

I. Allgemeine Geschäftsbedingungen für Multimediadienste (Multimedia-AGB)	1
II. Ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Herstellung eines Hausanschlusses (Hausanschluss-AGB)	6
III. Ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen für den Internetzugang (Internet-AGB)	7
IV. Ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen für Sprachtelefonie (Sprachtelefonie-AGB)	9
V. Ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen für Rundfunk (Rundfunk-AGB)	11

I. Allgemeine Geschäftsbedingungen für Multimediadienste (Multimedia-AGB) für Privatkunden

Gültig für Neukundenverträge ab 01.01.2017

§1 Geltungsbereich

(1) Die Stadtwerke Neustrelitz GmbH („SWN“), Wilhelm-Stolte-Str. 90, 17235 Neustrelitz, erbringt ihre angebotenen Multimedia-Dienste („die Dienste“) ausschließlich auf der Grundlage des jeweiligen Multimediavertrages gemäß den vorrangigen Bedingungen des Auftragsformulars, der nachfolgenden „Allgemeinen Geschäftsbedingungen“ (nachfolgend und in den „Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen“ jeweils bezeichnet als „Multimedia-AGB“) und der für einzelne Dienste anzuwendenden „Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen“, der „Hinweise zum Datenschutz“ sowie der geltenden gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere – soweit anwendbar – den Bestimmungen des Telekommunikationsgesetzes (TKG) und den aufgrund dieses Gesetzes erlassenen Rechtsverordnungen, 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.

(2) Soweit die jeweils Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen abweichende Regelungen gegenüber diesen Multimedia-AGB enthalten, haben die Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen vorrangige Geltung.

(3) Der Einbeziehung von Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Kunden wird widersprochen. (Abweichende AGB des Kunden finden keine Anwendung, auch wenn SWN diese nicht ausdrücklich ablehnt.)

(4) Das Telekommunikationsgesetz findet auch dann Anwendung, sollte in den folgenden Multimedia-AGB und den Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen nicht ausdrücklich auf dieses Bezug genommen werden.

§2 Änderungen des Vertrages und der Allgemeinen Geschäftsbedingungen

(1) Die Regelungen des Vertrages und dieser Bedingungen beruhen auf den gesetzlichen und sonstigen Rahmenbedingungen zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses (z.B. TKG, TK-Transparenz-VO, TNV, TKÜV, höchstgerichtliche Rechtsprechung, Entscheidungen der Bundesnetzagentur). Das vertragliche Äquivalenzverhältnis kann nach Vertragsschluss durch unvorhersehbare Änderungen der gesetzlichen oder sonstigen Rahmenbedingungen (z.B. durch Gesetzesänderungen, sofern deren konkreter Inhalt nicht bereits – etwa in der Phase zwischen dem Abschluss des förmlichen Gesetzgebungsverfahrens und dem Inkrafttreten – absehbar war), die SWN nicht veranlasst und auf die SWN auch keinen Einfluss hat, in nicht unbedeutendem Maße gestört werden. Ebenso kann nach Vertragsschluss eine im Vertrag und/ oder diesen Bedingungen entstandene Lücke nicht unerhebliche Schwierigkeiten bei der Durchführung des Vertrages entstehen lassen (etwa wenn die Rechtsprechung eine Klausel für unwirksam erklärt), die nur durch eine Anpassung oder Ergänzung zu beseitigen sind. In solchen Fällen ist SWN verpflichtet, den Vertrag und diese Bedingungen – mit Ausnahme der Preise – unverzüglich insoweit anzupassen und/ oder zu ergänzen, als es die Wiederherstellung des Äquivalenzverhältnisses von Leistung und Gegenleistung und/ oder der Ausgleich entstandener Vertragslücken zur zumutbaren Fort- und Durchführung des Vertragsverhältnisses erforderlich macht (z.B. mangels gesetzlicher Überleitungsbestimmungen). Anpassungen des Vertrages und dieser Bedingungen nach dieser Ziffer sind nur zum Monatsersten möglich. Die Anpassung wird nur wirksam, wenn SWN dem Kunden die Anpassung spätestens sechs Wochen vor dem geplanten Wirksamwerden in Textform mitteilt. In diesem Fall hat der Kunde das Recht, den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Vertragsanpassung zu kündigen. Hierauf wird der Kunde von SWN in der Mitteilung gesondert hingewiesen.

§3 Preisanpassung

(1) SWN ist verpflichtet, die Preise des Preisverzeichnisses durch einseitige Leistungsbestimmung nach billigem Ermessen gemäß § 315 BGB anzupassen (Erhöhungen oder Ermäßigungen). Anlass für eine solche Preisanpassung ist ausschließlich eine Änderung der Vergütung für besondere Netzzugänge, für die Netzzusammenschaltung oder für Dienste anderer Anbieter, zu denen SWN dem Kunden Zugang gewährt, eine Änderung von Telefonminutenpreisen des Voranbieters, regulierten Entgelten, Urheberrechts- und Lizenzkosten, Lohn-, Material-, Verwaltungs- und Technikkosten sowie Sach- und Gemeinkosten, nicht hingegen etwaige zukünftige Steuern, Abgaben und sonstige hoheitlich auferlegte Belastungen nach Absatz 2. SWN überwacht fortlaufend die Entwicklung dieser Kosten. Der Umfang einer Preisanpassung ist auf die Veränderung der genannten Kosten seit der jeweils vorhergehenden Preisanpassung bzw. sofern noch keine Preisanpassung erfolgt ist, seit Vertragsschluss bis zum Zeitpunkt des geplanten Wirksamwerdens der aktuellen Preisanpassung beschränkt. SWN ist verpflichtet, bei der Ausübung seines billigen Ermessens Kostensenkungen nach den gleichen Maßstäben zu berücksichtigen wie Kostenerhöhungen. SWN wird bei der Ausübung seines billigen Ermessens die jeweiligen Zeitpunkte einer Preisänderung so wählen, dass Kostensenkungen nicht nach für den Kunden ungünstigeren Maßstäben Rechnung getragen werden als Kostenerhöhungen. Der Kunde hat gemäß § 315 Abs. 3 BGB das Recht, die Ausübung des billigen Ermessens durch SWN gerichtlich überprüfen zu lassen. Bei Verträgen mit vereinbarter Mindestvertragslaufzeit sind Änderungen der Preise nach dieser Ziffer nur auf den Zeitpunkt der jeweiligen Vertragsverlängerung möglich, erstmals zum Ablauf der vertraglichen Mindestvertragslaufzeit. Preisanpassungen werden nur wirksam, wenn SWN dem Kunden die Änderungen spätestens sechs Wochen vor dem geplanten Wirksamwerden in Textform mitteilt. In diesem Fall hat der Kunde das Recht, den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Preisanpassung zu kündigen. Hierauf wird der Kunde von SWN in der Mitteilung gesondert hingewiesen.

(2) Wird das Erbringen der vertraglich vereinbarten Dienstleistungen nach Vertragsschluss mit zusätzlichen in Absatz 1 nicht genannten Steuern oder Abgaben belegt, erhöht sich der Preis nach dem Preisverzeichnis um die hieraus entstehenden Mehrkosten in der jeweils geltenden Höhe. Satz 1 gilt entsprechend, falls die Erbringung der Dienstleistung nach Vertragsschluss mit einer hoheitlich auferlegten, allgemein verbindlichen Belastung (d.h. keine Bußgelder o.ä.) belegt wird, soweit diese unmittelbaren Einfluss auf die Kosten für die nach diesem Vertrag geschuldeten Leistungen hat. Eine Weiterberechnung erfolgt nicht, soweit die Mehrkosten nach Höhe und Zeitpunkt ihres Entstehens bereits bei Vertragsschluss konkret vorhersehbar waren oder die jeweilige gesetzliche Regelung der Weiterberechnung entgegensteht. Eine Weiterberechnung ist auf die Mehrkosten beschränkt, die nach dem Sinn und Zweck der gesetzlichen Regelung dem einzelnen Vertragsverhältnis (z. B. nach Endgerät oder nach Verbrauch) zugeordnet werden können. Eine Weiterberechnung erfolgt ab dem Zeitpunkt der Entstehung der Mehrkosten. Der Kunde wird über eine solche Weiterberechnung spätestens mit der Rechnungsstellung informiert.

(3) Auf den Preis nach Absatz 1 fällt zusätzlich zu etwaigen zukünftigen Steuern, Abgaben und sonstigen hoheitlich auferlegten Belastungen nach Absatz 2 die Umsatzsteuer in der jeweils geltenden Höhe (derzeit: 19 %) an (Bruttopreis).

§4 Vertragsabschluss

(1) Alle Angebote von SWN sowie die hierzu gehörenden Unterlagen sind unverbindlich und freibleibend.

(2) Der Multimediavertrag über die Nutzung der Dienste von SWN zwischen SWN und dem Kunden kommt durch einen schriftlichen oder elektronischen Auftrag des Kunden, unter Verwendung des entsprechenden Formulars (Angebot) und der anschließenden schriftlichen Auftragsbestä-

tigung durch SWN (Annahme), zustande und richtet sich ausschließlich nach deren Inhalt, den dort in Bezug genommenen Leistungs- und Produktbeschreibungen, Preisverzeichnissen nach § 9 Abs. 1 dieser Multimedia-AGB sowie diesen Multimedia-AGB und den für die jeweiligen Dienste relevanten Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen. SWN kann die Annahme des Auftrages des Kunden ohne Angabe von Gründen verweigern.

(3) SWN kann den Vertragsschluss von der Vorlage eines amtlichen Ausweises abhängig machen, wenn dies zur Überprüfung der Angaben des Kunden erforderlich ist. SWN ist auch berechtigt, den Vertragsabschluss von der Zahlung eines Hausanschlusskostenbeitrages abhängig zu machen, soweit der Kunde Verpflichteter ist.

(4) SWN ist berechtigt, sich zur Leistungserfüllung Dritter zu bedienen. Soweit SWN sich zur Erbringung seiner Dienste Dritter bedient, werden diese nicht Vertragspartner des Kunden.

§ 5 Leistungsumfang

(1) SWN ermöglicht dem Kunden den Zugang zu seiner bestehenden Kommunikations-Infrastruktur und der Nutzung seiner Dienste. Art und Umfang der vertraglichen Leistungen ergeben sich aus dem Multimediavertrag und den jeweiligen Leistungsbeschreibungen, einschließlich der Multimedia-AGB und der Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen, sowie den jeweils geltenden Preisverzeichnissen.

