

# Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) der NetDüsseldorf GmbH für Teilnehmeranschlüsse und Telekommunikationsdienste



## 1. Geltungsbereich

- 1.1 Die nachfolgenden AGB gelten für die Rechtsbeziehungen der NetDüsseldorf GmbH, Nordstraße 118, 40477 Düsseldorf, AG Düsseldorf HRB 100314 (nachfolgend „NetDüsseldorf“ genannt) mit ihren Kunden (nachfolgend auch „Endnutzer“ genannt) für die Bereitstellung von Teilnehmeranschlüssen und die Erbringung von Telekommunikationsdiensten sowie damit in Verbindung stehenden Leistungen. Sie finden auch auf hiermit im Zusammenhang stehende Auskünfte, Beratungen sowie Beseitigung von Störungen Anwendung.
- 1.2 Diese AGB gelten nicht für die Bereitstellung von Festverbindungen (einschließlich der Installation von Netzanschlüssen und Datenübertragungseinrichtungen). Diese AGB gelten auch nicht für die Bereitstellung und Überlassung eines Hausanschlusses an Breitbandkabelnetze, die Errichtung und den Betrieb einer Breitbandhausverkabelung durch NetDüsseldorf, die Betriebsführung einer Breitbandhausverkabelung des Kunden. Für die vorgenannten Leistungen wird NetDüsseldorf zu gegebener Zeit gesonderte AGB veröffentlichen.
- 1.3 Die Rechte und Pflichten des Kunden und der NetDüsseldorf ergeben sich in folgender absteigender Reihenfolge zunächst aus dem Kundenauftrag, sodann aus der Auftragsbestätigung, der jeweiligen Preisliste, den jeweiligen Sonderbedingungen/Leistungsbeschreibungen und diesen AGB. Im Falle von Widersprüchen gelten die Bestimmungen der jeweils vorrangigen Regelung. Zusätzlich werden die von NetDüsseldorf erteilten Informationen nach §§ 53, 54 TKG-Vertragsbestandteil und der Vertrag weicht nicht zum Nachteil des Kunden hiervon ab, siehe Ziffern 22 und 23.
- 1.4 Das Telekommunikationsgesetz (TKG) und insbesondere dessen Bedingungen zum Kundenschutz gelten auch dann, sollte in den AGB nicht ausdrücklich und/oder nicht vollständig auf diesen Bezug genommen werden (siehe auch Ziffer 20.1). Gleiches gilt für zwingende Datenschutzvorschriften aus der DS-GVO und dem TTDSG sowie BDSG.
- 1.5 Die Vertragserfüllung wird maßgeblich durch die regulatorischen Rahmenbedingungen beeinflusst, die durch das TKG, das TTDSG sowie die hierzu erlassenen Rechtsverordnungen und den mit anderen Netzbetreibern geltenden Interconnection-Verträgen und möglichen Fakturierungs- und Inkassoverträgen sowie den im TK-Bereich ergehenden Entscheidungen der Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen (BNetzA) sowie der Verwaltungsgerichte und gegebenenfalls anderer Behörden oder Gerichte vorgegeben werden. Die Vertragsparteien sind sich einig, dass die Vertragserfüllung wesentlich von diesen Rahmenbedingungen abhängig und das Risiko von Änderungen nicht einseitig von NetDüsseldorf zu tragen ist. Änderungen können deshalb zu einer Anpassung des Vertrages nach § 313 BGB unter Vorrang der Regelung in Ziffer 25 führen.
- 1.6 Der Einbeziehung von Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Kunden wird widersprochen.

## 2. Zustandekommen des Vertrages, Inhalt, Vertragsänderungen, Umzug

- 2.1 NetDüsseldorf erteilt die gesetzlich vorgesehenen Informationen (insbesondere §§ 54, 55 TKG) einschließlich Vertragszusammenfassung (siehe Ziffern 21, 22, 23). Der Vertrag kommt nach Erteilung der Information nach § 54 TKG (Vertragszusammenfassung) mit dem Auftrag des Kunden mit dem Zugang einer Auftragsbestätigung der NetDüsseldorf bei dem Kunden zustande oder mit der erstmaligen Leistungsbereitstellung durch NetDüsseldorf.
- 2.2 NetDüsseldorf kann die Annahme des Auftrages des Kunden ohne Angabe von Gründen verweigern.
- 2.3 Kann die Vertragszusammenfassung aus objektiven technischen Gründen nicht vor Abgabe der Vertragserklärung des Kunden erteilt werden, hängt die Wirksamkeit des Vertrages von der Genehmigung der Vertragszusammenfassung durch den Kunden in Textform ab (siehe § 54 Abs. 3 TKG sowie Ziffer 23).
- 2.4 Die von NetDüsseldorf erteilten Informationen nach §§ 53, 54 TKG werden Vertragsbestandteil, siehe Ziffern 22 und 23.
- 2.5 Die Vertragslaufzeit und Kündigungsmöglichkeiten gem. § 56 TKG ergeben sich aus der mit dem Kunden getroffenen Vereinbarung und den Hinweisen gem. Ziffer 24.
- 2.6 Der Vertragsschluss steht unter dem Vorbehalt der technischen und betrieblichen Möglichkeiten der NetDüsseldorf, einen Netzzugang zu einem öffentlichen Telekommunikationsnetz zur Verfügung zu stellen.
- 2.7 Beauftragt der Kunde eine Änderung (z. B. Tarifwechsel) des Vertrages oder soll der Anschluss im Rahmen eines Umzuges umgeschaltet werden, so gelten die Regelungen der Ziffer 2.1 bis 2.5 für die Änderung/den Umzugsauftrag entsprechend.

## 3. Belehrung über gesetzliches Widerrufsrecht für Verbraucher

- 3.1 Die Widerrufsbelehrung nebst Musterformular finden sich in einem gesonderten Dokument.

## 4. Nutzung von Grundstücken

- 4.1 Soweit durch die vertraglichen Leistungen die Rechte des Eigentümers oder sonst dinglich Berechtigten eines Grundstückes berührt werden, kann NetDüsseldorf den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist kündigen, wenn kein Nutzungsvertrag gemäß den telekommunikationsgesetzlichen Vorgaben (nachfolgend nur „Nutzungsvertrag“) oder Grundstückseigentümergeklärung (nachfolgend kurz GEE) besteht bzw. eine GEE vom dinglich Berechtigten widerrufen wird und der Kunde auf Verlangen der NetDüsseldorf nicht binnen eines Monats den Antrag des dinglich Berechtigten auf Abschluss eines Nutzungsvertrages vorlegt. NetDüsseldorf ist ferner zur fristlosen Kündigung berechtigt, wenn der dinglich Berechtigte den Nutzungsvertrag kündigt.
- 4.2 Legt der Kunde binnen der Frist den Antrag des dinglich Berechtigten auf Abschluss des Nutzungsvertrages vor, kann der Kunde den Vertrag fristlos kündigen, wenn NetDüsseldorf den Antrag gegenüber dem Eigentümer nicht binnen eines Monats durch Übersendung des gegengezeichneten Vertrages annimmt.
- 4.3 Soweit und solange ein Nutzungsvertrag bzw. eine GEE nicht vorliegt, ist NetDüsseldorf von der Verpflichtung zur Leistung frei.

- 4.4 Ist der Kunde der Grundstückseigentümer und liegt kein Fall der Ziffer 4.2 vor, bleibt der Bestand des Vertrages von der Leistungsfreiheit der NetDüsseldorf nach Ziffer 4.3 unberührt und der Kunde hat bis zur ordnungsgemäßen Beendigung die nutzungsunabhängige Vergütung weiter zu leisten.

## 5. Leistungen der NetDüsseldorf

- 5.1 Die von NetDüsseldorf zu erbringenden Leistungen ergeben sich aus den Vertragsgrundlagen gemäß Ziffer 1.3 dieser AGB. NetDüsseldorf erbringt ihre Leistungen hierbei 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. Ergänzend gilt Folgendes:
  - 5.2 Soweit NetDüsseldorf eine Leistung zu erbringen oder bereitzustellen hat, die von erforderlichen Vorleistungen Dritter (z. B. Verfügbarkeit von Übertragungswegen oder Einrichtungen anderer Netzbetreiber und Anbieter) oder Genehmigungen abhängig ist, steht die Verpflichtung der NetDüsseldorf unter dem Vorbehalt, dass diese tatsächlich, rechtzeitig und in entsprechender Qualität erfolgen. Eine Haftung oder Leistungspflicht der NetDüsseldorf entfällt insoweit, es sei denn, NetDüsseldorf ist grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz vorzuerweisen.
  - 5.3 In Fällen höherer Gewalt ist NetDüsseldorf von der Leistungspflicht in dem Maße befreit, wie dies durch die höhere Gewalt bedingt ist, zuzüglich einer angemessenen Zeit für die Wiedereinstellung der Leistung nach Wegfall der höheren Gewalt (zur Definition der höheren Gewalt und zur Regelung wegen Fristen siehe Ziffer 6).
  - 5.4 NetDüsseldorf bemüht sich, den Kunden in jedem Fall von einer längeren Leistungseinstellung oder -beschränkung zu unterrichten und wird den Kunden entsprechend § 58 Abs. 2 TKG informieren, wenn eine Störung nicht am Folgetag des Eingangs einer Störungsmeldung beseitigt werden kann (siehe zur Störung auch Ziffer 28). Ist der Kunde auf eine ununterbrochene Nutzung der vertraglichen Leistung angewiesen und hat er dies NetDüsseldorf schriftlich unter Angabe von Gründen mitgeteilt, wird NetDüsseldorf den Kunden darüber hinaus über jede voraussehbare Leistungseinstellung oder -beschränkung und deren Beginn im Vorhinein unterrichten. Diese Mitteilungspflicht besteht nicht, wenn die Unterrichtung nach den jeweiligen Umständen objektiv vor Beginn der Leistungseinstellung oder -beschränkung nicht möglich ist oder die Unterrichtung die Beseitigung bereits eingetretener Unterbrechungen verzögern würde.
  - 5.5 Von NetDüsseldorf beim Kunden installierte Einrichtungen bzw. zur Nutzung überlassene Geräte bleiben Eigentum der NetDüsseldorf, soweit nichts anderes vereinbart wird. Gleiches gilt für vorinstallierte Einrichtungen, die NetDüsseldorf vom bisherigen Eigentümer übernommen hat. Der Kunde hat keinen Anspruch auf Überlassung von Neugeräten/-einrichtungen. Der Kunde hat auf seine Kosten nach Beendigung des Vertragsverhältnisses die ihm überlassenen Geräte an NetDüsseldorf unverzüglich ordnungsgemäß zurückzugeben, soweit nichts anderes vereinbart wurde. Ein Zurückbehaltungsrecht an diesen Gegenständen ist ausgeschlossen. Demontage und Rücktransport werden auf besonderen Auftrag des Kunden von NetDüsseldorf gegen Abrechnung von Arbeitslohn, Fahrtkosten und Materialverbrauch vorgenommen, soweit nichts anderes vereinbart wurde. Bei einem vom Kunden zu vertretenden Verlust oder einer vom Kunden zu vertretenden Beschädigung einer installierten Einrichtung bzw. eines zur Nutzung überlassenen Gerätes wird dem Kunden der dadurch entstandene Schaden in Rechnung gestellt (siehe im Detail Ziffer 13.6. und 13.7). NetDüsseldorf ist jedoch bis zum Vertragsende berechtigt, dem Kunden durch entsprechende Mitteilung in Textform das Eigentum unter Ausschluss jeglicher Gewährleistung mit Wirkung zum Vertragsende unentgeltlich zu übertragen.
  - 5.6 NetDüsseldorf ist berechtigt, Leistungen vorübergehend zu beschränken oder zu sperren, soweit dies aus Gründen der öffentlichen Sicherheit, der Sicherheit des Netzbetriebs, der Aufrechterhaltung der Netzintegrität, der Interoperabilität der Dienste, des Datenschutzes, zur Bekämpfung von Spam oder Computerviren, -würmern, -trojanern, Hack-, DoS-Attacken o. Ä. oder zur Durchführung betriebsbedingter oder technisch notwendiger Arbeiten erforderlich ist. NetDüsseldorf wird den Kunden im Falle einer Sperre informieren und die Möglichkeiten zur Entsperrung aufzeigen. Kommt es innerhalb kurzer Zeit (unter sechs Monaten) aufgrund von kundenseitigen Fehlverhalten mehrfach zu einer solchen vorläufigen Sperre, ist NetDüsseldorf berechtigt, die erneute Entsperrung von einer Gebühr abhängig zu machen oder den Vertrag fristlos zu kündigen. Im Falle einer Sperre zur Netzsicherheit hat der Kunde nach nachweislicher Beseitigung des Sicherheitsrisikos einen Anspruch auf Entsperrung. In welcher Form die Beseitigung des Sicherheitsrisikos erfolgen muss, hängt vom Einzelfall ab. Zur Klärung der genauen Sperrursache und zu den Voraussetzungen zur Freischaltung des Internetzuges kann der Kunde NetDüsseldorf unter der kostenfreien Rufnummer 0800 9595 001 kontaktieren.
  - 5.7 NetDüsseldorf ist nicht für die über ihre Dienste abrufbaren und übermittelten Informationen Dritter verantwortlich, und zwar weder für deren Rechtmäßigkeit, Vollständigkeit, Richtigkeit noch für deren Aktualität und/oder Freiheit von Schadsoftware.
  - 5.8 Soweit für die Erbringung der Leistungen von NetDüsseldorf Übertragungswege von Dritten zur Verfügung gestellt werden müssen, übernimmt NetDüsseldorf keine Gewährleistung für die ständige Verfügbarkeit solcher Telekommunikationsnetze und Übertragungswege und damit für die jederzeitige Erbringung ihrer Leistungen. NetDüsseldorf tritt jedoch die ihr insoweit zustehenden Gewährleistungsansprüche gegen Dritte an den Kunden ab, der diese Abtretung annimmt. Die Rechte der Kunden aus § 57 Abs. 4 und 58 TKG bleiben unberührt (siehe hierzu Ziffern 27 und 28).
  - 5.9 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.
6. **Leistungsstermine und Fristen sowie höhere Gewalt**
  - 6.1 Termine und Fristen für den Beginn der Dienste sind nur verbindlich, wenn NetDüsseldorf diese ausdrücklich schriftlich bestätigt und der Kunde rechtzeitig alle in seinem Einflussbereich liegenden Voraussetzungen zur Ausführung der Dienste durch NetDüsseldorf geschaffen hat, so dass NetDüsseldorf 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.

