

Allgemeine Geschäftsbedingungen für SWN-NetT-Geschäftskunden

- ▶ Allgemeine Geschäftsbedingungen für Multimediasdienste (Multimedia-AGB)
- ▶ Ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Herstellung eines Hausanschlusses (Hausanschluss-AGB)
- ▶ Ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen für Telekommunikationsdienste (TK-Dienste-AGB)
- ▶ Ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen für das Internet (Internet-AGB)
- ▶ Ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen für TV (TV-AGB)
- ▶ SWN-NetT Datenschutzerklärung

Gültig ab 1. Januar 2017

Inhaltsübersicht

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Multimediadienste (Multimedia-AGB)	4
Ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Herstellung eines Hausanschlusses (Hausanschluss-AGB)	9
Ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen für Telekommunikationsdienste (TK-Dienste-AGB)	11
Ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen für das Internet (Internet-AGB)	15
Ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen für TV (TV-AGB)	17
SWN-NetT Datenschutzerklärung	18

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Multimediadienste (Multimedia-AGB)

§ 1 Geltungsbereich

- (1) Die SWN Stadtwerke Neumünster GmbH („SWN“), Bismarckstraße 51, 24534 Neumünster, erbringt ihre angebotenen Multimediadienste („die Dienste“) ausschließlich auf der Grundlage des jeweiligen Multimediavertrages für Geschäftskunden gemäß den vorrangigen Bedingungen des Auftragsformulars, der nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend und in den jeweils Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen bezeichnet als „Multimedia-AGB“) und der für einzelne Dienste anzuwendenden „Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen“. Auf diese Bedingungen wird der Vertragspartner (Kunde) bei Vertragsschluss hingewiesen, die der Vertragspartner (Kunde) durch Erteilung des Auftrages oder Inanspruchnahme des Dienstes anerkennt. Sie finden auch auf hiermit in Zusammenhang stehende Auskünfte, Beratungen sowie die Beseitigung von Störungen Anwendung. Die AGB gelten auch für alle künftigen Geschäftsbeziehungen in diesem Bereich, auch wenn sie nicht nochmals ausdrücklich vereinbart werden. Soweit die jeweils Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen abweichende Regelungen gegenüber diesen Multimedia-AGB enthalten, haben die Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen vorrangige Geltung.
- (2) Abweichende AGB des Kunden finden keine Anwendungen, auch wenn SWN diese nicht ausdrücklich ablehnt.
- (3) Die Vertragserfüllung wird maßgeblich durch die regulatorischen Rahmenbedingungen beeinflusst, die durch das TKG sowie die hierzu erlassenen Rechtsverordnungen und den mit anderen Netzbetreibern geltenden Interconnectionverträgen und möglichen Fakturierungs- und Inkassovertträgen sowie den im TK-Bereich ergehenden Entscheidungen der Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen (folgend BNetzA) sowie der Gerichte und ggf. anderer Behörden vorgegeben werden. Die Vertragsparteien sind sich einig, dass die Vertragserfüllung wesentlich von diesen Rahmenbedingungen abhängig und das Risiko von Änderungen nicht einseitig von SWN zu tragen ist. Änderungen können deshalb zu einer Anpassung des Vertrages nach § 313 BGB führen. Steht SWN wegen der Änderungen (z. B. Einführung einer ALL-IP-Zusammenschaltung/NGN) aufgrund vertraglicher Vereinbarung zusätzlich ein einseitiges Änderungsrecht zu, geht dies der vorgenannten Vertragsanpassung nach Wahl von SWN vor.
- (4) SWN ist jederzeit berechtigt, die Allgemeinen Geschäftsbedingungen und Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die Leistungsbeschreibungen und die Preislisten zu ändern oder zu ergänzen. SWN wird dem Kunden die Änderungen mitteilen, auf den Beginn der Frist der Änderungen und auf die Folgen seines Schweigens hinweisen. Sollte der Kunde nicht binnen 4 Wochen nach Zugang der Änderungsmitteilung widersprechen, so gelten die Änderungen als angenommen. Übt der Kunde sein Widerspruchsrecht aus, so wird der Vertrag zu den bisherigen Bedingungen fortgesetzt.
- (5) Die Bestimmungen zum Kundenschutz nach dem 3. Teil des TKG (§§ 43a - 47b TKG) gelten uneingeschränkt, auch wenn in den vorliegenden Vertragsbedingungen diese Bestimmungen wegen der besseren Verständlichkeit und Übersicht teilweise modifiziert oder gekürzt wiedergegeben werden. Die vorliegenden Bedingungen beabsichtigen keine Änderung der vorgenannten Bestimmungen des TKG.

§ 2 Vertragsabschluss

- (1) Alle Angebote von SWN sowie die hierzu gehörenden Unterlagen sind unverbindlich und bis zum verbindlichen Vertragsangebot freibleibend.
- (2) Der Multimediavertrag über die Nutzung der Dienste von SWN zwischen SWN und dem Kunden kommt durch einen schriftlichen, telefonischen oder elektronischen Auftrag des Kunden, unter Verwendung des entsprechenden Bestellformulars (Angebot) und der anschließenden Annahme durch SWN (Auftragsbestätigung), zustande und richtet sich ausschließlich nach deren Inhalt, den dort in Bezug genommenen Leistungs- und Produktbeschreibungen, Preislisten sowie diesen Multimedia-AGB und den für die jeweiligen Dienste relevanten Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

- (3) SWN kann den Vertragsschluss von der Vorlage einer schriftlichen Vollmacht der Vertretungsberechtigung abhängig machen. SWN ist auch berechtigt, den Vertragsabschluss von der Zahlung eines Hausanschlusskostenbetrages abhängig zu machen.

§ 3 Änderungen der Vertragsbedingungen

- (1) Bei einer Änderung der von SWN zu zahlenden Entgelte für besondere Netzzugänge, für die Netzzusammenschaltung oder für Dienste anderer Anbieter, zu denen SWN dem Kunden Zugang gewährt, kann SWN die vom Kunden vertraglich geschuldeten Entgelte für die betroffene Leistung entsprechend nach billigem Ermessen anpassen, ohne dass ein Widerspruchs- oder Kündigungsrecht des Kunden entsteht. Das billige Ermessen ist in der Weise auszuüben, dass SWN nur die Änderungen ausgleicht, ohne einen weiteren Vorteil zu erlangen. SWN wird Kostenänderungen auch zu Gunsten des Kunden berücksichtigen und die Preise entsprechend der vorgenannten Vorgaben anpassen. Dies gilt insbesondere für die evtl. 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 Tochtergesellschaften und anderen maßgeblichen Netzbetreibern (Anpassung an das zwingende regulatorische Umfeld). SWN teilt dem Kunden diese Änderungen mindestens vier Wochen vor Inkrafttreten mit und wird Änderungen nur insoweit unter Beachtung der Interessen des Kunden vornehmen, wie es zwingend erforderlich ist. Bei jeder Änderung nach billigem Ermessen steht dem Kunden das Recht einer gerichtlichen Überprüfung der Änderung auf deren Angemessenheit zu.
- (2) SWN ist nach diesem Vertrag berechtigt, jede zukünftig mögliche gesetzliche Erhöhung der Mehrwertsteuer in dem Maße an den Kunden im Rahmen einer Anpassung des Endkundenpreises durch einfache schriftliche Erklärung weiterzugeben, wie es der Erhöhung des gesetzlichen Mehrwertsteuersatzes entspricht. SWN hat den Kunden mindestens einen Monat vor Inkrafttreten der Änderung auf diese Erhöhung hinzuweisen. Ist die Höhe der Mehr- oder Minderbelastung streitig, so ist § 287 Abs. 1 der Zivilprozessordnung entsprechend anzuwenden (Berechnung durch das Gericht).
- (3) Alle vorstehend genannten Änderungen der Vertragsbedingungen werden dem Kunden nach Wahl von SWN schriftlich oder in Textform mitgeteilt und treten einen Monat nach der Mitteilung in Kraft. Sofern SWN dem Kunden Mitteilungen nicht im Volltext zukommen lässt, wird der Kunde darüber informiert, wo und wie er den Volltext der Mitteilung erhalten kann.

§ 4 Leistungsumfang, -änderung und -einschränkung

- (1) SWN ermöglicht dem Kunden den Zugang zu ihrer bestehenden Kommunikations-Infrastruktur und der Nutzung ihrer Dienste. Art und Umfang der vertraglichen Leistungen ergeben sich aus dem Auftragsformular, dem Multimediavertrag und den jeweiligen Leistungsbeschreibungen einschließlich der Multimedia-AGB und der Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie den jeweils geltenden Preislisten.
- (2) Soweit SWN entgeltfreie Dienste und Leistungen erbringt, die ausdrücklich als unverbindlich bezeichnet werden und dementsprechend nicht zu den entgeltlichen Austauschleistungen zählen, können diese jederzeit mit oder ohne Vorankündigung eingestellt werden. Ein Minderungs-, Erstattungs- oder Schadensersatzanspruch ergibt sich daraus nicht.
- (3) Die Leistungsverpflichtung von SWN gilt vorbehaltlich richtiger und rechtzeitiger Selbstbelieferung mit Vorleistungen, soweit SWN mit der erforderlichen Sorgfalt ein kongruentes Deckungsgeschäft geschlossen hat und die nicht richtige oder nicht rechtzeitige Leistung nicht auf einem Verschulden von SWN beruht. Als Vorleistungen im Sinne dieses Absatzes gelten sämtliche benötigten Hardware- und Softwareeinrichtungen, -installationen oder sonstige technische Leistungen Dritter, z. B. Fernsehsignale.
- (4) SWN behält sich das Recht vor, ihre Dienste aus zwingenden technischen oder betrieblichen Gründen in dem erforderlichen, dem Kunden zumutbaren Umfang zu ändern, soweit die Situation für SWN nicht anders mit vertretbarem Aufwand wirtschaftlich lösbar oder sonst unvermeidlich ist. Zu-dem sind Leistungseinschränkungen infolge der regelmäßig erforderlichen Wartungsarbeiten möglich und bleiben SWN vorbehalten. SWN wird sich bemühen, diese

Wartungsarbeiten auf ein geringes Maß zu reduzieren und diese Arbeiten möglichst so vorzunehmen, dass die Auswirkungen auf den Umfang und die Zeitdauer der Leistungseinschränkung gering bleiben.

- (5) Bei der Bereitstellung/Inanspruchnahme von Diensten außerhalb der Bundesrepublik Deutschland können ausländische Gesetze, Verordnungen oder sonstige landesspezifische Besonderheiten oder Übertragungstechnische Gegebenheiten dazu führen, dass der Vertrag nicht in der vorgesehenen Art und Weise durchgeführt werden kann bzw. Anpassungen des Multimediavertrages erforderlich werden.
- (6) SWN kann die Leistung verweigern, wenn es für SWN einen unverhältnismäßigen Aufwand bedeuten würde, die für die Leistung erforderlichen technischen Voraussetzungen zu schaffen und dies bei Vertragsschluss nicht vorhersehbar war. Eine solche Unverhältnismäßigkeit wird in der Regel angenommen, wenn der Aufwand mehr als 60 % über dem Entgelt für die Einrichtung der entsprechenden Leistung liegt (z. B. die Kosten für die Errichtung eines Anschlusses das einmalige Anschlussentgelt um mindestens 60 % übersteigen).
- (7) SWN wird unter den Voraussetzungen des § 275 BGB (Ausschluss der Leistungspflicht) von der Leistung frei und kann diese damit verweigern. In diesen Fällen gilt, dass SWN ohne Schadensersatz von der Leistung frei wird, es sei denn, SWN hat den Eintritt des Ereignisses, welches zur Anwendung von § 275 BGB führt, zu vertreten.

§ 5 Hardware-Überlassung

- (1) Je nach Vertragstyp / Produkt und Erfordernis benötigt der Kunde zur Nutzung der von SWN angebotenen Leistungen zusätzliche Hardware, die je nach Vertragstyp/Produkt von SWN leih- oder leasingweise überlassen wird (im Folgenden auch „überlassene Hardware“ genannt). Der Kunde hat auch das Recht, die erforderlichen Telekommunikationseinrichtungen selbst zu stellen und zu betreiben (im Folgenden auch „kundeneigene Endeinrichtungen“ oder „eigene Telekommunikationseinrichtungen“ genannt). Bei der Nutzung kundeneigener Endeinrichtungen ist der Kunde ausschließlich alleine für die ordnungsgemäße Einrichtung, Funktion und Wartung verantwortlich und hat alle erforderlichen Sicherheitseinstellungen und Updates selbst vorzunehmen.
- (2) Von SWN leih- oder leasingweise überlassene Hardware (IAD, Multimedia-Box, Kabelreceiver, Router, Modems etc.) steht und bleibt im Eigentum von SWN.
- (3) SWN bleibt Eigentümer der leih- oder leasingweise überlassenen Hardware sowie aller SWN Service und Technischeinrichtungen, einschließlich der von ihr installierten Leitungsrohre, Glasfaserkabel, Schaltschränke, Medienwandler Multiplexer und Netzabschlusseinrichtungen, soweit nicht etwas anderes ausdrücklich vereinbart und erklärt wird. SWN installiert diese so, dass sie bestimmungsgemäß wieder vom Grundstück/Haus entfernbar sind.
- (4) SWN ist berechtigt, für die Überlassung von leih- oder leasingweise überlassener 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 nach ordnungsgemäßer Rückgabe der Hardware, zu deren Sicherung die Hinterlegungsgebühr erhoben wurde mit der folgenden monatlichen (Ab-)Rechnung.
- (5) SWN behält sich vor, die Software/Firmware der überlassenen Hardware und/oder Hardware jederzeit für den Kunden kostenfrei zu aktualisieren. Der Kunde hat hierfür SWN entsprechenden Zugang zu gewähren.
- (6) Der Kunde ist verpflichtet, SWN über sämtliche Beeinträchtigungen ihres Eigentumsrechts an der leih- oder leasingweise überlassenen Hardware wie z. B. dem SWN-Endgerät (IAD) bspw. durch Pfändung, Beschädigung oder Verlust unverzüglich zu informieren und binnen zwei Tagen nach telefonischer Meldung auch schriftlich anzuzeigen. Hat der Kunde die Beeinträchtigung zu vertreten, kann SWN den Vertrag außerordentlich kündigen und Schadensersatz verlangen.
- (7) Nach Beendigung des Vertrages ist der Kunde verpflichtet, die leih- oder leasingweise überlassene Hardware, einschließlich der an den Kunden ausgehändigten Kabel und sonstigem Zubehör auf eigene Kosten und eigene Gefahr innerhalb von 14 Tagen an die SWN Stadtwerke Neumünster GmbH, Bismarckstr. 51, 24534 Neumünster, zurückzugeben. Kommt der Kunde dieser Verpflichtung nach Satz 1 trotz Fristsetzung mit Ablehnungsandrohung nicht

nach, so wird SWN dem Kunden diese Hardware einschließlich des genannten Zubehörs mit dem Zeitwert (vgl. Absatz 8) in Rechnung stellen. Der Kunde wird darüber hinaus sicherstellen, dass SWN bei Beendigung des Vertrages sämtliche Service- und Technischeinrichtungen abbauen und abholen kann, sofern nicht schutzwürdige Interessen Dritter entgegenstehen.

- (8) Der Kunde haftet für alle von ihm zu vertretenden Schäden an der leih- oder leasingweise überlassenen Hardware oder den Verlust der überlassenen Hardware zum Netto-Neuwert. Bei einer Nutzung dieser Geräte von mehr als einem Jahr werden pro abgelaufenes Vertragsjahr 15 % des Netto-Neuwertes zu Gunsten des Kunden auf die Entschädigungssumme angerechnet. Dem Kunden bleibt es unbenommen, nachzuweisen, dass SWN kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist.
- (9) Während der Überlassung der Geräte im Rahmen von Leasing oder Leihe ist der Kunde verpflichtet, die Geräte in regelmäßigen Abständen auf ihre Funktionssicherheit zu prüfen und bei erkennbaren Beeinträchtigungen (z. B. Fehler am Netzstecker, ungewöhnliche Geräusche eines Trafos usw.) von einem qualifizierten Fachmann prüfen zu lassen. Ist nach der Bedienungsanleitung ein regelmäßiger Service erforderlich, ist dieser durch den Kunden durch eine hierfür qualifizierte Person auf eigene Kosten und eigene Verantwortung vorzunehmen.
- (10) Der Kunde hat zudem bei überlassener Hardware als Beistellung und Mitwirkungspflicht sichere Umgebungsbedingungen zu gewährleisten (Schutz gegen Wasser und Feuchtigkeit, Kälte unter 5 Grad und Hitze über 40 Grad, extremen Schmutz und Staub sowie baulicher Schutz (Raum mit verschließbarer Tür) gegen unberechtigten Zugriff Dritter). Der Kunde ist zudem dafür verantwortlich, in zumutbarem Maße für die IT-Sicherheit (insbesondere Passwortschutz, Verschlüsselung bei WLAN usw.) gegen missbräuchliche Zugriffe Dritter zu sorgen. Der Kunde hat jede Nutzung zu vertreten, die er in zurechenbarer Weise unter Verstoß gegen die vorgenannten Verpflichtungen ermöglicht hat.

