

# Allgemeine Geschäftsbedingungen für SWN-NetT Privatkunden

- ▶ Allgemeine Geschäftsbedingungen für Multimediasdienste (Multimedia-AGB)
- ▶ Ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Herstellung eines Hausanschlusses (Hausanschluss-AGB)
- ▶ Ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen für Telekommunikationsdienste (TK-Dienste-AGB)
- ▶ Ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen für E-Mail (E-Mail-AGB)
- ▶ Ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen für TV (TV-AGB)
- ▶ SWN-NetT Datenschutzerklärung
- ▶ Widerrufsrecht/Widerrufsbelehrung

Gültig ab 1. Januar 2017

## Inhaltsübersicht

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Multimediadienste (Multimedia-AGB) .....	4
Ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Herstellung eines Hausanschlusses (Hausanschluss-AGB) .....	10
Ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen für Telekommunikationsdienste (TK-Dienste-AGB) .....	12
Ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen für E-Mail (E-Mail-AGB) .....	17
Ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen für TV (TV-AGB) .....	19
SWN-NetT Datenschutzerklärung .....	20
Widerrufsrecht/Widerrufsbelehrung .....	22

# Allgemeine Geschäftsbedingungen der SWN Stadtwerke Neumünster GmbH für Multimediadienste (Multimedia-AGB)

## § 1 Geltungsbereich

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

## § 2 Änderungen der Vertragsbedingungen

- (1) Bei einer Änderung der von SWN zu zahlenden Entgelte für besondere Netzzugänge, für die Netzzusammenschaltung oder für Dienste anderer Anbieter, zu denen SWN dem Kunden Zugang gewährt, kann SWN die vom Kunden vertraglich geschuldeten Entgelte für die betroffene Leistung entsprechend nach billigem Ermessen anpassen, ohne dass ein Widerspruchs- oder Kündigungsrecht des Kunden entsteht. Das billige Ermessen ist in der Weise auszuüben, dass SWN nur die Änderungen ausgleicht, ohne einen weiteren Vorteil zu erlangen. SWN wird Kostenänderungen auch zu Gunsten des Kunden berücksichtigen und die Preise entsprechend der vorgenannten Vorgaben anpassen. Dies gilt insbesondere für die eventuell vereinbarte Zugangsvermittlung zu Sondernummern (wie z. B. 0900/0137, Inmarsat usw.). Ein Änderungsrecht nach billigem Ermessen ergibt sich auch zur Anpassung des Vertragsverhältnisses an zwingende Vorgaben des TKG sowie der hierzu ergangenen Rechtsverordnungen sowie an behördliche oder gerichtliche Entscheidungen in Zusammenhang mit dem TKG und dem Rechtsverhältnis zur Telekom Deutschland GmbH und anderen maßgeblichen Netzbetreibern (Anpassung an das zwingende regulatorische Umfeld). SWN teilt dem Kunden diese Änderungen mindestens vier Wochen vor Inkrafttreten mit und wird Änderungen nur insoweit unter Beachtung der Interessen des Kunden vornehmen, wie es zwingend erforderlich ist.

Bei jeder Änderung nach billigem Ermessen steht dem Kunden das Recht einer gerichtlichen Überprüfung der Änderung auf deren Angemessenheit zu.

- (2) SWN ist nach diesem Vertrag berechtigt, jede zukünftig mögliche gesetzliche Erhöhung der Mehrwertsteuer in dem Maße an den Kunden im Rahmen einer Anpassung des Endkundenpreises durch einfache schriftliche Erklärung weiterzugeben, wie es der Erhöhung des gesetzlichen Mehrwertsteuersatzes entspricht. SWN hat den Kunden mindestens sechs Wochen vor Inkrafttreten der Änderung auf diese Erhöhung hinzuweisen. Ist die Höhe der Mehr- oder Minderbelastung streitig, so ist § 287 Abs. 1 der Zivilprozessordnung entsprechend anzuwenden (Berechnung durch das Gericht).
- (3) Alle vorstehend genannten Änderungen der Vertragsbedingungen werden dem Kunden nach Wahl von SWN schriftlich oder in Textform mitgeteilt und treten einen Monat nach der Mitteilung in Kraft. Sofern SWN dem Kunden Mitteilungen nicht im Volltext zukommen lässt, wird der Kunde darüber informiert, wo und wie er den Volltext der Mitteilung erhalten kann.
- (4) SWN kann die Vertragsbedingungen außerdem ergänzend zu den vorstehenden Absätzen nach billigem Ermessen unter Beachtung der Interessen des Kunden und den folgenden Bedingungen ändern. Ändert SWN die Vertragsbedingungen zu Ungunsten des Kunden, kann der Kunde der Änderung innerhalb von sechs Wochen nach der Änderungsmitteilung mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) widersprechen. Widerspricht der Kunde nicht fristgemäß, gilt die Änderung als genehmigt. Auf diese Folge weist SWN den Kunden bei der Änderungsmitteilung hin.

## § 3 Vertragsabschluss

- (1) Alle Angebote von SWN, sowie die hierzu gehörenden Unterlagen sind unverbindlich und bis zum verbindlichen Vertragsangebot freibleibend.
- (2) Der Multimediavertrag über die Nutzung der Dienste von SWN zwischen SWN und dem Kunden kommt durch einen schriftlichen, telefonischen oder elektronischen Auftrag des Kunden, unter Verwendung des entsprechenden Bestellformulars (Angebot) und der anschließenden Annahme durch SWN (Auftragsbestätigung), zustande und richtet sich ausschließlich nach deren Inhalt, den dort in Bezug genommenen Leistungs- und Produktbeschreibungen, Preislisten nach § 8 Abs. 1 dieser Multimedia-AGB sowie diesen Multimedia-AGB und den für die jeweiligen Dienste relevanten Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen.
- (3) SWN kann den Vertragsschluss von der Vorlage einer schriftlichen Vollmacht, des Mietvertrages und/oder des Personalausweises abhängig machen. SWN ist auch berechtigt, den Vertragsabschluss von der Zahlung eines Hausanschlusskosten-Betrages abhängig zu machen.

## § 4 Leistungsumfang, -änderung und -einschränkung

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

Aufwand wirtschaftlich lösbar oder sonst unvermeidlich ist. Zudem sind Leistungseinschränkungen infolge der regelmäßig erforderlichen Wartungsarbeiten möglich und bleiben SWN vorbehalten. SWN wird sich bemühen, diese Wartungsarbeiten auf ein geringes Maß zu reduzieren und diese Arbeiten möglichst so vorzunehmen, dass die Auswirkungen auf den Umfang und die Zeitdauer der Leistungseinschränkung gering bleiben.

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

## § 5 Hardware-Überlassung

- (1) Je nach Vertragstyp/Produkt und Erfordernis benötigt der Kunde zur Nutzung der von SWN angebotenen Leistungen zusätzliche Hardware, die je nach Vertragstyp/Produkt von SWN leih- oder mietweise überlassen wird (im Folgenden auch „überlassene Hardware“ genannt). Der Kunde hat auch das Recht, die erforderlichen Telekommunikationseinrichtungen selbst zu stellen und zu betreiben (im Folgenden auch „kundeneigene Endeinrichtungen“ oder „eigene Telekommunikationseinrichtungen“ genannt). Bei der Nutzung kundeneigener Endeinrichtungen ist der Kunde ausschließlich alleine für die ordnungsgemäße Einrichtung, Funktion und Wartung verantwortlich und hat alle erforderlichen Sicherheitseinstellungen und Updates selbst vorzunehmen.
- (2) Von SWN leih- oder mietweise überlassene Hardware (Multimedia-Box, Kabelreceiver, NTBA, Modems etc.) steht und bleibt im Eigentum von SWN, soweit nicht etwas anderes ausdrücklich vereinbart und erklärt wird.
- (3) SWN ist berechtigt, für die Überlassung von leih- oder mietweise Hardware eine angemessene Hinterlegungsgebühr (Kaution) zu verlangen. Die Hinterlegungsgebühr wird einmalig, grundsätzlich mit der nächsten monatlichen Rechnung, erhoben. Die Rückerstattung der Hinterlegungsgebühr erfolgt unverzinst bei Beendigung des Vertragsverhältnisses nach ordnungsgemäßer Rückgabe der Hardware, zu deren Sicherung die Hinterlegungsgebühr erhoben wurde mit der folgenden monatlichen (Ab-)Rechnung.
- (4) SWN behält sich vor, die Software/Firmware der überlassenen Hardware und/oder Hardware jederzeit für den Kunden kostenfrei zu aktualisieren. Der Kunde hat hierfür SWN entsprechenden Zugang zu gewähren.
- (5) Der Kunde ist verpflichtet, SWN über sämtliche Beeinträchtigungen ihres Eigentumsrechts an der leih- oder mietweise überlassenen Hardware wie z. B. den Kabelreceiver beispielsweise durch Pfändung, Beschädigung oder Verlust unverzüglich zu informieren und binnen zwei Tagen nach telefonischer Meldung auch mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) anzuzeigen. Hat der Kunde die Beeinträchtigung zu vertreten, kann SWN den Vertrag außerordentlich kündigen und Schadensersatz verlangen.
- (6) Nach Beendigung des Vertrages ist der Kunde verpflichtet, leih- oder mietweise überlassene Hardware, einschließlich der an den Kunden ausgehändigten Kabel und sonstigem Zubehör auf eigene Kosten und eigene Gefahr innerhalb von 14 Tagen an die SWN Stadtwerke Neumünster GmbH, Bismarckstraße 51, 24534 Neumünster, zurückzugeben. Kommt der Kunde dieser Verpflichtung nach Satz 1 trotz Mahnung und Fristsetzung nicht nach, so wird SWN dem Kunden diese Hardware einschließlich des genannten Zubehörs mit dem Zeitwert (siehe Abs. 7) in Rechnung stellen.
- (7) Der Kunde haftet für alle von ihm zu vertretenden Schäden an der leih- oder

mietweise überlassenen Hardware oder den Verlust solcher Hardware zum Netto-Neuwert. Bei einer Nutzung dieser Geräte von mehr als einem Jahr werden pro abgelaufenes Vertragsjahr 15 Prozent des Netto-Neuwertes zu Gunsten des Kunden auf die Entschädigungssumme angerechnet. Dem Kunden bleibt es unbenommen, nachzuweisen, dass SWN kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist.

- (8) Während der Überlassung der Geräte im Rahmen von Miete oder Leihe ist der Kunde verpflichtet, die Geräte in regelmäßigen Abständen auf ihre Funktionssicherheit zu prüfen und bei erkennbaren Beeinträchtigungen (z. B. Fehler am Netzstecker, ungewöhnliche Geräusche eines Trafos usw.) von einem qualifizierten Fachmann prüfen zu lassen. Ist nach der Bedienungsanleitung ein regelmäßiger Service erforderlich, ist dieser durch den Kunden durch eine hierfür qualifizierte Person auf eigene Kosten und eigene Verantwortung vorzunehmen.
- (9) Der Kunde hat zudem bei überlassener Hardware als Beistellung und Mitwirkungspflicht sichere Umgebungsbedingungen zu gewährleisten (Schutz gegen Wasser und Feuchtigkeit, Kälte unter 5 Grad und Hitze über 40 Grad, extremen Schmutz und Staub sowie baulicher Schutz (Raum mit verschließbarer Tür) gegen unberechtigten Zugriff Dritter). Der Kunde ist zudem dafür verantwortlich, in zumutbarem Maße für die IT-Sicherheit (insbesondere Passwortschutz, Verschlüsselung bei WLAN usw.) gegen missbräuchliche Zugriffe Dritter zu sorgen. Der Kunde hat jede Nutzung zu vertreten, die er in zurechenbarer Weise unter Verstoß gegen die vorgenannten Verpflichtungen ermöglicht hat.

