

Stadtwerke Itzehoe GmbH

# **Allgemeine Geschäftsbedingungen »Multimediadienste« inklusive Datenschutz- und Widerrufserklärung**

*sowie Ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen*

- für die Herstellung eines Hausanschlusses (Hausanschluss-AGB)
- für Telekommunikationsdienste (TK-Dienste-AGB)
- für Fernsehen (Fernseh-AGB)
- für E-Mail (E-Mail-AGB)



# Inhalt

	Seite
Allgemeine Geschäftsbedingungen der Stadtwerke Itzehoe GmbH Multimediasdienste (Multimedia-AGB)	5 - 10
Ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Herstellung eines Hausanschlusses (Hausanschluss-AGB)	11
Ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen für Telekommunikationsdienste (TK-Dienste-AGB)	11 - 15
Ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen für Fernsehen (Fernseh-AGB)	15 - 16
Ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen für E-Mail (E-Mail-AGB)	16 - 17
Datenschutzerklärung	18 - 19
Widerrufsformular	21



# Allgemeine Geschäftsbedingungen der Stadtwerke Itzehoe GmbH Multimediendienste (Multimedia-AGB)

## § 1 Geltungsbereich

(1) Die Stadtwerke Itzehoe GmbH („SW Itzehoe“), Gasstraße 18, 25524 Itzehoe, erbringt ihre angebotenen Multimedia-Dienste („die Dienste“) ausschließlich auf der Grundlage des jeweiligen Vertrages gemäß den vorrangigen Bedingungen des Auftragsformulars, der nachfolgenden *Allgemeinen Geschäftsbedingungen* (nachfolgend und in den jeweils *Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen* bezeichnet als „Multimedia-AGB“) und der für einzelne Dienste anzuwendenden *Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen*, und – soweit anwendbar – den Bestimmungen des Telekommunikationsgesetzes (TKG), 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. 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 SW Itzehoe diese nicht ausdrücklich ablehnt.

## § 2 Änderungen des Vertrages sowie der Multimedia-AGB und der Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen

(1) Die SW Itzehoe ist verpflichtet, die Preise – nicht hingegen die gesondert an den Kunden weitergegebene Umsatzsteuer – durch einseitige Leistungsbestimmung nach billigem Ermessen gemäß § 315 BGB anzupassen (Erhöhungen oder Ermäßigungen). Anlass für eine solche Preisanpassung ist ausschließlich eine Änderung der für die Bereitstellung der Leistung bei der SW Itzehoe anfallenden Kosten. Der Umfang einer solchen Preisanpassung ist auf die Veränderung der Kosten seit der jeweils vorhergehenden Preisanpassung nach diesem Absatz bzw. – sofern noch keine Preisanpassung nach diesem Absatz erfolgt ist – seit Vertragsschluss bis zum Zeitpunkt des geplanten Wirksamwerdens der aktuellen Preisanpassung beschränkt. Kostensteigerungen und Kostensenkungen sind bei jeder Preisanpassung gegenläufig zu saldieren. Die einseitige Leistungsbestimmung der SW Itzehoe nach billigem Ermessen bezieht sich auch auf die jeweiligen Zeitpunkte einer Preisanpassung; diese sind so zu wählen, dass Kostensenkungen nicht nach für den Kunden ungünstigeren Maßstäben Rechnung getragen werden als Kostenerhöhungen, also Kostensenkungen mindestens in gleichem Umfang preiswirksam werden wie Kostenerhöhungen. Der Kunde hat gemäß § 315 Abs. 3 BGB das Recht, die Ausübung des billigen Ermessens der SW Itzehoe gerichtlich überprüfen zu lassen. Preisanpassungen werden nur wirksam, wenn die SW Itzehoe dem Kunden die Änderungen spätestens sechs Wochen vor dem geplanten Wirksamwerden in Textform mitteilt. **Ist der Kunde mit der mitgeteilten Preisanpassung nicht einverstanden, hat er das Recht, den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zu kündigen.** Hierauf wird der Kunde von SW Itzehoe in der Mitteilung gesondert hingewiesen.

(2) Die Regelungen des Vertrages sowie der Multimedia-AGB und der *Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen* beruhen auf den rechtlichen Rahmenbedingungen zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses (insbesondere TKG, TNV, TKÜV, höchstrichterliche Rechtsprechung und bestandskräftige Behördenentscheidungen) sowie auf den mit anderen Netzbetreibern geltenden Interconnection-Verträgen und möglichen Fakturierungs- und Inkassoverträgen. Das vertragliche Äquivalenzverhältnis kann nach Vertragsschluss durch unvorhersehbare Änderungen der vorgenannten Bedingungen (z. B. durch Gesetzesänderungen, sofern deren konkreter Inhalt nicht bereits – etwa in der Phase zwischen dem Abschluss des förmlichen Gesetzgebungsverfahrens und dem Inkrafttreten – absehbar war), die SW Itzehoe nicht veranlasst und auf die sie auch keinen Einfluss hat, in nicht unbedeutendem Maße gestört werden. In solchen Fällen ist SW Itzehoe verpflichtet, den Vertrag sowie die Multimedia-AGB und die *Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen* – nicht hingegen die Preise, deren Änderung sich allein nach Absatz 1 richtet – unverzüglich insoweit anzupassen und/oder zu ergänzen, als es die Wiederherstellung des Äquivalenzverhältnisses von Leistung und Gegenleistung und/oder der Ausgleich entstandener Vertragslücken zur zumutbaren Fort- und Durchführung des Vertragsverhältnisses erforderlich macht (z. B. mangels gesetzlicher Überleitungsbestimmungen). Die Anpassung wird nur wirksam, wenn SW Itzehoe dem Kunden die Anpassung spätestens sechs Wochen vor dem geplanten Wirksamwerden in Textform mitteilt. **Ist der Kunde mit der mitgeteilten Anpassung nicht einverstanden, hat er das Recht, den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zu kündigen.** Hierauf wird der Kunde von SW Itzehoe in der Mitteilung gesondert hingewiesen.

(3) Die Regelungen des Vertrages sowie der Multimedia-AGB und der *Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen* beruhen ferner auf den technischen Rahmenbedingungen zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses. Das vertragliche Äquivalenzverhältnis kann nach Vertragsschluss durch unvorhersehbare Änderungen der technischen Rahmenbedingungen, welche die SW Itzehoe nicht veranlasst und auf die sie auch keinen Einfluss hat, in nicht unbedeutendem Maße gestört werden. In solchen Fällen ist SW Itzehoe verpflichtet, den Vertrag sowie der Multimedia-AGB und der *Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen* – nicht hingegen der Preise, deren Änderung sich allein nach Absatz 1 richtet – unverzüglich insoweit anzupassen und/oder zu ergänzen, als es die Wiederherstellung des Äquivalenzverhältnisses von Leistung und Gegenleistung und/oder der Ausgleich entstandener Vertragslücken zur zumutbaren Fort- und Durchführung des Vertragsverhältnisses erforderlich macht. Die Anpassung wird nur wirksam, wenn SW Itzehoe dem Kunden die Anpassung spätestens sechs Wochen vor dem geplanten Wirksamwerden in Textform mitteilt. **Ist der Kunde mit der mitgeteilten Anpassung nicht einverstanden, hat er das Recht, den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zu kündigen.** Hierauf wird der Kunde von SW Itzehoe in der Mitteilung gesondert hingewiesen.

(4) 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 Vertrages sowie der Multimedia-AGB und der *Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen* erforderlich werden. Die Anpassung wird nur wirksam, wenn SW Itzehoe dem Kunden die Anpassung spätestens sechs Wochen vor dem geplanten Wirksamwerden in Textform mitteilt. **Ist der Kunde mit der mitgeteilten Anpassung nicht einverstanden, hat er das Recht, den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zu kündigen.** Hierauf wird der Kunde von SW Itzehoe in der Mitteilung gesondert hingewiesen.

## § 3 Vertragsabschluss

(1) Alle Angebote von SW Itzehoe sowie die hierzu gehörenden Unterlagen sind unverbindlich und bis zum verbindlichen Vertragsangebot freibleibend.

(2) Der Vertrag über die Nutzung der Dienste von SW Itzehoe zwischen SW Itzehoe und dem Kunden kommt durch einen schriftlichen, telefonischen oder elektronischen Auftrag des Kunden, unter Verwendung des entsprechenden Auftragsformulars (Angebot) und der anschließenden Annahme durch SW Itzehoe (Auftragsbestätigung) zustande und richtet sich ausschließlich nach deren Inhalt, den dort in Bezug genommenen Leistungsbeschreibungen, den jeweils geltenden Preislisten sowie diesen Multimedia-AGB und den für die jeweiligen Dienste relevanten *Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen*.

(3) SW Itzehoe kann den Vertragsschluss von der Vorlage einer schriftlichen Vollmacht, des Mietvertrages und/oder des Personalausweises abhängig machen. SW Itzehoe ist auch berechtigt, den Vertragsabschluss von der Zahlung eines Hausanschlusskosten-Betrages abhängig zu machen.

(4) Widerrufsrecht

### Widerrufsbelehrung

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

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns, der **Stadtwerke Itzehoe GmbH, Gasstraße 18, 25524 Itzehoe, Fax: 04821 774-801, E-Mail: iz-kom@stadtwerke-itzehoe.de** 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 beigelegte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist. Sie können das Muster-Widerrufsformular oder eine andere eindeutige Erklärung auch auf unserer Webseite [www.stadtwerke-itzehoe.de](http://www.stadtwerke-itzehoe.de) abrufen. Machen Sie von dieser Möglichkeit Gebrauch, so werden wir Ihnen unverzüglich (z. B. per E-Mail) eine Bestätigung über den Eingang eines solchen Widerrufs übermitteln.

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.

Waren (z. B. Hardware), die Sie von uns im Zusammenhang mit dem Vertrag erhalten haben, haben Sie unverzüglich und in jedem Fall spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag, an dem Sie uns über den Widerruf dieses Vertrags unterrichten, an uns 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.

Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistungen 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 Vertrages unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

#### Ende der Widerrufsbelehrung

### § 4 Leistungsumfang und -einschränkung

(1) SW Itzehoe ermöglicht dem Kunden den Zugang zu ihrer bestehenden Kommunikations-Infrastruktur und der Nutzung ihrer Dienste. Art und Umfang der vertraglichen Leistungen ergeben sich aus dem Auftragsformular, dem Vertrag und den jeweiligen Leistungsbeschreibungen einschließlich der Multimedia-AGB und der *Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen* sowie den jeweils geltenden Preislisten. SW Itzehoe ist nicht für die über ihre Dienste abrufbaren und übermittelten Informationen Dritter verantwortlich, und zwar weder für deren Rechtmäßigkeit, Vollständigkeit, Richtigkeit noch ihre Aktualität.

(2) Soweit SW Itzehoe 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 SW Itzehoe gilt vorbehaltlich richtiger und rechtzeitiger Selbstbelieferung mit Vorleistungen, soweit SW Itzehoe mit der erforderlichen Sorgfalt ein kongruentes Deckungsgeschäft geschlossen hat und die nicht richtige oder nicht rechtzeitige Leistung nicht auf einem Verschulden von SW Itzehoe beruht. Als Vorleistungen im Sinne dieses Absatzes gelten sämtliche benötigten Hardware- und Softwareeinrichtungen, -installationen oder sonstige technische Leistungen Dritter, z. B. Fernsehsignale.

(4) Die Ansprüche des Kunden bei Einschränkungen des Leistungsumfanges richten sich nach den gesetzlichen Vorgaben.

### § 5 Hardware-Überlassung

(1) Je nach Vertragstyp/Produkt und Erfordernis benötigt der Kunde zur Nutzung der von SW Itzehoe angebotenen Leistungen zusätzliche Hardware, die je nach Vertragstyp/Produkt von SW Itzehoe leih- oder mietweise überlassen oder vom Kunden bei SW Itzehoe oder im Handel käuflich zu erwerben ist.

(2) Von SW Itzehoe überlassene Hardware (Multimedia-Box, Kabelreceiver, NTBA, Modems etc.) steht und bleibt im Eigentum von SW Itzehoe, soweit nicht etwas anderes ausdrücklich vereinbart und erklärt wird.

