

Die Stadtwerke Waldkirch GmbH, Fabrikstraße 15, 79183 Waldkirch, (im Folgenden: Stadtwerke) erbringt sämtliche IT- und Telekommunikationsdienste im Geschäftsfeld Telekommunikation. Die Leistungen und Dienste gegenüber den Kunden erfolgen nach den zwischen den Vertragspartnern getroffenen Vereinbarungen, insbesondere der jeweiligen Leistungsbeschreibung, der Preisliste und den Datenschutzhinweisen sowie ergänzend den nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB). Die vorgenannten Vereinbarungen werden entsprechend jeweils Vertragsbestandteil. Sofern produktspezifische Beschreibungen einzelne Regelungen dieser AGB ergänzen oder ersetzen haben diese entsprechend Vorrang. Soweit Gegenstand des Vertrages die Erbringung von Telekommunikationsdienstleistungen für die Öffentlichkeit ist, gilt das Telekommunikationsgesetz in der jeweils gültigen Fassung (TKG), auch wenn nicht ausdrücklich auf dieses verwiesen wird. Geschäftsbedingungen des Kunden werden nicht Vertragsbestandteil.

1. Zustandekommen und Änderung des Vertrages

Der Vertrag über die jeweilige Leistung kommt durch einen Auftrag des Kunden und Annahme der Stadtwerke durch schriftliche Auftragsbestätigung, spätestens jedoch mit Bereitstellung der Leistung zustande. Den Auftrag kann der Kunde unter Verwendung eines hierfür vorgesehenen Auftragsformulars schriftlich (ggf. online) erteilen. Zur Annahme des Auftrages sind die Stadtwerke nicht verpflichtet und können die Annahme ggf. von Sicherheitsleistungen gem. Punkt 6 abhängig machen. Der Vertrag kommt zu den aktuell gültigen rechtlichen Rahmenbedingungen zustande. Sofern sich diese ändern sind die Stadtwerke berechtigt, Ihre Preise und Leistungen entsprechend anzupassen, ohne dass dem Kunden daraus ein Widerspruchs- oder Kündigungsrecht entsteht. Insbesondere gilt dies bei Änderungen nach

- gesetzlichen Umsatzsteuer,
- Kosten für besondere Netzzugänge, für Zusammenschaltungen und für Dienste anderer Anbieter, zu denen die Stadtwerke Zugang gewähren,
- Entgelte für Zusatzleistungen, insbesondere für Verbindungen zu Sonderrufnummern,
- Gebühren/Kosten aufgrund von behördlichen oder gerichtlichen Entscheidungen, wie z.B. der Bundesnetzagentur. Die Änderung ist ab dem Zeitpunkt und in der Höhe der Änderung für die Zukunft durch einseitige Erklärung gegenüber dem Kunden entsprechend möglich.

1.1. Die Stadtwerke sind ferner berechtigt, die technische Realisierung des Kundenanschlusses jederzeit 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.

1.2 Änderungen dieser AGB oder der Leistungsbeschreibung können durch Angebot der Stadtwerke und Annahme des Kunden vereinbart werden soweit durch die Änderung das Verhältnis von Leistung und Gegenleistung nicht wesentlich zu Ungunsten des Kunden verschoben wird. Das Angebot der Stadtwerke erfolgt durch Mitteilung in Textform (postalisch oder elektronisch) der inhaltlichen Änderungen. Schweigt der Kunde auf das Angebot der Stadtwerke oder widerspricht er nicht innerhalb von 6 Wochen nach Zugang der Änderungsmitteilung, so stellt dies eine Annahme des Angebots dar und die Änderungen werden wirksam. Der Kunde wird auf diese Folge in der Änderungsmitteilung besonders hingewiesen. Widerspricht der Kunde fristgerecht dem Angebot, läuft der Vertrag zu den bisherigen Bedingungen weiter. Zur Wahrung der Frist genügt die rechtzeitige Absendung.

2. Leistungsvoraussetzungen

Die Leistungen der Stadtwerke können nur im Versorgungsgebiet der Stadtwerke genutzt werden. Die Stadtwerke überlassen Ihre Anschlüsse grundsätzlich nur im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten der Stadtwerke bzw. ggf. deren Vorleistungspartnern.

