

# Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Dienstleistung „freenet Internet DSL“



der freenet DLS GmbH (nachfolgend „freenet“ genannt)  
Hollerstr. 126 · 24782 Büdelsdorf · Amtsgericht Kiel · HRB 14826 KI  
Geschäftsführer: Ingo Arnold, Antonius Fromme, Rickmann von Platen  
Vorsitzender des Aufsichtsrats: Stephan Esch

## 1. Allgemeines

freenet stellt ihren Kunden die Dienstleistung „freenet Internet DSL“ aufgrund der nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) sowie den jeweils bei Vertragsschluss oder nach wirksamer nachträglicher Änderung gültigen Leistungs-/Produktbeschreibungen und Vertragszusammenfassung zur Verfügung. Das Angebot „freenet Internet DSL“ richtet sich ausschließlich an Verbraucher. Die gewerbliche und selbstständig berufliche Nutzung wird ausdrücklich untersagt. Die Vertragssprache ist deutsch.

## 2. Vertragsschluss

**2.1** Nach erfolgreicher Registrierung innerhalb der App kann der Kunde zwischen LTE- oder DSL-Tarifen auswählen.

Nach Auswahl eines Tarifs gibt er am Ende des Bestellvorgangs durch Anklicken des Buttons „Jetzt kostenpflichtig bestellen“ eine verbindliche Bestellung über den jeweiligen Tarif ab (Antrag).

**2.2** Sofern im stationären Handel eine Gutscheinkarte erworben wurde, muss der Kunde zur Verrechnung dieses Guthabens den auf der Gutscheinkarte befindlichen Code im Zuge des Bestellvorgangs eingeben.

**2.3** Die Annahme einer Tarifbestellung durch freenet erfolgt durch eine Auftragsbestätigung oder durch Leistungsbereitstellung.

**2.4** Voraussetzung der Buchung eines „freenet Internet“-Tarifes ist, dass der Kunde

**2.4.1** ein PayPal-Konto beim Zahlungsdienstleister PayPal (Europe) S.à r.l. et Cie, S.C.A. 22-24 Boulevard Royal L-2449 Luxembourg, E-Mail: impressum@paypal.com (im Folgenden: PayPal) entweder bereits eingerichtet hat und oder während der Buchung einrichtet und die Zahlung der „freenet Internet“-Tarifentgelte über das PayPal-Konto von Seiten des Kunden autorisiert wurde oder

**2.4.2** ein SEPA-Lastschriftmandat erteilt.

**2.5** freenet behält sich vor, die Annahme des Antrages insbesondere abzulehnen,

**2.5.1** wenn die Postanschrift des Antragstellers nicht verifizierbar ist,

**2.5.2** wenn der Antragsteller mit den Verpflichtungen aus anderen bestehenden oder früheren Kundenverhältnissen oder aus einem Kundenverhältnis mit einem mit freenet i.S.v. §§ 15 ff. AktG verbundenen Unternehmen im Rückstand ist.

**2.5.3** wenn die Zahlungsmöglichkeit von Seiten des Zahlungsdienstleisters abgelehnt wird.

## 3. Entgelte, Fälligkeit, Zahlungsbedingungen

**3.1** Die Höhe der monatlichen Entgelte und des einmaligen Anschlusspreises ergeben sich aus der bei Vertragsabschluss jeweils gültigen Preisanzeige. Die Preise werden inklusive gesetzlich gültiger Mehrwertsteuer angegeben.

**3.2** Die monatlichen Preise werden am 01. eines Monats, erstmalig am Beginn der Mindestvertragslaufzeit, fällig.

**3.3** Der Anschlusspreis wird unmittelbar nach Vertragsschluss fällig

**3.4** Die Zahlung der Anschluss- und Tarifpreise erfolgt entweder über den Zahlungsdienstleister PayPal oder per SEPA-Lastschrift.

**3.5** Bei Erteilung eines SEPA-Lastschriftmandats bezieht sich dieses auf fällige Entgelte der freenet. Der Lastschriftentzug für das monatliche Tarifentgelt erfolgt am 2. Bankarbeitstag eines Monats, für den Anschlusspreis einen Bankarbeitstag nach Vertragsschluss. Sollten Kunde und Kontoinhaber nicht identisch sein, ist der Kunde verpflichtet, diese Information an den Kontoinhaber weiterzuleiten.

**3.6** Eine Änderung der Zahlungsart oder einer Kontoverbindung kann eine interne Prüfung des Zahlungsmittels bewirken und ist nur möglich, wenn das neue Zahlungsmittel akzeptiert wird.

**3.7** Der Kunde erhält einmal monatlich eine Rechnung über die im aktuellen Monat anfallenden Entgelte sowie ggfs. angefallene Einmalentgelte aus dem Vormonat. Die Rechnung wird im kundenspezifischen, kennwortgeschützten Kundenbereich innerhalb der App zum Abruf bereitgestellt.

**3.8** Einwendungen gegen die Rechnung sind innerhalb von 8 Wochen nach deren Zugang geltend zu machen. Damit wir die Beanstandung besser nachvollziehen und bearbeiten können, bitten wir diese in Textform (Chat per App oder Webseite) unter Nennung des Vertragsnamens bei uns geltend zu machen. Gesetzliche Ansprüche des Kunden bei begründeten Einwendungen bleiben unberührt.

**3.9** Eventuelle Rückerstattungsansprüche des Kunden wegen zu viel gezahlter Beträge, Doppelzahlungen etc. werden dem Rechnungskonto des Kunden gutgeschrieben und mit der nächsten fälligen Forderung verrechnet.

