

72 Vorsicht Kostenfalle: Mit dem Smartphone im Ausland

73 Wie Sie den Verlust des Koffers beim Fliegen verhindern können



Mallorcas
Notruf-Zentrale
ist wie in ganz
Europa unter der
Telefonnummer
112 zu erreichen.
Mehrsprachige
Mitarbeiter
alarmieren dann
die zuständigen
Stellen. Sie helfen
aber auch, wenn
noch keine **Gefahr**
im **Verzug** ist

VON
JONAS MARTINY

Es ist auf Mallorca nicht immer einfach, den Überblick zu bewahren: Da gibt es die Guardia Civil, die National- und die Lokalpolizei, die Feuerwehr des Inselrates und der Stadt Palma, die Bergwacht, den Zivil- und den Katastrophenschutz, die Umweltpolizei und die Seerettung. Wer im Notfall zu alarmieren ist, geschweige denn, welche Telefonnummer gewählt werden muss, das wissen nur Experten.

Es gibt aber eine Lösung für dieses Problem: die in allen EU-Ländern gültige Rufnummer 112, die für Notfälle jeder Art gilt. Anrufe bei dieser Nummer sind sowohl aus dem Fest- als auch aus dem Mobilfunknetz kostenlos. Wer die 112 auf Mallorca wählt, der landet in der Notruf-Zentrale in Pont d'Inca, am Stadtrand Palmas.

Acht Mitarbeiter sind hier üblicherweise im Einsatz, neben Katalanisch und Castellano spricht man hier auch Englisch und Deutsch, sagt Francisco Bosch, Leiter der Notruf-Zentrale. Wer sich in einer Notsituation befinde, der werde von den Mitarbeitern



Eine der Mitarbeiterinnen der Notruf-Zentrale 112 am vergangenen Montag an ihrem Arbeitsplatz. Fotos: Patricia Lozano

Die Nummer für alle Fälle

darum gebeten, seinen Namen zu nennen sowie den Ort, an dem er sich aufhalte. Man solle knapp und präzise erklären, um welche Art Notfall es sich handle.

Je nach Situation wird dann von den Mitarbeitern der Telefonzentrale ein Notfall-Plan in Gang gesetzt. Bei Verkehrsunfällen etwa geht automatisch ein Hinweis an die zuständige Polizeidienststelle, an den Notarzt und bei Bedarf auch an die Feuerwehr. Die Notruf-Zentrale ist in der Folge jederzeit über den Fortgang des Einsatzes informiert, sagt Bosch.

Die Aufgaben der 112-Mitarbeiter gehen aber darüber hinaus: Falls es eine akute Notsituation gibt, die unmittelbar ärztlichen Rat erforderlich macht, kann eine Telefonverbindung zu einem



Der Chef der Notruf-Zentrale: Francisco Bosch.

Notarzt hergestellt werden. Auch die Vermittlung eines Psychologen gehört zum Angebot der Notruf-Zentrale.

Laut Statistik wurden auf Mallorca im Jahr 2011 genau 130.611 Notfälle gemeldet – vom Ver-

kehrsunfall über den Waldbrand bis zum Herzinfarkt. Im Sommer schnellte die Zahl wegen der zahlreichen Touristen auf der Insel deutlich in die Höhe, sagt Bosch. Am häufigsten alarmiert wurden von den 112-Mitar-

beatern 2011 die Lokalpolizei, gefolgt von Guardia Civil und Notärzten.

Die balearische Notruf-Zentrale ist aber nicht nur zuständig, wenn das Unglück schon geschehen ist, auch vorbeugende Maßnahmen gehören zu ihren Aufgaben. So können Wanderer etwa vor einem Ausflug schriftlich ihre Daten samt Route und voraussichtlicher Rückkehrzeit hinterlassen (<http://112ib.es>). Stößt ihnen etwas zu, organisieren die 112-Mitarbeiter automatisch eine Rettungsaktion. Und auch Landwirte sowie Gärtner, die eine Genehmigung des balearischen Umweltministeriums zum Feuer machen haben, sollten die Notruf-Zentrale vorab informieren – nicht dass fälschlicherweise die Feuerwehr ausrückt. □

2400 ANRUF PRO TAG

Bereits seit 1996 gibt es auf den Balearen eine Notrufzentrale – damit war die Region spanienweit Vorreiter. Hier gehen jährlich Hunderttausende Anrufe ein, 2011 waren es 871.835 – im Schnitt fast 2400 pro Tag. Allerdings geht es nicht immer um einen Notfall: So gibt es zahlreiche versehentliche Anrufe, etwa wenn jemand unabsichtlich an die Kurzwahltafel seines Mobiltelefons gerät, erklärt Francisco Bosch, Leiter der Notruf-Zentrale. Obendrein gebe es immer wieder auch Verwirrte oder Jugendliche, die falschen Alarm auslösen. Dies könne hohe Strafen nach sich ziehen. Schließlich werden viele Verkehrsunfälle mehrfach gemeldet. (jm)