



# eCall:

## automatisch contact met 112 bij een ernstig ongeval

### Wat is eCall?

Een auto die voorzien is van eCall schakelt bij een ongeval automatisch de hulpdiensten in. Activatie gebeurt door sensoren die bijvoorbeeld met de airbags verbonden zijn. Het systeem legt vanuit het voertuig direct telefonisch contact met de 112-centrale. Voordat een spraakverbinding met de centrale tot stand komt (binnen paar seconden) worden gegevens over het voertuig en de locatie van het ongeval verstuurd. Deze auto's hebben ook een knop waarmee een inzittende zelf contact kan leggen met de 112-centrale (handmatige eCall).

### Waarom wordt eCall ingevoerd?

De EU heeft in 2014 een verordening aangenomen die bepaalt dat type goedkeuringen voor nieuwe modellen personenauto's en lichte bedrijfsvoertuigen die in heel Europa op de markt komen per 1 april 2018 het eCall systeem aan boord moeten hebben. Dit moet zorgen voor het snel inschakelen van hulpdiensten, wat moet bijdragen aan het verminderen van het aantal verkeersdoden.

### Vanaf wanneer werkt eCall in Nederland?

Per 1 april 2018 is de nieuwe functionaliteit in de 112-centrale gereed om eCalls te kunnen ontvangen en verwerken. Bij alle nieuwe typegoedkeuringen voor nieuwe modellen auto's en kleine bedrijfswagens die na 1 april 2018 op de markt komen is eCall ingebouwd. Sommige auto's kunnen nu al een automatische en handmatige eCall versturen via een particuliere alarmcentrale (TPS eCall).

Na 1 april kunnen eCalls rechtstreeks worden ontvangen door de landelijke 112-centrale.

### Pan European en TPS eCall

Met Third Party Service (TPS) eCall worden de reeds op de markt zijnde noodoproep systemen aangeduid. Deze worden aangeboden door autofabrikanten. Noodoproepen worden veelal ontvangen door merkgebonden particuliere alarmcentrales. Indien de inzet van noodhulp gewenst is, geven zij de oproep direct door aan de 112-centrale.

Pan European eCall is het systeem dat nieuwe types personenauto's en lichte bedrijfsvoertuigen die op de markt komen na 1 april 2018 aan boord moeten hebben. Dit systeem is een openbare dienst voor algemeen belang dat direct verbinding maakt met de landelijke 112-centrale. De autobezitter kan zelf kiezen of hij gebruik wil maken van Pan European eCall of van eCall via een Third Party Service.

### Wat zijn de voordelen van eCall?

Het belangrijkste voordeel van eCall t.o.v. een telefonische 112 oproep is dat het ook hulp inroept als de inzittenden door het ongeval niet in staat zijn om zelf te bellen. Het systeem belt direct na het ongeval en geeft meteen informatie aan de 112-centrale over de exacte locatie, de rijrichting, het voertuigtype en soort brandstof.

eCall kan in Europa jaarlijks 2.500 levens redden. Naar verwachting is in Nederland een reductie van 5-10 dodelijke verkeersslachtoffers per jaar mogelijk bij volledige invoering van eCall.

### Hoe werkt eCall in een auto?

Als een voertuig betrokken raakt bij een ongeval registreren sensoren in het voertuig de impact en wordt automatisch een eCall verstuurd. Bijvoorbeeld als de airbags geactiveerd worden. De inzittenden hoeven daar niets voor te doen. Zij krijgen kort na het ongeval direct contact met een centralist van de landelijke 112-centrale. Die weet dan al waar het voertuig zich bevindt en wat voor voertuig het is.

Inzittenden kunnen ook handmatig een eCall activeren door op een knop te drukken. Zij krijgen dan verbinding met de landelijke 112-centrale. Het is vergelijkbaar met het bellen naar 112, met dit verschil dat de 112-centrale direct de exacte locatie van de 'beller' heeft en aanvullende informatie over het voertuig.

### Waar gaat de eCall naar toe?

Wanneer er vanuit de auto een automatische eCall wordt verstuurd, komt er via de spraakverbinding een databericht, ofwel 'minimum set of data' (MSD), bij de 112-centrale binnen. Via een applicatie bij de 112-centrale, wordt het bericht op een scherm getoond (voertuigidentificatienummer, automerk, aantal inzittenden, locatie informatie en rijrichting, en brandstoftype). Het bericht bevat geen persoonsgegevens of andere informatie. ECall werkt via het gsm-netwerk en brengt met behulp van microfoons en luidsprekers in de auto ook een spraakverbinding tot stand tussen de inzittenden en de 112-centrale. Zo kunnen slachtoffers hun situatie toelichten aan de centralist.

### Is er verschil in de afhandeling van een Pan European en een TPS eCall?

Een Pan European eCall gaat via een 112-verbinding in het netwerk direct naar de landelijke 112-centrale. Deze geeft de noodoproep na verificatie door aan de regionale 112-centrale. Omdat het bij een eCall via een Third Party Service in de meeste gevallen gaat om aanvullende dienstverlening, vindt de verificatie van de oproep plaats door de particuliere alarmcentrale. Gaat het om een noodoproep dan zet de particuliere alarmcentrale de oproep direct door naar de regionale 112-centrale. Dit sluit aan op het beleid dat momenteel gehanteerd wordt voor de Particuliere Alarm Centrales.