(2) Soweit SWN neben den vertraglich vereinbarten Leistungen und Diensten zusätzliche entgeltfreie Dienste und Leistungen erbringt, 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. Rundfunksignale. Gesetzliche Rechte des Kunden bleiben unberührt.

§ 6 Hardware-Überlassung

(1) Von SWN leih- oder mietweise überlassene Dienstzugangsgesetze und sonstige Hardware bleiben im Eigentum von SWN. SWN bleibt insbesondere auch Eigentümer aller Service- und Technischeinrichtungen, einschließlich der von ihr installierten Leitungsrohre, Glasfaserkabel, Schaltschränke, Medienwandler, Multiplexer und sonstiger Geräte, soweit nicht etwas anderes ausdrücklich vereinbart und erklärt wird.

(2) SWN ist berechtigt, aber nicht verpflichtet, die Konfiguration sowie das Einspielen der für den Betrieb notwendigen Daten und Updates auf dafür vorgesehene Endgeräte durch Datenaustausch durchzuführen.

(3) Der Kunde hat im Falle der leih- oder mietweisen Überlassung von Hardware von SWN keinen Anspruch auf die Herausgabe der Internet- und Telefonie-Zugangsdaten.

(4) Der Kunde ist verpflichtet, SWN über sämtliche Beeinträchtigungen seines Eigentumsrechts an der überlassenen Hardware bspw. durch Pfändung, Beschädigung oder Verlust unverzüglich mindestens telefonisch zu informieren. Bei telefonischer Meldung ist der Kunde verpflichtet, binnen zwei Tagen nach der telefonischen Meldung eine Mitteilung in Textform nachzuholen.

(5) SWN behält sich vor, die Software/Firmware der überlassenen Hardware und/oder Hardware jederzeit für den Kunden kostenfrei zu aktualisieren. Der Kunde hat hierfür SWN entsprechenden Zugang zu gewähren. Wird der Zugang durch den Kunden verweigert oder wesentlich erschwert, kann SWN die Funktionsfähigkeit der überlassenen Hard- und Software nicht mehr zusagen.

(6) Nach Beendigung des Vertrages ist der Kunde verpflichtet, überlassenes Eigentum, einschließlich der an den Kunden ausgehängten Kabel und sonstigem Zubehör auf eigene Kosten und eigene Gefahr innerhalb von 14 Tagen an die Stadtwerke Neustrelitz GmbH, Wilhelm-Stolte-Straße 90, 17235 Neustrelitz, zurückzugeben. Kommt der Kunde dieser Verpflichtung nach Satz 1 nicht nach, so wird SWN dem Kunden diese Hardware einschließlich des genannten Zubehörs mit dem Zeitwert (siehe Abs. 7) in Rechnung stellen.

(7) Der Kunde haftet für alle von ihm zu vertretenden nicht wirtschaftlich reparablen Schäden an der überlassenen Hardware oder den Verlust der überlassenen Hardware zum Netto-Neuwert. Bei einer Nutzung dieser Geräte von mehr als einem Jahr beträgt der vom Kunden zu haftende Wert 50 € (Brutto).

§ 7 Verwendung eigener technischer Vorrichtungen und Endgeräte des Kunden

(1) Soweit der Kunde nicht die von SWN leih- oder mietweise überlassenen technischen Einrichtungen (z. B. Endgeräte) verwendet, stellt der Kunde sicher, dass die Geräte mit einem CE-Kennzeichen versehen sind und den gesetzlichen Vorgaben (insbesondere des FTEG) entsprechen. Der Kunde hat in diesem Fall selbst für die fachgerechte Anschaltung Sorge zu tragen. SWN gewährleistet in diesem Fall nicht, dass das verwendete Endgerät die vereinbarte Leistung im Sinne der Leistungsbeschreibung und im Rahmen des technisch und betrieblich Möglichen erbringt. Unterstützend nennt SWN im Zusammenhang mit dem Vertragsschluss dem Kunden notwendige Konfigurationsparameter (z. B. SIP-Account) in Textform, soweit diese zur Erbringung des vereinbarten Dienstes notwendig sind.

(2) Im Übrigen übernimmt SWN keinerlei Beratung oder Entstörung bezüglich solcher Endgeräte, es sei denn, im Auftragsformular werden abweichende Vereinbarungen getroffen.

§ 8 Voraussetzung für die Leistungserbringung

(1) Voraussetzung für die Leistungserbringung der SWN ist ein Hausanschluss gemäß nachfolgenden Hausanschluss-AGB sowie eine vom gewählten Produkt abhängige Innenhausverkabelung (Verkabelung vom Hausübergabepunkt / technischer Abschluss bis zum WLAN-Router).

(2) Sowohl für den Hausanschluss als auch für eine ggf. notwendige Hausinstallation hat der Kunde die Genehmigung des Hauseigentümers oder eines anderen diesbezüglichen Rechteinhabers einzuholen. Diese Genehmigung erfolgt im Wege eines Grundstücksnutzungsvertrages, der zwischen dem Eigentümer beziehungsweise Rechteinhaber und SWN geschlossen wird.

§ 9 Leistungstermine und Fristen

(1) Termine und Fristen für den Beginn der Dienste ergeben sich aus der jeweiligen einzelvertraglichen Vereinbarung und sind nur verbindlich, wenn SWN diese ausdrücklich schriftlich bestätigt hat und 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 (§ 7 Abs. 2 dieser Multimedia-AGB) vorlegt oder der Eigentümer bzw. dinglich Berechtigte einen bereits abgeschlossenen Grundstücksnutzungsvertrag kündigt.

(3) Unvorhersehbare, unvermeidbare und außerhalb des Einflussbereiches von SWN liegende und von SWN nicht zu vertretende Ereignisse – hierzu gehören höhere Gewalt, Krieg, Naturkatastrophen, Streik, Ausspernung, Maßnahmen von Regierungen und Behörden, 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 Unterlieferanten, Unterauftragnehmern bzw. bei den von SWN autorisierten Betreibern von Subknotenrechnern (POPs) eintreten – entbinden SWN für ihre Dauer von der Pflicht zur rechtzeitigen Leistung. Sie berechtigen SWN die Leistung um die Dauer der Behinderung, zuzüglich einer angemessenen Anlaufzeit, hinauszuschieben. Die gesetzlichen Rechte bleiben unberührt.

§ 10 Zahlungsbedingungen / Zahlungsverzug / Sperre

(1) Die vom Kunden an SWN zu zahlenden Rechnungsbeträge ergeben sich aus dem jeweils gültigen Preisverzeichnis der SWN. Ein vollständiges, gültiges Preisverzeichnis kann jederzeit in den Geschäftsräumen der Stadtwerke Neustrelitz GmbH, Wilhelm-Stolte-Straße 90, 17235 Neustrelitz, oder im Internet unter www.strelix.de eingesehen werden.

(2) SWN stellt dem Kunden die im Multimediavertrag nebst Anlage(n) vereinbarten Dienste und sonstigen Leistungen zu den im Multimediavertrag und der/den Anlage(n) genannten Tarifen bzw. Preisen und Konditionen inklusive der gesetzlichen Mehrwertsteuer in Rechnung; sie umfassen sowohl den Grundpreis als auch die angefallenen nutzungsabhängigen (variablen) Entgelte, soweit diese für die betroffenen Dienste erhoben werden.

(3) SWN ist berechtigt, für den Kunden eine Gesamtrechnung zu erstellen, wenn er für unterschiedliche Dienstleistungen dieselbe Rechnungsschrift sowie die Einziehung der Rechnungsbeträge von demselben Konto angegeben hat.

(4) Der Kunde ist zur Zahlung der laufenden Entgelte für die vereinbarten Dienste zum vereinbarten Fälligkeitstermin verpflichtet. Die Rechnungsstellung für den Grundpreis und die nutzungsunabhängigen Entgelte erfolgt grundsätzlich monatlich, jeweils für den laufenden Monat, sofern im Multimediavertrag nichts anderes vereinbart ist. Dies gilt nicht für den ersten Abrechnungsmonat; für diesen erfolgt die Rechnungsstellung nachträglich. Ist das Entgelt für Teile eines Kalendermonats zu entrichten, so wird dieses Tag genau berechnet. Die Rechnungsstellung für das nutzungsabhängige Entgelt (Einzelverbindungen) erfolgt spätestens am 15. Werktag eines Monats, jeweils für den Vormonat und wird frühestens fünf Werktage nach Rechnungszugang eingezogen. Die Zahlungspflicht beginnt mit der Freischaltung des jeweiligen Dienstes. Die Freischaltung kann bei mehreren beauftragten Diensten separat erfolgen.

(5) Die Zahlung erfolgt in der Regel per SEPA-Lastschriftverfahren. Hat der Kunde SWN ein SEPA-Lastschriftmandat erteilt, werden die Entgelte von SWN im SEPALastschriftverfahren vom Konto des Kunden abgebucht. Hat der Kunde ein SEPALastschriftmandat erteilt, ist er verpflichtet dafür Sorge zu tragen, dass das Konto, von dem der Einzug des Rechnungsbetrages erfolgt, eine ausreichende Deckung aufweist. Im Falle der Kontounterdeckung stellt SWN dem Kunden die Kosten der Rücklastschrift in Rechnung, es sei denn, dass der Kunde und seine Erfüllungs- bzw. Verrichtungsgehilfen nachweislich die im Rechtsverkehr gebotene Sorgfalt beachtet haben oder der Schaden auch bei Beachtung dieser Sorgfalt entstanden wäre. SWN ist zudem berechtigt, den Bankeinzug einzustellen, sofern die Lastschrift aufgrund einer Kontounterdeckung nicht erfolgen konnte.

(6) Etwaige Änderungen der Bankverbindung teilt der Kunde SWN umgehend mit und erteilt sodann erneut ein SEPA-Lastschriftmandat. Bei Nichterteilung oder Widerruf des SEPA-Lastschriftmandats kann SWN bis zur (erneuten) Erteilung eines ordnungsgemäßen SEPA-Lastschriftmandates eine Bearbeitungsvergütung für die erhöhte administrative Abwicklung pro Rechnung gemäß der gültigen Preisliste erheben.