3. Leistungen der Stadtwerke

Die Stadtwerke erbringen folgende Leistungen gegenüber dem Kunden:

3.1. Bereitstellung von Diensten: Die Stadtwerke stellen entsprechend der jeweiligen produktspezifischen Leistungsbeschreibung Zugangsdienste zu Telekommunikationsnetzen, insbesondere zum Internet und öffentlichen Telefonnetzen zur Verfügung. Des Weiteren verteilen die Stadtwerke Rundfunksignale gem. der Leistungsbeschreibung.

3.2. Überlassung von Endgeräten: Sofern die Stadtwerke dem Kunden für die Dauer des Vertrages unentgeltlich Endgeräte (z. B. Router) zur Nutzung überlassen (Leihe), so verbleiben die Geräte im Eigentum der Stadtwerke. Der Kunde ist zum sorgfältigen Umgang mit dem ihm überlassenen Gerät verpflichtet. Der Kunde hat keinen Anspruch auf ein bestimmtes Gerät. Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses hat der Kunde das Gerät auf seine Kosten und auf seine Gefahr an die Stadtwerke zurückzugeben. Der Ersatz eines beschädigten oder zerstörten Gerätes während der Vertragslaufzeit erfolgt durch die Stadtwerke. Sofern die Beschädigung oder Zerstörung der Kunde zu vertreten hat auf Kosten des Kunden.

3.3. Verkauf von Endgeräten: Kauft der Kunde Endgeräte bei den Stadtwerken, verbleiben diese bis zur vollständigen Bezahlung durch den Kunden im Eigentum der Stadtwerke. Wird dem Kunden im Rahmen des von ihm gewählten Produktes kostenfrei und auf Dauer ein Endgerät überlassen, geht mit der Übergabe das Eigentum an dem Gerät auf den Kunden über. Der Kunde hat keinen Anspruch auf ein bestimmtes Gerät. Die Stadtwerke übernehmen die Mängelhaftung im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen.

3.4. Verwaltung von Endgeräten: Die Stadtwerke sind im Rahmen von Maßnahmen, die der vom Kunden beauftragten Bereitstellung oder Entstörung der Dienste der Stadtwerke dienen, auch bei nach Ziffer 3.3 überlassenen Geräten (Kaufgeräten) berechtigt, die Konfigurationsdaten und die Betriebssoftware herunterzuladen und zu verändern, um den Dienst für den Kunden (wieder-) herzustellen. Dabei werden die Konfigurationsdaten des Kunden nur insofern erfasst, wie es zur Wiederherstellung der ursprünglichen Konfiguration notwendig ist.

3.5. Der Kunde kann nach der Schaltung des Anschlusses die aktuelle Datenübertragungsrate überprüfen. Dies ist unter <http://breitbandmessung.de> möglich.

4. Verpflichtungen des Kunden

4.1. Der Kunde ist verpflichtet, die für die Installation und die Leistungserbringung von seiner Seite erforderlichen Mitwirkungshandlungen zu erbringen, insbesondere bei Bedarf den Zugang zum Anschluss zum vereinbarten Installationstermin zu gewähren, die elektrische Energie für die Installation, den Betrieb und die Instandhaltung sowie den ggf. erforderlichen Potenzialausgleich einschließlich zugehöriger Erdung auf eigene Kosten bereitzustellen. Sollte aus vom Kunden verursachten Gründen zusätzliche Technikeranfahrten erforderlich sein (z. B. kein Zugang zum Anschluss zum Zeitpunkt des vereinbarten Installationstermins), so sind die Stadtwerke berechtigt, eine Pauschale gemäß Preisliste je zusätzlicher Anfahrt in Rechnung zu stellen.

4.2. Der Kunde hat den Stadtwerken unverzüglich jede Änderung seines Namens, seiner Firma, seines Wohn- bzw. Geschäftssitzes, seiner Rechnungsanschrift, seiner Bankverbindung mitzuteilen, sofern diese Daten für die Inanspruchnahme und Erbringung der Leistungen nach dem jeweiligen Vertrag erforderlich sind.

4.3. Der Kunde darf die vertraglichen Dienstleistungen nicht rechtsmissbräuchlich nutzen. Unzulässig ist insbesondere das Abrufen, Übermitteln und Anbieten von Inhalten unter Verstoß gegen gesetzliche Vorschriften und Verbote oder gegen Schutzrechte oder Persönlichkeitsrechte Dritter.

4.4. Der Kunde hat bei der Nutzung der vertraglichen Dienstleistungen Sorge dafür zu tragen, dass er keine Programme oder sonstigen Daten überträgt, welche die ordnungsgemäße Funktion des Netzes, der Server oder sonstiger technischer Einrichtungen der Stadtwerke oder Dritter stören können.

