

Zu wenige Autos haben den Notruf eCall ADAC-Herstellerumfrage 10/2020

Autos mit **neuer Typgenehmigung ab 1. April 2018** müssen den **europäischen automatischen Notruf eCall 112** haben. Dieser geht direkt an die nächste Rettungsleitstelle. Doch der Fahrzeugbesitzer kann anhand der Zulassungsbescheinigung **nicht erkennen**, ob sein Auto eine solche Typgenehmigung besitzt und daher mit diesem Notruf ausgestattet sein muss. Daher hat der ADAC die wichtigsten Fahrzeughersteller befragt, welche ihrer Autos bereits mit dem europäischen Notruf eCall an die 112 ausgestattet sind.

Denn ADAC Untersuchungen haben ergeben, dass es bei den parallel erlaubten Hersteller-Notrufen zu deutlichen Verzögerungen kommen kann. Hier wird zuerst eine Telefonzentrale des Herstellers über einen verletzungsrelevanten Unfall informiert. Diese gibt das dann an die nächste Rettungsleitstelle weiter. Dabei vergeht kostbare Zeit, die für Verletzte überlebenswichtig sein kann. Außerdem kann es zu Übertragungsfehlern führen, so dass eine falsche Position übermittelt wird.

Demgegenüber wird beim europaweit einheitlichen Notruf an die 112 automatisch ein Minimum-Datensatz an die nächstgelegene Rettungsleitstelle übermittelt mit der genauen Position des Unfallautos und seiner letzten Fahrtrichtung (wichtig auf der Autobahn). So werden Verletzte sicher gefunden und schneller behandelt.



Notruf-Taste in einem VW Golf 8. Foto: ADAC/Arnulf Thiemel

Um für die Verbraucher Klarheit zu schaffen, welche Autos mit dem europäischen Notruf eCall an die 112 ausgestattet sind, hat der ADAC den wichtigsten Fahrzeugherstellern folgende Fragen gestellt:

1. Welche aktuellen Modelle aus Ihrem Haus verfügen über einen Hersteller-Notruf, welche über einen 112-eCall – und welche über beides?
2. In Fahrzeugen mit Hersteller-Notruf *und* 112-eCall: Wie kann zwischen dem einen und dem anderen umgeschaltet werden? Bitte detaillierte Beschreibung.
3. Ist zum Umschalten zwischen Hersteller-Notruf und 112-eCall ein Werkstatt-Besuch nötig?
4. Wie lange ist der Hersteller-Notruf kostenlos?
5. Ist bei den Autos Ihrer Marke(n) ab Werk der Hersteller-Notruf eingestellt oder der eCall an die 112?

Forderungen an die Hersteller

- Notruf-Dienste müssen für die gesamte Fahrzeug-Lebensdauer kostenlos sein (anders als etwa bei Audi oder Opel, wo dies auf zehn Jahre begrenzt ist, sowie teilweise bei Porsche und Skoda); andernfalls besteht die Gefahr, dass die (kostenpflichtige) Verlängerung nicht erfolgt und somit im Notfall auch kein automatischer Notruf abgesetzt wird
- Ab Werk sollte der europäische eCall an die 112 voreingestellt sein, wie dies bei allen Import-Marken, die geantwortet haben, der Fall ist. Bei Audi, BMW, Mercedes, Volkswagen (teilweise) und Volvo dagegen ist der 112 eCall ab Werk nicht voreingestellt.
- Das Umstellen von Hersteller-Notruf auf eCall 112 sollte vom Fahrer direkt im Auto zu erledigen sein. Bei Audi, BMW, Ford und Mercedes dagegen ist dazu meist ein Werkstatt-Besuch nötig, bei Volkswagen aber nicht (direkt im Infotainment umstellbar).

Nachfolgend die unredigierten Original-Antworten der Fahrzeug-Hersteller.

Aiways

Wir haben bisher nur ein Modell, den Aiways U5, im Portfolio. Dieses Fahrzeug verfügt ausschließlich über einen eCall an die 112 (kostenlos). Damit entfallen die Antworten auf die anderen Fragen ...

