Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) der NetCologne GmbH

1. Geltungsbereich

1.1 Die nachfolgenden AGB gelten für die Rechtsbeziehungen der NetCologne Gesellschaft für Telekommunikation mbH, Am Coloneum 9, 50829 Köln, AG Köln HRB 25580 (nachfolgend „NetCologne" genannt) mit ihren Kunden (nachfolgend auch „Endnutzer" genannt). Sie finden auch auf hiermit im Zusammenhang stehende Auskünfte, Beratungen sowie Beseitigung von Störungen Anwendung.

1.2 Für die Bereitstellung von Festverbindungen (einschließlich der Installation von Netzabschlüssen und Datenübertragungseinrichtungen) gelten ausschließlich die „Geschäftsbedingungen der NetCologne GmbH für Festverbindungen". Für die Bereitstellung und Überlassung eines Hausanschlusses an Breitbandkabelnetze, die Errichtung und den Betrieb einer Breitbandhausverkabelung durch NetCologne, die Betriebsführung einer Breitbandhausverkabelung des Kunden gelten ausschließlich die Geschäftsbedingungen für Anschlüsse an Breitbandkabelnetze (Hausverkabelungen) der NetCologne.

1.3 Die Rechte und Pflichten des Kunden und der NetCologne ergeben sich in folgender absteigender Reihenfolge zunächst aus dem Kundenauftrag, sodann aus der Auftragsbestätigung, der jeweiligen Preisliste, den jeweiligen Sonderbedingungen/Leistungsbeschreibungen und diesen AGB. Im Falle von Widersprüchen gelten die Bestimmungen der jeweils vorrangigen Regelung. Zusätzlich werden die von NetCologne erteilten Informationen nach §§ 53, 54 TKG Vertragsbestandteil und der Vertrag weicht nicht zum Nachteil des Kunden hiervon ab, siehe Ziffern 22 und 23.

1.4 Das Telekommunikationsgesetz (TKG) und insbesondere dessen Bedingungen zum Kundenschutz gelten auch dann, sollte in den AGB nicht ausdrücklich und/oder nicht vollständig auf dieses Bezug genommen werden (siehe auch Ziffer 20.1). Gleiches gilt für zwingende Datenschutzschutzvorschriften aus der DS-GVO und dem TDDDG sowie BDSG.

1.5 Der Einbeziehung von Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Kunden wird widersprochen.

2. Zustandekommen des Vertrages, Inhalt, Vertragsänderungen, Umzug

2.1 NetCologne erteilt die gesetzlich vorgesehenen Informationen (insbesondere §§ 54, 55 TKG) einschließlich Vertragszusammenfassung (siehe Ziffern 21, 22, 23). Der Vertrag kommt nach Erteilung der Information nach § 54 TKG (Vertragszusammenfassung) mit dem Auftrag des Kunden mit dem Zugang einer Auftragsbestätigung der NetCologne bei dem Kunden zustande oder mit der erstmaligen Leistungsbereitstellung durch NetCologne.

2.2 NetCologne kann die Annahme des Auftrages des Kunden ohne Angabe von Gründen verweigern.

2.3 Kann die Vertragszusammenfassung aus objektiven technischen Gründen nicht vor Abgabe der Vertragserklärung des Kunden erteilt werden, hängt die Wirksamkeit des Vertrages von der Genehmigung der Vertragszusammenfassung durch den Kunden in Textform ab (siehe § 54 Abs. 3 TKG sowie Ziffer 23).

2.4 Die von NetCologne erteilten Informationen nach §§ 53, 54 TKG werden Vertragsbestandteil, siehe Ziffern 22 und 23.

2.5 Die Vertragslaufzeit und Kündigungsmöglichkeiten gem. § 56 TKG ergeben sich aus der mit dem Kunden getroffenen Vereinbarung und den Hinweisen gem. Ziffer 24.

2.6 Der Vertragsschluss steht unter dem Vorbehalt der technischen und betrieblichen Möglichkeiten der NetCologne, einen Netzzugang zu einem öffentlichen Telekommunikationsnetz zur Verfügung zu stellen.

2.7 Beauftragt der Kunde eine Änderung (z. B. Tarifwechsel) des Vertrages oder soll der Anschluss im Rahmen eines Umzuges umgeschaltet werden, so gelten die Regelungen der Ziffer 2.1 bis 2.5 für die Änderung/den Umzugsauftrag entsprechend.

3. Belehrung über gesetzliches Widerrufsrecht für Verbraucher

3.1 Die Widerrufsbelehrung nebst Musterformular finden sich als Anlage am Ende der AGB (letzte Seite).

4. Nutzung von Grundstücken

4.1 Soweit durch die vertraglichen Leistungen die Rechte des Eigentümers oder sonst dinglich Berechtigten eines Grundstückes berührt werden, kann NetCologne den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist kündigen, wenn keine vertragliche Gestattung zur Errichtung, den Betrieb und die Erneuerung oder Unterhaltung einer Telekommunikationsinfrastruktur zwecks Vermarktung bzw. Bereitstellung von Telekommunikationsdiensten (nachfolgend kurz „Gestattungsvereinbarung") besteht bzw. eine Gestattungsvereinbarung vom dinglich Berechtigten widerrufen wird und der Kunde auf Verlangen der NetCologne nicht binnen eines Monats den Antrag des dinglich Berechtigten auf Abschluss einer Gestattungsvereinbarung vorlegt. NetCologne ist ferner zur fristlosen Kündigung des Vertrages berechtigt, wenn der dinglich Berechtigte die Gestattungsvereinbarung kündigt.

4.2 Legt der Kunde binnen der Frist den Antrag des dinglich Berechtigten auf Abschluss einer Gestattungsvereinbarung vor, kann der Kunde den Vertrag fristlos kündigen, wenn NetCologne diesen Antrag gegenüber dem dinglich Berechtigten nicht binnen eines Monats annimmt.

4.3 Solange eine Gestattungsvereinbarung nicht vorliegt, ist NetCologne von der Verpflichtung zur Leistung frei.

4.4 Ist der Kunde der Grundstückseigentümer und liegt kein Fall der Ziffer 4.2 vor, bleibt der Bestand des Vertrages von der Leistungsfreiheit der NetCologne nach Ziffer 4.3 unberührt und der Kunde hat bis zur ordnungsgemäßen Beendigung die nutzungsunabhängige Vergütung weiter zu leisten.

5. Leistungen der NetCologne

5.1 Die von NetCologne zu erbringenden Leistungen ergeben sich aus den Vertragsgrundlagen gemäß Ziffer 1.3 dieser AGB. Ergänzend gilt Folgendes:

5.2 Soweit NetCologne eine Leistung zu erbringen oder bereitzustellen hat, die von erforderlichen Vorleistungen Dritter (z. B. Verfügbarkeit von Übertragungswegen oder Einrichtungen anderer Netzbetreiber und Anbieter) oder Genehmigungen abhängig ist, steht die Verpflichtung der NetCologne unter dem Vorbehalt, dass diese tatsächlich, rechtzeitig und in entsprechender Qualität erfolgen. Eine Haftung oder Leistungspflicht der NetCologne entfällt insoweit, es sei denn, NetCologne ist grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz vorzuwerfen.

5.3 In Fällen höherer Gewalt ist NetCologne von der Leistungspflicht in dem Maße befreit, wie dies durch die höhere Gewalt bedingt ist, zuzüglich einer angemessenen Zeit für die Wiedereinstellung der Leistung nach Wegfall der höheren Gewalt (zur Definition der höheren Gewalt und zur Regelung wegen Fristen siehe Ziffer 6).

