



## PRESSEINFORMATION

Glockengießerwall 1  
20095 Hamburg

Heiko Beermann  
Geschäftsführer  
Tel.: 040 - 33449-3434  
Fax.: 040 - 33449-7060  
[www.gdv-dl.de](http://www.gdv-dl.de)

### **Lebensretter mit Headset Die Notrufzentrale ist ein ungewöhnlicher Arbeitsplatz**

Im hellen Großraumbüro am Glockengießerwall 1 in Hamburg herrscht konzentrierte Betriebsamkeit. 20 Mitarbeiter sitzen mit ihrem Headset vor je zwei Bildschirmen und nehmen Anrufe entgegen. „Guten Tag! Was kann ich für Sie tun?“ schwirrt es unzählige Male durch den Raum. Auf den ersten Blick ist es ein gewöhnliches Call-Center. Aber nur auf den ersten. „Bitte gehen Sie erst einmal hinter die Leitplanke!“, fordert ein junger, dunkelhaariger Agent freundlich, dennoch bestimmt. In Hamburg befindet sich *das* Call-Center in Deutschland, das Leben rettet: Die Notrufzentrale der Autoversicherer. Dort gehen alle Notrufe der rund 16.000 Säulen an Autobahnen, Bundes- und Landstraßen ein. Eine der freundlichen Stimmen gehört Christian Pankow. Er arbeitet seit über sieben Jahren als Agent in der Notrufzentrale. „Bei etwa 280.000 Anrufen pro Jahr muss man auf alles vorbereitet sein“, erklärt Pankow: „Einmal rief mich ein Herr an, der jeden Tag am gleichen Rastplatz Halt macht. Ihm fiel auf, dass ein Auto samt Fahrer immer noch an genau der gleichen Stelle stand wie am Tag zuvor. Wir schickten sofort Hilfe, aber die kam zu spät. Der Mann hatte einen Herzinfarkt erlitten.“ Das Telefon klingelt und blinkt rot auf, Pankow greift schnell zum Headset und drückt den Telefonknopf. „Guten Tag! Was kann ich für Sie tun?“ Auf seinem Bildschirm sieht er, dass sein Anrufer an der Notrufsäule 20884 an der BAB 57 steht. Christian Pankow atmet durch. Zum Glück nur eine Panne. Das Telefonat dauert zwei Minuten. Das Pannenhilfsfahrzeug ist unterwegs, ein Ersatzfahrzeug organisiert und der Schutzbriefversicherer benachrichtigt.

#### **Der Notruf der Autoversicherer**

Seit 1999 betreut die Hamburger GDV Dienstleistungs-GmbH & Co. KG (GDV DL) alle eingehenden Notrufe über die Notrufsäulen und über den mobilen Ruf 0800 – 6683663, was der Tastenkombination 0800 NOTFON D auf dem Handy entspricht. Obwohl heute fast jeder eines besitzt, gehen die

meisten Hilferufe nach wie vor von den orangefarbenen Notrufsäulen aus. Ihre Standorte sind geovermessen und damit lokalisierbar. Dies ist wichtig, da viele Anrufer an der genauen Ortsbestimmung scheitern. Ist keine Notrufsäule in Sicht, hilft der gebührenfreie Handy-Notruf 0800 NOTFON D (0800 – 668366 3). Anders als ein Säulen-Notruf verrät ein Handy-Notruf jedoch nichts über den Standort des Anrufers. Hier sind die Mitarbeiter in der Notrufzentrale gefragt. Durch geschultes Fragen nach Fahrtroute und Ziel helfen die Mitarbeiter unter Zuhilfenahme von digitalem Kartenmaterial den Standort zu bestimmen.

Besonders stressig ist es in der Notrufzentrale im Sommer, zur Hauptreisezeit. „An den Ferienwochenenden haben wir täglich bis zu 3.000 Anrufe, 50 Prozent mehr als im Jahresdurchschnitt“, berichtet die Pressesprecherin der Notrufzentrale Birgit Luge-Ehrhardt. Bereits seit 1938 gibt es Notrufsäulen in Deutschland. Sie dienten zunächst hauptsächlich als Betriebstelefone für den Nachrichtenaustausch der Autobahnmeistereien mit dem Autobahnstreckenpersonal. Doch schon damals konnten die Säulen zur Absetzung von Notrufen genutzt werden. Seit den 1960er Jahren wurden die Säulen dann vorrangig für Notrufe genutzt. Mittlerweile steht alle zwei Kilometer entlang der Autobahnen einer der zwei Meter großen, orangefarbenen Helfer. „Das wird auch so bleiben“, versichert Birgit Luge-Ehrhardt. „Unser guter Service hat sich bewährt, daher hat uns das Bundesverkehrsministerium auch die nächsten zehn Jahre damit beauftragt, den Autobahnnotruf für ganz Deutschland zu organisieren“.

