

# AGB Nutzung Glasfasernetz

## 1. Vertragsgegenstand

- 1.1. Die nachfolgenden Bedingungen regeln die Bereitstellung eines Multimediaanschlusses durch die Stadtwerke Marburg GmbH (nachstehend SWMR) über ihr Glasfasernetz.
- 1.2. Der Umfang der vertraglichen Leistungen ergibt sich aus etwaigen schriftlichen Sondervereinbarungen der Vertragspartner, der Leistungsbeschreibung, der Preisliste und diesen allgemeinen Geschäftsbedingungen. Bei Widersprüchen bestimmt sich der Vorrang nach der vorgenannten Reihenfolge.

## 2. Zustandekommen des Vertrages

Der Kunde kann das Produkt online über den Webshop der SWMR oder persönlich im Kundenzentrum der SWMR bestellen. Ein wirksamer Vertrag kommt erst mit Bestätigung des Antrages in Textform (Brief oder E-Mail) durch die SWMR zustande.

## 3. Beginn, Laufzeit und ordentliche Kündigung

- 3.1. Der Vertrag und damit die Zahlungspflicht des Kunden beginnen spätestens mit der Bereitstellung der Leistung. Die Leistung ist bereitgestellt, sobald der Kunde die Nutzungsmöglichkeit hat. Erfordert die Bereitstellung eine Mitwirkung des Kunden (z.B. eine Terminvereinbarung zwecks Erstinstallation), gilt der Anschluss zwei Wochen nach Übermittlung der für die Terminvereinbarung erforderlichen Vertragsunterlagen (Aktivierungsbestätigung) als bereitgestellt. Dies gilt nicht, wenn die Bereitstellung aus von den SWMR zu vertretenden Gründen in den zwei Wochen unterbleibt.
- 3.2. Der Vertrag läuft über den gemäß Leistungsbeschreibung vereinbarten Mindestzeitraum. Wird er nicht rechtzeitig gemäß Ziff. 3.3 gekündigt, verlängert sich der Vertrag jeweils um weitere zwölf Monate.
- 3.3. Der Vertrag kann von beiden Vertragspartnern zum Ablauf der Vertragsdauer, die sich aus Ziff. 3.2 ergibt, ordentlich gekündigt werden. Die Kündigung muss mindestens drei Monate vor dem Vertragsende schriftlich per Brief (E-Mail oder Fax ist nicht ausreichend) oder online auf dem dafür vorgesehenen Weg im Online-Kunden-portal, sofern dort eine Kündigungsfunktion vorgesehen ist, zugehen.
- 3.4. Unabhängig von der Vertragslaufzeit kann der Kunde den Vertrag mit einer Frist von drei Monaten zum Monatsende kündigen, wenn er zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Kündigung seinen Wohn- bzw. Geschäftssitz wechselt und die SWMR ihm die vertragliche Leistung am neuen Wohnort nicht bereitstellen kann. Dies gilt nicht, wenn die Bereitstellung dort aus vom Kunden zu vertretenden Gründen nicht erfolgen kann. Der Kunde hat den Wohn- bzw. Geschäftssitzwechsel auf Verlangen mittels Meldebescheinigung nachzuweisen.
- 3.5. Zu beachten ist außerdem, dass sich die Kündigung eines Endkundenvertrags auf der Basis des Glasfasernetzes ausschließlich auf dieses Vertragsverhältnis

bezieht und nicht auf etwaige andere Vertragsverhältnisse in anderen Sparten (Strom, Gas etc.) mit der SWMR. Diese bedürfen einer separaten Kündigung. Dies gilt auch dann, wenn aus Vereinfachungsgründen eine einheitliche Rechnungsstellung erfolgt und/oder bei gleichzeitigem Vorhandensein mehrerer Verträge von der SWMR durch besondere Tarife Preisnachlässe gewährt werden. Wurde einem Kunden der SWMR ein Rabatt gewährt, weil er über den Endkundenverträge im Glasfasernetz hinaus mindestens eine weitere Leistung der SWMR in anderen Sparten bezieht, und entfällt die Grundlage für diesen Rabatt durch Kündigung, so gilt mit dem Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Kündigung der Tarif, der auch für andere Kunden ohne diesen Rabattvorteil gilt.

