

Allgemeine Geschäftsbedingungen

der Stadtwerke Lübeck GmbH für Telekommunikationsdienstleistungen und Verkauf von Hardware

1. Geltungsbereich und Vertragsgrundlage

1.1 Die Stadtwerke Lübeck GmbH („SWL“) bietet verschiedene Telekommunikationsdienstleistungen, sowie den Verkauf mit diesen Leistungen verbundener Hardware, beispielsweise Router oder IP-Telefone an. Diese Leistungen werden auf der Webseite der SWL beworben und können u.a. dort bestellt werden.

1.2 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“) finden Anwendung auf alle genannten Leistungen, die die Stadtwerke Lübeck GmbH („SWL“) für die Kund:innen erbringt. Diese AGB finden auch auf hiermit in Zusammenhang stehende Auskünfte, Beratungen, sowie die Beseitigung von Störungen Anwendung. Allgemeine Geschäftsbedingungen der Kund:innen gelten nicht. Sie finden auch dann keine Anwendung, wenn seitens der Kund:innen in einer Bestellung oder der Bestellannahme auf deren Geltung hingewiesen wird und SWL ihnen nicht nochmals ausdrücklich widerspricht.

1.3 Die aktuell geltenden AGB sind unter glasfaser-luebeck.de während des Bestellprozesses und während ihrer Geltungsdauer auch sonst jederzeit für die Kund:innen abrufbar und können dort von den Kund:innen abgespeichert und ausgedruckt werden.

1.4 Die Vertragsbeziehung der Parteien (Vertragsgrundlage) regelt sich in nachfolgend genannter absteigender Rangfolge:

- Auftrag der Kund:innen und Auftragsbestätigung von SWL
- Preisübersichten
- diese AGB
- Leistungsbeschreibung.

1.5 Im Falle von Widersprüchen gelten die Bestimmungen der jeweils vorrangigen Regelung. Zusätzlich werden die von SWL erteilten Informationen nach §§ 53, 54 TKG Vertragsbestandteil und der Vertrag weicht nicht zum Nachteil der Kund:innen hiervon ab, siehe Ziffern 21 und 22.

1.6 Das Telekommunikationsgesetz (TKG) und insbesondere dessen Bedingungen zum Kundenschutz gelten auch dann, sollte in den AGB nicht ausdrücklich und/oder nicht vollständig hierauf Bezug genommen werden (siehe auch Ziffer 19.1). Gleiches gilt für zwingende Datenschutzvorschriften aus der DS-GVO und dem TT DSG sowie BDSG.

1.7 Die Vertragserfüllung wird maßgeblich durch die regulatorischen Rahmenbedingungen beeinflusst, die durch das TKG, das TTDSG sowie die hierzu erlassenen Rechtsverordnungen und den mit anderen Netzbetreibern geltenden Interconnection-Verträgen und möglichen Fakturierungs- und Inkasso-Verträgen sowie den im TK-Bereich ergehenden Entscheidungen der Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen (BNetzA) sowie der Verwaltungsgerichte und gegebenenfalls anderer Behörden oder Gerichte vorgegeben werden. Die Vertragsparteien sind sich einig, dass die Vertragserfüllung wesentlich von diesen Rahmenbedingungen abhängig und das Risiko von Änderungen nicht einseitig von SWL zu tragen ist. Änderungen können deshalb zu einer Anpassung des Vertrages nach § 313 BGB unter vorrangiger Regelung des § 57 TKG führen (siehe Ziffer 24).

1.8 SWL arbeitet mit der TraveNetz GmbH („TraveNetz“) zusammen; die Telekommunikationsleistungen werden von TraveNetz im Auftrag von SWL für die Kund:innen erbracht. TraveNetz ist berechtigt, sich zur Erbringung der Dienstleistungen und vertraglichen Umsetzung Dritter zu bedienen.

1.9 Diese AGB gelten nicht für die Herstellung von Hausanschlüssen.

2. Vertrag über Telekommunikations-Dienstleistungen

2.1 Alle Angebote von SWL, sowie die hierzu gehörenden Unterlagen sind unverbindlich und bis zum verbindlichen Vertragsangebot und/oder der Abgabe der Vertragszusammenfassung freibleibend.

2.2 Der Vertragsschluss steht unter dem Vorbehalt der technischen und betrieblichen Möglichkeiten der SWL, einen Netzzugang zu einem öffentlichen Telekommunikationsnetz zur Verfügung zu stellen.

2.3 Die Bereitstellung der Leistungen auf der Webseite durch SWL stellt kein verbindliches Angebot zum Abschluss eines Vertrags an die Kund:innen, sondern eine Einladung zur Abgabe eines Angebotes durch die Kund:innen an SWL dar. Die Kund:innen können die von ihnen gewünschte Leistung auf der Webseite auswählen und konfigurieren. Auf Wunsch stellt ihnen SWL dann die Vertragsdokumente für die Bestellung zusammen und übersendet diese an die Kund:innen per E-Mail oder auf andere geeignete Weise. Hierbei sind bereits die erforderlichen Pflichtangaben (insb. Kontaktdaten, Anschlussadresse, Bankverbindung sowie Wünsche zur Anschlussübernahme und Einzelverbindungs-nachweisen, E-Mail-Adresse) zu machen, damit SWL hierauf basierend die gesetzlich erforderlichen Dokumente (Vertragszusammenfassung nach § 54 TKG und Vorvertragliche Information nach § 55 TKG) bereitstellen kann.

2.4 Nach Empfang der Dokumente zum gewünschten Produkt kann die Kund:innen diese prüfen und gegebenenfalls durch eine neue Auswahl auf der Webseite der SWL korrigieren. Die Kund:innen gibt eine bindende Bestellung (Angebot) für die Nutzung der ausgewählten Leistung ab, in dem er die Bestellung verbindlich abgibt. Dies ist insbesondere möglich, in dem die Kund:innen den Link in der E-Mail „Verbindlich Bestellen“ aufruft oder auf sonstige Weise erkennbar verbindlich die Bestellung abgibt. Die Kund:innen ist an eine Bestellung 30 Tage gebunden. In dieser Zeit wird SWL diese Bestellung prüfen.

2.5 Bevor Kund:innen ihre Vertragsklärung (Bestellung) abgeben, stellt SWL den Kund:innen eine Vertragszusammenfassung kostenlos zur Verfügung, die die Hauptelemente der Informationsverpflichtungen darlegt (siehe Ziffern 20, 21, 22). Ist es SWL aus objektiv technischen Gründen nicht möglich, die Vertragszusammenfassung vor Abgabe der Willenser-

klärung der Kund:innen zur Verfügung zu stellen, so muss sie den Kund:innen unmittelbar nach Vertragsschluss zur Verfügung gestellt werden. Die Wirksamkeit des Vertrages hängt davon ab, dass die Kund:innen nach Erhalt der Vertragszusammenfassung den Vertrag in Textform genehmigt (siehe § 54 Abs. 3 TKG sowie Ziffer 22). Die von SWL erteilten Informationen nach §§ 53, 54 TKG werden Vertragsbestandteil, siehe Ziffern 21 und 22.

2.6 Der Vertrag über die bestellten Dienstleistungen kommt zustande, wenn SWL das Angebot für eine Dienstleistung durch gesonderte Annahme gegenüber den Kund:innen durch separate E-Mail oder auf andere geeignete Weise annimmt. Im Falle von DSL-Schaltungen kann die Annahme insbesondere auch erklärt werden durch Mitteilung des Schaltungs-termins. Im Falle von Telefoniediensten kann die Annahme des Angebots auch durch die Einspielung und Freischaltung von Rufnummern erfolgen. SWL ist berechtigt, Vertragsangebote ohne Angabe von Gründen abzulehnen.

2.7 SWL kann im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften (Art. 6 Abs. 1 lit f) DS-GVO und § 31 BDSG) Bonitätsauskünfte einholen, um über den Vertragsschluss oder andere vertragsgestaltende Maßnahmen zu entscheiden.

2.8 SWL kann zu den einzelnen Leistungen freibleibend Optionen, besondere Leistungsmerkmale sowie zusätzliche Leistungen anbieten. Diese werden nur jeweils Vertrags- und Leistungsbestandteil, wenn die Kund:innen diese mit SWL ausdrücklich vereinbaren. Die Einzelheiten richten sich nach der jeweiligen Option und deren vertraglicher Beschreibung.

3. Belehrung über gesetzliches Widerrufsrecht für Verbraucher

3.1 Die Widerrufsbelehrung nebst Musterformular wird den Verbraucher:innen mit den Vertragsunterlagen zur Verfügung gestellt.

4. Leistungen der SWL

4.1 Die von SWL zu erbringenden Leistungen ergeben sich aus den Vertragsgrundlagen gemäß Ziffer 1.4 dieser AGB. SWL erbringt ihre Leistungen hierbei im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten nach dem anerkannten und üblichen Stand der Technik und unter Einhaltung aller anwendbaren Sicherheitsvorschriften für den ordnungsgemäßen Betrieb des Telekommunikationsnetzes. Soweit sich aus der jeweils geltenden Leistungsbeschreibung nichts Abweichendes ergibt, ist SWL bei der Auswahl der für die Erbringung der vertragsgegenständlichen Dienstleistungen erforderlichen Arbeitsmittel frei. Ergänzend gilt folgendes:

4.2 Notwendige technische Voraussetzung für die Leistungen von SWL ist das Vorhandensein eines TraveNetz / SWL-Glasfaserhausanschlusses und einer den technischen Anforderungen für eine Datenübertragung genügenden Hausverkabelung im Gebäude der Kund:innen. Sollte keine den technischen Anforderungen genügende Glasfaser-Infrastruktur vorhanden sein oder entfällt die Nutzungsberechtigung, ist SWL von allen Leistungspflichten befreit und berechtigt, diesen Vertrag außerordentlich zu kündigen bzw. aufgrund von technischer oder wirtschaftlicher Unmöglichkeit vorzeitig zu kündigen. Schadensersatzansprüche der Kund:innen bestehen nicht.

4.3 Für FTTH (Fiber To The Home) Produkte ist ein Glasfaserhausanschluss der SWL notwendig. Die Verlegung eines Standard-Glasfaserhausanschlusses erfolgt in den dafür ausgewiesenen Ausbaubereichen auf direktem Weg vom Glasfasernetz in der Straße zum Gebäude. Die Kosten für den Glasfaserhausanschluss trägt der Auftraggeber des Dienstes gemäß aktueller Preisliste. Aus einem Dienstauftrag entsteht kein Recht auf die Erstellung eines Glasfaserhausanschlusses. Die Erstellung eines Glasfaserhausanschlusses ist vom Erschließungsgebiet, dem aktuellen Ausbaustand und einer Vor-Ort-Begehung abhängig. Mehrkosten, die durch spezielle Wegeführungen, notwendig oder vom Kunden gewünscht, entstehen, werden nach Vereinbarung vom Kunden getragen. Werden im Rahmen von Werbetaugnahmen keine oder verminderte Kosten für die Erstellung eines Glasfaserhausanschlusses in Rechnung gestellt, und kommt die Kund:innen seiner Mitwirkungspflicht beim Bau des Glasfaserhausanschlusses oder der Montage möglicher Kundenendgeräte nicht nach und befindet sich die Kund:innen trotz schriftlicher Mahnung mit einer Frist von 14 Tagen mit der Abnahme der gebuchten Dienste in Verzug, behalten sich die Stadtwerke Lübeck vor, nach Fristablauf den Dienstevertrag zu kündigen und die vollständigen Kosten für die Erstellung des Glasfaserhausanschlusses in Rechnung zu stellen.

4.4 Telekommunikationsprodukte mit Telefonanschluss beinhalten einen IP-Telefonie-Dienst. Notwendige technische Voraussetzung für die Leistungen von SWL für den enthaltenen Telefonanschluss ist ferner das Vorhandensein eines betriebsbereiten SWL-Internetzuganges.

4.5 Soweit SWL eine Leistung zu erbringen oder bereitzustellen hat, die von erforderlichen Vorleistungen Dritter (z. B. Verfügbarkeit von Übertragungswegen oder Einrichtungen anderer Netzbetreiber und Anbieter) oder Genehmigungen abhängig ist, steht die Verpflichtung der SWL unter dem Vorbehalt, dass diese tatsächlich, rechtzeitig und in entsprechender Qualität erfolgen. Eine Haftung oder Leistungspflicht der SWL entfällt insoweit, es sei denn, SWL ist grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz vorzuzurechnen.

4.6 Die SWL kann sich zur Erfüllung ihrer vertraglichen Verpflichtungen Dritter bedienen. Soweit die vertragliche Leistung erfüllt wird, ist die SWL in der Wahl der technischen Mittel frei, insbesondere hinsichtlich der eingesetzten Technologie und Infrastruktur. SWL ist berechtigt, die technischen Mittel, insbesondere die Technologie und Infrastruktur, sowie den Netzbetreiber zu wechseln, soweit keine berechtigten Belange der Kund:innen entgegenstehen. Die Kund:innen wird in diesem Fall die erforderlichen Mitwirkungshandlungen vornehmen, soweit zumutbar.

4.7 SWL bemüht sich, die Kund:innen in jedem Fall von einer längeren Leistungseinstellung oder Beschränkung zu unterrichten und wird die Kund:innen entsprechend § 58 Abs. 2 TKG informieren, wenn eine Störung nicht am Folgetag des Eingangs einer Störungsmeldung

beseitigt werden kann (siehe zur Störung auch Ziffer 27). Diese Mitteilungspflicht besteht nicht, wenn die Unterrichtung nach den jeweiligen Umständen objektiv vor Beginn der Leistungseinstellung oder Beschränkung nicht möglich ist oder die Unterrichtung die Beseitigung bereits eingetretener Unterbrechungen verzögern würde.