Der Kunde muss insbesondere darauf achten, dass er keine Viren oder sonstigen Daten versendet, die Serverdienste so programmieren, dass sie Daten unbeabsichtigt vervielfältigen oder versenden. Unzulässig ist insbesondere auch, unbefugt auf fremde Systeme zuzugreifen oder Dienste auf fremden Systemen zu nutzen oder dies zu versuchen, das Internet nach offenen Zugängen zu durchsuchen, fremde Rechner zu blockieren oder dies zu versuchen. Des Weiteren ist das Fälschen von Absenderangaben oder anderen Headerinformationen sowie die unerlaubte Überwachung von Datenverkehrsflüssen oder das Sammeln von Informationen über fremde Systeme oder Personen ohne Zustimmung des Inhabers nicht gestattet. Der Kunde ist insbesondere verpflichtet den Versand von unerwünschten oder unerlangten Mitteilungen an eine Person, an Verteilisten oder sonstige Empfänger zu unterlassen.

4.5. Der Kunde darf weder entgeltlich noch unentgeltlich die vertraglichen Dienstleistungen Dritten weiter überlassen, insbesondere ist eine gewerbliche Überlassung an andere Nutzerin jeder Form verboten.

4.6. Der Kunde ist für seinen Anschluss voll verantwortlich. Der Kunde ist verpflichtet, seine eigenen technischen Einrichtungen und Datenbestände gegen schadenstiftende Daten von außen durch angemessene Sicherheitsmaßnahmen zu schützen und geeignete Vorkehrungen gegen eine unbefugte Nutzung der vertraglichen Dienstleistungen durch Dritte zu treffen. Er hat hierfür insbesondere die ihm von den Stadtwerken überlassenen Benutzeridentifikationen und Passwörter geheim zu halten. Für die Nutzung durch Dritte ist er gegenüber den Stadtwerken verantwortlich, soweit er diese Nutzung zu vertreten hat. Der Kunde hat insbesondere auch die Preise zu zahlen, die durch befugte oder unbefugte Benutzung des vertraglichen Anschlusses durch Dritte entstanden sind, soweit er diese Nutzung zu vertreten hat.

4.7. Kinder oder Jugendliche dürfen keine Angebote im Widerspruch zu den gesetzlichen Vorschriften zugänglich gemacht werden.

5. Zahlungsbedingungen

Monatliche Preise sind, beginnend mit dem Tag der betriebsfähigen Bereitstellung, für den Rest des Monats anteilig zu zahlen. Danach sind diese Preise monatlich im Voraus zu zahlen. Monatlich anteilig zu zahlende Preise werden Tag genau berechnet. Sonstige Preise, insbesondere die verbrauchsabhängigen Preise, sind nach Inanspruchnahme der Leistung zu zahlen. Für Produkte, die einen entsprechenden Hinweis in der jeweiligen Produktleistungsbeschreibung oder dem jeweiligen Auftragsformular enthalten, ist die Teilnahme am SEPA Lastschriftverfahren zwingend erforderlich und Vertragsvoraussetzung. Sofern das SEPA Lastschriftverfahren zum Produkt nicht zwingend erforderlich ist, kann der Kunde zwischen SEPA Lastschriftverfahren und Zahlung per Überweisung wählen. Voraussetzung für den SEPA-Lastschrifteinzug ist das Einverständnis zur Abbuchung von einem Konto bei einer Bank/Sparkasse mit Sitz im SEPA-Raum und die Anweisung der Bank/Sparkasse, die SEPA-Lastschrift einzulösen (das SEPA-Mandat). Bei Mandatserteilung zum SEPA-Lastschriftverfahren erfolgt der Einzug 7 Tage nach Rechnungsdatum. Vorab-Ankündigungen im SEPA Lastschriftverfahren werden ebenfalls mit der Rechnung spätestens 7 Tage vor Abbuchung versandt. Der Rechnungsbetrag ist spätestens 14 Tage nach Rechnungsstellung zu zahlen. Der Kunde kommt auch ohne Mahnung in Verzug, wenn die geschuldete Zahlung nicht innerhalb von 14 Tagen nach Rechnungserhalt bei den Stadtwerken eingegangen ist. Der