(3) SW Itzehoe ist berechtigt, für die Überlassung von Hardware eine angemessene Hinterlegungsgebühr (Kaution) gemäß der geltenden Preisliste zu verlangen. Die Hinterlegungsgebühr wird einmalig, grundsätzlich mit der nächsten monatlichen Rechnung, erhoben. Die Rückerstattung der Hinterlegungsgebühr erfolgt unverzinst bei Beendigung des Vertragsverhältnisses mit der folgenden monatlichen (Ab-)Rechnung.

(4) SW Itzehoe behält sich vor, die Software/Firmware der überlassenen Hardware und/oder Hardware jederzeit für den Kunden kostenfrei zu aktualisieren. Der Kunde hat hierfür SW Itzehoe nach angemessener Anmeldung während der üblichen Geschäftszeiten entsprechenden Zugang zu gewähren.

(5) Der Kunde ist verpflichtet, SW Itzehoe über sämtliche Beeinträchtigungen ihres Eigentumsrechts an der gemieteten Hardware, wie z. B. dem Kabelreceiver, beispielsweise durch Pfändung, Beschädigung oder Verlust unverzüglich zu informieren und bei telefonischer Meldung binnen einer Woche auch schriftlich anzuzeigen. Hat der Kunde die Beeinträchtigung vorsätzlich herbeigeführt, kann SW Itzehoe den Vertrag außerordentlich kündigen. Schadensersatzansprüche bleiben hiervon unberührt.

(6) Nach Beendigung des Vertrages ist der Kunde verpflichtet, überlassene Hardware, einschließlich der an den Kunden ausgehändigten Kabel und sonstigem Zubehör, auf eigene Kosten und eigene Gefahr innerhalb von 14 Tagen an die Stadtwerke Itzehoe GmbH, Gasstraße 18, 25524 Itzehoe, zurückzugeben. Kommt der Kunde dieser Verpflichtung nach Satz 1 nicht nach, so wird SW Itzehoe 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 überlassenen Hardware oder den Verlust der überlassenen 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 SW Itzehoe kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist.

### § 5a Nutzung kundeneigener Telekommunikationseinrichtungen

(1) Gemäß § 3 Abs. 1 des Gesetzes für Funkanlagen und Telekommunikationsend-einrichtungen (FTEG) ist der Kunde berechtigt, eigene Telekommunikationsend-einrichtungen (z. B. Router) an das Multimedianeetz von SW Itzehoe anzuschließen (sog. Routerfreiheit). Auch wenn der Kunde sich für den Erwerb und den Einsatz eines eigenen Endgerätes entscheidet, überlässt ihm SW Itzehoe für die Herstellung der Sprachtelefonie und des Internetzugangs während der Dauer des Vertrages das dafür erforderliche Endgerät stets zusätzlich leihweise.

(2) Für den Anschluss des kundeneigenen Endgerätes überlässt SW Itzehoe dem Kunden bei Vertragsschluss außerdem

- Angaben über die technischen Einstellungen des SW Itzehoe Multimedianeetzes (Netzparameterdaten),
- die für die Herstellung der Sprachtelefonie und des Internetzugangs erforderlichen Zugangsdaten und
- sonstige Informationen für den Anschluss von kundeneigenen Endgeräten und die Nutzung der Telekommunikationsdienste.

(3) Für den Fall, dass sich der Kunde entscheidet, ein eigenes Endgerät einzusetzen, gelten folgende Regelungen:

- Voraussetzung für Nutzung eines kundeneigenen Endgerätes ist, dass dieses Endgerät mit den technischen Einstellungen des Multimedianeetzes von SW Itzehoe kompatibel ist.
- Der Kunde ist selbst für die Auswahl eines am Multimedianeetz von SW Itzehoe anschließbaren und betriebsfähigen Endgerätes verantwortlich.
- Dem Kunden ist bekannt, dass
  - SW Itzehoe bei Betreiben eines kundeneigenen Endgerätes die Service-Qualität (z. B. Sprachqualität, Datendurchsatz) nicht garantieren kann, da die Möglichkeit von SW Itzehoe diese Service-Qualität zu gewährleisten davon abhängig ist, ob das kundeneigene Endgerät die Netzparameter von SW Itzehoe unterstützt;
  - mit Ausfall des Internets auch die Möglichkeit, Sprachtelefonate zu führen, ausfallen kann;
  - die einwandfreie Notruffunktion (110, 112) von SW Itzehoe auf Grund der von Kunden selbst vorzunehmenden Konfiguration des Endgerätes nicht sichergestellt werden kann;
  - die nomadische Nutzung nach § 7 Abs. 4 bis 6 der Sprachtelefonie-AGB-Festnetz zwecks Gewährleistung der Notrufverfolgbarkeit nicht gestattet ist.
- Der Kunde ist verpflichtet,
  - die ihm von SW Itzehoe überlassenen Zugangsdaten für die Herstellung der Sprachtelefonie und des Internetzugangs vertraulich zu behandeln und alle Maßnahmen zu ergreifen, um jeglichen Missbrauch der Zugangsdaten, auch durch Angehörige oder andere Dritte, zu verhindern;
  - das kundeneigene Endgerät selbst einzurichten, SW Itzehoe bietet hierfür keinen Service an;
  - sicherzustellen, dass sein kundeneigenes Endgerät derart konfiguriert ist, dass die Notruffunktion (110, 112) möglich ist
  - sicherzustellen, dass das Endgerät im Falle eines Technologiewechsels bei SW Itzehoe den neuen Spezifikationen von SW Itzehoe entspricht; SW Itzehoe wird den Kunden im Vorhinein hierzu informieren und unter Umständen den von SW Itzehoe leihweise überlassenen Router austauschen;
  - sicherzustellen, dass das kundeneigene Endgerät den aktuellen Sicherheitsstimmungen des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) erfüllt; insbesondere hat der Kunde sein Endgerät stets mit dem aktuellen Software-Stand zu betreiben, die hierfür erforderlichen Updates vorzunehmen und die Passwortschriften des § 2a der *Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen* für Telekommunikationsdienste umzusetzen.
- Im Fall von Netzstörungen, die durch das kundeneigene Endgerät verursacht werden, ist SW Itzehoe befugt, das Endgerät für den Zugang zum Multimedianeetz von SW Itzehoe zu sperren. SW Itzehoe wird den Kunden hierüber unverzüglich in

Kenntnis setzen.

f) Der Kunde ist für den Fall, dass das kundeneigene Endgerät nicht die erforderliche Gerätesicherheit (z. B. aktuelle Software-Updates, Vorhandensein einer wirksamen Firewall, sichere Verwahrung von Zugangsdaten, Missbrauch, Hackerangriffe, unsichere Passwörter) und/oder DIN-Vorschriften und RFC-Vorgaben des IETF (Internet Engineering Task Force, [www.ietf.org](http://www.ietf.org)) erfüllt, selbst verantwortlich und haftet für Schäden, die hierdurch verursacht werden.

g) Störungen des SW Itzehoe-Anschlusses können aus netztechnischen Gründen nur dann von SW Itzehoe überprüft, bearbeitet und beseitigt werden, wenn der Kunde das ihm leihweise überlassene SW Itzehoe-eigene Endgerät an den SW Itzehoe-Anschluss anschließt; erfolgt dies nicht, so ist SW Itzehoe nicht zur Durchführung von Maßnahmen zur Störungsbeseitigung verpflichtet.

h) Support durch SW Itzehoe am kundeneigenen Endgerät und/oder im kundeneigenen LAN/WLAN erfolgt nicht.

## § 6 Voraussetzung für die Leistungserbringung

(1) Voraussetzung für die Leistungserbringung ist ein Hausanschluss gemäß nachfolgenden Hausanschluss-AGB sowie eine für das gewählte Produkt geeignete Innenhausverkabelung.

(2) Sowohl für den Hausanschluss, als auch für eine gegebenenfalls notwendige Hausinstallation hat der Kunde als Leistungsvoraussetzung, sofern er nicht zugleich Eigentümer oder sonst dinglich Berechtigter ist, die Genehmigung des Grundstückseigentümers oder des dinglich Berechtigten einzuholen.

Diese Genehmigung erfolgt im Wege einer Grundstücksnutzungsvereinbarung nach Maßgabe der Anlage zu § 45a TKG, die zwischen dem Eigentümer beziehungsweise dem dinglich Berechtigten und SW Itzehoe geschlossen wird.

## § 7 Leistungstermine und Fristen, Höhere Gewalt

(1) Termine und Fristen für den Beginn der Dienste sind nur verbindlich, wenn SW Itzehoe diese ausdrücklich schriftlich bestätigt, der Kunde rechtzeitig alle in seinem Einflussbereich liegenden Voraussetzungen zur Ausführung der Dienste durch SW Itzehoe geschaffen hat, so dass SW Itzehoe den betroffenen Dienst schon zum angegebenen Zeitpunkt erbringen kann. Ohne ausdrückliche Vereinbarung und Bezeichnung sind auch verbindliche Termine keine sogenannten „Fix-Termine“, bei denen die Leistung nur zu dem bestimmten Zeitpunkt erfolgen kann.

(2) SW Itzehoe ist berechtigt, den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen, wenn der Kunde auf Verlangen von SW Itzehoe nicht innerhalb eines Monats den Antrag des Eigentümers bzw. dem dinglich Berechtigten auf Abschluss des Grundstücksnutzungsvertrages gemäß § 6 Abs. 2 dieser Multimedia-AGB vorlegt oder der Eigentümer bzw. dinglich Berechtigte einen bereits abgeschlossenen Grundstücksnutzungsvertrag kündigt.

(3) Der Kunde ist zur Kündigung des Vertrages ohne Einhaltung einer Frist berechtigt, wenn SW Itzehoe den Grundstücksnutzungsvertrag nicht innerhalb eines Monats unterzeichnet an den Eigentümer bzw. den dinglich Berechtigten übersendet.

(4) Werden Dienste aufgrund der fehlenden Mitwirkung des Grundstückseigentümers oder des dinglich Berechtigten gemäß § 6 Abs. 2 dieser Multimedia-AGB nicht bereitgestellt, ist der Kunde berechtigt, nach schriftlicher Anzeige gegenüber SW Itzehoe mit einer Frist von mindestens 14 Tagen vom Vertrag zurückzutreten.

(5) Gerät SW Itzehoe in Leistungsverzug, ist der Kunde nach schriftlicher 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 SW Itzehoe liegende und von SW Itzehoe nicht zu vertretende Ereignisse („höhere Gewalt“), die die Leistung von SW Itzehoe unmöglich machen oder unzumutbar erschweren, entbinden SW Itzehoe für ihre Dauer von der Pflicht zur rechtzeitigen Leistung. Zu den Ereignissen höherer Gewalt zählen insbesondere Krieg, Naturkatastrophen, Streik, Aussperrung durch Dritte, behördliche Anordnung, der Ausfall von Kommunikationsnetzen und Gateways anderer Betreiber, Störungen im Bereich der Dienste eines Leitungsanbieters usw., auch wenn sie bei Lieferanten oder Unterauftragnehmern von SW Itzehoe oder deren Unterlieferanten, Unterauftragnehmern beziehungsweise bei den von SW Itzehoe autorisierten Betreibern von Subknoten-Rechnern (so genannten POPs) eintreten. Sie berechtigen SW Itzehoe, 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 ohne Einhaltung einer Frist außerordentlich zu kündigen; eventuell im Voraus für die Dauer der Beeinträchtigung entrichtete Entgelte werden rückvergütet.

## § 8 Zahlungsbedingungen und Zahlungsverzug

(1) Die jeweils gültigen Preise und Tarife für die Dienste und sonstigen Leistungen ergeben sich aus der geltenden Preisliste unter Beachtung der in diesen Multimedia-AGB vereinbarten Änderungsrechte.

(2) SW Itzehoe stellt dem Kunden die im Vertrag nebst Anlage(n) vereinbarten Dienste und sonstigen Leistungen zu den im Multimediavertrag und der/den Anlage(n) genannten Tarifen bzw. Preisen und Konditionen inklusive der gesetzlichen Umsatzsteuer 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 Umsatzsteuersatz in der jeweils geltenden gesetzlichen Höhe.

