

Haftungssituation der Notruf- und Service-Leitstelle bei Fehlern in der Alarmbearbeitung insbesondere durch Fehlinterpretation von Videobildern

Zivilrechtliche Aspekte, Möglichkeiten der Haftungsreduzierung

Einleitung

Ein Bild sagt mehr als tausend Worte - so wird gerne die Videoüberwachung beworben. Aber manchmal wären ein paar Worte vielleicht doch gar nicht so schlecht.

Im Mittelpunkt des heutigen Themas steht die Fehl-Interpretation von Videobildern durch den NSL-Mitarbeiter und deren rechtliche Konsequenz. Um zu erkennen, wann eine einfache Video-bildauswertung zu einer Fehlinterpretation wird, muss man etwas weiter ausholen und sich zunächst allgemein mit der Videoüberwachung befassen. Denn um festzustellen, was falsch ist, sollten wir im ersten Teil einmal feststellen, wie es richtig wäre. Hier kommen auch Sie als Errichter der Videoanlage mit ins Spiel.

Im zweiten Abschnitt werde ich mich mit der Haftung an konkreten Beispielen befassen.

1. Erwünschte Aufgabenstellung der Videoüberwachung

In der Videotechnik gibt es verschiedene Aufgabenstellungen, welche als erstes von dem Errichter mit dem Kunden definiert werden sollten:

a.) Bedienen und Beobachten, z.B.

- Zutrittskontrolle
- Pförtnerdienste
- Livebilder
- Wachrundgänge

b.) Überwachen, z.B.

- Alarmbegleitend
- Freilandsicherung

Es sind unterschiedliche Überwachungsmaßnahmen zwischen dem Kunden und dem Errichter festzulegen, die im Ergebnis auch unterschiedliche Technik und Qualität der Technik fordern:

- Innenüberwachung
- Außenüberwachung
- Objektüberwachung
- Freilandsicherung

Beispiele der Nutzung

- Vorort-Live-Bilder
- Bildspeicherung im Objekt für Nachvollziehbarkeit
- Einwahlmöglichkeit vom Betreiber
- alarmbegleitend zu der Gefahrenmeldeanlage
- Freilandüberwachung

Was ist von dem Errichter und der NSL zu beachten

- richtige Integration der Monitore, so dass sie sichtbar sind
- Videosequenzen sind besser als Liveübertragungen
- NSL-Mitarbeiter muss bei auslösendem Bild klare Maßnahmenvorgabe haben

2. Einbeziehung der NSL durch den Errichter und den Kunden

Bei der Nutzung der Notruf-Service-Leitstelle muss berücksichtigt werden, dass ihre Hauptaufgabe das Überwachen ist.

Die einzelnen Videoalarmbilder sind aussagekräftiger als eine Liveübertragung, denn aus den einzelnen Bildern „Voralarm, Alarm und Nachalarm“ ergibt sich die Alarm-Sequenz, die für den Mitarbeiter gut nachvollziehbar ist. Bei einem Livebild wäre das Bild „der auslösende Alarm“ so schnell vorbei, dass die NSL-Fachkraft von einem Falschalarm ausgehen könnte, ohne hier weiteren Zugriff auf die fragliche Sequenz zu haben.

Für die NSL-Fachkraft ist wichtig, das „alarm-auslösende Bild“ nach einer klaren Maßnahmenvorgabe auswerten zu können, z.B. je nach Art des Alarms dann Maßnahmen durchführen. Diese können sein:

- starke Schäden/Umweltschäden (z.B. Raub, Brand etc.)
 - Polizei / Feuerwehr wäre zu alarmieren
- leichte Schäden/Sicherheit nicht gefährdet (z.B. flatternde Folie, Tiere, Licht am Gebäude)
 - Interventionskraft schicken
- unklare Situation (z.B. herumlungende Jugendliche)
 - zuständiger (Kunde) entscheidet, was zu tun ist (eher zu vermeiden)

WICHTIG: Die Maßgaben müssen für eine präzise Dienstleistung möglichst genau vom Kunden festgelegt werden.