(7) Andere Zahlungsweisen sind kostenpflichtig und schriftlich zu vereinbaren. Soweit der Kunde SWN kein SEPA-Lastschriftmandat erteilt hat, muss das nutzungsunabhängige Entgelt (Grundpreis) zu den von SWN festgelegten Zeitpunkten und das nutzungsabhängige Entgelt spätestens acht Werktage nach Rechnungsdatum im Wege der bargeldlosen Zahlung auf einem in der Rechnung angegebenen Konto von SWN gutgeschrieben sein. Zahlungsverzug tritt automatisch am Tag nach der in der Rechnung angegebenen Zahlungsfrist ein. Eine weitere Vorabankündigung des Lastschrifteinzugs erhält der Kunde nicht. Lediglich bei Abweichungen zum vereinbarten Lastschrifteinzugstermin erhält der Kunde eine weitere Vorabankündigung, welche ihm ausschließlich online im Kundenbereich des Kundenportals der SWN unter www.strelix.de zur Verfügung gestellt oder nach Abstimmung an eine vom Kunden genannte E-Mail-Adresse versandt wird.

(8) Alle übrigen Entgelte sind vom Kunden jeweils nach Leistungserbringung zu zahlen.

(9) Im Falle des Wechsels zu einem anderen Anbieter von Telekommunikationsleistungen hat SWN als abgebendes Unternehmen ab Beendigung der vereinbarten Leistung bis zum Ende der gesetzlichen Leistungspflicht einen Vergütungsanspruch. Der Vergütungsanspruch entsteht mit der Maßgabe, dass der Anspruch auf Zahlung der Anschlussvergütung um 50 Prozent reduziert wird, es sei denn, SWN weist nach, dass der Kunde das Scheitern des Anbieterwechsels zu vertreten hat. Die diesbezügliche Abrechnung erfolgt durch SWN Tag genau. 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.

(10) Die unaufgeforderte Rückgabe der überlassenen Hardware vor Ablauf des Vertrages entbindet den Kunden nicht von der Zahlung der vereinbarten monatlichen Grundgebühr.

(11) Durch Zahlungsverzug entstandene Mahnkosten werden entsprechend dem aktuell gültigen Preisverzeichnis berechnet. Dem Kunden bleibt der Nachweis unbenommen, dass SWN kein Schaden oder ein wesentlich geringerer Schaden entstanden ist. SWN ist der Nachweis eines höheren Schadens gestattet. Bei Zahlungsverzug des Kunden ist SWN berechtigt, vom Verzugszeitpunkt an Verzugszinsen in Höhe von fünf Prozentpunkten pro Jahr über dem jeweiligen Basiszinssatz der Europäischen Zentralbank, zu berechnen. Es bleibt SWN unbenommen, im Einzelfall eine höhere Zinsbelastung nachzuweisen oder weitere Ansprüche geltend zu machen.

(12) Bei Zahlungsverzug des Kunden in Höhe von mindestens 75 Euro nach Abzug etwaiger Anzahlungen ist SWN berechtigt, den Zugang des Kunden zu Diensten nach Maßgabe der gesetzlichen Regelungen zu sperren. Die Grundgebühren fallen auch während der Sperrdauer an. Die Sper-

rung und Freischaltung eines Anschlusses (Telefon oder Internet) wird entsprechend dem aktuell gültigen Preisverzeichnis berechnet. Dem Kunden bleibt der Nachweis gestattet, dass SWN kein oder ein wesentlich geringerer Schaden entstanden ist.

(13) Wird SWN nach Vertragsabschluss eine wesentliche Verschlechterung der Vermögensverhältnisse des Kunden bekannt (etwa weil der Kunde in Zahlungsverzug gerät), so ist SWN berechtigt, noch ausstehende Leistungen nur gegen Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung zu erbringen.

(14) Werden die Vorauszahlungen oder die Sicherheitsleistungen auch nach Ablauf einer angemessenen Nachfrist von zwei Wochen nicht erbracht, so kann SWN ganz oder teilweise den Vertrag kündigen. Die Geltendmachung weiterer Rechte bleibt SWN ausdrücklich vorbehalten.

(15) Eventuelle Rückerstattungsansprüche des Kunden, z. B. aufgrund von Überzahlungen, Doppelzahlungen etc. werden dem Rechnungskonto des Kunden unverzinst gutgeschrieben.

(16) Gegen Ansprüche von SWN kann der Kunde nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Ansprüchen aufrechnen. Dem Kunden steht ein Zurückbehaltungsrecht nur insoweit zu, als sein Gegenanspruch auf dem gleichen Vertragsverhältnis beruht.

(17) Beanstandet der Kunde eine Abrechnung, so muss dies in Textform innerhalb einer Frist von acht Wochen nach Zugang der Rechnung gegenüber SWN erfolgen. Zur Fristwahrung genügt die rechtzeitige Absendung (Datum des Poststempels). Bei Unterlassung rechtzeitiger Beanstandung trifft SWN nicht mehr die Nachweispflicht für die einzelnen Verkehrsdaten. SWN wird den Kunden in der Rechnung auf die Folgen einer unterlassenen rechtzeitigen Beanstandung besonders hinweisen. Gesetzliche Ansprüche des Kunden nach Fristablauf bleiben unberührt.

(18) 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.

§ 11 Elektronische Rechnung / Papierrechnung / Einzelverbindungs nachweis

(1) Die monatlichen Rechnungen werden dem Kunden von SWN in unsignierter elektronischer Form zur Verfügung gestellt. Die Rechnung in elektronischer Form wird dem Kunden spätestens am 15. Werktag eines jeden Monats für den laufenden Monat im Kundenportal unter www.strelix.de zum Abruf in einem passwortgeschützten Bereich bereitgestellt. Die hierfür notwendigen Zugangsdaten werden dem Kunden schriftlich vor der ersten Nutzung mitgeteilt. Es besteht auch die Option die Rechnung in Papierform zu erhalten.

(2) Auf Antrag des Kunden in Textform erstellt SWN im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben über zukünftige Leistungen eine nach Einzelverbindungen aufgeschlüsselte Rechnung (Einzelverbindungs nachweis), die alle abgehenden Verbindungen so aufschlüsselt, dass eine Nachprüfung der Teilbeträge der Rechnung möglich ist.

§ 12 Bonitätsprüfung

(1) SWN ist berechtigt, bei der für den Wohnsitz des Kunden zuständigen Schufa-Gesellschaft Creditreform (Schutzgemeinschaft für allgemeine Kreditsicherung) oder vergleichbaren Auskunfteien Auskünfte einzuholen. SWN ist ferner berechtigt, den genannten Auskunfteien Daten des Kunden aufgrund nicht vertragsgemäßer Abwicklung (z. B. beantragter Mahnscheid bei unbestrittener Forderung, erlassener Vollstreckungsbescheid, Zwangsvollstreckungsmaßnahmen) zu übermitteln. Soweit während des Vertragsverhältnisses solche Daten aus anderen Vertragsverhältnissen bei der Schufa oder anderen Auskunfteien anfallen, kann SWN hierüber ebenfalls Auskunft einholen.

(2) Die jeweilige Datenübermittlung und Speicherung erfolgt nur, soweit dies zur Wahrung berechtigter Interessen von SWN, eines Kunden einer anderen entsprechenden Auskunftei oder der Allgemeinheit erforderlich ist und dadurch schutzwürdige Belange des Kunden nicht beeinträchtigt werden.

§ 13 Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

(1) Der Kunde ist verpflichtet, in dem durch ihn erteilten Auftrag (§ 3 Abs. 2 dieser Multimedia-AGB) wahrheitsgemäße Angaben zu seinen Daten zu machen. Er hat SWN unverzüglich jede Änderung seines Namens, seiner Firma und seines Wohn- bzw. Geschäftssitzes mitzuteilen. Im Falle des Umzuges ist der Kunde verpflichtet, SWN den Zeitpunkt des Umzuges sowie den Zeitpunkt, zu dem der Multimediavertrag ggf. gekündigt werden soll, mitzuteilen.

(2) Sobald dem Kunden erstmalig die Leistung von SWN bereitgestellt wird, hat er diese unverzüglich auf ihre Vertragsgemäßheit zu prüfen und

offensichtliche und / oder festgestellte Mängel anzuzeigen. Später festgestellte Mängel der von SWN geschuldeten Leistung hat er ebenfalls unverzüglich SWN anzuzeigen.

(3) Der Kunde ist verpflichtet die SWN-Dienste bestimmungsgemäß, sachgerecht und nach Maßgabe der einschlägigen geltenden Gesetze und Rechtsverordnungen, insbesondere des Telekommunikationsgesetzes (TKG) und den aufgrund dieses Gesetzes erlassenen Rechtsverordnungen, zu nutzen. Er ist insbesondere verpflichtet:

a) SWN 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) 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 dem Bundesdatenschutzgesetz (BDSG), nach dem Telemediengesetz (TMG) und dem Telekommunikationsgesetz (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 durch die Überprüfung seiner Einrichtungen entstandenen Aufwendungen zu ersetzen, wenn und soweit sich nach der Prüfung herausstellt, dass eine Störung im Verantwortlichkeitsbereich des Kunden vorlag.

(4) Der Kunde:

a) darf keine Instandhaltungs- und Änderungsarbeiten auf seinem Grundstück am vorgelagerten Breitbandverteilnetz 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 sein Recht zu verwirklichen, den Kabelanschluss eines Anderen zu sperren bzw. die Sperre aufzuheben.

c) stellt für die Vertragsdauer auf seine Kosten Raum für die technischen Einrichtungen bereit, die bei ihm zur Erbringung der vertragsgemäßen Leistung durch SWN erforderlich sind.

d) ist für die Aktualisierung der Firmsoftware des Routers verantwortlich.

(5) Zum Schutz von Überspannungsschäden an den überlassenen technischen Einrichtungen sind diese bei Gewitter vom Netz (sowohl stromseitig als auch datenseitig) zu trennen. SWN empfiehlt hier den Abschluss einer Hausratsversicherung mit Schutz gegen Überspannungsschäden. Bei einem Überspannungsschaden wird die vorhandene Endeinrichtung durch eine neue Endeinrichtung ersetzt. Die defekte Endeinrichtung geht zurück an SWN. Die Kosten für den Austausch (Anfahrt, Lohn und Material) werden dem Kunden in Rechnung gestellt.

(6) Die nomadische Nutzung eines VoIP-Anschlusses mit lokalisierter Rufnummer, also die Benutzung an einem anderen Ort als der gemeldeten Adresse, ist nicht gestattet. Insbesondere ist der Kunde nicht bzw. lediglich eingeschränkt berechtigt, Notrufe bei nomadischer Nutzung von einer anderen als der gemeldeten Adresse abzusetzen, da eine eindeutige örtliche Zuordnung des Notrufenden nicht mehr möglich ist bzw. zu einem falschen Ergebnis führt. Das Absetzen von Notrufen von der gemeldeten Adresse ist uneingeschränkt möglich.

