

# Liefer- und Leistungsbedingungen

## für Glasfaseranschlüsse der Stadtwerke Nortorf Breitband GmbH

### 1. Gegenstand des Vertrages

1.1 Die Stadtwerke Nortorf Breitband GmbH (nachfolgend „Netzbetreiber“ genannt) verpflichtet sich, zu den im Auftragsformular genannten Preisen und Bedingungen und zu diesen Liefer- und Leistungsbedingungen einen Netzanschluss für Glasfaseranschlüsse an der im Auftragsformular genannten Anschlussstelle herzustellen und diesen an das lichtwellenleiterbasierte Telekommunikationsnetz des Netzbetreibers anzuschließen.

1.2 Voraussetzungen für die Herstellung des Netzanschlusses innerhalb und außerhalb des Aktionszeitraums für Glasfaseranschlüsse sind

- der Abschluss eines Grundstücksnutzungsvertrages für lichtwellenleiterbasierte Telekommunikationsnetze zwischen dem Netzbetreiber und dem Grundstückseigentümer und
- die Belegenheit der Anschlussstelle im Ausbaubereich des Netzbetreibers.

1.2.1 Voraussetzungen für die Herstellung eines kostenfreien Netzanschlusses innerhalb des Aktionszeitraums für Glasfaseranschlüsse ist der Abschluss eines Vertrages über die Nutzung von Mehrwertdiensten zwischen dem Kunden und dem Netzbetreiber mit einer Laufzeit von mindestens einem Jahr ab dem Anschluss des Netzanschlusses an das lichtwellenleiterbasierte Telekommunikationsnetz des Netzbetreibers.

1.2.2 Voraussetzungen für die Herstellung des Netzanschlusses außerhalb des Aktionszeitraums für Glasfaseranschlüsse ist die Beauftragung der angebotenen Leistungen gemäß Ziffer 4 des Auftragsformulars für die Erstellung des Glasfaseranschlusses.

### 2. Vertragsumfang

2.1 Der Netzanschluss umfasst die Herstellung einer Anschlussleitung, die von der Grundstücksgrenze zum anzuschließenden Gebäude führt, sowie die Hauseinführung und endet mit dem optischen Netzabschlussgerät (Hausübergabepunkt oder Abschlusspunkt Linientechnik), welcher gleichzeitig die Schnittstelle zur Verkabelung innerhalb des anzuschließenden Gebäudes (Gebäudeverkabelung) bildet. Die Gebäudeverkabelung vom optischen Netzabschlussgerät bis zur Wohnung bzw. zu einer vorhandenen Hausinstallation ist nicht Bestandteil dieses Vertrages. Der Netzbetreiber stellt dem Kunden am Netzabschlussgerät die Schnittstellen 1x F-Type -> CATV und 1xRJ45 -> Ethernet/LAN zur Verfügung.

2.2 Der Netzbetreiber führt die Bau- und Installationsmaßnahmen nach dem jeweils zum Zeitpunkt der Bauausführung geltenden Stand der Technik und den technischen Vorgaben des Netzbetreibers aus.

2.3 Der Netzbetreiber wird zur Erkundung der erforderlichen Bau- und Installationsmaßnahmen vor Baubeginn eine Begehung der Anschlussstelle vornehmen. Wesentliche Bau- und Installationsmaßnahmen wird der Netzbetreiber mit dem Kunden und dem Grundstückseigentümer abstimmen.

2.4 Der Netzbetreiber wird die Anschlussleitung je nach technischen Gegebenheiten und Wirtschaftlichkeit der Maßnahmen in offener oder grabenloser/unterirdischer Bauweise verlegen. Die Wünsche des Kunden sind, soweit technisch und wirtschaftlich vertretbar und soweit der Grundstückseigentümer dem zustimmt, zu berücksichtigen.

2.5 Bauweisen, die von einer Standardverlegung oder -montage abweichen, sind auf Wunsch des Kunden möglich, soweit der Zeitrahmen im Zuge der Erschließungsmaßnahme und die technischen Gegebenheiten dies zulassen und soweit der Grundstückseigentümer dem zustimmt. Die ggf. dadurch entstehenden Mehrkosten trägt der Kunde.

2.6 Der Kunde verpflichtet sich, einen 230-V-Stromanschluss in einer Entfernung von bis zu 1,5 m zum optischen Netzabschlussgerät zur Verfügung zu stellen. Die Kosten für die fachgerechte Herstellung des Stromanschlusses und den Energiebezug der angeschlossenen Anlagen, insbesondere des Netzabschlussgerätes, trägt der Kunde, ebenso die Kosten für eine etwaige Gebäudeverkabelung auf Glasfaserbasis. Soll eine Gebäudeverkabelung auf Glasfaserbasis hergestellt werden, stellt der Kunde sicher, dass diese bis zum Zeitpunkt der Herstellung des Netzanschlusses fertiggestellt ist; etwaige Mehrkosten des Netzbetreibers, die aufgrund einer späteren Fertigstellung der Gebäudeverka-

belung entstehen, trägt der Kunde.

2.7 Der Netzbetreiber ist berechtigt, die Bau- und Installationsmaßnahmen und die Begehung der Anschlussstelle durch von ihm beauftragte Dritte ausführen zu lassen.

2.8 Die Nutzung von Mehrwertdiensten ist nicht im Leistungsumfang dieses Vertrages enthalten, ebenso nicht die Überlassung von für die Nutzung erforderlichen weiteren Geräten, insbesondere eines Routers (z.B. Fritz!Box). Die Nutzung von Mehrwertdiensten ergibt sich aus einem gesondert abzuschließenden FlinkNet-Vertrag.

2.9 Bei individuellen Angeboten gemäß Ziffer 4 wird das individuelle Angebot Bestandteil des Netzanschluss-Auftrages für Glasfaseranschlüsse.

### 3. Zustandekommen des Vertrages

Dieser Vertrag kommt durch Auftragsbestätigung des Netzbetreibers zustande.

### 4. Preise

4.1 Der Kunde akzeptiert die für die Herstellung des Netzanschlusses und dessen Anschluss an das lichtwellenleiterbasierte Telekommunikationsnetz des Netzbetreibers unter Ziffer 4 des Auftragsformulars genannten Konditionen.

4.2 Kündigt der Kunde, der während des Aktionszeitraums den Glasfaseranschluss kostenfrei bestellt hat, den unter Ziffer 1.2.1 geschlossenen und erforderlichen Vertrag mit der Stadtwerke Nortorf Breitband GmbH über die Nutzung von Mehrwertdiensten vor dem Ablauf von einem Jahr seit dem Anschluss des Netzanschlusses an das lichtwellenleiterbasierte Telekommunikationsnetz des Netzbetreibers, verpflichtet sich der Kunde, dem Netzbetreiber die für die Herstellung des Netzanschlusses und dessen Anschluss anfallenden Kosten des Netzbetreibers i. H. v. 990,- € zu erstatten. Dies gilt auch, wenn der Kunde die Kündigung des Vertrages über die Nutzung von Mehrwertdiensten durch den Telekommunikationsanbieter vor dem Ablauf von einem Jahr seit dem Anschluss des Netzanschlusses zu vertreten hat, insbesondere aufgrund von Zahlungsverzug. Kündigt der Kunde wegen Umzug, kann der Nachmieter oder neue Eigentümer innerhalb von drei Monaten in den Vertrag über die Nutzung von Mehrwertdiensten zwischen dem Kunden und dem Netzbetreiber eintreten, damit keine Kostenerstattung fällig wird. Etwaige sonstige dem Netzbetreiber zustehende Ansprüche, insbesondere Schadensersatzansprüche, bleiben unberührt.

4.3 Ohne Abschluss eines Vertrages über die Nutzung von Mehrwertdiensten zwischen dem Kunden und der Stadtwerke Nortorf Breitband GmbH muss der Kunde für die Herstellung des Netzanschlusses die anfallenden Kosten i.H.v. 990,- € tragen.

### 5. Rücktritt vom Vertrag

5.1 Der Netzbetreiber ist berechtigt, von diesem Vertrag zurückzutreten, wenn die in Ziffer 1.2 und 1.2.1 bzw. 1.2.2 genannten Voraussetzungen für die Herstellung des Netzanschlusses für Glasfaseranschlüsse nicht oder nicht mehr gegeben sind.

5.2 Im Falle des Rücktritts des Netzbetreibers von diesem Vertrag nach Beginn der Baumaßnahmen an der Anschlussstelle ist der Kunde auf Verlangen des Netzbetreibers verpflichtet, bereits erbrachte Leistungen des Netzbetreibers zu vergüten, wenn der Kunde keinen Vertrag über die Nutzung von Mehrwertdiensten mit dem Netzbetreiber abschließt, den bereits abgeschlossenen Vertrag über die Nutzung von Mehrwertdiensten nach Beginn der Baumaßnahmen kündigt oder dessen Kündigung durch den Netzbetreiber zu vertreten hat, insbesondere aufgrund von Zahlungsverzug. Dies gilt entsprechend bei Nichtabschluss oder Beendigung des Grundstücksnutzungsvertrages. Bereits erbrachte Leistungen des Netzbetreibers sind auf Basis der für die Herstellung des Netzanschlusses und dessen Anschluss anfallenden Kosten i. H. v. 990,- € zu berechnen. Bei individuellen Angeboten gem. Ziffer 4 sind die bereits erbrachten Leistungen auf Basis des Angebotes zu berechnen. Etwaige sonstige dem Netzbetreiber zustehende Ansprüche, insbesondere Schadensersatzansprüche, bleiben unberührt.

