

# Allgemeine Geschäftsbedingungen für SWN-NetT Privatkunden

- ▶ 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 E-Mail (E-Mail-AGB)
- ▶ Ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen für TV (TV-AGB)
- ▶ SWN-NetT Datenschutzerklärung
- ▶ Widerrufsrecht/Widerrufsbelehrung

Gültig ab 1. Juli 2018

## Inhaltsübersicht

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Multimediadienste (Multimedia-AGB) .....	3
Ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Herstellung eines Hausanschlusses (Hausanschluss-AGB) .....	7
Ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen für Telekommunikationsdienste (TK-Dienste-AGB) .....	9
Ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen für E-Mail (E-Mail-AGB) .....	13
Ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen für TV (TV-AGB) .....	15
SWN-NetT Datenschutzerklärung .....	15
Widerrufsformular .....	16
Widerrufsrecht/Widerrufsbelehrung .....	19

# Allgemeine Geschäftsbedingungen der SWN Stadtwerke Neumünster GmbH 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 gemäß den vorrangigen Bedingungen des Auftragsformulars, der nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen 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 Telekommunikationsgesetz (TKG) sowie die hierzu erlassenen Rechtsverordnungen (z. B. TNV, TKÜV usw.) und den mit anderen Netzbetreibern geltenden Interconnection-Verträgen und möglichen Fakturierungs- und Inkassoverträgen sowie den im TK-Bereich ergehenden Entscheidungen der Bundesnetzagentur (BNetzA) sowie der Verwaltungsgerichte und gegebenenfalls anderer Behörden oder Gerichte vorgegeben werden. Die Vertragsparteien sind sich einig, dass die Vertragserfüllung wesentlich von diesen Rahmenbedingungen abhängig und das Risiko von Änderungen nicht einseitig von SWN zu tragen ist. Änderungen können deshalb zu einer Anpassung des Vertrages nach § 313 BGB führen. Kommt 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) 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 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 eventuell vereinbarte Zugangsvermittlung zu Sonderrufnummern (wie z. B. 0900/0137, Inmarsat usw.). Ein Änderungsrecht nach billigem Ermessen ergibt sich auch zur Anpassung des Vertragsverhältnisses an zwingende Vorgaben des TKG sowie der hierzu ergangenen Rechtsverordnungen sowie an behördliche oder gerichtliche Entscheidungen in Zusammenhang mit dem TKG und dem Rechtsverhältnis zur Telekom Deutschland GmbH 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) Bei einer Änderung der gesetzlichen Mehrwertsteuer ändern sich die in den Preislisten angegebenen Steueranteile in entsprechender Weise preiserhöhend oder -senkend. SWN hat den Kunden mindestens sechs Wochen 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) SWN kann die Vertragsbedingungen außerdem ergänzend zu den vorstehenden Absätzen nach billigem Ermessen unter Beachtung der Interessen des Kunden und den folgenden Bedingungen ändern. Ändert SWN die Vertragsbedingungen zu Ungunsten des Kunden, kann der Kunde der Änderung innerhalb von sechs Wochen nach der Änderungsmitteilung mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) widersprechen. Widerspricht der Kunde nicht fristgemäß, gilt die Änderung als genehmigt. Auf diese Folge weist SWN den Kunden bei der Änderungsmitteilung hin.

## § 3 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 nach § 8 Abs. 1 dieser Multimedia-AGB 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, des Mietvertrages und/oder des Personalausweises abhängig machen. SWN ist auch berechtigt, den Vertragsabschluss von der Zahlung eines Hausanschlusskosten-Betrages abhängig zu machen.

## § 4 Leistungsumfang, -änderung und -einschränkung

- (1) SWN ermöglicht dem Kunden den Zugang zu ihrer bestehenden Kommunikations-Infrastruktur und der Nutzung ihrer Dienste soweit dies gem. Auftragsformular vereinbart ist. 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. Zudem 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 mietweise 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) Überlassene Hardware (z. B. Genexis-Box, Fritz!Box, CI-Modul, SmartCard) verbleibt im Eigentum von SWN.
- (3) Nach Vertragsende ist der Kunde verpflichtet, überlassene Hardware einschließlich jeglichen Zubehörs auf eigene Kosten und eigene Gefahr innerhalb von 14 Tagen an SWN zurückzugeben. Kommt er dieser Verpflichtung nicht nach, hat er den Zeitwert gem. Absatz 7 zu ersetzen.
- (4) SWN ist berechtigt, für die überlassene Hardware eine Kautions zu verlangen. Nach ordnungsgemäßer Rückgabe bei Vertragsende ist die Kautions unverzinst zur Rückzahlung fällig.
- (5) SWN behält sich vor, überlassene Hardware jederzeit durch andere Geräte zu ersetzen sowie Software und Firmware zu aktualisieren. Der Kunde hat hierfür SWN entsprechenden Zugang zu gewähren. Davon abgesehen entstehen ihm hierdurch keine Kosten.
- (6) Der Kunde ist verpflichtet, SWN über Störungen ihres Eigentumsrechts an der überlassenen Hardware beispielsweise durch Pfändung, Beschädigung oder Verlust unverzüglich in Textform (§ 126b BGB) zu informieren. Hat der Kunde die Beeinträchtigung zu vertreten, kann SWN den Vertrag außerordentlich kündigen und Schadensersatz verlangen.
- (7) Der Kunde haftet für alle von ihm zu vertretenden Schäden an überlassener Hardware oder deren Verlust zum Netto-Neuwert. Bei einer Nutzungszeit von mehr als einem Jahr verringert sich der Erstattungsbetrag pro abgelaufenem Vertragsjahr um 15 Prozent des Netto-Neuwertes. Dem Kunden bleibt der Nachweis eines geringeren Schadens unbenommen.
- (8) Der Kunde verpflichtet sich, überlassene Hardware in regelmäßigen Abständen auf erkennbare Funktionssicherheit zu prüfen und diese bei 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, hat der Kunde diesen auf eigene Kosten und eigene Verantwortung vorzunehmen.
- (9) Der Kunde hat zudem als Beistellungs- und Mitwirkungspflicht sichere Umgebungsbedingungen zu gewährleisten (z. B. 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 die IT-Sicherheit (insbesondere durch Passwortschutz, Verschlüsselung des WLAN usw.) gegen missbräuchliche Zugriffe Dritter zu gewährleisten. Er hat jede Nutzung zu vertreten, die er in zurechenbarer Weise unter Verstoß gegen die vorgenannten Verpflichtungen ermöglicht.

## § 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 bis zur Anschlussdose). Erfordert die Nutzung weitere Endeinrichtungen und nimmt der Kunde die von SWN angebotenen nicht in Anspruch, ist weitere Nutzungsvoraussetzung, dass der Kunde erforderliche Endgeräte selbst stellt, ordnungsgemäß einrichtet und wartet, siehe auch § 5 Abs. 1.
- (2) Ist für den Hausanschluss selbst, die Hausinstallation oder den Leitungsverlauf im Gebäude eine Gestattung des Berechtigten (z. B. Hauseigentümer, Miteigentümer, Wohnungsverwaltung) erforderlich, hat der Kunde diese einzuholen. SWN stellt die notwendigen Formulare für den Abschluss entsprechender Grundstücksnutzungsverträge zur Verfügung.
- (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 sogenannten „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 Grundstücksnutzungsvertrages (§ 6 Abs. 2 dieser Multimedia-AGB) vorlegt oder der Eigentümer bzw. dinglich Berechtigte einen bereits abgeschlossenen Grundstücksnutzungsvertrag kündigt.
- (3) Der Kunde ist zur Kündigung des Multimediavertrages ohne Einhaltung einer Frist berechtigt, wenn SWN den Grundstücksnutzungsvertrag nicht innerhalb eines Monats unterzeichnet an den Eigentümer bzw. den dinglich Berechtigten übersendet.
- (4) Werden Dienste aufgrund der fehlenden Mitwirkung des Berechtigten gemäß § 6 Abs. 2 nicht innerhalb von sechs Monaten nach Unterzeichnung des Multimediavertrages bereitgestellt, ist der Kunde berechtigt, nach Anzeige in Textform (§ 126b BGB) gegenüber SWN und erfolgloser Nachfristsetzung von mindestens 14 Tagen vom Vertrag zurückzutreten.
- (5) Gerät SWN in Leistungsverzug, ist der Kunde nach Mahnung und erfolgloser Nachfristsetzung 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 insbesondere Krieg, Naturkatastrophen, Streik, Aussperrung, behördliche Anordnung, der Ausfall von Kommunikationsnetzen und Gateways anderer Betreiber, Störungen im Bereich der Dienste eines Leitungscarriers usw., auch wenn sie bei Lieferanten oder Unterauftragnehmern von SWN oder deren Unterpelieferanten, Unterauftragnehmern beziehungsweise bei den von SWN autorisierten Betreibern von Subknoten-Rechnern (POPs) eintreten. Sie berechtigen SWN, die Leistung um die Dauer der Behinderung, zuzüglich einer angemessenen Anlaufzeit, hinauszuschieben. Bei Andauer von mehr als zehn Tagen ist jede Partei berechtigt, den Vertrag zu kündigen. Für die Dauer der Beeinträchtigung entrichtete Entgelte sind von SWN zu erstatten.

