Stand: 07.2026

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

PRIVATKUNDEN

1. Vertragsgegenstand

1.1. Die nachfolgenden Bedingungen regeln die Erbringung von Telekommunikations- und Fernsehdiensten durch die Stadtwerke Velbert GmbH (nachstehend Stadtwerke) über deren Glasfasernetz.

1.2. Der Umfang der vertraglichen Leistungen ergibt sich aus etwaigen schriftlichen Sondervereinbarungen der Parteien, dem Auftragsblatt, dem Produktinformationsblatt, dem Routerinformationsblatt, der Leistungsbeschreibung, der Preisliste und diesen allgemeinen Geschäftsbedingungen. Bei Widersprüchen bestimmt sich der Vorrang nach der vorgenannten Reihenfolge.

2. Zustandekommen des Vertrages und auflösende Bedingung

2.1. Der Kunde kann die Dienste online, z. B. über das eCare Portal der Stadtwerke, oder persönlich im Kundencenter oder anderen Verkaufsstellen der Stadtwerke bestellen. Ein wirksamer Vertrag kommt erst mit Bestätigung des Auftrages in Textform (Brief oder E-Mail) durch die Stadtwerke unter Angabe der voraussichtlichen Dauer bis zur erstmaligen Herstellung eines Anschlusses zustande. Der tatsächliche Leistungsbeginn hängt davon ab, dass alle notwendigen technischen und rechtlichen Voraussetzungen vorliegen. Die Stadtwerke können den Vertragsschluss von der Vorlage einer schriftlichen Vollmacht, des Mietvertrages und/oder des Personalausweises abhängig machen.

2.2. Das Bestehen des Glasfaser-Produktvertrags über den Anschluss an das noch zu errichtende Glasfasernetz „Langenberg Nord“ steht unter der auflösenden Bedingung, dass sich der Ausbau des Glasfasernetzes im Ausbaugebiet, in dem sich die vertragliche Anschlussstelle des Kunden befindet, als wirtschaftlich erweist. Die Ausbaugebiete sind die Bereiche Langenberg Nordwest, Langenberg Mitte bzw. Langenberg Nord, die unter www.stadtwerke-velbert.de/vorvermarktung eingesehen werden können. Von einer Wirtschaftlichkeit des Ausbaus des Glasfasernetzes im jeweiligen Anschlussgebiet wird ausgegangen, wenn eine Abschlussquote von 40 % aller im Anschlussgebiet angebotenen Glasfaser-Produktverträge im genannten Vorvermarktungszeitraums erreicht wurde.

3. Engeräte

3.1. Zur Nutzung des Anschlusses sind Endgeräte (ein Netzabschlussgerät und/oder ein Router) erforderlich. Weitere Einzelheiten ergeben sich aus der Leistungsbeschreibung.

3.2. Ist der Kunde berechtigt, den Vertrag vor Ende der vereinbarten Laufzeit zu kündigen, können die Stadtwerke einen Wertersatz als Entschädigung für vom Kunden einbehaltene Endgeräte verlangen. Die Höhe des Wertersatzes ist auf den zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses vereinbarten zeitanteiligen Wert der Geräte und/oder auf die Restentgelte, die noch für den Telekommunikationsdienst angefallen wären, wenn dieser nicht vorzeitig gekündigt worden wäre, begrenzt. Mit Zahlung des Wertersatzes des Kunden an die Stadtwerke werden die Stadtwerke alle etwaigen einschränkenden Bedingungen für die Nutzung der Endgeräte in anderen Telekommunikationsnetzen kostenlos aufheben.

4. Beginn, Laufzeit und ordentliche Kündigung, Umzug und Anbieterwechsel, Rufnummernmitnahme

4.1. Die Zahlungspflicht des Kunden beginnt unabhängig vom Vertragsbeginn mit der Bereitstellung der Leistung. Die Leistung ist bereitgestellt, sobald der Kunde die Nutzungsmöglichkeit hat. Unterbleibt die Leistungsbereitstellung aus Gründen, die der Kunde zu vertreten hat (z. B. fehlende Terminvereinbarung zwecks Erstinstallation), gilt der Anschluss zwei Wochen nach Übermittlung der für die Terminvereinbarung erforderlichen Vertragsunterlagen (Aktivierungsbestätigung) als bereitgestellt.

4.2. Der Vertrag läuft über den gemäß Auftragsformular und Produktinformationsblatt für das jeweilige Produkt vereinbarten Mindestzeitraum. Wird er nicht rechtzeitig gemäß Ziff. 4.3 gekündigt, verlängert sich der Vertrag automatisch jeweils um einen Monat. Nach der automatischen Verlängerung ist der Vertrag monatlich kündbar. Diese Regelung gilt ebenso für von dem Kunden hinzugebuchte Optionen und Zusatzleistungen, soweit sich für diese nicht aus dem Auftragsformular oder aus im Rahmen einer Sonderaktion vereinbarten besonderen Vertragsbedingungen eine kürzere Vertragslaufzeit ergibt.

4.3. Der Vertrag kann von beiden Parteien zum Ablauf der Vertragsdauer, die sich aus dem Produktinformationsblatt ergibt, ordentlich gekündigt werden. Die Kündigung muss dem Empfänger mindestens drei Monate vor dem Vertragsende in Textform (z. B. Brief, E-Mail, Fax) zugehen. Diese Regelung gilt ebenso für von dem Kunden hinzugebuchte Optionen und Zusatzleistungen, soweit sich für diese nicht aus dem Auftragsformular oder aus im Rahmen einer Sonderaktion vereinbarten besonderen Vertragsbedingungen eine kürzere Kündigungsfrist ergibt.

4.4. Bei Umzug des Kunden innerhalb der Versorgungsgebiete der Stadtwerke wird der Vertrag, vorbehaltlich der technischen Realisierbarkeit (wie z. B. Glasfaseranschluss der Stadtwerke), am Umzugsort ohne Änderung der vereinbarten Vertragslaufzeit und sonstiger Vertragsinhalte fortgeführt. Die Stadtwerke werden die technische Realisierbarkeit nach der Umzugsmeldung prüfen und bei deren Vorliegen eine Umzugsbestätigung versenden. Die Stadtwerke erheben im Falle des Umzugs ein Serviceentgelt gemäß der zum Zeitpunkt des Umzugsauftrags gültigen Preisliste, maximal in Höhe der Kosten für die Schaltung eines Neuanschlusses gemäß Preisliste. Der Kunde ist verpflichtet, den Stadtwerken jeden Umzug unverzüglich vorab unter Angabe des Umzugsdatums und der neuen Anschrift in Textform mitzuteilen. Im Regelfall muss diese Mitteilung bis spätestens zwei Monate vor dem Umzugsdatum erfolgen, um den Stadtwerken eine rechtzeitige Prüfung der Möglichkeit zur Versorgung des Kunden an der neuen Anschrift zu ermöglichen. Wird die Leistung am neuen Wohnsitz nicht angeboten, ist der Kunde zur außerordentlichen Kündigung des Vertrages unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat zum Ende eines Kalendermonats berechtigt.

