

# Zukunftsdimensionen öffentlicher Sicherheit: Sicherheit 2025 – Vier Szenarien

von Karlheinz Steinmüller  
Z\_punkt Scientific Director

mit freundlicher Genehmigung entnommen:  
Studie „Sicherheit 2025“, Forschungsforum Öffentliche Sicherheit, 2012



# Sicherheit 2025

## Szenario: Die sichere Stadt

von Karlheinz Steinmüller  
Z\_punkt Scientific Director

mit freundlicher Genehmigung entnommen:  
Studie „Sicherheit 2025“, Forschungsforum Öffentliche Sicherheit, 2012



**Thema:** Sicherheit als soziales Problem

**Kernbotschaft:** Politik und Politiker fokussieren die Bekämpfung (bestimmter) Erscheinungsformen von Kriminalität, aber nicht deren Ursachen. Soziale Disparitäten, Exklusion, Armut und Arbeitslosigkeit stehen in engem Zusammenhang mit der Kriminalitätsentwicklung, was allerdings weder von der Bevölkerung noch von der Politik wahrgenommen wird. Die eingesetzten repressiven Mittel sind kontraproduktiv, sie verstärken das Problem; präventive Mittel richten sich gegen die Symptome, nicht aber gegen die Ursachen. Die Bekämpfung ist zudem ineffektiv, und Bürger wie Firmen lassen sich zunehmend durch private Sicherheitsdienste schützen. Stattdessen sollten Bürger angehalten werden, sozial inklusiv statt sozial exklusiv zu denken und zu handeln. Die Vorbilder dazu müssen aus Politik und Gesellschaft kommen.

**Hintergrund:** Städte sind Laboratorien künftiger Entwicklungen. Hier verdichten sich die Problemlagen, auch was Sicherheitsfragen anbelangt. Segregationsphänomene und das Versagen des Wohlstandsstaats werden insbesondere in den Städten schmerzhaft deutlich, oft schon am äußeren Erscheinungsbild der Stadt, vor allem aber im sozialen Leben, dem Miteinander der Menschen. Zudem belastet das Leben in Ballungszentren oft genug Körper und Geist und trägt zur sozialen Entfremdung bei. Die Politik versucht in der Regel den Eindruck zu erwecken, dass sie allmächtig für weniger Kriminalität und für weniger soziale Konflikte sorgen kann, wobei durch symbolische und kontraproduktive Maßnahmen die Probleme eher verschärft werden.

**Szenario:** *Mit seinen städtebaulichen und stadtpolitischen Experimenten gilt die Stadt A. seit Langem als ein Vorreiter in Deutschland. Hier entstand eines der ersten großen innerstädtischen Einkaufszentren, hier wurden Radwege angelegt, als andere Städte noch ausschließlich auf Autoverkehr setzten, hier wurde einer der ersten Bürgerhaushalte beschlossen. Im letzten Jahrzehnt hat sich das Gepräge der Stadt wieder einmal gewandelt, und einige Kritiker meinen sogar, dass die Stadt in zwei separate, fast schon feindliche Teile – quasi separate Städte – zerfällt: hier die schicke Altstadt, da die heruntergekommene Neustadt. Die Trennlinie läuft ein Stück am Fluss entlang, dann an der alten Ringstraße, die ein paar hundert Meter dem Verlauf der im 19. Jahrhundert geschleiften Stadtmauer folgt, und schließlich zwischen der nördlichen Altstadt und dem Viertel, das lange Speicher-Vorstadt hieß wegen der Lagerhäuser, die sich bis in die 1970er Jahre dort befanden, bis man dort Großwohnanlagen hochzog. Die unterschiedlichen Quartiere haben sich in vieler Hinsicht auseinander entwickelt: von der Wohnbevölkerung her, von der Qualität der Infrastruktur, vom sozialen Leben her. Auch urbane Sicherheit wird in beiden Teilen der Stadt unterschiedlich aufgefasst und durchgesetzt.*

Eine  
schleichende  
Desintegration  
...

... auch aufgrund  
finanzieller  
Engpässe

Aus Sicht des Bürgermeisters haben Stadt und Gemeinderat ihre Probleme gelöst, die Hausaufgaben gemacht. „Wir haben durch eine konsequente Sparpolitik die kommunalen Finanzen in Ordnung gebracht“, sagt er, „wir haben für Ordnung und Sicherheit gesorgt, die Bürger sind zufrieden. Nun ja“, schränkt er ein, „in der ehemaligen Neustadt sieht die Situation nicht ganz so rosig aus, aber das sollte den Gesamteindruck nicht verfälschen. Schauen Sie sich die Altstadt an, reden Sie mit den Leuten.“

Tatsächlich wirkt die Altstadt mit ihren Häusern aus der Gründerzeit, der breiten Fußgängerzone und dem Park adrett und aufgeräumt. Hier wohnen diejenigen, die sich die hohen Mieten leisten können oder deren Familien schon immer eine der Stadtvillen am Park besaßen. Die Wohlhabenden legen in ihrem Quartier großen Wert auf Ordnung, Sauberkeit und Sicherheit und versuchen all das fernzuhalten, was diesen drei Prinzipien abträglich ist. So ist die Altstadt nach und nach zu einer Gated Community, die sich auch sichtbar abschottet, umgestaltet worden. Wer danach Ausschau hält, erkennt es an den oberflächlichen Anzeichen der „hohen Sicherheitskultur“: Am „schwarzen Sheriff“, dem privaten Wachmann, der durch den Park schlendert; an den kleinen Kameras in der Fußgängerzone, an einem der Mini-Quadrocopter, der gerade wieder einmal in Höhe des dritten oder vierten Stocks durch die Straßen fliegt. Man fragt sich unwillkürlich, wozu dieser Aufwand in der ruhigen, „schnieken“ Altstadt überhaupt nötig ist.

Traditionelle  
„bürgerliche“  
Werte  
dominieren im  
„besseren“  
Stadtviertel

Die Entwicklung hin zu jener hohen Sicherheitskultur war und ist durchaus von den Bürgern gewollt. Vor zehn, zwanzig Jahren verging kaum eine Woche, ohne dass ein Kinderwagen in einem Hausflur in Brand gesetzt oder ein Müllcontainer angesteckt wurden. Fahrraddiebstahl war an der Tagesordnung, zunehmend wurden meist ältere Menschen z.B. abends nach dem Besuch der VHS von offensichtlich Drogenabhängigen überfallen und ihrer Wertsachen beraubt. Im Park hielten sich Drogenhändler, Penner und arbeitslose Jugendliche auf, die auch gern einmal ein lautstarkes Kampftrinken veranstalteten, wenn sie sich nicht in einer der neu eingerichteten Automaten-Spielhallen aufhielten. Autobrandstiftung war damals ein Problem, das sogar bundesweit Aufregung erzeugte. Obwohl hin und wieder ein Täter geschnappt wurde, fühlte sich keiner der Besitzer besserer und teurer Autos mehr so recht sicher, und die Polizei wirkte ziemlich hilflos, ebenso wie bei den ansteigenden Tageswohnungseinbrüchen. Als in dieser Situation auch noch das kleine Polizeirevier am Markt geschlossen werden sollte, kam es zu heftigen Bürgerprotesten. Der Verein „Sichere Altstadt e.V.“, der sich daraufhin gründete, fand viel Zuspruch und erlangte zunehmend politischen Einfluss. Bei Kommunalwahlen konnte es sich kein Kandidat mehr erlauben, die Sicherheitsproblematik nicht anzusprechen und deutlich Position zu beziehen.

Ausgangspunkt:  
Der Staat schaffte es nicht, alltägliche Kriminalität einzudämmen

Politisches Handeln, wahrgenommene und tatsächliche Kriminalität fielen damals immer weiter auseinander. Aus wahltaktischen Gründen fühlten sich nicht nur Kommunalpolitiker gezwungen, in den Chor der Stimmen nach mehr und härteren Strafen einzufallen. Boulevardmedien trugen das Ihrige dazu bei, dass Amokläufe, Waffengebrauch und Sexualstraftaten, Widerstand gegen über Polizisten, Rettungskräften, Bahnmitarbeitern und zuletzt auch Ärzten aber auch Stalking auf der bundes- und landespolitischen Agenda blieben. Trotz wiederholt verschärfter Gesetze, Verordnungen und Dienstvorschriften war allerdings vor Ort kaum eine Verbesserung der Situation zu verspüren. Manche der neuen Regelungen konnten zudem, da sie an der Realität vorbeigingen, kaum angewendet werden. Die symbolische, bestenfalls an Symptomen orientierte Politik verstärkte die sozialen Probleme noch. Beispielsweise wurden jugendliche Straftäter nach dem Prinzip „drei Mal erwischt und du bist draußen“ zu beträchtlichen Haftstrafen verurteilt. Kurz zuvor wurde bereits der Warnschussarrest eingeführt, welcher die kurzzeitige Inhaftierung von Jugendlichen mit Bewährungsstrafen zur Abschreckung ermöglichte. Dass sie sich später kaum mehr ins normale soziale Leben integrieren ließen und oft auf Dauer vom Arbeitsmarkt ausgeschlossen blieben, nahm man in Kauf. Insgesamt ging die allgemeine Tendenz eher in Richtung „bestrafen und möglichst lange wegsperren“ als in Richtung Reintegration. Dabei wurde auch die Psychiatrie zunehmend genutzt, um (angeblich) gefährliche Straftäter oder Drogenabhängige wegzusperren. Kaum ein Gutachter traute sich noch, einer Vollzugslockerung, einer Verlegung in den offenen Vollzug oder einer vorzeitigen Entlassung zuzustimmen.

Kriminalitätsbekämpfung als Wettlauf symbolischer Politik

Im kleinen, kommunalen Rahmen konnten viele der vollmundigen Wahlparolen nicht umgesetzt werden. Da die Stadt A (wie die meisten anderen auch) kaum mehr finanziellen Spielraum besaß, konnte die Stadtverwaltung die Versprechungen einer besseren Ausstattung der Polizei und des eigenen Ordnungsdienstes, besserer Sichtbarkeit, konsequenterer Maßnahmen, größerer Bürgernähe usw. nicht erfüllen, zumindest nicht aus eigenen Kräften. Wo die Mittel fehlten, hoffte man auf public private partnership, auf Sicherheitspartnerschaften – womit die beschriebene Spaltung der Stadt einsetzte. In der Altstadt tauschten sich Ladenbesitzer, Betreiber von Kinos, Restaurants und Spielhallen mit der Stadtverwaltung aus und boten neue Konzepte. Schließlich fanden sich Hausbesitzer und Geschäftsleute bereit, über eine Umlage private Sicherheitsdienste zu finanzieren. Polizisten und Mitarbeiter des Ordnungsamtes patrouillierten nun gemeinsam mit schwarzen Sheriffs durch den Park. Gleichzeitig wurde der öffentliche Raum durch private Überwachung und Betretungsverbote immer mehr eingeschränkt. Wie in den Einkaufszentren wurde auf den Plätzen der Altstadt Betteln, Trinken und Herumhängen verboten und Verstöße umgehend massiv geahndet.

Die Bürger organisieren sich selbst – und beauftragen private Sicherheitsfirmen

Als die Stadt zu weiteren Einsparungen gezwungen war, übernahmen die Sicherheitsdienste mehr und mehr die Verantwortung. Parallel dazu setzte man auf moderne Überwachungstechnik, die Personalkosten einsparen sollte. Zuerst wurden hauptsächlich Überwachungskameras installiert, wie sie bereits seit langem am Busbahnhof oder im Einkaufszentrum eingesetzt wurden und die wie im Einkaufszentrum von Privatfirmen betrieben wurden. Dann kamen High-Tech-Gesichts-

Sicherheitstechnik ersetzt Personal

erkennungssysteme hinzu, die fähig waren, Personen anhand ihrer Gesichtszüge biometrisch zu identifizieren, bevor in einer nächsten Stufe ein neues Modell aus den USA getestet wurde, das Verdächtige bereits an ihrem Verhalten und ihren Bewegungsmuster erkennt und meldet. Zudem schickte der „Security Provider“ auch einige Miniaturdrohnen auf Patrouille, Mini-Quadrocopter, die der Volksmund bald „Spy-Fly“ nannte. Einige Geschäfte und vor allem Bars und Restaurants haben berührungslose Zahlungssysteme eingeführt: Die Kunden können sich einen kleinen Chip implantieren lassen, und zum Bezahlen halten sie nur noch ihren Unterarm vor ein Lesegerät.