Audi

1. In fast allen unseren Modellen gehört der „Hersteller-Notruf“, bei Audi connect Notruf genannt, zur Serienausstattung: A3, A4, A5, A6, A7, A8, Q2, Q5, Q7, Q8 und e-tron. Der Hersteller-Notruf beinhaltet selbstverständlich auch immer den gesetzlich vorgeschriebenen EU e-call. In den Modellen A1 und Q3 ist der Hersteller-Notruf optional und an ein höherwertiges Infotainmentsystem verknüpft. Der gesetzliche Notruf gehört aber auch bei diesen beiden Modellen zur Serienausstattung. In den Modellen TT und R8 ist noch keine der beiden möglichen e-call Funktionen verbaut, da die Typzulassung vor April 2018 erfolgte und somit keine gesetzl. Verpflichtung vorliegt. Die Audi connect Notruf & Service Dienste werden für mindestens 10 Jahre ab Fahrzeugauslieferung garantiert.
2. Der Kunde kann die Art des Notrufs in seinem Fahrzeug selbst nicht auswählen. Bei manueller Aktivierung über die Notruftaste oder einer automatischen Auslösung des Notrufs wird bei entsprechend ausgestatteten Modellen immer der Hersteller-Notruf gewählt. Die Deaktivierung bzw. Reaktivierung des Hersteller-Notruf kann nur durch einen Audi Service Betrieb erfolgen. Grundsätzlich besteht natürlich immer die Möglichkeit, manuell oder per gespeicherter Telefonnummer über die 112 einen Notruf über die öffentliche Notruf-Leitstelle abzusetzen.
3. Folgende Funktionen sind Bestandteil der Ausstattung „Audi connect Notruf und Service“:
Im Falle eines schweren Unfalls wird automatisch ein Notruf ausgelöst. Mithilfe der Übermittlung fahrzeugrelevanter Daten wie Unfallort oder Anzahl der Insassen an das Audi Notruf Callcenter kann möglichst schnell und zielgerichtet Hilfe organisiert werden. Geschulte Call Center Mitarbeiter betreuen den Verunfallten auch im Ausland in der Landessprache des Fahrers und informieren parallel die lokalen Rettungskräfte mit den zur Rettung relevanten Daten. Der Notruf kann auch über eine Taste manuell ausgelöst werden, z.B. um Hilfe für andere Verkehrsteilnehmer zu rufen. (...)
4. Der gesetzliche Notruf steht ohne Laufzeitbegrenzung zur Verfügung.
5. In unseren Fahrzeugen ist immer der Hersteller-Notruf aktiv, falls verbaut.

BMW

1. Alle ab dem 31.3.2018 neu typgeprüften Fahrzeuge der BMW Group (BMW, MINI und Rolls-Royce) verfügen in den betroffenen Märkten über die gesetzlich vorgeschriebene EU eCall Funktion. In fast allen EU Ländern, in denen ConnectedDrive verfügbar ist und die rechtliche Lage eindeutig geklärt ist, sind seit 2018 alle Fahrzeuge zudem standardmäßig mit dem "Intelligenten Notruf" (TPS-eCall) ausgestattet, welcher der EU Norm EN 16102 entspricht. Damit verfügen fast alle BMW Group Fahrzeuge in Märkten mit EU eCall Pflicht über beide Systeme. Standardmäßig ist der „Intelligente Notruf“ als Primärfunktion aktiviert, der EU eCall fungiert als Fallback-Lösung. Der „Intelligente Notruf“ ist deaktivierbar, der EU eCall nicht.
Der „Intelligente Notruf“ bietet im Vergleich zum Funktionsumfang des gesetzlich vorgeschriebenen EU eCall viele Vorteile. Zum Beispiel werden zusätzliche und genauere Unfallinformationen übertragen, die Aufschluss über die Schwere des Unfalls, das Verletzungsrisiko und der Situation vor Ort geben. Wichtig hierbei ist, dass es zu keiner Verzögerung in der Verständigung der Rettungskräfte kommt, da in dem Moment des Auslösens des „Intelligenten Notrufs“ ein Mitarbeiter die Rettungskräften alarmiert und ein zweiter Mitarbeiter mit dem Insassen in Kontakt tritt. Diese beiden Mitarbeiter sind über ein digitales Interface verbunden und tauschen Informationen aus. So kann zum Beispiel an die bereits mobilisierten Rettungskräfte der Zustand des Insassen weitergegeben werden, dass die Person nur leicht verletzt und bei Bewusstsein ist oder im schlimmsten Fall nicht mehr ansprechbar ist. Oder auf der anderen Seite kann der Insasse informiert werden, dass die Rettungskräfte gleich eintreffen.
Die Kommunikation zwischen Insasse und Mitarbeiter erfolgt außerdem in der Muttersprache des Insassen, selbst wenn er sich mit dem Fahrzeug im fremdsprachigen Ausland befindet.
2. Der Kunde hat jederzeit die Möglichkeit den „Intelligenten Notruf“ zu deaktivieren, die Funktionalität des EU eCall bleibt davon unberührt.