5.3 Sollten der Kunde, der Grundstückseigentümer und der Netzbetreiber vor Baubeginn, insbesondere im Rahmender Begehung der Anschlussstelle, keine Einigkeit über die vorzunehmenden Bau- und Installationsmaßnahmen, ins-

besondere die Bauweise, erzielen, sind die Vertragsparteien berechtigt, von diesem Vertrag zurückzutreten.

### 6. Haftung

Der Netzbetreiber haftet nur für Schäden aus der schuldhaften Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit, für Schäden aus vorsätzlicher oder grob fahrlässiger Pflichtverletzung und soweit zwingende gesetzliche Haftungsregelungen (z.B. Produkthaftungsgesetz) bestehen. Der Netzbetreiber haftet auch für Schäden aus der schuldhaften Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, bei leichter Fahrlässigkeit jedoch beschränkt auf den vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden. Wesentliche Vertragspflichten sind solche Verpflichtungen, die vertragswesentliche Rechtspositionen des Kunden schützen, die ihm dieser Vertrag nach seinem Inhalt und Zweck gerade zu gewähren hat, ferner solche Vertragspflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung dieses Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut und vertrauen darf. Im Übrigen ist eine Haftung des Netzbetreibers ausgeschlossen.

### 7. Eigentumsverhältnisse und Deinstallation

7.1 Die vom Netzbetreiber nach diesem Vertrag errichteten Anlagen, insbesondere die Anschlussleitung, die Hauseinführung und das optische Netzabschlussgerät, stehen im Eigentum des Netzbetreibers und sind lediglich zu einem vorübergehenden Zweck i. S. d. § 95 BGB installiert.

7.2 Der Netzbetreiber ist berechtigt, die nach diesem Vertrag errichteten Anlagen, insbesondere das optische Netzabschlussgerät, bei Beendigung des Vertrages des Kunden mit dem Netzbetreiber über die Nutzung von Mehrwertdiensten zu deinstallieren; dies gilt nicht, wenn der Kunde innerhalb von einem Monat nach Beendigung des Vertrages über die Nutzung von Mehrwertdiensten erneut einen solchen Vertrag mit dem Netzbetreiber abschließt. Beauftragt der Kunde den Netzbetreiber mit der Wiederinstallation des optischen Netzabschlussgeräts, kann der Netzbetreiber eine Pauschale für die Wiederinbetriebnahme verlangen.

### 8. Sonstige Bestimmungen

8.1. Der Netzbetreiber kann sich zur Erfüllung seiner vertraglichen Pflichten und Ausübung seiner vertraglichen Rechte jederzeit Dritter bedienen.

8.2. Die Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag können mit Zustimmung des jeweils anderen Vertragspartners auf einen Dritten übertragen werden. Die Zustimmung darf nicht verweigert werden, wenn der Dritte die Gewähr dafür bietet, die Verpflichtungen aus dem Vertrag erfüllen zu können.

8.3. Nebenabreden zu diesem Vertrag wurden nicht getroffen. Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages einschließlich dieser Klausel bedürfen zu Ihrer Wirksamkeit der Schriftform.

8.4. Sollte eine Bestimmung dieses Vertrages ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, wird dadurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Vielmehr verpflichten sich die Vertragsparteien, die unwirksame Bestimmung durch eine andere, der unwirksamen Bestimmung im wirtschaftlichen Ergebnis am nächsten kommende Bestimmung zu ersetzen. Gleiches gilt im Fall einer Regelungslücke.

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

## Telekommunikation für Privatkunden

### § 1 Geltungsbereich

- 1) Die nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbestimmungen Telekommunikation gelten für alle im Zusammenhang mit Telekommunikation von der Stadtwerke Nortorf Breitband GmbH, Poststraße 21, 24589 Nortorf (nachfolgend „Stadtwerke“ genannt) gegenüber einem Verbraucher im Sinne des § 13 BGB (nachfolgend „Kunde“ genannt) erbrachten Dienstleistungen und ergänzen den jeweiligen Vertrag und die Preisliste.
- 2) Soweit die jeweiligen Zusatzbedingungen abweichende Regelungen gegenüber diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) enthalten, gelten die jeweiligen Zusatzbedingungen vorrangig.
- 3) Die Stadtwerke behalten sich vor, diese AGB nach Maßgabe von § 12 zu ändern oder zu ergänzen.

### § 2 Vertragsschluss und Vertragsgegenstand

- 1) Soweit nicht explizit anderweitig aufgeführt sind Angebote der Stadtwerke freibleibend. Das Übersenden der Vertragszusammenfassung im Sinne von § 54 Abs. 3 TKG sowie der Auftragsbestätigung stellen kein Angebot auf Abschluss eines Vertrages der Stadtwerke dar. Das Angebot auf Abschluss eines Vertrages ist erst der Auftrag des Kunden.
- 2) Die Stadtwerke können die Annahme dieses Vertragsangebotes ohne Angabe von Gründen verweigern.
- 3) Der Kunde erteilt den Stadtwerken schriftlich, fernmündlich oder elektronisch einen Auftrag, der ein Angebot zum Abschluss eines Vertrages darstellt. Der Kunde ist zwei Wochen an dieses Angebot gebunden. Ein Vertrag kommt erst durch die Annahme des Auftrags (i.d.R. Auftragsbestätigung) zustande. Soweit ein Vertragsabschluss/eine Vertragserklärung noch von einer Genehmigung der Vertragszusammenfassung abhängt (z.B. weil die Vertragszusammenfassung erst nachträglich übermittelt wurde) ist auch dies nur als Angebot des Kunden zu sehen und auch in diesem Falle kommt der Vertrag mit Annahme des Auftrages zustande.
- 4) Wird der Vertrag gemäß § 312b BGB unter Einsatz von Fernkommunikationsmitteln (insbesondere durch Fax-, E-Mail-, Online- oder Postübermittlung) geschlossen, gilt ergänzend folgendes:

#### Widerrufsbelehrung

#### Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen Ihren Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses. Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns, Stadtwerke Nortorf Breitband GmbH, Poststraße 21, 24589 Nortorf, mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax: 04392 9130-290 oder E-Mail: flinknet@stadtwerke-nortorf.de) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

#### Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet. Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistungen während der Widerrufsfrist beginnen soll, so haben Sie uns einen angemessenen

#### § 3 Termine und Fristen

- 1) Von den Stadtwerken ausdrücklich schriftlich bestätigte Termine und Fristen für den Beginn der Ausführung der jeweiligen Dienste sind nur verbindlich, wenn der Kunde rechtzeitig alle in seinem Einflussbereich liegenden Voraussetzungen geschaffen hat.
- 2) Bei einem von den Stadtwerken nicht zu vertretenden, unvorhersehbaren, unvermeidbaren und außerhalb des Einflussbereichs der Stadtwerke liegenden Ereignisses verschieben sich die bestätigten Termine und Fristen um den Zeitraum des Leistungshindernisses, soweit dies für den Kunden zumutbar ist.
- 3) Sollte ein Vertrag über die Erbringung verschiedener Dienste geschlossen sein, wobei die Erbringung einzelner Dienste aufgrund von Kündigungsfristen eventueller Altverträge des Kunden erst zu einem späteren Zeitpunkt möglich ist, können die Stadtwerke die frei von Altverträgen zu erbringenden Diensten zu einem früheren Zeitpunkt beginnen.

4) Die in der jeweiligen Leistungsbeschreibung vereinbarte Vertragslaufzeit beginnt mit der Bereitstellung des ersten Dienstes. Sollte die Bereitstellung des Dienstes für den Kunden nicht offensichtlich sein, werden die Stadtwerke den Kunden unverzüglich über die Bereitstellung des Dienstes informieren.

### § 4 Zahlungsbedingungen, Rechnung

- 4) Die Entgelte für die jeweiligen Dienste ergeben sich aus den bei Vertragsschluss gültigen Preislisten.
- 5) Die Rechnungsstellung erfolgt grundsätzlich monatlich, je-weils für den Vormonat.
- 6) Die Entgelte werden mit Zugang der Rechnung fällig. Sofern die Stadtwerke Dienste ohne Internet oder als Kombination anbieten, kann der Rechnungsversand per Post erfolgen. Dem Kunden, der einen Dienst mit Internet in Anspruch nimmt, wird die monatliche Rechnung online als Abruf im passwortgeschützten Kundenportal im Rahmen des elektronischen Kundenservices zugestellt. Die Rechnung gilt dem Kunden als zugegangen, wenn sie in dem Kundenportal zum Abruf zur Verfügung steht. Sollte der Kunde anstelle der Onlinerechnung eine Rechnung in Papierform wünschen, erheben die Stadtwerke hierfür ein monatliches Entgelt gemäß der zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültigen Preisliste.
- 7) Die Nutzung des elektronischen Kundenportals auf der Plattform der Stadtwerke erfolgt im Rahmen der technisch und betrieblichen Möglichkeiten der Stadtwerke. Der Kunde erhält von den Stadtwerken Daten zur Onlinelegitimation, mit denen der Kunde ein Benutzerkonto durch die Eingabe einer persönlichen Nutzerkennung und eines Passwortes sowie einer E-Mail-Adresse, über die der Kunde erreichbar ist, erstellen muss. Der Kunde hat die Nutzerkennung und Passwort geheim zu halten und an einem sicheren Ort aufzubewahren, in regelmäßigen Abständen zu ändern sowie die Daten unverzüglich zu ändern bzw. von den Stadtwerken ändern zu lassen, soweit der Kunde vermutet, dass unberechtigte Dritte davon Kenntnis erlangt haben. Der Kunde ist verpflichtet, sein Benutzerkonto mindestens einmal monatlich einzusehen und die Rechnungen abzurufen. Die Rechnungen werden von den Stadtwerken zwölf Monate zum Abruf bereitgehalten.
- 8) Der Kunde kann Einwendungen gegen eine Rechnung innerhalb von acht Wochen nach deren Zugang durch schriftliche Anzeige vornehmen.
- 9) Die Stadtwerke stellen dem Kunden auf Wunsch einen Einzelverbindungsbeleg zur Verfügung. Der Kunde muss sich dazu nach Maßgabe der datenschutzrechtlichen Regelungen des Telekommunikationsgesetzes („TKG“) mit der Speicherung seiner Verbindungsdaten einverstanden erklären. Die Zustellung des Einzelverbindungsbeleges erfolgt auf gleiche Weise wie die monatliche Rechnung. Der Kunde ist verpflichtet, die in seinem Haushalt lebenden Personen über die Erstellung des Einzelverbindungsbeleges aufzuklären.