(3) Die Rechnungsstellung erfolgt grundsätzlich monatlich, jeweils für den Vormonat, sofern im Vertrag 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 SW Itzehoe ein SEPA-Basislastschriftmandat erteilt hat, werden die Entgelte von SW Itzehoe im SEPA-Basislastschriftverfahren vom Konto des Kunden abgebucht. Der Lastschrifteinzug erfolgt nicht vor Ablauf von vierzehn Kalendertagen nach Rechnungsdatum und der SEPA-Vorankündigung (Pre-Notification). Soweit der Kunde SW Itzehoe kein SEPA-Basislastschriftmandat erteilt hat, muss der Rechnungsbetrag spätestens zehn Kalendertage nach Zugang der Rechnung im Wege der bargeldlosen Zahlung auf einem in der Rechnung angegebenen Konto von SW Itzehoe 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 SEPA-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 SW Itzehoe dem Kunden die Kosten der Rücklastschrift in Rechnung. SW Itzehoe ist berechtigt, den Einzug einzustellen, sofern die Lastschrift aufgrund einer Kontounterdeckung nicht erfolgen konnte.

(6) Durch Zahlungsverzug entstandene Mahnkosten werden pro Mahnschreiben gemäß der geltenden Preisliste berechnet. Dem Kunden bleibt der Nachweis eines geringeren Schadens, SW Itzehoe der Nachweis eines höheren Schadens vorbehalten. Bei Zahlungsverzug des Kunden ist SW Itzehoe berechtigt, von dem betreffenden Zeitpunkt an Verzugszinsen in Höhe von fünf Prozentpunkten pro Jahr über dem jeweiligen Basiszinssatz zu berechnen, es sei denn, dass SW Itzehoe im Einzelfall eine höhere Zinsbelastung nachweist. Die Geltendmachung weiterer Ansprüche bleibt SW Itzehoe vorbehalten.

(7) Wird SW Itzehoe nach Vertragsabschluss eine wesentliche Verschlechterung der Vermögensverhältnisse des Kunden bekannt (etwa weil der Kunde in Zahlungsverzug gerät), so ist SW Itzehoe 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 SW Itzehoe ganz oder teilweise den Vertrag kündigen. Die Geltendmachung weiterer Rechte bleibt SW Itzehoe vorbehalten.

(8) Eventuelle Rückerstattungsansprüche des Kunden, z. B. aufgrund von Überzahlungen, Doppelzahlungen etc. werden dem Rechnungskonto des Kunden unverzinst gutgeschrieben oder auf den ausdrücklichen schriftlichen Wunsch des Kunden hin auf seinem Konto gutgeschrieben.

(9) Gegen Ansprüche von SW Itzehoe 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.

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

## § 9 Sperre des Zugangs zum öffentlichen Netz

(1) SW Itzehoe ist gemäß § 45k TKG berechtigt, den Anschluss beziehungsweise den Zugang des Kunden auf dessen Kosten für abgehende Telekommunikationsverbindungen ganz oder teilweise zu sperren, wenn der Kunde mit einem Betrag von mindestens 75 Euro in Verzug ist, eine eventuell geleistete Sicherheit aufgebraucht und – sofern kein Fall der Gefährdung der Netzintegrität nach § 11 Abs. 6 des Gesetzes über Funkanlagen und Telekommunikationsendeinrichtungen (FTEG)

vorliegt – die Sperre unter Hinweis auf die Möglichkeit, gerichtlichen Rechtschutz zu suchen, mit einer Frist von zwei Wochen schriftlich angedroht wurde.

Bei der Berechnung der Höhe des Verzugsbetrages bleiben diejenigen nicht titulierten Forderungen unberücksichtigt, die der Kunde formgerecht und schlüssig begründet und nach § 10 Abs. 1 dieser Multimedia-AGB beanstandet hat. Dies gilt nicht, wenn SW Itzehoe den Kunden zuvor zur vorläufigen Zahlung eines Durchschnittsbetrags nach § 45j TKG aufgefordert und der Kunde diesen nicht binnen zwei Wochen gezahlt hat.

(2) Ebenso bleiben nicht titulierte bestrittene Forderungen Dritter im Sinne des § 45h Abs. 1 Satz 1 TKG außer Betracht. Dies gilt auch dann, wenn diese Forderungen abgetreten worden sind. Die Bestimmungen der Sätze 2 bis 4 dieses Absatzes gelten nicht, wenn SW Itzehoe dem Kunden zuvor zur vorläufigen Zahlung eines Durchschnittsbetrags nach § 45j TKG aufgefordert und der Kunde diesen nicht binnen zwei Wochen gezahlt hat.

(3) Gemäß § 45k Abs. 4 TKG ist SW Itzehoe berechtigt, den Anschluss bzw. den Zugang des Kunden ganz oder teilweise zu sperren, wenn wegen einer im Vergleich zu den sechs Abrechnungszeiträumen besonderen Steigerung des Verbindungsaufkommens auch die Höhe der Entgeltforderung der SW Itzehoe beim Kunden ansteigt und Tatsachen die Annahme rechtfertigen, dass der Kunde diese Entgeltforderung beanstanden wird.

(4) SW Itzehoe ist nach erfolgloser Abmahnung unter kurzer Fristsetzung berechtigt, die Rufnummer des Kunden nach dem in Absatz 4 geregelten Verfahren zu sperren, wenn der Kunde durch sein Telefonverhalten wiederholt oder schwerwiegend gegen gesetzliche Verbote verstößt.

(5) Im Fall der Sperre wird zunächst die abgehende, verbindungskostenverursachende Telefonverbindung gesperrt (Abgangssperre). Dauert der Grund der Sperre an, so kann nach einer einwöchigen Abgangssperre auch die eingehende Telefonverbindung gesperrt (Vollsperrung) werden. Sperrkosten können dem Kunden in Rechnung gestellt werden.

(6) Soweit ein monatlicher Grundpreis vereinbart ist, bleibt der Kunde auch während einer Sperre zu dessen Zahlung verpflichtet.

(7) Für die Sperrung bzw. Entsperrung eines Anschlusses (Telefon oder Internet) wird von SW Itzehoe ein Entgelt gemäß der geltenden Preisliste berechnet, falls der Kunde keinen geringeren Schaden nachweist.

(8) Im Hinblick auf die Sperrung des Zugangs zu Internetdiensten in entsprechender Anwendung des § 45k TKG gelten die vorherigen Absätze mit Ausnahme des Absatz 2 entsprechend.

## § 10 Beanstandungen gegen Rechnungen

(1) Beanstandungen oder Einwendungen gegen die Höhe der Rechnungen oder einzelne in Rechnung gestellte Forderungen hat der Kunde unverzüglich, spätestens jedoch acht Wochen nach Zugang der Rechnung (Beanstandungsfrist) schriftlich bei SW Itzehoe zu erheben. Verlangt der Kunde innerhalb der Beanstandungsfrist, dass ihm der Entgeltnachweis und die Ergebnisse der technischen Prüfung vorgelegt werden, wird die mit der Abrechnung geltend gemachte Forderung mit der entsprechenden Vorlage fällig. Sonstige Beanstandungen oder Einwendungen berühren die Fälligkeit der mit der Abrechnung geltend gemachten Forderung nicht. Die Unterlassung rechtzeitiger Einwendungen gilt als Genehmigung; SW Itzehoe wird in den Rechnungen auf die Folgen einer unterlassenen rechtzeitigen Einwendung besonders hinweisen. Im Falle von Beanstandungen nimmt SW Itzehoe nach den gesetzlichen Vorschriften des TKG (§ 45i TKG) eine Überprüfung vor und wird den Kunden über das Ergebnis informieren.

(2) Soweit erstens die technische Prüfung nach § 45i Abs. 1 TKG Mängel ergibt, die sich auf die Berechnung des beanstandeten Entgelts zu Lasten des Kunden ausgewirkt haben können, oder zweitens die technische Prüfung später als zwei Monate nach der Beanstandung durch den Kunden abgeschlossen wird oder drittens nach den Umständen erhebliche Zweifel bleiben, ob dem Kunden die Inanspruchnahme von Leistungen des Anbieters zugerechnet werden kann, hat SW Itzehoe Anspruch auf den Betrag, den der Kunde in den vorangegangenen sechs Abrechnungszeiträumen durchschnittlich als Entgelt für einen entsprechenden Zeitraum zu entrichten hatte. Ist die Anzahl der unbeanstandeten Abrechnungszeiträume geringer als sechs, wird die Durchschnittsberechnung auf die verbleibenden Abrechnungszeiträume gestützt. 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.

(3) Fordert SW Itzehoe ein Entgelt auf der Grundlage einer Durchschnittsberechnung nach Absatz 2, so erstattet SW Itzehoe das vom Kunden auf die beanstandete Forderung zuviel gezahlte Entgelt spätestens innerhalb von zwei Monaten nach der Beanstandung.

(4) Der Anspruch auf Entgelt gegen den Kunden entfällt, soweit Tatsachen die Annahme rechtfertigen, dass Dritte durch unbefugte Veränderungen an öffentlichen Telekommunikationsnetzen das in Rechnung gestellte Verbindungsentgelt beeinflusst haben.

## § 11 Elektronische Rechnung und Papierrechnung

(1) Die monatlichen Rechnungen werden dem Kunden von SW Itzehoe nach seiner Wahl in Papierform oder in unsignierter elektronischer Form zur Verfügung gestellt.

(2) Voraussetzung für eine elektronische Rechnung ist die gleichzeitige Erteilung eines SEPA-Lastschriftmandats durch den Kunden gegenüber SW Itzehoe. Die Rechnung in elektronischer Form wird dem Kunden spätestens am 15. Kalendertag eines jeden Monats für den Vormonat im Kundenportal zum verschlüsselten Abruf in einem passwortgeschützten Bereich bereitgestellt. 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 abzurufen. Wird eine elektronische Rechnung vereinbart, erfolgt auch die Versendung eines eventuell vereinbarten Einzelverbindungsnaachweises entsprechend elektronisch.

(3) SW Itzehoe ist berechtigt für Rechnungen, die der Kunde in Papierform verlangt, ein Entgelt gemäß der geltenden Preisliste zu erheben.

## § 12 Schufa-Klausel

(1) Willigt der Kunde mit seiner Unterschrift in die sogenannte „Schufa-Klausel“ ein, wird die Einwilligung darin erteilt, dass SW Itzehoe der SCHUFA HOLDING AG, Kormoranweg 5, 65201 Wiesbaden, Daten über die Beantragung, Aufnahme und Beendigung dieses Vertrages übermittelt und Bonitätsauskünfte über ihn von der SCHUFA erhält.

(2) Unabhängig davon wird SW Itzehoe der SCHUFA auch Daten aufgrund nichtvertragsgemäßen Verhaltens (z. B. Forderungsbetrag nach Kündigung, Missbrauch) übermitteln. Diese Meldungen dürfen nach dem Bundesdatenschutzgesetz nur erfolgen, soweit dies nach Abwägung aller betroffenen Interessen zulässig ist.

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

(4) Der Kunde kann Auskunft bei der SCHUFA über die ihn betreffenden gespeicherten Daten erhalten. Weitere Informationen über das SCHUFA-Auskunfts- und Score-Verfahren enthält ein Merkblatt, das auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird. Die Adresse der SCHUFA lautet: SCHUFA HOLDING AG, Verbraucherservice, Postfach 5640, 30056 Hannover.

## § 13 Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

(1) Der Kunde ist verpflichtet, in dem durch ihn erteilten Auftrag (§ 3 Abs. 2 dieser Multimedia-AGB) wahrheitsgemäße Angaben zu seinen Daten zu machen. Er hat SW Itzehoe – auch in seinem eigenen Interesse – unverzüglich jede Änderung seines Namens und seines Wohnsitzes mitzuteilen. Im Falle eines Umzuges ist der Kunde verpflichtet, SW Itzehoe den Zeitpunkt des Umzuges sowie den Zeitpunkt, zu dem der Vertrag gegebenenfalls gekündigt werden soll, mitzuteilen.

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



- a) SW Itzehoe 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) SW Itzehoe erkennbare Mängel, Schäden oder Störungen oder den Verlust der von der SW Itzehoe dem Kunden übergebenen Hardware-Komponenten 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 SW Itzehoe durch die Überprüfung ihrer Einrichtungen entstandenen Aufwendungen zu ersetzen, wenn und soweit sich nach der Prüfung herausstellt, dass eine Störung im Verantwortungsbereich des Kunden vorlag.

