

# Neun unmögliche Stunden

**Swisscom-Panne mit Konsequenzen** In der Nacht auf gestern fielen in weiten Teilen der Schweiz die Notrufnummern aus. Die Blaulicht-Organisationen mussten sich irgendwie durch die Nacht retten – mit Notfallhandys, Stift und Papier.

**Leo Eiholzer, Jon Mettler, Philipp Felber-Eisele und Philipp Loser**

Und dann war die Leitung tot. Eine Stunde vor Mitternacht ging nichts mehr. Blackout.

Zu Beginn der Nacht läutete es noch bei Schutz & Rettung Zürich, einer der grössten Einsatzzentralen der Schweiz. Dann wurde es immer schwieriger. Wer Hilfe suchte, wartete minutenlang, kam vielleicht durch, dann brach der Anruf nach wenigen Sekunden wieder ab.

Was die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Einsatzzentrale kurz vor Mitternacht erlebten, war nur der Auftakt. Es war der Beginn der neun anstrengendsten Stunden für Blaulicht-Organisationen in der ganzen Schweiz.

Als die Leitung tot war, griffen die Mitarbeitenden in Zürich zu jenen Handys, die extra für diesen Fall angeschafft worden sind. Nach den verschiedenen Telefonausfällen in den vergangenen Jahren ist man vorsichtig geworden. Mit den Handys versuchten sie, jene Menschen zu erreichen, die sich bei der Einsatzzentrale gemeldet hatten. Nahm niemand das Telefon ab, fuhr im Zweifel ein Rettungswagen los.

## Langsamer als normal

«Es war beinahe wie zu Grossmutterzeiten», sagt Urs Eberle von Schutz & Rettung. Neue Anrufe kamen über die mittlerweile im Internet veröffentlichten Handynummern rein, dann schnappte sich ein Disponent das Handy. Statt die Fälle wie üblich

mit einem Klick auf dem Computer an die Kollegin weiterzuleiten, mussten sich die Mitarbeiter gegenseitig die Handys in die Hand drücken. Mit Stift und Papierlisten wurde sichergestellt, dass kein Anrufer im Chaos verloren ging. Natürlich sei das langsamer als der Normalbetrieb, sagt Eberle. Zu zwölf kämpften sie sich so durch die Nacht. «Wir lieben das natürlich nicht», sagt Eberle. «Aber Menschen zählen auf unsere Hilfe.»

Wie konnte es überhaupt so weit kommen? Warum waren das Swisscom-Netz und die Schweizer Notrufnummer in der Nacht auf gestern während Stunden nicht erreichbar?

Keine Ahnung. Sagt die Swisscom. In einer Medienmitteilung weist das Unternehmen darauf hin, dass es eigentlich redundante Systeme gebe, die in einem solchen Fall den Unterbruch verhindern müssten. «Wieso diese Fehlerquelle die Redundanz übersteuert hat, wird gegenwärtig untersucht.»

Einen Hackerangriff schliesst die Swisscom bisher aus. Die Swisscom teilt einzig mit, dass die Fehlerquelle «isoliert» worden sei und dass Wartungsarbeiten die Panne ausgelöst haben. Eine vertiefte Analyse der Ursache sei im Gange. Gestern Morgen hiess es noch, der Auslöser sei «ein Fehlverhalten innerhalb eines Data-Center-Netzwerks der Business-VoIP-Plattform seitens Swisscom». Mit VoIP ist Telefonie übers Internet gemeint. Womit man auch nicht viel schlauer ist.

Kenner der Schweizer Tele-

kommunikation wundern sich,

**«Offenbar ist der Druck auf die Swisscom zu klein, damit diese etwas gegen die Störungen unternimmt.»**

**Loris Fabrizio Mainardi**

Luzerner Jurist

dass es erneut zu einem schwerwiegenden Ausfall gekommen ist. Erst im Februar 2020 gab es die letzte schweizweite Panne, zwei Stunden waren die Notrufnummern unbrauchbar.

In der Branche kursieren verschiedene Erklärungen, warum es immer wieder die Swisscom trifft: Das Bundesamt für Kommunikation vertritt die These, dass das Problem bei den unterschiedlichen Infrastrukturen liegt, die bei der Swisscom zusammengeführt werden müssen, am hohen Komplexitätsgrad des Netzes. Eine andere Vermutung: Es wird zu viel gespart, es fehlen Fachkräfte. Bis zum Jahr 2022 läuft bei der Swisscom ein Sparprogramm mit dem Ziel, jedes Jahr 100 Millionen Franken einzusparen – unter anderem durch den Abbau von mehreren Hundert Stellen.

Der Ärger über den erneuten Netzausfall ist auch bei einfachen Bürgern gross. So hat der Luzerner Jurist Loris Fabrizio Mainardi bei der Berner Generalstaatsanwaltschaft Strafanzeige «ge-



gen unbekannt, eventuell gegen verantwortliche Mitarbeiter der Swisscom» eingereicht. Er macht unter anderem einen Verstoß gegen Artikel 239 des Strafgesetzbuches geltend. Dieser ahndet «die Störung von Betrieben, die der Allgemeinheit dienen».

## Rund 100 Einsätze

«Offenbar ist der Druck auf die Swisscom zu klein, damit diese etwas gegen die Störungen unternimmt. Deshalb sollen sich die Strafverfolgungsbehörden einschalten», sagt Mainardi.