10) Der Einzug von Rechnungsbeträgen im SEPA-Lastschrift-mandat ist als Standard vorgesehen. Die Stadtwerke werden den Rechnungsbetrag frühestens fünf Werktagen nach Rechnungsdatum von dem Konto des Kunden abbuchen. Der Kunde hat für eine ausreichende Deckung auf dem von ihm angegebenen Konto Sorge zu tragen.

11) Sollten den Kunden über die Dienste der Stadtwerke kostenpflichtige Dienste Dritter in Anspruch genommen werden, die Stadtwerke die entsprechende Vergütung geltend machen, soweit Vereinbarungen zur Abrechnung dieser Dienste zwischen dem Dritten und den Stadtwerken geschlossen sind.

12) Die Stadtwerke sind von dem Nachweis erbrachter Verbindungsleistungen sowie von der Auskunft über Einzelverbindungen befreit, soweit Verkehrsdaten auf Wunsch des Kunden nicht gespeichert werden, wenn der Kunde Einwendungen gegen die Rechnung nicht oder nicht rechtzeitig erhoben hat oder wenn die Daten trotz deutlich erkennbaren Hinweises auf die Befreiung auf Wunsch des Kunden gelöscht wurden.

13) Die Stadtwerke sind berechtigt, zum Ausgleich einer Erhöhung der Gesamtkosten von den Stadtwerken, die von dem Kunden zu zahlenden Entgelte zu erhöhen. Die Preisanpassung ist nur zulässig, wenn sie auf Änderungen beruht, die nach Vertragsschluss eingetreten sind und nicht von den Stadtwerken veranlasst wurden. Dies ist zum Beispiel bei Tarifierhöhungen oder Preiserhöhungen von Vorlieferanten der Fall. Die Stadtwerke werden den Kunden mindestens sechs Wochen vor Inkrafttreten der Preisanpassung informieren. Dem Kunden steht ein Sonderkündigungsrecht zu. Kündigt der Kunde nicht innerhalb von sechs Wochen nach Zugang der Preisanpassungsnachricht schriftlich oder per E-Mail, gelten die Änderungen als genehmigt und werden zu dem Zeitpunkt des Inkrafttretens Ver-

tragsbestandteil. Die Stadtwerke werden den Kunden auf diese Folge in der Preisanpassungsnachricht gesondert hinweisen. Eine Preisanpassung zu Gunsten des Kunden im Rahmen einer Kostensenkung erfolgt, wenn sich die Gesamtkosten nach Vertragsschluss von den Stadtwerken ermäßigen.

14) Mögliche Rückzahlungsansprüche des Kunden werden dem Rechnungskonto des Kunden gutgeschrieben und mit der nächsten fälligen Forderung von den Stadtwerken verrechnet, soweit der Kunde keine anderweitige Weisung erteilt.

15) Gegen Forderungen von den Stadtwerken kann der Kunde nur mit rechtswirksam festgestellten oder unbestrittenen Forderungen aufrechnen.

### § 5 Zahlungsverzug

- 1) Zahlt der Kunde aus Gründen, die er zu vertreten hat, den Rechnungsbetrag nicht bei Fälligkeit bzw. ist der Rechnungsbetrag nicht einziehbar, gerät der Kunde in Verzug.
- 2) Gerät der Kunde in Zahlungsverzug, ist er verpflichtet, für die Dauer der Verzögerung zusätzlich Zinsen in Höhe von 5 Prozentpunkten p. a. über dem jeweiligen Basiszinssatz der Europäischen Zentralbank, wenn der Kunde Unternehmer ist, in Höhe von 9 Prozentpunkten über dem jeweiligen Basiszinssatz, an die Stadtwerke zu zahlen. Die Geltendmachung eines nachgewiesenen höheren Schadens bleibt hiervon unberührt. Die Verzugsfolgen treten nicht ein, wenn im Falle von Beanstandungen die Vorlage der Entgeltnachweise nicht binnen 8 Wochen erfolgt ist.
- 3) Ergeben sich Zweifel an der Kreditwürdigkeit des Kunden, können die Stadtwerke eine entsprechende Sicherheitsleistung in doppelter Höhe der voraussichtlichen oder in der letzten planmäßigen Rechnung enthaltenen monatlichen Vergütung verlangen.
- 4) Die Stadtwerke sind berechtigt, sich aus einer vom Kunden geleisteten Sicherheit zu befriedigen, wenn der Kunde mit einer Zahlung in Verzug ist. Nehmen die SWN die Sicherheit in Anspruch, ist der Kunde verpflichtet, die Sicherheit unverzüglich auf die ursprüngliche Höhe aufzufüllen, wenn der Vertrag fort-gesetzt wird.
- 5) Die SWN haben die Sicherheitsleistung unverzüglich zurückzugewähren, soweit die Voraussetzungen ihrer Erbringung nicht nur vorübergehend weggefallen sind.

### § 6 Technische Voraussetzung

1) Voraussetzung für die Nutzung der Dienste der SWN ist ein funktionsfähige, Glasfaser-Hausanschluss, für den die Stadtwerke die Berechtigung zur Nutzung haben. Bereits bestehende Hausanschlüsse anderer Telekommunikationsanbieter können nicht genutzt werden. Sofern der Kunde in einem noch nicht erschlossenen Gebiet einen Glasfaser-Hausanschluss begehrt, hat der Kunde die durch die Erstellung des Hausanschlusses anfallenden Kosten zu tragen. Die SWN werden dem Kunden insoweit vorab einen Kostenvoranschlag unterbreiten oder vermitteln. Die Stadtwerke sind ferner berechtigt, von Hausanschlussnehmern die Erstattung der für die wirtschaftliche Betriebsführung notwendigen Kosten für Unterhaltung, Veränderung, Erneuerung und Abtrennung des Hausanschlusses zu verlangen. Die Höhe der Kosten wird individuell ermittelt. Hier über wird der Kunde vor Vertragsschluss gesondert informiert.

2) Der Hausanschluss bildet den Abschluss des Glasfasernetzes im Objekt des Kunden. Art und Lage des Hausanschlusses sowie dessen Änderung werden nach Anhörung des Anschlussnehmers und unter Wahrung seiner berechtigten Interessen entweder von den Stadtwerken oder durch deren Beauftragte bestimmt. Die Hausanschlüsse müssen zugänglich und vor Beschädigungen geschützt sein. Der Hausanschlussnehmer hat die baulichen Voraussetzungen für die sichere Errichtung des Hausanschlusses zu schaffen. Der Hausanschlussnehmer darf keine Einwirkungen auf den Hausanschluss vornehmen oder vornehmen lassen. Jede Beschädigung des Hausanschlusses, insbesondere das Fehlen von Plomben, ist den Stadtwerken unverzüglich mitzuteilen.

3) Das optische Netzabschlussgerät, im Folgenden ONT (Optical Network Terminator) genannt, stellt die technischen Schnittstellen zur Anbindung der Hausinstallation/ Inhausverkabelung („Kundenanlage“) an das Glasfasernetz bereit. Das ONT wird aus Sicherheitsgründen ausschließlich im Einflussbereich des Kunden installiert. Eine Installation mehrerer ONTs in einem gemeinschaftlich genutzten Raum ist nicht vorgesehen. Der Kunde stellt für die Dauer der Versorgung unentgeltlich den Strom- und Platzbedarf für das ONT zur Verfügung.

4) Der Kunde hat den SWN und deren Beauftragten den Zutritt zu seinem Hausanschluss in seinen Räumlichkeiten bzw. auf seinem Grundstück zu seinen Räumen jederzeit während der üblichen Geschäftszeiten nach vorheriger Anmeldung zu gestatten, soweit dies für die Prüfung der technischen Einrichtungen, zur Wahrnehmung sonstiger Rechte und Pflichten,

insbesondere zur Ermittlung tariflicher Bemessungsgrundlagen oder der den Stadtwerken zustehenden Benutzungsentgelte erforderlich ist.