§ 14 Nutzungen durch Dritte

(1) Ein gewerblicher Wiederverkauf und jede direkte oder mittelbare gewerbliche Nutzung der von SWN angebotenen Dienste durch Dritte, z.B. durch die Zurverfügungstellung eines WLAN-Hotspots durch den Kunden, ist nur nach ausdrücklicher schriftlicher Genehmigung durch SWN gestattet.

(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 zur Zahlung 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.

§ 15 Verfügbarkeit der Dienste / Gewährleistung

(1) SWN wird Störungen ihrer Dienste und technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten

VA-71-01
schnellstmöglich beseitigen. Liegt beim Kunden eine nicht von SWN zu vertretende Störung vor oder liegt eine vom Kunden gemeldete Störung nicht vor, ist SWN berechtigt, dem Kunden die ihr durch die Fehlersuche, Mängelbeseitigung bzw. Entstörung entstandenen Kosten nach tatsächlichem Material- und Zeitaufwand entsprechend dem jeweils gültigen Preisverzeichnis der SWN in Rechnung zu stellen. Dem Kunden ist der Nachweis gestattet, dass SWN kein Schaden oder ein wesentlich geringerer Schaden entstanden ist.

(2) SWN unterhält eine Hotline für Störungsmeldungen des Kunden, die unter der Telefonnummer 03981 474100 erreicht werden kann.

§ 16 Unterbrechung von Diensten

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

(2) Unterbrechungen zur Durchführung von Servicemaßnahmen werden ohne Ankündigung durchgeführt, sofern diese während nutzungs-schwacher 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.

§ 17 Haftung und Haftungsbeschränkungen

(1) SWN gewährt lediglich den Zugang des Kunden zum Internet und stellt die Verbindung zum Internet her. SWN haftet daher nicht für über das Internet abgerufene fremde Inhalte. SWN haftet insbesondere nicht für die über ihre Dienste übermittelten Informationen 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.

(2) SWN haftet für nicht vorsätzlich verursachte Vermögensschäden gegenüber dem Kunden nur bis zu einem Betrag in Höhe von 12.500 Euro. Entsteht die Schadenersatzpflicht durch eine einheitliche Handlung oder ein einheitliches Schaden verursachendes Ereignis gegenüber mehreren Endnutzern und beruht dies nicht auf Vorsatz, so ist die Schadenersatzpflicht unbeschadet der Begrenzung in Satz 1 in der Summe auf höchstens 10 Millionen Euro begrenzt. Übersteigen die Entschädigungen, die mehreren Geschädigten auf Grund desselben Ereignisses zu leisten sind, die Höchstgrenze, so wird der Schadenersatz in dem Verhältnis gekürzt, in dem die Summe aller Schadenersatzansprüche zur Höchstgrenze steht. Die Haftungsbegrenzung nach den Sätzen 1 bis 3 gilt nicht für Ansprüche auf Ersatz des Schadens, der durch den Verzug der Zahlung von Schadensersatz entsteht.

(3) Die Beschränkung der Haftungshöhe nach Absatz 2 gilt ebenso für Vermögensschäden, die nicht vorsätzlich durch gesetzliche Vertreter oder Erfüllungsgehilfen von SWN verursacht wurden.

(4) In allen übrigen Haftungsfällen ist die Haftung von SWN sowie ihrer Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen für schuldhaft verursachte Schäden ausgeschlossen, soweit der Schaden nicht durch Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit herbeigeführt wurde; dies gilt nicht bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, oder der schuldhaften Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, d.h. solcher Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertrauen darf (sog. Kardinalpflichten).

(5) Im Falle einer Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, welche nicht auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit beruht, beschränkt sich die Haftung von SWN auf den Schaden, den SWN bei Abschluss des Vertrages als mögliche Folge der Vertragsverletzung vorausgesehen hat oder unter Berücksichtigung der Umstände, die sie kannte oder kennen musste, hätte voraussehen müssen.

(6) In Bezug auf die von SWN entgeltlich zur Verfügung gestellte Soft- oder Hardware ist die verschuldensunabhängige Haftung gemäß § 536a Abs. 1 BGB ausgeschlossen.

(7) Für den Verlust von Daten haftet SWN gemäß den Regelungen dieses § 16 nur, soweit der Kunde seine Daten in anwendungsadäquaten Intervallen sichert, damit diese mit vertretbarem Aufwand wieder hergestellt werden können.

(8) Diese Haftungsbeschränkungen gelten auch für die persönliche Haftung der SWN Mitarbeiter sowie Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen.

(9) Im Übrigen ist die Haftung von SWN ausgeschlossen. Zwingende gesetzliche Regelungen, wie das Produkthaftungsgesetz, bleiben von den vorstehenden Regelungen unberührt.

(10) Der Kunde ist verpflichtet, angemessene Maßnahmen zur Schadensabwehr und -minderung zu treffen.

(11) SWN haftet nicht für Verhalten des Kunden. 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 nach den gesetzlichen Vorschriften.

§ 18 Ordentliche und außerordentliche Kündigung

(1) Soweit keine andere vertragliche Regelung getroffen wurde, beträgt die Mindestvertragslaufzeit 24 Monate. Der Multimediavertrag kann von beiden Seiten in Textform (Fax, Brief, E-Mail) mit einer dreimonatigen Frist zum Ende der Mindestvertragslaufzeit gekündigt werden, sonst verlängert sich der Vertrag um jeweils ein Jahr und ist dann jeweils mit einer dreimonatigen Frist zum Ende der Vertragslaufzeit frei kündbar.

(2) Im Falle des Umzugs innerhalb des Einzugsgebietes der Stadtwerke Neustrelitz GmbH wird der Vertrag gemäß § 46 Abs. 8 S. 1 TKG in unveränderter Form für die geschlossene Vertragslaufzeit beibehalten. Bei einem Umzug aus dem Einzugsgebiet der SWN während der Vertragslaufzeit beträgt die Kündigungsfrist für Privatkunden gemäß § 46 Abs. 8 S. 3 TKG drei Monate zum Ende eines Kalendermonats.

(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 zwei aufeinanderfolgende Monate mit der Bezahlung 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 75,00 Euro), in Verzug kommt,

b) der Kunde zahlungsunfähig ist,

c) der Kunde trotz Abmahnung in sonstiger Weise schwerwiegend gegen § 12 Abs. 1 lit. b oder lit. c dieser Multimedia-AGB verstößt, wobei eine Abmahnung bei grob vertragswidrigem Verhalten entbehrlich ist,

d) der Kunde auf Verlangen der SWN nicht innerhalb eines Monats den Antrag des dinglich Berechtigten auf Abschluss eines Vertrags zu einer Nutzung des Grundstücks nach dem amtlichen Muster eines Nutzungsvertrages gemäß der Anlage zu § 45a TKG vorlegt oder der dinglich Berechtigte den Nutzungsvertrag kündigt,

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 § 5 Abs. 4 bis 11 der Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen für den Internetzugang (Internet-AGB) nutzt.

i) ein Fall des § 8 Abs. 2 oder § 9 sowie § 10 Abs. 1 bis 18 Multimedia-AGB vorliegt,

j) oder im Todesfall des Kunden.

§ 19 Geheimhaltung, Datenschutz

(1) Falls nicht ausdrücklich anders vereinbart, sind die SWN 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) SWN wird personenbezogene Daten (d.h. Verkehrs- und Abrechnungs-/Bestandsdaten) nach Maßgabe der einschlägigen datenschutzrechtlichen Regelungen – insbesondere des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG), des Telekommunikationsgesetzes (TKG), des Telemediengesetzes (TMG) und des Rundfunkstaatsvertrages (RStV) – und unter Wahrung des Fernmeldegeheimnisses erheben und verwenden.

(3) Die von den Dienstzugangsgaräten übermittelten Daten werden zu Abrechnungszwecken gespeichert.

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

(5) Im Übrigen wird der Kunde darauf hingewiesen, dass SWN personenbezogene Daten nach den Vorschriften des TKG, TMG und des BDSG erhebt und verwendet. Solange der Kunde nicht widerspricht, ist SWN berechtigt, die erhobene Postadresse, die E-Mail-Adresse oder die Rufnummer zur Versendung von Text- und Bildnachrichten zu verwenden, soweit dies zur Beratung der Kunden,

zur Werbung und zur Marktforschung für eigene Zwecke und zur bedarfsgerechten Gestaltung seiner Telekommunikationsdienstleistungen erforderlich ist. Der Kunde kann dieser Nutzung jederzeit ohne Angabe von Gründen widersprechen. SWN wird bei jeder Versendung einer Nachricht deutlich sichtbar und gut lesbar darauf hinweisen, dass der Kunde der Versendung weiterer Nachrichten jederzeit schriftlich oder elektronisch widersprechen kann.

(6) SWN trägt dafür Sorge, dass alle Personen, die von SWN mit der Abwicklung dieses Vertrages betraut werden, die einschlägigen datenschutzrechtlichen Vorschriften in ihrer jeweils gültigen Fassung kennen und beachten. Hinweis für den Kunden: Personenbezogene Daten, sonstige geheimhaltungsbedürftige Daten (z. B. Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse, Passwörter und sonstige Codes) sollten stets verschlüsselt übertragen werden, um eine Kenntnisaufnahme Dritter möglichst auszuschließen.

§ 20 Schlichtung

SWN nimmt als Anbieter öffentlich zugänglicher Telekommunikationsdienste an Schlichtungsverfahren bei der Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur (BNetzA) zur Beilegung von Streitigkeiten mit Verbrauchern im Sinne des § 13 BGB teil. Hiernach hat der Verbraucher das Recht, nach erfolglosem Versuch der Einigung mit SWN die Verbraucherschlichtungsstelle der BNetzA anzurufen. Ruft er die Verbraucherschlichtungsstelle vor Abhilfe oder Ablehnung des streitigen Anspruchs durch SWN an und sind seit der Geltendmachung des streitigen Anspruchs gegenüber SWN nicht mehr als zwei Monate vergangen, so kann SWN das Schlichtungsverfahren für die Restdauer der zwei Monate aussetzen lassen. Verbraucherbeschwerden sind zu richten an Stadtwerke Neustrelitz GmbH, Wilhelm-Stolte-Str. 90, 17235 Neustrelitz [Tel: 03981/474-0, Fax: 03981/474-299, E-Mail: www.strelix.de].

