

# Allgemeine Geschäftsbedingungen GIGA<sup>5</sup> Geschäfts- und Privatkunden (Multimedia AGB)

- ▶ Allgemeine Geschäftsbedingungen GIGA<sup>5</sup> Geschäfts- und Privatkunden (Multimedia-AGB)
- ▶ Ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen für TV (TV-AGB)
- ▶ GIGA<sup>5</sup> Datenschutzerklärung
- ▶ Widerrufsrecht/Widerrufsbelehrung
- ▶ Widerrufsformular

Gültig ab 1. Dezember 2021

## Inhaltsübersicht

Allgemeine Geschäftsbedingungen GIGA <sup>5</sup> Geschäfts- und Privatkunden (Multimedia-AGB) .....	3
Ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen für TV (TV-AGB) .....	12
GIGA <sup>5</sup> Datenschutzerklärung .....	13
Widerrufsrecht/Widerrufsbelehrung .....	14
Widerrufsformular .....	15

# Allgemeine Geschäftsbedingungen GIGA<sup>5</sup> Geschäfts- und Privatkunden (Multimedia-AGB)

## § 1 Geltungsbereich

- (1) Die SWN Stadtwerke Neumünster GmbH („SWN“), Bismarckstraße 51, 24534 Neumünster, erbringt ihre angebotenen Multimediadienste („die Dienste“) ausschließlich auf der Grundlage des jeweiligen Multimediavertrages gemäß den vorrangigen Bedingungen des Auftragsformulars, der nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen und der für einzelne Dienste anzuwendenden „Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen“. Auf diese Bedingungen wird der Vertragspartner (Kunde) bei Vertragsschluss hingewiesen, die der Vertragspartner durch Erteilung des Auftrages oder Inanspruchnahme des Dienstes anerkennt. Sie finden auch auf hiermit in Zusammenhang stehende Auskünfte, Beratungen, sowie die Beseitigung von Störungen Anwendung. Die AGB gelten auch für alle künftigen Geschäftsbeziehungen in diesem Bereich, auch wenn sie nicht nochmals ausdrücklich vereinbart werden. Soweit die jeweils Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen abweichende Regelungen gegenüber diesen Multimedia-AGB enthalten, haben die Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen vorrangige Geltung.
- (2) Die Vertragserfüllung wird maßgeblich durch die regulatorischen Rahmenbedingungen beeinflusst, die durch das Telekommunikationsgesetz (TKG) sowie die hierzu erlassenen Rechtsverordnungen (z. B. TNV, TKÜV usw.) und den mit anderen Netzbetreibern geltenden Interconnection-Verträgen und möglichen Fakturierungs- und Inkassoverträgen sowie den im TK-Bereich ergehenden Entscheidungen der Bundesnetzagentur (BNetzA) sowie der Verwaltungsgerichte und gegebenenfalls anderer Behörden oder Gerichte vorgegeben werden. Die Vertragsparteien sind sich einig, dass die Vertragserfüllung wesentlich von diesen Rahmenbedingungen abhängig und das Risiko von Änderungen nicht einseitig von SWN zu tragen ist. Änderungen können deshalb zu einer Anpassung des Vertrages nach § 313 BGB führen. Kommt SWN wegen der Änderungen aufgrund vertraglicher Vereinbarung zusätzlich ein einseitiges Änderungsrecht zu, geht dies der vorgenannten Vertragsanpassung nach Wahl von SWN vor.

## § 2 Vertragsschluss und Änderungen der Vertragsverhältnisse

- (1) Alle Angebote von SWN, sowie die hierzu gehörenden Unterlagen sind unverbindlich und bis zum verbindlichen Vertragsangebot freibleibend.
- (2) Der Multimediavertrag über die Nutzung der Dienste von SWN zwischen SWN und dem Kunden kommt durch einen schriftlichen, telefonischen oder elektronischen Auftrag des Kunden, unter Verwendung des entsprechenden Bestellformulars (Angebot) und der anschließenden Annahme durch SWN (Auftragsbestätigung), zustande und richtet sich ausschließlich nach deren Inhalt, den dort in Bezug genommenen Leistungs- und Produktbeschreibungen, Preislisten nach § 9 Abs. 1 dieser Multimedia-AGB sowie diesen Multimedia-AGB, den für die jeweiligen Dienste relevanten Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen und der Vertragszusammenfassung gemäß § 54 TKG, soweit im Auftragsformular vereinbart.
- (3) Bei einer Änderung der von SWN zu zahlenden Entgelte für besondere Netzzugänge, für die Netzzusammenschaltung oder für Dienste anderer Anbieter, zu denen SWN dem Kunden Zugang gewährt, kann SWN die vom Kunden vertraglich geschuldeten Entgelte für die betroffene Leistung entsprechend nach billigem Ermessen anpassen, ohne dass ein Widerspruchs- oder Kündigungsrecht des Kunden entsteht. Das billige Ermessen ist in der Weise auszuüben, dass SWN nur die Änderungen ausgleicht, ohne einen weiteren Vorteil zu erlangen. SWN wird Kostenänderungen auch zu Gunsten des Kunden berücksichtigen und die Preise entsprechend der vorgenannten Vorgaben anpassen.
- (4) Ein Änderungsrecht nach billigem Ermessen ergibt sich auch zur Anpassung zur Anpassung der gesetzlichen Mehrwertsteuer sowie des Vertragsverhältnisses an zwingende Vorgaben des TKG sowie der hierzu ergangenen Rechtsverordnungen sowie an behördliche oder gerichtliche Entscheidungen in Zusammenhang mit dem TKG und dem Rechtsverhältnis zur Telekom Deutschland GmbH und anderen maßgeblichen Netzbetreibern (Anpassung an das zwingende regulatorische Umfeld).

- (5) Alle vorstehend in den Absätzen 3 und 4 genannten Änderungen der AGB werden mindestens einen und höchstens zwei Monate vor Wirksamwerden auf einem dauerhaften Datenträger, z. B. einer pdf-Datei oder E-Mail veröffentlicht und dem Kunden in einer Mitteilung im Einzelnen zur Kenntnis gebracht und treten, soweit nicht ausdrücklich ein späterer Zeitpunkt bestimmt ist, einen Monat nach dieser Mitteilung in Kraft. Ändert SWN die Vertragsbedingungen einseitig nicht ausschließlich zum Vorteil des Kunden, kann der Kunde das Vertragsverhältnis innerhalb von drei Monaten nach dem Zugang der Änderungsmitteilung schriftlich kündigen.

## § 3 Hausanschluss

- (1) Kunden und Anschlussnehmer, die Grundstückseigentümer sind, haben für Zwecke der örtlichen Versorgung das Anbringen und Verlegen von Leitungen zur Zu- und Fortleitung von Signalen über ihre im gleichen Versorgungsgebiet liegenden Grundstücke, ferner das Anbringen von Leitungsträgern und sonstigen Einrichtungen sowie erforderliche Schutzmaßnahmen unentgeltlich zuzulassen. Diese Pflicht betrifft nur Grundstücke, die an das von SWN genutzte Breitbandnetz angeschlossen sind, die vom Eigentümer in wirtschaftlichem Zusammenhang mit dem angeschlossenen Grundstück genutzt werden oder für die die Möglichkeit des Signalempfangs sonst wirtschaftlich vorteilhaft ist. Sie entfällt, wenn die Inanspruchnahme der Grundstücke den Eigentümer mehr als notwendig oder in unzumutbarer Weise belasten würde. Der Hausanschluss besteht aus dem Hausübergabepunkt. Dieser verbindet die Hausinstallation mit dem Breitbandnetz von SWN (Schnittstelle zum öffentlichen Telekommunikationsnetz von SWN). 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.
- (2) SWN installiert für einen von ihr bestimmten Versorgungsbereich (z. B. ein Wohnhaus) jeweils einen so genannten Hausübergabepunkt (HÜP) als Abschluss ihres Breitbandverteilnetzes (öffentliches Telekommunikationsnetz) auf dem Grundstück, auf dem der Kunde die Leistung nutzen will, falls das Grundstück nicht im Versorgungsbereich eines anderen Hausübergabepunktes liegt. SWN bestimmt die technisch geeignete Stelle auf dem Grundstück/innerhalb des Wohngebäudes, an der der Hausanschluss/Hausübergabepunkt installiert wird.
- (3) SWN überlässt den Hausübergabepunkt dem Kunden nicht zur alleinigen Nutzung, sondern zur gemeinschaftlichen Nutzung mit anderen Kunden, wobei die durch die gemeinschaftliche Nutzung anfallenden Kosten der Hausverteilanlage angemessen auszugleichen sind, und mit zukünftigen Interessenten, die im Versorgungsbereich des betreffenden Hausübergabepunktes die Leistung von SWN in Anspruch nehmen.
- (4) Hausanschlüsse werden ausschließlich durch SWN oder deren Beauftragte hergestellt, unterhalten, erneuert, abgetrennt und beseitigt. Die Hausanschlüsse müssen zugänglich und vor Beschädigungen geschützt sein. Der Hausanschlussnehmer hat die baulichen Voraussetzungen für die sichere Errichtung des Hausanschlusses zu schaffen. Er darf keine Einwirkungen auf den Hausanschluss vornehmen oder vornehmen lassen.
- (5) 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.
- (6) 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.
- (7) SWN ist berechtigt, aber nicht verpflichtet, die Ausführung der Arbeiten zu überwachen und abschließend zu prüfen.
- (8) Es können Teile von Kundenanlagen, die nicht im Eigentum von SWN stehen, durch SWN unter Plombenverschluss genommen werden, um Manipulationen auszuschließen.