Hierfür kann der Kunde ein entsprechendes Formular („Get disconnected“) ausfüllen. Damit lassen sich die BMW ConnectedDrive Dienste deaktivieren. Aus Sicherheitsgründen ist für das Ausfüllen des Formulars eine Identitätsprüfung des Eigentümers erforderlich, da damit für das Fahrzeug alle vernetzten Dienste deaktiviert werden (außer EU eCall natürlich). Am einfachsten ist es deshalb, das Formular direkt beim Händler auszufüllen.

3. Für alle Fahrzeuge in den ConnectedDrive Märkte, die mit dem „Intelligenten Notruf“ ausgestattet sind, ist der Dienst über die gesamte Nutzungsdauer kostenlos. Damit verfügen fast alle BMW Group Fahrzeuge in Märkten mit EU eCall Pflicht über beide Systeme.
4. Standardmäßig ist der „Intelligente Notruf“ als Primärfunktion aktiviert, der EU eCall fungiert als Fall-back-Lösung. Der „Intelligenten Notruf“ ist deaktivierbar, der EU eCall nicht.

Ford

1. Je nach Baureihe ist grundsätzlich entweder nur der Hersteller-Notruf (Ford Notruf-Assistent*) oder der 112-eCall verfügbar. Dies ist die Liste der Verfügbarkeit pro Fahrzeuglinie:

EcoSport	Notruf-Assistent
Edge	Notruf-Assistent
Explorer	eCall
Fiesta	Notruf-Assistent
Focus	Notruf-Assistent + eCall
Mondeo	Notruf-Assistent + eCall
Galaxy	Notruf-Assistent + eCall
Ford GT	Notruf-Assistent
Kuga	eCall
Mustang Mach-E	eCall
Mustang	Notruf-Assistent
Puma	eCall
Ranger	Notruf-Assistent
S-MAX	Notruf-Assistent + eCall
Transit (2t)	Notruf-Assistent
Transit/Tourneo Connect	Notruf-Assistent
Transit/Tourneo Courier	Notruf-Assistent
Transit/Tourneo Custom	Notruf-Assistent

Auf den Fahrzeuglinien, auf denen beides verfügbar ist, ist eCall noch nicht verpflichtend, sondern abhängig vom erworbenen Ford Infotainment-System.

Zum Hintergrund: eCall ist rechtlich verpflichtend für alle Fahrzeug-Typen, deren Whole Vehicle Type Approval (WVTA) *nach* dem 31.3.2018 lag. Für alle Fahrzeuge dieses Typs muss eCall grundsätzlich vorhanden sein. Bei Fahrzeug-Typen, deren WVTA *vor* diesem Stichtag lag, liegt es in der Entscheidung des Herstellers, ob er eCall anbietet, er muss es nicht.