4.8 Von SWL bei Kund:innen installierte Einrichtungen bzw. zur Nutzung überlassene Geräte bleiben Eigentum der SWL, soweit nichts anderes vereinbart wird. Gleiches gilt für vorinstallierte Einrichtungen, die SWL von bisherigen Eigentümer:innen übernommen hat. Die Kund:innen haben keinen Anspruch auf Überlassung von Neugeräten /einrichtungen. Die Kund:innen haben auf ihre Kosten nach Beendigung des Vertragsverhältnisses die ihnen überlassenen Geräte an SWL unverzüglich ordnungsgemäß zurückzugeben, soweit nichts anderes vereinbart wurde. Ein Zurückbehaltungsrecht an diesen Gegenständen ist ausgeschlossen. Demontage und Rücktransport werden auf besonderen Auftrag der Kund:innen von SWL gegen Abrechnung von Arbeitslohn, Fahrtkosten und Materialverbrauch vorgenommen, soweit nichts anderes vereinbart wurde. Bei einem von Kund:innen zu vertretenen Verlust oder einer von Kund:innen zu vertretenen Beschädigung einer installierten Einrichtung bzw. eines zur Nutzung überlassenen Gerätes wird den Kund:innen der dadurch entstandene Schaden in Rechnung gestellt. SWL ist jedoch bis zum Vertragsende berechtigt, den Kund:innen durch entsprechende Mitteilung in Textform das Eigentum unter Ausschluss jeglicher Gewährleistung mit Wirkung zum Vertragsende unentgeltlich zu übertragen.

4.9 SWL ist berechtigt, Leistungen vorübergehend zu beschränken oder zu sperren, soweit dies aus Gründen der öffentlichen Sicherheit, der Sicherheit des Netzbetriebes, der Aufrechterhaltung der Netzintegrität, der Interoperabilität der Dienste, des Datenschutzes, zur Bekämpfung von Spam oder Computerviren, /würmern, /trojanern, Hack/ DosAttacken o. Ä. oder zur Durchführung betriebsbedingter oder technisch notwendiger Arbeiten erforderlich ist. SWL wird die Kund:innen im Falle einer Sperre informieren und die Möglichkeiten zur Entsperrung aufzeigen. Kommt es innerhalb kurzer Zeit (unter sechs Monaten) aufgrund von kundenseitigem Fehlverhalten mehrfach zu einer solchen vorläufigen Sperre, ist SWL berechtigt, die erneute Entsperrung von einer Gebühr abhängig zu machen oder den Vertrag fristlos zu kündigen. Im Falle einer Sperrung zur Netzsicherheit haben die Kund:innen nach nachweislicher Beseitigung des Sicherheitsrisikos einen Anspruch auf Entsperrung. In welcher Form die Beseitigung des Sicherheitsrisikos erfolgen muss, hängt vom Einzelfall ab. Zur Klärung der genauen Sperrursache und zu den Voraussetzungen zur Freischaltung des Internetzuganges können die Kund:innen SWL unter den bekanntgegebenen Kontaktdaten kontaktieren.

4.10 SWL ist nicht für die über ihre Dienste abrufbaren und übermittelten Informationen Dritter verantwortlich, und zwar weder für deren Rechtmäßigkeit, Vollständigkeit, Richtigkeit noch ihrer Aktualität und/oder Freiheit von Schadsoftware.

4.11 Soweit für die Erbringung der Leistungen von SWL Übertragungswege von Dritten zur Verfügung gestellt werden müssen, übernimmt SWL keine Gewährleistung für die ständige Verfügbarkeit solcher Telekommunikationsnetze und Übertragungswege und damit für die jederzeitige Erbringung ihrer Leistungen. SWL tritt jedoch die ihre insoweit zustehenden Gewährleistungsansprüche gegen Dritte an die Kund:innen ab, der diese Abtretung annimmt. Die Rechte der Kund:innen aus § 57 Abs. 4 und 58 TKG bleiben unberührt (siehe hierzu Ziffern 26 und 27).

5. Leistungstermine und Fristen sowie höhere Gewalt

5.1 Termine und Fristen für den Beginn der Dienste sind nur verbindlich, wenn SWL diese ausdrücklich schriftlich bestätigt und die Kund:innen rechtzeitig alle in seinem Einflussbereich liegenden Voraussetzungen zur Ausführung der Dienste durch SWL geschaffen hat, so dass SWL den betroffenen Dienst schon zum angegebenen Zeitpunkt erbringen kann. Ohne ausdrückliche Vereinbarung und Bezeichnung sind auch verbindliche Termine keine sogenannten „Fix-Termine“, bei denen die Leistung nur zu dem bestimmten Zeitpunkt erfolgen kann.

5.2 Werden Dienste aufgrund der fehlenden Mitwirkung des Hauseigentümers oder anderen Rechtsinhabers nicht bereitgestellt, sind die Kund:innen berechtigt, nach schriftlicher Anzeige gegenüber SWL mit einer Frist von mindestens 14 Tagen vom Vertrag zurückzutreten.

5.3 Gerät SWL in Leistungsverzug, sind die Kund:innen nach schriftlicher Mahnung und nach Ablauf einer von ihnen gesetzten angemessenen Nachfrist von mindestens 14 Tagen zur Kündigung berechtigt.

5.4 Unvorhersehbare, unvermeidbare und außerhalb des Einflussbereiches von SWL liegende und von SWL nicht zu vertretende Ereignisse („höhere Gewalt“), die die Leistung von SWL unmöglich machen oder unzumutbar erschweren, entbinden SWL für ihre Dauer von der Pflicht zur rechtzeitigen Leistung. Zu den Ereignissen höherer Gewalt zählen insbesondere Krieg, Naturkatastrophen, Streik, Aussperrung durch Dritte, behördliche Anordnung, der Ausfall von Kommunikationsnetzen und Gateways anderer Betreiber, Störungen im Bereich der Dienste eines Leitungsanbieters usw., auch wenn sie bei Lieferanten oder Unterauftragnehmern von SWL oder deren Unterlieferanten, Unterauftragnehmern beziehungsweise bei den von SWL autorisierten Betreibern von Subknoten-Rechnern (so genannten POPs) eintreten. Sie berechtigen SWL, die Leistung um die Dauer der Behinderung, zuzüglich einer angemessenen Anlaufzeit, hinauszuschieben. Ist das Ende der Störung nicht absehbar oder dauert sie länger als zehn Tage, ist jede Partei berechtigt, den Vertrag außerordentlich zu kündigen; eventuell im Voraus für die Periode der Beeinträchtigung entrichtete Entgelte werden rückvergütet. Rechte der Kund:innen aus § 57 Abs. 4 und 58 TKG bleiben klarstellend jeweils unberührt, siehe hierzu Ziffern 26 und 27.

5.4 Für den Fall, dass SWL einen vereinbarten Kundendienst- oder Installationstermin versäumt, gilt vorrangig § 58 Abs. 4 TKG, siehe Ziffer 27.4, es sei denn, die Kund:innen haben das Versäumen des Termins zu vertreten.

6. Nutzung von Grundstücken

6.1 Soweit durch die vertraglichen Leistungen die Rechte der Eigentümer:innen oder sonst dinglich Berechtigten eines Grundstückes berührt werden, kann SWL den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist kündigen, wenn kein Nutzungsvertrag gemäß den telekommunikationsgesetzlichen Vorgaben (nachfolgend nur „Nutzungsvertrag“) oder Grundstückseigentümererklärung (nachfolgend kurz GEE) besteht bzw. eine GEE vom dinglich Berechtigten widerrufen wird und die Kund:innen auf Verlangen der SWL nicht binnen eines Monats den Antrag des dinglich Berechtigten auf Abschluss eines Nutzungsvertrages vorlegen. SWL ist ferner zur fristlosen Kündigung berechtigt, wenn der dinglich Berechtigte den Nutzungsvertrag kündigt.

6.2 Legen die Kund:innen binnen der Frist den Antrag des dinglich Berechtigten auf Abschluss des Nutzungsvertrages vor, können die Kund:innen den Vertrag fristlos kündigen, wenn SWL den Antrag gegenüber den Eigentümer:innen nicht binnen eines Monats durch Übersendung des gegengezeichneten Vertrages annimmt.

6.3 Soweit und solange ein Nutzungsvertrag bzw. eine GEE nicht vorliegt, ist SWL von der Verpflichtung zur Leistung frei.

6.4 Sind die Kund:innen die Grundstückseigentümer:innen und liegt kein Fall der Ziff. 6.2 vor, bleibt der Bestand des Vertrages von der Leistungsfreiheit der SWL nach Ziff. 6.3 unberührt und die Kund:innen haben bis zur ordnungsgemäßen Beendigung die nutzungsunabhängige Vergütung weiter zu leisten.

7. Pflichten und Obliegenheiten der Kund:innen

7.1 Die Kund:innen verpflichten sich, im Rahmen erforderlicher Mitwirkungshandlungen die SWL bei ihrer Tätigkeit angemessen so zu unterstützen, dass sie ihre Leistungen vertragsgemäß erbringen kann. Dies gilt insbesondere auch für die Einholung eventuell erforderlicher Genehmigung und die Erfüllung dort genannter Auflagen.

7.2 Sobald den Kund:innen erstmalig die Leistung von SWL bereitgestellt wird, hat er diese unverzüglich auf ihre Vertragsgemäßheit zu prüfen und offensichtliche und/oder festgestellte Mängel anzuzeigen. Später festgestellte Mängel der von SWL geschuldeten Leistung hat er ebenfalls unverzüglich SWL anzuzeigen. Haben die Kund:innen die Störung zu vertreten oder liegt eine von den Kund:innen gemeldete Störung nicht vor und hätten die Kund:innen dies erkennen können, ist SWL berechtigt, den Kund:innen die durch die Fehlersuche, Mängelbeseitigung bzw. Entstörung entstandenen Kosten in Rechnung zu stellen. Weitergehende Schadensersatzansprüche bleiben unberührt.

7.3 Verfügen die Kund:innen über eine eigene Rufnummer und wird diese zur Ausführung eines Dienstes durch SWL verwendet, sind sie verpflichtet, SWL unverzüglich über den Widerruf der zugeteilten Rufnummer durch die Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen („BNetzA“) zu unterrichten. Ferner haben die Kund:innen die Änderung ihrer Rufnummer oder die Rückgabe der Rufnummer an die BNetzA SWL unverzüglich mitzuteilen. Zudem sichern die Kund:innen zu, dass Telefonnummern, mit deren Übernahme sie SWL beauftragen, frei von Rechten Dritter sind. Alle Mitteilungen an SWL haben in Textform (z. B. E-Mail) unter Nachweis der Identität bzw. Berechtigung der Kund:innen zu erfolgen.

7.4 Die Kund:innen verpflichten sich, grundsätzlich nur ihnen zur Nutzung zugewiesene Rufnummern zu verwenden. Im Rahmen des Leistungsmerkmals „Ausgehende Rufnummer festlegen“ haben die Kund:innen die Möglichkeit, eine von ihrer ihnen zugewiesenen Rufnummer abweichende Rufnummer anzeigen zu lassen. Nutzen die Kund:innen zu diesem Zweck die Rufnummer eines Dritten, so werden die Kund:innen gegenüber SWL unaufgefordert einen Nachweis darüber erbringen, dass sie seitens des Dritten zur Verwendung der Rufnummer befugt sind.

7.5 Die Kund:innen verpflichten sich, ihre Mitarbeiter darauf hinzuweisen, dass bei einem räumlich ungebundenen oder verteilten Einsatz von Telefonie-Endgeräten eine Vermittlung von Notrufen immer nur zu der Notrufannahmestelle erfolgt, die für die genutzte Rufnummer zuständig ist. Auf die Regelungen zu „Nomadische Nutzung“ in der Leistungsbeschreibung wird hingewiesen.

7.6 Weitere Mitwirkungspflichten können sich aus dem SLA und den Leistungsbeschreibungen ergeben.

7.7 Die Kund:innen unterstützen die SWL bei der Einholung aller von der SWL beizubringenden Genehmigungen, indem sie für die Einhaltung der an die Genehmigungen geknüpften Bedingungen und Auflagen sorgen, soweit sie sie betreffen.

7.8 Die Kund:innen tragen die Obliegenheit, im Rahmen ihrer Verantwortungssphäre die möglichen und zumutbaren Sicherheitsmaßnahmen zu treffen, damit die Dienste der SWL nicht missbräuchlich durch Dritte genutzt werden können. Zu dieser Obliegenheit zählt, dass die Kund:innen verfügbare Updates für die von ihnen betriebenen Geräte und Systeme einspielen und die Verfügbarkeit dieser Updates regelmäßig prüfen.

7.9 Die Kund:innen stellen für die Vertragsdauer auf ihre Kosten Strom, Erdung und Raum für die technischen Einrichtungen nach den anerkannten Regeln der Technik bereit, die bei ihnen zur Erbringung der vertragsgemäßen Leistung durch SWL erforderlich sind.

7.10 Die Kund:innen sind verpflichtet, ausschließlich solche Geräte und Anwendungen mit dem Netz zu verbinden, die den einschlägigen Vorschriften und anerkannten Kommunikations-Protokollen entsprechen.

7.11 Überlassene Einrichtungen sind vor Beeinflussung durch elektrische Fremdspannung oder magnetische Wirkungen zu bewahren. Endeinrichtungen dürfen nicht angeschlossen bzw. benutzt werden, wenn ihre Verwendung in öffentlichen Telekommunikationsnetzen in der Bundesrepublik Deutschland unzulässig ist.

7.12 Arbeiten am Leitungsnetz der SWL oder an überlassenen Netzabschlüssen und Datenübertragungseinrichtungen sind ausschließlich SWL oder von SWL Beauftragten vorbehalten. Hierzu stellen die Kund:innen unentgeltlich im erforderlichen Umfang Informationen über verdeckte Leitungen und Rohre zur Verfügung. Stellt die Kund:innen die erforderlichen Informationen nicht zur Verfügung, ist SWL berechtigt, die Arbeiten zu verweigern.

7.13 Die Kund:innen haben SWL zur Sicherstellung ihrer Leistung und zur Beseitigung von Störungen im Telekommunikationsnetz Zugang zu den Einrichtungen zu gewähren, die sich in ihren Räumen bzw. auf ihrem Grundstück befinden. Gewähren die Kund:innen keinen Zutritt oder sind sie in angemessener Frist nicht erreichbar, kann SWL die Sicherstellung der Leistung nicht gewährleisten und ist bei Störungen berechtigt, die Kund:innen vom Netz zu trennen. Die Kund:innen werden in diesem Fall von ihrer Leistungspflicht nicht befreit. Die Kund:innen haben auf Verlangen SWL auch die Überprüfung ihrer Endgeräte zu gestatten, es sei denn, dass diese als Störungsursache technisch nicht in Betracht kommen. Weitergehende Schadensersatzansprüche bleiben unberührt.