## 4. Sonderrücktritt und Sonderkündigung bei fehlendem oder entfallendem Haus- oder Wohnungsanschluss

- 4.1. Die SWMR wie auch der Kunde haben das Recht, von dem Vertrag oder einem Änderungsauftrag jederzeit außerordentlich zurückzutreten, wenn
  - a. sich unabhängig von der Schaltung (also vor oder erst nach der Schaltung) herausstellt, dass ein zur Erfüllung des Vertrages notwendiger Glasfaserhausanschluss im Gebäude des Kunden nicht oder nur in unzureichender Form vorhanden ist und
  - b. die Parteien sich nicht über die Konditionen einer Neuinstallation/ Erweiterung des Glasfaserhausanschlusses bzw. der Gebäudeverkabelung auf Kosten des Kunden verständigen können und der Kunde diese auch nicht anderweitig auf seine Kosten vornimmt. Die SWMR wird den Kunden unverzüglich unterrichten, sobald ein solches Leistungshindernis bekannt wird.Übt die SWMR das Sonderrücktrittsrecht von der Umzugsbestätigung aus, bleibt der bisherige Vertrag bestehen. Der Kunde wird allerdings so gestellt, wie er stehen würde, wenn sein Umzugsauftrag die Erklärung einer ordentlichen Kündigung wegen Fortzuges aus dem Versorgungsgebiet (Ziffer 3.4) gewesen wäre.  
Für den Rücktritt durch die SWMR gilt ergänzend:  
Der Rücktritt ist schriftlich binnen vier Wochen nach dem Zeitpunkt zu erklären, in dem die SWMR Kenntnis vom Rücktrittsgrund erlangt hat. Erfolgt ein Rücktritt nach dieser Bestimmung, wird SWMR unverzüglich die vom Kunden erhaltenen Leistungen (ggfs. abzüglich Wertersatz für gezogene Nutzungen) zurückgewähren. Weitergehende Ansprüche des Kunden sind ausgeschlossen.
- 4.2. SWMR hat ferner das Recht, den Vertrag jederzeit, auch während einer vereinbarten Mindestvertragslaufzeit, mit einer Kündigungsfrist von 14 Tagen außerordentlich schriftlich zu kündigen, wenn eine zur Erfüllung des Vertrages mit dem Kunden notwendige technische oder vertragliche Voraussetzung entfällt (z.B. wirksame Kündigung des bestehenden Glasfaserhausanschlusses durch den Hauseigentümer bzw. Verwalter oder Wegfall der Nutzungsmöglichkeit der bestehenden Gebäudeverkabelung im Haus), ohne dass dies von SWMR zu vertreten ist. Dem Kunden kommt in dieser Situation nur dann auch ein außerordentliches Sonder-

kündigungsrecht zu, wenn er nicht selbst Eigentümer des betreffenden Hauses ist oder er den Fortfall der technischen oder vertraglichen Voraussetzungen im Gebäude nicht anderweitig zu vertreten hat.

