

# Vorvertragliche Informationen gem. § 55 TKG



Die Stadtwerke Ahrensburg stellen die folgenden Informationen nach § 55 TKG für das von Ihnen gewählte Produkt zur Verfügung. Bitte beachten Sie hierzu auch die gesonderte Vertragszusammenfassung nach § 54 Abs. 3 TKG und insgesamt alle Vertragsgrundlagen (siehe Ziffer 13).

## 1. Hauptmerkmale des Dienstes

### Internetzugang

minimale normalerweise zur Verfügung stehende Bandbreite  
maximale zur Verfügung stehende Bandbreite  
beworbene Bandbreite

- Upload
- Download

Weitere Einzelheiten

### Telefonie

Sprachkommunikation gem. Produkt

Die Leistungstermine ergeben sich sofern diese näher bestimmt werden aus der Auftragsbestätigung.

## 2. Preisinformationen

Preisinformationen zum jeweiligen Produkt finden Sie in Ihrer Vertragszusammenfassung sowie in der Preisliste. Die Entgelte bei Kundendienst- und Wartungsdienstleistungen sind, soweit diese von Ihnen zu vertreten und tragen sind, ebenfalls in der Preisliste bestimmt. Falls wir Entgelte für die Nutzung der von uns zur Verfügung gestellten Endgeräte verlangen, ergibt sich dies ausdrücklich aus dem Auftrag und der Preisliste. Über mögliche Anpassungen und Änderungen werden wir Sie nach § 57 Abs. 1 und 2 TKG informieren (siehe auch die AGB).

## 3. Abrechnung und Überwachung des Nutzungsumfanges

Unser Abrechnungssystem erfüllt die Vorgaben nach § 63 TKG.

## 4. Laufzeit und Kündigung

Der Vertrag hat eine Mindestlaufzeit von 12 bzw. 24 Monaten je nach Produkt. Er wandelt sich nach Ablauf der Mindestlaufzeit stillschweigend um in einen Vertrag mit unbestimmter Laufzeit (ohne zeitlich fest bestimmte Frist). Eine ordentliche Kündigung ist zum Ende der Mindestlaufzeit mit dreimonatiger Kündigungsfrist möglich, nach Beginn der unbestimmten Laufzeit mit einmonatiger Kündigungsfrist. Eine Kündigung aus außerordentlichem Grund ist immer möglich, wenn ein solcher vorliegt. Sind wir zur außerordentlichen Kündigung berechtigt, berechnen wir eine Schadenspauschale bis zur nächsten ordentlichen Kündigungsmöglichkeit gem. unserer AGB.

## 5. Entgelte und Entschädigung bei Störung, Verzögerungen und Anbieterwechsel

Anbieterwechsel und Rufnummernmitnahme sind für Sie als Kund:in kostenlos. Hierzu und zur Entschädigung bei Störungen:

### 5.1. Anbieterwechsel

Wird der Dienst beim Anbieterwechsel für Sie als Endnutzer:in länger als einen Kalendertag unterbrochen, können Sie nach § 59 Abs. 4 TKG vom abgebenden Anbieter für jeden weiteren Kalendertag der Unterbrechung eine Entschädigung von 10 Euro oder 20 Prozent der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt verlangen, je nach dem welcher Betrag höher ist. Dies gilt nicht, wenn der/die Endnutzer:in die Verlängerung der Unterbrechung zu vertreten hat.

### 5.2. Rufnummernmitnahme

Erfolgen die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung nicht spätestens innerhalb des auf den vereinbarten Tag folgenden Arbeitstages, können Endnutzer:innen nach § 59 Abs. 6 TKG eine Entschädigung von 10 Euro für jeden weiteren Tag der Verzögerung verlangen. Dies gilt nur, sofern wir die Verzögerung zu vertreten haben.

### 5.3. Verzögerte Entstörung

Wird eine Störung nicht innerhalb von zwei Kalendertagen nach Eingang der Störungsmeldung beseitigt, können nach § 58 Abs. 2 TKG Verbraucher sowie Personen nach § 71 Abs. 3 TKG, die keinen Verzicht nach § 71 Abs. 3 TKG ausgeübt haben, ab dem Folgetag eine Entschädigung verlangen. Dies gilt nicht, wenn Sie die Störung selbst zu vertreten haben.

