

Antwort

der Bundesregierung

auf die Kleine Anfrage der Abgeordneten Bernd Reuther, Frank Sitta, Torsten Herbst, weiterer Abgeordneter und der Fraktion der FDP – Drucksache 19/30271 –

Nutzererlebnis und technische Probleme bei der digitalen Einreise

Vorbemerkung der Fragesteller

Seit November 2020 ist die Einreise in die Bundesrepublik Deutschland auch digital möglich. Tausende Einreisende nutzen diese Art der Anmeldung bisher. Sie hat den Vorteil, dass Gesundheitsämter Kontakte schnell und unkompliziert nachverfolgen können.

Damit die zuständige Behörde die Einhaltung der Quarantäne wie auch die Voraussetzungen der landesrechtlichen Ausnahmen von der Quarantänepflicht kontrollieren können, müssen Einreisende eine digitale Einreiseanmeldung ausfüllen. Die Reise- und Kontaktdaten werden anschließend an die für den jeweiligen Aufenthaltsort zuständige Behörde weitergeleitet, die sich dann bei Bedarf mit den Reisenden in Verbindung setzen kann.

Es ist nach Ansicht der Fragesteller wichtig, dass die digitale Einreiseanmeldung einwandfrei funktioniert. Alle Bürgerinnen und Bürger müssen in der Lage sein, ihren Verpflichtungen nachzukommen. Technische Probleme bei der digitalen Einreise verhindern nach Ansicht der Fragesteller allerdings, dass die Bürgerinnen und Bürger ihrer Pflicht nachkommen können. Sollte es zu technischen Problemen bei der digitalen Einreise kommen, müssen beispielsweise Einreisende über den Luftweg auf die schriftliche Einreise zurückgreifen. Das führt dazu, dass zahllose Zettel bei den Gesundheitsbehörden überprüft werden müssen. Das kostet Zeit, bindet unnötig Ressourcen und ist fehleranfällig.

Die nachfolgenden Fragen beziehen sich insbesondere auf die Informationen, die in der „log history“ der Web-Anwendung für die digitale Einreise verfügbar sein sollten.

1. Wie viele Reisende haben bisher Gebrauch von der digitalen Einreise gemacht (bitte in absoluten und relativen Zahlen im Vergleich zu allen Anmeldungen angeben und nach Monaten aufschlüsseln)?

Bisher (Stand 9. Juni 2021) sind 7 508 001 digitale Einreiseanmeldungen eingegangen. Die digitale Einreiseanmeldung (DEA) wurde am 8. November 2020 in Betrieb genommen.

Nach Monaten aufgeschlüsselt ergibt das folgende Anmeldezahlen:

November: 2020: 247 407

Dezember: 2020: 481 453

Januar 2021: 671 258

Februar 2021: 877 644

März 2021: 1 482 692

April 2021: 1 597 773

Mai 2021: 1 499 989

Juni 2021: (Stand bis zum 9. Juni): 649 785

2. Wie viele Reisende haben bisher Gebrauch von der schriftlichen Einreise gemacht (bitte in absoluten und relativen Zahlen im Vergleich zu allen Anmeldungen angeben und nach Monaten aufschlüsseln)?

Die Anmeldung mittels einer Aussteigekarte in Papierform wurde im September 2020 eingeführt. Seit der Inbetriebnahme der digitalen Einreiseanmeldung ist sie nur noch als „Ersatzmitteilung“ in Ausnahmefällen vorgesehen (z. B. wenn die DEA aufgrund einer technischen Störung nicht zur Verfügung steht).

Insgesamt sind bis jetzt (Stand 6. Juni) 1 824 960 Aussteigekarten bzw. Ersatzmitteilungen eingegangen.

Nach Monaten aufgeschlüsselt ergibt das folgende Zahlen der Aussteigekarten bzw. Ersatzmitteilungen:

September 2020: 104 394

Oktober 2020: 588 153

November 2020: 346 291

Dezember 2020: 135 598

Januar 2021: 200 546

Februar 2021: 86 069

März 2021: 140 259

April 2021: 116 344

Mai 2021: 83 615

Juni 2021 (Stand bis zum 6. Juni): 23 736

3. Wie viele digitale Einreiseprozesse wurden nach Auftreten technischer Fehlermeldungen abgebrochen (bitte in absoluten und relativen Zahlen im Vergleich zu allen digitalen Anmeldungen angeben und nach Monaten aufschlüsseln)?