5) Für die ordnungsgemäße Errichtung, Erweiterung, Änderung und Unterhaltung der Kundenanlage ab dem Hausanschluss bis zur Anschlussdose ist der Hausanschlussnehmer verantwortlich. Hat der Hausanschlussnehmer die Kundenanlage einem Dritten vermietet oder zur Benutzung überlassen, so ist er weiterhin vollständig neben dem Dritten verantwortlich. Um die störungs-freie Funktion zu gewährleisten, darf nur Installationsmaterial nach den technischen Richtlinien (Technische Anschlussbedingungen - TAB) von den Stadtwerken verwendet werden. Die Ausführung der entsprechenden Arbeiten muss ebenfalls diese Richtlinien erfüllen. Die Endgeräte müssen amtlich anerkannt sein (z.B. VDE-Zeichen, GS-Zeichen). Die Stadtwerke sind berechtigt, aber nicht verpflichtet, die Ausführung der Arbeiten zu überwachen und abschließend zu prüfen. Es können Teile von Kundenanlagen durch die Stadtwerke unter Plombenverschluss genommen werden, um Manipulationen auszuschließen. Die dafür erforderliche Ausstattung der Anlage ist nach den Angaben von den Stadtwerken vom Kunden zu veranlassen. Der Kunde ist verantwortlich für die ordnungsgemäße Anbindung der Kundenanlagen an das ONT. Die Stadtwerke behalten sich vor, die Kundenanlage auf einwandfreie Ausführung und Einhaltung aller technischen Vorschriften zu überprüfen. Die Anbindung der Kundenanlage ist nur zulässig, wenn diese sich in ordnungsgemäßem und sicherheitstechnisch einwandfreiem Zustand befindet und die EN-, VDE-Bestimmungen, TAB und sonstigen einschlägigen Vorschriften eingehalten werden.

6) Anlagen und Empfangsgeräte sind so zu betreiben, dass Störungen anderer Kunden und störende Rückwirkungen auf Einrichtungen von den Stadtwerken oder Dritter, ausgeschlossen sind. Vor Beginn der Arbeiten sind diese vom Kunden gegenüber den Stadtwerken anzumelden und ihre Ausführung mit den Stadtwerken abzustimmen. Anzumelden sind alle Neuanlagen und Erweiterungen bestehender Anlagen.

7) Die Signalspannung wird nur für die eigenen Zwecke des Kunden mit dem notwendigen Signalpegel für eine Anschlussdose zur Verfügung gestellt. Die Weiterleitung an Dritte ist unzulässig.

## § 7 Leistungsumfang

1) Netzabschlussgerät, im folgenden Router (Fritz!Box o.ä.) genannt:

a) Die Stadtwerke überlassen dem Kunden für die Dauer des Vertragsverhältnisses einen Router, der den Zugang zu jeweils genutzten Teilnehmernetz bietet und den Abschluss für die Stadtwerke bildet. Bei einem Glasfaseranschluss stellen die Stadtwerke zusätzlich einen ONT zur Verfügung. Die Stromversorgung für diese Endgeräte ist durch den Kunden bereitzustellen. Der Router ermöglicht die Anschaltung von geeigneten Telekommunikationsendgeräten zur Übertragung von Sprache und Daten (z. B. Telefon, PC). Die Übergabepunkte zwischen den Stadtwerken und dem Kunden sind die LAN-Schnittstelle(n) des Routers für den Internetdienst und die Telefonschnittstelle für den Telefondienst. Die Verantwortung für die Anschaltung von Endgeräten, z. B. Telefonen an diesem Übergabepunkt liegt beim Kunden. Der Router kann zusätzliche Leistungsmerkmale (z.B. WLAN, DECT, ISDN-kompatible Schnittstelle) beinhalten, die der Kunde nutzen kann. Es besteht jedoch kein Anspruch auf Bereitstellung eines bestimmten Routers. Bei Anschaltung eines nicht von den Stadtwerken überlassenen Routers, stellen die Stadtwerke dem Kunden die Konfigurationsdaten zur Verfügung (freie Routerwahl). Eine störungsfreie Nutzung des Stadtwerke-Anschlusses ist damit nicht gewährleistet und resultierende Entstörmaßnahmen werden dem Kunden in Rechnung gestellt.

b) Überlassen die Stadtwerke dem Kunden im Rahmen des Vertrages Endgeräte zur Nutzung, so verbleiben diese im Eigentum der Stadtwerke und müssen nach Vertragsende auf Kosten des Kunden an die Stadtwerke zurückgesandt werden. Zum Betrieb dieser Endgeräte dürfen ausschließlich Betriebsmittel und Zubehör verwendet werden, die von den Stadtwerken oder dem Hersteller der Endgeräte zur Verwendung empfohlen werden. Die überlassenen Endgeräte sind pfleglich zu behandeln. Der Kunde haftet für jede von ihm oder von Dritten verursachte Beschädigung, für die er einzustehen hat. Instandhaltungs- und Instandsetzungsarbeiten an überlassenen Endgeräten dürfen ausschließlich von den Stadtwerken durchgeführt werden. Die Stadtwerke sind hierzu berechtigt per Fernwartung Konfigurationen und Firmware-Updates auf dem Endgerät durchzuführen. Der Kunde verpflichtet sich, das Endgerät ausschließlich mit von den Stadtwerken zugelassener Firmware zu betreiben. Einstellungen für den Internetzugang und Telefonie (SIP-Account) werden aus technischen Gründen und zur Sicherstellung der Qualität und Verfügbarkeit der angebotenen Dienste exklusiv von den Stadtwerken administriert und sind für den Kunden gesperrt; die Einrichtung von SIP-Accounts durch den Kunden ist nicht möglich. Die Stadtwerke halten die überlassenen Endgeräte in Stand, soweit die auftretenden Störungen bei ordnungsgemäßem Gebrauch entstanden sind. Reklamiert der Kunde einen

Fehler eines Endgerätes, überprüfen die Stadtwerke dessen Funktionsfähigkeit. Ist das Gerät defekt, wird dem Kunden ein Austauschgerät zugesandt. Der Kunde ist verpflichtet, das defekte Endgerät unverzüglich an die Stadtwerke zurückzusenden. Ist das Gerät bei Einlieferung zur Überprüfung funktionsfähig oder ist der Fehler auf ein Verschulden des Kunden zurückzuführen, sind die Stadtwerke berechtigt, die durch die Überprüfung/ Reparatur anfallenden Kosten dem Kunden nach Aufwand in Rechnung zu stellen. Die Stadtwerke sind berechtigt, das dem Kunden überlassene Endgerät durch ein gleichwertiges Ersatzgerät zu ersetzen, wenn technische oder betriebliche Gründe dies erforderlich machen.

c) Dem Kunden wird der Router vor Schaltung des Anschlusses von den Stadtwerken zugesandt. Die Installation des Routers ist nicht Bestandteil der Leistungen der Stadtwerke und damit durch den Kunden selbst vorzunehmen.

## 2) Internetzugang

a) Die Stadtwerke stellen dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten über eine funktionstüchtige Schnittstelle den Zugang zum Internet zur Verfügung, um dem Kunden die Übermittlung von Daten zu ermöglichen.

b) Der Kunde hat sich selbst die weiter notwendige technische Ausstattung (Internetfähiger PC, Browser-Programm etc.) zu besorgen und zu unterhalten. Die Stadtwerke sind lediglich verpflichtet, dem Kunden den Zugang zu einem Internetknotenpunkt zu verschaffen bzw. die verschiedenen Nutzungsmöglichkeiten des Internets zu vermitteln. Der Zugang wird über einen Glasfaseranschluss realisiert. Alle Informationen, die der Kunde über das Internet abrufen, sind, soweit nicht im Einzelfall anderweitig von den Stadtwerken gekennzeichnet, fremde Informationen, die von den Stadtwerken nicht geprüft werden. Die Stadtwerke übernehmen für fremde Informationen keinerlei Haftung.

c) Bei den produktabhängigen Angaben zur Übertragungsgeschwindigkeit im Down- und Upload (Empfangen und Senden) handelt es sich um netzinterne Geschwindigkeiten, welche die Netze der Stadtwerke bei einem gewöhnlichen Nutzungsverhalten sämtlicher Kunden von den Stadtwerken dem einzelnen Kunden ermöglichen. Ferner gelten die Angaben nur für die Datenübertragung innerhalb des Netzes der Stadtwerke bis zum ersten Übergabepunkt zur nächst höheren Netzebene.

d) Der Zugang zum Zugangsknoten und damit zum Internet sowie die sonstige Nutzung der von den Stadtwerken angebotenen Dienste wird dem Kunden über die von den Stadtwerken zugelassenen, registrierten und bei Vertragsabschluss an den Kunden ggf. überlassenen Hardwarekomponenten sowie durch persönliche Passwörter und ggf. Teilnehmer- und Mitbenutzer-Nummern gewährt. Persönliche Passwörter sind vertraulich zu behandeln. Der Kunde muss ein Passwort wählen, das sowohl Groß- und Kleinbuchstaben sowie Sonderzeichen und Ziffern enthält. Weitere Informationen zur Wahl eines sicheren Passwortes finden sich etwa unter [www.bsi-fuer-buerger.de/](http://www.bsi-fuer-buerger.de/) BSIFB/DE/Empfehlungen/Passwoerter/passwoerter\_node.html. Das Passwort ist geheim zu halten und von dem Kunden zur Sicherheit in regelmäßigen Abständen zu ändern. Der Kunde ist insbesondere dann zu einer unverzüglichen Änderung des Passwortes verpflichtet, wenn die Vermutung besteht, ein Nichtberechtigter könnte Kenntnis von dem Passwort erlangt haben. Sofern der Kunde Wireless-LAN-Geräte an den Internetzugang der Stadtwerke anbindet, hat er dieses durch ein übliches aktuelles Verschlüsselungssystem (etwa WAP) zu sichern und ferner nur zu seinem Haushalt gehörigen Personen hierüber Zugang zum Internet zu ermöglichen. Das Passwort für das Verschlüsselungssystem muss der Kunde in regelmäßigen Abständen ändern.

e) Der Kunde wird Daten ausschließlich unter Nutzung der in der Protokollfamilie TCP/IP verabschiedeten Standards übermitteln. Die Stadtwerke sind nicht verpflichtet, dem Kunden IP-Adress-räume dauerhaft zu überlassen.

f) Die Stadtwerke sind nicht zur Errichtung besonderer Schutzsysteme gegen den missbräuchlichen Zugriff Dritter auf Inhalte der persönlichen Homepage verpflichtet. Die Übertragung von Daten über und der Abruf von Daten aus dem Internet birgt Gefahren für die Datensicherheit und -integrität sowie die angeschlossenen Endgeräte. Die Stadtwerke haben hierauf keinen Einfluss. Es liegt im Verantwortungsbereich des Kunden, sich gegen diese Gefahren zu schützen (wie z. B. mittels Firewall und Router und Virens Scanner).

g) Die Stadtwerke sind berechtigt, ohne Ankündigung den Internetzugang des Kunden einmal innerhalb von 24 Stunden kurzfristig zu unterbrechen. Eine sofortige Wiedereinwahl ist möglich.