5.4 NetCologne bemüht sich, den Kunden in jedem Fall von einer längeren Leistungseinstellung oder -beschränkung zu unterrichten und wird den Kunden entsprechend § 58 Abs. 2 TKG informieren, wenn eine Störung nicht am Folgetag des Eingangs einer Störungsmeldung beseitigt werden kann (siehe zur Störung auch Ziffer 28). Ist der Kunde auf eine ununterbrochene Nutzung der vertraglichen Leistung oder auf eine jederzeitige Verbindungsmöglichkeit unter Nutzung der vertraglichen Leistung angewiesen und hat er dies NetCologne unter Angabe von Gründen mitgeteilt, wird NetCologne den Kunden darüber hinaus über jede voraussehbare Leistungseinstellung oder -beschränkung und deren Beginn im Vorhinein unterrichten. Diese Mitteilungspflicht besteht nicht, wenn die Unterrichtung nach den jeweiligen Umständen objektiv vor Beginn der Leistungseinstellung oder -beschränkung nicht möglich ist oder die Unterrichtung die Beseitigung bereits eingetretener Unterbrechungen verzögern würde.

5.5 Von NetCologne beim Kunden installierte Einrichtungen bzw. zur Nutzung überlassene Geräte/Mobilfunkkarten (SIM-Karten) bleiben Eigentum der NetCologne, soweit nichts anderes vereinbart wird. Gleiches gilt für vorinstallierte Einrichtungen, die NetCologne vom bisherigen Eigentümer übernommen hat. Der Kunde hat keinen Anspruch auf Überlassung von Neugeräten/-einrichtungen. Der Kunde hat auf seine Kosten nach Beendigung des Vertragsverhältnisses die ihm überlassenen Geräte/Mobilfunkkarten an NetCologne unverzüglich ordnungsgemäß zurückzugeben, soweit nichts anderes vereinbart wurde. Ein Zurückbehaltungsrecht an diesen Gegenständen ist ausgeschlossen. Demontage und Rücktransport werden auf besonderen Auftrag des Kunden von NetCologne gegen Abrechnung von Arbeitslohn, Fahrtkosten und Materialverbrauch vorgenommen, soweit nichts anderes vereinbart wurde. Bei einem vom Kunden zu vertretenen Verlust oder einer vom Kunden zu vertretenen Beschädigung einer installierten Einrichtung bzw. eines zur Nutzung überlassenen Gerätes/einer Mobilfunkkarte wird dem Kunden der dadurch entstandene Schaden in Rechnung gestellt. NetCologne ist jedoch bis zum Vertragsende berechtigt, dem Kunden durch entsprechende Mitteilung in Textform das Eigentum unter Ausschluss jeglicher Gewährleistung mit Wirkung zum Vertragsende unentgeltlich zu übertragen.

5.6 NetCologne ist berechtigt, Leistungen vorübergehend zu beschränken oder zu sperren, soweit dies aus Gründen der öffentlichen Sicherheit, der Sicherheit des Netzbetriebes, der Aufrechterhaltung der Netzintegrität, der Interoperabilität der Dienste, des Datenschutzes, zur Bekämpfung von Spam oder Computerviren, -würmern, -trojanern, Hack-, DoS-Attacken o. Ä. oder zur Durchführung betriebsbedingter oder technisch notwendiger Arbeiten erforderlich ist. NetCologne wird den Kunden im Falle einer Sperre informieren und die Möglichkeiten zur Entsperrung aufzeigen. Kommt es innerhalb kurzer Zeit (unter sechs Monaten) aufgrund von kundenseitigem Fehlverhalten mehrfach zu einer solchen vorläufigen Sperre, ist NetCologne berechtigt, die erneute Entsperrung von einer Gebühr abhängig zu machen oder den Vertrag fristlos zu kündigen. Im Falle einer Sperrung zur Netzsicherheit hat der Kunde nach nachweislicher Beseitigung des Sicherheitsrisikos einen Anspruch auf Entsperrung. In welcher Form die Beseitigung des Sicherheitsrisikos erfolgen muss, hängt vom Einzelfall ab. Zur Klärung der genauen Sperrursache und zu den Voraussetzungen zur Freischaltung des Internetzuganges kann der Kunde NetCologne unter der kostenfreien Rufnummer 0800 2222800 kontaktieren.

5.7 NetCologne ist nicht für die über ihre Dienste abrufbaren und übermittelten Informationen Dritter verantwortlich, und zwar weder für deren Rechtmäßigkeit, Vollständigkeit, Richtigkeit noch für deren Aktualität und/oder Freiheit von Schadsoftware.

5.8 Soweit für die Erbringung der Leistungen von NetCologne Übertragungswege von Dritten zur Verfügung gestellt werden müssen, übernimmt NetCologne keine Gewährleistung für die ständige Verfügbarkeit solcher Telekommunikationsnetze und Übertragungswege und damit für die jederzeitige Erbringung ihrer Leistungen. NetCologne tritt jedoch die ihr insoweit zustehenden Gewährleistungsansprüche gegen Dritte an den Kunden ab, der diese Abtretung annimmt. Die Rechte der Kunden aus § 57 Abs. 4 und 58 TKG bleiben unberührt (siehe hierzu Ziffern 27 und 28).

5.9 Bei bestimmten Produkten, wie z. B. den Flatrates, kann es aufgrund der verfügbaren Übertragungswege im internationalen Verkehr zu Einschränkungen in der Sprachqualität beziehungsweise der übermittelten Dienste (wie Fax) sowie beim Verbindungsaufbau kommen.

6. Leistungstermine und Fristen sowie höhere Gewalt

6.1 Termine und Fristen für den Beginn der Dienste sind nur verbindlich, wenn NetCologne diese ausdrücklich in Textform bestätigt und der Kunde rechtzeitig alle in seinem Einflussbereich liegenden Voraussetzungen zur Ausführung der Dienste durch NetCologne geschaffen hat, so dass NetCologne den betroffenen Dienst schon zum angegebenen Zeitpunkt erbringen kann. Ohne ausdrückliche Vereinbarung und Bezeichnung sind auch verbindliche Termine keine sogenannten „Fix-Termine", bei denen die Leistung nur zu dem bestimmten Zeitpunkt erfolgen kann.

6.2 Werden Dienste aufgrund der fehlenden Mitwirkung des Hauseigentümers oder anderen Rechtsinhabers nicht bereitgestellt, ist der Kunde berechtigt, nach Anzeige in Textform gegenüber NetCologne mit einer Frist von mindestens 14 Tagen vom Vertrag zurückzutreten.

6.3 Gerät NetCologne in Leistungsverzug, ist der Kunde nach Mahnung und nach Ablauf einer von ihm gesetzten angemessen Nachfrist von mindestens 14 Tagen zur Kündigung berechtigt.