7.14 Die Kund:innen dürfen die ihnen erbrachten Leistungen nur in dem vertraglich vereinbarten Umfang und nur nach Maßgabe der jeweils geltenden gesetzlichen Bestimmungen und anerkannten Regeln der Technik nutzen. Insbesondere darf die Kund:innen keine strafbaren und insbesondere keine beleidigenden, verleumderischen, volksverhetzenden, pornografischen, sitten oder gesetzeswidrigen Inhalte über das Netz der SWL und/oder das Internet verbreiten oder einer solchen Verbreitung oder Bereithaltung zum Abruf durch Dritte Vorschub leisten. Die Kund:innen haben bei der Nutzung insbesondere auch den Urheber und Datenschutz sowie das Wettbewerbsrecht zu wahren. Er hat dafür Sorge zu tragen, dass von seinen Endgeräten keine Störungen im Netz der SWL oder der sonstigen Netzteilnehmer verursacht werden. Bei einem Verstoß gilt Ziff. 8.1.

7.15 Eine Anrufweiterleitung darf nur zum Zweck der Erreichbarkeit der Kund:innen, oder der mit ihnen in einem Haushalt lebenden Personen eingerichtet werden. Vor der Einrichtung einer solchen Anrufweitschaltung auf den Anschluss eines Dritten, hat er dessen Einverständnis einzuholen.

7.16 Einen Verdacht auf missbräuchliche Nutzung ihrer Benutzerkennung/ihrer Passwortes teilen die Kund:innen unverzüglich mit und werden in diesem Fall ihr Passwort ändern.

7.17 Die Kund:innen haben SWL auf erstes Anfordern von allen Ansprüchen Dritter freizustellen, die wegen der Pflichten nach Ziffer 7.14 dieser AGB oder aufgrund sonstiger rechtswidriger Handlungen der Kund:innen erhoben werden.

7.18 Besteht ein plausibler Verdacht, dass die Kund:innen die Pflichten nach Ziff. 7.14 verletzen, kann SWL die Nutzung durch die Kund:innen vorläufig sperren bzw. beschränken. Die Kund:innen sind hierüber möglichst 48 Stunden im Voraus zu informieren. Dies gilt nicht, wenn nach der Verdachtslage Gefahr im Verzug besteht. Wird der Verdacht einer Pflichtverletzung nach Ziff. 7.14 von den Kund:innen beseitigt, wird die Sperre/ Beschränkung unverzüglich aufgehoben.

7.19 Bestätigen die Kund:innen SWL schriftlich, dass sie eine Pflichtverletzung nach Ziff. 7.14 beseitigt haben bzw. zukünftig unterlassen, so wird die Sperre bzw. Beschränkung aufgehoben. Ist die Pflichtverletzung entgegen der Bestätigung nicht beseitigt bzw. wiederholen die Kund:innen schuldhaft die Pflichtverletzung, so kann SWL ohne weitere Abmahnung den Vertrag fristlos kündigen.

7.20 Beruht der Verdacht auf der Geltendmachung der Verletzung von Rechten Dritter durch die betroffenen Dritten, wird SWL die Kund:innen auch hierüber informieren. Die Kund:innen haben dann einen Anspruch auf Aufhebung der Sperre bzw. Beschränkung, wenn er eine gerichtliche oder behördliche Verfügung vorlegt, die sie gegen den Dritten erwirkt haben.

7.21 Soweit die Kund:innen die vertragsgemäßen Leistungen von SWL zur Versendung von Daten nutzen und durch fehlerhafte Leistungen der SWL Daten bei Kund:innen selbst verloren gehen oder beschädigt werden können, sind sie zur vorsorglichen Schadensminderung verpflichtet, ihre Daten in anwendungsadäquaten Intervallen so zu sichern, dass diese bei Verlust aus in maschinenlesbarer Form bereitgestelltem Datenmaterial mit vertretbarem Aufwand rekonstruiert werden können.

7.22 Die Kund:innen haben die Angaben zu ihrem Vertrag wahrheitsgemäß nach bestem Wissen und Gewissen zu machen. Die Kund:innen sind verpflichtet, jede Änderung ihres Namens, ihrer Wohn- oder Geschäftsanschrift, ihrer Rechnungsanschrift, ihrer Rechtsform und im Falle der erteilten Einzugsermächtigung ihrer Bankverbindung unverzüglich und wahrheitsgemäß SWL in Schriftform unter Angabe der betroffenen Kundennummer(n) oder soweit dort möglich, im Online-Kundenportal anzuzeigen. Soweit es sich nicht um Namen natürlicher Personen handelt, sind die Kund:innen zum Nachweis des Namens durch entsprechen den Registerauszug verpflichtet.

7.23 Kommen die Kund:innen der vorgenannten Verpflichtungen nicht nach, ist SWL berechtigt, die für die Ermittlung notwendiger Informationen entstehenden Kosten den Kund:innen in Rechnung zu stellen. Ferner sind die Kund:innen gehindert, sich auf einen späteren Zugang zu berufen, wenn SWL rechtzeitig Erklärungen an die letzte bekannte Anschrift übersandt hat und es wegen Nachsendung oder erforderlicher Ermittlungen der neuen Anschrift zu Verzögerungen kommt.

8. Unterbrechung von Diensten

8.1 SWL ist berechtigt einen Dienst zu unterbrechen, in der Dauer zu beschränken oder in sonstiger Weise zeit- beziehungsweise teilweise oder ganz einzustellen, soweit dies aus Gründen der öffentlichen Sicherheit, der Sicherheit des Netzbetriebes, zum Schutz vor Missbrauch der Dienste, der Aufrechterhaltung der Netzintegrität (insbesondere der Vermeidung schwerwiegender Störungen des Netzes, der Software oder der gespeicherten Daten), der

Interoperabilität der Dienste, des Datenschutzes oder zur Vornahme betriebsbedingter oder technisch notwendiger Arbeiten erforderlich ist.

8.2 Unterbrechungen zur Durchführung von Servicemaßnahmen werden ohne Ankündigung durchgeführt, sofern diese während nutzungsschwacher Zeiten vorgenommen werden und nach Einschätzung von SWL voraussichtlich nur zu einer kurzzeitigen Unterbrechung des Dienstes führen.

8.3 Rechte der Kund:innen aus § 57 Abs. 4 und 58 TKG bleiben klarstellend jeweils unberührt, siehe hierzu Ziffern 26 und 27.

9. Online-Kundenportal und Zugang zur Kundenhotline

9.1 Soweit im Vertrag vereinbart ist, dass ein Online-Kundenportal bereitgestellt wird, ist dieses für die Vertragskommunikation zu nutzen. Es gilt hierzu insbesondere Folgendes:

9.2 Bei Abschluss eines solchen Vertrags kommunizieren SWL und die Kund:innen miteinander über die Dokumente, die SWL oder Kund:innen in das online-Kundenportal und das dortige Postfach der Kund:innen einstellt. Die Kund:innen erhalten Zugangsdaten, die sie vertraulich behandeln müssen.

9.3 SWL behält sich vor, die Kund:innen angemessen per E-Mail an dessen hinterlegte E-Mail-Adresse zu unterrichten über die Einstellung (Zustellung) von Dokumenten. Den Kund:innen bleibt es unbenommen, auch auf anderem Weg mit SWL zu kommunizieren.

9.4 SWL behält sich ebenfalls vor, Mitteilungen in Einzelfällen per Post oder auf anderem geeigneten Wege versenden zu dürfen.

9.5 Allgemein gilt aus Gründen des Datenschutzes und der Datensicherheit, dass SWL den Kund:innen oder seinen Vertretern und Bevollmächtigten nur telefonischen Zugang zu seinen personenbezogenen Daten und Anliegen gewähren darf, wenn er sich am Telefon ausreichend sicher als Berechtigter authentifiziert hat. Das Recht, andere und weitere Zugangswege zu nutzen, bleibt den Kund:innen unbenommen.

9.6 Als sicheres Datum gilt entweder eine vertraulich an die Kund:innen vergebene PIN oder die Zugangsdaten. SWL wird auch weitere sichere und zumutbare Formen der Kundenauthentifizierung beachten, insbesondere, wenn Kund:innen Rechte aus der DS-GVO wahrnehmen möchte.

10. Nutzung durch Dritte

10.1 Soweit die Kund:innen die befugte oder unbefugte Nutzung der Leistung durch Dritte zu vertreten haben, sind sie verpflichtet, das Entgelt für diese Leistungen zu zahlen und müssen sich deren Verhalten wie eigenes Verhalten zurechnen lassen.

10.2 Ferner müssen sie dafür Sorge tragen, dass auch diese sämtliche Kundenpflichten, insbesondere auch nach Ziff. 7.14 dieser Bedingungen, einhalten.

10.3 Die Kund:innen dürfen Dritten ohne vorherige schriftliche Erlaubnis der SWL, die nur aus sachlichen Gründen verweigert werden darf, die bereitgestellte Leistung nicht zur ständigen Alleinnutzung überlassen.

10.4 Die Kund:innen dürfen ohne vorherige schriftliche Erlaubnis der SWL, die im freien Ermessen der SWL steht, die bereitgestellte Leistung weder ganz noch teilweise an Dritte überlassen. Dritte sind hierbei nicht die im Haushalt der Kund:innen lebenden Personen oder Besucher der Kund:innen oder solche Dritte, die offensichtlich vom Vertragszweck erfasst sein sollen. Bei einem Verstoß kann SWL gemäß Ziff. 23.9 den Vertrag fristlos kündigen. Ferner kann SWL von Kund:innen verlangen, so gestellt zu werden, wie SWL ohne die Nutzung stünde.

11. Entgelte, Rechnungsstellung und Einzelverbindungs nachweis

11.1 Die von Kund:innen an SWL zu zahlenden Entgelte bestimmen sich nach der jeweils vereinbarten Preisliste für die vertragliche Leistung. SWL veröffentlicht die jeweils aktuellsten allgemein angebotenen Preise und Tarife nach § 52 TKG auf der Internetseite svhl.de, siehe hierzu auch Ziffer 21. Wegen einer Änderung der jeweils vereinbarten Preisliste (sowie sonstiger vertraglicher Regelungen) gilt § 57 Absatz 4 TKG, siehe Ziff. 24.

11.2 Die Kund:innen sind auch zum Ausgleich aller Entgelte für Leistungen verpflichtet, die durch die befugte oder unbefugte Nutzung der Leistungen durch Dritte entstanden sind, wenn und soweit er diese Nutzung zu vertreten hat.

11.3 Die Zahlungspflicht der Kund:innen beginnt mit der betriebsfähigen Bereitstellung der Leistung, es sei denn es wurden gesonderte Vereinbarungen vorgenommen. SWL stellt den Kund:innen das zu zahlende Entgelt für erbrachte Leistungen entsprechend der jeweils gültigen Preisliste in der Regel innerhalb von 14 Tagen nach Ablauf eines jeden Nutzungsmonats in Rechnung. Sind monatlich zu zahlende Entgelte für Teile eines Kalendermonats zu zahlen, wird jeder Tag des Monats, für den eine Zahlungspflicht besteht, mit 1/30 des monatlichen Entgelts berechnet. Einrichtungspreise sind mit Beginn der Dienstleistung fällig.

11.4 Alle übrigen Entgelte sind von den Kund:innen jeweils nach Leistungserbringung zu zahlen.

11.5 Die Rechnung von SWL über Telekommunikationsdienstleistungen sowie ggf. Leistungen Dritter hat den Inhalt nach § 62 TKG, siehe Ziffer 31. Aus dieser Ziffer 31 ergeben sich auch die Regeln zu Teilzahlungen und weitere Hinweise.

11.6 Die Rechnung wird mit dem Zugang fällig. Die Rechnungsstellung und der Zugang erfolgen grundsätzlich durch Hinterlegung der Rechnung als elektronisches Dokument im Online-Kundenportal (Postfach der Kund:innen) der SWL. Die Kund:innen werden durch Übermittlung einer entsprechenden Benachrichtigung per EMail an eine von Kund:innen angegebene EMailAdresse informiert. Hiermit gilt die Rechnung in der Verfügungsgewalt

der Kund:innen als zugegangen. Die Rechnungsstellung per Post kann von den Kund:innen gemäß bei Beauftragung geltender Preisliste als Zusatzleistung beauftragt werden.

11.7 Wird auf Wunsch der Kund:innen ein Einzelverbindungs nach § 65 TKG erteilt, werden die Zielnummern nach Wahl der Kund:innen vollständig oder unter Kürzung um die letzten drei Ziffern aufgeführt. Machen die Kund:innen von ihrem Wahlrecht keinen Gebrauch, erfolgt eine ungekürzte Aufführung, siehe Ziffer 32.

11.8 Gegen Ansprüche der SWL können die Kund:innen nur aufrechnen mit (1.) unbestrittenen oder (2.) rechtskräftigen festgestellten oder (3.) offenkundig berechtigten Ansprüchen.

11.9 Darüber hinaus sind die Kund:innen zur Ausübung eines Zurückbehaltungsrechtes nur insoweit befugt, als ihr Gegenanspruch aus dem gleichen Vertragsverhältnis beruht.

12. Zahlungsbedingungen

12.1 Zahlungsweise ist grundsätzlich das Einzugsverfahren bzw. SEPALastschriftverfahren, wofür die Kund:innen eine widerrufliche Einzugsermächtigung bzw. einen Lastschriftauftrag erteilen. Eine andere Zahlungsweise kann vereinbart werden und ein zusätzliches Entgelt gem. Preisliste auslösen.

12.2 Für die Anmahnung fälliger Rechnungsbeträge nach Verzugsbeginn sind die Kund:innen verpflichtet, einen pauschalen Schadensersatz zu zahlen (Mahngebühr). Die Mahngebühr ist der Preisliste zu entnehmen. Der SWL steht der Nachweis eines höheren Schadens, den Kund:innen der Nachweis eines geringeren Schadens offen. Die Geltendmachung eines Zinsschadens bleibt vorbehalten.

12.3 Spätestens 14 Tage nach Zugang einer Rechnung muss der Rechnungsbetrag auf dem in der Rechnung angegebenen Konto gutgeschrieben sein. Soweit eine Einzugsermächtigung vorliegt, wird SWL das von den Kund:innen geschuldete Entgelt vom Konto abbuchen. Der Einzug erfolgt frühestens 5 Tage nach Zugang der Rechnung. Die Kund:innen haben nach Zugang der Rechnung rechtzeitig für eine ausreichende Deckung zu sorgen. SWL ist berechtigt, den Bankeinzug für die jeweilige Rechnung einzustellen, sofern die Lastschrift aufgrund einer Kontounterdeckung nicht erfolgen konnte.