Heute ist die Stadt stolz darauf, die „fortschrittlichsten Maßnahmen“ zur Kriminalitätsbekämpfung und -vermeidung einzusetzen. „Wir unternehmen alles, um unsere Bürger effizient vor Straftaten zu schützen“, erklärt der Chef von CC1 – Counter Crime One, der privaten Sicherheitsfirma, die die Altstadt „nahezu kriminalitätsfrei“ hält. „Natürlich können wir Familiendramen hinter verschlossenen Türen nicht verhindern. Aber was auf Straßen und Plätzen, im Park, in den Einkaufszentren usw. geschieht, haben wir ganz gut im Griff. Mit dem gemeinsam mit der Polizei betriebenen Crime Mapping erfassen wir – sozusagen auf dem Stadtplan – die ‚hot spots‘, also diejenigen Orte, wo sich Missetaten, tätliche Auseinandersetzungen, Taschendiebstähle, grobe Verkehrsdelikte usw. häufen. Das ermöglicht uns zum einen Prognosen über künftige Straftaten und zum anderen einen gut fokussierten Einsatz unseres Personals. Hochentwickelte und auf deutsche Verhältnisse angepasste Sensorik und Video-Tracking-Verfahren erlauben es uns inzwischen, mit über 90%iger Wahrscheinlichkeit potentielle Straftäter an ihren Bewegungsmustern, ihrem Habitus zu erkennen. Derzeit verfeinern wir die Gesichtserkennungssysteme dahingehend, dass schlechte Intentionen anhand der Mikromimik identifiziert werden können. Damit werden präventive Zugriffe möglich. – Ihnen liegen Fragen nach Datenschutz und Schutz der Privatsphäre auf der Zunge? Selbstverständlich halten wir uns auf das Genaueste an die strikten, von Brüssel und der Bundesregierung vorgegebenen gesetzlichen Regelungen und Auflagen. Dass die sehr kurz gesetzten Speicherfristen für Bilddaten etc. eingehalten werden, ist bei CC1 sogar eine Leitungsaufgabe. Gesetzestreue Bürger haben von uns nichts zu befürchten. Und auch der von den Medien bisweilen beschworene Missbrauch der Überwachungsdaten ist bei uns sogar schon rein technisch ausgeschlossen. Sehen Sie, die Bürger bezahlen uns ja nicht dafür, dass wir sie überwachen, sondern dafür, dass wir Straftaten aufklären und – besser noch – im Vorfeld verhindern. Wir nennen dies pre-crime, operative Kriminalitätsprävention. Und darin sind wir nicht schlecht.“

Kriminalitäts-  
bekämpfung  
durch  
Surveillance-  
High-Tech  
führt zu  
allseitiger  
Überwachung

Der „bessere“  
Stadtteil schottet  
sich ab

Deutlich wird dies an der Grenze zwischen den so unterschiedlichen Teilen der Stadt. Hier, entlang des Flusses und längs der Ringstraße findet eine besonders strikte Überwachung statt. Man will verhindern, dass etwas „einsickert“, wie der Wachmann am Flussufer sagt. „Drogen kommen bei uns nicht durch, weder auf der Straße, noch im Wasser. Und ebenso wenig Waffen.“ Das „Grenzregime“ ist zwar zumeist unsichtbar, und im Gegensatz zu manchen „gated communities“ in Amerika oder Asien umschließt die Altstadt keine reale Mauer wie damals im Mittelalter, aber man kann sehr wohl von einer hochtechnisierten virtuellen Mauer sprechen. Sie besteht nicht nur aus den sieben oder acht Wachposten und den Überwachungskameras mit ihren automatischen Tracking-Funktion, die es gestatten, Personen von einem Überwachungsbereich in den nächsten zu verfolgen, sondern auch aus hochmodernen Sensoren, die auf bestimmte Gase ansprechen – „elektronischen Hundenasen“, die auf die gängigen Rauschmittel und Sprengstoffe, auch den Geruch von Handfeuerwaffen programmiert sind. An schlecht einsichtigen Stellen im ehemaligen Hafengebiet patrouillieren nachts sogar Roboter. „Unsere Kameras“, erklärt der Wachmann, „melden uns Verdächtige. Wer auffällt wird im Zweifelsfall von uns kontrolliert. Viele erkennt man ja schon daran, wie sie sich kleiden oder wie sie sich bewegen. Manche Alkis haben einfach die Orientierung verloren. Ab und zu haben wir es auch mit einer Bettlerbande aus dem Mittelmeerraum zu tun. Die weisen wir ab. Freundlich, gewiss doch, aber bestimmt. Seit die gesamte Altstadt kommunalrechtlich zur Privatzone erklärt worden ist, setzen wir hier eine Art Hausrecht durch. Wie früher im Fußballstadion. Ja, mitunter protestiert jemand. Mitunter hat sich auch einmal einer unserer Bürger da drüben besoffen, ‘tschuldigung, heftig betrunken. Den begleiten wir dann nach Hause. Oder rufen den Rettungswagen.“

Im privatisierten  
Sicherheits-  
bereich werden  
auch kleine  
Auffälligkeiten zu  
Delikten

Schmuddelimage  
und Kultur des  
Wegsehens  
...

Mit „da drüben“ ist die Neustadt gemeint, die Stadt der, wie man früher sagte, „sozial Schwachen“. Wer die Ringstraße überquert und noch nichts von den zwei Städten in einer Stadt gehört hat, bekommt erst einmal einen kleinen Schock. Graffitis überall, verschmutzte Fassaden, der Dreck auf den Straßen – und dazu der Krach und der Geruch! Man muss keine Hundense

ziehen aber  
manche Kreative  
an

sitzen, um die Quartiere allein mit dem Riechorgan unterscheiden zu können. Selbstverständlich dreht die Stadtreinigung hier ihre Runden – aber eben etwas seltener als in der Altstadt. Und nicht einmal die Haus- oder Ladenbesitzer kümmern sich um Fassadenreinigung: Es hat hier ja doch keinen Zweck.

Leben und leben lassen ist hier die Devise. Du regst dich nicht über den Krach auf, den ich veranstalte, und ich steige über den Haufen hinweg, den dein Hund hinterlässt. Und was gehen mich die jungen Dealer an. Sie gehören einfach zum Straßenbild. Die wenig reglementierte Lebensweise hat offensichtlich auch gewisse Vorteile: In zwei Straßen der Neustadt siedeln sich neuerdings Kreative an – vor allem solche, denen es in der Altstadt zu eng geworden ist.

Wie in der Altstadt wurden auch in den ärmeren Vierteln aus Kosten- bzw. Effizienzgründen staatliche Sicherheitsstrukturen abgebaut: das Personal reduziert, Polizeistationen aufgegeben. Die Überwachungstechnik kann allerdings hier nur sehr bedingt für eine Kompensation sorgen, insbesondere Kameras waren häufig Gegenstand von Angriffen („Weg mit den Spanner-Kästen!“). Als Ersatz lässt die Polizei seit zwei, drei Jahren häufiger Mini-Drohnen kreisen. Selbst bei diesen gibt es eine merkbare Ausfallrate: Kinder machen sich einen Zeitvertreib daraus, die Spy-Fly mit Zwillen abzuschließen oder durch Laser-Pointer zu blenden.

Technik funktioniert nur dort, wo sie auch sozial akzeptiert wird

Daher wird die Staatsgewalt nur noch selten, dann aber zumeist massiv sichtbar, etwa wenn ein Sondereinsatzkommando gegen Hanfplantagen auf Häuserdächern oder in großen Privatwohnungen vorgeht, oder wenn ein Kellerlabor, in dem die gerade aktuellen Designerdrogen hergestellt oder Arzneimittel gefälscht werden, dicht gemacht wird. Es ist ein offenes Geheimnis, dass die Polizei besonders dann aktiv wird, wenn die Kriminalität in der Neustadt „überschwappen“ oder auf andere Weise das ruhige Leben in der Altstadt stören könnte.

Der Rückzug der Staatsgewalt ...

Doch ebenso wie in der Altstadt hat der teilweise Rückzug der Staatsgewalt keine wirkliche Leere hinterlassen, sondern neuen Akteuren ein Spielfeld geschaffen. In einem gewissen Sinne bilden sich sogar parallele Sicherheitsstrukturen heraus, die vielfach mit der organisierten Kriminalität verbunden sind. Banden, oft mit einer klaren ethnischen Basis, sorgen für Schutz vor kiezfremden Elementen bzw. anderen Banden, sie regeln bestimmte Konflikte unter ihrer „Klientel“, bieten Fluchräume oder unterstützen Angehörige von inhaftierten Mitgliedern usw.. Ab und zu flammen Bandenkriege auf, die mit zunehmender Brutalität geführt werden.

...schafft Platz für (auch kriminelle) Gegengesellschaften

Kritiker bemängeln nicht nur die Situation in der Neustadt. Sie sind überzeugt, dass die Bürger der Altstadt einen zu hohen Preis für ihre Sicherheit zahlen, nicht so sehr in finanzieller Hinsicht, der sich daran ablesen lässt, dass die Sicherheitsbranche zu einer Boombranche geworden ist. Sie verweisen vor allem auf den ideellen, den sozialen Preis, die Einschränkungen der individuellen Freiheiten.

„Wir haben uns das damals nicht so ausgemalt“, sagt eine der Mitgründerinnen des Vereins „Sichere Altstadt e. V.“ „Wenn Sie genau hinschauen, erkennen Sie überall Sicherheitsmaßnahmen, angefangen bei den schwarzen Sheriffs, gegen die ich im Grunde nichts habe, bis hin zu den Spy-Flys, den Sensoren. Die haben zwar eine große symbolische Wirkung und vielleicht haben sie einen Teil der Kriminalität sogar in die Neustadt abgedrängt, aber wenn Sie einmal in die Statistiken schauen – die wenigsten machen sich diese Mühe – dann erkennen Sie, dass sich an den Zahlen, rechnet man die Altersstruktur usw. heraus, sehr wenig geändert hat. Nachdem ich mich nun jahrelang für mehr Sicherheit engagiert, für den Schutz unserer Kinder eingesetzt habe, habe ich den Eindruck, dass wir das Pferd doch vom falschen Ende her aufzäumen. Wir müssten im Sozialen beginnen, in den Schulen, bei der Jugendarbeitslosigkeit, der Integration, den Familien. Mit diesen hochmodernen Security-Sachen, die auch ich mit vorangetrieben habe, tragen wir doch nur zum Klima der allgegenwärtigen Verunsicherung bei, zur Furcht, überall und ständig einem Verbrechen zum Opfer fallen zu können. Wie kann man so auf Dauer leben? Und mit all den Maßnahmen hebeln wir in der Summe das Recht auf Schutz der Privatsphäre aus. Aber das ist meine persönliche Meinung. Die Minderheitsmeinung einer Vereins-Großmutter.“

Der Preis der Sicherheit ist ein Verlust an individueller Freiheit

Vor allem in der Altstadt kann man diese „allgegenwärtige Verunsicherung“ gut nachvollziehen. Als würden die Überwachungskameras und Drohnen nicht genügen, fordern kleine Plakate mit dem Logo des Vereins: „Melden Sie Auffälligkeiten. Seien Sie wachsam“. Der Nachbar soll seines Nachbarn Hüter sein ... Vertrauen ist gut, Misstrauen ist besser. Gott weiß alles über dich, aber dein Nachbar weiß noch viel mehr ...

Sicherheitsorientierung geht Hand in Hand mit einer Angstkultur

Obwohl das Kriminalitätsniveau vergleichsweise niedrig ist, kapseln sich die Menschen in den Bürgerhäusern und Villen am Park, in den schmucken Wohnhäusern am Markt und um die Fußgängerzone ab. Viele Häuser haben im Erdgeschoss Gitter vor den Fenstern, und man darf davon ausgehen, dass die Alarmanlage im Inneren einen direkten Draht zur Zentrale von Counter Crime One hat – eine nicht zu vernachlässigende Nebeneinnahme für die Security-Provider, die den alten Slogan „Die Angst ist mein Geschäft“ zu nutzen wissen.

... und Angst erzeugt Ausgrenzung

Ebenso auffällig wie die vergitterten Fenster ist in der Altstadt die soziale Normierung. Jedes auffällige Verhalten, abgerissene Kleidung, längeres Herumlungern ist verdächtig, Randalieren bereits ein schweres Vergehen. Selbst wer lediglich auf die Straße spuckt, läuft Gefahr, sich eine „pädagogische Einheit“ aus dem Mund eines schwarzen Sheriffs über Ordnung, Sauberkeit und Hygiene einzuhandeln.

Vereinzelte kommt es sogar zu abgeschwächten Formen der Selbstjustiz: Haftentlassene werden in ihren Wohngebieten gemoppt, sozial geächtet, bisweilen sogar physisch attackiert. Internetseiten listen auf, welche Menschen mit welchen Vorstrafen in der Nachbarschaft wohnen. Ab und zu trifft die „Nachverurteilung“ auch völlig Unschuldige oder Familienangehörige. „Entweder er hat gestohlen oder er ist bestohlen worden. Jedenfalls war da was ...“. Auf einer eigenen Internetseite kann man Nachbarn benennen, die ihren Vorgarten nicht pflegen oder spät abends noch Lärm machen.

Nicht jeder findet das sichere Leben in der Altstadt attraktiv. Viele Jugendliche begehren gegen die Anpassungszwänge und gegen die Kontrolle auf. Sie suchen Abwechslung und Freiheit, ja, auch das Risiko, die gezielte Normverletzung, die ihnen beweist, wer sie sind. Was ihnen die Altstadt nicht bietet, finden sie jenseits des Flusses, jenseits der Ringstraße, „Sex and Drugs and Rock’n’Roll“, wie es zu Zeiten ihrer Großeltern hieß. Dass sie dabei in den Augen ihrer Eltern in schlechte Gesellschaft geraten, macht es höchstens noch interessanter. Die Wachmänner an der Brücke betrachten sie als ihre natürlichen Feinde – und geraten auf die Dauer in Gefahr, selbst zum „Gesindel von drüben“ gezählt zu werden, vielleicht tatsächlich in ein kriminelles Milieu abzurutschen.

Zu starke Reglementierung vertreibt die Jugendlichen

Aber auch so manch älterer Bewohner beklagt sich, dass es jetzt eher langweilig in der Altstadt ist: „Früher war hier immer wieder mal was los, und man konnte Polizeisirenen hören. Jetzt ist es sehr ruhig, zu ruhig. Fast schon wie auf dem Friedhof“.

Gewaltsame Auseinandersetzungen zwischen Jugendbanden und zwischen Jugendlichen aus der Neustadt und den privaten Sicherheitsdiensten sind zwar nicht an der Tagesordnung, aber doch häufig genug, dass schon wieder über schärfere Sicherheitsmaßnahmen nachgedacht wird. Die notorisch unterbesetzte Polizei hält sich aus diesen „Privatkonflikten“ vorläufig noch heraus. In der Summe wächst in dieser Stadt der soziale Sprengstoff. Ein an sich geringfügiger Vorfall in den ärmeren Vierteln kann einen massiven Ausbruch von Gewalt auslösen. Der Wunsch nach mehr Sicherheit, der Versuch, alles unter Kontrolle zu halten, hat die Probleme nicht gelöst. Im Gegenteil: Er ist dabei, die Stadt in ein Pulverfass zu verwandeln.