Ob eCall oder der Notruf-Assistent im Ford-Fahrzeug vorhanden ist, hängt davon ab, welches Infotainment-System verbaut ist bzw. ob wir eCall überhaupt anbieten wollen (z.B. weil eine Entwicklung für dieses Fahrzeug zu aufwändig wäre).

2. Es kann nicht umgeschaltet werden.
3. Trifft nicht zu – Umschaltung nicht möglich.
4. Während der gesamten Lebenszeit des Fahrzeugs.

Anmerkung zum Hersteller-Notruf:

Es handelt sich dabei um den seit 2012 bei Ford erhältlichen sog. Notruf-Assistenten.

Honda

1. In den Modellen von Honda kommt der 112 eCall zum Einsatz. Dies ist bei folgenden Modellen der Fall: Honda CR-V/CR-V Hybrid ab Modelljahr 2019, Honda e, Honda Jazz HEV.
2. Siehe oben.
3. Siehe oben.
4. Siehe oben.
5. 112 eCall

Hyundai

Wir bieten derzeit in allen unseren Modellen den 112-eCall an, keinen separaten Hersteller-Notruf. Dafür dient dann der Pannennotruf.

Aus o.g. Gründen entfallen dann auch die Antworten auf Ihre weiteren Fragen.

Kia

1. Derzeit verfügen der neue Sorento und e-Soul über eine 112-eCall. Ein Hersteller-Notruf seitens Kia ist aktuell nicht vorhanden.
2. Eine Umschaltung ist nicht erforderlich, da ausschließlich ein 112 –eCall erfolgt.
3. siehe oben
4. siehe oben
5. Derzeit ist kein Hersteller-Notruf vorhanden, daher ist ab Werk der 112-eCall eingestellt.

Mazda

1. Einen Hersteller-Notruf bieten wir nicht an. Aktuell verfügen die Modelle Mazda3, Mazda CX-30 und Mazda MX-30 über einen 112-eCall.
2. Siehe oben
3. Siehe oben
4. Siehe oben
5. Siehe oben

Mercedes

1. Alle Mercedes-Benz Modelle verfügen ab Werk den Mercedes-Benz Notruf (Hersteller Notruf) und einem zusätzlichen 112 Sprachanruf als Fallback (kein 112 eCall, sondern nur Sprachanruf).
2. Die Modelle GLE, GLE Coupe, B-Klasse, GLB, GLA, CLA Coupe, CLA Shooting Brake, GLS, Mercedes Maybach GLS, AMG-GT verfügen über die Kombination Mercedes-Benz Notruf und dem gesetzlich zertifizierten 112 eCall. Natürlich werden alle neuen Modelle (S-Klasse, EQA, EQB ff) ebenfalls mit beiden Systemen ausgestattet sein.
3. In der Betriebsanleitung erhält der Kunde die Information, dass er sich frei entscheiden kann, ob er ausschließlich den 112 eCall oder die Kombination aus dem Mercedes-Benz Notruf und 112 eCall wünscht. Kosten entstehen dafür keine. Aufgrund der Abschaltproblematik der GSM- und UMTS-Netze empfiehlt Mercedes jedoch, beide Systeme aktiv zu lassen, weil der Mercedes-Benz Notruf auch Daten in 4G und 5G VoLTE versenden kann, wozu der EU eCall aufgrund der eingesetzten InbandTechnologie nicht in der Lage ist. Außerdem wird der Kunde im Ausland beim Mercedes-Benz Notruf in seiner Muttersprache angesprochen und nicht in der jeweiligen Fremdsprache, das kann ein wichtiger Faktor bei der Lebensrettung sein.
4. Ja, dies ist aus technischen Gründen notwendig, es entstehen dem Kunden jedoch keine Kosten. Für den Kunden ist der Notruf über die gesamte Lebenszeit des Fahrzeuges kostenfrei verfügbar.
5. Bei Mercedes-Benz sind beide Systeme ab Werk installiert und aktiv. Voreingestellt (Prio 1) ist unser Mercedes-Benz Notruf mit unserer Notrufzentrale, da dies aus unserer Sicht der bessere Notruf ist (internationale Sprache, zusätzliche SMS-Versendung und zusätzliche Datenübertragung durch 4G und 5G VoLTE). Falls unser Notruf nicht erreichbar sein sollte, greift der eCall 112.