§ 6 Voraussetzung für die Leistungserbringung

- (1) Voraussetzung für die Leistungserbringung ist ein Hausanschluss gemäß nachfolgenden Hausanschluss-AGB sowie eine vom gewählten Produkt abhängige Innenhausverkabelung (Verkabelung vom Hausübergabepunkt/ Netzabschlussgerät bis zur Anschlussdose bzw. dem Endgerät). Erfordert die Nutzung weitere Endeinrichtungen und nimmt der Kunde nicht die von SWN angebotenen Endeinrichtungen miet- oder leihweise in Anspruch, ist weitere Nutzungsvoraussetzung, dass der Kunde die erforderlichen Endgeräte selbst stellt und ordnungsgemäß einrichtet und wartet, siehe auch § 5 Abs. 1 dieser AGB.
- (2) Sowohl für den Hausanschluss als auch für eine ggf. notwendige Hausinstallation hat der Kunde als Leistungsvoraussetzung die Genehmigung des Hauseigentümers oder eines anderen diesbezüglichen Rechtsinhabers einzuholen. Diese Genehmigung erfolgt im Wege eines Grundstücknutzungsvertrages, der zwischen dem Eigentümer bzw. Rechteinhaber und SWN geschlossen wird.
- (3) Alle Leistungen von SWN sind davon abhängig, dass der Kunde für die im räumlichen Verantwortungsbereich des Kunden durch SWN aufgestellten Geräte und/oder die dem Kunden durch SWN zur Leistungserbringung überlassenen Geräte mit Strom nach den deutschen Normen versorgt.

§ 7 Leistungstermine und Fristen

- (1) Termine und Fristen für den Beginn der Dienste sind nur verbindlich, wenn SWN diese ausdrücklich schriftlich bestätigt, der Kunde rechtzeitig alle in seinem Einflussbereich liegenden Voraussetzungen zur Ausführung der Dienste durch SWN geschaffen hat, so dass SWN den betroffenen Dienst schon zum angegebenen Zeitpunkt erbringen kann. Ohne ausdrückliche Nennung sind auch verbindliche Termine keine sog. „Fix-Termine“, bei denen die Leistung nur zu dem bestimmten Zeitpunkt erfolgen kann.
- (2) SWN ist berechtigt, den Multimediavertrag ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen, wenn der Kunde auf Verlangen von SWN nicht innerhalb eines Monats den Antrag des Eigentümers bzw. dem dinglich Berechtigten auf Abschluss des Grundstücknutzungsvertrages (§ 6 Abs. 2 S. 2 dieser Multimedia-AGB) vorlegt oder der Eigentümer bzw. dinglich Berechtigte einen bereits abgeschlossenen Grundstücknutzungsvertrag kündigt.

- (3) Der Kunde ist zur Kündigung des Multimediavertrages ohne Einhaltung einer Frist berechtigt, wenn SWN den Grundstücknutzungsvertrag nicht innerhalb eines Monats unterzeichnet an den Eigentümer bzw. den dinglich Berechtigten übersendet.
- (4) Werden Dienste aufgrund der fehlenden Mitwirkung des Hauseigentümers oder anderen Rechtsinhabers gemäß § 6 Abs. 2 dieser Multimedia-AGB nicht innerhalb von 6 Monaten nach Unterzeichnung des Multimediavertrages bereitgestellt, ist der Kunde berechtigt, nach schriftlicher Anzeige gegenüber SWN mit einer angemessenen Fristsetzung von mindestens 14 Tagen vom Vertrag zurückzutreten.
- (5) Gerät SWN in Leistungsverzug, ist der Kunde nach schriftlicher Mahnung und nach Ablauf einer von ihm gesetzten angemessenen Nachfrist von mindestens 14 Tagen zur Kündigung berechtigt.
- (6) Unvorhersehbare, unvermeidbare und außerhalb des Einflussbereiches von SWN liegende und von SWN nicht zu vertretende Ereignisse („höhere Gewalt“), die die Leistung von SWN unmöglich machen oder unzumutbar erschweren, entbinden SWN für ihre Dauer von der Pflicht zur rechtzeitigen Leistung. Zu den Ereignissen höherer Gewalt zählen insbes. Krieg, Naturkatastrophen, Streik, Aussperrung, 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 SWN oder deren Unterlieferanten, Unterauftragnehmern bzw. bei den von SWN autorisierten Betreibern von Subknotenrechnern (POPs) eintreten. Sie berechtigen SWN, die Leistung um die Dauer der Behinderung, zuzüglich einer angemessenen Anlaufzeit, hinauszuschieben. Ist das Ende der Störung nicht absehbar oder dauert sie länger als 10 Tage, ist jede Partei berechtigt, den Vertrag zu kündigen; eventuell im Voraus für die Periode der Beeinträchtigung entrichtete Entgelte werden rückvergütet.
- (6) Durch Zahlungsverzug entstandene Mahnkosten werden pro Mahnschreiben pauschal mit 3,00 € berechnet. Dem Kunden bleibt der Nachweis eines geringeren Schadens, SWN der Nachweis eines höheren Schadens vorbehalten. Bei Zahlungsverzug des Kunden ist SWN berechtigt, von dem betreffenden Zeitpunkt an Verzugszinsen in Höhe von 8 Prozentpunkten pro Jahr über dem jeweiligen Basiszinssatz der Europäischen Zentralbank zu berechnen, es sei denn, dass SWN im Einzelfall eine höhere Zinsbelastung nachweist. Die Geltendmachung weiterer Ansprüche bleibt SWN vorbehalten.
- (7) Bei Zahlungsverzug des Kunden ist SWN berechtigt, den Zugang des Kunden zu Diensten nach Maßgabe der Regelungen des § 45k TKG zu sperren. Ebenfalls ist SWN berechtigt bei Zahlungsverzug sämtliche Internetdienstleistungen bzw. den Kabelfernsehanschluss zu sperren. Die Grundgebühren fallen auch während der Sperrdauer an. Die vom Kunden zu vertretene Sperre eines Anschlusses (Telefon, TV oder Internet) wird mit jeweils 20,00 Euro berechnet, falls der Kunde keinen geringeren Schaden nachweist.
- (8) Wird SWN nach Vertragsabschluss eine wesentliche Verschlechterung der Vermögensverhältnisse des Kunden bekannt (etwa weil der Kunde in Zahlungsverzug gerät), so ist SWN berechtigt, noch ausstehende Leistungen nur gegen Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung zu erbringen. Werden die Vorauszahlungen oder die Sicherheitsleistungen auch nach Ablauf einer angemessenen Nachfrist von 2 Wochen nicht erbracht, so kann SWN ganz oder teilweise den Vertrag kündigen. Die Geltendmachung weiterer Rechte bleibt SWN ausdrücklich vorbehalten.
- (9) Eventuelle Rückerstattungsansprüche des Kunden, z. B. aufgrund von Überzahlungen, Doppelzahlungen etc. werden dem Rechnungskonto des Kunden unverzinst gutgeschrieben oder auf den ausdrücklichen schriftlichen Wunsch des Kunden hin auf sein Bankkonto überwiesen.
- (10) Gegen Ansprüche von SWN kann der Kunde nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Ansprüchen aufrechnen. Dem Kunden steht ein Zurückbehaltungsrecht nur insoweit zu, als sein Gegenanspruch auf dem gleichen Vertragsverhältnis beruht.
- (11) Die unaufgeforderte Rückgabe der überlassenen Hardware vor Ablauf des Vertrages entbindet den Kunden nicht von der Zahlung der vereinbarten monatlichen Grundgebühr.
- (12) Beanstandungen bzw. Einwendungen gegen die Abrechnung sind innerhalb von acht Wochen nach Zugang der Rechnung schriftlich bei SWN zu erheben. Erhebt der Kunde innerhalb dieser Frist keine Beanstandung, gilt die Rechnung als genehmigt. SWN wird den Kunden in den Rechnungen auf die Folgen einer unterlassenen rechtzeitigen Einwendung besonders hinweisen. Gesetzliche Ansprüche des Kunden bei Einwendungen nach Fristablauf bleiben unberührt. Im Falle von Beanstandungen, die die Telekommunikationsdienstleistungen betreffen, wird SWN eine Prüfung nach § 45i TKG vornehmen.

§ 8 Zahlungsbedingungen / Zahlungsverzug / Sperre

- (1) Die jeweils gültigen Preise und Tarife für die Dienste und sonstigen Leistungen ergeben sich aus der mit dem Kunden vereinbarten Preisliste unter Beachtung der Änderungsrechte.
- (2) SWN stellt dem Kunden die im Multimediavertrag nebst Anlage(n) vereinbarten Dienste und sonstigen Leistungen zu den im Multimediavertrag und der/den Anlage(n) genannten Tarifen bzw. Preisen und Konditionen inklusive der gesetzlichen Mehrwertsteuer in Rechnung; sie umfassen sowohl den Grundpreis als auch die angefallenen nutzungsabhängigen (variablen) Entgelte, soweit diese für die betroffenen Dienste erhoben werden. Sämtliche Preise beinhalten den gesetzlichen Mehrwertsteuersatz. Sollte sich der Mehrwertsteuer-/Umsatzsteuer oder Urheberrechtsgebührensatz zum Zeitpunkt der Rechnungslegung ändern, erfolgt eine Anpassung des Endpreises in dem Maße, in dem sich die Mehrwertsteuer-/Umsatzsteuer oder der Urheberrechtsgebührensatz ändert.
- (3) Die Rechnungsstellung erfolgt grundsätzlich monatlich, jeweils für den Vormonat, sofern im Multimediavertrag nichts anderes vereinbart ist. Ist das Entgelt für Teile eines Kalendermonats zu entrichten, so wird dieses tagegenau berechnet.
- (4) Die vereinbarten Entgelte sind monatlich zu zahlen und werden mit Zugang der Rechnung in voller Höhe zur Zahlung fällig. Sofern der Kunde SWN eine Einzugsermächtigung erteilt hat, werden die Entgelte von SWN im Einzugsermächtigungsverfahren vom Konto des Kunden abgebucht. Der Lastschrift-einzug erfolgt nicht vor Ablauf von 10 Kalendertagen nach Rechnungsdatum. Soweit der Kunde SWN keine Einzugsermächtigung erteilt hat, muss der Rechnungsbetrag spätestens 10 Kalendertage nach Rechnungsdatum im Wege der bargeldlosen Zahlung auf einem in der Rechnung angegebenen Konto von SWN gutgeschrieben sein. Zahlungsverzug tritt automatisch am Tag nach der in der Rechnung angegebenen Zahlungsfrist, spätestens aber 30 Tage nach Zugang der Rechnung ein.
- (5) Hat der Kunde eine Einzugsermächtigung erteilt, ist er verpflichtet, dafür Sorge zu tragen, dass das Konto, von dem der Einzug des Rechnungsbetrages erfolgt, eine ausreichende Deckung aufweist. Im Falle der Kontounterdeckung stellt SWN dem Kunden die Kosten der Rücklastschrift in Rechnung. SWN ist berechtigt, den Bankeinzug einzustellen, sofern die Lastschrift aufgrund einer Kontounterdeckung nicht erfolgen konnte.

§ 9 Elektronische Rechnung / Papierrechnung

- (1) Voraussetzung für eine elektronische Rechnung ist die gleichzeitige Erteilung einer Einzugsermächtigung durch den Kunden gegenüber SWN.
- (2) Die monatlichen Rechnungen werden dem Kunden von SWN nach seiner Wahl in Papierform oder in unsignierter elektronischer Form zur Verfügung gestellt. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass in dieser Form ein steuerrechtlich anerkannter Ausweis der MwSt. nicht gewährleistet ist. Die Rechnung in elektronischer Form wird dem Kunden spätestens am 15. Kalendertag eines jeden Monats für den Vormonat im Kundenportal unter www.swn-glasfaser.de zum verschlüsselten Abruf in einem passwortgeschützten Bereich bereitgestellt. Der Rechnungsabruf über das Kundenportal erfolgt über Kunden-Login und Kundenpasswort, die dem Kunden schriftlich vor der ersten Nutzung mitgeteilt werden. Dem Kunden stehen bei Vereinbarung der elektronischen Rechnungsstellung mindestens einmal monatlich die Rechnungsdaten im Kundenportal zur Verfügung. Wird eine elektronische Rechnung vereinbart, erfolgt auch die Versendung eines eventuell vereinbarten Einzelbindungsnachweises entsprechend elektronisch. Sämtliche Entgelte sind 10 Kalendertage nach Rechnungsdatum fällig und ohne Abzug zu zahlen.

§ 10 Einwilligung zur Datenübermittlung an Auskunfteien; Bonitätsprüfung

- (1) Der Kunde willigt darin ein, dass SWN der SCHUFA Holding AG, Kormoranweg 5, 65201 Wiesbaden, (SCHUFA) und/oder der Creditreform Boniversum

GmbH, Hellersbergstraße 11, 41460 Neuss, (Boniversum) und/oder BÜRCEL Wirtschaftsinformationen GmbH & Co. KG, Gasstraße 18, 22761 Hamburg, (BÜRCEL), notwendige Daten über die Beantragung, Aufnahme und Beendigung dieses Telekommunikationsvertrages übermittelt und für die Aufnahme und Durchführung dieses Telekommunikationsvertrages erforderliche Auskünfte über ihn erhält. Die gesetzlichen Bestimmungen zum Datenschutz werden dabei gewahrt.

- (2) Unabhängig davon wird SWN der SCHUFA/Boniversum/BÜRCEL auch Daten aufgrund nichtvertragsgemäßen Verhaltens (z. B. Kündigung wegen Zahlungsverzuges, beantragter Mahnbescheid bei unbestrittener Forderung sowie Zwangsvollstreckungsmaßnahmen) übermitteln. Diese Meldungen dürfen nach dem Bundesdatenschutzgesetz nur erfolgen, soweit dies nach Abwägung aller betroffenen Interessen zulässig ist. Die SCHUFA/Boniversum/BÜRCEL speichert und übermittelt die Daten an ihre Vertragspartner im europäischen Binnenmarkt, um diesen Informationen zur Beurteilung der Kreditwürdigkeit von natürlichen Personen zu geben. Vertragspartner der SCHUFA/Boniversum/BÜRCEL sind vor allem Kreditinstitute, Kreditkarten- und Leasinggesellschaften. Daneben erteilt die SCHUFA/Boniversum/BÜRCEL Auskünfte an Handels-, Telekommunikations- und sonstige Unternehmen, die Leistungen und Lieferungen gegen Kredit gewähren. Die SCHUFA/Boniversum/BÜRCEL stellt personenbezogene Daten nur zur Verfügung, wenn ein berechtigtes Interesse hieran im Einzelfall glaubhaft dargelegt wurde. Zur Schuldnerermittlung gibt die SCHUFA/Boniversum/BÜRCEL Adressdaten bekannt. Bei der Erteilung von Auskünften kann die SCHUFA/Boniversum/BÜRCEL ihren Vertragspartnern ergänzend einen aus ihrem Datenbestand errechneten Wahrscheinlichkeitswert zur Beurteilung des Kreditrisikos mitteilen (Score-Verfahren).
- (3) Der Kunde kann Auskunft bei der SCHUFA/Boniversum/BÜRCEL über die ihn betreffenden gespeicherten Daten erhalten (SCHUFA Holding AG, Kormoranweg 5, 65201 Wiesbaden, www.schufa.de; Creditreform Boniversum GmbH, Hellersbergstraße 11, 41460 Neuss, www.boniversum.de; BÜRCEL Wirtschaftsinformationen GmbH & Co. KG, Gasstraße 18, 22761 Hamburg, www.buergel.de).