.comBERT
Wir vernetzen Velbert.
Stadtwerke Velbert

Die Kündigung kann mit Wirkung zum Zeitpunkt des Auszugs oder mit Wirkung zu einem späteren Zeitpunkt erklärt werden Der Kunde hat den Wohnsitzwechsel auf Verlangen der Stadtwerke mittels Meldebescheinigung nachzuweisen.

4.5. Im Falle eines Anbieterwechsels haben die Stadtwerke sicherzustellen, dass die Leistung des abgebenden Anbieters gegenüber dem Kunden nicht unterbrochen wird, bevor die vertraglichen und technischen Voraussetzungen für einen Anbieterwechsel vorliegen, es sei denn, der Kunde verlangt dieses. Sind die Stadtwerke aufnehmender Anbieter, stellen sie sicher, dass die Aktivierung des Telekommunikationsdienstes am mit dem Kunden ausdrücklich vereinbarten Tag unverzüglich erfolgt. Bei einem Anbieterwechsel darf der Dienst des Kunden nicht länger als einen Kalendertrag unterbrochen werden. Schlägt der Wechsel innerhalb dieser Frist fehl, gilt Satz 2 entsprechend. Wird der Dienst des Kunden länger als einen Arbeitstag unterbrochen, kann der Kunde von den Stadtwerken für jeden Arbeitstag der Unterbrechung eine Entschädigung von 10 Euro oder 20 Prozent des vertraglich vereinbarten Monatsentgelts bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichen Entgelt, je nachdem, welcher Betrag höher ist, verlangen, es sei denn, der Kunde hat die Verlängerung der Unterbrechung zu vertreten. Wird ein vereinbarter Kundendienst- oder Installationstermin von den Stadtwerken versäumt, kann der Kunde von den Stadtwerken für jeden versäumten Termin eine Entschädigung von 10 Euro oder 20 Prozent des vertraglich vereinbarten Monatsentgelts bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichen Entgelt, je nachdem, welcher Betrag höher ist, verlangen, es sei denn, der Kunde hat das Versäumnis der Termins zu vertreten. Das Recht des Kunden, einen über die Entschädigung hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz auf die Entschädigung. Darüber hinaus bleibt das Recht des Kunden, eine Entschädigung nach Satz 5 dieser Ziffer zu fordern, unberührt. Die Stadtwerke haben ab Beendigung der vertraglich vereinbarten Leistung bis zum Ende der Leistungspflicht nach Satz 1 gegenüber dem Kunden einen Anspruch auf Entgeltzahlung. Die Höhe des Entgelts richtet sich nach den ursprünglich vereinbarten Vertragsbedingungen 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. Die Stadtwerke haben das Entgelt nach vorstehendem Satz tagesgenau abzurechnen.

4.6. Die Mitnahme der Rufnummer erfolgt gemäß dem in der Leistungsbeschreibung geschilderten Prozess. Die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung erfolgen an dem mit dem Kunden vereinbarten Tag, spätestens innerhalb des folgenden Arbeitstages. Erfolgen die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung nicht spätestens innerhalb des folgenden Arbeitstages, kann der Kunde von den Stadtwerken als abgebender und/oder annehmender Anbieter eine Entschädigung von 10 Euro für jeden weiteren Tag der Verzögerung verlangen, wenn die Stadtwerke die Verzögerung zu vertreten haben. Das Recht des Kunden, einen über die Entschädigung hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz auf die Entschädigung.

4.7. Der Kunde ist bei der Rufnummernmitnahme insbesondere verpflichtet, das Anbieterwechselformular ordnungsgemäß und vollständig auszufüllen und dieses den Stadtwerken bis zu einem Monat nach Ende des Vertrags mit dem bisherigen Anbieter zu übersenden. Kommt der Kunde seinen Mitwirkungspflichten bei der Rufnummernmitnahme nicht wie erforderlich nach, sodass die Kündigung und die Mitnahme nicht erfolgreich beantragt werden können, wird der Anschluss ausschließlich mit neuen Rufnummern bereitgestellt. Dies gilt insbesondere auch für den Fall, dass der Kunde die seitens der Stadtwerke im Kundenauftrag weitergeleitete Kündigung seines bisherigen Vertrages gegenüber dem bisherigen Anbieter zurücknimmt bzw. widerruft, es sei denn, der Kunde hat auch seinen Vertrag mit den Stadtwerken zulässigerweise widerrufen.

4.8. Der Kunde ist verpflichtet, das Fehlschlagen eines Anbieterwechsels unverzüglich den Stadtwerken und dem neuen Anbieter anzuzeigen.

4.9. Zu beachten ist außerdem, dass sich die Kündigung eines Endkundenvertrages im Bereich Telekommunikation ausschließlich auf dieses Vertragsverhältnis bezieht und nicht auf etwaige andere Vertragsverhältnisse in anderen Sparten der Stadtwerke (Strom, Gas) mit den Stadtwerken. Diese bedürfen einer separaten Kündigung. Dies gilt auch dann, wenn aus Vereinfachungsgründen eine einheitliche Rechnungsstellung erfolgt und/oder bei gleichzeitigem Vorhandensein mehrerer Verträge von den Stadtwerken durch besondere Tarife Preisnachlässe gewährt werden. Wurde einem Kunden der Stadtwerke ein Rabatt gewährt, weil er über den Nutzungsvertrag im Glasfasernetz hinaus mindestens eine weitere Leistung der Stadtwerke in anderen Sparten bezieht, und entfällt die Grundlage für diesen Rabatt durch Kündigung der anderen Sparte, so gilt mit dem Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Kündigung das Tarifentgelt ohne diesen Rabattvorteil.

5. Sonderrücktritt und Sonderkündigung bei fehlendem oder entfallendem Haus- oder Wohnungsanschluss

5.1. Die Stadtwerke wie auch der Kunde haben das Recht, von dem Vertrag außerordentlich zurückzutreten, wenn

a. sich unabhängig von der Aktivierung (also vor oder erst nach der Aktivierung) 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 verständigen können und der Kunde diese auch nicht anderweitig auf seine Kosten vornimmt. Die Stadtwerke werden den Kunden unverzüglich unterrichten, sobald ein solches Leistungshindernis bekannt wird.