Um schnell handlungsfähig zu sein, muss in der NSL ein Gebäudeplan mit den jeweiligen Kamera-standorten vorliegen. Die Hersteller von Videotechnik sagen oft: „Nichts ist aussagekräftiger als ein Videobild.“ Für die NSL-Fachkraft ist allerdings auch der Standort der Kamera von großer Bedeutung. Voraussetzung für jede Videoüberwachung ist die Grundbeleuchtung, um überhaupt etwas zu erkennen, das weiß jeder, der schon mal im Dunkeln ohne Blitz ein Foto machen wollte.

Am Beispiel der Vorgehensweise einer menschlichen Interventionskraft wird klar, dass erst der auslösende Bereich kontrolliert wird. Stellt die Sicherheitskraft (SK) nichts fest, wird das gesamte Objekt kontrolliert. Dieses ergibt dann die vollständige Intervention der Sicherheitskraft.

Moderne Videotechnik wird oft für derartige Interventionen eingesetzt, um den Mitarbeiter zu ersetzen. Allerdings wird dann hier oft nur der auslösende Bereich kontrolliert. Dies reicht natürlich nicht aus. Man stelle sich in diesem Zusammenhang vor: in einem Schlafzimmer eines Privathauses wird ein Alarm ausgelöst und die Einsatzkräfte (Polizei und SK) kontrollieren nur diesen Bereich und verlassen danach das Objekt ohne in den anderen Zimmern nachgesehen zu haben. Der Täter steht ungehindert in der Küche und trinkt einen Kaffee und lacht sich tot.

Für die NSL-Fachkraft sind nicht nur die Bilder „Voralarm, Alarm und Nachalarm“ wichtig, sondern die Bilder aller zur Verfügung stehenden Kameras, um einen Gesamteindruck zu bekommen und

um eine umfassende Objektbewertung vorzunehmen (=komplette Videoalarm-Sequenz). Bei einem Alarm muss unbedingt auch eine Referenzbild aufpoppen, um dem Mitarbeiter auf Anhieb zu zeigen, wie es im Normalfall an/in dem Objekt aussieht. Wenn es keine Referenzbilder gibt, muss sich der Mitarbeiter ja jedes Objekt im Kopf merken, dann sollten Sie die Mitarbeiter danach aussuchen, wie gut sie Memory spielen können.

Für einen reibungslosen Ablauf gehört auch, dass die Videobilder in die Management-Software-Oberfläche der NSL integriert sind. Dies ist besonders wichtig, wenn die Leitstelle über mehrere Arbeitsplätze verfügt. Hier spricht man von Teil- oder Vollintegration.

Innerhalb von Gebäuden ist eine reine Alarmbearbeitung per Intervention mittels Videoüberwachung nicht möglich, da fast nie ausreichende Kameras installiert sind (tote Winkel) oder auch aufgrund von Datenschutz/Privatsphäre nicht installiert werden sollten. Hier sollte immer zusätzlich eine Prüfung vor Ort stattfinden. Ausnahme sind einzelne Räume, z.B. SB-Bereiche.

Wo liegen die Grenzen

- Problematisch wird es, wenn das Objekt öffentlich zugängliche Bereiche beinhaltet, dann sind wir in der Aufgabenstellung: Bedienen und Beobachten.
- Intervention durch Kameraüberwachung innerhalb von Gebäuden ist schwierig, da es überall tote Winkel gibt (Beispiel: Banküberfall, Bild kommt ist aber leer, da sich Täter mit Opfer in einer Ecke versteckt hat)
- Wichtig: Auch die modernste Technik kann nicht zwischen „gut und böse“ unterscheiden!!! (Menschen haben leider auf den Bildern weder Heiligenschein noch Hörner)