§ 11 Nutzungen durch Dritte

- (1) Ein gewerblicher Wiederverkauf und jede direkte oder mittelbare Nutzung der SWN-Dienste durch Dritte außerhalb einer sozialadäquaten Nutzung ist nur nach ausdrücklicher schriftlicher Genehmigung durch SWN gestattet. Insbesondere ist entsprechend auch die geschäftsmäßige (auch die unentgeltliche) Bereitstellung der Dienste an Dritte nicht ohne ausdrückliche schriftliche Erlaubnis gestattet (es darf somit z. B. kein öffentlicher HotSpot für den Internet-Access betrieben werden).
- (2) Wird die Nutzung durch Dritte gestattet, hat der Kunde diese ordnungsgemäß in die Nutzung der Dienste einzuweisen. Wird die Nutzung durch Dritte nicht gestattet, ergibt sich daraus kein Minderungs-, Erstattungs- oder Schadensersatzanspruch für den Kunden.
- (3) Der Kunde ist 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 (vgl. zu den Sicherungspflichten auch oben, § 6 Abs. 3).

§ 12 Verfügbarkeit der Dienste / Gewährleistung

- (1) SWN wird Störungen ihrer Dienste und technischen Einrichtungen unverzüglich, auch nachts sowie an Sonn- und Feiertagen, nachgehen und im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten schnellstmöglich beseitigen.
- (2) SWN unterhält eine Hotline für Störungsmeldungen des Kunden, die telefonisch erreicht werden kann.
- (3) Hält eine erhebliche Behinderung eines oder mehrerer oder aller Dienste, die im Verantwortungsbereich von SWN liegt, länger als eine Woche ohne Unterbrechung an, ist der Kunde berechtigt, die monatlichen Entgelte für den Zeitraum der Behinderung entsprechend zu mindern. Eine erhebliche Behinderung liegt vor, wenn

- a) der Kunde aus Gründen, die er nicht zu vertreten hat, nicht mehr auf die SWN-Infrastruktur zugreifen und dadurch die vereinbarten Dienste nicht mehr nutzen kann,
- b) die Nutzung der vereinbarten Dienste insgesamt wesentlich erschwert ist bzw. die Nutzung einzelner der vereinbarten Dienste unmöglich wird, oder vergleichbaren Beschränkungen unterliegen.

- (4) Beim Erwerb von Soft- und Hardware wird die Gewährleistungsfrist auf 1 Jahr ab Kaufdatum beschränkt.

§ 13 Unterbrechung von Diensten

- (1) SWN ist berechtigt einen Dienst zu unterbrechen, in der Dauer zu beschränken oder in sonstiger Weise zeit- bzw. 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.
- (2) Unterbrechungen zur Durchführung von Servicemaßnahmen werden ohne Ankündigung durchgeführt, sofern diese während nutzungsschwacher Zeiten vorgenommen werden und nach Einschätzung von SWN voraussichtlich nur zu einer kurzzeitigen Unterbrechung des Dienstes führen.
- (3) SWN ist berechtigt, einen Dienst aus abrechnungstechnischen Gründen ohne Ankündigung kurzzeitig zu unterbrechen.
- (4) Soweit ein Recht von SWN zur Unterbrechung des Dienstes besteht, werden die hierdurch verursachten Ausfallzeiten nicht als Ausfallzeiten bei der Berechnung der Verfügbarkeit mitgerechnet.

§ 14 Haftung und Haftungsbeschränkungen

- (1) Für Personenschäden haftet SWN bei Verschulden unbeschränkt.
- (2) Für Vermögensschäden, die von SWN, ihren gesetzlichen Vertretern, Mitarbeitern oder Erfüllungsgehilfen bei der Erbringung von Telekommunikationsdiensten verursacht wurden und die nicht auf Vorsatz beruhen, ist die Haftung von SWN gegenüber dem Kunden auf höchstens 12.500,00 € je Kunde beschränkt. Entsteht die Schadensersatzpflicht durch eine einheitliche Handlung oder ein einheitliches Schaden verursachendes Ereignis gegenüber mehreren Kunden und beruht dies nicht auf Vorsatz, so ist die Schadensersatzpflicht unbeschadet der Begrenzung in Absatz 1 in der Summe auf höchstens 10 Millionen Euro begrenzt. Übersteigen die Entschädigungen, die mehreren Geschädigten auf Grund desselben Ereignisses zu leisten sind, die Höchstgrenze, so wird der Schadensersatz in dem Verhältnis gekürzt, in dem die Summe aller Schadensersatzansprüche zur Höhe steht.
- (3) Die Haftungsbeschränkung nach den Sätzen 1 bis 2 gilt nicht für Ansprüche auf Ersatz des Schadens, der durch den Verzug der Zahlung von Schadensersatz entsteht.
- (4) Für sonstige Vermögensschäden, die nicht bei der Erbringung von Telekommunikationsdienstleistungen entstehen, haftet SWN, wenn der Schaden von SWN, ihren gesetzlichen Vertretern, Mitarbeitern oder Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht wurde. SWN haftet darüber hinaus bei leicht fahrlässiger Verletzung wesentlicher Vertragspflichten („Kardinalpflichten“), begrenzt auf den vertragstypisch vorhersehbaren Schaden, höchstens jedoch mit einem Betrag von 12.500,00 € je Kunde. Entsteht die Schadensersatzpflicht durch eine einheitliche Handlung oder ein einheitliches Schaden verursachendes Ereignis gegenüber mehreren Endnutzern und beruht dies nicht auf Vorsatz, so ist die Schadensersatzpflicht unbeschadet der vorgenannten Begrenzung in der Summe auf höchstens 10 Millionen € begrenzt. Übersteigen die Entschädigungen, die mehreren Geschädigten aufgrund desselben Ereignisses zu leisten sind, die Höchstgrenze, so wird der Schadensersatz in dem Verhältnis gekürzt, in dem die Summe aller Schadensersatzansprüche zur Höchstgrenze steht. Die Haftungsbeschränkung dieses Absatzes gilt nicht für Ansprüche auf Ersatz des Schadens, der durch den Verzug der Zahlung von Schadensersatz entsteht.

- (5) SWN 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 SWN-Leistungen unterbleiben.
- (6) SWN 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 Sender rechtswidrig handelt, indem er die Informationen übermittelt.
- (7) In Bezug auf die von SWN entgeltlich zur Verfügung gestellte Soft- oder Hardware ist die verschuldensunabhängige Haftung gemäß § 536a Abs. 1 BGB ausgeschlossen.
- (8) Für den Verlust von Daten haftet SWN über die vorstehenden Regelungen dieses § 15 hinaus nicht, wenn der Kunde seine Pflicht, die Daten zur Schadensminderung und zur Datensicherheit in anwendungsadäquaten Intervallen zu sichern, schuldhaft verletzt hat.
- (9) Diese Haftungsbeschränkungen gelten auch für die persönliche Haftung der SWN-Mitarbeiter sowie Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen.
- (10) Zwingende gesetzliche Regelungen, wie das Produkthaftungsgesetz, bleiben von den vorstehenden Regelungen unberührt.
- (11) Der Kunde ist verpflichtet, angemessene Maßnahmen zur Schadensabwehr und -minderung zu treffen.
- (12) Der Kunde haftet für alle Folgen und Nachteile, die SWN oder Dritten durch die missbräuchliche oder rechtswidrige Verwendung der SWN-Dienste oder dadurch entstehen, dass der Kunde seinen sonstigen Obliegenheiten nicht nachkommt, unbeschränkt.

§ 15 Ordentliche und außerordentliche Kündigung

- (1) Der Multimediavertrag kann, wenn nichts anderes in der Leistungsbeschreibung vereinbart ist, von beiden Seiten schriftlich (Fax, Brief) mit der im zugrunde liegenden Auftragsformular genannten Frist, ggf., jedoch erst nach Ablauf einer Mindestvertragslaufzeit gekündigt werden, beginnend mit dem Zeitpunkt der Nutzungsmöglichkeit der Dienste.
- (2) Das Recht zur außerordentlichen, d. h. fristlosen, Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein solcher Grund liegt insbesondere vor, wenn
 - a) der Kunde für zwei aufeinander folgende Monate mit der Bezahlung eines nicht unerheblichen Betrages der geschuldeten Entgelte oder in einem länger als zwei Monate dauernden Zeitraum mit einem Betrag, der den durchschnittlich geschuldeten Gebühren für zwei Monate entspricht (mindestens jedoch in Höhe von € 75), in Verzug kommt, wobei zur Ermittlung des Verzugsbetrages die Berechnungsregel des § 3 Abs. 1 der TK-Dienste-AGB zur Anwendung kommt,
 - b) der Kunde zahlungsunfähig ist,
 - c) der Kunde in sonstiger Weise schwerwiegend gegen seine vertraglichen Pflichten verstößt, wobei eine Abmahnung bei grob vertragswidrigem Verhalten entbehrlich ist,
 - d) eine erforderliche Grundstückseigentümergeklärung zurückgezogen wird,
 - e) SWN ihre Leistung aufgrund behördlicher oder gerichtlicher Anordnung einstellen muss,
 - f) der Kunde die technischen Einrichtungen manipuliert und/oder betrügerische Handlungen vornimmt,
 - g) eine Sperre des Anschlusses gemäß § 45k TKG mindestens 14 Tage anhält und SWN die außerordentliche Kündigung mindestens 14 Tage vor Inkrafttreten der Kündigung angedroht hat,
 - h) der Kunde die Telefon-, Internet-, E-Mail-, On-Demand- und Pay-TV-Dienste missbräuchlich im Sinne dieser AGB und den Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen für TK-Dienste, Internet-Dienste und E-Mail nutzt.
- (3) Kündigt SWN den Vertrag vorzeitig aus einem vom Kunden zu vertretenden

wichtigen Grund, ist der Kunde verpflichtet, SWN einen in einer Summe fälligen pauschalierten Schadensersatz zu zahlen. Dieser bemisst sich in Höhe der Hälfte der Summe der monatlichen Grundentgelte, die ohne die Kündigung bis zum nächsten ordentlichen Kündigungstermin zu zahlen gewesen wären. Grundentgelte sind die Entgelte, die verbindungsunabhängig abgerechnet werden. Ist eine feste Vertragslaufzeit vereinbart, so ist die Restlaufzeit ab dem Zeitpunkt maßgeblich, zu dem die vorzeitige Kündigung wirksam wird bis zum Ende der ursprünglich vereinbarten festen Vertragslaufzeit. Dieser pauschalierte Schadensersatz wird als Einmalzahlung ab Wirksamkeit der Kündigung fällig, sobald SWN diesen in Rechnung stellt. Der Schadensbetrag ist höher anzusetzen, wenn SWN einen höheren Schaden nachweist. Er ist niedriger anzusetzen bzw. entfällt, wenn der Kunde nachweist, dass ein wesentlich geringerer oder überhaupt kein Schaden eingetreten ist.

§ 16 Geheimhaltung, Datenschutz

- (1) Falls nicht ausdrücklich schriftlich anders vereinbart, sind die SWN unterbreiteten Informationen des Kunden mit Ausnahme der personenbezogenen Daten nicht vertraulich.
- (2) SWN wird personenbezogene Daten (d. h. insbesondere die sog. Verkehrs- und Bestandsdaten) nach Maßgabe der einschlägigen datenschutzrechtlichen Regelungen – insbesondere des Bundesdatenschutzgesetzes, des Telekommunikationsgesetzes und soweit anwendbar des Telemediengesetzes (TMG) in ihrer jeweils aktuellen Fassung – und unter Wahrung des Fernmeldegeheimnisses erheben und verwenden.
- (3) Die von dem Kabelreceiver übermittelten Daten werden nach den gesetzlichen Bestimmungen gespeichert, sofern dies zu Abrechnungszwecken erforderlich ist.
- (4) SWN trägt dafür Sorge, dass alle Personen, die von SWN mit der Abwicklung dieses Vertrages betraut werden, die einschlägigen datenschutzrechtlichen Vorschriften in ihrer jeweils gültigen Fassung kennen und beachten.

§ 17 Schlussbestimmungen

- (1) Gerichtsstand für alle Ansprüche aus und aufgrund des Multimediavertrages ist Neumünster.
- (2) Es findet das Recht der Bundesrepublik Deutschland Anwendung.
- (3) An Stelle von SWN darf ein anderes Unternehmen in die sich aus dem Multimediavertrag ergebenden Rechte und Pflichten eintreten; sofern SWN dies dem Kunden schriftlich unter Hinweis auf das folgende Kündigungsrecht anzeigt. In diesem Fall hat der Kunde das Recht, den Vertrag außerordentlich innerhalb einer Frist von 1 Monat ab Hinweis zu kündigen.
- (4) Abweichungen von diesen Multimedia-AGB und den jeweils Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen sind nur wirksam, wenn SWN sie schriftlich bestätigt.
- (5) Nebenabreden oder Zusicherungen durch Beauftragte von SWN, die über den Inhalt des jeweiligen Vertrages einschließlich dieser Multimedia-AGB und den jeweils Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen hinausgehen, sind schriftlich zu vereinbaren.

Ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Herstellung eines Hausanschlusses (Hausanschluss-AGB)

§ 1 Geltungsbereich der Bestimmungen

Die nachfolgenden Bestimmungen der SWN Stadtwerke Neumünster GmbH („SWN“) regeln die Installation, den Betrieb und die Instandhaltung eines Hausanschlusses (technische Voraussetzungen für die Nutzung der Multimediaendienste) und gelten zusätzlich und ergänzend zu den Multimedia-AGB der SWN, sowie zu den weiteren ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen, soweit auf diese nachfolgend Bezug genommen wird.

§ 2 Grundstücksbenutzung

- (1) Kunden und Anschlussnehmer, die Grundstückseigentümer sind, haben für Zwecke der örtlichen Versorgung das Anbringen und Verlegen von Leitungen zur Zu- und Fortleitung von Signalen über ihre im gleichen Versorgungsgebiet liegenden Grundstücke, ferner das Anbringen von Leitungsträgern und sonstigen Einrichtungen sowie erforderliche Schutzmaßnahmen unentgeltlich zuzulassen. Diese Pflicht betrifft nur Grundstücke, die an das von SWN genutzte Breitbandnetz angeschlossen sind, die vom Eigentümer in wirtschaftlichem Zusammenhang mit dem angeschlossenen Grundstück genutzt werden oder für die, die Möglichkeit des Signalempfangs sonst wirtschaftlich vorteilhaft ist. Sie entfällt, wenn die Inanspruchnahme der Grundstücke den Eigentümer mehr als notwendig oder in unzumutbarer Weise belasten würde.
- (2) Der Kunde oder Anschlussnehmer ist rechtzeitig über Art und Umfang der beabsichtigten Inanspruchnahme des Grundstücks zu benachrichtigen.
- (3) Kunden und Anschlussnehmer, die nicht Grundstückseigentümer sind, haben auf Verlangen von SWN die schriftliche Zustimmung des Grundstückseigentümers zur Benutzung des zu versorgenden Grundstücks im Sinne des Absatzes 1, unter Anerkennung der damit verbundenen Verpflichtungen, beizubringen.

