

Allgemeine Geschäftsbedingungen (nachfolgend auch „AGB“ genannt) für Telekommunikationsdienstleistungen

§ 1 Sachlicher und persönlicher Geltungsbereich

- (1) Die Stadtwerke Rhede GmbH, Krommerter Weg 13, 46414 Rhede (folgend „SWR“ genannt), bietet ihren Kunden ^(m/w/d) Telekommunikationsdienstleistungen an. Sitz der SWR ist Rhede, Registergericht Coesfeld, HRB 7816. Es gelten für die Geschäftsbeziehungen zwischen der SWR und dem Kunden die nachfolgenden Bedingungen. Diese gelten auch für hiermit in Zusammenhang stehende Leistungen, Auskünfte, Beratungen sowie die Beseitigung von Störungen.
- (2) „Kunde“ ist jede natürliche oder juristische Person, die SWR einen Auftrag erteilt. „Verbraucher“ ist gem. § 13 BGB jede natürliche Person, die einen Vertrag zu einem Zweck abschließt, der keine selbständige oder gewerbliche Tätigkeit betrifft. „Unternehmer“ ist gem. § 14 BGB eine natürliche oder juristische Person, oder eine rechtsfähige Personengesellschaft, die einen Vertrag in Ausübung ihrer gewerblichen oder beruflichen Tätigkeit abschließt. „Endnutzer“ ist gem. § 3 Nr. 13 TKG ein Nutzer, der weder öffentliche Telekommunikationsnetze betreibt noch öffentlich zugängliche Telekommunikationsdienste erbringt oder vertreibt.
- (3) Soweit in diesen AGB nicht ausdrücklich geregelt, finden die Regeln für Verbraucher auch auf Klein- und Kleinstunternehmen sowie Organisationen ohne Gewinnerzielungsabsicht (nachfolgend „KKU“ genannt) im Sinne des § 71 Telekommunikationsgesetz (nachfolgend: TKG) Anwendung. Dies gilt nicht, wenn diese auf die entsprechend anwendbaren Bedingungen des Kundenschutzes gem. § 71 Abs. 3 TKG verzichten.

§ 2 Vertragsabschluss und Leistungsumfang

- (1) Der Vertrag kommt durch den per Schrift - oder Textform bestätigten Auftrag des Kunden und die per Schrift-oder Textform bestätigte Auftragsbestätigung von SWR zustande und richtet sich nach deren Inhalt. Die SWR kann die Annahme des Auftrages des Kunden ohne Angabe von Gründen verweigern. Alle Angebote der SWR sowie die hierzu gehörenden Unterlagen sind unverbindlich und freibleibend. Abweichende AGB des Kunden gelten nicht, auch dann nicht, wenn SWR diesen nicht ausdrücklich widerspricht.
- (2) Die von SWR zu erbringenden Leistungen ergeben sich primär aus dem jeweiligen Auftrag und den diesbezüglichen individuellen Vereinbarungen. Im Zweifel gelten danach die Vertragszusammenfassung gem. § 54 TKG, Leistungsbeschreibungen und Preisverzeichnisse, die Produktinformationsblätter und die besonderen Ausführungsbestimmungen für die Planung und Erbringung von Telekommunikationsleistungen für Kunden mit Behinderung, letztlich diese AGB.

- (3) Für bestimmte Leistungen der SWR ist Voraussetzung für die Leistungserbringung der SWR ein Hausanschluss sowie eine vom gewählten Produkt abhängige Innenhausverkabelung (Verkabelung vom Hausübergabepunkt bis zum Router) oder/und sonstige Leistungen Dritter. In diesem Fall gilt die Verpflichtung der SWR zur Bereitstellung des Kundenanschlusses bzw. Erbringung ihrer sonstigen Leistung vorbehaltlich richtiger und rechtzeitiger Selbstbelieferung mit diesen Vorleistungen, es sei denn, SWR hat die Vorleistungen nicht richtig oder rechtzeitig beauftragt und die nicht richtige oder rechtzeitige Selbstbelieferung nicht auf einem Verschulden der SWR beruht. Die Entstörung gem. § 58 TKG gilt nicht als Vorleistung.
- (4) Sowohl für Arbeiten am Hausanschluss als auch für eine ggf. notwendige Hausinstallation hat der Kunde die Einwilligung des Hauseigentümers oder eines anderen diesbezüglichen Rechtsinhabers einzuholen, soweit im Auftragsformular keine anderweitige Regelung vereinbart ist. Diese Einwilligung erfolgt im Wege eines Grundstücksnutzungs- oder Duldungsvertrages, der zwischen dem Eigentümer beziehungsweise Rechtsinhaber und der SWR oder einem mit dieser im Sinne der §§ 15ff AktG verbundenen Unternehmen geschlossen wird.
- (5) Die SWR ist berechtigt, sich zur Leistungserfüllung Dritter zu bedienen. Soweit die SWR sich zur Erbringung ihrer Dienste Dritter bedient, werden diese nicht Vertragspartner des Kunden.
- (6) SWR behält sich ein Rücktrittsrecht aus dem Vertrag vor, falls KKU den Verzicht auf die Vorschriften zum Kundenschutz nach § 71 Abs. 3 TKG nicht bzw. nicht vollständig erklärt.
- (7) Soweit nichts anderes vereinbart oder gesetzlich bestimmt ist, hat der Anschluss eine durchschnittliche über 365 Tage gemittelte Verfügbarkeit von 97,5 %. Soweit gesetzlich nicht anders geregelt, gilt der Anschluss als nicht verfügbar, wenn von ihm keine abgehenden Verbindungen hergestellt werden können oder wenn im Netz der SWR für den Anschluss ankommende Verbindungen zum Anschluss nicht hergestellt werden können.
- (8) Die SWR ermöglicht dem Kunden Zugang zum eigenen Telekommunikations-Festnetz und Verbindungen zu Festnetzen anderer Betreiber sowie zu Mobilfunknetzen anderer Betreiber und stellt dem Kunden – je nach Vertragsgestaltung Sprachkanäle mit einer oder mehreren Rufnummern zur Verfügung.
- (9) SWR führt die Einrichtung und Überlassung eines Kabelanschlusses an der im Auftrag angegebenen Adresse durch sowie – soweit beauftragt – die Erbringung von weiteren Telekommunikationsdiensten.
- (10) Die SWR stellt dem Kunden im Rahmen ihrer bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten beim Kabelanschluss Programmsignale nach Maßgabe der Gesetze zur Verfügung, allerdings begründet dies keine vertragliche Verpflichtung der SWR bestimmte