## § 6 Voraussetzung für die Leistungserbringung

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

## § 7 Leistungstermine und Fristen

- (1) Termine und Fristen für den Beginn der Dienste sind nur verbindlich, wenn SWN diese ausdrücklich schriftlich bestätigt, der Kunde rechtzeitig alle in seinem Einflussbereich liegenden Voraussetzungen zur Ausführung der Dienste durch SWN geschaffen hat, so dass SWN den betroffenen Dienst schon zum angegebenen Zeitpunkt erbringen kann. Ohne ausdrückliche Nennung sind auch verbindliche Termine keine sogenannten „Fix-Termine“, bei denen die Leistung nur zu dem bestimmten Zeitpunkt erfolgen kann.
- (2) SWN ist berechtigt, den Multimediavertrag ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen, wenn der Kunde auf Verlangen von SWN nicht innerhalb eines Monats den Antrag des Eigentümers bzw. dem dinglich berechtigten auf Abschluss des Grundstücksnutzungsvertrages (§ 6 Abs. 2 dieser Multimedia-AGB) vorlegt oder der Eigentümer bzw. dinglich Berechtigte einen bereits abgeschlossenen Grundstücksnutzungsvertrages kündigt.
- (3) Der Kunde ist zur Kündigung des Multimediavertrages ohne Einhaltung einer Frist berechtigt, wenn SWN den Grundstücksnutzungsvertrag nicht innerhalb eines Monats unterzeichnet an den Eigentümer bzw. den dinglich Berechtigten übersendet.
- (4) Werden Dienste aufgrund der fehlenden Mitwirkung des Hauseigentümers oder anderen Rechtsinhabers gemäß § 6 Abs. 2 dieser Multimedia-AGB nicht innerhalb von sechs Monaten nach Unterzeichnung des Multimediavertrages

bereitgestellt, ist der Kunde berechtigt, nach Anzeige in Textform gegenüber SWN mit einer angemessenen Fristsetzung von mindestens 14 Tagen vom Vertrag zurückzutreten.

- (5) Gerät SWN in Leistungsverzug, ist der Kunde nach Mahnung und nach Ablauf einer von ihm gesetzten angemessenen Nachfrist von mindestens 14 Tagen zur Kündigung berechtigt.
- (6) Unvorhersehbare, unvermeidbare und außerhalb des Einflussbereiches von SWN liegende und von SWN nicht zu vertretende Ereignisse („höhere Gewalt“), die die Leistung von SWN unmöglich machen oder unzumutbar erschweren, entbinden SWN für ihre Dauer von der Pflicht zur rechtzeitigen Leistung. Zu den Ereignissen höherer Gewalt zählen insbesondere Krieg, Naturkatastrophen, Streik, Aussperrung, behördliche Anordnung, der Ausfall von Kommunikationsnetzen und Gateways anderer Betreiber, Störungen im Bereich der Dienste eines Leitungs carriers 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. Ist das Ende der Störung nicht absehbar oder dauert sie länger als zehn Tage, ist jede Partei berechtigt, den Vertrag zu kündigen; eventuell im Voraus für die Periode der Beeinträchtigung entrichtete Entgelte werden rückvergütet.

## § 8 Zahlungsbedingungen/Zahlungsverzug/Sperre

- (1) Die jeweils gültigen Preise und Tarife für die Dienste und sonstigen Leistungen ergeben sich aus der mit dem Kunden vereinbarten Preisliste unter Beachtung der Änderungsrechte.
- (2) SWN stellt dem Kunden die im Multimedialvertrag nebst Anlage(n) vereinbarten Dienste und sonstigen Leistungen zu den im Multimedialvertrag und der/den Anlage(n) genannten Tarifen bzw. Preisen und Konditionen inklusive der gesetzlichen Mehrwertsteuer in Rechnung; sie umfassen sowohl den Grundpreis als auch die angefallenen nutzungsabhängigen (variablen) Entgelte, soweit diese für die betroffenen Dienste erhoben werden. Sämtliche Preise beinhalten den gesetzlichen Mehrwertsteuersatz. Sollte sich der Mehrwertsteuer-/Umsatzsteuer- oder Urheberrechtsgebührensatz zum Zeitpunkt der Rechnungslegung ändern, erfolgt eine Anpassung des Endpreises in dem Maße, in dem sich die Umsatzsteuer ändert.
- (3) Die Rechnungsstellung erfolgt grundsätzlich monatlich, jeweils für den Vormonat, sofern im Multimedialvertrag nichts anderes vereinbart ist. Ist das Entgelt für Teile eines Kalendermonats zu entrichten, so wird dieses taggenau berechnet.
- (4) Die vereinbarten Entgelte sind monatlich zu zahlen und werden mit Zugang der Rechnung in voller Höhe zur Zahlung fällig. Sofern der Kunde ein SEPA-Lastschriftmandat erteilt hat, werden die Entgelte von SWN 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 spätestens zehn Kalendertage nach Rechnungsdatum im Wege der bargeldlosen Zahlung auf einem in der Rechnung angegebenen Konto von SWN gutgeschrieben sein. Zahlungsverzug tritt automatisch am Tag nach der in der Rechnung angegebenen Zahlungsfrist, spätestens aber 30 Tage nach Zugang der Rechnung ein.
- (5) Hat der Kunde ein Lastschriftmandat erteilt, ist er verpflichtet dafür Sorge zu tragen, dass das Konto, von dem der Einzug des Rechnungsbetrages erfolgt, eine ausreichende Deckung aufweist. Im Falle der Kontounterdeckung stellt SWN dem Kunden die Kosten der Rücklastschrift in Rechnung. SWN ist berechtigt, den Bankeinzug einzustellen, sofern die Lastschrift aufgrund einer Kontounterdeckung nicht erfolgen konnte.
- (6) Durch Zahlungsverzug entstandene Mahnkosten werden pro Mahnschreiben pauschal mit 3,00 Euro berechnet. Dem Kunden bleibt der Nachweis eines geringeren Schadens, SWN der Nachweis eines höheren Schadens vorbehalten. Bei Zahlungsverzug des Kunden ist SWN berechtigt, von dem betreffenden Zeitpunkt an Verzugszinsen in Höhe von fünf Prozentpunkten pro Jahr über dem jeweiligen Basiszinssatz der Europäischen Zentralbank zu berechnen, es sei denn, dass SWN im Einzelfall eine höhere Zinsbelastung nachweist. Die Geltendmachung weiterer Ansprüche bleibt SWN vorbehalten.
- (7) Bei Zahlungsverzug des Kunden ist SWN berechtigt, den Zugang des Kunden zu

Diensten nach Maßgabe der Regelungen des § 45k TKG zu sperren. Ebenfalls ist SWN berechtigt, bei Zahlungsverzug sämtliche Internetdienstleistungen beziehungsweise den Kabelfernsehanschluss zu sperren. Die Grundgebühren fallen auch während der Sperrdauer an. Die vom Kunden zu vertretene Sperre eines Anschlusses (Telefon oder Internet) wird mit jeweils 20,00 Euro berechnet, falls der Kunde keinen geringeren Schaden nachweist.

- (8) Wird SWN nach Vertragsabschluss eine wesentliche Verschlechterung der Vermögensverhältnisse des Kunden bekannt (etwa weil der Kunde in Zahlungsverzug gerät), so ist SWN berechtigt, noch ausstehende Leistungen nur gegen Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung zu erbringen. Werden die Vorauszahlungen oder die Sicherheitsleistungen auch nach Ablauf einer angemessenen Nachfrist von zwei Wochen nicht erbracht, so kann SWN ganz oder teilweise den Vertrag kündigen. Die Geltendmachung weiterer Rechte bleibt SWN ausdrücklich vorbehalten.
- (9) Eventuelle Rückerstattungsansprüche des Kunden, z. B. aufgrund von Überzahlungen, Doppelzahlungen etc. werden dem Rechnungskonto des Kunden unverzinst gutgeschrieben oder auf den ausdrücklichen Wunsch des Kunden hin auf sein Bankkonto überwiesen.
- (10) Gegen Ansprüche von SWN kann der Kunde nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Ansprüchen aufrechnen. Dem Kunden steht ein Zurückbehaltungsrecht nur insoweit zu, als sein Gegenanspruch auf dem gleichen Vertragsverhältnis beruht.
- (11) Die unaufgeforderte Rückgabe der überlassenen Hardware vor Ablauf des Vertrages entbindet den Kunden nicht von der Zahlung der vereinbarten monatlichen Grundgebühr.
- (12) Beanstandungen bzw. Einwendungen gegen die Abrechnung sind innerhalb von acht Wochen nach Zugang der Rechnung mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) bei SWN zu erheben. Erhebt der Kunde innerhalb dieser Frist keine Beanstandung, gilt die Rechnung als genehmigt. SWN wird den Kunden in den Rechnungen auf die Folgen einer unterlassenen rechtzeitigen Einwendung besonders hinweisen. Gesetzliche Ansprüche des Kunden bei Einwendungen nach Fristablauf bleiben unberührt. Im Falle von Beanstandungen, die die Telekommunikationsdienstleistungen betreffen, wird SWN eine Prüfung nach § 45i TKG vornehmen.

## § 9 Elektronische Rechnung/Papierrechnung

- (1) Voraussetzung für eine elektronische Rechnung ist die gleichzeitige Erteilung einer Einzugsermächtigung durch den Kunden gegenüber SWN.
- (2) Die monatlichen Rechnungen werden dem Kunden von SWN nach seiner Wahl in Papierform oder in unsignierter elektronischer Form zur Verfügung gestellt. Die Rechnung in elektronischer Form wird dem Kunden spätestens am 15. Kalendertag eines jeden Monats für den Vormonat im Kundenportal zum verschlüsselten Abruf in einem passwortgeschützten Bereich bereit gestellt. Der Rechnungsabruf über das Kundenportal erfolgt über Kundenlogin und Kundenpasswort, die dem Kunden schriftlich vor der ersten Nutzung mitgeteilt werden. Der Kunde hat bei Vereinbarung der elektronischen Rechnungsstellung mindestens einmal monatlich die Rechnungsdaten im Kundenportal. Wird eine elektronische Rechnung vereinbart, erfolgt auch die Versendung eines eventuell vereinbarten Einzelerbindungsnachweises entsprechend elektronisch. Sämtliche Entgelte sind zehn Kalendertage nach Rechnungsdatum fällig und ohne Abzug zu zahlen.

## § 10 Einwilligung zur Datenübermittlung an Auskunfteien; Bonitätsprüfung

Der Kunde willigt darin ein, dass SWN der SCHUFA Holding AG, Kormoranweg 5, 65201 Wiesbaden, (SCHUFA) und/oder der Creditreform Boniversum GmbH, Hellersbergstraße 11, 41460 Neuss, (Boniversum) und/oder BÜRGELE Wirtschaftsinformationen GmbH & Co. KG, Gasstraße 18, 22761 Hamburg, (BÜRGELE), notwendige Daten über die Beantragung, Aufnahme und Beendigung dieses Telekommunikationsvertrages übermittelt und für die Aufnahme und Durchführung dieses Telekommunikationsvertrages erforderliche Auskünfte über ihn erhält. Die gesetzlichen Bestimmungen zum Datenschutz werden dabei gewahrt.