## § 8 Zahlungsbedingungen/Zahlungsverzug/Sperre

- (1) Die jeweils gültigen Entgelte für Dienste und sonstige Leistungen ergeben sich aus der mit dem Kunden vereinbarten Preisliste unter Beachtung der Änderungsrechte.
- (2) SWN stellt dem Kunden die vertraglich vereinbarten Dienste und sonstigen Leistungen zu den vereinbarten Konditionen in Rechnung; sie umfassen sowohl den Grundpreis als auch die angefallenen nutzungsabhängigen (variablen) Entgelte, soweit diese für die betroffenen Dienste erhoben werden.
- (3) Die Rechnungsstellung erfolgt grundsätzlich monatlich für den Vormonat, sofern im Vertrag nichts anderes bestimmt ist. Ist das Entgelt für Teile eines Kalendermonats zu entrichten, so wird dieses taggenau berechnet.
- (4) Die vereinbarten Entgelte sind monatlich bargeldlos zu zahlen und werden mit Zugang der Rechnung in voller Höhe zur Zahlung fällig. Sofern der Kunde ein SEPA-Lastschriftmandat erteilt hat, werden die Entgelte vom Konto des Kunden abgebucht. Die Abbuchung erfolgt nicht vor Ablauf von zehn Kalendertagen nach Rechnungsdatum. Soweit der Kunde kein Lastschriftmandat erteilt hat, muss der Rechnungsbetrag SWN spätestens zehn Kalendertage nach Rechnungsdatum gutgeschrieben sein. Zahlungsverzug tritt automatisch am Tag nach Ablauf der in der Rechnung angegebenen Zahlungsfrist, spätestens aber 30 Tage nach Zugang der Rechnung ein.
- (5) Hat der Kunde ein Lastschriftmandat erteilt, ist er verpflichtet, für ausreichende Kontodeckung bei Abbuchung Sorge zu tragen. Im Falle der Kontounterdeckung hat er die Kosten der Rücklastschrift zu tragen. SWN ist berechtigt, bei Rückgabe der Lastschrift den Bankeinzug einzustellen.
- (6) Durch Zahlungsverzug entstandene Mahnkosten werden pro Mahnung pauschal mit 3,00 Euro berechnet. Dem Kunden bleibt der Nachweis eines geringeren, SWN der Nachweis eines höheren Schadens vorbehalten. Bei Zahlungsverzug des Kunden ist SWN berechtigt, Verzugszinsen in Höhe von fünf Prozentpunkten pro Jahr über dem Basiszinssatz gem. § 247 BGB zu berechnen. Die Geltendmachung weiteren Schadens bleibt SWN vorbehalten.
- (7) Bei Zahlungsverzug ist SWN berechtigt, den Zugang des Kunden zu Telekommunikationsdiensten nach Maßgabe des § 45k TKG zu sperren. Ebenfalls ist SWN berechtigt, bei Zahlungsverzug Internetdienstleistungen und den Kabelfernsehanschluss zu sperren. Grundgebühren fallen auch während der Sperrdauer an. Die vom Kunden zu vertretene Sperre eines Anschlusses (Telefon 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 oder gerät der Kunde wiederholt oder mit mehreren Monatszahlungen in Zahlungsverzug, ist SWN berechtigt, Leistungen nur gegen Vorauszahlung zu erbringen. Gerät der Kunde mit der Vorauszahlung in Verzug, kann SWN unbeschadet weiterer Rechte den Vertrag kündigen.
- (9) Rückerstattungsansprüche des Kunden, z. B. aufgrund von Überzahlungen, Doppelzahlungen etc. werden dem Rechnungskonto des Kunden unverzinst gutgeschrieben oder ihm unbar erstattet.
- (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 demselben Vertragsverhältnis beruht.
- (11) Die unaufgeforderte Rückgabe überlassener Hardware vor Vertragsende entbindet den Kunden nicht von der Pflicht zur Zahlung jedweden Entgelts.
- (12) Beanstandungen bzw. Einwendungen gegen die Abrechnung sind innerhalb von acht Wochen nach Zugang der Rechnung in Textform (§ 126b BGB) zu erheben. Erhebt der Kunde innerhalb dieser Frist keine Beanstandung, gilt die Rechnung als genehmigt. SWN wird den Kunden auf die Folgen unterlassene Einwendungen besonders hinweisen. Gesetzliche Ansprüche des Kunden bei Einwendungen nach Fristablauf bleiben hiervon unberührt. Im Falle der Beanstandungen von Telekommunikationsdienstleistungen wird SWN unter den Voraussetzungen des § 45i TKG eine Prüfung vornehmen.

## § 9 Elektronische Rechnung/Papierrechnung

- (1) Monatliche Rechnungen werden dem Kunden nach Wahl in Papierform oder in unsignierter elektronischer Form zur Verfügung gestellt. Die Rechnung in elektronischer Form wird dem Kunden spätestens am 15. Kalendertag eines jeden Monats für den Vormonat im Kundenportal zum verschlüsselten Abruf in einem passwortgeschützten Bereich bereit gestellt. Die Nutzung des Kundenportals bedingt die Akzeptanz von Cookies durch den Kunden. Der Rechnungsabruf über das Kundenportal erfolgt über Kundenlogin und Kundenpasswort, die dem Kunden schriftlich vor der ersten Nutzung mitgeteilt werden. Wird eine elektronische Rechnung vereinbart, werden auch eventuell vereinbarte Einzelverbindungsnaechweise elektronisch zur Verfügung gestellt.
- (2) Sämtliche Entgelte sind zehn Kalendertage nach Rechnungsdatum ohne Abzug zur Zahlung fällig.

## § 10 Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

- (1) Der Kunde hat SWN unverzüglich Änderung von im Auftrag angegebenen personenbezogenen Daten wie Name und Wohnsitz mitzuteilen. Im Falle des Umzuges und damit verbundener vorzeitiger Kündigung ist er verpflichtet, SWN den Zeitpunkt des Umzuges durch eine Meldebescheinigung nachzuweisen.
- (2) Der Kunde ist verpflichtet, die Dienste bestimmungsgemäß, sachgerecht und nach Maßgabe der einschlägigen geltenden Gesetze und Rechtsverordnungen zu nutzen. Er ist insbesondere verpflichtet:
  - a) SWN unverzüglich über Änderungen vertragswesentlicher Umstände, insbesondere den Wechsel von privater in gewerbliche Nutzung, zu informieren;
  - b) die Zugriffsmöglichkeiten auf die Dienste nicht missbräuchlich zu nutzen und rechtswidrige Handlungen zu unterlassen;
  - c) die Erfüllung gesetzlicher Vorschriften und behördlicher Auflagen sicherzustellen, soweit diese gegenwärtig oder künftig für die Inanspruchnahme einzelner oder aller Dienste erforderlich sein sollten;
  - d) anerkannten und aktuellen Grundsätzen der Datensicherheit insbesondere nach der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) dem Bundesdatenschutzgesetz (BDSG), dem Telemediengesetz (TMG) und dem TKG Rechnung zu tragen und diese zu befolgen;
  - e) SWN erkennbare Mängel oder Schäden unverzüglich anzuzeigen (Störungsmeldung) und alle Maßnahmen zu treffen, die eine Feststellung der Mängel oder Schäden und ihrer Ursachen ermöglichen oder die Beseitigung der Störung erleichtern und beschleunigen;
  - f) nach Abgabe einer Störungsmeldung SWN die durch die Überprüfung ihrer Einrichtungen entstandenen Aufwendungen zu ersetzen, wenn und soweit sich nach der Prüfung herausstellt, dass eine Störung im Verantwortungsbereich des Kunden vorlag.
- (3) Der Kunde:
  - a) darf keine Instandhaltungs- und Änderungsarbeiten auf seinem Grundstück am vorgelagerten Breitbandverteilstrecke von SWN bis zum Übergabepunkt selbst oder von Dritten ausführen lassen. Hierzu gehört auch die Anschaltung der Hausverteilanlage an den Übergabepunkt;
  - b) hat SWN gegebenenfalls Gelegenheit zu geben, durch technische Maßnahmen in der Hausverteilanlage ihr Recht zu verwirklichen, den Kabelanschluss eines anderen zu sperren bzw. die Sperre aufzuheben.
- (4) Nutzt der Kunde eigene Telekommunikationseinrichtungen, so hat er in ausschließlich eigener Verantwortung deren ordnungsgemäße Einrichtung, Betrieb und Wartung zu verantworten (Details vgl. „Ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen für Telekommunikationsdienste (TK-Dienste-AGB)“, § 2b).