- 6.2 Werden Dienste aufgrund der fehlenden Mitwirkung des Hauseigentümers oder anderen Rechtsinhabers nicht bereitgestellt, ist der Kunde berechtigt, nach schriftlicher Anzeige gegenüber NetDüsseldorf mit einer Frist von mindestens 14 Tagen vom Vertrag zurückzutreten.
- 6.3 Gerät NetDüsseldorf in Leistungsverzug, ist der Kunde nach schriftlicher Mahnung und nach Ablauf einer von ihm gesetzten angemessenen Nachfrist von mindestens 14 Tagen zur Kündigung berechtigt.
- 6.4 Unvorhersehbare, unvermeidbare und außerhalb des Einflussbereiches von NetDüsseldorf liegende und von NetDüsseldorf nicht zu vertretende Ereignisse („höhere Gewalt“), die die Leistung von NetDüsseldorf unmöglich machen oder unzumutbar erschweren, entbinden NetDüsseldorf 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 NetDüsseldorf oder deren Unterlieferanten, Unterauftragnehmern beziehungsweise bei den von NetDüsseldorf autorisierten Betreibern von Subknoten-Rechnern (so genannten POPs) eintreten. Sie berechtigen NetDüsseldorf, 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 Vertragspartei berechtigt, den Vertrag außerordentlich zu kündigen; eventuell im Voraus für die Periode der Beeinträchtigung entrichtete Entgelte werden rückvergütet.
- 6.5 Für den Fall, dass NetDüsseldorf einen vereinbarten Kundendienst- oder Installationstermin versäumt, gilt vorrangig § 58 Abs. 4 TKG, siehe Ziffer 28.4, es sei denn der Kunde hat das Versäumen des Termins zu vertreten.
- 7. Unterbrechung von Diensten**
- 7.1 NetDüsseldorf 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.
- 7.2 Unterbrechungen zur Durchführung von Servicemaßnahmen werden ohne Ankündigung durchgeführt, sofern diese während nutzungsschwacher Zeiten vorgenommen werden und nach Einschätzung von NetDüsseldorf voraussichtlich nur zu einer kurzzeitigen Unterbrechung des Dienstes führen.
- 7.3 NetDüsseldorf ist berechtigt, einen Dienst aus abrechnungstechnischen Gründen ohne Ankündigung kurzzeitig zu unterbrechen.
- 7.4 Rechte des Kunden aus § 57 Abs. 4 und 58 TKG bleiben klarstellend jeweils unberührt, siehe hierzu Ziffern 27 und 28.
- 8. Online-Kundenportal und Zugang zur Kundenhotline**
- 8.1 Bei Abschluss eines Online-Vertrags kommunizieren NetDüsseldorf und der Kunde miteinander über die Dokumente, die NetDüsseldorf oder Kunde in das Online-Kundenportal und das dortige Postfach des Kunden einstellt. Dieses Online-Kundenportal wird von NetDüsseldorf mit einer über das Jahr gemittelten Verfügbarkeit von 98,0 % bereitgestellt. Der Kunde erhält Zugangsdaten, die er vertraulich behandeln muss.
- 8.2 NetDüsseldorf behält sich vor, den Kunden angemessen per E-Mail an dessen hinterlegte E-Mail-Adresse zu unterrichten über die Einstellung von Dokumenten. Dem Kunden bleibt es unbenommen, auch auf anderem Weg mit NetDüsseldorf zu kommunizieren.
- 8.3 NetDüsseldorf behält sich ebenfalls vor, Mitteilungen in Einzelfällen per Post oder auf anderem geeignetem Wege versenden zu dürfen.
- 8.4 Aus Gründen des Datenschutzes und der Datensicherheit darf NetDüsseldorf dem Kunden oder seinen Vertretern und Bevollmächtigten nur telefonischen Zugang zu seinen personenbezogenen Daten und Anliegen gewähren, wenn er sich am Telefon ausreichend sicher als Berechtigter authentifiziert hat. Das Recht, andere und weitere Zugangswege zu nutzen, bleibt dem Kunden unbenommen.
- 8.5 Als sichere Authentifikation gilt entweder eine vertraulich an den Kunden vergebene PIN oder entsprechen andere vergleichbare Zugangsdaten. NetDüsseldorf wird auch weitere sichere und zumutbare Formen der Kundenauthentifizierung beachten, insbesondere, wenn der Kunden Rechte aus der DSGVO wahrnehmen möchte.
- 9. Pflichten und Obliegenheiten des Kunden**
- 9.1 Sobald dem Kunden erstmalig die Leistung von NetDüsseldorf bereitgestellt wird, hat er diese unverzüglich auf ihre Vertragsgemäßheit zu prüfen und offensichtliche und/oder festgestellte Mängel anzuzeigen. Später festgestellte Mängel der von NetDüsseldorf geschuldeten Leistung hat er ebenfalls unverzüglich NetDüsseldorf anzuzeigen. Hat der Kunde die Störung zu vertreten oder liegt eine vom Kunden gemeldete Störung nicht vor, ist NetDüsseldorf berechtigt, dem Kunden die durch die Fehlersuche, Mängelbeseitigung bzw. Entstörung entstandenen Kosten in Rechnung zu stellen. Weitergehende Schadensersatzansprüche bleiben unberührt.
- 9.2 Der Kunde trägt die Obliegenheit, im Rahmen seiner Verantwortungssphäre die möglichen und zumutbaren Sicherheitsmaßnahmen zu treffen, damit die Dienste der NetDüsseldorf nicht missbräuchlich durch Dritte genutzt werden können. Zu dieser Obliegenheit zählt, dass der Kunde verfügbare Updates für die von ihm betriebenen Geräte und Systeme einspielt und die Verfügbarkeit dieser Updates regelmäßig prüft.
- 9.3 Der Kunde stellt für die Vertragsdauer auf seine Kosten Strom, Erdung und Raum für die technischen Einrichtungen bereit, die bei ihm zur Erbringung der vertragsgemäßen Leistung durch NetDüsseldorf erforderlich sind.
- 9.4 Überlassene Einrichtungen sind vor Beeinflussung durch elektrische Fremdspannung oder magnetische Wirkungen zu bewahren. Endeinrichtungen dürfen nicht angeschlossen bzw. benutzt werden, wenn ihre Verwendung in öffentlichen Telekommunikationsnetzen in der Bundesrepublik Deutschland unzulässig ist.
- 9.5 Arbeiten am Leitungsnetz oder an überlassenen Netzabschlüssen und Datenübertragungseinrichtungen sind ausschließlich NetDüsseldorf oder von NetDüsseldorf Beauftragten vorbehalten. Hierzu stellt der Kunde unentgeltlich im erforderlichen Umfang Informationen über verdeckte Leitungen und Rohre zur Verfügung. Stellt der Kunde die erforderlichen Informationen nicht zur Verfügung, ist NetDüsseldorf berechtigt, die Arbeiten zu verweigern.
- 9.6 Der Kunde hat NetDüsseldorf zur Sicherstellung ihrer Leistung und zur Beseitigung von Störungen im Telekommunikationsnetz Zugang zu den Einrichtungen zu gewähren, die sich in seinen Räumen bzw. auf seinem Grundstück befinden. Gewährt der Kunde keinen Zutritt oder ist er in angemessener Frist nicht erreichbar, kann NetDüsseldorf die Sicherstellung der Leistung nicht gewährleisten und ist bei Störungen berechtigt, den Kunden vom Netz zu trennen. Der Kunde wird in diesem Fall von seiner Leistungspflicht nicht befreit. Der Kunde hat auf Verlangen NetDüsseldorf auch die Überprüfung seiner Endgeräte zu gestatten, es sei denn, dass diese als Störungsursache technisch nicht in Betracht kommen. Weitergehende Schadensersatzansprüche bleiben unberührt.
- 9.7 Der Kunde darf die ihm erbrachten Leistungen nur in dem vertraglich vereinbarten Umfang und nur nach Maßgabe der jeweils gesetzlichen Bestimmungen nutzen. Insbesondere darf der Kunde keine beleidigenden, verleumderischen, volksverhetzenden, pornografischen, sitten- oder gesetzeswidrigen Inhalte über das Netz der NetDüsseldorf und/oder das Internet verbreiten oder einer solchen Verbreitung oder Bereithaltung zum Abruf durch Dritte Vorschub leisten. Der Kunde hat bei der Nutzung insbesondere auch den Urheber- und Datenschutz sowie das Wettbewerbsrecht zu wahren. Er hat dafür Sorge zu tragen, dass von seinen Endgeräten keine Störungen im Netz der NetDüsseldorf oder der sonstigen Netzteilnehmer verursacht werden. Bei einem Verstoß gilt Ziffer 7.1.
- 9.8 Der Kunde hat NetDüsseldorf auf erstes Anfordern von allen Ansprüchen Dritter freizustellen, die wegen der Verletzung der Pflichten nach Ziffer 9.7 dieser AGB oder aufgrund sonstiger rechtswidriger Handlungen des Kunden erhoben werden.
- 9.9 Besteht ein plausibler Verdacht, dass der Kunde die Pflichten nach Ziffer 9.7 verletzt, kann NetDüsseldorf die Nutzung durch den Kunden vorläufig sperren bzw. beschränken. Der Kunde ist hierüber möglichst 48 Stunden im Voraus zu informieren. Dies gilt nicht, wenn nach der Verdachtslage Gefahr im Verzug besteht. Wird der Verdacht einer Pflichtverletzung nach Ziffer 9.7 vom Kunden beseitigt, wird die Sperre/Beschränkung unverzüglich aufgehoben.
- 9.10 Bestätigt der Kunde NetDüsseldorf schriftlich, dass er eine Pflichtverletzung nach Ziffer 9.7 beseitigt, hat bzw. zukünftig unterlässt, so wird die Sperre bzw. Beschränkung aufgehoben. Ist die Pflichtverletzung entgegen der Bestätigung nicht beseitigt bzw. wiederholt der Kunde schuldhaft die Pflichtverletzung, so kann NetDüsseldorf ohne weitere Abmahnung den Vertrag fristlos kündigen.
- 9.11 Beruht der Verdacht auf der Geltendmachung der Verletzung von Rechten Dritter durch die betroffenen Dritten, wird NetDüsseldorf den Kunden auch hierüber informieren. Der Kunde hat dann einen Anspruch auf Aufhebung der Sperre bzw. Beschränkung, wenn er eine gerichtliche oder behördliche Verfügung vorlegt, die er gegen den Dritten erwirkt hat.
- 9.12 Soweit der Kunde die vertragsgemäßen Leistungen von NetDüsseldorf zur Versendung von Daten nutzt und durch fehlerhafte Leistungen der NetDüsseldorf Daten beim Kunden selbst verloren gehen oder beschädigt werden können, ist er zur vorsorglichen Schadensminderung verpflichtet, seine Daten in anwendungsadäquaten Intervallen so zu sichern, dass diese bei Verlust aus in maschinenlesbarer Form bereitgestelltem Datenmaterial mit vertretbarem Aufwand rekonstruiert werden können.
- 9.13 Der Kunde ist verpflichtet, jede Änderung seines Namens, seiner Wohn- oder Geschäftsanschrift, seiner Rechnungsanschrift, seiner Rechtsform und im Falle der erteilten Einzugerächtigung seiner Bankverbindung unverzüglich und wahrheitsgemäß NetDüsseldorf in Schriftform unter Angabe der betroffenen Kundennummer(n) oder soweit dort möglich, im OnlineService anzuzeigen. Soweit es sich nicht um Namen natürlicher Personen handelt, ist der Kunde zum Nachweis des Namens durch entsprechenden Registerauszug verpflichtet.
- 9.14 Kommt der Kunde diesen Verpflichtungen nicht nach, ist NetDüsseldorf berechtigt, die für die Ermittlung notwendiger Informationen entstehenden Kosten dem Kunden in Rechnung zu stellen. Ferner ist der Kunde gehindert, sich auf einen späteren Zugang zu berufen, wenn NetDüsseldorf rechtzeitig Erklärungen an die letzte bekannte Anschrift übersandt hat und es wegen Nachsendung oder erforderlicher Ermittlungen der neuen Anschrift zu Verzögerungen kommt.
- 10. Nutzung durch Dritte**
- 10.1 Soweit der Kunde die befugte oder unbefugte Nutzung der Leistung durch Dritte zu vertreten hat, ist er verpflichtet, das Entgelt für diese Leistungen zu zahlen und muss sich deren Verhalten wie eigenes Verhalten zurechnen lassen.
- 10.2 Ferner muss er dafür Sorge tragen, dass auch diese Dritte sämtliche Kundenpflichten, insbesondere auch nach Ziffer 9.7 dieser Bedingungen, einhalten.
- 10.3 Der Kunde darf Dritten ohne vorherige schriftliche Erlaubnis der NetDüsseldorf, die nur aus sachlichen Gründen verweigert werden darf, die bereitgestellte Leistung nicht zur ständigen Alleinnutzung überlassen.
- 10.4 Der Kunde darf ohne vorherige schriftliche Erlaubnis der NetDüsseldorf, die im freien Ermessen der NetDüsseldorf steht, die bereitgestellte Leistung weder ganz noch teilweise an Dritte überlassen. Dritte sind hierbei nicht die im Haushalt des Kunden lebenden Personen oder Besucher des Kunden oder solche Dritte, die offensichtlich vom Vertragszweck erfasst sein sollen. Bei einem Verstoß kann NetDüsseldorf gemäß Ziffer 24.8 den Vertrag fristlos kündigen. Ferner kann NetDüsseldorf vom Kunden verlangen, so gestellt zu werden, wie NetDüsseldorf ohne die Nutzung stünde.
- 11. Entgelte, Rechnungsstellung und Einzelverbindungs nachweis**
- 11.1 Die vom Kunden an NetDüsseldorf zu zahlenden Entgelte bestimmen sich nach der jeweils vereinbarten Preisliste für die vertragliche Leistung. NetDüsseldorf veröffentlicht die jeweils aktuellen allgemein angebotenen Preise und Tarife nach § 52 TKG auf der Internetseite [www.net-duesseldorf.de](http://www.net-duesseldorf.de), siehe hierzu auch Ziffer 22. Wegen einer Änderung der jeweils vereinbarten Preisliste (sowie sonstiger vertraglicher Regelungen) gilt Ziffer 25.