Unabhängig davon wird SWN der SCHUFA/Boniversum/BÜRGELE auch Daten aufgrund nichtvertragsgemäßen Verhaltens (z. B. Kündigung wegen Zahlungsverzuges, beantragter Mahnbescheid bei unbestrittener Forderung sowie Zwangsvollstreckungsmaßnahmen) übermitteln. Diese Meldungen dürfen nach dem Bundesdatenschutzgesetz



nur erfolgen, soweit dies nach Abwägung aller betroffenen Interessen zulässig ist. Die SCHUFA/Boniversum/BÜRGEL speichert und übermittelt die Daten an ihre Vertragspartner im europäischen Binnenmarkt, um diesen Informationen zur Beurteilung der Kreditwürdigkeit von natürlichen Personen zu geben. Vertragspartner der SCHUFA/Boniversum/ BÜRGEL sind vor allem Kreditinstitute, Kreditkarten- und Leasinggesellschaften. Daneben erteilt die SCHUFA/Boniversum/BÜRGEL Auskünfte an Handels-, Telekommunikations- und sonstige Unternehmen, die Leistungen und Lieferungen gegen Kredit gewähren. Die SCHUFA/Boniversum/BÜRGEL stellt personenbezogene Daten nur zur Verfügung, wenn ein berechtigtes Interesse hieran im Einzelfall glaubhaft dargelegt wurde. Zur Schuldnerermittlung gibt die SCHUFA/Boniversum/BÜRGEL Adressdaten bekannt. Bei der Erteilung von Auskünften kann die SCHUFA/Boniversum/BÜRGEL ihren Vertragspartnern ergänzend einen aus ihrem Datenbestand errechneten Wahrscheinlichkeitswert zur Beurteilung des Kreditrisikos mitteilen (Score-Verfahren).

Der Kunde kann Auskunft bei der SCHUFA/Boniversum/BÜRGEL über die ihn betreffenden gespeicherten Daten erhalten (SCHUFA Holding AG, Kormoranweg 5, 65201 Wiesbaden, [www.schufa.de](http://www.schufa.de); Creditreform Boniversum GmbH, Hellersbergstraße 11, 41460 Neuss, [www.boniversum.de](http://www.boniversum.de); BÜRGEL Wirtschaftsinformationen GmbH & Co. KG, Gasstraße 18, 22761 Hamburg, [www.buergel.de](http://www.buergel.de)).

### § 11 Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

- (1) Der Kunde ist verpflichtet, in dem durch ihn erteilten Auftrag (§ 3 Abs. 2 dieser Multimedia-AGB) wahrheitsgemäße Angaben zu seinen Daten zu machen. Er hat SWN unverzüglich jede Änderung seines Namens und seines Wohnsitzes mitzuteilen. Im Falle des Umzuges ist der Kunde verpflichtet, SWN den Zeitpunkt des Umzuges sowie den Zeitpunkt, zu dem der Multimediavertrag gegebenenfalls gekündigt werden soll, mitzuteilen.
- (2) Der Kunde ist verpflichtet, die SWN-Dienste bestimmungsgemäß, sachgerecht und nach Maßgabe der einschlägigen geltenden Gesetze und Rechtsverordnungen, insbesondere dem Telekommunikationsgesetz (TKG) und den aufgrund dieses Gesetzes erlassenen Rechtsverordnungen, zu nutzen. Er ist insbesondere verpflichtet:
  - a) SWN unverzüglich über Änderungen der vertraglichen Grundlage (bspw. Änderung der privaten Nutzung in gewerbliche Nutzung) zu informieren;
  - b) die Zugriffsmöglichkeiten auf die Dienste nicht missbräuchlich zu nutzen und rechtswidrige Handlungen zu unterlassen;
  - c) die Erfüllung gesetzlicher Vorschriften und behördlicher Auflagen sicherzustellen, soweit diese gegenwärtig oder künftig für die Inanspruchnahme einzelner oder aller Dienste erforderlich sein sollten;
  - d) anerkannten und aktuellen Grundsätzen der Datensicherheit insbesondere nach dem Bundesdatenschutzgesetz (BDSG), nach dem Telemediengesetz (TMG) und dem Telekommunikationsgesetz (TKG) Rechnung zu tragen und diese zu befolgen;
  - e) SWN erkennbare Mängel oder Schäden unverzüglich anzuzeigen (Störungsmeldung) und alle Maßnahmen zu treffen, die eine Feststellung der Mängel oder Schäden und ihrer Ursachen ermöglichen oder die Beseitigung der Störung erleichtern und beschleunigen;
  - f) nach Abgabe einer Störungsmeldung, SWN durch die Überprüfung ihrer Einrichtungen entstandenen Aufwendungen zu ersetzen, wenn und soweit sich nach der Prüfung herausstellt, dass eine Störung im Verantwortlichkeitsbereich des Kunden vorlag.
- (3) Der Kunde :
  - a) darf keine Instandhaltungs- und Änderungsarbeiten auf seinem Grundstück am vorgelagerten Breitbandverteilsnetz von SWN bis zum Übergabepunkt selbst oder von Dritten ausführen lassen. Hierzu gehört auch die Anschaltung der Hausverteilanlage an den Übergabepunkt;
  - b) hat SWN gegebenenfalls Gelegenheit zu geben, durch technische Maßnahmen in der Hausverteilanlage ihr Recht zu verwirklichen, den Kabelanschluss eines anderen zu sperren bzw. die Sperre aufzuheben.
- (4) Nutzt der Kunde eigene Telekommunikationseinrichtungen, so hat er in abschließend eigener Verantwortung deren ordnungsgemäße Einrichtung, Betrieb und Wartung zu verantworten (Details vgl. „Ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen für Telekommunikationsdienste (TK-Dienste-AGB), § 2b).

### § 12 Eigentum von SWN

- (1) SWN bleibt Eigentümer aller netzseitigen SWN Service- und Technikeinrichtun-

gen, einschließlich der von ihr installierten Leitungsrohre, Glasfaserkabel, Schaltschränke, Multiplexer und Netzabschlusseinrichtungen. SWN installiert diese so, dass sie bestimmungsgemäß wieder von dem Grundstück/Haus entfernt werden können.

- (2) Der Kunde wird sicherstellen, dass SWN bei Beendigung des Vertrages sämtliche vorgenannte Service- und Technikeinrichtungen abbauen und abholen kann, sofern nicht schutzwürdige Interessen Dritter entgegenstehen.
- (3) Nach ordentlicher Beendigung des Vertrages ist der Kunde verpflichtet, auf eigene Kosten die ihm miet- oder leasingweise überlassene Hardware einschließlich Zubehör an die SWN Stadtwerke Neumünster GmbH zurückzugeben (vgl. § 5).

### § 13 Nutzungen durch Dritte

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

### § 14 Verfügbarkeit der Dienste/Gewährleistung

- (1) SWN wird Störungen ihrer Dienste und technischen Einrichtungen unverzüglich, auch nachts sowie an Sonn- und Feiertagen, nachgehen und im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten schnellstmöglich beseitigen.
- (2) SWN unterhält eine Hotline für Störungsmeldungen des Kunden, die telefonisch oder via E-Mail erreicht werden kann.
- (3) Hält eine erhebliche Behinderung eines oder mehrerer oder aller Dienste, die im Verantwortungsbereich von SWN liegt, länger als eine Woche ohne Unterbrechung an, ist der Kunde berechtigt, die monatlichen Entgelte für den Zeitraum der Behinderung entsprechend zu mindern. Eine erhebliche Behinderung liegt vor, wenn
  - a) der Kunde aus Gründen, die er nicht zu vertreten hat, nicht mehr auf die SWN-Infrastruktur zugreifen und dadurch die vereinbarten Dienste nicht mehr nutzen kann;
  - b) die Nutzung der vereinbarten Dienste insgesamt wesentlich erschwert ist beziehungsweise die Nutzung einzelner der vereinbarten Dienste unmöglich wird oder vergleichbaren Beschränkungen unterliegt.
- (4) Beim Erwerb von Hardware, die seitens SWN als Gebrauchsgüter veräußert wird, wird die Gewährleistungsfrist auf ein Jahr ab Kaufdatum beschränkt. Bei Neugeräten gilt die gesetzliche Gewährleistungsfrist.

### § 15 Unterbrechung von Diensten

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

vorgenommen werden und nach Einschätzung von SWN voraussichtlich nur zu einer kurzzeitigen Unterbrechung des Dienstes führen.

- (3) SWN ist berechtigt, einen Dienst aus abrechnungstechnischen Gründen ohne Ankündigung kurzzeitig zu unterbrechen.
- (4) Soweit ein Recht von SWN zur Unterbrechung des Dienstes besteht, werden die hierdurch verursachten Ausfallzeiten nicht als Ausfallzeiten bei der Berechnung der Verfügbarkeit mitgerechnet.

## § 16 Haftung und Haftungsbeschränkungen

- (1) Für Personenschäden haftet SWN bei Verschulden unbeschränkt.
- (2) Für Vermögensschäden, die von SWN, ihren gesetzlichen Vertretern, Mitarbeitern oder Erfüllungsgehilfen bei der Erbringung von Telekommunikationsdiensten verursacht wurden und die nicht auf Vorsatz beruhen, ist die Haftung von SWN gegenüber dem Kunden auf höchstens 12.500,00 Euro je Kunde beschränkt. Entsteht die Schadensersatzpflicht durch eine einheitliche Handlung oder ein einheitliches Schaden verursachendes Ereignis gegenüber mehreren Kunden und beruht dies nicht auf Vorsatz, so ist die Schadensersatzpflicht unbeschadet der Begrenzung in Absatz 1 in der Summe auf höchstens 10 Millionen Euro begrenzt. Übersteigen die Entschädigungen, die mehreren Geschädigten auf Grund desselben Ereignisses zu leisten sind, die Höchstgrenze, so wird der Schadensersatz in dem Verhältnis gekürzt, in dem die Summe aller Schadensersatzansprüche zur Höhe steht.
- (3) Die vorstehende Haftungsbegrenzung gilt nicht für Ansprüche auf Ersatz des Schadens, der durch den Verzug der Zahlung von Schadensersatz entsteht.
- (4) Für sonstige Vermögensschäden, die nicht bei der Erbringung von Telekommunikationsdienstleistungen entstehen, haftet SWN, wenn der Schaden von SWN, ihren gesetzlichen Vertretern, Mitarbeitern oder Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht worden ist. SWN haftet darüber hinaus bei leicht fahrlässiger Verletzung wesentlicher Vertragspflichten („Kardinalspflichten“), begrenzt auf den vertragstypisch vorhersehbaren Schaden, höchstens jedoch mit einem Betrag von 12.500,00 Euro je Kunde. Entsteht die Schadensersatzpflicht durch eine einheitliche Handlung oder ein einheitliches Schaden verursachendes Ereignis gegenüber mehreren Endnutzern und beruht dies nicht auf Vorsatz, so ist die Schadensersatzpflicht unbeschadet der vorgenannten Begrenzung in der Summe auf höchstens 10 Millionen Euro begrenzt. Übersteigen die Entschädigungen, die mehreren Geschädigten aufgrund desselben Ereignisses zu leisten sind, die Höchstgrenze, so wird der Schadensersatz in dem Verhältnis gekürzt, in dem die Summe aller Schadensersatzansprüche zur Höchstgrenze steht. Die Haftungsbegrenzung dieses Absatzes gilt nicht für Ansprüche auf Ersatz des Schadens, der durch den Verzug der Zahlung von Schadensersatz entsteht.
- (5) SWN haftet nicht für entgangenen Gewinn oder direkte oder indirekte Schäden bei Kunden oder Dritten, die dadurch entstehen, dass infolge höherer Gewalt oder infolge von Arbeitskämpfen SWN-Leistungen unterbleiben.
- (6) SWN haftet nicht für die über ihre Dienste abrufbaren und übermittelten Informationen Dritter und zwar weder für deren Vollständigkeit, Richtigkeit oder Aktualität, noch dafür, dass sie frei von Rechten Dritter sind oder der Sender rechtswidrig handelt, indem er die Informationen übermittelt.
- (7) In Bezug auf die von SWN entgeltlich zur Verfügung gestellte Soft- oder Hardware ist die verschuldensunabhängige Haftung gemäß § 536a Abs. 1 BGB ausgeschlossen.
- (8) Für den Verlust von Daten haftet SWN über die vorstehenden Regelungen dieses § 16 hinaus nicht, wenn der Kunde seine Pflicht, die Daten zur Schadensminderung und zur Datensicherheit in anwendungsadäquaten Intervallen zu sichern, schuldhaft verletzt hat.
- (9) Diese Haftungsbeschränkungen gelten auch für die persönliche Haftung der SWN-Mitarbeiter sowie Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen.
- (10) Zwingende gesetzliche Regelungen, wie das Produkthaftungsgesetz, bleiben von den vorstehenden Regelungen unberührt.