Für den Rücktritt durch die Stadtwerke gilt ergänzend: Der Rücktritt ist schriftlich binnen vier Wochen nach dem Zeitpunkt zu erklären, in dem die Stadtwerke Kenntnis vom Rücktrittsgrund erlangt haben. Erfolgt ein Rücktritt nach dieser Bestimmung, werden die Stadtwerke unverzüglich die vom Kunden erhaltenen Leistungen (ggfs. abzüglich Wertersatz für gezogene Nutzungen) zurückgewähren. Weitergehende Ansprüche des Kunden sind ausgeschlossen.

5.2. Die Stadtwerke haben 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 den Stadtwerken zu vertreten ist. Dem Kunden kommt in dieser Situation nur dann auch ein außerordentliches Sonderkündigungsrecht zu, wenn er nicht selbst Eigentümer des betreffenden Hauses ist oder er den Fortfall des Nutzungsvertrages nicht anderweitig zu vertreten hat.

6. Pflichten des Kunden

6.1. Der Kunde ist verpflichtet,

a. wahrheitsgemäße Angaben zu machen und jede Änderung der Anschrift oder der Bankverbindung den Stadtwerken unverzüglich mitzuteilen,

b. keine Veränderungen an den Anschlusseinrichtungen der Stadtwerke (z. B. Änderung der per Fernwartung gesetzten Einstellungen oder Veränderungen der Firmware von bereitgestellten Routern) vorzunehmen und Schäden daran den Stadtwerken umgehend mitzuteilen,

c. die Stadtwerke unverzüglich über Änderungen der vertraglichen Grundlage (bspw. Änderung der privaten Nutzung in gewerbliche Nutzung) zu informieren; der Abschluss eines privaten Nutzungsvertrages schließt eine gewerbliche Nutzung aus;

d. die ihm mitgeteilten Passwörter (Kundenkennwort für den Stadtwerke Online-Service, Zugangsdaten Internet und Telefonie sowie Fernsehdienste) vor dem Zugriff Dritter geschützt aufzubewahren. Er hat diese unverzüglich zu ändern, falls die Vermutung besteht, dass unberechtigte Personen davon Kenntnis erlangt haben,

e. angemessene und dem Stand der Technik entsprechende Maßnahmen zum Schutz der Netzsicherheit zu treffen (bspw. aktuelle Sicherheitssoftware gegen Viren, Trojaner und Spyware einzusetzen und das regelmäßige Einspielen von Updates),

f. ausschließlich Endgeräte zu verwenden, deren Verwendung in Deutschland zulässig ist, und die mit einer CE-Kennzeichnung versehen sind und Daten ausschließlich unter Nutzung und Anerkennung des vereinbarten standardisierten Kommunikationsprotokolls zu übermitteln,

g. keine anderen als durch die Stadtwerke zugeteilte Rufnummernblöcke, Kanäle oder Frequenzen zu verwenden,

h. auch die Entgelte zu zahlen, die durch befugte oder unbefugte Benutzung der Telekommunikationsdienste durch Dritte entstanden sind, es sei denn, der Kunde hat eine unbefugte Benutzung nicht zu vertreten. Der Kunde stellt sicher, dass sämtliche Nutzer die ihn treffenden Pflichten einhalten,

i. geeignete Maßnahmen bei der Nutzung der bereitgestellten Telekommunikationsdienste zu treffen, um andere Nutzer, insbesondere Minderjährige, vor jugendgefährdenden sowie rechtswidrigen oder sittenwidrigen Inhalten zu schützen. Des Weiteren stellt der Kunde sicher, dass Angebote, die geeignet sind, die Entwicklung von Kindern und Jugendlichen zu einer eigenverantwortlichen und gemeinschaftsfähigen Persönlichkeit zu beeinträchtigen, Kindern oder Jugendlichen der betroffenen Altersstufe nicht zugänglich gemacht werden. Dies stellt der Kunde insbesondere sicher, indem er ihm zur Verfügung gestellte Passwörter nicht an diese Altersgruppen weitergibt

6.2. Der Kunde darf das Netz der Stadtwerke 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),
- automatisierten, zeitgleichen Rufaufbau, Rückrufdienste sowie Weiterleitungen an andere Anschlüsse und von anderen Anschlüssen einzurichten,
- 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 oder sittenwidriger Inhalte über den Dienst der Stadtwerke,
- Einrichtungen zu benutzen oder Anwendungen auszuführen, die den Netzbetrieb stören oder dessen Sicherheit gefährden.

6.3. Für die Flatrates-Produkte (ins deutsche Festnetz und Zusatzoptionen) gilt, dass der Kunde die pauschale Abrechnung nicht missbräuchlich nutzen darf.
Der Kunde verpflichtet sich daher insbesondere dazu:

- bei Privatkunden-Produkten/-tarifen sicherzustellen, dass jede Nutzung für gewerbliche oder selbstständige/ freiberufliche Tätigkeit unterbleibt. Gelegentliche und untergeordnete Nutzungen bleiben außer Betracht,
- keine Internetverbindungen (Online-Verbindungen) über geografische Einwahlrufnummern oder sonstige Datenverbindungen aufzubauen,
- keine dauerhafte Anrufweiterschaltung ins Festnetz oder Rückruffunktion einzurichten,
- eine Anrufweiterleitung nur zum Zweck der Erreichbarkeit des Kunden oder der mit ihm unter der den Stadtwerken genannten Kundenadresse in einem Haushalt lebenden Personen und nicht dauerhaft einzurichten,
- keine Verbindungsleistungen entgeltlich oder unentgeltlich an Dritte außerhalb seines Haushaltes weiterzugeben,
- keine Massenkommunikation an eine Vielzahl von Dritten durchzuführen (hierunter fallen insbesondere Fax-Broadcasting, Call-Center, Telemarketing-Aktionen, Werbehotlines, Callthrough),
- keine Verbindungen zu Rufnummern aufzubauen, die nicht der direkten Sprach- oder Faxverbindung zu anderen Teilnehmern dienen (z. B. Radio über das Telefon hören),
- keine Verbindungen herzustellen, die Auszahlungen oder andere Gegenleistungen Dritter an den Kunden zur Folge haben,
- die Herstellung vergleichbarer Verbindungen gemäß dieser Aufstellung zu unterlassen.

Im Falle des Missbrauchs behalten sich die Stadtwerke das Recht vor, den Anschluss sofort zu sperren und/ oder bei schuldhaftem Verstoß fristlos zu kündigen.

.comBERT
Wir vernetzen Velbert.
Stadtwerke Velbert

Ferner ist der Kunde verpflichtet, für die angefallenen unzulässigen und/oder nicht den vorgenannten Bestimmungen einer Flatrate unterfallenden Verbindungen Entgelte gemäß der jeweils aktuellen Preisliste zu zahlen. Die Stadtwerke sind berechtigt, die Verbindungen nachzuberechnen.