Eine Entschädigung kann ab dem dritten Kalendertag pro Tag des vollständigen Ausfalls des Dienstes verlangt werden (§ 58 Abs. 3 TKG). Die Höhe der Entschädigung beträgt

- am dritten und vierten Tag 5 Euro oder 10 Prozent der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt
  - ab dem fünften Tag 10 Euro oder 20 Prozent der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichen Entgelt
  - je nachdem, welcher vorgenannte Betrag jeweils höher ist.
- Soweit der Verbraucher wegen der Störung eine Minderung geltend macht, ist diese Minderung auf eine nach Ziffer 5.3 zu zahlende Entschädigung anzurechnen.

Beruhet die vollständige Unterbrechung des Dienstes auf gesetzlich festgelegten Maßnahmen nach dem Telekommunikationsgesetz (TKG), der Verordnung (EU) 2015/2120, sicherheitsbehördlichen Anordnungen oder höherer Gewalt ist keine Entschädigung zu zahlen.

#### 5.4. Versäumter Installationstermin

Versäumen wir einen vereinbarten Installationstermin im Rahmen des Anbieterwechsels, können Verbraucher sowie Personen nach § 71 Abs. 3 TKG, die keinen Verzicht nach § 71 Abs. 3 TKG ausgeübt haben, gemäß § 58 Abs. 4 TKG für jeden versäumten Termin eine Entschädigung von

- 10 Euro beziehungsweise
- 20 Prozent der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt verlangen
- (je nachdem welcher vorgenannte Betrag jeweils höher ist), es sei denn, der Endnutzer hat das Versäumnis des Termins nach § 58 Abs. 4 S. 2 zu vertreten.

#### 5.5. Umzug

Erfolgt die Aktivierung des Telekommunikationsdienstes am neuen Wohnsitz des Verbrauchers nicht am ausdrücklich vereinbarten Tag finden die Ziff. 5.1 und 5.3 entsprechend Anwendung.

#### 5.6. Minderung

Der Verbraucher ist unter folgenden Bedingungen berechtigt, das vertraglich vereinbarte Entgelt zu mindern oder den Vertrag außerordentlich ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zu kündigen:

**a)** Wenn es zu erheblichen, kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichungen bei der Geschwindigkeit oder bei anderen Dienstleistungsparametern zwischen der tatsächlichen Leistung der Internetzugangsdienste und der vom Anbieter der Internetzugangsdienste gemäß Artikel 4 Absatz 1 Buchstabe a bis d der Verordnung (EU) 2015/2120 angegebenen Leistung kommt. Solche Abweichungen sind durch einen von der Bundesnetzagentur bereitgestellten oder von ihr oder einem von ihrem beauftragten Drittem zertifizierten Überwachungsmechanismus zu ermitteln.

**b)** Wenn es zu anhaltenden oder häufig auftretenden erheblichen Abweichungen zwischen der tatsächlichen und der im Vertrag angegebenen Leistung eines Telekommunikationsdienstes mit Ausnahme eines Internetzugangsdienstes kommt. Dies gilt unbeschadet sonstiger Rechtsbehelfe. Bei der Minderung ist das vertraglich vereinbarte Entgelt in dem Verhältnis herabzusetzen, in welchem die tatsächliche Leistung von der vertraglich vereinbarten Leistung abweicht.

Ist der Eintritt der Voraussetzungen der Buchstaben a) und b) dieser Ziffer unstrittig oder vom Verbraucher nachgewiesen worden, besteht das Recht des Verbrauchers zur Minderung so

lange fort, bis wir den Nachweis erbringen, dass die vertraglich vereinbarte Leistung ordnungsgemäß erbracht wird. Im Falle des vollständigen Ausfalls eines Dienstes ist eine erhaltene Entschädigung nach Ziff. 1.3 auf die Minderung anzurechnen. Für eine Kündigung nach Satz 1 ist § 314 Absatz 2 des Bürgerlichen Gesetzbuchs entsprechend anzuwenden. Für die Entschädigung des Anbieters im Falle einer Kündigung nach Satz 1 gilt § 56 Absatz 4 Satz 2 bis 4 TKG entsprechend.

#### 6. Notruf

Eine Notrufnummer wird am Hausanschluss bereitgestellt. Bei einem Ausfall der Stromversorgung der Anschalteinrichtungen (z. B. ONT, Router, Telefonanlage oder ähnliches) über das Hausstromnetz kann keine Gesprächsverbindung aufgebaut werden. Ein Notruf ist somit nicht möglich. Bei einer Nutzung der Telefoniefunktion an anderen Orten als dem Hausanschluss kann die automatische Auswertung des Ortes fehlerhaft sein. Eine weitere Beschränkung des Zugangs zu Notrufdiensten oder zu Angaben zum Anruferstandort besteht nicht.