6.4 Unvorhersehbare, unvermeidbare und außerhalb des Einflussbereiches von NetCologne liegende und von NetCologne nicht zu vertretende Ereignisse („höhere Gewalt"), die die Leistung von NetCologne unmöglich machen oder unzumutbar erschweren, entbinden NetCologne für ihre Dauer von der Pflicht zur rechtzeitigen Leistung. Zu den Ereignissen höherer Gewalt zählen insbesondere Krieg, Naturkatastrophen, Streik, Aussperrung durch Dritte, behördliche Anordnung, der Ausfall von Kommunikationsnetzen und Gateways anderer Betreiber, Störungen im Bereich der Dienste eines Leitungscarriers usw., auch wenn sie bei Lieferanten oder Unterauftragnehmern von NetCologne oder deren Unterlieferanten, Unterauftragnehmern beziehungsweise bei den von NetCologne autorisierten Betreibern von Subknoten-Rechnern (so genannten POPs) eintreten. Sie berechtigen NetCologne, die Leistung um die Dauer der Behinderung, zuzüglich einer angemessenen Anlaufzeit, hinauszuschieben. Ist das Ende der Störung nicht absehbar oder dauert sie länger als zehn Tage, ist jede Vertragspartei berechtigt, den Vertrag außerordentlich zu kündigen; eventuell im Voraus für die Periode der Beeinträchtigung entrichtete Entgelte werden rückvergütet.

6.5 Für den Fall, dass NetCologne einen vereinbarten Kundendienst- oder Installationstermin versäumt, gilt vorrangig § 58 Abs. 4 TKG, siehe Ziffer 28.4, es sei denn der Kunde hat das Versäumen des Termins zu vertreten.

7. Unterbrechung von Diensten

7.1 NetCologne ist berechtigt einen Dienst zu unterbrechen, in der Dauer zu beschränken oder in sonstiger Weise zeit- beziehungsweise teilweise oder ganz einzustellen, soweit dies aus Gründen der öffentlichen Sicherheit, der Sicherheit des Netzbetriebes, zum Schutz vor Missbrauch der Dienste, der Aufrechterhaltung der Netzintegrität (insbesondere der Vermeidung schwerwiegender Störungen des Netzes, der Software oder der gespeicherten Daten), der Interoperabilität der Dienste, des Datenschutzes oder zur Vornahme betriebsbedingter oder technisch notwendiger Arbeiten erforderlich ist.

7.2 Unterbrechungen zur Durchführung von Servicemaßnahmen werden ohne Ankündigung durchgeführt, sofern diese während nutzungsschwacher Zeiten vorgenommen werden und nach Einschätzung von NetCologne voraussichtlich nur zu einer kurzzeitigen Unterbrechung des Dienstes führen.

7.3 NetCologne ist berechtigt, einen Dienst aus abrechnungstechnischen Gründen ohne Ankündigung kurzzeitig zu unterbrechen.

7.4 Rechte des Kunden aus § 57 Abs. 4 und 58 TKG bleiben klarstellend jeweils unberührt, siehe hierzu Ziffern 27 und 28.

8. Online-Kundenportal und Zugang zur Kundenhotline

8.1 Bei Abschluss eines Online-Vertrags kommunizieren NetCologne und der Kunde miteinander über die Dokumente, die NetCologne oder Kunde in das Online-Kundenportal und das dortige Postfach des Kunden einstellt. Dieses Online-Kundenportal wird von NetCologne mit einer über das Jahr gemittelten Verfügbarkeit von 98,0 % bereitgestellt. Der Kunde erhält Zugangsdaten, die er vertraulich behandeln muss.

8.2 NetCologne behält sich vor, den Kunden angemessen per E-Mail an dessen hinterlegte E-Mail-Adresse zu unterrichten über die Einstellung von Dokumenten. Dem Kunden bleibt es unbenommen, auch auf anderem Weg mit NetCologne zu kommunizieren.

8.3 NetCologne behält sich ebenfalls vor, Mitteilungen in Einzelfällen per Post oder auf anderem geeigneten Wege versenden zu dürfen.

NetCologne Gesellschaft für Telekommunikation mbH | Am Coloneum 9, 50829 Köln | www.netcologne.de | Tel. 0221 2222-800 | Geschäftsführung: Timo von Lepel, Dr. Claus van der Velden | Vorsitzender des Aufsichtsrates: Stephan Segbers | HRB 25580 | AG Köln
Sparkasse KölnBonn | IBAN DE11 3705 0198 0002 4629 50 | BIC COLSDE33 | USt-ID-Nr. DE811808435 | Steuer-Nr. 217/5785/0111 | Gläubiger-ID DE84ZZZ00000103993 | Änderungen vorbehalten | Stand 04.2025 | NCPK05010h

8.4 Aus Gründen des Datenschutzes und der Datensicherheit darf NetCologne dem Kunden oder seinen Vertretern und Bevollmächtigten nur telefonischen Zugang zu seinen personenbezogenen Daten und Anliegen gewähren, wenn er sich am Telefon ausreichend sicher als Berechtigter authentifiziert hat. Das Recht, andere und weitere Zugangswege zu nutzen, bleibt dem Kunden unbenommen.

8.5 Als sicheres Datum gilt entweder eine vertraulich an den Kunden vergebene PIN oder die Zugangsdaten. NetCologne wird auch weitere sichere und zumutbare Formen der Kundenauthentifizierung beachten, insbesondere, wenn der Kunden Rechte aus der DS-GVO wahrnehmen möchte.

9. Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

9.1 Hat der Kunde eine gemeldete Störung zu vertreten oder liegt eine vom Kunden gemeldete Störung nicht vor, ist NetCologne berechtigt, dem Kunden die durch die Fehlersuche, Mängelbeseitigung bzw. Entstörung entstandenen Kosten in Rechnung zu stellen, wenn der Kunde dies bei angemessener Sorgfalt hätte erkennen können. Weitergehende Schadensersatzansprüche bleiben unberührt.

9.2 Der Kunde trägt die Obliegenheit, im Rahmen seiner Verantwortungssphäre die möglichen und zumutbaren Sicherheitsmaßnahmen zu treffen, damit die Dienste der NetCologne nicht missbräuchlich durch Dritte genutzt werden können. Zu dieser Obliegenheit zählt, dass der Kunde verfügbare Updates für die von ihm betriebenen Geräte und Systeme einspielt und die Verfügbarkeit dieser Updates regelmäßig prüft.

9.3 Der Kunde stellt für die Vertragsdauer auf seine Kosten Strom, Erdung und Raum für die technischen Einrichtungen bereit, die bei ihm zur Erbringung der vertragsgemäßen Leistung durch NetCologne erforderlich sind.

9.4 Überlassene Einrichtungen sind vor Beeinflussung durch elektrische Fremdspannung oder magnetische Wirkungen zu bewahren. Endeinrichtungen dürfen nicht angeschlossen bzw. benutzt werden, wenn ihre Verwendung in öffentlichen Telekommunikationsnetzen in der Bundesrepublik Deutschland unzulässig ist.

9.5 Arbeiten am Leitungsnetz oder an überlassenen Netzabschlüssen und Datenübertragungseinrichtungen sind ausschließlich NetCologne oder von NetCologne Beauftragten vorbehalten. Hierzu stellt der Kunde unentgeltlich im erforderlichen Umfang Informationen über verdeckte Leitungen und Rohre zur Verfügung. Stellt der Kunde die erforderlichen Informationen nicht zur Verfügung, ist NetCologne berechtigt, die Arbeiten zu verweigern.

9.6 Der Kunde hat NetCologne zur Sicherstellung ihrer Leistung und zur Beseitigung von Störungen im Telekommunikationsnetz Zugang zu den Einrichtungen zu gewähren, die sich in seinen Räumen bzw. auf seinem Grundstück befinden. Gewährt der Kunde keinen Zutritt oder ist er in angemessener Frist nicht erreichbar, kann NetCologne die Sicherstellung der Leistung nicht gewährleisten und ist bei Störungen berechtigt, den Kunden vom Netz zu trennen. Der Kunde wird in diesem Fall von seiner Leistungspflicht nicht befreit. Der Kunde hat auf Verlangen NetCologne auch die Überprüfung seiner Endgeräte zu gestatten, es sei denn, dass diese als Störungsursache technisch nicht in Betracht kommen. Weitergehende Schadensersatzansprüche bleiben unberührt.