Mitsubishi

In unseren aktuellen Fahrzeugen ist noch kein eCall verfügbar.

Nissan

Von den Modellen der Marke Nissan verfügt zurzeit nur der neue Juke über einen 112-eCall; für künftige Modelle ist der 112-eCall vorgesehen.

Opel

1. Alle unsere Neufahrzeuge bieten wir mit dem 112 eCall an. Verfügbar in allen Modellen mit Ausnahme des Movano.
2. Es gibt keine Umschalt-Funktion.
3. Es gibt keine Umschalt-Funktion.
4. Unser 112 eCall ist im Rahmen von OpelConnect für 10 Jahre inkludiert. Eine Verlängerung nach dieser Zeit ist optional möglich.
5. Wir bieten nur den 112 e-call an.

Porsche

1. Alle Modelle der Baureihe Cayenne und Panamera verfügen über den Hersteller-Notruf. Alle Modelle der Baureihen 911 und Taycan sind mit dem 112 eCall ausgestattet. Die Baureihen Cayenne und Panamera werden ab dem Jahr 2021 auch auf den 112 eCall umgestellt. Eine Umschaltung von Hersteller-Notruf auf 112 eCall oder umgekehrt ist auch bei den neuen Modellen nicht geplant.
2. Eine Umschaltung ist aktuell nicht implementiert, da beide Notrufsysteme nicht gleichzeitig verwendet werden.
3. (siehe vorstehend)
4. Soweit es die Infrastruktur zulässt, ist der Hersteller-Notruf über die komplette Laufzeit verfügbar (mindestens 10 Jahre).
5. Siehe Frage 1.

Renault

1. Aktuell verfügen der Renault Clio (ab Modell 2019) und der Renault Captur (ab Modell 2019) über die e-Call-Funktion, gemäß der EG-Verordnung 2015/758. Angerufen wird die 112. Renault bietet keinen Hersteller-Notruf an.
2. Nicht zutreffend. Siehe Antwort zu Frage 1
3. Nicht zutreffend. Siehe Antwort zu Frage 1
4. Renault bietet keinen Hersteller-Notruf an.
5. Nicht zutreffend. Siehe Antwort zu Frage 1

SsangYong

Aktuell hat nur der SsangYong Korando ein eCall-System. Der eCall ist kein Hersteller-Notruf, sondern ein 112-eCall.

Skoda

Unsere Fahrzeuge sind sowohl mit Notruf über die Firma Bosch (mit einer Laufzeit von 10 Jahren), als auch mit eCall über die Notrufnummer 112 (mit unbegrenzter Laufzeit) ausgestattet. Dies unterscheidet sich modell- und baujahrabhängig.

Subaru

Der Subaru Forester, ab Modelljahr 2020, verfügt als bisher einziges Modell über eine eCall-Funktion. Unser eCall basiert ausschließlich auf dem 112-Notruf.

Suzuki

1. Aktuell verfügen der Suzuki Across, der Suzuki Swace und die im Frühjahr 2021 erscheinende Jimny Nutzfahrzeugvariante über einen 112-eCall.
2. Da unsere Fahrzeuge nur über eCall verfügen, kann nicht umgeschaltet werden.
- 3.
4. Die e-Call Funktion ist immer kostenlos.
5. Bei Suzuki Fahrzeugen ist ab Werk der eCall an die 112 eingestellt.