Für die Beantwortung der Frage sind die in der Vorbemerkung der Fragesteller erwähnten Logdaten nicht aussagefähig. Diese umfassen Einzelereignisse, die bei der Anwendung auftreten können. So sind in den Logdaten zum Beispiel wesentlich mehr Abrufe der Liste der Risikogebiete als gesendete Anmeldungen zu sehen. Dies lässt jedoch keinen Schluss auf die Verfügbarkeit der Anwendung zu, sondern ist eher ein Abbild des Nutzerverhaltens.

Es ist davon auszugehen, dass die Nutzer die vorgeschaltete Abfrage der Risikobereiche der digitalen Einreiseanmeldung nutzen, um zu entscheiden, ob eine Reise angetreten werden sollte, bzw. ob eine Anmeldepflicht vorliegt.

Ein weiterer Aspekt für die eingeschränkte Aussagekraft der Logdaten sind die Datenschutzregeln. Dies insofern, als dass diese nur befristet vorgehalten werden und die Identifikation des Nutzers, aus der eindeutig hervorgeht, ab wann der Anmeldeprozess nicht weitergeführt oder aufgrund eines Eingabefehlers (z. B. durch Eingabe fehlerhafter Kontaktdaten) abgebrochen wurde, nicht möglich ist.

Die Logdaten werden als Quelle betrachtet, um mögliche Schwachstellen in der Nutzerführung zu identifizieren.

Für die Beantwortung der Frage wurde eine Betrachtung der Betriebszeit (8. November 2020 – 1. Juni 2021) und der vorliegenden Störungszeiten vorgenommen. Dabei wurde angenommen, dass in der Störungszeit Anmeldungen in Höhe der durchschnittlichen Anmeldungen pro Stunde erfolgt wären. Dies ist ein „Worst Case Szenario“, da im Systemverhalten ein „Nachholen“ der Anmeldungen beobachtet wird.

Ende Februar/Anfang März 2021 hat eine Distributed Denial-of-Service - Attacke (DDoS) zu einem mehrtätigen Ausfall der Anwendung geführt. Bei einem DDoS-Angriff führen Angreifer die Nichtverfügbarkeit eines Dienstes oder Servers gezielt herbei. Dies wurde in dem „Worst Case Szenario“ berücksichtigt:

Worst-Case	
Betriebsstunden	3840h
Anmeldungen	6.858.216 Stk.
Anmeldungen/h	1.786/h
Verhinderte Anmeldungen	136.602 Stk.
Quote	1,99 %

In einem „Best Case Szenario“ senkt sich die Quote wesentlich auf 0,21 % ab. Dabei wurde die DDoS-Attacke aus der Betrachtung ausgenommen, da diese nicht auf einen Systemfehler zurückzuführen ist. Weiterhin wurde angenommen, dass 50 % der Anmeldungen nachgeholt werden.

4. Wie viele technische Fehler traten bei der digitalen Einreise bisher auf (bitte in absoluten und relativen Zahlen im Vergleich zu allen digitalen Anmeldungen angeben und nach Monaten aufschlüsseln)?

Die Anzahl und Auswertung der technischen Fehler sind der untenstehenden Tabelle zu entnehmen. Für die Beantwortung der Frage wurde eine Betrachtung der Betriebszeit (1. Januar 2021 – 1. Juni 2021) und der vorliegenden Störungszeiten vorgenommen. Dabei wurden Annahmen zu der an diesem Tag erwartbaren und verlorenen Anzahl an Einreiseanmeldungen getroffen.

Monat	Störungsursache	Dauer	absolute Anzahl entgangener EA (Schätzwerte)	erwartbare Anzahl an EA am Tag der Störung (Schätzwert)	rel. Verlust pro Tag	rel. Verlust pro Monat	rel. Verlust total
Februar	DDoS-Attacke	ca. 4h	5.000	45.000	11,11%	0,57%	0,06%
März	DDoS-Attacke	ca. 48h	80.000	80.000	100,00%	5,10%	1,04%
	Domänenproblem	ca. 3,5h	5.000	50.000	10,00%	0,32%	0,06%
April	Firewallproblem	ca. 1h	2.000	45.000	4,44%	0,12%	0,03%
	Laden Risikoliste schlägt fehl	ca. 10,25h	15.000	50.000	30,00%	0,93%	0,19%
Juni	Laden Risikoliste schlägt fehl	ca. 1,75h	6.500	140.000	4,64%	n.a.	0,08%
Gesamt (mit DDoS)			113.500				1,47%
Gesamt (ohne DDoS)			28.500				0,37%

Quelle: Bundesdruckerei

Nicht berücksichtigt ist in dieser Rechnung, dass davon auszugehen ist, dass der Großteil der Reisenden, die Einreiseanmeldung nach erfolgreicher Entstörung nachgeholt haben wird.