- (9) 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. SWN ist berechtigt, die Kundenanlage auf Geeignetheit und Einhaltung technischer Vorschriften zu überprüfen.
- (10) SWN kann den Vertragsschluss von der Vorlage einer schriftlichen Vollmacht, des Mietvertrages und/oder des Personalausweises abhängig machen. SWN ist auch berechtigt, den Vertragsabschluss von der Zahlung eines Hausanschlusskosten-Betrages abhängig zu machen.
- (11) Im Übrigen gelten die Technischen Anschlussbedingungen (technische Richtlinien von SWN) für den Anschluss und den Betrieb von Hausverteilernetzen, die an das Breitbandversorgungsnetz angeschlossen werden. Das Funktionieren des Hausverteilernetzes ist Voraussetzung für das Angebot von Diensten. SWN behält sich daher vor, Anschlussanträge abzulehnen, wenn die Voraussetzungen nicht gegeben sind. SWN behält sich weiter vor, technische Richtlinien zu ändern oder zu ergänzen. Erforderlichenfalls kann SWN auch die Einhaltung von Bedingungen verlangen, die von den technischen Richtlinien abweichen. Zweifel über Auslegung und Anwendung der technischen Richtlinien hat der Kunde vor Beginn der Installationsarbeiten durch Rückfrage bei SWN zu klären.
- (12) Die Signalspannung wird nur für eigene Zwecke des Kunden mit dem notwendigen Signalpegel für eine Anschlussdose zur Verfügung gestellt. Eine Weiterleitung an Dritte ist unzulässig.

#### § 4 Leistungsumfang, -änderung und -einschränkung

- (1) SWN ermöglicht dem Kunden den Zugang zu ihrer bestehenden Kommunikations-Infrastruktur und der Nutzung ihrer Dienste soweit dies vertraglich vereinbart ist. Art und Umfang der vertraglichen Leistungen ergeben sich aus dem Auftragsformular, dem Multimediavertrag und den jeweiligen Leistungsbeschreibungen einschließlich der Multimedia-AGB und der Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie den jeweils geltenden Preislisten und der Vertragszusammenfassung gemäß § 54 TKG, soweit im Auftragsformular vereinbart.
- (2) Soweit SWN entgeltfreie Dienste und Leistungen erbringt, die ausdrücklich als unverbindlich bezeichnet werden und dementsprechend nicht zu den entgeltlichen Austauschleistungen zählen, können diese jederzeit mit oder ohne Vorankündigung eingestellt werden. Ein Minderungs-, Erstattungs- oder Schadensersatzanspruch ergibt sich daraus nicht.
- (3) Die Leistungsverpflichtung von SWN gilt vorbehaltlich richtiger und rechtzeitiger Selbstbelieferung mit Vorleistungen, soweit SWN mit der erforderlichen Sorgfalt ein kongruentes Deckungsgeschäft geschlossen hat und die nicht richtige oder nicht rechtzeitige Leistung nicht auf einem Verschulden von SWN beruht. Als Vorleistungen im Sinne dieses Absatzes gelten sämtliche benötigten Hardware- und Softwareeinrichtungen, -installationen oder sonstige technische Leistungen Dritter.
- (4) Leistungseinschränkungen infolge regelmäßig erforderlicher Wartungsarbeiten bleiben vorbehalten. SWN wird sich bemühen, Wartungsarbeiten auf ein geringes Maß zu reduzieren und sie so vorzunehmen, dass die Auswirkungen auf Umfang und Zeitdauer gering bleiben.
- (5) Bei der Bereitstellung/Inanspruchnahme von Diensten außerhalb der Bundesrepublik Deutschland können ausländische Gesetze, Verordnungen oder sonstige landesspezifische Besonderheiten oder übertragungstechnische Gegebenheiten dazu führen, dass der Vertrag nicht in der vorgesehenen Art und Weise durchgeführt werden kann bzw. Anpassungen des Multimediavertrages erforderlich werden.
- (6) SWN kann die Leistung verweigern, wenn es für SWN einen unverhältnismäßigen Aufwand bedeuten würde, die für die Leistung erforderlichen technischen Voraussetzungen zu schaffen und dies bei Vertragsschluss nicht vorhersehbar war. Eine solche Unverhältnismäßigkeit wird in der Regel angenommen, wenn der Aufwand mehr als 60 % über dem Entgelt für die Einrichtung der entsprechenden Leistung liegt (z. B. die Kosten für die Errichtung eines Anschlusses das einmalige Anschlussentgelt um mindestens 60 % übersteigen).
- (7) SWN wird unter den Voraussetzungen des § 275 BGB (Ausschluss der Leistungspflicht) von der Leistung frei und kann diese verweigern. SWN wird dann ohne Schadensersatzpflicht von der Leistung frei, sofern es den Eintritt des Ereignisses nicht zu vertreten hat.

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

- (1) Vom Kunden selbst betriebene Telekommunikationsendeinrichtungen und Empfangsgeräte sind so zu betreiben, dass Störungen anderer Kunden und störende Rückwirkungen auf Einrichtungen der SWN oder Dritter ausgeschlossen sind. Diese Einrichtungen haben den jeweils gültigen und einschlägigen telekommunikationsrechtlichen Normen, insbesondere dem § 73 TKG, zu entsprechen.
- (2) Nutzt und betreibt der Kunde solche eigenen Telekommunikationsendeinrichtungen, ist er ausschließlich selbst für deren ordnungsgemäßen Betrieb und deren Sicherheit und Störungsfreiheit verantwortlich. Dies bedeutet, dass der Kunde insbesondere selbst für die erforderlichen Einstellungen, Sicherheitsmerkmale und Updates zu sorgen hat. Nach den anerkannten Regeln der Technik und Sicherheit erfordert dies eine regelmäßige Information beim Hersteller der Endeinrichtungen über mögliche Updates und mögliche bekanntgewordene Sicherheitslücken. SWN weist ausdrücklich darauf hin, dass weder die Information über solche Sicherheitslücken, noch deren Beseitigung im Verantwortungsbereich von SWN liegen.
- (3) Der Kunde darf keine Instandhaltungs- und Änderungsarbeiten auf seinem Grundstück selbst oder von Dritten ausführen lassen. Hierzu gehört z. B. auch die Anschaltung einer Hausverteilanlage an den Übergabepunkt. Der Kunde 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.
- (4) 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 verbleibt beim Kunden. Die Kosten für den Austausch (Anfahrt, Lohn und Material) werden dem Kunden in Rechnung gestellt.
- (5) Der Kunde wird zudem darauf hingewiesen, dass er die missbräuchliche Nutzung durch Dritte zu vertreten hat, wenn er diese in zurechenbarer Weise ermöglicht hat und SWN keine Pflicht zum Hinweis auf einen möglichen Missbrauch trifft.
- (6) SWN wird dem Kunden die notwendigen Zugangsdaten und Informationen für den Anschluss von Telekommunikationsendeinrichtungen und die Nutzung der Telekommunikationsdienste in Textform unaufgefordert und kostenfrei zur Verfügung stellen.
- (7) Zur vorgenannten Information ist SWN gesetzlich verpflichtet. Diese Information bedeutet nicht, dass SWN dem Kunden die Nutzung eigener Telekommunikationsendeinrichtungen empfiehlt. Die vorgenannten Informationen beziehen sich auch nicht auf alle weiteren erforderlichen Sicherheitseinstellungen, die der Kunde in Abhängigkeit der von ihm genutzten Einrichtungen selbst vornehmen muss.
- (8) SWN empfiehlt den Kunden nur dann von dem Recht auf den Anschluss eigener Telekommunikationsendeinrichtungen, insbesondere eigener Router, Gebrauch zu machen, wenn der Kunde über den erforderlichen technischen Sachverstand verfügt und/oder diesen durch Dritte bereitstellt. Es obliegt alleine dem Kunden, selbst zu beurteilen, ob er vom Recht auf Betrieb eigener Telekommunikationsendeinrichtungen Gebrauch machen will. SWN wird diesen ermöglichen, ist aber für Folgen von Betrieb und Nutzung nicht verantwortlich.

#### § 6 Hardware-Überlassung

- (1) Je nach Vertragstyp/Produkt und Erfordernis benötigt der Kunde zur Nutzung der von SWN angebotenen Leistungen zusätzliche Hardware, die je nach Vertragstyp/Produkt von SWN lei- oder mietweise überlassen wird (im Folgenden auch „überlassene Hardware“ genannt). Der Kunde hat auch das Recht, die erforderlichen Telekommunikationseinrichtungen selbst zu stellen und zu betreiben (im Folgenden auch „kundeneigene Endeinrichtungen“ oder „eigene Telekommunikationseinrichtungen“ genannt). Bei der Nutzung kundeneigener Endeinrichtungen ist der Kunde alleine für die ordnungsgemäße Einrichtung, Funktion und Wartung verantwortlich und hat alle erforderlichen Sicherheitseinstellungen und Updates selbst vorzunehmen.

- (2) Überlassene Hardware (z.B. Genexis-Box, Fritz!Box, CI-Modul, SmartCard) verbleibt im Eigentum von SWN.
- (3) Nach Vertragsende ist der Kunde verpflichtet, überlassene Hardware einschließlich jeglichen Zubehörs auf eigene Kosten und eigene Gefahr innerhalb von 14 Tagen an SWN zurückzugeben. Kommt er dieser Verpflichtung nicht nach, hat er den Zeitwert gem. Absatz 7 zu ersetzen.
- (4) SWN ist berechtigt, für die überlassene Hardware eine Kaution zu verlangen. Nach ordnungsgemäßer Rückgabe bei Vertragsende ist die Kaution unverzinst zur Rückzahlung fällig.
- (5) SWN behält sich vor, überlassene Hardware jederzeit durch andere Geräte zu ersetzen sowie Software und Firmware zu aktualisieren. Der Kunde hat hierfür SWN entsprechenden Zugang zu gewähren. Davon abgesehen entstehen ihm hierdurch keine Kosten.
- (6) Der Kunde ist verpflichtet, SWN über Störungen ihres Eigentumsrechts an der überlassenen Hardware beispielsweise durch Pfändung, Beschädigung oder Verlust unverzüglich in Textform (§ 126b BGB) zu informieren. Hat der Kunde die Beeinträchtigung zu vertreten, kann SWN den Vertrag außerordentlich kündigen und Schadensersatz verlangen.
- (7) Der Kunde haftet für alle von ihm zu vertretenden Schäden an überlassener Hardware oder deren Verlust zum Netto-Neuwert. Bei einer Nutzungszeit von mehr als einem Jahr verringert sich der Erstattungsbetrag pro abgelaufenem Vertragsjahr um 15 Prozent des Netto-Neuwertes. Dem Kunden bleibt der Nachweis eines geringeren Schadens unbenommen.
- (8) Um die störungsfreie Funktion zu gewährleisten, darf der Kunde nur Anlagen und Material verwenden, welches den allgemein anerkannten Regeln der Technik bzw. dem Produktsicherheitsgesetz entspricht. Auskunft hierüber gibt z. B. das VDE- oder GS-Zeichen. Der Kunde verpflichtet sich, überlassene Hardware in regelmäßigen Abständen auf erkennbare Funktionssicherheit zu prüfen und diese bei Beeinträchtigungen (z. B. Fehler am Netzstecker, ungewöhnliche Geräusche eines Trafos usw.) von einem qualifizierten Fachmann prüfen zu lassen. Ist nach der Bedienungsanleitung ein regelmäßiger Service erforderlich, hat der Kunde diesen auf eigene Kosten und eigene Verantwortung vorzunehmen.
- (9) Der Kunde hat zudem als Beistellungs- und Mitwirkungspflicht sichere Umgebungsbedingungen zu gewährleisten (z.B. Schutz gegen Wasser und Feuchtigkeit, Kälte unter 5 Grad und Hitze über 40 Grad, extremen Schmutz und Staub sowie baulicher Schutz [Raum mit verschließbarer Tür] gegen unberechtigten Zugriff Dritter). Der Kunde ist zudem dafür verantwortlich, in zumutbarem Maße die IT-Sicherheit (insbesondere durch Passwortschutz, Verschlüsselung des WLAN usw.) gegen missbräuchliche Zugriffe Dritter zu gewährleisten. Er hat jede Nutzung zu vertreten, die er in zurechenbarer Weise unter Verstoß gegen die vorgenannten Verpflichtungen ermöglicht.