9.7 Der Kunde darf die ihm erbrachten Leistungen nur in dem vertraglich vereinbarten Umfang und nur nach Maßgabe der jeweils gesetzlichen Bestimmungen nutzen. Insbesondere darf der Kunde keine beleidigenden, verleumderischen, volksverhetzenden, pornografischen, sitten- oder gesetzeswidrigen Inhalte über das Netz der NetCologne und/oder das Internet verbreiten oder einer solchen Verbreitung oder Bereithaltung zum Abruf durch Dritte Vorschub leisten. Der Kunde hat bei der Nutzung insbesondere auch den Urheber- und Datenschutz sowie das Wettbewerbsrecht zu wahren. Er hat dafür Sorge zu tragen, dass von seinen Endgeräten keine Störungen im Netz der NetCologne oder der sonstigen Netzteilnehmer verursacht werden. Bei einem Verstoß gilt Ziffer 7.1.

9.8 Besteht ein plausibler Verdacht, dass der Kunde die Pflichten nach Ziffer 9.7 verletzt, kann NetCologne die Nutzung durch den Kunden vorläufig sperren bzw. beschränken. Der Kunde ist hierüber möglichst 48 Stunden im Voraus zu informieren. Dies gilt nicht, wenn nach der Verdachtslage Gefahr im Verzug besteht. Wird der Verdacht einer Pflichtverletzung nach Ziffer 9.7 vom Kunden beseitigt, wird die Sperre/Beschränkung unverzüglich aufgehoben.

9.9 Bestätigt der Kunde NetCologne schriftlich, dass er eine Pflichtverletzung nach Ziffer 9.7 beseitigt hat bzw. zukünftig unterlässt, so wird die Sperre bzw. Beschränkung aufgehoben. Ist die Pflichtverletzung entgegen der Bestätigung nicht beseitigt bzw. wiederholt der Kunde schuldhaft die Pflichtverletzung, so kann NetCologne ohne weitere Abmahnung den Vertrag fristlos kündigen.

9.10 Beruht der Verdacht auf der Geltendmachung der Verletzung von Rechten Dritter durch die betroffenen Dritten, wird NetCologne den Kunden auch hierüber informieren. Der Kunde hat dann einen Anspruch auf Aufhebung der Sperre bzw. Beschränkung, wenn er eine gerichtliche oder behördliche Verfügung vorlegt, die er gegen den Dritten erwirkt hat.

9.11 Soweit der Kunde die vertragsgemäßen Leistungen von NetCologne zur Versendung von Daten nutzt und durch fehlerhafte Leistungen der NetCologne Daten beim Kunden selbst verloren gehen oder beschädigt werden können, ist er zur vorsorglichen Schadensminderung verpflichtet, seine Daten in anwendungsadäquaten Intervallen so zu sichern, dass diese bei Verlust aus in maschinenlesbarer Form bereitgestelltem Datenmaterial mit vertretbarem Aufwand rekonstruiert werden können.

9.12 Der Kunde ist verpflichtet, jede Änderung seines Namens, seiner Wohn- oder Geschäftsanschrift, seiner Rechnungsanschrift, seiner Rechtsform und im Falle der erteilten Einzugsermächtigung seiner Bankverbindung unverzüglich und wahrheitsgemäß NetCologne in Schriftform unter Angabe der betroffenen Kundennummer(n) oder soweit dort möglich, im OnlineService anzuzeigen. Soweit es sich nicht um Namen natürlicher Personen handelt, ist der Kunde zum Nachweis des Namens durch entsprechenden den Registerauszug verpflichtet.

9.13 Kommt der Kunde diesen Verpflichtungen nicht nach, ist NetCologne berechtigt, die für die Ermittlung notwendiger Informationen entstehenden Kosten dem Kunden in Rechnung zu stellen. Ferner ist der Kunde gehindert, sich auf einen späteren Zugang zu berufen, wenn NetCologne rechtzeitig Erklärungen an die letzte bekannte Anschrift übersandt hat und es wegen Nachsendung oder erforderlicher Ermittlungen der neuen Anschrift zu Verzögerungen kommt.

10. Nutzung durch Dritte

10.1 Soweit der Kunde die befugte oder unbefugte Nutzung der Leistung durch Dritte zu vertreten hat, ist er verpflichtet, das Entgelt für diese Leistungen zu zahlen und muss sich deren Verhalten wie eigenes Verhalten zurechnen lassen.

10.2 Ferner muss er dafür Sorge tragen, dass auch diese Dritte sämtliche Kundenpflichten, insbesondere auch nach Ziffer 9.7 dieser Bedingungen, einhalten.

10.3 Der Kunde darf Dritten ohne vorherige Erlaubnis der NetCologne, die nur aus sachlichen Gründen verweigert werden darf, die bereitgestellte Leistung nicht zur ständigen Alleinnutzung überlassen.

10.4 Der Kunde darf ohne vorherige Erlaubnis der NetCologne, die im freien Ermessen der NetCologne steht, die bereitgestellte Leistung weder ganz noch teilweise an Dritte überlassen. Dritte sind hierbei nicht die im Haushalt des Kunden lebenden Personen oder Besucher des Kunden oder solche Dritte, die offensichtlich vom Vertragszweck erfasst sein sollen. Bei einem Verstoß kann NetCologne gemäß Ziffer 24.8 den Vertrag fristlos kündigen. Ferner kann NetCologne vom Kunden verlangen, so gestellt zu werden, wie NetCologne ohne die Nutzung stünde.

11. Entgelte, Rechnungsstellung und Einzelverbindungsnachweis

11.1 Die vom Kunden an NetCologne zu zahlenden Entgelte bestimmen sich nach der jeweils vereinbarten Preisliste für die vertragliche Leistung. NetCologne veröffentlicht die jeweils aktuellen allgemein angebotenen Preise und Tarife nach § 52 TKG auf der Internetseite www.netcologne.de, siehe hierzu auch Ziffer 22. Wegen einer Änderung der jeweils vereinbarten Preisliste (sowie sonstiger vertraglicher Regelungen) gilt Ziffer 25.

11.2 Der Kunde ist auch zum Ausgleich aller Entgelte für Leistungen verpflichtet, die durch die befugte oder unbefugte Nutzung der Leistungen durch Dritte entstanden sind, wenn und soweit er diese Nutzung zu vertreten hat.

11.3 Monatlich berechnete nutzungsunabhängige Entgelte sind im Voraus zu zahlen, soweit nichts anderes vereinbart wurde. Die Zahlungspflicht des Kunden beginnt mit der betriebsfähigen Bereitstellung der Leistung. Sind monatlich zu zahlende Entgelte für Teile eines Kalendermonats zu zahlen, wird jeder Tag des Monats, für den eine Zahlungspflicht besteht, mit 1/30 des monatlichen Entgelts berechnet.

11.4 Alle übrigen Entgelte sind von dem Kunden jeweils nach Leistungserbringung zu zahlen.

11.5 Die Rechnung von NetCologne über Telekommunikationsdienstleistungen sowie ggf. Leistungen Dritter hat den Inhalt nach § 62 TKG, siehe Ziffer 32. Aus dieser Ziffer 32 ergeben sich auch die Regeln zu Teilzahlungen und weitere Hinweise.