### **Richtiges Verhalten an der Notrufsäule**

Die Notrufsäulen verfügen entweder über eine Klappe, die angehoben werden muss oder über zwei Tasten – rot und gelb. Die rote Taste wird für Unfallnotrufe benutzt. Bei Pannen hilft die gelbe Taste der Säule. Der eingegangene Notruf wird dann sofort bearbeitet und die gewünschte Hilfe durch den Abschleppdienst, Automobilclub oder die Versicherung organisiert. Wo die nächste Notrufsäule zu finden ist zeigen die weißen Leitpfosten entlang der Autobahnen. Kleine schwarze Pfeile darauf weisen die Richtung zur nächstgelegenen Säule. „In der Regel verläuft jeder Notruf in drei Schritten“, erklärt Telefonagent Christian Pankow konzentriert. Zuerst werden die Daten aufgenommen. Anschließend ist es wichtig darauf hinzuweisen, dass das Fahrzeug verlassen und die Unfallstelle gesichert wird und sich alle Beteiligten hinter die Leitplanken begeben. Klingt logisch,

ist aber nicht immer einfach. „Die Verunglückten sind meist sehr aufgeregt, fast hektisch und der Autobahnlärm sorgt für zusätzlichen Stress. Viele reden dann einfach drauf los und reagieren nicht auf Fragen. Ich muss dann erst einmal versuchen den Anrufer zu beruhigen, um alle wichtigen Angaben zu erfahren, damit wir helfen können“, so Christian Pankow. Viele Fahrlehrer kommen daher mit ihren Fahrschülern an eine Notrufsäule und üben das richtige Verhalten direkt vor Ort. „Wir nehmen uns dann ein wenig mehr Zeit und beantworten die Fragen der Schüler“, erklärt Christian Pankow.

### **Beruf: Lebensretter**

Von der Möglichkeit, in der Notrufzentrale zu arbeiten, hat Andreas Alferts in der Uni erfahren. „Das läuft viel über Mundpropaganda. Freunde von mir haben hier gearbeitet und mir den Job weiterempfohlen. Es macht wirklich Spaß, ist aber nicht das Richtige für jeden. Bei dieser Art von Arbeit braucht man Einfühlungsvermögen. Das heißt: schlechte Laune und privater Stress müssen zu Hause bleiben.“ Birgit Luge-Ehrhardt weiß, dass Feingefühl allein nicht ausreicht. Psychologische Trainings bereiten das Personal daher gezielt auf schwierige oder belastende Situationen vor. „Unsere Agents müssen rund um die Uhr und 365 Tage im Jahr schnell und kompetent weiterhelfen. Bei uns gibt es die 90/10-Regel: 90 Prozent aller Anrufer wird innerhalb von 10 Sekunden geholfen. Wenn es auf Sekunden ankommt, muss jeder Handgriff sitzen“, beschreibt Luge-Ehrhardt die besondere Arbeitssituation der Agents.

Das Team in der Hansestadt besteht aus Menschen unterschiedlichen Alters und Herkunft. Das kommt auch den Hilferufenden zugute: Egal, wer sich an der Notrufsäule meldet - oft findet sich ein Agent, der die Muttersprache des Anrufers spricht. Und so wird dem Russen auch auf Russisch geholfen. Alferts und Pankow sind zufrieden mit ihrer Arbeit: Täglich helfen sie Menschen in Notsituationen. „Eine Frau bedankte sich persönlich in einem Brief bei „ihren Lebensrettern“. Der Agent hatte sie eindringlich gebeten, nach einer Panne nicht im Auto zu warten, sondern hinter die Leitplanke zu gehen. Aus der sicheren Position heraus sah sie, wie kurz darauf ihr Auto von einem vorbeifahrenden Lkw erfasst wurde. Der Brief hing wochenlang am schwarzen Brett“, erinnert sich Alferts. „Manchmal sind die eingehenden Notrufe auch eher zum Schmunzeln“, fügt Pankow hinzu: „Von einer Notrufsäule an der A7 rief eine aufgeregte junge Frau an,

ihr Ehemann hatte sie aussteigen lassen und war dann einfach weiter gefahren. Ich sollte ihn auf dem Handy anrufen und zu ihr zurückschicken. Meinen Kollegen war die Dame schon bekannt. Dieses Paar hat wohl öfters Streit.“ Aber auch bei solchen „Notfällen“ helfen die Agents der Notrufzentrale gerne weiter.

**Internet-Tipp:** Noch mehr Informationen rund um die Notrufzentrale in Hamburg gibt es unter <http://www.gdv-dl.de/notruf.html>

**Über die Services der Autoversicherer:**

0800 NOTFON D ist der gebührenfreie Handy-Notruf der Autoversicherer. Alle Notrufe über 0800 NOTFON D (0800 - 668366 3) sowie Notrufe von Notrufsäulen an Autobahnen, Bundes- und Landstraßen gehen beim Notruf der Autoversicherer in Hamburg ein. Die Notrufzentrale wird von der GDV Dienstleistungs-GmbH & Co. KG (GDV DL) im Auftrag der Autoversicherer im Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft e. V. (GDV) organisiert. Neben dem Notruf der Autoversicherer betreut die GDV DL rund um die Uhr Anfragen zum Zentralruf der Autoversicherer. Unter der bundesweiten Servicenummer 0180 – 25 0 26 (6 Cent pro Anruf aus dem deutschen Festnetz, Mobilfunkkosten ggf. abweichend) ermittelt der Zentralruf der Autoversicherer nach einem Unfall in Deutschland oder dem europäischen Ausland die zuständige Versicherung des Unfallverursachers. Weitere Informationen unter [www.notfon-d.de](http://www.notfon-d.de) und [www.zentralruf.de](http://www.zentralruf.de) sowie [www.versicherung-und-verkehr.de](http://www.versicherung-und-verkehr.de).

Digitales Bildmaterial: <http://www.gdv-dl.de/bild-service.html>

**Weitere Informationen:**

Hill & Knowlton Communications GmbH  
Alexandra Haberstroh  
Quartier 207, Friedrichstraße 76  
10117 Berlin  
T: +49 30 - 28 87 58-47  
F: +49 30 - 28 87 58-38  
[alexandra.haberstroh@hillandknowlton.com](mailto:alexandra.haberstroh@hillandknowlton.com)