## 5. Pflichten des Kunden

- 5.1. Der Kunde ist verpflichtet,
  - a. jede Änderung der Anschrift oder der Bankverbindung den SWMR unverzüglich mitzuteilen,
  - b. keine Veränderungen an den Anschlusseinrichtungen (Glasfasermodem, Router etc.) der SWMR vorzunehmen, soweit diese in der Leistungsbeschreibung nicht ausdrücklich gestattet sind und Schäden daran den SWMR umgehend mitzuteilen,
  - c. die ihm mitgeteilten Passwörter (Kundenkennwort für den SWMR Online-Service, Zugangsdaten Internet und Telefonie) vor dem Zugriff Dritter geschützt aufzubewahren. Er hat diese unverzüglich zu ändern, falls die Vermutung besteht, dass unberechtigte Personen davon Kenntnis erlangt haben,
  - d. angemessene und dem Stand der Technik entsprechende Maßnahmen zum Schutz der Netzsicherheit zu treffen (bspw. aktuelle Sicherheitssoftware gegen Viren, Trojaner und Spyware einzusetzen).
- 5.2. Der Kunde darf das Netz der SWMR weder zur Schädigung bzw. Beeinträchtigung anderer Netzteilnehmer oder Internetdienste nutzen, insbesondere hat der Kunde folgende Handlungen zu unterlassen:
  - Versenden von Nachrichten an Dritte mit werbenden Inhalten ohne Zustimmung des Dritten über E-Mail, Massenfax, Usenet, Chat, Newsgroups, Webforen oder ähnliche Dienste oder auf sonstige Weise (Spam-Verbot),
  - bedrohende oder belästigende Anrufe,
  - unbefugtes Eindringen in fremde Rechnersysteme oder Störung deren Funktion (Hacking/ DoS-Attacken),
  - fehlerhafte Konfiguration von Serverdiensten (wie insbesondere Proxy-, News-, Mail- und Werbedienste), die zum unbeabsichtigten Replizieren von Daten führen (z.B. Mail Relaying),
  - die Ermöglichung anonymen Versands von Spam-Nachrichten über die eigenen E-Mail-Systeme (Verbot von sog. Open-Mail-Relays),
  - das Fälschen von Mail- und Newsheadern sowie von IP-Adressen (IP-Spoofing),
  - das Verwenden von gefälschten Webseiten (Phishing),
  - das Anbieten rechtswidriger Inhalte über den Dienst der SWMR,
  - Einrichtungen zu benutzen oder Anwendungen auszuführen, die den Netzbetrieb stören oder dessen Sicherheit gefährden.

## 6. Zahlung/ Einwendung gegen die Abrechnung

- 6.1. Die Leistungen werden kalendermonatlich abgerechnet. Sie sind an dem in der Rechnung angegebenen Zeitpunkt, frühestens jedoch fünf Kalendertage nach Zugang der Rechnung fällig.

- 6.2. Der Kunde ist bei Privatkundentarifen verpflichtet, während der gesamten Vertragsdauer den SWMR den Einzug der Forderung per SEPA-Lastschrift zu gestatten. Der Kunde stimmt einer Verkürzung der Informationsfrist vor Ausführung einer SEPA-Lastschrift auf fünf Tage zu. Die Information kann durch die Rechnung erfolgen. Erteilt der Kunde den SWMR kein Lastschriftmandat oder widerruft er sein Mandat während der Laufzeit, sind die SWMR berechtigt, den in der Preisliste ausgewiesenen monatlichen Bearbeitungszuschlag für Zahlung per Überweisung zu erheben.
- 6.3. Einwendungen gegen die Abrechnung nutzungsabhängiger Preise müssen unverzüglich, spätestens binnen zwei Monaten nach Rechnungszugang schriftlich per Brief (E-Mail oder Fax ist nicht ausreichend) oder online, sofern dafür eine Funktion im Online-Kundenportal vorgesehen ist, zugehen. Mit Ablauf der Einwendungsfrist von zwei Monaten gilt die Abrechnung als genehmigt, sofern der Kunde die Frist nicht unverschuldet versäumt hat. Der Kunde stimmt dem Löschen der Verkehrsdaten nach Ablauf der Einwendungsfrist zu. Auf die Folgen einer unterlassenen rechtzeitigen Einwendung wird der Kunde in den Abrechnungen besonders hingewiesen. Gesetzliche Ansprüche des Kunden bleiben unberührt.
- 6.4. Dem Kunden steht die Geltendmachung eines Zurückbehaltungsrechts nur wegen Gegenansprüchen aus diesem Vertragsverhältnis zu.