Ein Antrag bei der Verbraucherschlichtungsstelle ist nur zulässig, wenn der Streit die Verletzung von Verpflichtungen zum Gegenstand hat, die sich auf die Bedingungen oder die Ausführung der Verträge über die Bereitstellung dieser Netze oder Dienste bezieht und mit den Regelungen der §§ 43a, 43b, 45 bis 46 TKG oder den aufgrund dieser Regelungen erlassenen Rechtsverordnungen und § 84 TKG oder der Verordnung (EG) Nr. 717/2007 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27.07.2007 über das Roaming in öffentlichen Mobilfunknetzen zusammenhängt.

Der Antrag bei der Verbraucherschlichtungsstelle hemmt die gesetzliche Verjährung gemäß § 204 Abs. 1 Nr. 4 BGB. Das Recht der Beteiligten, die Gerichte anzurufen oder ein anderes Verfahren zu beantragen, bleibt unberührt.

Die Kontaktdaten der Verbraucherschlichtungsstelle sind: Bundesnetzagentur/Referat 216/Verbraucherschlichtungsstelle/Postfach 8001/53105 Bonn/Telefax: (0) 30 - 22 480 518/Online-Anträge über: <http://www.bundesnetzagentur.de>.

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/>.

§ 21 Schlussbestimmungen

(1) Gerichtsstand für alle Ansprüche aus und aufgrund des Multimediavertrages ist am Wohnsitz des Kunden. Sofern der Kunde Kaufmann im Sinne des Handelsgesetzbuches ist, ist Neustrelitz der Gerichtsstand. Das gleiche gilt, wenn der Kunde keinen allgemeinen Gerichtsstand im Inland hat.

(2) Es findet das Recht der Bundesrepublik Deutschland Anwendung.

(3) An Stelle von SWN darf ein anderes Unternehmen in die sich aus dem Multimediavertrag ergebenden Rechte und Pflichten eintreten; dieser Wechsel ist öffentlich bekannt zu machen. In diesem Fall hat der Kunde das Recht, den Vertrag außerordentlich zu kündigen.

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

§1 Geltungsbereich der Bestimmungen

(1) Die nachfolgenden Bestimmungen von der Stadtwerke Neustrelitz GmbH („SWN“) regeln die Installation, den Betrieb und die Instandhaltung eines Hausanschlusses (Technische Voraussetzungen für die Nutzung der Multimediaendienste) und gelten zusätzlich und ergänzend zu den Multimedia-AGB von 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 und geeignete Räumlichkeiten inklusive aller Nebenleistungen (z.B. Stromversorgung) rechtzeitig zur Verfügung zu stellen. 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) Der Vertrag zwischen SWN und einem Kunden, der nicht Grundstückseigentümer ist, kann von SWN ohne Einhaltung einer Frist gekündigt werden, wenn der Kunde auf Verlangen von SWN nicht innerhalb eines Monats den Antrag des dinglich Berechtigten auf Abschluss eines Vertrags zu einer Nutzung des Grundstücks nach dem amtlichen Muster eines Nutzungsvertrages gemäß der Anlage zu § 45a TKG vorlegt oder der dinglich Berechtigte den Nutzungsvertrag kündigt.

(4) Sofern der Antrag nach Absatz (3) fristgerecht vorgelegt wurde und ein früherer Nutzungsvertrag nicht gekündigt worden ist, hat der Kunde das Recht, den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen, wenn SWN den Antrag des Eigentümers auf Abschluss eines Nutzungsvertrages diesem gegenüber nicht innerhalb eines Monats durch Übersendung des von ihm unterschriebenen Vertrags annimmt.

§3 Hausanschluss

(1) Der Hausanschluss verbindet das Breitbandkabelnetz von SWN mittels eines im Haus des Kunden befindlichen Übergabepunktes mit der Innenhausverkabelung / Hausinstallation. Der Hausanschluss besteht aus dem Hausübergabepunkt.

(2) SWN installiert für einen von ihr bestimmten Versorgungsbereich (z. B. ein Wohnhaus) jeweils einen so genannten Hausübergabepunkt (HÜP) als Abschluss seines Breitbandverteilnetzes auf dem Grundstück, auf dem der Kunde die Leistung nutzen will, falls das Grundstück nicht im Versorgungsbereich eines anderen Hausübergabepunktes liegt.

(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 anteilig zu tragen 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 und werden dem Kunden auf dessen Kosten zur Nutzung überlassen. Der Kunde erlangt kein Eigentum am Hausanschluss. Der Hausanschluss ist lediglich Scheinbestandteil des jeweiligen Grundstücks gemäß § 95 BGB. Hausanschlüsse werden ausschließlich durch

VA-71-01

SWN oder deren Beauftragte hergestellt, unterhalten, erneuert, abgetrennt und beseitigt. Die Hausanschlüsse müssen zugänglich und vor Beschädigungen geschützt sein. Der Hausanschlussnehmer hat die baulichen Voraussetzungen für die sichere Errichtung des Hausanschlusses zu schaffen. Er darf keine Einwirkungen auf den Hausanschluss vornehmen oder vornehmen lassen.

(7) SWN ist berechtigt, von Hausanschlussnehmern die Erstattung der für die wirtschaftliche Betriebsführung notwendigen Kosten für Erstellung, Unterhaltung, Veränderung, Erneuerung und Abtrennung des Hausanschlusses zu verlangen. Die Höhe der Kosten ergibt sich aus gesonderten Berechnungen von SWN. Die Kosten werden individuell ermittelt und können dem Hausanschlussnehmer in Rechnung gestellt werden.

(8) Jede Beschädigung des Hausanschlusses, insbesondere das Fehlen von Plomben, ist SWN unverzüglich mitzuteilen.

(9) Sind zur Versorgung zusätzliche Einrichtungen (z. B. Signalverstärkeranlage) erforderlich, so stellt der Kunde für die Dauer der Versorgung unentgeltlich den Platz und den Strombedarf hierfür 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. Die dafür erforderliche Ausstattung der Anlage ist nach den Angaben von SWN vom Kunden zu veranlassen.

(4) Um die störungsfreie Funktion zu gewährleisten, darf nur Installationsmaterial nach den technischen Richtlinien (Technische Anschlussbedingungen – TAB) von SWN verwendet werden. Die Ausführung der entsprechenden Arbeiten muss ebenfalls diese Richtlinien erfüllen. Die Endgeräte müssen amtlich anerkannt sein (z. B. VDE-Zeichen, GS-Zeichen).

(5) SWN ist berechtigt, den Betrieb des Kundenanschlusses vorübergehend einzustellen, soweit dies zur Vornahme betriebsnotwendiger Arbeiten (z. B. Wartungs-, Installations- oder Umbauarbeiten), zur Behebung / Vermeidung von Störungen oder aus Gründen öffentlicher Sicherheit erforderlich ist.

§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 behält sich vor, die Kundenanlage auf einwandfreie Ausführung und Einhaltung aller technischen Vorschriften zu überprüfen.

(3) Die Anbindung der Kundenanlage durch SWN erfolgt nur, wenn diese sich in ordnungsgemäßem und sicherheitstechnisch einwandfreiem Zustand befindet und die EN-, VDE-Bestimmungen, TAB und sonstigen einschlägigen Vorschriften eingehalten werden.

(4) Die Anbindung der Kundenanlage erfolgt ausschließlich durch SWN.

(5) Werden bei der Prüfung kleinere Mängel festgestellt, bei der die Sicherheit der Kundenanlagen nicht beeinträchtigt wird, so kann die Anbindung mit der Auflage erfolgen, dass der Kunde die Mängel innerhalb einer von SWN festzusetzenden Frist beseitigen lässt und deren Behebung SWN unverzüglich schriftlich mitteilt. Erfüllt der Kunde diese Pflicht nicht, ist SWN nach nochmaliger angemessener schriftlicher Fristsetzung berechtigt, seine Dienste einzustellen, bis der Kunde die Auflage erfüllt hat.

§6 Betrieb, Erweiterung und Änderung von Kundenanlagen und Empfangsgeräten / Mitteilungspflichten

(1) Anlagen und Empfangsgeräte sind so zu betreiben, dass Störungen anderer Kunden und störende Rückwirkungen auf Einrichtungen SWN oder Dritter ausgeschlossen sind.

(2) Vor Beginn der Arbeiten (Installation von Neuanlagen, Erweiterung und Änderung von bestehenden Anlagen) sind diese vom Kunden gegenüber SWN anzumelden und ihre Ausführung mit SWN abzustimmen. Anzumelden sind alle Neuanlagen und Erweiterungen bestehender Anlagen.

§7 Zutrittsrecht

Der Kunde hat dem Beauftragten von SWN den Zutritt zu seinem Hausanschluss in seinen Räumlichkeiten bzw. auf seinem Grundstück zu seinen Räumen jederzeit während der üblichen Geschäftszeiten nach angemessener

sener 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 („TAB“)

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

(2) Zweifel über Auslegung und Anwendung der technischen Richtlinien sind vor Beginn der Installationsarbeiten durch Rückfragen bei SWN zu klären.

§ 9 Verwendung der Signalspannung

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

(2) Werden Mängel in der Hausverteilereinrichtung trotz wiederholter Aufforderungen durch SWN vom Hauseigentümer oder Kunden nicht beseitigt, so ist SWN berechtigt ohne Einhaltung von Fristen die Versorgung einzustellen und den Vertrag zu kündigen.

(3) Die Entfernung oder Beschädigung der von SWN an seinen Anlagen teilen angebrachten Plomben kann als Sachbeschädigung oder Urkundenunterdrückung strafrechtlich verfolgt werden.

III. Ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen für den Internetzugang (Internet-AGB)

§ 1 Geltungsbereich

(1) SWN erbringt alle von ihr angebotenen Internetdienstleistungen („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 Leistungsumfang

(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 (Newsgruppen), 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 Bedingungen des Auftragsformulars. Ist dort nichts Abweichendes vereinbart, haben die von SWN angebotenen Internetzugangsdienste eine über das Kalenderjahr gemittelte Verfügbarkeit von 98 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. § 5 Abs. 1 der Internet-AGB) zur Verfügung ge-

stellt. Der geschäftsmäßige Betrieb von File-Sharing-Systemen, Peer-to-Peer-Netzen und anderen Anwendungen mit ständigem Datenaustausch mit großer Bandbreite setzt einen Geschäftskundenanschluss voraus.

d) oder Zugang wird als Internet-Flatrate über den bestehenden Netz-Zugang von SWN ermöglicht.