Eine allfällige Strafanzeige ist allerdings ein Thema für später. Für die Mitarbeitenden von Schutz & Rettung Zürich ging es gestern nur darum, irgendwie durch die Nacht zu kommen. Per Pager bot die Einsatzleitzentrale zusätzliche Kräfte auf. Einige waren wegen einer Reihe von Hochwassermeldungen ohnehin schon über ihr Schichtende hinaus geblieben – dann kam der Telefonausfall.

«Wir haben Leute, die sind seit über 24 Stunden hier in der Zentrale», sagt Eberle am Freitagmorgen über das wieder funktionierende Telefon. Auch er selbst rückte um fünf Uhr morgens ein. Ambulanzen fuhren rund 100 Einsätze während des Ausfalls, die Feuerwehren rückten etwa 200-mal wegen Unwettern aus.

Die Kommunikation mit den Leuten draussen im Einsatz funktionierte noch. Diese läuft über Funk, nicht übers Telefonnetz. Doch die Telefonverbindung zu den Spitälern war abgeschnitten. Wenn Ambulanzen mit

schwer verletzten Patienten auf dem Weg sind, werden die Spitäler normalerweise vorgewarnt. Sie können so ihre Ärzteteams bereitstellen oder den Schockraum vorbereiten. In der Nacht auf gestern war alles anders: Da tauchten Rettungswagen mit ihren Patienten einfach unangekündigt vor den Spitälern auf.

Es war eine Panne mit Konsequenzen – entsprechend gross ist der Ärger. Bei Bürgern wie dem Luzerner Jurist, bei Politikerinnen und Politikern. Dort besonders. «Das ist keine Schweizer Qualität», sagt etwa Mitte-Nationalrat Martin Candinas. Er fühlt sich eher an Zustände wie in einem Drittweltland erinnert. Die Swisscom müsse sich nun erklären. «Sie haben uns im vergangenen Jahr hoch und heilig versprochen, dass sie die Probleme angehen. Das hat aber offenbar nicht funktioniert», sagt Candinas. Sein Geduldsfaden mit der Swisscom sei dünn geworden.

## Eine Nacht im Stützpunkt

Geduld – das brauchten die Menschen in der Schweiz, die in der Nacht auf gestern Hilfe nötig hatten. Geduld brauchten auch all die kleineren Einsatzorganisationen, die provisorisch ausrücken mussten. In fast der ganzen Schweiz erhielten Feuerwehren in der Nacht den Befehl, ihre Stützpunkte zu besetzen. Damit Bürger, deren Haus Feuer fängt, sie vor Ort alarmieren könnten.

Diese Order erhielt auch Martin Rutschi, der Kommandant der Feuerwehr von Burgdorf im Kanton Bern. Sechs seiner Miliz-Feuerwehrlaute mussten einrücken

und verbrachten die Nacht im Stützpunkt. «Dank Funk hatten wir jederzeit Kontakt zur Einsatzzentrale», sagt Rutschi. Doch die Nacht war ruhig – kein Einwohner suchte nach Hilfe. All good. Die Feuerwehrlaute schlugen die Zeit tot: «Wir haben ein paar Kaffees getrunken und geschwätzt. Einer hat schon mal seine Bütz erledigt», sagt Kommandant Rutschi.

Bis um 9 Uhr morgens dann die Entwarnung kam, endlich. Für Martin Rutschi und seine Feuerwehrlaute in Burgdorf, für die Leute in der Einsatzzentrale in Zürich. Die Telefone funktionierten wieder, und die Schweizer Blaulicht-Organisationen kehrten zurück ins 21. Jahrhundert. Bis zur nächsten Panne.

## Swisscom muss sich erklären

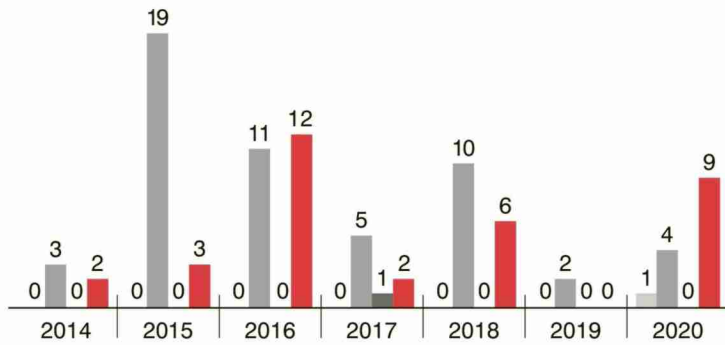
Nach der Panne werden sich die Swisscom und ihr CEO Urs Schaeppi unangenehmen Fragen aus der Politik stellen müssen. Der Präsident der nationalrätlichen Fernmeldekommision, der Grüne Michael Töngi, will das Thema an einer der nächsten Sitzungen der Kommission auf die Traktandenliste heben, wie er auf Anfrage sagt. Seit den letzten Pannen bei der Swisscom hat die Politik mehrfach interveniert. So wurde eine Kommissionsmotion aus dem Ständerat an den Bundesrat überwiesen. Es soll eine gesetzliche Grundlage für eine Systemführerschaft bei den Notrufnummern geschaffen werden. (red)



## Die störungsanfälligsten Telecomanbieter der Schweiz

Anzahl meldepflichtiger Störungen pro Jahr

■ UPC ■ Salt ■ Sunrise ■ Swisscom



Sunrise und UPC treten seit dem 1. Mai 2021 als Sunrise UPC auf.

Grafik: met, mrue/Quelle: Bundesamt für Kommunikation



Von einem Normalbetrieb wie hier im März waren die Mitarbeitenden in der Nacht auf gestern weit entfernt: Einsatzleitzentrale von Schutz & Rettung Zürich. Foto: Keystone