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

(12) Der Kunde haftet für alle Folgen und Nachteile, die SWN oder Dritten durch die missbräuchliche oder rechtswidrige Verwendung der SWN-Dienste oder dadurch entstehen, dass der Kunde seinen sonstigen Obliegenheiten nicht nachkommt, unbeschränkt.

## § 17 Ordentliche und außerordentliche Kündigung

- (1) Der Multimediavertrag kann, wenn nichts anderes in der Leistungsbeschreibung vereinbart ist, von beiden Seiten mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) mit einer dreimonatigen Frist zum Ablauf der Mindestvertragslaufzeit gekündigt werden. Erfolgt keine Kündigung, verlängert sich die Vertragslaufzeit automatisch um jeweils sechs weitere Monate, wenn der Vertrag nicht mindestens drei Monate vor Ablauf des jeweiligen Verlängerungszeitraumes mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) gekündigt wird.
- (2) Das Recht zur außerordentlichen, d.h. fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein solcher Grund liegt insbesondere vor, wenn
  - a) der Kunde für zwei aufeinander folgende Monate mit der Bezahlung eines nicht unerheblichen Betrages der geschuldeten Entgelte oder in einem länger als zwei Monate dauernden Zeitraum mit einem Betrag, der den durchschnittlich geschuldeten Gebühren für zwei Monate entspricht (mindestens jedoch in Höhe von 75 Euro), in Verzug kommt, wobei zur Ermittlung des Verzugsbetrages die Berechnungsregel des § 3 Abs. 1 der TK-Dienste-AGB zur Anwendung kommt;
  - b) der Kunde zahlungsunfähig ist;
  - c) der Kunde in sonstiger Weise schwerwiegend gegen seine vertraglichen Pflichten, insbesondere nach § 11 Abs. 2b) dieser Multimedia-AGB, verstößt, wobei eine Abmahnung bei grob vertragswidrigem Verhalten entbehrlich ist;
  - d) eine erforderliche Grundstückseigentümergeklärung zurückgezogen wird;
  - e) SWN ihre Leistung aufgrund behördlicher oder gerichtlicher Anordnung einstellen muss;
  - f) der Kunde die technischen Einrichtungen manipuliert und/oder betrügerische Handlungen vornimmt;
  - g) eine Sperre des Anschlusses gemäß § 45k TKG mindestens 14 Tage anhält und SWN die außerordentliche Kündigung mindestens 14 Tage vor Inkrafttreten der Kündigung angedroht hat;
  - h) der Kunde die Telefon-, Internet-, On-Demand- und Pay-TV- Dienste missbräuchlich im Sinne des § 6 Abs. 3 und Abs. 5 bzw. § 7 Abs. 4 bis 12 der Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen für den Internetzugang (TK-Dienste-AGB) nutzt.
- (3) Verstößt der Kunde gegen die in § 11 Abs. (2) a), c) und f) dieser Multimedia-AGB genannten Pflichten, ist SWN nach erfolgloser Abmahnung berechtigt, das Vertragsverhältnis ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen.
- (4) Kündigt SWN den Vertrag vorzeitig aus einem vom Kunden zu vertretenden wichtigen Grund, ist der Kunde verpflichtet, SWN einen in einer Summe fälligen pauschalierten Schadensersatz zu zahlen. Dieser bemisst sich in Höhe der Hälfte der Summe der monatlichen Grundentgelte, die ohne die Kündigung bis zum nächsten ordentlichen Kündigungstermin zu zahlen gewesen wären. Grundentgelte sind die Entgelte, die verbindungsunabhängig abgerechnet werden. Ist eine feste Vertragslaufzeit vereinbart, so ist die Restlaufzeit ab dem Zeitpunkt maßgeblich, zu dem die vorzeitige Kündigung wirksam wird bis zum Ende der ursprünglich vereinbarten festen Vertragslaufzeit. Dieser pauschalierte Schadensersatz wird als Einmalzahlung ab Wirksamkeit der Kündigung fällig, sobald SWN diesen in Rechnung stellt. Der Schadensbetrag ist höher anzusetzen, wenn SWN einen höheren Schaden nachweist. Er ist niedriger anzusetzen bzw. entfällt, wenn der Kunde nachweist, dass ein wesentlich geringerer oder

überhaupt kein Schaden eingetreten ist.

## § 18 Geheimhaltung, Datenschutz

---

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

## § 19 Schlussbestimmungen

---

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



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

### § 1 Geltungsbereich der Bestimmungen

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

### § 2 Grundstücksbenutzung

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

### § 3 Hausanschluss

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

sichere Errichtung des Hausanschlusses zu schaffen. Er darf keine Einwirkungen auf den Hausanschluss vornehmen oder vornehmen lassen.

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

### § 4 Kundenanlagen/Hausinstallation

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

### § 5 Inbetriebsetzung/Überprüfung der Kundenanlagen

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

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

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

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

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

## § 7 Zutrittsrecht

---

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

## § 8 Technische Anschlussbedingungen

---

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

## § 9 Verwendung der Signalspannung

---

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

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

### § 1 Geltungsbereich

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

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

- (1) SWN ermöglicht dem Kunden Zugang zum eigenen Telekommunikations-Festnetz und Verbindungen zu Festnetzen anderer Betreiber sowie zu Mobilfunknetzen anderer Betreiber, sofern eine Zusammenschaltung mit diesen Netzen besteht.
- (2) Mit der Leistung „Zugang zum öffentlichen Telekommunikationsnetz“ stellt SWN eine Anschlussleitung bis zum letzten netzseitig erschlossenen Übergabepunkt (IAD) am Kundenstandort bereit. Der Kunde ist verpflichtet, die hausinterne Verkabelung von diesem Übergabepunkt (IAD) bis zu seinen Telefonendgeräten selbst vorzunehmen. Nutzt der Kunde eigene Telekommunikations-einrichtungen, ist er ausschließlich selbst für die ordnungsgemäße Einrichtung und deren Betrieb verantwortlich. SWN wird dem Kunden in Textform die notwendigen Zugangsdaten und Informationen für den Anschluss solcher Einrichtungen und die Nutzung der Telekommunikationsdienste unaufgefordert und kostenfrei zur Verfügung stellen.
- (3) Art und Umfang der Leistungen, insbesondere die maximal mögliche Bandbreite, ergeben sich aus dem mit dem Kunden abgeschlossenen Multimedia-Vertrag (siehe insbesondere das Auftragsformular), der jeweils aktuell vereinbarten Leistungsbeschreibung und Preisliste, die im Internet unter [www.swn-glasfaser.de](http://www.swn-glasfaser.de) eingesehen werden können (vgl. § 8 Abs. 1 der Multimedia-AGB). Soweit nichts anderes vereinbart ist, haben der Netzzugang und die Verbindungsleistungen eine mittlere Verfügbarkeit des Zugangssystems von 97 Prozent gemittelt über einen Zeitraum von 365 Tagen. Einschränkungen infolge der regelmäßig erforderlichen Wartungsarbeiten bleiben bei der Berechnung unberücksichtigt.
- (4) Mittels der Verbindungsleistungen von SWN kann der Kunde Verbindungen entgegennehmen und von seinem Anschluss Verbindungen zu anderen Anschlüssen herstellen lassen, soweit eine direkte oder indirekte Zusammenschaltung zu diesen Anschlüssen besteht. Verbindungen im SWN-Netz bieten, sofern nichts anderes vereinbart ist, eine mittlere Durchlasswahrscheinlichkeit von 97 Prozent. Durch die technischen Gegebenheiten anderer Telekommunikationsnetze können Übertragungsgeschwindigkeit und Verfügbarkeit von SWN-Anschluss-Leistungsmerkmalen und der Internet-Zugang eingeschränkt sein. Die Leistungen von SWN unterstützen die üblichen Basisleistungen wie z. B. Rufnummernübertragung (CLIP), Anzeige der Rufnummer des Anrufers (dies muss das Endgerät des Kunden unterstützen), Anrufweiterschaltung, Rückfragen/Makeln und Konferenz. Auf ausdrücklichen Wunsch wird SWN die „Rufnummernübermittlung“ ständig unterdrücken.
- (5) Vorbehaltlich der Anmietung oder des Leasings von technischen Geräten, wie beispielsweise Telefonendgeräte, ist der Kunde für die technische Ausstattung (insbesondere seiner eigenen Endgeräte) ausschließlich selbst verantwortlich.
- (6) Im SWN-Netz sind Preselection sowie Call-by-Call und die Anwahl bestimmter Sonderrufnummern nicht möglich.
- (7) SWN behält sich vor, die Abrechnung der Nutzung von Servicrufnummern und -diensten (z. B. SMS), insbesondere Rufnummern der Vorwahl „0900“ und „118“ (sofern diese als Dienst vereinbart sind) im Rahmen der datenschutzrechtlichen Zulässigkeit und nach den Bestimmungen des TKG durch externe Dienstleister vornehmen zu lassen.
- (8) Zahlt der Kunde die Gesamthöhe der SWN-Rechnung an SWN, so ist er von der Zahlungsverpflichtung gegenüber den auf der Rechnung aufgeführten

Fremdanbietern befreit. Teilzahlungen des Kunden an SWN werden, soweit der Kunde vor oder bei Zahlung nichts anderes bestimmt hat, auf die in der Rechnung ausgewiesenen Forderungen nach ihrem Anteil am Gesamtbetrag der Rechnung zu verrechnen.

- (9) Auf Wunsch des Kunden wird SWN netzseitig bestimmte Rufnummernbereiche im Sinne des § 3 Nr. 18a TKG sperren, soweit dies technisch möglich ist. Diese Sperrung erfolgt für den Kunden kostenlos. Sollte der Kunde eine Freischaltung der gesperrten Rufnummernbereiche wünschen, so kann SWN für diese Freischaltung eine Gebühr erheben, deren Höhe der gültigen Preisliste entnommen werden kann.