(2) SWN ist verpflichtet, dem Kunden den Zugang zu einem Internetknotenpunkt zu verschaffen. Der Zugang wird über das Glasfasernetz von SWN realisiert. Soweit im Einzelfall zwischen den Parteien nichts anderes vereinbart ist, obliegt SWN nicht die Verpflichtung sicherzustellen, dass die vom Kunden oder Dritten aus dem Internet abgerufenen Informationen beim Abrufen eingehen. Dies gilt auch für den Abschluss und die Erfüllung von Geschäften.

(3) SWN vermittelt dem Kunden den Zugang bzw. verschiedene Nutzungsmöglichkeiten des Internets. Die dem Kunden zugänglichen Informationen im Internet werden von SWN nicht überprüft. Alle Informationen, die der Kunde im Internet abrufen, sind, soweit nicht im Einzelfall anderweitig gekennzeichnet, fremde Informationen im Sinne von § 8 Abs. 1 S. 1, 9 S. 1 und 10 S. 1 TMG. Dies gilt insbesondere auch für Diskussionsforen und chat groups.

(4) 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.

(5) SWN ist berechtigt, ihre Leistungen jederzeit dem neuesten Stand der Technik (soweit dies zur Verbesserung der Leistungen von SWN dem Kunden zumutbar ist).

(6) SWN ist berechtigt, ohne Ankündigung den Internetzugang des Kunden einmal innerhalb von 24 Stunden kurzfristig zu unterbrechen.

(7) Bei der Registrierung von Domain-Namen wird SWN im Verhältnis zwischen dem Kunden und der DENIC oder einer anderen Organisation zur Domain Vergabe lediglich als Vermittler tätig. Diesen Verträgen liegen die jeweils gültigen AGB und Richtlinien der zuständigen Vergabestelle zugrunde. Die Kündigung des Vertragsverhältnisses mit SWN lässt das Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden und der Verwaltungsstelle unberührt. Auf die Vergabe der Domain hat SWN keinen Einfluss. Der Kunde garantiert, dass die von ihm beantragte Domain keine Rechte Dritter verletzt. Der Kunde ist verpflichtet, SWN von Ersatzansprüchen Dritter sowie allen Aufwendungen, die auf der unzulässigen Verwendung einer Internet-Domain durch den Kunden beruhen, freizustellen. Die Entgelte für die Registrierungsleistung der Verwaltungsstelle sind in den von SWN in Rechnung gestellten Preisen enthalten und werden von SWN an die Verwaltungsstelle entrichtet.

§ 3 Zugangsberechtigung

(1) Der Zugang zum Zugangsknoten und damit zum Internet und die sonstige Nutzung der von SWN angebotenen Leistungen wird dem Kunden über die von SWN zugelassenen, registrierten und bei Vertragsabschluss an den Kunden ggf. überlassenen Hardwarekomponenten (Modem, Netzwerkkarte) sowie durch persönliche Passwörter und ggf. Teilnehmer- und Mitbenutzer-Nummern gewährt.

(2) Persönliche Passwörter sind vertraulich zu behandeln. Der Kunde ist verpflichtet, sein Passwort in angemessenen Zeiträumen zu ändern und alle Maßnahmen zu ergreifen, um jeglichen Missbrauch des Passwortes, auch durch Angehörige oder andere Dritte, zu verhindern. Der Kunde ist insbesondere bereits dann zu einer unverzüglichen Änderung des Passwortes verpflichtet, wenn die Vermutung besteht, ein Nichtberechtigter könnte Kenntnis vom Passwort erlangt haben.

(3) Stellt der Kunde einen unbefugten oder missbräuchlichen Zugriff auf seinen Internetzugang fest, so hat er diesen SWN unverzüglich mitzuteilen. Nach unverzüglicher Mitteilung haftet der Kunde für die bis zum Eingang der Mitteilung bei SWN anfallenden nutzungsabhängigen Entgelte nur bis zu einem Höchstbetrag von 100 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.

(4) Die Anbindung von WLAN-Geräten (Wireless-LAN-Geräte) an den Internetzugang von SWN zur schnurlosen Anbindung von PCs, Laptops etc. ist nur zulässig, wenn der Kunde durch die Verwendung eines entsprechenden Verschlüsselungssystems wie z. B. WPA sicherstellt, dass dieser WLAN-Zugang nicht Dritten, ausgenommen Personen im Sinne des § 5 Abs. 3 dieser Internet-AGB, zugänglich gemacht wird.

§ 4 Vertragsdurchführung, Pflichten der Parteien

(1) Der Kunde hat rechtzeitig vor dem vereinbarten Beginn der Leistungen von SWN in seinem Machtbereich auf eigene Kosten alle Voraussetzungen zu schaffen, die für die ordnungsgemäße Erbringung der Leistungen von SWN erforderlich sind. Dies betrifft insbesondere seine eigene technische Ausstattung, die die Nutzung der Leistungen von SWN ermöglicht.

(2) Der Kunde wird Daten ausschließlich unter Nutzung der in der Protokollfamilie TCP / IP verabschiedeten Standards übermitteln.

(3) SWN ist nicht verpflichtet, dem Kunden IP-Adressräume dauerhaft zu überlassen.

(4) SWN ist nicht zur Errichtung besonderer Schutzsysteme gegen den missbräuchlichen Zugriff Dritter auf Inhalte der persönlichen Homepage verpflichtet.

(5) SWN weist daraufhin, dass die Übertragung von Daten über und der Abruf von Informationen aus dem Internet Gefahren für die Datensicherheit und Datenintegrität bergen. SWN hat hierauf keinen Einfluss. Es liegt im Verantwortungsbereich des Kunden, seine Daten gegen diese Gefahren zu schützen. Durch geeignete Hard- und Softwarelösungen, wie z.B. Firewall und Virens Scanner, lassen sich die Gefahren deutlich reduzieren. Derartige Produkte sind im einschlägigen Fachhandel erhältlich.

§ 5 Verantwortung des Kunden, Fair Usage

(1) Nimmt der Kunde die von SWN angebotene Internetflatrate in Anspruch, ist er mit Rücksicht auf alle anderen Teilnehmer der SF-Infrastruktur verpflichtet, diese nicht missbräuchlich zu nutzen (Fair Usage). Eine missbräuchliche Nutzung wird vermutet, wenn der Kunde über einen Betrachtungszeitraum von mehr als 4 Wochen, mehr als das Doppelte des durchschnittlichen Datenvolumens aller Internet-Flatrates der vergleichbaren Kundengruppe in Anspruch nimmt. Dem Kunden bleibt es unbenommen, diese Vermutung zu widerlegen. SWN ist zur außerordentlichen Kündigung berechtigt, wenn die Nutzung auch nach erfolgtem schriftlichen Hinweis durch SWN nicht abnimmt und der Kunde die Vermutung nicht widerlegt hat. Auf diese Rechtsfolge wird SWN in dem Schreiben gesondert hinweisen.

(2) Die private Internetflatrate darf nicht zu gewerblichen Zwecken genutzt werden. Sollte eine gewerbliche Nutzung festgestellt werden, so werden die Leistungen nach dem jeweils gültigen Preisverzeichnis für Geschäftskunden abgerechnet. Der Betrieb eines Servers (z. B. für Filesharing) oder größerer Netzwerke ist nicht gestattet. Ein solcher Betrieb setzt einen Geschäftskundenanschluss mit entsprechendem Vertrag voraus.

(3) Dem Kunden ist es untersagt, strafbare, urheberrechtsverletzende, markenrechtswidrige oder beleidigende Inhalte zu übermitteln, zu verbreiten oder abzurufen. Insbesondere dürfen auf der Homepage oder in E-Mails keine Inhalte oder Informationen enthalten sein, die den gesetzlichen Vorschriften des Strafgesetzbuches (StGB), Jugendschutzgesetzes (JSchG), des Jugendmedienschutz-Staatsvertrags (JMStV), des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB), des Gesetzes gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG), des Urheberrechtsgesetzes (UrhG), des Markengesetzes (MarkenG) und weiterer Gesetze widersprechen. Das Verbot umfasst insbesondere solche Informationen, die

a) als Anleitung zu einer in § 126 StGB genannten rechtswidrigen Tat dienen;

b) zum Hass gegen Teile der Bevölkerung aufstacheln oder zu Gewalt oder Willkürmaßnahmen gegen sie auffordern oder die Menschenwürde anderer dadurch angreifen, dass sie Teile der Bevölkerung beschimpfen, böswillig verächtlich machen oder verleumdern (§ 130 StGB);

c) grausame oder sonst unmenschliche Gewalttätigkeiten gegen Menschen in einer Art schildern, die einer Verherrlichung oder Verharmlosung solcher Gewalttätigkeiten ausdrückt oder die das Grausame oder Unmenschliche des Vorgangs in einer die Menschenwürde verletzenden Weise darstellt (§ 131 StGB);

d) den Krieg verherrlichen;

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

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

(4) Das in Absatz (4) enthaltene Verbot bezieht sich auch auf Informationen, 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 strafrecht-

lichen Verfolgung und einer zivilrechtlichen Verantwortung aussetzt.

(5) Genauso ist es dem Kunden verboten, rechtswidrige Informationen (siehe die beispielhafte Aufzählung in Absatz (4)) vom Server herunterzuladen.

(6) 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.

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

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

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

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

(11) Der Kunde ist verpflichtet, alle Personen, denen er eine Nutzung der Leistungen von SWN ermöglicht, in geeigneter Weise auf die Einhaltung der für das Internet bestehenden gesetzlichen Grundlagen und dieser Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen hinzuweisen. Andernfalls gilt Absatz 9 entsprechend.

§ 6 Gewährleistung von SWN

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

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

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

§ 7 Haftung und Haftungsbeschränkung

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

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

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

(2) Soweit SWN im Außenverhältnis von einem Dritten aufgrund einer vermeintlichen rechtswidrigen oder falschen Information in Anspruch genommen wird, stellt der Kunde SWN auf erstes Anfordern von allen solchen Ansprüchen frei. Im Übrigen gilt § 8 Abs. 2 dieser Internet-AGB.

