

# Haftungssituation der Notruf- und Service-Leitstelle bei Fehlern in der Alarmbearbeitung

AUTORIN: RECHTSANWÄLTIN PETRA MENGE



Schon kleine Nachlässigkeiten und Fehler bei der Alarmbearbeitung können – trotz einer Zertifizierung nach ISO 9001 und VdS-Anerkennung – schnell zu einem hohen Schaden führen

## Einleitung

Nachdem in den Beiträgen von Harald Mebus und Frank Lohmeier (siehe s+s report 6/2006 Seite 30 bzw. Seite 36) das Thema Leitstellen-Übertragungstechnik anhand eines konkreten Beispielfalles schon von diversen Seiten durchleuchtet wurde, soll nun versucht werden, das rechtliche Umfeld und die allgemeine Haftungssituation aus juristischer Sicht vorzustellen. Hierbei ist zu beachten, dass jeder Fall unterschiedlich ist und eine kleine Abweichung im Sachverhalt schon zu ei-

ner veränderten Haftungssituation führen kann. Daher greife ich den bereits angesprochenen Schadensfall nochmals als Beispiel auf.

## Der Fall

An einem Geldausgabeautomaten (GAA) der Bank (B), der mit seiner Einbruchmeldeanlage (EMA) auf die VdS-anerkannte Notruf- und Service-Leitstelle (NSL) des Wach- und Sicherheitsunternehmens (WuS) aufgeschaltet war, wurde am 29.04.2005 um 23:54 Uhr vor Ort der Übertragungsweg für die Fernalar-

## In Kürze

Nachdem in Heft 6/2006 Probleme bei der Leitstellen-Übertragungstechnik anhand eines konkreten Beispielfalles thematisiert wurden, erörtert dieser Beitrag das entsprechende rechtliche Umfeld und allgemeine Haftungsfragen aus juristischer Sicht. Es wird deutlich gemacht, dass die Betreiber von Notruf- und Service-Leitstellen im Alltagsgeschäft vielen unterschiedlichen Haftungsrisiken ausgesetzt sind.

mierung (stehende Verbindung über X.25/X.31 – Datex-P) unterbrochen. Die Unterbrechung des Übertragungsweges wurde durch die Alarmempfangseinrichtung (ÜZ-7500 der Firma Telenot) in der NSL erfasst, gemeldet und über den in der ÜZ-7500 installierten Drucker ausgedruckt. In der NSL wurde auf die eingegangene Meldung hin keine Interventionsmaßnahme veranlasst, obwohl nach weiteren 5 Minuten keine Klarmeldung erfolgte. Am „Tatort“ wurde zwei Stunden nach Unterbrechung des Übertragungsweges der GAA aufgebrochen und ausgeraubt.

**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?

**Zunächst ist zu klären**, wer überhaupt einen Schaden erlitten hat und von wem dieser Ersatz verlangen kann.

**Bank (B):** Es handelte sich bei dem ausgeraubten GAA um einen Automaten der B-Bank. Somit könnte diese den Schaden haben, da ihr das Geld fehlt. Da aber eine ED-Versicherung durch den Versicherer (V) vorliegt, wird diese der B den Schaden zunächst ersetzen. B ist also nach dem Schadenereignis nicht schlechter gestellt als vorher und hat im Ergebnis keinen Schaden.

**Versicherung (V):** V könnte einen Schaden haben. Wenn sie an B leistet, hat sie einen Schaden in Höhe der geleisteten Zahlung. War diese Leistung durch die schädigende Handlung eines anderen begründet, könnte sie gegen diesen anderen einen Anspruch haben. Da sie selber nur Dritter in dem Fall ist, kann V aber keine eigenen Ansprüche geltend machen, sondern nur gemäß § 67 VVG die Ansprüche der B.