## § 7 Voraussetzung für die Leistungserbringung

- (1) Voraussetzung für die Leistungserbringung ist ein Hausanschluss gemäß nachfolgenden Hausanschluss-AGB sowie eine vom gewählten Produkt abhängige Innenhausverkabelung (Verkabelung vom Hausübergabepunkt bis zur Anschlussdose). Erfordert die Nutzung weitere Endeinrichtungen und nimmt der Kunde die von SWN angebotenen nicht in Anspruch, ist weitere Nutzungsvoraussetzung, dass der Kunde erforderliche Endgeräte selbst stellt, ordnungsgemäß einrichtet und wartet, siehe auch § 6 Abs. 1.
- (2) Ist für den Hausanschluss selbst, die Hausinstallation oder den Leitungsverlauf im Gebäude eine Gestattung des Berechtigten (z.B. Hauseigentümer, Miteigentümer, Wohnungsverwaltung) erforderlich, hat der Kunde diese einzuholen. SWN stellt die notwendigen Formulare für den Abschluss entsprechender Grundstücksnutzungsverträge zur Verfügung.
- (3) Alle Leistungen von SWN sind davon abhängig, dass der Kunde für die im räumlichen Verantwortungsbereich des Kunden durch SWN aufgestellten Geräte und/oder die dem Kunden durch SWN zur Leistungserbringung überlassenen Geräte mit Strom nach den deutschen Normen versorgt.

## § 8 Leistungstermine und Fristen

- (1) Termine und Fristen für den Beginn der Dienste sind nur verbindlich, wenn SWN diese schriftlich bestätigt und der Kunde rechtzeitig alle in seinem Einflussbereich liegenden Voraussetzungen zur Ausführung der Dienste durch SWN geschaffen hat, so dass SWN den betroffenen Dienst zum angegebenen Zeitpunkt erbringen kann. Ohne ausdrückliche Erwähnung sind auch verbindliche Termine keine sogenannten „Fix-Termine“ im rechtlichen Sinne, bei denen die Leistung nur zu dem bestimmten Zeitpunkt erfolgen kann.
- (2) Werden Dienste aufgrund der fehlenden Mitwirkung des Berechtigten gemäß § 7 Abs. 2 nicht innerhalb von sechs Monaten nach Unterzeichnung des Multimediavertrages bereitgestellt, ist der Kunde berechtigt, nach Anzeige in Textform (§ 126b BGB) gegenüber SWN und erfolgloser Nachfristsetzung von mindestens 14 Tagen vom Vertrag zurückzutreten.
- (3) Gerät SWN in Leistungsverzug, ist der Kunde nach Mahnung und erfolgloser Nachfristsetzung von mindestens 14 Tagen zur Kündigung berechtigt.
- (4) Unvorhersehbare, unvermeidbare und außerhalb des Einflussbereiches von SWN liegende und von SWN nicht zu vertretende Ereignisse („höhere Gewalt“), die die Leistung von SWN unmöglich machen oder unzumutbar erschweren, entbinden SWN für ihre Dauer von der Pflicht zur rechtzeitigen Leistung. Zu den Ereignissen höherer Gewalt zählen insbesondere Krieg, Naturkatastrophen, Pandemien, Streik, Aussperrung, behördliche Anordnung, der Ausfall von Kommunikationsnetzen und Gateways anderer Betreiber, Störungen im Bereich der Dienste eines Leitungsanbieters usw., auch wenn sie bei Lieferanten oder Unterauftragnehmern von SWN oder deren Unterlieferanten, Unterauftragnehmern beziehungsweise bei den von SWN autorisierten Betreibern von Subknoten- Rechnern (POPs) eintreten. Sie berechtigen SWN, die Leistung um die Dauer der Behinderung, zuzüglich einer angemessenen Anlaufzeit, hinauszuschieben. Bei Andauer von mehr als zehn Tagen ist jede Partei berechtigt, den Vertrag zu kündigen. Für die Dauer der Beeinträchtigung entrichtete Entgelte sind von SWN zu erstatten.

## § 9 Zahlungsbedingungen/Zahlungsverzug

- (1) Die jeweils gültigen Entgelte für Dienste und sonstige Leistungen ergeben sich aus der mit dem Kunden vereinbarten Preisliste unter Beachtung der Änderungsrechte.
- (2) SWN stellt dem Kunden die vertraglich vereinbarten Dienste und sonstigen Leistungen zu den vereinbarten Konditionen in Rechnung; sie umfassen sowohl den Grundpreis als auch die angefallenen nutzungsabhängigen (variablen) Entgelte, soweit diese für die betroffenen Dienste erhoben werden.
- (3) Die Rechnungsstellung erfolgt grundsätzlich monatlich für den Vormonat, sofern im Vertrag nichts anderes bestimmt ist. Ist das Entgelt für Teile eines Kalendermonats zu entrichten, so wird dieses taggenau berechnet. Leistungen für die Erstellung von Hausanschlüssen werden mit baulicher Fertigstellung des Anschlusses abgerechnet, unabhängig von der Möglichkeit der tatsächlichen Nutzung (Kündigungsfristen Voranbieter pp.).
- (4) Die vereinbarten Entgelte sind monatlich bargeldlos zu zahlen und werden mit Zugang der Rechnung in voller Höhe zur Zahlung fällig und sind innerhalb von zehn Kalendertagen zu zahlen. Sofern der Kunde ein SEPA-Lastschriftmandat erteilt hat, werden die Entgelte vom Konto des Kunden abgebucht. Die Abbuchung erfolgt nicht vor Ablauf von zehn Kalendertagen nach Rechnungsdatum. Soweit der Kunde kein Lastschriftmandat erteilt hat, muss der Rechnungsbetrag SWN spätestens zehn Kalendertage nach Rechnungsdatum gutgeschrieben sein.
- (5) Hat der Kunde ein Lastschriftmandat erteilt, ist er verpflichtet, für ausreichende Kontodeckung bei Abbuchung Sorge zu tragen. Im Falle der Kontounterdeckung hat er die Kosten der Rücklastschrift zu tragen. SWN ist berechtigt, bei Rückgabe der Lastschrift den Bankeinzug einzustellen.
- (6) Durch Zahlungsverzug entstandene Mahnkosten werden pro Mahnung pauschal mit 3,00 Euro berechnet. Dem Kunden bleibt der Nachweis eines geringeren, SWN der Nachweis eines höheren Schadens vorbehalten. Bei Zahlungsverzug des Kunden ist SWN berechtigt, Verzugszinsen in Höhe von fünf Prozentpunkten pro Jahr über dem Basiszinssatz gem. § 247 BGB zu berechnen. Ist der Kunde kein Verbraucher, betragen die Verzugszinsen acht Prozentpunkte über dem Basiszinssatz. Die Geltendmachung weiteren Schadens bleibt SWN vorbehalten.



- (7) Wird SWN nach Vertragsabschluss eine wesentliche Verschlechterung der Vermögensverhältnisse des Kunden bekannt oder gerät der Kunde wiederholt oder mit mehreren Monatszahlungen in Zahlungsverzug, ist SWN berechtigt, Leistungen nur gegen Vorauszahlung zu erbringen. Gerät der Kunde mit der Vorauszahlung in Verzug, kann SWN unbeschadet weiterer Rechte den Vertrag kündigen.
- (8) Rückerstattungsansprüche des Kunden, z. B. aufgrund von Überzahlungen, Doppelzahlungen etc. werden dem Rechnungskonto des Kunden unverzinst gutgeschrieben oder ihm unbar erstattet.
- (9) Gegen Ansprüche von SWN kann der Kunde nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Ansprüchen aufrechnen. Dem Kunden steht ein Zurückbehaltungsrecht nur insoweit zu, als sein Gegenanspruch auf demselben Vertragsverhältnis beruht.
- (10) Die unaufgeforderte Rückgabe überlassener Hardware vor Vertragsende entbindet den Kunden nicht von der Pflicht zur Zahlung jedweden Entgelts.

#### § 10 Rechnungsstellung für Drittanbieter

- (1) Soweit SWN eine Rechnung erstellt, die auch Entgelte für interpersonelle Rufnummerngebundene Dienste anderer Anbieter beinhaltet, behält sich SWN vor, die Abrechnung der Nutzung von Servicrufnummern 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 die gemäß § 62 Abs. 2 TKG erforderlichen Angaben.
- (3) Zahlt der Kunde die Gesamthöhe der 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. 36 TKG sperren, soweit dies technisch möglich ist. Die Kosten für die Sperrung oder Freischaltung eines Rufnummernbereiches kann der gültigen Preisliste entnommen werden.