Übertragungstechniken zur Verfügung zu stellen. Betreffend den „Zugang zum Internet“ (Internet-Access) gilt:

- 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 (Newsgruppen), FTP und E-Mail-Dienste in Anspruch nehmen. Hierbei handelt es sich in aller Regel um Dienste Dritter, die nicht von der SWR erbracht werden und auf deren Gestaltung und Inhalt die SWR keinen Einfluss hat. Die vorgenannten Dienste bilden nur dann ein Angebot der SWR, wenn sie ausdrücklich als Angebot der SWR bezeichnet sind.
 - b) Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass die SWR beim Internet-Access nur den Zugang zum Internet vermittelt und keinen Einfluss auf die angebotenen Inhalte hat. Die Zugänglichkeit einzelner im Internet oder im SWR-Netz von Dritten bereitgestellter Dienste und Daten gehört ebenso wie die Funktionsfähigkeit der von Dritten betriebenen Telekommunikationseinrichtungen nicht zu den Leistungen der SWR. Verzögerungen, die sich aus der Überlastung der Leitungen im Internet ergeben, gehen nicht zu Lasten der SWR.
- (11) Die SWR ist berechtigt, ihre Leistungen jederzeit dem neuesten Stand der Technik (soweit dies zur Verbesserung der Leistungen der SWR dem Kunden zumutbar ist) sowie allen relevanten Gesetzesänderungen oder -ergänzungen entsprechend anzupassen.

§ 3 Leistungszeit

- (1) Leistungs- und Lieferzeitangaben der SWR erfolgen nach größtmöglicher Sorgfalt; ihre Einhaltung unterliegt jedoch der jeweiligen Auslastung und Auftragslage, verbindliche Termine müssen als solche ausdrücklich bezeichnet sein. Die Einhaltung - auch von verbindlichen Leistungs- und Lieferzeitangaben - setzt ferner die rechtzeitige und ordnungsgemäße Erfüllung der Mitwirkungs- und sonstigen vertraglichen Pflichten des Kunden voraus.
- (2) Bei Verzögerungen aufgrund höherer Gewalt, Streik, Epidemien oder Pandemien oder sonstigen Beeinträchtigungen und Störungen außerhalb des Einflussbereichs der SWR verlängert sich die vereinbarte Leistungszeit angemessen. Die SWR wird den Kunden unverzüglich darüber informieren.
- (3) Vorbehaltlich der Erreichung einer bestimmten Erschließungsquote steht der Vertrag unter Vorbehalt, dass die Erschließungsquote innerhalb des aufgeführten Zeitfensters erfolgt.
- (4) Im Falle von nicht eingehaltenen Kundendienst-

inst-/Installationsterminen, bei verzögerter Entstörung und verzögertem Anbieterwechsel gelten die hier geregelten, ansonsten die gesetzlichen Entschädigungszahlungen.

§ 4 Verwendung eigener technischer Vorrichtungen und Endgeräte des Kunden

- (1) Der Kunde erkennt grundsätzlich an, dass die SWR ausschließlich unter Verwendung der durch die SWR leih- oder mietweise überlassenen bzw. verkauften technischen Einrichtungen, z. B. der Router oder sonstiger Endgeräte, die vereinbarte Leistung im Sinne der Leistungsbeschreibung und im Rahmen des technisch und betrieblich Möglichen gewährt. Bei anderen Einrichtungen oder durch den Kunden oder Dritte technisch veränderter Hard- oder Software erlischt die entsprechende Leistungsbeschreibung und Gewährleistung. Dieses liegt einzig im Risiko des Kunden.
- (2) Im Übrigen übernimmt die SWR keinerlei Beratung oder Entstörung bezüglich solcher Endgeräte, es sei denn, im Auftragsformular werden abweichende Vereinbarungen getroffen.