Kunde ist verpflichtet, für jede nicht eingelöste bzw. zurückgereichte SEPA-Lastschrift den Stadtwerken die ihr entstandenen Kosten in dem Umfang zu erstatten, wie er das kostenauslösende Ereignis zu vertreten hat. Einwendungen gegen die Höhe der nutzungsabhängigen Preise (Verbindungspreise, Preise für Datentransfer) sind vom Kunden unverzüglich nach Rechnungserhalt schriftlich zu erheben. Die Einwendungen müssen innerhalb von acht Wochen ab Rechnungserhalt bei den Stadtwerken eingegangen sein. Die Unterlassung rechtzeitiger Einwendungen gilt als Genehmigung. Der Kunde kann gegen Zahlungsansprüche der Stadtwerke nur mit unbestrittenen, in einem Gerichtsverfahren entscheidungsreifen oder rechtskräftig festgestellten Ansprüchen aufrechnen. Ein Zurückbehaltungsrecht steht dem Kunden nur wegen Ansprüchen aus demselben Vertragsverhältnis zu.

6. Sicherheitsleistungen

Die Stadtwerke dürfen die Überlassung des vertraglichen Anschlusses von einer Sicherheitsleistung in angemessener Höhe abhängig machen, wenn zu befürchten ist, dass der Kunde seinen vertraglichen Verpflichtungen nicht oder nicht rechtzeitig nachkommen wird. Dies ist insbesondere dann der Fall, wenn ein gerichtliches Vergleichs- oder Insolvenzverfahren bevorsteht oder eröffnet wurde, eine gerichtliche Zwangsvollstreckung angeordnet wurde bzw. die Sperrvoraussetzungen nach Ziffer 8 vorliegen oder eine solche Sperrung erfolgt ist. Als Sicherheitsleistung kann der durchschnittliche Rechnungsbetrag der letzten 3 planmäßigen Rechnungen verlangt werden. Bei Nichterbringung der Sicherheitsleistung sind die Stadtwerke nach entsprechender Mahnung mit dem Hinweis auf die Folgen der Unterlassung der Sicherleistungsberechtigten, den Anschluss zu sperren und den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen.

7. Störungen und Entstörung

Aufwendungen, die den Stadtwerken nach einer Störungsmeldung eines Kunden durch die Überprüfung der technischen Einrichtungen der Stadtwerke entstehen, hat der Kunde zu ersetzen, wenn keine Störung der technischen Einrichtungen der Stadtwerke vorlag und der Kunde dies bei zumutbarer Fehlersuche hätte erkennen können. In diesen Fällen sind die Stadtwerke berechtigt, die Aufwendungen je angefangene Stunde gemäß Preisliste (Technikerleistung) in Rechnung zu stellen.

8. Sperrung

Bei Zahlungsverzug des Kunden sind die Stadtwerke berechtigt, nach Vorliegen der gesetzlichen Voraussetzungen (§ 45k TKG) den Anschluss teilweise oder vollständig zu sperren. Der Kunde bleibt in diesem Fall verpflichtet, die vereinbarten Vergütungen ungekürzt weiterzubehalten. Für die Sperrung wird eine Gebühr nach der Preisliste erhoben. Es bleibt dem Kunden unbenommen nachzuweisen, dass kein oder nur ein geringerer Schaden entstanden ist.

9. Router Wahlrecht

Der Gesetzgeber hat mit dem „Gesetz zur Auswahl und zum Anschluss von Telekommunikationsendgeräten“ den Anbietern von Telekommunikationsdiensten für die Öffentlichkeit das sogenannte Router Wahlrecht durch den Verbraucher auferlegt. Die Stadtwerke setzen diese Regelungen wie folgt um: Die grundlegenden Konfigurationseinstellungen, Parameter und Schnittstellenbeschreibungen der Netzschnittstellen veröffentlichen die Stadtwerke in dem Dokument „Schnittstellen des öffentlichen Telekommunikationsnetzes der Stadtwerke Waldkirch“. Fundstelle für dieses Dokument in der jeweils aktuellen Version ist die Webseite der Stadtwerke.

Der Kunde muss sich bei Verwendung eines kundeneigenen Endgerätes bewusst sein, dass in diesem Anwendungsfall die Stadtwerke

- keinen Support, Konfigurationsunterstützung oder sonstige Dienstleistungen im Zusammenhang mit Erst- und ggf. Folgekonfigurationen des Endgerätes leisten kann;
- keine Garantie für die Gesamtleistung des vertraglich vereinbarten Produktes (z. B. hinsichtlich Durchsatz/Übertragungsgeschwindigkeit, Funktionen/Features) geben kann, sofern/soweit das Endgerät an dieser Leistung maßgeblich beteiligt ist;
- keinen Support für Störungen am Endgerät oder an Leistungen in unmittelbaren Zusammenhang mit der korrekten Funktion des Endgerätes geben kann;
- dem Kunden keinen kommerziellen Vorteil gegenüber der Mitlieferung eines CPEs der Stadtwerke gewährt.

