

## **Antrag**

**des Abg. Klaus Ranger u. a. SPD**

**und**

## **Stellungnahme**

**des Ministeriums des Inneren, für Digitalisierung und Kommunen**

### **Ausfall der Notrufnummern 110 und 112 in Baden-Württemberg**

Antrag

Der Landtag wolle beschließen,  
die Landesregierung zu ersuchen  
zu berichten,

1. welche Ursachen es für den Ausfall der Notrufnummern 110 und 112 am 11. November 2021 in Baden-Württemberg gab;
2. in welchem Zeitraum (in Stunden) der Notruf unter den Nummern 110 und 112 in welchen Kommunen in Baden-Württemberg nicht erreichbar war;
3. wie und durch wen die Störung behoben worden ist und ob weitere Störungen zu befürchten sind;
4. durch welche Maßnahmen die Bevölkerung über den Ausfall der Notrufnummern 110 und 112 informiert wurde;
5. inwiefern es zutrifft, dass die Notruf-App nora zum Zeitpunkt des Ausfalls der Notrufe technische Probleme hatte;
6. wie oft und für welchen Zeitraum seit 2019 der Notruf in Baden-Württemberg ausgefallen ist, unter Nennung der Daten, des Ausfalls in Stunden und der Ursachen;
7. welche Gefahren sich durch den Ausfall der Notrufnummern ergeben und inwiefern es bei Einsätzen von Polizei, Rettungsdienst und Feuerwehr am 11. November 2021 zu Verzögerungen bzw. Nichthandeln kam und welcher Schaden daraus entstanden ist;

8. welche konkreten Konsequenzen und Maßnahmen sich aus dem Ausfall der Notrufnummern am 29. September 2021 ergeben haben und warum es nun erneut zu einem Ausfall der Notrufnummern gekommen ist.

15.11.2021

Ranger, Binder, Hoffmann, Weber, Dr. Weirauch SPD

#### Begründung

Der Antrag soll Einzelheiten zu dem zweimaligen Ausfall der Notrufnummern 110 und 112 innerhalb von zwei Monaten in Baden-Württemberg in Erfahrung bringen.

#### Stellungnahme

Mit Schreiben vom 9. Dezember 2021 Nr. IM6-0141.5-191/26/4 nimmt das Ministerium des Inneren, für Digitalisierung und Kommunen zu dem Antrag wie folgt Stellung:

*Der Landtag wolle beschließen,  
die Landesregierung zu ersuchen  
zu berichten,*

- 1. welche Ursachen es für den Ausfall der Notrufnummern 110 und 112 am 11. November 2021 in Baden-Württemberg gab;*
- 2. in welchen Zeitraum (in Stunden) der Notruf unter den Nummern 110 und 112 in welchen Kommunen in Baden-Württemberg nicht erreichbar war;*

Zu 1. und 2.:

Bei der Übermittlung eines Notrufes sind unterschiedliche bundes- und landesrechtliche Vorschriften und Zuständigkeiten zu berücksichtigen. Für die Herstellung der Notrufverbindung finden sich bundesrechtliche Vorgaben für die Netzbetreiber im Telekommunikationsgesetz, in der Verordnung über Notrufverbindungen und der Technischen Richtlinie Notruf. Die Entgegennahme der unter der einheitlichen europäischen Notrufnummer 112 eingehenden Notrufe durch die Integrierten Leitstellen für Feuerwehr und Rettungsdienst ist landesrechtlich im Feuerwehrgesetz und im Rettungsdienstgesetz geregelt. Notrufe an die Notrufnummer 110 werden in Baden-Württemberg in den Führungs- und Lagezentren des zuständigen Polizeipräsidiums angenommen und bearbeitet.