§ 5 Überlassene Technik, Hardware, Software und sonstige Unterlagen

- (1) Soweit dem Kunden von der SWR technische Anlagen überlassen werden, verbleiben diese im Eigentum der SWR. Der Kunde ist verpflichtet, diese sorgfältig zu behandeln, vor Missbrauch zu schützen im Rahmen der getroffenen Vereinbarung zu nutzen. Seitens des Kunden dürfen keine unsachgemäßen Eingriffe in die technischen Anlagen vorgenommen werden.
- (2) Der Kunde verpflichtet sich, die gesetzlichen Lizenzen- und Urheberrechtsvorgaben zu beachten und stellt im Falle eines verschuldeten Verstoßes die SWR von möglichen Ansprüchen Dritter frei.

§ 6 Änderungen der AGB

- (1) Der Kunde wird über Änderungen dieser AGB in geeigneter Weise informiert und auf sein Widerspruchs- bzw. Kündigungsrecht hingewiesen. Bei einseitigen Vertragsänderungen nach § 57 Abs. 1 Nr. 1 und 2 TKG durch SWR kann der Kunde ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist und ohne Kosten kündigen, sofern die Änderung nicht ausschließlich zum Vorteil des Kunden ist oder keine negativen Auswirkungen auf den Kunden hat oder unmittelbar gesetzlich vorgeschrieben ist. Der Kunde wird klar und verständlich über Inhalt und Zeitpunkt der Vertragsänderung und ein bestehendes Kündigungsrecht nach § 57 Abs. 1 Nr. 1 bis 3 TKG informiert. Die Kündigung kann innerhalb von 3 Monaten ab Zugang der Unterrichtung der SWR über die Vertragsänderung erklärt werden.
- (2) Die Kündigung bedarf der schriftlichen Form oder Textform.
- (3) Die SWR 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 die SWR nicht anders mit vertretbarem Aufwand wirtschaftlich lösbar oder sonst unvermeidlich ist.

§ 7 Zahlungsbedingungen/Zahlungsverzug

- (1) Die Berechnung der Lieferungen und Leistungen erfolgt auf der Grundlage der vereinbarten Preise. Vom Kunden an die SWR zu zahlende Rechnungsbeträge ergeben sich aus der jeweils gültigen Preisliste. Soweit keine ausdrückliche Preisvereinbarung getroffen ist, sind von der SWR erbrachte Lieferungen und Leistungen nach Maßgabe der jeweils aktuellen Preisliste der SWR zu vergüten, die im Internet unter www.stadtwerke-rhede.de einsehbar ist. Der Kunde hat auch diejenigen Vergütungen zu zahlen, die durch eine unbefugte Nutzung des Anschlusses durch Dritte entstanden sind, soweit der Kunde dies zu vertreten hat.
- (2) Die SWR stellt dem Kunden die im Vertrag nebst Anlage(n) vereinbarten Dienste und sonstigen Leistungen zu den im Vertrag und der/den Anlage(n) genannten Preisen und Konditionen inklusive der gesetzlichen Mehrwertsteuer in Rechnung; sie umfassen sowohl den Grundpreis als auch die angefallenen nutzungsabhängigen (variablen) Preise, soweit diese für die betroffenen Dienste erhoben werden. Sollte sich der Mehrwertsteuer-/Umsatzsteuer- oder Urheberrechtsgebührensatz zum Zeitpunkt der Rechnungslegung ändern, erfolgt eine Anpassung des Endpreises in dem Maße, in dem sich der betreffende Steuer- und/oder Gebührensatz ändert.
- (3) SWR ist berechtigt, auch während der Laufzeit des Vertrages, die Preise zum Ausgleich einer Erhöhung ihrer Gesamtkosten zu ändern, sofern triftige Gründe hierfür vorliegen, welche nach Vertragsschluss eingetreten sind und nicht von SWR veranlasst wurden (z.B. aufgrund von Preiserhöhungen von Lieferanten) und soweit dies gesetzlich nicht ausgeschlossen ist. Erhöhungen müssen dem Kunden mindestens 3 Monate im Voraus angekündigt werden. Die Änderungen gelten als genehmigt und werden wirksam, sofern der Kunde sein Kündigungsrecht nicht fristgerecht ausübt, sofern SWR den Kunden im Mitteilungsschreiben auf diese Folge hingewiesen hat.
- (4) Wird die SWR nach Vertragsabschluss eine wesentliche Verschlechterung der Vermögensverhältnisse des Kunden bekannt (etwa weil der Kunde in Zahlungsverzug gerät), so ist die SWR berechtigt, noch ausstehende Leistungen nur gegen Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung zu erbringen. Werden die Vorauszahlungen oder die Sicherheitsleistungen auch nach Ablauf einer angemessenen Nachfrist von zwei Wochen nicht erbracht, so kann die SWR ganz oder teilweise den Vertrag kündigen. Die Geltendmachung weiterer Rechte bleibt der SWR ausdrücklich vorbehalten.
- (5) Gegen Ansprüche von SWR kann der Kunde nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Ansprüchen aufrechnen. Dem Kunden steht ein

Zurückbehaltungsrecht nur insoweit zu, als sein Gegenanspruch auf dem gleichen Vertragsverhältnis beruht.