### § 2a Leistungsumfang Internet-Access

- (1) SWN stellt dem Kunden im Rahmen ihrer bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten nach dessen Wahl Leistungen mit den folgenden allgemeinen Leistungsmerkmalen als „Zugang zum Internet“ (Internet-Access) zur Verfügung:
  - a) den Zugang über den Zugangsknoten (Point of Presence) in Form einer funktionstüchtigen Schnittstelle (Gateway) zum Internet, um dem Kunden die Übermittlung und den Abruf von Daten (IP-Pakete) in und aus dem Internet zu ermöglichen. Der Kunde kann auf diese Weise in ausschließlich eigener Verantwortung die im Internet zugänglichen Dienste wie z. B. WorldWideWeb, UseNet (Newsgruppen), FTP und E-Mail-Dienste in Anspruch nehmen. Hierbei handelt es sich in aller Regel um Dienste Dritter, die nicht von SWN erbracht werden und auf deren Gestaltung und Inhalt SWN keinen Einfluss hat. Die vorgenannten Dienste bilden nur dann ein Angebot von SWN, wenn sie ausdrücklich als Angebot von SWN bezeichnet sind.
  - b) Die Qualität und der Service-Level (z.B. maximale Download-Geschwindigkeit usw.) bezüglich der Dienste ergeben sich vorrangig aus den Vereinbarungen laut Auftragsformular. Ist dort nichts Abweichendes vereinbart, haben die von SWN angebotenen Internetzugangsdienste eine über das Kalenderjahr gemittelte Verfügbarkeit von 97 Prozent. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass SWN beim Internet-Access nur den Zugang zum Internet vermittelt und keinen Einfluss auf die Übertragungsgeschwindigkeiten im Internet und auf die angebotenen Inhalte hat. Die Zugänglichkeit einzelner im Internet oder im SWN-Netz von Dritten bereitgestellter Dienste und Daten gehört ebenso wie die Funktionsfähigkeit der von Dritten betriebenen Telekommunikationseinrichtungen nicht zu den Leistungen von SWN. Verzögerungen, die sich aus der Überlastung der Leitungen im Internet ergeben, gehen nicht zu Lasten von SWN.
  - c) Die Schnittstelle wird für den üblichen privaten Gebrauch innerhalb der „Fair-Use-Policy“ (vgl. § 7 Abs. 1 der TK-Dienste-AGB) zur Verfügung gestellt. Der geschäftsmäßige Betrieb von File-Sharing-Systemen, Peer-to-Peer-Netzen und anderen Anwendungen mit ständigem Datenaustausch mit großer Bandbreite ist über diesen Anschluss nicht möglich, sondern setzt einen Geschäftskundenanschluss voraus.
  - d) der Zugang wird als Internet-Flatrate über den bestehenden Netz-Zugang von SWN ermöglicht.
- (2) Der Kunde nutzt die Angebote im Internet auf eigene Gefahr und unterliegt dabei den jeweils dort geltenden Regeln bzw. national oder international geltenden Gesetzen und Vorschriften und verpflichtet sich, diese einzuhalten. Dabei respektiert er Namens-, Urheber- und Markenrechte Dritter. Die übermittelten Inhalte unterliegen keiner Überprüfung durch SWN, insbesondere nicht daraufhin, ob sie schadensverursachende Software (z. B. Viren) enthalten.
- (3) Bei den produktabhängigen Angaben zur Übertragungsgeschwindigkeit im Down- und Upload (Empfangen und Senden) handelt es sich um Maximalwerte. Die Übertragungsgeschwindigkeit wird von SWN im Rahmen Ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten zur Verfügung gestellt.
- (4) SWN ist berechtigt, ihre Leistungen jederzeit dem neuesten Stand der Technik (soweit dies zur Verbesserung der Leistungen von SWN dem Kunden zumutbar ist) sowie allen relevanten Gesetzesänderungen oder -ergänzungen entsprechend anzupassen.
- (5) Der Zugang zum Zugangsknoten und damit zum Internet und die sonstige Nutzung der von SWN angebotenen Leistungen wird dem Kunden über die von

SWN zugelassenen, registrierten und bei Vertragsabschluss an den Kunden gegebenenfalls überlassenen Hardwarekomponenten (Modem, Netzwerkkarte) sowie durch persönliche Passwörter und gegebenenfalls Teilnehmer- und Mitbenutzer-Nummern gewährt.

- (6) Persönliche Passwörter sind vertraulich zu behandeln. Der Kunde ist verpflichtet, sein Passwort in angemessenen Zeiträumen zu ändern und alle Maßnahmen zu ergreifen, um jeglichen Missbrauch des Passwortes, auch durch Angehörige oder andere Dritte, zu verhindern. Der Kunde ist insbesondere bereits dann zu einer unverzüglichen Änderung des Passwortes verpflichtet, wenn die Vermutung besteht, ein Nichtberechtigter könnte Kenntnis vom Passwort erlangt haben.
- (7) Stellt der Kunde einen unbefugten oder missbräuchlichen Zugriff auf seinen Internetzugang fest, so hat er dies SWN unverzüglich mitzuteilen. Nach unverzüglicher Mitteilung haftet der Kunde für die bis zum Eingang der Mitteilung bei SWN anfallenden nutzungsabhängigen Entgelte nur bis zu einem Höchstbetrag von 100 Euro. Der Kunde haftet über den Höchstbetrag nach Satz 1 hinaus für alle nutzungsabhängigen Entgelte, die bis zur unverzüglichen Mitteilung nach Satz 1 dieses Absatzes anfallen, wenn er die unverzügliche Mitteilung schuldhaft unterlässt.
- (8) Die Anbindung von WLAN-Geräten (Wireless-LAN-Geräte) an den Internetzugang von SWN zur schnurlosen Anbindung von PCs, Laptops etc. ist nur zulässig, wenn der Kunde durch die Verwendung eines entsprechenden Verschlüsselungssystems wie z. B. WPA sicherstellt, dass dieser WLAN-Zugang nicht fremden Dritten unkontrolliert zugänglich gemacht wird.

#### § 2b Nutzung eigener Telekommunikationsendeinrichtungen

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

schen Sachverstand verfügt und/oder diesen selbst durch Dritte bereitstellt. Es obliegt alleine dem Kunden selbst zu beurteilen, ob er von seinem Recht auf Betrieb eigener Telekommunikationsendeinrichtungen Gebrauch machen will. Will er diesen Gebrauch ausüben, wird SWN diesen selbstverständlich ermöglichen und gestatten, ist aber nicht für diesen Betrieb und die Nutzung durch den Kunden verantwortlich.

#### § 3 Sperre des Zugangs zum öffentlichen Netz

- (1) SWN darf die zu erbringenden Leistungen an einen Teilnehmer unbeschadet anderer gesetzlicher Vorschriften nur nach Maßgabe der folgenden Absätze 2 bis 5 und nach § 45o S. 3 TKG („Rufnummernmissbrauch“) ganz oder teilweise verweigern (Sperre). § 108 Abs. 1 TKG („Notruf“) bleibt unberührt - dies bedeutet, dass der Kunde auch im Falle einer Sperre weitere Notrufe nach den hierfür geltenden Bestimmungen ausführen kann.
- (2) Wegen Zahlungsverzugs darf der Anbieter eine Sperre durchführen, wenn der Teilnehmer nach Abzug etwaiger Anzahlungen mit Zahlungsverpflichtungen von mindestens 75 Euro in Verzug ist und der Anbieter die Sperre mindestens zwei Wochen zuvor schriftlich angedroht und dabei auf die Möglichkeit des Teilnehmers, Rechtsschutz vor den Gerichten zu suchen, hingewiesen hat. Bei der Berechnung der Höhe des Betrags nach Satz 1 bleiben nicht titulierte Forderungen, die der Teilnehmer form- und fristgerecht und schlüssig begründet beanstanden hat, außer Betracht. Ebenso bleiben nicht titulierte bestrittene Forderungen Dritter im Sinne des § 45h Abs. 1 S. 1 TKG außer Betracht. Dies gilt auch dann, wenn diese Forderungen abgetreten worden sind. Die Bestimmungen der Sätze 2 bis 4 gelten nicht, wenn der Anbieter den Teilnehmer zuvor zur vorläufigen Zahlung eines Durchschnittsbetrags nach § 45j TKG aufgefordert und der Teilnehmer diesen nicht binnen zwei Wochen gezahlt hat.
- (3) SWN darf seine Leistung einstellen, sobald die Kündigung des Vertragsverhältnisses wirksam wird. Vgl. zum Fall eines Anbieterwechsels mit evtl. Sonderregelungen § 10.
- (4) SWN darf eine Sperre durchführen, wenn wegen einer im Vergleich zu den vorangegangenen sechs Abrechnungszeiträumen besonderen Steigerung des Verbindungsaufkommens auch die Höhe der Entgeltforderung des Anbieters in besonderem Maße ansteigt und Tatsachen die Annahme rechtfertigen, dass der Teilnehmer diese Entgeltforderung beanstanden wird.
- (5) Die Sperre ist, soweit technisch möglich und dem Anlass nach sinnvoll, auf bestimmte Leistungen zu beschränken. Sie darf nur aufrechterhalten werden, solange der Grund für die Sperre fortbesteht. Eine auch ankommende Telekommunikationsverbindung erfassende Vollsperrung des Netzzugangs darf frühestens eine Woche nach Sperrung abgehender Telekommunikationsverbindungen erfolgen.
- (6) SWN ist nach erfolgloser Abmahnung unter kurzer Fristsetzung verpflichtet, den Anschluss des Kunden nach dem in Absatz 5 geregelten Verfahren zu sperren, wenn der Kunde durch sein Telefonverhalten wiederholt oder schwerwiegend gegen gesetzliche Verbote verstößt.
- (7) Soweit ein monatlicher Grundpreis vereinbart ist, bleibt der Kunde auch während einer Sperre zu dessen Zahlung verpflichtet.

#### § 4 Beanstandungen gegen Rechnungen

- (1) Beanstandungen, beziehungsweise Einwendungen gegen die Höhe der Rechnungen oder einzelne in Rechnung gestellte Forderungen hat der Kunde unverzüglich, spätestens jedoch acht Wochen nach Rechnungsdatum mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) zu erheben, ohne dass hierdurch jedoch die Fälligkeit berührt wird. Die Unterlassung rechtzeitiger Einwendungen gilt als Genehmigung; SWN wird in den Rechnungen auf die Folgen einer unterlassenen rechtzeitigen Einwendung besonders hinweisen. Im Falle von Beanstandungen nimmt SWN nach den gesetzlichen Vorschriften des TKG eine Überprüfung vor und wird den Kunden über das Ergebnis informieren.
- (2) SWN weist den Kunden hiermit darauf hin, dass er sich zwecks außergerichtlicher Streitbeilegung gemäß § 47a TKG an die Schlichtungsstelle der Bundesnetzagentur Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen in



Bonn wenden kann, wenn es hinsichtlich der Informationsverpflichtungen nach § 43a und § 43b TKG, der angemessenen Berücksichtigung behinderter Menschen nach § 45 TKG sowie der weiteren Verpflichtungen von SWN nach §§ 45a bis 46 Abs. 2 und 84 TKG oder der Verordnung EG Nr. 71/2007 des Europäischen Parlaments über das Roaming in öffentlichen Mobilfunknetzen in der Gemeinschaft und zur Änderung der Richtlinie 2002/21/EG, die zuletzt durch die Verordnung (EG) Nr. 544/2009 geändert worden ist, zwischen ihm und SWN zu Meinungsunterschieden kommt. Die Einzelheiten der praktisch erforderlichen Schritte zur Einleitung des Schlichtungsverfahrens können der Homepage der Bundesnetzagentur unter [www.bundesnetzagentur.de](http://www.bundesnetzagentur.de) unter Verwendung der Suchfunktion und dem Suchbegriff „Schlichtung“ entnommen werden.