**§ 67 VVG besagt:** „Steht dem Versicherungsnehmer ein Anspruch auf

Ersatz des Schadens gegen einen Dritten zu, so geht der Anspruch auf den Versicherer über, soweit dieser dem Versicherungsnehmer den Schaden ersetzt.“

**Daher werden im Folgenden** die Ansprüche der Bank geprüft, die – falls vorhanden und durchsetzbar – dann per cessio legis (per gesetzlichen Forderungsübergang) auf den Versicherer übergehen.

### Ansprüche der Versicherung auf Schadensersatz (abgetretene Ansprüche von B)

#### A. Ansprüche gegen den Gerätehersteller (hier: Telenot)

**Es könnten** folgende Ansprüche auf Schadensersatz der B gegen den Hersteller der Alarmempfangszentrale vorliegen:

##### 1. Anspruch aus Vertrag

Zwischen B und dem Gerätehersteller Telenot wurde zu keiner Zeit ein direkter Vertrag geschlossen. Daher gibt es keine vertraglichen Ansprüche.

##### 2. Anspruch aus Delikt

Für diesen Anspruch müsste der Gerätehersteller selbst eine schädigende Handlung am Eigentum der B vorgenommen haben. Eine solche liegt aber nicht vor. Es ist der B auch kein Schaden durch einen Mangel an der Empfangszentrale entstan-

den, da diese gemäß Prüfbericht des VdS mangelfrei funktioniert hat.

#### 3. Anspruch aus Produkthaftungsgesetz (ProduktHaftG)

Das ProduktHaftG gilt nur für einen Verbraucher und setzt voraus, dass das hergestellte Gerät – hier die ÜZ-7500 – nur für den Privatgebrauch eingesetzt wird. Da dies bei dem WuS aber nicht der Fall ist, ist das ProduktHaftG nicht anwendbar.

**Zwischenergebnis:** B hat keine Ansprüche gegen den Gerätehersteller.

#### B. Ansprüche gegen den Softwarehersteller der Leitstellensoftware

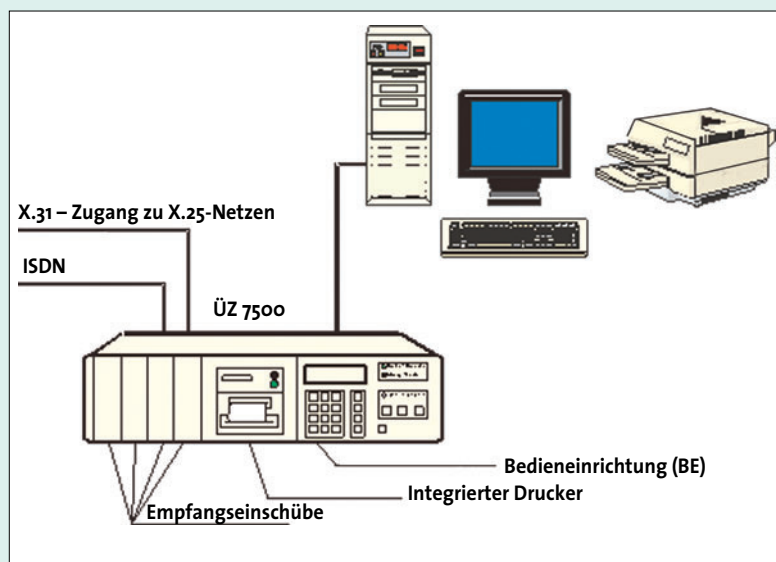
**Weiterhin könnte** die B Ansprüche auf Schadensersatz gegen den Softwarehersteller geltend machen:

##### 1. Anspruch aus Vertrag

B hat keinen Vertrag mit dem Softwarehersteller geschlossen. Somit kommen keine Ansprüche in Frage.

##### 2. Anspruch aus Delikt (§ 823 I BGB)

Es könnte ein Anspruch aus § 823 I BGB bestehen, wenn die Software einen Mangel gehabt hätte und dieser zu einem Schaden bei B geführt hätte. Die seitens des WuS verwendete Software übertrug zusammen mit der ÜZ-7500 nicht automatisch die Ident-Nummer des Objektes, sondern nur die ÜG-Nummer, wel-



Alarmempfangseinrichtung ÜZ-7500 mit Leitstellenrechner

ches dem WuS aber bekannt war bzw. bekannt hätte sein müssen. Dieser Umstand stellt daher keine negative Abweichung der Ist- von der Sollbeschaffenheit und somit keinen Mangel dar.