11.6 Die Rechnungsstellung erfolgt grundsätzlich durch Hinterlegung der Rechnung als elektronisches Dokument im OnlineService (Postfach des Kunden) der NetCologne. Der Kunde wird durch Übermittlung einer entsprechenden Benachrichtigung per E-Mail an eine vom Kunden angegebene E-Mail-Adresse informiert. Hiermit gilt die Rechnung in der Verfügungsgewalt des Kunden als zugegangen. Die Rechnungsstellung per Post kann von dem Kunden, der als natürliche Person überwiegend weder im Rahmen einer gewerblichen noch selbständigen beruflichen Tätigkeit handelt, jederzeit ohne zusätzliche Kosten beauftragt werden.

11.7 Auf Wunsch erhält der Kunde gem. § 65 TKG kostenlos eine detaillierte Rechnung mit einer Einzelverbindungsübersicht, diese Übersicht enthält auch die pauschal mit einer TK-Flatrate abgegoltenen Verbindungen (siehe Ziffer 33).

11.8 Wird auf Wunsch des Kunden ein Einzelverbindungsnachweis nach § 65 TKG erteilt, werden die Zielnummern nach Wahl des Kunden vollständig oder unter Kürzung um die letzten drei Ziffern aufgeführt. Macht der Kunde von seinem Wahlrecht keinen Gebrauch, erfolgt eine ungekürzte Aufführung, siehe Ziffer 33.

12. Zahlungsbedingungen

12.1 Zahlungsweise ist grundsätzlich das Einzugsverfahren bzw. SEPA-Lastschriftverfahren, wofür der Kunde eine widerrufliche Einzugsermächtigung bzw. einen Lastschriftauftrag erteilt. Eine andere Zahlungsweise kann vereinbart werden und ein zusätzliches Entgelt gem. Preisliste auslösen.

12.2 Spätestens zehn Tage nach Zugang einer Rechnung muss der Rechnungsbetrag auf dem in der Rechnung angegebenen Konto gutgeschrieben sein. Soweit eine Einzugsermächtigung vorliegt, wird NetCologne das von dem Kunden geschuldete Entgelt vom Konto abbuchen. Der Einzug erfolgt frühestens 5 Tage nach Zugang der Rechnung. Der Kunde hat nach Zugang der Rechnung rechtzeitig für eine ausreichende Deckung zu sorgen. NetCologne ist berechtigt, den Bankeinzug für die jeweilige Rechnung einzustellen, sofern die Lastschrift aufgrund einer Kontounterdeckung nicht erfolgen konnte.

12.3 NetCologne ist berechtigt, nach Verzug des Kunden für jede Mahnung vom Kunden pauschalierten Schadensersatz gemäß der zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses geltenden Preisliste zu verlangen. Soweit es im Rahmen eines berechtigten Einzugs aufgrund erteilter Einzugsermächtigung bzw. erteiltem SEPA-Lastschriftauftrag zu einer Rückbelastung kommt, kann NetCologne einen pauschalierten Schaden gemäß der zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses geltenden Preisliste pro Rückbelastung verlangen, sofern der Kunde den Nicht-Einzug zu vertreten hat. Hinsichtlich vorstehender Schadenspauschalen gilt, dass beiden Seiten das Recht zusteht, nachzuweisen, dass der tatsächliche Schaden niedriger oder höher ist. Weitergehende Verzugsansprüche bleiben unberührt.

12.4 Erteilt NetCologne im Rahmen einer Verständigung mit dem Kunden über Folgen geltend gemachter Pflichtverletzungen dem Kunden eine Kulanzgutschrift, wird diese mit bestehenden und, soweit die Kulanzgutschrift über bestehende Forderungen hinausgeht, mit zukünftigen Forderungen verrechnet. Eine Auszahlung ist ausgeschlossen, es sei denn, der Kunde hat einen Anspruch auf Erteilung der Gutschrift.

12.5 Wird NetCologne nach Vertragsabschluss eine wesentliche Verschlechterung der Vermögensverhältnisse des Kunden bekannt (etwa, weil der Kunde in Zahlungsverzug gerät), so ist NetCologne berechtigt, noch ausstehende Leistungen nur gegen Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung zu erbringen. Werden die Vorauszahlungen oder die Sicherheitsleistungen auch nach Ablauf einer angemessenen Nachfrist von zwei Wochen nicht erbracht, so kann NetCologne ganz oder teilweise den Vertrag kündigen. Die Geltendmachung weiterer Rechte bleibt NetCologne ausdrücklich vorbehalten.

12.6 Der Kunde kann Einwendungen gem. § 67 TKG erheben, siehe Ziffer 34.

13. Miet- oder leihweise Hardware-Überlassung

13.1 Je nach Vertragstyp / Produkt und Erfordernis benötigt der Kunde zur Nutzung der von NetCologne angebotenen Leistungen zusätzliche Hardware, die je nach Vertragstyp / Produkt von NetCologne leih- oder mietweise überlassen wird.

13.2 Von NetCologne miet- oder leihweise überlassene Hardware (Service- und Technikeinrichtungen, einschließlich der von ihr installierten Leitungsrohre, Glasfaserkabel, Schaltschränke, Multiplexer, Multimedia-Box, Kabelreceiver, Modems etc.) wird ausdrücklich zu einem vorübergehenden Zweck gemäß § 95 BGB eingebaut und steht und bleibt im Eigentum von NetCologne, soweit nicht mit dem Kunden etwas anderes (Kauf) ausdrücklich vereinbart und erklärt wird.

13.3 NetCologne ist berechtigt, für die miet- oder leihweise Überlassung von Hardware eine angemessene Hinterlegungsgebühr (Kaution) zu verlangen. Die Hinterlegungsgebühr wird einmalig, grundsätzlich mit der nächsten monatlichen Rechnung, erhoben. Die Rückerstattung der Hinterlegungsgebühr erfolgt unverzinst bei Beendigung des Vertragsverhältnisses mit der folgenden monatlichen (Ab-) Rechnung, soweit die Hardware in vertragsgemäßem Zustand zurückgegeben wird.

13.4 NetCologne behält sich vor, die Hardware und/oder Software jederzeit für den Kunden kostenfrei zu aktualisieren. Der Kunde hat hierfür NetCologne entsprechenden Zugang zu gewähren.

13.5 Nach Beendigung des Vertrages ist der Kunde verpflichtet, miet- oder leihweise überlassene Hardware, einschließlich der an den Kunden ausgehändigten Kabel und sonstigem Zubehör, auf eigene Kosten und eigene Gefahr innerhalb von 14 Tagen an NetCologne, zurückzugeben, sofern NetCologne den Kunden hierzu in Textform auffordert. Kommt der Kunde dieser Verpflichtung nach Satz 1 nicht nach, so wird NetCologne dem Kunden diese Hardware einschließlich des genannten Zubehörs mit dem Zeitwert abzüglich der Kaution in Rechnung stellen.

13.6 Der Kunde haftet für alle von ihm zu vertretenden Schäden an der miet- oder leihweise überlassenen Hardware oder den Verlust der überlassenen Hardware zum jeweiligen Zeitwert.

13.7 Schadensersatzansprüche gegen NetCologne wegen Mängel der Ware sind nach Maßgabe der Ziffer 35 dieser AGB beschränkt. § 444 BGB bleibt unberührt.