## § 11 Eigentum von SWN

- (1) SWN bleibt Eigentümer aller netzseitigen SWN Service- und Technischeinrichtungen, einschließlich der von ihr installierten Leitungsrohre, Glasfaserkabel, Schaltschränke, Multiplexer und Netzabschlusseinrichtungen. SWN installiert diese so, dass sie bestimmungsgemäß wieder von dem Grundstück/Haus entfernt werden können.

- (2) Der Kunde hat sicherzustellen, dass SWN bei Vertragsende sämtliche Service- und Technikseinrichtungen entfernen kann, sofern nicht schutzwürdige Interessen Dritter entgegenstehen.

## § 12 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).

## § 13 Verfügbarkeit der Dienste, Störungsbearbeitung / Service Level und Gewährleistung

- (1) SWN wird Störungen ihrer Dienste und technischen Einrichtungen unverzüglich innerhalb vorgegebener Servicezeiten nachgehen und im Rahmen bestehender technischer und betrieblicher Möglichkeiten schnellstmöglich beseitigen („Service Level“). Die Störungsbearbeitung für SWN NetT-Privatkunden und small office, home office (SOHO)-Kunden erfolgt montags bis freitags zwischen 7 und 17 Uhr (Servicezeiten). Für außerhalb der Servicezeiten eingehende Störungsmeldungen beginnt die Störungsbearbeitung am folgenden Werktag (außer dies ist ein Sonnabend) um 7 Uhr. SWN beseitigt Störungen in der Regel innerhalb von 48 Stunden ab Beginn der Störungsbearbeitung (Entstörfrist). Endet die Entstörfrist außerhalb der Servicezeiten, unterbricht das Ende der Servicezeit die Entstörfrist.
- (2) SWN unterhält eine Hotline für Störungsmeldungen des Kunden, die telefonisch oder via E-Mail 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 beziehungsweise die Nutzung einzelner der vereinbarten Dienste unmöglich wird oder vergleichbaren Beschränkungen unterliegen.
- (4) Beim Erwerb von Hardware, die seitens SWN als Gebrauchsgüter veräußert wird, wird die Gewährleistungsfrist auf ein Jahr ab Kaufdatum beschränkt. Bei Neugeräten gilt die gesetzliche Gewährleistungsfrist.

## § 14 Unterbrechung von Diensten

- (1) SWN ist berechtigt, einen Dienst zu unterbrechen, in der Dauer zu beschränken oder in sonstiger Weise zeit- beziehungsweise teilweise oder ganz einzustellen, soweit dies aus Gründen der öffentlichen Sicherheit, der Sicherheit des Netzbetriebes, zum Schutz vor Missbrauch der Dienste, der Aufrechterhaltung der Netzintegrität (insbesondere der Vermeidung schwerwiegender Störungen des Netzes, der Software oder der gespeicherten Daten), der Interoperabilität der Dienste, des Datenschutzes oder zur Vornahme betriebsbedingter oder technisch notwendiger Arbeiten erforderlich ist.
- (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.

## § 15 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 12.500,00 Euro 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 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 vorstehende Haftungsbegrenzung 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 worden ist. SWN haftet darüber hinaus bei leicht fahrlässiger Verletzung wesentlicher Vertragspflichten („Kardinalspflichten“), begrenzt auf den vertragstypisch vorhersehbaren Schaden, höchstens jedoch mit einem Betrag von 12.500,00 Euro 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 Euro 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 Haftungsbegrenzung 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.

## § 16 Ordentliche und außerordentliche Kündigung

- (1) Der Multimediavertrag kann, wenn nichts anderes in der Leistungsbeschreibung vereinbart ist, von beiden Seiten mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) mit einer dreimonatigen Frist zum Ablauf der Mindestvertragslaufzeit gekündigt werden. Erfolgt keine Kündigung, verlängert sich die Vertragslaufzeit automatisch um jeweils sechs weitere Monate, wenn der Vertrag nicht mindestens drei Monate vor Ablauf des jeweiligen Verlängerungszeitraumes mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) gekündigt wird.
- (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 Euro), 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, insbesondere nach § 10 Abs. 2b) dieser Multimedia-AGB, 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-, On-Demand- und Pay-TV- Dienste missbräuchlich im Sinne des § 6 Abs. 3 und Abs. 5 bzw. § 7 Abs. 4 bis 12 der Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen für den Internetzugang (TK-Dienste-AGB) nutzt.
- (3) Verstößt der Kunde gegen die in § 10 Abs. (2) a), c) und f) dieser Multimedia-AGB genannten Pflichten, ist SWN nach erfolgloser Abmahnung berechtigt, das Vertragsverhältnis ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen.
- (4) 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.

## § 17 Streitbeilegungsverfahren

SWN als Anbieter öffentlich zugänglicher Telekommunikationsdienste nimmt nicht an Verfahren mit Verbrauchern zur außergerichtlichen Streitbeilegung vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teil.

Verbraucher haben die Möglichkeit, über die Online-Streitbeilegungs-Plattform (OS-Plattform) der Europäischen Union kostenlose Hilfestellung für die Einreichung einer Verbraucherbeschwerde zu einem Online-Kaufvertrag oder Online-Dienstleistungsvertrag sowie Informationen über die Verfahren an den Verbraucherschlichtungsstellen der Europäischen Union zu erhalten. Die OS-Plattform kann unter folgendem Link aufgerufen werden: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

## § 18 Schlussbestimmungen

- (1) Gerichtsstand für alle Ansprüche aus und aufgrund des Multimediavertrages ist, soweit bestimmbar, Neumünster.
- (2) Es findet ausschließlich 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 eines Monat zu kündigen.
- (4) Abweichungen von diesen Multimedia-AGB und den jeweiligen 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 ebenfalls nur wirksam, wenn SWN sie schriftlich bestätigt.

## 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 Multimediadienste) 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. 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) als Abschluss ihres Breitbandverteilsnetzes (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 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 Hausverteilanlage 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 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, einen geeigneten Stromanschluss und den Strom selbst 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 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 der Kunde nur Anlagen und Material verwenden, welches den allgemein anerkannten Regeln der Technik bzw. dem Produktsicherheitsgesetz entspricht. Auskunft hierüber gibt z. B. das VDE- oder GS-Zeichen.

#### § 5 Inbetriebsetzung/Überprüfung der Kundenanlagen

- (1) Der Kunde informiert SWN direkt oder über Vermittlung eines Installateurs über die Fertigstellung der Kundenanlage und beauftragt die Inbetriebnahme. Dazu ist das Auftragsformular von SWN zu verwenden.
- (2) SWN ist berechtigt, die Kundenanlage auf Geeignetheit und Einhaltung technischer Vorschriften zu überprüfen.
- (3) Die Anbindung der Kundenanlage erfolgt nur, wenn diese sich in sicherheitstechnisch einwandfreiem Zustand befindet (vgl. § 4 Abs. 3).

- (4) Die Anbindung der Kundenanlage erfolgt ausschließlich durch SWN.
- (5) Werden bei der Prüfung lediglich kleinere, die Sicherheit der Kundenanlagen nicht beeinträchtigende Mängel festgestellt, kann die Anbindung mit der Auflage erfolgen, die Mängel innerhalb einer festzusetzenden Frist zu beseitigen und dies SWN nachzuweisen. Gerät der Kunde mit dieser Pflicht in Verzug, ist SWN berechtigt, Dienste bis zum Nachweis einzustellen, dass die Auflage erfüllt wurde.

#### § 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 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.
- (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 Vertragsabschluss 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 zum Hausanschluss in seinen Räumlichkeiten bzw. auf dem 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 angeschlossen werden. Das Funktionieren des Hausverteilernetzes ist Voraussetzung für das Dienstangebot. SWN behält sich daher vor, Anschlussanträge abzulehnen, wenn die Voraussetzungen nicht gegeben



ist. SWN behält sich weiter vor, technische Richtlinien zu ändern oder zu ergänzen. Erforderlichenfalls kann SWN auch die Einhaltung von Bedingungen verlangen, die von den technischen Richtlinien abweichen.

- (2) Zweifel über Auslegung und Anwendung der technischen Richtlinien hat der Kunde vor Beginn der Installationsarbeiten durch Rückfrage bei SWN zu klären.

