



Was ist im Fall eines Unfalls zu tun? Ist eine 24-Stunden-Notrufnummer vorhanden, haftet der Anbieter dieser Nummer mit bis zu vier Millionen Euro für eine falsche Auskunft.

FOTO: D. HECKEN/DOP

Großes Ding

BEREITSCHAFT Egal wo sie sitzen, Anbieter von 24-Stunden-Notrufnummern erfüllen komplexe Anforderungen für einen weltweiten Dienst.

Es ist egal, ob sie nur gelegentlich oder regelmäßig gebraucht wird. Hinter einer anonymen 24-Stunden-Notrufnummer auf einem Versandstück mit Gefahrgut verbirgt sich im besten Fall ein Büro, dessen Mitarbeiter ausschließlich für diesen Dienst zur Verfügung stehen. Denn die Anforderungen von Seiten der US-Gesetzgeber, vieler Luftverkehrsgesellschaften sowie immer mehr Reedereien an eine 24-Stunden-Notrufnummer sind komplex und nicht nebenbei am

Handy zu erledigen. Die Büros der Anbieter allerdings können sich gewaltig voneinander unterscheiden. „Bei uns sieht es aus wie bei der Nasa“, beschreibt Andrea Verspay vom US-amerikanischen Anbieter 3E den Sitz der Emergency Responder. Das Callcenter managt nach eigenen Angaben Tausende von Anrufen pro Woche.

Viele Sprachen abdecken

Nicht ganz so umtriebiger muss man sich die Zentrale des britischen Chemienot-

fallzentrums NCEC vorstellen. Bei dem Partner des hamburgerischen Vermittlers Globalchem geht es aber immerhin um bis zu 4.000 Anrufe pro Jahr.

Bei vielen Anbietern wird Sprachenvielfalt über einen zugeschalteten Dolmetschdienst abgedeckt. Deutsche Anbieter wie GBK oder Consultank, die einen Mix aus bürointerner Zuarbeit und eines jeweiligen amerikanischen Partners anbieten, bedienen sich einer solchen modernen Variante. **Daniela Schulte-Brader**

ANBIETER VON NOTRUFNUMMERNSERVICES (AUSWAHL)

Anbieter	Kontakt Daten	Emergency Responder + Back Ups pro Schicht	Sitz der ER	Sprachen am Telefon
3E Company	info@3ecompany.com 3ecompany.com	keine Angabe	Carlsbad, USA	Englisch und weitere 4-5 Sprachen direkt durch „regional routing queues“, 172 weitere Sprachen mit Hilfe von zugeschalteten Simultandolmetschern
Chemical Check Partner	info@chemical-check.de www.chemical-check.de	10 + 3 Ärzte	keine Angabe	Deutsch und Englisch garantiert, 20 weitere Sprachen direkt (im Aufbau sind insgesamt 44 Sprachen direkt)
ChemTel	ers@chemtelinc.com www.chemtelinc.com	keine Angabe	USA	Englisch, weitere Sprachen per Dolmetschdienst
Consultank Strategic Wave Technology	Lutz.Harder@Consultank.de www.gga-team.de	1 + 3	Hamburg, Deutschland und USA	Deutsch und Englisch
EMTEL	goetz.seeger@gbk-ingelheim.de www.gbk-emetel.com	3	Ingelheim, Deutschland und USA	Deutsch und Englisch, weitere Sprachen mit Hilfe von zugeschalteten Dolmetschern (170 Sprachen)
National Chemical Emergency Center (NCEC)	info@globalchem24.de www.globalchem24.com	2 (insgesamt 15)	Großbritannien	Englisch, 42 weitere Sprachen mit Hilfe von zwei Übersetzungszentren in Europa und Asien
SGS	joris.verhoeven@sgs.com www.de.sgs.com	26 + 26 (101 insgesamt)	26 Zentralen in EAME Region + APAC Center in Singapur	Landessprache des Anrufers (mittels Ländercodeerkennung) Back-up Center in Belgien für die Sprachen Niederländisch, Englisch oder Französisch
Extern	uta.sabath@transportschule.de www.transportschule.de	8 + 2 Ärzte	USA	Deutsch und Englisch, weitere 63 Sprachen möglich
Extern	info@ausbildung-klaus.de www.gefahrgutbeauftragter.org	10 + 3 Ärzte	USA	Deutsch und Englisch, weitere 60 Sprachen möglich
Extern	info@conwell-international.com www.conwell-international.com	10 + 3 Ärzte	Großbritannien	Deutsch und Englisch, weitere 65 Sprachen möglich
Extern	info@gc-henschke.de www.gc-henschke.de	10 + 3 Ärzte	USA	Deutsch und Englisch, weitere Sprachen möglich
Extern	frank.schuerstedt@sf-gefahrgut.de www.sf-gefahrgut.de	10 + 3 Ärzte	USA	Deutsch und Englisch, weitere 65 Sprachen möglich