## 3) Telefonie

a) Die Stadtwerke ermöglichen dem Kunden Zugang zu dem Telekommunikationsfestnetz der Stadtwerke. Verbindungen zu Festnetzen anderer Betreiber sowie zu Mobilfunknetzen anderer Betreiber. Die Stadtwerke stellen dem Kunden je nach Vertragsgestaltung zwei Gesprächskanäle mit einer Rufnum-

mer (SIP-Account) zur Verfügung. Die Übertragung im Netz der Stadtwerke erfolgt auf Basis des Internet-Protokolls (IP). Die Nutzung erfolgt ausschließlich statisch, eine nomadische Nutzung ist nicht möglich. Gegenüber Standard-ISDN-Anschlüssen kann die Funktionalität im Einzelfall eingeschränkt sein. Der Kunde ist für die technische Ausstattung (insbesondere eigene Endgeräte) ausschließlich selbst verantwortlich. Preselection sowie Call-by-Call und die Anwahl bestimmter Sonderrufnummern sind nicht möglich. Die Stadtwerke behalten sich vor, die Abrechnung der Nutzung von Telefondiensten und -services, insbesondere Rufnummern der Vorwahl „0900“ durch externe Dienstleistervornehmen zu lassen. Insbesondere Rufnummern mit der Vorwahl „0900“ sind generell gesperrt und können auf schriftlichen Antrag des Kunden kostenfrei freigeschaltet werden. Im Rahmen der bestehenden technischen Möglichkeiten werden die Stadtwerke auf Wunsch und nach schriftlichem Antrag des Kunden weitere Rufnummernbereiche gemäß Preisliste netzseitig sperren.

b) Sprachverbindungen ins deutsche Festnetz sind als Flatrate im Grundpreis enthalten. Ausgenommen sind Verbindungen ins Mobilfunknetz, zu Sonder- und Service-Rufnummern, zu Daten- und Onlinediensten, zu Einwahlrufnummern gemäß Blacklist, zu Rufnummern der Gasse 032x sowie dauerhafte Anrufweiter-schaltungen und Rückrufaktionen. Diese Verbindungen werden gemäß Preisliste berechnet. Der Anschluss darf nicht von Massenkommunikationsdiensten und Überwachungs- und Kontrollfunktionen genutzt werden. Bei missbräuchlicher Nutzung sind die Stadtwerke berechtigt, das Vertragsverhältnis außerordentlich zu kündigen und vom Kunden eine Schadenspauschale in Höhe von 500 Euro zu verlangen. Dem Kunden bleibt es unbenommen nachzuweisen, dass kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist. Weitergehende Schadenersatzansprüche der Stadtwerke bleiben unberührt. Datenübertragungen und Interneteinwahl über die Sprachkanäle sind derzeit nicht möglich. Die Verfügbarkeit der Telefondienstleistungen kann durch die Leistungsmerkmale, die zwischen den an einer Verbindung beteiligten Netzbetreibern vereinbart sind, eingeschränkt sein.

c) Einzelverbindungs-nachweis (EVN): Auf Wunsch erhält der Kunde eine Aufstellung aller zur Abrechnung relevanten Verbindungen in zeitlicher Abfolge. Verbindungen, die Bestandteileiner Flatrate sind, oder kostenfreie Verbindungen, z. B. 0800, werden grundsätzlich nicht im Einzelverbindungs-nachweis aufgeführt. Die Zielrufnummern der Verbindungen werden entsprechend dem Wunsch des Kunden entweder um die letztendliche Ziffern verkürzt oder in vollständiger Länge angegeben. Ausdatenschutzrechtlichen Gründen werden Verbindungen zu bestimmten Personen, Behörden und Organisationen ohne Angabe der Zielnummer in einer Summe zusammengefasst. Alle Verbindungsdaten werden von den Stadtwerken spätestens sechs Monate nach Rechnungsversand gelöscht, sofern nicht aus datenschutzrechtlichen Gründen oder auf Wunsch des Kunden eine frühere Löschung erfolgt. Eine längere Speicherung erfolgt nur, wenn Einwendungen gegen die Rechnung erhoben wurden. Siehe hierzu unsere Datenschutzhinweise.

d) Im Rahmen einer möglichen Rufumleitung sichert der Kunde, dass der Inhaber desjenige Anschlusses, zu dem Anrufe weitergeschaltet werden sollen, damit einverstanden ist und seinerseits keine Rufumleitung eingelegt hat.

e) Der Kunde muss Änderungen von Teilnehmerrufnummern hinnehmen, wenn diese durch Maßnahmen oder Entscheidungen der Bundesnetzagentur gegen über dem Anbieter veranlasst sind oder die Zuteilung aufgrund unrichtiger Angaben des Kunden erfolgt ist.

f) Die Stadtwerke tragen im Rahmen seiner bestehenden technischen, rechtlichen und betrieblichen Möglichkeiten dafür Sorge, dass der Kunde gemäß den gesetzlichen Regelungen auf Wunsch die dem Kunden durch die Stadtwerke zugeteilte oder von einem anderen Telekommunikationsanbieter mitgebrachte Festnetzrufnummer im Falle eines Wechsels von den Stadtwerken zu einem anderen Telekommunikationsanbieter bei Verbleiben am selben Standort zu dem neuen Anbieter mitnehmen kann. Bei der Kündigung des Vertrages mit den Stadtwerken bestätigen die Stadtwerke die Kündigung schriftlich mit dem Hinweis, dass der Kunde bzw. sein neuer Kommunikationsanbieter spätestens eine Woche vor Vertragsende bekannt geben muss, ob der Kunde die Rufnummer beibehalten möchte. Unterlässt der Kunde dies, so sind die Stadtwerke berechtigt, die Nummer für den Fall, dass sie dem Kunden aus dem Nummernblock der Stadtwerke zugeteilt wurde, an einen anderen Kunden zu vergeben, für den Fall, dass sie dem Kunden aus dem Nummernblock eines anderen Telekommunikationsanbieters zugeteilt wurde und der Kunde mit dieser Nummer zu den Stadtwerken gewechselt ist, an diesen ursprünglichen Telekommunikationsanbieter zurückzugeben.

g) Auf schriftlichen Antrag des Kunden die Stadtwerke dafür Sorge, dass der Kunde unentgeltlich mit Namen, Anschrift, Beruf und Branche sowie Rufnummer in öffentliche gedruckte oder elektronische Teilnehmerverzeichnisse eingetragen wird.

Dabei kann der Kunde bestimmen, welche Angaben in den Verzeichnissen veröffentlicht werden sollen. Der Kunde kann auch festlegen, dass nur ein verkürzter Eintrag (beschränkt auf Name und erste Rufnummer) erfolgen soll. Sofern der Kunde mit einem Eintrag in ein Teilnehmerverzeichnis eingetragen ist, dürfen die Stadtwerke über die Rufnummer Auskunft erteilen, sofern der Kunde dem nicht widersprochen hat. Nach Eingang eines Widerspruchs werden die Stadtwerke die Rufnummer des Kunden unverzüglich mit einem Sperrvermerk für die Rufnummernauskunft versehen. Über die Rufnummer, des Kunden können unter Rückgriff auf die Angaben in Teilnehmerverzeichnissen Name oder, Name und Anschrift erfragt werden (sog. Inversuche bzw. Rückwärtssuche). Die Inversuche werden nur auf Kundenwunsch freigegeben. Der Kunde kann der Erteilung von Auskünften im Rahmen der Inversuche jederzeit widersprechen. Nach Eingang eines Widerspruchs werden die Stadtwerke die Rufnummer des Kunden unverzüglich mit einem Sperrvermerk für die Inversuche versehen. Eine Auskunft über die Rufnummer hinaus (sogenannte Komfortauskunft) erfolgt nur, wenn der Kunde hierin eingewilligt hat. Eine Komfortauskunft umfasst grundsätzlich sämtliche Angaben, die in Teilnehmerverzeichnissen eingetragen sind, also z.B. auch Beruf oder Branche. Die Einwilligung in die Komfortauskunft kann jederzeit widerrufen werden. Die Stadtwerke werden die Einwilligung bzw. einen etwaigen Widerruf unverzüglich vermerken.

h) Notruf bei Stromausfall: Bei Stromausfall kann das Absetzen eines Notrufes über die Rufnummern 110 und 112 nicht gewährleistet werden.