Verschiedene Beispielfälle zur Haftungssituation bei der Videobildauswertung

A. Beispielfall: Produzierender Betrieb

Der Kunde Reich (R), Geschäftsführer eines mittelständischen Chemieunternehmens, lässt durch seinen Errichter eine Videoüberwachungsanlage zur Freilandsicherung installieren und bei dem Betreiber einer NSL (B) aufschalten. Es gibt nachts einen Alarm. Die Anlage schaltet sich ein und der zuständige Mitarbeiter bekommt die Videosequenz und stellt fest, dass es die Katze vom

benachbarten Bauernhof war, die wöchentlich mehrmals über das Gelände streift (und intern von den Jungs schon „Harry“ genannt wird) und veranlasst keine Maßnahme. Drei Stunden später ist ein Teil des Betriebsgebäudes - von der NSL unbemerkt - abgebrannt. Die Auswertung der Videosequenz ergab, dass man bei genauem Hinsehen, eine Rauchentwicklung im Hintergrund hätte bemerken können. Der Kunde bzw. dessen Versicherung will den Schaden von dem Betreiber der NSL (B) ersetzt haben, weil er meint, der Mitarbeiter habe das Bild falsch bzw. nicht ausreichend ausgewertet.

Frage: *Wurde aufgrund der unterlassenen Intervention gegen die mit dem Kunden vertraglich festgelegten Vereinbarungen verstoßen und entstand somit ein Schadensersatzanspruch? Wenn ja, durch wessen Schuld?*

Oder besser allgemein juristisch gefragt:

Wer will was von wem woraus???

Ansprüche des (R) gegen (B) aus Vertrag (§ 280 I BGB)

1. Schuldverhältnis

Für einen vertraglichen Anspruch auf Schadensersatz müsste zunächst ein Vertragsschluss zwischen den Parteien vorliegen. Laut Sachverhalt hat es zwischen (R) und (B) einen schriftlichen Alarmaufschaltungsvertrag und einen Interventionsvertrag gegeben. Diese stellen regelmäßig Dienstverträge dar, da nicht, wie bei einem Werkvertrag, ein bestimmter Erfolg geschuldet wird, sondern die Dienstleistung an sich.

Die sich hieraus ergebenden Pflichten der Vertragsparteien sind auf Auftragnehmerseite (B) eine mangelfreie und ordnungsgemäße Dienstleistung und auf Auftraggeberseite (R) die Vergütung. Sollte es hierbei zu einer Pflichtverletzung kommen, kann ein Schadensersatzanspruch entstehen.

2. Pflichtverletzung

Fraglich ist, ob eine Pflichtverletzung durch die NSL vorgelegen hat.

Definition: Eine Pflichtverletzung ist jedes objektiv nicht pflichtgemäßes, d.h. dem Schuldverhältnis nicht gerecht werdendes Verhalten des Schuldners.

Von der NSL zu beachtende Pflichten:

- Die Hauptleistungspflichten sind ordnungsgemäße Video-Aufschaltung und Veranlassen der vereinbarten Maßnahme/Intervention im Alarmfall.
- Allgemeine Nebenpflichten sind Schutz- und Sorgfaltspflichten bei der Auftragsausführung (z.B. Beachtung der Verkehrsregeln bei der Intervention, vorsichtiger Umgang am/im Objekt des Kunden etc.).

Es kann zu einer Pflichtverletzung durch Schlechtleistung kommen. Fraglich ist, ob eine Schlechtleistung durch die NSL vorliegt. Um dies beurteilen zu können, muss man feststellen, was genau Inhalt des Vertrags geworden war.

Auf was soll der NSL-Mitarbeiter achten, wenn ein Alarm kommt?

Im vorliegenden Fall bestand zwischen (B) und (R) ein Vertrag, der besagte, dass bei Alarmeingang das Gelände nach Einbrechern abgesucht werden sollte. Bei positiver Feststellung, wäre dann die Polizei zu rufen gewesen.