Volkswagen

1. Über den Hersteller-Notruf verfügen im aktuellen Modelljahr: Polo, T-Roc, T-Roc Cabriolet, Tiguan, Tiguan Allspace, Touran, Passat, Passat Variant, Arteon, Arteon Shooting Brake, Touareg.
Über den Hersteller-Notruf und den 112-eCall verfügen im aktuellen Modelljahr: T-Cross, Golf 8, Golf 8 Variant. Über den 112-eCall verfügen im aktuellen Modelljahr: ID.3, ID.4
Die Verfügbarkeit der Notrufsysteme ist von der Fahrzeugausstattung und dem Land, in dem Sie sich befinden, abhängig und kann z.T. von der oben aufgeführten Einstufung abweichen.
In Fahrzeugen mit Hersteller-Notruf und 112-eCall wird grundsätzlich aufgrund des höheren Kundenmehrwerts (Ansprache des Kunden in Infotainment-Sprache, statt Landessprache; genauere übermittelte Fahrzeugdaten) immer der Hersteller-Notruf im Falle eines Unfalls genutzt. Sollte der Hersteller-Notruf nicht verfügbar sein, so greift der 112-eCall.
2. Eine Umschaltung auf den 112-eCall kann über die Änderung der Privacy Einstellungen des Fahrzeugs erfolgen. Der Kunde hat die Möglichkeit über ein Setzen der maximalen Privatsphäre im HMI des Fahrzeugs den privaten Notruf zu deaktivieren und den gesetzlichen Notruf damit im Falle eines Unfalls automatisch zu nutzen. Nähere Informationen zur Änderung der Privacy Einstellungen sind im jeweiligen fahrzeugspezifischen Bordbuch zu finden.
3. Nein, ein Werkstatt-Besuch ist nicht notwendig.
4. Der Hersteller-Notruf ist in Onlinemärkten in Serie gesetzt, grundsätzlich kostenlos und hat keine feste Laufzeit. Herstellerseitig garantiert Volkswagen die Verfügbarkeit des Dienstes für mindestens fünf (5) Jahre gerechnet ab der Erstzulassung vom Fahrzeug zum öffentlichen Straßenverkehr.
5. In Fahrzeugen mit Hersteller-Notruf und 112-eCall wird immer der Hersteller-Notruf im Falle eines Unfalls genutzt. Sollte der Hersteller-Notruf nicht verfügbar sein, so greift der 112-eCall. Beide Systeme (in Abhängigkeit von Fahrzeug und Markt) werden werksseitig verbaut und bei der Händlerinbetriebnahme softwareseitig aktiviert.

Volkswagen Nutzfahrzeuge

Volkswagen Nutzfahrzeuge setzt ausschließlich den 112-eCall ein. Bei der Caddy-Baureihe gehört dies zum Serienumfang für alle Modellvarianten. Bei den anderen Modellen ist dies abhängig von der Ausstattung mit dem entsprechenden Infotainmentsystem:

T6.1 Kasten, Kombi, Caravelle bis Comfortline: Optional verfügbar für Fahrzeuge mit dem Einstiegsinfotainment „Composition Audio“, ab „Composition Colour“ Bestandteil der Serienausstattung

T6.1 Caravelle Highline, Multivan: Serienausstattung

Crafter: Optional verfügbar für Fahrzeuge mit dem Einstiegsinfotainment „Composition Audio“, ab „Composition Colour“ gehört dies zur Serienausstattung.

Die Antworten auf Ihre Fragen zur Umstellung der Notruffunktion sind daher gegenstandslos.

Volvo

1. In allen aktuellen Modellen ist Volvo on Call serienmäßig und somit verfügen alle aktuellen Modelle sowohl über einen Hersteller-Notruf als auch über e-call.
2. In den Einstellungen unter Kommunikation/Volvo on Call kann der Kunde selbst und jederzeit seine persönliche Priorisierung wählen, also ob die Notrufzentrale (mit eingeschränkten Informationen) oder die Volvo on Call Zentrale (mit allen Informationen) als bevorzugter Kontakt im Falle eines Notfalls angerufen werden soll
3. nein
4. Fahrzeuggebunden und über das ganze Fahrzeugleben
5. alle aktuellen Fahrzeuge priorisieren ab Werk den Volvo on Call Notruf, hier werden deutlich mehr, und im Falle eines Unfalls auch wichtigere Informationen mitgeliefert.

Herausgeber/Impressum

ADAC e.V.
Test und Technik
81360 München
E-Mail tet@adac.de
www.adac.de