12.4 SWL ist berechtigt, nach Verzug der Kund:innen für jede Mahnung von Kund:innen pauschalierten Schadensersatz gemäß der zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses geltenden Preisliste zu verlangen. Soweit es im Rahmen eines berechtigten Einzugs aufgrund erteilter Einzugsermächtigung bzw. erteiltem SEPALastschriftauftrag zu einer Rückbelastung kommt, kann SWL einen pauschalierten Schaden gemäß der zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses geltenden Preisliste pro Rückbelastung verlangen, sofern die Kund:innen den Nicht-Einzug zu vertreten haben. Hinsichtlich vorstehender Schadenspauschalen gilt, dass beiden Seiten das Recht zusteht, nachzuweisen, dass der tatsächliche Schaden niedriger oder höher ist. Weitergehende Verzugsansprüche bleiben unberührt.

12.5 Erteilt SWL im Rahmen einer Verständigung mit den Kund:innen über Folgen geltend gemachter Pflichtverletzungen den Kund:innen eine Kulanzgutschrift, wird diese mit bestehenden und, soweit die Kulanzgutschrift über bestehende Forderungen hinausgeht, mit zukünftigen Forderungen verrechnet. Eine Auszahlung ist ausgeschlossen, es sei denn, die Kund:innen haben einen Anspruch auf Erteilung der Gutschrift.

12.6 Wird SWL nach Vertragsabschluss eine wesentliche Verschlechterung der Vermögensverhältnisse der Kund:innen bekannt (etwa, weil die Kund:innen in Zahlungsverzug geraten), so ist SWL berechtigt, noch ausstehende Leistungen nur gegen Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung zu erbringen. Werden die Vorauszahlungen oder die Sicherheitsleistungen auch nach Ablauf einer angemessenen Nachfrist von zwei Wochen nicht erbracht, so kann SWL ganz oder teilweise den Vertrag kündigen. Die Geltendmachung weiterer Rechte bleibt SWL ausdrücklich vorbehalten.

12.7 Die Kund:innen können Einwendungen gem. § 67 TKG erheben, siehe Ziffer 33.

13. Miet- oder leihweise Hardware-Überlassung

13.1 Je nach Vertragstyp / Produkt und Erfordernis benötigen die Kund:innen zur Nutzung der von SWL angebotenen Leistungen zusätzliche Hardware, die je nach Vertragstyp / Produkt von SWL leih- oder mietweise überlassen wird.

13.2 Von SWL miet- oder leihweise überlassene Hardware (Service- und Technischeinrichtungen, einschließlich der von ihr installierten Leitungsrohre, Glasfaserkabel, Schaltschränke, Multiplexer, Multimedia-Box, Kabelreceiver, Modems etc.) wird ausdrücklich zu einem vorübergehenden Zweck gemäß § 95 BGB eingebaut und steht und bleibt im Eigentum von SWL, soweit nicht mit den Kund:innen etwas anderes (Kauf) ausdrücklich vereinbart und erklärt wird.

13.3 SWL ist berechtigt, für die miet- oder leihweise Überlassung von Hardware eine angemessene Hinterlegungsgebühr (Kautions) zu verlangen. Die Hinterlegungsgebühr wird einmalig, grundsätzlich mit der nächsten monatlichen Rechnung, erhoben. Die Rückerstattung der Hinterlegungsgebühr erfolgt unverzinst bei Beendigung des Vertragsverhältnisses mit der folgenden monatlichen (Ab-) Rechnung, soweit die Hardware in vertragsgemäßem Zustand zurückgegeben wird.

13.4 SWL behält sich vor, die Software/Firmware der miet- oder leihweise überlassenen Hardware und/oder Hardware jederzeit für die Kund:innen kostenfrei zu aktualisieren. Die Kund:innen haben hierfür SWL entsprechenden Zugang zu gewähren.

13.5 Die Kund:innen sind verpflichtet, SWL über sämtliche Beeinträchtigungen ihres Eigentumsrechts an der geliehenen oder gemieteten Hardware beispielsweise durch Pfändung, Beschädigung oder Verlust unverzüglich zu informieren und binnen zwei Tagen nach telefonischer Meldung auch schriftlich anzuzeigen. Haben die Kund:innen die Beeinträchtigung zu vertreten, kann SWL den Vertrag außerordentlich kündigen und Schadensersatz verlangen.

13.6 Nach Beendigung des Vertrages sind die Kund:innen verpflichtet, miet- oder leihweise überlassene Hardware, einschließlich der an die Kund:innen ausgehändigten Kabel und sonstigem Zubehör auf eigene Kosten und eigene Gefahr innerhalb von 14 Tagen an SWL, zurückzugeben, sofern SWL die Kund:innen hierzu schriftlich auffordert. Kommen die Kund:innen dieser Verpflichtung nach Satz 1 nicht nach, so wird SWL den Kund:innen diese Hardware einschließlich des genannten Zubehörs mit dem Zeitwert (siehe Ziffer. 13.7) abzüglich der Kautions in Rechnung stellen.

13.7 Die Kund:innen haften für alle von ihnen zu vertretenden Schäden an der miet- oder leihweise überlassenen Hardware oder den Verlust der überlassenen Hardware als pauschalierter Schadensersatz zum Netto-Neuwert. Bei einer Nutzung dieser Geräte von mehr als einem Jahr werden pro abgelaufenes Vertragsjahr 15 Prozent des Netto-Neuwertes zu Gunsten der Kund:innen von der Entschädigungssumme abgezogen. Den Kund:innen bleibt es unbenommen, nachzuweisen, dass SWL kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist.

13.8 Schadensersatzansprüche gegen SWL wegen Mängel der Ware sind nach Maßgabe der Ziff. 34 dieser AGB beschränkt. § 444 BGB bleibt unberührt.

14. Verkauf und Eigentumsübertragung bei Endgeräten

14.1 Ist ausdrücklich der Verkauf eines Endgerätes Gegenstand des Vertrages oder erfolgt dieser durch SWL zusätzlich zu einem bestehenden Vertrag, gilt, sofern die Parteien nichts anderes vereinbaren Folgendes:

14.2 Das Eigentum geht an die Kund:innen erst mit vollständiger Leistung des Kaufpreises über. Subventionierte Hardware wird den Kund:innen nur im Zusammenhang mit einer langfristigen Vertragsbeziehung (Mindestvertragslaufzeit) angeboten.

14.3 SWL steht das Recht zu, bei Mängeln nach eigener Wahl Ersatz zu leisten oder zumindest zwei Nachbesserungsversuche zu unternehmen. Erst nach Scheitern dieser Maßnahmen können die Kund:innen weitere Rechte, wie insbesondere Rücktritt oder Minderung ausüben. Sofern die Kund:innen kein Verbraucher sind, hat SWL das Recht, die Kund:innen zunächst auf die Geltendmachung von Nacherfüllungsansprüchen gegenüber einem Dritten zu verweisen. Ist diese fruchtlos, bleibt das Recht der Kund:innen unberührt, Gewährleistungsrechte nach Maßgabe der vorliegenden Regelungen unmittelbar gegenüber SWL geltend zu machen. Ferner beträgt die Verjährungsfrist für Gewährleistungsansprüche der Kund:innen, die nicht Verbraucher sind, ein Jahr. Der Beginn der Verjährung richtet sich nach den gesetzlichen Bestimmungen.

14.4 Schäden durch unsachgemäße Behandlung oder höhere Gewalt sind nicht von der Gewährleistung abgedeckt. Die sachgemäße Behandlung bestimmt sich nach den angemessenen Vorgaben des Herstellers und/oder der von SWL mitgeteilten Nutzungsbedingungen.

14.5 Schadensersatzansprüche gegen SWL wegen Mängel der Ware sind nach Maßgabe der Ziff. 34 dieser AGB beschränkt. § 444 BGB bleibt unberührt.

15. Flatrates und Minutenpakete

15.1 Flatrates für Telekommunikation und Internetzugang gelten nur, sofern diese ausdrücklich vereinbart sind. In diesem Fall gelten die folgenden Bestimmungen, sofern nichts anderes zum konkreten Produkt vereinbart ist.

15.2 Eine Telefonflatrate ermöglicht den Kund:innen Verbindungen zu den im jeweiligen Flatrate-Produkt genannten Zielen zu einem festen monatlichen Entgelt mit Ausnahme der dort genannten Sonderziele / Sonderrufnummern. Diese Einwahlen zu Sonderzielen oder Sonderrufnummern werden separat nach der aktuellen Preisliste berechnet. Sofern die Kund:innen bei der Produktbestellung im Rahmen eines zulässigen Länderwunsches für eine Flatrate ein Zielland gewählt haben, können sie diese Wahl maximal einmal pro Abrechnungszeitraum, gültig ab dem nächsten Abrechnungszeitraum, ändern. Flatrate-Tarife für den Internetzugang umfassen klarstellend nicht die Nutzung eventuell entgeltpflichtiger Angebote beziehungsweise Inhalte, die im Internet verfügbar sind.

15.3 Eine Internet-Flatrate ermöglicht den Kund:innen zu einem festen monatlichen Entgelt, den Zugang zum Internet zu nutzen.

15.4 Die von SWL angebotenen Flatrates sind anschlussgebunden und dürfen vom Kunden nicht auf einen anderen Anschluss übertragen werden.

15.5 SWL behält sich das Recht vor, bei Flatrates die Verbindungen zu trennen, frühestens jedoch 12 Stunden nach deren Aufbau.

15.6 Der Wechsel zu einem Produkt mit TK- oder Internet-Flatrate ist nur zum folgenden Abrechnungszeitraum möglich.

15.7 Flatrates dürfen nicht für Dienste genutzt werden, bei denen der Anrufer oder Dritte allein wegen des Anrufs (also unabhängig von dessen Inhalt) eine Auszahlung oder eine andere mittelbare oder unmittelbare Vergünstigung bekommen.

15.8 Bei der Nutzung der Flatrate-Optionen sind die Kund:innen verpflichtet,

- keine anderen Verbindungen als direkte Mensch-zu-Mensch-Sprachtelefonie zu Teilnehmern herzustellen;
- keine Verbindungen herzustellen, die Auszahlungen oder andere Gegenleistungen an die Kund:innen oder an Dritte zur Folge haben oder haben sollen;
- keine Verbindungen herzustellen, um Dritten die Nutzung der Telekommunikationsleistung zu ermöglichen oder um diese anderweitig an Dritte weiterzugeben;
- sie nicht zum Anbieten von Telekommunikations- und Mehrwert-, Call-Center- oder Telefonvertriebsdiensten oder für Massenkommunikationsdienste zu nutzen;
- keine Anrufweiterleitungen von Anschlüssen herzustellen, für die keine Flatrate oder kein

Minutenpaket beauftragt wurde, auf solche, für die eine Flatrate oder ein Minutenpaket beauftragt wurde;

- keine automatisierten, nicht-manuellen Wahlvorgänge zu veranlassen, beispielsweise zum Zwecke der Fernüberwachung von technischen Geräten;
- einen SIP-Account nicht mit mehreren Nutzern parallel zu nutzen.

16. Besondere Bedingungen für den Internet-Zugang

16.1 Die SWL stellt den Kund:innen nach den vereinbarten Bedingungen gemäß der Leistungsbeschreibung einen Internetanschluss nur dann zur Verfügung, sofern dies ausdrücklich zum vereinbarten Leistungsgegenstand gehört. Ist dies der Fall, gilt:

16.2 Die hiernach bestimmte Leistung steht unter dem technischen Vorbehalt, dass die Bandbreite während der gesamten Vertragslaufzeit verfügbar ist. Aus technischen und physikalischen Gründen und durch die Beeinflussung mit anderen Anschlüssen kann es wegen technischer Besonderheiten im Nachhinein dazu kommen, dass sich die zur Verfügung stehende Kapazität (Bandbreite) reduziert. Der SWL steht deshalb für diesen Fall, sofern die SWL die Änderung der Bandbreite aus eigenen Mitteln nicht beheben kann, ein Anpassungsrecht nach billigem Ermessen zu. Hierzu gilt:

16.3 Die vereinbarte Übertragungsbandbreite im Sinne der Leistungsbeschreibung kann deshalb einseitig von der SWL nach billigem Ermessen durch schriftliche Erklärung mit einer Ankündigungsfrist von 1 Monat ab Zugang des Schreibens auf ein niedrigeres Leistungsniveau reduziert werden, wenn sich aus technischen und physikalischen Gründen die zur Verfügung stehende Bandbreite der für die Kund:innen zur Verfügung stehenden Anschlussleitung objektiv ändert. Die SWL wird ab dem Änderungszeitpunkt nur den Preis berechnen, der der geänderten Leistung gemäß der jeweils aktuellen Preisliste entspricht. Hinsichtlich dieser Vertragsänderung gelten das Verfahren und die Rechte der Kund:innen nach Ziffer 24 und § 57 TKG.

16.4 Die Kund:innen nutzen die Angebote im Internet auf eigene Gefahr und unterliegen dabei den jeweils geltenden Regeln und Vorschriften und verpflichten sich, diese einzuhalten und respektieren Namens-, Urheber- und Markenrechte Dritter.

16.5 Die übermittelten Inhalte unterliegen im Regelfall keiner Überprüfung durch die SWL insbesondere nicht daraufhin, ob sie schadensverursachende Software (z. B. Viren) enthalten.

16.6 Die geschäftsmäßige (auch die unentgeltliche) Bereitstellung der Dienste an Dritte ist ohne ausdrückliche schriftliche Erlaubnis nicht gestattet. Es darf somit z. B. kein öffentlicher HotSpot für den Internet-Access betrieben werden ohne entsprechende Vereinbarung mit der SWL.

17. Besondere Bedingungen für TV-Produkte

17.1 TV-Produkte können in der Regel als Option zu einem Tarif der SWL hinzu gebucht werden. Bei Buchung einer TV-Option kommt jeweils ein separates Vertragsverhältnis über die Lieferung und Abrechnung des TV-Dienstes zustande.

17.2 Die Bereitstellung des TV-Signals erfolgt durch den TV-Diensteanbieter direkt an die Kund:innen. TV-Diensteanbieter ist zurzeit die Exaring AG, München, mit dem Produkt waipu.tv. Ein Vertrag über die Lieferung des TV-Signals kommt zwischen den Kund:innen und dem TV-Diensteanbieter zustande. Die Kund:innen akzeptieren hierfür die AGB sowie die Datenschutzbestimmungen des TV-Diensteanbieters. Diese werden im Bestellprozess von SWL und auf der glasfaser-luebeck.de zugänglich gemacht.

