



# WELTWEIT FÜR SIE DA!

[www.aussenministerium.at](http://www.aussenministerium.at)

## Konsularische Unterstützung bei gesundheitlichen Notfällen im Ausland



**Ges. Dr. Michael Desser** ist Leiter der Abteilung Bürgerservice im Bundesministerium für europäische und internationale Angelegenheiten und für Konsularfragen bzw. Schutzmaßnahmen in Krisengebieten zuständig.

Im Rahmen des 6. Europäischen Medizinrechtstages, der im Sommer 2012 im Hauptverband der österreichischen Sozialversicherungsträger abgehalten wurde, bestand ein besonderes Interesse an der Frage der konsularischen Unterstützung bei gesundheitlichen Notfällen im Ausland. Dazu wurde das Bürgerservice des Bundesministeriums für europäische und internationale Angelegenheiten befragt, das sich dem Motto „Weltweit für Sie da“ verschrieben hat. Auf den folgenden Seiten werden einige der Hintergründe zu den Bemühungen des Bürgerservice des BMeiA dargestellt, effektive Hilfe für in Not geratene Bürgerinnen und Bürger zu gewährleisten.

### Eine starke Nachfrage

Die 8,4 Millionen Österreicherinnen und Österreicher reisen viel und gerne! Die Mehrheit unserer Landsleute – ca. 60 % – reist zumindest einmal jährlich ins Ausland. Statistisch werden sogar pro Jahr

10 Millionen mehrtägige Auslandsreisen gezählt. Zu den hunderttausenden österreichischen Urlaubern, Touristen und Geschäftsreisenden, die sich zu jedem einzelnen Zeitpunkt im Ausland befinden, gesellen sich eine halbe Million Auslandsösterreicher/-innen, die ihren ständigen Lebensmittelpunkt in einem anderen Land gewählt haben. Somit befinden sich etwa 750.000 Österreicherinnen und Österreicher im Ausland, während Sie diese Zeilen lesen.

Das Interesse an aktuellen und präzisen Informationen über die Reisebedingungen im Ausland führt dazu, dass auf die „Reiseinformationen“ des BMeiA pro Jahr (2011) 1,4 Millionen Mal zugegriffen wurde.

Die Zahlen geben einen quantitativen Überblick darüber, wie viele Bürger/-innen eine Unterstützung benötigen könnten. In qualitativer Hinsicht ist eine stete Steigerung des Interesses zu beobachten. Die Zahl der Anfragen steigt, die

Reiseintensität – der Anteil der Gesamtbevölkerung über 14 Jahre, der innerhalb eines Jahres eine Urlaubsreise von mindestens fünf Tagen/vier Übernachtungen unternommen hat – nimmt zu. Die Gründe sind verstärkter internationaler Handel, intensivere internationale Zusammenarbeit, billigere Flugtickets, verbesserte Reisemöglichkeiten und Tourismusinfrastrukturen, ein höheres Einkommen. Somit wählen auch Bevölkerungsgruppen oder Personenkreise eine Auslandsreise, oft auch in die weitere Ferne, die vielleicht früher den Aufwand gescheut haben.

Ein besonderes Merkmal sind die hohen, manchmal unrealistisch hohen Erwartungen, die in Schwierigkeiten geratene Reisende erwarten.

Ein sehr großer Anteil der Auslandsreisen geht glücklicherweise ohne Probleme vonstatten. Bei auftauchenden Schwierigkeiten können sich die Reisenden aber dank eigener Kontakte und im Sinne einer frühzeitigen Informationseinholung und der Eigenverantwortung meist selbst helfen, indem sie mit den Reiseveranstaltern, den Versicherungen, Verwandten und Bekannten Lösungen finden. Dazu kommt eine zunehmende Sensibilisierung gegenüber Krisen und Katastrophen, die ein besonders schwieriges Umfeld erwarten lassen.