## § 9 Verwendung der Signalspannung

- (1) Die Signalspannung wird nur für eigene Zwecke des Kunden mit dem notwendigen Signalpegel für eine Anschlussdose zur Verfügung gestellt. Eine Weiterleitung an Dritte ist unzulässig.
- (2) Werden Mängel in der Hausverteileranlage trotz wiederholter Aufforderungen vom Hauseigentümer oder Kunden nicht beseitigt, so ist SWN berechtigt, die Versorgung einzustellen und den Vertrag fristlos zu kündigen.
- (3) Die Entfernung oder Beschädigung von SWN angebrachter Plomben kann als Sachbeschädigung oder Urkundenunterdrückung 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“) sowie den SWN-Internet-Access-Dienst zu den nachstehenden „Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen für TK-Dienste“. Diese konkretisieren die Multimedia-AGB.

### § 2 Leistungsumfang, Netzzugang und Sprach- und Datenkommunikation

- (1) SWN ermöglicht dem Kunden Zugang zum eigenen Telekommunikations-Festnetz und Verbindungen zu Festnetzen anderer Betreiber sowie zu Mobilfunknetzen anderer Betreiber, sofern eine Zusammenschaltung mit diesen Netzen besteht.
- (2) Mit der Leistung „Zugang zum öffentlichen Telekommunikationsnetz“ stellt SWN eine Anschlussleitung bis zum letzten netzseitig erschlossenen Übergabepunkt (IAD) am Kundenstandort bereit. Der Kunde ist verpflichtet, die hausinterne Verkabelung von diesem Übergabepunkt (IAD) bis zu seinen Telefonendgeräten 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.
- (3) Art und Umfang der Leistungen, insbesondere die maximal mögliche Bandbreite, ergeben sich aus dem mit dem Kunden abgeschlossenen Multimedia-Vertrag (siehe insbesondere das Auftragsformular), der jeweils aktuell vereinbarten Leistungsbeschreibung und Preisliste, die im Internet unter [www.swn-glasfaser.de](http://www.swn-glasfaser.de) eingesehen werden können (vgl. § 8 Abs. 1 der Multimedia-AGB). Soweit nichts anderes vereinbart ist, haben der Netzzugang und die Verbindungsleistungen eine mittlere Verfügbarkeit des Zugangssystems von 97 Prozent 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 Prozent. Durch die technischen Gegebenheiten anderer Telekommunikationsnetze können Übertragungsgeschwindigkeit und Verfügbarkeit von SWN-Anschlussleistungsmerkmalen und der Internet-Zugang eingeschränkt sein. Die Leistungen

von SWN unterstützen die üblichen Basisleistungen wie z. B. Rufnummernübertragung (CLIP), Anzeige der Rufnummer des Anrufers (dies muss das Endgerät des Kunden unterstützen), Anrufweiterschaltung, Rückfragen/Makeln und Konferenz. Auf ausdrücklichen Wunsch wird SWN die Rufnummernübermittlung ständig unterdrücken.

- (5) Vorbehaltlich der Anmietung oder des Leasings von technischen Geräten, wie beispielsweise 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 Servicernummern 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 Leistungsumfang Internet-Access

- (1) SWN stellt dem Kunden im Rahmen ihrer bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten nach dessen Wahl Leistungen mit den folgenden allgemeinen Leistungsmerkmalen als „Zugang zum Internet“ (Internet-Access) zur Verfügung:
  - a) den Zugang über den Zugangsknoten (Point of Presence) in Form einer funktionstüchtigen Schnittstelle (Gateway) zum Internet, um dem Kunden die Übermittlung und den Abruf von Daten (IP-Pakete) in und aus dem Internet zu ermöglichen. Der Kunde kann auf diese Weise in ausschließlich eigener Verantwortung die im Internet zugänglichen Dienste wie z. B. WorldWideWeb, UseNet (Newsgroups), FTP und E-Mail-Dienste in Anspruch nehmen. Hierbei handelt es sich in aller Regel um Dienste Dritter, die nicht von SWN erbracht werden und auf deren Gestaltung und Inhalt SWN keinen Einfluss hat. Die vorgenannten Dienste bilden nur dann ein Angebot von SWN, wenn sie ausdrücklich als Angebot von SWN bezeichnet sind.
  - b) Die Qualität und der Service-Level (z. B. maximale Download-Geschwindigkeit usw.) bezüglich der Dienste ergeben sich vorrangig aus den Vereinbarungen laut Auftragsformular. Ist dort nichts Abweichendes vereinbart, haben die von SWN angebotenen Internetzugangsdienste eine über das Kalenderjahr gemittelte Verfügbarkeit von 97 Prozent. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass SWN beim Internet-Access nur den Zugang zum Internet vermittelt und keinen Einfluss auf die Übertragungsgeschwindigkeiten im Internet und auf die angebotenen Inhalte hat. Die Zugänglichkeit einzelner im Internet oder im SWN-Netz von Dritten bereitgestellter Dienste und Daten gehört ebenso wie die Funktionsfähigkeit der von Dritten betriebenen Telekommunikationseinrichtungen nicht zu den Leistungen von SWN. Verzögerungen, die sich aus der Überlastung der Leitungen im Internet ergeben, gehen nicht zu Lasten von SWN.
  - c) Die Schnittstelle wird für den üblichen privaten Gebrauch innerhalb der „Fair-Use-Policy“ (vgl. § 7 Abs. 1 der TK-Dienste-AGB) zur Verfügung gestellt. Der geschäftsmäßige Betrieb von File-Sharing-Systemen, Peer-to-Peer-Netzen und anderen Anwendungen mit ständigem Datenaustausch mit großer Bandbreite ist über diesen Anschluss nicht möglich, sondern setzt einen Geschäftskundenanschluss voraus.
  - d) der Zugang wird als Internet-Flatrate über den bestehenden Netz-Zugang von SWN ermöglicht.

- (2) Der Kunde nutzt die Angebote im Internet auf eigene Gefahr und unterliegt dabei den jeweils dort geltenden Regeln bzw. national oder international geltenden Gesetzen und Vorschriften und verpflichtet sich, diese einzuhalten. Dabei respektiert er Namens-, Urheber- und Markenrechte Dritter. Die übermittelten Inhalte unterliegen keiner Überprüfung durch SWN, insbesondere nicht daraufhin, ob sie schadensverursachende Software (z. B. Viren) enthalten.
- (3) 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.
- (4) SWN ist berechtigt, Leistungen jederzeit dem Stand der Technik (soweit dies zur Verbesserung der Leistungen von SWN dem Kunden zumutbar ist) sowie allen relevanten Gesetzesänderungen oder -ergänzungen entsprechend anzupassen.
- (5) 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 gegebenenfalls überlassenen Hardwarekomponenten (Modem, Netzwerkkarte) sowie durch persönliche Passwörter und gegebenenfalls Teilnehmer- und Mitbenutzer-Nummern gewährt.
- (6) 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.
- (7) Stellt der Kunde einen unbefugten oder missbräuchlichen Zugriff auf seinen Internetzugang fest, so hat er dies 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 Euro. 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.
- (8) Die Anbindung von WLAN-Geräten an den Internetzugang von SWN ist nur zulässig, wenn der Kunde durch ein Verschlüsselungssystem wie WPA2 sicherstellt, dass der WLAN-Zugang Dritten nicht offen zugänglich gemacht wird.

### § 2b Nutzung eigener Telekommunikationsendeinrichtungen

- (1) Nutzt der Kunde für die Telekommunikationsdienste eigene Telekommunikationsendeinrichtungen, gelten hierfür die in diesen AGB bestimmten Regeln, 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 eigene Telekommunikationsendeinrichtungen, ist er ausschließlich selbst für deren ordnungsgemäßen Betrieb, 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 bekanntgewordene Sicherheitslücken und Abhilfen (Updates).
- (4) Der Kunde wird zudem darauf hingewiesen, dass er die missbräuchliche Nutzung Dritter zu vertreten hat, wenn er diese in zurechenbarer Weise ermöglicht hat.
- (5) Zur vorgenannten Information ist SWN gesetzlich verpflichtet. SWN empfiehlt den Kunden gleichwohl, nur dann eigene Telekommunikationsendeinrichtungen anzuschließen, wenn man über den erforderlichen technischen Sachverstand verfügt.

### § 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). Der Notruf bleibt hiervon unberührt.
- (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, der Anbieter die Sperre mindestens zwei Wochen zuvor schriftlich angedroht und dabei auf die Möglichkeit, 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.

### § 4 Beanstandungen gegen Rechnungen

- (1) Beanstandungen gegen Abrechnungen oder einzelne Rechnungspositionen hat der Kunde unverzüglich, spätestens jedoch acht Wochen nach Rechnungsdatum mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) 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) SWN weist den Kunden hiermit darauf hin, dass er sich zwecks außergerichtlicher Streitbeilegung an die Schlichtungsstelle der Bundesnetzagentur wenden kann, wenn es hinsichtlich der in § 47a TKG genannten Verpflichtungen zu Meinungsverschiedenheiten mit SWN kommt. Die Einzelheiten zur Einleitung des Schlichtungsverfahrens können deren Homepage <http://www.bundesnetzagentur.de> unter Verwendung der Suchfunktion und des Suchbegriffs „Schlichtung“ entnommen werden.
- (3) Die zur ordnungsgemäßen Vergütungsermittlung und Abrechnung gespeicherten Verkehrsdaten werden von SWN aufgrund gesetzlicher Verpflichtung aus datenschutzrechtlichen Gründen spätestens sechs Monate nach Versendung der Rechnung gelöscht.
- (4) 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 Nachweis-

pflicht 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.