Ein Vertrag über die Abrechnung und Verwaltung des TV-Dienstes kommt zwischen den Kund:innen und der SWL zustande. SWL agiert als Vertriebspartner des TV-Diensteanbieters und rechnet den Vertrag im eigenen Namen zu den von SWL angebotenen Konditionen mit den Kund:innen ab. SWL erwirbt diesbezüglich eigene Zahlungsansprüche gegen die Kund:innen.

17.3 SWL ist Ansprechpartner und Kommunikationsbevollmächtigter für beide Vertragsverhältnisse.

17.4 Die Buchung der TV-Option setzt das Bestehen eines Dienstvertrags über ein Breitband-Internetprodukt der SWL voraus. Endet der Vertrag über das Breitband-Internetprodukt, so enden die Vertragsverhältnisse über die TV-Option automatisch mit.

17.5 Unbeschadet vorstehender Ziffer 17.4 können die Verträge über die TV-Option von den Kund:innen oder von SWL mit einer Frist von einem Monat zum Monatsende ordentlich gekündigt werden. Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt hiervon unberührt. SWL ist empfangsbefähigt für Kündigungen des Vertrags mit dem TV-Diensteanbieter. Kündigungen durch SWL gelten auch als Kündigung des Vertrags mit dem TV-Diensteanbieter.

17.6 Der TV-Diensteanbieter übermittelt die Streamingdienste direkt über die Internetanbindung der SWL unter folgenden Bedingungen:

- Der TV-Diensteanbieter der SWL übermittelt die verfügbaren Programme nur derart und solange, wie ihm dies die Bindung an Gesetze, nationale und internationale Vereinbarungen und Entscheidungen Dritter (z.B. Landesmedienanstalten und Programmveranstalter/-veranstalter) ermöglichen.
- Pay-TV-Programme und Video-on-Demand-Dienste werden nur in dem Umfang, wie in den TV-Paketen angegeben ist, angeboten. Der Umfang ist mit den jeweiligen in der aktuellen Preisliste enthaltenen Preisen für TV-Pakete abgegolten.
- SWL bzw. der TV-Diensteanbieter behalten sich vor, das Programmangebot, die einzelnen Kanäle, sowie die Nutzung der einzelnen Kanäle nach billigem Ermessen zu ergänzen, zu erweitern, zu kürzen oder in sonstiger Weise zu verändern. Bei Einstellung eines Sender-

betriebs kann es zu unangekündigten Kürzungen des Programmangebotes kommen. In diesem Fall wird sich SWL um gleichwertigen Programmersatz bemühen.

- Für die Nutzung des Streamingdienstes wird kein spezieller Receiver benötigt. Im Fall eines Smart-TV ist die Nutzung direkt am Gerät über eine App des TV-Anbieters möglich. Bei älteren Flachbildfernsehern ist eine Nutzung eines zusätzlichen HDMI-Sticks (z.B. Amazon Fire-TV-, Google Chrome- oder waipu.tv 4K Stick) erforderlich. Alternativ kann der Streamingdienst auch mobil mit dem Smartphone oder Tablet (ebenfalls mittels App) genutzt werden.

17.7 Der Vertrag mit SWL bzw. dem TV-Diensteanbieter entbindet nicht von der Anmeldepflicht zum ARD ZDF Deutschlandradio Beitragsservice (vormals: GEZ).

17.8 Den Kund:innen obliegt die Bereitstellung der Innenhausverkabelung (bzw. Weitergabe des dafür nötigen Internetsignals) gemäß den technischen Richtlinien. Die Kund:innen haben selbst die eventuell erforderliche Zustimmung des Vermieters bzw. Grundstückseigentümers zur Innenhausverkabelung einzuholen. Entspricht die Kundenanlage nicht den technischen Anschlussbedingungen des Hausanschlusses, so ist SWL für eine dadurch reduzierte Leistung nicht verantwortlich.

17.9 Die Kund:innen dürfen Jugendlichen unter 18 Jahren den Zugang zu nicht-jugendfreien Sendungen nicht gewähren.

17.10 Die Nutzung des Streamingdienstes ist nicht für gewerbliche Zwecke vorgesehen.

17.11 Solange die Kund:innen mit der Zahlung von Nutzungsentgelten in Höhe von mindestens einem monatlichen Grundpreis in Verzug sind, kann SWL die Übertragung der Streamingdienste sperren und/oder die Erbringung weiterer Leistungen verweigern.

17.12 SWL ist berechtigt, den TV-Diensteanbieter durch einen anderen Diensteanbieter zu ersetzen oder selbst als Diensteanbieter die Belieferung der Kund:innen zu übernehmen, sofern sich dadurch die Kosten, die Qualität, die Vertragsbedingungen sowie das Angebot für die Kund:innen nicht verschlechtern. Für diesen Fall ist SWL berechtigt und bevollmächtigt, den Vertrag mit dem TV-Diensteanbieter im Namen der Kund:innen zu kündigen und mit dem neuen Diensteanbieter neu abzuschließen.

17.13 Änderungen der Preise und Vertragsbedingungen des TV-Diensteanbieters berechtigen SWL zu einer Änderungskündigung. Die Kund:innen werden in diesem Fall aufgefordert, den geänderten Preise bzw. Vertragsbedingungen innerhalb angemessener Frist, die nicht kürzer sein darf als die Frist zur ordentlichen Kündigung, zuzustimmen. Im Fall eines Ausbleibens der Zustimmung sind SWL bzw. der TV-Diensteanbieter berechtigt, den Dienst für die Kund:innen einzustellen.

18. Kundenschutz (vgl. § 71 TKG) und Angebotspakete (vgl. § 66 TKG)

18.1 Insbesondere die nachfolgenden Ziffern 20 bis 38 gewährten Hinweise zu den nach dem TKG und dem TTDSG geltenden zwingend die Kundenschutzbestimmungen. Von diesen kann, soweit gesetzlich nicht ein anderes bestimmt ist, nicht zum Nachteil des Endnutzers abgewichen werden. Die folgenden Hinweise bezwecken eine solche unzulässige Abweichung in keiner Weise. Dies gilt insbesondere auch dann, wenn – etwas aus Gründen des Sachzusammenhangs oder der besseren Lesbarkeit – die Vorschriften des TKG und des TTDSG nicht vollständig oder nur sinngemäß wiedergegeben werden.

18.2 Nach § 71 Abs. 3 TKG gilt: § 52 Absatz 1 bis 3, § 54 Absatz 1 und 4, die §§ 55, 56 Absatz 1, die § 58, § 60, § 61, § 66 und § 71 Absatz 2 TKG sind auch auf Kleinunternehmer oder kleine Unternehmen sowie Organisationen ohne Gewinnerzielungsabsicht anzuwenden, es sei denn, diese haben ausdrücklich dem Verzicht der Anwendung dieser Bestimmungen zugestimmt.

18.3 Wenn ein Dienstpaket oder ein Dienst- und Endgerätepaket, das Verbrauchern angeboten wird, mindestens einen Internetzugangsdienst oder einen öffentlich zugänglichen nummergebundenen interpersonellen Telekommunikationsdienst umfasst (Paketvertrag), gelten die §§ 52 und 54 Absatz 3, §§ 56, 57 und 59 Absatz 1 TKG für alle Elemente des Pakets einschließlich derjenigen Bestandteile, die ansonsten nicht unter jene Bestimmungen fallen.

18.4 Wenn ein Bestandteil des Pakets nach Ziffer 19.3 bei Nichteinhaltung der Vertragsbedingungen oder nicht erfolgter Bereitstellung vor dem Ende der vereinbarten Vertragslaufzeit kündbar ist, kann der Verbraucher anstelle der Kündigung des einzelnen Vertragsbestandteils den Vertrag im Hinblick auf alle Bestandteile des Pakets kündigen.

19. Transparenz, Veröffentlichung von Informationen und Dienstmerkmale zur Kostenkontrolle (vgl. § 52 TKG)

19.1 SWL veröffentlicht für das Angebot von Internetzugangsdiensten und interpersonellen Telekommunikationsdiensten die in § 52 Abs. 1 TKG genannten Informationen (insbesondere zu geltenden Preisen und Tarifen, Vertragslaufzeit, Standardbedingungen für den Zugang, Dienstqualität, für Nutzer:innen mit Behinderungen bestimmte Produkte, standortbezogene Mobilfunkabdeckung).

19.2 Auch die Hinweise nach § 52 Abs. 2 TKG werden entsprechend erteilt (insbesondere zu den Kontaktangaben, Umfang und Hauptmerkmale der Dienste, Tarife, AGB, Verfahren zur Streitbeilegung, grundlegende Rechte der Kund:innen, Verteilung der Kosten, Folgen von Zahlungsverzug und Sperre, Tonwahl- und Mehrfrequenzwahlverfahren, Tarifberatung).

19.3 Unsere aktuell gültigen Informationen hierzu finden Sie auf unserer Internetseite glasfaser-luebeck.de im Downloadcenter.

19.4 Zahlreiche Informationen hierzu (dies aber nicht abschließend und vollständig) finden Sie auch in diesen AGB.

20. Besondere Informationen nach TKG (insbesondere auch § 53 TKG) und der Transparenz-VO

20.1 SWL gewährleistet zudem, soweit hierzu nach der Transparenz-VO verpflichtet, Folgendes

20.2 Für Internetzugangsdienste stellt SWL die Angaben nach § 1 Abs. 2 TK-Transparenzverordnung in einem Produktinformationsblatt zusammen. Das oder die Produktinformationsblätter werden in den Verkaufsstellen der SWL als Ausdruck bereitgehalten und stehen bei der Online-Vermarktung online zum Download zur Verfügung und gewährt entsprechend auch Zugriff auf Produktinformationsblätter, die nicht mehr vermarktet werden (damit sich Kunden, die einen solchen Vertrag abgeschlossen haben noch weiter informieren können). Die Produktinformationsblätter werden ab dem 01.07.2017 oder aber nach diesem Datum ab der Vermarktung eines Produktes bereitgestellt.

20.3 SWL gibt in jeder Rechnung die in § 5 Transparenz-VO genannten Angaben zur Vertragslaufzeit an.

20.4 SWL weist für die angebotenen Internetzugangsdienste zudem auf das Bestehen unabhängiger Vergleichsinstrumente (vgl. § 53 TKG) hin. Mindestens ein solches wird von der BNetzA verfügbar gemacht (siehe aufzufindende Hinweise unter bundesnetzagentur.de und deren Unterseiten). Zu diesem hat der Verbraucher kostenlos Zugang.

20.5 Zudem weist SWL auf die Überprüfbarkeit der Datenübertragungsrate nach § 7 Abs. 1 Transparenz-VO hin. Die Kund:innen können nach der Schaltung des Anschlusses sich über die aktuelle Qualität der im nächsten Absatz genannten Produktmerkmale informieren, indem (1.) eine anbieterinitiierte Messung durchgeführt wird, (2.) ein Angebot des Anbieters zur Messung besteht, die durch die Kund:innen durchgeführt werden kann oder (3.) ein Angebot der Bundesnetzagentur zur Messung besteht.

20.6 Die Messung der Datenübertragungsrate, die über den Zugang der Kund:innen bei einem Internetzugang erreicht wird, umfasst mindestens (1.) die aktuelle Download-Rate, (2.) die aktuelle Upload-Rate und (3.) die Paketlaufzeit.

20.7 Falls SWL mit den Kund:innen ein beschränktes Datenvolumen vereinbart hat, wird SWL den Kund:innen die nach § 10 Transparenz-VO erforderlichen Informationen in der dort geregelten Weise zur Verfügung stellen.

21. Vertragsschluss und Vertragszusammenfassung (vgl. § 54 TKG) sowie Informationsanforderungen (§ 55 TKG)

21.1 Bevor die Kund:innen ihre Vertragsklärung abgeben, stellt SWL ihnen die in Artikel 246 oder Artikel 264a § 1 EG-BGB genannten Informationen zur Verfügung.

21.2 Zudem stellt SWL den Kund:innen vor diesem Zeitpunkt eine Vertragszusammenfassung nach § 54 Abs. 3 TKG zur Verfügung.

21.3 Die in den Absätzen 1 und 3 genannten Informationen werden Inhalt des Vertrages, es sei denn, die Vertragsparteien haben ausdrücklich etwas anderes vereinbart.

21.4 Zudem stellt SWL vor dem in Absatz 1 genannten Zeitpunkt die in § 55 TKG genannten Informationen zur Verfügung.

22. Laufzeit, ordentliche und außerordentliche Kündigung (vgl. § 56 TKG)

22.1 Soweit nichts Abweichendes vereinbart ist, haben alle Verträge öffentlich zugänglicher Telekommunikationsdienste, die ein Verbraucher oder Unternehmen nach § 71 Abs. 3 TKG (siehe Ziffer 19.2) schließt, eine anfängliche Laufzeit („Mindestlaufzeit“) von 12 oder 24 Monaten (je nach der getroffenen Vereinbarung) und können in dieser Zeit nicht ordentlich gekündigt werden; das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt jeweils unberührt. Die Mindestlaufzeit des Vertrages ergibt sich aus dem vom Kunden auszufüllenden Auftragsformular. Die Vertragslaufzeit beginnt mit der Auftragsbestätigung durch SWL, spätestens aber mit Freischaltung des SWL-Anschlusses bzw. ab der abgeschlossenen Rufnummernportierung der Kund:innen.

22.2 Der Vertrag verlängert sich stillschweigend auf unbestimmte Zeit, wenn die Kund:innen den Vertrag nicht mit einer Kündigungsfrist von einem Monat zum Ende der Mindestlaufzeit kündigen. In diesem Falle beträgt die Kündigungsfrist ab der Umwandlung in einem Vertrag mit unbestimmter Laufzeit einen Monat.

22.3 Für Leistungs- und Tarifoptionen gilt, soweit nichts Abweichendes vereinbart ist, eine anfängliche Laufzeit von einem Monat. Sie laufen auf unbestimmte Zeit und können von beiden Seiten mit einer Kündigungsfrist von vier Wochen zum Monatsende gekündigt werden. Endet der Hauptvertrag, zu dem die Option erbracht wird, durch ordentliche Kündigung, endet auch die Laufzeit der Option.