i) Option ISDN-kompatible Funktionalität - Update auf Fritz!-Box 7490 o.ä.: Anstelle des Standard-Routers erhält der Kunde einen Router mit SO-Schnittstelle zur Anschaltung von ISDN-Endgeräten. Der Anschluss wird als IP-Anschluss über das Stadtnetz Next-Generation-Network (NGN) realisiert; ein ISDN-Basisanschluss (DSS1) mit amtsseitiger Signalisierung der ISDN-Leistungsmerkmale über den D-Kanal ist nicht Bestandteil dieses Vertrages. Aus ggf. resultierenden Einschränkungen beim Betrieb von ISDN-Geräten entsteht für den Kunden weder ein Anspruch auf Minderung, Erstattung oder Schadensersatz, noch ein Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund. Sonderanschaltungen wie z.B. Alarmanlage, Hausnotruf, Fernabfragesystem. Der von dem Anbieter zur Verfügung gestellte Anschluss eignet sich nicht für den Einsatz mit einer Alarmanlage, innerhalb eines Hausnotrufsystems, innerhalb eines Fernabfragesystems für Gasanlagen oder andere Versorgungsanlagen. Nicht möglich ist es außerdem: Dienst zu nutzen, die einen ISDN-D-Kanal zur Übertragung von Steuerinformationen voraussetzen; Telefax nach den Standards G3-modifiziert und G4 zu versenden; ISDN-TK-Anlagen über HDLC Transparent oder X75 fernzuwarten; ein Virtual Private Network (VPN) über Point-to-Point Tunneling Protocol.

#### 4) TV- und Rundfunkdienste

a) Die Stadtwerke übergeben am OUT Rundfunksignale für Radio- und Fernsehprogramme, die von technischen Rundfunksendern ausgesendet werden und am Ort der zentralen Empfangseinrichtungen der Stadtwerke mit herkömmlichem Antennenaufwand in technisch ausreichender, Qualität empfangbar sind (Grundversorgung) und/oder je nach Vertragstyp die Erweiterung um zusätzliche analoge und digitale Programme, sowie Pay-TV-Programme und interaktive Dienste. Ein Anspruch auf Ausstrahlung eines bestimmten Programms außerhalb der Grundversorgung besteht nicht. Die Anzahl der dem Kunden tatsächlich zur Verfügung stehenden Radio- und Fernsehprogramme ist abhängig von dem jeweils gewählten Produkt der Stadtwerke. Der Kunde ist selbst für den ordnungsgemäßen Zustand der Kundenanlage verantwortlich. Der Empfang einiger Programme (HD und Pay-TV) stellt neben einer Smartcard ein CI+Modul bzw. einen DVB-C-Kabelrezeiver voraus. Sofern die Stadtwerke Pay-TV-Programme und Video-on-Demand-Dienste anbieten, erfolgt die Nutzung durch den Kunden nur gegen ein gesondertes Entgelt gemäß den jeweils gültigen Preisverzeichnissen. Die Stadtwerke sind nicht für die Inhalte der von Dritten veranstalteten Programme verantwortlich, sondern übermitteln diese nur zu dem Kunden. Die Stadtwerke behalten sich vor, aus zwingenden technischen oder betrieblichen Gründen im jeweils unbedingt erforderlichen und dem Kunden zumutbaren Umfang, etwa bei senderseitigen Änderungen, bei Beschränkungen oder Einstellung von Programmen, aus lizenzrechtlichen Gründen, bei Gesetz- oder Rechtsprechungsänderungen sowie bei Entscheidungen von Verwaltungsbehörden, wie etwa der Landesmedienanstalten, das Programmangebot, die einzelnen Kanäle, sowie die Nutzung der einzelnen Kanäle zu ergänzen, zu erweitern, oder zu verändern. Der Kunde wird von den Stadtwerken unverzüglich über bevorstehende Änderungen informiert. Der Kunde hat das Recht den Rundfunkdienst binnen sechs Wochen nach Zugang der Information zu kündigen. Spricht der Kunde die Kündigung wirksam aus, so wird ihm das

Entgelt für den betroffenen Rundfunkdienst für den Zeitraum ab Wirksamwerden der Änderung bis zur Vertragsbeendigung nicht in Rechnung gestellt.

b) Der Kunde hat seine Pflicht zur Erbringung des Rundfunkbeitrages gegenüber der zuständigen Landesrundfunkanstalt selbstständig zu erfüllen.

#### 5) Verfügbarkeit

Soweit nichts anderes vereinbart ist, haben der Netzzugang und die Verbindungsleistungen für die Dienste Telefonie, Internet und Fernsehen eine mittlere Verfügbarkeit von 97 Prozent gemittelt über einen Zeitraum von 365 Tagen. Einschränkungen infolge der regelmäßig erforderlichen Wartungsarbeiten bleiben bei der Berechnung unberücksichtigt. Die Stadtwerke können Dienste vorübergehend unterbrechen, in der Dauer beschränken oder einstellen, soweit dies aus Gründen der öffentlichen Sicherheit, aufgrund gesetzlicher Vorgaben, der Sicherheit des Netzbetriebs, der Aufrechterhaltung der Netzintegrität, der Vermeidung schwerwiegender Störungen des Netzes, der Interoperabilität der Dienste, des Datenschutzes oder zur Vornahme betriebsbedingter, oder technisch notwendiger Arbeiten erforderlich ist.

#### 6) Entstörung:

Die Stadtwerke beseitigen Störungen ihrer technischen Einrichtungen unverzüglich im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Annahme der Störungsmeldung & Servicebereitschaft: Mo-Fr, 8-16 Uhr, mit Ausnahme der gesetzlichen Feiertage. Die Entstörfrist beträgt in der Regel 24 Stunden; sie wird außerhalb der Servicebereitschaft ausgesetzt und mit Beginn der nächsten Servicebereitschaft fortgesetzt; sie endet durch Rückmeldung nach Beseitigung der Störung bzw. mit Versand des Austauschgerätes oder dessen Bereitstellung zur Abholung. Planmäßige Wartungsarbeiten für die Erbringung der Dienstleistung werden in den Wartungs-fenstern werktags von 2-7 Uhr durchgeführt. Eine Nichtverfügbarkeit in diesem Zeitraum gilt nicht als Störung.

7) **Kostenfreie Zusatzleistungen** der Stadtwerke sind nicht Vertragsbestandteil, so dass die Stadtwerke diese Leistungen nach freiem Ermessen ändern oder einstellen können, soweit es sich nicht um nach dem TKG verpflichtend festgelegte Leistungen handelt. Ansprüche des Kunden ergeben sich hieraus nicht.

#### § 8 Pflichten des Kunden

1) Der Kunde ist verpflichtet, im Auftrag zum Abschluss des Vertrages wahrheitsgemäße Angaben zu seinen Daten zu machen. Der Kunde muss jegliche Änderung der Daten unverzüglich bekannt geben.

2) Der Kunde stellt den Stadtwerken unentgeltlich die für die Installation und den Betrieb der für die Inanspruchnahme der Dienste erforderlichen technischen Einrichtungen und erforderlichen Informationen, eigene notwendige Einrichtungen, geeignete Aufstellungsräume sowie Elektrizität und Erdung zur Verfügung und hält diese während der Vertragslaufzeit im funktionsfähigen und ordnungsgemäßen Zustand.

3) Der Kunde verpflichtet sich, die technischen Einrichtungen von den Stadtwerken vor unbefugten Eingriffen Dritter zu schützen, selbst keinerlei Eingriffe vorzunehmen sowie Mängel oder Schäden den Stadtwerken unverzüglich anzuzeigen und alle Maßnahmen zu treffen, die die Feststellung der Mängel oder Schäden und ihre Ursachen ermöglichen oder die Beseitigung der Störung erleichtern und beschleunigen. Nach Zugang einer Störungsmeldung sind die Stadtwerke zur unverzüglichen Störungsbeseitigung im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten verpflichtet. Der Kunde hat Mitarbeitern bzw. Erfüllungsgehilfen von den Stadtwerken nach Anmeldung jederzeit Zutritt zu den technischen Einrichtungen zu gewähren, soweit dies für die Erbringung der Dienste erforderlich und für den Kunden zumutbar ist. Der Kunde hat Aufwendungen für die Überprüfung der technischen Einrichtungen zu zahlen, wenn sich herausstellt, dass keine von den Stadtwerken zu vertretenden Störungen der technischen Einrichtungen der Stadtwerke vorliegen oder der Kunde die Ursache für die Störung selbst verschuldet hat. Der Kunde ist berechtigt, nachzuweisen, dass die Stadtwerke keinen Schaden erlitten hat oder nur einen geringeren Schaden eingetreten ist. Der Kunde hat keinen Anspruch auf Erstattung von Aufwendungen, die durch eine eigene oder von Dritten durchgeführte Störungsbeseitigung entstanden sind, soweit sich die Stadtwerke nicht mit der Beseitigung der Störung in Verzug befinden.

