

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Prepaid-Mobilfunkdienstleistungen



der freenet DLS GmbH (nachfolgend „freenet“ genannt)
Hollerstr. 126 · 24782 Büdelsdorf · Amtsgericht Kiel · HRB 14826 KI

1. Allgemeines

freenet stellt aufgrund der nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) sowie den jeweils bei Vertragsabschluss oder nach wirksamer nachträglicher Änderung gültigen Leistungs-/Produktbeschreibungen, Preislisten und Vertragszusammenfassung Mobilfunkleistungen in den im jeweiligen Auftragsformular bezeichneten Netzen unter Verwendung von Guthabekarten (sog. Prepaidkarten) zur Verfügung. Es gelten ausschließlich diese AGB. Abweichende AGB des Kunden gelten nicht. Sie finden auch dann keine Anwendung, wenn freenet ihnen nicht ausdrücklich widerspricht. Mündliche Nebenabreden bestehen nicht.

2. Vertragsschluss

2.1 Der Vertrag kommt zustande, wenn der ausgefüllte Kundenantrag freenet zugeht und dieser von freenet durch eine Auftragsbestätigung bestätigt oder die SIM-Karte frei geschaltet wird.
2.2 Online gibt der Kunde sein Angebot über die von ihm zuvor ausgewählten und in den Warenkorb abgelegten Produkte ab, indem er am Ende der Bestellstrecke unterhalb der Bestellübersicht den Button „Jetzt kaufen“ betätigt.
2.3 Die Annahme durch freenet erfolgt erst dann, wenn der Kunde seinen Namen und seine Adresse durch eine Kopie des Personalausweises oder Reisepasses nachweist.
2.4 freenet behält sich vor, die Annahme des Antrages abzulehnen, insbesondere wenn der Antragsteller
2.4.1 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 oder
2.4.2 innerhalb der letzten Monate bereits Kunde der freenet war.

3. Vertragsdauer

3.1 Der Vertrag wird im Falle der Vereinbarung eines nutzungsabhängigen Guthabens (klassisches Prepaid) auf unbestimmte Dauer, im Falle der Vereinbarung eines Zeitguthabens für die Dauer des Zeitguthabens, geschlossen. Ein Vertrag über ein Zeitguthaben kann bis Ablauf des Zeitguthabens um ein hinzuerworbenes Zeitguthaben verlängert werden. Ein Vertrag mit nutzungsabhängigem Guthaben (klassisches Prepaid) kann von jeder Partei jederzeit mit einer Frist von einem Monat gekündigt werden. Entscheidend für die Einhaltung der Kündigungsfrist ist der Zeitpunkt des Zugangs der Kündigungserklärung bei freenet. In diesem Fall kann die Kündigung unter anderem telefonisch oder online über den Kündigungsbutton erfolgen. Nicht möglich ist die Erklärung der Kündigung mündlich in unseren Shops bzw. Verkaufsstellen, in den sozialen Medien (z.B. facebook oder Instagram) oder per SMS.
3.2 Das Recht beider Parteien zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt für freenet insbesondere dann vor, wenn der Kunde:
3.2.1 die Dienstleistungen missbräuchlich gemäß Ziffer 6.3 in Anspruch nimmt oder wenn ein dahingehender Tatverdacht besteht;
3.2.2 bei der Registrierung wider besseren Wissens falsche Angaben macht.
3.3 Mit der Beendigung wird die Prepaidkarte dauerhaft deaktiviert.
3.4 Für den Fall, dass nach Beendigung des Mobilfunkvertrages noch Guthaben vorhanden ist, kann der Kunde dessen Auszahlung verlangen.