22.4 Erfolgt der Vertragsschluss über einzelne Dienstleistungen zu unterschiedlichen Zeitpunkten oder haben einzelne Leistungen aus anderen Gründen unterschiedliche Laufzeiten (z.B. wegen der Verlängerung einzelner Leistungen), so sind diese AGB jeweils insoweit zeitlich anwendbar, wie es sich aus den einzelnen Leistungen und deren Laufzeit ergibt. Die AGB sind deshalb als Rahmenvertrag zu verstehen. In jedem Fall wird SWL aber die zulässigen Vertragslaufzeiten nach § 56 TKG beachten.

22.5 Kündigungen haben in Textform zu erfolgen.

22.6 Eine fristlose Kündigung ist nur aus wichtigem Grund möglich. Ein solcher Grund liegt für SWL insbesondere vor, wenn

22.7 wegen Zahlungsverzuges der Kund:innen eine Sperre des Anschlusses gemäß § 61 Abs. 4 TKG mindestens 14 Tage anhält und SWL die außerordentliche Kündigung mindestens 14 Tage vor Inkrafttreten der Kündigung angedroht hat,

- die Kund:innen offensichtlich oder nach eigenen Angaben zahlungsunfähig sind,

- SWL ihre Leistung aufgrund behördlicher oder gerichtlicher Anordnung einstellen muss,
- die Kund:innen die technischen Einrichtungen manipulieren und/oder andere betrügerische Handlungen zum Nachteil der SWL vornehmen,
- oder die Kund:innen in sonstiger Weise die angebotenen Dienste von SWL grob missbräuchlich nutzen.
- Verstoßen die Kund:innen ernsthaft und nachhaltig gegen die in Ziffer 7 genannten Pflichten, ist SWL nach erfolgloser Abmahnung berechtigt, das Vertragsverhältnis ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen.

22.8 Kündigt SWL den Vertrag aus einem wichtigen Grund, den die Kund:innen zu vertreten haben, so kann SWL vom Kunden als pauschalen Schadensersatz für entgangenen Gewinn 50 % der Summe der nutzungsunabhängigen Entgelte verlangen, die ohne Kündigung der SWL bis zu dem Zeitpunkt entstanden wären, zu dem die Kund:innen seinerseits den Anschluss hätten frühestens ordentlich kündigen können. Beiden Seiten bleibt das Recht vorbehalten nachzuweisen, dass der Schaden in Wirklichkeit niedriger oder höher ist.

23. Vertragsänderungen (vgl. § 57 Abs. 1 TKG)

23.1 Bei einer Änderung der von SWL zu zahlenden Entgelte für besondere Netzzugänge, für die Netzzusammenschaltung oder für Dienste anderer Anbieter, zu denen SWL den Kund:innen Zugang gewährt, kann SWL die vom Kunden vertraglich geschuldeten Entgelte für die betroffene Leistung entsprechend nach billigem Ermessen anpassen. Das billige Ermessen ist in der Weise auszuüben, dass SWL nur die Änderungen ausgleicht, ohne einen weiteren Vorteil zu erlangen. Dies gilt insbesondere auch für die eventuell vereinbarte Zugangsvermittlung zu Sonderrufnummern (wie z.B. 0900/0137, Inmarsat usw.). Ein Änderungsrecht nach billigem Ermessen ergibt sich auch zur Anpassung des Vertragsverhältnisses an zwingende Vorgaben des TKG sowie der hierzu ergangenen Rechtsverordnungen sowie an behördliche oder gerichtliche Entscheidungen in Zusammenhang mit dem TKG und dem Rechtsverhältnis zur Telekom Deutschland GmbH, deren mit dieser im Sinne des § 15 AktG verbundenen Unternehmen und anderen maßgeblichen Netzbetreibern (Anpassung an das zwingende regulatorische Umfeld).

23.2 Ändert SWL die Vertragsbedingungen einseitig, können die Endnutzer:innen den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist und ohne Kosten kündigen, es sei denn, die Änderungen sind (1.) ausschließlich zum Vorteil der Endnutzer:innen, (2.) rein administrativer Art und haben keine negativen Auswirkungen auf die Endnutzer:innen oder (3.) unmitelbar durch Unionsrecht oder innerstaatlich geltendes Recht vorgeschrieben.

23.3 SWL wird die Kund:innen mindestens einen Monat, höchstens zwei Monate, bevor eine Vertragsänderung wirksam werden soll, klar und verständlich auf einem dauerhaften Datenträger über Folgendes unterrichten: (1.) den Inhalt und den Zeitpunkt der Vertragsänderung und (2.) ein bestehendes Kündigungsrecht der Endnutzer:innen nach § 57 TKG.

23.4 Ein Kündigungsrecht besteht nicht, soweit SWL die Preise bei einer Änderung des gesetzlich vorgeschriebenen Umsatzsteuersatzes nach den gesetzlichen Vorschriften anpasst.

24. Tarifberatung (vgl. § 57 Abs. 3 TKG)

24.1 SWL berät aufgrund der gesetzlichen Verpflichtung nach § 57 Abs. 3 TKG die Endnutzer:innen hinsichtlich des für die jeweiligen Endnutzer:innen besten Tarifs in Bezug auf ihre Dienste. Sie berücksichtigen hierbei insbesondere den Umfang der von den Endnutzer:innen aktuell vertraglich vereinbarten Dienste, insbesondere in Bezug auf das enthaltene Datenvolumen. Anbieter erteilen Endnutzer:innen Informationen über den hiernach ermittelten besten Tarif mindestens einmal pro Jahr.

24.2 Die Beratung erfolgt per Bereitstellung der Tarifberatung im Kundenservicebereich oder auf Wunsch der Kund:innen im Servicecenter. Besteht eine wirksame Einwilligung der Kund:innen in Telefonwerbung, kann die Beratung auch im Rahmen eines Anrufs der SWL beim Kunden erfolgen.

25. Leistungsstörungen und Gewährleistungen bei Internetzugangsdiensten (vgl. § 57 Abs. 4 TKG)

25.1 Im Falle von

- erheblichen, kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichungen bei der Geschwindigkeit oder bei anderen Dienstleistungsparametern zwischen der tatsächlichen Leistung der Internetzugangsdienste und der vom Anbieter der Internetzugangsdienste gemäß Artikel 4 Absatz 1 Buchstabe a bis d der Verordnung (EU) 2015/2120 angegebenen Leistung, die durch einen von der Bundesnetzagentur bereitgestellten oder von ihr oder einem von ihr beauftragten Dritten zertifizierten Überwachungsmechanismus ermittelt wurden, oder
- anhaltenden oder häufig auftretenden erheblichen Abweichungen zwischen der tatsächlichen und der im Vertrag angegebenen Leistung eines Telekommunikationsdienstes mit Ausnahme eines Internetzugangsdienstes,

sind die Kund:innen, wenn sie Verbraucher sind, unbeschadet sonstiger Rechtsbehelfe berechtigt, das vertraglich vereinbarte Entgelt zu mindern oder den Vertrag außerordentlich ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zu kündigen. Bei der Minderung ist das vertraglich vereinbarte Entgelt in dem Verhältnis herabzusetzen, in welchem die tatsächliche Leistung von der vertraglich vereinbarten Leistung abweicht. Ist der Eintritt der Voraussetzungen von Satz 1 lit. a) oder lit. b) unstreitig oder vom Verbraucher nachgewiesen worden, besteht das Recht des Verbrauchers zur Minderung so lange fort, bis der Anbieter den Nachweis erbringt, dass er die vertraglich vereinbarte Leistung ordnungsgemäß erbringt. Im Falle des vollständigen

Ausfalls eines Dienstes ist eine erhaltene Entschädigung nach § 58 Absatz 2 TKG auf die Minderung anzurechnen. Für eine Kündigung nach Satz 1 ist § 314 Absatz 2 des Bürgerlichen Gesetzbuchs entsprechend anzuwenden. Für die Entschädigung des Anbieters im Falle einer Kündigung nach Satz 1 gilt § 56 Absatz 4 Satz 2 bis 4 entsprechend.

25.2 Die vorstehende Regelung gelten nach bei einem sog. „Angebotspaket“, welches neben dem Internetzugangsdienst auch andere Leistungen umfasst, für alle Leistungen dieses Angebotspaketes (vgl. § 66 TKG).

26. Entstehung bei Telekommunikationsdiensten (vgl. § 58 TKG)

26.1 Der Endkunde kann von SWL bei der Erbringung von Telekommunikationsdiensten verlangen, dass dieser eine Störung unverzüglich und unentgeltlich beseitigt, es sei denn, der Endkunde hat die Störung selbst zu vertreten. Satz 1 gilt nicht für nummernunabhängige interpersonelle Telekommunikationsdienste oder die Bereitstellung von Übertragungsdiensten für Dienste der Maschine-Maschine-Kommunikation. Der Endkunde hat bei der Entstörung eine Mitwirkungspflicht.

26.2 Der Anbieter hat den Eingang einer Störungsmeldung sowie die Vereinbarung von Kundendienst- und Installationsterminen jeweils unverzüglich gegenüber dem Endkunden zu dokumentieren. Wenn der Anbieter die Störung nicht innerhalb eines Kalendertages nach Eingang der Störungsmeldung beseitigen kann, ist er verpflichtet, den Endkunden spätestens innerhalb des Folgetages darüber zu informieren, welche Maßnahmen er eingeleitet hat und wann die Störung voraussichtlich behoben sein wird.

26.3 Wird die Störung nicht innerhalb von zwei Kalendertagen nach Eingang der Störungsmeldung beseitigt, kann der Endkunde ab dem Folgetag für jeden Tag des vollständigen Ausfalls des Dienstes eine Entschädigung verlangen, es sei denn, der Endkunde hat die Störung oder ihr Fortdauern zu vertreten, oder die vollständige Unterbrechung des Dienstes beruht auf gesetzlich festgelegten Maßnahmen nach diesem Gesetz, der Verordnung (EU) 2015/2120, sicherheitsbehördlichen Anordnungen oder höherer Gewalt. 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 Endkunde wegen der Störung eine Minderung nach § 57 Absatz 4 TKG geltend macht, ist diese Minderung auf eine nach diesem Absatz zu zahlende Entschädigung anzurechnen. Das Recht des Endkunden, einen über die Entschädigung nach diesem Absatz hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf die Entschädigung anzurechnen.

26.4 Wird ein vereinbarter Kundendienst- oder Installationstermin vom Anbieter versäumt, kann der Endkunde für jeden versäumten Termin in Höhe von 10 Euro oder 20 Prozent des vertraglich vereinbarten Monatsentgeltes bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem welcher Betrag höher ist, verlangen, es sei denn, der Verbraucher hat das Versäumnis des Termins zu vertreten. Absatz 3 Satz 4 und 5 gilt entsprechend.

26.5 Sollte die Bundesnetzagentur weitere Einzelheiten der Entstörung durch Festlegung regeln, finden diese Regelung vertraglich Anwendung.

27. Rufnummernänderung/Rufnummernmitnahme (vgl. § 59 TKG)

27.1 Anbieterwechsel und Rufnummernmitnahme erfolgen unter Leitung des aufnehmenden Anbieters. Anbieter von Internetzugangsdiensten und öffentlich zugänglichen nummerngebundenen interpersonellen Telekommunikationsdiensten erteilen Endnutzer:innen vor und während des Anbieterwechsels ausreichende Informationen. Der aufnehmende und der abgebende Anbieter sowie die Betreiber öffentlicher Telekommunikationsnetze sind dabei zur Zusammenarbeit verpflichtet. Sie sorgen dafür, dass es keine Unterbrechung des Dienstes gibt, sie verzögern oder missbrauchen den Wechsel oder die Rufnummernmitnahme nicht und führen diese nicht ohne vertragliche Vereinbarung der Endnutzer:innen mit dem aufnehmenden Anbieter durch.

27.2 Die Anbieter müssen bei einem Anbieterwechsel sicherstellen, dass die Leistung des abgebenden Anbieters gegenüber den Endnutzer:innen nicht unterbrochen wird, bevor die vertraglichen und technischen Voraussetzungen für einen Anbieterwechsel vorliegen, es sei denn, die Endnutzer:innen verlangt dies. Der aufnehmende Anbieter stellt sicher, dass die Aktivierung des Telekommunikationsdienstes am mit dem Endnutzer ausdrücklich vereinbarten Tag unverzüglich erfolgt. Bei einem Anbieterwechsel darf der Dienst der Endnutzer:innen nicht länger als einen Arbeitstag unterbrochen werden. Schlägt der Wechsel innerhalb dieser Frist fehl, gilt Satz 2 entsprechend.

27.3 Der abgebende Anbieter hat ab Vertragsende bis zum Ende der Leistungspflicht nach Absatz 2 Satz 2 gegenüber den Endnutzer:innen einen Anspruch auf Entgeltzahlung. Die Höhe des Entgelts richtet sich nach den ursprünglich vereinbarten Vertragsbedingungen mit der Maßgabe, dass sich die vereinbarten Anschlussentgelte nach Vertragsende um 50 Prozent reduzieren, es sei denn, der abgebende Anbieter weist nach, dass die Endnutzer:innen die Verzögerung des Anbieterwechsels zu vertreten haben. Der abgebende Anbieter hat im Falle des Absatzes 2 Satz 1 gegenüber der Endnutzer:innen eine taggenaue Abrechnung vorzunehmen. Der Anspruch des aufnehmenden Anbieters auf Entgeltzahlung gegenüber dem Endnutzer entsteht nicht vor erfolgreichem Abschluss des Anbieterwechsels.

27.4 Wird der Dienst des Endnutzers bei einem Anbieterwechsel länger als einen Arbeitstag unterbrochen, kann der Endnutzer vom abgebenden Anbieter für jeden weiteren Arbeitstag der Unterbrechung eine Entschädigung in Höhe von 10 Euro oder 20 Prozent des vertraglich vereinbarten Monatsentgeltes bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je

nachdem welcher Betrag höher ist, verlangen, es sei denn, der Endnutzer hat die Verzögerung zu vertreten. Wird ein vereinbarter Kundendienst- oder Installationstermin vom abgebenden oder aufnehmenden Anbieter versäumt, kann der Endnutzer von dem jeweiligen Anbieter für jeden versäumten Termin eine Entschädigung in Höhe von 10 Euro oder 20 Prozent des vertraglich vereinbarten Monatsentgeltes bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem welcher Betrag höher ist, verlangen, es sei denn, der Endnutzer hat das Versäumnis des Termins zu vertreten. Auf eine nach diesem Absatz geschuldete Entschädigung ist § 58 Absatz 3 Satz 4 und 5 entsprechend anwendbar.