## 7. Entgeltänderung

- 7.1. Bei einer Änderung des gesetzlichen Umsatzsteuersatzes passen die SWMR das Bruttoentgelt für Privatkunden entsprechend an. Hieraus ergibt sich auch im Falle einer Erhöhung oder Senkung kein Sonderkündigungsrecht. Nettoentgelte gegenüber Firmenkunden verstehen sich zzgl. der aktuell gültigen Umsatzsteuer.
- 7.2. Entstehen aufgrund geänderter oder neuer gesetzlicher Bestimmungen (bspw. „Vorratsdatenspeicherung“, zusätzliche Überwachungsschnittstellen etc.) zusätzliche Kosten bei der Bereitstellung der Leistung, können die SWMR das Entgelt im Umfang der Mehrkosten anpassen. Auf Verlangen ist der Umfang der Mehrkosten in nachvollziehbarer und überprüfbarer Weise darzulegen. Machen die SWMR von dieser Möglichkeit Gebrauch, sind sie verpflichtet, bei teilweisem oder vollständigem Wegfall der Mehrkostenbelastung die Preisanpassung entsprechend rückgängig zu machen.
- 7.3. Die nutzungsunabhängigen monatlichen Entgelte sind Festpreise. Die SWMR sind berechtigt, diese Entgelte bei Änderungen der Gesamtkosten der Leistungsbereitstellung aufgrund einer Änderung folgender Kostenelemente anzupassen:
  - Technikkosten (z.B. für Netzbetrieb und Netzanbindung),
  - Lohn- und Materialkosten (z.B. Lohnkosten für eigene Mitarbeiter, Dienstleistungskosten für externe Mitarbeiter,

Beschaffungskosten für Gegenstände des Betriebsvermögens oder Verbrauchsmaterialien),

- Kosten für Kundenverwaltungssysteme,
- sonstige Sach- und Gemeinkosten (z.B. Miete und Energiekosten).

Etwaige Kostenentlastungen sind bei der Berechnung der Gesamtkostenbelastung mildernd zu berücksichtigen. Eine Entgelterhöhung ist nur zulässig, soweit die Erhöhung der Gesamtkosten auf Umständen beruht, die nach Vertragsschluss eingetreten sind und nicht im Belieben der SWMR stehen bzw. nicht durch die SWMR veranlasst wurden.

Eine Entgelterhöhung ist maximal einmal je Kalenderjahr zulässig, Anpassungen nach Ziff. 7.2 oder Ziffer 7.1 bleiben dabei außer Betracht.

- 7.4. Die nutzungsabhängigen Entgelte, insbesondere Verbindungsentgelte für Telefonverbindungen werden durch die SWMR gemäß der Verbindungspreisliste abgerechnet. Eine Entgeltänderung ist aufgrund und im Umfang geänderter Terminierungsentgelte für die jeweiligen Zielnetze, die die SWMR für die Verbindungen an andere Netzbetreiber entrichten müssen, zulässig. Die jeweils gültige Preisliste ist auf der Webseite oder auf Wunsch ausgedruckt im Kundenzentrum verfügbar.

- 7.5. **Eine Entgeltänderung ist dem Kunden mindestens sechs Wochen im Voraus mitzuteilen. Die Ankündigung kann auf der Rechnung erfolgen. Der Kunde kann in den Fällen der Ziffer 7.3 und 7.4 den betroffenen Vertrag innerhalb von sechs Wochen nach Zugang der Mitteilung zum Zeitpunkt des Inkrafttretens der Erhöhung kündigen.**

**Macht der Kunde von diesem Sonderkündigungsrecht Gebrauch, wird die Erhöhung nicht wirksam und der Vertrag mit Wirkung zum Zeitpunkt des Inkrafttretens der Entgelterhöhung beendet.**

**Kündigt der Kunde nicht oder nicht fristgemäß, wird der Vertrag zu dem in der Mitteilung genannten Zeitpunkt zu dem neuen Entgelt fortgesetzt.**

## 8. Tarifwechsel/ Tarifoptionen

Der Wechsel von Tarifen/ Paketen sowie die Bestellung und Abbestellung von Tarifoptionen richtet sich nach der Leistungsbeschreibung des jeweiligen Produktes.