Auf dem technischen Übertragungsweg von der hilfesuchenden Person bis hin zur zuständigen Leitstelle können sich Beeinträchtigungen oder Ausfälle in der

- initialisierenden IT-Infrastruktur des jeweiligen Kommunikationsdienstleisters der hilfesuchenden Person,
- transportierenden IT-Infrastruktur des Notruf-Dienstleisters (Provider) der für den Notruf zuständigen Leitstelle oder der
- entgegennehmenden IT-Infrastruktur der für den Notruf zuständigen Leitstelle

ereignen sie sind daher nie gänzlich auszuschließen. Sofern es in einem dieser Zuständigkeitsbereiche zu Problemen kommen sollte, sind diese auf Grundlage der gesetzlichen Vorgaben in der jeweiligen Zuständigkeit zu beheben. Des Weiteren sind vom Verursacher die vom Ausfall tangierten Stellen unverzüglich zu informieren und über den Wiederherstellungsprozess auf dem Laufenden zu halten.

Je nach vorliegender Störungsart und Zuständigkeit können sich Probleme auf die Notrufmöglichkeiten der Bevölkerung unterschiedlich auswirken. Abhängig von dem vorliegenden Störungsszenario und auf Basis noch vorhandener Notruf-Optionen erfolgt die Warnung der Bevölkerung durch die jeweils betroffenen Integrierten Leitstellen oder polizeilichen Führungs- und Lagezentren sowie gegebenenfalls das Lagezentrum der Landesregierung.

Am 11. November 2021 kam es beim Notruf-Provider Deutsche Telekom um 4.30 Uhr im Rahmen von Routine-Wartungsarbeiten an Elementen des IP-Backbones zu einer bundesweiten Störung der Erreichbarkeit aller an das Netz der Telekom angeschlossenen Notruf-Leitstellen; damit waren bundesweit auch alle Kommunen betroffen. Um 5.41 Uhr waren alle betroffenen Leitstellen wieder uneingeschränkt erreichbar. Ursächlich für die Störung war die Einbringung einer neuen Konfiguration, die zuvor durch die Deutsche Telekom getestet worden war und keinerlei Auffälligkeiten gezeigt hatte.

*3. wie und durch wen die Störung behoben worden ist und ob weitere Störungen zu befürchten sind;*

Zu 3.:

Nachdem im Zuständigkeitsbereich der Deutschen Telekom erkannt worden war, dass die neue Konfiguration im IP-Backbone die Erreichbarkeit der Notrufnummern beeinträchtigte, wurden die Änderungen umgehend rückgängig gemacht. Im Rahmen der Informationssteuerung wurden das Gemeinsame Melde- und Lagezentrum beim Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe, die Bundesnetzagentur und das Bundesamt für die Sicherheit in der Informationstechnik durch die Deutsche Telekom über die Störung in Kenntnis gesetzt. Nach Auskunft der Deutschen Telekom erfolgt derzeit eine Überprüfung der gesamten Notruf-Infrastruktur, um eventuelle Schwachstellen in der Infrastruktur und in den Prozessen zu ermitteln und zu beseitigen. Zudem arbeitet die Deutsche Telekom an einer Verbesserung der Kommunikation und wird sich an einer entsprechenden Initiative der Expertengruppe Leitstellen und Notruf des Arbeitskreises V der Innenministerkonferenz zur Optimierung der Abläufe bei Störungen im Notrufinfrastruktursystem beteiligen.

Auf Grundlage der Erkenntnisse und initiierten Maßnahmen geht die Deutsche Telekom derzeit nicht von einer Wiederholung eines vergleichbaren Störungsszenarios in ihrem Zuständigkeitsbereich aus.

*4. durch welche Maßnahmen die Bevölkerung über den Ausfall der Notrufnummern 110 und 112 informiert wurde;*

Zu 4.:

Die Warnung der Bevölkerung wird, abhängig von dem vorliegenden Störungsszenario und auf Basis noch vorhandener Notruf-Optionen, durch die jeweils betroffenen Integrierten Leitstellen für Feuerwehr und Rettungsdienst oder polizeilichen Führungs- und Lagezentren vorgenommen.

Aufgrund des Vorliegens einer landesweiten Störung setzte das Lagezentrum der Landesregierung eine landesweite Warnung über das Modulare Warnsystem (MoWaS) ab, um die Öffentlichkeit über den Ausfall der Notrufnummern 112 und 110 zu informieren. Diese Warnung erreichte eine Vielzahl an Sendeanstalten, Stationen, Warn-Apps und Warnmittel. Mit den maßgeblichen Rundfunkanstalten bestand in der Folge persönlicher telefonischer Kontakt. Ergänzend steuerte das

Lagezentrum der Landesregierung landes- und bundesweit die Erkenntnisse im Rahmen des internen polizeilichen Informationsaustauschs.