4. Leistungsumfang

4.1 freenet stellt dem Kunden im Rahmen der vorhandenen technischen und betrieblichen Möglichkeiten Mobilfunkdienste zur Verfügung.
4.2 freenet überlässt dem Kunden zur Nutzung dieser Leistungen eine SIM-Karte, die mit einer Identifikationsnummer (PIN) und einer Entsperrnummer (PUK) codiert ist. Die überlassene SIM-Karte bleibt Eigentum der freenet.
4.3 Im Falle eines nutzungsabhängigen Guthabens (klassisches Prepaid) ist der Kunde berechtigt, im Ausland Mobilfunkdienste ausländischer Mobilfunknetzbetreiber zu nutzen, soweit der inländische Netzbetreiber mit dem jeweiligen ausländischen Betreiber entsprechende Vereinbarungen geschlossen hat (Roaming). Der Umfang der Roaming-Leistungen bestimmt sich nach dem Angebot des jeweiligen ausländischen Netzbetreibers. Die Abrechnung der in Anspruch genommenen Leistungen der ausländischen Netzbetreiber erfolgt gemäß der aktuellen Roaming-Preisliste „Telefonieren und Surfen im Ausland“ (<https://www.freenet-mobilfunk.de/services/roaming/>).
4.4 Werden Zusatzleistungen durch andere Anbieter erbracht, entsteht ein unmittelbares Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden und dem anderen Anbieter. Die Leistung von freenet beschränkt sich hierbei auf die Bereitstellung des technischen Zugangs zu dem anderen Anbieter. Für Fehlleistungen der von dem anderen Anbieter eingesetzten Endgeräte sowie für die Erfüllung von dessen Pflichten haftet freenet nicht.

5. Guthabekonto (klassisches Prepaid)

5.1 freenet ermöglicht die Herstellung von Mobilfunkverbindungen, wenn auf der Prepaid-Karte ein positives Guthaben besteht (Vorleistungspflicht).
5.2 Der Kunde kann das Guthaben durch Vorauszahlung bestimmter Beträge über die von freenet zur Verfügung gestellten Verfahren aufladen.
5.3 freenet wird für erbrachte Mobilfunkleistungen das hierfür in der jeweils gültigen Preisliste vorgesehene Entgelt vom Guthaben abbuchen.
5.4 Soweit der Kunde Leistungen anderer Anbieter in Anspruch nimmt, kann die diesbezügliche Abrechnung getrennt erfolgen. Die Abrechnung kann von freenet übernommen werden.

6. Wesentliche Vertragspflichten des Kunden

6.1 Der Kunde ist verpflichtet, die bei Vertragsabschluss erforderlichen personenbezogenen Daten wahrheitsgemäß anzugeben und diesbezügliche Änderungen unverzüglich anzuzeigen. Begründeten Tatsachen die Annahme, dass der Kunde gegen diese Verpflichtung verstößt, behält sich freenet vor, die Prepaidkarte unverzüglich zu deaktivieren und die Entgegennahme von Vorauszahlungen zu verweigern.
6.2 freenet kann die Vertragsübernahme durch einen Dritten ablehnen, wenn sie für freenet auch unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden unzumutbar ist. Voraussetzung für die Vertragsübernahme ist, dass der neue Kunde freenet vor der Übertragung seine persönlichen Daten mitteilt und durch Vorlage einer Kopie des Personalausweises oder Reisepasses nachweist. Die Vertragsübernahme wird zum gewünschten Termin, frühestens jedoch mit Nachweis der Identität und Zugang der schriftlichen Vertragsübernahmeerklärung bei freenet wirksam. Auf vor der Übertragung begründete Forderungen haften bisheriger und neuer Kunde gesamtschuldnerisch.
6.3 Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass die Mobilfunkdienste und die für die Inanspruchnahme der Leistungen verwendeten Endgerät und die SIM-Karte ordnungsgemäß und nicht missbräuchlich benutzt werden. Insbesondere
6.3.1 dürfen keine gesetzlich verbotenen, unaufgeforderten Informationen, Sachen und sonstige Leistungen übersandt werden, wie z. B. unerwünschte und unverlangte Werbung per E-Mail, Fax, Telefon oder SMS ebenso wenig wie nicht gesetzeskonforme Einwahlprogramme,
6.3.2 darf keine rechtswidrige Kontaktaufnahme durch Telekommunikationsmittel erfolgen (§ 238 StGB),
6.3.3 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 schwer zu gefährden oder in ihrem Wohl zu beeinträchtigen oder das Ansehen der freenet schädigen können. Die Bestimmungen des Jugendmedienstaatsvertrages und des Jugendschutzgesetzes sind zu beachten,
6.3.4 ist dafür Sorge zu tragen, dass durch die Inanspruchnahme einzelner Funkfunktionalitäten und insbesondere durch die Einstellung oder das Versenden von Nachrichten keinerlei Beeinträchtigungen für die freenet, andere Anbieter oder sonstige Dritte entstehen,
6.3.5 dürfen keine Verbindungen hergestellt werden, die Auszahlungen Dritter an den Kunden zur Folge haben,
6.3.6 ist der Einsatz der SIM-Karte in Vermittlungs- und Übertragungssystemen, die Verbindungen eines Dritten (Sprachverbindungen oder Datenübertragungen) an einen anderen Dritten weiterleiten, unzulässig,
6.3.7 sind die nationalen und internationalen Urheber- und Marken-, Patent-, Namens- und Kennzeichenrechte sowie sonstigen gewerblichen Schutzrechte und Persönlichkeitsrechte Dritter zu beachten.
6.3.8 dürfen Verbindungen nur manuell im vertraglich vorgesehenen Umfang erfolgen. Legt die Anzahl oder die Dauer der Verbindungen innerhalb eines Abrechnungszeitraums die Vermutung nahe, dass die Mobilfunkdienste insbesondere aufgrund Verstoßes gegen die Ziffer 6.3.5 oder 6.3.6 missbräuchlich benutzt wird, behält sich freenet die außerordentliche Kündigung des Vertragsverhältnisses vor.
6.3.9 darf der Kunde kein Reverse-Engineering bei der bereitgestellten Software selbst oder durch Dritte durchführen; insbesondere darf der Kunde die Software nicht in unbefugter Weise verwerten, kopieren, modifizieren, vermieten, verleihen, verbreiten, bearbeiten, dekomplizieren oder auf andere Weise versuchen, den Quellcode der Software herzustellen.
6.4 Der Kunde ist verpflichtet, vor der Inanspruchnahme der Leistung „Rufumleitung“ sicherzustellen, dass der Inhaber desjenigen Anschlusses, zu dem die Anrufe weitergeleitet werden, damit einverstanden ist.
6.5 Unzulässig sind Verbindungen, die hauptsächlich dazu dienen, über die Verbindung an sich einen finanziellen Vorteil zu erlangen oder einem Dritten zu verschaffen.