**Weiterhin kommt** ein Anspruch gegen den Softwarehersteller nicht in Betracht, da der Schaden nicht durch die Software entstand, sondern erst durch Nicht-Intervention des WuS.

### 3. Anspruch aus ProduktHaftG

Das ProduktHaftG ist auch hier nicht anwendbar.

**Zwischenergebnis:** B hat auch keine Ansprüche gegen den Softwarehersteller.

### C. Ansprüche gegen das Wach- und Sicherheitsunternehmen (NSL)

**Allerdings könnte B** Ansprüche auf Schadensersatz gegen das WuS haben. Hierbei sind wieder folgende Ansprüche zu prüfen:

#### 1. Ansprüche aus Vertrag (§ 280 I BGB)

##### a. Schuldverhältnis

Für einen vertraglichen Anspruch müsste zunächst ein Vertragsschluss zwischen den Parteien vorliegen. Dieser setzt bekanntlich Angebot und Annahme voraus. Laut Sachverhalt hat es 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. Hier werden konkret die Intervention nach Absprache und die Aufschaltung einer Gefahrenmeldeanlage auf die eigene Notruf- und Serviceleitstelle als Hauptleistungspflichten geschuldet.

**Die sich hieraus** ergebenden Pflichten der Vertragsparteien sind auf Auftragnehmerseite (WuS) eine mangelfreie und ordnungsgemäße Dienstleistung und auf Auftragge-

berseite (Kunde/Bank) die Vergütung.

**Sollte es hierbei** zu einer Pflichtverletzung kommen, kann ein Schadensersatzanspruch entstehen.

##### b. Pflichtverletzung

Es müsste weiterhin eine Pflichtverletzung durch das WuS vorgelegen haben.

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

Von dem WuS zu beachtende Pflichten:

- Die Hauptleistungspflichten sind ordnungsgemäße Aufschaltung und vereinbarte Intervention.
- Allgemeine Nebenpflichten sind Schutz- und Sorgfaltspflichten bei der Auftragsausführung etc.

Arten der Pflichtverletzung:

- Unmöglichkeit der Leistung – war hier nicht gegeben, da problemlos eine Intervention hätte stattfinden können.
- Schlechtleistung – liegt dann vor, wenn der Auftrag nicht, wie vereinbart und erwartet, durchgeführt wurde.

**Im vorliegenden Fall** bestand zwischen dem WuS und der B ein Vertrag, der besagte, dass bei Alarmeingang eine Intervention stattzufinden hat. Diese wurde aber modifiziert durch die festgelegte „Vorgehensweise“ der V, welche besagte, dass eine Intervention erst nach 5 Minuten zu erfolgen hat, falls bis dahin keine Klarmeldung erfolgte; damit sollte der Aufwand bei häufigen, technischen Netzstörungen kurzfristiger Art verringert werden.

**Nachdem im vorliegenden Fall** jedoch keine Klarmeldung nach 5 Minuten erfolgte, bestand für das WuS eine Pflicht zum Handeln, welche es nicht erfüllt hat.

**Somit liegt objektiv** eine Pflichtverletzung in Form von Schlechtleistung durch das WuS vor.

##### c. Vertretenmüssen

Über das objektive Vorliegen einer Pflichtverletzung nach § 280 I 1 BGB hinaus muss die Pflichtverletzung gemäß § 280 I 2 BGB vom WuS 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 § 287 BGB zu haften.

Ein Unternehmen muss sich daher die Pflichtverletzung 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 Intervention durch das WuS kann hier aufgrund mangelnder anderweitiger Informationen ausgeschlossen werden.