§ 8 Sperre / Kündigung

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

(2) Besteht ein begründeter Verdacht für einen Verstoß gegen § 5 Abs. 4 bis 8 dieser Internet-AGB, insbesondere infolge behördlicher oder strafrechtlicher Ermittlungen oder aufgrund einer Abmahnung durch den vermeintlich Verletzten, ist SWN zur (gegebenenfalls vorübergehenden) Sperrung seiner Leistungen berechtigt.

SWN wird den Kunden unverzüglich über die Sperre und ihre Gründe benachrichtigen und auffordern, die vermeintlich rechtswidrigen Informationen zu entfernen oder aber ihre Rechtmäßigkeit darzulegen und gegebenenfalls zu beweisen. SWN wird die Sperre aufheben, sobald die rechts-

widrige Information entfernt oder der Kunde den Verdacht der Rechtswidrigkeit entkräftet hat.

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

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

§ 9 Datenschutz

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

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

IV. Ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen für Sprachtelefonie (Sprachtelefonie-AGB)

§ 1 Geltungsbereich

SWN erbringt alle von ihr angebotenen Sprachtelefonie-Dienstleistungen („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 Leistungsumfang

(1) SWN ermöglicht dem Kunden Zugang zum eigenen Telekommunikations-Festnetz und Verbindungen zu Festnetzen anderer Betreiber sowie zu Mobilfunknetzen anderer Betreiber.

(2) SWN stellt dem Kunden – je nach Vertragsgestaltung entweder zwei Sprachkanäle mit zwei Rufnummern oder zwei Sprachkanäle mit bis zu max. sechs Rufnummern zur Verfügung.

(3) Die Übertragung im Netz von SWN erfolgt auf Basis des Internet-Protokolls (IP). Die Nutzung erfolgt ausschließlich statisch, eine nomadische Nutzung ist nicht möglich. Gegenüber ISDN-Anschlüssen kann die Funktionalität im Einzelfall eingeschränkt sein.

(4) Art und Umfang der Leistungen, insbesondere die maximale mögliche Bandbreite, ergeben sich aus dem mit dem Kunden abgeschlossenen Multimedia-Vertrag, den jeweils aktuellen Leistungsbeschreibungen und Preisverzeichnissen, die im Internet unter www.strelix.de eingesehen werden können.

(5) 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 98 Prozent. Durch die technischen Gegebenheiten anderer Telekommunikationsnetze können Übertragungsgeschwindigkeit und Verfügbarkeit von SWN-Anschluss-Leistungsmerkmalen 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), Anrufweiterleitung, Rückfragen / Makeln und Konferenz. Auf ausdrücklichen Wunsch wird SWN die „Rufnummernübermittlung“ ständig unterdrücken.

(6) Vorbehaltlich der leih- oder mietweisen Überlassung ist der Kunde für die technische Ausstattung (insbesondere seiner eigenen Endgeräte) ausschließlich selbst verantwortlich.

(7) Im SWN-Netz sind Pre-Selection sowie Call-by-Call und die Anwahl bestimmter Sonderrufnummern nicht möglich.

(8) Im Rahmen der bestehenden technischen Möglichkeiten wird SWN auf Wunsch nach Antrag des Kunden in Textform bestimmte Rufnummernbereiche im Sinne des § 3 Nr. 18a TKG unentgeltlich netzseitig sperren. Für die Freischaltung gesperrter Rufnummernbereiche kann ein Entgelt gemäß aktuellem Preisverzeichnis anfallen.

§ 3 Sperrung des Zugangs zum öffentlichen Telefonnetz

(1) SWN ist berechtigt, die Inanspruchnahme der vertraglichen Leistungen durch den Kunden ganz oder teilweise zu verweigern (Sperrung), wenn der Kunde nach Abzug etwaiger Anzahlungen mit Zahlungsverpflichtungen in Höhe von mindestens 75,00 Euro in Verzug ist und SWN dem Kunden die Sperrung mindestens zwei Wochen zuvor schriftlich unter Hinweis auf die Möglichkeit, Rechtsschutz vor den Gerichten zu suchen, angedroht hat. Bei der Berechnung der 75,00 Euro bleiben die nichttitulierten Forderungen außer Betracht, die der Kunde form-, fristgerecht und schlüssig begründet beanstanden 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 § 45j TKG.

(2) Im Übrigen darf SWN eine Sperrung nur durchführen, wenn

a) wegen einer im Vergleich zu den vorangegangenen sechs Abrechnungszeiträumen besonderen Steigerung des Verbindungsaufkommens auch die Höhe der Entgeltforderung von SWN in besonderem Maße ansteigt und Tatsachen die Annahme rechtfertigen, dass der Kunde diese Entgeltforderung beanstanden wird oder

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

(3) Im Falle eines Rufnummernmissbrauchs ist SWN nach § 45o Satz 3 TKG unter den dort genannten Voraussetzungen zu einer Sperrung gesetzlich verpflichtet.

(4) Im Fall einer Sperrung des Netzzugangs durch SWN wird diese Sperrung 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 SWN den Netzzugang des Kunden insgesamt sperren (Vollsperrung).

(5) Der Kunde bleibt auch im Fall der Sperrung verpflichtet, die nutzungsunabhängigen Entgelte zu bezahlen. Sperrkosten können dem Kunden entsprechend dem aktuell gültigen Preisverzeichnis in Rechnung gestellt werden. Dem Kunden ist der Nachweis gestattet, dass SWN kein oder ein wesentlich geringerer Schaden entstanden ist.

§ 4 Rechnungsstellung für Drittanbieter

(1) Soweit SWN eine Rechnung erstellt, die auch Entgelte für Telekommunikationsdienste anderer Anbieter beinhaltet, behält sich SWN 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) durch externe Dienstleister vornehmen zu lassen.

(2) Sofern SWN Telefonauskunftsdienste und andere telekommunikationsgestützte Dienste anderer Anbieter ausweist, die über den Netzzugang des Kunden in Anspruch genommen werden, informiert SWN den Kunden auf der Rechnung über die Gesamthöhe der auf die Fremdanbieter entfallenden Entgelte. Die Rechnung enthält darüber hinaus den Namen, die ladungsfähige Anschrift und – soweit vorhanden – die kostenfreie Kundendiensttelefonnummer des jeweiligen Fremdanbieters.

(3) 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 verrechnet.

(4) Auf Wunsch des Kunden wird SWN netzseitig bestimmte Rufnummernbereiche im Sinne des § 3 Nr. 18a TKG sperren, soweit dies technisch möglich ist. Die Kosten für die Sperrung oder Freischaltung eines Rufnummernbereiches kann der gültigen Preisliste entnommen werden.

§ 5 Beanstandung von Rechnungen

(1) Beanstandet der Kunde eine Abrechnung, so muss dies in Textform innerhalb einer Frist von acht Wochen nach Zugang der Rechnung gegenüber SWN oder dem von SWN beauftragten Dienstleister erfolgen. Zur Fristwahrung genügt die rechtzeitige Absendung (Datum des Poststempels). Bei Unterlassung rechtzeitiger Beanstandungen entfällt die Nachweispflicht von SWN für die einzelnen Verkehrsdaten. SWN wird den Kunden in der Rechnung auf die Folgen einer unterlassenen rechtzeitigen Beanstandung besonders hinweisen. Gesetzliche Ansprüche des Kunden nach Fristablauf bleiben unberührt.

(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 Entgelt-nachweises 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 SWN in Rechnung gestellte Verbindungsaufkommen unrichtig ermittelt wurde. Für unrichtige Entgeltforderungen, deren richtige Höhe nicht feststellbar ist, hat SWN 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 SWN ein Entgelt auf der Grundlage einer Durchschnittsrechnung nach § 5 Ziffer (3) dieser Ergänzenden Geschäftsbedingungen, so erstattet SWN 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 SWN keine Nachweispflicht für die erbrachten Verbindungsleistungen oder die Auskunftspflicht 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.

(6) 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.

§ 6 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. seinen Erfüllungsgehilfen die Vornahme dieser Installationen und Maßnahmen nach Absprache eines geeigneten Termins während der üblichen Geschäftszeiten ermöglichen und auf eigene Kosten die dafür erforderlichen Voraussetzungen in seinen Räumen schaffen.

(2) Der Kunde ist insbesondere verpflichtet:

- a)** den überlassenen Anschluss nicht missbräuchlich zu benutzen, insbesondere bedrohende und belästigende Anrufe zu unterlassen;
- b)** dafür Sorge zu tragen, dass die Netz-Infrastruktur oder Teile davon bzw. Bestandteile des Telefonnetzes / ISDN 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. 2 a) und b) genannten Pflichten, ist SWN berechtigt, das Vertragsverhältnis ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen.

(5) Der Kunde ist verpflichtet sicherzustellen, dass jederzeit alle zu sei-

nem 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 von SWN mitzuwirken, soweit diese Mitwirkung erforderlich ist.

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

§ 7 Sprach-Flatrate und TK-Sonderprodukte

(1) Eine Telefonflatrate ermöglicht dem Kunden Verbindungen zu den im jeweiligen Flatrateprodukt genannten Zielen zu einem festen monatlichen Entgelt mit Ausnahme der dort genannten Sonderziele / Sonderrufnummern (Ziele und Telefonverbindungen in das inländische und ausländische Mobilfunknetz). Diese Einwahlen werden separat nach der aktuellen Preisliste berechnet. Sofern der Kunde bei der Produktbestellung im Rahmen eines zulässigen Länderwunsches ein Zielland gewählt hat, kann er diese Wahl maximal einmal pro Abrechnungszeitraum, gültig ab dem nächsten Abrechnungszeitraum, ändern. Flatratetarife für den Internetzugang umfassen klarstellend nicht die Nutzung eventuell entgeltpflichtiger Angebote beziehungsweise Inhalte, die im Internet verfügbar sind.

(2) Ist ein TK-Sonderprodukt auf ein monatliches Verbindungsminuten-Kontingent beschränkt und werden diese im Abrechnungszeitraum nicht vollständig ausgenutzt, so werden die verbliebenen Freiminuten nicht in den Folgemonat übertragen, sondern verfallen. Beginnt dieser TK-Sondervertrag nicht mit dem ersten Tag des Monats bzw. endet dieser nicht mit dem letzten Tag des Monats, so wird die Anzahl der Freiminuten anteilig Tag genau errechnet.

(3) Der Wechsel zu einem Produkt mit TK-Flatrate ist nur zum folgenden Abrechnungszeitraum möglich.