Relativ gesehen muss somit nur in wenigen Fällen von den Vertretungsbehörden und dem Außenministerium Unterstützung geleistet werden. Im Jahr 2011 wurden im Außenministerium knapp 15.000 Anrufe von Bürgerinnen und Bürgern, die sich in einem Notfall befanden, entgegengenommen, die Vertretungsbehörden leisteten in ca. 500 Fällen Hilfe bei konkreten medizinischen Notfällen. Aber für jeden einzelnen Betroffenen sind die Ereignisse außergewöhnlich und betreffen zum Beispiel plötzliche Krankheitsfälle, Spitalsaufenthalte, Unfälle, Versicherungsfragen, Verwirrung, Transfers und Ambulanzflüge.

### Aus der aktuellen Konsularstatistik

Im Jahr 2011 hat das Bundesministerium für europäische und internationale Angelegenheiten insgesamt 405.164 Konsularfälle registriert. Ein Viertel der Konsularfälle verteilt sich auf Österreichs unmittelbare Nachbarn Deutschland und die Schweiz.

Das Motto des BMeiA – „Weltweit für Sie da“ – ist jedoch treffend: Jene zehn Auslandsvertretungen mit den meisten Konsularfällen verteilen sich auf insgesamt fünf Kontinente.

Die Art der Serviceleistungen variiert stark: 2011 kam es z. B. zu 147 Heimsendungen aus Libyen, 71 Todesfällen österreichischer Staatsbürger in Spanien, in 74 Fällen wurde in Kroatien Hilfe bei

Erkrankung oder Unfall geleistet – statistisch gefolgt von Spanien, Türkei und Thailand, in Spanien wurden 44-mal österreichische Staatsbürger inhaftiert, auf den Philippinen wurden 1.047 Dokumente von Bediensteten der österreichischen Botschaft überprüft, im Iran wurden 5.081 Beglaubigungen vorgenommen, in München 9.460 Passangelegenheiten erledigt, für in der Schweiz lebende österreichische Staatsbürger wurden in 787 Fällen Dokumente beschafft, 54 Unterhaltsangelegenheiten wurden in Italien bearbeitet.

### Kommunikation und Information

Ein zentrales Mittel der Unterstützung ist die präventive Kommunikation von Informationen an Reisende. Im Gesundheitsbereich bezieht sich dies auf allgemeine Informationen über das Gesundheitswesen, die medizinischen Risiken im Reiseland und die Medikamentenmitnahme. Ziel

Wenn im Ausland medizinische Hilfe benötigt wird, ist ein Urlaubskrankenschein hilfreich. Voraussetzung ist, dass der/die Reisende sozialversichert ist und es zwischen Österreich und dem Urlaubsland ein Sozialversicherungsabkommen gibt, wie sie mit den meisten europäischen Ländern bestehen.



© Schlierner - Fotolia.com



Spitälern oder Ambulanzflüge können rasch mehrere zehntausend Euro kosten. Eine Zusatzversicherung für den Krankheitsfall und den Krankentransport nach Hause – vor allem aus Übersee – wird daher unbedingt empfohlen. Dies gilt vor allem auch für Krankentransportflüge, die von mehreren österreichischen Gesellschaften angeboten werden.

Informationen im Gesundheitsbereich werden auch vom Bundesministerium für Gesundheit und z. B. vom Verein für Konsumenteninformation, Wien parat gehalten.

Das BMG empfiehlt z. B., sich rechtzeitig vor Antritt einer Reise über die geltenden Regelungen über die Mitnahme benötigter Medikamente zu informieren. Viele Infektionskrankheiten, die in

Der Kern der Tätigkeit des Bürgerservice bleibt aber die individuelle Unterstützung von Bürgerinnen und Bürgern, die im Ausland ohne ihr Verschulden in eine Notlage geraten sind. Bei medizinisch relevanten Fällen – wie auch in allen anderen Notsituationen – ist es zuerst wichtig, möglichst genaue Informationen über die betroffene Person und ihre aktuelle Situation zu erhalten.

ist, möglichst aktuelle, korrekte und nützliche Informationen zur Verfügung zu stellen – ohne Gewähr. Die Letztverantwortung bleibt bei den Reisenden.