- (5) 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 abgebildeten 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 (Einzelverbindungs-nachweis) wird hingewiesen.
- (6) 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 sechs, 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.
- (7) Fordert SWN ein Entgelt auf der Grundlage einer Durchschnittsberechnung nach Absatz 6, so erstattet SWN das vom Kunden auf die beanstandete Forderung zu viel gezahlte Entgelt spätestens innerhalb von zwei Monaten nach der Beanstandung.
- (8) 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 (siehe im Detail Abs. 6 ff.);
  - 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 „Anrufweiterschaltung“ sicherzustellen, dass die Anrufe nicht zu einem Anschluss weitergeleitet werden, bei dem ebenfalls das Leistungsmerkmal „Anrufweiterschaltung“ aktiviert ist. Der Kunde stellt sicher, dass der Inhaber dieses Anschlusses zu dem die Anrufe weitergeleitet werden, mit der Anrufweiterschaltung 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) Verstößt der Kunde gegen die in Abs. 2a) und b) genannten Pflichten, ist SWN sofort berechtigt, das Vertragsverhältnis ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen.
- (5) Der Kunde ist verpflichtet, sicherzustellen, dass jederzeit alle zu seinem Haushalt gehörenden Mitbenutzer des Anschlusses darüber informiert sind, dass dem Kunden mit dem Einzelverbindungs-nachweis deren Verkehrsdaten bekannt gegeben werden.
- (6) Dem Kunde ist es untersagt, rechtswidrige Inhalte zu verbreiten. Insbesondere dürfen keine Inhalte über den Netzzugang verbreitet werden, die den Vorschriften des StGB, des Jugendschutzgesetzes (JSchG), des Jugendmediens-taatsvertrags (JMStV), des BGB, des Gesetzes gegen den unlauteren Wettbewer-b (UWG), des Urheberrechtsgesetzes (UrhG), des Markengesetzes (MarkenG) widersprechen. Das Verbot umfasst insbesondere solche Inhalte, die
  - a) durch Androhen von Straftaten den öffentlichen Frieden stören (§ 126 StGB);
  - b) volksverhetzend sind (§ 130 StGB);
  - c) gewaltdarstellend sind (§ 131 StGB);
  - d) den Krieg verherrlichen;
  - e) Sexualstraftaten zum Gegenstand haben;
  - f) oder in anderer Weise rechtswidrig sind oder gegen Verhaltenskodizes des Vereins „Freiwillige Selbstkontrolle Multimedia-Diensteanbieter e.V.“ verstoßen. Das Verbot erfasst auch das Heraufladen von Daten auf den Server, die einen Virus enthalten oder in anderer Weise infiziert sind.
- (7) Das in Absatz 6 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.
- (8) Genauso ist es dem Kunden verboten, rechtswidrige Inhalte (siehe die beispielhafte Aufzählung in Absatz 6) vom Server herunterzuladen.
- (9) 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.
- (10) Außerdem ist es dem Kunden verboten, E-Mails, die nicht an ihn adressiert sind, abzufangen oder dieses zu versuchen.
- (11) Falls SWN in strafrechtlicher, zivilrechtlicher, wettbewerbsrechtlicher oder in anderer Weise für Inhalte verantwortlich gemacht wird, die der Kunde auf seine Homepage eingestellt oder zum Inhalt seiner E-Mails gemacht hat oder zu denen er auf andere Art und Weise (beispielsweise durch Setzen eines Hyperlinks) einen Zugang eröffnet hat, ist der Kunde verpflichtet, SWN bei der Abwehr dieser Ansprüche zu unterstützen. Soweit zulässig hat der Kunde SWN im Außenverhältnis von einer Haftung freizustellen. Einen verbleibenden von ihm schuldhaft verursachten Schaden, auch in Form von Gerichts- und Rechts-anwaltskosten, hat der Kunde SWN zu ersetzen.
- (12) Der Kunde ist verpflichtet, bei der Aufklärung von Angriffen Dritter auf das System von SWN mitzuwirken, soweit diese Mitwirkung erforderlich ist.
- (13) Der Kunde hat seinen Verpflichtungen zur Registrierung, Anmeldung, Beantragung von Genehmigungen oder Gerätezulassung umgehend nachzukommen.
- (14) Der Kunde ist verpflichtet, Personen, denen er eine Nutzung der Leistungen von SWN ermöglicht, in geeigneter Weise auf die Einhaltung der internetspezi-fischen gesetzlichen Grundlagen und dieser Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen hinzuweisen. Andernfalls gilt Absatz 11 entsprechend.
- (15) Verstößt der Kunde in schwerwiegender Weise gegen die in diesen Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen 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 Flatrate-Produkt genannten Zielen zu einem festen monatlichen Entgelt mit Ausnahme der dort genannten Sonderzielen/Sonderrufnummern (z. B. Ziele und Telefonverbindungen in das inländische und ausländische Mobilfunknetz).

Diese Einwahlen werden separat nach der aktuellen Preisliste berechnet. Sofern der Kunde bei der Produktbestellung ein Zielland gewählt hat, kann er diese Wahl maximal einmal pro Abrechnungszeitraum, gültig ab dem nächsten Abrechnungszeitraum, ändern.

- (2) Enthält ein TK-Sonderprodukt ein monatliches Kontingent und wird dies im Abrechnungszeitraum nicht vollständig ausgenutzt, verfällt es und Reste werden nicht in den Folgemonat übertragen. Beginnt ein TK-Sondervertrag nicht mit dem ersten Tag des Monats bzw. endet dieser nicht mit dem letzten Tag des Monats, so wird die Anzahl der Einheiten tageweise proportional berechnet.

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

- (1) Nimmt der Kunde eine 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 privaten persönlichen Gebrauch zu nutzen. Fair Usage liegt vor, wenn der Kunde die SWN-Infrastruktur nicht durch weit überdurchschnittliches Telefonverhalten hinaus belastet. Das ist der Fall, wenn der Kunde das monatliche Callvolumen um mehr als einhundert Prozent des Callvolumens überschreitet, das sich als durchschnittliches Callvolumen aus der SWN-Privatkundengruppe 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) Anrufweiterleitungen 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 beispielsweise Fax Broadcast, Call Center oder Telemarketing,
  - d) unternehmerisch im Sinne des § 14 BGB nutzt. Nach der Abgrenzung im SWN NetT-Auftrag ist unternehmerische Nutzung eine solche, die das Maß und die Zielrichtung des SWN NetT small office, home office (SOHO) Angebotes überschreitet. Unzulässig ist bei gewerblicher Nutzung also eine Umwandlung in ein als Kapitalgesellschaft firmierendes Unternehmen. Unzulässig ist auch eine Betriebserweiterung, nach welcher insgesamt mehr als zwei Computerarbeitsplätze mit der Telekommunikationsleistung versorgt werden. Der Kunde verpflichtet sich, dies SWN mitzuteilen und auf ein SWN-Geschäftskundenprodukt zu wechseln.

## § 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 beziehungsweise 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) Nach Zugang der Störungsmeldung ist SWN zur unverzüglichen Störungsbeseitigung im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten verpflichtet.
- (5) 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.

- (6) Hat der Kunde die Funktionsstörung zu vertreten oder ergibt die Prüfung, dass eine Störung nicht vorlag, hat der Kunde die Kosten für die Fehlersuche oder Störungsbeseitigung zu tragen.

## § 9 Fernmeldegeheimnis und Speicherung von Abrechnungsdaten

- (1) SWN speichert, soweit eine Abrechnung verbindungsabhängig erfolgt (also z. B. nicht innerhalb einer Flatrate), sogenannte 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 sechs 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 gemäß § 45i Abs. 2 TKG keine Nachweispflicht für die Einzelverbindungen.

- (2) 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 Mitteilung 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 gegenüber 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) geografisch gebundene Rufnummer(n) unabhängig von dem Unternehmen, das den Telefondienst erbringt, bei einem Anbieterwechsel an einem Standort beizubehalten.

Dies gilt nur innerhalb der Nummernräume oder Nummernteilräume, 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) Zusammengefasst gilt Folgendes:

- a) 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.

b) 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 Prozent 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.