#### § 11 Beanstandung von Rechnungen

- (1) Beanstandet der Kunde eine Abrechnung, so muss dies schriftlich innerhalb einer Frist von acht Wochen nach Zugang der Rechnung gegenüber SWN erfolgen. Zur Fristwahrung genügt die rechtzeitige Absendung (Datum des Poststempels). Die Unterlassung rechtzeitiger Beanstandungen gilt als Genehmigung. SWN wird den Kunden in der Rechnung auf die Folgen einer unterlassenen rechtzeitigen Beanstandung besonders hinweisen. Gesetzliche Ansprüche des Kunden nach Fristablauf bleiben unberührt, soweit SWN die Überprüfung der Beanstandung datenschutzrechtlich möglich ist.
- (2) Der Kunde kann innerhalb von acht Wochen nach Zugang der Rechnung verlangen, dass ihm ein Entgeltnachweis und das Ergebnis einer technischen Prüfung vorgelegt werden. Erfolgt diese Vorlage nicht binnen acht Wochen nach der Beanstandung, so wird die mit der Abrechnung geltend gemachte Forderung erst mit der verlangten Vorlage des Entgeltnachweises und des Ergebnisses der technischen Prüfung fällig.
- (3) Wird die technische Prüfung später als zwei Monate nach der Beanstandung des Kunden abgeschlossen, so wird widerleglich vermutet, dass das von 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 Durchschnittsberechnung nach § 10 Ziffer Abs. 3 dieser AGB, 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 deutlich hervorgehoben hinweisen.
- (6) Der Kunde ist auch zum Ausgleich aller Entgelte für Leistungen verpflichtet, die durch die befugte und unbefugte Nutzung der Leistungen durch Dritte entstanden sind, es sei denn, der Kunde weist nach, dass er diese Nutzung nicht zu vertreten hat.

#### § 12 Zugangssperre

- (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 mindestens dreimalig mit Zahlungsverpflichtungen in Verzug ist und die Höhe der Zahlungsverpflichtungen mindestens 100,00 Euro beträgt 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 100,00 Euro bleiben die nicht titulierten Forderungen außer Betracht, die der Kunde form-, fristgerecht und schlüssig begründet beanstandet hat, es sei denn, der Kunde wurde zuvor zur vorläufigen Zahlung eines Durchschnittsbetrags aufgefordert und zahlte diesen binnen zwei Wochen nicht. Die Berechnung des Durchschnittsbetrages richtet sich nach § 61 Abs. 4 TKG.
- (2) Im Übrigen darf SWN eine Sperrung nur durchführen, wenn der begründete Verdacht einer missbräuchlichen Nutzung bzw. einer Manipulation durch Dritte besteht. Der Missbrauch bzw. eine Manipulation des Anschlusses durch Dritte wird vermutet, wenn im Vergleich zu den vorangegangenen sechs Abrechnungszeiträumen besondere Steigerung des Verbindungsaufkommens auch die Höhe der Entgeltforderung in besonderem Maße ansteigt und Tatsachen die Annahme rechtfertigen, dass der Kunde diese Entgeltforderung beanstanden wird oder 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 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 im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen sperren (Vollsperrung).
- (4) Der Kunde bleibt auch im Fall der Sperrung verpflichtet, die nutzungsunabhängigen Entgelte zu bezahlen. Sperrkosten können dem Kunden entsprechend der aktuell gültigen Preisliste in Rechnung gestellt werden.
- (5) Bei einem Verstoß des Kunden gegen § 16 Abs. 11 bis 18 dieser AGB ist SWN zur Sperrung seiner Leistungen berechtigt, bis der Kunde Abhilfe geschaffen und den rechtmäßigen Zustand wiederhergestellt hat.
- (6) Besteht ein begründeter Verdacht für einen Verstoß gegen § 16 Abs. 13 bis 18 dieser 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 Sperrung 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 rechtswidrige Information entfernt oder der Kunde den Verdacht der Rechtswidrigkeit entkräftet hat.

- (7) Schafft der Kunde keine Abhilfe im Fall von Abs. 5 oder 6 oder gibt er im Fall von Absatz 6 keine Stellungnahme ab, ist SWN nach angemessener Fristsetzung und Androhung der Löschung und fristlosen Kündigung berechtigt, den Vertrag fristlos zu kündigen und die gegen § 16 Abs. 13 bis 18 dieser AGB verstößenden Informationen zu löschen.

### § 13 Elektronische Rechnung / Papierrechnung / Einzelverbindungsachweis

- (1) Monatliche Rechnungen werden dem Kunden nach Wahl in Papierform oder in unsignierter elektronischer Form zur Verfügung gestellt. Die Rechnung in elektronischer Form wird dem Kunden spätestens am 15. Kalendertag eines jeden Monats für den Vormonat im Kundenportal zum verschlüsselten Abruf in einem passwortgeschützten Bereich bereitgestellt. Die Nutzung des Kundenportals bedingt die Akzeptanz von Cookies durch den Kunden. Der Rechnungsabruf über das Kundenportal erfolgt über Kundenlogin und Kundenpasswort, die dem Kunden in Textform vor der ersten Nutzung mitgeteilt werden. Wird eine elektronische Rechnung vereinbart, werden auch eventuell vereinbarte Einzelverbindungsachweise elektronisch zur Verfügung gestellt.
- (2) Auf Verlangen des Kunden erstellt SWN im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben über zukünftige Leistungen eine nach Einzelverbindungen aufgeschlüsselte Rechnung (Einzelverbindungsachweis), die zumindest die Angaben enthält, die für eine Nachprüfung der Teilbeträge der Rechnung erforderlich sind.

### § 14 Bonitätsprüfung

- (1) SWN ist berechtigt, bei der für den Wohnsitz des Kunden zuständigen Schufa-Gesellschaft (Schutzgemeinschaft für allgemeine Kreditsicherung) oder anderen vergleichbaren Auskunfteien Auskünfte einzuholen. SWN ist ferner berechtigt, den Auskunfteien Daten des Kunden aufgrund nicht vertragsgemäßer Abwicklung (z. B. beantragter Mahnbescheid 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. Die Informationen gemäß Art.14 der EU-Datenschutzgrundverordnung, zu der bei SWN stattfindenden Datenverarbeitung findet der Kunde unter [www.giga5.de](http://www.giga5.de).

### § 15 Regelungen zum Anbieterwechsel

- (1) Im Falle des Wechsels zu einem anderen Anbieter von Telekommunikationsleistungen hat SWN als abgebendes Unternehmen ab Vertragsende bis zur bis zum Ende der Leistungspflicht einen Vergütungsanspruch in Höhe der ursprünglich vereinbarten Vertragsbedingungen. Die gesetzliche Leistungspflicht endet zu dem Zeitpunkt, an dem sichergestellt ist, dass die vertraglichen und technischen Voraussetzungen für die Nutzung der Rufnummer des Kunden im Netz des neuen, aufnehmenden Anbieters vorliegen. Nach Vertragsende reduziert sich Entgeltanspruch um 50 %, es sei denn, SWN als abgebendes Unternehmen weist nach, dass der Kunde die Verzögerung zu vertreten hat. Die diesbezügliche Abrechnung erfolgt durch SWN taggenau.
- (2) Entschädigungsregelungen für jeden Arbeitstag der Unterbrechung und für einen versäumten Kundendienst- oder Installationstermin, den der Kunde nicht zu vertreten hat, werden im Auftragsformular, der Vertragszusammenfassung oder der Leistungsbeschreibung geregelt.

### § 16 Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

- (1) Der Kunde hat SWN unverzüglich Änderungen aller im Auftrag angegebenen personenbezogenen Daten wie Name und Wohnsitz mitzuteilen. Im Falle des Umzuges und damit verbundener vorzeitiger Kündigung ist er verpflichtet, SWN zwecks Berechnung bzw. Überprüfung der Kündigungsfrist den Zeitpunkt des Umzuges durch eine Meldebescheinigung nachzuweisen.

- (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. Bei einer Störungsmeldung hat der Kunde alle Maßnahmen zu treffen, die eine Feststellung der Mängel oder Schäden und ihrer Ursachen ermöglichen oder die Beseitigung der Störung erleichtern und beschleunigen.

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

- a) SWN unverzüglich über Änderungen der vertraglichen Grundlage (bspw. Änderung der Nutzung als Verbraucher in anderweitige, z.B. gewerbliche oder freiberufliche 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) den anerkannten und aktuellen Grundsätzen der Datensicherheit insbesondere nach der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO), dem Bundesdatenschutzgesetz (BDSG), nach dem Telemediengesetz (TMG), dem Telekommunikations-Telemedien-Datenschutzgesetz (TTDSG) und dem TKG Rechnung zu tragen und diese zu befolgen;

- f) nach Abgabe einer Störungsmeldung SWN die durch die Überprüfung seiner Einrichtungen tatsächlich entstandenen Aufwendung nach dem tatsächlichen Material- und Zeitaufwand entsprechend der jeweils gültigen Preisliste von SWN in Rechnung zu stellen, wenn und soweit sich nach der Prüfung herausstellt, dass eine Störung im Verantwortungsbereich des Kunden vorlag.

- (4) Soweit für die betreffende Leistung von SWN die Installation eines separaten Übertragungsweges oder Systems oder sonstige Maßnahmen erforderlich sind, wird der Kunde SWN bzw. ihren Erfüllungsgehilfen die Vornahme dieser Installationen und Maßnahmen nach Absprache eines geeigneten Termins während der üblichen Geschäftszeiten ermöglichen und auf eigene Kosten die dafür erforderlichen Voraussetzungen in seinen Räumen schaffen.

- (5) 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 Netzes von SWN 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.

- (6) 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 „Anrufweiterrichtung“ sicherzustellen, dass die Anrufe nicht zu einem Anschluss weitergeleitet werden, bei dem ebenfalls das Leistungsmerkmal „Anrufweiterrichtung“ aktiviert ist. Der Kunde stellt sicher, dass der Inhaber dieses Anschlusses, zu dem die Anrufe weitergeleitet werden, mit der Anrufweiterrichtung einverstanden ist;

- c) den Beauftragten von SWN den Zutritt zu seinen Räumen jederzeit zu gestatten, soweit dieses für die Prüfung der technischen Einrichtungen, zur Wahrnehmung sonstiger Rechte und Pflichten, nach den AGB, insbesondere zur Ermittlung tariflicher Bemessungsgrundlagen oder SWN zustehender Benutzungsentgelte erforderlich ist.

- (7) Verstößt der Kunde gegen die in Abs. 5 und 6 genannten Pflichten oder in schwerwiegender Weise gegen andere in diesen AGB ausdrücklich aufgeführte Pflichten, ist SWN berechtigt, das Vertragsverhältnis ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen.