- (6) Die unaufgeforderte Rückgabe der überlassenen Hardware vor Ablauf des Vertrages entbindet den Kunden nicht von der Zahlung der vereinbarten monatlichen Grundgebühr. Der Kunde ist verpflichtet, nach dem Vertragsende, innerhalb von 14 Tagen, die ihm überlassene Hardware, Software oder sonstige Unterlagen unaufgefordert an SWR zu übergeben.
- (7) Soweit nicht einzelvertraglich etwas anderes vereinbart ist, gilt der Kalendermonat als Abrechnungszeitraum. Dies gilt auch für die Berechnung des durchschnittlichen Entgelts in den Fällen, in denen das tatsächliche Verbindungsaufkommen nicht zu ermitteln ist.

§ 8 Beanstandung von Rechnungen

- (1) Beanstandet der Kunde eine Abrechnung, so muss dies schriftlich innerhalb einer Frist von acht Wochen nach Zugang der Rechnung gegenüber der SWR erfolgen. Zur Fristwahrung genügt die rechtzeitige Absendung (Datum des Poststempels). Die Unterlassung rechtzeitiger Beanstandungen gilt als Genehmigung. Die SWR wird den Kunden in der Rechnung auf die Folgen einer unterlassenen rechtzeitigen Beanstandung besonders hinweisen. Gesetzliche Ansprüche des Kunden nach Fristablauf bleiben unberührt, soweit die SWR die Überprüfung der Beanstandung datenschutzrechtlich möglich ist.
- (2) Der Kunde kann innerhalb von acht Wochen nach Zugang der Rechnung verlangen, dass ihm ein Entgeltnachweis und das Ergebnis einer technischen Prüfung vorgelegt werden. Erfolgt diese Vorlage nicht binnen acht Wochen nach der Beanstandung, so wird die mit der Abrechnung geltend gemachte Forderung erst mit der verlangten Vorlage des Entgeltnachweises und des Ergebnisses der technischen Prüfung fällig.
- (3) Wird die technische Prüfung später als zwei Monate nach der Beanstandung des Kunden abgeschlossen, so wird widerleglich vermutet, dass das von der SWR in Rechnung gestellte Verbindungsaufkommen unrichtig ermittelt wurde. Für unrichtige Entgeltforderungen, deren richtige Höhe nicht feststellbar ist, hat die SWR 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 4 dieses Absatzes berechneten Durchschnittsbetrages. Das Gleiche gilt bei begründetem Verdacht, dass die Entgelthöhe aufgrund von Manipulationen Dritter an öffentlichen Telekommunikationsnetzen unrichtig ist. Eine

technische Prüfung ist entbehrlich, sofern die Beanstandung nachweislich nicht auf einen technischen Mangel zurückzuführen ist.

- (4) Fordert die SWR ein Entgelt auf der Grundlage einer Durchschnittsberechnung, so erstattet die SWR die vom Kunden auf die beanstandete Forderung zu viel gezahlte Vergütung spätestens innerhalb von zwei Monaten nach der Beanstandung in der Form einer Gutschrift auf der Rechnung.
- (5) Soweit aus technischen Gründen oder auf Wunsch des Kunden keine Verkehrsdaten gespeichert oder gespeicherte Verkehrsdaten nach Verstreichen der Beanstandungsfrist auf Wunsch des Kunden oder aufgrund rechtlicher Verpflichtung gelöscht worden sind, trifft die SWR keine Nachweispflicht für die erbrachten Verbindungsleistungen oder die Auskunftspflicht für die Einzelverbindungen. Die SWR 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 deutlich hervorgehoben hinweisen.
- (6) Der Kunde ist auch zum Ausgleich aller Entgelte für Leistungen verpflichtet, die durch die befugte und unbefugte Nutzung der Leistungen durch Dritte entstanden sind, es sei denn, der Kunde weist nach, dass er diese Nutzung nicht zu vertreten hat.