Unter dem „Deckel“ der urbanen Sicherheit wachsen die Spannungen und Konflikte

**Z\_punkt GmbH**  
**The Foresight Company**  
Anna-Schneider-Steig 2  
D-50678 Köln  
Tel. +49 221 355 534 0  
Fax +49 221 355 534 22  
www.z-punkt.de

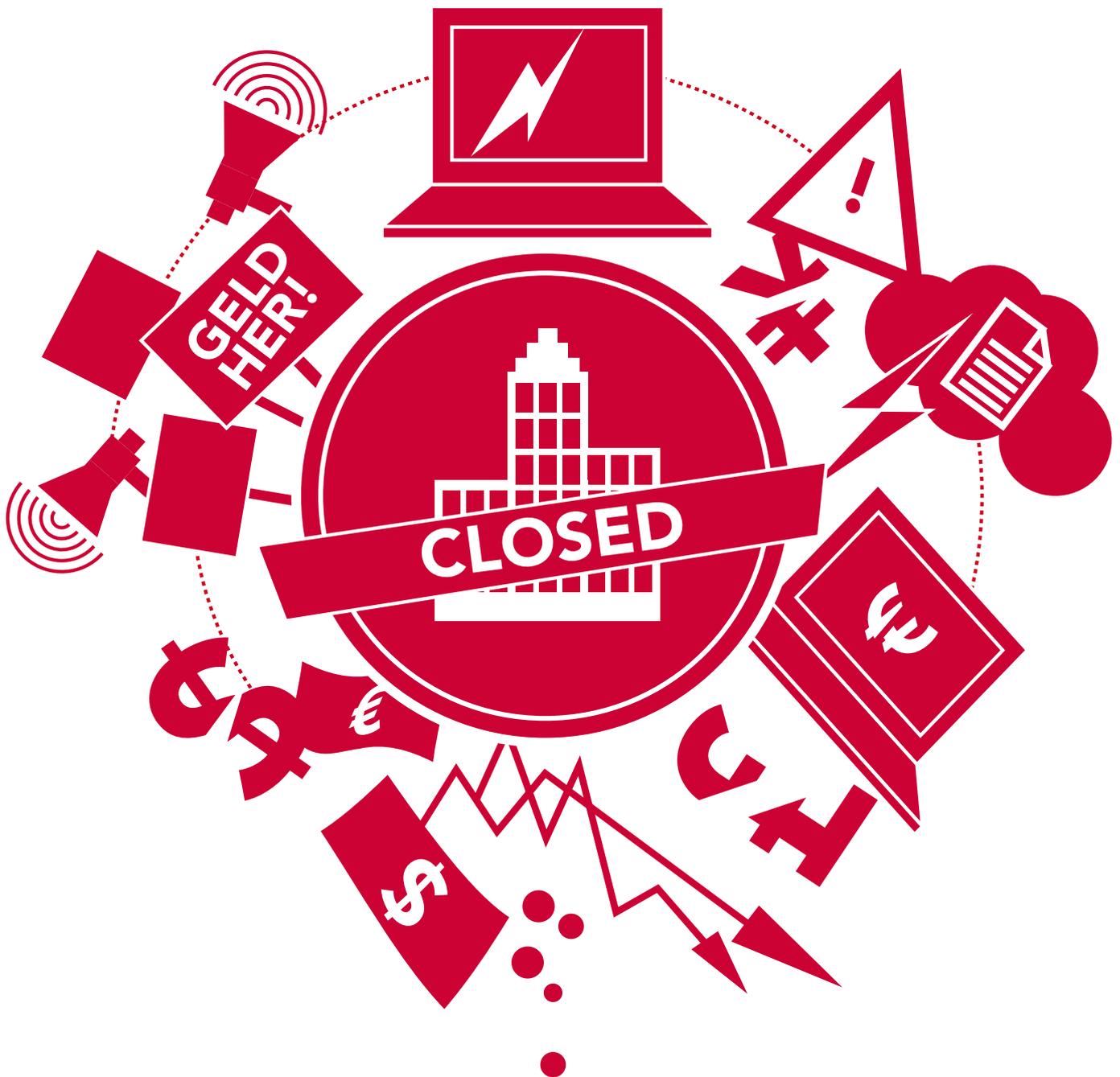
Die komplette FÖS-Studie „Sicherheit 2025“, der die Szenarien entnommen sind, kann unter [http://www.sicherheit-forschung.de/schriftenreihe/sr\\_v\\_v/sr\\_10.pdf](http://www.sicherheit-forschung.de/schriftenreihe/sr_v_v/sr_10.pdf) heruntergeladen werden.

# Sicherheit 2025

## Szenario: Banken vier Tage offline

von Karlheinz Steinmüller  
Z\_punkt Scientific Director

mit freundlicher Genehmigung entnommen:  
Studie „Sicherheit 2025“, Forschungsforum Öffentliche Sicherheit, 2012



**Thema:** Systemische Risiken und nicht intendierte Nebenfolgen

**Kernbotschaft:** Systemische Risiken beziehen sich auf „hochgradig vernetzte Problemzusammenhänge, mit schwer abschätzbaren Breiten- und Langzeitwirkungen, deren Beschreibung, Kategorisierung und Bewältigung mit erheblichen Wissens- und Bewertungsproblemen verbunden sind“ (Renn et al. 2007). Sie sind eine Begleiterscheinung moderner Gesellschaften, in denen insbesondere durch die Technik Systeme und Metasysteme zu bisher ungeahnten Dimensionen verknüpft werden können und die durch ein hohes Maß an Komplexität, Unsicherheit und Ambiguität gekennzeichnet sind. Gleichwohl werden systemische Risiken meist als „einfache Risiken“ behandelt, die sich – genügend Zeit und Geld vorausgesetzt – beherrschen lassen. Eine Folge davon ist, dass es keine ausreichenden Bewältigungsstrategien für „das Udenkbare“ gibt: keine Erfahrungen mit der Wiederherstellung komplexer IT-Infrastrukturen; keine Fallbackline, um beispielsweise die Transaktionen händisch aufrechtzuerhalten; aber auch zu wenig Personal; kein Krisenkommunikationskonzept etc.. Denn man geht davon aus, dass ein wirklich weitreichender Zusammenbruch nicht passieren kann. Der systemische Charakter von Störereignissen solcher Dimension wird nicht bedacht; und für den Fall eines Falles werden rein technische Lösungen angestrebt. Weil versucht wird, Störungen firmenintern zu lösen und sie möglichst nicht zu kommunizieren, gibt es auch kaum systematische Forschung oder Lösungsstrategien. Die Hilflosigkeit der Banken und des Staates und die widersprüchlichen Meldungen in den Medien können als langfristige Folge zu einem Vertrauens- und Loyalitätsverlust in der Gesellschaft führen.

**Hintergrund:** Das Intranet der Banken ist grundsätzlich gegen das Internet abgeschottet und gesichert. Allerdings wird die Komplexität der Vernetzungen immer mehr zum Problem. Zudem ist davon auszugehen, dass der Trend, immer mehr Funktionen in die Cloud zu verlagern oder ins Outsourcing zu geben, auch die Banken erfasst. Weiterhin droht es bei Änderungen/Updates immer wieder zu unvorhersehbaren Ausfällen und Problemen zu kommen. Um die Komplexität besser in den Griff zu bekommen und weil es kostengünstiger ist, arbeitet man auch im Finanzsektor vorzugsweise mit Systemen „aus einer Hand“. Aus den gleichen Gründen hat man auch weitgehend alle Redundanzen abgebaut, sofern diese nicht gesetzlich vorgeschrieben sind, denn der Wartungsaufwand ist dadurch geringer. Das Interbanken-Zahlungsverkehrssystem ist dadurch zu einer technischen Monokultur geworden, was den Nachteil hat, dass ein eventuell auftretender Fehler voll durchschlägt. Auch ist die Pufferkapazität aufgrund mangelnder Redundanzen gering.

**Szenario:** Sicherheit wird auch im Jahr 2025 bei den Banken ganz groß geschrieben, denn Vertrauen ist bekanntermaßen die Grundlage des Geschäfts. Dieses wird jedoch im September des Jahres erschüttert. Das fängt harmlos an: Kunden der A-Bank klagen über doppelt ausgeführte Transaktionen, über Buchungsbeträge, bei denen offensichtlich zwei oder drei Nullen angehängt wurden, oder über sonst fehlerhafte Angaben und zwar unabhängig davon, ob sie, wie es meist geschieht, von einem mobilen Endgerät aus überwiesen haben oder von einem der PCs, die von vielen Haushalten und Gewerbebetrieben noch genutzt werden. Die Mitarbeiter in den Filialen und an der Hotline der Bank reagieren ruhig, wie es den Richtlinien entspricht: Dergleichen kommt sehr, sehr selten vor, meist ein Fehler in der Datenübertragung ... Sie sagen nicht, dass an 95% der Fehlbuchungen die Kunden selbst die Schuld tragen und die restlichen 5% buchstäblich auf das Konto von Kriminellen gehen. Allerdings häufen sich gerade eben die Beschwerden ...

Kleine Irregularitäten kündigen eine Krise an

Während die Filial-Mitarbeiter noch glauben, sie allein seien betroffen und in ihrem System „stecke irgendwo der Wurm drin“, sind die Kollegen in der zentralen Servicestelle der A-Bank ebenso alarmiert wie die Service-Mitarbeiter an den Hotline-Telefonen. In den letzten Tagen schnellte die Anzahl der Beschwerden und notwendigen Rückbuchungen sprunghaft in die Höhe, und seitdem wird es eher schlimmer; von einer reinen Häufung von Zufällen kann nicht mehr ausgegangen werden. Handelt es sich etwa um einen gezielten kriminellen Angriff auf die Bank? Die internen Sicherheitsexperten können nichts finden: Die Bank hat alle Regeln und Standards eingehalten, und außerdem ist für die IT-Sicherheit sowieso der Dienstleister verantwortlich, der die Banking-Applikationen bereitstellt und auch für das sichere Hosting der Daten sorgt. Wie fast alle Banken hat sich die A-Bank weitgehend „von der IT befreit“ und nutzt die „IT aus der Steckdose“, also „Software as a Service“, „Platform as a Service“, „Infrastructure as a Service“, die ihr der eine der drei großen mitteleuropäischen IT-Serviceprovider schon seit Jahren kompakt,

Mit der IT wurde auch die Verantwortung in die Cloud verlagert

effizient und sicher anbietet. Der Dienstleister hat das Problem bereits erkannt: Die Fehler häufen sich, seit wieder einmal routinemäßig ein Update durchgeführt wurde, um Sicherheitslücken im mobilen Banking zu schließen.

Inzwischen kursieren in den sozialen Netzwerken und Miniblogs bereits Gerüchte, dass bei der A-Bank – und nicht nur bei dieser! – „massenhaft“ Fehltransaktionen aufgetreten seien. Einige Betroffene haben sich sogar schon an den Verbraucherschutz gewandt. Und kurze Videos zeigen, was Otto Normalverbraucher von den Banken hält: „Was, von Ihrem Konto wurden 10 Milliarden abgebucht? Das kann nicht unsere Schuld sein. Und überlegen Sie schon mal, wie Sie die Überziehungszinsen bezahlen wollen.“ Solche Witze passen gut in ein Klima der unterschweligen Verunsicherung und der Unzufriedenheit mit den Banken. Berichte über Betrug bei Internet-Auktionen – selbst im Unternehmensbereich – und über Gefahren bei Online-Bezahlverfahren und beim Banking mit Smartphones haben seit langem an der Reputation der Banken genagt. Und gab es nicht letztlich sogar wieder einen Milliardenbetrug beim CO<sub>2</sub>-Emissionshandel?

Wer den Schaden hat, braucht für den Spott nicht zu sorgen

Die A-Bank versucht nach Kräften gegenzusteuern. Der Vorstandsvorsitzende persönlich gibt eine Pressekonferenz. Sie gerät zum Desaster: Als er von „wenigen schnell behobenen Einzelfällen“ spricht, erntet er Lacher. Und davon, dass die Bank das Problem im Griff habe, kann schon gar nicht gesprochen werden. Insgeheim ist der Vorstandsvorsitzende sogar froh darüber, dass sein Vorgänger beschlossen hat, sich voll und ganz auf einen IT-Dienstleister zu stützen. Rein rechtlich ist die A-Bank nicht der Schuldige, sondern die Geschädigte ...

Kein Plan für Krisenkommunikation

Fast gleichzeitig mit der Pressekonferenz verlautbart eine sonst unbekannte Hackergruppe, dass sie durch einen Angriff die schlampige Arbeit der A-Bank habe zeigen und die „weit aufklaffenden Einfallstore für Cybercrime“ habe bloßlegen wollen. – Es handelt sich allerdings nur um einige Trittbrettfahrer, die ein wenig Aufmerksamkeit erheischen wollten.

In komplexen Systemen sind Fehlerursachen schwer zu identifizieren

Der Serviceprovider arbeitet nun konzentriert daran, den Fehler einzugrenzen, seine Ursache zu identifizieren und schließlich zu beheben. Ein direktes „Zurückrollen“ des Updates wäre zwar prinzipiell möglich, aber solange man nicht genau weiß, woran es liegt, ist das gesamte System kompromittiert, da reicht eine bloße Systemwiederherstellung nicht aus. Deshalb entwickeln die Software-Ingenieure der IT-Firma in aller Eile Patches. Sie sollen am nächsten Sonntag ausgerollt werden – und zwar überall dort, wo das Update vorgenommen wurde, schließlich ist nicht nur die A-Bank betroffen. Tests am Samstag verlaufen erfolgreich. Sonntag gegen Mitternacht melden die erschöpften IT-Spezialisten Vollzug.

Zu Recht haben die Bankmitarbeiter die Arbeit der „Software-Zauberer“ mit Respekt und einiger Skepsis betrachtet. Als sie am Montagmorgen ihre Terminals einschalten, läuft auf den ersten Blick alles normal. Wenig später aber, als in den Filialen und auch im Virtuellen der massive montägliche Kundenverkehr einsetzt, wird offenbar, dass die Krise nicht zu Ende ist. Die Systeme laufen zwar irgendwie, aber sie „spinnen“. Transaktionen münden im digitalen Nirwana, die Hotlines zum Online-Banking glühen, bisweilen werden sogar die Passwörter der Bankmitarbeiter abgewiesen. Sie können sich allenfalls damit trösten, dass nicht nur ihre Filiale und nicht nur die A-Bank betroffen ist.

Ist die Reparatur schlimmer als der Fehler?