- (8) Der Kunde ist verpflichtet sicherzustellen, dass jederzeit alle zu seinem Haushalt gehörenden Mitbenutzer des Anschlusses darüber informiert sind, dass dem Kunden mit dem Einzelbindungsnachweis deren Verkehrsdaten bekannt gegeben werden.
- (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) Soweit im Einzelfall nichts Anderweitiges schriftlich vereinbart worden ist, darf der Internet-Zugang nur von Haushaltsangehörigen des Kunden genutzt werden. Insbesondere darf der Internetzugang nicht zum Angebot von Telekommunikationsdiensten für die Öffentlichkeit genutzt werden.
- (12) Der Kunde ist verpflichtet, keine rechtswidrigen Informationen zu verbreiten. Insbesondere dürfen auf der Homepage oder in E-Mails keine Inhalte oder Informationen enthalten sein, die den gesetzlichen Vorschriften des Strafgesetzbuches (StGB), Jugenschutzgesetzes (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
- durch Androhen von Straftaten den öffentlichen Frieden stören (§ 126 StGB);
  - volksverhetzend oder die als Anleitung zu einer Straftat geeignet sind (§§ 130, 130a StGB);
  - gewaltdarstellend sind (§ 131 StGB);
  - zum Verbrechen der Aggression aufstacheln (§ 80a StGB);
  - Sexualstraftaten zum Gegenstand bzw. Inhalt der Darstellung haben;
  - oder in anderer Weise rechtswidrig sind oder gegen den Kodex der „Freiwillige Selbstkontrolle Multimedia e.V.“ oder gegen den Kodex Deutschland für Telekommunikation und Medien des DVTM verstoßen. Das Verbot umfasst auch das Heraufladen von Daten auf den Server, die einen Virus enthalten oder in anderer Weise infiziert sind.
- (13) Das in Absatz 12 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 strafrechtlichen Verfolgung und einer zivilrechtlichen Verantwortung aussetzt.
- (14) Genauso ist es dem Kunden verboten, rechtswidrige Informationen vom Server herunterzuladen.
- (15) 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.
- (16) Außerdem ist es dem Kunden verboten, E-Mails, die nicht an ihn adressiert sind, abzufangen oder dieses zu versuchen.
- (17) 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.
- (18) Der Kunde ist verpflichtet, bei der Aufklärung von Angriffen Dritter auf das System von SWN mitzuwirken, soweit diese Mitwirkung erforderlich ist.
- (19) Der Kunde hat seinen Verpflichtungen zur Registrierung, Anmeldung, Beantragung von Genehmigungen oder Gerätezulassung umgehend nachzukommen.
- (20) 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, dieser AGB und der Ergänzenden AGB hinzuweisen. Andernfalls gilt Absatz 7 entsprechend.
- (21) Verstößt der Kunde in schwerwiegender Weise gegen die in diesen AGB ausdrücklich aufgeführten Pflichten, ist SWN berechtigt, das Vertragsverhältnis mit sofortiger Wirkung zu kündigen.
- (22) 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.
- (23) Stellt der Kunde einen unbefugten oder missbräuchlichen Zugriff auf seinen Netzzugang fest, so hat er dies SWN unverzüglich mitzuteilen.
- (24) Die Anbindung von WLAN-Geräten (Wireless-LAN-Geräte) an den Netzzugang von SWN zur schnurlosen Anbindung von PCs, Laptops etc. ist nur zulässig, wenn der Kunde durch die Verwendung eines entsprechenden Verschlüsselungssystems wie z.B. WPA2 sicherstellt, dass dieser WLAN-Zugang nicht Dritten, ausgenommen Personen im Sinne des § 16 Abs. 8 dieser AGB, zugänglich macht wird.
- (25) Ändert sich die Nutzungsart des Anschlusses gem. Abs. 3 a) und unterlässt der Kunde die Mitteilung der gewerblichen oder freiberuflichen Nutzung, ist SWN berechtigt, die Zustimmung zu einem Produktwechsel zu einem Geschäftskundenprodukt zu verlangen. Stimmt der Kunde dem nicht zu, ist SWN berechtigt, das Vertragsverhältnis mit sofortiger Wirkung zu kündigen.

#### § 17 Fair Usage-Klausel

- (1) Nimmt der Kunde die von SWN angebotene Sprachtelefonie-Flatrate in Anspruch, ist er mit Rücksicht auf alle anderen Teilnehmer der SWN-Infrastruktur verpflichtet, diese maßvoll (Fair Usage) zu nutzen. Davon kann ausgegangen werden, wenn der Kunde die SWN-Infrastruktur nicht durch extrem überdurchschnittliches Nutzungsverhalten hinaus belastet. Dieses ist gegeben, wenn ein Kunde das monatliche Callvolumen nicht um mehr als einhundert Prozent des Callvolumens überschreitet, das sich als durchschnittliches Callvolumen aus der SWN-Privatkundengruppe ergibt, die sich vom Callvolumen in den oberen dreißig Prozent befinden.
- (2) Der Kunde ist verpflichtet, die Flatrate bzw. das Sonderprodukt nicht missbräuchlich zu nutzen. Missbräuchlich ist eine Nutzung insbesondere, wenn der Kunde Internetverbindungen über geografische Einwahlnummern oder sonstige Datenverbindungen aufbaut, und auf diese Weise die Inrechnungstellung der Internetnutzung durch SWN vermeidet, Anrufweiterleitungen oder Rückrufaktionen einrichtet oder Verbindungsleistungen weiterveräußert bzw. über das sozialadäquat übliche Nutzungsmaß hinaus verschenkt, die Flatrate bzw. das Sonderprodukt für die Durchführung von massenhafter Kommunikation wie beispielsweise Fax Broadcast, Call Center oder Telemarketing nutzt.
- (3) Im Falle der übermäßigen (Abs. 1) oder missbräuchlichen (Abs. 2) Nutzung der Flatrate oder eines Sonderproduktes durch den Kunden ist SWN berechtigt, die Flatrate oder das Sonderprodukt außerordentlich zu kündigen und für die missbräuchliche Inanspruchnahme Leistungen in der Höhe zu berechnen, wie sie anfallen würden, wenn der Kunde keine Flatrate oder Sonderprodukt von SWN abonniert hätte. SWN ist darüber hinaus berechtigt, den Anschluss gemäß den gesetzlichen Regelungen zu sperren oder fristlos zu kündigen.

#### § 18 Leistungsumfang E-Mail-Postfach

- (1) Für den Fall der Vereinbarung im Auftragsformular zwischen SWN und dem Kunden stellt SWN E-Mail-Postfächer auf einem Mailserver zu den in der Leistungsbeschreibung aufgeführten technischen Bedingungen zur Verfügung.
- (2) Durch den Kunden versehentlich gelöschte E-Mails werden durch SWN nicht wiederhergestellt.
- (3) Der Kunde hat in seine E-Mail-Postfächer eingehende Nachrichten in regelmäßigen Abständen abzurufen. Sollte der Kunde über einen Zeitraum von 90 Tagen aus einem E-Mail-Postfach keine E-Mails herunterladen, ist SWN berechtigt, dieses E-Mail-Postfach für den Empfang zu deaktivieren. Eine Neu-



aktivierung über die technische Hotline von SWN ist möglich. Der Kunde erhält keine Mitteilung. SWN behält sich zudem vor, E-Mails aus einem E-Mail-Postfach und/oder gespeicherte Adressdaten und sonstige Daten des Kunden nach sechs Monaten Inaktivität zu löschen. Gelöschte E-Mails werden nicht wiederhergestellt.

- (4) Zum Versenden von E-Mails benötigt der Kunde ein E-Mail-Programm, das über das SMTP-Protokoll E-Mails an einen SMTP-Server übertragen kann. E-Mails werden bis zu einer in der Leistungsbeschreibung genannten Größe transportiert, sofern die empfangende Stelle E-Mails dieser Größenordnung akzeptiert.
- (5) Der Zugang erfolgt mittels des persönlichen Benutzernamens sowie des dazugehörigen Kennworts. SWN unterstützt die unverschlüsselte und die verschlüsselte Übertragung zum Server.
- (6) Der E-Mail-Service von SWN verfügt, sofern dieser durch den Kunden bei SWN aktiviert wird, über einen Antispam-Filter. Dieser kann vom Kunden konfiguriert werden. Es wird jede eingehende E-Mail anhand von Bewertungsregeln von einem Antispam-System analysiert. Das Ergebnis der Analyse wird in einer so genannten X-Header-Zeile dokumentiert und kann von diversen Mail-Clients und Mailservern ausgewertet werden. Der Kunde hat die Möglichkeit, über einen Antispam-Filter erkannte Spam-Mails in einen Unterordner zu verschieben oder unwiderruflich zu löschen.
- (7) Sofern vom Kunden gebucht, scannt das Mailsystem eingehende E-Mails des Kunden mit einem Virens Scanner. Die Virenerkennung beschränkt sich auf die den eingesetzten Virens Scannern bekannten Viren und Dateiformaten. Die Virendatenbank zur Erkennung von E-Mail-Viren wird regelmäßig aktualisiert.
- (8) Durch das Abonnement des von SWN angebotenen Virenschutzprogramms stimmt der Kunde der elektronischen Prüfung der eingehenden E-Mails inklusive Anhänge auf Viren zu. Vermeintlich virenbehaftete E-Mails werden von SWN separiert abgelegt. Der Kunde erhält per E-Mail einen Hinweis auf den Eingang einer solchen E-Mail sowie die Möglichkeit, diese auf eigene Gefahr abzurufen. Vor diesem Hintergrund hat insbesondere der Kunde für eine aktuelle Sicherung seiner Daten Sorge zu tragen.
- (9) Der Kunde ist berechtigt, selbst über das Webmail Nachrichtenfilter zu definieren, die bei jeder eingehenden E-Mail ausgeführt werden. Mögliche Nachrichtenfilter-Aktionen sind das Sortieren in Unterordner, das Weiterleiten an eine angegebene E-Mail-Adresse und das Verwerfen von E-Mails. Mögliche Nachrichtenfilter-Bedingungen sind die Abfrage der Standard-Kopfzeilen des enthaltenen Textes der E-Mail sowie weitere spezielle Kopfzeilen.
- (10) SWN ermöglicht dem Kunden, die eingehenden E-Mails an die vom Kunden angegebene E-Mail-Adresse weiterzuleiten. Die Einstellung einer Weiterleitung erfolgt durch den Kunden über das Webmail. Zusätzlich kann auf Wunsch des Kunden eine lokale Kopie der Nachricht abgelegt werden bzw. die Kopie der lokalen Mail weitergeleitet werden.
- (11) Der Kunde ist berechtigt, selbst über das Webmail eine „Automatische Beantwortung“ (Autoresponder) für sein Postfach einzurichten. Bei einer eingehenden E-Mail wird automatisch eine Antwort-Mail an den Sender versendet.
- (12) Jeder Zugriff auf den SMTP-Server wird registriert und gesichert. Bei diesen Zugriffen werden der Absender sowie die Empfänger, die Größe der E-Mail und andere protokollrelevante Daten gesichert. Die Empfangsquittierung des empfangenden SMTP-Servers wird ebenfalls gesichert. Die Daten werden als Qualitätsnachweise verstanden und über einen angemessenen Zeitraum gesichert.
- (13) Wurde von Seiten des Kunden versucht, eine E-Mail an einen Empfänger zu versenden, dessen Domain nicht bekannt ist, so wird vom SMTP-Server eine E-Mail an den Absender gesendet, die über die Unzustellbarkeit informiert. Voraussetzung dafür ist, dass die Absenderadresse im E-Mail-Programm des Kunden korrekt eingerichtet ist. Wurde von Seiten des Kunden versucht, eine E-Mail an einen Empfänger zu versenden, dessen Empfängeradresse nicht bekannt ist, so obliegt es der Verwaltung der adressierten Domain, ob eine entsprechende Meldung versendet wird, die über die Unzustellbarkeit informiert.