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

(1) Nimmt der Kunde die von SWN angebotene TK-Flatrate oder ein TK-Sonderprodukt in Anspruch, ist er mit Rücksicht auf alle anderen Teilnehmer der SWN-Infrastruktur verpflichtet, diese nicht missbräuchlich (Fair Usage) und ausschließlich für den privaten Gebrauch zu nutzen. Eine missbräuchliche Vermutung wird vermutet, wenn der Kunde über einen Betrachtungszeitraum von einem Monat 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. Dem Kunden bleibt es unbenommen, diese Vermutung zu widerlegen. SWN ist zur außerordentlichen Kündigung berechtigt, wenn die Nutzung auch nach erfolgtem schriftlichem Hinweis durch SWN nicht abnimmt und der Kunde die Vermutung nicht widerlegt hat. Auf diese Folge wird SWN in dem Schreiben gesondert hinweisen.

(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)** Anrufweiterschaltungen 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.

(3) Im Falle der missbräuchlichen Nutzung der Flatrate oder eines TK-Sonderproduktes nach Absatz 2 durch den Kunden ist SWN berechtigt, die Flatrate oder das TK-Sonderprodukt außerordentlich zu kündigen. SWN ist darüber hinaus berechtigt, den Anschluss gemäß den Regelungen der § 9 Abs. 13 der Multimedia-AGB und § 3 dieser Sprachtelefonie-AGB zu sperren oder fristlos zu kündigen.

§ 9 Leistungsstörungen und Gewährleistungen

(1) Soweit für die Erbringung der Leistungen von SWN Übertragungswegen 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 ihr insoweit zustehenden Gewährleistungsansprüche gegen Dritte an den Kunden ab, der diese Abtretung annimmt.

(2) Bei bestimmten Produkten, wie z. B. den Sprach-Flatrates, kann es auf-

grund der verfügbaren Übertragungswege im internationalen Verkehr zu Einschränkungen in der Sprachqualität beziehungsweise der übermittelten Dienste (wie Fax) sowie beim Verbindungsaufbau kommen.

(3) Ansonsten erbringen 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 Erfüllungshelfern 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 liegt gar keine Störung vor, hat SWN das Recht, dem Kunden die Kosten für die Fehlersuche oder Störungsbeseitigung in Rechnung zu stellen.

§ 10 Datenschutz, Fernmeldegeheimnis und Speicherung von Abrechnungsdaten

(1) SWN wird personenbezogene Daten (d.h. Verkehrs- und Abrechnungs- / Bestandsdaten) nach Maßgabe der einschlägigen datenschutzrechtlichen Regelungen – insbesondere des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG), des Telekommunikationsgesetzes (TKG) und soweit anwendbar des Telemediengesetzes (TMG) sowie der dazugehörigen Rechtsverordnungen in ihrer jeweils neuesten Fassung – und unter Wahrung des Fernmeldegeheimnisses erheben und verwenden.

(2) SWN wird alle anwendbaren Datenschutzbestimmungen beachten und ihre technischen Einrichtungen entsprechend gestalten. Das Personal von SWN ist dementsprechend verpflichtet.

(3) SWN speichert, soweit eine Abrechnung verbindungsabhängig erfolgt (also z. B. nicht innerhalb einer Flatrate), 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.

(4) SWN erteilt dem Kunden einen Einzelbindungsnachweis in vollständiger oder gekürzter Form. Verlangt der Kunde einen Einzelbindungsnachweis, 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.

§ 11 Rufnummernänderung / Rufnummernmitnahme

(1) Der Kunde muss Änderungen von Teilnehmerrufnummern hinnehmen, wenn diese durch Maßnahmen oder Entscheidungen der Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen gegenüber dem Anbieter nach § 66 TKG und den dazu ergangenen Verfahrensregelungen veranlasst sind oder die Zuteilung aufgrund unrichtiger Angaben des Kunden erfolgt ist.

(2) Im Falle eines Anbieterwechsels stellt SWN nach Maßgabe der rechtlichen Vorschriften sicher, dass der Kunde seine Rufnummer beibehalten kann. Dies gilt nur innerhalb der Nummernräume oder Nummerteilräume, die für einen Telefondienst festgelegt wurden, im Fall geografische gebundener Rufnummern nur an einem bestimmten Standort. Dasselbe gilt für von einem anderen Telekommunikationsanbieter „mitgebrachte“ Telefonnummer.

(3) Bei Kündigung des Telefonievertrages mit SWN bestätigt SWN die Kündigung schriftlich mit dem Hinweis, dass der Kunde bzw. sein neuer Kommunikationsanbieter spätestens 90 Tage nach Vertragsende bekannt geben muss, ob er seine Rufnummer beibehalten möchte. Unterbleibt ein solcher Hinweis des Kunden, so ist SWN berechtigt, diese Nummer

a) für den Fall, dass sie dem Kunden aus dem Nummernblock von SWN zugeteilt wurde, an einen anderen Kunden zu vergeben,

b) für den Fall, dass sie dem Kunden aus dem Nummernblock eines anderen Telekommunikationsanbieters zugeteilt wurde und der Kunde mit dieser Nummer zu SWN gewechselt ist, an diesen ursprünglichen Telekommunikationsanbieter zurückzugeben.

(4) Für die Rufnummernmitnahme zum neuen Anbieter kann SWN ein Entgelt nach dem Preisverzeichnis erheben.

(5) 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. Wird die Leistung von SWN am neuen Wohnsitz des Kunden nicht angeboten, ist der Kunde zur Kündigung des Vertrages unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von drei Monaten zum Ende eines Kalendermonats berechtigt.

§ 12 Teilnehmerverzeichnisse

(1) SWN trägt – wenn der Kunde dies wünscht – dafür Sorge, dass er unentgeltlich mit Namen, Anschrift, Beruf und Branche in öffentliche gedruckte oder elektronische Teilnehmerverzeichnisse eingetragen wird. 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.

§ 13 Auskunftserteilung

(1) Sofern der Kunde mit einem Eintrag in ein öffentliches Teilnehmerverzeichnis eingetragen ist, darf über die Angaben Auskunft erteilt werden, sofern er hiergegen nicht widersprochen hat.

(2) Eine Auskunft über die Rufnummer hinaus (sog. Komfortauskunft) erfolgt nur dann, wenn der Kunde hierin eingewilligt hat.

(3) Über die Rufnummer des Kunden können die in öffentlichen gedruckten oder auf elektronischen Medien gespeicherten Anschlussdaten (z. B. Name, Adresse) durch Dritte erfragt werden (sog. Inverssuche). Gegen die Erteilung von Auskünften im Rahmen der Inverssuche kann der Kunde jederzeit widersprechen. Nach Eingang eines Widerspruchs wird SWN die Rufnummer des Kunden mit einem Sperrvermerk für die Inverssuche versehen.

§ 14 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 dies ausdrücklich wünscht. Der Kunde kann wählen, ob er die Rufnummer für die so genannte Inverssuche zulassen oder hierauf verzichten möchte. Sofern er das Wahlrecht nicht ausübt, wird die Inverssuche nicht zugelassen. Er kann jederzeit SWN damit beauftragen, die Rufnummer für die Inverssuche zuzulassen.

V. Ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen für Rundfunk (Rundfunk-AGB)

§ 1 Geltungsbereich

Die Stadtwerke Neustrelitz 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 Leistungsumfang

(1) SWN übergibt am Hausübergabepunkt (HÜP) Rundfunksignale für:

a) Radio- und Fernsehprogramme, die von technischen Rundfunksendern ausgesendet werden und am Ort der zentralen Empfangseinrichtungen von SWN mit herkömmlichem Antennenaufwand in technisch ausreichender Qualität empfangbar sind (Grundversorgung).

b) die Erweiterung um zusätzliche analoge und digitale Programme sowie Pay-TV-Programme und interaktive Dienste je nach Vertragstyp. Ein Anspruch auf Ausstrahlung eines bestimmten Programms außerhalb der Grundversorgung besteht nicht.

(2) SWN übermittelt die Programme nur derart und solange, wie ihr dies die Bindung an Gesetze, nationale und internationale Vereinbarungen, Verträge 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 Preisverzeichnissen.

(4) SWN behält sich aus zwingenden technischen oder betrieblichen Gründen das Recht vor, im jeweils unbedingt erforderlichen und dem Kunden zumutbaren Umfang das Programmangebot, die einzelnen Kanäle sowie die Nutzung der einzelnen Kanäle zu ergänzen, zu erweitern oder 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 Receiver mit digitalem Empfangsteil oder ein Fernsehgerät mit integriertem digitalem Empfangsteil erforderlich.

(6) Entspricht die Kundenanlage gemäß § 4 Abs. 1 der Hausanschluss-AGB nicht den technischen Anschlussbedingungen gemäß § 8 der Hausanschluss-AGB, so ist SWN für ein reduziertes Programmangebot (analoge und digitale Programme, Pay-TV-Programme, Video-on-demand-Dienste) nicht verantwortlich.

(7) SWN ist berechtigt, den Betrieb des Kundenanschlusses vorübergehend einzustellen, soweit dies zur Vornahme betriebsnotwendiger Arbeiten (z. B. Wartungs-, Installations- oder Umbauarbeiten), zur Behebung / Vermeidung von Störungen oder aus Gründen öffentlicher Sicherheit erforderlich ist.

§ 3 Pflichten des Kunden

(1) Dem Kunden obliegt die Bereitstellung eines Kabelanschlusses (Innenhausverkabelung) sowie der zum Empfang des von SWN zur Verfügung gestellten Programms tauglichen Geräte (TV, Videorecorder etc.).

(2) Der Kunde hat selbst die eventuell erforderliche Zustimmung des Vermieters zur Innenhausverkabelung einzuholen.

(3) Der Kunde darf Jugendlichen unter 18 Jahren den Zugang zu nicht-jugendfreien Sendungen nicht gewähren.

(4) Sofern der Kunde das Rundfunksignal gewerblich nutzt, hat er hierüber mit SWN eine gesonderte Vereinbarung zu treffen.

§ 4 Zahlungsbedingungen

Ist der Kunde mit der Zahlung von Nutzungsentgelten in Höhe von mindestens 75,00 Euro in Verzug und ist eine evtl. geleistete Sicherheit aufgebraucht, so kann SWN die Nutzung nach den gesetzlichen Regelungen sperren und / oder die Inanspruchnahme weiterer Leistungen verweigern.

§ 5 Datenschutz

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

Änderungen vorbehalten.

Stand: Januar 2017