4) Der Kunde verpflichtet sich, die Dienste der Stadtwerke bestimmungsgemäß, sachgerecht und im Rahmen der geltenden Rechtsvorschriften der Bundesrepublik Deutschland und nicht missbräuchlich zu nutzen, insbesondere hat der Kunde die Übersendung und Übermittlung unaufgeforderter oder gesetzlich verbotener Informationen, Sachen und sonstigen Leistungen zu unterlassen; sowie keine rechts- oder sittenwidrigen Inhalte anzubieten oder bereitzuhalten, die zum Beispiel zum Rasenshass aufstacheln, Gewalt oder Krieg verherrlichen oder verharmlosen, andere zu Straftaten anleiten, die sexuell anstößig oder pornographisch sind, die die Würde des Menschen missachten, geeignet sind, Kinder und Jugendliche sittlich schwer zu gefährden oder in ihrem Wohl zu beeinträchtigen; keine belästigenden und bedrohenden Anrufe zu unternemen; die Netzkapazität des Telekommunikationsnetzes der Stadtwerke nicht zu überlasten; keine Viren, Werbesendungen, Kettenbriefe oder

sonst belästigende Nachrichten zu übertragen; keine E-Mails an eine Vielzahl von Empfängern ohne deren Einwilligung („Spam-Mails“) zu versenden und keine E-Mails, die nicht an den Kunden adressiert sind, abzufangen oder dieses zu versuchen.

5) Soweit eine Flatrate Vertragsinhalt ist, ist der Kunde mit Rücksicht auf alle anderen Teilnehmer der Stadtwerke-Infrastruktur verpflichtet, diese maßvoll zu nutzen (Fair Usage). Die Flatrate darf nicht zu gewerblichen Zwecken genutzt werden. Der Kunde ist für sämtliche von ihm unter Nutzung der Dienste der Stadtwerke verbreiteten, zugänglich gemachten und/oder empfangenen Informationen selbst verantwortlich.

6) Der Kunde hat sicherzustellen, dass Kindern und Jugendlichen unter 18 Jahren kein Zugang zu ihrem Alter nicht angemessenen Angeboten gewährt wird.

7) Der Kunde verpflichtet sich die Instandhaltungs- und Änderungsarbeiten an technischen Einrichtungen der Stadtwerke ausschließlich von den Stadtwerken bzw. deren Erfüllungsgehilfen durchführen zu lassen.

8) Der Kunde hat sicherzustellen und steht dafür ein, dass sämtliche Verpflichtungen auch von Dritten eingehalten werden, die die vertragsgegenständlichen Dienste über die Kennung des Kunden in Anspruch nehmen.

9) Der Kunde ist verpflichtet, die Stadtwerke unverzüglich nach Kenntnisnahme von Eigentumsbeeinträchtigungen an den im Eigentum der Stadtwerke stehenden Einrichtungen mitzuteilen. Der Kunde haftet bei Verschulden für die Eigentumsbeeinträchtigungen. Die beim Kunden installierten und im Eigentum der Stadtwerke stehenden Einrichtungen sind nach dem Ende der Vertragslaufzeit des Kunden bei den Stadtwerken abzugeben oder zurückzusenden. Soweit es erforderlich und für den Kunden zumutbar ist, wird der Kunde unverzüglich nach Beendigung des Vertrags den Zugang zu den technischen Einrichtungen zum Zwecke der Deinstallation gewähren.

10) Der Kunde darf Dritten die vertraglichen Dienste nicht ohne vorherige schriftliche Zustimmung von den Stadtwerken zur ständigen Alleinnutzung überlassen und keine Dienstleistungen auf Basis der Dienste der Stadtwerke bereitstellen. Die nicht genehmigte Nutzungsüberlassung und der ungenehmigte Weiterverkauf berechtigen die Stadtwerke nach erfolgloser Abmahnung zu, fristlosen Kündigung. Wird die Nutzung durch Dritte gestattet, hat der Kunde die Dritten in die ordnungsgemäße Nutzung der Dienstleistungen einzulassen. Der Kunde ist zum Ausgleich aller Entgelte für Dienste sowie zum Ersatz aller Schäden verpflichtet, die durch die befugte oder unbefugte Nutzung der Leistungen durch Dritte entstanden sind, soweit die Nutzung zu vertreten hat. Innerhalb seines Verantwortungsbereichs obliegt dem Kunden der Nachweis, dass er die Nutzung nicht zu vertreten hat.

11) Auf Verlangen der Stadtwerke hat der Kunde die Vorlage eines Antrages des dinglich Berechtigten eines Grundstückes (z.B. Eigentümer) auf Abschluss eines Vertrags zu einer Nutzung des Grundstückes nach der Anlage des § 45a TKG vorzulegen. Sollte der Kunde den Antrag nicht innerhalb eines Monats vorlegen oder ein bestehender Nutzungsvertrag durch den dinglich Berechtigten gekündigt werden, können die Stadtwerke den Vertrag fristlos kündigen. Der Kunde hat das Recht zur fristlosen Kündigung, soweit die Stadtwerke den vorgelegten Antrag nicht innerhalb eines Monats durch Übersendung des von den Stadtwerken unterschriebenen Vertrags annehmen.

#### § 9 Sperre wegen Zahlungsverzug / Schutzsperre

1) Die Stadtwerke sind berechtigt, die Inanspruchnahme der vertraglichen Leistungen durch den Kunden ganz oder teilweise zu sperren, wenn der Kunde mit einem Betrag in Höhe von mindestens 100,00 Euro in Verzug, eine gegebenenfalls geleistete Sicherheit verbraucht ist und die Stadtwerke dem Kunden diese Sperre mindestens zwei Wochen zuvor schriftlich unter Hinweis auf die Möglichkeit, Rechtsschutz vor den Gerichten zu suchen, angedroht hat. Bei der Berechnung der Höhe des Betrags bleiben nicht titulierte Forderungen, die der Teilnehmerform- und fristgerecht und schlüssig begründet beanstandet, außer Betracht.

2) Die Stadtwerke können eine Sperre ebenfalls durchführen, wenn wegen einer im Vergleich zu den vorangegangenen sechs Abrechnungszeiträumen besonderen Steigerung des Verbindungs-aufkommens auch die Höhe der Entgeltforderung der Stadtwerke in besonderem Maße ansteigt und Tatsachen die Annahme rechtfertigen, dass der Kunde bei Abwarten einer späteren Durchführung der Sperre Entgelt für die in der Zwischenzeit erbrachten Leistungen nicht, nicht vollständig oder nicht rechtzeitig entrichten wird, geleistete Sicherheiten verbraucht sind und die Sperre nicht unverhältnismäßig ist.

3) Die Stadtwerke können eine Sperre des Telefonanschlusses zudem bei missbräuchlicher Nutzung oder bei Verstoß gegen gesetzliche Verbote vornehmen.

4) Im Fall einer Sperre ist der Kunde weiterhin zur Zahlung der Entgelte verpflichtet.

5) § 108 Abs. 1 TKG („Notruf“) bleibt unberührt - dies bedeutet, dass der Kunde auch im Falle einer Sperre weiter Notrufe nach den hierfür geltenden Bestimmungen ausführen kann.

#### § 10 Haftung und höhere Gewalt

- 1) Die Stadtwerke haften dem Grunde nach nur für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit, für leichte Fahrlässigkeit nur für die Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit oder der Verletzung von wesentlichen Vertragspflichten; im Übrigen ist die Haftung dem Grunde nach für leichte Fahrlässigkeit ausgeschlossen.
- 2) Für nicht vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachte Vermögensschäden ist die Haftung oder der Anspruch auf Zahlung einer Entschädigung im Sinne des § 70 TKG für jeden Einzelfall auf 12.500 EURO je Kunde beschränkt. Die Höchstgrenze für die Summe sämtlicher Schadensersatzansprüche aller Geschädigten beträgt in diesem Fall gemäß § 70 TKG 30 Millionen EURO je schadensverursachendes Ereignis. Übersteigt die Summe der Einzelschäden, die mehreren Geschädigten aufgrund desselben Ereignisses zu ersetzen sind, die Höchstgrenze von 30 Millionen EURO, wird der Schadensersatz in dem Verhältnis gekürzt, in dem die Summe aller Schadensersatzansprüche zur Höchstgrenze steht.
- 3) Im Übrigen ist die Haftung für eine leicht fahrlässige Verletzung wesentlicher Vertragspflichten der Höhe nach begrenzt auf 125.000 EURO pro Einzelfall und insgesamt - für alle Schadensfälle, die innerhalb eines Vertragsjahres entstehen - auf maximal 250.000 EURO.
- 4) Im Übrigen haften die Stadtwerke nur bei schuldhafter Verletzung solcher Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf, wobei die Haftung dann auf den Ersatz des vertragstypischen und vorhersehbaren Schadens beschränkt ist. Die Stadtwerke haften nicht für die fahrlässige Verletzung nicht wesentlicher Pflichten aus dem Schuldverhältnis, sofern nicht Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit oder Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz berührt sind oder Garantien betroffen sind.
- 5) Bei Leistungseinschränkungen oder Dienststörungen, insbesondere zeitweisen Störungen oder Unterbrechungen der Leistungen der Stadtwerke, die aufgrund höherer Gewalt eintreten, haften die Stadtwerke nicht. Als höhere Gewalt gelten alle von den Stadtwerken nicht zu vertretenden, unvorhersehbaren, unvermeidbaren und außerhalb des Einflussbereichs der Stadtwerke liegenden Leistungshindernisse. Zu diesen Ereignissen zählen insbesondere Naturgewalten, Feuer, behördliche Anordnungen, Arbeitskampfmaßnahmen, die auch in Drittbetrieben stattfinden können, und eine Unterbrechung der Stromversorgung.
- 6) Soweit für die Erbringung der Dienste der Stadtwerke Übertragungswege von Dritten zur Verfügung gestellt werden müssen, übernehmen die Stadtwerke keine Gewährleistung für die ständige Verfügbarkeit solcher Telekommunikationsnetze und Übertragungswege und damit für die jederzeitige Erbringung der Dienste. Bei bestimmten Produkten, wie z. B. den Sprachflatrates, kann es aufgrund der verfügbaren Übertragungswege im internationalen Verkehr zu Einschränkungen in der Sprachqualität bzw. der übermittelten Dienste sowie beim Verbindungsaufbau kommen.
- 7) Die Haftung für Datenverluste wird auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger und Gefahr entsprechender Ausfertigung von Sicherungskopien eingetreten wäre. Die Stadtwerke haften nicht für den Inhalt der dem Kunden übermittelten Daten.
- 8) Vorstehende Haftungsbestimmungen gelten auch für die Haftung etwaiger Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen von den Stadtwerken. Der Kunde ist verpflichtet, angemessene Maßnahmen zur Schadensabwehr und zur Schadensminderung zu treffen.