§ 9 Zugangssperre

- (1) Die SWR ist berechtigt, die Inanspruchnahme der vertraglichen Leistungen durch den Kunden ganz oder teilweise zu verweigern (Sperre), wenn der Kunde nach Abzug etwaiger Anzahlungen mindestens dreimalig mit Zahlungsverpflichtungen in Verzug ist, und die Höhe der Zahlungsverpflichtungen mindestens 100,00 Euro beträgt, und die SWR dem Kunden die Sperre mindestens zwei Wochen zuvor schriftlich unter Hinweis auf die Möglichkeit, Rechtsschutz vor den Gerichten zu suchen, angedroht hat. Bei der Berechnung der 100,00 Euro bleiben die nicht titulierten Forderungen außer Betracht, die der Kunde form-, fristgerecht und schlüssig begründet beanstandet hat, es sei denn, der Kunde wurde zuvor zur vorläufigen Zahlung eines Durchschnittsbetrags aufgefordert und zahlte diesen binnen zwei Wochen nicht. Die Berechnung des Durchschnittsbetrages richtet sich nach § 61 Abs. 4 TKG.
- (2) Im Übrigen darf die SWR eine Sperre nur durchführen, wenn
 - a) der begründete Verdacht einer missbräuchlichen Nutzung bzw. einer Manipulation durch Dritte besteht. Der Missbrauch bzw. eine Manipulation des Anschlusses durch Dritte wird vermutet, wenn im Vergleich zu den vorangegangenen sechs Abrechnungszeiträumen mit Steigerung des Verbindungsaufkommens auch die Höhe der Entgeltforderung der SWR in besonderem Maße ansteigt und Tatsachen die Annahme rechtfertigen, dass der Kunde diese Entgeltforderung beanstanden wird, oder

b) ernsthafte Schäden an den Einrichtungen der SWR, insbesondere des Netzes, oder schädliche Störungen beim Netzbetrieb durch ein Gerät des Kunden oder eine Gefährdung der öffentlichen Sicherheit droht.

- (3) Im Fall einer Sperrung des Netzzugangs durch die SWR wird diese Sperre zunächst auf abgehende Telekommunikationsverbindungen beschränkt. Dauert der Grund, der zur Sperrung geführt hat, nach einem Zeitraum von einer Woche nach Durchführung der Sperrung an, darf die SWR den Netzzugang des Kunden insgesamt im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen sperren (Vollsperrung).
- (4) Der Kunde bleibt auch im Fall der Sperrung verpflichtet, die nutzungsunabhängigen Entgelte zu bezahlen. Sperrkosten können dem Kunden entsprechend der aktuell gültigen Preisliste in Rechnung gestellt werden.

§ 10 Entstörungsdienst, Entschädigungen, Erstattungen

- (1) Im Falle einer Störung wird die SWR nach Eingang und Annahme der Störungsmeldung unverzüglich Maßnahmen zur Beseitigung der Störung einleiten. Die Annahme der Störungsmeldung erfolgt von montags bis mittwochs in Zeit von 09:00 Uhr bis 12:30 und 14:00 Uhr bis 16:30 Uhr, donnerstags in der Zeit zwischen 09:00 Uhr bis 12:30 und 14:00 Uhr bis 17:30 und freitags in der Zeit zwischen 09:00 Uhr und 12:30 Uhr. Soweit nichts anderes vereinbart ist, erbringt die SWR oder von ihr beauftragte Dritte Leistungen zur Beseitigung der Störung nur in der Zeit von montags bis donnerstags zwischen 9:00 Uhr bis 12:30 Uhr und 14:00 Uhr bis 16:30 und freitags von 09:00 Uhr bis 12:30 Uhr und nicht an gesetzlichen Feiertagen, die sich nach dem Sitz der SWR richten. Bei Störungsmeldung ist zwingend die Kundennummer und die Vertragsnummer mit anzugeben, da sonst keine Störung angenommen werden kann.
- (2) Der Kunde ist verpflichtet, die zur Störungsbeseitigung veranlassten Arbeiten zu bezahlen, sofern die Störung nicht von der SWR zu vertreten ist.
- (3) Wird eine Störung nicht innerhalb von 2 Kalendertagen nach Eingang der Störungsmeldung beseitigt, kann der Verbraucher bzw. das KKV ohne Verzicht nach § 58 Abs. 3 TKG ab dem nächsten Tag für jeden Tag des vollständigen Ausfalls des Dienstes eine Entschädigung verlangen. Die Höhe der Entschädigung beträgt am dritten und vierten Tag 5 Euro oder 10 %, ab dem 5. Tag 10 Euro oder 20 % der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichen Entgelt, je nachdem, welcher Betrag höher ist. Soweit der Verbraucher wegen der Störung eine Minderung geltend macht, ist diese Minderung auf eine nach dieser Ziffer zu zahlende Entschädigung anzurechnen. Die Ansprüche bestehen nicht, wenn der Verbraucher oder das KKV ohne Verzicht die Störung oder ihr Fortdauern zu vertreten hat, oder die vollständige Unterbrechung beruht auf