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

Nach der Angabe des WuS lag ein technischer Defekt der Alarmempfangseinrichtung vor, da diese angeblich keine Meldung über die unterbrochene Leitung zum GAA anzeigte, sodass die Mitarbeiter gar nicht handeln konnten. In diesem Fall läge kein Vertretenmüssen vor. Diese Behauptung hat sich aber bei einer Vor-Ort-Prüfung durch Sachverständige von VdS Schadenverhütung nicht bestätigt. Es lag eindeutig eine entsprechende Meldung vor, die nachweislich an dem Empfangsgerät protokolliert wurde.

Problematisch ist, dass bei der vorliegend verwendeten ÜZ-7500 in Verbindung mit der Leitstellensoftware im Druckerprotokoll nur die Meldung mit der entsprechenden ÜG-Nummer aufgezeichnet wird, nicht aber auf den weiteren Displays die Anzeige der Identnummer erscheint, wie das bei den neueren Systemen der Fall ist und dem diensthabenden Mitarbeiter die Arbeit erleichtert. Es wird also bei der Übertragung nur die ÜG-Rufnummer übertragen, die nicht unmittelbar auf das Objekt schließen lässt. Die Art der Meldungsanzeige hängt mit der verwendeten Software zusammen, welche aber nur so ordnungsgemäß funktionieren kann, wie sie eingekauft wird. Diese Art der Meldungsverarbeitung ist auch nach den VdS-Richtlinien im Rahmen einer Anerkennung nicht bedenklich. Darüber hinaus gibt es sowohl in der streitgegenständlichen NSL des WuS als auch bundesweit viele aufgeschaltete Anlagen mit dieser Art der Meldungsanzeige, sodass das Problem der angeblich schlechten Nachverfolgbarkeit und Objektidentifizierung beim WuS hätte bekannt sein müssen.

Ein sorgfältig arbeitendes Unternehmen hätte in diesem Fall z. B. eine Auflistung der ÜG-Rufnummern der mittels „stehender Verbindung“ aufgeschalteten Objekte mit Angabe der Identnummer oder der Kundennummer und des Objektnamens erstellen können. Anhand einer solchen Liste wäre für den Mitarbeiter ein Rückschluss auf das Objekt eindeutig möglich gewesen. Nach der allgemeinen Verkehrsanschauung hätte es eine solche Liste geben müssen, wie dies auch in der Praxis bei anderen WuS der Fall ist. Da eine solche Liste und offensichtlich auch keine alternative Rückschlussmöglichkeit existierte, liegt hier Fahrlässigkeit vor.

Weiterhin war der akustische Signalgeber (Summer) an der ÜZ-7500 – entgegen den VdS-Richtlinien – seitens des WuS deaktiviert, sodass der Mitarbeiter – wenn er nicht gerade zufällig auf das Display geblickt hat – u. U. den Alarmeingang gar nicht bemerken und somit weiterverfolgen konnte. Dieser Verstoß

gegen die VdS-Richtlinie spricht schon aus der allgemeinen Lebenserfahrung für das Vorliegen von Fahrlässigkeit, da niemand ständig und ohne Unterbrechung einen Bildschirm und somit alle eingehenden Meldungen beobachten kann.

Im Ergebnis war die Zuordnung der Meldung für den Mitarbeiter zwar schlecht möglich, aber der Grund für die schlechte Zuordnungsmöglichkeit selbst lag im Verantwortungsbereich des WuS und hätte dort erkannt und behoben werden müssen. Auch gut geschultes Personal, welches schon länger Erfahrungen in einer Leitstelle besitzt, hätte diesen Umstand erkennen und beheben müssen.

#### d. Kausalität

Zwischen der Nichtintervention des WuS und dem ausgeraubten GAA müsste Kausalität bestehen. Kausal ist die Handlung bzw. hier das Unterlassen, wenn es nicht hinzu gedacht werden könnte, ohne dass der konkrete Erfolg entfiel.

Wenn der Mitarbeiter in der NSL die Meldung bearbeitet hätte, dann wäre nach spätestens 10 Minuten jemand zu dem GAA gefahren, welcher dann die Störung bemerkt und ihre Beseitigung veranlasst hätte. Der Überfall hätte dann nicht mehr stattfinden können. Mithin war das Unterlassen des Mitarbeiters kausal für den Erfolg.