## 9. Sperre/ außerordentliche Kündigung

- 9.1. Ist der Kunde mit einem nicht unerheblichen Betrag, der mindestens 75 € erreicht, in Verzug, können die SWMR nach § 45k Abs. 2 TKG den Anschluss des Kunden sperren, wenn sie dem Kunden mindestens zwei Wochen zuvor schriftlich oder per E-Mail die Sperre angedroht und auf die Möglichkeit hingewiesen haben, Rechtsschutz vor den Gerichten zu suchen. Bei Telefonanschlüssen sind in den ersten sieben Tagen der Sperre nur abgehende Verbindungen (mit Ausnahme von Notrufen) gesperrt. Die Androhung kann mit der Mahnung verbunden werden.
- 9.2. Die SWMR sind berechtigt, den Netzzugang des Kunden teilweise oder ganz (vorrübergehend) zu sperren, wenn der Kunde wiederholt oder schwerwie-

gend gegen die ihm obliegenden Pflichten verstößt, insbes. wenn durch die Nutzung des Anschlusses eine Beeinträchtigung anderer Netzteilnehmer oder des Netzes verursacht wird und/oder der Kunde gegen Nutzungsbeschränkungen der Leistungsbeschreibung oder Obliegenheiten gemäß Ziffer 5.2 verstößt. Da in diesen Fällen ein schnelles Handeln erforderlich sein kann, können die SWMR den Zugang ggfs. ohne Vorankündigung sperren. Der Kunde ist von der Sperre unverzüglich zu benachrichtigen. Die Regelung in § 45o TKG zur Sperre von Rufnummern bleibt hiervon unberührt.

- 9.3. Monatliche Entgelte sind während der Sperrung weiterhin zu entrichten. Der Aufwand, der durch die Sperrung entsteht, ist vom Kunden gemäß Preisliste zu ersetzen. Dem Kunden bleibt der Nachweis unbenommen, dass der entstandene Aufwand diese Beträge unterschreitet.

- 9.4. Ist der Kunde

- a. mit der Bezahlung des Entgeltes für zwei aufeinander folgende Monate oder
- b. über einen längeren Zeitraum mit der Bezahlung eines Betrages, der dem monatlichen Entgelt für zwei Monate entspricht, in Verzug, können die SWMR den Vertrag fristlos kündigen.

Dies gilt auch, wenn der Kunde über einen längeren Zeitraum regelmäßig oder in der Mehrzahl der Fälle mit der Zahlung seiner Rechnungen ganz oder in beliebigen Teilen in Verzug kommt und er dieses Verhalten trotz schriftlicher Androhung einer fristlosen Kündigung fortsetzt.

- 9.5. Verletzt der Kunde sonstige wesentliche vertragliche Pflichten erheblich oder nachhaltig und setzt er dieses Verhalten trotz Abmahnung fort, können die SWMR den Vertrag fristlos kündigen.
- 9.6. Bei Vorliegen der Voraussetzungen einer fristlosen Kündigung kann unabhängig von der Erklärung und dem Wirksamwerden der fristlosen Kündigung der Anschluss ohne vorherige Androhung unverzüglich gesperrt werden.
- 9.7. Im Falle einer fristlosen Kündigung hat der Kunde einen Schadensersatz in Höhe von 75 % der bis zum Ablauf der regulären Vertragslaufzeit zu zahlenden monatlichen nutzungsunabhängigen Entgelte zu zahlen. Der Betrag ist in einer Summe sofort fällig. Der Betrag ist entsprechend anzupassen, wenn der Kunde einen niedrigeren oder die SWMR einen höheren Schaden nachweisen.
- 9.8. Die Geltendmachung weiterer Ansprüche wegen Verzugs (bspw. Verzugszinsen) bleibt vorbehalten. Insbesondere hat der Kunde bei Nichteinlösung von Lastschriften die entstehenden Rücklastschriftgebühren zu ersetzen, sofern er die Nichteinlösung zu vertreten hat.