- 11.2 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.
- 11.3 Monatlich berechnete nutzungsunabhängige Entgelte sind im Voraus zu zahlen, soweit nichts anderes vereinbart wurde. Die Zahlungspflicht des Kunden beginnt mit der betriebsfähigen Bereitstellung der Leistung. Sind monatlich zu zahlende Entgelte für Teile eines Kalendermonats zu zahlen, wird jeder Tag des Monats, für den eine Zahlungspflicht besteht, mit 1/30 des monatlichen Entgelts berechnet.
- 11.4 Alle übrigen Entgelte sind von dem Kunden jeweils nach Leistungserbringung zu zahlen.
- 11.5 Die Rechnung von NetDüsseldorf über Telekommunikationsdienstleistungen sowie ggf. Leistungen Dritter hat den Inhalt nach § 62 TKG, siehe Ziffer 32. Aus dieser Ziffer 32 ergeben sich auch die Regeln zu Teilzahlungen und weitere Hinweise.
- 11.6 Die Rechnungsstellung erfolgt grundsätzlich durch Hinterlegung der Rechnung als elektronisches Dokument im OnlineService (Postfach des Kunden) der NetDüsseldorf. Der Kunde wird durch Übermittlung einer entsprechenden Benachrichtigung per E-Mail an eine vom Kunden angegebene E-Mail-Adresse informiert. Hiermit gilt die Rechnung in der Verfügungsgewalt des Kunden als zugegangen. Die Rechnungsstellung per Post kann von dem Kunden, der als natürliche Person überwiegend weder im Rahmen einer gewerblichen noch selbstständigen beruflichen Tätigkeit handelt, jederzeit ohne zusätzliche Kosten beauftragt werden.
- 11.7 Auf Wunsch erhält der Kunde gem. § 65 TKG kostenlos eine detaillierte Rechnung mit einer Einzelverbindungsübersicht, diese Übersicht enthält auch die pauschal mit einer TK-Flatrate abgebildeten Verbindungen (siehe Ziffer 33).
- 11.8 Wird auf Wunsch des Kunden ein Einzelverbindungsbescheid nach § 65 TKG erteilt, werden die Zielnummern nach Wahl des Kunden vollständig oder unter Kürzung um die letzten drei Ziffern aufgeführt. Macht der Kunde von seinem Wahlrecht keinen Gebrauch, erfolgt eine ungekürzte Aufführung, siehe Ziffer 33.

## 12. Zahlungsbedingungen

- 12.1 Zahlungsweise ist grundsätzlich das Einzugsverfahren bzw. SEPA-Lastschriftverfahren, wofür der Kunde eine widerrufliche Einzugsermächtigung bzw. einen Lastschriftauftrag erteilt. Eine andere Zahlungsweise kann vereinbart werden und, wenn dies dort so bestimmt ist, ein zusätzliches Entgelt gem. Preisliste auslösen.
- 12.2 Spätestens zehn Tage nach Zugang einer Rechnung muss der Rechnungsbetrag auf dem in der Rechnung angegebenen Konto gutgeschrieben sein. Soweit eine Einzugsermächtigung vorliegt, wird NetDüsseldorf das von dem Kunden geschuldete Entgelt vom Konto abbuchen. Der Einzug erfolgt frühestens 5 Tage nach Zugang der Rechnung. Der Kunde hat nach Zugang der Rechnung rechtzeitig für eine ausreichende Deckung zu sorgen. NetDüsseldorf ist berechtigt, den Bankeinzug für die jeweilige Rechnung einzustellen, sofern die Lastschrift aufgrund einer Kontounterdeckung nicht erfolgen konnte.
- 12.3 NetDüsseldorf ist berechtigt, nach Verzug des Kunden für jede Mahnung vom Kunden pauschalierten Schadensersatz gemäß der zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses geltenden Preisliste zu verlangen. Soweit es im Rahmen eines berechtigten Einzugs aufgrund erteilter Einzugsermächtigung bzw. erteiltem SEPA-Lastschriftauftrag zu einer Rückbelastung kommt, kann NetDüsseldorf einen pauschalierten Schaden gemäß der zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses geltenden Preisliste pro Rückbelastung verlangen, sofern der Kunde den Nicht-Einzug zu vertreten hat. Hinsichtlich vorstehender Schadenspauschalen gilt, dass beiden Seiten das Recht zusteht, nachzuweisen, dass der tatsächliche Schaden niedriger oder höher ist. Weitergehende Verzugsansprüche bleiben unberührt.
- 12.4 Erteilt NetDüsseldorf im Rahmen einer Verständigung mit dem Kunden über Folgen geltend gemachter Pflichtverletzungen dem Kunden eine Kulanzgutschrift, wird diese mit bestehenden und, soweit die Kulanzgutschrift über bestehende Forderungen hinausgeht, mit zukünftigen Forderungen verrechnet. Eine Auszahlung ist ausgeschlossen, es sei denn, der Kunde hat einen Anspruch auf Erteilung der Gutschrift.
- 12.5 Wird NetDüsseldorf nach Vertragsabschluss eine wesentliche Verschlechterung der Vermögensverhältnisse des Kunden bekannt (etwa, weil der Kunde in Zahlungsverzug gerät), so ist NetDüsseldorf 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 NetDüsseldorf ganz oder teilweise den Vertrag kündigen. Die Geltendmachung weiterer Rechte bleibt NetDüsseldorf ausdrücklich vorbehalten.
- 12.6 Der Kunde kann Einwendungen gem. § 67 TKG erheben, siehe Ziffer 34.

## 13. Miet- oder leihweise Hardware-Überlassung

- 13.1 Je nach Vertragstyp / Produkt und Erfordernis benötigt der Kunde zur Nutzung der von NetDüsseldorf angebotenen Leistungen zusätzliche Hardware, die je nach Vertragstyp / Produkt von NetDüsseldorf leih- oder mietweise überlassen wird.
- 13.2 Von NetDüsseldorf miet- oder leihweise überlassene Hardware (Service- und Technikeinrichtungen, einschließlich der von ihr installierten Leitungsrohre, Glasfaserkabel, Schaltschränke, Multiplexer, Multimedia-Box, Modems etc.) wird ausdrücklich zu einem vorübergehenden Zweck gemäß § 95 BGB eingebaut und steht und bleibt im Eigentum von NetDüsseldorf, soweit nicht mit dem Kunden etwas anderes (Kauf) ausdrücklich vereinbart und erklärt wird.
- 13.3 NetDüsseldorf ist berechtigt, für die miet- oder leihweise Überlassung von Hardware eine angemessene Hinterlegungsgebühr (Kautions) 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, soweit die Hardware in vertragsgemäßem Zustand zurückgegeben wird. Macht NetDüsseldorf von diesem Recht Gebrauch, so wird dies im bereitgestellten Auftragsformular und der Preisliste zum Produkt angegeben.
- 13.4 NetDüsseldorf behält sich vor, die Hardware und/oder Software jederzeit für den Kunden kostenfrei zu aktualisieren. Der Kunde hat hierfür NetDüsseldorf entsprechenden Zugang zu gewähren.
- 13.5 Der Kunde ist verpflichtet, NetDüsseldorf über sämtliche Beeinträchtigungen ihres Eigentumsrechts an der geliehenen oder gemieteten Hardware beispielsweise durch

Pfändung, Beschädigung oder Verlust unverzüglich zu informieren und binnen zwei Tagen nach telefonischer Meldung auch schriftlich anzuzeigen. Hat der Kunde die Beeinträchtigung zu vertreten, kann NetDüsseldorf den Vertrag außerordentlich kündigen und Schadensersatz verlangen.

- 13.6 Nach Beendigung des Vertrages ist der Kunde verpflichtet, miet- oder leihweise überlassene Hardware, einschließlich der an den Kunden ausgehändigten Kabel und sonstigem Zubehör, auf eigene Kosten und eigene Gefahr innerhalb von 14 Tagen an NetDüsseldorf, zurückzugeben, sofern NetDüsseldorf den Kunden hierzu schriftlich auffordert. Kommt der Kunde dieser Verpflichtung nach Satz 1 nicht nach, so wird NetDüsseldorf dem Kunden diese Hardware einschließlich des genannten Zubehörs mit dem Zeitwert (siehe Ziffer 13.7) abzüglich der Kautions in Rechnung stellen.
- 13.7 Der Kunde haftet für alle von ihm zu vertretenden Schäden an der miet- oder leihweise überlassenen Hardware oder den Verlust der überlassenen Hardware als pauschalierten Schadensersatz zum Netto-Neuwert. Bei einer Nutzung dieser Geräte von mehr als einem Jahr werden pro abgelaufenem Vertragsjahr 15 Prozent des Netto-Neuwertes zu Gunsten des Kunden von der Entschädigungssumme abgezogen. Dem Kunden bleibt es unbenommen, nachzuweisen, dass NetDüsseldorf kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist.
- 13.8 Schadensersatzansprüche gegen NetDüsseldorf wegen Mängel der Ware sind nach Maßgabe der Ziffer 35 dieser AGB beschränkt. § 444 BGB bleibt unberührt.

## 14. Verkauf und Eigentumsübertragung bei Endgeräten

- 14.1 Ist ausdrücklich der Verkauf eines Endgerätes Gegenstand des Vertrages oder erfolgt dieser durch NetDüsseldorf zusätzlich zu einem bestehenden Vertrag, gilt, sofern die Vertragsparteien nichts anderes vereinbaren, Folgendes:
- 14.2 Das Eigentum geht an den Kunden erst mit vollständiger Leistung des Kaufpreises über. Subventionierte Hardware wird dem Kunden nur im Zusammenhang mit einer langfristigen Vertragsbeziehung (Mindestvertragslaufzeit) angeboten.
- 14.3 Die Gewährleistungsfrist beträgt im Regelfall 2 Jahre. Mängel sollten unverzüglich schriftlich gerügt werden. Beim Erwerb von Hardware, die seitens NetDüsseldorf als Gebrauchtware veräußert wird, wird die Gewährleistungsfrist auf ein Jahr ab Kaufdatum beschränkt. Bei Neugeräten gilt die gesetzliche Gewährleistungsfrist.
- 14.4 NetDüsseldorf steht das Recht zu, bei Mängeln nach eigener Wahl Ersatz zu leisten oder zumindest zwei Nachbesserungsversuche zu unternehmen. Erst nach Scheitern dieser Maßnahmen kann der Kunde weitere Rechte, wie insbesondere Rücktritt oder Minderung ausüben. Sofern der Kunde kein Verbraucher ist, weil er keine natürliche Person ist oder im Rahmen seiner gewerblichen oder selbstständigen beruflichen Tätigkeit handelt, hat NetDüsseldorf das Recht, den Kunden zunächst auf die Geltendmachung von Nacherfüllungsansprüchen gegenüber einem Dritten zu verweisen. Ist diese fruchtlos, bleibt das Recht des Kunden unberührt, seine Gewährleistungsrechte nach Maßgabe der vorliegenden Regelungen unmittelbar gegenüber NetDüsseldorf geltend zu machen. Ferner trägt die Verjährungsfrist für Gewährleistungsansprüche des Kunden, der nicht Verbraucher ist, ein Jahr. Der Beginn der Verjährung richtet sich nach den gesetzlichen Bestimmungen.
- 14.5 NetDüsseldorf kann die Pflicht zur Nacherfüllung mit vorheriger Ankündigung an den Kunden auch durch Ferndiagnose erfüllen, sofern die technischen Voraussetzungen hierfür gegeben sind. Der hierfür erforderliche Datenaustausch erfolgt unter Beachtung der geltenden gesetzlichen Bestimmungen zum Datenschutz.
- 14.6 Aufwendungen der NetDüsseldorf, die daraus entstehen, dass die Nacherfüllung an einem anderen als dem vertraglich vereinbarten oder gesetzlichen Leistungsort auf Veranlassung des Kunden zu erbringen ist, gehen zu Lasten des Kunden.
- 14.7 Schäden durch unsachgemäße Behandlung oder höhere Gewalt sind nicht von der Gewährleistung abgedeckt. Die sachgemäße Behandlung bestimmt sich nach den angemessenen Vorgaben des Herstellers und/oder der von NetDüsseldorf mitgeteilten Nutzungsbedingungen.
- 14.8 Schadensersatzansprüche gegen NetDüsseldorf wegen Mängel der Ware sind nach Maßgabe der Ziffer 35 dieser AGB beschränkt. § 444 BGB bleibt unberührt.