7. Zahlung, Rechnungsstellung, Einwendung gegen die Abrechnung

7.1. Die Leistungen werden kalendermonatlich abgerechnet. Nutzungsunabhängige monatliche Entgelte (Basisentgelte, Optionen, Miete für Hardware) sind, beginnend mit dem Tag der betriebsfähigen Bereitstellung der Leistungen, für den Rest des Monats vorab anteilig zu Monatsanfang zu entrichten. Nutzungsabhängige Entgelte sind zu Anfang des Folgemonats zu entrichten. Sämtliche Entgelte sind an dem in der Rechnung angegebenen Zeitpunkt, frühestens jedoch sieben Kalendertage nach Zugang der Rechnung fällig. Weitere Einzelheiten zu den Preisen ergeben sich aus Ziffer 9.

7.2. Die Zahlung erfolgt mittels Einzug der Forderung per SEPA-Lastschrift. Der Kunde stimmt einer Verkürzung der Informationsfrist vor Ausführung einer SEPA-Lastschrift auf fünf Tage zu. Die Information kann durch die Rechnung erfolgen.

7.3. Hat der Kunde den Stadtwerken ein SEPA-Lastschriftmandat erteilt, werden die Entgelte von den Stadtwerken im SEPA-Lastschriftverfahren vom Konto des Kunden abgebucht. Im Falle eines SEPA-Lastschriftmandates ist der Kunde verpflichtet, dafür Sorge zu tragen, dass das Konto, von dem der Einzug des Rechnungsbetrages erfolgt, eine ausreichende Deckung aufweist. Im Falle der Kontounterdeckung können die Stadtwerke dem Kunden die Kosten der Rücklastschrift samt Bearbeitungsentgelt gemäß dem in diesem Zeitpunkt gültigen Preisblatt in Rechnung stellen. Die Stadtwerke sind berechtigt, den Bankeinzug einzustellen, sofern die Lastschrift auf Grund einer Kontounterdeckung nicht erfolgen konnte.

7.4. Der Kunde kann eine erteilte Abrechnung nach Zugang innerhalb einer Frist von acht Wochen beanstanden. Im Falle der Beanstandung werden die Stadtwerke dem Kunden das Verbindungsaufkommen als Entgeltnachweis nach den einzelnen Verbindungsdaten aufschlüsseln und eine technische Prüfung durchführen, es sei denn, die Beanstandung ist nachweislich nicht auf einen technischen Mangel zurückzuführen. Bei der Aufschlüsselung des Verbindungsaufkommens wahren die Stadtwerke die datenschutzrechtlichen Belange etwaiger weiterer Nutzer des Anschlusses. Der Kunde kann innerhalb der Beanstandungsfrist verlangen, dass ihm der Entgeltnachweis und die Ergebnisse der technischen Prüfung vorgelegt werden. Erfolgt die Vorlage nicht binnen acht Wochen nach einer Beanstandung, erlöschen bis dahin entstandene Ansprüche der Stadtwerke aus Verzug. Die mit der Abrechnung geltend gemachte Forderung wird mit der verlangten Vorlage fällig.

7.5. Soweit aus technischen Gründen keine Verkehrsdaten gespeichert oder für den Fall, dass keine Beanstandungen erhoben wurden, gespeicherte Daten nach Verstreichen der in Ziffer 14.3 geregelten Frist oder auf Grund rechtlicher Verpflichtungen gelöscht worden sind, trifft die Stadtwerke weder eine Nachweispflicht für die erbrachten Verbindungsleistungen noch die Auskunftspflicht für die Einzelverbindungen. Dies gilt auch, wenn der Kunde nach einem deutlich erkennbaren Hinweis auf diese Folgen verlangt hat, dass Verkehrsdaten gelöscht oder nicht gespeichert werden.

7.6. Den Stadtwerken obliegt der Nachweis, dass sie den Telekommunikationsdienst oder den Zugang zum Telekommunikationsnetz bis zu dem Übergabepunkt, an welchem dem Kunden der Netzzugang bereitgestellt wird, technisch fehlerfrei erbracht haben. Ergibt die technische Prüfung nach Ziffer 7.4 Mängel, die sich auf die Berechnung des beanstandeten Entgelts zu Lasten des Kunden ausgewirkt haben können oder wird die technische Prüfung später als zwei Monate nach der Beanstandung durch den Kunden abgeschlossen, wird widerleglich vermutet, dass das in Rechnung gestellte Verbindungsaufkommen der Stadtwerke unrichtig ermittelt ist. Soweit der Kunde nachweist, dass ihm die Inanspruchnahme von Leistungen der Stadtwerke nicht zugerechnet werden kann, haben die Stadtwerke keinen Anspruch auf Entgelt gegen den Kunden. Der Anspruch entfällt auch, soweit Tatsachen die Annahme rechtfertigen, dass Dritte durch unbefugte Veränderungen an öffentlichen Telekommunikationsnetzen das in Rechnung gestellte Verbindungsentgelt beeinflusst haben.

7.7. Der Kunde erhält standardmäßig eine Rechnung mit einem eventuell vereinbarten Einzelverbindungsnachweis online durch Hinterlegung eines Dokuments im PDF-Format im Stadtwerke Kundenportal (Zugang über www.stadtwerke-velbert.de/comBERT). Optional kann die Rechnung zusätzlich per Post verschickt werden. Diese Option ist kostenpflichtig gemäß der bei Buchung der Option maßgeblichen Preisliste. Im Kundenportal hat der Kunde die Möglichkeit, seine Rechnung binnen sechs Monaten einzusehen und auszudrucken. Nach Ablauf der sechs Monate können die Stadtwerke die im Online-Service hinterlegte Rechnung löschen. Die Stadtwerke können den Kunden per E-Mail informieren, dass seine monatliche Rechnung im Online-Service abrufbar ist.

7.8. Vorauszahlungssysteme werden nicht angeboten.

7.9. Dem Kunden steht die Geltendmachung eines Zurückbehaltungsrechts nur wegen Gegenansprüchen aus diesem Vertragsverhältnis zu.

8. Rechte des Kunden bei Leistungsstörungen

8.1. Der Kunde kann sich im Zusammenhang mit Beschwerden über das Vertragsverhältnis, insbesondere zur Qualität der Dienstleistungen, Vertragsdurchführung und Abrechnung, an die Stadtwerke auf folgenden Wegen wenden: E-Mail: combert@stwvelbert.de, Telefon: +49.2151.988.111 oder an Stadtwerke Velbert, Kettwiger Str. 2, 42549 Velbert.. Die Stadtwerke bearbeiten Beanstandungen und Beschwerden üblicherweise innerhalb von 3 Werktagen, dies gilt insbesondere für Beanstandungen zu den Themen Qualität der Dienstleistungen, Vertragsdurchführung und Abrechnung. Die vorstehend angegebene Bearbeitungsdauer stellt keine verbindliche Bearbeitungszeit dar, sondern nur die voraussichtliche übliche Bearbeitungsdauer.