Journalisten steigen auf die „heiße Story“ ein, Internet-Nachrichtenportale und Rundfunk berichten live: „Wollen Sie heute Geld überweisen? Versuchen Sie es lieber nicht.“ In einem Interview wiegelt der Pressesprecher des Bankenverbands ab: Jawohl, es sei zu vereinzelt Problemen gekommen, die Banken arbeiteten „ununterbrochen“ daran, morgen wird alles wieder laufen. Einige Kunden kehren sogar zum guten alten Telefonbanking zurück, das seit Jahren kaum jemand mehr nutzt. Sie hören meist nur Besetztzeichen, denn auch das Telefonbanking-Personal wurde schon vor Jahren ausgedünnt. Nicht viel anders ist die Situation bei den Hotlines der Banken: „Sie erhalten den nächsten freien Platz“. Manche Ladeninhaber und andere kleine Geschäftsleute sprechen persönlich in den Filialen vor und verlangen, dass ihre Überweisungen mit der gewohnten Zuverlässigkeit abgewickelt werden, einige drohen sogar mit Klagen. Die Filialmitarbeiter geben die Daten in ihre Terminals ein, behaupten, dass alles wie immer funktioniert – und sind selbst verunsichert.

Überlastete Hotlines – Preis der Personalreduktion

Die Banken machen Druck auf ihre Serviceprovider, weil diese die vertraglich festgelegte Quality of Service nicht einhalten. Die Provider wiederum nehmen die Software-Hersteller in die Zange, die ihrerseits die Anbieter der Software-Testverfahren verantwortlich machen, und diese verweisen auf die Chip-Hersteller und unzureichende Spezifikationen. Sind nicht in fast alle Banking-Server Chips ein- und desselben Herstellers, ein- und derselben Serie eingebaut? Und teilen sich nicht drei große IT-Firmen den gesamten europäischen Banken-Sektor? Die Suche nach den Schuldigen hat begonnen.

Verantwortungsdiffusion und „Schwarzer Peter“-Spiel

Noch vor einigen Jahren machte das Wort von der „Security by Obscurity“ die Runde: Wenn die Systeme so komplex sind, dass keiner mehr im Detail überschaut, wie sie funktionieren, dann fällt es Missetätern auch schwer, die verletzlichen Punkte zu identifizieren. Jetzt, wo es um die Fehlerbehebung geht, rächt sich diese Philosophie: „Insecurity by Obscurity“.

Intransparenz – ein fragwürdiger Schutzmechanismus

Im Internet wird zum „Online-Banking-Streik“ aufgerufen: Kunden sollen erst wieder die Online-Services nutzen, wenn die Banken den Fehler gefunden und behoben haben. Filmchen auf YouTube führen vor, wie man in der Filiale am Schalter Geld abhebt – und machen sich über das Personal lustig, das beim Umgang mit Bargeld total überfordert ist, sich beim Geldzählen verhaspelt oder den letzten Euro aus der leeren Kassenschublade schüttet.

Montagabend gibt es in allen Nachrichtensendungen fast kein anderes Thema mehr als „Banken offline“: Bei einem Großteil der Geldhäuser müssen die IT-Systeme „temporär“ offline genommen werden, um die Fehler zu beheben, ohne neue zu produzieren; Dienstagmittag sollen die Systeme wieder online gehen. Nicht einmal die Nachrichtensprecherinnen scheinen daran zu glauben. Eilig zusammengestellte Hintergrundberichte gestatten beeindruckende Blicke in Serverfarmen, Experten mühen sich ab, die Datenflüsse zu erläutern und benutzen dazu eine Terminologie, die selbst ein gut ausgebildeter Banker nicht versteht und die sie den nachfragenden Journalisten immer wieder nur durch neues Fachchinesisch erklären. Ein Zukunftsforscher, der zufällig als Interviewpartner zur Verfügung stand, versteigt sich zu der Hypothese, dass die Banken-IT nunmehr endlich ein „Eigenleben“ – durchaus im biologischen, darwinistischen Sinne! – entwickelt hätte: echte Evolution aus dem Finanzsektor heraus! Werden als nächstes unsere Smart Homes oder unsere intelligenten Verkehrssysteme ein Bewusstsein – und einen eigenen Willen! – entwickeln? Und was werden sie dann mit uns Menschen vorhaben? Einige Kommentatoren ergehen sich in politischen Spekulationen: Vielleicht handelt es sich gar nicht um ein technisches Versagen, sondern um eine gezielte Cyberattacke à la Stuxnet? Soll der europäische Währungsraum geschädigt werden? Wer könnte dahinter stecken? Wer profitiert von der Katastrophe?

Medien als Krisenverstärker: Information und Desinformation auf Augenhöhe

Die Urheber von Angriffen lassen sich nicht mehr eindeutig identifizieren

Am „Schwarzen Dienstag“ funktioniert nichts mehr, und wo es noch funktionieren würde, streiken die Kunden. Das „Blackout“ der Banken ist Top-Thema in den Medien. Talkshows diskutieren die Höhe der volkswirtschaftlichen Verluste. Der lahmegelegte Zahlungsverkehr hat zahlreiche unerwünschte Folgen: Die Finanzlogistik der Großunternehmen kommt ins Stolpern, Klinikchefs klagen darüber, dass ihre Häuser keine Abrechnungen mehr machen können, die Finanzämter, so wird gemunkelt, nehmen nichts mehr ein. Doch von diesen selbst hört man nichts. Hartz-IV-Empfänger und Rentner werden unruhig: Morgen ist Zahltag. Wenn nichts auf das Konto kommt, ja wovon soll man dann leben? Die einzige positive Nachricht besteht darin, dass das Ultra-High-Speed-Trading an den Börsen wie gewohnt läuft; offensichtlich auf einer anderen, eigenständigen IT-Basis ... Allerdings sind manche Day-Trading-Prozesse gestört. Überhaupt hat das „Banken-Blackout“ nun auch die Börsen in Mitleidenschaft gezogen. Die Aktien der meisten Geldhäuser befinden sich im freien Fall und reißen Versicherer, Handelskonzerne, Logistikunternehmen, Immobilienfonds, Versorger, im Grunde alle Branchen mit. Das Aussetzen der Börse wird erwogen.

Die Krise springt auf andere gesellschaftliche Subsysteme über

Immerhin funktionieren Zahlungsvorgänge mit Kreditkarten problemlos, auch sie beruhen auf einem separaten System. Aber die mobilen Zahlungssysteme mit dem Smartphone sind gestört, freilich nicht alle und nicht überall, und nicht einmal Spezialisten können genau erklären, welche Systeme aus welchen Gründen betroffen sind. In Talkshows steht dann oft Meinung gegen Meinung. Am schlimmsten ist jedoch, dass die EC-Karten von den Geldautomaten zurückgewiesen werden, wahrscheinlich, weil sich der Kundenstatus nicht mehr überprüfen lässt, denn dafür ist ja ein Zugriff auf die Bank-Systeme notwendig. Und fast die gesamte Bevölkerung scheint an diesem „Schwarzen Dienstag“ unbedingt dringend Bargeld zu benötigen ...

Die Bankenkrise erzeugt eine Liquiditätslücke – dieses Mal auch beim Normalverbraucher

Auch vor den Fahrkarten-Automaten bilden sich lange Schlangen – bis die Bahnkunden endlich begreifen, dass die Automaten nun nur noch Bargeld akzeptieren. Was auf Bahnhöfen noch mit heftigen Schimpftiraden abgeht, sorgt in den Supermärkten für eine explosive, oft gewalttätige Stimmung. Kunden schimpfen auf Kassiererinnen ein, die vergebens zu erklären versuchen, weshalb eine Bezahlung mit EC-Karte oder mit dem SmartPhone nicht mehr möglich ist.

Vor allem jüngere Leute verstehen die Welt nicht mehr. Viele von ihnen besitzen nicht einmal mehr dieses Relikt aus dem 20. Jahrhundert, die „Geldbörse fürs Bargeld“. Sie verwalten ihr Vermögen und ihr Konto, bezahlen ihre Rechnungen und Einkäufe nur noch mit dem mobilen Endgerät und nutzen dabei auch unterschiedlichste Arten von „digitalem Bargeld“. In diesen Tagen geht der Trend jedoch eindeutig zurück zu Schein und Münze. Einige Bankfilialen geben – solange der Vorrat reicht – jedem Kunden einen „zinslosen Bargeld-Überbrückungskredit“ in Höhe von 100 Euro, dessen Erhalt die Kunden auf einer Kopie ihres Lichtbildausweises quittieren müssen. Andere Banken sind nicht so kundenfreundlich. Sie schließen einfach die Filialen. Der erste deutsche „Bankfeiertag“... Die wenigen Filialen einiger kleiner Privatbanken, die offensichtlich eine andere IT benutzen, werden überlaufen. Aber da der Interbanken-Handel gestört ist, können auch sie in den meisten Fällen keine Transaktionen durchführen.

Eine Rückkehr zum Bargeld ist so gut wie unmöglich

Am Dienstagnachmittag hat die Krise auch den Bundestag, der gerade eine Sitzungswoche abhält, erreicht. Eine Oppositionspartei, die vorgibt, im Namen der „kleinen Leute“ zu sprechen, beraumt eine aktuelle Stunde zur „Sicherheit bei Finanztransaktionen“ an – sind nicht wieder einmal die Normalbürger die am schlimmsten Geschädigten? Wohl oder übel stellt sich der Finanzminister den Fragen. Er erscheint ratlos: Es sei schließlich Aufgabe der Banken und der IT-Firmen ... Die Politik habe lediglich die Aufgabe, für einen geeigneten regulatorischen Rahmen zu sorgen, und der sei mit Basel IV in optimaler Weise geschaffen worden. Dass die IT funktioniere, läge in der Verantwortung der Firmen, nicht in der der Bundesregierung ... Abgeordnete beschwerten sich lauthals, dass sie sich über den Sachstand aus dem Internet informieren müssten. Worauf der Minister erläutert, dass trotz mehrfacher scharfer Nachfragen von den Banken keine „wirklich erhellenden“ Auskünfte zu erhalten seien. Die BaFin habe schon in Einzelfällen mit dem Entzug der Banklizenz gedroht, aber noch wüssten ja sehr wahrscheinlich nicht einmal die Banken, was alles in welchem Maße betroffen ist.

Die Politik ist alarmiert – aber rat- und planlos

Am Mittwoch setzt sich das Chaos fort. Der Zahlungsverkehr ist fast völlig zum Erliegen gekommen, und die Bankautomaten bleiben abgeschaltet. Zwar sind einzelne Banken wieder online, aber sie haben mit massiven neuen Problemen zu kämpfen, vor allem mit einem präzedenzlosen Kundenansturm. Vor einigen Filialen bilden sich lange Schlangen. Andere Filialen bleiben „aus technischen Gründen“ geschlossen. Jetzt macht sich auch schmerzhaft bemerkbar, dass viele Banken in den letzten Jahren ihre Filialnetze ausgedünnt und Personalbestände reduziert haben. Gleichzeitig zum Abarbeiten eines inzwischen fast dreitägiger Staus von Transaktionen wäre die Überprüfung alter falscher Transaktionen notwendig. Die A-Bank, in gewissem Sinne die Vorreiterin in der Krise, hat ihre Kunden bereits aufgefordert, Fehlbuchungen zu melden. Aber die Hotlines, auch die zusätzlich eingerichteten, sind durch dringende Anfragen blockiert. Rentner und Hartz-IV-Empfänger fragen zornig: „Wo bleibt mein Geld?“ Unternehmer drohen: „Wenn die Überweisung nicht rechtzeitig eintrifft, muss ich Zahlungsunfähigkeit anmelden.“ Die Web-Feedback-Seiten der Banken sind schon lange zusammengebrochen. In den Medien wird der Zusammenbruch des Wirtschaftssystems diskutiert. Die Menschen sind verängstigt und verunsichert. Die Alten fühlen sich an die Erzählungen ihrer Eltern und Großeltern über die Weltwirtschaftskrise der 1930er Jahre erinnert. Eine ältere Dame sagt: „Zum Glück habe ich noch meinen Schrebergarten.“

Noch – oder bereits wieder – funktionierende Strukturen sind notorisch überlastet

Die Bundesregierung überlegt, ob sie ein allgemeines, bundesweites, dreitägiges Zahlungsmoratorium aussprechen soll, rechtlich ist das schwierig, und der Bundestag müsste eine Art Notstandsgesetzgebung beschließen ... Aus einer Fraktion wird gefordert, dass Problem durch Abwarten zu lösen: Wenn einfach drei oder vier Tage bundesweit als „Zusatzfeiertage“ festgelegt würden ... Das allerdings müsste, da zustimmungspflichtig, durch den Bundesrat. Falls nicht, droht ein Bundesland bereits an, Verfassungsklage einzulegen. Eine Abgeordnete wird zynisch: „Bis wir hier etwas beschlossen haben, ist die Krise vorüber. So oder so.“

Ein Problem: Unterschiedliche Reaktionszeiten der Systeme

Am Donnerstag kommt es zu ersten spontanen Demonstrationen „Wir wollen unser Geld (zurück)“. Einige fordern sogar die Abschaffung der Banken, die sich „historisch schon mehrmals als unfähig erwiesen haben, mit Geld umzugehen“. Viele Menschen haben in der Zwischenzeit ihr letztes Bargeld ausgegeben. Einige Geschäfte lassen „persönlich bekannte Kunden“ anschreiben. Der Verkehr ist beeinträchtigt: Die Medien berichten von Leuten, die weder tanken, noch Fahrkarten kaufen können. Es bilden sich Fahrgemeinschaften. Schwarzfahren wird Mode: „Kommt die Kontrolle, bezahle ich mit meiner EC-Karte“. Aber die Verkehrsbetriebe setzen jede Kontrolltätigkeit aus. „Für die entstandenen Verluste müssen die Banken – oder der Staat – aufkommen“, sagt ein Sprecher. Einige Anarchisten feiern die Abschaffung des Kapitalismus.