**3.10** Fehlende oder unzutreffende Angaben im Verwendungszweck einer Überweisung hindern die Verbuchung. Der Kunde veranlasst so aufwendige Rechercharbeiten. Erst mit der Verbuchung tritt die schuldbefreiende Wirkung der Zahlung ein.

**3.11** Ein im stationären Handel erworbenes Guthaben wird entsprechend 2.2 verrechnet.

## 4. Vertragsdauer

**4.1** Die „freenet Internet DSL“-Tarif-Verträge haben eine Mindestvertragslaufzeit von einem Monat, beginnend am 01. des auf die Anschlussschaltung folgenden Kalendermonats. freenet behält sich vor, die Leistung nach wirksamem Vertragsschluss und Anschlussschaltung auch schon vor Beginn der oben aufgeführten Vertragslaufzeit kostenlos zur Verfügung zu stellen. Die Verträge können mit einem Tag Frist zum Ende der Mindestvertragslaufzeit gekündigt werden.

**4.2** Wenn keine Kündigung erfolgt, dann verlängert sich der Vertrag unbefristet und kann jederzeit zum Ablauf eines Kalendermonats gekündigt werden.

**4.3** Die Kündigung kann mittels eines in der App im Self-Care-Bereich integrierten Kündigungsknopfes erklärt werden. Alternativ kann die Kündigung in Textform (SMS ausgenommen) erfolgen. Entscheidend für die Einhaltung der Kündigungsfrist ist der Zeitpunkt des Zugangs der Kündigungserklärung bei freenet.

## 5. Leistung

**5.1** Bei den „freenet Internet DSL“-Tarifen handelt es sich um Festnetztarife, die lediglich einen Internetzugang mit spezifischen Datenübertragungsraten zur Verfügung stellen. Die tarifspezifischen Informationen zu Preisen und Leistungen sind dem jeweiligen Produktdetailblatt zu entnehmen.

**5.2** freenet stellt dem Kunden im Rahmen der vorhandenen technischen und betrieblichen Möglichkeiten einen IP-basierten Zugang zum weltweiten Internet mittels dynamischer IP-Adresse zur Verfügung. Die mittlere Verfügbarkeit des Internet-Zugangs liegt bei 97,0 % im Jahresdurchschnitt. Die für den jeweilig ausgewählten Tarif konkret geltenden Leistungen ergeben sich aus den jeweiligen Produktdetailblättern.

**5.3** Der Internet-Zugang wird standardmäßig mit einer Übertragungsgeschwindigkeit, die innerhalb der auf dem jeweiligen Produktdetailblatt angegebenen minimalen und maximalen Geschwindigkeit liegt, überlassen.

**5.4** Der Kunde hat keinen Anspruch auf eine feste IP-Adresse.

## 6. Router/ Nutzung eigener Endgeräte/ Installation in den Räumen des Kunden

**6.1** Der Kunde kann einen zur Nutzung des Anschlusses notwendigen Router über die „freenet Internet“-App käuflich erwerben. Hierzu gelten für den Router die jeweiligen Produktbeschreibungen und Verkaufs- und Lieferbedingungen der freenet. Alternativ kann der Kunde ein eigenes Endgerät verwenden. Notwendige Zugangsdaten erhält der Kunde nach Vertragsschluss.

**6.2** Grundsätzlich hat der Kunde im Hinblick auf die Verwendung der Endgeräte Folgendes zu beachten:

- Der Kunde darf nur ein Endgerät verwenden, welches die gesetzlichen und behördlichen Anforderungen erfüllt (z. B. § 3 Abs. 1 FTEG).
- Anschluss und Nutzung des Endgeräts oder des über die „freenet Internet“-App erworbenen Routers obliegt dem Kunden und ist nicht Gegenstand der Leistungspflicht von freenet.
- freenet haftet nicht für Schäden, die durch nicht sachgemäßen Anschluss oder Nutzung des Endgeräts/ Routers verursacht wird.
- Es besteht das Risiko, dass Dritte unbefugt auf das Endgerät/den Router zugreifen (z. B. über das Internet) und beispielsweise auf Kosten des Kunden Verbindungen aufbauen. Es obliegt insoweit dem Kunden, einen Router zu verwenden, der den jeweils aktuellen Sicherheitsstandards entspricht und alle gebotenen Schutzmaßnahmen zu ergreifen (z. B. Updates des Betriebssystems), um einen unbefugten Zugriff durch Dritte zu verhindern.

**6.3** Die freenet bzw. ihre Erfüllungsgehilfen installieren bei Bedarf in den Räumen des Kunden eine Anschalteneinrichtung als Abschluss ihres Netzes, die zur Anschaltung eines geeigneten Netzgerätes bestimmt sind.

Soweit für die Erbringung der Leistung Zugang zum Grundstück oder den darauf befindlichen Gebäuden benötigt wird, muss der freenet bzw. unseren Erfüllungsgehilfen der Zugang gewährt werden. Die freenet wird dazu mit dem Kunden ausdrücklich einen Termin vereinbaren. Für den Fall, dass freenet den Termin versäumt, gelten die Ziffern 8.4 und 8.5 dieser AGB.

**6.4** Elektrischer Strom sowie die Erdung für die Installation, den Betrieb und die Instandhaltung muss auf Kosten des Kunden bereitgestellt werden.