#### e. Schaden

Es müsste ein Schaden entstanden sein. Das aus dem GAA entwendete Geld stellt den Schaden dar.

#### f. Rechtsfolge

Der Anspruch ist somit entstanden. Als Rechtsfolge steht der B gegen das WuS ein Schadensersatz in Höhe der Summe des entwendeten Geldes zu.

### 2. Ansprüche aus Delikt (§ 823 I BGB) gegen Mitarbeiter des WuS

Der B könnte weiterhin ein Anspruch aus unerlaubter Handlung gegen den Mitarbeiter des WuS direkt zustehen, der die Meldung nicht bearbeitet hat, wenn durch dessen schädigende Handlung bei

der B der Schaden verursacht wurde. Hier hat aufgrund der nicht bearbeiteten Meldung keine Intervention des WuS stattgefunden, sodass ein dort aufgeschalteter GAA der B ausgeraubt worden ist.

#### a. Handlung / Unterlassen

Zunächst müsste ein Handeln des fraglichen Mitarbeiters vorgelegen haben. Hier hat eben gerade keine Bearbeitung der Meldung und somit keine Intervention stattgefunden. Grundsätzlich hat ein Nicht-Handeln/Unterlassen im BGB keine Folgen, es sei denn, es bestand eine Pflicht zum Handeln. Im vorliegenden Fall ergab sich die Pflicht zum Handeln aus dem Interventionsvertrag, der eine Intervention vorschrieb, wenn bei eingehender Meldung nach 5 Minuten keine Klarmeldung erfolgt.

#### b. Erfolg

Der nicht mehr wirkungsvoll gesicherte GAA wurde ausgeraubt.

#### c. Kausalität

Zwischen der Nichtbearbeitung des Mitarbeiters und dem ausgeraubten GAA müsste Kausalität bestehen. Diese liegt, wie oben dargestellt, vor.

#### d. Verschulden

Es muss weiterhin ein Verschulden vorgelegen haben. Dabei kommen wieder Vorsatz und Fahrlässigkeit in Betracht. Vorsatz kann ausgeschlossen werden, da der Mitarbeiter der NSL wohl nicht absichtlich, d. h. mit Wissen und Wollen, untätig blieb, damit der GAA ausgeraubt wird. Somit kommt nur Fahrlässigkeit in Betracht.

Wie oben bereits ausgeführt, gab es keine entsprechende Maßnahmen zur besseren Identifizierung von Meldungen, die allein die ÜG-Nummern ausweisen. Aber auch der Mitarbeiter selber hätte bereits sehr sensibel bei der – wenn auch verschlüsselt – eingehenden Meldung reagieren müssen, da es sich ganz offensichtlich um den Ausfall einer stehenden Verbindung (X.25/X.31) handelte, die man fast ausschließlich bei erhöhtem Schutzbedarf verwendet. Mithin wird man hier zumindest Fahrlässigkeit annehmen.

Die Autorin dieses Beitrags, **Rechtsanwältin Petra Menge**, ist Geschäftsführerin der Advisio Akademie GmbH, Berufsbildungsinstitut für Sicherheit und Service.

Kontakt:  
www.advisio.com

# Aktuelle VdS- Fachtagungen

Jedes Jahr veranstaltet VdS Schadenverhütung eine Vielzahl von Fachtagungen (und Lehrgängen), in denen aktuelles Wissen vermittelt wird. Hier die neuen Fachtagungs-Termine:

- Brandursachenermittlung  
17.04.2007
- Brandschutz in Krankenhäusern  
18.04.2007
- Brandschutz in der Druckindustrie  
19.04.2007
- Baulicher Brandschutz  
24.04.2007
- 21. Fortbildungsseminar  
für Brandschutzbeauftragte  
26.04.2007
- Einbruchdiebstahlschutz  
30.05.-31.05.2007
- Neue Baustoffe, Bauteile,  
Schottungssysteme  
02.06.2007
- Sicherheitskonzepte für Veranstaltungen  
12.06.2007
- Ingenieurmäßige Verfahren im Brandschutz  
14.06.2007
- Kontrolle und Wartung von Brandschutz-  
anlagen  
19.06.2007
- Wach- und Sicherheitsunternehmen  
12.09.2007
- 22. Fortbildungsseminar für Brandschutz-  
beauftragte, Heidelberg  
16.10.-17.10.2007
- Brandschutztechnische Lösungen im Bestand  
13.11.2007
- Evakuierung und Räumung von Gebäuden  
20.11.2007
- Brandschutz im Betrieb  
21.11.2007
- Feuerlöschanlagen  
04.12.2007

Unsere ein- bzw. zweitägigen Fachtagungen dienen der praxisnahen Informations- und Wissensvermittlung sowie dem Meinungsaustausch zu Themen des Brand- und Einbruchdiebstahlschutzes und weiterer Felder der Schadenverhütungsarbeit. Je nach Schwerpunkt stehen allgemeine Betrachtungen, spezielle Teilaspekte oder besonders aktuelle Fragen eines Themenbereiches im Vordergrund der Veranstaltung. Stets garantiert dabei die Auswahl erstklassiger Referenten das seit Jahren anerkannt hohe Niveau der VdS-Fachtagungen. Veranstaltungsort ist vorwiegend das im Zentrum von Köln (Nähe Dom und Hbf.) gelegene Maternushaus, ein Tagungsgebäude, das modernsten Ansprüchen genügt. Weitere Informationen sowie eine Jahresübersicht können Sie anfordern bei:

## VdS - Schulung und Information

Pasteurstraße 17a

D-50735 Köln

Telefon +49 221 77 66 -481/488,

Telefax +49 221 77 66 -499

E-Mail: fachtagung@vds.de / lehrgang@vds.de

Internet: www.vds.de

## e. Schaden

Der Schaden liegt in der Höhe des abhanden gekommenen Geldes.

## f. Rechtsfolge

Da die Voraussetzungen des § 823 I BGB vorliegen, steht der B gegen den Mitarbeiter direkt ein Schadensersatz in Höhe der abhanden gekommenen Summe zu. Allerdings ist dieser Schaden über seinen Arbeitgeber bzw. dessen Betriebshaftpflicht abgedeckt.

## 3. Ansprüche aus Delikt (§831 I BGB) direkt gegen das WuS

### a. Haftung für den Verrichtungshelfen

B hat auch direkt gegen das WuS einen Schadensersatzanspruch. Denn wenn jemand einen anderen zu einer Verrichtung bestellt, ist er zum Ersatz des Schadens verpflichtet, den der andere in Ausführung der Verrichtung einem Dritten widerrechtlich zufügt. Die Ersatzpflicht tritt nicht ein, wenn der Geschäftsherr bei der Auswahl der bestellten Person und, sofern er Vorrichtungen oder Gerätschaften zu beschaffen oder die Ausführung der Verrichtung zu leiten hat, bei der Beschaffung oder der Leitung die im Verkehr erforderliche Sorgfalt beobachtet oder wenn der Schaden auch bei Anwendung dieser Sorgfalt entstanden sein würde. Dies ist vorliegend nicht der Fall, denn wenn das WuS eine gut ausgebildete und streng überwachte NSL-Fachkraft eingesetzt hätte, wäre es aller Voraussicht nach nicht zu einer nicht bearbeiteten Alarmmeldung gekommen.

### b. Haftung aus Auswahlverschulden (§ 823 BGB)

Außerdem steht der B ein Schadensersatz gegen das WuS aufgrund von Schulden zu. Im vorliegenden Fall wäre wieder zu prüfen, ob das WuS seinen Mitarbeiter in der NSL mangelhaft ausgesucht und überwacht hatte. Wenn nämlich durch einen ungeschulten oder mangelhaft eingewiesenen Mitarbeiter ein Schaden entsteht, haftet das Unternehmen wegen Auswahlverschulden. Wenn das Unternehmen allerdings nachweisen kann, dass die dort beschäftigten Mitarbeiter gut ausge-

bildete und geschulte NSL-Fachkräfte sind, die ihre Arbeit verstehen, kann es sich vor Gericht diesbezüglich entlasten.