gesetzlichen Maßnahmen nach dem TKG, EU Verordnungen, sicherheitsbehördlichen Anordnungen oder höherer Gewalt. Wird der Dienst des Kunden im Falle eines Wechsels des Anbieters länger als einen Arbeitstag unterbrochen, kann der Kunde gem. § 59 Abs. 4 TKG vom abgebenden Anbieter für jeden Arbeitstag der Unterbrechung eine Entschädigung von 10 Euro oder 20 % der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte verlangen. Dies gilt nicht, wenn der Kunde die Verlängerung der Unterbrechung zu vertreten hat. Erfolgen die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung nicht spätestens innerhalb des auf den vereinbarten Tag folgenden Arbeitstages, kann der Kunde nach § 59 Abs. 6 TKG eine Entschädigung von 10 Euro für jeden weiteren Tag der Verzögerung verlangen. Dies gilt nur, wenn SWR die Verzögerung zu vertreten hat. Versäumt SWR einen Kundendienst- oder Installationstermin im Rahmen eines Anbieterwechsels kann der Kunde nach § 58 Abs. 4, S. 2 TKG eine Entschädigung von 10 Euro bzw. 20 % der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträge mit gleichbleibendem monatlichen Entgelt verlangen. Dies gilt nicht, wenn der Kunde das Versäumnis des Termins zu vertreten hat. Das Recht, einen über die Entschädigungen hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen, im übrigen gilt § 69 TKG.

Die Geltendmachung dieser Ansprüche erfolgt gegenüber der SWR unter der genannten Adresse, ansonsten via Email unter der folgenden Email Adresse rhespeed@stadtwerke-rhede.de ansonsten per Fax an die Faxnummer 02872-937-211.

§ 11 Regelungen zum Anbieterwechsel

Im Falle des Wechsels zu einem anderen Anbieter von Telekommunikationsleistungen hat die SWR als abgebendes Unternehmen ab Vertragsende bis zum Ende der Leistungspflicht einen Vergütungsanspruch in Höhe der ursprünglich vereinbarten Vertragsbedingungen. Die gesetzliche Leistungspflicht endet zu dem Zeitpunkt, an dem sichergestellt ist, dass die vertraglichen und technischen Voraussetzungen für die Nutzung der Rufnummer des Kunden im Netz des neuen, aufnehmenden Anbieters vorliegen.

§ 12 Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

- (1) Der Kunde ist verpflichtet, in dem durch ihn erteilten Auftrag wahrheitsgemäße Angaben zu seinen Daten zu machen. Er hat der SWR unverzüglich jede Änderung seines Namens, seiner Firma und seines Wohn- bzw. Geschäftssitzes mitzuteilen. Im Falle des Umzuges ist der Kunde verpflichtet, der SWR den Zeitpunkt des Umzuges sowie den Zeitpunkt, zu dem der Vertrag am neuen Wohn- bzw. Geschäftssitz des Kunden fortgeführt, mitzuteilen.
- (2) Sobald dem Kunden erstmalig die Leistung der SWR bereitgestellt wird, hat er diese, soweit gesetzlich zulässig, unverzüglich auf ihre Vertragsgemäßheit

zu prüfen und offensichtliche und/oder festgestellte Mängel anzuzeigen. Später festgestellte Mängel der von der SWR geschuldeten Leistung hat er ebenfalls unverzüglich der SWR anzuzeigen. Bei einer Störungsmeldung hat der Kunde alle Maßnahmen zu treffen, die eine Feststellung der Mängel oder Schäden und ihrer Ursachen ermöglichen oder die Beseitigung der Störung erleichtern und beschleunigen.

- (3) Der Kunde ist verpflichtet die Dienste der SWR bestimmungsgemäß, sachgerecht und nach Maßgabe der einschlägigen geltenden Gesetze und Rechtsverordnungen, insbesondere des TKG und den aufgrund dieses Gesetzes erlassenen Rechtsverordnungen, zu nutzen. Er ist insbesondere verpflichtet:
 - a) die SWR unverzüglich über Änderungen der vertraglichen Grundlage (bspw. Änderung der privaten Nutzung in gewerbliche Nutzung) zu informieren;
 - b) die Zugriffsmöglichkeiten auf die Dienste nicht missbräuchlich zu nutzen und rechtswidrige Handlungen zu unterlassen;
 - c) den Beauftragten der SWR den Zutritt zu seinen Räumen jederzeit zu gestatten, soweit dieses für die Prüfung der technischen Einrichtungen, zur Wahrnehmung sonstiger Rechte und Pflichten, nach den AGB, insbesondere zur Ermittlung tariflicher Bemessungsgrundlagen oder der SWR zustehender Benutzungsentgelte erforderlich ist.
- (4) Verstößt der Kunde gegen die genannten Pflichten, oder in schwerwiegender Weise gegen die in diesen AGB ausdrücklich aufgeführten Pflichten, ist die SWR 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) Der Kunde ist verpflichtet, bei der Aufklärung von Angriffen Dritter auf das System der SWR mitzuwirken, soweit diese Mitwirkung erforderlich ist.