#### 7. Maßnahmen des Anbieters bei Sicherheitsvorfällen

Wir ergreifen angemessene Maßnahmen nach dem Stand der Technik, um Sicherheit zu gewährleisten und die Integrität des Netzes zu schützen, siehe §§ 165 ff. TKG. Aus diesem Grunde reagieren wir u.a. mit folgenden Maßnahmen auf Sicherheitsvorfälle, -bedrohungen oder -lücken:

- Aufklärung und Analyse nach Hinweisen zu Datenschutz- oder Sicherheitsverletzungen
- Vorbeugende Maßnahmen zur Verhinderung von Missbrauch gem. § 12 TTDG, §§ 165 ff. TKG
- Maßnahmen nach unserem Sicherheitskonzept
- Bestellung eines Sicherheitsbeauftragten
- Netzüberwachung 24/7/365
- Abstimmung und Austausch mit BSI, BNetzA und BfDI und Dienstleistern über Sicherheitsvorfälle und Datenschutzvorfälle
- Interne Meldeprozesse beim Auftreten von Sicherheitsrisiken und Datenschutzvorfällen

#### 8. Risiken im Internet & Schutzmöglichkeiten

Es bestehen Sicherheits- und Datenschutzrisiken bei der Nutzung von Telekommunikationsdiensten insbesondere auch im Internet. So besteht z.B. durch betrügerische Websites und E-Mails die Gefahr, dass Nutzerdaten abgegriffen werden. Dies kann beispielsweise auch durch Phishing-E-Mails geschehen. Hier wird der Nutzer auf gefälschten Websites dazu aufgefordert persönliche Daten oder Login-Daten einzutragen. Des Weiteren kann der Rechner mit Schadsoftware (z.B. Viren, Adware, Malware) infiziert werden. Wir weisen darauf hin, dass Sie für ggf. selbst von Ihnen betriebene Endgeräte die Obliegenheit haben, angemessene und zumutbare Sicherheitsmaßnahmen zu ergreifen. Wir empfehlen regelmäßige Software-Updates und die Verwendung üblicher Anti-Malware-Software, das regelmäßige Ändern von Passwörtern sowie regelmäßige Sicherungen-

kopien Ihrer Daten. Zudem gewährleisten wir nicht die Freiheit von Risiken bei fremden Diensten, Netzen und Inhalten insbesondere im Internet, die wir nicht selbst bereitstellen.

### 9. Beanstandungen gem. § 67 TKG

Ihre Rechte und Möglichkeiten zur Beanstandung von Rechnungen ergeben sich aus § 67 TKG. Hinweise hierzu entnehmen Sie auch unseren AGB.

Unsere Kontaktadresse, um eine Beanstandung zu erheben, finden Sie auf Ihrer Rechnung.

### 10. Verfahren zur Streitbeteiligung

Zum Streitbeilegungsverfahren siehe § 68 TKG sowie die Hinweise in unseren AGB und auf unserer Website.

### 11. Einzelheiten für Endnutzer mit Behinderungen

Endnutzern mit Behinderungen stellen wir gerne individuelle Informationen zur Verfügung. Bitte nutzen Sie hierfür unseren direkten Kontakt zu unserer Geschäftsstelle oder Kundenhotline.

### 12. Datenschutz

Wir beachten den Datenschutz nach den jeweils geltenden gesetzlichen Vorschriften. Bitte beachten Sie hierzu unsere gesonderte Datenschutzinformation auf unserer Webseite.

### 13. Teilnehmerverzeichnis

Sie können sich unentgeltlich in ein Endnutzerverzeichnis eintragen lassen, vgl. § 17 TTDSG und unsere AGB.

### 14. Widerrufsrecht für Verbraucher

Siehe hierzu die Widerrufsbelehrung in den AGB.

### 15. Vertragsgrundlagen

Die Vertragsbeziehung der Parteien richtet sich nach folgender Vertragsgrundlage in nachfolgend genannter absteigender Rangfolge

Ihr Auftrag und unsere Auftragsbestätigung

- Preisliste
- Möglicherweise Besondere Geschäftsbedingungen
- Unsere AGB
- Service Level Agreement (SLA)
- Leistungsbeschreibung

In jedem Fall wird auch unsere Vertragszusammenfassung ohne nachteilige Abweichung zum Vertragsbestandteil.