Nachdem durch die Alarmsequenz festgestellt wurde, dass das auslösende Ereignis die Katze des Nachbarn war, schaute der NSL-Mitarbeiter vereinbarungsgemäß zwar noch auf die anderen Kameras, ob evtl. sich auf dem Gelände doch noch eine andere Person befand, achtete aber nicht auf den leichten Rauch im Hintergrund. Da es keine weiteren Spuren von Einbrechern gab, veranlasste er keine Intervention. Auf Rauchentwicklung war er nicht geschult und es gab auch keine Maßnahmenvorgabe für einen solchen Fall.

Man kann auch nicht von einem NSL-Mitarbeiter verlangen, dass er - ohne Auftrag - bei jedem Videobild alle potentiellen Gefahren wie z.B. Klimaausfall, Licht angelassen, Rauchentwicklung, Ölaustritt oder ähnliches beachtet.

Aus Sicht der NSL liegt keine Schlechtleistung vor. Man hat genau nach den Vertragsvorgaben gehandelt, so dass es nicht zu einer Pflichtverletzung gekommen war.

3. Ergebnis

Der Kunde hat keinen Anspruch gegen die NSL

B. Beispielsfall: Autohaus

Ein Autohaus lässt von seinem Errichter sein Freigelände mit einer EMA mit Videoüberwachungsanlage ausstatten, die mit einer NSL verbunden ist. Die Anlage wird zwei Stunden nach Schließung (ab 22:00 Uhr) scharf geschaltet. Laut Vertrag sollen im Alarmfall Einbrecher detektiert werden.

1. Nach stundenlangem Schneefall bekommt der Mitarbeiter einen Alarm. Dieser stellt sich aber nur als witterungsbedingter Falschalarm heraus. Am nächsten Tag fehlt von einem Außenstellplatz ein teurer Mercedes. Nachträglich konnte man auf dem Videobild feststellen, dass zur Zeit des Falschalarmes bereits eine auffällige Lücke im Schnee war, an der vorher das Auto gestanden hatte. Nun will der Autohausbesitzer Schadenersatz von der NSL.

Im Ergebnis steht dem Autohausbesitzer aber kein Schadensersatz zu. Auch in diesem Fall hatte der NSL-Mitarbeiter keinen Fehler begangen, da sein klarer Auftrag darin bestand, Einbrecher zu detektieren - nicht auf Lücken im Schnee zu achten. Es lag auch keine Fehlinterpretation des Bildes vor.

2. Gegen Mitternacht bekommt der NSL-Mitarbeiter ein Alarmbild, auf dem ein Mann zu sehen ist, der über das Gelände geht. Nachdem der Errichter nur eine günstige Kameraanlage eingebaut hatte, konnte der NSL-Mitarbeiter nicht näher an den Mann heran zoomen oder die Auflösung ändern, um ihn genauer zu erkennen. Laut Maßnahmenplan handelt es sich hier um einen starken Schaden, d.h. Polizeialarmierung.

Diese kommt sofort und fasst den Mann auch. Es stellt sich heraus, dass es eine Sicherheitskraft zur Revierkontrolle war und dieser vergessen hatte, die Anlage unscharf zu schalten. Der Kunde will den Polizeieinsatz nicht bezahlen, weil er sagt, der NSL-Mitarbeiter hätte anhand der Uniform erkennen müssen, dass es sich hier um eine Sicherheitskraft handelte.

Hier haben wir gleich zwei Probleme:

- a. War die Anlage überhaupt für den Zweck geeignet oder hätte der Errichter eine andere, bessere Anlage einbauen müssen?

Wenn ja, käme evtl. eine Inanspruchnahme des Errichters in Betracht. Dazu müsste man an sich in dem Vertrag ansehen, was die geschuldete Leistung war. Hier ist darauf zu achten, dass der Errichter seinen Kunden hinreichend darüber aufklärt, was die eingebaute Anlage kann bzw. der Kunde genau definiert, was die Anlage können sollte. Wählt der Kunde eine günstige oder untaugliche Anlage, kann er den Errichter nicht auf Schadensersatz in Anspruch nehmen. Auf der anderen Seite trifft ihn aber auch eine Aufklärungspflicht gegenüber dem Kunden. Das bedeutet, er muss ihm mitteilen, welche Anlagen für welchen Zweck geeignet sind und welche keine tauglichen Bilder liefern können.