Jede Krise hat auch Nutznießer

Am Freitag haben die Banken die schlimmsten technischen Probleme überwunden. Obwohl man immer noch nicht hundertprozentig weiß, durch welche Verkettung von „Bugs“ die Irregularitäten verursacht wurden, hat die „gepatchte“ Software nun mehrere Zyklen von Tests erfolgreich überstanden. Der Provider der Bank-Applikationen hat die Krise sogar – notgedrungen – genutzt, um Teile der Hardware auszutauschen. Er gilt allerdings als finanziell so schwer angeschlagen, dass die Übernahme durch einen Wettbewerber bevorsteht. Damit würde die Konzentration im IT-Sektor ein weiteres Stück voranschreiten ...

Die Nachwehen der Krise werden sich über einen langen Zeitraum erstrecken

Die Systeme laufen wieder, aber alles ist überlastet, Personal wie Technik. Fast alle Geldhäuser haben ihre Mitarbeiter zu „Sonderschichten“ am Sonnabend und am Sonntag verpflichtet. Dennoch wird es Wochen dauern, bis alle Rückstände aufgeholt und alle Fehl-Überweisungen korrigiert sind. Die Geschäftsausfälle und die Liquiditätsengpässe jedoch können durch diese Anstrengungen nicht kompensiert werden. Die A-Bank steht kurz vor der Pleite. Sie gilt zwar nicht als systemrelevant, aber ihr Zusammenbruch könnte dennoch eine Kettenreaktion auslösen. Der Interbankenhandel ist zum Erliegen gekommen, und die gesamte Branche wartet auf eine zig Milliarden schwere Rettungsaktion der EZB, was den Eurokurs noch weiter drückt.

... und genauso lange wird es dauern, bis sich eine Gesamtbilanz aufmachen lässt

In den nächsten Tagen werden weitere Folgen spürbar: Der Handel – vor allem mit höherwertigen Konsumgütern – klagt über katastrophale Umsatzeinbrüche in der vergangenen Woche, hofft aber zugleich, dass künftig die Sparquote zurückgehen wird, vor allem die Mittelschicht lieber in Anschaffungen investiert als das Geld Banken anzuvertrauen. Aus einigen Branchen wird über gestörte Produktionsabläufe berichtet, sei es, weil die Nachfrage kurzfristig ins Stolpern kam, sei es, weil Stockungen im Zahlungsverkehr Geschäfte behindert haben. Auch hat der Börsenplatz Frankfurt gegenüber London weiter an Boden verloren, und keiner wagt zu prognostizieren, wann sich die Finanzmärkte wieder beruhigt haben. Klagen gegen die Banken stapeln sich und werden wahrscheinlich die Gerichte noch auf Jahre beschäftigen. Wer letztlich dafür zahlen wird, bleibt vorerst in der Schwebe: Die Banken? Der IT-Serviceprovider? Der Chip-Hersteller? Oder handelt es sich, da der Fehler nicht 100%ig identifiziert werden konnte, doch um höhere Gewalt? Letztlich wird wohl wieder der Steuerzahler zur Kasse gebeten werden.

Nur so viel ist sicher: Die Bürger werden den größten Teil des Schadens tragen

Das Vertrauen der Bürger in die Banken wurde schon damals durch die Bankenkrise beschädigt und erleidet einen erneuten Verlust. Das Vertrauen in das Krisenmanagement der Behörden und der Politik ist beschädigt. Volkswirte beziffern die Schäden auf 0,5% bis 1% des Jahres-Bruttoinlandsprodukts. Vorausgesetzt, die neuerliche Bankenkrise wird rasch bewältigt ...

---

**Z\_punkt GmbH**  
**The Foresight Company**  
Anna-Schneider-Steig 2  
D-50678 Köln  
Tel. +49 221 355 534 0  
Fax +49 221 355 534 22  
www.z-punkt.de

Die komplette FÖS-Studie „Sicherheit 2025“, der die Szenarien entnommen sind, kann unter [http://www.sicherheit-forschung.de/schriftenreihe/sr\\_v\\_v/sr\\_10.pdf](http://www.sicherheit-forschung.de/schriftenreihe/sr_v_v/sr_10.pdf) heruntergeladen werden.

# Sicherheit 2025

## Szenario: Krisenkommunikation unter dem Gefrierpunkt

von Karlheinz Steinmüller  
Z\_punkt Scientific Director

mit freundlicher Genehmigung entnommen:  
Studie „Sicherheit 2025“, Forschungsforum Öffentliche Sicherheit, 2012



## Thema: Krisenkommunikation

**Kernbotschaft:** In extremen Lagen versagen die üblichen Konzepte der Krisenkommunikation. Gefragt ist die Fähigkeit, mit Unsicherheit und einer zunehmend unklaren Lage umzugehen und dynamische Krisenantworten zu geben. Eine solche Anforderung steht im Gegensatz zur Management- und Kommunikationsstruktur in und zwischen Behörden. Bemühungen, Krisenkommunikation im Sinne einer single voice policy zu kontrollieren, können nicht realisiert werden. Das Ignorieren von Nicht-Wissen, Botschaften wie „wir haben alles im Griff“, werden durch die Dynamik der Ereignisse widerlegt und schaden der Glaubwürdigkeit gegenüber der Bevölkerung. Dasselbe gilt für die Konflikte über Deutungshoheit und Definitionsmacht, die unmittelbar mit Beginn der Krise einsetzen und je nach Situation und Thema von Politik, Medien oder Wirtschaft ausgetragen werden. Die Medien haben in der Krisenkommunikation eine Schlüsselstellung inne. Sie ermöglichen Warnungen an die Bevölkerung, koordinierte Aktionen, die Verbreitung von Informationen. Andererseits folgt die Medienberichterstattung einer spezifischen Medienlogik: Ereignisse oder Sachverhalte werden vereinfacht, personalisiert, emotionalisiert und dramatisiert. Die Möglichkeit zu sekundären oder publizistischen Krisen besteht (vgl. Raupp 2010). Elektronische Medien beschleunigen diesen Prozess, eröffnen aber andererseits auch Möglichkeiten der Selbstorganisation in der Bevölkerung.

Im Laufe der Zeit schalten Einsatzkräfte immer stärker auf „kleine Dienstwege“ („buddy talk“) um. Die Folge ist, dass sich die Lagedarstellung nach oben hin in die Krisenstäbe und Koordinierungsgruppen immer weiter verflüchtigt. Krisenkommunikation funktioniert unter diesen Bedingungen allenfalls auf ungewöhnlichen, eher informellen Wegen und vor allem lokal; sozialer Zusammenhalt ist gefordert.

**Hintergrund:** Der Katastrophenschutz arbeitet die Probleme der alltäglichen Gefahrenabwehr sehr effizient ab. „Große Krisenlagen“ oder Katastrophen schaffen aber andere Bedingungen. Laut Felgentreff und Dombrowsky (2008) sind Katastrophen Lagen, die mit den vorhandenen Mitteln nicht mehr bewältigt werden können.

Im Zuge des Klimawandels ist mit einer Zunahme von Extremwetter und damit potentieller Großschadens- oder Katastrophenlagen zu rechnen. Zugleich verändern sich die Rahmenbedingungen für die Krisenbewältigung: In überregionalen und nationalen Katastrophenlagen hat die dezentrale Struktur des Föderalismus ihren Preis: hoher und oft schwerfälliger Koordinierungsaufwand. Dieser verschärft sich noch durch eine Vervielfachung der verantwortlichen Akteure, verursacht durch Privatisierung und Liberalisierung (Kritische Infrastrukturen, Sicherheitsgewerbe). Andererseits stehen ehemals stabile Ressourcen wie die Bundeswehr nicht mehr in dem Maße zur Verfügung. Die zunehmende Nutzung von elektronischen Medien verändert den Einfluss auf das Krisenmanagement in bisher noch nicht abschätzbarem Maße.

**Szenario:** Im Februar 2025 sucht eine gewaltige Wetterkatastrophe Mitteleuropa heim. Es schneit tagelang, in den wenigen Pausen bläst ein heftiger, eisiger Nordwind. Kaum setzt der Schneefall aus, sinken die Temperaturen auf unter -25 °C, und der Wind schwenkt auf Ost um und verstärkt sich noch.

Ganz unerwartet trifft das Extremwetter die Deutschen nicht. Bereits zwei Tage vor den ersten Flocken hatte der Wetterdienst gewarnt, und der Präsident des Bundesamts für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe (BBK) hatte auf einer Pressekonferenz den Privathaushalten empfohlen, sich mit zusätzlichen Lebensmitteln, mit Wasser und Batterien einzudecken. Die Medien allerdings regierten belustigt und erinnerten an die „unnötige Empfehlung“ des Präsidenten im Jahr 2010: alles Panikmache. Ein Filmchen auf YouTube mokierte sich über die Pressekonferenz und zeigte, wie der Präsident allmählich unter Schneemassen versank. Der kurze Clip bekam innerhalb der ersten drei Stunden zigtausend Klicks. – Dann bekamen die Bürgerinnen und Bürger gezielte Wetterwarnungen auf ihre Handys. Je konkreter in diesen die Ereignisse für die jeweilige Region vorausgesagt wurden, desto größer war die Wirkung. Manche reagierten und deckten sich mit Lebensmitteln ein, die meisten allerdings verschoben solche Entscheidungen „vorerst“. Sie konnten sich nicht vorstellen, dass „plötzlich nichts mehr geht“.

Warnungen werden aufgrund früherer „Fehlalarme“ in den Wind geschlagen

Ein paar Tage später müssen Landstraßen und sogar einige Autobahnen gesperrt werden, Züge bleiben in Schneeverwehungen stecken, Flughäfen werden geschlossen. In den Städten und vereinzelt auf dem Land sind die Räumdienste ununterbrochen im Einsatz, sie können aber die Schneemassen nicht bewältigen. Vielerorts ist einfach kein Platz mehr für die Schneeberge, an einen Abtransport ist mangels Kapazitäten kaum zu denken, und wo die Schneeberge wie im Regierungsviertel doch abgetragen werden, geschieht dies nur schleppend.

Die Krisenstäbe melden, sie hätten alles im Griff. Feuerwehr, THW und die Hilfsorganisationen sind im Dauereinsatz; die Krisenbewältigungskräfte leisten gute Arbeit, das lokale und regionale Krisenmanagement funktioniert. Feuerwehr und THW unterstützen Schneeräumkommandos, vor allem, um abgeschnittene Ortschaften mit Lebensmitteln und Heizöl zu versorgen, und sie beseitigen nicht nur in den Mittelgebirgen umgestürzte Bäume.

Primäre  
Botschaft:  
Alles unter  
Kontrolle  
...

Das gemeinsame Melde- und Lagezentrum von Bund und Ländern (GMLZ) nimmt seine Arbeit auf: es unterstützt die Länder im Bereich des Informations- und Ressourcenmanagements. Das Problem ist, dass die Datenlage unvollständig ist. Die bundesweite Risikoanalyse ist noch nicht fertig gestellt. Das vor rund 10 Jahren beschlossene European Emergency Response Centre hat ein ähnliches Problem: noch fehlen Daten von den Mitgliedstaaten, die Übersicht über die Kapazitäten ist lückenhaft. Als Folge des Sparzwangs in der EU ist das Management unkoordiniert. Auch die Betreiber von Kritischen Infrastrukturen halten aus Gründen des Wettbewerbs ihre Daten zurück.

trotz defizitärer  
Datenlage und  
organisatorischer  
Defizite

Wo Züge stecken geblieben sind, verteilen die Hilfsorganisationen (DRK, ASB, MHW, JUH) Decken und heiße Getränke an die Passagiere, die in einigen Fällen zwei oder drei Tage auf die Fortsetzung der Reise warten müssen. Auch ihre Verpflegung ist vorerst gesichert. Zwar wurde das Konzept „Feldküchen“ aus der Zeit des Zivilschutzes abgeschafft, doch das moderne Betreuungskonzept, das auf der Kooperation mit Dienstleistern beruht, erweist sich als tragfähig. Für den Krisenfall haben die Hilfsorganisationen Rahmenverträge mit Lebensmittellieferanten, Großküchen und Caterern geschlossen, die nun in Kraft treten. So haben sie beispielsweise definierte Regalmeter in Supermärkten für sich reserviert, die nun in Anspruch genommen werden können. Gleichzeitig nimmt das Personal der Hilfsorganisationen die Arbeit in den Großküchen von Altersheimen, Universitäten usw. auf und organisiert mithilfe von Caterern und Lebensmittellieferanten die Verpflegung von Einsatzkräften und Bevölkerung.

Zunächst funktioniert das Konzept recht gut. Nach ein paar Tagen aber stockt der Nachschub, weil Lieferungen durch die Schneemassen verzögert werden. Nun zeigt sich die negative Seite der Just-in-time-Logistik. Auch der Katastrophenschutz, der auf die gleichen Strukturen wie der private Handel zurückgreift, ist jetzt betroffen. Die Medien berichten von ernsthaften Problemen bei der Bereitstellung von Lebensmitteln. Kommentatoren stellen die bange Frage, wie viel Tage Schneefall und Extremfrost das Land wohl noch ertragen könne.

Anfänglich  
dominieren  
sachliche  
Medienberichte

In vielen Ballungsräumen funktioniert der ÖPNV bestenfalls noch sporadisch, Vereisungen und Weichenschäden sind an der Tagesordnung, Busse und Straßenbahnwagen sind nicht auf dauerhaft niedrige Temperaturen ausgelegt. Die Autofahrer leiden wie die Nutzer des ÖPNV unter der extremen Kälte – falls ihr Wagen überhaupt startet. Wegen vieler schlecht geräumter Straßen und wegen der Schneeberge, die den Blick auf Kreuzungsbereiche blockieren, nimmt die Anzahl der Karambolagen sprunghaft zu. Die Unfallstationen der Krankenhäuser haben gut zu tun in diesen Tagen. Auch wird der Kraftstoff in manchen Regionen knapp.

