handy kann man unter den bekannten Notrufnummern 110 oder 112 gebührenfrei und schnell von überall her Hilfe herbeirufen.

Dasselbe gilt für die neue Telefonnummer der Autoversicherer. Sie lautet: 0800-6683663 und verbindet direkt mit dem Call Center. Hinter der Nummer verbirgt sich der Name NOTFON D. Drückt man beim Handy nach der 0800 die entsprechenden Buchstaben, so wählt man automatisch die Notrufnummer. Oder man klebt sich die Nummer an geeigneter Stelle ins Auto. Aufkleber können kostenlos per Telefon bestellt werden unter:

0180-25026 oder im Internet unter www.NOTFON-D.de

Zur Erinnerung: An der Notrufsäule sind bei einem Unfall folgende Angaben wichtig:

- ▶ **Wo ist der Unfall passiert?**
- ▶ **Was ist passiert?**
- ▶ **Wie viele Verletzte gibt es?**
- ▶ **Welche Verletzungen?**
- ▶ **Wer meldet den Unfall?**

Außerdem: Sprechen Sie deutlich und warten Sie Rückfragen ab.

Der Notruf vom Handy hat einen Nachteil: Die Anrufer wissen häufig nicht genau, wo sie sind. So vergeht wertvolle Zeit, die im Notfall Leben retten kann.

Orientierung bieten in einem solchen Fall die so genannten Stationszeichen. Diese stehen im Abstand von 200 m an allen Bundes-, Landes- und Kreisstraßen. Wenn man die Buchstaben und Zahlen auf diesem Zeichen durchgibt, weiß die Rettungsstelle sofort, wo man ist. Eine flächendeckende

Ausstattung der Autobahnen mit Stationszeichen ist derzeit noch nicht gewährleistet. Falls Sie unterwegs ein Mobiltelefon nutzen: Merken Sie sich die Notrufnummern oder speichern Sie sie gleich ein.

Neu auf dem Markt sind Telematikdienste, die den eigenen Pkw direkt mit der Notrufzentrale verbinden. Der ADAC zum Beispiel bietet seinen Mitgliedern inzwischen diesen Dienst unter dem Namen Telematik-Service-Kit (TSK) an. TSK ist ein Bordcomputer, der

über eine eingebaute Freisprecheinrichtung wie eine Notrufsäule im Auto arbeitet. Mit Hilfe einer GPS-Satellitenantenne kann die Service-Zentrale des ADAC die Position des Fahrzeugs genau orten und schnell Hilfe schicken. Solche Geräte werden auch von einigen Autoherstellern angeboten, sie sind allerdings nicht billig.