Darüber hinaus gaben die Integrierten Leitstellen in eigener Zuständigkeit ebenfalls – regional bezogene – Meldungen über das Modulare Warnsystem (MoWaS) heraus. Da die Dauer der Störung zunächst nicht eingeschätzt werden konnte, wurden zudem landesweit Feuerwehrehäuser besetzt, um der Bevölkerung Notfallmeldepunkte vor Ort anbieten zu können.

Die regionalen Polizeipräsidien berichteten darüber hinaus in ihren sozialen Medien über den Notrufausfall und generierten Meldungen für den Verkehrswarndienst. Diese Meldungen wurden in der Landesmeldestelle für den Verkehrswarndienst mit Sitz im Lagezentrum der Landesregierung gebündelt an über 100 Rundfunkanstalten und Navigationsgerätebetreiber sowie Internetdienstleister versandt. Gleichzeitig sind diese Einträge auf der Homepage mit Verkehrsmeldungen der Polizei Baden-Württemberg für jedermann ersichtlich. Als Rückfallebene verwiesen die regionalen Polizeipräsidien auf die Erreichbarkeit der örtlichen Polizeidienststellen.

*5. inwiefern es zutrifft, dass die Notruf-App nora zum Zeitpunkt des Ausfalls der Notrufe technische Probleme hatte;*

Zu 5.:

Aufgrund des Ausfalls der Notrufnummern 110 und 112 am 29. September 2021 und der begleitenden Medienberichterstattung kam es in kurzer Zeit zu sehr hohen Downloadzahlen der App. In der Spitze hatten sich die Zugriffszahlen mehr als verzehnfacht. Die anschließend hohe Anzahl an Registrierungen führte zu einer starken Auslastung der Server. Um die Server zu entlasten und die Funktionsfähigkeit der App weiter zu gewährleisten, wurde am 30. September 2021 die Möglichkeit zum Download ausgesetzt. Für alle bereits registrierten Nutzerinnen und Nutzer blieb die App voll funktionsfähig und weiterhin nutzbar. Für die Hauptzielgruppe von „nora“, Menschen mit Sprech- und Hörbehinderungen, wurde durch das Innenministerium Nordrhein-Westfalen ein alternativer Zugang zum Download und zur Registrierung der App bereitgestellt. Seit 16. November 2021 steht nora wieder regulär zum Download in den App-Stores zur Verfügung.

Darüber hinaus sind für den 11. November 2021 keine Störungen bekannt. Sämtliche installierte und registrierte nora-Apps konnten auf den jeweiligen Endgeräten ohne etwaige technische Probleme verwendet werden.

*6. wie oft und für welchen Zeitraum seit 2019 der Notruf in Baden-Württemberg ausgefallen ist, unter Nennung der Daten, des Ausfalls in Stunden und der Ursachen;*

Zu 6.:

Die Integrierten Leitstellen und die Polizei Baden-Württemberg verfügen jeweils über mehrstufige Ausfallkonzepte für den Notruf. Diese sehen beispielhaft aufgeführt vor, dass ankommende Notrufe, die vom Netz der Deutschen Telekom nicht an die zuständige Integrierte Leitstelle bzw. das Führungs- und Lagezentrum der Polizei geleitet werden können, automatisch an „Ersatz-Notrufabfragestellen“ geroutet werden. Das automatische Routing kam beispielsweise bei einer kurzzeitigen technischen Störung aufgrund eines regionalen Updates der Deutschen Telekom im Bereich Nordbaden am 15. Oktober 2021 zum Tragen. Ebenso kann das Umrouten manuell durch die Notrufabfragestelle initiiert werden, z. B. bei einem Stromausfall. Die hierfür erforderlichen Maßnahmen werden in Zusammenarbeit mit dem Leitstellenservice der Deutschen Telekom vorgenommen. Für die Bürgerinnen und Bürger kommt es hierdurch zu keiner zeitlichen Verschlechterung der Erreichbarkeit von Feuerwehr und Rettungsdienst beziehungsweise der Polizei oder zu Verzögerungen bei der Einleitung von Hilfsmaßnahmen. Dies war beispielsweise während dem Stromausfall beim Polizeipräsidium Ulm am 14. Oktober 2021 der Fall.