## 15. Flatrates und TK- und Internetsonderprodukte

- 15.1 Flatrates für Telekommunikation und Internetzugang gelten nur, sofern diese ausdrücklich vereinbart sind. In diesem Fall gelten die folgenden Bestimmungen, sofern nichts anderes zum konkreten Produkt vereinbart ist.
- 15.2 Eine Telefonflatrate ermöglicht dem Kunden Verbindungen zu den im jeweiligen Flatrate-Produkt genannten Zielen zu einem festen monatlichen Entgelt mit Ausnahme der dort genannten Sonderziele/Sonderrufnummern. Diese Einwahlen zu Sonderzielen oder Sonderrufnummern werden separat nach der aktuellen Preisliste berechnet. Sofern der Kunde bei der Produktbestellung im Rahmen eines zulässigen Länderwunsches für eine Flatrate ein Zielland gewählt hat, kann er diese Wahl maximal einmal pro Abrechnungszeitraum, gültig ab dem nächsten Abrechnungszeitraum, ändern. Flatrate-Tarife für den Internetzugang umfassen klarstellend nicht die Nutzung eventuell entgeltpflichtiger Angebote beziehungsweise Inhalte, die im Internet verfügbar sind.
- 15.3 Eine Internet-Flatrate ermöglicht dem Kunden zu einem festen monatlichen Entgelt, den Zugang zum Internet zu nutzen.
- 15.4 Die von NetDüsseldorf angebotenen Flatrates sind anschlussgebunden und dürfen vom Kunden nicht auf einen anderen Anschluss übertragen werden.
- 15.5 NetDüsseldorf behält sich das Recht vor, bei Flatrates die Verbindungen frühestens 12 Stunden und spätestens 24 Stunden nach deren Aufbau zu trennen.
- 15.6 Ist ein TK-Sonderprodukt oder Internetprodukt 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- oder Internetsondervertrag nicht mit dem ersten Tag des Monats bzw. endet dieser nicht mit dem letzten Tag des Monats, so wird die Anzahl der Freiminuten für jeden Tag anteilig errechnet.
- 15.7 Der Wechsel zu einem Produkt mit TK- oder Internet-Flatrate ist nur zum folgenden Abrechnungszeitraum möglich.
- 15.8 Flatrates dürfen nicht für Dienste genutzt werden, bei denen der Anrufer oder Dritte allein wegen des Anrufs (also unabhängig von dessen Inhalt) eine Auszahlung oder eine andere mittelbare oder unmittelbare Vergünstigung bekommen.

## 16. Besondere Pflichten für TK- und Internet-Flatrate-Kunden/Fair Usage

- 16.1 Nimmt der Kunde die von NetDüsseldorf angebotene TK- und/oder Internet-Flatrate oder ein TK- oder Internetsonderprodukt in Anspruch, ist er mit Rücksicht auf alle anderen Teilnehmer der NetDüsseldorf-Infrastruktur verpflichtet, diese maßvoll (Fair Usage) und ausschließlich für seinen privaten persönlichen Gebrauch zu nutzen. Davon kann ausgegangen werden, wenn der Kunde die NetDüsseldorf-Infrastruktur nicht durch weit überdurchschnittliches Telefonverhalten hinaus belastet. Dieses ist gegeben, wenn ein Kunde das monatliche Call-Volumen nicht um mehr als einhundert Prozent des Call-Volumens überschreitet, das sich als durchschnittliches Call-Volumen aus der NetDüsseldorf-Privatkundengruppe ergibt.
- 16.2 Der Kunde ist verpflichtet, die TK- oder Internet-Flatrate bzw. das TK- oder Internetsonderprodukt nicht missbräuchlich zu nutzen. Missbräuchlich ist eine Nutzung insbesondere, wenn der Kunde
- Internetverbindungen über geografische Einwahlnummern oder sonstige Datenverbindungen aufbaut, und auf diese Weise die Rechnungsstellung der Internetnutzung durch NetDüsseldorf vermeidet,
  - Anrufweiterschaltungen oder Rückruffunktionen einrichtet oder Verbindungsleistungen weiterveräußert bzw. über das sozialadäquat übliche Nutzungsmaß hinaus verschenkt,
  - die Flatrate bzw. das TK-Sonderprodukt für die Durchführung von massenhafter Kommunikation wie beispielsweise Fax Broadcast, Call Center oder Telemarketing nutzt.
  - unternehmerisch im Sinne des § 14 BGB nutzt.
- 16.3 Im Falle der übermäßigen (Absatz 1) oder missbräuchlichen (Absatz 2) Nutzung der Flatrate oder eines TK-Sonderproduktes durch den Kunden ist NetDüsseldorf berechtigt, die Flatrate oder das Sonderprodukt außerordentlich zu kündigen und für die missbräuchliche Inanspruchnahme Leistungen in der Höhe zu berechnen, wie sie anfallen würden, wenn der Kunde keine Flatrate oder Sonderprodukt von NetDüsseldorf abonniert hätte. NetDüsseldorf ist darüber hinaus berechtigt, den Anschluss gemäß den Regelungen dieser AGB zu sperren oder fristlos zu kündigen.

## 17. Zugang zu Waipu TV-Produkten

- 17.1 NetDüsseldorf bietet über die bereitgestellte Internetkonnektivität den Zugang zu den TV-Streaming-Dienst WAIPU TV an. Waipu.tv ist ein Service der Exaring AG, Leopoldstr. 236, 80807 München. Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen, Datenschutzhinweise und Angebotsbeschreibungen der Exaring AG. NetDüsseldorf ist für den Dienst Waipu TV inhaltlich nicht verantwortlich. Das Nutzungsverhältnis kommt diesbezüglich nur mit der Exaring AG zu Stande, wenn der Kunde diesen Dienst vereinbart. Zusätzliche Entgelte können anfallen und sind mit den Entgelten der NetDüsseldorf nicht abgegolten.
- Link AGB: <https://www.waipu.tv/agb>  
Link Datenschutz: <https://www.waipu.tv/dse>

## 18. Besondere Bedingungen für Zugang zu TV-Produkten (Streaming)

- 18.1 Für den Zugang zu fremden TV-Streaming-Produkten gelten für den Zugang, den NetDüsseldorf bereitstellt, die folgenden Regeln: 18.1 Der Vertrag mit NetDüsseldorf entbindet nicht von der Anmeldepflicht zum ARD ZDF Deutschlandradio Beitragsservice (vormals: GEZ).
- 18.2 Der Kunde darf Jugendlichen unter 18 Jahren den Zugang zu nicht-jugendfreien Sendungen nicht gewähren.

## 19. Aufrechnung/Zurückbehaltung

- 19.1 Gegen Ansprüche der NetDüsseldorf kann der Kunde nur aufrechnen mit (1.) unbestrittenen oder (2.) rechtskräftigen festgestellten oder (3.) offenkundig berechtigten Ansprüchen.
- 19.2 Darüber hinaus ist der Kunde zur Ausübung eines Zurückbehaltungsrechtes nur insoweit befugt, als sein Gegenanspruch aus dem gleichen Vertragsverhältnis beruht.

## 20. Kundenschutz (vgl. § 71 TKG) und Angebotspakete (vgl. § 66 TKG)

- 20.1 Insbesondere die nachfolgenden Ziffern 21 bis 39 gewähren Hinweise zu den nach dem TKG und dem TTDSG geltenden zwingenden Kundenschutzbestimmungen. Von diesen kann, soweit gesetzlich nicht ein anderes bestimmt ist, nicht zum Nachteil des Endnutzers abgewichen werden. Die folgenden Hinweise bezwecken eine solche unzulässige Abweichung in keiner Weise. Dies gilt insbesondere auch dann, wenn – etwas aus Gründen des Sachzusammenhangs oder der besseren Lesbarkeit – die Vorschriften des TKG und des TTDSG nicht vollständig oder nur sinngemäß wiedergegeben werden.
- 20.2 Nach § 71 Abs. 3 TKG gilt: § 52 Absatz 1 bis 3, § 54 Absatz 1 und 4, die §§ 55, 56 Absatz 1, die §§ 58, § 60, § 61, § 66 und § 71 Absatz 2 TKG sind auch auf Kleinunternehmen oder kleine Unternehmen sowie Organisationen ohne Gewinnerzielungsabsicht anzuwenden, es sei denn, diese haben ausdrücklich dem Verzicht der Anwendung dieser Bestimmungen zugestimmt.
- 20.3 Wenn ein Dienstpaket oder ein Dienst- und Endgerätepaket, das Verbrauchern angeboten wird, mindestens einen Internetzugangsdienst oder einen öffentlich zugänglichen nummerngebundenen interpersonellen Telekommunikationsdienst umfasst (Paketvertrag), gelten die §§ 52 und 54 Absatz 3, §§ 56, 57 und 59 Absatz 1 TKG für alle Elemente des Pakets einschließlich derjenigen Bestandteile, die ansonsten nicht unter jene Bestimmungen fallen.
- 20.4 Wenn ein Bestandteil des Pakets nach Ziffer 19.3 bei Nichteinhaltung der Vertragsbestimmungen oder nicht erfolgter Bereitstellung vor dem Ende der vereinbarten Vertragslaufzeit kündbar ist, kann der Verbraucher anstelle der Kündigung des einzelnen Vertragsbestandteils den Vertrag im Hinblick auf alle Bestandteile des Pakets kündigen.

## 21. Transparenz, Veröffentlichung von Informationen und Dienstmerkmalen zur Kostenkontrolle (vgl. § 52 TKG)

- 21.1 NetDüsseldorf veröffentlicht für das Angebot von Internetzugangsdiensten und interpersonellen Telekommunikationsdiensten die in § 52 Abs. 1 TKG genannten Informationen (insbesondere zu geltenden Preisen und Tarifen, Vertragslaufzeit, Standardbedingungen für den Zugang, Dienstqualität, für Nutzer mit Behinderungen bestimmte Produkte).
- 21.2 Auch die Hinweise nach § 52 Abs. 2 TKG werden entsprechend erteilt (insbesondere zu den Kontaktangaben, Umfang und Hauptmerkmalen der Dienste, Tarifen, AGB, Verfahren zur Streitbeilegung, grundlegenden Rechten des Kunden, Verteilung der Kosten, Folgen von Zahlungsverzug und Sperre, Tonwahl- und Mehrfrequenzwahlverfahren, Tarifberatung).
- 21.3 Unsere aktuell gültigen Informationen hierzu finden Sie auf unserer Internetseite [www.net-duesseldorf.de](http://www.net-duesseldorf.de) im Downloadcenter.
- 21.4 Zahlreiche Informationen hierzu (dies aber nicht abschließend und vollständig) finden Sie auch in diesen AGB.

## 22. Besondere Informationen nach TKG (insbesondere auch § 53 TKG) und der Transparenz-VO

- 22.1 NetDüsseldorf gewährleistet zudem, soweit hierzu nach der Transparenz-VO verpflichtet, Folgendes:
- 22.2 Für Internetzugangsdienste stellt NetDüsseldorf die Angaben nach § 1 Abs. 2 TK-Transparenzverordnung in einem Produktinformationsblatt zusammen. Das oder die Produktinformationsblätter werden in den Verkaufsstellen der NetDüsseldorf als Ausdruck bereitgehalten und stehen bei der Online-Vermarktung online zum Download zur Verfügung und gewähren entsprechend auch Zugriff auf Produktinformationsblätter, die nicht mehr vermarktet werden (damit sich Kunden, die einen solchen Vertrag abgeschlossen haben noch weiter informieren können). Die Produktinformationsblätter werden ab dem 01.09.2023 oder aber nach diesem Datum ab der Vermarktung eines Produktes bereitgestellt.
- 22.3 NetDüsseldorf gibt in jeder Rechnung die in § 5 Transparenz-VO genannten Angaben zur Vertragslaufzeit an.
- 22.4 NetDüsseldorf weist für die angebotenen Internetzugangsdienste zudem auf das Bestehen unabhängiger Vergleichsinstrumente (vgl. § 53 TKG) hin. Mindestens ein solches wird von der BNetzA verfügbar gemacht (siehe aufzufindende Hinweise unter <https://www.bundesnetzagentur.de> und deren Unterseiten). Zu diesem hat der Verbraucher kostenlos Zugang.
- 22.5 Zudem weist NetDüsseldorf auf die Überprüfbarkeit der Datenübertragungsrate nach § 7 Abs. 1 Transparenz-VO hin. Der Kunde kann nach der Schaltung des Anschlusses sich über die aktuelle Qualität der im nächsten Absatz genannten Produktmerkmale informieren, indem (1.) eine anbieterinitiierte Messung durchgeführt wird, (2.) ein Angebot des Anbieters zur Messung besteht, die durch den Kunden durchgeführt werden kann oder (3.) ein Angebot der Bundesnetzagentur zur Messung besteht.
- 22.6 Die Messung der Datenübertragungsrate, die über den Zugang des Kunden bei einem Internetzugang erreicht wird, umfasst mindestens (1.) die aktuelle Download-Rate, (2.) die aktuelle UploadRate und (3.) die Paketlaufzeit.
- 22.7 Falls NetDüsseldorf mit dem Kunden ein beschränktes Datenvolumen vereinbart hat, wird NetDüsseldorf dem Kunden die nach § 10 Transparenz-VO erforderlichen Informationen in der dort geregelten Weise zur Verfügung stellen.