**6.5** Instandhaltungs- und Änderungsarbeiten sind am Anschluss des Kunden nur von der freenet bzw. deren Erfüllungsgehilfen durchführen zu lassen.

## 7. Wesentliche Vertragspflichten des Kunden

**7.1** Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass die zur Verfügung gestellten Dienste nicht missbräuchlich benutzt werden. Insbesondere

**7.1.1** dürfen keine Informationen mit rechts- oder sittenwidrigen Inhalten übermittelt oder in das Internet eingestellt werden und es darf nicht auf solche Informationen hingewiesen werden. Dazu zählen vor allem Informationen, die im Sinne der §§ 130, 130a und 131 StGB der Volksverhetzung dienen, zu Straftaten anleiten oder Gewalt verherrlichen oder verharmlosen, sexuell anstößig sind, im Sinne des § 184 StGB pornografisch sind, geeignet sind, Kinder oder Jugendliche sittlich schaden zu gefährden oder in ihrem Wohl zu beeinträchtigen oder das Ansehen der freenet schädigen können. Die Bestimmungen des Jugendmedienschutzgesetzes und des Jugendschutzgesetzes sind zu beachten,

**7.1.2** dürfen keine gesetzlich verbotenen und unangeforderten Informationen, Sachen und sonstige

Leistungen übermittelt, verbreitet oder darauf hingewiesen werden (unerwünschte und unverlangte Werbung).

7.1.3 darf keine sonstige rechtswidrige Kontaktaufnahme durch Telekommunikationsmittel erfolgen (§ 238 StGB),

7.1.4 darf keine zweite Verbindung mittels Point to Point Protocol over Ethernet (PPPoE) aufgebaut werden.

7.1.5 ist dafür Sorge zu tragen, dass durch die Inanspruchnahme der Dienste und einzelner Funktionalitäten keinerlei Beeinträchtigungen für die freenet, andere Anbieter oder sonstige Dritte entstehen,

7.1.6 dürfen keine Verbindungen hergestellt werden, die Auszahlungen Dritter an den Kunden zur Folge haben,

7.1.7 sind die nationalen und internationalen Urheber- und Marken-, Patent-, Namens- und Kennzeichenrechte sowie sonstigen gewerblichen Schutzrechte und Persönlichkeitsrechte Dritter zu beachten.

7.2 Die Nutzung der Dienste und einzelner Optionen darf nicht gewerblich erfolgen.

7.3 Soweit der Kunde die Dienste einem Dritten zur Benutzung überlässt, hat er diese auf die vorgenannten Verpflichtungen hinzuweisen.

7.4 Änderungen der notwendigen persönlichen Daten sowie im Falle des Lastschriftverfahrens der Bankverbindung und der Rechnungsanschrift sind unverzüglich anzuzeigen.

7.5 Die Zugangsdaten sind vor dem unbefugten Zugriff Dritter zu verwahren.

## 8. Anbieterwechsel

8.1 Bei einem Anbieterwechsel darf die Leistung des abgebenden Anbieters nicht unterbrochen werden, bevor die vertraglichen und technischen Voraussetzungen für einen Anbieterwechsel vorliegen, es sei denn, der Kunde verlangt dies.

Der abgebende Anbieter hat ab Vertragsende bis zum Ende seiner Leistungspflicht einen Anspruch auf Entgeltzahlung. Die Höhe richtet sich nach den ursprünglich vereinbarten Vertragsbedingungen mit der Maßgabe, dass sich die vereinbarten Anschlussentgelte (Grundgebühren) um 50 Prozent reduzieren, es sei denn der abgebende Anbieter weist nach, dass der Kunde die Verzögerung des Anbieterwechsels zu vertreten hat.

Der abgebende Anbieter hat ab dem Vertragsende eine taggenaue Abrechnung vorzunehmen.

8.2 Der Anspruch des aufnehmenden Anbieters auf Entgeltzahlung entsteht nicht vor erfolgreichem Abschluss des Anbieterwechsels. Die Aktivierung des Dienstes beim aufnehmenden Anbieter erfolgt am mit dem Kunden ausdrücklich vereinbarten Tag unverzüglich. Der Dienst des Kunden darf dabei nicht länger als einen Arbeitstag unterbrochen sein.

8.3 Wird der Dienst des Kunden länger als einen Arbeitstag unterbrochen, kann der Kunde vom abgebenden Anbieter für jeden weiteren Arbeitstag eine Entschädigung von 10 Euro oder 20 Prozent der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt verlangen, je nachdem, welcher Betrag höher ist, es sei denn, der Kunde hat die Verlängerung der Unterbrechung zu vertreten.

8.4 Wird ein vereinbarter Kundendienst- oder Installationstermin vom Anbieter versäumt, kann der Kunde für jeden versäumten Termin eine Entschädigung von 10 Euro oder 20 Prozent der vertraglich vereinbarten Monatsentgelten bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt verlangen, es sei denn, der Kunde hat das Versäumnis des Termins zu vertreten.

8.5 Das Recht des Verbrauchers, einen über die Entschädigung nach den Ziffern 8.3 und 8.4 hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen, ein solcher Schadensersatz ist auf die Entschädigung anzurechnen.