8.2. Soweit nicht anders vereinbart, gelten die in der Leistungsbeschreibung benannten Parameter zu Verfügbarkeit und Entstörung.

8.3. Falls im Rahmen einer Störungsbeseitigung erforderlich, vereinbaren die Stadtwerke bzw. ein von ihnen beauftragter Servicedienstleister mit dem Kunden einen Termin für den Besuch eines Servicetechnikers. Wird ein vereinbarter Kundendienst- oder Installationstermin von den Stadtwerken versäumt, kann der Kunde für jeden versäumten Termin eine Entschädigung von 10 Euro oder 20 Prozent des vertraglich vereinbarten Monatsentgelts bei einem Vertrag mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt verlangen, es sei denn, der Kunde hat das Versäumnis des Termins zu vertreten.

8.4. Wenn die Stadtwerke eine Störung nicht innerhalb eines Kalendertages nach Eingang der Störungsmeldung beseitigen können, werden sie den Kunden spätestens innerhalb des darauffolgenden Folgetages darüber informieren, welche Maßnahmen sie eingeleitet haben und wann die Störung voraussichtlich behoben sein wird. Wird die Störung nicht innerhalb von zwei Kalendertagen nach Eingang der Störungsmeldung beseitigt, kann der Kunde ab dem Folgetag eine Entschädigung verlangen. Eine Entschädigung kann ab dem dritten Arbeitstag pro Tag des vollständigen Ausfalls des Dienstes verlangt werden. 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. Beruht die vollständige Unterbrechung des Dienstes auf gesetzlich festgelegten Maßnahmen nach dem Telekommunikationsgesetz (TKG), der Verordnung (EU) 2015/2120, sicherheitsbehördlichen Anordnungen oder höherer Gewalt, steht dem Kunden eine Entschädigung nicht zu. Das Recht des Kunden, einen über die Entschädigung nach dieser Ziffer hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf die Entschädigung anzurechnen.

8.5. Im Falle von anhaltenden oder häufig auftretenden erheblichen Abweichungen zwischen der tatsächlichen und der im Vertrag angegebenen Leistung eines Telekommunikationsdienstes mit Ausnahme eines Internetzugangsdienstes ist der Kunde unbeschadet sonstiger Rechtsbehelfe berechtigt, das vertraglich vereinbarte Entgelt für den nicht vertragskonform geleisteten Vertragsbestandteil zu mindern oder den Vertrag außerordentlich ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist in entsprechender Anwendung von § 314 Abs. 2 BGB 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. Im Falle des vollständigen Ausfalls eines Dienstes ist eine erhaltene Entschädigung nach Ziffer 8.4 auf die Minderung anzurechnen. Für die Entschädigung des Anbieters im Fall einer Kündigung gilt § 56 Abs. 4 Satz 2 bis 4 TKG entsprechend.

8.6. Darüber hinaus stehen dem Kunden die gesetzlichen Rechte bei Leistungsstörungen zu.

9. Entgelt und Entgeltänderung

9.1. Der vom Kunden zu zahlende Preis setzt sich aus den Entgelten nach den Ziffern 9.2 bis 9.4 zusammen.

9.2. Der Preis enthält nutzungsunabhängige monatliche Entgelte. In den nutzungsunabhängigen monatlichen Entgelten sind folgende Kosten enthalten:

- Technikkosten (z. B. für Netzbetrieb und Netzanbindung),
- Kosten für nutzungsunabhängige Vordienstleistungen (z. B. für Internet- oder Telefonie-Flatrates, Kabelweitersendungsrechte und Lizenzen)
- 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).

9.3. Der Preis nach Ziffer 9.2 erhöht sich um nutzungsabhängige Entgelte wie Verbindungspreise gemäß der Preisliste Telefonverbindungen oder zusätzliche Pakete für Fernsehdienste. Diese Preise beruhen auf Vorleistungspreisen anderer Anbieter. Änderungen der Vorleistungspreise führen zu entsprechenden Änderungen der Verbindungspreise nach Preisliste Telefonverbindungen. Die Änderungen der Verbindungspreise werden in dem Zeitpunkt und dem Umfang wirksam, in dem die Vorleistungspreise gegenüber den Stadtwerken wirksam werden. Die jeweils gültige Preisliste ist auf der Webseite oder auf Wunsch ausgedruckt im Kundencenter verfügbar.

9.4. Wird das Erbringen der vertraglich vereinbarten Dienste nach Vertragsschluss mit zusätzlichen Steuern oder Abgaben belegt, erhöht sich der Preis um die hieraus entstehenden Mehrkosten in der jeweils anfallenden Höhe. Satz 1 gilt entsprechend, falls die Erbringung der Dienste nach Vertragsschluss mit einer hoheitlich auferlegten, allgemein verbindlichen Belastung (d. h. keine Bußgelder o. ä.) belegt wird, soweit diese unmittelbaren Einfluss auf die Kosten für die nach diesem Vertrag geschuldeten Leistungen hat. Eine Weiterberechnung erfolgt nicht, soweit die Mehrkosten nach Höhe und Zeitpunkt ihres Entstehens bereits bei Vertragsschluss konkret vorhersehbar waren oder die jeweilige gesetzliche Regelung der Weiterberechnung entgegensteht. Eine Weiterberechnung ist auf die Mehrkosten beschränkt, die nach dem Sinn und Zweck der gesetzlichen Regelung dem einzelnen Vertragsverhältnis (z. B. nach Endgerät oder nach Nutzungsdauer) zugeordnet werden können. Eine Weiterberechnung erfolgt ab dem Zeitpunkt der Entstehung der Mehrkosten. Der Kunde wird über eine solche Weiterberechnung spätestens mit der Rechnungsstellung informiert.

9.5. Zusätzlich fällt auf die Preisbestandteile nach Ziffer 9.2 und 9.3 sowie auf etwaige zukünftige Steuern, Abgaben und sonstige hoheitlich auferlegte Belastungen nach Ziffer 9.4 die Umsatzsteuer in der jeweils geltenden Höhe an. Die derzeitige Höhe der Umsatzsteuer ergibt sich aus den Preisblättern.