## 23. Vertragsschluss und Vertragszusammenfassung (vgl. § 54 TKG) sowie Informationsanforderungen (§ 55 TKG)

- 23.1 Bevor der Kunde seine Vertragserklärung abgibt, stellt NetDüsseldorf ihm die in Artikel 246 oder Artikel 264a § 1 EG-BGB genannten Informationen zur Verfügung.
- 23.2 Zudem stellt NetDüsseldorf dem Kunden vor diesem Zeitpunkt eine Vertragszusammenfassung nach § 54 Abs. 3 TKG zur Verfügung. Ist dies aus objektiven technischen Gründen nicht möglich, wird die Vertragszusammenfassung unverzüglich nach Vertragsschluss zu Verfügung gestellt. In diesem Fall hängt die Wirksamkeit des Vertrages davon ab, dass der Kunde nach Erhalt der Vertragszusammenfassung den Vertrag in Textform genehmigt.
- 23.3 Die in den Absätzen 1 und 2 genannten Informationen werden Inhalt des Vertrages, es sei denn, die Vertragsparteien haben ausdrücklich etwas anderes vereinbart.
- 23.4 Zudem stellt NetDüsseldorf vor dem in Absatz 1 genannten Zeitpunkt die in § 55 TKG genannten Informationen zur Verfügung.

## 24. Laufzeit, ordentliche und außerordentliche Kündigung (vgl. § 56 TKG)

- 24.1 Die Laufzeit ergibt sich aus der jeweiligen vertraglichen Vereinbarung. Ist dort keine Mindestlaufzeit ausdrücklich bestimmt (siehe Ziffer 23.2), dann laufen die Verträge auf unbestimmte Zeit und können jeweils mit einer Frist von einem Monat zum Ende des Monats gekündigt werden.
- 24.2 Bei Verträgen, die ausdrücklich eine Mindestlaufzeit haben und die ein Verbraucher oder Unternehmen nach § 71 Abs. 3 TKG (siehe Ziffer 20.2) schließt, haben eine anfängliche Laufzeit („Mindestlaufzeit“) von 12 oder 24 Monaten (je nach der getroffenen Vereinbarung) und können in dieser Zeit nicht ordentlich gekündigt werden; das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt jeweils unberührt. Die Mindestlaufzeit des Vertrages ergibt sich aus dem vom Kunden auszufüllenden Auftragsformular. Die Vertragslaufzeit beginnt mit der Auftragsbestätigung durch NetDüsseldorf, spätestens aber mit Freischaltung des NetDüsseldorf-Anschlusses des Kunden bzw. des vertragsgegenständlichen Dienstes.
- 24.3 Der Vertrag verlängert sich stillschweigend auf unbestimmte Zeit, wenn eine Vertragsparte den Vertrag nicht mit einer Kündigungsfrist von einem Monat zum Ende der Mindestlaufzeit kündigt. In diesem Fall beträgt die Kündigungsfrist ab der Umwandlung in einen Vertrag mit unbestimmter Laufzeit für jede Vertragspartei einen Monat.
- 24.4 Für Leistungs- und Tarifoptionen gilt, soweit nichts Abweichendes vereinbart ist, eine anfängliche Laufzeit von einem Monat. Sie laufen auf unbestimmte Zeit und können mit

einer Kündigungsfrist von vier Wochen zum Monatsende gekündigt werden. Endet der Hauptvertrag, zu dem die Option erbracht wird, durch ordentliche Kündigung, endet auch die Laufzeit der Option.

- 24.5 Kündigungen haben in Textform zu erfolgen. Die Kündigung durch Erklärung über den sog. „Kündigungsbutton“ auf der Webseite von NetDüsseldorf ist möglich (siehe im Detail § 312k BGB).
- 24.6 Erfolgt der Vertragsschluss über einzelne Dienstleistungen zu unterschiedlichen Zeitpunkten oder haben einzelne Leistungen aus anderen Gründen unterschiedliche Laufzeiten (z. B. wegen der Bestellung von Optionen), so sind diese AGB jeweils insoweit zeitlich anwendbar, wie es sich aus den einzelnen Leistungen und deren Laufzeit ergibt. Die AGB sind deshalb als Rahmenvertrag zu verstehen.
- 24.7 Eine fristlose Kündigung bleibt immer unbenommen und ist nur aus wichtigem Grund möglich. NetDüsseldorf ist nach erfolgloser Abmahnung, in besonders schweren Fällen auch ohne solche Abmahnung, berechtigt, das Vertragsverhältnis ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen. Ein solcher Grund liegt für NetDüsseldorf insbesondere vor, wenn eine Sperre des Anschlusses wegen Zahlungsverzuges des Kunden
- gemäß § 61 Abs. 4 TKG mindestens 14 Tage anhält und NetDüsseldorf die außerordentliche Kündigung mindestens 14 Tage vor Inkrafttreten der Kündigung angedroht hat,
  - der Kunde offensichtlich oder nach eigenen Angaben zahlungsunfähig ist,
  - NetDüsseldorf ihre Leistung aufgrund behördlicher oder gerichtlicher Anordnung einstellen muss,
  - der Kunde die technischen Einrichtungen manipuliert und/oder andere betrügerische Handlungen zum Nachteil der NetDüsseldorf vornimmt,
  - der Kunde in sonstiger Weise die angebotenen Dienste von NetDüsseldorf grob missbräuchlich nutzt
  - oder der Kunde ernsthaft und nachhaltig gegen die in Ziffer 9 genannten Pflichten verstößt.
- 24.8 Kündigt NetDüsseldorf den Vertrag aus einem wichtigen Grund, den der Kunde zu vertreten hat, so kann NetDüsseldorf vom Kunden als pauschalen Schadensersatz für entgangenen Gewinn 50 % der Summe der nutzungsunabhängigen Entgelte verlangen, die ohne Kündigung der NetDüsseldorf bis zu dem Zeitpunkt entstanden wären, zu dem der Kunde seinerseits den Anschluss hätte frühestens ordentlich kündigen können. Beiden Seiten bleibt das Recht vorbehalten, nachzuweisen, dass der Schaden in Wirklichkeit niedriger oder höher ist.

## 25. Änderung von Preisen, AGB und Leistungsbeschreibung (vgl. § 57 Abs. 1 und 2 TKG)

- 25.1 NetDüsseldorf wird die auf der Grundlage dieses Vertrages zu zahlenden Preise nach billigem Ermessen der Entwicklung der Kosten anpassen, die für die Preisberechnung maßgeblich sind (Gesamtkosten). Die Gesamtkosten bestehen insbesondere aus Kosten für Bereitstellung, Instandhaltung, Betrieb und Nutzung der Netze (z. B. Technik, Vorleistungsprodukte, Netzgänge, Netzzusammenschaltungen, Zuführung, Kollimation, technischer Service), Kosten für die Kundenverwaltung (z. B. Service-Hotline, Abrechnungs- und IT-Systeme), Personal- und Dienstleistungskosten, Energiekosten, Gemeinkosten (z. B. Verwaltung, Marketing, Mieten, Zinsen) sowie Lizenzentgelten und hoheitlich auferlegten Abgaben (z. B. Steuern, Gebühren, Beiträgen). Eine Preiserhöhung kommt in Betracht und eine Preismäßigung ist vorzunehmen, wenn sich die Gesamtkosten erhöhen oder absenken. Steigerungen bei einer Kostenart, z. B. den Kosten für Netzgänge, dürfen nur in dem Umfang für eine Preiserhöhung herangezogen werden, in dem kein Ausgleich durch etwaig rückläufige Kosten in anderen Bereichen, etwa bei den Energiekosten, erfolgt. Bei Kostensenkungen sind von NetDüsseldorf die Preise zu ermäßigen, soweit diese Kostensenkungen nicht durch Steigerungen in anderen Bereichen ganz oder teilweise ausgeglichen werden. NetDüsseldorf wird bei der Ausübung des billigen Ermessens die jeweiligen Zeitpunkte einer Preisänderung so 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.
- 25.2 Die AGB können geändert werden, soweit dies aus einem triftigen Grund, der bei Vertragsschluss nicht vorhersehbar war, erforderlich ist und der Kunde durch die Änderung nicht unangemessen benachteiligt wird. Ein triftiger Grund liegt insbesondere vor, wenn dies zur Anpassung an Entwicklungen erforderlich ist, die NetDüsseldorf nicht veranlasst hat und deren Nichtberücksichtigung die Ausgewogenheit des Vertrages in nicht unbedeutendem Maße stören würde. Ferner können die AGB angepasst werden, soweit hierdurch nach Vertragsschluss entstandene Regelungslücken geschlossen werden, die nicht unerhebliche Schwierigkeiten bei der Durchführung des Vertrages verursachen. Dies kann insbesondere der Fall sein, wenn sich die Rechtsprechung zur Wirksamkeit von Bestimmungen der AGB ändert, wenn eine oder mehrere Bestimmungen der AGB von der Rechtsprechung für unwirksam erklärt werden oder eine Gesetzesänderung zur Unwirksamkeit einer oder mehrerer Bestimmungen der AGB führt.
- 25.3 Die vertraglich vereinbarten Leistungen können geändert werden, soweit dies aus einem triftigen Grund, der bei Vertragsschluss nicht vorhersehbar war, erforderlich ist und das Verhältnis von Leistungen und Gegenleistung nicht zu Ungunsten des Kunden verschoben wird. Ein triftiger Grund liegt insbesondere vor, wenn die Leistung aufgrund neuer technischer Entwicklung nicht mehr in der vereinbarten Form erbracht werden kann oder geänderte gesetzliche oder sonstige hoheitliche Vorgaben eine Leistungsänderung erfordern.
- 25.4 NetDüsseldorf wird dem Kunden mindestens einen Monat, höchstens zwei Monate, bevor eine Änderung der Preise nach Ziffer 25.1, eine Änderung der AGB nach Ziffer 25.2 oder der Leistung nach Ziffer 25.3 wirksam werden soll, klar und verständlich auf einem dauerhaften Datenträger sowohl über den Inhalt und den Zeitpunkt der Änderung als auch über das nachfolgende Kündigungsrecht des Kunden unterrichten (vgl. § 57 Abs. 2 S. 1 TKG). Im Falle einseitiger Änderungen der Vertragsbedingungen kann der Kunde den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist und ohne zusätzliche Kosten kündigen, es sei denn, die Änderungen sind (1.) ausschließlich zum Vorteil des Kunden, (2.) rein administrativer Art und haben keine negativen Auswirkungen auf den Kunden oder sind (3.) unmittelbar durch Unionsrecht oder innerstaatlich geltendes Recht vorgeschrieben (vgl. § 57 Abs. 1 S. 1 TKG). Die Kündigung kann innerhalb von drei Monaten ab dem Zeitpunkt erklärt werden, in dem die Unterrichtung des Kunden über die Vertragsänderung nach Satz 1 dieser Ziffer 25.4 dem Kunden zugeht (vgl. § 57 Abs. 1 S. 2 TKG). Der Vertrag kann durch die Kündigung frühestens zu dem Zeitpunkt beendet werden, zu dem die Änderung wirksam werden soll (vgl. § 57 Abs. 1 S. 3 TKG). Im Fall der

Kündigung wird die Änderung der Vertragsbedingungen gegenüber dem Kunden nicht wirksam. Im Übrigen bleibt § 315 BGB unberührt.

- 25.5 NetDüsseldorf ist ferner berechtigt, die technische Realisierung des Kundenanschlusses jederzeit einseitig zu ändern, sofern dies für den Kunden nicht mit Mehrkosten verbunden ist und der neue Anschluss den Kunden objektiv nicht schlechter stellt bzw. gleichwertige oder höherwertige Leistungen bietet.
- 25.6 Unbeschadet des Vorstehenden ist NetDüsseldorf bei einer Änderung der gesetzlichen Umsatzsteuer (Mehrwertsteuer) berechtigt, die Preise umgehend nach den gesetzlichen Vorschriften anzupassen. Ferner sind Preisanpassungen in dem Umfang durchzuführen, in dem dies durch gesetzliche Vorgaben oder gerichtliche oder behördliche Entscheidungen verbindlich vorgegeben wird.