27.5 Anbieter öffentlich zugänglicher nummerngebundener interpersoneller Telekommunikationsdienste müssen sicherstellen, dass Endnutzer auf Antrag die ihnen zugeteilte Rufnummer beibehalten können (Rufnummernmitnahme). Ist für die Rufnummernmitnahme eine Portierung notwendig, können Rufnummern unabhängig von dem Anbieter, der den Dienst erbringt, wie folgt portiert werden:

- im Falle geografisch gebundener Rufnummern an einem bestimmten Standort und
- im Falle nicht geografisch gebundener Rufnummern an jedem Standort.

27.6 Die Sätze 1 und 2 gelten nur innerhalb der Nummernbereiche oder Nummernteilbereiche, die für einen bestimmten Dienst festgelegt wurden. Insbesondere ist die Portierung von Rufnummern für Sprachkommunikationsdienste an festen Standorten zu solchen ohne festen Standort und umgekehrt unzulässig.

27.7 Anbieter öffentlich zugänglicher nummerngebundener interpersoneller Telekommunikationsdienste stellen sicher, dass Endnutzer, die einen Vertrag kündigen, die Rufnummernmitnahme nach Absatz 5 bis zu einem Monat nach Vertragsende beantragen können. Die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung erfolgen an dem mit dem Endnutzer vereinbarten Tag, spätestens innerhalb des folgenden Arbeitstages. Erfolgen die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung nicht spätestens innerhalb des folgenden Arbeitstages, kann der Endnutzer von dem Anbieter, der die Verzögerung zu vertreten hat, eine Entschädigung in Höhe von 10 Euro für jeden Tag der Verzögerung verlangen; § 58 Absatz 3 Satz 4 und 5 TKG ist entsprechend anwendbar.

27.8 Die Kund:innen müssen Änderungen von Teilnehmerrufnummern hinnehmen, wenn diese durch Maßnahmen oder Entscheidungen der Bundesnetzagentur gegenüber dem Anbieter TKG und der dazu ergangenen Verfahrensregelungen veranlasst sind oder die Zuteilung aufgrund unrichtiger Angaben der Kund:innen erfolgt ist.

27.9 Bei Kündigung des Telefonvertrages mit SWL bestätigt SWL die Kündigung schriftlich mit dem Hinweis, dass die Kund:innen bzw. ihr neuer Kommunikationsanbieter spätestens bis zum Vertragsende bekannt geben muss, ob sie ihre Rufnummer beibehalten möchten. Unterbleibt ein solcher Hinweis, so ist SWL berechtigt, diese Nummer

- für den Fall, dass sie den Kund:innen aus dem Nummernblock von SWL zugeteilt wurde, an einen anderen Kunden nach einer Sperrfrist von sechs Monaten zu vergeben,
- für den Fall, dass sie den Kund:innen aus dem Nummernblock eines anderen Telekommunikationsanbieters zugeteilt wurde und die Kund:innen mit dieser Nummer zu SWL gewechselt sind, an diesen ursprünglichen Telekommunikationsanbieter zurückzugeben.

28. Umzug (vgl. § 60 TKG)

28.1 Wenn Kund:innen ihren Wohnsitz wechseln und ihre Verträge weiterführen möchten, ist SWL als Anbieter von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten verpflichtet, die vertraglich geschuldete Leistung an dem neuen Wohnsitz des Verbrauchers ohne Änderung der vereinbarten Vertragslaufzeit und der sonstigen Vertragsinhalte zu erbringen, soweit SWL diese dort anbietet. SWL kann ein angemessenes Entgelt für den durch den Umzug entstandenen Aufwand verlangen, das jedoch nicht höher sein darf als das für die Schaltung eines Neuanschlusses vorgesehene Entgelt. Dieses Entgelt ist in der jeweils anwendbaren Preisliste bestimmt.

28.2 Wird die vertraglich geschuldete Leistung am neuen Wohnsitz nicht angeboten, können die Kund:innen den Vertrag unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat kündigen. Die Kündigung kann mit Wirkung zum Zeitpunkt des Auszugs oder mit Wirkung zu einem späteren Zeitpunkt erklärt werden.

28.3 Anbieter von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten sowie Betreiber öffentlicher Telekommunikationsnetze arbeiten zusammen, um sicherzustellen, dass die Aktivierung des Telekommunikationsdienstes am neuen Wohnsitz zu dem mit dem Verbraucher ausdrücklich vereinbarten Tag erfolgt. § 58 Absatz 3 und § 59 Absatz 4 TKG gelten entsprechend.

29. Selektive Sperre zum Schutz vor Kosten, Sperre bei Zahlungsverzug (vgl. § 61 TKG)

29.1 Endnutzer können von dem Anbieter von Sprachkommunikationsdiensten, von dem Anbieter von Internetzugangsdiensten und von dem Anbieter des Anschlusses an das öffentliche Telekommunikationsnetz verlangen, dass die Nutzung ihres Netz Zugangs für bestimmte Rufnummernbereiche im Sinne von § 3 Nr. 50 TKG sowie für Kurzwahlindienste unentgeltlich netzseitig gesperrt wird, soweit dies technisch möglich ist.

29.2 SWL kann nach Maßgabe der nachfolgenden Absätze ganz oder teilweise die Leistung mittels einer Sperre verweigern.

29.3 Wegen Zahlungsverzugs des Verbrauchers darf SWL eine Sperre durchführen, wenn die Kund:innen bei wiederholter Nichtzahlung und nach Abzug etwaiger Anzahlungen mit Zahlungsverpflichtungen von mindestens 100 Euro in Verzug sind. SWL muss die Sperre mindestens zwei Wochen zuvor schriftlich androhen und dabei auf die Möglichkeit des Verbrauchers,

Rechtsschutz vor den Gerichten zu suchen, hinweisen. Bei der Berechnung der Höhe des Betrags nach Satz 1 bleiben nicht titulierte Forderungen, die die Kund:innen form- und fristgerecht und schlüssig begründet beanstanden haben, außer Betracht. Ebenso bleiben nicht titulierte bestrittene Forderungen Dritter außer Betracht. Dies gilt auch dann, wenn diese Forderungen abgetreten worden sind.

29.4 SWL darf eine Sperre durchführen, wenn der begründete Verdacht besteht, dass der Anschluss des Endnutzers missbräuchlich benutzt oder von Dritten manipuliert wird.

29.5 Die Sperre ist auf die vom Zahlungsverzug oder Missbrauch betroffenen Leistungen zu beschränken. Im Falle strittiger hoher Rechnungen für Mehrwertdienste muss den Kund:innen weiterhin Zugang zu einem Mindestangebot an Sprachkommunikations- und Breitband-internetzugangsdiensten gewährt werden. Sofern der Zahlungsverzug einen Dienst betrifft, der Teil eines Angebotspakets ist, kann der Anbieter nur den betroffenen Bestandteil des Angebotspakets sperren. Eine auch ankommende Sprachkommunikation erfassende Vollsperrung darf frühestens eine Woche nach Sperrung abgehender Sprachkommunikation erfolgen.

29.6 Die Sperre darf nur aufrechterhalten werden, solange der Grund für die Sperre fortbesteht.

29.7 Liegen wiederholt die Voraussetzungen für eine Sperre der Leistungen vor, ist die SWL berechtigt, das Vertragsverhältnis fristlos zu kündigen. Hierzu wird die SWL den Kund:innen zwei Wochen vorher diese fristlose Kündigung androhen, ohne dass die Kund:innen innerhalb dieser Zeit den vertragsgemäßen Zustand von ihrer Seite herstellen.

30. Rechnungsinhalt, Teilzahlungen (vgl. § 62 TKG)

30.1 Rechnungen der SWL haben den Inhalt nach § 62 TKG.

30.2 Sofern Fremdforderungen oder abgetretene Forderungen Dritter (Drittanbieter) mit ausgewiesen werden, enthalten die Rechnungen an Endnutzer auch die zusätzlich Angaben nach § 62 Abs. 2 TKG.

30.3 Zahlen die Endnutzer:innen den Gesamtbetrag der Rechnung an den rechnungsstellenden Anbieter, so befreien sie diese Zahlung von der Zahlungsverpflichtung auch gegenüber dem Drittanbieter.

30.4 Haben die Endnutzer:innen vor oder bei der Zahlung nichts anderes bestimmt, so sind Teilzahlungen an den rechnungsstellenden Anbieter auf die in der Rechnung ausgewiesenen Forderungen nach ihrem Anteil an der Gesamtforderung der Rechnung zu verrechnen.

30.5 SWL als rechnungsstellendes Unternehmen wird die Rechnungsempfänger:innen (Kund:innen) in der Rechnung darauf hinweisen, dass diese berechtigt sind, begründete Einwendungen gegen einzelne in der Rechnung gestellte Forderungen zu erheben.

31. Anspruch auf Einzelverbindungs nachweis (§ 65 TKG)

31.1 Auf Wunsch erhalten die Kund:innen gem. § 65 TKG kostenlos eine detaillierte Rechnung mit einer Einzelverbindungsübersicht, diese Übersicht enthält auch die pauschal mit einer TK-Flatrate abgeregelteten Verbindungen, wenn er dies vorab – widerruflich – verlangt hat. Hierzu gilt:

31.2 Der Endnutzer kann von dem Anbieter öffentlich zugänglicher nummergebundener interpersoneller Telekommunikationsdienste und von dem Anbieter von Internetzugangsdiensten jederzeit mit Wirkung für die Zukunft eine nach Einzelverbindungen aufgeschlüsselte Rechnung (Einzelverbindungs nachweis) verlangen, die zumindest die Angaben enthält, die für eine Nachprüfung der Teilbeträge der Rechnung erforderlich sind. Dies gilt nicht, soweit technische Hindernisse der Erteilung von Einzelverbindungs nachweisen entgegenstehen oder wegen der Art des Rechtsgeschäfts eine Rechnung grundsätzlich nicht erteilt wird. Die Rechtsvorschriften zum Schutz personenbezogener Daten bleiben unberührt.

31.3 Die Einzelheiten darüber, welche Angaben in der Regel für einen Einzelverbindungs nachweis erforderlich und in welcher Form diese Angaben jeweils mindestens zu erteilen sind, kann die Bundesnetzagentur durch Verfügung festlegen. Der Endnutzer kann einen auf diese Festlegungen beschränkten Einzelverbindungs nachweis verlangen, für den kein Entgelt erhoben werden darf.

32. Beanstandungen und Einwendungsausschluss (vgl. § 67 TKG)

32.1 Einwendungen (Beanstandungen nach § 67 TKG) gegen Entgeltabrechnungen der SWL sind gegenüber SWL innerhalb von acht Wochen nach Zugang der Rechnung schriftlich zu erheben. Erheben die Kund:innen innerhalb dieser Frist keine Einwendung, gilt die Rechnung als von ihnen genehmigt. SWL wird die Kund:innen in der Rechnung auf die Möglichkeit der Rechnungseinwendung und auf die Folgen einer unterlassenen Erhebung der Einwendungen innerhalb der Frist hinweisen. Gesetzliche Ansprüche der Kund:innen bei begründeten Einwendungen bleiben auch nach Fristablauf unberührt. Zur Fristwahrung ist der Zugang der Einwendung bei SWL maßgebend.

32.2 Im Falle von Beanstandungen, die die Telekommunikationsdienstleistungen betreffen, wird SWL das in Rechnung gestellte Verbindungsaufkommen unter Wahrung der datenschutzrechtlichen Belange etwaiger weiterer Nutzer des Anschlusses als Entgelt nachweis nach den einzelnen Verbindungsdaten aufschlüsseln und eine technische Prüfung nach § 67 Abs. 3 TKG vornehmen, es sei denn, die Beanstandung ist nachweislich nicht auf einen technischen Mangel zurückzuführen.

33. Haftung (vgl. 70 und 69 TKG)

33.1 Für schuldhaft verursachte Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit haftet SWL unbegrenzt.

33.2 Für Vermögensschäden, die von SWL, ihren gesetzlichen Vertretern, Mitarbeitern oder Erfüllungsgehilfen bei der Erbringung von Telekommunikationsdiensten verursacht wurden und die nicht auf Vorsatz beruhen, haftet SWL nur bis zu einem Betrag von 12.500 Euro je Endnutzer. Besteht die Schadensersatzpflicht wegen desselben Ereignisses gegenüber mehreren Endnutzern, ist die Haftung auf insgesamt 30 Mio. Euro begrenzt. Übersteigt die Schadensersatz- oder Entschädigungspflicht gegenüber mehreren Anspruchsberechtigten auf Grund desselben Ereignisses die Höchstgrenze nach Satz 2, wird der Schadensersatz oder die Entschädigung in dem Verhältnis gekürzt, in dem die Summe aller Schadensersatz- oder Entschädigungsansprüche zur Höchstgrenze steht. Die Haftungsbegrenzung nach den Sätzen 1 bis 3 gilt nicht, wenn die Schadensersatz- oder Entschädigungspflicht durch ein vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten des Anbieters herbeigeführt wurde, sowie für Ansprüche auf Ersatz des Schadens, der durch den Verzug der Zahlung von Schadensersatz oder einer Entschädigung entsteht. Abweichend von den Sätzen 1 bis 3 kann die Höhe der Haftung gegenüber Endnutzern, die keine Verbraucher sind, durch einzelvertragliche Vereinbarung geregelt werden.

33.3 Für Vermögensschäden, die SWL, ihre gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht haben und die nicht vom Anwendungsbereich der Ziffer 34.2 erfasst sind, haftet SWL unbegrenzt.

33.4 Für sonstige Schäden, z. B. Sachschäden, die nicht vom Anwendungsbereich der Absätze 34.1 bis 34.3 erfasst sind, haftet SWL nur bei schuldhafter Verletzung wesentlicher Vertragspflichten („Kardinalspflichten“), wobei die Haftung auf den vertragstypisch vorhersehbaren Schaden begrenzt ist.

33.5 Als vertragstypisch vorhersehbarer Schaden im Sinne des Absatzes 4 gilt höchstens ein Betrag von 12.500,- Euro je Schadensfall.

33.6 SWL haftet nicht für entgangenen Gewinn oder direkte oder indirekte Schäden bei Kunden oder Dritten, die dadurch entstehen, dass infolge höherer Gewalt oder infolge von Arbeitskämpfen SWL-Leistungen unterbleiben.

33.7 SWL haftet nicht für die über ihre Dienste abrufbaren und übermittelten Informationen Dritter und zwar weder für deren Vollständigkeit, Richtigkeit oder Aktualität, noch dafür, dass sie frei von Rechten Dritter sind oder der Informationssender rechtswidrig handelt, indem er die Informationen übermittelt.