9.6. Die Stadtwerke sind berechtigt, die Entgelte nach Ziffer 9.2 und 9.3 – nicht hingegen etwaige zukünftige Steuern, Abgaben und sonstige hoheitlich auferlegte Belastungen nach Ziffer 9.4 sowie die gesondert in der jeweils geltenden Höhe an den Kunden weitergegebene Umsatzsteuer nach Ziffer 9.5 – durch einseitige Leistungsbestimmung nach billigem Ermessen gemäß § 315 BGB anzupassen (Erhöhungen oder Ermäßigungen). Anlass für eine solche Preisanpassung ist ausschließlich eine Änderung der in Ziffer 9.2 und 9.3 genannten Kosten.

Die Stadtwerke überwachen fortlaufend die Entwicklung dieser Kosten. Der Umfang einer solchen Preisanpassung ist auf die Veränderung der Kosten nach Ziffer 9.2 und 9.3 seit der jeweils vorhergehenden Preisanpassung nach dieser Ziffer 9.6 bzw. – sofern noch keine Preisanpassung nach dieser Ziffer 9.6 erfolgt ist – seit Vertragsschluss bis zum Zeitpunkt des geplanten Wirksamwerdens der aktuellen Preisanpassung beschränkt. Kostensteigerungen und Kostensenkungen sind bei jeder Preisanpassung gegenläufig zu saldieren. Die Stadtwerke sind verpflichtet, bei der Ausübung ihres billigen Ermessens Kostensenkungen nach den gleichen Maßstäben zu berücksichtigen wie Kostenerhöhungen, so dass Kostensenkungen mindestens in gleichem Umfang preiswirksam werden wie Kostenerhöhungen.

Der Kunde hat gemäß § 315 Abs. 3 BGB das Recht, die Ausübung des billigen Ermessens der Stadtwerke gerichtlich überprüfen zu lassen. Änderungen des Entgelts nach dieser Ziffer 9.6 sind nur auf den Zeitpunkt der jeweiligen Vertragsverlängerung möglich, erstmals zum Ablauf der vertraglichen Erstlaufzeit. Preisanpassungen werden nur wirksam, wenn die Stadtwerke dem Kunden die Änderungen spätestens sechs Wochen vor dem geplanten Wirksamwerden in Textform mitteilen. In diesem Fall hat der Kunde das Recht, den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Preisanpassung zu kündigen. Hierauf wird der Kunde von den Stadtwerken in der Mitteilung gesondert hingewiesen. Ausgenommen von diesem Kündigungsrecht sind Änderungen des Entgelts, die entweder ausschließlich zum Vorteil des Kunden sind oder die unmittelbar durch Unionsrecht oder innerstaatliches geltendes Recht vorgeschrieben sind.

10. Tarifberatung/Tarifwechsel/ Tarifoptionen

10.1. Die Stadtwerke werden den Kunden hinsichtlich des für ihn besten Tarifs in Bezug auf die von den Stadtwerken angebotenen Dienste unter Berücksichtigung des vom Kunden genutzten Umfangs der Dienste einmal pro Jahr informieren.

10.2. Der Wechsel von Tarifen/Paketen sowie die Bestellung und Abbestellung von Tarifoptionen richtet sich nach dem Auftragsformular, den Produktinformationsblättern und der Leistungsbeschreibung des jeweiligen Produktes.

11. Kündigung von Paketverträgen

11.1. Wenn ein Dienstpaket oder ein Dienst- und Endgerätepaket, welches dem Kunden angeboten wird, mindestens einen Internetzugangsdienst oder einen öffentlich zugänglichen nummerngebundenen interpersonellen Telekommunikationsdienst (sog. Paketvertrag) umfasst, gelten die §§ 52 und 54 Abs. 3, §§ 56, 57 und 59 Abs. 1 TKG für alle Elemente des Pakets einschließlich derjenigen Bestandteile, die ansonsten nicht unter jene Bestimmungen fallen.

11.2. Wenn ein Bestandteil des Pakets nach Ziffer 11.1 bei Nichteinhaltung der Vertragsbestimmungen oder nicht erfolgter Bereitstellung vor dem Ende der vereinbarten Vertragslaufzeit kündbar ist, kann der Kunde anstelle der Kündigung des einzelnen Vertragsbestandteils den Vertrag im Hinblick auf alle Bestandteile des Pakets kündigen.

12. Verzug / Sperre/ außerordentliche Kündigung

12.1. Durch Zahlungsverzug entstandene Mahnkosten werden pro Mahnschreiben pauschal gemäß der im Zeitpunkt des Verzuges gültigen Preisliste berechnet. Auf Verlangen des Kunden ist die Berechnungsgrundlage nachzuweisen; die pauschale Berechnung muss einfach nachvollziehbar sein und darf dem nach dem gewöhnlichen Lauf der Dinge zu erwartenden Schaden nicht übersteigen. Dem Kunden ist zudem der Nachweis gestattet, solche Kosten seien nicht entstanden oder wesentlich geringer als die Höhe der Pauschale.

12.2. Ist der Kunde bei wiederholter Nichtzahlung und nach Abzug etwaiger Anzahlungen mit einem nicht unerheblichen Betrag, der mindestens 100,00 € erreicht, in Verzug, können die Stadtwerke den Anschluss des Kunden sperren, wenn sie dem Kunden mindestens zwei Wochen zuvor schriftlich die Sperre angedroht und dabei auf die Möglichkeit hingewiesen haben, Rechtsschutz vor den Gerichten zu suchen. Bei der Berechnung des Betrages nach Satz 1 bleiben nicht titulierte Forderungen, die der Kunde form- und fristgerecht und schlüssig begründet beanstandet hat, außer Betracht. Ebenso bleiben nicht titulierte bestrittene Forderungen Dritter außer Betracht. Dies gilt auch dann, wenn diese Forderungen abgetreten worden sind. 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.

12.3. Die Stadtwerke sind berechtigt, den Netzzugang des Kunden teilweise oder ganz (vorübergehend) zu sperren, wenn der Kunde wiederholt oder schwerwiegend gegen die ihm obliegenden Pflichten gemäß Ziffer 6.1 und 6.2 verstößt, insbes., wenn durch die Nutzung des Anschlusses eine Beeinträchtigung anderer Netzteilnehmer oder des Netzes verursacht wird. Da in diesen Fällen ein schnelles Handeln erforderlich sein kann, können die Stadtwerke den Zugang ggfs. ohne Vorankündigung sperren. Der Kunde ist über die Sperre unverzüglich zu benachrichtigen. Eine Sperrung des Netzzugangs kann auch dann erfolgen, wenn der begründete Verdacht besteht, dass er von Dritten manipuliert wird.