## 26. Tarifberatung (vgl. § 57 Abs. 3 TKG)

- 26.1 NetDüsseldorf berät aufgrund der gesetzlichen Verpflichtung nach § 57 Abs. 3 TKG die Endnutzer hinsichtlich des für den jeweiligen Endnutzer besten Tarifs in Bezug auf ihre Dienste. Sie berücksichtigt hierbei insbesondere den Umfang der vom Endnutzer aktuell vertraglich vereinbarten Dienste, insbesondere in Bezug auf das enthaltene Datenvolumen. Anbieter erteilen Endnutzern Informationen über den hiernach ermittelten besten Tarif mindestens einmal pro Jahr.
- 26.2 Die Beratung erfolgt per Brief oder Bereitstellung der Tarifberatung im Kundenservicebereich. Besteht eine wirksame Einwilligung des Kunden in Telefonwerbung, kann die Beratung auch im Rahmen eines Anrufs der NetDüsseldorf beim Kunden erfolgen.

## 27. Leistungsstörungen und Gewährleistungen bei Internetzugangsdiensten (vgl. § 57 Abs. 4 TKG)

- 27.1 Im Falle von
- erheblichen, kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichungen bei der Geschwindigkeit oder bei anderen Dienstleistungsparametern zwischen der tatsächlichen Leistung der Internetzugangsdienste und der vom Anbieter der Internetzugangsdienste gemäß Artikel 4 Absatz 1 Buchstabe a bis d der Verordnung (EU) 2015/2120 angegebene Leistung, die durch einen von der Bundesnetzagentur bereitgestellten oder von ihr oder einem von ihr beauftragten Dritten zertifizierten Überwachungsmechanismus ermittelt wurden, oder
  - anhaltenden oder häufig auftretenden erheblichen Abweichungen zwischen der tatsächlichen und der im Vertrag angegebenen Leistung eines Telekommunikationsdienstes mit Ausnahme eines Internetzugangsdienstes,
- 27.2 ist der Kunde, wenn er Verbraucher ist, unbeschadet sonstiger Rechtsbehelfe berechtigt, das vertraglich vereinbarte Entgelt zu mindern oder den Vertrag außerordentlich ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zu kündigen. Bei der Minderung ist das vertraglich vereinbarte Entgelt in dem Verhältnis herabzusetzen, in welchem die tatsächliche Leistung von der vertraglich vereinbarten Leistung abweicht. Ist der Eintritt der Voraussetzungen von Satz 1 lit. a) oder lit. b) unstreitig oder vom Verbraucher nachgewiesen worden, besteht das Recht des Verbrauchers zur Minderung so lange fort, bis der Anbieter den Nachweis erbringt, dass er die vertraglich vereinbarte Leistung ordnungsgemäß erbringt. Im Falle des vollständigen Ausfalls eines Dienstes ist eine erhaltene Entschädigung nach § 58 Absatz 2 TKG auf die Minderung anzurechnen. Für eine Kündigung nach Satz 1 ist § 314 Absatz 2 des Bürgerlichen Gesetzbuchs entsprechend anzuwenden. Für die Entschädigung des Anbieters im Falle einer Kündigung nach Satz 1 gilt § 56 Absatz 4 Satz 2 bis 4 entsprechend.
- 27.3 Die vorstehenden Regelungen gelten bei einem sog. „Angebotspaket“, welches neben dem Internetzugangsdienst auch andere Leistungen umfasst, für alle Leistungen dieses Angebotspaketes (vgl. § 66 TKG).

## 28. Entstörung bei Telekommunikationsdiensten (vgl. § 58 TKG)

- 28.1 Der Endkunde kann von NetDüsseldorf bei der Erbringung von Telekommunikationsdiensten verlangen, dass dieser eine Störung unverzüglich und unentgeltlich beseitigt, es sei denn, der Endkunde hat die Störung selbst zu vertreten. Satz 1 gilt nicht für nummernunabhängige interpersonelle Telekommunikationsdienste oder die Bereitstellung von Übertragungsdiensten für Dienste der Maschine-Maschine-Kommunikation. Der Endkunde hat bei der Entstörung eine Mitwirkungspflicht.
- 28.2 Der Anbieter hat den Eingang einer Störungsmeldung sowie die Vereinbarung von Kundendienst- und Installationsterminen jeweils unverzüglich gegenüber dem Endkunden zu dokumentieren. Wenn der Anbieter die Störung nicht innerhalb eines Kalendertages nach Eingang der Störungsmeldung beseitigen kann, ist er verpflichtet, den Endkunden spätestens innerhalb des Folgetages darüber zu informieren, welche Maßnahmen er eingeleitet hat und wann die Störung voraussichtlich behoben sein wird.
- 28.3 Wird die Störung nicht innerhalb von zwei Kalendertagen nach Eingang der Störungsmeldung beseitigt, kann der Endkunde ab dem Folgetag für jeden Tag des vollständigen Ausfalls des Dienstes eine Entschädigung verlangen, es sei denn, der Endkunde hat die Störung oder ihr Fortdauern zu vertreten, oder die vollständige Unterbrechung des Dienstes beruht auf gesetzlich festgelegten Maßnahmen nach diesem Gesetz, der Verordnung (EU) 2015/2120, sicherheitsbehördlichen Anordnungen oder höherer Gewalt. Die Höhe der Entschädigung beträgt am dritten und vierten Tag 5 Euro oder 10 Prozent und ab dem fünften Tag 10 Euro oder 20 Prozent der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem, welcher Betrag höher ist. Soweit der Endkunde wegen der Störung eine Minderung nach § 57 Absatz 4 TKG geltend macht, ist diese Minderung auf eine nach diesem Absatz zu zahlende Entschädigung anzurechnen. Das Recht des Endkunden, einen über die Entschädigung nach diesem Absatz hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf die Entschädigung anzurechnen.
- 28.4 Wird ein vereinbarter Kundendienst- oder Installationstermin vom Anbieter versäumt, kann der Endkunde für jeden versäumten Termin eine Entschädigung in Höhe von 10 Euro oder 20 Prozent des vertraglich vereinbarten Monatsentgeltes bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem welcher Betrag höher ist, verlangen, es sei denn, der Verbraucher hat das Versäumnis des Termins zu vertreten. Absatz 3 Satz 4 und 5 gelten entsprechend.
- 28.5 Sollte die Bundesnetzagentur weitere Einzelheiten der Entstörung durch Festlegung regeln, finden diese Regelung vertragliche Anwendung.

## 29. Rufnummernänderung/Rufnummernmitnahme (vgl. § 59 TKG)

- 29.1 Anbieterwechsel und Rufnummernmitnahme erfolgen unter Leitung des aufnehmenden Anbieters. Anbieter von Internetzugangsdiensten und öffentlich zugänglichen nummerngebundenen interpersonellen Telekommunikationsdiensten erteilen Endnutzern vor und während des Anbieterwechsels ausreichende Informationen. Der aufnehmende und der abgebende Anbieter sowie die Betreiber öffentlicher Telekommunikationsnetze sind dabei zur Zusammenarbeit verpflichtet. Sie sorgen dafür, dass es keine Unterbrechung des Dienstes gibt, sie verzögern oder missbrauchen den Wechsel oder die Rufnummernmitnahme nicht und führen diese nicht ohne vertragliche Vereinbarung des Endnutzers mit dem aufnehmenden Anbieter durch.
- 29.2 Die Anbieter müssen bei einem Anbieterwechsel sicherstellen, dass die Leistung des abgebenden Anbieters gegenüber dem Endnutzer nicht unterbrochen wird, bevor die vertraglichen und technischen Voraussetzungen für einen Anbieterwechsel vorliegen, es sei denn, der Endnutzer verlangt dies. Der aufnehmende Anbieter stellt sicher, dass die Aktivierung des Telekommunikationsdienstes am mit dem Endnutzer ausdrücklich vereinbarten Tag unverzüglich erfolgt. Bei einem Anbieterwechsel darf der Dienst des Endnutzers nicht länger als einen Arbeitstag unterbrochen werden. Schlägt der Wechsel innerhalb dieser Frist fehl, gilt Satz 2 entsprechend.
- 29.3 Der abgebende Anbieter hat ab Vertragsende bis zum Ende der Leistungspflicht nach Absatz 2 Satz 2 gegenüber dem Endnutzer einen Anspruch auf Entgeltzahlung. Die Höhe des Entgelts richtet sich nach den ursprünglich vereinbarten Vertragsbedingungen mit der Maßgabe, dass sich die vereinbarten Anschlussentgelte nach Vertragsende um 50 Prozent reduzieren, es sei denn, der abgebende Anbieter weist nach, dass der Endnutzer die Verzögerung des Anbieterwechsels zu vertreten hat. Der abgebende Anbieter hat im Falle des Absatzes 2 Satz 1 gegenüber dem Endnutzer eine taggenaue Abrechnung vorzunehmen. Der Anspruch des aufnehmenden Anbieters auf Entgeltzahlung gegenüber dem Endnutzer entsteht nicht vor erfolgreichem Abschluss des Anbieterwechsels.
- 29.4 Wird der Dienst des Endnutzers bei einem Anbieterwechsel länger als einen Arbeitstag unterbrochen, kann der Endnutzer vom abgebenden Anbieter für jeden weiteren Arbeitstag der Unterbrechung eine Entschädigung in Höhe von 10 Euro oder 20 Prozent des vertraglich vereinbarten Monatsentgeltes bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem welcher Betrag höher ist, verlangen, es sei denn, der Endnutzer hat die Verzögerung zu vertreten. Wird ein vereinbarter Kundendienst- oder Installationstermin vom abgebenden oder aufnehmenden Anbieter versäumt, kann der Endnutzer von dem jeweiligen Anbieter für jeden versäumten Termin eine Entschädigung in Höhe von 10 Euro oder 20 Prozent des vertraglich vereinbarten Monatsentgeltes bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem welcher Betrag höher ist, verlangen, es sei denn, der Endnutzer hat das Versäumnis des Termins zu vertreten. Auf eine nach diesem Absatz geschuldete Entschädigung ist § 58 Absatz 3 Satz 4 und 5 entsprechend anwendbar.
- 29.5 Anbieter öffentlich zugänglicher nummerngebundener interpersoneller Telekommunikationsdienste müssen sicherstellen, dass Endnutzer auf Antrag die ihnen zugeteilte Rufnummer beibehalten können (Rufnummernmitnahme). Ist für die Rufnummernmitnahme eine Portierung notwendig, können Rufnummern unabhängig von dem Anbieter, der den Dienst erbringt, wie folgt portiert werden:

- im Falle geografisch gebundener Rufnummern an einem bestimmten Standort und
- im Falle nicht geografisch gebundener Rufnummern an jedem Standort.

- 29.6 Die Sätze 1 und 2 gelten nur innerhalb der Nummernbereiche oder Nummernteilbereiche, die für einen bestimmten Dienst festgelegt wurden. Insbesondere ist die Portierung von Rufnummern für Sprachkommunikationsdienste an festen Standorten zu solchen ohne festen Standort und umgekehrt unzulässig.
- 29.7 Anbieter öffentlich zugänglicher nummerngebundener interpersoneller Telekommunikationsdienste stellen sicher, dass Endnutzer, die einen Vertrag kündigen, die Rufnummernmitnahme nach Absatz 5 bis zu einem Monat nach Vertragsende beantragen können. Die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung erfolgen an dem mit dem Endnutzer vereinbarten Tag, spätestens innerhalb des folgenden Arbeitstages. Erfolgen die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung nicht spätestens innerhalb des folgenden Arbeitstages, kann der Endnutzer von dem Anbieter, der die Verzögerung zu vertreten hat, eine Entschädigung in Höhe von 10 Euro für jeden Tag der Verzögerung verlangen; § 58 Absatz 3 Satz 4 und 5 TKG ist entsprechend anwendbar. Für die Anbieter öffentlich zugänglicher Mobilfunkdienste gilt Satz 1 mit der Maßgabe, dass der Endnutzer jederzeit die Mitnahme der ihm zugeteilten Rufnummer verlangen kann. Der bestehende Vertrag zwischen dem Endnutzer und dem Anbieter öffentlich zugänglicher Mobilfunkdienste bleibt davon unberührt. Auf Verlangen hat der abgebende Anbieter dem Endnutzer eine neue Rufnummer zuzuteilen.
- 29.8 Der Kunde muss Änderungen von Teilnehmerrufnummern hinnehmen, wenn diese durch Maßnahmen oder Entscheidungen der Bundesnetzagentur gegenüber dem Anbieter und der dazu ergangenen Verfahrensregelungen veranlasst sind oder die Zuteilung aufgrund unrichtiger Angaben des Kunden erfolgt ist.
- 29.9 Bei Kündigung des Telefonvertrages mit NetDüsseldorf bestätigt NetDüsseldorf die Kündigung schriftlich mit dem Hinweis, dass der Kunde bzw. sein neuer Kommunikationsanbieter spätestens bis zum Vertragsende bekannt geben muss, ob er seine Rufnummer beibehalten möchte. Unterbleibt ein solcher Hinweis, so ist NetDüsseldorf berechtigt, diese Nummer
- 29.10 für den Fall, dass sie dem Kunden aus dem Nummernblock von NetDüsseldorf zugeteilt wurde, an einen anderen Kunden nach einer Sperrfrist von sechs Monaten zu vergeben,
- 29.11 für den Fall, dass sie dem Kunden aus dem Nummernblock eines anderen Telekommunikationsanbieters zugeteilt wurde und der Kunde mit dieser Nummer zu NetDüsseldorf gewechselt ist, an diesen ursprünglichen Telekommunikationsanbieter zurückzugeben.