## 10. Haftung

- 10.1. Die Haftung der SWMR für Vermögensschäden des Kunden aus der Erbringung von Telekommunikationsdienstleistungen für die Öffentlichkeit ist auf einen Betrag von 12.500 € je Kunde begrenzt. Gegenüber

der Gesamtheit der Geschädigten ist die Haftung der SWMR auf 10 Millionen € je schadensverursachendem Ereignis beschränkt. Übersteigen die Entschädigungen, die mehreren Geschädigten aufgrund desselben Ereignisses zu leisten sind, die Höchstgrenze, so wird der Schadensersatz in dem Verhältnis gekürzt, in dem die Summe aller Schadensersatzansprüche zur Höchstgrenze steht. Die Haftungsbegrenzung entfällt der Höhe nach, wenn der Schaden vorsätzlich verursacht wurde.

- 10.2. In allen übrigen Haftungsfällen ist die Haftung der Vertragspartner sowie ihrer Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen für schuldhaft verursachte Schäden ausgeschlossen, soweit der Schaden nicht durch Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit herbeigeführt wurde; dies gilt nicht bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit oder der schuldhaften Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, d.h. solche Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertrauen darf (sog. Kardinalpflichten).
- 10.3. Im Falle einer Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, welche nicht auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit beruht, beschränkt sich die Haftung auf den Schaden, den der haftende Vertragspartner bei Abschluss des jeweiligen Vertrages als mögliche Folge der Vertragsverletzung vorausgesehen hat oder unter Berücksichtigung der Umstände, die sie kannte oder kennen musste, hätte voraussehen müssen. Gleiches gilt bei grob fahrlässigem Verhalten einfacher Erfüllungsgehilfen (nicht leitende Angestellte) außerhalb des Bereichs der wesentlichen Vertragspflichten sowie der Lebens-, Körper- oder Gesundheitsschäden.
- 10.4. Die Bestimmungen des Produkthaftungsgesetzes bleiben unberührt.
- 10.5. Die SWMR haften nicht für Schäden des Kunden, die aus der fehlerhaften oder nicht rechtzeitigen Mitwirkung bei der Portierung von Rufnummern und Kündigung eines bisherigen Kundenanschlusses resultieren. Die SWMR haften auch nicht für Schäden, die aus der fehlerhaften oder nicht bzw. nicht rechtzeitigen Mitwirkung des bisherigen Vertragspartners des Kunden resultieren.
- 10.6. Die verschuldensunabhängige Haftung gemäß §536a BGB ist ausgeschlossen. Die SWMR haften nicht für mögliche Schäden, die dem Kunden durch die Installation oder den Betrieb eines Endgerätes entstehen, das er nicht von den SWMR erhalten hat.
- 10.7. Die SWMR haften nicht für Störungen der Leistung, die auf Schäden an der Gebäudeverkabelung beruhen, sofern und soweit die SWMR nicht ausnahmsweise die Wartung der Gebäudeverkabelung übernommen haben.
- 10.8. Der Kunde haftet für auf äußeren Einflüssen beruhende Beschädigungen sowie für ein Abhandenkommen der überlassenen Einrichtungen, da sich die Geräte in der Obhut des Kunden befinden.

Auf äußeren Einflüssen beruhende Beschädigungen sind beispielsweise

- mechanische Beschädigung (Bruchstellen etc.),
- Beschädigung aufgrund Überspannung und Blitzschlag,
- Beschädigung aufgrund des Eintritts von Wasser oder sonstiger Fremdstoffe in das Gerät an den Anschlüssen.

Dem Kunden wird ausdrücklich eine Versicherung gegen Überspannung und Blitzschlag empfohlen, wie sie meist Bestandteil von Hausratversicherungen ist.

- 10.9. Stellt sich nach einer Störungsmeldung heraus, dass der Kunde die Störung zu vertreten hat oder diese in seinem Verantwortungsbereich liegt, hat der Kunde den entstandenen Überprüfungsaufwand zu zahlen. Dies gilt auch, wenn keine Störung im Verantwortungsbereich der SWMR vorlag, sofern der Kunde dies hätte erkennen können. Der Verantwortungsbereich der SWMR im Sinne dieser Vorschrift erstreckt sich auf die eigenen technischen Einrichtungen inkl. Leitungsstrecken, auf die dem Kunden im Rahmen des Vertrages zur Verfügung gestellten Endgeräte sowie auf die Verbindung der SWMR zum Internet-Backbone.