Eine Krankheit kann im Urlaub vorkommen. Bei Erkrankung oder Unfall im Ausland stehen im Allgemeinen die Sicherheits- und Sanitätsbehörden des Gastlandes hilfreich zur Seite. Eine Versicherung ist aber unumgänglich.

Wenn im Ausland medizinische Hilfe benötigt wird, ist ein Urlaubskrankenschein hilfreich. Voraussetzung ist, dass der/die Reisende sozialversichert ist und es zwischen Österreich und dem Urlaubsland ein Sozialversicherungsabkommen gibt, wie sie mit den meisten europäischen Ländern bestehen. Genaue Auskunft erteilt der Krankenversicherungsträger. Wo EU-Recht gilt, wird die e-card angenommen. Die Rückseite der e-card ist als „Europäische Krankenversicherungskarte“ (EKVK) gestaltet und innerhalb der EU-Mitgliedsstaaten, der EWR-Staaten und der Schweiz gültig. Dadurch entfällt die Ausstellung des „Urlaubskrankenscheins“. In den übrigen Ländern muss bar bezahlt werden. Nach Rückkehr kann die Arzt- oder Krankenhausrechnung beim Krankenversicherungsträger in Österreich eingereicht werden: Dieser ersetzt jenen Betrag, den er für die gleiche Leistung in Österreich aufzuwenden gehabt hätte.

Spitalsaufenthalte und Rücktransport können aber sehr teuer werden. Aufenthalte in spezialisierten

Österreich nur noch selten vorkommen, sind in anderen Ländern weit verbreitet. Reiseimpfungen haben das Ziel, Reisende vor gefährlichen Infektionskrankheiten zu schützen. Je nach Reiseziel werden verschiedene Impfungen empfohlen.

In vielen Ländern der sogenannten „Dritten Welt“ nehmen die Infektionen mit dem HIV (dem Erreger von AIDS) stark zu. Um dem vorzubeugen, wird geraten, qualitätsgeprüfte Kondome zu benutzen bzw. bei medizinischen Eingriffen darauf zu achten, dass originalverpackte Einmalspritzen und Einmalnadeln verwendet werden.

Zu bemerken ist auch, dass eine gewisse Anzahl von Reisenden auf eigene Initiative alternative medizinische Heilung anstreben. Wichtig ist darauf hinzuweisen, dass bei Reiseversicherungen generell Behandlungen von Fällen, die vor der Abfahrt bekannt sind, nicht umfasst sind.

Österreichische Vertretungsbehörden können keine medizinischen Ratschläge erteilen. Sie sind aber bemüht, Listen von Ärzten oder Spitälern zu führen und – besonders bei vorhandenen Vertrauensärzten – auch Erfahrungswerte über die Qualität der Dienstleistung zu geben. Jeder sollte sich aber auch selbst die Frage stellen: Wird auf den Patienten, seine Sprache und seine Bedürfnisse eingegangen? Ist die Hygiene allgemein gewährleistet? Können auch Nachteile der Behandlung zur Sprache kommen?

Diese präventiven Informations- und Kommunikationsbemühungen laufen über zahlreiche Kanäle

le, um durch die Diversifikation möglichst nah an den Interessierten zu bleiben. Die Broschüre „Tipps für Auslandsreisende“ wird verteilt, ist aber auch auf der Homepage des BMeiA abrufbar, die Websites des Außenministeriums und der Botschaften geben nützliche Informationen, jährlich werden im BMeiA – abgesehen von Notfällen – ca. 15.000 Anrufe zu allgemeinen konsularischen Fragen entgegengenommen. Und schließlich ist ein Dialogprozess in den sozialen Medien initiiert worden – das BMeiA ist etwa über Facebook und Twitter erreichbar.