(3) Der Kunde

- a) darf Instandhaltungs-, Änderungs- oder Überprüfungsarbeiten auf seinem Grundstück am Telekommunikationsnetz von SW Itzehoe bis zum Übergabepunkt nicht selbst oder von Dritten, sondern nur von SW Itzehoe oder deren Beauftragten ausführen lassen;
- b) hat SW Itzehoe gegebenenfalls Gelegenheit zu geben, durch technische Maßnahmen in der Hausverteilanlage ihr Recht zu verwirklichen, den Kabelanschluss eines Anderen zu sperren bzw. die Sperre aufzuheben.

#### § 14 Eigentum von SW Itzehoe

(1) SW Itzehoe bleibt Eigentümerin aller SW Itzehoe Service- und Technischeinrichtungen, einschließlich der von ihr installierten Leitungsrohre, Glasfaserkabel, Schaltschränke und Multiplexer. SW Itzehoe installiert diese so, dass sie bestimmungsgemäß wieder von dem Grundstück/Haus entfernbar sind.

(2) Der Kunde wird sicherstellen, dass SW Itzehoe bei Beendigung des Vertrages sämtliche Service- und Technischeinrichtungen abbauen und abholen kann, sofern nicht schutzwürdige Interessen Dritter entgegenstehen..

#### § 15 Nutzung durch Dritte

(1) Ein gewerblicher Wiederverkauf und jede direkte oder mittelbare Nutzung der SW Itzehoe-Dienste durch Dritte außerhalb einer sozialadäquaten Nutzung ist nur nach ausdrücklicher schriftlicher Genehmigung durch SW Itzehoe gestattet.

(2) Wird die Nutzung durch Dritte gestattet, hat der Kunde diese ordnungsgemäß in die Nutzung der Dienste einzuweisen. Wird die Nutzung durch Dritte nicht gestattet, ergibt sich daraus kein Minderungs-, Erstattungs- oder Schadensersatzanspruch für den Kunden.

(3) Der Kunde ist auch 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.

#### § 16 Zutrittsrecht

Der Kunde hat dem Beauftragten der SW Itzehoe den Zutritt zu ihren Einrichtungen in seinen Räumlichkeiten bzw. auf seinem Grundstück zu seinen Räumen, z. B. zu ihrem Hausanschluss, 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 diesen Multimedia-AGB und den *Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen*, insbesondere zur Ermittlung tariflicher Bemessungsgrundlagen oder SW Itzehoe zustehenden Benutzungsentgelte erforderlich ist.

#### § 17 Verfügbarkeit der Dienste und Gewährleistung

(1) SW Itzehoe 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) SW Itzehoe unterhält eine Hotline für Störungsmeldungen des Kunden, die telefonisch unter 04821 774-880 erreichbar ist.

(3) Hält eine erhebliche Behinderung eines oder mehrerer oder aller Dienste, die im Verantwortungsbereich von SW Itzehoe 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 SW Itzehoe-Infrastruktur zugreifen und dadurch die vereinbarten Dienste nicht mehr nutzen kann,
- b) die Nutzung der vereinbarten Dienste insgesamt wesentlich erschwert ist beziehungsweise die Nutzung einzelner der vereinbarten Dienste unmöglich wird, oder vergleichbaren Beschränkungen unterliegen.

(4) Beim Erwerb von Hardware, die seitens SW Itzehoe als Gebrauchtware veräußert wird, wird die Gewährleistungsfrist auf ein Jahr ab Ablieferung beschränkt. Bei Neugeräten gilt die gesetzliche Gewährleistungsfrist.

#### § 18 Unterbrechung von Diensten

(1) SW Itzehoe 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) Entsprechendes gilt, wenn SW Itzehoe gesicherte Kenntnisse besitzt, dass der Kunde in gesetzlich verbotener Weise bestimmte Übersendungen und Übermittlungen von Informationen, Sachen oder sonstigen Leistungen vorgenommen hat und SW Itzehoe gemäß § 45o TKG zur Verhinderung der Wiederholung verpflichtet ist.

(3) Unterbrechungen zur Durchführung von Servicemaßnahmen werden ohne Ankündigung durchgeführt, sofern diese während nutzungsschwacher Zeiten vorgenommen werden und nach Einschätzung von SW Itzehoe voraussichtlich nur zu einer kurzzeitigen Unterbrechung des Dienstes führen.

(4) SW Itzehoe ist berechtigt, einen Dienst aus abrechnungstechnischen Gründen ohne Ankündigung kurzzeitig zu unterbrechen.

#### § 19 Haftung

(1) Für schuldhaft verursachte Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit haftet SW Itzehoe unbegrenzt.

(2) Für Vermögensschäden, die von SW Itzehoe, ihren gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen bei der Erbringung von öffentlichen Telekommunikationsdiensten verursacht wurden und die nicht auf Vorsatz beruhen, haftet SW Itzehoe nur bis zu einem Betrag von 12.500,- 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 Begrenzung in Satz 1 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 nach den Sätzen 1 bis 3 gilt nicht für Ansprüche auf Ersatz des Schadens, der durch den Verzug der Zahlung von Schadensersatz entsteht.

(3) Für Vermögensschäden, die die SW Itzehoe, ihre gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht haben, und die nicht vom Anwendungsbereich des Absatz 2 erfasst sind, und für Sachschäden haftet SW Itzehoe unbegrenzt.

(4) Für Schäden, die nicht vom Anwendungsbereich der Absätze 1 bis 3 erfasst sind, haftet SW Itzehoe nur bei schuldhafter Verletzung von Kardinalpflichten (wesentliche Vertragspflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht oder auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertrauen darf), begrenzt auf den vertragstypisch vorhersehbaren Schaden.

(5) Als vertragstypisch vorhersehbarer Schaden im Sinne des Absatzes 4 gilt höchstens ein Betrag von 12.500,- Euro.

(6) Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz (ProdHaftG), wegen arglistig verschwiegener Mängel oder aus einer übernommenen Garantie bleibt von den vorstehenden Regelungen unberührt.

(7) In Bezug auf die von SW Itzehoe zur Verfügung gestellte Hardware ist die verschuldensunabhängige Haftung gemäß § 536a Abs. 1 BGB ausgeschlossen.

(8) Der Kunde ist verpflichtet, angemessene Maßnahmen zur Schadensabwehr und -minderung zu treffen. Diese beinhalten insbesondere die Pflicht, seine Daten in anwendungsadäquaten Intervallen zu sichern.

## § 20 Vertragslaufzeit, ordentliche und außerordentliche Kündigung

(1) Die Mindestvertragslaufzeit beträgt 24 Monate. Die Vertragslaufzeit beginnt mit Freischaltung des IZ-KOM-Anschlusses des Kunden und verlängert sich automatisch um jeweils sechs weitere Monate, wenn er nicht mindestens drei Monate vor Ablauf schriftlich 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 § 9 Abs. 1 und 2 der Multimedia-AGB zur Anwendung kommt;
- b) wenn eine wesentliche Verschlechterung der Vermögensverhältnisse des Kunden bekannt wird;
- c) der Kunde in sonstiger Weise schwerwiegend gegen seine vertraglichen Pflichten, insbesondere seiner Pflichten nach § 15 Abs. 2 dieser Multimedia-AGB, verstößt, wobei eine Abmahnung bei grob vertragswidrigem Verhalten entbehrlich ist;
- d) eine erforderliche Grundstückseigentümergeklärung zurückgezogen wird;
- e) SW Itzehoe ihre Leistung aufgrund behördlicher oder gerichtlicher Anordnung einstellen muss;
- f) der Kunde die technischen Einrichtungen manipuliert und/oder betrügerische Handlungen zum Nachteil der SW Itzehoe vornimmt;
- g) eine Sperre des Anschlusses gemäß § 45k TKG mindestens 14 Tage anhält und SW Itzehoe 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 § 3 der *Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen* für den Internetzugang (TK-Dienste-AGB) nutzt oder
- i) ein Fall des § 7 Abs. 2, des § 7 Abs. 6 S. 3 oder des § 8 Abs. 8 S. 2 vorliegt.

(3) Verstößt der Kunde gegen die in § 11 Abs. 2 a), c) und f) dieser Multimedia-AGB genannten Pflichten, ist SW Itzehoe nach erfolgloser zweimaliger Abmahnung berechtigt, das Vertragsverhältnis ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen.

## § 21 Geheimhaltung und Datenschutz

(1) Falls nicht ausdrücklich schriftlich anders vereinbart, sind die SW Itzehoe unterbreiteten Informationen des Kunden mit Ausnahme der personenbezogenen Daten nicht vertraulich.

(2) SW Itzehoe wird personenbezogene Daten (d. h. insbesondere die sogenannten Verkehrs- und Bestandsdaten) nach Maßgabe der einschlägigen datenschutzrechtlichen Regelungen – insbesondere des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG), des Telekommunikationsgesetzes (TKG) und – soweit anwendbar – des Telemediengesetzes (TMG) in ihrer jeweils aktuellen Fassung – und unter Wahrung des Fernmeldegeheimnisses erheben, verarbeiten und nutzen.

(3) SW Itzehoe trägt dafür Sorge, dass alle Personen, die von SW Itzehoe mit der Abwicklung dieses Vertrages betraut werden, die einschlägigen datenschutzrechtlichen Vorschriften in ihrer jeweils gültigen Fassung kennen und beachten.

(4) Weitere Einzelheiten ergeben sich aus der Datenschutzerklärung.

## § 22 Schlichtung

SW Itzehoe weist den Kunden darauf hin, dass er zwecks außergerichtlicher Streitbeilegung gemäß § 47a TKG durch einen Antrag auf ein Schlichtungsverfahren bei der Schlichtungsstelle der Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen in Bonn einleiten kann, wenn es darüber, ob SW Itzehoe eine in den § 43a, 45 bis 46 Abs. 2 und § 84 TKG oder in der Verordnung (EG Nr. 717/2007 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. Juni 2007 über das Roaming in öffentlichen Mobilfunknetzen in der Gemeinschaft und zur Änderung der Richtlinie 2002/21/EG (AB. EG Nr. L 171 S. 32), die zuletzt durch die Verordnung (EG) Nr. 544/2009 (ABl. L 167 vom 29.6.2009, S. 12) geändert worden ist, vorgesehene Verpflichtung ihm gegenüber erfüllt hat. Die Einzelheiten der erforder-

lichen 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.

## § 23 Informationen nach § 43a TKG

(1) Unter [www.stadtwerke-itzehoe.de](http://www.stadtwerke-itzehoe.de) sind Informationen über alle von SW Itzehoe zur Messung und Kontrolle des Datenverkehrs eingerichteten Verfahren, um eine Kapazitätsauslastung oder Überlastung einer Netzverbindung zu vermeiden, und Informationen über die möglichen Auswirkungen dieser Verfahren auf die Dienstqualität abrufbar.

(2) Informationen über die Arten von Maßnahmen, mit denen SW Itzehoe auf Sicherheits- oder Integritätsverletzungen oder auf Bedrohungen und Schwachstellen reagieren kann, sind unter [www.stadtwerke-itzehoe.de](http://www.stadtwerke-itzehoe.de) abrufbar.

## § 24 Schlussbestimmungen

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

(2) An Stelle von SW Itzehoe darf ein anderes Unternehmen in die sich aus dem Vertrag ergebenden Rechte und Pflichten eintreten, sofern SW Itzehoe 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.**

(3) Abweichungen von diesen Multimedia-AGB und den jeweils *Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen* sind nur wirksam, wenn SW Itzehoe sie schriftlich bestätigt.

(4) Nebenabreden oder Zusicherungen durch Beauftragte von SW Itzehoe, 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 Stadtwerke Itzehoe GmbH („SW Itzehoe“) 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 SW Itzehoe, zu den weiteren *Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen*, soweit auf diese nachfolgend Bezug genommen wird, sowie zu der Leistungsbeschreibung Hausanschluss.

## § 2 Grundstücksbenutzung

(1) SW Itzehoe ist berechtigt, Grundstücke nach Maßgabe der Grundstücksnutzungsvereinbarung zwischen dem Grundstückseigentümer bzw. dem dinglich Berechtigten zu nutzen.

(2) Das Recht der SW Itzehoe, private Grundstücke nach Maßgabe des § 76 Telekommunikationsgesetz (TKG) (Anschluss des Grundstücks an öffentliche Telekommunikationsnetze der nächsten Generation) zu nutzen, bleibt unberührt.

## § 3 Hausanschluss

(1) Der Hausanschluss besteht aus dem Hausübergabepunkt. Dieser verbindet die Hausinstallation mit dem Telekommunikationsnetz von SW Itzehoe.