6.6 Eine Weitergabe der SIM-Karte darf nicht gewerblich erfolgen.

6.7 Die PIN darf nicht zusammen mit der SIM-Karte aufbewahrt und auch nicht an Dritte weitergegeben werden.

6.8 Soweit der Kunde die ihm ausgehändigte SIM-Karte Dritten zur Benutzung überlässt, hat er diese auf die vorgenannten Verpflichtungen hinzuweisen.

6.9 Der Kunde hat die Aktualisierungshinweise des Herstellers bzw. freenets zu beachten, andernfalls droht der Verlust von Gewährleistungsansprüchen bei Produktmängeln, die durch eine Aktualisierung hätten verhindert werden können.

7. SIM-Karte (Verlust und Sperre)

7.1 Der Kunde ist verpflichtet, freenet den Verlust oder ein Abhandenkommen der SIM-Karte unverzüglich anzuzeigen. freenet wird den vom Kunden benannten Anschluss sperren. Die allgemein gültige Kundenhotline ist für diese Zwecke auch außerhalb der Geschäftszeiten erreichbar.
7.2 Im Falle des Verlustes infolge einer Straftat (insbesondere durch Diebstahl, Unterschlagung oder Nötigung) ist der Kunde zudem verpflichtet, den Sachverhalt unverzüglich bei der Polizei anzuzeigen.
7.3 Der Kunde haftet bis zur Verlustmeldung bei der freenet für die bis dahin angefallenen Gebühren, es sei denn, er hat den Verlust nicht zu vertreten. Unterlässt der Kunde die unverzügliche Meldung, haftet er für Schäden, die bei rechtzeitiger Meldung vermieden worden wären.
7.4 Für die Entsperrung eines Anschlusses – soweit die Sperre aus vom Kunden zu vertretenden Gründen erfolgt ist – sowie für die Ersatz-SIM-Karte, hat der Kunde die Kosten, die sich aus der jeweils gültigen Tarif- und Preisliste ergeben, zu tragen.
7.5 Die Geltung des Vertrages bleibt durch eine solche Sperre unberührt.