§ 3 Hausanschluss

- (1) Der Hausanschluss besteht aus dem Hausübergabepunkt bzw. Netzabschlussgerät. Dieser verbindet die Hausinstallation mit dem Breitbandnetz von SWN (Schnittstelle zum öffentlichen Telekommunikationsnetz von SWN).
- (2) SWN installiert für einen von ihr bestimmten Versorgungsbereich (z. B. ein Wohnhaus) jeweils einen so genannten Hausübergabepunkt (HÜP) bzw. das Netzabschlussgerät als Abschluss ihres Breitbandverteilnetzes (öffentliches Telekommunikationsnetz) auf dem Grundstück, auf dem der Kunde die Leistung nutzen will, falls das Grundstück nicht im Versorgungsbereich eines anderen Hausübergabepunktes liegt. SWN bestimmt die technisch geeignete Stelle auf dem Grundstück/innerhalb des Wohngebäudes, an der der Hausanschluss/Hausübergabepunkt installiert wird.
- (3) SWN überlässt bei Bedarf den Hausübergabepunkt dem Kunden nicht zur alleinigen Nutzung, sondern zur gemeinschaftlichen Nutzung mit anderen Kunden und mit zukünftigen Interessenten, die im Versorgungsbereich des betreffenden Hausübergabepunktes die Leistung von SWN in Anspruch nehmen können.
- (4) Der Kunde ist verpflichtet, anderen Interessenten im Versorgungsbereich des Hausübergabepunktes Gelegenheit zu geben, ebenfalls als Kunde von SWN den Hausübergabepunkt zu nutzen, wobei die durch die gemeinschaftliche Nutzung anfallenden Kosten der Hausverteilung angemessen auszugleichen sind.
- (5) Art und Lage des Hausanschlusses sowie dessen Änderung werden nach Anhörung des Anschlussnehmers und unter Wahrung seiner berechtigten Interessen entweder von der SWN oder durch deren Beauftragte bestimmt.
- (6) Hausanschlüsse gehören zu den Betriebsanlagen von SWN und stehen in deren Eigentum oder werden über SWN von Dritten dem Kunden zur Nutzung überlassen. Dabei entsteht jedoch kein Vertragsverhältnis zwischen diesen Dritten und den Kunden der SWN. Die Kunden erlangen dadurch kein Eigentum am Hausanschluss. Hausanschlüsse werden ausschließlich durch SWN oder deren Beauftragte hergestellt, unterhalten, erneuert, abgetrennt und beseitigt. Die Hausanschlüsse müssen zugänglich und vor Beschädigungen

geschützt sein. Der Hausanschlussnehmer hat die baulichen Voraussetzungen für die sichere Errichtung des Hausanschlusses zu schaffen. Er darf keine Einwirkungen auf den Hausanschluss vornehmen oder vornehmen lassen.

- (7) SWN ist berechtigt, von Hausanschlussnehmern die Erstattung der für die wirtschaftliche Betriebsführung notwendigen Kosten für Erstellung, Unterhaltung, Veränderung, Erneuerung und Abtrennung des Hausanschlusses zu verlangen. Die Höhe der Kosten ergibt sich aus gesonderten Berechnungen von SWN. Die Kosten werden individuell ermittelt und können dem Hausanschlussnehmer in Rechnung gestellt werden.
- (8) Jede Beschädigung des Hausanschlusses, insbesondere das Fehlen von Plomben, ist SWN unverzüglich mitzuteilen.
- (9) Sind zur Versorgung zusätzliche Einrichtungen (z. B. Signalverstärkeranlage) erforderlich, so stellt der Kunde für die Dauer der Versorgung unentgeltlich den Platz und den Strombedarf zur Verfügung.

§ 4 Kundenanlagen / Hausinstallation

- (1) Für die ordnungsgemäße Errichtung, Erweiterung, Änderung und Unterhaltung der Hausinstallation/Innenhausverkabelung (im Folgenden auch als „Kundenanlage“ bezeichnet) ab dem Hausanschluss/Hausübergabepunkt bis zur Anschlussdose bzw. dem SWN-Kundengerät (z. B. IAD) ist der Hausanschlussnehmer verantwortlich. Hat er die Kundenanlage einem Dritten vermietet oder zur Benutzung überlassen, so ist er weiterhin vollständig neben dem Dritten verantwortlich.
- (2) SWN ist berechtigt, aber nicht verpflichtet, die Ausführung der Arbeiten zu überwachen und abschließend zu prüfen.
- (3) Es können Teile von Kundenanlagen, die nicht im Eigentum von SWN stehen, durch SWN unter Plombenverschluss genommen werden, um Manipulationen auszuschließen.
- (4) Um die störungsfreie Funktion zu gewährleisten, darf nur Installationsmaterial nach den technischen Richtlinien von SWN verwendet werden. Die Ausführung der entsprechenden Arbeiten muss ebenfalls diese Richtlinien erfüllen. Die Endgeräte müssen amtlich anerkannt sein (z. B. VDE-Zeichen, GS-Zeichen).

§ 5 Inbetriebsetzung / Überprüfung der Kundenanlagen

- (1) Der Kunde informiert SWN direkt oder über Vermittlung eines Installateurs über die Fertigstellung der Kundenanlage.
- (2) SWN behält sich vor, die Kundenanlage auf einwandfreie Ausführung und Einhaltung aller technischen Vorschriften zu überprüfen.
- (3) Die Anbindung der Kundenanlage durch SWN erfolgt nur, wenn diese sich in ordnungsgemäßem und sicherheitstechnisch einwandfreiem Zustand befindet und die EN-, VDE-Bestimmungen, TAB und sonstigen einschlägigen Vorschriften eingehalten werden.
- (4) Die Anbindung der Kundenanlage erfolgt ausschließlich durch SWN.
- (5) Werden bei der Prüfung kleinere Mängel festgestellt, bei der die Sicherheit der Kundenanlagen nicht beeinträchtigt wird, so kann die Anbindung mit der Auflage erfolgen, dass der Kunde die Mängel innerhalb einer von SWN festzusetzenden Frist beseitigen lässt und deren Behebung SWN unverzüglich schriftlich mitteilt. Erfüllt der Kunde diese Pflicht nicht, ist SWN nach nochmaliger angemessener schriftlicher Fristsetzung berechtigt, ihre Dienste einzustellen, bis der Kunde die Auflage erfüllt hat.

§ 6 Betrieb, Erweiterung und Änderung von Kundenanlagen und Betrieb eigener Telekommunikationsendeinrichtungen/ Mitteilungspflichten

- (1) Vom Kunden selbst betriebene Telekommunikationsendeinrichtungen und Empfangsgeräte sind so zu betreiben, dass Störungen anderer Kunden und störende Rückwirkungen auf Einrichtungen der SWN oder Dritter ausgeschlossen sind. Diese Einrichtungen haben den jeweils gültigen und einschlägigen Normen des Gesetzes über Funkanlagen und Telekommunikationsendeinrichtungen zu entsprechen.
- (2) Nutzt und betreibt der Kunde solche eigenen Telekommunikationsendrichtungen, ist er ausschließlich selbst für deren ordnungsgemäßen Betrieb und

deren Sicherheit und Störungsfreiheit verantwortlich. Dies bedeutet, dass der Kunde insbesondere selbst für die erforderlichen Einstellungen, Sicherheitsmerkmale und Updates zu sorgen hat. Nach den anerkannten Regeln der Technik und Sicherheit erfordert dies eine regelmäßige Information beim Hersteller der Endeinrichtungen über mögliche Updates und mögliche bekanntgewordene Sicherheitslücken. SWN weist ausdrücklich darauf hin, dass weder die Information über solche Sicherheitslücken, noch deren Beseitigung im Verantwortungsbereich von SWN liegen.

- (3) Der Kunde wird zudem darauf hingewiesen, dass er nach der aktuellen Rechtsprechung die missbräuchliche Nutzung durch Dritte zu vertreten hat, wenn er diese in zurechenbarer Weise ermöglicht hat und SWN keine Pflicht zum Hinweis auf einen möglichen Missbrauch trifft.
- (4) SWN wird dem Kunden die notwendigen Zugangsdaten und Informationen für den Anschluss von Telekommunikationsendeinrichtungen und die Nutzung der Telekommunikationsdienste in Textform unaufgefordert und kostenfrei bei Vertragsschluss zur Verfügung stellen.
- (5) Zur vorgenannten Information ist SWN gesetzlich verpflichtet. Diese Information bedeutet nicht, dass SWN dem Kunden die Nutzung eigener Telekommunikationsendeinrichtungen empfiehlt. Die vorgenannten Informationen beziehen sich auch nicht auf alle weiteren erforderlichen Sicherheitseinstellungen, die der Kunde in Abhängigkeit der von ihm genutzten Einrichtungen selbst vornehmen muss.
- (6) SWN empfiehlt den Kunden nur dann von dem Recht auf den Anschluss eigener Telekommunikationsendeinrichtungen und insbesondere eigener Router Gebrauch zu machen, wenn der Kunde über den hierfür erforderlichen technischen Sachverstand verfügt und/oder diesen selbst durch Dritte bereitstellt. Es obliegt alleine dem Kunden selbst zu beurteilen, ob er von seinem Recht auf Betrieb eigener Telekommunikationsendeinrichtungen Gebrauch machen will. Will er diesen Gebrauch ausüben, wird SWN diesen selbstverständlich ermöglichen und gestatten, ist aber nicht für diesen Betrieb und die Nutzung durch den Kunden verantwortlich.

§ 7 Zutrittsrecht

Der Kunde hat dem Beauftragten von SWN den Zutritt zu ihrem Hausanschluss in seinen Räumlichkeiten bzw. auf seinem Grundstück zu seinen Räumen jederzeit während der üblichen Geschäftszeiten nach angemessener Anmeldung zu gestatten, soweit dies für die Prüfung der technischen Einrichtungen, zur Wahrnehmung sonstiger Rechte und Pflichten nach den Multimedia-AGB und diesen Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen, insbesondere zur Ermittlung tariflicher Bemessungsgrundlagen oder der SWN zustehenden Benutzungsentgelte erforderlich ist.

§ 8 Technische Anschlussbedingungen

- (1) Die technischen Anschlussbedingungen (technische Richtlinien von SWN) gelten für den Anschluss und den Betrieb von Hausverteilernetzen, die an das Breitbandversorgungsnetz von SWN angeschlossen werden. Das Hausverteilernetz ist Voraussetzung für das Angebot der Dienste für SWN-Kunden. SWN behält sich daher vor, Anschlussanträge abzulehnen, wenn die Voraussetzungen nicht gegeben sind. SWN behält sich weiter vor, die technischen Richtlinien zu ändern oder zu ergänzen. In Einzelfällen kann SWN bei Vorliegen besonderer Verhältnisse auch die Einhaltung von Bedingungen verlangen, die von den technischen Richtlinien abweichen.
- (2) Zweifel über Auslegung und Anwendung der technischen Richtlinien sind vor Beginn der Installationsarbeiten durch Rückfragen bei SWN zu klären.

§ 9 Verwendung der Signalspannung

- (1) Die Signalspannung wird nur für die eigenen Zwecke des Kunden mit dem notwendigen Signalpegel für eine Anschlussdose zur Verfügung gestellt. Die Weiterleitung an Dritte ist unzulässig.
- (2) Werden Mängel in der Hausverteileranlage trotz wiederholter Aufforderungen durch SWN vom Hauseigentümer oder Kunden nicht beseitigt, so ist SWN berechtigt, ohne Einhaltung von Fristen die Versorgung einzustellen und den Vertrag zu kündigen.

- (3) Die Entfernung oder Beschädigung der von SWN an ihren Anlagenteil angebrachten Plomben kann als Sachbeschädigung oder Urkundenvernichtung strafrechtlich verfolgt werden.

Ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen für Telekommunikationsdienste (TK-Dienste-AGB)

§ 1 Geltungsbereich

Die SWN Stadtwerke Neumünster GmbH („SWN“) erbringt alle von ihr angebotenen Telekommunikations-Dienstleistungen („die Leistungen“) zu den nachstehenden „Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen“ für „TK-Dienste“, die zusätzlich und vorrangig zu den Multimedia-AGB gelten, sowie zu den weiteren ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen, soweit auf diese nachfolgend Bezug genommen wird.

§ 2 Leistungsumfang Netzzugang und Sprach- und Datenkommunikation

- (1) SWN ermöglicht dem Kunden Zugang zum eigenen Telekommunikationsfestnetz und Verbindungen zu Festnetzen anderer Betreiber sowie zu Mobilfunknetzen anderer Betreiber, sofern eine direkte oder indirekte Zusammenschaltung mit diesen Netzen besteht.
- (2) Mit der Leistung „Zugang zum öffentlichen Telekommunikationsnetz“ stellt SWN eine Anschlussleitung bis zum letzten netzseitig erschlossenen Übergabepunkt (Netzabschlussgerät) am Kundenstandort bereit. Der Kunde ist verpflichtet, die hausinterne Verkabelung von diesem Übergabepunkt bis zum SWN Kundengerät (z. B. IAD) bzw. bis zur nächsten Anschlussdose selbst vorzunehmen. Nutzt der Kunde eigene Telekommunikationsendeinrichtungen, ist er ausschließlich selbst für die ordnungsgemäße Einrichtung und deren Betrieb verantwortlich. SWN wird dem Kunden in Textform die notwendigen Zugangsdaten und Informationen für den Anschluss solcher Einrichtungen und die Nutzung der Telekommunikationsdienste unaufgefordert und kostenfrei zur Verfügung stellen. Bei überlassener Hardware ist das SWN-Kundengerät (z. B. IAD) vom Kunden nach Vertragsbeendigung zurückzugeben. Das SWN-Kundengerät (z. B. IAD) ermöglicht den Anschluss von Endeinrichtungen (z. B. Telefon, TK-Anlage, Faxgerät) zur Übertragung von Sprache und Daten und bietet den Zugang zum jeweils genutzten Teilnehmernetz.
- (3) Art und Umfang der Leistungen, insbesondere die max. mögliche Bandbreite, ergeben sich aus dem mit dem Kunden abgeschlossenen Multimedia-Vertrag (siehe insbesondere das Auftragsformular), der jeweils aktuell vereinbarten Leistungsbeschreibung und Preisliste, die unter www.swn.net eingesehen werden können. Soweit nichts anderes vereinbart ist, haben der Netzzugang und die Verbindungsleistungen eine mittlere Verfügbarkeit des Zugangssystems von 98,5% gemittelt über einen Zeitraum von 365 Tagen. Einschränkungen infolge der regelmäßig erforderlichen Wartungsarbeiten bleiben bei der Berechnung unberücksichtigt.
- (4) Mittels der Verbindungsleistungen von SWN kann der Kunde Verbindungen entgegennehmen und von seinem Anschluss Verbindungen zu anderen Anschlüssen herstellen lassen, soweit eine direkte oder indirekte Zusammenschaltung zu diesen Anschlüssen besteht. Verbindungen im SWN-Netz bieten, sofern nichts anderes vereinbart ist, eine mittlere Durchlasswahrscheinlichkeit von 97,0%. Durch die technischen Gegebenheiten anderer Telekommunikationsnetze können Übertragungsgeschwindigkeit und Verfügbarkeit von SWN Anschluss Leistungsmerkmalen und des Internetzugangs eingeschränkt sein. Die Leistungen von SWN unterstützen die üblichen Basisleistungen, wie z. B. Rufnummernübertragung (CLIP), Anzeige der Rufnummer des Anrufers (dies muss zusätzlich die TK-Anlage des Kunden unterstützen), Anrufweitschaltung, Rückfragen/Makeln und Konferenz.
- (5) Vorbehaltlich der Anmietung oder des Leasings von technischen Geräten, wie bspw. Telefonendgeräte, ist der Kunde für die technische Ausstattung (insbesondere seiner eigenen Endgeräte) ausschließlich selbst verantwortlich.
- (6) Im SWN-Netz sind Preselection sowie Call-by-Call und die Anwahl bestimmter Sonderrufnummern nicht möglich.
- (7) SWN behält sich vor, die Abrechnung der Nutzung von Servicerrufnummern und -diensten (z. B. SMS), insbesondere Rufnummern der Vorwahl „0900“ und „118“ (sofern diese als Dienst vereinbart sind) im Rahmen der datenschutzrechtlichen Zulässigkeit und nach den Bestimmungen des TKG durch externe Dienstleister vornehmen zu lassen.

- (8) Zahlt der Kunde die Gesamthöhe der SWN-Rechnung an SWN, so ist er von der Zahlungsverpflichtung gegenüber den auf der Rechnung aufgeführten Fremdanbietern befreit. Teilzahlungen des Kunden an SWN werden, soweit der Kunde vor oder bei Zahlung nichts anderes bestimmt hat, auf die in der Rechnung ausgewiesenen Forderungen nach ihrem Anteil am Gesamtbetrag der Rechnung zu verrechnen.
- (9) Auf Wunsch des Kunden wird SWN netzseitig bestimmte Rufnummernbereiche im Sinne des § 3 Nr. 18a TKG sperren, soweit dies technisch möglich ist. Diese Sperrung erfolgt für den Kunden kostenlos. Sollte der Kunde eine Freischaltung der gesperrten Rufnummernbereiche wünschen, so kann SWN für diese Freischaltung eine Gebühr erheben, deren Höhe der gültigen Preisliste entnommen werden kann.