14. Verkauf und Eigentumsübertragung bei Endgeräten

14.1 Ist ausdrücklich der Verkauf eines Endgerätes Gegenstand des Vertrages oder erfolgt dieser durch NetCologne zusätzlich zu einem bestehenden Vertrag, gilt, sofern die Vertragsparteien nichts anderes vereinbaren, Folgendes:

NetCologne Gesellschaft für Telekommunikation mbH | Am Coloneum 9, 50829 Köln | www.netcologne.de | Tel. 0221 2222-800 | Geschäftsführung: Timo von Lepel, Dr. Claus van der Velden | Vorsitzender des Aufsichtsrates: Stephan Segbers | HRB 25580 | AG Köln
Sparkasse KölnBonn | IBAN DE11 3705 0198 0002 4629 50 | BIC COLSDE33 | USt-ID-Nr. DE811808435 | Steuer-Nr. 217/5785/0111 | Gläubiger-ID DE84ZZZ00000103993 | Änderungen vorbehalten | Stand 04.2025 | NCPK05010h

14.2 Das Eigentum geht an den Kunden erst mit vollständiger Leistung des Kaufpreises über. Subventionierte Hardware wird dem Kunden nur im Zusammenhang mit einer langfristigen Vertragsbeziehung (Mindestvertragslaufzeit) angeboten.

14.3 Die Gewährleistungsfrist beträgt im Regelfall 2 Jahre. Es wird empfohlen, Mängel unverzüglich zu rügen. Beim Erwerb von Hardware, die seitens NetCologne als Gebrauchtware veräußert wird, wird die Gewährleistungsfrist auf ein Jahr ab Kaufdatum beschränkt. Bei Neugeräten gilt die gesetzliche Gewährleistungsfrist.

14.4 NetCologne steht das Recht zu, bei Mängeln nach eigener Wahl Ersatz zu leisten oder zumindest zwei Nachbesserungsversuche zu unternehmen.

14.5 NetCologne kann die Pflicht zur Nacherfüllung mit vorheriger Ankündigung an den Kunden auch durch Ferndiagnose erfüllen, sofern die technischen Voraussetzungen hierfür gegeben sind. Der hierfür erforderliche Datenaustausch erfolgt unter Beachtung der geltenden gesetzlichen Bestimmungen zum Datenschutz.

14.6 Aufwendungen der NetCologne, die daraus entstehen, dass die Nacherfüllung an einem anderen als dem vertraglich vereinbarten oder gesetzlichen Leistungsort auf Veranlassung des Kunden zu erbringen ist, gehen zu Lasten des Kunden.

14.7 Schäden durch unsachgemäße Behandlung oder höhere Gewalt sind nicht von der Gewährleistung abgedeckt. Die sachgemäße Behandlung bestimmt sich nach den angemessenen Vorgaben des Herstellers und/oder der von NetCologne mitgeteilten Nutzungsbedingungen.

14.8 Schadensersatzansprüche gegen NetCologne wegen Mängel der Ware sind nach Maßgabe der Ziffer 35 dieser AGB beschränkt. § 444 BGB bleibt unberührt.

15. Flatrates und TK- und Internetsonderprodukte

15.1 Flatrates für Telekommunikation und Internetzugang gelten nur, sofern diese ausdrücklich vereinbart sind. In diesem Fall gelten die folgenden Bestimmungen, sofern nichts anderes zum konkreten Produkt vereinbart ist.

15.2 Eine Telefonflatrate ermöglicht dem Kunden Verbindungen zu den im jeweiligen Flatrate-Produkt genannten Zielen zu einem festen monatlichen Entgelt mit Ausnahme der dort genannten Sonderziele/Sonderrufnummern. Diese Einwahlen zu Sonderzielen oder Sonderrufnummern werden separat nach der aktuellen Preisliste berechnet. Sofern der Kunde bei der Produktbestellung im Rahmen eines zulässigen Länderwunsches für eine Flatrate ein Zielland gewählt hat, kann er diese Wahl maximal einmal pro Abrechnungszeitraum, gültig ab dem nächsten Abrechnungszeitraum, ändern. Flatrate-Tarife für den Internetzugang umfassen klarstellend nicht die Nutzung eventuell entgeltpflichtiger Angebote beziehungsweise Inhalte, die im Internet verfügbar sind.

15.3 Eine Internet-Flatrate ermöglicht dem Kunden zu einem festen monatlichen Entgelt, den Zugang zum Internet zu nutzen.

15.4 Die von NetCologne angebotenen Flatrates sind anschlussgebunden und dürfen vom Kunden nicht auf einen anderen Anschluss übertragen werden.

15.5 NetCologne behält sich das Recht vor, bei Flatrates die Verbindungen frühestens 12 Stunden und spätestens 24 Stunden nach deren Aufbau zu trennen.

15.6 Ist ein TK-Sonderprodukt oder Internetprodukt auf ein monatliches Verbindungsminuten-Kontingent beschränkt und werden diese im Abrechnungszeitraum nicht vollständig ausgenutzt, so werden die verbliebenen Freiminuten nicht in den Folgemonat übertragen, sondern verfallen. Beginnt dieser TK- oder Internetsondervertrag nicht mit dem ersten Tag des Monats bzw. endet dieser nicht mit dem letzten Tag des Monats, so wird die Anzahl der Freiminuten für jeden Tag anteilig errechnet.

15.7 Der Wechsel zu einem Produkt mit TK- oder Internet-Flatrate ist nur zum folgenden Abrechnungszeitraum möglich.

15.8 Flatrates dürfen nicht für Dienste genutzt werden, bei denen der Anrufer oder Dritte allein wegen des Anrufs (also unabhängig von dessen Inhalt) eine Auszahlung oder eine andere mittelbare oder unmittelbare Vergünstigung bekommen.

16. Besondere Pflichten für TK- und Internet-Flatrate-Kunden/Fair Usage

16.1 Nimmt der Kunde die von NetCologne angebotene TK- und/oder Internet-Flatrate oder ein TK- oder Internetsonderprodukt in Anspruch, ist er mit Rücksicht auf alle anderen Teilnehmer der NetCologne-Infrastruktur verpflichtet, diese maßvoll (Fair Usage) und ausschließlich für seinen privaten persönlichen Gebrauch zu nutzen.

16.2 Der Kunde ist verpflichtet, die TK- oder Internet-Flatrate bzw. das TK- oder Internetsonderprodukt nicht missbräuchlich zu nutzen. Missbräuchlich ist eine Nutzung insbesondere, wenn der Kunde

- Anrufweiterschaltungen oder Rückruffunktionen einrichtet oder Verbindungsleistungen weiterveräußert bzw. über das sozialadäquat übliche Nutzungsmaß hinaus verschenkt oder gewerblich verkauft,
- die Flatrate bzw. das TK-Sonderprodukt für die Durchführung von massenhafter Kommunikation wie beispielsweise Fax Broadcast, Call Center oder Telemarketing nutzt.
- unternehmerisch im Sinne des § 14 BGB nutzt.

16.3 Im Falle der übermäßigen (Absatz 1) oder missbräuchlichen (Absatz 2) Nutzung der Flatrate oder eines TK-Sonderproduktes durch den Kunden ist NetCologne berechtigt, die Flatrate oder das Sonderprodukt außerordentlich zu kündigen und für die missbräuchliche Inanspruchnahme Leistungen in der Höhe zu berechnen, wie sie anfallen würden, wenn der Kunde keine Flatrate oder Sonderprodukt von NetCologne abonniert hätte. NetCologne ist darüber hinaus berechtigt, den Anschluss gemäß den Regelungen dieser TK-Dienste-AGB und der allgemeinen AGB zu sperren oder fristlos zu kündigen, sofern der Kunde den Missbrauch nicht in angemessener Frist nach Aufforderung abstellt.