10. Haftung

10.1. Werden Dritte durch eine unzulässige Nutzung der vertraglichen Dienstleistungen geschädigt, hat der Kunde die Stadtwerke von hieraus resultierenden Ansprüchen Dritter freizustellen, soweit der Kunde diese Nutzung zu vertreten hat oder seinen Mitwirkungspflichten nicht nachgekommen ist.

10.2. Für Vermögensschäden haften die Stadtwerke bei der Erbringung von Telekommunikationsdiensten nur nach den Regelungen gem. §44a TKG.

10.3. Die Stadtwerke haften für die schuldhaftige Verletzung von Kardinalpflichten (wesentliche Vertragspflichten). Für die übrigen Sachschäden haften die Stadtwerke nur bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit. In beiden Fällen ist bei Vorliegen der einfachen Fahrlässigkeit die Höhe des Schadensersatzes auf den typischerweise vorhersehbaren Schaden begrenzt.

10.4. Die Stadtwerke haften für Vermögensschäden aufgrund von Mängeln der an den Kunden überlassenen Sachen auch wenn die Mängel bereits bei Vertragsabschluss vorhanden waren nur bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit, sofern die Stadtwerke nicht eine Garantie übernommen haben. Die Haftungsbeschränkung gilt nicht, falls Kardinalpflichten verletzt wurden oder eine Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz vorgesehen ist.

10.5. Soweit nachfolgend nichts anderes bestimmt ist, richten sich die Gewährleistungsansprüche des Kunden wegen Mängeln der Ware nach den gesetzlichen Vorschriften. Schadensersatzansprüche wegen Mängeln der Ware sind auf den in den Punkten 9.3 und 9.4 bestimmten Umfang beschränkt.

10.6. § 444 BGB bleibt unberührt.

10.7. Im Falle höherer Gewalt sind die Stadtwerke von der Leistungserbringung befreit, solange und soweit die Leistungsverhinderung anhält. Höhere Gewalt ist insbesondere auch die Störung von Gateways durch TK-Netze, die nicht in der Verfügungsgewalt der Stadtwerke stehen.