## Eigene Schadensersatzansprüche des WuS gegen Dritte

Zunächst muss das WuS an die B bzw. den Versicherer leisten. Fraglich ist aber, ob es sich nicht den Schaden von einem seiner Vertragspartner im Wege eines eigenen Schadensersatzanspruchs, z. B. aus unerlaubter Handlung oder aus Produkthaftungsgesetz, wiederholen kann. Dies könnte dann der Fall sein, wenn es zu dem oben geschilderten Schadensfall gekommen wäre, weil technische Mängel vorlagen, die nicht im Zuständigkeitsbereich des WuS lagen und nicht von ihm erkennbar waren. Dabei kämen Mängel an der ÜZ-7500 von Telenot, Mängel in der Leitstellensoftware, des Übertragungsnetzes und Fehler beim Errichter in Betracht.

Nach Prüfung durch VdS Schadenverhütung ergab sich jedoch, dass sowohl die Empfangszentrale einwandfrei die Meldung der Störung am Schadentag erfasst hat, als auch, dass die Software ordnungsgemäß funktionierte. Dafür, dass diese etwas umständlich oder veraltet war, muss der Hersteller keine Verantwortung übernehmen.

Er bietet auch im Rahmen seiner Produkthaftung nur das jeweils dem Stand der Technik entsprechende Produkt an. Wenn es aufgrund von Neuerungen ein besseres Produkt mit einer höheren Leistungsfähigkeit gibt, obliegt es dem Anwender, sich dieses zu beschaffen. Aufgrund der hohen Komplexität von Software ist es in der Praxis ohnehin sehr schwer, den Fehler einem Gericht zu beweisen.

Im vorliegenden Fall hatte man sich offenbar nicht ausreichend mit der Benutzung der Alarmempfangszentrale samt Software beschäftigt, sodass auch keine „Transfermatrix“ zwischen der jeweils übertragenen ÜG-Nummer und der dazugehörigen Indent-Nummer erstellt wurde.

**Aber auch für den Fall**, dass es eine solche gegeben hätte und diese von dem diensthabenden Mitarbeiter nicht erkannt oder missachtet worden wäre, so hätte dennoch das WuS für seinen Erfüllungsgehilfen (§ 278) indirekt und aus Auswahl- und Überwachungsver schulden (§823 BGB) direkt gegenüber der Bank haften müssen.

**Einzige Ausnahme** wäre der Fall, dass der Errichter, der die ÜZ-7500 eingebaut hat, beim Programmieren der Empfangszentrale einen Fehler gemacht hätte. Wenn die „unzureichende“ Meldung auf einen Fehler des Errichters zurückzuführen wäre, dann hätte das WuS einen Anspruch gegen diesen, wenn der Fehler für ihn nicht erkennbar war. Im vorliegenden Fall wurde ein solcher Fehler nicht thematisiert.

**Weiterhin wird** im vorliegenden Fall davon ausgegangen, dass das Leitungsnetz fehlerfrei funktionierte.

#### Exkurs

Rücksprache mit anderen großen NSL-Betreibern hat ergeben, dass gemeinhin immer wieder Probleme bei der Übertragung von Meldungen auftauchen. Wenn der Server „steht“ oder aus unerfindlichen Gründen nicht funktioniert, kann es z. B. vorkommen, dass zwar Meldungen eingehen, diese aber unrichtig oder unvollständig übertragen werden, d. h., die Schnittstelle zur eigenen Datenbank nicht von der Software erkannt wird und somit keine Klartextmeldung des Objektes im Display erscheint. Beispielsweise werden zwar die Teilnehmernummer des Gerätes und die Kennziffer für die Meldelinie übertragen, aber die Meldung erscheint nicht als Klartextmeldung und ist somit nicht einfach zu identifizieren.