## 9. Störungen/ Störungsmeldung

9.1 freenet behält sich das Recht zur zeitweiligen Beschränkung der Telekommunikationsdienste bei Kapazitätsengpässen in den Betreiberetzen vor, insbesondere bei Störungen wegen technischer Änderungen an den betriebsnotwendigen Anlagen und Anlagen der Betreiber, z. B. zur Verbesserung des Netzes oder Anbindung der Station an das öffentliche Leitungsnetz, bei Betriebsstörungen, Energieversorgungsschwierigkeiten oder wegen sonstiger Maßnahmen, die für einen ordnungsgemäßen oder verbesserten Betrieb des Telekommunikationsdienstes erforderlich sind. Störungen der Übertragungsqualität durch atmosphärische oder ähnliche Bedingungen sind nicht auszuschließen. Zeitweilige Unterbrechungen und Beschränkungen können sich auch aus Gründen höherer Gewalt ergeben.

9.2 Bei Störungen kann der Kunde der freenet die jeweilige Störung melden. Die freenet wird den Kunden spätestens innerhalb des darauffolgenden Tages darüber informieren, welche Maßnahmen eingeleitet wurden und wann die Störung voraussichtlich behoben sein wird.

Bei vollständigem Ausfall der Dienstleistung kann der Kunde ab dem dritten Arbeitstag, an dem die Störung nicht behoben werden konnte, eine Entschädigung verlangen, es sei denn, der Verbraucher hat die Störung oder ihr Fortdauern zu vertreten, oder die vollständige Unterbrechung des Dienstes beruht auf gesetzlich festgelegte Maßnahmen nach dem Telekommunikationsgesetz (kurz TKG), der Verordnung (EU) 2015/2120, auf sicherheitsbehördliche Anordnungen oder auf 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 Kunde eine Minderung nach Ziffer 10 geltend macht, ist diese Minderung auf die Entschädigung nach dieser Ziffer anzurechnen.

## 10. Entstörungen

10.1 freenet beseitigt im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten unverzüglich Störungen ihrer technischen Einrichtungen.

10.2 Terminvereinbarung: Die freenet vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich, den Besuch eines Servicetechnikers zu den unter Ziffer 17 genannten Zeiten und Kontakten. Ist die Leistungserbringung im vereinbarten Zeitraum aus von dem Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich, wird ein neuer Termin vereinbart. Die gesetzlich geltende Entstörungsfrist entfällt in diesen Fällen.

10.3 Wird der vereinbarte Kundendienst- oder Installationstermin vom Anbieter versäumt, kann der Kunde, der Verbraucher ist oder in den Anwendungsbereich des § 71 Abs. 3 TKG fällt, für jeden versäumten Termin eine Entschädigung von 10 € beziehungsweise 20 Prozent der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt verlangen, es sei denn, der Kunde hat das Versäumnis zu vertreten.

## 11. Abweichungen/Minderung

11.1 Im Falle einer kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichung der Geschwindigkeit oder anderen Dienstleistungsparametern zwischen der tatsächlichen Leistung des Internetzugangsdienstes und der gemäß der Buchstaben a bis d des Artikels 4 Abs. 1 der EU-Verordnung 2015/2120 angegebene Leistung, die durch den von der Bundesnetzagentur bereit gestellte Überwachungsmechanismus ([www.breitbandmessung.de](http://www.breitbandmessung.de)) ermittelt wurde, ist der Kunde, der Verbraucher ist, unbeschadet sonstiger Rechtsbehelfe berechtigt, das vertraglich vereinbarte Entgelt für den nicht vertragskonform geleisteten Vertragsbestandteil zu mindern oder dem Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zu kündigen.

11.2 Bei der Minderung ist das vertraglich vereinbarte Entgelt in dem Verhältnis herab zu setzen, in

welchem die tatsächliche Leistung von der vertraglich vereinbarten Leistung abweicht. Dem Kunden steht zudem der Rechtsweg zu den zuständigen Gerichten offen. Die Möglichkeit des Kunden, sich vorab bei der freenet zu beschweren, bleibt davon unberührt.

## 12. Haftung

12.1 freenet haftet für Vermögensschäden, die von freenet auf Grund einer fahrlässigen Verletzung der Verpflichtung als Anbieter von Telekommunikationsdiensten für die Öffentlichkeit verursacht werden, nach den Regelungen des § 70 Telekommunikationsgesetz (TKG).

12.2 Im Übrigen haftet freenet bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit. Für Schäden, die auf einfacher Fahrlässigkeit der freenet oder etwaige Erfüllungsgehilfen beruhen, haftet freenet nur, wenn eine wesentliche Vertragspflicht verletzt wurde, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet oder auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut. Im letztgenannten Fall haftet freenet jedoch nicht für den nicht vorhersehbaren, nicht vertragstypischen Schaden. Bei Schäden an Leben, Körper und Gesundheit haftet freenet dem Kunden gegenüber unbegrenzt. Die Haftung nach den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes bleibt unberührt.

## 13. Preis Anpassungen und Vertragsanpassungen

13.1 freenet ist berechtigt, die zu zahlenden Preise nach billigem Ermessen (§ 315 BGB) der Entwicklung der Gesamtkosten, die für die Preisbildung maßgeblich waren, anzupassen.

13.2 Eine Preiserhöhung kommt in Betracht und eine Preisermäßigung ist vorzunehmen, wenn die die Gesamtkosten bildenden Kostenelemente sich erhöhen oder reduzieren. Die die Gesamtkosten bildenden Elemente sind insbesondere Kosten für a) Netznutzung und Zusammenschaltungen (Netzbetreiberkosten), b) Bereitstellung, c) Personal- und IT-Kosten, d) Kundenbetreuung und Forderungsmanagement (z. B. Service Hotline, Abrechnungssysteme), e) Gemeinkosten (Energiekosten, Miete, Verwaltung, Marketing). Die Kostenelemente sind in der Reihenfolge ihrer Gewichtung aufgeführt.