(2) SW Itzehoe überlässt bei Mehrfamilienhäusern 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 SW Itzehoe in Anspruch nehmen können.

(3) Der Kunde ist verpflichtet, anderen Interessenten im Versorgungsbereich des Hausübergabepunktes Gelegenheit zu geben, ebenfalls als Kunde von SW Itzehoe den Hausübergabepunkt zu nutzen.

(4) Art und Lage des Hausanschlusses sowie dessen Änderung werden nach Anhörung des Kunden und unter Wahrung seiner berechtigten Interessen entweder von der SW Itzehoe oder durch deren Beauftragte bestimmt.

(5) Hausanschlüsse gehören zu den Betriebsanlagen von SW Itzehoe und stehen in deren Eigentum oder werden über SW Itzehoe von Dritten dem Kunden zur Nutzung überlassen. Dabei entsteht jedoch kein Vertragsverhältnis zwischen diesen Dritten und den Kunden der SW Itzehoe. Die Kunden erlangen dadurch kein Eigentum am Hausanschluss. Hausanschlüsse werden ausschließlich durch SW Itzehoe oder deren Beauftragte hergestellt, unterhalten, erneuert, abgetrennt und beseitigt. Die Hausanschlüsse müssen zugänglich und vor Beschädigungen geschützt sein. Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass die baulichen Voraussetzungen für die sichere Errichtung des Hausanschlusses geschaffen werden. Er darf keine Einwirkungen auf den Hausanschluss vornehmen oder vornehmen lassen.

(6) SW Itzehoe ist berechtigt, von Kunden 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 der geltenden Preisliste.

(7) Jede Beschädigung des Hausanschlusses, insbesondere das Fehlen von Plomben, ist SW Itzehoe unverzüglich nach Kenntnis des Kunden mitzuteilen.

(8) 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 und 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/ zum Endgerät ist der Kunde verantwortlich. Hat er die Kundenanlage einem Dritten vermietet oder zur Benutzung überlassen, so ist er weiterhin vollständig unabhängig von etwaigen Ansprüchen von SW Itzehoe gegen diesen Dritten verantwortlich.

(2) SW Itzehoe 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 SW Itzehoe stehen, durch SW Itzehoe unter Plombenverschluss genommen werden, um Manipulationen auszuschließen.

(4) Um die störungsfreie Funktion zu gewährleisten, darf nur Installationsmaterial nach den technischen Richtlinien von SW Itzehoe 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 und Überprüfung der Kundenanlagen

(1) Der Kunde informiert SW Itzehoe direkt oder über Vermittlung eines Installateurs über die Fertigstellung der Kundenanlage und beauftragt die Inbetriebnahme. Dazu ist das Auftragsformular von SW Itzehoe zu verwenden.

(2) SW Itzehoe behält sich vor, die Kundenanlage auf einwandfreie Ausführung und Einhaltung aller technischen Vorschriften zu überprüfen.

(3) Die Anbindung der Kundenanlage durch SW Itzehoe 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 SW Itzehoe.

(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 SW Itzehoe festzusetzenden Frist beseitigen lässt und deren Behebung SW Itzehoe unverzüglich schriftlich mitteilt. Erfüllt der Kunde diese Pflicht nicht, ist SW Itzehoe nach nochmaliger angemessener schriftlicher Fristsetzung berechtigt, ihre Dienste einzustellen, bis der Kunde die Auflage erfüllt hat.

## § 6 Betrieb, Erweiterung und Änderung von Kundenanlagen und Empfangsgeräten sowie Mitteilungspflichten

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

(2) Vor Beginn der Arbeiten (Installation von Neuanlagen, Erweiterung und Änderung von bestehenden Anlagen) sind diese vom Kunden gegenüber SW Itzehoe anzumelden und ihre Ausführung mit SW Itzehoe abzustimmen.

## § 7 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 zweimaliger Aufforderung durch SW Itzehoe vom Hauseigentümer oder Kunden nicht beseitigt, so ist SW Itzehoe berechtigt, ohne Einhaltung von Fristen den Vertrag zu kündigen und die Versorgung einzustellen.

(3) Die Entfernung oder Beschädigung der von SW Itzehoe an ihren Anlagenteil angebrachten Plomben kann als Sachbeschädigung oder Urkundenvernichtung strafrechtlich verfolgt werden.

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

## § 1 Geltungsbereich

Die Stadtwerke Itzehoe GmbH („SW Itzehoe“) erbringt alle von ihr angebotenen Telekommunikations-Dienstleistungen („die Leistungen“) zu den nachstehenden *Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen* für TK-Dienste, die zusätzlich und ergänzend zu den Multimedia-AGB gelten, sowie zu den weiteren *Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen*, soweit auf diese nachfolgend Bezug genom-

men wird. Für den E-Mail-Dienst gelten zusätzlich die *Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen* für E-Mail (E-Mail-AGB). Die TK-Dienste-AGB gelten auch für den Internet-Access-Dienst, den SW Itzehoe für den Kunden bereitstellt.

## § 2 Leistungsumfang Netzzugang und Sprach- und Datenkommunikation (Telefondienste)

(1) SW Itzehoe 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 SW Itzehoe eine Anschlussleitung bis zum letzten netzseitig erschlossenen Übergabepunkt am Kundenstandort bereit. Der Kunde ist verpflichtet, die hausinterne Verkabelung von diesem Übergabepunkt bis zu seinen Endgeräten selbst vorzunehmen.

(3) Art und Umfang der Leistungen ergeben sich aus dem mit dem Kunden abgeschlossenen Vertrag (siehe insbesondere das Auftragsformular), der jeweils aktuell vereinbarten Leistungsbeschreibung und der geltenden Preisliste, die im Internet unter [www.stadtwerke-itzehoe.de](http://www.stadtwerke-itzehoe.de) eingesehen werden können. Soweit nicht anderes vereinbart ist, haben der Netzzugang und die Verbindungsleistungen eine mittlere Verfügbarkeit des Zugangssystems von 97 Prozent gemittelt über das Kalenderjahr. Bei unterjährigen Vertragslaufzeiten wird die Verfügbarkeit anteilig für den betroffenen Teil des Kalenderjahres gemittelt. Einschränkungen infolge der regelmäßig erforderlichen Wartungsarbeiten bleiben bei der Berechnung unberücksichtigt.

(4) Mittels der Verbindungsleistungen von SW Itzehoe 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 SW Itzehoe-Netz bieten, sofern nichts anderes vereinbart ist, eine mittlere Durchlasswahrscheinlichkeit von 97 Prozent. Durch die technischen Gegebenheiten anderer Telekommunikationsnetze können Übertragungsgeschwindigkeit und Verfügbarkeit von SW Itzehoe-Anschluss-Leistungsmerkmalen eingeschränkt sein. Die Leistungen von SW Itzehoe 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 Dreierkonferenz. Auf ausdrücklichen Wunsch wird SW Itzehoe die „Rufnummernübermittlung“ ständig unterdrücken.

(5) Vorbehaltlich der Anmietung von technischen Geräten, wie beispielsweise Telefonendgeräten, ist der Kunde für die technische Ausstattung (insbesondere seiner eigenen Endgeräte) ausschließlich selbst verantwortlich.

(6) Im SW Itzehoe-Netz sind Preselection sowie Call-by-Call und die Anwahl bestimmter Sonderrufnummern nicht möglich.

(7) SW Itzehoe 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) durch externe Dienstleister vornehmen zu lassen.

(8) Soweit SW Itzehoe eine Rechnung erstellt, die auch Entgelte für Telekommunikationsdienste, Telefonauskunftsdienste und andere telekommunikationsgestützte Dienste anderer Anbieter ausweist, die über den Netzzugang des Kunden in Anspruch genommen werden, informiert SW Itzehoe den Kunden auf der Rechnung über die Gesamthöhe der auf die Fremdanbieter entfallenden Entgelte. Die Rechnung enthält darüber hinaus den Namen, die ladungsfähige Anschrift, soweit vorhanden die kostenfreie Kundendiensttelefonnummer des jeweiligen Fremdanbieters, einen Hinweis auf den Informationsanspruch des Kunden nach § 45p TKG (Auskunftsanspruch gegen die SW Itzehoe über zusätzliche Leistungen) sowie die kostenfreie Kundendiensttelefonnummer der SW Itzehoe, bei der der Informationsanspruch geltend gemacht werden kann.

(9) Zahlt der Kunde die Gesamthöhe des in der SW Itzehoe-Rechnung aufgeführten Entgelts an SW Itzehoe, so ist er von der Zahlungsverpflichtung gegenüber den auf der Rechnung aufgeführten Fremdanbietern befreit. Teilzahlungen des Kunden an SW Itzehoe werden, soweit der Kunde vor oder bei Zahlung nichts anderes bestimmt hat, auf die in der Rechnung ausgewiesenen Forderungen nach ihrem Anteil am Gesamtbetrag der Rechnung verrechnet.

(10) Auf Wunsch des Kunden wird SW Itzehoe 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 SW Itzehoe für diese Freischaltung eine Gebühr erheben, deren Höhe der geltenden Preisliste

entnommen werden kann.

## § 2a Leistungsumfang Internet-Access (Internetdienste)

(1) SW Itzehoe 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 funktionsfähigen Schnittstelle (Gateway) zum Internet, um dem Kunden die Übermittlung und den Abruf von Daten (IP-Pakete) in das 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 SW Itzehoe erbracht werden und auf deren Gestaltung und Inhalt SW Itzehoe keinen Einfluss hat. Die vorgenannten Dienste bilden nur dann ein Angebot von SW Itzehoe, wenn sie ausdrücklich als Angebot von SW Itzehoe bezeichnet sind.

b) Die Qualität und der Service-Level (z. B. maximale Download-Geschwindigkeit usw.) bezüglich der Dienste ergeben sich aus den Vereinbarungen laut Auftragsformular. Ist dort nichts Abweichendes vereinbart, haben die von SW Itzehoe angebotenen Internetzugangs-Dienste eine über das Kalenderjahr gemittelte Verfügbarkeit von 97 Prozent. Bei unterjährigen Vertragslaufzeiten wird die Verfügbarkeit anteilig für den betroffenen Teil des Kalenderjahres gemittelt. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass SW Itzehoe 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 SW Itzehoe-Netz von Dritten bereitgestellter Dienste und Daten gehört ebenso wie die Funktionsfähigkeit der von Dritten für die Übermittlung im Internet betriebenen Telekommunikationseinrichtungen nicht zu den Leistungen von SW Itzehoe. Verzögerungen, die sich aus der Überlastung der Leitungen im Internet ergeben, gehen nicht zu Lasten von SW Itzehoe.

c) Die Schnittstelle wird für den üblichen privaten Gebrauch innerhalb der „Fair-Usage-Policy“ (vgl. § 5 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 SW Itzehoe 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 SW Itzehoe, insbesondere nicht daraufhin, ob sie schadensverursachende Software (z. B. Viren) enthalten. Für fremde Inhalte, die der Kunde im Internet abrufen, ist SW Itzehoe nach Maßgabe der §§ 7 Abs. 2, 8 bis 10 Telemediengesetz (TMG) nicht verantwortlich.

(3) Bei den produktabhängigen Angaben zur Übertragungsgeschwindigkeit im Down- und Upload (Empfangen und Senden) handelt es sich um Maximalwerte. Die Übertragungsgeschwindigkeit wird von SW Itzehoe im Rahmen ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten zur Verfügung gestellt.

(4) SW Itzehoe ist berechtigt, ihre Leistungen jederzeit dem neuesten Stand der Technik (soweit dies zur Verbesserung der Leistungen von SW Itzehoe dem Kunden zumutbar ist) sowie allen relevanten Gesetzesänderungen oder -ergänzungen entsprechend anzupassen. Die Anpassung wird nur wirksam, wenn SW Itzehoe dem Kunden die Anpassung spätestens sechs Wochen vor dem geplanten Wirksamwerden in Textform mitteilt. **Ist der Kunde mit der mitgeteilten Anpassung nicht einverstanden, hat er das Recht, den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zu kündigen.** Hierauf wird der Kunde von SW Itzehoe in der Mitteilung gesondert hingewiesen.