- (4) SWN wird im Falle des Wohnsitzwechsels des Kunden die vertraglich geschuldeten Telekommunikationsleistungen ohne Änderung der vereinbarten Vertragslaufzeit weiter erbringen, sofern die Leistungen am neuen Wohnsitz des Kunden von SWN angeboten werden. SWN ist berechtigt, für den durch den Umzug des Kunden entstandenen Aufwand ein Entgelt gemäß der aktuell gültigen Preisliste zu verlangen.
- (5) Wird die Leistung am neuen Wohnsitz nicht (so wie bislang vereinbart) angeboten, ist der Verbraucher zur Kündigung des Vertrages unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von drei Monaten zum Ende eines Kalendermonats berechtigt. SWN kann dem Kunden ein alternatives Angebot machen, wenn die Leistung an dem neuen Standort nur zu geänderten Bedingungen angeboten wird (z. B. andere Bandbreite usw.).

#### § 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 mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) 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.

## Ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen für E-Mail (E-Mail-AGB)

### § 1 Anwendungsbereich

Die SWN Stadtwerke Neumünster GmbH („SWN“) erbringt alle ihre Leistungen im Zusammenhang mit einem E-Mail-Postfach zu den nachstehenden „Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen für E-Mail“, die zusätzlich und vorrangig zu den Multimedia-AGB und den weiteren Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten.

### § 2 Leistungen von SWN

- (1) SWN stellt dem Kunden E-Mail-Postfächer auf einem Mailserver zur Verfügung. Diese können mittels POP3 oder IMAP4 über einen E-Mail-Client nach der Auswahl über eine Telekommunikations- oder Datenleitung oder per Webmail über das Internet abgerufen werden. Über Webmail hat der Kunde die Möglichkeit, die angebotenen Funktionen zu administrieren.
- (2) SWN bietet dem Kunden standardmäßig ein E-Mail-Postfach mit 100 Megabytes Speicherkapazität und je einer E-Mail-Adresse. E-Mails werden bis zu einer Größe von 20 Megabytes angenommen. Der Inhalt des E-Mail-Postfachs wird täglich gesichert.
- (3) Die E-Mail-Adressen können vom Kunden selbst gewählt werden. Eine Adresse muss mindestens fünf Zeichen, darf aber maximal 30 Zeichen haben. Erlaubte Zeichen sind Klein-, Großbuchstaben, Zahlen, Bindestrich und Punkt. Nicht erlaubte Zeichen sind Umlaute oder Sonderzeichen. An erster Stelle hat ein Buchstabe zu stehen. Sollte die gewünschte E-Mail-Adresse nicht mehr zur Verfügung stehen, muss eine andere E-Mail-Adresse gewählt werden.
- (4) Dem Kunden wird eingeräumt, innerhalb von 24 Stunden maximal 100 E-Mails zu versenden. Der Kunde darf keine E-Mails versenden, die jeweils größer als 10 Megabytes sind. Ihm stehen für das Lagern von E-Mails auf dem SWN-Server mindestens 100 Megabytes zur Verfügung. Soweit diese Volumengrenzen überschritten werden, wird SWN vom Kunden versendete E-Mails nicht zustellen bzw. an den Kunden versendete E-Mails nicht auf dem SWN-Server für den Abruf bereitstellen.
- (5) SWN ist es erlaubt, für den Kunden eingehende persönliche Nachrichten an den Absender zurückzusenden, wenn die vorgenannten Kapazitätsgrenzen überschritten sind.
- (6) Durch den Kunden versehentlich gelöschte E-Mails werden durch SWN nicht wiederhergestellt.
- (7) Der Kunde hat in seine E-Mail-Postfächer eingehende Nachrichten in regelmäßigen Abständen abzurufen. Sollte der Kunde über einen Zeitraum von 90 Tagen aus einem E-Mail-Postfach keine E-Mails herunterladen, ist SWN berechtigt, dieses E-Mail-Postfach für den Empfang zu deaktivieren. Eine Neukтивierung über die technische Hotline von SWN ist möglich. Der Kunde erhält keine Mitteilung.
- (8) SWN behält sich vor, E-Mails aus einem E-Mail-Postfach und/oder gespeicherte Adressdaten und sonstige Daten des Kunden nach sechs Monaten Inaktivität zu löschen. Gelöschte E-Mails werden nicht wiederhergestellt.

### § 3 Senden und Abrufen von E-Mails

- (1) Zum Versenden von E-Mails benötigt der Kunde ein E-Mail-Programm, das über das SMTP-Protokoll E-Mails an einen SMTP-Server übertragen kann. E-Mails werden bis zu der in § 2 (2) genannten Größe transportiert, sofern die empfangende Stelle E-Mails dieser Größenordnung akzeptiert.
- (2) Der Kunde benötigt zum Abrufen der E-Mails ein E-Mail-Programm, das über das POP3-Protokoll E-Mails von einem POP3-Server abrufen kann. Sollen die E-Mails über das IMAP4-Protokoll abgerufen werden, verbleiben die Mails im Gegensatz zum POP3-Protokoll auf dem Mailserver von SWN und werden nur bei Bedarf auf den Computer des Kunden übertragen. Das Abrufen der E-Mail-Postfächer kann von jedem beliebigen Internetzugang aus erfolgen. Der Zugang erfolgt mittels des persönlichen Benutzernamens sowie des dazu-gehörigen Kennworts. SWN unterstützt die unverschlüsselte und die verschlüsselte Übertragung zum Server.

#### § 4 Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

- (1) Der Kunde hat sicher zu stellen, dass er sein E-Mail-Postfach regelmäßig überprüft, seine eingehenden Nachrichten regelmäßig abrufen und er rechtzeitig von den eingehenden Nachrichten Kenntnis erlangen kann.
- (2) Der Kunde ist verpflichtet, E-Mails und andere Nachrichten vertraulich zu behandeln und nicht Dritten ohne Einverständnis des Urhebers zugänglich zu machen. Dieses gilt auch für jegliche Form von Adressdaten und Informationen.
- (3) Der Kunde ist verpflichtet, das E-Mail-Postfach nicht missbräuchlich zu nutzen und keine rechtswidrigen Handlungen in Zusammenhang mit dem E-Mail-Postfach vorzunehmen. Insbesondere wird er keine E-Mails versenden, die rassistische, Gewalt verherrlichende, pornografische oder obszöne Inhalte enthalten, auf Links oder Informationen zu illegalen Downloads oder sonstigen illegalen Inhalten und Aktivitäten verweisen, beleidigende, entwürdigende oder geschäftsschädigende Äußerungen über natürliche oder juristische Personen enthalten.

Der Kunde verpflichtet sich, keine Massenpostwurfsendungen (so genannte „Junk-E-Mails“), auch nicht zu Werbezwecken („Spam“) und keine massenhaft gleich adressierten E-Mails („Mailbomben“) zu versenden. E-Mails, die global an alle Postfächer der SWN-Kunden, die gemäß Abs. 1 eine E-Mail-Adresse nutzen, gerichtet werden, klassifiziert SWN als „Spam“. Diese E-Mails werden von SWN als Spam in der Betreffzeile markiert.

- (4) SWN macht sich die vom Kunden über das E-Mail-Postfach empfangenen und versendeten E-Mails und deren Inhalte nicht zu eigen und hat keinerlei Einfluss auf die Art der versandten Informationen.
- (5) Bei Kenntniserlangung von unerlaubten Inhalten wird SWN diese im Rahmen des rechtlich Zulässigen umgehend und ohne Rückfrage beim Kunden entfernen.
- (6) Sollten Handlungen oder Unterlassungen des Kunden gegen diese Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen für E-Mail oder aufgrund anderweitiger Nutzung des E-Mail-Postfachs zu Rechtsverstößen führen, ist SWN berechtigt, das E-Mail-Postfach ohne vorherige Benachrichtigung des Kunden sofort einzustellen.
- (7) E-Mail-Postfächer dürfen vom Kunden ausschließlich für die Abwicklung von E-Mail-Verkehr verwendet werden. Es ist insbesondere nicht gestattet, E-Mail-Postfächer als Speicherplatz für andere Dateien und Daten zu nutzen.
- (8) Der Kunde verpflichtet sich, zum Zwecke des Zugangs zu deren von SWN angebotenen Diensten erhaltene Passwörter streng geheim zu halten und SWN unverzüglich zu informieren, sobald er davon Kenntnis erlangt, dass unbefugten Dritten das Passwort bekannt ist. Sollten infolge Verschuldens des Kunden Dritte durch Missbrauch der Passwörter Leistungen von SWN nutzen, so haftet der Kunde gegenüber SWN auf Nutzungsentgelt und Schadensersatz.