Für diesen Fall existieren meist „Back up“-Lösungen, z. B. in Form von Listen auf Papier, auf welchen Kennziffern und Meldeart derart verzeichnet sind, dass die Meldungen ohne größere Schwierigkeiten identifiziert werden können. Diese Listen werden zusätzlich ständig überarbeitet und aktualisiert. Sollte es einmal vorkommen, dass ein Mit-

arbeiter die Listen nicht kennt, gibt es eine „Not-Rufnummer“ zu einer Person, die ihrerseits aber auf die Listen verweisen kann. Diese Vorgehensweise zeigt beispiel- und vorbildhaft das umsichtige und im Verkehr zu erwartende Handeln zum Betreiben einer NSL.

#### Präventionsmöglichkeiten

**Um in Zukunft** solche unnötigen Schadensersatzansprüche zu reduzieren oder gänzlich zu vermeiden, empfiehlt es sich für die Betreiber einer NSL, einige Regeln einzuhalten, wie zum Beispiel:

- der ausschließliche Einsatz von gut geschultem Personal (z. B. VdS-geprüfte NSL-Fachkraft)
- das Einführen von koordinierten Arbeitsabläufen (z. B. gemäß DIN EN ISO 9001, DIN 77200)
- das Erstellen von detaillierten und verständlichen Arbeitsanweisungen (z. B. gemäß DIN EN ISO 9001, DIN 77200)
- das Einhalten von Standards (z. B. gemäß VdS-Richtlinien)
- das ständige Überwachen des Personals (wie gemäß VdS-Anerkennung vorgegeben)
- das ständige Überwachen und Prüfen von technischen Anlagen (wie gemäß VdS-Anerkennung vorgegeben)
- das Benutzen modernster Arbeitsmittel, die dem Stand der Technik entsprechen

**Im Ergebnis kann man** die beispielhaft aufgezählten Präventionsmöglichkeiten alle dadurch abdecken, dass man ein Qualitätsmanagement nach DIN EN ISO 9001 einführt und dieses auch „lebt“. Denn dort müssen die oben aufgeführten Punkte genau beachtet und eingeführt worden sein.

**Weiterhin bietet sich** die Möglichkeit, seine Dienstleistung als immaterielles Produkt nach der DIN 77200 auszurichten und vielleicht sogar zertifizieren zu lassen. Die in der DIN 77200 vorgeschriebenen Kontroll-

mechanismen schaffen zusätzlich die Möglichkeit, Fehler im Vorhinein zu vermeiden bzw. auf ein Mindestmaß zu begrenzen.

#### Strafrechtliche Relevanz

**Die Staatsanwaltschaft** könnte sich im Schadensfall, insbesondere bei Personenschäden, bei der Aufklärung dafür interessieren, warum unter Umständen noch veraltete Technik eingesetzt wird. Dies könnte alleine schon die Annahme von Verschulden rechtfertigen.

**Weiterhin könnte es** auch im Interesse der Versicherer liegen, dass die NSL'en auf den neuesten Stand der Technik gebracht werden. Bisher stellt VdS keine weiteren Anforderungen an die Art und Weise der Identifikation von Meldungen. Diese ist lediglich zwischen WuS und Gerätehersteller zu vereinbaren. Sollte dies in Zukunft anders gesehen werden, könnte das wiederum in einer Prüfungspflicht oder -möglichkeit für VdS Schadenverhütung bei der Anerkennung resultieren. Ob dies aber notwendig oder sinnvoll ist, bleibt abzuwarten, denn man darf auch keine „Überregulierung“ anstreben.

#### Resümee

**Im Ergebnis** konnte dieser Beitrag hoffentlich deutlich machen, dass die Betreiber von Notruf- und Service-Leitstellen vielen unterschiedlichen Haftungsrisiken ausgesetzt sind. Insbesondere können kleine Nachlässigkeiten und Fehler – trotz einer Zertifizierung nach ISO 9001 und VdS-Anerkennung – schnell zu einem hohen Schaden führen.