(5) Der Zugang zum Zugangsknoten und damit zum Internet und die sonstige Nutzung von SW Itzehoe angebotenen Leistungen wird dem Kunden über die von SW Itzehoe 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 zumutbaren Maßnahmen zu ergreifen, um den 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 diesen SW Itzehoe unverzüglich mitzuteilen. Nach unverzüglicher Mitteilung haftet der Kunde für die bis zum Eingang der Mitteilung bei SW Itzehoe anfallenden nutzungsabhängigen Entgelte nur bis zu einem Höchstbetrag von 100 Euro. Der Kunde haftet über den Höchstbetrag nach Satz 2 hinaus für alle nutzungsabhängigen Entgelte die bis zur Mitteilung nach Satz 1 dieses Absatzes anfallen, wenn er die unverzügliche Mitteilung schuldhaft unterlässt. Der Kunde hat kein Entgelt zu zahlen, soweit er nachweist, dass ihm die Nutzung nicht zugerechnet werden kann, oder Tatsachen die Annahme rechtfertigen, dass Dritte durch unbefugte Veränderungen an öffentlichen Telekommunikationsnetzen das in Rechnung gestellte Verbindungsentgelt beeinflusst haben.

(8) Die Anbindung von WLAN-Geräten (Wireless-LAN-Geräte) an den Internetzugang von SW Itzehoe zur schnurlosen Anbindung von PCs, Laptops etc. ist nur zulässig, wenn der Kunde durch die Verwendung eines entsprechenden Verschlüsselungssystems wie z. B. WPA2 sicherstellt, dass dieser WLAN-Zugang nicht fremden Dritten unkontrolliert zugänglich gemacht wird.

### § 2b Besondere Bestimmungen und Leistungsumfang E-Mail und Homepage

(1) SW Itzehoe stellt dem Kunden im Rahmen ihrer bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten nach dessen Wahl Leistungen mit den folgenden allgemeinen Leistungsmerkmalen zur Verfügung:

Speicherkapazität für die private Homepage gemäß der aktuellen Leistungsbeschreibung auf Servern, die von SW Itzehoe betrieben und administriert werden, für die inhaltliche Gestaltung, Veröffentlichung und Vorhaltung von Homepages (elektronische Veröffentlichung einer oder mehrerer Seiten mit Text, Fotos und Grafiken) im Internet.

(2) SW Itzehoe ist berechtigt, ihre Leistungen jederzeit dem neuesten Stand der Technik (soweit dies zur Verbesserung der Leistungen von SW Itzehoe dem Kunden zumutbar ist) sowie allen relevanten Gesetzesänderungen oder -ergänzungen entsprechend anzupassen. Die Anpassung wird nur wirksam, wenn SW Itzehoe dem Kunden die Anpassung spätestens sechs Wochen vor dem geplanten Wirksamwerden in Textform mitteilt. **Ist der Kunde mit der mitgeteilten Anpassung nicht einverstanden, hat er das Recht, den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zu kündigen.** Hierauf wird der Kunde von SW Itzehoe in der Mitteilung gesondert hingewiesen.

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

(4) E-Mails, die global an alle Postfächer der SW Itzehoe-Kunden, die gemäß § 2b Abs. 1 dieser TK-Dienste-AGB eine E-Mail-Adresse nutzen, gerichtet werden, klassifiziert SW Itzehoe als „Spam“. Diese E-Mails werden von SW Itzehoe als Spam in der Betreffzeile markiert.

(5) Der Kunde hat die gesetzlichen Anforderungen und die von SW Itzehoe spezifizierten Voraussetzungen für das von ihm einzustellende Datenmaterial einzuhalten. Insbesondere muss die Homepage ein Impressum des Kunden enthalten.

(6) SW Itzehoe übernimmt keine Gewährleistung für die der Homepage zugrunde liegenden Daten. Der Kunde ist für seine Datensicherung selbst verantwortlich.

(7) Die private Homepage darf nicht zu gewerblichen Zwecken genutzt werden. Sollte eine gewerbliche Nutzung festgestellt werden, werden die Leistungen nach der jeweils geltenden Preisliste für Geschäftskunden abgerechnet.

(8) SW Itzehoe ist nicht zur Kontrolle der rechtlichen Zulässigkeit der vom Kunden bereitgestellten und gestalteten Inhalte der Homepage verpflichtet. Es gelten insbesondere § 5 Abs. 4 bis 8 dieser TK-Dienste-AGB.

(9) Soweit der Kunde im Rahmen der Homepage eigene Inhalte in die Homepage stellt, ist SW Itzehoe berechtigt, vom Kunden zu verlangen, dass er unverzüglich alle Inhalte entfernt, die gegen die Bestimmungen nach § 3 Abs. 6 bis 10 dieser TK-Dienste-AGB verstoßen oder anderweitig Rechte Dritter verletzen oder Personen beleidigen, verleumden oder in ihrem Persönlichkeitsrecht verletzen oder gegen sonstiges geltendes Recht verstoßen. Kommt der Kunde dieser Pflicht nicht unverzüglich nach entsprechender Aufforderung von SW Itzehoe nach, ist SW Itzehoe berechtigt, die Homepage des Kunden auf dessen Kosten zu sperren, bis der Kunde Abhilfe geschaffen hat.

### § 3 Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

(1) Soweit für die betreffende Leistung von SW Itzehoe die Installation eines separaten Übertragungsweges oder Systems oder sonstige Maßnahmen erforderlich sind, wird der Kunde SW Itzehoe bzw. ihren Erfüllungsgehilfen die Vornahme dieser Installationen und Maßnahmen nach angemessener Anmeldung 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) SW Itzehoe unverzüglich über die Beschädigung, Störung oder Verlust der von SW Itzehoe dem Kunden übergebenen Hardware-Komponenten zu informieren.

(3) Der Kunde ist des Weiteren verpflichtet:

a) alle Instandhaltungs-, Änderungs- oder Überprüfungsarbeiten am Anschluss nur von SW Itzehoe oder deren Beauftragten ausführen zu lassen;

b) bei Nutzung des Leistungsmerkmals „Anrufweiterschaltung“ sicherzustellen, dass die Anrufe nicht zu einem Anschluss weitergeleitet werden, bei dem ebenfalls das Leistungsmerkmal „Anrufweiterschaltung“ aktiviert ist. Der Kunde stellt sicher, dass der Inhaber dieses Anschlusses, zu dem die Anrufe weitergeleitet werden, mit der Anrufweiterschaltung einverstanden ist;

(4) Verstößt der Kunde gegen die in Abs. 2a) und b) genannten Pflichten, ist SW Itzehoe 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 Einzelverbindungsantrag 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 Jugendmedienschutzstaatsvertrags (JMStV), des Gesetzes gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG), des Urheberrechtsgesetzes (UrhG) und des Markengesetzes (MarkenG) 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 verleumden (§ 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 (§§ 176 bis 176b StGB) oder sexuelle Handlungen von Menschen mit Tieren zum Gegenstand haben (§ 184a StGB);

f) oder in anderer Weise rechtswidrig sind oder gegen die „Freiwillige Selbstkontrolle Multimedia-Dienstanbieter e.V.“ (abrufbar unter <https://www.fsm.de/>) oder gegen die „Freiwillige Selbstkontrolle Telefonmehrwertdienste e.V.“ verstoßen. Das Verbot erfasst auch das Herufladen 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 SW Itzehoe 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 SW Itzehoe in strafrechtlicher, zivilrechtlicher, wettbewerbsrechtlicher oder in anderer Weise für Inhalte verantwortlich gemacht werden sollte, die der Kunde auf seiner 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, SW Itzehoe bei Abwehr dieser Ansprüche zu unterstützen. Bei schuldhaft verursachten Verletzungen, hat der Kunde SW Itzehoe im Außenverhältnis von einer Haftung freizustellen und SW Itzehoe einen verbleibenden von ihm schuldhaft verursachten Schaden auch in Form von Gerichts- und Rechtsanwaltskosten zu ersetzen.

(12) Der Kunde ist verpflichtet, bei der Aufklärung von Angriffen Dritter auf das System von SW Itzehoe 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 SW Itzehoe 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 TK-Dienste-AGB ausdrücklich aufgeführten Pflichten, ist SW Itzehoe berechtigt, das Vertragsverhältnis mit sofortiger Wirkung zu kündigen.

#### § 4 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 geltenden 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 tagegenau errechnet.

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

#### § 5 Besondere Pflichten für TK-Flatrate-Kunden und Fair Usage

(1) Nimmt der Kunde die von SW Itzehoe angebotene TK-Flatrate oder ein TK-Sonderprodukt in Anspruch, ist er mit Rücksicht auf alle anderen Teilnehmer der SW Itzehoe-Infrastruktur verpflichtet, diese maßvoll (Fair Usage) und ausschließlich für seinen privaten persönlichen Gebrauch zu nutzen. Davon kann ausgegangen werden, wenn der Kunde die SW Itzehoe-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 SW Itzehoe-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 SW Itzehoe vermeidet,

b) Anrufweiterrichtungen 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 bzw.

d) unternehmerisch im Sinne des § 14 BGB nutzt.

(3) Im Falle der übermäßigen (Abs. 1) oder missbräuchlichen (Abs. 2) Nutzung der TK-Flatrate oder eines TK-Sonderproduktes durch den Kunden ist SW Itzehoe berechtigt, die TK-Flatrate oder das TK-Sonderprodukt außerordentlich zu kündigen und für die missbräuchliche Inanspruchnahme Leistungen in der Höhe zu berechnen, wie sie anfallen würden, wenn der Kunde keine TK-Flatrate oder TK-Sonderprodukt von SW Itzehoe abonniert hätte. SW Itzehoe ist darüber hinaus berechtigt, den Anschluss gemäß den Regelungen des § 9 Abs. 4 und 5 der Multimedia-AGB zu sperren oder fristlos zu kündigen.

#### § 6 Leistungsstörungen und Gewährleistungen

(1) Soweit für die Erbringung der Leistungen von SW Itzehoe Übertragungswege von Dritten zur Verfügung gestellt werden müssen, übernimmt SW Itzehoe keine Gewährleistung für die ständige Verfügbarkeit solcher Telekommunikationsnetze und Übertragungswege und damit für die jederzeitige Erbringung ihrer Leistungen. SW Itzehoe 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 SW Itzehoe 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 SW Itzehoe zur unverzüglichen Störungsbeseitigung im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten verpflichtet.

(5) Der Kunde wird in zumutbarem Umfang SW Itzehoe und 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 SW Itzehoe das Recht, dem Kunden die Kosten für die Fehlersuche oder Störungsbeseitigung in Rechnung zu stellen.

#### § 7 Rufnummernänderung und 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) SW Itzehoe trägt im Rahmen ihrer bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten dafür Sorge, dass der Kunde gemäß § 46 Abs. 1 TKG auf Wunsch die ihm durch SW Itzehoe zugeeilte oder von einem anderen Telekommunikationsanbieter „mitgebrachte“ Festnetzrufnummer im Falle eines Wechsels von SW Itzehoe zu einem anderen Telekommunikationsanbieter bei Verbleiben am selben Standort zu dem neuen Anbieter mitnehmen kann. Die Rufnummernübertragung regelt sich nach den amtlichen Vorgaben der Bundesnetzagentur.

(3) Bei Kündigung des Telefonvertrages mit SW Itzehoe bestätigt SW Itzehoe die Kündigung schriftlich mit dem Hinweis, dass der Kunde bzw. sein neuer Kommunikationsanbieter spätestens eine Woche vor Vertragsende bekannt geben muss, ob er seine Rufnummer beibehalten möchte. Unterbleibt ein solcher Hinweis, so ist SW Itzehoe berechtigt, diese Nummer

a) für den Fall, dass sie dem Kunden aus dem Nummernblock von SW Itzehoe zugeteilt wurde, an einen anderen Kunden nach einer Sperrfrist von sechs Monaten zu vergeben,

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

(4) Für die Rufnummernmitnahme zum neuen Anbieter kann SW Itzehoe ein Entgelt gemäß der geltenden Preisliste erheben.

## § 8 Teilnehmerverzeichnisse

(1) SW Itzehoe 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 schriftlich zugestimmt haben. Der Kunde kann dabei bestimmen, welche Angaben in welcher Art von Teilnehmerverzeichnissen veröffentlicht werden sollen.

(2) SW Itzehoe darf bei Einzelanfragen Auskunft über die in Teilnehmerverzeichnissen enthaltenen Kunden gemäß den gesetzlichen Vorschriften 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.