17. Besondere Bestimmungen und Leistungsumfang E-Mail und Homepage

17.1 Sofern NetCologne persönliche elektronische Mailboxen (so genannte E-Mail-Postfächer) als Zugabe zu einem Internetzugangsprodukt zur Verfügung stellt oder E-Mail-Postfächer sowie Homepages (einzeln oder zusammen) vertraglich anbietet, gilt das Folgende, sofern nichts Abweichendes vereinbart ist:

- NetCologne stellt dem Kunden im Rahmen ihrer bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten nach eigenem Ermessen ein E-Mail-Postfach zur Verfügung, sofern dieses ohne gesondertes Entgeld für den Kunden erbracht wird.
- NetCologne ist berechtigt, ihre Leistungen jederzeit dem neuesten Stand der Technik (soweit dies zur Verbesserung der Leistungen von NetCologne dem Kunden zumutbar ist) sowie allen relevanten Gesetzesänderungen oder -ergänzungen entsprechend anzupassen.

17.2 NetCologne stellt dem Kunden eine E-Mail-Adresse unter der angebotenen Domäne gemäß der aktuellen Leistungsbeschreibung zur Verfügung. Eine E-Mail-Adresse kann nur einmal vergeben werden. Der Kunde hat daher keinen Anspruch auf die Zuweisung der von ihm gewünschten E-Mail-Adresse. An seiner zugewiesenen E-Mail-Adresse erwirbt der Kunde keinerlei Rechte.

17.3 Der Kunde darf keine E-Mails versenden, die jeweils größer als 50 Mega-Bytes sind. Ihm steht für das Lagern von E-Mails auf dem NetCologne-Server ein Postfachspeicher von mindestens 1 Giga-Byte zur Verfügung. Soweit diese oder die vertraglich abweichend vereinbarten Volumengrenzen überschritten werden, wird NetCologne vom Kunden versendete E-Mails nicht zustellen bzw. an den Kunden versendete E-Mails nicht auf dem NetCologne-Server für den Abruf bereitstellen.

17.4 Der Kunde hat die gesetzlichen Anforderungen und die von NetCologne spezifizierten Voraussetzungen für das von ihm einzustellende Datenmaterial einzuhalten. Insbesondere muss die Homepage ein Impressum des Kunden enthalten.

17.5 NetCologne übernimmt keine Gewährleistung für die der Homepage zugrunde liegenden Daten. Der Kunde ist für seine Datensicherung selbst verantwortlich.

17.6 Die private Homepage darf nicht zu gewerblichen Zwecken genutzt werden. Sollte eine gewerbliche Nutzung festgestellt werden, werden die Leistungen nach der jeweils gültigen Preisliste für Geschäftskunden abgerechnet.

17.7 NetCologne ist nicht zur Kontrolle der rechtlichen Zulässigkeit der vom Kunden bereitgestellten und gestalteten Inhalte der Homepage verpflichtet.

17.8 Soweit der Kunde im Rahmen der Homepage eigene Inhalte in die Homepage stellt, ist NetCologne berechtigt, vom Kunden zu verlangen, dass er unverzüglich alle Inhalte entfernt, die gegen die Bestimmungen dieser AGB verstoßen oder anderweitig Rechte Dritter verletzen oder Personen beleidigen, verleumden oder in ihrem Persönlichkeitsrecht verletzen oder gegen sonstiges geltendes Recht verstoßen. Kommt der Kunde dieser Pflicht nicht unverzüglich nach entsprechender Aufforderung von NetCologne nach, ist NetCologne berechtigt, die Homepage des Kunden auf dessen Kosten zu sperren, bis der Kunde Abhilfe geschaffen hat.

18. Besondere Bedingungen für TV-Produkte

18.1 Ist ein TV-Produkt Vertragsbestandteilt, geltend die folgenden besonderen Regelungen:

18.2 NetCologne übergibt am Hausübergabepunkt (HÜP) Rundfunksignale für:

- Hör- und Fernsehprogramme, die von technischen Rundfunksendern ausgesendet werden und am Ort der zentralen Empfangseinrichtungen von NetCologne mit herkömmlichem Antennenaufwand in technisch ausreichender Qualität empfangbar sind (Grundversorgung).
- die Erweiterung um zusätzliche analoge und digitale Programme, sowie Pay-TV-Programme und interaktive Dienste je nach Vertragstyp.
- NetCologne übermittelt die verfügbaren Programme im Sinne einer Durchleitung nur derart und solange, wie ihr dies die Bindung an Gesetze, nationale und internationale Vereinbarungen und Entscheidungen Dritter (z. B. Landesmedienanstalten und Programmanbieter/-veranstalter) ermöglichen.
- Sofern NetCologne zusätzlich Pay-TV-Programme und Video-on-demand-Dienste anbietet, erfolgt die Nutzung durch den Kunden nur gegen ein gesondertes Entgelt gemäß den jeweils gültigen Preislisten.
- NetCologne behält sich vor, das Programmangebot, die einzelnen Kanäle, sowie die Nutzung der einzelnen Kanäle nach billigem Ermessen zu ergänzen, zu erweitern, zu kürzen oder in sonstiger Weise zu verändern. Bei Einstellung eines Senderbetriebes kann es zu unangekündigten Kürzungen des Programmangebotes kommen. In diesem Fall wird sich NetCologne um gleichwertigen Programmersatz bemühen.
- Für den Empfang digitaler Programme ist ein entsprechender Kabelreceiver mit digitalem Empfangsteil oder ein Fernsehgerät mit integriertem digitalem Empfangsteil erforderlich.

18.3 Der Vertrag mit NetCologne entbindet nicht von der Anmeldepflicht zum ARD ZDF Deutschlandradio Beitragsservice (vormals: GEZ).

18.4 Dem Kunden obliegt die Bereitstellung der Innenhausverkabelung gemäß den technischen Richtlinien. Der Kunde hat selbst die eventuell erforderliche Zustimmung des Vermieters bzw. Grundstückseigentümers zur Innenhausverkabelung einzuholen. Entspricht die Kundenanlage nicht den technischen Anschlussbedingungen des Hausanschlusses, so ist NetCologne für eine dadurch reduzierte Leistung oder ein dadurch reduziertes Programmangebot (analoge und digitale Programme, Pay-TV-Programme, Video-on-demand-Dienste) nicht verantwortlich.

18.5 Der Kunde darf Jugendlichen unter 18 Jahren den Zugang zu nicht-jugendfreien Sendungen nicht gewähren.

18.6 Sofern der Kunde das Rundfunksignal gewerblich nutzt, hat er hierüber mit NetCologne eine gesonderte Vereinbarung zu treffen. Der Kunde ist nicht berechtigt, einen überlassenen Kabelreceiver (Set-Top-Box) Dritten zu überlassen (auch nicht zu Reparaturzwecken) sowie diesen an einen anderen als seinen eigenen Kabelanschluss anzuschließen. Der Kunde ist nicht berechtigt, Eingriffe in die Software oder Hardware an einem überlassenen Kabelreceiver vorzunehmen bzw. vornehmen zu lassen. Der überlassene Kabelreceiver darf nicht außerhalb des Verbreitungsgebietes von NetCologne installiert werden.