Mit Blick auf die Notrufnummer 110 und damit die Erreichbarkeit der polizeilichen Notrufabfragestellen ist insofern festzustellen, dass lediglich bei der Störung des Notrufes am 11. November 2021 der Notruf ausgefallen ist. Darüber hinaus kam es seit 2019 lediglich zu vier technischen Störungen, die in drei Fällen auf Störungen im (öffentlichen) Stromnetz und in einem Fall auf das genannte regionale Update der Telekom zurückzuführen sind. Die ankommenden Notrufe konnten in den betroffenen Notrufabfragestellen nicht entgegengenommen werden und wurden gemäß Ausfallkonzept umgeleitet und durch die „Ersatz-Notrufabfragestelle“ bearbeitet.

Neben den genannten Ausfällen am 29. September 2021 (nur partiell) und am 11. November 2021 (bundesweit) kam es nach Mitteilung der für die Entgegennahme der Notrufnummer 112 zuständigen Träger der insgesamt 35 Integrierten Leitstellen seit 2019 zu vier weiteren temporären, örtlichen Störungen beim Notruf-Empfang aus dem Netz in einzelnen Leitstellen. Außerdem gab es in dem Zeitraum zehn örtlich und zeitlich begrenzte Störungen der Technik einzelner Integrierter Leitstellen.

*7. welche Gefahren sich durch den Ausfall der Notrufnummern ergeben und inwiefern es bei Einsätzen von Polizei, Rettungsdienst und Feuerwehr am 11. November 2021 zu Verzögerungen bzw. Nichthandeln kam und welcher Schaden daraus entstanden ist;*

Zu 7.:

Störungen in der Notruf-Infrastruktur können im Extremfall dazu führen, dass Hilfeersuchen nicht oder nur mit zeitlichem Verzug bekannt und entsprechende Einsatzmaßnahmen eingeleitet werden können. Der Ausfall vom 11. November 2021 hatte nach den hier vorliegenden Informationen vereinzelte und lediglich geringfügige Verzögerungen von Notfallmeldungen zur Folge, die wiederum zu keinen bekannten Schäden oder Beeinträchtigungen von Leib und Leben führten.

*8. welche konkreten Konsequenzen und Maßnahmen sich aus dem Ausfall der Notrufnummern am 29. September 2021 ergeben haben und warum es nun erneut zu einem Ausfall der Notrufnummern gekommen ist.*

Zu 8.:

Alle in der Notruf-Infrastruktur beteiligten Stellen haben auch schon bisher umfassende Vorkehrungen zur Gewährleistung einer sicheren Verfügbarkeit des Notrufs getroffen. Neben technischen Maßnahmen, wie redundant ausgeführten Systemen, werden in Notfall-/Ausfallplänen auch organisatorische Maßnahmen, wie die Notrufweiterleitung, vorgeplant. Trotz bestmöglicher Vorkehrungen sind dennoch in allen Bereichen, in denen Technologie zum Einsatz kommt, Beeinträchtigungen oder gar Störungen grundsätzlich möglich und letztlich nie gänzlich auszuschließen.

Am 29. September 2021 waren Notrufnummern und -anschlüsse der Notrufnummer 112 vorübergehend nur für einen eingeschränkten Teilnehmerkreis erreichbar. Die Notrufnummer 110 war nicht betroffen. Ursache war eine Fehlkonfiguration in der Zuständigkeit der Deutschen Telekom am Netzübergang zwischen Festnetz und Mobilfunknetz sowie zu Netzen anderer Anbieter, in deren Folge die Herstellung von Sprachtelefonverbindungen generell beeinträchtigt war. Technische Maßnahmen zur Absicherung wurden durch die Deutsche Telekom umgehend implementiert. Nach Aussage der Deutschen Telekom bestehen in technischer Hinsicht keine Parallelen zu der notrufspezifischen Störung vom 11. November 2021.

Strobl

Minister des Inneren,  
für Digitalisierung und Kommunen