§ 13 Leistungstörungen / Gewährleistung

- (1) Die SWR wird Störungen ihrer Dienste und technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten unverzüglich beseitigen. Liegt beim Kunden eine nicht von der SWR zu vertretende Störung vor, oder liegt eine vom Kunden gemeldete Störung nicht vor, ist die SWR berechtigt, dem Kunden die ihr durch die Fehlersuche, Mängelbeseitigung bzw. Entstörung entstandenen Kosten nach tatsächlichem Material- und Zeitaufwand entsprechend dem jeweils gültigen Preisverzeichnis der SWR in Rechnung zu stellen.
- (2) Im Falle von erheblichen, kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichungen bei der Geschwindigkeit oder bei anderen Dienstleistungsparametern zwischen der tatsächlichen Leistung der Internetzugangsdienste

und der von der SWR der Internetzugangsdienste gemäß Artikel 4 Absatz 1 Buchstabe a bis d der Verordnung (EU) 2015/2120 angegebenen Leistung, die durch einen von der Bundesnetzagentur bereitgestellten oder von ihr oder einem von ihr beauftragten Dritten zertifizierten Überwachungsmechanismus ermittelt wurden, oder anhaltenden oder häufig auftretenden erheblichen Abweichungen zwischen der tatsächlichen und der im Vertrag angegebenen Leistung eines Telekommunikationsdienstes mit Ausnahme eines Internetzugangsdienstes, ist der Verbraucher unbeschadet sonstiger Rechtsbehelfe berechtigt, das vertraglich vereinbarte Entgelt zu mindern oder den Vertrag außerordentlich ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zu kündigen. Bei der Minderung ist das vertraglich vereinbarte Entgelt in dem Verhältnis herabzusetzen, in welchem die tatsächliche Leistung von der vertraglich vereinbarten Leistung abweicht. Ist der Eintritt der Voraussetzungen von unstreitig oder vom Verbraucher nachgewiesen worden, besteht das Recht des Verbrauchers zur Minderung so lange fort, bis SWR den Nachweis erbringt, dass die vertraglich vereinbarte Leistung wieder ordnungsgemäß erbracht wird. Im Falle des vollständigen Ausfalls eines Dienstes ist eine erhaltene Entschädigung nach § 58 Absatz 3 auf die Minderung anzurechnen. Für eine Kündigung ist § 314 Absatz 2 des Bürgerlichen Gesetzbuchs entsprechend anzuwenden. Für die Entschädigung des Anbieters im Falle einer Kündigung nach Satz 1 gilt § 56 Absatz 4 Satz 2 bis 4 TKG entsprechend.

- (3) Hält eine erhebliche, nicht von § 57 Abs.4 TKG umfasste, Behinderung eines oder mehrerer oder aller Dienste an, die im Verantwortungsbereich der SWR liegt, ist der Kunde berechtigt, die monatlichen Entgelte für den Zeitraum der Behinderung entsprechend zu mindern. Eine erhebliche, nicht von § 57 Abs.4 TKG umfasste, Behinderung liegt vor, wenn
- a) der Kunde aus Gründen, die er nicht zu vertreten hat, nicht mehr auf die SWR-Infrastruktur zugreifen und dadurch die vereinbarten Dienste nicht mehr nutzen kann,
 - b) die Nutzung der vereinbarten Dienste insgesamt wesentlich erschwert ist bzw. die Nutzung einzelner der vereinbarten Dienste unmöglich wird, oder vergleichbaren Beschränkungen unterliegen.

§ 14 Unterbrechung von Diensten

Die SWR ist berechtigt einen Dienst zu unterbrechen, in der Dauer zu beschränken oder in sonstiger Weise zeit- bzw. teilweise oder ganz einzustellen, soweit dies aus Gründen der öffentlichen Sicherheit, der Sicherheit des Netzbetriebes, zum Schutz vor Missbrauch der Dienste, der Aufrechterhaltung der Netzintegrität (insbesondere der Vermeidung schwerwiegender

Störungen des Netzes, der Software oder der gespeicherten Daten), der Interoperabilität der Dienste, des Datenschutzes oder zur Vornahme betriebsbedingter oder technisch notwendiger Arbeiten erforderlich ist.