### Individuelle Unterstützung

Der Kern der Tätigkeit des Bürgerservice bleibt aber die individuelle Unterstützung von Bürgerinnen und Bürgern, die im Ausland ohne ihr Verschulden in eine Notlage geraten sind.

Bei medizinisch relevanten Fällen – wie auch in allen anderen Notsituationen – ist es zuerst wichtig, möglichst genaue Informationen über die betroffene Person und ihre aktuelle Situation zu erhalten. Ernste, lebensgefährdende Fälle haben natürlich Priorität. Meist wird das Bürgerservice von Verwandten oder Bekannten benachrichtigt. Die benachrichtigte Botschaft wird ihre Kontakte nutzen, um eine optimale Reaktion zu gewährleisten. Oft zeigt sich, dass eine Vermittlung beim Spital oder eine Abklärung mit dem Versicherungsunternehmen nötig ist. Manchmal ist der Besuch vor Ort – etwa in einem Spital – wichtig. Die



Klärung der Transportmodalitäten oder der Frage der Flugfähigkeit sind weitere Beispiele einer Unterstützung.

Üblicherweise können die finanziellen Aspekte direkt zwischen den Betroffenen, den medizinischen Einrichtungen und den Versicherungen abgewickelt werden. Hilfreich kann hierbei aber die Zurverfügungstellung von Informationen der Vertretung im Ausland über die sinnvollsten Bank- und Überweisungsmöglichkeiten im Land sein. In einigen Fällen erweist sich ein Depoterlag im BMeiA als die einzig sinnvolle Variante. Bei einer drohenden Lebensgefahr oder der Gefahr schwerer gesundheitlicher Schäden kann die Botschaft

**Jährlich wird in rund 500 Fällen Hilfe in medizinischen Notfällen geleistet.**

## BEISPIEL 1

### Unterstützung bei einem Krankheitsfall in Kroatien

Die österreichische Botschaft in Kroatien wird von der Polizei vor Ort informiert, dass eine hochschwangere Österreicherin mit einem Hund in einem Auto unter menschenunwürdigen Bedingungen lebt. Die Angehörigen in Österreich werden verständigt. Diese überweisen Geld an die Betroffene und begeben sich persönlich nach Kroatien.

Bald darauf wird die Botschaft benachrichtigt, dass die Frau entbunden hat. Die kroatischen Ärzte sind aber zu der Einschätzung gelangt, dass die Mutter sich nicht um das Baby kümmern kann. Mutter und Kind werden gemeinsam nur entlassen, falls sie mit einem Krankentransport in ein österreichisches Krankenhaus verlegt werden. Das Kind müsste nach ärztlicher Einschätzung von der zuständigen österreichischen Jugendwohlfahrtsbehörde übernommen werden.

Die zuständige inländische Jugendwohlfahrtsbehörde wird über diesen Fall informiert.

Nun stellt sich heraus, dass die Erkrankte nicht mehr sozial- und krankenversichert war, da sie vor ihrer Abreise nach Kroatien arbeitslos gemeldet war

und danach das AMS nicht mehr kontaktierte. Daher erfolgen mehrere Kontaktaufnahmen mit dem AMS und der Krankenkasse, um die Wiederversicherung der Erkrankten zu erreichen.

Ein Krankentransport mit ärztlicher Begleitung aus Kroatien nach Österreich (bezahlt durch Depoterlag der Mutter der Erkrankten) wird von der Botschaft organisiert. Die Botschaft stellt nach Erhalt der kroatischen Geburtsurkunde einen Notreisepass für das Baby aus. Die Jugendwohlfahrtsbehörde und das Krankenhaus, in das die Erkrankte gemeinsam mit dem Baby verlegt werden sollte, werden über den voraussichtlichen Ankunftszeitpunkt des Krankentransportes informiert.