Für Vor-Ort-Technikereinsätze werden pauschalierte Entgelte gemäß Preisliste berechnet. Dem Kunden bleibt der Nachweis unbenommen, dass der entstandene Aufwand diese Beträge unterschreitet.

- 10.10. Der Kunde haftet für Kosten, die durch eine befugte oder unbefugte Nutzung des Kundenanschlusses durch Dritte entstanden sind, sofern die Nutzung über die vorgesehene, nicht manipulierte Übergabeschnittstelle bzw. Übergabeeinrichtung beim Kunden erfolgte oder der Kunde diese Nutzung zu vertreten hat.

Die Haftung endet, sobald den SWMR die missbräuchliche Verwendung von Zugangsdaten mitgeteilt wurde.

- 10.11. Der Kunde ersetzt den SWMR den Aufwand und Schaden, der aus den vom Kunden zu vertretenden Vertragsverletzungen, insbesondere dem rechtswidrigen Versand von Spam-Nachrichten von oder über seinen Anschluss resultiert.

## 11. Datenschutz

- 11.1. Erforderliche personenbezogene Daten des Kunden (Bestandsdaten) werden zum Zweck der Kundenverwaltung und Abrechnung elektronisch gespeichert.

Zu den erhobenen und gespeicherten Daten zählen:

- a. Name, Anschrift, E-Mail-Adresse, Telefonnummer, Geburtsdatum, Bankverbindung und gewählter Tarif des Kunden,
- b. Account-Informationen (Username/Passwort),
- c. Zahlungsinformationen (Rechnungen, Datum der Zahlungseingänge, Mahnungen, Sperrungen),
- d. offene und bearbeitete Störungsmeldungen des Kunden.

- 11.2. Ferner werden, sofern und soweit für die Abrechnung erforderlich, Informationen über die Verbindungen des Kunden aufgezeichnet (Verkehrsdaten). Diese Verkehrsdaten können nach Ablauf der Widerspruchsfrist gegen

nutzungsabhängige Entgeltabrechnungen (Ziff. 6.3) gelöscht werden, sofern bis dahin keine Einwendungen erhoben wurden.

Sie werden nach Rechnungserstellung baldmöglichst im Rahmen der rechtlichen Zulässigkeit gelöscht. Eine Verwendung dieser Daten zu anderen Zwecken als den genannten, insbesondere zu Werbezwecken, ist ausgeschlossen.

- 11.3. Eine Weitergabe an Dritte erfolgt nur, wenn und soweit eine gesetzliche Verpflichtung dazu besteht oder soweit diese im Auftrag der SWMR Dienstleistungen zur Bereitstellung der vertraglichen Leistungen und deren Abrechnung inkl. Abwicklung des Zahlungsverkehrs erbringen.
- 11.4. Die SWMR geben, sofern und soweit erforderlich, Daten an einen externen Dienstleister für Inkassozwecke (außergerichtliches und gerichtliches Mahnverfahren) weiter.

## 12. Schlichtungsverfahren bei der Bundesnetzagentur

Falls der Kunde ein Verbraucher ist, kann er durch einen Antrag bei der Bundesnetzagentur ein Schlichtungsverfahren einleiten, soweit er der Auffassung ist, die SWMR haben eine in den §§ 43a, 43b, 45 bis 46 und § 84 TKG vorgesehene Verpflichtung ihm gegenüber nicht erfüllt. Nähere Informationen sowie Antragformulare finden Sie hierzu auf den Internetseiten der Bundesnetzagentur unter [www.bundesnetzagentur.de](http://www.bundesnetzagentur.de) (z.Zt. in dem Menü Telekommunikation > Verbraucher > Streitbeilegung > Schlichtungsverfahren).