In anderen Gegenden reißen unter der enormen Schnee- und Eislast Überlandleitungen, Hochspannungsmasten knicken um. Zwar sind nur bestimmte Stromtrassen betroffen, doch die Ausfälle ziehen das gesamte Netz in Mitleidenschaft, das ohnehin unter hoher Belastung steht – der Stromverbrauch der Städte hat stark zugenommen und einige Kohlekraftwerke fallen zeitweise aus. Eine gewisse Entlastung ergibt sich, weil einige Industriebetriebe die Produktion eingestellt haben. Hoher Schnee und tiefe Temperaturen erschweren die Reparaturarbeiten an den Trassen; oft haben die Trupps Mühe, bis zu den beschädigten Masten durchzudringen. Das Fernsehen zeigt nicht mehr nur Bilder von erfrorenen Obdachlosen, sondern auch von Familien, die ihr kaltes Heim verlassen mussten und in Notunterkünften, schlecht beheizten Schulen und Sporthallen,

Zunehmende  
Emotionalisie-  
rung der  
Kommunikation

Unterschlupf gefunden haben. Manche Kommunen und Kreise haben vorgesorgt: Feuerwehrationen und Gemeindehäuser haben Fremdeinspeisungsvorrichtungen und können ihre Bürger mit Wärme, Informationen und warmen Mahlzeiten versorgen. Vielerorts beginnen die Bürger sich selbst zu organisieren und selbst Hand anzulegen. Doch fehlt es oft an Elementarem: Fünf Schneeschaufeln reichen nicht für die Bewohner einer Hochhaussiedlung.

Medien transportieren ungefiltert die Stimmen der Betroffenen – Anklagen und Suche nach Schuldigen

In einigen Bundesländern wird der Katastrophenfall amtlich festgestellt. Drei Flächenländer fordern die Amtshilfe anderer Länder und die Katastrophenhilfe des Bundes an, andere warten noch; sie wollen keinen Präzedenzfall schaffen. Die Interministerielle Koordinierungsgruppe (Int-MinKoGr) tritt planmäßig zusammen. Das gemeinsame Gremium des Bundes und der Länder soll bei der Bewältigung des hohen Abstimmungsbedarfs zwischen den Ländern unterstützen.

Trotz aller offiziellen Aufforderungen „Ruhe zu bewahren“ kommt es zu ersten Hamsterkäufen. Notstromaggregate, Batterien und Kerzen sind schon seit Tagen ausverkauft. Einsatzkräfte melden, dass ihre personellen und materiellen Kapazitäten erschöpft seien. Dagegen erklären die Behörden nach wie vor, dass sie alles im Griff hätten und kein Grund zur Panik bestehe. Die Menschen warten sehnsüchtig auf das Ende des Extremwetters. Der Ärger der Betroffenen macht sich in den Medien Luft: Wieso muss man drei Tage zitternd und frierend auf die Hilfskräfte warten? Das soll sich Katastrophenmanagement nennen – es ist ja selbst eine Katastrophe! Wenn man uns klarer gesagt hätte, dass so etwas passieren kann und wie wir uns vorbereiten sollen, – Vorhersagen gab es ja wohl – dann hätten wir, hätte sich die gesamte Bevölkerung auf die Krise vorbereiten können! Und wozu zahlen wir Steuern, wenn es die Menschen dann „kalt erwischt“?

Im Fernsehen muss sich der Bundesinnenminister anklagenden Fragen stellen: Weshalb unternimmt die Regierung nichts? Gibt es denn keine Notfallpläne? Wo bleibt die Bundeswehr? Fehlende Verantwortlichkeiten werden als fehlende Kompetenz gedeutet. In die Enge getrieben, kündigt der Minister an, dass er ein Gesetz zur Schaffung eines Katastrophenabwehrzentrums in den Bundestag einbringen wird. Daraufhin verlangen die Ministerpräsidenten zweier Länder ein sofortiges Gespräch mit dem Bundeskanzleramt, denn sie argwöhnen einen Eingriff in ihre Zuständigkeiten. Dagegen lassen zwei kleinere Bundesländer verlautbaren, dass sie sich der Initiative des Ministers nicht verschließen werden. Ein Landesfeuerwehrverband startet auf Facebook die Kampagne: „Keine Einmischung aus der Hauptstadt“. Der Ministerpräsident des Landes äußert sich empört, dass Kräfte der Feuerwehr „in dieser ersten Lage noch für sowas Zeit haben.“ Die IMK tritt zu einer Sondersitzung zusammen. Man kann sich nicht auf eine Verlautbarung einigen. Das Bundeskanzleramt erklärt die Katastrophe zur Chefsache und kündigt einen Katastrophenschutz-Gipfel für die Zeit nach der Krisenbewältigung an. Aber wer hört in der akuten Krise noch auf das Gerangel in der Hauptstadt?

Verantwortungswirrwarr erschwert die Kommunikation

Im Internet zirkulieren Meldungen, wonach sich Bundesländer gegenseitig Schneepflüge, Enteisungsmittel und anderes Material „abgejagt“ oder sogar das THW „bestochen“ hätten. Einige Großunternehmen versuchen mit dem Hinweis auf unübersehbare Schäden für die Wirtschaft, für sich eine vorrangige Stromversorgung und eine Sonderbehandlung bei der Räumung der Verkehrswege durchzusetzen; andere Unternehmen stellen teilweise ihre Ressourcen, etwa die Werksfeuerwehren, der Allgemeinheit zur Verfügung. Ein Hersteller von Granulat erklärt, dass er strikt nach dem Prinzip „wer zuerst kommt, bekommt zuerst“ handle. In den meisten Bundesländern wird der Schulunterricht „bis auf weiteres“ ausgesetzt. Die Medien greifen, ohne Absprache aber doch mit erstaunlicher Gleichförmigkeit immer wieder dieselben Themen auf: Bald wird von morgens bis abends über stecken gebliebene Helfer berichtet, bald machen Berichte von eingestürzten Dächern die Runde, bald richtet sich der Blick auf die Situation in den Häfen. In vielen Städten und Gemeinden sind die Supermärkte wie leergefegt – und auch die meisten Zentrallager der Handelsketten sind leer. Vorräte gibt es vor allem noch dort, wo diese Lager schlecht erreichbar sind. Feuerwehr und THW haben nicht genug Kräfte, um alle zugeschnittenen Zufahrten zu räumen und die eingefrorenen Tore zu öffnen. Außerdem stockt die Kraftstoffversorgung, einmal weil in den Notstandsgebieten viele Tankstellen ohne Stromversorgung sind, zum anderen weil es Probleme mit dem Kraftstoff-Nachschub gibt. Niederländische und norddeutsche Medien berichten, dass selbst die Belieferung der Raffinerien wegen teilweise vereister Seefahrtswege gestört sei.

Auch die staatlichen Nahrungsreserven für den Notfall (Zivile Notfallreserve und Bundesreserve Getreide) können nur bedingt genutzt werden: Transportfahrzeuge kommen nicht durch das Schneechaos oder können gar nicht erst betankt werden. Die Bundeswehr hilft, wo sie kann, verfügt aber seit der Reform der Wehrpflicht kaum mehr über Rekruten, die vor Ort anpacken könnten. Die Trinkwassernotversorgung ist aufgrund der Kälte schwierig. Der Schnee ist inzwischen vielerorts so hoch, dass die Straßen mit den verfügbaren Mitteln nicht mehr geräumt werden können. Nur in den südlichen Bundesländern gibt es Schneefräsen, die die schweren und kompakten Schneemassen bewältigen können. Nachdem abzusehen ist, dass sich das Wetter in den kommenden Tagen nicht verändern wird, setzt – trotz aller offiziellen Warnungen – eine katastrophengebundene Migration in „sicherere Gebiete“ ein. Menschen, vor allem aus den Städten, in denen die Lebensmittel knapp sind, versuchen sich zu Verwandten oder Freunden aufs Land durchzuschlagen, wo sie eine bessere Versorgungslage vermuten. Besonders Dörfer und ländliche Regionen, die seit Jahren stromautark leben, sind das Ziel. Aber auch umgekehrt machen sich Familien aus Dörfern ohne Strom auf in die angeblich rettende Stadt. Das führt dazu, dass tausende liegengebliebene Fahrzeuge auf zugeschneiten Autobahnen und Landstraßen zu versorgen sind. Kliniken berichten von Erfrierungen – und von Erfrorenen. Einige Krankenhäuser in den von Stromausfällen betroffenen Gebieten müssen schließen, als das Öl in den Tanks ihrer Notstromaggregate zur Neige geht. Nicht überall können die Kranken mit Hubschraubern ausgeflogen werden.

Rascher Wechsel (skandalisierender) Thematisierungen in den Medien

Die Krisenbewältigungskräfte stehen vor immer schwierigeren Aufgaben. Die diversen Einsatzzentralen und Krisenstäbe können sich häufig nicht einmal mehr ein einigermaßen vollständiges und zuverlässiges Lagebild machen: Welche Fahrzeuge sind noch wo vorhanden? Wie sieht die Situation bei Kraftstoff aus? Wer verfügt noch über welche personellen Kapazitäten? Wo befinden sich die Einsatzkräfte gerade? Kann der Nachbarkreis, das Nachbarbundesland helfen? Fragen der Prioritätensetzung und der Allokation der Ressourcen drängen in den Vordergrund und erfordern „politische“ Lösungen: Welche Einrichtungen, welche Infrastrukturen müssen unbedingt aufrechterhalten werden? Sollen Städte bevorzugt mit Lebensmitteln versorgt werden? Medien berichten, dass die Regierung einzelne Kleinstädte „abschreiben“ will. Auf heftige Proteste folgen vereinzelte Dementis von offizieller Seite, denen aber kaum Glauben geschenkt wird.

Entscheidungen werden komplizierter ...

bei immer unzuverlässigeren Informationen über die Lage

Die elektronischen Kommunikationswege, auch die zwischen den Krisenbewältigungskräften und den Krisenstäben auf kommunaler, Landes- und Bundesebene sowie der Unternehmen im Bereich Kritische Infrastrukturen, sind durch irrelevante, nicht mehr aktuelle, ungenaue oder direkt falsche Meldungen verstopft, die in der Regel schon aus reinen Zeitgründen nicht überprüft werden können. Das Problem der technischen Interoperabilität der Informations- und Kommunikationssysteme wurde zwar schon vor Jahren gelöst, die Kooperation scheitert aber immer noch häufig an unterschiedlichen Organisationskulturen und -systemen. Keine Person, keine Institution hat tatsächlich noch den Überblick, weder die Landes-Katastrophenschutzbehörden, noch die Bundesbehörden. Oft erhalten die Einsatzkräfte von ein und derselben Führungsstelle sogar widersprüchliche Anweisungen. Was schlecht und recht funktioniert, ist eine informelle Kommunikation zwischen Akteuren, die sich persönlich kennen und vertrauen („buddy talk“). Zudem erweisen sich in der unerprobten, präzedenzlosen Krise die erprobten Leitlinien für das Krisenmanagement als unzureichend. Aber wer von ihnen abweicht, übernimmt persönlich Verantwortung, und dazu sind nur wenige Menschen in den Stäben bereit.

Ausweg „kleiner Dienstweg“

In den Talkshows wird die tatsächliche Katastrophe von der Kommunikations- und Kompetenzkrise überlagert. Die Diskussionen drehen sich hauptsächlich um gegenseitige Schuldzuweisungen: zwischen Bund und Ländern, zwischen den Ressorts, zwischen den Hilfsorganisationen und den Einsatzleitungen ... In einer der Runden wirft ein Abgeordneter der Opposition dem Bundesinnenminister vor, dass er viel zu spät Unterstützung aus der Europäischen Union angefordert habe. Und wann endlich werde er das Ausland und die NATO um technische und organisatorische Hilfe bitten? Andere europäische Länder, die ebenfalls von der Wetterkatastrophe betroffen sind, hätten bereits die wenigen Ressourcen aus Nordeuropa abgefordert! Niemand in Brüssel – vielleicht die Deutschen am allerwenigsten – haben wohl damit gerechnet, dass Deutschland fremde Hilfe benötigen würde. Der Einwand des Ministers, der Bund habe erst auf Anforderung der Bundesländer aktiv werden können, wird von den Talkshow-Gästen mit Gelächter bestraft. Eine Oppositionspartei will jetzt den „Schönwetter-Föderalismus“ abschaffen.

Politische Schuldzuweisungen anstelle von konstruktiver Zusammenarbeit

Die Fernsehsender berichten fast ununterbrochen über die „Winterkatastrophe“, die „neue Eiszeit“. Klimaforscher müssen sich rechtfertigen: Wo bleibt denn die globale Erwärmung? Die wäre doch jetzt ganz praktisch! Oft widersprechen die Nachrichten einander: Türmen sich die Eisschollen nun an der Ostseeküste oder an der Nordseeküste bis zu zehn Meter hoch auf? Im Internet kursieren die schrillsten Horrormeldungen bis hin zum Kannibalismus. Wo Stromversorgung, Mobilfunk und Internet nicht mehr funktionieren, ist das Kofferradio bzw. das Autoradio das einzig verbliebene Informationsmedium. In Einzelfällen werden die Bürger über bevorstehende Hilfsmaßnahmen informiert, indem Hubschrauber Flugblätter abwerfen.

Medien transportieren Gerüchte und Horrormeldungen

In einer der Bund-Länder-Krisensitzungen wird angesichts des Kommunikationschaos eine „Single Voice“-Policy beschlossen: Allein das gemeinsame Bund-Länder-Lagezentrum ist ab sofort berechtigt, offizielle Meldungen zu verbreiten. Mehrmals täglich treten der Innenminister und die Vorsitzenden der A- und B-Länder gemeinsam vor die Kamera. Sie räumen nun zwar organisatorische Schwierigkeiten ein, aber das Vertrauen in die offiziellen Statements ist geschwunden. Dagegen haben Studenten mehrere Webseiten aufgesetzt, auf denen Informationen und Berichte nach dem Crowd-sourcing-Prinzip gesammelt und kommentiert werden. Da stimmt vielleicht nicht jede Nachricht, aber Fehlinformationen werden in der Regel als solche erkannt und gelöscht, und die Informationsdichte auch im kleinteiligen, lokalen Bereich ist einfach unübertroffen. Die einschlägigen Medien haben längst eigene Experten rekrutiert, die sie regelmäßig um Kommentierung der offiziellen Verlautbarungen bitten. Zu ihnen zählen renommierte Katastrophenforscher, aber auch die berüchtigten „lose cannons“, Gegen-Experten, die im Brustton der Überzeugung erklären, warum alles völlig falsch läuft, wieso sämtliche Mittelgebirgsregionen „abzuschreiben“ seien und wieso das Fleisch erfrorener Hunde dem von erfrorenen Katzen vorzuziehen sei.