33.8 In Bezug auf die von SWL entgeltlich zur Verfügung gestellte Soft- und Hardware ist die verschuldensunabhängige Haftung gemäß § 536a Abs. 1 BGB ausgeschlossen.

33.9 Für den Verlust von Daten haftet SWL über die vorstehenden Regelungen hinaus nicht, wenn die Kund:innen ihre Pflicht, die Daten zur Schadensminderung und zur Datensicherheit in anwendungsadäquaten Intervallen zu sichern, schuldhaft verletzt haben.

33.10 Die Haftungsbeschränkungen gelten auch für die persönliche Haftung der gesetzlichen Vertreter von SWL, der SWL-Mitarbeiter sowie Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen.

33.11 Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz, wegen arglistig verschwiegener Mängel oder aus einer übernommenen Garantie bleibt von den vorstehenden Regelungen unberührt.

33.12 Die Kund:innen sind verpflichtet, angemessene Maßnahmen zur Schadensabwehr und -minderung zu treffen.

33.13 Soweit SWL aufgrund einer Vorschrift des Teil 3 des TKG dem Endnutzer eine Entschädigung zu leisten hat oder dem Endnutzer oder einem Wettbewerber nach den allgemeinen Vorschriften zum Schadensersatz verpflichtet ist, ist diese Entschädigung oder dieser Schadensersatz auf einen Schadensersatz nach Absatz 1 anzurechnen; ein Schadensersatz ist auf die Entschädigung oder einen Schadensersatz nach den allgemeinen Vorschriften anzurechnen.

34. Endnutzerverzeichnisse (vgl. § 17 TTDSG)

34.1 SWL trägt – wenn die Kund:innen dies wünschen – dafür Sorge, dass die Kund:innen entgeltfrei mit Namen, Anschrift, Beruf und Branche in öffentliche gedruckte oder elektronische Endnutzerverzeichnisse eingetragen werden und Mitbenutzer ihres Anschlusses mit Namen und Vornamen eingetragen werden, sofern diese der Eintragung vorher schriftlich zugestimmt haben. Dabei können die Kund:innen bestimmen, welche Angaben in den Verzeichnissen veröffentlicht werden sollen.

34.2 Die Kund:innen werden darauf hingewiesen, dass die elektronischen Endnutzerverzeichnisse über automatisierte Suchfunktionen verfügen und insbesondere eine sog. Inverssuche möglich ist. Sofern die Kund:innen mit einem Eintrag in ein Endnutzerverzeichnis eingetragen sind, darf die Telefonauskunft auch über ihre Namen und/oder ihre Anschrift erteilt werden („Inverssuche“).

34.3 SWL darf bei Einzelanfragen Auskunft über die in Teilnehmerverzeichnissen enthaltenen Kunden gemäß den gesetzlichen Vorschriften erteilen oder durch Dritte erteilen lassen. Die Kund:innen haben das unentgeltliche Recht, der Auskunftserteilung über die Daten zu widersprechen, einen unrichtigen Eintrag berichtigen zu lassen bzw. den Eintrag löschen zu lassen.

35. Schlichtungsverfahren (vgl. § 68 TKG)

35.1 Ein Endnutzer kann bei der Schlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur durch einen Antrag ein Schlichtungsverfahren einleiten, wenn es zwischen ihm und einem Betreiber öffentlicher Telekommunikationsnetze oder einem Anbieter öffentlich zugänglicher Telekommunikationsdienste zum Streit über einen Sachverhalt kommt, der mit den folgenden Regelungen zusammenhängt:

- die §§ 51, 52, 54 bis 67 TKG oder den aufgrund dieser Regelungen getroffenen Festlegungen sowie § 156 TKG oder einer Rechtsverordnung nach § 52 Absatz 4 TKG,

- der Verordnung (EU) Nr. 531/2012 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 13. Juni 2012 über das Roaming in öffentlichen Mobilfunknetzen in der Union (Neufassung) (ABl. L 172 vom 30.6.2012, S. 10), die zuletzt durch die Verordnung (EU) 2017/920 (ABl. L 147 vom 9.6.2017, S. 1) geändert worden ist, oder
- Artikel 4 Absatz 1, 2 und 4 und Artikel 5a der Verordnung (EU) 2015/2120.

35.2 Das Schlichtungsverfahren endet, wenn

- der Schlichtungsantrag zurückgenommen wird,
- Endnutzer und Betreiber oder Anbieter sich geeinigt und dies der Bundesnetzagentur mitgeteilt haben,
- Endnutzer und Betreiber oder Anbieter übereinstimmend erklären, dass sich der Streit erledigt hat,
- die Schlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur dem Endnutzer und dem Betreiber oder Anbieter mitteilt, dass eine Einigung im Schlichtungsverfahren nicht erreicht werden konnte, oder
- die Schlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur feststellt, dass Belange nach Absatz 1 nicht mehr berührt sind.

35.3 Die Bundesnetzagentur regelt die weiteren Einzelheiten über das Schlichtungsverfahren in einer Schlichtungsordnung, die sie veröffentlicht. Die Schlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur muss die Anforderungen nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz vom 19. Februar 2016 (BGBl. I S. 254), das durch Artikel 2 Absatz 3 des Gesetzes vom 25. Juni 2020 (BGBl. I S. 1474) geändert worden ist, erfüllen. Das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie übermittelt der Zentralen Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung die Mitteilungen nach § 32 Absatz 3 und 4 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes.

36. Nutzung eigener Telekommunikationsendrichtungen durch die Kund:innen

36.1 Nutzen die Kund:innen für die Telekommunikationsdienste von SWL (Telefonie, Internet-Access usw.) eigene Telekommunikationsendrichtungen (siehe § 2 Nr. 2 des Gesetzes über Funkanlagen und Telekommunikationsendrichtungen), gelten unbeschadet der sonstigen Regelungen in den vorliegenden AGB folgende besonderen Regelungen und Hinweise:

36.2 Telekommunikationsendrichtungen und Empfangsgeräte sind so zu betreiben, dass Störungen anderer Kunden und störende Rückwirkungen auf Einrichtungen von SWL oder Dritter ausgeschlossen sind. Die Einrichtungen der Kund:innen haben den jeweils gültigen und einschlägigen Normen des Gesetzes über Funkanlagen und Telekommunikationsendrichtungen zu entsprechen.

36.3 Nutzen und betreiben die Kund:innen solche eigenen Telekommunikationsendrichtungen, sind sie ausschließlich selbst für deren ordnungsgemäßen Betrieb und deren Sicherheit und Störungsfreiheit verantwortlich. Dies bedeutet, dass die Kund:innen insbesondere selbst für die erforderlichen Einstellungen, Sicherheitsmerkmale und Updates zu sorgen haben. Nach den anerkannten Regeln der Technik und Sicherheit erfordert dies eine regelmäßige Information beim Hersteller der Endrichtungen über mögliche Updates und mögliche bekanntgewordene Sicherheitslücken. SWL weist ausdrücklich darauf hin, dass weder die Information über solche Sicherheitslücken noch deren Beseitigung im Verantwortungsbereich von SWL liegen.

36.4 Die Kund:innen werden zudem darauf hingewiesen, dass sie nach der aktuellen Rechtsprechung die missbräuchliche Nutzung durch Dritte zu vertreten haben, wenn sie diese in zurechenbarer Weise ermöglichen haben und SWL keine Pflicht zum Hinweis auf einen möglichen Missbrauch trifft.

36.5 SWL wird den Kund:innen die notwendigen Zugangsdaten und Informationen für den Anschluss von Telekommunikationsendrichtungen und die Nutzung der Telekommunikationsdienste in Textform unaufgefordert und kostenfrei bei Vertragsschluss zur Verfügung stellen.

36.6 Zur vorgenannten Information ist SWL gesetzlich verpflichtet. Diese Information bedeutet nicht, dass SWL den Kund:innen die Nutzung eigener Telekommunikationsendrichtungen empfiehlt. Die vorgenannten Informationen beziehen sich auch nicht auf alle weiteren erforderlichen Sicherheitseinstellungen, die die Kund:innen in Abhängigkeit der von ihnen genutzten Einrichtungen selbst vornehmen müssen.

36.7 SWL empfiehlt die Kund:innen nur dann von dem Recht auf den Anschluss eigener Telekommunikationsendrichtungen und insbesondere eigener Router Gebrauch zu machen, wenn die Kund:innen über den hierfür erforderlichen technischen Sachverstand verfügen und/oder diesen selbst durch Dritte bereitstellen. Es obliegt alleine den Kund:innen selbst zu beurteilen, ob sie von ihrem Recht auf Betrieb eigener Telekommunikationsendrichtungen Gebrauch machen will. Wollen sie diesen Gebrauch ausüben, wird SWL diesen selbstverständlich ermöglichen und gestatten, ist aber nicht für diesen Betrieb und die Nutzung durch die Kund:innen verantwortlich.

37. Datenschutz/Fernmeldegeheimnis (insbesondere nach DSGVO und TTDSG)

37.1 Falls nicht ausdrücklich schriftlich anders vereinbart, sind die SWL unterbreiteten Informationen der Kund:innen mit Ausnahme der personenbezogenen Daten nicht vertraulich.

37.2 SWL wird personenbezogene Daten nach Maßgabe der einschlägigen datenschutzrechtlichen Regelungen erheben, verarbeiten und nutzen. Diese Verarbeitung richtet sich nach der DSGVO und den hierzu anwendbaren ergänzenden nationalen Vorschriften (BDSG) sowie speziell für Telekommunikationsdienste das TTDSG.

37.3 Hierdurch unterliegen die Daten, die bei der Erbringung von Telekommunikationsdiensten anfallen, dem Fernmeldegeheimnis. SWL wahrt das Fernmeldegeheimnis und den Datenschutz nach den jeweils anwendbaren gesetzlichen Bestimmungen. Im Überblick sind die Daten insbesondere zur Erbringung der Dienste sowie zu deren Abrechnung nebst Forderungseinzug und zur Störungsbeseitigung und Missbrauchserkennung zu verarbeiten. Haben die Kund:innen eine ausdrückliche Einwilligung in weitere Zwecke der Verarbeitung erteilt, erfolgt eine Verarbeitung zu diesen weiteren Zwecken. Zusätzlich werden die sog. Bestandsdaten (Name, Adresse usw.) nach den gesetzlichen Bestimmungen verarbeitet, soweit es zur Ausgestaltung des Vertrages und deren weiteren Erfüllung erforderlich ist. SWL wird Änderungen der Rechtslage, wie durch die kommende e-Privacy-VO, ab deren Geltungstichtag beachten.

37.4 SWL wird, soweit dies für die Begründung eines Vertrages mit den Kund:innen erforderlich ist, insbesondere die folgenden Daten erheben: Vor- und Nachname (einschließlich Titel und Anrede), Wohnanschrift, ggf. weitere Daten zum Anschlussort, Rechnungsanschrift, bisherige Rufnummer(n) (für den Fall der Rufnummernmitnahme), evtl. neu zugeteilte Rufnummer(n), gewünschte Dienste und Dienstmerkmale, Passwörter und im Falle der erteilten Einzugsermächtigung Bankverbindung und Name des Kontoinhabers sowie ggf. eine vom Kunden erteilte Werbeeinwilligung.

37.5 Ausführliche Informationen zur Datenverarbeitung durch SWL sind den AGB beigelegt oder abrufbar unter swhl.de.

37.6 SWL trägt dafür Sorge, dass alle Personen, die von SWL mit der Abwicklung dieses Vertrages betraut werden, die einschlägigen datenschutzrechtlichen Vorschriften in ihrer jeweils gültigen Fassung kennen und beachten sowie auf das Daten- und Fernmeldegeheimnis verpflichtet sind.

38. Schlussbestimmungen

38.1 Abweichungen von diesen Vertragsbestimmungen bedürfen der Schriftform. Auch die Änderung dieser Schriftformbedarfe bedarf der Schriftform. Soweit in den Vertragsgrundlagen (vgl. Ziff. 1.4 der AGB) bzw. hier Schriftform vorgesehen wird, kann diese nicht durch die Textform ersetzt werden, soweit dies nicht ausdrücklich vorgesehen ist.

38.2 SWL ist berechtigt, die Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag auf einen Dritten zu übertragen. Den Kund:innen steht jedoch das Recht zu, den Vertrag zum beabsichtigten Zeitpunkt des Vertragsüberganges durch Sonderkündigung zu beenden. Die Kündigung ist binnen eines Monats nach Zugang der entsprechenden Mitteilung über die beabsichtigte Übertragung und Hinweis auf vorstehendes Sonderkündigungsrecht schriftlich zu erklären. Der Übergang wird frühestens mit Ablauf der Sonderkündigungsfrist wirksam. Insbesondere ist auf diese Weise die Übertragung der Rechte und Pflichten auf ein im Sinne von §§ 15 ff. AktG verbundenes Unternehmen zulässig.

38.3 Für die vertraglichen Beziehungen gilt deutsches Recht unter Ausschluss des UNKaufrechts und des internationalen Privatrechts.

38.4 Sollten einzelne Bestimmungen dieser Geschäftsbedingungen oder der sonstigen Vertragsgrundlagen (insbesondere der jeweils gültigen Leistungsbeschreibung oder Preisliste) unwirksam sein, so wird dadurch die Rechtswirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. An ihre Stelle tritt eine Regelung, die – soweit rechtlich zulässig – dem mit der unwirksamen Bestimmung Bezweckten bzw. Gewollten am ehesten entspricht.

38.5 Sofern die Kund:innen Kaufmann im Sinne des Handelsgesetzbuches, juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen sind, ist Lübeck Erfüllungsort und Gerichtsstand. SWL behält sich jedoch vor, gerichtliche Schritte auch am allgemeinen Gerichtsstand der Kund:innen einzuleiten. Ein etwaiger ausschließlicher Gerichtsstand bleibt unberührt.

39. Anbieterkennzeichnung

Stadtwerke Lübeck GmbH, Geniner Straße 80, 23560 Lübeck

Vorsitzender des Aufsichtsrats: Andreas Zander

Geschäftsführer: Dr. Jens Meier (Sprecher der GF), Leif Reitis

Handelsregister: HRB 4901 – Amtsgericht Lübeck

Kontaktmöglichkeit:

Telefon: 0800 0230 230 (kostenfrei aus dem dt. Festnetz)

Email: info@swhl.de

Internet: swhl.de und glasfaser-luebeck.de