§ 15 Haftung

- (1) Die SWR haftet dem Grunde nach nur für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit, für leichte Fahrlässigkeit nur für die Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit oder der Verletzung von wesentlichen Vertragspflichten, die in diesem Fall gem. § 70 TKG auf einen Betrag von 12.500 Euro je Kunde und Schadensereignis beschränkt ist. Im Übrigen ist die Haftung für leichte Fahrlässigkeit dem Grunde nach ausgeschlossen und der Höhe nach gemäß den gesetzlichen Vorgaben beschränkt auf 125.000 Euro pro Einzelfall und insgesamt für alle Schadensfälle pro Vertragsjahr beschränkt auf maximal 250.000 Euro.
- (2) Für sonstige Schäden haftet die SWR, wenn der Schaden von der SWR, seinen gesetzlichen Vertretern, Mitarbeitern oder Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht worden ist. Die SWR haftet darüber hinaus bei leicht fahrlässiger Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut und vertrauen darf („Kardinalpflichten“), in diesen Fällen allerdings begrenzt auf den vertragstypisch vorhersehbaren Schaden, höchstens jedoch mit einem Betrag von 12.500 Euro je Schadensereignis.
- (3) Soweit die SWR aufgrund einer Vorschrift dem Kunden eine Entschädigung zu leisten hat oder dem Kunden nach den allgemeinen Vorschriften zum Schadensersatz verpflichtet ist, ist diese Entschädigung oder dieser Schadensersatz auf einen Schadensersatz nach vorstehenden Absätzen anzurechnen; ein Schadensersatz nach vorstehenden Absätzen ist auf die Entschädigung oder einen Schadensersatz nach den allgemeinen Vorschriften anzurechnen.
- (4) Eine einzelvertragliche Vereinbarung über die Haftung der SWR, die diese gem. § 70 TKG mit einem Unternehmer i.S.d. § 14 BGB geschlossen hat, geht den vorstehenden Haftungsregelungen vor.
- (5) Die SWR haftet nicht für entgangenen Gewinn. Die SWR haftet auch nicht für direkte oder indirekte Schäden bei Kunden oder Dritten, die dadurch entstehen, dass infolge höherer Gewalt (z.B. Krieg, Epidemien, Pandemien, Streik, Feuer, Überschwemmungsschäden) die Leistungen der SWR unterbleiben.

§ 16 Ordentliche und außerordentliche Kündigung

- (1) Soweit keine andere vertragliche Regelung getroffen wurde, beträgt die Mindestvertragslaufzeit 24 Monate. Der Vertrag kann von beiden Seiten mit einer einmonatigen Frist zum Ende der Mindestvertragslaufzeit in Textform gekündigt

werden, sonst verlängert sich der Vertrag und ist dann jederzeit mit einer Frist von einem Monat zum Ende des laufenden Monats kündbar.

- (2) Die SWR weist den Kunden rechtzeitig vor einer Verlängerung des Vertrages auf seine Rechte nach § 56 Abs. 3 TKG hin.
- (3) Das Recht zur außerordentlichen, d. h. fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein solcher Grund liegt insbesondere vor, wenn
 - a) der Kunde für drei aufeinanderfolgende Monate mit der Bezahlung der geschuldeten Entgelte oder in einem länger als drei Monate dauernden Zeitraum mit einem Betrag, der den durchschnittlich geschuldeten Gebühren für drei Monate entspricht (mindestens jedoch in Höhe von 100,00 Euro), in Verzug kommt,
 - b) der Kunde zahlungsunfähig ist,
 - c) der Kunde trotz Abmahnung in sonstiger Weise schwerwiegend gegen seine vertraglichen Pflichten, insbesondere nach § 15 dieser AGB, verstößt, wobei eine Abmahnung bei grob vertragswidrigem Verhalten entbehrlich ist,
 - d) der Kunde auf Verlangen der SWR nicht innerhalb eines Monats den Antrag des dinglich Berechtigten auf Abschluss eines Vertrags zu einer Nutzung des Grundstücks eines Nutzungsvertrages vorlegt oder der dinglich Berechtigte den Nutzungsvertrag kündigt,
 - e) die SWR 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 § 61 TKG mindestens 14 Tage anhält und die SWR die außerordentliche Kündigung mindestens 14 Tage vor Inkrafttreten der Kündigung angedroht hat.

§ 17 Geheimhaltung und Datenschutz

- (1) Falls nicht ausdrücklich in Textform anders vereinbart, sind die der SWR unterbreiteten Informationen des Kunden mit Ausnahme der personenbezogenen Daten nicht vertraulich. Beide Parteien sind aber verpflichtet, Informationen geheim zu halten, sofern bei verständiger Würdigung eine Geheimhaltung geboten ist.
- (2) Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass die Angaben, die er in dem Auftragsformular macht (insbesondere Name und Anschrift) von der SWR in dem für die Begründung, inhaltliche Ausgestaltung oder Änderung des Vertragsverhältnisses erforderlichen Umfang im automatisierten Verfahren erhoben und verwendet werden. Der Kunde wird außerdem darauf hingewiesen, dass die SWR Nutzungs- und Abrechnungsdaten im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen erhebt und verwendet.
- (3) Die SWR trägt dafür Sorge, dass alle Personen, die von der SWR mit der Abwicklung dieses Vertrages betraut werden, die einschlägigen datenschutzrechtlichen Vorschriften in ihrer jeweils gültigen Fassung kennen und beachten.

§ 18 Außergerichtliche Schlichtung

Kommt es zwischen dem Kunden und der SWR zu einem Streit, ob die SWR eine Verpflichtung aus dem Vertrag verletzt hat, gilt § 68 TKG. Danach kann der Kunde bei der Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur durch einen Antrag ein Schlichtungsverfahren einleiten.

Die Kontaktdaten der Verbraucherschlichtungsstelle sind:

„Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation, Postfach 8001, 5310 Bonn.“