13.3 Eine Preisänderung kommt nur in Betracht, sofern diese aufgrund unvorhersehbarer, insbesondere technischer, rechtlicher oder regulatorischer Veränderungen nach Vertragsschluss erforderlich ist oder dadurch erforderlich wird, dass Dritte, von denen freenet notwendige Vorleistungen bezieht, ihr Leistungsangebot oder ihre Preise ändern. Eine Preisänderung ist auf den Umfang der Kostenänderung begrenzt und erfolgt nur dann, wenn die betreffende Kostenänderung nicht zugleich anderweitig durch etwaige rückläufige bzw. gestiegene Kosten in einem anderen Bereich zu einem Ausgleich dieser geänderten Kosten führt. freenet 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. § 315 BGB bleibt unberührt.

13.4 freenet behält sich das Recht vor, diese AGB und/oder die Tarifdetails zur Wiederherstellung der Ausgewogenheit des Vertragsverhältnisses zu ändern, sofern dies aufgrund von unvorhersehbarer, insbesondere technischer, rechtlicher oder regulatorischer Veränderungen nach Vertragsschluss, welche die freenet nicht veranlasst oder beeinflussen kann, erforderlich ist oder dadurch erforderlich geworden ist, dass Dritte, von denen freenet notwendige Vorleistungen bezieht, ihr Leistungsangebot ändern.

13.5 Eine Änderung gemäß Ziffer 13.4 ist nur dann zulässig, soweit hierdurch wesentliche Regelungen des Vertragsverhältnisses (also insbesondere solche über Art und Umfang der vertraglich vereinbarten Leistungen und die Laufzeit einschließlich der

Regelung zur Kündigung) nicht berührt werden und die Änderung unter Abwägung der beiderseitigen Interessen der Parteien für den Kunden zumutbar ist.

**13.6** Über einseitige Änderungen nach den oben aufgeführten Bedingungen wird der Kunde mindestens einen Monat, höchstens zwei Monate bevor eine Vertragsänderung wirksam sein soll, klar und verständlich auf einem dauerhaften Datenträger unterrichtet.

Im Falle einer Änderung hat der Kunde das Recht ohne Kündigungsfrist und ohne Kosten zu kündigen. Die Kündigung kann innerhalb von drei Monaten nach Zugang der Änderungsmitteilung erklärt werden.

Dies gilt nicht bei Änderungen, die

1. ausschließlich zum Vorteil des Endnutzers sind.
2. rein administrativer Art sind und keine negativen Auswirkungen auf den Endnutzer haben.
3. unmittelbar durch Unionsrecht oder innerstaatlich geltendes Recht vorgeschrieben werden.

Übt der Kunde ein ihm eingeräumtes Kündigungsrecht nicht oder nicht fristgerecht aus, wird der Vertrag ab dem in der Mitteilung genannten Zeitpunkt der Vertragsänderung mit der neuen Vertragsbestimmung fortgesetzt. freenet verpflichtet sich, den Kunden in der Mitteilung über die Vertragsänderung auf die Folgen einer unterlassenen Kündigung hinzuweisen. Kündigt der Kunde fristgerecht, endet der Vertrag mit Eintritt des in der Mitteilung genannten Zeitpunkts der Vertragsänderung.

**13.7** Im Fall der Änderung der gesetzlichen Mehrwertsteuer ist freenet unabhängig von den oben genannten Einschränkungen für den Fall der Erhöhung berechtigt und für den Fall der Senkung verpflichtet, den Preis entsprechend anzupassen.

#### **14. Widerrufsrecht**

**14.1** Ist der Kunde ein Verbraucher i.S.d. § 13 BGB, also eine natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu einem Zweck abschließt, der überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden kann, steht dem Kunden bei Fernabsatzverträgen (hierzu zählen insbesondere die online oder telefonisch abgeschlossenen Verträge) und bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen ein Widerrufsrecht gemäß § 312g i. V. m. § 355 BGB zu. Der Kunde wird dazu eine Widerrufsbelehrung inklusive Muster-Widerrufsformular auf einem dauerhaften Datenträger zugesandt bekommen.

**14.2** Das Widerrufsrecht erlischt bei einem Vertrag zur Erbringung von Dienstleistungen dann, wenn der Unternehmer die Dienstleistung vollständig erbracht hat und mit der Ausführung der Dienstleistung erst begonnen hat, nachdem der Verbraucher dazu seine ausdrückliche Zustimmung gegeben hat und gleichzeitig seine Kenntnis davon bestätigt hat, dass er sein Widerrufsrecht bei vollständiger Vertragserfüllung durch den Unternehmer verliert. Bei einem außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Vertrag muss die Zustimmung des Verbrauchers auf einem dauerhaften Datenträger übermittelt werden.