8. Rufnummernmitnahme

8.1 Der Kunde kann jederzeit im laufenden Vertragsverhältnis mit seiner im „freenet“ Tarif eingerichteten Mobilfunknummer in ein anderes Vertragsverhältnis unabhängig von einem Anbieter- oder Netzwechsel oder zu einem anderen Anbieter wechseln. Dazu muss er die freenet bzw. bei einem Anbieterwechsel den aufnehmenden Anbieter mit der Übernahme der Rufnummer beauftragen.
8.2 Wir weisen darauf hin, dass ein bestehender Vertrag des Kunden mit dem abgebenden Anbieter von der Übertragung dieser Rufnummer unberührt bleibt. Der Kunde ist daher weiter verpflichtet, die vereinbarten Entgelte bis zur Beendigung des Vertrages zu zahlen. Auf Verlangen kann der Kunde sich eine neue Rufnummer zuteilen lassen vom abgebenden Anbieter.
8.3 Die Übertragung einer Mobilfunknummer auf Antrag des Kunden von einem anderen Anbieter von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten oder von einem Betreiber eines öffentlichen Telekommunikationsnetzes (im Folgenden: anderer Anbieter) zur freenet ist möglich, wenn die Voraussetzungen vorliegen, insbesondere nachdem der andere Anbieter diese Rufnummer zur Mitnahme freigegeben hat.
8.4 Die Mitnahme einer Rufnummer nach Beendigung des Vertragsverhältnisses bei der freenet kann bis zu einem Monat nach Vertragsende beim aufnehmenden Anbieter beantragt werden.
8.5 Die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung erfolgen an dem mit dem Kunden vereinbarten Tag, spätestens innerhalb des folgenden Arbeitstages. Andernfalls kann der Kunde von dem Anbieter, der die Verzögerung zu vertreten hat, eine Entschädigung von 10 Euro für jeden Tag der Verzögerung verlangen. Das Recht des Verbrauchers, einen über diese Entschädigung hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen, ein solcher Schadensersatz ist auf die Entschädigung anzurechnen.

9. Anbieterwechsel

9.1 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 Anschlusstentgelte (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 genaue Abrechnung vorzunehmen.
9.2 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.

9.3 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.

9.4 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.

9.5 Das Recht des Verbrauchers, einen über die Entschädigung nach den Ziffern 9.3 und 9.4 hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen, ein solcher Schadensersatz ist auf die Entschädigung anzurechnen.

10. Störungen/ Störungsmeldung

10.1 Mobilfunkleistungen sind räumlich auf den Empfangs- und Sendebereich der jeweiligen im Netz der Bundesrepublik Deutschland betriebenen Stationen beschränkt. Einschränkungen des räumlichen Bereiches werden die Netzbetreiber allenfalls vorübergehend und nur bei entsprechender technischer Notwendigkeit vornehmen.

freetnet behält sich das Recht zur zeitweiligen Beschränkung der Telekommunikationsdienste bei Kapazitätsengpässen in den Betreibernetzen 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.

10.2 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 dem 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. 10.3 Soweit der Kunde eine Minderung nach Ziffer 11 geltend macht, ist diese Minderung auf die Entschädigung nach dieser Ziffer anzurechnen.

11. Abweichungen/Minderung

11.1 Bei Nichteinhaltung der vertraglich vereinbarten Dienstleistungsqualität bei Internetzugangsdiensten, die gemäß den Festlegungen der Bundesnetzagentur eine erhebliche, kontinuierliche und regelmäßige Abweichung darstellt und von einem von der Bundesnetzagentur noch bereitzustellendem oder noch zu zertifizierendem Überwachungsmechanismus 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 Mit Ausnahme eines Internetzugangsdienstes steht dieses Recht dem Kunden, der Verbraucher ist, auch bei anhaltenden oder häufig auftretenden erheblichen Abweichungen zwischen der tatsächlichen und der im Vertrag angegebenen Leistung zu.

11.3 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 freenet zu beschweren, bleibt davon unberührt.

12. Gewährleistung und 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 bilden-den Elemente sind insbesondere Kosten für a) Netz-nutzung und Zusammenschaltungen (Netzbetreiber-kosten), b) Bereitstellung (z.B. SIM-Karten), c) Personal- und IT- Kosten, d) Kundenbetreuung und Forde-rungs-management (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 technischen, rechtlichen oder regulatorischen Veränderungen nach Vertragsschluss erforderlich ist und 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 unvorhersehbaren, insbesondere technischen, rechtlichen oder regulatorischen Veränderungen nach Vertragsschluss, welche die freenet nicht veranlasst oder beeinflussen kann, erforderlich ist und 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.

13.7 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.