Sollte es hier zu Uneinigkeit zwischen dem Errichter und dem Kunden kommen, ist es ratsam, das Ergebnis zu dokumentieren, denn kommt der Errichter seiner Aufklärungspflicht nicht nach, kann er mitunter in die Haftung geraten.

b. Sollte der NSL-Betreiber mit dem Kunden vereinbaren, dass alle Personen in Uniform nachts Zutritt haben?

- Dies führt natürlich zu Verwirrung und geht nicht.

Im Ergebnis hat der NSL-Mitarbeiter nach seinem Maßnahmenplan gehandelt und richtigerweise die Polizei alarmiert. Der Einsatz ist vom Kunden zu bezahlen.

3. Ähnlicher Fall: Nachts fährt ein LKW ein und es gibt einen Alarm. Die von der NSL alarmierte Polizei stellt fest, dass es ein Lieferant des Kunden war, der an dem Tag aufgrund von Stau etwas verspätet kam.

Entweder man nimmt hier in den Vertrag auf: „**Alle LKWs haben Zugang**“, welches aber dem Zweck der Videoüberwachung entgegensteht oder man legt genaue Referenzbilder der zugelassenen LKWs vor, was aber von vorneherein schon nicht zweckdienlich ist und zu viel Interpretationsspielraum zulässt. Eben dies will man ja vermeiden, um den NSL-Mitarbeiter möglichst genaue Anweisungen zu geben.

Es liegt hier keine Form von Fehlinterpretation durch die NSL vor, der Polizeieinsatz wäre je nach vertraglicher Vereinbarung von dem Kunden selber zu zahlen.

Tipp zur Lösung: Vereinbaren Sie eine Klausel in den Kundenverträgen, dass, wenn die NSL nach verifiziertem Alarm die Polizei schickt, immer der Kunde bezahlen muss. Ausnahme nur dann, wenn laut Maßnahmenplan zunächst Interventionskraft zu schicken wäre, keine da ist, und man daher die Polizei alarmiert.

C. Beispielsfall: Banken

Bei der NSL ist eine Bankfiliale aufgeschaltet. Ab der abendlichen Schließung der Filiale ist der Bankvorraum (inkl. der GAAs) per Video zu überwachen. Am Abend stellt der NSL-Mitarbeiter fest, dass sich ein ungepflegter und scheinbar angetrunkenener Mann in dem Raum aufhält. Dieser wandert ziellos hin und her. Danach wird das Bild schwarz, als ob die Beleuchtung ausgegangen wäre.

Grundsätzlich kommt es häufiger vor, dass sich Obdachlose zum Schlafen oder Aufwärmen Zutritt zu den Bankräumen verschaffen.

In so einem Fall, weiß der Mitarbeiter, sollte er beim letzten Mal als Maßnahme eine Interventionskraft hinschicken. Für ihn stellte sich die Situation als leichter Schaden ohne große Sicherheitsgefährdung dar. Er veranlasst die Intervention. Vor Ort wird die unbewaffnete Interventionskraft von einem bewaffneten Mann überrannt, der mittels Gas die GAAs gesprengt und ausgeraubt hatte. Der Täter konnte ungehindert fliehen.

Die Bank will Ihren Schaden von dem NSL-Betreiber ersetzt bekommen, da dessen Mitarbeiter das Videobild falsch ausgewertet habe.

Hier ist zu prüfen, ob eine Schlechtleistung durch den NSL-Mitarbeiter vorliegt. Dies wäre dann gegeben, wenn er gegen Vertragsvereinbarungen verstoßen und diesen Verstoß auch verschuldet hätte.

Zu Prüfen:

1. Schuldverhältnis

Wie ist Vertrag gestaltet und auf was soll der NSL-Mitarbeiter achten, wenn ein Alarm kommt?