#### § 5 Funktionen und Leistungsmerkmale

- (1) Der E-Mail-Service von SWN verfügt, sofern dieser durch den Kunden bei SWN aktiviert wird, über einen Antispam-Filter. Dieser kann vom Kunden konfiguriert werden. Es wird jede eingehende E-Mail anhand von Bewertungsregeln von einem Antispam-System analysiert. Das Ergebnis der Analyse wird in einer so genannten X-Header-Zeile dokumentiert und kann von diversen Mail-Clients und Mailservern ausgewertet werden. Der Kunde hat die Möglichkeit, über einen Antispam-Filter erkannte Spam-Mails in einen Unterordner zu verschieben oder unwiderruflich zu löschen.
- (2) Sofern vom Kunden gebucht, scannt das Mailsystem eingehende E-Mails des Kunden mit einem Virens Scanner. Die Virenerkennung beschränkt sich auf die den eingesetzten Virens Scannern bekannten Viren und Dateiformaten. Die Virendatenbank zur Erkennung von E-Mail-Viren wird regelmäßig aktualisiert.
- (3) Durch das Abonnement des von SWN angebotenen Virenschutzprogramms stimmt der Kunde der elektronischen Prüfung der eingehenden E-Mails inklusive Anhänge auf Viren zu. Vermeintlich virenbehaftete E-Mails werden von SWN separiert abgelegt. Der Kunde erhält per E-Mail einen Hinweis auf den Eingang einer solchen E-Mail sowie die Möglichkeit, diese auf eigene Gefahr abzurufen. Vor diesem Hintergrund hat insbesondere der Kunde für eine aktuelle Sicherung seiner Daten Sorge zu tragen.

- (4) Der Kunde ist berechtigt, selbst über das Webmail Nachrichtenfilter zu definieren, die bei jeder eingehenden E-Mail ausgeführt werden. Mögliche Nachrichtenfilter-Aktionen sind das Sortieren in Unterordner, das Weiterleiten an eine angegebene E-Mail-Adresse und das Verwerfen von E-Mails. Mögliche Nachrichtenfilter-Bedingungen sind die Abfrage der Standard-Kopfzeilen des erhaltenen Textes der E-Mail sowie weitere spezielle Kopfzeilen.
- (5) SWN ermöglicht dem Kunden, die eingehenden E-Mails an die vom Kunden angegebene E-Mail-Adresse weiterzuleiten. Die Einstellung einer Weiterleitung erfolgt durch den Kunden über das Webmail. Zusätzlich kann auf Wunsch des Kunden eine lokale Kopie der Nachricht abgelegt werden bzw. die Kopie der lokalen Mail weitergeleitet werden.
- (6) Der Kunde ist berechtigt, selbst über das Webmail eine „Automatische Beantwortung“ (Autoresponder) für sein Postfach einzurichten. Bei einer eingehenden E-Mail wird automatisch eine Antwort-Mail an den Sender versendet.
- (7) Jeder Zugriff auf den SMTP-Server wird registriert und gesichert. Bei diesen Zugriffen werden der Absender sowie die Empfänger, die Größe der E-Mail und andere protokollrelevante Daten gesichert. Die Empfangsquittierung des empfangenden SMTP-Servers wird ebenfalls gesichert. Die Daten werden als Qualitätsnachweise verstanden und über einen angemessenen Zeitraum gesichert.
- (8) Wurde von Seiten des Kunden versucht, eine E-Mail an einen Empfänger zu versenden, dessen Domain nicht bekannt ist, so wird vom SMTP-Server eine E-Mail an den Absender gesendet, die über die Unzustellbarkeit informiert. Voraussetzung dafür ist, dass die Absenderadresse im E-Mail-Programm des Kunden korrekt eingerichtet ist. Wurde von Seiten des Kunden versucht, eine E-Mail an einen Empfänger zu versenden, dessen Empfängeradresse nicht bekannt ist, so obliegt es der Verwaltung der adressierten Domain, ob eine entsprechende Meldung versendet wird, die über die Unzustellbarkeit informiert.

#### § 6 Gewährleistung und Haftung

- (1) SWN gewährleistet nicht, dass das E-Mail-Postfach und die in diesen Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen E-Mail beschriebenen Zusatzleistungen den Anforderungen des Kunden entsprechen oder dass der Betrieb frei von Fehlern ist, ununterbrochen läuft oder das Defekte der verwendeten Software korrigiert werden. Der Kunde verwendet das E-Mail-Postfach auf eigenes Risiko.
- (2) Die Haftung von SWN aufgrund der Abweisung oder Löschung von E-Mails und Daten sowie der Deaktivierung des E-Mail-Postfachs wegen Überschreitung der Kapazitätsgrenzen bzw. fehlender Nutzung der Leistungen ist ausgeschlossen.
- (3) SWN haftet nicht für gelöschte E-Mails, die durch unsachgemäße Nutzung der Funktionen entstanden sind.
- (4) SWN ist gegenüber dem Kunden für direkte oder indirekte Schäden oder sonstige Verluste jeder Art, mit Ausnahme von Personenschäden oder Todesfällen, die durch Fahrlässigkeit von SWN verursacht sind, insbesondere nicht für entgangenen Gewinn, Ausbleiben von Verträgen, Geschäftsunterbrechungen, Verlust von oder Änderungen von Daten oder der Fähigkeit, das Produkt zu nutzen, wodurch auch immer verursacht und wie auch immer entstehend, nach welchen Anspruchsgrundlagen auch immer, in keinem Fall verantwortlich.
- (5) Der Kunde erkennt an, dass in Anbetracht der Tatsache, dass Viren regelmäßig geschaffen und verbreitet werden, der Virens Scanner lediglich beabsichtigt, bestimmte bekannte Viren zu entdecken und SWN nicht gewährleistet, dass das Produkt alle Viren entdeckt. Dies beruht u.a. auf der Vielzahl der sich im Umlauf befindlichen Viren. Ersatzansprüche des Kunden gleich welcher Art bei virenbehafteten eingehenden E-Mails sind demzufolge ausgeschlossen.
- (6) SWN haftet nicht für Schäden, die dadurch entstehen, dass der Virens Scanner durch den Kunden oder Dritte umgangen oder außer Funktion gesetzt wird.

## 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 Rundfunkbeitrag

Die Anmeldung bei SWN entbindet nicht von der Pflicht zur Zahlung des Rundfunkbeitrages.

### § 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) zusätzliche Programme, 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 (Programme, Pay-TV-Programme, Video-on-demand-Dienste) nicht verantwortlich.

### § 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 Berechtigten (z. B. 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 Kabel-

receiver 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 der Abrechnung 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 in Textform (§ 126b BGB) mitzuteilen.

## SWN-NetT Datenschutzerklärung

### Erklärung zum Datenschutz

Datenschutz und Datensicherheit haben für die Kunden und Nutzer der SWN Stadtwerke Neumünster GmbH („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 ernst nehmen und die gesetzlichen Vorschriften des Datenschutzes einhalten. Die rechtlichen Grundlagen finden sich im Telekommunikationsgesetz (TKG), dem Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) und der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO).

Im Folgenden informieren wir Sie gem. Art. 13, 21 DSGVO sowie § 93 TKG über die Verarbeitung Ihrer Daten sowie Ihre Datenschutzrechte.

Verantwortliche Stelle im Sinne des Gesetzes ist SWN. Unseren Datenschutzbeauftragten erreichen Sie unter folgender Anschrift:

SWN Stadtwerke Neumünster GmbH, Datenschutzbeauftragter, Bismarckstraße 51, 24534 Neumünster, Tel. 04321 202-0, Fax -386, E-Mail: datenschutz@swn.net.

Die Verarbeitung der erhobenen Daten ist für den Abschluss und die Durchführung des Vertrages zwischen uns und Ihnen erforderlich. Wenn wir die Daten nicht verarbeiten können, können wir unsere vertraglichen Pflichten Ihnen gegenüber nicht erfüllen. Wir müssten den Vertrag kündigen, wenn Sie der Verarbeitung der Daten widersprechen sollten. Das gilt nicht, wenn Sie nur der Verarbeitung zu Zwecken der Werbung und des Marketings widersprechen.

Die Datenverarbeitung erfolgt zum Zweck des Vertragsabschlusses und der Vertragsabwicklung. Die Verarbeitung Ihrer Daten ist nach Art. 6 Abs. 1 b) DSGVO für den Abschluss und die Erfüllung des Vertrags sowie nach Art. 6 Abs. 1 f) DSGVO zur Wahrung unserer berechtigten Interessen erforderlich. Unsere berechtigten Interessen bestehen in der Erfüllung unserer Pflichten aus dem gegenseitigen Vertrag.

Wenn Sie Ihre Einwilligung dazu erteilt haben, erfolgt die Datenverarbeitung auch zu Zwecken der Werbung und des Marketing. Dieser Verwendung können Sie jederzeit widersprechen.