11. Widerruf und Kündigung

Im Falle eines wirksamen Widerrufs erfolgt die Rückerstattung von bereits geleisteten Zahlungen per SEPA-Überweisung, unabhängig vom ursprünglichen Zahlungsweg. Verträge mit vereinbarter Mindestlaufzeit können von beiden Seiten mit einer Frist von 3 Monaten, erstmals zum Ablauf der Mindestlaufzeit, ordentlich gekündigt werden. Die Mindestvertragslaufzeit beträgt 24 Monate, sofern in der Leistungsbeschreibung nicht anderslautend vereinbart. Wird der Vertrag nicht fristgerecht gekündigt, verlängert er sich jeweils um ein weiteres Jahr. Verträge ohne vereinbarte Mindestlaufzeit können von beiden Seiten jederzeit unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 6 Wochen gekündigt werden. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt. Beinhaltet der Vertrag mehrere Leistungen (z.B. Telefon- und Internetanschluss), so sind diese für die gesamte Dauer der Vertragslaufzeit einheitlich vereinbart; eine Kündigung einzelner Leistungen oder von Teilleistungen ist nicht möglich. Für Anschlussoptionen gilt die gleiche Vertragslaufzeit wie für das Basispaket, bei nachträglicher Beauftragung gilt bei Verträgen mit vereinbarter Mindestlaufzeit eine neue Mindestlaufzeit ab Bereitstellung der geänderten Leistung. Für Tarifoptionen gilt eine Mindestvertragsdauer und Kündigungsfrist von 6 Wochen. Kündigen die Stadtwerke den Vertrag aus einem wichtigen Grund, den der Kunde zu vertreten hat, so können die Stadtwerke vom Kunden die Summe der monatlichen Entgelte für das vertraglich vereinbarte Basispaket verlangen, die bis zum Zeitpunkt der ordentlichen Beendigung des Vertragsverhältnisses (Restvertragslaufzeit) ansonsten angefallen wären. Für beiden Seiten bleibt das Recht vorbehalten nachzuweisen, dass der Schaden in Wirklichkeit niedriger oder höher ist. Zieht der Kunde von der Adresse des Anschlusses fort, berechtigt dies zu einer vorzeitigen Kündigung des Vertrages nur dann, wenn die Stadtwerke die vertraglich geschuldete Leistung am neuen Wohnort nicht erbringen können. Die Kündigungsfrist beträgt in diesem Fall 3 Monate. Andernfalls wird der Vertrag an dem neuen Wohnort des Kunden ohne Änderung der Vertragslaufzeit und der sonstigen Vertragsinhalte fortgesetzt. Die Stadtwerke können ein angemessenes Entgelt für den durch den Umzug entstandenen Aufwand verlangen, welches der gültigen Preisliste (Umzugspauschale) zu entnehmen ist. Kündigungen haben schriftlich per Brief oder Telefax zu erfolgen, sofern der Kunde Verbraucher ist kann die Kündigung auch in Textform (insb. E-Mail) erfolgen. Damit im Falle eines Anbieterwechsels bzw. der Portierung die Leistung nicht oder nicht länger als einen Kalendertag unterbrochen wird, muss der Vertrag mit den Stadtwerken fristgerecht gegenüber den Stadtwerken gekündigt werden und der vom aufnehmenden Anbieter übermittelte Portierungsantrag mit den vollständig ausgefüllten Angaben spätestens sieben Werktage (montags bis freitags) vor dem Datum des Vertragsendes bei den Stadtwerke eingehen. Zur Einhaltung der Fristen sind vom Kunden zusätzlich die vom aufnehmenden Anbieter vorgegebenen Fristen zu beachten. Die Stadtwerke haben ab Beendigung der vertraglich vereinbarten Leistung bis zum Ende der Leistungspflicht gegenüber dem Kunden einen Anspruch auf Entgeltzahlung mit der Maßgabe, dass sich die vereinbarten Anschlussentgelte um 50 Prozent reduzieren; es sei denn, die Stadtwerke weisen nach, dass der Kunde das Scheitern des Anbieterwechsels zu vertreten hat. Unterschreitung der Tarifbandbreite: Wenn die Geschwindigkeit eines Anschlusses nicht in dem in der jeweiligen Leistungsbeschreibung benannten Bandbreitenkorridor liegt, kann der Kunde kostenfrei in einen Tarif mit der jeweils nächstkleineren Tarifbandbreite wechseln; in jedem Fall gilt jedoch der Tarif mit der kleinsten verfügbaren Tarifbandbreite als vereinbart. Wenn die Qualität der Teilnehmeranschlussleitung auch in der kleinsten Tarifbandbreite einen dauerhaft stabilen Betrieb des Anschlusses nicht mehr ermöglicht, sind beide Parteien berechtigt, das Vertragsverhältnis mit einer Frist von 4 Wochen zu kündigen.

12. außergerichtliche Streitbeilegung

Kommt es zwischen den Stadtwerken und dem Kunden zum Streit darüber, ob die Stadtwerke dem Kunden gegenüber eine Verpflichtung aus dem Vertrag ordnungsgemäß erbracht haben, bzw. zum Streit über Verpflichtungen der Stadtwerke im Zusammenhang mit den Kundenschutzvorschriften (§§ 43a, 43b, 45 und 46 TKG) oder Universaldienstleistungen (§ 84 TKG) bzw. der Verordnung (EG) Nr. 717/2007 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. Juni 2007 über das Roaming in öffentlichen Mobilfunknetzen in der Gemeinschaft und zur Änderung der Richtlinie 2002/21/EG, zuletzt geändert durch die Verordnung (EG) Nr. 544/2009 stehen, so kann der Nutzer gemäß § 47a TKG bei der Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur durch einen Antrag ein Schlichtungsverfahren einleiten. Die Kontaktdaten der Verbraucherschlichtungsstelle lauten:

Bundesnetzagentur

Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation (Referat 216)

Postfach 80 01 53105 Bonn

Die Antragstellung auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens hat der Kunde in Textform vorzunehmen. Für die Antragstellung im Online-Verfahren wird auf die weiteren Informationen auf der Internet-Seite der Schlichtungsstelle der Bundesnetzagentur (www.bundesnetzagentur.de) verwiesen.

Im Übrigen nehmen Stadtwerke an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer anderen Verbraucherschlichtungsstelle nicht teil.

Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur Online-Streitbeilegung (OS) bereit, die Sie unter folgendem Link finden: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.