## § 19 Eigentum von SWN

- (1) Für den Fall der Vereinbarung im Auftragsformular zwischen SWN und dem Kunden stellt SWN E-Mail-Postfächer auf einem Mailserver zu den in der Leistungsbeschreibung aufgeführten technischen Bedingungen zur Verfügung.
- (2) Der Kunde hat sicherzustellen, dass SWN bei Vertragsende sämtliche Service- und Technikrichtungen entfernen kann, sofern nicht schutzwürdige Interessen Dritter entgegenstehen.

## § 20 Nutzungen durch Dritte

- (1) Ein gewerblicher Wiederverkauf ist nur nach ausdrücklicher schriftlicher Genehmigung durch SWN gestattet.
- (2) Wird ein gewerblicher Wiederverkauf gestattet, hat der Kunde diese ordnungsgemäß in die Nutzung der Dienste einzuweisen. Wird die Nutzung nicht gestattet, ergibt sich daraus kein Minderungs-, Erstattungs- oder Schadensersatzanspruch für den Kunden.
- (3) Der Kunde ist auch zum Ausgleich aller Entgelte für Leistungen verpflichtet, die durch die befugte oder unbefugte Nutzung der Leistungen durch Dritte entstanden sind, wenn und soweit er diese Nutzung zu vertreten hat.

## § 21 Verfügbarkeit der Dienste/Gewährleistung

- (1) SWN wird Störungen von Diensten und technischen Einrichtungen nach Maßgabe des vereinbarten Servicelevels überprüfen und im vereinbarten Zeitrahmen beseitigen.
- (2) SWN unterhält eine Hotline für Störungsmeldungen des Kunden.
- (3) Hält eine erhebliche, nicht von § 57 Abs. 4 TKG umfasste Behinderung eines oder mehrerer oder aller Dienste, die im Verantwortungsbereich von SWN liegt, ist der Kunde berechtigt, die monatlichen Entgelte für den Zeitraum der Behinderung entsprechend zu mindern. Eine erhebliche, nicht von § 57 Abs. 4 TKG umfasste Behinderung liegt vor, wenn
  - a) der Kunde aus Gründen, die er nicht zu vertreten hat, nicht mehr auf die SWN-Infrastruktur zugreifen und dadurch die vereinbarten Dienste nicht mehr nutzen kann;
  - b) die Nutzung der vereinbarten Dienste insgesamt wesentlich erschwert ist beziehungsweise die Nutzung einzelner der vereinbarten Dienste unmöglich wird oder vergleichbaren Beschränkungen unterliegen.
- (4) SWN gewährleistet über die in der Leistungsbeschreibung aufgeführten Verfügbarkeiten hinaus nicht den jederzeitigen ordnungsgemäßen Betrieb bzw. die ununterbrochene Nutzbarkeit der Leistungen und des Netzzugangs z. B. wegen nicht SWN gehörenden Infrastrukturen. Insbesondere gewährleistet SWN nicht die Nutzung von Diensten, soweit die technische Ausstattung des Kunden hierfür nicht ausreichend ist.
- (5) SWN hat keinen Einfluss auf die Übertragung der Daten im Internet. Insoweit ergibt sich auch keine Verantwortlichkeit von SWN für die Übertragungsleistungen (Geschwindigkeit, Fehlerfreiheit und Verfügbarkeit).
- (6) 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) Soweit für die Erbringung der Leistungen von SWN Übertragungswege von Dritten zur Verfügung gestellt werden müssen, übernimmt SWN keine Gewährleistung für die ständige Verfügbarkeit solcher Netze 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.
- (8) 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 nach dem tatsächlichen Material- und Zeitaufwand entsprechend der jeweils gültigen Preisliste von SWN in Rechnung zu stellen.

## § 22 Unterbrechung von Diensten

- (1) SWN ist berechtigt, einen Dienst zu unterbrechen, in der Dauer zu beschränken oder in sonstiger Weise zeit- beziehungsweise teilweise oder ganz einzustellen, soweit dies aus Gründen der öffentlichen Sicherheit, der Sicherheit des Netzbetriebes, zum Schutz vor Missbrauch der Dienste, der Aufrechterhaltung der Netzintegrität (insbesondere der Vermeidung schwerwiegender Störungen des Netzes, der Software oder der gespeicherten Daten), der Interoperabilität der Dienste, des Datenschutzes oder zur Vornahme betriebsbedingter oder technisch notwendiger Arbeiten erforderlich ist.
- (2) Unterbrechungen zur Durchführung von Servicemaßnahmen werden ohne Ankündigung durchgeführt, sofern diese während nutzungschwacher Zeiten vorgenommen werden und nach Einschätzung von SWN voraussichtlich nur zu einer kurzzeitigen Unterbrechung des Dienstes führen.
- (3) SWN ist berechtigt, einen Dienst aus abrechnungstechnischen Gründen ohne Ankündigung kurzzeitig zu unterbrechen.
- (4) Soweit ein Recht von SWN zur Unterbrechung des Dienstes besteht, werden die hierdurch verursachten Ausfallzeiten nicht als Ausfallzeiten bei der Berechnung der Verfügbarkeit mitgerechnet.

## § 23 Haftung und Haftungsbeschränkungen

- (1) Für Personenschäden haftet SWN bei Verschulden unbeschränkt.
- (2) Für sonstige Schäden haftet SWN, wenn der Schaden von SWN, ihren gesetzlichen Vertretern, Mitarbeitern oder Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht worden ist. SWN haftet darüber hinaus bei leicht fahrlässiger Verletzung wesentlicher Vertragspflichten („Kardinalspflichten“), begrenzt auf den vertragstypisch vorhersehbaren Schaden, höchstens jedoch mit einem Betrag von 12.500,00 Euro je Kunde.
- (3) Für fahrlässig verursachte Vermögensschäden, die sich nicht als Folge eines Personen- oder Sachschadens darstellen sowie im Falle der Verpflichtung zur Zahlung einer Entschädigung, die von SWN, ihren gesetzlichen Vertretern, Mitarbeitern oder Erfüllungsgehilfen verursacht wurden und die nicht auf Vorsatz beruhen, ist die Haftung von SWN gegenüber dem Kunden auf 12.500,00 Euro je Kunde beschränkt. Entsteht die Schadensersatzpflicht durch eine einheitliche Handlung oder ein einheitliches Schaden verursachendes Ereignis gegenüber mehreren Kunden und beruht dies nicht auf Vorsatz, so ist die Schadensersatzpflicht unbeschadet der Begrenzung in Satz 1 in der Summe auf 30 Millionen Euro begrenzt. Übersteigen die Schadensersatz- oder Entschädigungsverpflichtungen, die mehreren Geschädigten auf Grund desselben Ereignisses zu leisten sind, die Höchstgrenze, so wird der Schadensersatz in dem Verhältnis gekürzt, in dem die Summe aller Schadensersatzansprüche zur Höhe steht.
- (4) Die vorstehende Haftungsbeschränkung gilt nicht für Ansprüche auf Ersatz des Schadens, der durch den Verzug der Zahlung von Schadensersatz entsteht.
- (5) Soweit SWN aufgrund einer Vorschrift dem Kunden eine Entschädigung zu leisten hat oder dem Kunden nach den allgemeinen Vorschriften zum Schadensersatz verpflichtet ist, ist diese Entschädigung oder dieser Schadensersatz auf einen Schadensersatz nach vorstehendem Absatz anzurechnen; ein Schadensersatz nach vorstehendem Absatz ist auf die Entschädigung oder einen Schadensersatz nach den allgemeinen Vorschriften anzurechnen.
- (6) SWN haftet nicht für entgangenen Gewinn oder direkte oder indirekte Schäden bei Kunden oder Dritten, die dadurch entstehen, dass infolge höherer Gewalt oder infolge von Arbeitskämpfen SWN-Leistungen unterbleiben.
- (7) SWN haftet nicht für die über ihre Dienste abrufbaren und übermittelten Informationen Dritter, und zwar weder für deren Vollständigkeit, Richtigkeit oder Aktualität, noch dafür, dass sie frei von Rechten Dritter sind oder der Sender rechtswidrig handelt, indem er die Informationen übermittelt.
- (8) In Bezug auf die von SWN entgeltlich zur Verfügung gestellte Soft- oder Hardware ist die verschuldensunabhängige Haftung gemäß § 536a Abs. 1 BGB ausgeschlossen.
- (9) Für den Verlust von Daten haftet SWN über die vorstehenden Regelungen hinaus nicht, wenn der Kunde seine Pflicht, die Daten zur Schadensminderung und zur Datensicherheit in anwendungsadäquaten Intervallen zu sichern, schuldhaft verletzt hat.