Innerhalb unseres Unternehmens erhalten die Bereiche Zugriff, die zur Erfüllung unserer Pflichten eingebunden sind. Nur soweit zur Abwicklung des Vertrages erforderlich werden wir Ihre Daten an Banken, Wechselportale, Wirtschaftsauskunfteien, den jeweiligen Altlieferanten, den Netzbetreiber, an sonstige Dienstleister, die Bundesnetzagentur, Einwohnermeldeämter, Rechtsanwälte, ggf. Gerichte, Inkassobüros und Gerichtsvollzieher übermitteln. Im Rahmen der Neuinstallation

eines Anschlusses geben wir die erforderlichen personenbezogenen Daten an die mit der Bauabwicklung beteiligten Firmen weiter.

Eine Übermittlung Ihrer Daten in ein Land außerhalb der EU findet in der Regel nicht statt.

Nach Ende des jeweiligen Vertrages zwischen uns und Ihnen prüfen wir nach Ablauf von drei Jahren, ob wir Ihre Daten noch benötigen und einer Löschung gesetzliche Aufbewahrungspflichten entgegenstehen.

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

Das Telekommunikationsgesetz (TKG) unterscheidet zwischen Bestands- und Verkehrsdaten.

### A. Bestandsdaten (vgl. § 3 Nr. 3 TKG)

Umgang mit Bestandsdaten

SWN verarbeitet die bei Vertragsschluss und während der Vertragslaufzeit erhobenen personenbezogenen Daten, die zur Vertragserfüllung erforderlich sind (§ 95 Abs. 1 TKG). Zu den Verarbeitungszwecken zählen die Begründung, inhaltliche Ausgestaltung, Änderung oder Beendigung des Vertrages. Wir verarbeiten Stammdaten wie Anrede, Name, Anschrift, Geburtsdatum, Telefonnummer und E-Mail-Adressen sowie Vertragsdaten wie Tarif, Vertragsbeginn und -ende, außerdem Verbrauchsdaten wie Datenvolumina, und Zahlungsinformationen wie Ihre Bankverbindung).

### B. Verkehrsdaten (vgl. § 3 Nr. 30 TKG)

#### (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 vergebene 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 mit Ihrer Rechnung eine detaillierte Einzelverbindungsübersicht (vgl. § 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 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 sonstiger rechtswidrige Inanspruchnahmen der Telekommunikationsnetze und -dienste.

## II. Ihre Datenschutzrechte

Ihnen stehen bei Vorliegen der gesetzlichen Voraussetzungen folgende Rechte nach Art. 15 bis 22 DSGVO zu:

Recht auf Auskunft, Berichtigung, Löschung, Einschränkung der Verarbeitung, auf Datenübertragbarkeit.

Außerdem steht Ihnen nach Art. 13 Abs. 2 b) in Verbindung mit Art. 21 DSGVO ein Widerspruchsrecht gegen die Verarbeitung zu, die auf Art. 6 Abs. 1 f) DSGVO beruht. Sie haben gemäß Art. 77 DSGVO das Recht, sich bei der Aufsichtsbehörde zu beschweren, wenn Sie der Ansicht sind, dass die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten nicht rechtmäßig erfolgt.

Sie haben das Recht, aus Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben, jederzeit gegen die Verarbeitung Sie betreffender personenbezogener Daten, die aufgrund Art. 6 Abs. 1 f) DSGVO (Datenverarbeitung auf Grundlage der Interessensabwägung) erfolgt, Widerspruch einzulegen. Legen Sie Widerspruch ein, werden wir Ihre personenbezogenen Daten nicht mehr verarbeiten, es sei denn, wir können zwingende schutzwürdige Gründe für die Verarbeitung nachweisen, die Ihre Interessen überwiegen oder die Verarbeitung dient der Geltendmachung von Rechtsansprüchen oder der Verteidigung dagegen.

Sie haben das Recht, jederzeit Widerspruch gegen die Verarbeitung personenbezogener Daten zu Zwecken der Werbung einzulegen. Widersprechen Sie, so werden wir Ihre personenbezogenen Daten nicht mehr für diese Zwecke verarbeiten.

Die Geltendmachung Ihrer Rechte kann formfrei postalisch, fernmündlich oder per E-Mail an die folgende Adresse ergehen:

SWN Stadtwerke Neumünster GmbH  
Datenschutzbeauftragter  
Bismarckstraße 51  
24534 Neumünster  
Tel. 04321 202-0, Fax -386  
E-Mail: datenschutz@swn.net

## Widerrufsrecht/Widerrufsbelehrung

bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen

### A. Lieferung von Waren

Wenn Sie als Verbraucher im Sinne von § 13 BGB mit uns einen Vertrag über die Lieferung von Waren abgeschlossen haben, steht Ihnen ein Widerrufsrecht gemäß nachfolgender Widerrufsbelehrung zu:

Widerrufsbelehrung

Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die Waren in Besitz genommen haben bzw. hat. Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns (SWN Stadtwerke Neumünster GmbH, Bismarckstraße 51, 24534 Neumünster, Telefon: 04321 202-0, Fax: 04321 202-202-399, vertrieb-telko@swn.net) mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist. Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese



Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet. Wir können die Rückzahlung verweigern, bis wir die Waren wieder zurückerhalten haben oder bis Sie den Nachweis erbracht haben, dass Sie die Waren zurückgesandt haben, je nachdem, welches der frühere Zeitpunkt ist. Sie haben die Waren unverzüglich und in jedem Fall spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag, an dem Sie uns über den Widerruf dieses Vertrags unterrichten, an uns (SWN Stadtwerke Neumünster GmbH, Bismarckstraße 51, 24534 Neumünster, Telefon: 04321 202-0, Fax: 04321 202-202-399, [vertrieb-telko@swn.net](mailto:vertrieb-telko@swn.net)) zurückzusenden oder zu übergeben. Die Frist ist gewahrt, wenn Sie die Waren vor Ablauf der Frist von vierzehn Tagen absenden. Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren. Sie müssen für einen etwaigen Wertverlust der Waren nur aufkommen, wenn dieser Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise der Waren nicht notwendigen Umgang mit ihnen zurückzuführen ist.

## **B. Bezug von Dienstleistungen**

Wenn Sie als Verbraucher im Sinne von § 13 BGB mit uns einen Vertrag über den Bezug von Dienstleistungen abgeschlossen haben, steht Ihnen ebenfalls ein Widerrufsrecht gemäß nachfolgender Widerrufsbelehrung zu:

Widerrufsbelehrung

Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Ver-

tragsschlusses. Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns (SWN Stadtwerke Neumünster GmbH, Bismarckstraße 51, 24534 Neumünster, Telefon: 04321 202-0, Fax: 04321 202-399, [vertrieb-telko@swn.net](mailto:vertrieb-telko@swn.net)) mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist. Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

Folgen des Widerrufs

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



**SWN Stadtwerke Neumünster GmbH · Bismarckstraße 51 · 24534 Neumünster**

Geschäftsführer: Michael Böddeker Dipl.-Kfm. Bernd Michaelis (Sprecher)

Amtsgericht Kiel HRB 1085NM · Telefon 04321 202-2750 (bei technischen Störungen Telefon 04321 202-301)

Telefax 04321 202-399 · E-Mail [vertrieb-telko@swn.net](mailto:vertrieb-telko@swn.net) · [www.swn-glasfaser.de](http://www.swn-glasfaser.de)

Änderungen vorbehalten. Stand 03.05.2019

# Widerrufsformular

Bitte nutzen Sie dieses Formular nur im Falle eines Widerrufs des geschlossenen Vertrages. Für Fragen zu dem Vertrag stehen wir Ihnen selbstverständlich zur Verfügung.

Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, dann füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es zurück.

An: SWN Stadtwerke Neumünster GmbH, Bismarckstraße 51, 24534 Neumünster

Hiermit widerrufe/n ich/wir (\*) den von mir/uns (\*) abgeschlossenen Vertrag über den Kauf der folgenden Waren (\*)/  
die Erbringung der folgenden Dienstleistung (\*)

SWN-Strom Vertrag       SWN-Gas Vertrag       SWN-NetT Vertrag

Sonstiges:

  

Bestellt am (\*) / Erhalten am (\*):

Name des/der Verbraucher/s:

Anschrift des/der Verbraucher/s:

  

Ort und Datum

X

Unterschrift des/der Verbraucher/s

(\*) Bitte unzutreffendes streichen.



**SWN Stadtwerke Neumünster GmbH · Bismarckstraße 51 · 24534 Neumünster**  
Geschäftsführer: Michael Böddeker, Bernd Michaelis (Sprecher) · Amtsgericht Kiel HRB 1085NM  
Telefon 04321 202-2750 (bei technischen Störungen Telefon 04321 202-301) Telefax 04321 202-399  
E-Mail [vertrieb-telko@swn.net](mailto:vertrieb-telko@swn.net) · [www.swn-glasfaser.de](http://www.swn-glasfaser.de) · Änderungen vorbehalten. Stand 03.05.2019