## § 9 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. SW Itzehoe weist den Kunden hiermit ausdrücklich daraufhin, dass er gegen die Auskunftserteilung über Namen und/oder Anschrift (sogenannte Inverssuche) jederzeit gegenüber der SW Itzehoe widersprechen kann.

# Ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen für Fernsehen (Fernseh-AGB)

## § 1 Geltungsbereich

Stadtwerke Itzehoe GmbH („SW Itzehoe“) 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.

## § 2 ARD ZDF Deutschlandradio Beitragsservice

Die Anmeldung bei SW Itzehoe entbindet nicht von der Anmeldepflicht bei dem ARD ZDF Deutschlandradio Beitragsservice.

## § 3 Leistungsumfang

(1) SW Itzehoe übergibt am Hausübergabepunkt (HÜP) Rundfunksignale für:

a) Hör- und Fernsehprogramme, die von technischen Rundfunksendern ausgesendet werden und am Ort der zentralen Empfangseinrichtungen von SW Itzehoe 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) SW Itzehoe 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 SW Itzehoe Pay-TV-Programme und Video-on-demand-Dienste anbietet, erfolgt die Nutzung durch den Kunden nur gegen ein gesondertes Entgelt gemäß den jeweils geltenden Preislisten.

(4) SW Itzehoe 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, soweit dies aus wirtschaftlichen oder technischen Gründen der SW Itzehoe, durch Entscheidungen der Programmanbieter, behördliche Entscheidungen oder gesetzliche Vorgaben erforderlich ist. Bei Einstellung eines Senderbetriebes kann es zu unangekündigten Kürzungen des Programmangebotes kommen. In diesem Fall wird sich SW Itzehoe 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 § 5 Abs. 3 der Hausanschluss-AGB, so ist SW Itzehoe für ein dadurch 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 SW Itzehoe 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 SW Itzehoe installiert werden.

## § 5 Zahlungsbedingungen

(1) Die nutzungsabhängigen Entgelte für die abgerufenen Video-on-demand-Sendungen oder für sonstige Leistungen werden von SW Itzehoe 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) Die SW Itzehoe kann in entsprechender Anwendung des § 45k TKG dem Kunden die Nutzung entziehen und/oder die Inanspruchnahme weiterer Leistungen, z. B. Video-on-demand, verweigern, wenn der Kunde mit der Zahlung in Höhe von mindestens 75,- Euro in Verzug ist, eine eventuell geleistete Sicherheit aufgebraucht und – sofern kein Fall der Gefährdung der Netzintegrität nach § 11 Abs. 6 des Gesetzes über Funkanlagen und Telekommunikationsendeinrichtungen (FTEG) vorliegt – die Sperrung unter Hinweis auf die Möglichkeit gerichtlichen Rechtschutz zu suchen, mit einer Frist von zwei Wochen schriftlich angedroht wurde.

(4) Gesetzlich ist SW Itzehoe gemäß § 15 Abs. 6 Telemediengesetz (TMG) 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 SW Itzehoe schriftlich mitzuteilen.

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

### § 1 Geltungsbereich

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

### § 2 Leistungen von SW Itzehoe

(1) SW Itzehoe stellt dem Kunden E-Mail-Postfächer auf einem Mailserver zur Verfügung. Diese können mittels POP3 oder IMAP4 (z. B. MS-Outlook, Thunderbird, Opera) über einen E-Mail-Client nach der Einwahl über eine Telekommunikations- oder Datenleitung abgerufen werden.

(2) SW Itzehoe stellt dem Kunden standardmäßig ein E-Mail-Postfach mit 1 Gigabyte Speicherkapazität und je einer E-Mail-Adresse zur Verfügung. E-Mails werden bis zu einer Größe von 20 Megabytes angenommen. Der Inhalt des E-Mail-Postfachs wird täglich gesichert.

(3) Es wird zunächst ein E-Mail-Postfach mit dem Aufbau „Kundenkürzel@iz-kom.de“ an den Kunden vergeben. Das Kundenkürzel setzt sich aus dem Anfangsbuchstaben des Vornamens, sowie dem vollständigen Nachnamen zusammen. Diese werden durch einen Punkt voneinander getrennt (z. B. m.mustermann@iz-kom.de). Ein weiteres Postfach mit eigener E-Mail-Adresse kann über den Kundenservice von SW Itzehoe beantragt und eingerichtet werden. Die E-Mail-Adresse für ein weiteres Postfach kann vom Kunden selbst gewählt werden. Eine Adresse muss aus mindestens fünf, aber maximal 30 Zeichen bestehen. Erlaubte Zeichen sind Klein- und Großbuchstaben, Zahlen, Bindestrich und Punkt. Nicht erlaubte Zeichen sind Umlaute oder Sonderzeichen. An erster Stelle muss ein Buchstabe stehen. Sollte die vom Kunden gewünschte E-Mail-Adresse nicht mehr zur Verfügung stehen, muss dieser eine andere E-Mail-Adresse wählen.

(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 SW Itzehoe-Server mindestens 40 Megabytes zur Verfügung. Soweit diese Volumengrenzen überschritten werden, wird SW Itzehoe vom Kunden versendete E-Mails nicht mehr zustellen bzw. an den Kunden versendete E-Mails nicht auf dem SW Itzehoe-Server für den Abruf bereitstellen.

(5) SW Itzehoe 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 SW Itzehoe nicht wiederhergestellt.

(7) Der Kunde hat in seine E-Mail-Postfächer eingehende Nachrichten in regelmäßigen Abständen abzurufen. Sollte der Kunde über einen Zeitraum von höchstens 90 Tagen aus einem E-Mail-Postfach keine E-Mails herunterladen, ist SW Itzehoe berechtigt, dieses E-Mail-Postfach für den Empfang zu deaktivieren. Eine Neuaktivierung über die Hotline von SW Itzehoe ist möglich. Der Kunde erhält keine Mitteilung.

(8) SW Itzehoe 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. Schadenersatzansprüche gegen SW Itzehoe 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 Senden und Abrufen von E-Mails

(1) Zum Versenden von E-Mails benötigt der Kunde ein E-Mail-Programm (z. B. MS-Outlook oder ein Webmailprogramm), 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 (z. B. MS-Outlook oder ein Webmailprogramm), 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 E-Mails im Gegensatz zum POP3-Protokoll auf dem Mailserver von SW Itzehoe 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. SW Itzehoe 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 (sogenannte „Junk-E-Mails“), auch nicht zu Werbezwecken (sogenannte „Spams“) und keine massenhaft gleich adressierten E-Mails („Mailbomben“) zu versenden. E-Mails, die global an alle Postfächer der SW Itzehoe-Kunden, die gemäß Abs. 1 eine E-Mail-Adresse nutzen, gerichtet werden, klassifiziert SW Itzehoe als „Spam“.

(4) SW Itzehoe 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 SW Itzehoe 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 SW Itzehoe 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 SW Itzehoe angebotenen Diensten erhaltene Passwörter streng geheim zu halten und SW Itzehoe 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 SW Itzehoe nutzen, so haftet der Kunde gegenüber SW Itzehoe auf Nutzungsentgelt und Schadensersatz.

## § 5 Funktionen und Leistungsmerkmale

(1) Der E-Mail-Service von SW Itzehoe verfügt über einen Antispam-Filter. Es wird jede eingehende E-Mail anhand von Bewertungsregeln von einem Antispam-System analysiert. Das Ergebnis der Analyse wird in einer sogenannten X-Header-Zeile dokumentiert und kann von diversen Mail-Clients und Mailservern ausgewertet werden. Es ist möglich, dass E-Mails falsch kategorisiert werden und eine E-Mail, bei der es sich nicht um Spam handelt, als Spam eingestuft wird. Ebenso werden nicht alle Spam-Mails als Spam erkannt. SW Itzehoe behält sich vor, erkannte Spam-Mails nach 30 Tagen zu löschen.

(2) Durch die Buchung eines von SW Itzehoe angebotenen IZ-KOM-Produkts stimmt der Kunde der elektronischen Prüfung der eingehenden E-Mails inklusive Anhänge auf Viren zu. Das Mailsystem von SW Itzehoe scannt eingehende E-Mails des Kunden mit einem Virens Scanner. Die Virenerkennung beschränkt sich auf die den eingesetzten Virens Scannern bekannten Viren und Dateiformate. Die Virendatenbank zur Erkennung von E-Mail-Viren wird regelmäßig aktualisiert. Gefundene Anhänge mit Viren werden unwiderruflich gelöscht und können nicht wiederhergestellt werden. Der Empfänger der E-Mail erhält einen Hinweis.

(3) 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.

(4) Wurde von Seiten des Kunden versucht, eine E-Mail an einen Empfänger zu versenden, dessen Domain nicht bekannt ist, 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, obliegt es der Verwaltung der adressierten Domain, ob eine entsprechende Meldung versendet wird, die über die Unzustellbarkeit informiert.

## § 6 Gewährleistung und Haftung

(1) SW Itzehoe gewährleistet nicht, dass das E-Mail-Postfach und die in diesen *Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen* für 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 SW Itzehoe 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) SW Itzehoe haftet nicht für gelöschte E-Mails, die durch unsachgemäße Nutzung der Funktionen entstanden sind.

(4) SW Itzehoe ist gegenüber dem Kunden für direkte oder indirekte Schäden oder sonstige Verluste jeder Art, mit Ausnahmen von Personenschäden oder Todesfällen, die durch die Fahrlässigkeit von SW Itzehoe 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 Kunden 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 SW Itzehoe nicht gewährleistet, dass das Produkt alle Viren entdeckt. Dies beruht u.a. auf der Vielzahl der sich im Umlauf befindlichen Viren. Ein absoluter Schutz kann nicht gewährleistet werden. Ersatzansprüche des Kunden gleich welcher Art bei virenbehafteten eingehenden

E-Mails sind demzufolge ausgeschlossen.

(6) SW Itzehoe haftet nicht für Schäden, die dadurch entstehen, dass der Virens Scanner durch den Kunden oder Dritte umgangen oder außer Funktion gesetzt wird.

Änderungen vorbehalten.

# Datenschutzerklärung

## Erklärung zum Datenschutz

Datenschutz und Datensicherheit haben für die Kunden und Nutzer der Stadtwerke Itzehoe GmbH eine hohe Bedeutung. Wir versichern Ihnen, dass wir, die Stadtwerke Itzehoe GmbH, Gasstraße 18, 25524 Itzehoe, 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 Bundesdatenschutzgesetz (BDSG), dem Telekommunikationsgesetz (TKG) und, sofern anwendbar, dem Telemediengesetz (TMG).

Im Folgenden geben wir Ihnen einen kurzen Überblick, welche kundenbezogenen Daten von der Stadtwerke Itzehoe GmbH erfasst und verwendet werden.

## I. Erhebung und Verwendung von personenbezogenen Daten im Rahmen des Vertragsverhältnisses

### A. Bestandsdaten

#### 1. Bestandsdatendefinition

Bestandsdaten sind Daten, die zur Begründung, inhaltlichen Ausgestaltung, Änderung oder Beendigung Ihres Vertrages erforderlich sind. Zu diesen gehören etwa Anrede, Vor- und Nachname, Anschrift, Straße und Ort, Geburtsdatum, Telefonnummern und/bzw. E-Mail-Adressen, Daten über die Zahlungsabwicklung (Bankverbindungen), Daten zu den verwendeten Produkten und Ihre Kundennummer.

#### 2. Umgang mit Bestandsdaten

Die Stadtwerke Itzehoe GmbH erhebt und verwendet bei Vertragsschluss und während der Vertragslaufzeit Bestandsdaten, soweit dies zur gegenseitigen ordnungsgemäßen Vertragserfüllung erforderlich ist.

#### 3. 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 der Bestandsdaten, sowie bei Widerruf der Einwilligung gelöscht.

### B. Verkehrsdaten

#### 1. Verkehrsdatendefinition

Verkehrsdaten sind Daten, die bei der Erbringung eines Telekommunikationsdienstes erhoben, verarbeitet oder genutzt werden. Bei Telefonanschlüssen sind dies etwa die Rufnummer oder Kennnummer des anrufenden und des angerufenen Anschlusses, die in Anspruch genommene Dienstleistung sowie Beginn und Ende der Verbindung. Bei Internetzugängen sind dies Anschluss und Benutzerkennung, Beginn und Ende der Verbindung und die IP-Adressen.