- (3) Die zur ordnungsgemäßen Vergütungsermittlung und Abrechnung gespeicherten Verkehrsdaten werden von SWN aufgrund gesetzlicher Verpflichtung aus datenschutzrechtlichen Gründen spätestens sechs Monate nach Versendung der Rechnung gelöscht.
- (4) Soweit aus technischen Gründen oder auf Wunsch des Kunden keine Verkehrsdaten gespeichert oder gespeicherte Verkehrsdaten auf Wunsch des Kunden oder auf Grund rechtlicher Verpflichtung gelöscht werden, trifft SWN keine Nachweispflicht für die Einzelverbindungen. SWN wird den Kunden in der Rechnung auf die nach den gesetzlichen Bestimmungen geltenden Fristen für die Löschung gespeicherter Verkehrsdaten bzw. soweit eine Speicherung aus technischen Gründen nicht erfolgt, vor der Rechnungserteilung auf diese Beschränkung hinweisen.
- (5) Auf Wunsch erhält der Kunde kostenlos eine detaillierte elektronische Rechnung (vgl. § 9 Multimedia-AGB) mit einer Einzelverbindungsübersicht, diese Übersicht enthält auch die pauschal mit einer TK-Flatrate abgegoltenen Verbindungen. In der Einzelverbindungsübersicht werden die Zielnummern nach Wahl des Kunden vollständig oder unter Kürzung um die letzten drei Ziffern aufgeführt. Macht der Kunde von seinem Wahlrecht keinen Gebrauch, erfolgt eine ungekürzte Aufführung. Auf die weiteren verpflichtenden Regelungen des § 99 TKG (Einzelverbindungs nachweis) wird hingewiesen.
- (6) Für unrichtige Entgeltforderungen, deren richtige Höhe nicht feststellbar ist, hat SWN nach Maßgabe von § 45j TKG Anspruch auf das durchschnittliche Entgelt aus den Rechnungen der sechs letzten unbeanstandeten Abrechnungszeiträume. Ist die Anzahl der vorhandenen Abrechnungszeiträume geringer als sechs, werden die vorhandenen Abrechnungszeiträume für die Ermittlung des Durchschnitts zugrunde gelegt. Bestand in den entsprechenden Abrechnungszeiträumen eines Vorjahres bei vergleichbaren Umständen durchschnittlich eine niedrigere Entgeltforderung, tritt dieser Betrag an die Stelle des nach Satz 2 dieses Absatzes berechneten Durchschnittsbetrages. Das Gleiche gilt bei begründetem Verdacht, dass die Entgelthöhe aufgrund von Manipulationen Dritter an öffentlichen Telekommunikationsnetzen unrichtig ist.
- (7) Fordert SWN ein Entgelt auf der Grundlage einer Durchschnittsberechnung nach Absatz 6, so erstattet SWN das vom Kunden auf die beanstandete Forderung zu viel gezahlte Entgelt spätestens innerhalb von zwei Monaten nach der Beanstandung.
- (8) Der Kunde ist auch zum Ausgleich aller Entgelte für Leistungen verpflichtet, die durch die befugte oder unbefugte Nutzung der Leistungen durch Dritte entstanden sind, wenn und soweit er diese Nutzung zu vertreten hat.

## § 5 Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

- (1) Soweit für die betreffende Leistung von SWN die Installation eines separaten Übertragungsweges oder Systems oder sonstige Maßnahmen erforderlich sind, wird der Kunde SWN bzw. ihren Erfüllungsgehilfen die Vornahme dieser Installationen und Maßnahmen nach Absprache eines geeigneten Termins während der üblichen Geschäftszeiten ermöglichen und auf eigene Kosten die dafür erforderlichen Voraussetzungen in seinen Räumen schaffen.
- (2) Der Kunde ist insbesondere verpflichtet:
  - a) den überlassenen Anschluss nicht missbräuchlich zu benutzen, insbesondere bedrohende und belästigende Anrufe zu unterlassen (siehe im Detail Abs. 6 ff.);
  - b) dafür Sorge zu tragen, dass die Netz-Infrastruktur oder Teile davon bzw.

Bestandteile des Telefonnetzes/ISDN nicht durch missbräuchliche oder übermäßige Inanspruchnahme überlastet werden;

- c) SWN unverzüglich über die Beschädigung, Störung oder Verlust der von SWN dem Kunden übergebenen Hardware-Komponenten zu informieren.
- (3) Der Kunde ist des Weiteren verpflichtet:
    - a) alle Instandhaltungs-, Änderungs- oder Überprüfungsarbeiten am Anschluss nur von SWN oder deren Beauftragten ausführen zu lassen;
    - b) bei Nutzung des Leistungsmerkmals „Anrufweiserschaltung“ sicherzustellen, dass die Anrufe nicht zu einem Anschluss weitergeleitet werden, bei dem ebenfalls das Leistungsmerkmal „Anrufweiserschaltung“ aktiviert ist. Der Kunde stellt sicher, dass der Inhaber dieses Anschlusses zu dem die Anrufe weitergeleitet werden, mit der Anrufweiserschaltung einverstanden ist;
    - c) dem Beauftragten von SWN den Zutritt zu seinen Räumen jederzeit zu gestatten, soweit die für die Prüfung der technischen Einrichtungen, zur Wahrnehmung sonstiger Rechte und Pflichten, nach den Multimedia-AGB und diesen Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen, insbesondere zur Ermittlung tariflicher Bemessungsgrundlagen oder SWN zustehender Benutzungsentgelte erforderlich ist.
  - (4) Verstößt der Kunde gegen die in Abs. 2a) und b) genannten Pflichten, ist SWN sofort berechtigt, das Vertragsverhältnis ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen.
  - (5) Der Kunde ist verpflichtet, sicherzustellen, dass jederzeit alle zu seinem Haushalt gehörenden Mitbenutzer des Anschlusses darüber informiert sind, dass dem Kunden mit dem Einzelverbindungs nachweis deren Verkehrsdaten bekannt gegeben werden.
  - (6) Der Kunde ist verpflichtet, keine rechtswidrigen Inhalte zu verbreiten. Insbesondere dürfen keine Inhalte über den Netzzugang verbreitet werden, die den gesetzlichen Vorschriften des Strafgesetzbuches (StGB), Jugendschutzgesetzes (JSchG), des Jugendmediestaatsvertrags (JMStV) des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB), des Gesetzes gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG), des Urheberrechtsgesetzes (UrhG), des Markengesetzes (MarkenG) und weiterer Gesetze widersprechen. Das Verbot umfasst insbesondere solche Inhalte, die
    - a) als Anleitung zu einer in § 126 StGB genannten rechtswidrigen Tat dienen;
    - b) zum Hass gegen Teile der Bevölkerung aufstacheln oder zu Gewalt oder Willkürmaßnahmen gegen sie auffordern oder die Menschenwürde anderer dadurch angreifen, dass sie Teile der Bevölkerung beschimpfen, böswillig verächtlich machen oder verleumdern (§ 130 StGB);
    - c) grausame oder sonst unmenschliche Gewalttätigkeiten gegen Menschen in einer Art schildern, die einer Verherrlichung oder Verharmlosung solcher Gewalttätigkeiten ausdrückt oder die das Grausame oder Unmenschliche des Vorgangs in einer die Menschenwürde verletzenden Weise darstellt (§ 131 StGB);
    - d) den Krieg verherrlichen;
    - e) die Gewalttätigkeiten, den sexuellen Missbrauch von Kindern oder sexuelle Handlungen von Menschen mit Tieren zum Gegenstand haben (§ 184 Abs. 3 StGB);
    - f) oder in anderer Weise rechtswidrig sind oder gegen die „Freiwillige Selbstkontrolle Multimedia e.V.“ oder gegen die „Freiwillige Selbstkontrolle Telekommunikation e.V.“ verstoßen. Das Verbot erfasst auch das Heraufladen von Daten auf den Server, die einen Virus enthalten oder in anderer Weise infiziert sind.
  - (7) Das in Absatz 6 enthaltene Verbot bezieht sich auch auf Inhalte, zu denen der Kunde eine Zugriffsmöglichkeit für Dritte mittels Hyperlink eröffnet. Der Kunde wird hiermit ausdrücklich darauf hingewiesen, dass er sich durch das Setzen eines Hyperlinks der Gefahr einer strafrechtlichen Verfolgung und einer zivilrechtlichen Verantwortung aussetzt.
  - (8) Genauso ist es dem Kunden verboten, rechtswidrige Inhalte (siehe die beispielhafte Aufzählung in Absatz 6) vom Server herunterzuladen.



- (9) Ebenso wenig darf der Kunde die Leistungen von SWN dazu benutzen, um andere zu bedrohen, zu belästigen oder die Rechte Dritter in anderer Weise zu verletzen.
- (10) Außerdem ist es dem Kunden verboten, E-Mails, die nicht an ihn adressiert sind, abzufangen oder dieses zu versuchen.
- (11) Falls SWN in strafrechtlicher, zivilrechtlicher, wettbewerbsrechtlicher oder in anderer Weise für Inhalte verantwortlich gemacht werden sollte, die der Kunde auf seine Homepage eingestellt oder zum Inhalt seiner E-Mails gemacht hat oder zu denen er auf andere Art und Weise (beispielsweise durch Setzen eines Hyperlinks) einen Zugang eröffnet hat, ist der Kunde verpflichtet, SWN bei Abwehr dieser Ansprüche zu unterstützen. Soweit dies zulässig ist, hat der Kunde SWN im Außenverhältnis von einer Haftung freizustellen. Einen verbleibenden von ihm schuldhaft verursachten Schaden auch in Form von Gerichts- und Rechtsanwaltskosten hat der Kunde SWN zu ersetzen.
- (12) Der Kunde ist verpflichtet, bei der Aufklärung von Angriffen Dritter auf das System von SWN mitzuwirken, soweit diese Mitwirkung erforderlich ist.
- (13) Der Kunde hat seinen Verpflichtungen zur Registrierung, Anmeldung, Beantragung von Genehmigungen oder Gerätezulassung umgehend nachzukommen.
- (14) Der Kunde ist verpflichtet, alle Personen, denen er eine Nutzung der Leistungen von SWN ermöglicht, in geeigneter Weise auf die Einhaltung der für das Internet bestehenden gesetzlichen Grundlagen und dieser Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen hinzuweisen. Andernfalls gilt Absatz 11 entsprechend.
- (15) Verstößt der Kunde in schwerwiegender Weise gegen die in diesen Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen ausdrücklich aufgeführten Pflichten, ist SWN berechtigt, das Vertragsverhältnis mit sofortiger Wirkung zu kündigen.