**14.3** Widerruft der Verbraucher einen Vertrag über die Erbringung von Dienstleistungen so schuldet der Verbraucher dem Unternehmer Wertersatz für die bis zum Widerruf erbrachte Leistung, wenn der Verbraucher von dem Unternehmer ausdrücklich verlangt hat, dass dieser mit der Leistung vor Ablauf der Widerrufsfrist beginnt. Der Anspruch besteht nur, wenn der Unternehmer den Verbraucher nach Artikel 246a § 1 Absatz 2 Satz 1 Nummer 1 und 3 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuche ordnungsgemäß informiert hat. Bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen besteht der Anspruch auf Wertersatz nur dann, wenn der Verbraucher sein Verlangen nach vorzeitiger Leistungsbereitstellung auf einem dauerhaften Datenträger übermittelt hat. Bei der Berechnung des Wertersatzes ist der vereinbarte Gesamtpreis zu Grunde zu legen. Ist der vereinbarte Gesamtpreis unverhältnismäßig hoch, ist der Wertersatz auf der Grundlage des Marktwerts der erbrachten Leistung zu berechnen.

#### **15. Was sonst noch gilt:**

**15.1** Die freenet ist berechtigt, die sich aus diesem Vertrag ergebenden Rechte und Pflichten ohne die Zustimmung des Kunden auf einen Dritten zu übertragen. Dem Kunden steht für den Fall der Übertragung das Recht zu, den Vertrag mit der freenet ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen.

**15.2** Der Vertragstext wird nicht gespeichert.

**15.3** Erfüllungsort für die Leistungen des Kunden ist Rendsburg.

#### **16. Darüber wollen wir Sie zudem informieren:**

**16.1** Hinweis nach § 36 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG):

Zur Beilegung eines Streits mit der freenet über die in § 68 TKG genannten Fälle kann der Kunde bei der Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur in Bonn (Verbraucherschlichtungsstelle) durch einen Antrag ein Schlichtungsverfahren einleiten. Die freenet ist bereit, an Schlichtungsverfahren von der Bundesnetzagentur teilzunehmen.

Die Kontaktdaten der Verbraucherschlichtungsstelle lauten:

Bundesnetzagentur  
Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation  
(Referat. 216)  
Postfach 80 01  
53105 Bonn  
Webseite: [www.bundesnetzagentur.de](http://www.bundesnetzagentur.de)

Im Übrigen nimmt die freenet nicht an Streitbeilegungsverfahren vor einer anderen Verbraucherschlichtungsstelle teil.

**16.2** Zur außergerichtlichen Streitbeilegung steht Verbrauchern bei Online-Kauf- und Dienstleistungsverträgen zudem die Möglichkeit der Online-Streitbeilegung der Europäischen Kommission (im Folgenden „OS“) über die OS-Plattform zur Verfügung. Diese ist unter folgendem Link erreichbar:  
<https://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

**16.3** Für sämtliche Rechtsgeschäfte und Rechtsverhältnisse zwischen der freenet und dem Kunden gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Übereinkommens über Verträge über den internationalen Warenkauf, gegenüber Verbrauchern jedoch nur insoweit, als dem Verbraucher nicht der Schutz entzogen wird, der durch zwingende Bestimmungen des Staates gewährt wird, in dem er seinen gewöhnlichen Aufenthalt hat.

#### **16.4 Informationen zu Arten von Maßnahmen, mit denen freenet auf Sicherheitsvorfälle, -bedrohungen und -lücken reagieren kann**

Die Sicherheit von vertraulichen Informationen, insbesondere personenbezogener Daten und die verlässliche Verfügbarkeit unserer Produkte sind für freenet wichtige Ziele. Daher sind unterschiedliche Maßnahmen etabliert, um die technischen Einrichtungen gegen Sicherheitsbedrohungen abzusichern und auf Sicherheitsbedrohungen und -lücken schnell reagieren zu können.

Basis für die Maßnahmen ist eine verbindliche Informationssicherheitsleitlinie, die neben der Definition der Sicherheitsziele auch Rollen und Aufgaben der IT-Sicherheitsorganisation beschreibt und vorgibt.

Für den Umgang mit Sicherheitsvorfällen ist ein eigener Prozess etabliert, der eine schnelle Reaktion auf solche Vorfälle durchgehend sicherstellt.

Für die Angriffserkennung und -abwehr sind darüber hinaus technische Lösungen implementiert, die sowohl auf Angriffe aus dem Internet als auch auf interne Systeme ausgerichtet sind.

Auch für die Erkennung und Behebung von Sicherheitslücken sind Vorgehensweisen etabliert. So wird beispielsweise durch ein dediziertes Patch Management sichergestellt, dass im Unternehmen eingesetzte Software regelmäßig und zeitnah mit den notwendigen Sicherheitsupdates versorgt wird.

Bei Auftreten von potenziell sicherheitsrelevanten Ereignissen, wie z.B. Cyberangriffen, aber auch z.B. bei der Einführung eines neuen IT-Systems zur Verarbeitung von vertraulichen Informationen, werden

IT-Risikoanalysen durchgeführt, auf deren Basis potenzielle Sicherheitsbedrohungen und -lücken identifiziert und entsprechende Maßnahmen zur Risikominimierung abgeleitet und umgesetzt werden.

Um alle gesetzlichen Vorgaben zum Datenschutz einzuhalten, ist ein interner Datenschutz- und IT-Sicherheitsbeauftragter benannt, der in enger Zusammenarbeit mit der IT-Sicherheitsorganisation Maßnahmen zur Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen zum Schutz der Kundendaten identifiziert und umsetzt. Es ist sichergestellt, dass alle Meldepflichten gegenüber Behörden und Kunden bei auftretenden Sicherheitsvorfällen fristgerecht wahrgenommen werden.