### Welke gegevens worden via eCall verstuurd?

De zogenaamde Minimum Set of Data (MSD) wordt verstuurd en bestaat uit:

- het tijdstip van activatie
- het Voertuig Identificatie Nummer (VIN) van het voertuig ("chassisnummer")
- het aantal inzittenden
- de locatie van de activatie en twee voorafgaande locaties (voor het bepalen van de rijrichting)
- het voertuigtype (alleen personenauto's en bestelauto's tot 3500 kg)
- het type brandstof

### Hoe wordt het aantal inzittenden vastgesteld?

De autofabrikant is vrij om het aantal inzittenden wel of niet door te geven. Vaak wordt het aantal inzittenden bepaald door het aantal vastgeklikte veiligheidsgordels. Autofabrikanten mogen dat echter ook op een andere manier vaststellen.

### Maakt eCall inbreuk op de privacy van de automobilist?

Nee. Het eCall systeem is zo ontworpen dat het pas verbinding maakt met het gsm-netwerk na een ernstig ongeval of als de noodknop in de auto wordt ingedrukt. Alleen noodzakelijke data worden doorgestuurd. Het kan niet gebruikt worden om voertuigen te volgen. Er is wettelijk bepaald dat de door eCall verzamelde data niet worden opgeslagen en ook niet voor andere doeleinden worden vrijgegeven.

### Kan met eCall de rijnsnelheid achteraf worden vastgesteld?

Nee. Weliswaar zijn er tot maximaal drie locaties bekend, maar niet hoe lang het heeft geduurd om van de ene naar de andere locatie te rijden. De drie locaties zijn bedoeld om de richting te kunnen bepalen waarin werd gereden. Nu is het mogelijk dat hulpdiensten bijvoorbeeld naar de verkeerde kant van de snelweg worden gestuurd. Dat wordt hiermee voorkomen.

### In welke situaties kan eCall handmatig worden geactiveerd?

Bijvoorbeeld wanneer een automobilist betrokken is bij een ongeval en de automatische eCall niet geactiveerd is. Of wanneer een automobilist getuige is van een ongeval van een andere weggebruiker (auto, motor, fietser, voetganger, etc.). De automobilist dient dan wel ter plaatse te blijven. Het is niet de bedoeling dat eCall handmatig wordt geactiveerd wanneer men een ongeval ziet, waar men toevallig langs rijdt. Dat zou de 112-centrale onnodig belasten met als risico dat iemand anders die in nood verkeert moet wachten.

Ook mag eCall niet handmatig gebruikt worden in geval van autopech zonder dat er levens in gevaar zijn. Het eCall-systeem gaat ook niet automatisch af bij een aanrijding met alleen blikshade. ECall is een openbare dienst voor algemeen belang, als elke seconde telt. Hiermee dient hetzelfde te worden omgegaan als met een telefonische oproep naar 112. Misbruik is net als bij bellen strafbaar.

### Zijn er kosten verbonden aan het gebruik van eCall?

Het opnemen van het eCall-systeem in nieuwe automodellen is verplicht. De kosten daarvan zijn verwerkt in de aanschafprijs van de auto. Aan het gebruik zijn geen kosten verbonden voor gebruikers van Pan European eCall. Aan het gebruik van eCall via een Third Party Service kunnen wel (abonnements-)kosten verbonden zijn.

### Werkt eCall ook als een auto te water raakt en er kortsluiting ontstaat?

Dit is afhankelijk van de schade aan het voertuig en of het voertuig meteen onder water gaat. In principe moet eCall in het voertuig enige tijd blijven werken.



### Werkt eCall ook in het buitenland?

Ja, in alle landen van de Europese Unie kunnen de 112-centrales per 1 april 2018 automatische en handmatige eCall oproepen verwerken. Niet alleen van auto's uit het eigen land, maar ook van auto's uit alle andere EU-landen.

Het gaat om de volgende landen: België, Bulgarije, Cyprus, Denemarken, Duitsland, Estland, Finland, Frankrijk, Griekenland, Hongarije, Ierland, Italië, Kroatië, Letland, Litouwen, Luxemburg, Malta, Nederland, Oostenrijk, Polen, Portugal, Roemenië, Slovenië, Slowakije, Spanje, Tsjechië, Verenigd Koninkrijk en Zweden.

### Werkt eCall onder alle omstandigheden?

Bij een eCall oproep is de gebruiker afhankelijk van de goede werking van de apparatuur in de auto, de aanwezigheid van een mobiel netwerk en de ontvangst en afhandeling door de 112 centrale. Deze schakels zijn getest, maar door uitzonderlijke omstandigheden die kunnen optreden tijdens een ongeval kan het toch voorkomen dat de noodoproep de 112 centrale niet bereikt. Bijvoorbeeld wanneer een auto direct te water raakt zonder voorafgaande botsing.

### Is eCall afhankelijk van de kwaliteit van het mobiele netwerk?

De kwaliteit van de mobiele netwerken wordt voortdurend gemonitord door de providers. Dat wordt gecontroleerd door Agentschap Telecom. Een 112 oproep wordt door het mobiele netwerk met prioriteit afgehandeld. Mocht in extreme gevallen de verbinding sterk verstoord worden, dan kan dat dataoverdracht bemoeilijken. De noodoproep wordt dan als reguliere 112 oproep door de operator afgehandeld.

### Kan in een auto zonder eCall het systeem alsnog worden ingebouwd?

Nee, voor zover bekend is het in bestaande auto's niet in te bouwen.

Deze factsheet is een uitgave van:  
Ministerie van Justitie en Veiligheid | Directie Communicatie  
Postbus 20301 | 2500 EH Den Haag  
Turfmarkt 147 | 2511 DP Den Haag

Maart 2018 | Publicatie-nr. J-180327