## § 6 Flatrate und TK-Sonderprodukte

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

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

- (1) Nimmt der Kunde die von SWN angebotene TK-Flatrate oder ein TK-Sonderprodukt in Anspruch, ist er mit Rücksicht auf alle anderen Teilnehmer der SWN-Infrastruktur verpflichtet, diese maßvoll (Fair Usage) und ausschließlich für seinen privaten persönlichen Gebrauch zu nutzen. Davon kann ausgegangen werden, wenn der Kunde die SWN-Infrastruktur nicht durch weit überdurchschnittliches Telefonverhalten hinaus belastet. Dieses ist gegeben, wenn ein Kunde das monatliche Callvolumen nicht um mehr als einhundert Prozent des Callvolumens überschreitet, das sich als durchschnittliches Callvolumen aus der SWN-Privatkundengruppe ergibt, die sich vom Callvolumen in den oberen dreißig Prozent befinden.
- (2) Der Kunde ist verpflichtet, die TK-Flatrate bzw. das TK-Sonderprodukt nicht missbräuchlich zu nutzen. Missbräuchlich ist eine Nutzung insbesondere, wenn

der Kunde

- a) Internetverbindungen über geografische Einwahlnummern oder sonstige Datenverbindungen aufbaut, und auf diese Weise die Inrechnungstellung der Internetnutzung durch SWN vermeidet,
- b) Anrufweiterschaltungen oder Rückruffunktionen einrichtet oder Verbindungsleistungen weiterveräußert bzw. über das sozialadäquat übliche Nutzungsmaß hinaus verschenkt,
- c) die Flatrate bzw. das TK-Sonderprodukt für die Durchführung von massenhafter Kommunikation wie beispielsweise Fax Broadcast, Call Center oder Telemarketing,
- d) unternehmerisch im Sinne des § 14 BGB nutzt.

## § 8 Leistungsstörungen und Gewährleistungen

- (1) Soweit für die Erbringung der Leistungen von SWN Übertragungswege von Dritten zur Verfügung gestellt werden müssen, übernimmt SWN keine Gewährleistung für die ständige Verfügbarkeit solcher Telekommunikationsnetze und Übertragungswege und damit für die jederzeitige Erbringung ihrer Leistungen. SWN tritt jedoch die ihre insoweit zustehenden Gewährleistungsansprüche gegen Dritte an den Kunden ab, der diese Abtretung annimmt.
- (2) Bei bestimmten Produkten, wie z. B. den Flatrates, kann es aufgrund der verfügbaren Übertragungswege im internationalen Verkehr zu Einschränkungen in der Sprachqualität beziehungsweise der übermittelten Dienste (wie Fax) sowie beim Verbindungsaufbau kommen.
- (3) Ansonsten erbringt SWN ihre Leistungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten nach dem anerkannten und üblichen Stand der Technik und unter Einhaltung aller anwendbaren Sicherheitsvorschriften für den ordnungsgemäßen Betrieb des Telekommunikationsnetzes.
- (4) Nach Zugang der Störungsmeldung ist SWN zur unverzüglichen Störungsbeseitigung im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten verpflichtet.
- (5) Der Kunde wird in zumutbarem Umfang SWN oder ihren Erfüllungsgehilfen bei der Feststellung der Störungsursachen sowie bei deren Beseitigung unterstützen und sie insbesondere sämtliche Reparatur-, Änderungs- und notwendige Instandhaltungsarbeiten ausführen lassen.
- (6) Hat der Kunde die Funktionsstörung zu vertreten oder liegt gar keine Störung vor, hat SWN das Recht, dem Kunden die Kosten für die Fehlersuche oder Störungsbeseitigung in Rechnung zu stellen.

## § 9 Datenschutz, Fernmeldegeheimnis und Speicherung von Abrechnungsdaten

- (1) SWN wird personenbezogene Daten (d.h. Verkehrs- und Abrechnungs-/ Bestandsdaten) nach Maßgabe der einschlägigen datenschutzrechtlichen Regelungen – insbesondere des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG), des Telekommunikationsgesetzes (TKG) und soweit anwendbar des Telemediengesetzes (TMG) sowie der zugehörigen Rechtsverordnungen in ihrer jeweils neuesten Fassung - und unter Wahrung des Fernmeldegeheimnisses erheben, und verwenden.
- (2) SWN wird alle anwendbaren Datenschutzbestimmungen beachten und ihre technischen Einrichtungen entsprechend gestalten. Das Personal von SWN ist dementsprechend verpflichtet.
- (3) SWN speichert, soweit eine Abrechnung verbindungsabhängig erfolgt (also z. B. nicht innerhalb einer Flatrate), sogenannte Verkehrsdaten (Daten, die bei der Bereitstellung und Erbringung von Telekommunikationsdienstleistungen erhoben, verarbeitet oder genutzt werden) zu Abrechnungs- und Beweiswecken für die Richtigkeit der berechneten Entgelte vollständig bis zu sechs Monate nach Abrechnung.  
SWN ist eine nachträgliche Prüfung der Entgeltberechnung nur in dem Umfang möglich, in dem die Daten noch vorliegen. Wurden Verkehrsdaten aufgrund rechtlicher Verpflichtung gelöscht, trifft SWN gemäß § 45i Abs. 2 TKG keine Nachweispflicht für die Einzelverbindungen.

- (4) SWN erteilt dem Kunden einen Einzelverbindungs nachweis in vollständiger oder gekürzter Form. Verlangt der Kunde einen Einzelverbindungs nachweis, weist er aktuelle und zukünftige Mitbenutzer auf die Speicherung und Mitteilung der Verkehrsdaten hin und beteiligt, sofern erforderlich, den Betriebsrat, die Personal- oder Mitarbeitervertretung entsprechend den gesetzlichen Vorschriften.

#### § 10 Rufnummernänderung/Rufnummernmitnahme

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

- (2) Der Kunde hat gem. § 46 Abs. 3 und 4 TKG das Recht, die ihm zugeteilte(n) Rufnummer(n) unabhängig von dem Unternehmen, das den Telefondienst erbringt, bei einem Anbieterwechsel wie folgt beizubehalten

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

Dies gilt nur innerhalb der Nummernräume oder Nummernteilräume, die für einen Telefondienst festgelegt wurden. Insbesondere ist die Übertragung von Rufnummern für Telefondienste an festen Standorten zu solchen ohne festen Standort und umgekehrt unzulässig. Die technische Aktivierung der Rufnummer hat in jedem Fall innerhalb eines Kalendertages zu erfolgen.

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

- (4) Für Anschlüsse im Festnetz gilt zusammengefasst Folgendes:

SWN als abgebender Anbieter:

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

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

Hinweis zu den Anschlussentgelten: Soweit der Kunde eine Flatrate vereinbart

hat, sind bei dieser das Anschlussentgelt und das Verbindungsentgelt gesondert ausgewiesen. Als Anschlussentgelt zählen deshalb nicht die Verbindungsentgelte.

SWN als aufnehmender Anbieter:

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

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

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

#### § 11 Teilnehmerverzeichnisse

- (1) SWN trägt – wenn der Kunde dies wünscht – dafür Sorge, dass er selbst mit Namen, Anschrift, Beruf und Branche in öffentliche gedruckte oder elektronische Teilnehmerverzeichnisse eingetragen wird und Mitbenutzer seines Anschlusses mit Namen und Vornamen eingetragen werden, sofern diese der Eintragung vorher mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) zugestimmt haben. Der Kunde kann dabei bestimmen, welche Angaben in welcher Art von Teilnehmerverzeichnissen veröffentlicht werden sollen.
- (2) SWN darf im Einzelfall Auskunft über die in Teilnehmerverzeichnissen enthaltenen Kunden erteilen oder durch Dritte erteilen lassen. Der Kunde hat das Recht, der Auskunftserteilung über die Daten zu widersprechen, einen unrichtigen Eintrag berichtigen zu lassen bzw. den Eintrag löschen zu lassen.

#### § 12 Inverssuche

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

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

### § 1 Anwendungsbereich

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

### § 2 Leistungen von SWN

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

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

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

Zugang erfolgt mittels des persönlichen Benutzernamens sowie des dazugehörigen Kennworts. SWN unterstützt die unverschlüsselte und die verschlüsselte Übertragung zum Server.

### § 4 Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

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

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

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

## § 5 Funktionen und Leistungsmerkmale

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

## § 6 Gewährleistung und Haftung

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

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

### § 1 Geltungsbereich

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

### § 2 Rundfunkbeitrag

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

### § 3 Leistungsumfang

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

### § 4 Pflichten des Kunden

- (1) Dem Kunden obliegt die Bereitstellung der Innenhausverkabelung gemäß den technischen Richtlinien.
- (2) Der Kunde hat selbst die eventuell erforderliche Zustimmung des Vermieters zur Innenhausverkabelung einzuholen.
- (3) Der Kunde darf Jugendlichen unter 18 Jahren den Zugang zu nichtjugendfreien Sendungen nicht gewähren.
- (4) Sofern der Kunde das Rundfunksignal gewerblich nutzt, hat er hierüber mit SWN eine gesonderte Vereinbarung zu treffen.
- (5) Der Kunde ist nicht berechtigt, einen überlassenen Kabelreceiver (Set-Top-Box) Dritten zu überlassen (auch nicht zu Reparaturzwecken) sowie diesen an einen anderen als seinen eigenen Kabelanschluss anzuschließen. Der Kunde ist nicht berechtigt, Eingriffe in die Software oder Hardware an einem überlassenen Kabelreceiver vorzunehmen bzw. vornehmen zu lassen. Der überlassene Kabelreceiver darf nicht außerhalb des Verbreitungsgebietes von SWN installiert werden.

### § 5 Zahlungsbedingungen

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

### § 6 Datenschutz

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



### Erklärung zum Datenschutz

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

### I. Datenerhebung, -speicherung und -verarbeitung von personen-bezogenen Daten im Rahmen eines Vertragsverhältnisses

#### A. Bestandsdaten

##### (1) Umgang mit Bestandsdaten

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

##### (2) Dauer der Speicherung von Bestandsdaten

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

##### (3) Übermittlung von Bestandsdaten an Dritte

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

##### (4) Eintragung in öffentliche Teilnehmerverzeichnisse

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

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

##### (5) Beratung, Werbung und Marktforschung

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

#### B. Verkehrsdaten

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

Verkehrsdaten sind die Daten, die bei der Erbringung eines Telekommunikationsdienstes erhoben, verarbeitet oder genutzt werden, soweit dies für die Erbringung des Dienstes erforderlich ist (vgl. § 96 Abs. 1 TKG). Bei 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 nach § 99 mit Ihrer Rechnung eine detaillierte Einzelverbindungsübersicht (vgl. im Einzelnen § 99 TKG). In dieser Übersicht können Sie die Zielrufnummern nach Ihrer Wahl entweder vollständig oder um die letzten drei Stellen verkürzt ausweisen lassen. Wir teilen Ihnen zudem die gespeicherten Abrechnungsdaten mit, wenn sie (fristgerecht) Einwendungen gegen die Höhe der Verbindungsentgelte erheben. Die Verkehrsdaten, die zu Abrechnungszwecken erforderlich sind, können ohne Kürzung der Zielrufnummer zu Beweis Zwecken für die Richtigkeit der berechneten Entgelte bis zu 3 Monate nach Versendung der Rechnung gespeichert werden. Dieser Speicherung können Sie widersprechen und die Löschung der Daten nach Rechnungsversand verlangen. Mit der Löschung wird SWN von der Pflicht zur Vorlage der Verkehrsdaten zum Nachweis der Richtigkeit der Rechnung befreit, wenn Sie keine fristgerechten Einwendungen gegen die Höhe der Rechnung erhoben haben (vgl. § 45i TKG). Nur in Ausnahmefällen darf eine längere Speicherung der Verkehrs- und Abrechnungsdaten (z. B. bei Störung, Missbrauch oder bei Einwendungen) erfolgen.