- (10) Diese Haftungsbeschränkungen gelten auch für die persönliche Haftung der SWN-Mitarbeiter sowie Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen.
- (11) Zwingende gesetzliche Regelungen bleiben von den vorstehenden Regelungen unberührt.
- (12) Der Kunde ist verpflichtet, angemessene Maßnahmen zur Schadensabwehr und -minderung zu treffen.
- (13) Der Kunde haftet unbeschränkt 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.

## § 24 Weitere Bedingungen nummergebundene interpersonelle Telekommunikationsdienste

### A) Rufnummernänderung/Rufnummernmitnahme/Umzug

- (1) Der Kunde muss Änderungen von Teilnehmerrufnummern hinnehmen, wenn diese durch Maßnahmen oder Entscheidungen der BNetzA gegenüber SWN nach dem TKG und den dazu ergangenen Verfahrensregelungen veranlasst sind oder die Zuteilung aufgrund unrichtiger Angaben des Kunden erfolgt ist.
- (2) SWN trägt im Rahmen der bestehenden technischen, rechtlichen und betrieblichen Möglichkeiten dafür Sorge, dass der Kunde gemäß den gesetzlichen Regelungen auf Wunsch die ihm durch SWN zugeteilte oder von einem anderen Telekommunikationsanbieter „mitgebrachte“ Rufnummer im Falle eines Wechsels von SWN zu einem anderen Telekommunikationsanbieter bei Verbleiben im gleichen Vorwahlgebiet zu dem neuen Anbieter mitnehmen kann. Die Rufnummernübertragung regelt sich nach den amtlichen Vorgaben der BNetzA.
- (3) Die Kündigung des Vertrages bestätigt SWN schriftlich mit dem Hinweis, dass der Kunde bzw. sein neuer Anbieter spätestens einen Monat nach Vertragsende bekannt geben muss, ob er seine Rufnummer beibehalten möchte. Anderenfalls ist SWN berechtigt, diese Nummer für den Fall, dass sie dem Kunden aus dem Nummernblock von SWN zugeteilt wurde, an einen anderen Kunden zu vergeben oder 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 gemäß der aktuell gültigen Preisliste erheben.
- (5) SWN wird im Falle des Wohnsitzwechsels des Kunden die vertraglich geschuldeten Leistungen ohne Änderung der vereinbarten Vertragslaufzeit und der sonstigen Vertragsinhalte weiter erbringen, sofern die Leistungen am neuen Wohnsitz des Kunden 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 einem Monat zum Zeitpunkt des Auszugs oder mit Wirkung für einen späteren Zeitraum berechtigt, sofern er Verbraucher ist. Der Wohnsitzwechsel ist vom Kunden durch geeignete Unterlagen (insbesondere amtliche Bescheinigungen über Sitz- bzw. Wohnsitzverlagerung) nachzuweisen.

### B) Teilnehmerverzeichnisse

- (1) SWN trägt – sofern dies mit dem Kunden vereinbart ist – dafür Sorge, dass er gemäß dem aktuell gültigen Preisliste 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.

### C) Auskunftserteilung/Inverssuche

- (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). 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. SWN weist den Kunden darauf hin, dass er gegen die Inverssuche jederzeit gegenüber SWN widersprechen kann. Nach Eingang eines Widerspruchs wird SWN die Rufnummer mit einem Sperrvermerk versehen.

### § 25 Ordentliche und außerordentliche Kündigung

- (1) Soweit keine andere vertragliche Regelung getroffen wurde, beträgt die Mindestvertragslaufzeit 24 Monate. Der Vertrag kann von beiden Seiten mit einer dreimonatigen Frist zum Ende der Mindestvertragslaufzeit in Textform gekündigt werden, sonst verlängert sich der Vertrag und ist dann jederzeit mit einer Frist von einem Monat kündbar.
- (2) SWN weist den Kunden rechtzeitig vor einer Verlängerung des Vertrages auf seine Rechte nach § 56 Abs. 3 TKG hin.
- (3) Abgesehen von den vertraglich vereinbarten Fristen kann der Multimediavertrag außerordentlich nur aus wichtigem Grund gekündigt werden. Ein solcher Grund liegt insbesondere vor, wenn
  - a) der Kunde für drei aufeinanderfolgende Monate mit der Bezahlung der geschuldeten Entgelte oder in einem länger als drei Monate dauernden Zeitraum mit einem Betrag, der den durchschnittlich geschuldeten Entgelten für drei Monate entspricht (mindestens jedoch in Höhe von 100,00 Euro), in Verzug kommt,
  - b) der Kunde zahlungsunfähig ist,
  - c) der Kunde trotz Abmahnung in sonstiger Weise schwerwiegend gegen seine vertraglichen Pflichten, insbesondere nach § 16 dieser AGB, verstößt, wobei eine Abmahnung bei grob vertragswidrigem Verhalten entbehrlich ist,
  - d) der Kunde auf Verlangen von SWN nicht innerhalb eines Monats den Antrag des dinglich Berechtigten auf Abschluss eines Vertrags zu einer Nutzung des Grundstücks eines Nutzungsvertrages vorlegt oder der dinglich Berechtigte den Nutzungsvertrag kündigt,
  - e) SWN die Leistung aufgrund behördlicher oder gerichtlicher Anordnung einstellen muss,
  - f) der Kunde die technischen Einrichtungen manipuliert und/oder betrügerische Handlungen vornimmt,
  - g) eine Sperre des Anschlusses gemäß § 61 TKG mindestens 14 Tage anhält und SWN die außerordentliche Kündigung mindestens 14 Tage vor Inkrafttreten der Kündigung angedroht hat,
  - h) der Kunde die Dienste missbräuchlich im Sinne des § 16 Abs. 12 bis 17 dieser AGB für den Internetzugang nutzt. Kündigt SWN den Vertrag vorzeitig aus einem vom Kunden zu vertretenden wichtigen Grund, ist der Kunde verpflichtet, SWN einen in einer Summe fälligen pauschalierten Schadensersatz zu zahlen. Dieser bemisst sich in Höhe der Hälfte der Summe der monatlichen Grundentgelte, die ohne die Kündigung bis zum nächsten ordentlichen Kündigungstermin zu zahlen gewesen wären. Grundentgelte sind die Entgelte, die verbindungsunabhängig abgerechnet werden. Ist eine feste Vertragslaufzeit vereinbart, so ist die Restlaufzeit ab dem Zeitpunkt maßgeblich, zu dem die vorzeitige Kündigung wirksam wird bis zum Ende der ursprünglich vereinbarten festen Vertragslaufzeit. Dieser pauschalierte Schadensersatz wird als Einmalzahlung ab Wirksamkeit der Kündigung fällig, sobald SWN diesen in Rechnung stellt. Der Schadensbetrag ist höher anzusetzen, wenn SWN einen höheren Schaden nachweist. Er ist niedriger anzusetzen bzw. entfällt, wenn der Kunde nachweist, dass ein wesentlich geringerer oder überhaupt kein Schaden eingetreten ist.

### § 26 Geheimhaltung, Datenschutz, Speicherung von Abrechnungsdaten

- (1) Falls nicht ausdrücklich schriftlich 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) 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 im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen erhebt und verwendet.
- (3) 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.
- (4) 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 § 67 Abs. 4 TKG keine Nachweispflicht für die Einzelverbindungen.
- (5) SWN erteilt dem Kunden einen Einzelverbindungs nachweis in vollständiger oder gekürzter Form. Verlangt der Kunde einen Einzelverbindungs nachweis, weist er aktuelle und zukünftige Mitbenutzer auf die Speicherung und Mitteilung der Verkehrsdaten hin und beteiligt, sofern erforderlich, den Betriebsrat, die Personal- oder Mitarbeitervertretung entsprechend den gesetzlichen Vorschriften.
- (6) 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 Zugangscodes unverschlüsselt zu übertragen.
- (7) SWN weist zudem 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.

### § 27 Schlussbestimmungen

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

### § 28 Schlichtungsverfahren gemäß § 68 TKG

SWN weist den Kunden darauf hin, dass er sich zwecks außergerichtlicher Streitbeilegung an die Schlichtungsstelle der Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Tele

kommunikation, Post und Eisenbahnen wenden kann, wenn es hinsichtlich der in § 68 Abs. 1 Ziffern 1 bis 3 TKG aufgeführten Sachverhalte zwischen ihm und SWN zu Meinungsunterschieden kommt. Die Einzelheiten der praktisch erforderlichen Schritte zur Einleitung eines Schlichtungsverfahrens können der Homepage der BNetzA unter [www.bundesnetzagentur.de](http://www.bundesnetzagentur.de) unter Verwendung der Suchfunktion und dem Suchbegriff „Schlichtung“ entnommen werden.

## Ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen für TV (TV-AGB)

### § 1 Geltungsbereich

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

### § 2 Rundfunkbeitrag

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

### § 3 Leistungsumfang

- (1) SWN übergibt am Hausübergabepunkt (HÜP) Rundfunksignale für:
  - a) Hör- und Fernsehprogramme, die von technischen Rundfunksendern ausgesendet werden und am Ort der zentralen Empfangseinrichtungen von SWN mit herkömmlichem Antennenaufwand in technisch ausreichender Qualität empfangbar sind (Grundversorgung).
  - b) die Erweiterung um zusätzliche analoge und digitale Programme, sowie Pay-TV-Programme und interaktive Dienste je nach Vertragstyp.
- (2) SWN übermittelt die Programme nur derart und solange, wie ihr dies die Bindung an Gesetze, nationale und internationale Vereinbarungen und Entscheidungen Dritter (z.B. Landesmedienanstalten und Programmanbieter/-veranstalter) ermöglichen.
- (3) Sofern SWN Pay-TV-Programme und Video-on-demand-Dienste anbietet, erfolgt die Nutzung durch den Kunden nur gegen ein gesondertes Entgelt gemäß den jeweils gültigen Preislisten.
- (4) SWN behält sich vor, das Programmangebot, die einzelnen Kanäle, sowie die Nutzung der einzelnen Kanäle zu ergänzen, zu erweitern, zu kürzen oder in sonstiger Weise zu verändern. Bei Einstellung eines Senderbetriebes kann es zu unangekündigten Kürzungen des Programmangebotes kommen. In diesem Fall wird sich SWN um gleichwertigen Programmersatz bemühen.
- (5) Für den Empfang digitaler Programme ist ein entsprechender Receiver mit digitalem Empfangsteil oder ein Fernsehgerät mit integriertem digitalem Empfangsteil erforderlich.
- (6) Entspricht die Kundenanlage gemäß § 3 Abs. 6 der Multimedia-AGB nicht den technischen Anschlussbedingungen gemäß § 11 Abs. 3 der Multimedia-AGB, so ist SWN für ein reduziertes Programmangebot (analoge und digitale Programme, Pay-TV-Programme, Video-on-demand-Dienste) nicht verantwortlich.