## 30. Umzug (vgl. § 60 TKG)

- 30.1 Wenn ein Kunde seinen Wohnsitz wechselt und seine Verträge weiterführen möchte, ist NetDüsseldorf als Anbieter von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten verpflichtet, die vertraglich geschuldete Leistung an dem neuen Wohnsitz des Verbrauchers ohne Änderung der vereinbarten Vertragslaufzeit und der sonstigen Vertragsinhalte zu erbringen, soweit NetDüsseldorf diese dort anbietet. NetDüsseldorf kann ein angemessenes Entgelt für den durch den Umzug entstandenen Aufwand verlangen, das jedoch nicht höher sein darf als das für die Schaltung eines Neuan schlusses vorgesehene Entgelt. Dieses Entgelt ist in der jeweils anwendbaren Preisliste bestimmt.

- 30.2 Wird die vertraglich geschuldete Leistung am neuen Wohnsitz nicht angeboten, kann der Kunde den Vertrag unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat kündigen. Die Kündigung kann mit Wirkung zum Zeitpunkt des Auszugs oder mit Wirkung zu einem späteren Zeitpunkt erklärt werden.

- 30.3 Anbieter von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten sowie Betreiber öffentlicher Telekommunikationsnetze arbeiten zusammen, um sicherzustellen, dass die Aktivierung des Telekommunikationsdienstes am neuen Wohnsitz zu dem mit dem Verbraucher ausdrücklich vereinbarten Tag erfolgt. § 58 Absatz 3 und § 59 Absatz 4 TKG gelten entsprechend.

## 31. Selektive Sperre zum Schutz vor Kosten, Sperre bei Zahlungsverzug (vgl. § 61 TKG)

- 31.1 Endnutzer können von dem Anbieter von Sprachkommunikationsdiensten, von dem Anbieter von Internetzugangsdiensten und von dem Anbieter des Anschlusses an das öffentliche Telekommunikationsnetz verlangen, dass die Nutzung ihres Netz Zugangs für bestimmte Rufnummernbereiche im Sinne von § 3 Nr. 50 TKG sowie für Kurzwahldienste unentgeltlich netzseitig gesperrt wird, soweit dies technisch möglich ist. Die Freischaltung der gesperrten Rufnummernbereiche und der Kurzwahldienste ist kostenpflichtig, wenn dies in der vereinbarten Preisliste bestimmt ist.
- 31.2 NetDüsseldorf kann nach Maßgabe der nachfolgenden Absätze ganz oder teilweise die Leistung mittels einer Sperre verweigern.
- 31.3 Wegen Zahlungsverzugs des Verbrauchers darf NetDüsseldorf eine Sperre durchführen, wenn der Kunde bei wiederholter Nichtzahlung und nach Abzug etwaiger Anzahlungen mit Zahlungsverpflichtungen von mindestens 100 Euro in Verzug ist. NetDüsseldorf muss die Sperre mindestens zwei Wochen zuvor schriftlich androhen und dabei auf die Möglichkeit des Verbrauchers, Rechtsschutz vor den Gerichten zu suchen, hinweisen. Bei der Berechnung der Höhe des Betrags nach Satz 1 bleiben nicht titulierte Forderungen, die der Kunde form- und fristgerecht und schlüssig begründet beanstanden hat, außer Betracht. Ebenso bleiben nicht titulierte bestrittene Forderungen Dritter außer Betracht. Dies gilt auch dann, wenn diese Forderungen abgetreten worden sind.
- 31.4 NetDüsseldorf darf eine Sperre durchführen, wenn der begründete Verdacht besteht, dass der Anschluss des Endnutzers missbräuchlich benutzt oder von Dritten manipuliert wird.
- 31.5 Die Sperre ist auf die vom Zahlungsverzug oder Missbrauch betroffenen Leistungen zu beschränken. Im Falle strittiger hoher Rechnungen für Mehrwertdienste muss dem Kunden weiterhin Zugang zu einem Mindestangebot an Sprachkommunikations- und Breitbandinternetzugangsdiensten gewährt werden. Sofern der Zahlungsverzug einen Dienst betrifft, der Teil eines Angebotspakets ist, kann der Anbieter nur den betroffenen Bestandteil des Angebotspakets sperren. Eine auch ankommende Sprachkommunikation erfassende Vollsperrung darf frühestens eine Woche nach Sperrung abgehender Sprachkommunikation erfolgen.
- 31.6 Die Sperre darf nur aufrechterhalten werden, solange der Grund für die Sperre fortbesteht.
- 31.7 Liegen wiederholt die Voraussetzungen für eine Sperre der Leistungen vor, ist die NetDüsseldorf berechtigt, das Vertragsverhältnis fristlos zu kündigen. Hierzu wird die NetDüsseldorf dem Kunden zwei Wochen vorher diese fristlose Kündigung androhen, ohne dass der Kunde innerhalb dieser Zeit den vertragsgemäßen Zustand von seiner Seite herstellt.

## 32. Rechnungsinhalt, Teilzahlungen (vgl. § 62 TKG)

- 32.1 Rechnungen der NetDüsseldorf haben den Inhalt nach § 62 TKG.
- 32.2 Sofern Fremdforderungen oder abgetretene Forderungen Dritter (Drittanbieter) mit ausgewiesen werden, enthalten die Rechnungen an Endnutzer auch die zusätzlich Angaben nach § 62 Abs. 2 TKG.
- 32.3 Zahlt der Endnutzer den Gesamtbetrag der Rechnung an den rechnungsstellenden Anbieter, so befreit ihn diese Zahlung von der Zahlungsverpflichtung auch gegenüber dem Drittanbieter.
- 32.4 Hat der Endnutzer vor oder bei der Zahlung nichts anderes bestimmt, so sind Teilzahlungen an den rechnungsstellenden Anbieter auf die in der Rechnung ausgewiesenen Forderungen nach ihrem Anteil an der Gesamtforderung der Rechnung zu verrechnen.
- 32.5 NetDüsseldorf als rechnungsstellendes Unternehmen wird den Rechnungsempfänger (Kunden) in der Rechnung darauf hinweisen, dass dieser berechtigt ist, begründete Einwendungen gegen einzelne in der Rechnung gestellte Forderungen zu erheben.

## 33. Anspruch auf Einzelverbindungs nachweis (§ 65 TKG)

- 33.1 Auf Wunsch erhält der Kunde gem. § 65 TKG kostenlos eine detaillierte Rechnung mit einer Einzelverbindungsübersicht, diese Übersicht enthält auch die pauschal mit einer TK-Flatrate abgobolten Verbindungen, wenn er dies vorab – widerruflich – verlangt hat. Hierzu gilt:
- 33.2 Der Endnutzer kann von dem Anbieter öffentlich zugänglicher nummerngebundener interpersoneller Telekommunikationsdienste und von dem Anbieter von Internetzugangsdiensten jederzeit mit Wirkung für die Zukunft eine nach Einzelverbindungen aufgeschlüsselte Rechnung (Einzelverbindungs nachweis) verlangen, die zumindest die Angaben enthält, die für eine Nachprüfung der Teilbeträge der Rechnung erforderlich sind. Dies gilt nicht, soweit technische Hindernisse der Erteilung von Einzelverbindungs nachweisen entgegenstehen oder wegen der Art des Rechtsgeschäfts eine Rechnung grundsätzlich nicht erteilt wird. Die Rechtsvorschriften zum Schutz personenbezogener Daten bleiben unberührt.
- 33.3 Die Einzelheiten darüber, welche Angaben in der Regel für einen Einzelverbindungs nachweis erforderlich sind und in welcher Form diese Angaben jeweils mindestens zu erteilen sind, kann die Bundesnetzagentur durch Verfügung festlegen. Der Endnutzer kann einen auf diese Festlegungen beschränkten Einzelverbindungs nachweis verlangen, für den kein Entgelt erhoben werden darf.

## 34. Beanstandungen und Einwendungsausschluss (vgl. § 67 TKG)

- 34.1 Einwendungen (Beanstandungen nach § 67 TKG) gegen Entgeltabrechnungen der NetDüsseldorf sind gegenüber NetDüsseldorf innerhalb von acht Wochen nach Zugang

der Rechnung schriftlich zu erheben. Erhebt der Kunde innerhalb dieser Frist keine Einwendung, gilt die Rechnung als von ihm genehmigt. NetDüsseldorf wird den Kunden in der Rechnung auf die Möglichkeit der Rechnungseinwendung und auf die Folgen einer unterlassenen Erhebung der Einwendungen innerhalb der Frist hinweisen. Gesetzliche Ansprüche des Kunden bei begründeten Einwendungen bleiben auch nach Fristablauf unberührt. Zur Fristwahrung ist der Zugang der Einwendung bei NetDüsseldorf maßgebend.

- 34.2 Im Falle von Beanstandungen, die die Telekommunikationsdienstleistungen betreffen, wird NetDüsseldorf das in Rechnung gestellte Verbindungsaufkommen unter Wahrung der datenschutzrechtlichen Belange etwaiger weiterer Nutzer des Anschlusses als Entgeltnachweis nach den einzelnen Verbindungsdaten aufschlüsseln und eine technische Prüfung nach § 67 Abs. 3 TKG vornehmen, es sei denn, die Beanstandung ist nachweislich nicht auf einen technischen Mangel zurückzuführen.

### 35. Haftung (vgl. § 70 und § 69 TKG)

- 35.1 Für schuldhaft verursachte Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit haftet NetDüsseldorf unbegrenzt.
- 35.2 Für Vermögensschäden, die von NetDüsseldorf, ihren gesetzlichen Vertretern, Mitarbeitern oder Erfüllungsgehilfen bei der Erbringung von Telekommunikationsdiensten verursacht wurden und die nicht auf Vorsatz beruhen, haftet NetDüsseldorf nur bis zu einem Betrag von 12.500 Euro je Endnutzer. Besteht die Schadensersatzpflicht wegen desselben Ereignisses gegenüber mehreren Endnutzern, ist die Haftung auf insgesamt 30 Mio. Euro begrenzt. Übersteigt die Schadensersatz- oder Entschädigungspflicht gegenüber mehreren Anspruchsberechtigten auf Grund desselben Ereignisses die Höchstgrenze nach Satz 2, wird der Schadensersatz oder die Entschädigung in dem Verhältnis gekürzt, in dem die Summe aller Schadensersatz- oder Entschädigungsansprüche zur Höchstgrenze steht. Die Haftungsbegrenzung nach den Sätzen 1 bis 3 gilt nicht, wenn die Schadensersatz- oder Entschädigungspflicht durch ein vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten des Anbieters herbeigeführt wurde, sowie für Ansprüche auf Ersatz des Schadens, der durch den Verzug der Zahlung von Schadensersatz oder einer Entschädigung entsteht. Abweichend von den Sätzen 1 bis 3 kann die Höhe der Haftung gegenüber Endnutzern, die keine Verbraucher sind, durch einzelvertragliche Vereinbarung geregelt werden.
- 35.3 Für Vermögensschäden, die NetDüsseldorf, ihre gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht haben und die nicht vom Anwendungsbereich der Ziffer 35.2 erfasst sind, haftet NetDüsseldorf unbegrenzt.
- 35.4 Für sonstige Schäden, z. B. Sachschäden, die nicht vom Anwendungsbereich der Absätze 34.1 bis 35.3 erfasst sind, haftet NetDüsseldorf nur bei schuldhafter Verletzung wesentlicher Vertragspflichten („Kardinalspflichten“), wobei die Haftung auf den vertragstypisch vorhersehbaren Schaden begrenzt ist.
- 35.5 Als vertragstypisch vorhersehbarer Schaden im Sinne des Absatzes 4 gilt höchstens ein Betrag von 12.500,- Euro je Schadensfall.
- 35.6 NetDüsseldorf haftet nicht für entgangenen Gewinn oder direkte oder indirekte Schäden bei Kunden oder Dritten, die dadurch entstehen, dass infolge höherer Gewalt oder infolge von Arbeitskämpfen NetDüsseldorf-Leistungen unterbleiben.
- 35.7 NetDüsseldorf haftet nicht für die über ihre Dienste abrufbaren und übermittelten Informationen Dritter und zwar weder für deren Vollständigkeit, Richtigkeit oder Aktualität, noch dafür, dass sie frei von Rechten Dritter sind oder der Informationssender rechtswidrig handelt, indem er die Informationen übermittelt.
- 35.8 In Bezug auf die von NetDüsseldorf entgeltlich zur Verfügung gestellte Soft- und Hardware ist die verschuldensunabhängige Haftung gemäß § 536a Abs. 1 BGB ausgeschlossen.
- 35.9 Für den Verlust von Daten haftet NetDüsseldorf über die vorstehenden Regelungen hinaus nicht, wenn der Kunde seine Pflicht, die Daten zur Schadensminderung und zur Datensicherheit in anwendungsadäquaten Intervallen zu sichern, schuldhaft verletzt hat.
- 35.10 Die Haftungsbeschränkungen gelten auch für die persönliche Haftung der gesetzlichen Vertreter von NetDüsseldorf, der NetDüsseldorf-Mitarbeiter sowie Erfüllungs- und Verrichtungsgelhilfen.
- 35.11 Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz, wegen arglistig verschwiegener Mängel oder aus einer übernommenen Garantie bleibt von den vorstehenden Regelungen unberührt.
- 35.12 Der Kunde ist verpflichtet, angemessene Maßnahmen zur Schadensabwehr und -minderung zu treffen.
- 35.13 Soweit NetDüsseldorf aufgrund einer Vorschrift des Teil 3 des TKG dem Endnutzer eine Entschädigung zu leisten hat oder dem Endnutzer oder einem Wettbewerber nach den allgemeinen Vorschriften zum Schadensersatz verpflichtet ist, ist diese Entschädigung oder dieser Schadensersatz auf einen Schadensersatz nach Absatz 1 anzurechnen; ein Schadensersatz ist auf die Entschädigung oder einen Schadensersatz nach den allgemeinen Vorschriften anzurechnen.