- a. Wie lautet der Auftrag/Vertrag?
- b. Gibt es ein Referenzbild?
- c. Wie lauten die einzuleitenden Maßnahmen?

Im vorliegenden Fall bestand zwischen (B) und (R) ein Vertrag, der besagte, dass bei Alarmeingang der Vorraum überprüft werden sollte. Bei Personen im Vorraum mit unklarem Ziel, wäre entsprechend den Vorgaben Maßnahmen durchzuführen.

Der Maßnahmenkatalog sah Folgendes vor:

- starke Schäden/drohende Umweltschäden - Polizei alarmieren
- unklare Situation - Zuständiger entscheidet
- leichte Schäden/Sicherheit nicht gefährdet - Interventionskraft schicken

2. Pflichtverletzung

Problematisch bei dem vorliegenden Fall ist, dass die Person im Vorraum aussah wie ein Obdachloser. Wenn es kalt draußen ist, nutzen diese manchmal den Bankvorraum als Schlafstätte. In so einem Fall reicht es üblicherweise, eine Interventionskraft zu schicken, um diesen zum Gehen aufzufordern. Vorliegend handelte es sich aber um einen Bankräuber, der sich als „Obdachloser“ getarnt hatte.

Nachdem dieser ziellos hin- und herwanderte und sich nicht mit einem Schlafsack hinlegte, handelte es sich hier wohl um eine unklare Situation. Als dann auch noch die Anlage ausfiel, hätte der NSL-Mitarbeiter direkt auf Sabotage kommen müssen. Im Zweifel geht es bei Banken immer um viel Geld und sie sind grds. vielen Angriffen ausgesetzt. Daher hätte der Mitarbeiter die Polizei alarmieren müssen. Dies war nicht geschehen.

Mithin hatte der NSL-Mitarbeiter das Bild falsch ausgewertet und somit liegt eine Schlechtleistung und Pflichtverletzung vor.

3. Vertretenmüssen

Über das objektive Vorliegen einer Pflichtverletzung hinaus, muss diese gem. § 280 I 2 BGB zu vertreten sein.

Die Pflichtverletzung hat der Schuldner dann zu vertreten, wenn er vorsätzlich oder fahrlässig gehandelt hat (§ 276 BGB). Der Schuldner hat im Bereich der vertraglichen Haftung über eigenes Verschulden hinaus auch für das Fremdverschulden seiner Erfüllungsgehilfen und der gesetzlichen Vertreter nach § 278 BGB zu haften. Ein Unternehmen muss sich daher etwaige Pflichtverletzungen seines Mitarbeiters zurechnen lassen. Aufgrund der Gesetzesformulierung wird das Vertretenmüssen des Schuldners widerlegbar vermutet.

Es ist somit regelmäßig von einem Verschulden auszugehen, soweit nicht klare Anhaltspunkte für fehlendes Verschulden erkennbar sind.

Ein vorsätzliches Unterlassen der Polizeialarmierung durch den NSL-Mitarbeiter kann hier aufgrund mangelnder anderweitiger Informationen ausgeschlossen werden.

Mithin bleibt die Frage zu klären, ob die mangelnde Alarmierung durch den Mitarbeiter fahrlässig geschah. Fahrlässig handelt, wer die im Verkehr erforderliche Sorgfalt außer Acht lässt.

Aufgrund des hohen Risikos bei Banken, hätte der Mitarbeiter die sichere Variante wählen müssen, d.h. die Polizei zu alarmieren.

Mithin liegt hier Fahrlässigkeit beim Betreiber der NSL vor.

4. Kausalität

Zwischen der Nichtalarmierung der Polizei und des ausgeraubten GAAs müsste Kausalität bestehen. Kausal ist die Handlung bzw. hier das Unterlassen, wenn es nicht hinzu gedacht werden könnte, ohne dass der konkrete Erfolg entfielen würde.

Wenn der NSL-Mitarbeiter die Polizei anstelle des Interventionsdienstes alarmiert hätte, wäre es dennoch zu dem Raub gekommen.