### § 4 Pflichten des Kunden

- (1) Dem Kunden obliegt die Bereitstellung der Innenhausverkabelung gemäß den technischen Richtlinien.
- (2) Der Kunde hat selbst die eventuell erforderliche Zustimmung des Berechtigten (z.B. Vermieters) zur Innenhausverkabelung einzuholen.

- (3) Der Kunde darf Jugendlichen (unter 18 Jahren) den Zugang zu nichtjugendfreien Sendungen nicht gewähren.
- (4) Sofern der Kunde das Rundfunksignal gewerblich nutzt, hat er hierüber mit SWN eine gesonderte Vereinbarung zu treffen.
- (5) Der Kunde ist nicht berechtigt, einen überlassenen Receiver (Set-Top-Box) Dritten zu überlassen (auch nicht zu Reparaturzwecken) sowie diesen an einen anderen als seinen eigenen Kabelanschluss anzuschließen. Der Kunde ist nicht berechtigt, Eingriffe in die Software oder Hardware an einem überlassenen Receiver vorzunehmen bzw. vornehmen zu lassen. Der überlassene Receiver darf nicht außerhalb des Verbreitungsgebietes von SWN installiert werden.

### § 5 Zahlungsbedingungen

- (1) Die nutzungsabhängigen Entgelte für die abgerufenen Video-on-demand-Sendungen oder für sonstige Leistungen werden von SWN gemeinsam mit der Abrechnung für die Multimediadienste in Rechnung gestellt.
- (2) Der Kunde haftet in voller Höhe für die Entgelte der Video-on-demand-Sendungen beziehungsweise der sonstigen Dienste, die für seinen Receiver (Set-Top-Box) bestellt oder empfangen wurden.
- (3) Ist der Kunde mit der Zahlung von Nutzungsentgelten in Höhe von mindestens einem monatlichen Grundpreis in Verzug, so kann SWN die Nutzung entziehen und/oder die Inanspruchnahme weiterer Leistungen (z. B. Video-on-demand-Dienste) verweigern.
- (4) Gesetzlich ist SWN verpflichtet, dem Kunden für die Nutzung der Video-on-demand-Sendungen eine summarische Abrechnung, die die Einzelnutzung nicht erkennen lässt, zu erstellen. Wünscht der Kunde den Nachweis über Einzelbuchungen, so hat er dies SWN in Schriftform (§ 126b BGB) mitzuteilen.



### Erklärung zum Datenschutz

Datenschutz und Datensicherheit haben für die Kunden und Nutzer der SWN Stadtwerke Neumünster GmbH („SWN“) eine hohe Bedeutung. Der Schutz Ihrer personenbezogenen Daten während unserer gesamten Geschäftsprozesse ist uns daher ein wichtiges Anliegen. Wir versichern Ihnen, dass wir den Schutz Ihrer persönlichen Daten ernst nehmen und die gesetzlichen Vorschriften des Datenschutzes einhalten. Die rechtlichen Grundlagen finden sich im Telekommunikationsgesetz (TKG), dem Bundesdatenschutzgesetz (BDSG), dem Telekommunikations-Telemedien-Datenschutzgesetz (TTDSG) sowie und der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO).

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

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

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

SWN verarbeitet die personenbezogenen Daten des Kunden ausschließlich zu den folgenden Zwecken und auf den folgenden Rechtsgrundlagen:

- a) Erfüllung (inklusive Abrechnung) des Multimediavertrages und Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen auf Anfrage des Kunden auf Grundlage des Art. 6 Abs. 1 lit. b) DSGVO und § 95ff TKG.
- b) Erfüllung rechtlicher Verpflichtungen (z. B. wegen handels- oder steuerrechtlicher Vorgaben) auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. c) DSGVO.
- c) Direktwerbung, Marktforschung und vereinzelt Aufzeichnung von Gesprächen durch unser Call Center auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. f) DSGVO. Verarbeitungen auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. f) DSGVO dürfen nur erfolgen, soweit dies zur Wahrung unserer berechtigten Interessen oder Dritter erforderlich ist und nicht die Interessen oder Grundrechte und Grundfreiheiten der betroffenen Person, die den Schutz personenbezogener Daten erfordern, überwiegen. Soweit der Kunde uns eine Einwilligung zur Verarbeitung personenbezogener Daten zur Telefonwerbung oder zur vereinzelt Aufzeichnung von Gesprächen durch unser Call Center erteilt hat, verarbeiten wir personenbezogene Daten auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. a) DSGVO. Eine Einwilligung zur Telefonwerbung oder zur vereinzelt Aufzeichnung von Gesprächen durch unser Call Center kann der Kunde jederzeit gemäß Art. 7 Abs. 3 DSGVO widerrufen.
- d) Bewertung der Kreditwürdigkeit des Kunden sowie Mitteilung von Anhaltspunkten zur Ermittlung der Kreditwürdigkeit des Kunden durch Auskunfteien auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. b) und f) DSGVO. Verarbeitungen dürfen auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. f) DSGVO nur erfolgen, soweit dies zur Wahrung unserer berechtigten Interessen oder Dritter erforderlich ist und nicht die Interessen oder Grundrechte und Grundfreiheiten der betroffenen Person, die den Schutz personenbezogener Daten erfordern. Wir übermitteln hierzu personenbezogene Daten über die Beantragung, Durchführung und Beendigung des Multimediavertrages sowie Daten über nicht vertragsgemäßes oder betrügerisches Verhalten an die genannte Auskunftei. Der Datenaustausch mit der Auskunftei dient auch der Erfüllung gesetzlicher Pflichten zur Durchführung von Kreditwürdigkeitsprüfungen von Kunden (§§ 505a und 506 des Bürgerlichen Gesetzbuches). Die Auskunftei verarbeitet die erhaltenen Daten und verwendet sie zudem zum Zwecke der Profilbildung (Scoring) um Dritten Informationen zur Beurteilung der Kreditwürdigkeit des Kunden zu geben. In die Berechnung der Kreditwürdigkeit fließen unter anderem die Anschriftendaten des Kunden ein.
- e) Verarbeiten wir personenbezogene Daten von Mitarbeitern des Kunden, verpflichtet sich der Kunde seine Mitarbeiter darüber zu informieren, dass wir für die Dauer des Multimediavertrages die folgenden Kategorien personenbezogener Daten der Mitarbeiter zum Zwecke der Erfüllung des Multimediavertrages verarbeiten: Kontaktdaten (z. B.: Name, E-Mail-Adresse, Telefonnummer), Daten zur Stellenbezeichnung. Der Kunde informiert die betroffenen Mitarbeiter darüber, dass die Verarbeitung der benannten Kate-

gorien von personenbezogenen Daten auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. b) DSGVO erfolgt. Außerdem teilt er den betroffenen Mitarbeitern unsere Kontaktdaten als Verantwortlichem sowie die unseres Datenschutzbeauftragten mit.

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

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

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

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

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

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

Umgang mit Bestandsdaten

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

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

##### (1) Was sind Verkehrsdaten?

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

##### (2) Speicherung von Verkehrsdaten bzw. Abrechnungsdaten

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



Verkehrs- und Abrechnungsdaten (z. B. bei Störung, Missbrauch oder Einwendungen) erfolgen.

### (3) Ausnahmen bei Störungsbeseitigung und Bekämpfung von Missbrauch

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

## II. Ihre Datenschutzrechte

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

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

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

Die zuständige Aufsichtsbehörde lautet:

Unabhängiges Landeszentrum für Datenschutz Schleswig-Holstein  
Holstenstr. 98  
24103 Kiel  
Tel. 0431 9881200  
mail@datenschutzzentrum.de

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

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

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

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

## Widerrufsrecht/Widerrufsbelehrung

### A. Lieferung von Waren

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

Widerrufsbelehrung

Widerrufsrecht

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

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

Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet. Wir können die Rückzahlung verweigern, bis wir die Waren wieder zurückerhalten haben oder bis Sie den Nachweis erbracht haben, dass Sie die Waren zurückgesandt haben, je nachdem, welches der frühere Zeitpunkt ist. Sie haben die Waren unverzüglich und in jedem Fall spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag, an dem Sie uns über den Widerruf dieses Vertrags unterrichten, an uns (SWN Stadtwerke Neumünster GmbH, Bismarckstraße 51, 24534 Neumünster, Telefon: 04321 202-0, Fax: 04321 202-202-399, vertrieb-telko@swn.net) zurückzusenden oder zu übergeben. Die Frist ist gewahrt, wenn Sie die Waren vor Ablauf der Frist von vierzehn Tagen absenden. Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren. Sie müssen für einen etwaigen Wertverlust der Waren nur aufkommen, wenn dieser Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise der Waren nicht notwendigen Umgang mit ihnen zurückzuführen ist.

### B. Bezug von Dienstleistungen

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

Widerrufsbelehrung

Widerrufsrecht

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

Folgen des Widerrufs

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

# Widerrufsformular

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

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

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

SWN-Strom Vertrag       SWN-Gas Vertrag       GIGA<sup>5</sup> Vertrag

Sonstiges:

  


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

Name des/der Verbraucher/s:

Anschrift des/der Verbraucher/s:

  



Ort und Datum

Unterschrift des/der Verbraucher/s

(\*) Bitte Unzutreffendes streichen.



**SWN Stadtwerke Neumünster GmbH · Bismarckstraße 51 · 24534 Neumünster**  
Geschäftsführer Michael Böddeker · Amtsgericht Kiel HRB 1085NM  
Telefon 04321 202-2750 (bei technischen Störungen Telefon 04321 202-301)  
Telefax 04321 202-399 · E-Mail [vertrieb-telko@swn.net](mailto:vertrieb-telko@swn.net) · [www.giga5.de](http://www.giga5.de)  
Änderungen vorbehalten. Stand 01.12.2021