13.8 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 Hat der Kunde ein Mobilfunkgerät in Verbindung mit dem Abschluss eines neuen Mobilfunkvertrages, einer Vertragsverlängerung oder sonstigen Mobilfunkleistung erworben, so können Mobilfunkvertrag und Kaufvertrag über das Mobilfunkgerät nur gemeinsam widerrufen werden. Widerruf der Kunde den Mobilfunkvertrag, so erklärt er gleichzeitig

auch den Widerruf des Kaufvertrages über das Mobilfunkgerät und umgekehrt.

14.3 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.

14.4 Das Widerrufsrecht erlischt bei einem Vertrag über die Lieferung von nicht auf einem körperlichen Datenträger befindlichen digitalen Inhalten dann, wenn der Unternehmer mit der Ausführung des Vertrags begonnen hat, nachdem der Verbraucher ausdrücklich zugestimmt hat, dass der Unternehmer mit der Ausführung des Vertrags vor Ablauf der Widerrufsfrist beginnt, und seine Kenntnis davon bestätigt hat, dass er durch seine Zustimmung mit Beginn der Ausführung des Vertrags sein Widerrufsrecht verliert.

14.5 Widerruf 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.

14.6 Widerruf der Verbraucher einen Vertrag über die Lieferung von nicht auf einem körperlichen Datenträger befindlichen digitalen Inhalten, so hat er keinen Wertersatz zu leisten.

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 Erfüllungsort für die Leistungen des Kunden ist Rendsburg.

15.3 Soweit der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtlichen Sondervermögens ist oder keinen Sitz im Inland hat, ist der Gerichtsstand Rendsburg.

16. Darüber wollen wir Sie zudem informieren:

16.1 Der Kunde kann jederzeit verlangen, mit seiner Rufnummer, seinem Namen, seinem Vornamen und seiner Anschrift in ein allgemein zugängliches Teilnehmerverzeichnis unentgeltlich eingetragen zu werden oder den Eintrag wieder löschen zu lassen.

16.2 Nutzt der Kunde die Mailbox nicht, d. h. fragt der Kunde Nachrichten über einen Zeitraum von mehr als 90 Tagen nicht ab, behält sich freenet vor, die Mailbox zu deaktivieren. Sollten sich Nachrichten in der Mailbox befinden, gehen sie mit der Deaktivierung unwiderruflich verloren. freenet übernimmt keine Haftung für verloren gegangene Informationen. Auf Wunsch des Kunden kann sie wieder aktiviert werden.

16.3 Der Kunde kann verlangen, dass die Nutzung des Netzzuganges für bestimmte Rufnummernbereiche unentgeltlich durch den Anbieter netzseitig gesperrt wird, soweit dies technisch möglich ist.

16.4 Der Kunde kann verlangen, dass die Identifizierung des Mobilfunk-Anschlusses zur Inanspruchnahme und Abrechnung einer neben der Verbindung erbrachten Leistung unentgeltlich durch die freenet netzseitig gesperrt wird.

16.5 freenet stellt selbst keine Dienste für Endnutzer mit Behinderung zur Verfügung. Für Endnutzer mit Hörschädigungen unterstützt die freenet die Dienste der Tess - Sign & Script - Relay-Dienste für hörgeschädigte Menschen GmbH.

16.6 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

Im Übrigen nimmt die freenet nicht an Streitbeilegungsverfahren von einer anderen Verbraucherschlichtungsstelle teil. 16.7 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/>.

16.8 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.

16.9 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 Mobilfunknetz betreibt, sondern sich dafür der Dienste von Deutsche Telekom, Vodafone und Telefónica bedient, arbeitet freenet mit diesen Vorleistungsanbietern bei Problemen mit der Netzintegrität zusammen, um etwaige Schäden zu verhindern oder zu minimieren.

17. Service und Kundendienst

Sie haben verschiedene Möglichkeiten mit uns in Kontakt zu treten. Unsere Servicezeiten sind montags bis freitags von 8.00 Uhr bis 20.00 Uhr, am Samstag sind wir in der Zeit von 9 bis 18 Uhr für Sie erreichbar. Sie erreichen uns in dieser Zeit telefonisch unter folgender Telefonnummer:

Kundenhotline: 040/55 55 41 200

Weitere Kontaktmöglichkeiten finden Sie zudem unter

<https://www.freenet-mobilfunk.de/kontakt>.

Stand: Juli 2022