§ 2a Nutzung eigener Telekommunikationsendeinrichtungen

- (1) Nutzt der Kunde für die Telekommunikationsdienste von SWN (Telefonie, Internet-Access usw.) eigene Telekommunikationsendeinrichtungen, gelten hierfür die in diesen AGB bestimmten Regeln und insbesondere Folgendes:
- (2) Telekommunikationsendeinrichtungen und Empfangsgeräte sind so zu betreiben, dass Störungen anderer Kunden und störende Rückwirkungen auf Einrichtungen der SWN oder Dritter ausgeschlossen sind. Die Einrichtungen des Kunden haben den jeweils gültigen und einschlägigen Normen des Gesetzes über Funkanlagen und Telekommunikationsendeinrichtungen zu entsprechen.
- (3) Nutzt und betreibt der Kunde solche eigenen Telekommunikationsendeinrichtungen, ist er ausschließlich selbst für deren ordnungsgemäßen Betrieb und deren Sicherheit und Störungsfreiheit verantwortlich. Dies bedeutet, dass der Kunde insbesondere selbst für die erforderlichen Einstellungen, Sicherheitsmerkmale und Updates zu sorgen hat. Nach den anerkannten Regeln der Technik und Sicherheit erfordert dies eine regelmäßige Information beim Hersteller der Endeinrichtungen über mögliche Updates und mögliche bekanntgewordene Sicherheitslücken. SWN weist ausdrücklich darauf hin, dass weder die Information über solche Sicherheitslücken, noch deren Beseitigung im Verantwortungsbereich von SWN liegen.
- (4) Der Kunde wird zudem darauf hingewiesen, dass er nach der aktuellen Rechtsprechung die missbräuchliche Nutzung durch Dritte zu vertreten hat, wenn er diese in zurechenbarer Weise ermöglicht hat und SWN keine Pflicht zum Hinweis auf einen möglichen Missbrauch trifft.
- (5) SWN wird dem Kunden die notwendigen Zugangsdaten und Informationen für den Anschluss von Telekommunikationsendeinrichtungen und die Nutzung der Telekommunikationsdienste in Textform unaufgefordert und kostenfrei bei Vertragsschluss zur Verfügung stellen.
- (6) Zur vorgenannten Information ist SWN gesetzlich verpflichtet. Diese Information bedeutet nicht, dass SWN dem Kunden die Nutzung eigener Telekommunikationsendeinrichtungen empfiehlt. Die vorgenannten Informationen beziehen sich auch nicht auf alle weiteren erforderlichen Sicherheitseinstellungen, die der Kunde in Abhängigkeit der von ihm genutzten Einrichtungen selbst vornehmen muss.
- (7) SWN empfiehlt den Kunden nur dann von dem Recht auf den Anschluss eigener Telekommunikationsendeinrichtungen und insbesondere eigener Router Gebrauch zu machen, wenn der Kunde über den hierfür erforderlichen technischen Sachverstand verfügt und/oder diesen selbst durch Dritte bereitstellt. Es obliegt alleine dem Kunden selbst zu beurteilen, ob er von seinem Recht auf Betrieb eigener Telekommunikationsendeinrichtungen Gebrauch machen will. Will er diesen Gebrauch ausüben, wird SWN diesen selbstverständlich ermöglichen und gestatten, ist aber nicht für diesen Betrieb und die Nutzung durch den Kunden verantwortlich.

§ 3 Sperre des Zugangs zum öffentlichen Netz

- (1) SWN darf die zu erbringenden Leistungen an einen Teilnehmer unbeschadet anderer gesetzlicher Vorschriften nur nach Maßgabe der folgenden Absätze 2 bis 5 und nach § 45o S. 3 TKG („Rufnummernmissbrauch“) ganz oder teilweise verweigern (Sperre). § 108 Abs. 1 TKG („Notruf“) bleibt unberührt - dies bedeutet, dass der Kunde auch im Falle einer Sperre weiter Notrufe nach den hierfür geltenden Bestimmungen ausführen kann.

- (2) Wegen Zahlungsverzugs darf der Anbieter eine Sperre durchführen, wenn der Teilnehmer nach Abzug etwaiger Anzahlungen mit Zahlungsverpflichtungen von mindestens 75 Euro in Verzug ist und der Anbieter die Sperre mindestens zwei Wochen zuvor schriftlich angedroht und dabei auf die Möglichkeit des Teilnehmers, Rechtsschutz vor den Gerichten zu suchen, hingewiesen hat. Bei der Berechnung der Höhe des Betrags nach Satz 1 bleiben nicht titulierte Forderungen, die der Teilnehmer form- und fristgerecht und schlüssig begründet beanstandet hat, außer Betracht. Ebenso bleiben nicht titulierte bestrittene Forderungen Dritter im Sinne des § 45h Abs. 1 S. 1 TKG außer Betracht. Dies gilt auch dann, wenn diese Forderungen abgetreten worden sind. Die Bestimmungen der Sätze 2 bis 4 gelten nicht, wenn der Anbieter den Teilnehmer zuvor zur vorläufigen Zahlung eines Durchschnittsbetrags nach § 45j TKG aufgefordert und der Teilnehmer diesen nicht binnen zwei Wochen gezahlt hat.
- (3) SWN darf seine Leistung einstellen, sobald die Kündigung des Vertragsverhältnisses wirksam wird. Vgl. zum Fall eines Anbieterwechsels mit evtl. Sonderregelungen § 10.
- (4) SWN darf eine Sperre durchführen, wenn wegen einer im Vergleich zu den vorangegangenen sechs Abrechnungszeiträumen besonderen Steigerung des Verbindungsaufkommens auch die Höhe der Entgeltforderung des Anbieters in besonderem Maße ansteigt und Tatsachen die Annahme rechtfertigen, dass der Teilnehmer diese Entgeltforderung beanstanden wird.
- (5) Die Sperre ist, soweit technisch möglich und dem Anlass nach sinnvoll, auf bestimmte Leistungen zu beschränken. Sie darf nur aufrechterhalten werden, solange der Grund für die Sperre fortbesteht. Eine auch ankommende Telekommunikationsverbindung erfassende Vollsperrung des Netzzugangs darf frühestens eine Woche nach Sperrung abgehender Telekommunikationsverbindungen erfolgen.
- (6) SWN ist nach erfolgloser Abmahnung unter kurzer Fristsetzung verpflichtet, den Anschluss des Kunden nach dem in Absatz 5 geregelten Verfahren zu sperren, wenn der Kunde durch sein Telefonverhalten wiederholt oder schwerwiegend gegen gesetzliche Verbote verstößt.
- (7) Soweit ein monatlicher Grundpreis vereinbart ist, bleibt der Kunde auch während einer Sperre zu dessen Zahlung verpflichtet.
- (5) Für unrichtige Entgeltforderungen, deren richtige Höhe nicht feststellbar ist, hat SWN nach Maßgabe von § 45j TKG Anspruch auf das durchschnittliche Entgelt aus den Rechnungen der sechs letzten unbeanstandeten Abrechnungszeiträume. Ist die Anzahl der vorhandenen Abrechnungszeiträume geringer als 6, werden die vorhandenen Abrechnungszeiträume für die Ermittlung des Durchschnitts zugrunde gelegt. Bestand in den entsprechenden Abrechnungszeiträumen eines Vorjahres bei vergleichbaren Umständen durchschnittlich eine niedrigere Entgeltforderung, tritt dieser Betrag an die Stelle des nach Satz 2 dieses Absatzes berechneten Durchschnittsbetrages. Das Gleiche gilt bei begründetem Verdacht, dass die Entgelthöhe aufgrund von Manipulationen Dritter an öffentlichen Telekommunikationsnetzen unrichtig ist.
- (6) Fordert SWN ein Entgelt auf der Grundlage einer Durchschnittsberechnung nach Absatz 5, so erstattet SWN das vom Kunden auf die beanstandete Forderung zu viel gezahlte Entgelt spätestens innerhalb von zwei Monaten nach der Beanstandung.
- (7) Der Kunde ist 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.

§ 5 Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

- (1) Soweit für die betreffende Leistung von SWN die Installation eines separaten Übertragungsweges oder Systems oder sonstige Maßnahmen erforderlich sind, wird der Kunde SWN bzw. ihren Erfüllungsgehilfen die Vornahme dieser Installationen und Maßnahmen nach Absprache eines geeigneten Termins während der üblichen Geschäftszeiten ermöglichen und auf eigene Kosten die dafür erforderlichen Voraussetzungen in seinen Räumen schaffen.
- (2) Der Kunde ist insbesondere verpflichtet:
 - a) den überlassenen Anschluss nicht missbräuchlich zu benutzen, insbesondere bedrohende und belästigende Anrufe zu unterlassen,
 - b) dafür Sorge zu tragen, dass die Netz-Infrastruktur oder Teile davon bzw. Bestandteile des Telefonnetzes nicht durch missbräuchliche oder übermäßige Inanspruchnahme überlastet werden,
 - c) SWN unverzüglich über die Beschädigung, Störung oder Verlust der von SWN dem Kunden übergebenen Hardware-Komponenten zu informieren.
- (3) Der Kunde ist des Weiteren verpflichtet:
 - a) alle Instandhaltungs-, Änderungs- oder Überprüfungsarbeiten am Anschluss nur von SWN, oder deren Beauftragten ausführen zu lassen,
 - b) bei Nutzung des Leistungsmerkmals „Anrufweitzerschaltung“ sicherzustellen, dass die Anrufe nicht zu einem Anschluss weitergeleitet werden, bei dem ebenfalls das Leistungsmerkmal „Anrufweitzerschaltung“ aktiviert ist. Der Kunde stellt sicher, dass der Inhaber dieses Anschlusses zu dem die Anrufe weitergeleitet werden, mit der Anrufweitzerschaltung einverstanden ist,
 - c) dem Beauftragten von SWN den Zutritt zu seinen Räumen jederzeit zu gestatten, soweit die für die Prüfung der technischen Einrichtungen, zur Wahrnehmung sonstiger Rechte und Pflichten, nach den Multimedia-AGB und diesen Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen, insbesondere zur Ermittlung tariflicher Bemessungsgrundlagen oder SWN zustehender Benutzungsentgelte erforderlich ist.
- (4) Der Kunde ist verpflichtet, sicherzustellen, dass jederzeit alle zu seinem Haushalt gehörenden Mitbenutzer des Anschlusses darüber informiert sind, dass dem Kunden mit dem Einzelbindungsnachweis deren Verkehrsdaten bekannt gegeben werden.
- (5) Der Kunde ist verpflichtet, bei der Aufklärung von Angriffen Dritter auf das System von SWN mitzuwirken, soweit diese Mitwirkung erforderlich ist.
- (6) Der Kunde hat seinen Verpflichtungen zur Registrierung, Anmeldung, Beantragung von Genehmigungen oder Gerätezulassung umgehend nachzukommen.
- (7) Der Kunde ist verpflichtet, alle Personen, denen er eine Nutzung der Leistungen

§ 4 Beanstandungen gegen Rechnungen

- (1) Beanstandungen bzw. Einwendungen gegen die Höhe der Rechnungen oder einzelne in Rechnung gestellte Forderungen hat der Kunde unverzüglich, spätestens jedoch 8 Wochen nach Rechnungsdatum schriftlich zu erheben, ohne dass hierdurch jedoch die Fälligkeit berührt wird. Die Unterlassung rechtzeitiger Einwendungen gilt als Genehmigung. SWN wird in den Rechnungen auf die Folgen einer unterlassenen rechtzeitigen Einwendung besonders hinweisen. Im Falle von Beanstandungen nimmt SWN nach den gesetzlichen Vorschriften des TKG eine Überprüfung vor und wird den Kunden über das Ergebnis informieren.
- (2) Die zur ordnungsgemäßen Vergütungsermittlung und Abrechnung gespeicherten Verkehrsdaten werden von SWN aufgrund gesetzlicher Verpflichtung aus datenschutzrechtlichen Gründen spätestens 6 Monate nach Versendung der Rechnung gelöscht.
- (3) Soweit aus technischen Gründen oder auf Wunsch des Kunden keine Verkehrsdaten gespeichert oder gespeicherte Verkehrsdaten auf Wunsch des Kunden oder auf Grund rechtlicher Verpflichtung gelöscht werden, trifft SWN keine Nachweispflicht für die Einzelverbindungen. SWN wird den Kunden in der Rechnung auf die nach den gesetzlichen Bestimmungen geltenden Fristen für die Löschung gespeicherter Verkehrsdaten bzw. soweit eine Speicherung aus technischen Gründen nicht erfolgt, vor der Rechnungserteilung auf diese Beschränkung hinweisen.
- (4) Auf Wunsch erhält der Kunde kostenlos eine detaillierte elektronische Rechnung (vgl. § 9 Multimedia-AGB) mit einer Einzelverbindungsübersicht, diese Übersicht enthält auch die pauschal mit einer TK-Flatrate abgebolten Verbindungen. In der Einzelverbindungsübersicht werden die Zielnummern nach Wahl des Kunden vollständig oder unter Kürzung um die letzten drei Ziffern aufgeführt. Macht der Kunde von seinem Wahlrecht keinen Gebrauch, erfolgt eine ungekürzte Aufführung. Auf die weiteren verpflichtenden Regelungen des § 99 TKG (Einzelbindungsnachweis) wird hingewiesen.

gen von SWN ermöglicht, in geeigneter Weise auf die Einhaltung der bestehenden gesetzlichen Grundlagen und dieser Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen hinzuweisen.

- (8) Verstößt der Kunde gegen die in Abs. (2) a) und b) genannten Pflichten oder in schwerwiegender Weise gegen die in diesen Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen ausdrücklich aufgeführten Pflichten, ist SWN berechtigt, das Vertragsverhältnis mit sofortiger Wirkung zu kündigen.

§ 6 Flatrate und TK-Sonderprodukte

- (1) Eine Telefonflatrate ermöglicht dem Kunden Verbindungen zu den im jeweiligen Flatrateprodukt genannten Zielen zu einem festen monatlichen Entgelt mit Ausnahme der dort genannten Sonderziele/Sonderrufnummern sowie Ziele und Telefonverbindungen in das inländische und ausländische Mobilfunknetz. Diese Einwahlen werden separat nach der aktuellen Preisliste berechnet. Sofern der Kunde bei der Produktbestellung im Rahmen eines zulässigen Länderwunsches ein Zielland gewählt hat, kann er diese Wahl maximal einmal pro Abrechnungszeitraum, gültig ab dem nächsten Abrechnungszeitraum, ändern.
- (2) Ist ein TK-Sonderprodukt auf ein monatliches Verbindungsminuten-Kontingent beschränkt und werden diese im Abrechnungszeitraum nicht vollständig ausgenutzt, so werden die verbliebenen Freiminuten nicht in den Folgemonat übertragen, sondern verfallen. Beginnt dieser TK-Sondervertrag nicht mit dem ersten Tag des Monats bzw. endet dieser nicht mit dem letzten Tag des Monats, so wird die Anzahl der Freiminuten anteilig tagesgenau errechnet.
- (3) Der Wechsel zu einem Produkt mit TK-Flatrate ist nur zum folgenden Abrechnungszeitraum möglich.