Da freenet kein eigenes Festnetz betreibt, sondern sich dafür der Dienste von Vorleistungsanbietern bedient, arbeitet freenet mit diesen Vorleistungsanbietern bei Problemen mit der Netzintegrität zusammen, um etwaige Schäden zu verhindern oder zu minimieren

#### **17. Service und Kundendienst**

Unsere Servicezeiten sind von Montag bis Freitag von 8.00 bis 18.00 Uhr. Sie erreichen uns wie folgt:

Per Chatfunktion in der APP und über die Webseite  
Per E-Mail: [help@freenet-internet.de](mailto:help@freenet-internet.de)  
Per Telefon: 040 / 5555 41 120

**Stand: Januar 2023**

# Rechtliche Hinweise und Informationen nach §§ 54, 55 TKG und nach Art. 4 Abs. 1 TSM-Verordnung zu Ihrem Vodafone-Festnetz (im Folgenden: Vodafone)

## 1. Informationspflichten nach der TSM-Verordnung: Verfügbarkeit und Einschränkungen für Internetzugangsdienste

### 1.1 Übertragungsgeschwindigkeiten und Einflussgrößen auf die am Anschluss des Kunden erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit

Die Übertragungsgeschwindigkeiten im Download und im Upload sind den jeweiligen tarifspezifischen Vertragsdokumenten (Vertragszusammenfassung, Produktdetailblatt, PIB) angegeben. Die am Anschluss des Kunden erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit ist u. a. abhängig von – der Netzauslastung des Internet-Backbones, – der Übertragungsgeschwindigkeit der angewählten Server des jeweiligen Inhalteanbieters, – den vom Kunden verwendeten Endgeräten (Router, PC inkl. dessen Betriebssystem und sonstige eingesetzte Software) – den jeweiligen physikalischen Eigenschaften der Anschlussleitung, insbesondere von der sog. Leitungsdämpfung, die sich u. a. aus der Länge der Anschlussleitung und dem Leitungsdurchmesser ergibt. Bei drohender vorübergehender und außergewöhnlicher Netzüberlastung kann es vorkommen, dass Dienste mit hohem Bandbreitenbedarf (z. B. Musik-Streaming, Video-Streaming, Gaming, große E-Mail-Anhänge) nur noch eingeschränkt zur Verfügung stehen. Downloads können eine längere Zeit in Anspruch nehmen. Werden mehrere breitbandige Internet-Zugänge innerhalb eines Endleitungsnetzes bereitgestellt, können bei gleichzeitiger Nutzung gegenseitige Beeinflussungen und Störungen nicht ausgeschlossen werden.

### 1.2 Verkehrsmanagementmaßnahmen:

#### a) Zulässigkeit von Verkehrsmanagementmaßnahmen

Nach Artikel 3 Abs. 3 Unterabsatz 2 der Verordnung (EU) 2015/2120 sind Anbieter von Internetzugangsdiensten berechtigt, sog. angemessene Verkehrsmanagementmaßnahmen vorzunehmen. Hierbei sind die dort genannten Voraussetzungen einzuhalten. Damit derartige Maßnahmen als angemessen gelten, müssen sie transparent, nichtdiskriminierend und verhältnismäßig sein und dürfen nicht auf kommerziellen Erwägungen, sondern auf objektiv unterschiedlichen technischen Anforderungen an die Dienstqualität bestimmter Datenverkehrskategorien beruhen. Mit diesen Maßnahmen darf nicht der konkrete Inhalt überwacht werden, und sie dürfen nicht länger als erforderlich aufrechterhalten werden.

Nach Artikel 3 Abs. 3 Unterabsatz 3 der EU-Verordnung 2015/2120 sind Anbieter von Internetzugangsdiensten in folgenden Fällen auch berechtigt, Verkehrsmanagementmaßnahmen vorzunehmen, die über angemessene Verkehrsmanagementmaßnahmen hinausgehen, soweit und solange diese erforderlich sind um

aa) Gesetzgebungsakten der Union oder mit dem Unionsrecht im Einklang stehenden nationalen Rechtsvorschriften, denen der Internetzugangsanbieter unterliegt, oder mit dem Unionsrecht im Einklang stehenden Maßnahmen zur Umsetzung dieser Gesetzgebungsakte der Union oder dieser nationalen Rechtsvorschriften zu entsprechen, einschließlich Verfügungen von Gerichten oder Behörden, die über die entsprechenden Befugnisse verfügen (z.B. vorgeschrieben Blockierung bestimmter Inhalte, Anwendungen oder Dienste),

ab) die Integrität und Sicherheit des Netzes, der über dieses Netz erbrachten Dienste und der Endgeräte der Endnutzer zu wahren (beispielsweise zur Vorbeugung gegen Cyberangriffe durch Verbreitung von Schadsoftware oder gegen Identitätsdiebstahl von Endnutzern durch Spähsoftware).

ac) eine drohende Netzüberlastung zu verhindern oder die Auswirkungen einer außergewöhnlichen oder vorübergehenden Netzüberlastung abzumildern, sofern gleichwertige Verkehrsarten gleichbehandelt werden.

b) Folgende Verkehrsmanagementmaßnahmen nehmen die freenet bzw. ihre Vorleistungsanbieter vor:

Zur Wahrung der Integrität und Sicherheit des Netzes, der über dieses Netz erbrachten Dienste und der Endgeräte der Endnutzer haben unsere Vorleistungsanbieter Portsperrern eingerichtet, wodurch einzelne Anwendungen oder Dienste, die die geblockten Ports nutzen wollen, beeinträchtigt werden bzw. nicht über diese Ports nutzbar sind. Diese Sperren führen dazu, dass die Internetnutzung über diese Ports nicht möglich ist. Weitere Auswirkungen auf die Qualität der Internetzugangsdienste, die Privatsphäre des Kunden und den Schutz von dessen personenbezogenen Daten bestehen nicht.