Wahrscheinlich hätten aber die Polizisten den Täter aufhalten und mithin den Schaden verringern können. Der Sachschaden an dem Inventar der Filiale wäre geblieben, aber das Geld hätte evtl. gerettet werden können. Somit ist hier zumindest von einer Teilschuld auszugehen.

Mithin war das Unterlassen zumindest mit-kausal für den Erfolg.

5. Schaden

Es müsste ein Schaden entstanden sein. Das geraubte Geld und das zerstörte Inventar stellen den Schaden dar.

6. Rechtsfolge

Der Anspruch ist somit entstanden. Als Rechtsfolge steht der Bank gegen die NSL ein Schadensersatz zu. Von der Höhe her gäbe es sicher eine Quotelung, da hier nur eine Teil-Schuld gegeben ist.

D. Beispielsfall: Tiere

1. Spinnen

Spinnen sind nicht nur im Haus bei dessen Bewohnern unbeliebt, sondern auch ein großer Feind von guten Videobildern. Kameras im Außenbereich neigen aufgrund ihrer Bauart dazu, dass sich Spinnen gerne in den Hohlraum zwischen Kamera und Gehäuse setzen und täglich ihr Netz über die Linse spinnen. Hier kann man zwar Anti-Spinnenspray einsetzen, aber dies hält auch nur 3 Wochen. Besser eignen sich DOME-Kameras, die sind aber bei Regen ungeeignet.

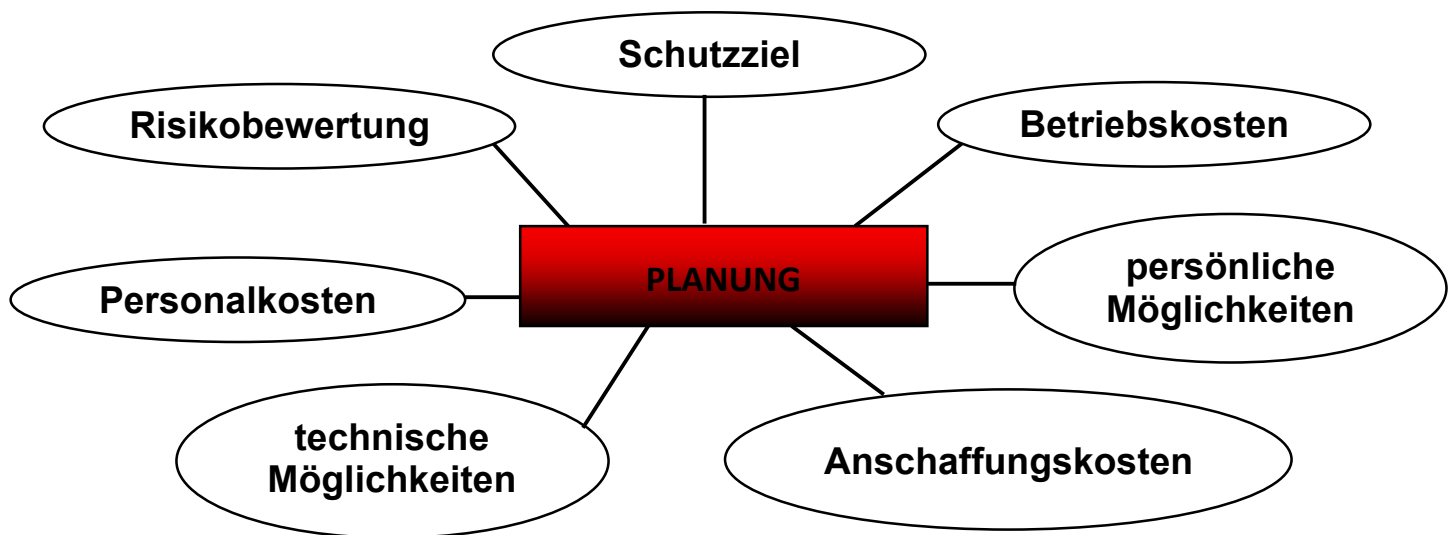
2. Kaninchen / Katzen

Insbesondere im Außenbereich in ländlichen Gegenden kommt es immer wieder zu Falschalarmen durch Tiere, die über das Gelände hoppeln. Hier sollte man bei der Anlage darauf achten, dass die Pixelauflösung so gewählt wird, dass kleine Tiere keinen Alarm auslösen können.