### 36. Endnutzerverzeichnisse (vgl. § 17 TTDSDG)

- 36.1 NetDüsseldorf trägt – wenn der Kunde dies wünscht – dafür Sorge, dass der Kunde entgeltfrei mit Namen, Anschrift, Beruf und Branche in öffentliche gedruckte oder elektronische Endnutzerverzeichnisse eingetragen wird und Mitbenutzer seines Anschlusses mit Namen und Vornamen eingetragen werden, sofern diese der Eintragung vorher schriftlich zugestimmt haben. Dabei kann der Kunde bestimmen, welche Angaben in den Verzeichnissen veröffentlicht werden sollen.
- 36.2 Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass die elektronischen Endnutzerverzeichnisse über automatisierte Suchfunktionen verfügen und insbesondere eine sog. Inversuche möglich ist. Sofern der Kunde mit einem Eintrag in ein Endnutzerverzeichnis eingetragen ist, darf die Telefonauskunft auch über seinen Namen und/oder seine Anschrift erteilt werden („Inversuche“).
- 36.3 NetDüsseldorf darf bei Einzelanfragen Auskunft über die in Teilnehmerverzeichnissen enthaltenen Kunden gemäß den gesetzlichen Vorschriften erteilen oder durch Dritte erteilen lassen. Der Kunde hat das unentgeltliche Recht, der Auskunftserteilung über die Daten zu widersprechen, einen unrichtigen Eintrag berichtigen zu lassen bzw. den Eintrag löschen zu lassen.

### 37. Schlichtungsverfahren (vgl. § 68 TKG)

- 37.1 Ein Endnutzer kann bei der Schlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur durch einen Antrag ein Schlichtungsverfahren einleiten, wenn es zwischen ihm und einem Betreiber öffentlicher Telekommunikationsnetze oder einem Anbieter öffentlich zugänglicher Telekommunikationsdienste zum Streit über einen Sachverhalt kommt, der mit den folgenden Regelungen zusammenhängt:
- den §§ 51, 52, 54 bis 67 TKG oder den aufgrund dieser Regelungen getroffenen Festlegungen sowie § 156 TKG oder einer Rechtsverordnung nach § 52 Absatz 4 TKG,
  - der Verordnung (EU) Nr. 531/2012 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 13. Juni 2012 über das Roaming in öffentlichen Mobilfunknetzen in der Union (Neufassung) (ABl. L 172 vom 30.6.2012, S. 10), die zuletzt durch die Verordnung (EU) 2017/920 (ABl. L 147 vom 9.6.2017, S. 1) geändert worden ist, oder
  - Artikel 4 Absatz 1, 2 und 4 und Artikel 5a der Verordnung (EU) 2015/2120.
- 37.2 Das Schlichtungsverfahren endet, wenn
- der Schlichtungsantrag zurückgenommen wird,
  - Endnutzer und Betreiber oder Anbieter sich geeinigt und dies der Bundesnetzagentur mitgeteilt haben,
  - Endnutzer und Betreiber oder Anbieter übereinstimmend erklären, dass sich der Streit erledigt hat,
  - die Schlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur dem Endnutzer und dem Betreiber oder Anbieter mitteilt, dass eine Einigung im Schlichtungsverfahren nicht erreicht werden konnte, oder
  - die Schlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur feststellt, dass Belange nach Absatz 1 nicht mehr berührt sind.
- 37.3 Die Bundesnetzagentur regelt die weiteren Einzelheiten über das Schlichtungsverfahren in einer Schlichtungsordnung, die sie veröffentlicht. Die Schlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur muss die Anforderungen nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz vom 19. Februar 2016 (BGBl. I S. 254), das durch Artikel 2 Absatz 3 des Gesetzes vom 25. Juni 2020 (BGBl. I S. 1474) geändert worden ist, erfüllen. Das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie übermittelt der Zentralen Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung die Mitteilungen nach § 32 Absatz 3 und 4 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes.
- 37.4 NetDüsseldorf ist bereit, an Schlichtungsverfahren von der Bundesnetzagentur teilzunehmen. Die Kontaktdaten der Schlichtungsstelle Telekommunikation lauten:
- Bundesnetzagentur  
Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation  
Postfach 8001  
53105 Bonn  
www.bundesnetzagentur.de
- 37.5 An anderen Streitbeilegungsverfahren von einer Verbraucherschlichtungsstelle nimmt die NetDüsseldorf nicht teil.

### 38. Nutzung eigener Telekommunikationsendeinrichtungen durch den Kunden

- 38.1 Nutzt der Kunde für die Telekommunikationsdienste von NetDüsseldorf (Telefonie, Internet-Access usw.) eigene Telekommunikationsendeinrichtungen (siehe § 2 Nr. 2 des Gesetzes über Funkanlagen und Telekommunikationsendeinrichtungen), gelten unbeschadet der sonstigen Regelungen in den vorliegenden AGB folgende besonderen Regelungen und Hinweise:
- 38.2 Telekommunikationsendeinrichtungen und Empfangsgeräte sind so zu betreiben, dass Störungen anderer Kunden und störende Rückwirkungen auf Einrichtungen von NetDüsseldorf oder Dritter ausgeschlossen sind. Die Einrichtungen des Kunden haben den jeweils gültigen und einschlägigen Normen des Gesetzes über Funkanlagen und Telekommunikationsendeinrichtungen zu entsprechen.
- 38.3 Nutzt und betreibt der Kunde solche eigenen Telekommunikationsendeinrichtungen, ist er ausschließlich selbst für deren ordnungsgemäßen Betrieb und deren Sicherheit und Störungsfreiheit verantwortlich. Dies bedeutet, dass der Kunde insbesondere selbst für die erforderlichen Einstellungen, Sicherheitsmerkmale und Updates zu sorgen hat. Nach den anerkannten Regeln der Technik und Sicherheit erfordert dies eine regelmäßige Information beim Hersteller der Endeinrichtungen über mögliche Updates und mögliche bekanntgewordene Sicherheitslücken. NetDüsseldorf weist ausdrücklich darauf hin, dass weder die Information über solche Sicherheitslücken noch deren Beseitigung im Verantwortungsbereich von NetDüsseldorf liegen.
- 38.4 Der Kunde wird zudem darauf hingewiesen, dass er nach der aktuellen Rechtsprechung die missbräuchliche Nutzung durch Dritte zu vertreten hat, wenn er diese in zurechenbarer Weise ermöglicht hat und NetDüsseldorf keine Pflicht zum Hinweis auf einen möglichen Missbrauch trifft.
- 38.5 NetDüsseldorf wird dem Kunden die notwendigen Zugangsdaten und Informationen für den Anschluss von Telekommunikationsendeinrichtungen und die Nutzung der Telekommunikationsdienste in Textform unaufgefordert und kostenfrei bei Vertragsabschluss zur Verfügung stellen.
- 38.6 Zur vorgenannten Information ist NetDüsseldorf gesetzlich verpflichtet. Diese Information bedeutet nicht, dass NetDüsseldorf dem Kunden die Nutzung eigener Telekommunikationsendeinrichtungen empfiehlt. Die vorgenannten Informationen beziehen sich auch nicht auf alle weiteren erforderlichen Sicherheitseinstellungen, die der Kunde in Abhängigkeit der von ihm genutzten Einrichtungen selbst vornehmen muss.
- 38.7 NetDüsseldorf empfiehlt den Kunden nur dann von dem Recht auf den Anschluss eigener Telekommunikationsendeinrichtungen und insbesondere eigener Router Gebrauch zu machen, wenn der Kunde über den hierfür erforderlichen technischen Sachverstand verfügt und/oder diesen selbst durch Dritte bereitstellt. Es obliegt alleine dem Kunden selbst zu beurteilen, ob er von seinem Recht auf Betrieb eigener Telekommunikationsendeinrichtungen Gebrauch machen will. Will er diesen Gebrauch ausüben, wird NetDüsseldorf diesen selbstverständlich ermöglichen und gestatten, ist aber nicht für diesen Betrieb und die Nutzung durch den Kunden verantwortlich.

### 39. Datenschutz/Fernmeldegeheimnis (insbesondere nach DS-GVO und TTDSSG)

- 39.1 Falls nicht ausdrücklich schriftlich anders vereinbart, sind die NetDüsseldorf unterbreiteten Informationen des Kunden mit Ausnahme der personenbezogenen Daten nicht vertraulich.
- 39.2 NetDüsseldorf wird personenbezogene Daten nach Maßgabe der einschlägigen datenschutzrechtlichen Regelungen erheben, verarbeiten und nutzen. Diese Verarbeitung richtet sich nach der DS-GVO und den hierzu anwendbaren ergänzenden nationalen Vorschriften (BDSG) sowie speziell für Telekommunikationsdienste das TTDSSG.
- 39.3 Hierdurch unterliegen die Daten, die bei der Erbringung von Telekommunikationsdiensten anfallen, dem Fernmeldegeheimnis. NetDüsseldorf wahrt das Fernmeldegeheimnis und den Datenschutz nach den jeweils anwendbaren gesetzlichen Bestimmungen. Im Überblick sind die Daten insbesondere zur Erbringung der Dienste sowie zu deren Abrechnung nebst Forderungseinzug und zur Störungsbeseitigung und Missbrauchserkennung zu verarbeiten. Hat der Kunde eine ausdrückliche Einwilligung in weitere Zwecke der Verarbeitung erteilt, erfolgt eine Verarbeitung zu diesen weiteren Zwecken. Zusätzlich werden die sog. Bestandsdaten (Name, Adresse usw.) nach den gesetzlichen Bestimmungen verarbeitet, soweit es zur Ausgestaltung des Vertrages und deren weiteren Erfüllung erforderlich ist. NetDüsseldorf wird Änderungen der Rechtslage, wie durch die kommende e-Privacy-VO, ab deren Geltungsstichtag beachten.
- 39.4 Ausführliche Informationen zur Datenverarbeitung durch NetDüsseldorf sind den AGB beigefügt oder abrufbar unter [www.net-duesseldorf.de](http://www.net-duesseldorf.de).
- 39.5 Die von dem Kabelreceiver übermittelten Daten werden nach den gesetzlichen Bestimmungen gespeichert, sofern dies zu Abrechnungszwecken erforderlich ist.
- 39.6 NetDüsseldorf trägt dafür Sorge, dass alle Personen, die von NetDüsseldorf mit der Abwicklung dieses Vertrages betraut werden, die einschlägigen datenschutzrechtlichen Vorschriften in ihrer jeweils gültigen Fassung kennen und beachten sowie auf das Daten- und Fernmeldegeheimnis verpflichtet sind.

### 40. Schlussbestimmungen

- 40.1 Abweichungen von diesen Vertragsbestimmungen bedürfen der Schriftform. Auch die Änderung dieser Schriftformabrede bedarf der Schriftform. Soweit in den Vertragsgrundlagen (vgl. Ziff. 1.3 der AGB) bzw. hier Schriftform vorgesehen wird, kann diese nicht durch die Textform ersetzt werden, soweit dies nicht ausdrücklich vorgesehen ist.
- 40.2 NetDüsseldorf ist berechtigt, die Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag auf einen Dritten zu übertragen. Dem Kunden steht jedoch das Recht zu, den Vertrag zum beabsichtigten Zeitpunkt des Vertragsüberganges durch Sonderkündigung zu beenden. Die Kündigung ist binnen eines Monats nach Zugang der entsprechenden Mitteilung über die beabsichtigte Übertragung und Hinweis auf vorstehendes Sonderkündigungsrecht schriftlich zu erklären. Der Übergang wird frühestens mit Ablauf der Sonderkündigungsfrist wirksam. Insbesondere ist auf diese Weise die Übertragung der Rechte und Pflichten auf ein im Sinne von §§ 15 ff. AktG verbundenes Unternehmen zulässig.
- 40.3 Für die vertraglichen Beziehungen gilt deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts und des internationalen Privatrechts.
- 40.4 Sollten einzelne Bestimmungen dieser Geschäftsbedingungen oder der sonstigen Vertragsgrundlagen (insbesondere der jeweils gültigen Leistungsbeschreibung oder Preisliste) unwirksam sein, so wird dadurch die Rechtswirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. An ihre Stelle tritt eine Regelung, die – soweit rechtlich zulässig – dem mit der unwirksamen Bestimmung Bezweckten bzw. Gewollten am ehesten entspricht.
- 40.5 Sofern der Kunde Kaufmann im Sinne des Handelsgesetzbuches, juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist, ist Düsseldorf Erfüllungsort und Gerichtsstand. NetDüsseldorf behält sich jedoch vor, gerichtliche Schritte auch am allgemeinen Gerichtsstand des Kunden einzuleiten. Ein etwaiger ausschließlicher Gerichtsstand bleibt unberührt.