Im Festnetz haben unsere Vorleistungsanbieter derzeit keine dauerhaften Sperren eingerichtet. Sie behalten sich eine Änderung der Portsperrern vor, wenn und soweit dies zur Wahrung der Integrität und Sicherheit des Netzes, der über dieses Netz erbrachten Dienste und der Endgeräte der Endnutzer erforderlich ist. Die Vorleistungsanbieter behalten sich ebenso kurzfristige Sperrungen zur Erreichung der in Artikel 3 Abs.3 Unterabsatz 3 b) der EU-Verordnung 2015/2120 genannten Ziele vor. Darüber hinaus können kurzfristige Sperrungen eingerichtet werden.

c) Die freenet bzw. unsere Vorleistungsanbieter behalten sich vor, die Maßnahmen anzupassen bzw. weitere Maßnahmen einzuführen, wenn und soweit dies aus technischen Gründen oder aufgrund neuer Anwendungen (z.B. autonomes Fahren, Internet of Things (IoT)) und/oder derzeit noch nicht absehbaren Nutzungsverhaltens erforderlich und in Einklang mit den unter B. beschriebenen Vorschriften der Verordnung (EU) 2015/2120 zulässig ist.

## 2. Informationen über alle vom Unternehmen zur Messung und Kontrolle des Datenverkehrs eingerichteten Verfahren, um eine Kapazitätsauslastung oder Überlastung einer Netzwerkverbindung zu vermeiden und Informationen über die möglichen Auswirkungen dieser Verfahren auf die Dienstqualität.

Die Plattformen, Netzelemente und Systeme zur Abwicklung des Datenverkehrs von Festnetzprodukten werden - soweit es die jeweilige Technik ermöglicht - gemessen bzw. kontrolliert. Zur Sicherstellung kommen abhängig von der jeweiligen Technik Systeme und Applikationen zum Einsatz, die z.B. Informationen zur Auslastung und Performance der betreffenden Netzelemente bzw. der Übertragungstrecken generieren, um aus den gewonnenen Erkenntnissen ein Steuern bzw. (Um)Routen des Datenverkehrs vorzunehmen bzw. planerisch die Netz- und Servicekapazitäten bedarfsgerecht zu erweitern, um dem Verkehrsaufkommen aufgrund der vereinbarten Servicequalität - oder der gestiegenen Kundennachfrage gerecht zu werden.

## 3. Sicherheitsvorkehrungen

Information über die Arten von Maßnahmen, mit denen die freenet auf Sicherheits- oder Integritätsverletzungen sowie auf Bedrohungen und Schwachstellen reagieren kann. Die Sicherheit von vertraulichen Informationen, insbesondere personenbezogener Daten und die verlässliche Verfügbarkeit unserer Produkte sind für freenet wichtige Ziele. Daher sind unterschiedliche Maßnahmen etabliert, um die Ziele gegen Sicherheitsbedrohungen abzusichern und auf Sicherheitsbedrohungen und -lücken schnell reagieren zu können. Basis für die Maßnahmen ist eine verbindliche Informationssicherheitsleitlinie, die neben der Definition der Sicherheitsziele auch Rollen und Aufgaben der IT-Sicherheitsorganisation beschreibt und vorgibt. Für den Umgang mit Sicherheitsvorfällen ist ein eigener Prozess etabliert, der eine schnelle Reaktion auf solche Vorfälle durchgehend sicherstellt. Für die Angriffserkennung und -abwehr sind darüber hinaus technische Lösungen

implementiert, die sowohl auf Angriffe aus dem Internet als auch auf interne Systeme ausgerichtet sind. Auch für die Erkennung und Behebung von Sicherheitslücken sind Vorgehensweisen etabliert. So wird beispielsweise durch ein dediziertes Patch Management sichergestellt, dass im Unternehmen eingesetzte Software regelmäßig und zeitnah mit den notwendigen Sicherheitsupdates versorgt wird. Bei Auftreten von potenziell sicherheitsrelevanten Ereignissen, wie z. B. Cyberangriffen, aber auch z.B. bei der Einführung eines neuen IT-Systems zur Verarbeitung von vertraulichen Informationen, werden IT-Risikoanalysen durchgeführt, auf deren Basis potenzielle Sicherheitsbedrohungen und -lücken identifiziert und entsprechende Maßnahmen zur Risikominimierung abgeleitet und umgesetzt werden. Um alle gesetzlichen Vorgaben zum Datenschutz einzuhalten, ist ein interner Datenschutz- und IT-Sicherheitsbeauftragter benannt, der in enger Zusammenarbeit mit der IT-Sicherheitsorganisation Maßnahmen zur Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen zum Schutz der Kundendaten identifiziert und umsetzt. Es ist sichergestellt, dass alle Meldepflichten gegenüber Behörden und Kunden bei auftretenden Sicherheitsvorfällen fristgerecht wahrgenommen werden. Da die freenet kein eigenes Netz betreibt, sondern sich dafür die Dienste von Vorleistungsanbietern bedient, arbeitet freenet mit diesen Vorleistungsanbietern bei Problemen mit der Netzintegrität zusammen, um etwaige Schäden zu verhindern oder zu minimieren.

Stand: Januar 2023