§ 7 Besondere Pflichten für TK-Flatrate-Kunden / Fair Usage

- (1) Nimmt der Kunde die von SWN angebotene TK-Flatrate oder ein TK-Sonderprodukt in Anspruch, ist er mit Rücksicht auf alle anderen Teilnehmer der SWN Infrastruktur verpflichtet, diese maßvoll (Fair Usage) und ausschließlich für seinen gewerblichen Gebrauch zu nutzen. Davon kann ausgegangen werden, wenn der Kunde die SWN-Infrastruktur nicht durch weit überdurchschnittliches Telefonverhalten hinaus belastet. Dieses ist gegeben, wenn ein Kunde das monatliche Callvolumen nicht um mehr als einhundert Prozent des Callvolumens überschreitet, das sich als durchschnittliches Callvolumen aus der SWN-Geschäftskundengruppe ergibt, die sich vom Callvolumen in den oberen dreißig Prozent befinden.
- (2) Der Kunde ist verpflichtet, die TK-Flatrate bzw. das TK-Sonderprodukt nicht missbräuchlich zu nutzen. Missbräuchlich ist eine Nutzung insbesondere, wenn der Kunde
 - a) Internetverbindungen über geografische Einwahlnummern oder sonstige Datenverbindungen aufbaut und auf diese Weise die Inrechnungstellung der Internetnutzung durch SWN vermeidet,
 - b) Anrufweiterrichtungen oder Rückruffunktionen einrichtet oder Verbindungsleistungen weiterveräußert bzw. über das sozialadäquat übliche Nutzungsmaß hinaus verschenkt,
 - c) die Flatrate bzw. das TK-Sonderprodukt für die Durchführung von massenhafter Kommunikation, wie bspw. Fax Broadcast, Call Center oder Telemarketing nutzt.

§ 8 Leistungsstörungen und Gewährleistungen

- (1) Soweit für die Erbringung der Leistungen von SWN Übertragungswege von Dritten zur Verfügung gestellt werden müssen, übernimmt SWN keine Gewährleistung für die ständige Verfügbarkeit solcher Telekommunikationsnetze und Übertragungswege und damit für die jederzeitige Erbringung ihrer Leistungen. SWN tritt jedoch die ihre insoweit zustehenden Gewährleistungsansprüche gegen Dritte an den Kunden ab, der diese Abtretung annimmt.
- (2) Bei bestimmten Produkten, wie z. B. den Flatrates, kann es aufgrund der verfügbaren Übertragungswege im internationalen Verkehr zu Einschränkungen in der Sprachqualität bzw. der übermittelten Dienste (wie Fax) sowie beim Verbindungsaufbau kommen.

- (3) Ansonsten erbringt SWN ihre Leistungen 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.

- (4) Der Kunde wird in zumutbarem Umfang SWN oder ihren Erfüllungsgehilfen bei der Feststellung der Störungsursachen sowie bei deren Beseitigung unterstützen und sie insbesondere sämtliche Reparatur-, Änderungs- und notwendige Instandhaltungsarbeiten ausführen lassen.

- (5) Hat der Kunde die Funktionsstörung zu vertreten oder liegt gar keine Störung vor, hat SWN das Recht, dem Kunden die Kosten für die Fehlersuche oder Störungsbeseitigung in Rechnung zu stellen.

§ 9 Datenschutz, Fernmeldegeheimnis und Speicherung von Abrechnungsdaten

- (1) SWN wird personenbezogene Daten (d. h. Verkehrs- und Abrechnungs-/ Bestandsdaten) nach Maßgabe der einschlägigen datenschutzrechtlichen Regelungen - insbesondere des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG), des Telekommunikationsgesetzes (TKG) und soweit anwendbar des Telemediengesetzes (TMG) sowie der zugehörigen Rechtsverordnungen in ihrer jeweils neuesten Fassung - und unter Wahrung des Fernmeldegeheimnisses erheben und verwenden.
- (2) SWN wird alle anwendbaren Datenschutzbestimmungen beachten und ihre technischen Einrichtungen entsprechend gestalten. Das Personal von SWN ist dementsprechend verpflichtet.
- (3) SWN speichert, soweit eine Abrechnung verbindungsabhängig erfolgt (also z. B. nicht innerhalb einer Flatrate), sog. Verkehrsdaten (Daten, die bei der Bereitstellung und Erbringung von Telekommunikationsdienstleistungen erhoben, verarbeitet oder genutzt werden) zu Abrechnungs- und Beweis-zwecken für die Richtigkeit der berechneten Entgelte vollständig bis zu 6 Monate nach Abrechnung. SWN ist eine nachträgliche Prüfung der Entgeltberechnung nur in dem Umfang möglich, in dem die Daten noch vorliegen. Wurden Verkehrsdaten aufgrund rechtlicher Verpflichtung gelöscht, trifft SWN gem. § 45i Abs. 2 TKG keine Nachweispflicht für die Einzelverbindungen.
- (4) SWN erteilt dem Kunden einen Einzelverbindungs-nachweis in vollständiger oder gekürzter Form. Verlangt der Kunde einen Einzelverbindungs-nachweis, weist er aktuelle und zukünftige Mitbenutzer auf die Speicherung und Mit-teilung der Verkehrsdaten hin und beteiligt, sofern erforderlich, den Betriebsrat, die Personal- oder Mitarbeitervertretung entsprechend den gesetzlichen Vorschriften.

§ 10 Rufnummernänderung / Rufnummernmitnahme

- (1) Der Kunde muss Änderungen von Teilnehmerrufnummern hinnehmen, wenn diese durch Maßnahmen oder Entscheidungen der Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen gegen-über dem Anbieter nach § 66 TKG und der dazu ergangenen Verfahrensregelungen veranlasst sind oder die Zuteilung aufgrund unrichtiger Angaben des Kunden erfolgt ist.
- (2) Der Kunde hat gem. § 46 Abs. 3 und 4 TKG das Recht, die ihm zugeteilte(n) Rufnummer(n) unabhängig von dem Unternehmen, das den Telefondienst erbringt bei einem Anbieterwechsel wie folgt beizubehalten

1. im Fall geografisch gebundener Rufnummern („Festnetznummern“) an einem bestimmten Standort und
2. im Fall nicht geografisch gebundener Rufnummern („Mobilfunknummern“) an jedem Standort.

Dies gilt nur innerhalb der Nummernräume oder Nummerteilräume, die für einen Telefondienst festgelegt wurden. Insbesondere ist die Übertragung von Rufnummern für Telefondienste an festen Standorten zu solchen ohne festen Standort und umgekehrt unzulässig.

Die technische Aktivierung der Rufnummer hat in jedem Fall innerhalb eines Kalendertages zu erfolgen.

- (3) Soweit SWN Mobilfunkdienste anbietet, gilt das Vorstehende mit der Maßga-

be, dass der Kunde als Endnutzer jederzeit die Übertragung der zugeteilten Rufnummer verlangen kann (vgl. § 46 Abs. 4 S. 3 ff. TKG). Der bestehende Vertrag zwischen Endnutzer und abgebendem Anbieter öffentlich zugänglicher Mobilfunkdienste bleibt davon unberührt. Der abgebende Anbieter ist in diesem Fall verpflichtet, den Endnutzer zuvor über alle anfallenden Kosten zu informieren. Auf Verlangen hat der abgebende Anbieter dem Endnutzer eine neue Rufnummer zuzuteilen.

(4) Für Anschlüsse im Festnetz gilt zusammengefasst Folgendes:

SWN als abgebender Anbieter:

SWN stellt bei einem Anbieterwechsel als abgebender Anbieter (gemeinsam mit dem aufnehmenden Anbieter) sicher, dass die Leistung gegenüber dem Teilnehmer (Kunden) nicht unterbrochen wird, bevor die vertraglichen und technischen Voraussetzungen für einen Anbieterwechsel vorliegen, es sei denn, der Teilnehmer (Kunde) verlangt dieses. Bei einem Anbieterwechsel darf der Dienst des Teilnehmers nicht länger als einen Kalendertag unterbrochen werden. Nach § 46 Abs. 1 S. 3 TKG gilt: Schlägt der Wechsel innerhalb dieser Frist fehl, gilt Satz 1 dieses Absatzes entsprechend. In Umsetzung dieser Verpflichtung wird SWN den Anbieterwechsel rückgängig machen und diesen erst dann wieder durchführen, wenn die vertraglichen und technischen Voraussetzungen für einen Anbieterwechsel vorliegen, es sei denn, der Teilnehmer (Kunde) verlangt einen früheren Wechsel.

SWN hat (als abgebender Anbieter) ab Beendigung der vertraglich vereinbarten Leistung (Vertragsende) bis zum Ende der Leistungspflicht nach dem vorstehenden Absatz 1 Satz 1 (Leistung bis zum unterbrechungsfreien Anbieterwechsel) gegenüber dem Teilnehmer einen Anspruch auf Entgeltzahlung. Die Höhe des Entgelts richtet sich nach den ursprünglich vereinbarten Vertragsbedingungen mit der Maßgabe, dass sich die vereinbarten Anschlussentgelte um 50 Prozent reduzieren; es sei denn, das abgebende Unternehmen weist nach, dass der Teilnehmer das Scheitern des Anbieterwechsels zu vertreten hat. Das abgebende Unternehmen hat gegenüber dem Teilnehmer eine taggenaue Abrechnung vorzunehmen. Hinweis: Der Anspruch des aufnehmenden Unternehmens auf Entgeltzahlung gegenüber dem Teilnehmer (Kunden) entsteht nach § 46 Abs. 2 S. 4 TKG nicht vor erfolgreichem Abschluss des Anbieterwechsels.

Hinweis zu den Anschlussentgelten: Soweit der Kunde eine Flatrate vereinbart hat, sind bei dieser das Anschlussentgelt und das Verbindungsentgelt gesondert ausgewiesen. Als Anschlussentgelt zählen deshalb nicht die Verbindungsentgelte.

SWN als aufnehmender Anbieter:

SWN stellt bei einem Anbieterwechsel als aufnehmender Anbieter (gemeinsam mit dem abgebenden Anbieter) sicher, dass die Leistung gegenüber dem Teilnehmer (Kunden) nicht unterbrochen wird, bevor die vertraglichen und technischen Voraussetzungen für einen Anbieterwechsel vorliegen, es sei denn, der Teilnehmer (Kunde) verlangt dieses. Bei einem Anbieterwechsel darf der Dienst des Teilnehmers nicht länger als einen Kalendertag unterbrochen werden. Nach § 46 Abs. 1 S. 3 TKG gilt: Schlägt der Wechsel innerhalb dieser Frist fehl, gilt Satz 1 dieses Absatzes entsprechend. In Umsetzung dieser Verpflichtung wird SWN den Anbieterwechsel rückgängig machen und diesen erst dann wieder durchführen, wenn die vertraglichen und technischen Voraussetzungen für einen Anbieterwechsel vorliegen, es sei denn, der Teilnehmer (Kunde) verlangt einen früheren Wechsel.

Der Anspruch von SWN (als aufnehmender Anbieter) gegenüber dem Teilnehmer entsteht nach § 46 Abs. 2 S. 4 TKG nicht vor erfolgreichem Abschluss des Anbieterwechsels. Hinweis: Der abgebende Anbieter hat ab Beendigung der vertraglich vereinbarten Leistung (Vertragsende) bis zum Ende der Leistungspflicht nach dem vorstehenden Absatz 1 Satz 1 (Leistung bis zum unterbrechungsfreien Anbieterwechsel) gegenüber dem Teilnehmer einen Anspruch auf Entgeltzahlung. Die Höhe des Entgelts richtet sich nach den ursprünglich vereinbarten Vertragsbedingungen mit der Maßgabe, dass sich die vereinbarten Anschlussentgelte um 50 % reduzieren; es sei denn, das abgebende Unternehmen weist nach, dass der Teilnehmer das Scheitern des Anbieterwechsels zu vertreten hat. Der abgebende Anbieter hat gegenüber dem Teilnehmer eine taggenaue Abrechnung vorzunehmen.

§ 11 Teilnehmerverzeichnisse

(1) SWN trägt – wenn der Kunde dies wünscht – dafür Sorge, dass er selbst mit Namen, Anschrift, Beruf und Branche in öffentliche gedruckte oder elektronische Teilnehmerverzeichnisse eingetragen wird und Mitbenutzer seines Anschlusses mit Namen und Vornamen eingetragen werden, sofern diese der Eintragung vorher schriftlich zugestimmt haben. Der Kunde kann dabei bestimmen, welche Angaben in welcher Art von Teilnehmerverzeichnissen veröffentlicht werden sollen.

(2) SWN darf im Einzelfall Auskunft über die in Teilnehmerverzeichnissen enthaltenen Kunden erteilen oder durch Dritte erteilen lassen. Der Kunde hat das Recht, der Auskunftserteilung über die Daten zu widersprechen, einen unrichtigen Eintrag berichtigen zu lassen bzw. den Eintrag löschen zu lassen.

§ 12 Inverssuche

Sofern der Kunde mit einem Eintrag in ein Teilnehmerverzeichnis eingetragen ist, darf die Telefonauskunft auch über seinen Namen und/oder seine Anschrift erteilt werden, sofern er hiergegen nicht widersprochen hat. SWN weist den Kunden hiermit ausdrücklich darauf hin, dass er gegen die Auskunftserteilung über Namen und/oder Anschrift (sog. Inverssuche) jederzeit gegenüber der SWN widersprechen kann.

§ 13 Schlichtungsverfahren gemäß § 47a TKG

SWN weist den Kunden hiermit darauf hin, dass er sich zwecks außergerichtlicher Streitbeilegung gemäß § 47a TKG an die Schlichtungsstelle der Bundesnetzagentur Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen in Bonn wenden kann, wenn es hinsichtlich der Informationsverpflichtungen nach § 43a und § 43b TKG, der angemessenen Berücksichtigung behinderter Menschen nach § 45 TKG sowie der weiteren Verpflichtungen von SWN nach §§ 45a bis 46 Abs. 2 und 84 TKG oder der Verordnung EG Nr. 71/2007 des Europäischen Parlaments über das Roaming in öffentlichen Mobilfunknetzen in der Gemeinschaft und zur Änderung der Richtlinie 2002/21/EG, die zuletzt durch die Verordnung (EG) Nr. 544/2009 geändert worden ist, zwischen ihm und SWN zu Meinungsunterschieden kommt. Die Einzelheiten der praktisch erforderlichen Schritte zur Einleitung des Schlichtungsverfahrens können der Homepage der Bundesnetzagentur unter www.bundesnetzagentur.de unter Verwendung der Suchfunktion und dem Suchbegriff „Schlichtung“ entnommen werden.

Ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen für das Internet (Internet-AGB)

§ 1 Geltungsbereich

Die SWN Stadtwerke Neumünster GmbH erbringt alle von ihr angebotenen Internet-Dienstleistungen („die Leistungen“) zu den nachstehenden „Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen“, die zusätzlich und ergänzend zu den Multi-media-AGB gelten, sowie zu den weiteren ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen, soweit auf diese nachfolgend Bezug genommen wird.

§ 2 Leistungsumfang

- (1) SWN stellt dem Kunden im Rahmen ihrer bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten nach dessen Wahl, Leistungen mit den folgenden allgemeinen Leistungsmerkmalen zur Verfügung:
 - a) den Zugang zum Internet über den Zugangsknoten (Point of Presence) in Form einer funktionstüchtigen Schnittstelle (Gateway) zum Internet, um dem Kunden die Übermittlung von Daten (IP-Pakete) zu ermöglichen,
 - b) der Zugang wird je nach gewähltem Produkt als Internet-Flatrate über separate Zugangstechnik oder als Internet-by-Call über SWN als Provider unter Nutzung der Telefonleitung ermöglicht, wobei sich SWN für die Internet-Flatrate-Produkte eine Einschränkung der Bandbreite für einzelne Internetdienste (z. B. Filesharing) vorbehält.
- (2) SWN ist verpflichtet, dem Kunden den Zugang zu einem Internetknotenpunkt zu verschaffen. Der Zugang kann über analoge und/oder digitale Telefonleitungen (Festnetzverbindungen) mittels entsprechender Hardware oder über die moderne Technik von SWN (neuer Hausanschluss) realisiert werden. Soweit im Einzelfall zwischen den Parteien nichts anderes vereinbart ist, obliegt SWN nicht die Verpflichtung, sicherzustellen, dass die vom Kunden oder Dritten aus dem Internet abgerufenen Informationen beim Abrufen zugehen. Dies gilt auch für den Abschluss und die Erfüllung von Geschäften.
- (3) SWN vermittelt dem Kunden den Zugang bzw. verschiedene Nutzungsmöglichkeiten des Internets. Die dem Kunden zugänglichen Inhalte im Internet werden von SWN nicht überprüft. Alle Inhalte, die der Kunde im Internet abrufen, sind, soweit nicht im Einzelfall anderweitig gekennzeichnet, fremde Inhalte im Sinne von §§ 7 ff Telemediengesetz (TMG). Dies gilt insbesondere auch für Diskussionsforen und Chatgroups.
- (4) Bei den produktabhängigen Angaben zur Übertragungsgeschwindigkeit im Down- und Upload (Empfangen und Senden) handelt es sich um Maximalwerte. Die Übertragungsgeschwindigkeit wird von SWN im Rahmen Ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten zur Verfügung gestellt.
- (5) SWN ist berechtigt, ihre Leistungen jederzeit dem neuesten Stand der Technik (soweit dies zur Verbesserung der Leistungen von SWN dem Kunden zumutbar ist) sowie allen relevanten Gesetzesänderungen oder -ergänzungen entsprechend anzupassen.
- (6) Bei der Registrierung von Domain-Namen wird SWN im Verhältnis zwischen dem Kunden und der DENIC oder einer anderen Organisation zur Domain Vergabe lediglich als Vermittler tätig. Diesen Verträgen liegen die jeweils gültigen Allgemeinen Geschäftsbedingungen und Richtlinien der zuständigen Vergabestelle zugrunde. Die Kündigung des Vertragsverhältnisses mit SWN lässt das Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden und der Verwaltungsstelle unberührt. Auf die Vergabe der Domain hat SWN keinen Einfluss. Der Kunde garantiert, dass die von ihm beantragte Domain keine Rechte Dritter verletzt. Der Kunde ist verpflichtet, SWN von Ersatzansprüchen Dritter sowie allen Aufwendungen, die auf der unzulässigen Verwendung einer Internet-Domain durch den Kunden beruhen, freizustellen. Die Entgelte für die Registrierungsleistung der Verwaltungsstelle sind in den von SWN in Rechnung gestellten Preisen enthalten und werden von SWN an die Verwaltungsstelle entrichtet.