## 13. Kommunikationswege Kunde – SWMR

Soweit für vertragsrelevante Mitteilungen des Kunden (Adressänderung, Änderung Bankverbindung, Tarifwechsel, Buchung von Tarifooptionen etc.) entsprechende Funktionen im Online-Kundenportal (Webseite) vorgesehen sind, können die SWMR den Kunden auf die ausschließliche Verwendung dieser Funktionen verweisen, sofern und soweit das Gesetz nicht ausdrücklich etwas anderes vorsieht.

Davon ausgenommen ist die Kündigungserklärung. Dies hat schriftlich per Brief (E-Mail oder Fax ist nicht ausreichend) oder online auf dem dafür vorgesehenen Weg im Online-Kundenportal, sofern dort eine Kündigungsfunktion vorgesehen ist, zuzugehen (vgl. Ziff. 3.3).

## 14. Änderungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB)

- 14.1. Die SWMR sind berechtigt, Änderungen der Geschäftsbedingungen und/oder der Leistungsbeschreibung(en) vorzunehmen, wenn und soweit unvorhersehbare Entwicklungen, die die SWMR nicht veranlasst und auf die sie keinen Einfluss haben, dies erforderlich machen und die bei Vertragsschluss bestehende Ausgewogenheit des Vertragsverhältnisses nicht bedeutend gestört wird. Ferner können Anpassungen oder Ergänzungen der AGB vorgenommen werden, soweit dies zur Beseitigung von Schwierigkeiten bei der Durchführung des Vertrages aufgrund von nach Vertragsschluss entstandenen Regelungslücken erforderlich ist. Dies kann insbesondere der Fall sein, wenn sich die Rechtslage

oder die höchstrichterliche Rechtsprechung ändert und eine oder mehrere Klauseln dieser AGB hiervon betroffen sind. Nicht von diesem Änderungsrecht umfasst sind wesentliche Regelungen des Vertragsverhältnisses, wie Art und Umfang des vereinbarten Produkts, Vertragslaufzeit und Kündigung sowie das Entgelt.

- 14.2. Die SWMR werden dem Kunden solche Änderungen mindestens sechs Wochen vor Inkrafttreten in Textform (Brief oder E-Mail) oder Hinterlegung im Online-Kundenportal (mit Benachrichtigung per E-Mail) unter besonderer Kenntlichmachung der jeweiligen Änderung bekannt geben.
- 14.3. Sofern nicht die Änderungen dem Kunden lediglich einen rechtlichen Vorteil gewähren oder nur aufgrund zwingender Änderungen der Rechtslage erfolgen, kann der Kunde den betroffenen Vertrag innerhalb von sechs Wochen nach Zugang der diesbezüglichen Mitteilung zum Zeitpunkt des Inkrafttretens der Änderung kündigen. Macht der Kunde von diesem Sonderkündigungsrecht Gebrauch, wird die Änderung nicht wirksam und der Vertrag mit Wirkung zum Zeitpunkt des Inkrafttretens der Allgemeinen Geschäftsbedingungen beendet.

Kündigt der Kunde nicht oder nicht fristgemäß, wird der Vertrag zu dem in der Mitteilung genannten Zeitpunkt mit den neuen Regelungen fortgesetzt.

Der Kunde wird auf diese Folge in der Änderungsmitteilung besonders hingewiesen.

## 15. Schlussbestimmungen

- 15.1. Diese Bedingungen sind abschließend. Mündliche Nebenabreden bestehen nicht.
- 15.2. Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, so bleibt der Vertrag im Übrigen davon unberührt.

Stadtwerke Marburg GmbH

- Kundenzentrum -

Am Krekel 55, 35039 Marburg

Telefon (06421) 205-505

[kundenzentrum@swmr.de](mailto:kundenzentrum@swmr.de)

Öffnungszeiten

Montag bis Freitag 8:00 – 18:00 Uhr

**STADTWERKE  MARBURG**

[www.stadtwerke-marburg.de](http://www.stadtwerke-marburg.de)