Der Hund der Erkrankten hat inzwischen neun Junge bekommen, die Hunde sollen durch einen Freund der Erkrankten abgeholt werden.

Die Botschaft und das Bürgerservice standen in laufendem Kontakt mit den Angehörigen der Erkrankten und mit allen involvierten Stellen, um eine sichere Verbringung der Erkrankten und eine Betreuung des Babys sicherzustellen.



© imageteam - Fotolia.com

Die Mitarbeiter an den österreichischen Botschaften sind auch dazuausgebildet, weltweit unter den vorhandenen Bedingungen kundenfreundlich bestmögliche Hilfe zu leisten. An den weltweit 92 Botschaften und Berufskonsulaten sind jeweils zahlenmäßig kleine Teams tätig, die bei einer allgemeinen Krise durch ein Unterstützungsteam verstärkt werden.

zur Finanzierung der Heimreise – wenn z. B. eine direkte Bezahlung aus Dringlichkeit nicht möglich ist – auch ein rückzahlbares Darlehen gewähren. Eine nicht rückzahlbare Unterstützung für eine Heimreise wird nur bei völlig mittellosen und dringend Gefährdeten ins Auge gefasst.

Schwieriger wird es aber vor allem dann, wenn körperliche, medizinische Probleme von Reisenden sich mit anderen, zusätzlichen Schwierigkeiten verbinden. Das kann etwa der Fall sein, wenn mündige Bürger/-innen in geistiger Verwirrung eine an sich sinnvoll erscheinende Vorgangsweise ablehnen. Was tun? Immer wieder kommt es auch vor, dass Österreicher/-innen sich im Ausland in Haft befinden und eine zusätzliche gesundheit-

liche Betreuung erwarten. Hier muss eine aufwendigere Vorgangsweise gewählt werden. Besonders heikel wird es dann, wenn etwa im Zuge einer Katastrophe oder Krise die normalen Strukturen unterbrochen sind. Glücklicherweise sind bei den großen konsularischen Krisen im Vorjahr – der Arabische Frühling und Fukushima – keine Landsleute zu Schaden gekommen.

Nicht zuletzt muss auch erwähnt werden, dass leider auch regelmäßig Todesfälle zu bewältigen sind. In einem solchen Fall wird zuerst die Benachrichtigung der Familienangehörigen in die Wege geleitet. In weiterer Folge stellt sich die Frage nach dem Begräbnisort und den Formalitäten einer Rückführung.

## BEISPIEL 2

### Notfall in Südostasien

Ein Österreicher liegt wegen schweren Alkoholkonsums und Gedächtnislücken in einem Spital in Südostasien. Nach zahlreichen telefonischen Kontakten besuchen Mitarbeiter der Botschaft den Kranken im Spital. Er kann sich nicht erinnern, wo er sich die letzten paar Tage aufgehalten hat bzw. was mit seinem Gepäck, dem Reisepass und seiner Kreditkarte passiert ist. Die Botschaft beziffert die Kosten für Heimflug und Spitalsaufenthalt, die dann von der Lebensgefährtin über ein Depot im Außenministerium bezahlt werden.

Nachdem der Arzt die Flugtauglichkeit bestätigt hat, fahren Mitarbeiter der Botschaft den Mann direkt zum Flughafen und checken ihn zur Rückreise nach

Österreich ein. Das Flugpersonal wird gebeten, ihm keinen Alkohol zu servieren, da er Medikamente einnehmen muss.

Das Gepäck, der Reisepass und die zwischenzeitlich gesperrte Visa-Kreditkarte werden in einem Hotel in Singapur aufgefunden, von der Botschaft sichergestellt, aufbewahrt und beim Abflug übergeben.

Die österreichische Botschaft in Singapur hat den Kranken mehrfach besucht, mit Ärzten und Polizei Kontakt gehalten, Gepäck und Kreditkarten aufbewahrt, den Flug gebucht, den Kranken zum Flughafen gebracht und eingchecked, die Bezahlung der Rechnungen vermittelt und die gesamte Organisation der Repatriierung durchgeführt.