12.4. Die Stadtwerke werden die Sperre auf die vom Zahlungsverzug, Pflichtverstoß oder Missbrauch betroffenen Leistungen beschränken und die Sperre aufheben, sobald der Grund bzw. die Gründe für die Sperre entfallen sind. Sofern bei Sperre wegen Zahlungsverzugs der Zahlungsverzug einen Dienst betrifft, der Teil eines Angebotspakets ist, werden die Stadtwerke nur den betroffenen Bestandteil des Angebotspakets sperren. Im Falle strittiger hoher Rechnungen für Mehrwertdienste wird dem Kunden weiterhin Zugang zu einem Mindestangebot an Sprachkommunikations- und Breitbandinternetzugangsdiensten gewährt.

12.5. Monatliche nutzungsunabhängige Entgelte sind während der Sperrung weiterhin zu entrichten. Der Aufwand, der durch die Sperrung/ Entsperrung entsteht, ist vom Kunden pauschal gemäß Preisliste zu ersetzen. Auf Verlangen des Kunden ist die Berechnungsgrundlage nachzuweisen; die pauschale Berechnung muss einfach nachvollziehbar sein und darf die nach dem gewöhnlichen Lauf der Dinge zu erwartenden Kosten nicht übersteigen. Dem Kunden ist zudem der Nachweis gestat¬tet, solche Kosten seien nicht entstanden oder wesentlich geringer als die Höhe der Pauschale.

12.6. Die Pflicht der Stadtwerke zur Sicherstellung der Möglichkeit zur Herstellung von Notrufverbindungen bleibt von den Ziffer 12.2 bis 12.5 unberührt.

12.7. Der Vertrag kann aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Frist gekündigt und die Leistung eingestellt werden. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn der Kunde bei wiederholter Nichtzahlung und nach Abzug etwaiger Anzahlungen mit Zahlungsverpflichtungen in Höhe von mindestens 100,00 Euro in Verzug ist, die Stadtwerke die Kündigung mindestens zwei Wochen zuvor schriftlich angedroht und dabei auf die Möglichkeit des Kunden, Rechtsschutz vor den Gerichten zu suchen, hingewiesen haben. Bei der Berechnung des Betrages nach Satz 2 bleiben nicht titulierte Forderungen, die der Kunde form- und fristgerecht und schlüssig begründet beanstandet hat, außer Betracht. Ebenso bleiben nicht titulierte bestrittene Forderungen Dritter außer Betracht. Dies gilt auch dann, wenn diese Forderungen abgetreten worden sind. Sofern der Zahlungsverzug einen Dienst betrifft, der Teil eines Angebotspakets ist, werden die Stadtwerke die Kündigung auf den betroffenen Bestandteil des Angebotspakets beschränken.

Ein wichtiger Grund liegt weiterhin vor, wenn der begründete Verdacht besteht, dass der Anschluss des Kunden missbräuchlich (z. B. unter Verstoß gegen die Pflichten gemäß Ziffer 6) benutzt oder von Dritten manipuliert wird und die Stadtwerke die Kündigung zwei Wochen zuvor schriftlich angedroht haben. Die Kündigung bedarf der Textform. § 314 BGB bleibt unberührt.

13. Haftung

13.1. Soweit eine Verpflichtung der Stadtwerke zum Ersatz eines Vermögensschadens oder zur Zahlung einer Entschädigung gegenüber einem Kunden besteht und nicht auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit beruht, ist die Haftung auf höchstens 12.500 Euro begrenzt. Entsteht die Schadenersatzpflicht durch eine einheitliche Handlung oder ein einheitliches Schaden verursachendes Ereignis gegenüber mehreren Endnutzern und beruht dies nicht auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit, so ist die Schadenersatzpflicht unbeschadet der Begrenzung in Satz 1 in der Summe auf höchstens 30 Millionen Euro begrenzt. Übersteigen die Entschädigungen, die mehreren Geschädigten auf Grund desselben Ereignisses zu leisten sind, die Höchstgrenze, so wird der Schadenersatz in dem Verhältnis gekürzt, in dem die Summe aller Schadenersatzansprüche zur Höchstgrenze steht. Die Haftungsbegrenzung nach den Sätzen 1 bis 3 gilt nicht für Ansprüche auf Ersatz des Schadens, der durch den Verzug der Zahlung von Schadenersatz entsteht.

13.2. Die Bestimmungen des Produkthaftungsgesetzes bleiben unberührt.

13.3. Die Stadtwerke haften nicht für Schäden des Kunden, die aus der schuldhaften fehlerhaften oder nicht rechtzeitigen Mitwirkung des Kunden bei der Portierung von Rufnummern und Kündigung eines bisherigen Kundenanschlusses resultieren. Die Stadtwerke haften auch nicht für Schäden, die aus der schuldhaften fehlerhaften oder nicht bzw. nicht rechtzeitigen Mitwirkung des bisherigen Vertragspartners des Kunden resultieren.

13.4. Die verschuldensunabhängige Haftung gemäß §536a BGB ist ausgeschlossen. Die Stadtwerke haften nicht für mögliche Schäden, die dem Kunden durch die Installation oder den Betrieb eines Endgerätes entstehen, das er nicht von den Stadtwerken erhalten hat.

13.5. Die Stadtwerke haften nicht für Störungen der Leistung, die auf Schäden an der Gebäudeverkabelung beruhen, sofern und soweit die Stadtwerke nicht ausnahmsweise die Entstörung der Gebäudeverkabelung übernommen haben. Etwas anderes gilt lediglich, wenn die Stadtwerke die Gebäudeverkabelung auf Glasfaserbasis neu errichten und die Wartung übernommen haben.

13.6. 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.

13.7. 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 tragen. Für Vor-Ort-Technikereinsätze werden pauschalierte Entgelte gemäß Preisliste berechnet. Auf Verlangen des Kunden ist die Berechnungsgrundlage nachzuweisen; die pauschale Berechnung muss einfach nachvollziehbar sein und darf die nach dem gewöhnlichen Lauf der Dinge zu erwartenden Kosten nicht übersteigen. Dem Kunden ist zudem der Nachweis gestattet, solche Kosten seien nicht entstanden oder wesentlich geringer als die Höhe der Pauschale.

14. Datenschutz

14.1. Die Stadtwerke verpflichten sich umfassend, insbesondere bezüglich ihnen bekanntwerdender Umstände der Telekommunikation, das Fernmeldegeheimnis nach §3Telekommunikation-Telemedien-Datenschutz-Gesetz (TTDSG) zu achten.

14.2. Dem Kunden wurden datenschutzrechtliche Hinweise zur Erhebung und Verarbeitung von personenbezogenen Daten und Informationen zum Widerspruchsrecht der Stadtwerke übermittelt, denen weitere wichtige Angaben entnommen werden können.