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

Soweit es erforderlich ist, erheben und verwenden wir im Rahmen des § 100 TKG Ihre Bestands- und Verkehrsdaten zum Erkennen, Eingrenzen oder Beseitigen von Störungen oder Fehlern an unseren Telekommunikationsanlagen und,

soweit Anhaltspunkte bestehen, zum Aufdecken sowie Unterbinden von Leistungerschleichungen und sonstigen rechtswidrigen Inanspruchnahmen der Telekommunikationsnetze und -dienste.

## II. Weitere Informationen

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

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

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

SWN Stadtwerke Neumünster GmbH  
Dr. Andreas Froese  
Bismarckstraße 51  
24534 Neumünster  
E-Mail: [datenschutz@swn.net](mailto:datenschutz@swn.net)

## Widerrufsrecht/Widerrufsbelehrung

### A. Lieferung von Waren

---

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

#### Widerrufsbelehrung

#### Widerrufsrecht

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

#### Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet. 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 mit uns als Verbraucher (gem. § 13 BGB) einen Vertrag über den Bezug von Dienstleistungen 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 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 zurückzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet. Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistung während der Widerrufsfrist beginnen soll, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrags unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.



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

Geschäftsführer Dipl.-Ing. (FH) Thomas Junker, Dipl.-Ökonom Tino Schmelzle · Amtsgericht Kiel HRB 1085NM

Telefon 04321 202-2750 (bei technischen Störungen Telefon 04321 202-301)

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

Änderungen vorbehalten. Stand 01.01.2017

# Hinweise zum Newsletter und Einwilligungen

Mit den nachfolgenden Hinweisen klären wir Sie über die Inhalte unseres Newsletters sowie das Anmelde-, Versand- und das statistische Auswertungsverfahren sowie Ihre Widerspruchsrechte auf. Indem Sie unseren Newsletter abonnieren, erklären Sie sich mit dem Empfang und den beschriebenen Verfahren einverstanden.

## Inhalt des Newsletters

Wir versenden Newsletter, E-Mails und weitere elektronische Benachrichtigungen mit werblichen Informationen (nachfolgend „Newsletter“) nur mit der Einwilligung der Empfänger oder einer gesetzlichen Erlaubnis. Sofern im Rahmen einer Anmeldung zum Newsletter dessen Inhalte konkret umschrieben werden, sind sie für die Einwilligung der Nutzer maßgeblich. Im Übrigen enthalten unsere Newsletter Informationen über Themen, Angebote und Aktionen rund um die Stadtwerke Neumünster, insbesondere aus den Bereichen Energie und Telekommunikation (hierzu können insbesondere Hinweise auf unsere Leistungen oder Onlineauftritte gehören).

## Double-Opt-In und Protokollierung

Die Anmeldung zu unserem Newsletter erfolgt in einem sog. Double-Opt-In-Verfahren. D.h. Sie erhalten nach der Anmeldung eine E-Mail, in der Sie um die Bestätigung Ihrer Anmeldung gebeten werden. Diese Bestätigung ist notwendig, damit sich niemand mit fremden E-Mailadressen anmelden kann.

Die Anmeldungen zum Newsletter werden protokolliert, um den Anmeldeprozess entsprechend den rechtlichen Anforderungen nachweisen zu können. Hierzu gehört die Speicherung des Anmelde- und des Bestätigungszeitpunkts, als auch der IP-Adresse. Ebenso werden die Änderungen Ihrer bei MailChimp gespeicherten Daten protokolliert.

## Einsatz des Versanddienstleisters „MailChimp“

Der Versand der Newsletter erfolgt mittels „MailChimp“, einer Newsletterversandplattform des US-Anbieters Rocket Science Group, LLC, 675 Ponce De Leon Ave NE #5000, Atlanta, GA 30308, USA.

Die E-Mail-Adressen unserer Newsletterempfänger, als auch deren weitere, im Rahmen dieser Hinweise beschriebenen Daten, werden auf den Servern von MailChimp in den USA gespeichert. MailChimp verwendet diese Informationen zum Versand und zur Auswertung der Newsletter in unserem Auftrag. Des Weiteren kann MailChimp nach eigenen Informationen diese Daten zur Optimierung oder Verbesserung der eigenen Services nutzen, z.B. zur technischen Optimierung des Versandes und der Darstellung der Newsletter oder für wirtschaftliche Zwecke, um zu bestimmen aus welchen Ländern die Empfänger kommen. MailChimp nutzt die Daten unserer Newsletterempfänger jedoch nicht, um diese selbst anzuschreiben oder an Dritte weiterzugeben.

Wir vertrauen auf die Zuverlässigkeit und die IT- sowie Datensicherheit von MailChimp. MailChimp ist unter dem US-EU-Datenschutzabkommen „Privacy Shield“ (<https://www.privacyshield.gov/participant?id=a2zt0000000T06hAAG>) zertifiziert und verpflichtet sich damit die EU-Datenschutzvorgaben einzuhalten. Des Weiteren haben wir mit MailChimp ein „Data-Processing-Agreement“ (<https://mailchimp.com/legal/forms/data-processing-agreement/>) abgeschlossen. Dabei handelt es sich um einen Vertrag, in dem sich MailChimp dazu verpflichtet, die Daten unserer Nutzer zu schützen, entsprechend dessen Datenschutzbestimmungen in unserem Auftrag zu verarbeiten und insbesondere nicht an Dritte weiter zu geben. Die Datenschutzbestimmungen von MailChimp können Sie hier: <https://mailchimp.com/legal/privacy/> einsehen.

## Anmeldedaten

Um sich für den Newsletter anzumelden, reicht es aus, wenn Sie Ihre E-Mailadresse, Ihren Vor- und Nachnamen und ihre Anrede angeben.

Optional bitten wir Sie Ihren Geburtstag und Ihre Anschrift anzugeben. Diese Angaben dienen lediglich der Personalisierung des Newsletters und um die Inhalte des Newsletters den Interessen unserer Leser anzupassen.

## Statistische Erhebung und Analysen

Die Newsletter enthalten einen sog. „web-beacon“, d.h. eine pixelgroße Datei, die beim Öffnen des Newsletters von dem Server von MailChimp abgerufen wird. Im Rahmen dieses Abrufs werden zunächst technische Informationen, wie Informationen zum Browser und Ihrem System, als auch Ihre IP-Adresse und Zeitpunkt des Abrufs erhoben. Diese Informationen werden zur technischen Verbesserung der Services anhand der technischen Daten oder der Zielgruppen und ihres Leseverhaltens anhand derer Abruforte (die mit Hilfe der IP-Adresse bestimmbar sind) oder der Zugriffszeiten genutzt.

Zu den statistischen Erhebungen gehört ebenfalls die Feststellung, ob die Newsletter geöffnet werden, wann sie geöffnet werden und welche Links geklickt werden. Diese Informationen können aus technischen Gründen zwar den einzelnen Newsletterempfängern zugeordnet werden. Es ist jedoch weder unser Bestreben, noch das von MailChimp, einzelne Nutzer zu beobachten. Die Auswertungen dienen uns viel mehr dazu, die Lesegewohnheiten unserer Nutzer zu erkennen und unsere Inhalte auf sie anzupassen oder unterschiedliche Inhalte entsprechend den Interessen unserer Nutzer zu versenden.

## Online-Aufruf und Datenmanagement

Es gibt Fälle, in denen wir die Newsletterempfänger auf die Webseiten von MailChimp leiten. Z.B. enthalten unsere Newsletter einen Link, mit dem die Newsletterempfänger die Newsletter online abrufen können (z.B. bei Darstellungsproblemen im E-Mailprogramm). Ferner können Newsletterempfänger ihre Daten, wie z.B. die E-Mailadresse nachträglich korrigieren. Ebenso ist die Datenschutzerklärung (<https://mailchimp.com/legal/privacy/>) von MailChimp nur auf deren Seite abrufbar.

In diesem Zusammenhang weisen wir darauf hin, dass auf den Webseiten von MailChimp Cookies eingesetzt und damit personenbezogene Daten durch MailChimp, deren Partnern und eingesetzten Dienstleistern (z.B. Google Analytics) verarbeitet werden. Auf diese Datenerhebung haben wir keinen Einfluss. Weitere Informationen können Sie der Datenschutzerklärung (<https://mailchimp.com/legal/privacy/>) von MailChimp entnehmen. Wir weisen Sie zusätzlich auf die Widerspruchsmöglichkeiten in die Datenerhebung zu Werbezwecken auf den Webseiten <http://www.aboutads.info/choices/> und <http://www.youronlinechoices.com/> (für den Europäischen Raum) hin.

## Kündigung/Widerruf

Sie können den Empfang unseres Newsletters jederzeit kündigen, d.h. Ihre Einwilligungen widerrufen. Damit erlöschen gleichzeitig Ihre Einwilligungen in dessen Versand via MailChimp und die statistischen Analysen. Ein getrennter Widerruf des Versandes via MailChimp oder der statistischen Auswertung ist leider nicht möglich. Einen Link zur Kündigung des Newsletters finden Sie am Ende eines jeden Newsletters.

## Rechtsgrundlagen Datenschutzgrundverordnung

Entsprechend den Vorgaben des Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) informieren wir Sie, dass die Einwilligungen in den Versand der E-Mailadressen auf Grundlage der § 4 Abs. 1 i.V.m. § 4a BDSG erfolgt. Der Einsatz des Versanddienstleisters MailChimp, Durchführung der statistischen Erhebungen und Analysen sowie Protokollierung des Anmeldeverfahrens, erfolgen auf Grundlage unserer berechtigten Interessen gem. § 28 Abs. 1 Satz 1 Nr. 2.

Unser Interesse richtet sich auf den Einsatz eines nutzerfreundlichen sowie sicheren Newslettersystems, das sowohl unseren geschäftlichen Interessen dient, als auch den Erwartungen der Nutzer entspricht.

Wir weisen Sie ferner darauf hin, dass Sie der künftigen Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten entsprechend den gesetzlichen Vorgaben gem. BDSG jederzeit widersprechen können. Der Widerspruch kann insbesondere gegen die Verarbeitung für Zwecke der Direktwerbung erfolgen.

Hinweis zum Newsletter nach Muster von Rechtsanwalt Dr. Thomas Schwenke (<https://drschwenke.de/mailchimp-newsletter-datenschutz-muster-checkliste/>)



# Widerrufsformular

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

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

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

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

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

Sonstiges:

  

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

Name des/der Verbraucher/s:

Anschrift des/der Verbraucher/s:

  

Ort und Datum

Unterschrift des/der Verbraucher/s

(\*) Bitte unzutreffendes streichen.

Wir, die SWN Stadtwerke Neumünster GmbH, sind laut § 312g Abs. 1 BGB i.V.m. Art. 246a § 1 Abs. 2 Nr. 1 EGBGB dazu verpflichtet, Ihnen dieses Formular zum Widerruf Ihres Vertrages zur Verfügung zu stellen.