5. Welche sind nach Kenntnis der Bundesregierung die Hauptfehlerquellen (Ursachen) bei der digitalen Einreise, wie z. B. Übertragungsfehler, nicht korrekt ausgefüllte Nutzerinformationen etc. (bitte in absoluten und relativen Zahlen im Vergleich zu allen digitalen Anmeldungen angeben und nach Monaten aufschlüsseln)?

Das schwerwiegendste Ereignis, welches zu einem mehrtägigen Ausfall der Anwendung geführt hat, war die Ende Februar/Anfang März stattgefundene DDoS Attacke (vgl. Antwort auf Frage 3).

Darüber hinaus führten Einzelereignisse wie Fehler im Backendsystem zu zeitweisen Störungen der Anwendung.

Ferner führten Störungen bei SMS- und E-Mail-Providern dazu, dass die Versendung des Verifizierungscode, den der Nutzer im Laufe der Anmeldung eingeben muss, bzw. der PIN für den Upload-Service mit zeitlichem Verzug erfolgte. Diese Störungen liegen jedoch außerhalb des Einflussbereiches der Bundesdruckerei.

Eine Fehlerquelle in der Anwendung, die eine Anmeldung verhindert, lag bisher nicht vor. Fehler in der Bedienung werden durch die Nutzerführung und die Hotline so korrigiert, dass die Anmeldung durchgeführt werden kann. Somit ist auch ein kontinuierlicher Verbesserungsprozess etabliert. Für die Verbesserungen sind direkte Kundenfeedbacks über die Telefonhotline oder über das beim Bundesministerium für Gesundheit (BMG) bzw. beim Robert Koch-Institut (RKI) eingegangene Feedback wichtige Impulse.

6. Wurden die technischen Probleme bei der digitalen Einreise untersucht und behoben?
 - a) Wenn ja, wann?
 - b) Wenn ja, mit welchem Ergebnis?
 - c) Wenn nein, warum nicht?

Bei aufgetretenen Störungen wurde die Störungsbehebung unmittelbar gestartet. Alle Störungen wurden erfolgreich behoben. Jede Störung wurde nach Behebung analysiert. Es wurden geeignete Maßnahmen abgeleitet und umgesetzt, um das erneute Auftreten von Störungen gleicher Ursache zu vermeiden.

7. Wer ist für den Betrieb und die Verbesserung der digitalen Einreise zuständig, bzw. wer verantwortet die Qualitätssicherung der digitalen Einreise?

Für den Betrieb der digitalen Einreiseanmeldung ist das RKI zuständig. Das RKI ist ein Bundesinstitut im Geschäftsbereich des BMG. Mit der technischen Ausführung ist die Bundesdruckerei GmbH als Dienstleister beauftragt.

8. Welche Auswirkungen haben technische Probleme bei der digitalen Einreise nach Ansicht der Bundesregierung?

Dadurch, dass es bei technischen Problemen mit dem System der digitalen Einreiseanmeldung stets die Möglichkeit gibt, auf die Ersatzmitteilung in Papier-

form auszuweichen, ist die Weiterleitung der Reisendendaten an die zuständigen Behörden, und damit auch die Kontrolle der Einhaltung der Quarantäne durch Einreisende, immer gewährleistet. Die Ersatzmitteilungen werden durch den beauftragten Dienstleister Deutsche Post AG gescannt und den zuständigen Behörden zur Verfügung gestellt.

Vorabfassung - wird durch die lektorierte Version ersetzt.

Vorabfassung - wird durch die lektorierte Version ersetzt.

Vorabfassung - wird durch die lektorierte Version ersetzt.

Vorabfassung - wird durch die lektorierte Version ersetzt.