Tipps zur Haftungsvermeidung:

- Als Kunde: seriösen Errichter wählen, der die Vorgaben richtig umsetzen kann und seiner Aufklärungspflicht nachkommt (auch bzgl. Datenschutzaspekten insbesondere in Innenräumen)
- Errichter sollte sich im Bereich Video immer aktuell bezüglich der geltenden Rechtslage und aktuellem Stand der Technik fortbilden
- ganzheitliche Konzepte erstellen, was die Anlage zusammen mit Personal können muss, z.B. Einbau von FIX-Kameras und DOME-Kameras zu heran zoomen zu können

Exkurs 1: *folgende Komponenten sind bei der Planung durch den Errichter zu beachten:*



- Einbau guter Kameras, die alternativ Detektieren, Wahrnehmen, Erkennen und Identifizieren (EN 50132-7) können (Exkurs) – je nach gewünschtem Zweck

Exkurs 2:

Inhalt der EN 50132-7 - Begriffserklärung

1. Wahrnehmen

- Bewegungen in einem „festgelegten“ Bereich des Monitorbildes können wahrgenommen werden
- Personendarstellung unter 5% des Bildinhaltes

2. Detektieren

- Bewegungen im gesamten Bildausschnitt können auf Monitor wahrgenommen werden
- eine Bewegungsauswertung mit einem Videosensor ist möglich
- Personendarstellung unter 10% des Bildinhaltes

3. Erkennen

- eine bereits bekannte Person kann erkannt werden
- typische Verhaltensmuster einer Person können erkannt werden
- Darstellung einer Person auf halber Bildschirmhöhe
- Bildbreite maximal 5 m

4. Identifizieren

- eine völlig unbekannte Person kann identifiziert werden
- Polizeifahndung ist möglich
- Personendarstellung nur mit Kopf- und Rumpfbereich
- Bildbreite maximal ca. 1,5 m

- Aufschaltungen an eine gute NSL mit geschultem Personal und tauglicher Video-Management-Software
- klare Maßnahmenvereinbarung zwischen Kunden und NSL mit so wenig Ermessensspielraum als möglich
- Wenn eine Lage gar nicht funktioniert oder sehr oft ausfällt, muss man den Kunden ausdrücklich darauf hinweisen, am besten per Fax oder Email zur schriftlichen Dokumentation

Resümee

Im Ergebnis konnte ich hoffentlich deutlich machen, dass die Errichter von Videoüberwachungsanlagen und Betreiber von Notruf- und Service-Leitstellen vielen unterschiedlichen Haftungsrisiken ausgesetzt sind. Videotechnik kann als Unterstützung sehr hilfreich und nützlich sein, aber nur wenn sie richtig eingesetzt wird.

Daher ist zu beachten:

Das richtige Bild zum richtigen Zeitpunkt zur richtigen Person!

Insbesondere können kleine Nachlässigkeiten und Fehler, trotz einer Zertifizierungen und VdS-Anerkennungen, schnell zu einem hohen Schaden führen. Eine Haftung kann nur bei genauer Vertragsgestaltung mit dem Kunden minimiert werden. Sie müssen ihm klarmachen, dass eine Gefahrenmeldeanlage keine Gefahrenverhinderungsanlage ist!

Daher möchte ich meinen heutigen Vortrag mit einem Zitat von Thomas Edison (1847-1931, amerik. Erfinder) schließen:

Das ist das Schöne an einem Fehler: Man muß ihn nicht zweimal machen!

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!