Single-Voice-Policy scheitert an mangelnder Glaubwürdigkeit

Social Media verbreiten „Informationen von unten“

In den Medien sorgen Pseudoexperten für zusätzliche Verwirrung.

Die Menschen rücken zusammen. In der Katastrophe gedeihen Selbsthilfe und gegenseitige Unterstützung. Menschen, die sich aus Vereinen kennen, legen gemeinsam Hand an, um wichtige Verkehrswege zu räumen. Autobastler und Heimwerker bringen Fahrzeuge wieder in Gang. Vor allem in kleineren Städten und Gemeinden helfen die Menschen einander, sei es mit Lebensmitteln oder mit einem Gang zur Apotheke. Wer in einer stromlosen Region über eine Ofenheizung oder einen Kamin verfügt, holt Nachbarn, die ohne Heizung sind, zu sich. Manche Senioren haben vor langer Zeit Notsituationen erlebt, sie erinnern sich noch, wie man damit umgeht; sie haben ohnehin mehr auf die eigenen Kräfte vertraut als andere. Den Jüngeren, nicht allen!, fehlt häufig die Erfahrung, wie man improvisiert. In sozial abgehängten Vierteln kommt es allerdings zu Ausschreitungen. Einsatzkräfte werden attackiert, Versorgungsfahrzeuge geplündert, Räumfahrzeuge gekapert, da man sich von „denen da oben“ allein gelassen fühlt. Moscheevereine, Kirchengemeinden etc. versuchen zu schlichten und zu helfen.

Soziale Resilienz baut auf zwischenmenschlicher Kommunikation auf

Vielerorts, vor allem in dörflichen Gemeinden und bürgerlich geprägten Stadtvierteln, organisieren sich die Einwohner. Nachdem aus ihrer Sicht die Katastrophenschutzbehörden versagt haben, übernehmen zu Beginn der dritten Woche spontane „Katastrophenkomitees“ die Organisation der Hilfsmaßnahmen. Zu diesen Komitees gehören je nach örtlicher Situation neben Bürgermeister, Pfarrern, Feuerwehrchefs, Klinikchefs usw. angesehene und engagierte Bürger. Sie bilden Gruppen, die unterschiedliche Aufgaben übernehmen. Die einen kümmern sich um die Verteilung von Lebensmitteln, von warmer Bekleidung und Kraftstoffen, die anderen um Räumung und Bergung. Wiederum andere sammeln aus allen verfügbaren Quellen Informationen und halten die Einwohner auf dem Laufenden, die nächsten kümmern sich um Alleinerziehende oder alleinlebende Senioren. Manche Regionen haben schon vor Jahren virtuelle Plattformen aufgebaut, die zu einer engeren Zusammenarbeit der lokalen Behörden der Katastrophenabwehr und Persönlichkeiten des öffentlichen Lebens geführt haben. Die Plattformen sind jetzt die Drehscheibe gut koordinierter gegenseitiger Hilfe. Ad hoc rekrutierte Helfer sind als „Boten“ oder „Melder“ unterwegs. Viele leisten tagelang unentgeltlich Hilfe. Rundfunk und Fernsehen berichten nun zunehmend über die „Winterhelden“ und stellen Sendezeit für operative Ansagen zur Verfügung. Die Internet-Plattformen haben ihnen aber längst den Rang abgelassen.

Abseits der überforderten offiziellen Strukturen bilden sich Kommunikationswege nach dem Selbstorganisationsprinzip heraus

*Trotz aller Anstrengungen sowohl der Einsatzkräfte als auch der Bürger fordert die Winterkatastrophe zahlreiche Todesopfer, von den Verlusten für die Wirtschaft ganz zu schweigen. Als nach dreieinhalb Wochen die Temperaturen allmählich steigen, bereitet man sich auf Überschwemmungen vor.*

Lernen als Kommunikation an künftige Akteure

*In den Medien diskutieren nun Experten darüber, welche Lehren aus der Krise zu ziehen seien. Pessimisten spekulieren, dass bis zur nächsten großen Katastrophe, die Lehren wieder vergessen sein werden.*

Wie kann man „Katastrophe lernen“?

---

**Z\_punkt GmbH**  
**The Foresight Company**  
Anna-Schneider-Steig 2  
D-50678 Köln  
Tel. +49 221 355 534 0  
Fax +49 221 355 534 22  
www.z-punkt.de

Die komplette FÖS-Studie „Sicherheit 2025“, der die Szenarien entnommen sind, kann unter [http://www.sicherheit-forschung.de/schriftenreihe/sr\\_v\\_v/sr\\_10.pdf](http://www.sicherheit-forschung.de/schriftenreihe/sr_v_v/sr_10.pdf) heruntergeladen werden.

# Sicherheit 2025

## Szenario: Erlebnis Flughafen

von Karlheinz Steinmüller  
Z\_punkt Scientific Director

mit freundlicher Genehmigung entnommen:  
Studie „Sicherheit 2025“, Forschungsforum Öffentliche Sicherheit, 2012



## Thema: Umgang mit Unsicherheit

**Kernbotschaft:** Die Menschen akzeptieren Risiken und leben eine „Kultur der Unsicherheit“, weil das für sie einen Mehrwert bringt. Kultur der Unsicherheit heißt: Prinzipielles Bekenntnis zu Unsicherheit als Basis und Bezugspunkt menschlichen Lebens und Absage an die Vorstellung einer vollständigen Sicherheit. Ziel des Handelns ist nicht die Beseitigung von jeglicher Unsicherheit, sondern die Akzeptanz eines als sinnvoll erachteten Unsicherheitsniveaus. Bewältigungsstrategien wie Vertrauen, Intuition und Erfahrung helfen dabei, Risiken zu unterscheiden und bewerten zu können. Unsicherheit umfasst dabei Risiken, Gefahren und Herausforderungen und ist niemals definitiv, sondern zeitlich und situativ bedingt. Die Menschen verzichten auf einen überdimensionierten Schutz durch den Staat; sie leben einen Gegenentwurf zur Philosophie „Wir müssen den Bürger schützen“.

**Hintergrund:** Die Menschen sind es leid, im Zeichen des Schutzes vor Terroristen massive Unbequemlichkeiten und Einschränkungen ihrer Freiheit ertragen zu müssen und dafür noch zu bezahlen. Dies wird besonders auf Flughäfen manifest, wo die Einschränkungen – Bewegungsfreiheit, mitgeführte Waren, Unsicherheit über Datenschutz bei elektronischen Überwachungsverfahren – am deutlichsten spürbar sind. Zudem werden Flughäfen immer mehr zu Shoppingzentren und Erlebnisräumen ausgebaut, die durch überdimensionierte Sicherheitsmaßnahmen empfindlich gestört werden. Beide Faktoren könnten dazu führen, dass die repressiven Sicherheitsmaßnahmen auf Flughäfen deutlich zurückgefahren werden – vielleicht sogar ohne einen signifikanten Verlust an Sicherheit.

**Szenario:** In den vergangenen zehn Jahren haben sich die europäischen Flughäfen in mancher Hinsicht verändert, auch der große, überregionale Airport von X-Stadt. Die Passagierzahlen sind trotz aller Kerosinsteuern und CO<sub>2</sub>-Abgaben noch einmal massiv gewachsen. Entsprechend wurde der Flughafen weiter zum internationalen Drehkreuz ausgebaut, zugleich hat sich die bunte Einkaufswelt in und um die Abfertigungshallen weiter ausgebreitet. Die einschneidendste Veränderung aber betrifft den Wandel in der Sicherheitskultur. Dieser begann hier wie an den anderen europäischen Airports vor vielen Jahren mit dem Wegfall des Verbots von Flüssigkeiten im Handgepäck und hat schließlich das gesamte Erscheinungsbild des Flughafens grundlegend verändert. Heute ist der Airport von X-Stadt für Passagiere wie Besucher ein offener, freundlicher Erlebnisraum mit interessanten Einkaufsmöglichkeiten und vielen Entertainment-Angeboten – und selbstverständlich ein Tor zur immer mehr zusammenwachsenden Welt. Manche meinen sogar, dass durch die Rücknahme der sehr aufdringlichen Sicherheitsmaßnahmen von Anno Dazumal das Wort Airport den alten Zauber aus der Pionierzeit zurückgewonnen hätte.

Als „Airport City“ nehmen Flughäfen viele Funktionen wahr

Die eigentliche Ursache für diese Entwicklung ist in einem Umschlagen der öffentlichen Meinung zu suchen, das sich über Jahre anbahnte und schließlich über die Parteien auch die Politik bis hin zur Europäischen Kommission beeinflusste. Nach Jahren der Diskussionen und mehreren Initiativen des Europäischen Parlaments verabschiedete die Kommission schließlich die „Direktive über den flexiblen Umgang mit Sicherheitsanforderungen“. Mit ihr erhielten die Mitgliedsstaaten die Möglichkeit, stärker selbst über Sicherheitsniveaus und Sicherheitsmaßnahmen zu entscheiden.

Ein Umschlagen der öffentlichen Meinung hat zur Rücknahme von Sicherheitsmaßnahmen auf Airports geführt

In der Folge wurde nicht nur auf den deutschen Flughäfen die Sicherheitstechnik zurückgefahren: Keine Scanner und Sicherheitsschleusen mehr, kein Videotracking mehr, freier Zugang zu den Gates – Sicherheitsmaßnahmen sollen locker und unaufdringlich implementiert werden. Auf Hinweise wie „Aus Sicherheitsgründen bitten wir Sie, Ihr Gepäck nicht unbeaufsichtigt zu lassen. Informieren Sie bitte unverzüglich die Polizei oder das Flughafenpersonal, wenn Ihnen allein stehendes Gepäck auffällt“ wurde verzichtet. Stattdessen informieren Mitarbeiter und Hinweistafeln über Sinn und Zweck der übriggebliebenen Sicherheitsmaßnahmen. Transparenz lautet das Stichwort der Flughafenbetreiber – und das schafft Vertrauen. Angehörige von Reisenden können nun bis kurz vor dem Boarding die Reisenden begleiten. Modell für die Flughafensicherheit sind jetzt Einkaufszentren, Bahnhöfe oder Freizeitparks.

Im Rückblick verwandelten die damals angewandten Sicherheitsmaßnahmen den Flughafen von X-Stadt in eine Art Hochsicherheitstrakt. „Glauben Sie, ich habe das früher genossen?“ erinnert sich einer der Vielflieger von damals: „Lange Schlangen vor der Sicherheitskontrolle, besonders in den morgendlichen und abendlichen Stoßzeiten, wenn man es eilig hat. Dann die Trottler, die erst in letzter Sekunde beginnen, ihre fünf Jacken auszuziehen oder ihre Smoothy-Flasche auszutrinken, und den ganzen Betrieb aufhalten. Dann ist man selbst dran: Laptop in eine extra Schale. ‚Haben Sie Flüssigkeiten?‘ Schuhe ausziehen. Gürtel ab. Hosentaschen leeren. Uhr ab. Man wurde damals glatt ausgezogen! Auf einigen europäischen Flughäfen gab es sogar Nacktscanner, da sah man alles! Ich erinnere mich noch gut an den Skandal, als Scanner-Bilder von diesem Politiker auf den Titelbildern erschienen ... Selbst innerhalb des Schengen-Raumes gab es noch alle möglichen kleinen Unterschiede, die man beachten musste: Hier mussten die Schuhe durch den Scanner, da nicht. Und wenn man Pech hatte und die Sensoren anschlügen, wurde man trotzdem noch abgetastet! Ich kenne Kollegen, die haben einen Herzschrittmacher oder eine künstliche Hüfte. Die benötigten eine Sonderbescheinigung. Eigentlich waren Leute mit Implantaten gar nicht flugfähig, nein, nicht flughafenfähig. Eine Bekannte von mir ist Muslimin. Die ist damals mehrere Jahre wegen der Scanner nicht in ihre Heimat geflogen. Bei mir wurde nur ein paar Mal mein Laptop extra untersucht, angeblich immer eine Zufallskontrolle. – Das kostete alles Zeit und war so unendlich lästig. Und allein die langen Warteschlangen wären schon gute Anschlagziele gewesen. Nein, ich weine den vergangenen Zeiten nicht nach.“

Airport-Sicherheit damals: lästig und die Privat-sphäre verletzend

Hakt man nach und fragt nach Gefahren, dann wird deutlich, dass die meisten Flughafenbesucher und Passagiere Unsicherheiten als etwas akzeptieren, das einfach zum menschlichen Leben dazugehört und mit dem man eben irgendwie umgeht. „Ein Terroranschlag? Ja, möglich“, lautet die typische Antwort. „Aber das passiert doch so selten. Ich habe irgendwo gelesen, dass die Anreise der gefährlichste Teil einer Flugreise ist. Es ist viel wahrscheinlicher, dass man auf dem Weg zum Flughafen einen Verkehrsunfall erleidet, als dass man mit dem Flugzeug abstürzt.“ Manche witzeln dann noch: „Bekanntlich sterben die meisten Menschen daheim im Bett.“ Das hatte schon Mark Twain festgestellt ...

In einer realistischen Risikoabwägung rangiert Terrorismus weit hinten

Allerdings hat es sehr lange gedauert, bis sich die Sicht der Dinge in der Bevölkerung geändert hat – lange noch Bestand das Gefühl, dass das Fliegen irgendwie doch besonders gefährlich sei, weil man schließlich tief fallen könnte und ein Absturz eher tödlich ist als ein Bahnunglück. Als man dann damit beginnen wollte, auch die Sicherheitsmaßnahmen an Bahnhöfen denen der Flughäfen anzugleichen, begann ein Umdenken. Der erste Bodyscanner am Kölner Hauptbahnhof brachte das Fass zum Überlaufen.

Die Politik hat sich auf die veränderte Risikowahrnehmung der Bevölkerung eingestellt. Sie garantiert eine gewisse „Basissicherheit“, macht aber zugleich deutlich, dass eine vollständige Sicherheit weder möglich ist, noch Ziel sein kann. In einem hoch entwickelten, stark vernetzen und auf internationale Märkte ausgerichteten Land bestehen nun einmal Risiken, die nicht perfekt zu kontrollieren sind. Diese in Kauf zu nehmen lohnt sich, da im Gegenzug die persönlichen Freiheiten gestärkt werden und auch die Wirtschaft profitiert.