#### § 11 Vertragslaufzeit, Kündigung

- 1) Das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt für beide Parteien unberührt. Für die Stadtwerke liegt ein wichtiger Grund insbesondere vor, wenn der Kunde seine Zahlungen einstellt oder zahlungsunfähig ist, der Kunde für zwei aufeinander folgende Monate mit der Bezahlung eines nicht unerheblichen Betrages der geschuldeten Entgelte oder in einem länger als zwei Monate dauernden Zeitraum mit einem Betrag, der den durchschnittlich geschuldeten Entgelten für zwei Monate entspricht, in Verzug kommt oder der Kunde trotz Abmahnung schwerwiegend gegen seine vertraglichen Pflichten verstößt, wobei die Abmahnung bei grob vertragswidrigem Verhalten entbehrlich ist.
- 2) Kündigen die Stadtwerke das Vertragsverhältnis mit dem Kunden aus einem wichtigen Grunde, den der Kunde zu vertreten hat, so haben die Stadtwerke Anspruch auf weitere Zahlung der Gebühren, die vom Zeitpunkt des Wirksamwerdens der außerordentlichen Kündigung bis zum nächsten ordentlichen Kündigungstermin von dem Kunden zu zahlen gewesen wären. Der Kunde kann den Nachweis erbringen, dass den Stadtwerken ein geringerer oder kein Schaden entstanden ist.
- 3) Im Falle eines Wohnsitzwechsels des Kunden läuft der Vertrag ohne Änderungen fort, wenn die Stadtwerke den Dienst am neuen Wohnsitz unverändert gewährleisten kann. Die Stadtwerke können von dem Kunden die Erstattung der Kosten des entstandenen Aufwandes für den Umzug verlangen. Wird der Dienst der Stadtwerke am neuen Wohnsitz des Kunden nicht angeboten, ist der Kunde zur Kündigung des Vertrages unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von drei Monaten zum Ende eines Kalendermonats berechtigt.

#### § 12 Vertragsänderungen

- 1) Die Stadtwerke haben das Recht, die AGB oder die Zusatzbedingungen zu den jeweils angebotenen Leistungen zu ändern, wenn dieses aus erheblichen Gründen erforderlich ist. Erheblich ist ein Grund insbesondere dann, wenn Dritte, von denen die Stadtwerke zur Erbringung ihrer Leistungen notwendige Vorleistungen bezieht, ihr Leistungsangebot ändern. Die AGB und die jeweiligen Zusatzbedingungen können außerdem geändert und ergänzt werden, soweit dies aufgrund von nach Vertragsschluss entstandenen Regelungslücken oder zur Beseitigung von Schwierigkeiten bei der Durchführung des Vertrages erforderlich ist. Dies kann insbesondere der Fall sein, wenn sich die Rechtsprechung ändert und eine oder mehrere Klauseln dieser AGB oder der jeweiligen Zusatzbedingungen davon betroffen sind.
- 2) Im Falle einer Änderung der AGB oder der Zusatzbedingungen werden die Stadtwerke ihre Kunden hierüber mindestens sechs (6) Wochen vor ihrem Wirksamwerden durch eine Änderungsmitteilung informieren.
- 3) Nachträgliche Änderungen oder Ergänzungen dieser AGB werden zum Vertragsbestandteil, wenn der Kunde nicht innerhalb von 30 Tagen seit Kenntnisnahme der geänderten Geschäftsbestimmungen widerspricht.
- 4) Übt der Kunde das Widerspruchsrecht aus, so haben die Stadtwerke das Recht, den Vertrag zu den bisherigen Bedingungen fortzusetzen oder den Vertrag mit einer Frist von einem Monat zum Monatsende zu kündigen.

#### § 13 Schlichtungsverfahren

Der Kunde kann durch einen Antrag bei der Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen, Tulpenfeld 4, 53113 Bonn, im Falle eines Streits zu bestimmten Verpflichtungen der Stadtwerke nach § 47 a TKG ein Schlichtungsverfahren einleiten.

#### § 14 Sonstiges

- 1) für die Übertragung der Rechte und Pflichten des Kunden aus diesem Vertrag ist die vorherige schriftliche Zustimmung der Stadtwerke erforderlich. Die Zustimmung darf von den Stadtwerken nur bei Vorliegen eines sachlichen Grundes verweigert werden.
- 2) Die Stadtwerke verwenden personenbezogene Daten des Kunden nach Maßgabe der einschlägigen datenschutzrechtlichen Regelungen – insbesondere des Bundesdatenschutzgesetzes, des Telekommunikationsgesetzes und des Telemediengesetzes sowie des Rundfunkstaatsvertrages.
- 3) Sollten einzelne Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, so wird dadurch die Rechtswirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt.
- 4) Es gilt deutsches Recht.

#### § 15 Entschädigungen und Erstattungen

- 1) Wird eine Störung nicht innerhalb von zwei Kalendertagen nach Eingang der Störungsmeldung beseitigt, kann der Verbraucher bzw. das KKV ohne Verzicht nach § 58 Abs. 3 TKG ab dem Folgetag für jeden Tag des vollständigen Ausfalls des Dienstes eine Entschädigung verlangen. Die Höhe der Entschädigung beträgt am dritten und vierten Tag 5 Euro oder 10 Prozent und ab dem fünften Tag 10 Euro oder 20 Prozent der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem, welcher Betrag höher ist. Soweit der Verbraucher wegen der Störung eine Minderung nach Ziff. 20.5 geltend macht, ist diese Minderung auf eine nach dieser Ziffer zu zahlender Entschädigung anzurechnen. Die Ansprüche dieser Ziffer bestehen nicht, wenn der Verbraucher bzw. das KKV ohne Verzicht die Störung oder ihr Fortdauern zu vertreten hat, oder die vollständige Unterbrechung des Dienstes beruht auf gesetzlich festgelegten Maßnahmen nach dem TKG, der Verordnung (EU) 2015/2120, sicherheitsbehördlichen Anordnungen oder höherer Gewalt gem. § 58 Abs. 3 TKG.
- 2) Wird der Dienst des Endnutzers beim Anbieterwechsel länger als einen Arbeitstag unterbrochen, kann der Endnutzer nach § 59 Abs. 4 TKG vom abgebenden Anbieter für jeden Arbeitstag der Unterbrechung eine Entschädigung von 10 Euro oder 20 Prozent der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt verlangen. Dies gilt nicht, wenn der Endnutzer die Verlängerung der Unterbrechung zu vertreten haben.
- 3) Erfolgt die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung nicht spätestens innerhalb des auf den vereinbarten Tag folgenden Arbeitstages, kann der Endnutzer von SWN nach § 59 Abs. 6 TKG eine Entschädigung von 10 Euro für jeden weiteren Tag der Verzögerung verlangen. Dies gilt nur, sofern wir die Verzögerung zu vertreten haben.
- 4) Versäumt SWN einen Kundendienst- oder Installationstermin im Rahmen des Anbieterwechsels kann der Endnutzer nach § 58 Abs. 4 S. 2 TKG eine Entschädigung von 10 Euro bzw. 20 Prozent der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt verlangen. Dies gilt nicht, wenn der Endnutzer das Versäumnis des Termins zu vertreten hat.
- 5) Verbraucher bzw. KKV ohne Verzicht können die Entschädigung nach Ziff. 15.4 unter den dort genannten Voraussetzungen auch geltend machen, sofern es sich um einen versäumten Kundendienst- oder Installationstermin im Rahmen der Entstörung handelt (§ 58 Abs. 3 S. 2 TKG).
- 6) Ziff. 15.1 und 15.2 finden gegenüber Verbrauchern und KKV ohne Verzicht auch Anwendung, wenn die Aktivierung des Telekommunikationsdienstes bei einem Umzug nicht am ausdrücklich vereinbarten Tag erfolgt.
- 7) Das Recht, einen über die Entschädigungen nach Ziff. 15.1 bis 15.6 hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf die Entschädigung anzurechnen. Ebenso sind gemäß § 69 TKG Entschädigungen nach dem TKG und Schadensersatz nach den allgemeinen Vorschriften auf den Schadensersatz anzurechnen. Die Haftungsgrenzen der Ziff. 17.2 bleiben hiervon unberührt.
- 8) Entschädigungen werden als Gutschrift geleistet und auf den folgenden Rechnungen abgezogen. SWN behält sich daher vor insoweit die Aufrechnung nach § 387 BGB ff. zu erklären.
- 9) Die Geltendmachung dieser Ansprüche erfolgt innerhalb von 8 Wochen nach dem jeweiligen Vorfall für Verbraucher in Textform. Hierfür stehen Verbrauchern folgende Wege zur Verfügung: Stadtwerke Nortorf AöR, Poststr. 21, 24589 Nortorf, oder an die oder per E-Mail an [info@stadtwerke-nortorf.de](mailto:info@stadtwerke-nortorf.de)