#### 2. Umgang mit Verkehrsdaten

Die Verkehrsdaten werden nur dann erhoben und verwendet, wenn dies zur ordnungsgemäßen Erbringung unserer Dienstleistungen sowie für Abrechnungszwecke oder aufgrund einer gesetzlichen Bestimmung zwingend erforderlich ist.

#### 3. Dauer der Speicherung von Verkehrsdaten

Soweit dies zur Ermittlung des Entgelts und zur Abrechnung mit dem Kunden erforderlich ist, speichert die Stadtwerke Itzehoe GmbH Verkehrsdaten der Telekommunikation gemäß dem Telekommunikationsgesetz (TKG) für die Dauer von 6 Monaten ab Versendung der Rechnung. Danach erfolgt eine Löschung dieser Daten, sofern der Kunde nicht innerhalb dieser Frist Einwendungen gegen die Rechnung erhebt. Im Falle der Erhebung von Einwendungen durch den Kunden werden die Daten gespeichert, bis die Einwendungen abschließend geklärt sind. Soweit zu Abrechnungszwecken gespeicherte Verkehrsdaten auf Grund gesetzlicher Vorschriften, insbesondere der vorgenannten 6 Monatsfrist, gelöscht werden oder aus technischen Gründen keine Verkehrsdaten gespeichert worden sind, trifft die Stadtwerke Itzehoe GmbH keine Nachweispflicht für die erbrachten Einzelverbindungen und Verbindungsleistungen (§ 45i TKG). Die Stadtwerke GmbH Itzehoe wird den Kunden in der Rechnung auf diese Beschränkung und die Folgen des Verzichts deutlich hinweisen. Verkehrsdaten, die nicht abrechnungsrelevant sind, werden nach sieben Tagen von der Stadtwerke Itzehoe GmbH gelöscht.

### C. Datennutzung bei Störungsbeseitigung und Bekämpfung von Missbrauch

Soweit dies erforderlich ist, erheben und verwenden wir 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 rechtswidrigen Inanspruchnahmen der Telekommunikationsnetze und -dienste.

### D. Datennutzung zur Beratung, Werbung, Marktforschung sowie zur Gestaltung der Dienste

Zu einer guten Bestandskundenbetreuung gehört, dass die Stadtwerke Itzehoe GmbH Sie regelmäßig über aktuelle Leistungen informieren kann. Sofern Sie eingewilligt haben, verwenden wir Ihre Bestandsdaten (Rufnummer, Post- und/ oder E-Mail-Adresse) zur Beratung, Werbung und Marktforschung für ausschließlich eigene Zwecke. Bei Vorliegen Ihrer Einwilligung verwenden wir Ihre Verkehrsdaten ferner zur bedarfsgerechten Gestaltung unserer eigenen Telekommunikationsdienstleistungen. Sie können der Nutzung natürlich jederzeit in Textform widersprechen.

### E. Eintragung in öffentliche Teilnehmerverzeichnisse

Sofern Sie dies beantragt haben, 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 schriftliche Erklärung gegenüber der Stadtwerke Itzehoe GmbH 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 Teilnehmerverzeichnissen 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 (BDSG) 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

### F. Einzelverbindungs nachweis

Auf Wunsch erhalten Sie im Rahmen der gesetzlichen Möglichkeiten mit Ihrer Rechnung eine detaillierte Einzelverbindungsübersicht. In dieser Übersicht können die Zielnummern nach Wahl des Kunden entweder vollständig oder um die letzten drei Stellen verkürzt ausgewiesen werden. Es erfolgt kein Einzelverbindungs nachweis über die Telefon- und Internet-Verbindungen, die im Rahmen einer Telefon- oder Internet-Flatrate abgerechnet werden. Ausgewiesen werden aber Gespräche in die Mobilfunknetze, zu Sonderrufnummern, in das Ausland, oder Einwahlen in das Internet. Die Verkehrsdaten werden ohne Kürzung der Zielrufnummer zu Beweis Zwecken für die Richtigkeit der berechneten Entgelte bis zu sechs Monate nach Versendung der Rechnung gespeichert. Mit der Löschung wird die Stadtwerke Itzehoe GmbH von der Pflicht zur Vorlage der Verkehrsdaten zum Nachweis der Richtigkeit der Rechnung befreit. Nur in Ausnahmefällen darf eine längere Speicherung der Verkehrsdaten (z. B. bei Störung, Missbrauch oder

Im Folgenden geben wir Ihnen einen kurzen Überblick, welche kundenbezogenen Daten von der Stadtwerke Itzehoe GmbH erfasst und verwendet werden.

### G. Rufnummernanzeige

Wenn Sie einen Eintrag in ein Telefonverzeichnis beantragt haben, wird Ihr Anschluss so eingerichtet, dass Ihre Rufnummer im Rahmen der technischen Möglichkeiten beim Angerufenen stets angezeigt wird. Gleiches gilt, sofern Sie dies ausdrücklich beantragt haben.

Im Rahmen der technischen Möglichkeiten, insbesondere in Abhängigkeit von Ihrem Endgerät, stehen Ihnen ferner folgende Möglichkeiten zu:

- Sie können für einzelne abgehende Anrufe die Anzeige Ihrer Rufnummer mit der Tastenkombination \*31# unterdrücken.
- Sie können dauerhaft oder für einzelne eingehende Anrufe die Anzeige der Rufnummer des Anrufenden auf Ihrem Display unterdrücken.
- Sie haben die Möglichkeit, eingehende Anrufe, bei denen die Rufnummernanzeige auf Ihrem Display vom Anrufenden unterdrückt wurde, abzuweisen.

#### **H. Automatische Anrufweberschaltung**

Sie haben die Möglichkeit, die von einem Dritten veranlasste Weberschaltung eines Anrufs auf Ihr Endgerät abzustellen (soweit dies technisch möglich ist).

#### **I. Übermittlung von Bestandsdaten an Dritte**

Eine Übermittlung Ihrer Daten an Dritte erfolgt grundsätzlich nicht, es sei denn, Sie haben Ihre ausdrückliche Genehmigung dazu gegeben, eine gesetzliche Vorschrift sieht dies vor oder es liegt eine behördliche oder gerichtliche Anordnung vor.

## **II. Nutzung der Internetseite der Stadtwerke Itzehoe GmbH**

### **A. Umfang der Datenerhebung und -verwendung**

Sie können die Internetseite der Stadtwerke Itzehoe GmbH aufrufen, ohne vorab Angaben zu Ihrer Person zu machen. Für bestimmte Dienste ist eine gesonderte Anmeldung erforderlich. Ihre persönlichen Daten, die aufgrund dieser individuellen Nutzung benötigt werden, erheben, verarbeiten und nutzen wir ausschließlich unter Beachtung der jeweils gesetzlichen Vorschriften zum Schutz personenbezogener Daten. Die Stadtwerke Itzehoe GmbH speichert mit Hilfe von Cookies Ihre Internetprotokoll-Adresse, die wir unter Pseudonymisierung der Daten zu Marketing- und Optimierungszwecken unserer Internetseite nutzen. Die erhobenen Daten werden nicht dazu benutzt, Sie als Besucher dieser Webseite persönlich zu identifizieren. Erst dann, wenn beispielhaft bei Kontaktanfragen personenbezogene Daten (z. B. Name, E-Mail-Adresse, sonstige Registrierungsdaten) von Ihnen übermittelt werden, erfolgt unsererseits eine Verarbeitung und Verwendung Ihrer Daten zum jeweils entsprechenden Zweck. Die übermittelten Daten werden von uns vertraulich behandelt und im Einklang mit bestehenden gesetzlichen Datenschutzbestimmungen verwendet.

### **B. Einwilligung in die Datennutzung und Widerrufsmöglichkeit**

Mit der Übermittlung der Daten erklären Sie sich ausdrücklich mit der Erhebung, Verarbeitung und Verwendung der persönlichen Daten im unter II. A. beschriebenen Rahmen einverstanden. Der Datenerhebung und -speicherung kann jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widersprochen werden.

### **C. Cookies**

Wenn Sie die Internetseite der Stadtwerke Itzehoe GmbH besuchen, kann es sein, dass wir Informationen in Form eines Cookies auf Ihren Computer ablegen. Cookies sind kleine Text-Dateien, die von einem Webserver an Ihren Browser gesendet und auf die Festplatte Ihres Computers gespeichert werden. Dabei werden außer der Internetprotokoll-Adresse keinerlei persönliche Daten von Ihnen gespeichert. Diese Informationen dienen dazu, Sie bei Ihrem Besuch auf unserer Webseiten automatisch wieder zu erkennen und Ihnen die Navigation zu erleichtern. Cookies erlauben uns beispielsweise, eine Webseite Ihren Interessen anzupassen oder Ihr Kennwort zu speichern, damit Sie es nicht jedes Mal neu eingeben müssen. Sie können die Installation der Cookies durch eine entsprechende Einstellung in der Browser-Software verhindern. Die Nutzung unserer Internetseite bleibt auch dann möglich, ggf. kann es jedoch im Einzelfall zu Funktionseinschränkungen bei der Nutzung der Internetseite kommen.

### **D. Weitergabe an Dritte**

Wir geben Ihre persönlichen Daten nicht an Dritte weiter, es sei denn dies ist für die Erfüllung vertraglicher Pflichten erforderlich, Sie haben der Übermittlung zugestimmt eine gesetzliche Vorschrift sieht dies vor oder es liegt eine behördliche oder gerichtliche Anordnung vor.

### **E. Links**

Sofern Sie externe Links nutzen, die im Rahmen unserer Internetseiten angeboten werden, erstreckt sich diese Datenschutzerklärung nicht auf diese Links. Insofern wir Links anbieten, versichern wir, dass zum Zeitpunkt der Link-Setzung keine Verstöße gegen geltendes Recht auf den verlinkten Internetseiten erkennbar waren. Wir haben jedoch keinen Einfluss auf die Einhaltung der Datenschutz- und Sicherheitsbestimmungen durch andere Anbieter. Informieren Sie sich bitte auf den Internetseiten der anderen Anbieter über die dort bereitgestellten Datenschutzerklärungen.

## **III. Weitere Informationen**

Nach dem Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) 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.

Bitte wenden Sie sich hierzu an unsere beauftragte Stelle für den Datenschutz. Sie wird Sie gerne und umgehend informieren:

**Stadtwerke Itzehoe GmbH**

**Gasstraße 18**

**25524 Itzehoe**

**E-Mail: [datenschutz@stadtwerke-itzehoe.de](mailto:datenschutz@stadtwerke-itzehoe.de)**



# Muster-Widerrufsformular

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

An  
Stadtwerke Itzehoe GmbH  
Gasstraße 18  
25524 Itzehoe

Telefon: 04821 774-800  
Telefax: 04821 774-801  
E-Mail: iz-kom@stadtwerke-itzehoe.de

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

Bestellt am (\*)/erhalten am (\*): .....

Name des/der Verbraucher(s): .....

Anschrift des/der Verbraucher(s): .....

.....

.....  
Unterschrift des/der Verbraucher(s) (nur bei Mitteilungen auf Papier)

.....  
Datum

(\*) Unzutreffendes streichen.









**STADTWERKE ITZEHOE**  
Energie für Stadt, Land & Leute

**Stadtwerke Itzehoe GmbH**

Gasstraße 18  
25524 Itzehoe

Telefon: 04821 774-0  
Telefax: 04821 774-117

E-Mail: [info@stadtwerke-itzehoe.de](mailto:info@stadtwerke-itzehoe.de)  
[www.stadtwerke-itzehoe.de](http://www.stadtwerke-itzehoe.de)

**Kundenzentrum**

Berliner Platz 1  
25524 Itzehoe

Telefon: 04821 774-800  
Störungsnummer: 04821 774-880  
Telefax: 04821 774-801

E-Mail: [iz-kom@stadtwerke-itzehoe.de](mailto:iz-kom@stadtwerke-itzehoe.de)

Mo. - Do. 8.00 - 16.00 Uhr  
Fr. 8.00 - 12.30 Uhr

**Geschäftsführung**

Dipl.-Kfm. Dipl.-Ing. Manfred Tenfelde  
Dipl.-Btw. (FH) Gregor Gülpen

**Aufsichtsratsvorsitzender**

Sönke Doll