## Kooperation mit den Gesundheitsbehörden

In Bereichen, in denen medizinische Fragen relevant sind, ist die Zusammenarbeit mit dem Bundesministerium für Gesundheit für das Verständnis von Sachverhalten essentiell. So wurde für die Zeit der Fußball-Europameisterschaft 2012 ein Impfschutz für Masern und Röteln empfohlen und es werden Informationen über den EHEC-Erreger (2011) und die Pandemien Vogelgrippe (2006) bzw. Schweinegrippe (2009) geliefert. Während der Fukushima-Katastrophe (2011) wurden in Japan Kaliumiodidtabletten an betroffene Österreicher verteilt.

## Was nicht getan wird

Grundsätzlich wird von der Eigenverantwortlichkeit der Reisenden ausgegangen. Gleichzeitig ist die Erwartungshaltung der reisenden Bürger und Bürgerinnen sehr hochgesteckt. Die Mitarbeiter an den österreichischen Botschaften sind auch dazu ausgebildet, weltweit unter den vorhandenen Bedingungen kundenfreundlich bestmögliche Hilfe zu leisten. An den weltweit 92 Botschaften und Berufskonsulaten sind jeweils zahlenmäßig kleine Teams tätig, die bei einer allgemeinen Krise durch ein Unterstützungsteam verstärkt werden.

## Einige Leistungen werden von Auslandsvertretungen allerdings nicht erbracht:

Botschaften können insbesondere nicht in fremde innerstaatliche Angelegenheiten eingreifen. Nicht möglich sind z. B. ein Eingreifen in laufende Gerichtsverfahren, Erteilung von Weisungen an örtliche Behörden, Wahrnehmung anwaltlicher Tätigkeiten oder Vertretung einer Partei vor Gericht, Hilfe bei Einreise in ein Land, falls der Reisepass nicht gültig ist bzw. kein gültiges Visum vorhanden ist, oder Ermittlungen in einem Deliktfall, Arbeit als Detektivbüro.

Botschaften sind auch keine Geldquelle. Es gibt z. B. keine Bezahlung von Hotelschulden, Geldstrafen und auch keine Finanzierung des Urlaubs bei Geldverlust.

Solche Einschränkungen betreffen auch konkret den Gesundheitsbereich. Zur Aufgabe der Botschaft gehört z. B. nicht die medizinische Behandlung und Ratschläge, die Übernahme von Krankenhauskosten oder der Kosten einer Rettungsaktion, welche seitens lokaler Behörden in Rechnung gestellt wurden, oder die Übernahme von Überführungskosten von Verstorbenen in die Heimat bzw. von deren Bestattungskosten vor Ort.



© Natalia Bratslavsky - Fotolia.com

## Rechtsgrundlagen

Völkerrechtlich beruht die Unterstützung von Bürgerinnen und Bürgern in Notfällen im Ausland auf dem Wiener Übereinkommen über konsularische Beziehungen von 1963, das vor knapp 50 Jahren abgeschlossen wurde und beinahe universelle Geltung hat. Artikel 5 (e) des Abkommens besagt knapp, dass die konsularischen Aufgaben darin bestehen, den Angehörigen des Entsendestaats, und zwar sowohl natürlichen als auch juristischen Personen, Hilfe und Beistand zu leisten. Auf europäischer Ebene gilt als Ausfluss des Nichtdiskriminierungsprinzips, dass dort, wo der eigene Mitgliedsstaat nicht vertreten ist, der Schutz durch die diplomatischen und konsularischen Behörden der vertretenen Mitgliedsstaaten unter denselben Bedingungen wie für eigene Staatsangehörige erfolgen soll (Art. 23 Vertrag über die Arbeitsweise der EU).

**Das Bürgerservice im BMEiA hat eine Notruftelefonnummer eingerichtet:**  
+ 43-1-90115-4411