§ 3 Zugangsberechtigung

- (1) Der Zugang zum Zugangsknoten und damit zum Internet und die sonstige Nutzung der von SWN angebotenen Leistungen wird dem Kunden über die von SWN zugelassenen, registrierten und bei Vertragsabschluss an den Kunden ggf. überlassenen Hardwarekomponenten (Modem, Netzwerkkarte) sowie durch persönliche Passwörter und ggf. Teilnehmer- und Mitbenutzer-Nummern gewährt.
- (2) Persönliche Passwörter sind vertraulich zu behandeln. Der Kunde ist verpflichtet, sein Passwort in angemessenen Zeiträumen zu ändern und alle Maßnahmen zu ergreifen, um jeglichen Missbrauch des Passwortes, auch durch Angehörige oder andere Dritte, zu verhindern. Der Kunde ist insbesondere bereits dann zu einer unverzüglichen Änderung des Passwortes verpflichtet, wenn die Vermutung besteht, ein Nichtberechtigter könnte Kenntnis vom Passwort erlangt haben.
- (3) Stellt der Kunde einen unbefugten oder missbräuchlichen Zugriff auf seinen Internetzugang fest, so hat er diesen SWN unverzüglich mitzuteilen. Nach unverzüglicher Mitteilung haftet der Kunde für die bis zum Eingang der Mitteilung bei SWN anfallenden nutzungsabhängigen Entgelte nur bis zu einem Höchstbetrag von € 100,00. Der Kunde haftet über den Höchstbetrag nach Satz 1 hinaus für alle nutzungsabhängigen Entgelte, die bis zur unverzüglichen Mitteilung nach Satz 1 dieses Absatzes anfallen, wenn er die unverzügliche Mitteilung schuldhaft unterlässt.
- (4) Die Anbindung von WLAN-Geräten (Wireless-LAN-Geräte) an den Internetzugang von SWN zur schnurlosen Anbindung von PC's, Laptops etc. ist nur zulässig, wenn der Kunde durch die Verwendung eines entsprechenden Verschlüsselungssystems, wie z. B. WPA sicherstellt, dass dieser WLAN-Zugang nicht Dritten, ausgenommen sind Personen im Sinne des § 7 Abs. 3 dieser Internet-AGB, zugänglich gemacht wird.

§ 4 Pflichten und Obliegenheiten der Parteien

- (1) Der Kunde hat rechtzeitig vor dem vereinbarten Beginn der Leistungen von SWN in seinem Machtbereich auf eigene Kosten alle Voraussetzungen zu schaffen, die für die ordnungsgemäße Erbringung der Leistungen von SWN erforderlich sind. Dies betrifft insbesondere seine eigene technische Ausstattung, die die Nutzung der Leistungen von SWN ermöglicht.
- (2) Der Kunde wird Daten ausschließlich unter Nutzung der in der Protokoll-Familie TCP/IP verabschiedeten Standards übermitteln. SWN ist nicht verpflichtet, dem Kunden IP-Adressräume dauerhaft zu überlassen.
- (3) SWN ist nicht zur Errichtung besondere Schutzsysteme gegen den missbräuchlichen Zugriff Dritter auf Inhalte der persönlichen Homepage verpflichtet.

§ 5 Verantwortung des Kunden, Fair Usage

- (1) Nimmt der Kunde die von SWN angebotene Internetflatrate in Anspruch, ist er mit Rücksicht auf alle anderen Teilnehmer der SWN Infrastruktur verpflichtet, diese maßvoll zu nutzen (Fair Usage). Davon kann nicht mehr ausgegangen werden, wenn der Kunde die SWN Infrastruktur durch weit überdurchschnittliches Internetnutzungsverhalten hinaus belastet.
- (2) Der Kunde ist verpflichtet, keine rechtswidrigen Inhalte zu verbreiten. Insbesondere dürfen auf der Homepage oder in E-Mails keine Inhalte enthalten sein, die den gesetzlichen Vorschriften des Strafgesetzbuches (StGB), Jugendschutzgesetzes (JSchG), des Jugendmediensstaatsvertrags (JMStV) des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB), des Gesetzes gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG), des Urheberrechtsgesetzes (UrhG), des Markengesetzes (MarkenG) und weiterer Gesetze widersprechen. Das Verbot umfasst insbesondere solche Inhalte,
 - a) als Anleitung zu einer in § 126 StGB genannten rechtswidrigen Tat dienen,
 - b) zum Hass gegen Teile der Bevölkerung aufstacheln oder zu Gewalt oder Willkürmaßnahmen gegen sie auffordern oder die Menschenwürde anderer dadurch angreifen, dass sie Teile der Bevölkerung beschimpfen, böswillig verächtlich machen oder verleumden (§ 130 StGB),
 - c) grausame oder sonst unmenschliche Gewalttätigkeiten gegen Menschen in einer Art schildern, die einer Verherrlichung oder Verharmlosung solcher Gewalttätigkeiten ausdrückt oder die das Grausame oder Unmensch-

liche des Vorgangs in einer die Menschenwürde verletzenden Weise darstellt (§ 131 StGB),

d) den Krieg verherrlichen,

e) die Gewalttätigkeiten, den sexuellen Missbrauch von Kindern oder sexuelle Handlungen von Menschen mit Tieren zum Gegenstand haben (§ 184 Abs. 3 StGB),

f) oder in anderer Weise rechtswidrig sind oder gegen die „Freiwillige Selbstkontrolle Multimedia e.V.“ oder gegen die „Freiwillige Selbstkontrolle Telekommunikation e.V.“ verstoßen. Das Verbot erfasst auch das Heraufladen von Daten auf den Server, die einen Virus enthalten oder in anderer Weise infiziert sind.

(3) Das in Absatz (2) enthaltene Verbot bezieht sich auch auf Inhalte, zu denen der Kunde eine Zugriffsmöglichkeit für Dritte mittels Hyperlink eröffnet. Der Kunde wird hiermit ausdrücklich darauf hingewiesen, dass er sich durch das Setzen eines Hyperlinks der Gefahr einer strafrechtlichen Verfolgung und einer zivilrechtlichen Verantwortung aussetzt.

(4) Genauso ist es dem Kunden verboten, rechtswidrige Inhalte vom Server herunterzuladen.

(5) Ebenso wenig darf der Kunde die Leistungen von SWN dazu benutzen, um andere zu bedrohen, zu belästigen oder die Rechte Dritter in anderer Weise zu verletzen.

(6) Außerdem ist es dem Kunden verboten, E-Mails, die nicht an ihn adressiert sind, abzufangen oder dieses zu versuchen.

(7) Falls SWN in strafrechtlicher, zivilrechtlicher, wettbewerbsrechtlicher oder in anderer Weise für Inhalte verantwortlich gemacht werden sollte, die der Kunde in seine Homepage eingestellt oder zum Inhalt seiner E-Mails gemacht hat oder zu denen er auf andere Art und Weise (bspw. durch Setzen eines Hyperlinks) einen Zugang eröffnet hat, ist der Kunde verpflichtet, SWN bei Abwehr dieser Ansprüche zu unterstützen. Soweit dies zulässig ist, hat der Kunde SWN im Außenverhältnis von einer Haftung freizustellen. Einen verbleibenden von ihm schuldhaft verursachten Schaden auch in Form von Gerichts- und Rechtsanwaltskosten hat der Kunde SWN zu ersetzen.

(8) Der Kunde ist verpflichtet, bei der Aufklärung von Angriffen Dritter auf das System von SWN mitzuwirken, soweit diese Mitwirkung erforderlich ist.

(9) Der Kunde hat seinen Verpflichtungen zur Registrierung, Anmeldung, Beantragung von Genehmigungen oder Gerätezulassung umgehend nachzukommen.

(10) Der Kunde ist verpflichtet, alle Personen, denen er eine Nutzung der Leistungen von SWN ermöglicht, in geeigneter Weise auf die Einhaltung der für das Internet bestehenden gesetzlichen Grundlagen und dieser Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen hinzuweisen. Andernfalls gilt Absatz (6) entsprechend.

(11) Verstößt der Kunde in schwerwiegender Weise gegen die in diesen Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen ausdrücklich aufgeführten Pflichten, ist SWN berechtigt, das Vertragsverhältnis mit sofortiger Wirkung zu kündigen.

§ 6 Gewährleistungen von SWN

(1) SWN gewährleistet nicht den jederzeitigen ordnungsgemäßen Betrieb bzw. die ununterbrochene Nutzbarkeit der Leistungen und des Internet-Zugangs. Insbesondere gewährleistet SWN nicht die Nutzung von Internetdiensten, soweit die technische Ausstattung des Kunden hierfür nicht ausreichend ist.

(2) SWN hat keinen Einfluss auf die Übertragung der Daten im Internet. Insoweit ergibt sich auch keine Verantwortlichkeit für die Übertragungsleistungen (Geschwindigkeit, Fehlerfreiheit und Verfügbarkeit).

(3) SWN leistet keine Gewähr für die im Internet verfügbaren Dienste von Informations- oder Inhaltenanbietern, die übertragenen Inhalte, ihre technische Fehlerfreiheit und Freiheit von Viren, Freiheit von Rechten Dritter oder die Eignung für einen bestimmten Zweck.

§ 7 Haftung und Haftungsbeschränkung

Zusätzlich zu den Haftungsbeschränkungen in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Multimediadienste gilt für die Haftung von SWN für die Erbringung der Leistungen Folgendes:

a) Die Haftung für Datenverluste wird auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger und gefahrensprechender Ausfertigung von Sicherungskopien eingetreten wäre,

b) Der Kunde haftet für alle Inhalte, die er im Rahmen des Multimediavertrages auf den von SWN zur Verfügung gestellten Speicherplätzen speichert oder über den im Rahmen des Multimediavertrages und dieser Internet-AGB zur Verfügung gestellten Zugangs verfügbar macht, wie für eigene Inhalte gemäß § 7 ff Telemediengesetz (TMG),

c) Soweit SWN im Außenverhältnis von einem Dritten aufgrund eines vermeintlichen rechtswidrigen oder falschen Inhaltes in Anspruch genommen wird, stellt der Kunde SWN auf erstes Anfordern von allen solchen Ansprüchen frei.

§ 8 Sperre / Kündigung

(1) Bei einem Verstoß des Kunden gegen § 5 Abs. 4 bis 8 dieser Internet-AGB ist SWN zur Sperrung ihrer Leistungen berechtigt, bis der Kunde Abhilfe geschaffen und den rechtmäßigen Zustand wieder hergestellt hat.

(2) Besteht ein begründeter Verdacht für einen Verstoß gegen § 5 Abs. 4 bis 8 dieser Internet-AGB, insbesondere infolge behördlicher oder strafrechtlicher Ermittlungen oder aufgrund einer Abmahnung durch den vermeintlich Verletzten, ist SWN zur (gegebenenfalls vorübergehenden) Sperre ihrer Leistungen berechtigt. SWN wird den Kunden unverzüglich über die Sperre und ihre Gründe benachrichtigen und auffordern, die vermeintlich rechtswidrigen Inhalte zu entfernen oder aber ihre Rechtmäßigkeit darzulegen und gegebenenfalls zu beweisen. SWN wird die Sperre aufheben, sobald der rechtswidrige Inhalt entfernt oder der Kunde den Verdacht der Rechtswidrigkeit entkräftet hat.

(3) Schafft der Kunde keine Abhilfe im Fall von Absatz (1) oder (2) oder gibt er im Fall von Absatz (2) keine Stellungnahme ab, ist SWN nach angemessener Fristsetzung und Androhung der Löschung und fristlosen Kündigung berechtigt, den Multimediavertrag fristlos zu kündigen und die gegen § 5 Abs. 4 bis 8 dieser Internet-AGB verstoßenden Inhalte zu löschen.

(4) Befindet sich der Kunde im Zahlungsverzug mit Beträgen von mehr als 75,00 €, ist SWN zur Sperre des Zugangs entsprechend § 45k TKG berechtigt. Es gilt insoweit die Sperrungsregelung des § 3 der TK-Dienste-AGB von SWN.

§ 9 Datenschutz

(1) Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass Daten, die unverschlüsselt über das Internet übertragen werden, nicht sicher sind und von Dritten zur Kenntnis genommen werden können. Es wird deshalb davon abgeraten, personenbezogene Daten oder andere geheimhaltungsbedürftige Daten, insbesondere Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse, Passwörter oder sonstige Zugangsdaten unverschlüsselt zu übertragen.

(2) SWN ist zur Einhaltung aller auf den Vertrag anwendbaren Datenschutzbestimmungen verpflichtet.

(3) Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass die Angaben, die er in dem Auftragsformular macht (insbesondere Name und Anschrift) von SWN in dem für die Begründung, inhaltliche Ausgestaltung oder Änderung des Vertragsverhältnisses erforderlichen Umfang im automatisierten Verfahren erhoben, verarbeitet oder genutzt werden. Der Kunde wird außerdem darauf hingewiesen, dass SWN Nutzungs- und Abrechnungsdaten erhebt und verwendet.

(4) Im Übrigen wird der Kunde darauf hingewiesen, dass SWN personenbezogene Daten nach den Vorschriften des TKG und des BDSG erhebt, verarbeitet und verwendet. Solange der Kunde nicht widerspricht, ist SWN berechtigt, die erhobenen Bestandsdaten (Postadresse, E-Mail-Adresse, Rufnummer) zur Verwendung von Text- und Bildnachrichten zu verwenden, soweit dies

zur Beratung der Kunden, zur Werbung und zur Marktforschung für eigene Zwecke und zur bedarfsgerechten Gestaltung ihrer Telekommunikationsdienstleistungen erforderlich ist. Der Kunde kann dieser Nutzung jederzeit ohne Angabe von Gründen widersprechen.

- (5) Beide Parteien sind verpflichtet, Informationen geheim zu halten, sofern bei verständiger Würdigung eine Geheimhaltung geboten ist.

Ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen für TV (TV-AGB)

§ 1 Geltungsbereich

SWN Stadtwerke Neumünster GmbH („SWN“) erbringt alle von ihr angebotenen Fernsehdienste und Mehrwertdienste („die Leistungen“) zu den nachstehenden „Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen“, die zusätzlich und ergänzend zu den Multimedia-AGB gelten, sowie zu den weiteren ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen, soweit auf diese nachfolgend Bezug genommen wird.