Die Politik garantiert eine Basissicherheit

„Wissen Sie, ich fliege fast jede Woche“, meint eine Passagierin, die gerade zum Gate spaziert und dabei ihren mattschwarzen Handgepäckkoffer hinter sich herzieht. „Ich kann mir erstens keine Flugangst – und auch keine Angst vor Terroristen – erlauben, und zweitens ist das Schlimmste, was wirklich passieren kann – und es passiert viel zu häufig –, eine Cancellation oder dass es einen Delay gibt und man stundenlang herumhängt, unnötige Sachen kauft oder dann doch in der Lounge arbeitet, als wäre man im Office. Allerdings treiben sich nach meinem Geschmack auch einfach zu viele Nichtflieger auf dem Airport herum. Ich kann ja verstehen, dass manche Eltern ihre Kids bis zum Gate begleiten. Aber weshalb besuchen die Einkaufsbummler nicht ein normales Shopping Center? Wirklich billiger ist es auf dem Airport schon lange nicht mehr. Nun gut, wahrscheinlich zieht sie das Feeling an, das hier herrscht: Du bist mit der großen weiten Welt connected.“

Flugpassagiere haben andere Sorgen als den Terrorismus

Die von der Politik gepriesene „Basissicherheit“ wird auf den Flughäfen durch entpersonalisierte Technologien und durch Zivilstreifen garantiert. Die Behörden informieren allerdings nicht darüber, wie viele Streifen sie einsetzen, wie viele sich gleichzeitig in den Hallen unter die Besucher mischen. Ab und zu macht auch einmal eine uniformierte Streife mit Drogen- oder Sprengstoff-

Ab und zu soll Sicherheit doch sichtbar sein

Hund die Runde, schon aus psychologischen Gründen: Die Flughafenbesucher sollen wissen, dass man für ihre Sicherheit sorgt. Hauptsächlich werden die Streifen jedoch gerufen, um Laden- oder Taschendiebe zu jagen. Deren Anzahl hat seit der Öffnung der Airports doch erheblich zugenommen.

„Man muss schon aufpassen“, bekennt eine Verkäuferin. „Ich bin nun schon seit fünf Jahren bei ‚Schlips & Schleife‘, der Verdienst ist jedenfalls besser als in der Innenstadt. Nur der Schwund macht uns zu schaffen. Wir haben elektronische Etiketten und alle möglichen anderen Sicherungsmaßnahmen – und trotzdem verschwindet immer wieder Ware. Das ist bei den Leuten vom ‚Luggage Shop‘ nicht so schlimm. Nun ja, Koffer sind nun mal etwas größer als ein Binder oder ein Halstuch. Die kann man nicht einfach einstecken ... Meine Freundin von der Kosmetik hat freilich noch mehr zu klagen. Wir haben Banden von Jugendlichen in Verdacht, sie werden halt nur zu selten erwischt. Und das, obwohl die Händlervereinigung sogar Privatdetektive angestellt hat.“

Dieselben Probleme wie in Einkaufszentren: von Diebstahl ...

Als größtes Sicherheitsproblem sehen die Behörden einen Brand mit starker Rauchentwicklung an – und eine Massenpanik, die sich daraufhin entwickeln könnte. Daher wurden großzügige Zugangsmöglichkeiten geschaffen, die im Falle eines Falles eine rasche Evakuierung und ein rasches Eingreifen der Einsatzkräfte ermöglichen. Ein intelligentes Leitsystem informiert bei Bedarf die Bevölkerung auch mithilfe ihrer Mobiltelefone und führt aus der Gefahrenzone. Wenn aber Mobiltelefone, elektronische Anzeigetafeln und die Lautsprecher ausfallen, sollen herkömmliche Hinweisschilder eine effiziente Evakuierung ermöglichen.

bis Brandschutz und ...

Zumeist unsichtbar für die Flughafenbesucher ist die elektronische Überwachung im Einsatz. Entpersonalisierte Sensorverfahren verfolgen die Besucherströme als Frühwarnsystem zur Erkennung von Gefahren in hoch frequentierten Bereichen des Flughafens. Sie können beispielsweise selbstständig massenhafte Fluchtbewegungen oder auch sich gerade bildende Engstellen erkennen, indem Ereignisse verteilt gemessen und zur automatischen Auswertung aggregiert werden, so dass im Gefahrenfall gewarnt werden kann. Diese Systeme dienen primär dem Besucherstrommanagement, nicht der Terrorabwehr. Doch auch an diese ist gedacht. Eine hochentwickelte chemische Sensorik mit Nanopartikeln vermag nach dem Prinzip der „Hundenase“ die meisten Sprengstoffe aus der Entfernung anhand von minimalen Ausgasungen zu erkennen. Die Maßnahmen unterscheiden sich aber höchstens graduell von dem, was in Einkaufs- oder Freizeitzentren genutzt wird.

Personenstrommanagement

Die Beamten in der Sicherheitszentrale sind stolz auf die neue Sicherheitsphilosophie und zufrieden mit ihren neuen Aufgaben. Einige von ihnen erinnern sich noch gut an die Zeit, als sie an den Schleusen eingesetzt wurden – „Vergnügungssteuerpflichtig war das auch für uns nicht gerade“, meint einer von ihnen. Und der diensthabende Leiter kommentiert: „Wir haben heute eine elaborierte, angepasste Sicherheitskultur. Mehrere Studien an europäischen wie amerikanischen Flughäfen belegen, dass wir heute de facto mehr Sicherheit haben als früher, trotz geringerem Personaleinsatz, trotz Wegfall der Sicherheitsschleusen, der Scanner. Damals stand die reine Quantität der Überwachung der Qualität im Wege. Sämtliche Personen wurden ungezielt kontrolliert, jeder galt als verdächtig, im Grunde sogar als gleich verdächtig. Und die wirklich gefährlichen Personen fielen in der Masse kaum auf, sofern sie nicht so dumm waren, mit einer Pistole oder mit Sprengstoff durch die Scanner zu spazieren. Aber wir mussten sogar Feuerzeuge konfiszieren ... Unsere Kollegen haben heute ein sehr feines Gespür dafür, woher, von wem Gefahr drohen könnte, und die „Trusted Traveller“ können direkt die automatisierte biometrische Kontrolle passieren und haben gar keine Wartezeiten mehr. Unser Personal ‚filzt‘ auch nicht mehr wahllos jeden, sondern hat sich einen scharfen Blick für Auffälligkeiten antrainiert. Nein, Profiling kann man das nicht nennen, das klingt doch zu sehr nach Ausgrenzung und Diskriminierung. Vielmehr achten wir an verschiedenen Stellen in der Passagierbetreuung darauf, mit wem wir es zu tun haben. Der Dialog mit den Fluggästen steigert außerdem das Vertrauen in unsere Arbeit. Das heißt: Weniger Fehlalarme, weniger falsche Verdächtigungen – und stärkere Konzentration auf die wirklich neuralgischen Punkte. Nein, über Details kann ich nicht sprechen. Aber glauben Sie mir, meine Leute haben Sie auf Anhieb als einen leicht nervösen Journalisten erkannt ... Absolute Sicherheit können wir natürlich heute so wenig garantieren wie früher. Die gibt es nicht. Zu keinem Preis.“

Effizienz heißt Fokus und Qualität, nicht Masse

Psychologen warten mit komplizierten Erklärungen für die – vielleicht nur graduell – veränderte Einstellung der Fluggäste und Mitarbeiter zu Gefahren für Leib und Leben auf. Eine Psychologin, die in der Sicherheitszentrale des Flughafens arbeitet und in einem Notfall für die Betreuung traumatisierter Personen zuständig ist, erläutert den Zusammenhang: „Für unsere Gäste stehen ganz andere, eigene, persönliche Risiken und Gefahren im Vordergrund: Verlust des Arbeitsplatzes, Gesundheitsrisiken, Probleme in der Beziehung. Sicherheitsfragen ziehen erst dann die Aufmerksamkeit auf sich, wenn die Menschen einen Bezug zu ihren alltäglichen Befürchtungen und Ängsten herstellen können. Nehmen wir als Beispiel das durchaus reale Risiko eines Asteroideinschlags. Das ist völlig abstrakt, losgelöst von allen Erfahrungen – und bleibt daher eine folgenlose Spekulation. Aber auch die Gefahr eines Terroranschlags, der uns treffen könnte, spielt im Leben der Flughafenbesucher eine untergeordnete Rolle, ebenso wie die Angst vor dem Fliegen. Wenn die Menschen hier shoppen oder auf das Boarding warten, stehen das Erlebnis und die eigene Reise im Vordergrund. Der Flughafen als Raum ist bei fast allen Personen, die Kollegen in einem Survey befragt haben, emotional positiv besetzt und wird nicht mit Angst und Sorge in Verbindung gebracht – jedenfalls nicht mehr als ein Bahnhof.“

Die Risikowahrnehmung wird durch den Bezug zum alltäglichen Kontext geprägt.

Menschen, so die Psychologin, nehmen Gefahren unterschiedlich wahr und haben unterschiedliche „Copingmechanismen“, Verfahren, mit der Gefahr umzugehen. Manche verlassen sich auf abstrakte Risikoabschätzungen („Wir wissen doch, dass Autofahren gefährlicher ist.“), andere verdrängen Gefahrenpotentiale. Einige glauben – oft etwas esoterisch – sie seien quasi immun gegenüber solchen Risiken: „Mir ist noch nie etwas passiert und mir kann auch nichts passieren.“ Sie tragen, je nach dem Kulturkreis, aus dem sie oder ihre Vorfahren stammen, ein Kettchen mit einem Kreuz, dem St. Christophorus oder einem Augenstein um den Hals, oder sie haben einen anderen Talisman. Wenn man sie fragt, würden die wenigsten behaupten, dass der Talisman sie tatsächlich schützt – aber sie fühlen sich besser damit. „Die Gefahr bleibt bestehen, aber durch emotionsorientierte Bewältigungsstrategien wird Kontrollerleben erzeugt“, sagt die Psychologin. Auf gut deutsch heißt das: Don't panic! Bevor ich anfangen, meinen Flug zu stornieren, überprüfe ich erst einmal meine Sicht auf die Dinge: Ich mache mir mein eigenes Bild von der Gefahr – und dabei höre ich auf meine Freunde und Nachbarn und informiere mich mit facetool. Diesen Infos vertraue ich und bleibe handlungsfähig.

Individuelle Copingmechanismen beruhen auf Emotion, Intuition und sozialer Einbettung

Die neue, abgeklärte Einstellung zur Unsicherheit beweist sich insbesondere dann, wenn wirklich einmal etwas passiert. – Wie neulich, als ein Terroranschlag auf einem asiatischen Airport Dutzende Tote forderte. Ein Attentäter hatte in der Nähe einer Warteschlange vor dem Sicherheitsbereich einen Sprengstoffgürtel gezündet, den er am Körper trug. Natürlich schlug das Attentat in den Medien hohe Wogen, und auch in Europa wurde wieder gefragt: Das kann doch auch hier passieren? Was wird dagegen unternommen? Müssen wir, müssen die Experten die Gefährdung neu bewerten? Setzen wir wirklich effektive Maßnahmen ein?

Vorübergehend rückte die Bedrohungslage verstärkt ins gesellschaftliche Bewusstsein. Einige Medien und vor allem einzelne Politiker erhoben sehr schnell wieder Forderungen nach mehr Sicherheitsmaßnahmen, nach strengerer Überwachung, nach einer Rückkehr zum alten „bewährten“, angeblich „wasserdichten“ Terrorabwehrsystem. Doch diese Forderungen fanden kaum Widerhall in der Bevölkerung; zu gut erinnerte man sich noch an die Einschränkungen der persönlichen Freiheit, die mit dem alten System verbunden waren. Die Stimmungslage ließ sich recht gut in den Blogs und Tweeds, generell in den Social Media verfolgen. Einige schrien auch hier nach mehr Kontrolle, mehr Überwachung – macht die Grenzen dicht, lasst niemanden herein, der irgendwie verdächtig sein könnte! Doch die notorischen Hetzer blieben weitgehend erfolglos, denn die übertriebenen Forderungen wurde in Windeseile zum Gegenstand der Diskussionsplattformen der Internetgemeinde: Den schrillen und überzogenen Forderungen wurde von der Mehrheit der Netzgemeinde eine klare Absage erteilt. Vereinzelt wurden umgehend Online-Petitionen gegen den aufkeimenden Sicherheitswahn ins Leben gerufen, Webseiten von Politikern und Massenzeitungen gehackt und ein Flashmob zum Thema „meine Freiheit gehört mir“ gestartet.

Rückfälle in die alte „Panikmache“ werden erkannt und abgewehrt

Die primäre „neue Maßnahme“ gegen die Terrorgefahr lautet dagegen: Den Verrückten so wenig Aufmerksamkeit zu schenken wie möglich, sich nicht beeindruckt lassen, keine Millionen in wenig effektive Maßnahmen zu investieren, sich nicht von den Terroristen das Gesetz des Handelns diktieren zu lassen!

*Ein Besuch auf dem Flughafen von X-Stadt zeigt: Die Gesellschaft hat es gelernt, mit Risiken und Gefahren umzugehen und Unsicherheit als Bezugspunkt menschlichen Lebens zu akzeptieren.*

---

**Z\_punkt GmbH**  
**The Foresight Company**  
Anna-Schneider-Steig 2  
D-50678 Köln  
Tel. +49 221 355 534 0  
Fax +49 221 355 534 22  
[www.z-punkt.de](http://www.z-punkt.de)

Die komplette FÖS-Studie  
„Sicherheit 2025“, der die Szenarien  
entnommen sind, kann unter  
[http://www.sicherheit-forschung.de/  
schriftenreihe/sr\\_v\\_v/sr\\_10.pdf](http://www.sicherheit-forschung.de/schriftenreihe/sr_v_v/sr_10.pdf)  
heruntergeladen werden.