14.3. Ferner werden, sofern und soweit für die Abrechnung erforderlich, Informationen über die Verbindungen des Kunden für maximal sechs Monate gespeichert (Verkehrsdaten). Diese Verkehrsdaten können auch nach Ablauf der Widerspruchsfrist gegen nutzungsabhängige Entgeltabrechnungen (Ziff. 7) gelöscht werden, sofern bis dahin keine Einwendungen erhoben wurden. Hat der Kunde die Höhe der in Rechnung gestellten Verbindungsentgelte innerhalb der Frist von Ziffer 7 beanstandet, sind die Stadtwerke berechtigt, die Daten bis zur abschließenden Klärung der Einwendung zu speichern. Eine Verwendung dieser Daten zu anderen Zwecken als den genannten, insbesondere zu Werbezwecken, ist ausgeschlossen.

15. Schlichtungsverfahren bei der Bundesnetzagentur

15.1. Der Kunde hat als Verbraucher das Recht, nach erfolglosem Versuch der Einigung mit den Stadtwerken die Schlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur anzurufen. Ruft er die Schlichtungsstelle Telekommunikation vor Abhilfe oder Ablehnung des streitigen Anspruchs durch die Stadtwerke an und sind seit der Geltendmachung des streitigen Anspruchs gegenüber den Stadtwerken nicht mehr als zwei Monate vergangen, so können die Stadtwerke das Schlichtungsverfahren für die Restdauer der zwei Monate aussetzen lassen. Verbraucherbeschwerden sind zu richten an: Stadtwerke Velbert GmbH, Kundenbetreuung, Kettwiger Straße 2, 42549 Velbert, Telefon: 02051/988-111, Fax: 02051/988-434, E-Mail: comBERT@stwvelbert.de.

15.2. Ein Antrag bei der Schlichtungsstelle Telekommunikation ist nur zulässig, wenn der Streit die Verletzung von Verpflichtungen zum Gegenstand hat, die sich auf die Bedingungen oder die Ausführung der Verträge über die Bereitstellung dieser Netze oder Dienste bezieht und mit den Regelungen der §§ 51, 52, 54 bis 67 TKG oder den aufgrund dieser Regelungen getroffenen Festlegungen sowie § 156 TKG oder einer Rechtsverordnung nach § 52 Abs. 4 und § 84 TKG oder der Verordnung (EU) Nr. 531/2012 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 13.06.2012 über das Roaming in öffentlichen Mobilfunknetzen, die zuletzt durch die Verordnung (EU) 2017/920 geändert worden ist oder mit Art. 4 Abs. 1, 2 und 4 der Verordnung (EU) 2015/2120 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25.11.2015 über Maßnahmen zum Zugang zum offenen Internet zusammenhängt.

15.3. Schlichtungsanträge können an:
Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation, Bundesnetzagentur, Postfach 8001, 53105 Bonn, per Telefax an: (030) 22 480 518, per E-Mail an schlichtungsstelle-tk@bnetza.de oder online über: www.bundesnetzagentur.de versendet werden.
Die Bundesnetzagentur regelt die weiteren Einzelheiten über das Verfahren in einer Schlichtungsordnung, die sie veröffentlicht. Die Teilnahme ist für die Stadtwerke freiwillig.

15.4. Verbraucher können über die Online-Streitbeilegungs-Plattform der Europäischen Union kostenlose Hilfestellung für die Einreichung einer Verbraucherbeschwerde zu einem Online-Kaufvertrag oder Online-Dienstleistungsvertrag sowie Informationen über die Verfahren an den Verbraucherschlichtungsstellen der Europäischen Union erhalten. Die Plattform kann unter folgendem Link aufgerufen werden:
http://ec.europa.eu/consumers/odr/

16. Kommunikationswege Kunde – Stadtwerke

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

17. Änderungen des Vertrages, der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) und der Leistungsbeschreibung(en)

17.1. Die Stadtwerke sind berechtigt, Änderungen des Vertrages, der Geschäftsbedingungen und/oder der Leistungsbeschreibung(en) vorzunehmen, wenn und soweit unvorhersehbare Entwicklungen, die die Stadtwerke nicht veranlasst und auf die sie keinen Einflusshaben, 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. Änderungen, Anpassungen und Ergänzungen können insbesondere erforderlich sein, wenn sich die gesetzlichen Rahmenbedingungen (z. B. durch Gesetzesänderungen, sofern deren konkreter Inhalt nicht bereits – etwa in der Phase zwischen dem Abschluss des förmlichen Gesetzgebungsverfahrens und dem Inkrafttreten – absehbar war), die höchstrichterliche Rechtsprechung oder sonstige Rahmenbedingungen ändern und eine oder mehrere Klauseln des Vertrages, dieser AGB und/oder der Leistungsbeschreibung(en) 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.

17.2. Die Stadtwerke werden dem Kunden solche Änderungen mindestens sechs Wochen vor Inkrafttreten in Textform (Brief oder E-Mail) oder Hinterlegung im Kundenportal (mit Benachrichtigung per E-Mail) unter drucktechnischer Hervorhebung der jeweiligen Änderungen bekannt geben.

17.3. Sofern die Änderungen dem Kunden nicht 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 Änderung 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.

18. Schlussbestimmungen

18.1. Diese Bedingungen sind abschließend. Mündliche Nebenabreden bestehen nicht.

18.2. Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, so bleibt der Vertrag im Übrigen davon unberührt.

18.3. Die Stadtwerke sind berechtigt, die vertraglich geschuldete Leistung ganz oder teilweise durch Dritte erbringen zu lassen. Die Stadtwerke sind zudem berechtigt, die Rechte und Pflichten aus dem Vertrag als Gesamtheit auf einen personell, technisch und wirtschaftlich leistungsfähigen Dritten zu übertragen. Eine Übertragung nach Satz 1 ist dem Kunden drei Monate im Voraus mitzuteilen. In diesem Fall hat der Kunde das Recht, den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Übertragung zu kündigen. Hierauf wird der Kunde von den Stadtwerken in der Mitteilung gesondert hingewiesen. Das Recht zur Abtretung von Forderungen nach § 398 BGB sowie eine gesetzliche Rechtsnachfolge, insbesondere bei Übertragungen im Sinne des Umwandlungsgesetzes, bleiben von dieser Ziffer 18.3 unberührt.

Stadtwerke Velbert GmbH
Kettwiger Str. 2
42549 Velbert
Tel.: 02051/988-111
Fax: 02051/988-434
E-Mail: comBERT@stwvelbert.de

Servicezeiten

Montag bis Mittwoch	09:00 – 16:00 Uhr
Donnerstag	09:00 – 18:00 Uhr
Freitag	09:00 – 16:00 Uhr

www.stadtwerke-velbert.de/combert

.comBERT
Wir vernetzen Velbert.
Stadtwerke Velbert