§ 2 Anmeldepflicht bei der GEZ

Die Anmeldung bei SWN entbindet nicht von der Anmeldepflicht zur Tonrundfunk oder Fernsehteilnahme bei den Rundfunkanstalten/Gebühreneinzugszentralen (GEZ).

§ 3 Leistungsumfang

- (1) SWN übergibt am Hausübergabepunkt (HÜP) Rundfunksignale für:
 - a) Hör- und Fernsehprogramme, die von technischen Rundfunksendern ausgesendet werden und am Ort der zentralen Empfangseinrichtungen von SWN mit herkömmlichem Antennenaufwand in technisch ausreichender Qualität empfangbar sind (Grundversorgung).
 - b) die Erweiterung um zusätzliche analoge und digitale Programme sowie Pay-TV-Programme und interaktive Dienste je nach Vertragstyp.
- (2) SWN übermittelt die Programme nur derart und solange, wie ihr dies die Bindung an Gesetze, nationale und internationale Vereinbarungen und Entscheidungen Dritter (z. B. Landesmedienanstalten und Programmanbieter/-veranstalter) ermöglichen.
- (3) Sofern SWN Pay-TV-Programme und Video-on-demand-Dienste anbietet, erfolgt die Nutzung durch den Kunden nur gegen ein gesondertes Entgelt gemäß den jeweils gültigen Preislisten.
- (4) SWN behält sich vor das Programmangebot, die einzelnen Kanäle sowie die Nutzung der einzelnen Kanäle zu ergänzen, zu erweitern, zu kürzen oder in sonstiger Weise zu verändern. Bei Einstellung eines Senderbetriebes kann es zu unangekündigten Kürzungen des Programmangebotes kommen. In diesem Fall wird sich SWN um gleichwertigen Programmersatz bemühen.
- (5) Für den Empfang digitaler Programme ist ein entsprechender Kabelreceiver mit digitalem Empfangsteil oder ein Fernsehgerät mit integriertem digitalem Empfangsteil erforderlich.
- (6) Entspricht die Kundenanlage gemäß § 4 Abs. 1 der Hausanschluss-AGB nicht den technischen Anschlussbedingungen gemäß § 8 der Hausanschluss-AGB, so ist SWN für ein reduziertes Programmangebot (analoge und digitale Programme, Pay-TV-Programme, Video-on-demand-Dienste) nicht verantwortlich.
- (7) Der zulässige Leistungsumfang ist darauf beschränkt, dass nur die maximale Anzahl von fünf Fernsehern (Einheit aus Empfangs- und Wiedergabegeräten) vom Kunden mit den Rundfunksignalen versorgt wird. Wünscht der Kunde die darüber hinausgehende Versorgung mit Rundfunksignalen, ist hierfür ein gesonderter Vertrag abzuschließen.

§ 4 Pflichten des Kunden

- (1) Dem Kunden obliegt die Bereitstellung der Innenhausverkabelung gemäß den technischen Richtlinien.
- (2) Der Kunde hat selbst die eventuell erforderliche Zustimmung des Vermieters zur Innenhausverkabelung einzuholen.
- (3) Der Kunde darf Jugendlichen unter 18 Jahren den Zugang zu nichtjugendfreien Sendungen nicht gewähren.
- (4) Sofern der Kunde das Rundfunksignal gewerblich nutzt, hat er hierüber mit SWN eine gesonderte Vereinbarung zu treffen.

- (5) Der Kunde ist nicht berechtigt, einen überlassenen Kabelreceiver (Set-Top-Box) Dritten zu überlassen (auch nicht zu Reparaturzwecken) sowie diesen an einen anderen als seinen eigenen Kabelanschluss anzuschließen. Der Kunde ist nicht berechtigt, Eingriffe in die Software oder Hardware an einem überlassenen Kabelreceiver vorzunehmen bzw. vornehmen zu lassen. Der überlassene Kabelreceiver darf nicht außerhalb des Verbreitungsgebietes von SWN installiert werden.

§ 5 Zahlungsbedingungen

- (1) Die nutzungsabhängigen Entgelte für die abgerufenen Video-on-demand-Sendungen oder für sonstige Leistungen werden von SWN gemeinsam mit dem Grundpreis für die Multimediadienste in Rechnung gestellt.
- (2) Der Kunde haftet in voller Höhe für die Entgelte der Video-on-demand-Sendungen beziehungsweise der sonstigen Dienste, die für seinen Kabelreceiver (Set-Top-Box) bestellt oder empfangen wurden.
- (3) Ist der Kunde mit der Zahlung von Nutzungsentgelten in Höhe von mindestens einem monatlichen Grundpreis in Verzug, so kann SWN die Nutzung entziehen und/oder die Inanspruchnahme weiterer Leistungen (z. B. Video-on-Demand-Dienste) verweigern.
- (4) Gesetzlich ist SWN verpflichtet, dem Kunden für die Nutzung der Video-on-demand-Sendungen eine summarische Abrechnung, die die Einzelnutzung nicht erkennen lässt, zu erstellen. Wünscht der Kunde den Nachweis über Einzelbuchungen, so hat er dies SWN schriftlich mitzuteilen.

§ 6 Datenschutz

Hinsichtlich des Datenschutzes finden die gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere das Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) sowie der Rundfunkstaatsvertrag Anwendung.

gültig ab 01.08.2016

SWN-NetT Datenschutzerklärung

Erklärung zum Datenschutz

Datenschutz und Datensicherheit haben für die Kunden und Nutzer der SWN Stadtwerke Neumünster GmbH (folgend SWN) eine hohe Bedeutung. Der Schutz Ihrer personenbezogenen Daten während unserer gesamten Geschäftsprozesse ist uns daher ein wichtiges Anliegen. Wir versichern Ihnen, dass wir den Schutz Ihrer persönlichen Daten sehr ernst nehmen und uns ohne Ausnahme an die gesetzlichen Vorschriften des Datenschutzes halten. Die rechtlichen Grundlagen finden sich im Telekommunikationsgesetz (TKG) und dem Bundesdatenschutzgesetz (BDSG). Im Folgenden geben wir Ihnen einen kurzen Überblick, welche kundenbezogenen Daten beispielsweise beim Zustandekommen eines Vertragsverhältnisses, bei der Dienstleistungserbringung und bei der Abrechnung von SWN erfasst werden einschließlich Störungsbeseitigung und Missbrauchsbekämpfung. Dieser Überblick dient der Information über Art, Umfang, Ort und Zweck der Datenverarbeitung gem. § 93 TKG. Die gesetzlichen Regelungen des TKG gelten vorrangig und der folgende Überblick bezweckt keine Abweichung von diesen Regelungen, auch wenn aus Gründen der Verständlichkeit der Wortlaut der gesetzlichen Verarbeitungstatbestände zum Teil nicht in vollem Umfang oder in redaktionell angepasster Weise wiedergegeben ist.

I. Datenerhebung, -speicherung und -verarbeitung von personenbezogenen Daten im Rahmen eines Vertragsverhältnisses

A. Bestandsdaten

(1) Umgang mit Bestandsdaten

Im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen des Telekommunikationsgesetzes (TKG) verarbeitet SWN die bei Vertragsschluss und während der Vertragslaufzeit erhobenen Daten, die zur gegenseitigen, ordnungsgemäßen Vertragserfüllung erforderlich sind (§ 95 Abs. 1 TKG). Zu den Verarbeitungszwecken zählen die Begründung, inhaltliche Ausgestaltung, Änderung oder Beendigung des Vertragsverhältnisses. Zu diesen gehören typischerweise Anrede, Vor- und Nachname, Anschrift, Straße und Ort, Geburtsdatum, Telefonnummern und/bzw. Email-Adressen, Daten über die Zahlungsabwicklung (Bankverbindungen), Daten zu den verwendeten Produkten und die Kundennummer.

(2) Dauer der Speicherung von Bestandsdaten

Im Falle der Beendigung des Vertragsverhältnisses werden Ihre Bestandsdaten zum Ende des auf die Beendigung des Vertragsverhältnisses folgenden Kalenderjahres gelöscht. Die Löschung erfolgt nicht, wenn gesetzliche Vorschriften die Aufbewahrung der Daten verlangen oder ihre Einwilligung vorliegt. Freiwillig gemachte Angaben werden nach Beendigung des Zwecks, spätestens aber mit der Löschung aller Bestandsdaten, sowie bei Widerruf der Einwilligung gelöscht.

(3) Übermittlung von Bestandsdaten an Dritte

Eine Weitergabe an Dritte erfolgt grundsätzlich nicht, es sei denn Sie haben Ihre ausdrückliche Genehmigung dazu gegeben oder eine gesetzliche Vorschrift erlaubt dies. SWN lässt im Rahmen der gesetzlichen Erlaubnis nach § 97 Abs. 1 S. 3 TKG die Fakturierung und den Einzug der Forderungen durch ein beauftragtes Unternehmen innerhalb des SWN-Konzerns vornehmen.

(4) Eintragung in öffentliche Teilnehmerverzeichnisse

Sollten Sie es wünschen, werden wir Ihre kostenlose Eintragung in öffentliche Teilnehmerverzeichnisse veranlassen. Sie können wählen, in welche Verzeichnisse (Telefonbuch, CD-Rom, Internetauskunft oder Telefonauskunft) Sie eingetragen und mit welchen Angaben Sie aufgenommen werden wollen. Die Standardeintragung umfasst Rufnummer, Name und Vorname sowie Anschrift. Sie haben die Möglichkeit, jederzeit durch schriftliche Erklärung gegenüber SWN den Umfang der veröffentlichten Daten selbst zu bestimmen. Die Anbieter von öffentlichen Teilnehmerverzeichnissen sind dann verpflichtet, im Rahmen der von Ihnen gewünschten Eintragungen Ihre Eintragsdaten an Dritte weiterzugeben, die ebenfalls öffentliche Teilnehmerverzeichnisse herausgeben oder eine Telefonauskunft betreiben. Sie können natürlich

jederzeit der Veröffentlichung Ihrer Daten ganz widersprechen. In diesem Fall werden Ihre Daten nicht in Teilnehmerverzeichnissen veröffentlicht. Auch die Weitergabe an Dritte, die Telekommunikationsverzeichnisse herausgeben oder eine Telefon-Auskunft betreiben, unterbleibt in diesem Fall. Die in den Teilnehmerverzeichnissen eingetragenen Daten können von jedermann für Werbezwecke nach den Vorschriften des Bundesdatenschutzgesetzes genutzt werden. Wenn Sie nicht mit der werblichen Nutzung Ihrer Daten durch Dritte einverstanden sind, können Sie gegenüber einzelnen Unternehmen der werblichen Nutzung Ihrer Daten widersprechen. Sie können sich auf die beim Deutschen Direktmarketing Verband geführte „Robinsonliste“ setzen lassen. Diese wird von allen dem Verband angeschlossenen Werbeunternehmen respektiert. Die Adresse lautet: DDV, Robinsonliste, Postfach 1401, 71243 Ditzingen, www.ddv-robinsonliste.de

(5) Beratung, Werbung und Marktforschung

Zu einer guten Bestandskundenbetreuung gehört, dass SWN Sie unter bestimmten Umständen (vgl. § 95 Abs. 2 TKG) regelmäßig über aktuelle Leistungen informieren kann. Wenn SWN im Rahmen des Vertragsverhältnisses rechtmäßig Kenntnis von Ihrer Rufnummer oder der Postadresse oder E-Mail (elektronische Postadresse) erhalten hat, darf SWN diese für die Versendung von Text- oder Bildmitteilungen an ein Telefon oder an eine Postadresse verwenden, es sei denn dass Sie als Teilnehmer einer solchen Verwendung widersprochen haben. Wir dürfen diese Daten ausschließlich verwenden, soweit dies für die Beratung Ihrer Person als Teilnehmer, zur Werbung für eigene Angebote, zur Marktforschung und zur Unterrichtung über einen individuellen Gesprächswunsch eines anderen Nutzers erforderlich ist. Die Verwendung der Rufnummer oder Adresse ist nur zulässig, wenn wir Sie bei der Erhebung oder der erstmaligen Speicherung der Rufnummer oder Adresse und bei jeder Versendung einer Nachricht an diese Rufnummer oder Adresse zu einem der o.g. Zwecke deutlich sichtbar und gut lesbar darauf hinweisen, dass Sie der Versendung weiterer Nachrichten jederzeit schriftlich oder elektronisch widersprechen können.

B. Verkehrsdaten

(1) Was sind Verkehrsdaten?

Verkehrsdaten sind die Daten, die bei der Erbringung eines Telekommunikationsdienstes erhoben, verarbeitet oder genutzt werden, soweit dies für die Erbringung des Dienstes erforderlich ist (vgl. § 96 Abs. 1 TKG). Bei Telefonanschlüssen sind dies typischerweise die Rufnummer oder Kennung des anrufenden und des angerufenen Anschlusses, die in Anspruch genommene Dienstleistung sowie Beginn und Ende der Verbindung (Datum und Uhrzeit). Bei Internetzugängen sind dies Anschluss und Benutzerkennung, Beginn und Ende der Verbindung (Datum und Uhrzeit), die genutzten sowie die an Sie vergebenen IP-Adressen und das übertragene Datenvolumen sowie bei mobilen Anschlüssen zusätzlich die Standortdaten.

(2) Speicherung von Verkehrsdaten bzw. Abrechnungsdaten

Die Verkehrsdaten werden nur dann gespeichert und verarbeitet, wenn dies zur ordnungsgemäßen Erbringung unserer Dienstleistungen sowie für Abrechnungszwecke erforderlich (sog. Abrechnungsdaten) oder aufgrund einer gesetzlichen Bestimmung zwingend erforderlich ist. Auf Wunsch erhalten Sie nach § 99 mit Ihrer Rechnung eine detaillierte Einzelverbindungsübersicht (vgl. im Einzelnen § 99 TKG). In dieser Übersicht können Sie die Zielrufnummern nach Ihrer Wahl entweder vollständig oder um die letzten drei Stellen verkürzt ausweisen lassen. Wir teilen Ihnen zudem die gespeicherten Abrechnungsdaten mit, wenn sie (fristgerecht) Einwendungen gegen die Höhe der Verbindungsentgelte erheben. Die Verkehrsdaten, die zu Abrechnungszwecken erforderlich sind, können ohne Kürzung der Zielrufnummer zu Beweis Zwecken für die Richtigkeit der berechneten Entgelte bis zu 3 Monate nach Versendung der Rechnung gespeichert werden. Dieser Speicherung können Sie widersprechen und die Löschung der Daten nach Rechnungsversand verlangen. Mit der Löschung wird SWN von der Pflicht zur Vorlage der Verkehrsdaten zum Nachweis der Richtigkeit der Rechnung befreit, wenn Sie keine fristgerechten Einwendungen gegen die Höhe der Rechnung erhoben haben (vgl. § 45i TKG). Nur in Ausnahmefällen darf eine längere Speicherung der Verkehrs- und Abrechnungsdaten (z. B. bei Störung, Missbrauch oder bei Einwendungen) erfolgen.

(3) Ausnahmen bei Störungsbeseitigung und Bekämpfung von Missbrauch

Soweit es erforderlich ist, erheben und verwenden wir im Rahmen des § 100 TKG Ihre Bestands- und Verkehrsdaten zum Erkennen, Eingrenzen oder Beseitigen von Störungen oder Fehlern an unseren Telekommunikationsanlagen und, soweit Anhaltspunkte bestehen, zum Aufdecken sowie Unterbinden von Leistungerschleichungen und sonstigen rechtswidrigen Inanspruchnahmen der Telekommunikationsnetze und -dienste.

II. Weitere Informationen

Nach dem Bundesdatenschutzgesetz haben Sie das Recht, Auskunft über die zu Ihrer Person gespeicherten Daten einschließlich deren Herkunft oder Empfänger dieser Daten zu beziehen und Auskunft über den Zweck der Speicherung dieser Daten zu erhalten.

Entsprechende Anfragen richten Sie bitte an die in Ihrem Vertrag angegebene Kontaktadresse.

Zu weiteren Fragen zum Datenschutz wenden Sie sich bitte an unseren Beauftragten für den Datenschutz; er wird Sie gern und umgehend informieren.

SWN Stadtwerke Neumünster GmbH
Dr. Andreas Froese
Bismarckstraße 51
24534 Neumünster
E-Mail: datenschutz@swn.net