18.7 Die nutzungsabhängigen Entgelte für die abgerufenen Video-on-demand-Sendungen oder für sonstige Leistungen werden von NetCologne gemeinsam mit dem Grundpreis für die Telekommunikationsdienste in Rechnung gestellt.

18.8 Der Kunde haftet in voller Höhe für die Entgelte der Video-on-demand-Sendungen beziehungsweise der sonstigen Dienste, die für seinen Kabelreceiver (Set-Top-Box) bestellt oder empfangen wurden, soweit er deren Nutzung zu vertreten hat.

18.9 Solange der Kunde mit der Zahlung von Nutzungsentgelten in Höhe von mindestens einem monatlichen Grundpreis in Verzug ist, kann NetCologne die Übertragung der Rundfunksignale sperren und/oder die Erbringung weiterer Leistungen (z. B. Video-on-demand-Dienste) verweigern.

18.10 Gesetzlich ist NetCologne verpflichtet, dem Kunden für die Nutzung der Video-on-demand-Sendungen eine summarische Abrechnung, die die Einzelnutzung nicht erkennen lässt, zu erstellen. Wünscht der Kunde den Nachweis über Einzelbuchungen, so hat er dies NetCologne mitzuteilen.

19. Aufrechnung/Zurückbehaltung

19.1 Gegen Ansprüche der NetCologne kann der Kunde nur aufrechnen mit (1.) unbestrittenen oder (2.) rechtskräftigen festgestellten oder (3.) offenkundig berechtigten Ansprüchen.

19.2 Darüber hinaus ist der Kunde zur Ausübung eines Zurückbehaltungsrechtes nur insoweit befugt, als sein Gegenanspruch aus dem gleichen Vertragsverhältnis beruht.

20. Kundenschutz (vgl. § 71 TKG) und Angebotspakete (vgl. § 66 TKG)

20.1 Insbesondere die nachfolgenden Ziffern 21 bis 39 gewähren Hinweise zu den nach dem TKG und dem TDDDG geltenden zwingenden Kundenschutzbestimmungen. Von diesen kann, soweit gesetzlich nicht ein anderes bestimmt ist, nicht zum Nachteil des Endnutzers abgewichen werden. Die folgenden Hinweise bezwecken eine solche unzulässige Abweichung in keiner Weise. Dies gilt insbesondere auch dann, wenn – etwas aus Gründen des Sachzusammenhangs oder der besseren Lesbarkeit – die Vorschriften des TKG und des TDDDG nicht vollständig oder nur sinngemäß wiedergegeben werden.

20.2 Nach § 71 Abs. 3 TKG gilt: § 52 Absatz 1 bis 3, § 54 Absatz 1, 3 und 4, die §§ 55, 56 Absatz 1, die § 58, § 60, § 61, § 66 und § 71 Absatz 2 TKG sind auch auf Kleinstunternehmen oder kleine Unternehmen sowie Organisationen ohne Gewinnerzielungsabsicht anzuwenden, es sei denn, diese haben ausdrücklich dem Verzicht der Anwendung dieser Bestimmungen zugestimmt.

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

NetCologne Gesellschaft für Telekommunikation mbH | Am Coloneum 9, 50829 Köln | www.netcologne.de | Tel. 0221 2222-800 | Geschäftsführung: Timo von Lepel, Dr. Claus van der Velden | Vorsitzender des Aufsichtsrates: Stephan Segbers | HRB 25580 | AG Köln
Sparkasse KölnBonn | IBAN DE11 3705 0198 0002 4629 50 | BIC COLSDE33 | USt-ID-Nr. DE811808435 | Steuer-Nr. 217/5785/0111 | Gläubiger-ID DE84ZZZ00000103993 | Änderungen vorbehalten | Stand 04.2025 | NCPK05010Th

20.4 Wenn ein Bestandteil des Pakets nach Ziffer 20.3 bei Nichteinhaltung der Vertragsbestimmungen oder nicht erfolgter Bereitstellung vor dem Ende der vereinbarten Vertragslaufzeit kündbar ist, kann der Verbraucher anstelle der Kündigung des einzelnen Vertragsbestandteils den Vertrag im Hinblick auf alle Bestandteile des Pakets kündigen.

21. Transparenz, Veröffentlichung von Informationen und Dienstemerkmalen zur Kostenkontrolle (vgl. § 52 TKG)

21.1 NetCologne veröffentlicht für das Angebot von Internetzugangsdiensten und interpersonellen Telekommunikationsdiensten die in § 52 Abs. 1 TKG genannten Informationen (insbesondere zu geltenden Preisen und Tarifen, Vertragslaufzeit, Standardbedingungen für den Zugang, Dienstequalität, für Nutzer mit Behinderungen bestimmte Produkte, standortbezogene Mobilfunkabdeckung).

21.2 Auch die Hinweise nach § 52 Abs. 2 TKG werden entsprechend erteilt (insbesondere zu den Kontaktangaben, Umfang und Hauptmerkmalen der Dienste, Tarifen, AGB, Verfahren zur Streitbeilegung, grundlegenden Rechten des Kunden, Verteilung der Kosten, Folgen von Zahlungsverzug und Sperre, Tonwahl- und Mehrfrequenzwahlverfahren, Tarifberatung).

21.3 Unsere aktuell gültigen Informationen hierzu finden Sie auf unserer Internetseite www.netcologne.de im Downloadcenter.

21.4 Zahlreiche Informationen hierzu (dies aber nicht abschließend und vollständig) finden Sie auch in diesen AGB.

22. Besondere Informationen nach TKG (insbesondere auch § 53 TKG) und der Transparenz-VO

22.1 NetCologne gewährleistet zudem, soweit hierzu nach der Transparenz-VO verpflichtet, Folgendes:

22.2 Für Internetzugangsdienste stellt NetCologne die Angaben nach § 1 Abs. 2 TK-Transparenzverordnung in einem Produktinformationsblatt zusammen. Das oder die Produktinformationsblätter werden in den Verkaufsstellen der NetCologne als Ausdruck bereitgehalten und stehen bei der Online-Vermarktung online zum Download zur Verfügung und gewähren entsprechend auch Zugriff auf Produktinformationsblätter, die nicht mehr vermarktet werden (damit sich Kunden, die einen solchen Vertrag abgeschlossen haben noch weiter informieren können). Die Produktinformationsblätter werden ab dem 01.07.2017 oder aber nach diesem Datum ab der Vermarktung eines Produktes bereitgestellt.

22.3 NetCologne gibt in jeder Rechnung die in § 5 Transparenz-VO genannten Angaben zur Vertragslaufzeit an.

22.4 NetCologne weist für die angebotenen Internetzugangsdienste zudem auf das Bestehen unabhängiger Vergleichsinstrumente (vgl. § 53 TKG) hin. Mindestens ein solches wird von der BNetzA verfügbar gemacht (siehe aufzufindende Hinweise unter https://www.bundesnetzagentur.de und deren Unterseiten). Zu diesem hat der Verbraucher kostenlos Zugang.

22.5 Zudem weist NetCologne auf die Überprüfbarkeit der Datenübertragungsrate nach § 7 Abs. 1 Transparenz-VO hin. Der Kunde kann nach der Schaltung des Anschlusses sich über die aktuelle Qualität der im nächsten Absatz genannten Produktmerkmale informieren, indem (1.) eine anbieterinitiierte Messung durchgeführt wird, (2.) ein Angebot des Anbieters zur Messung besteht, die durch den Kunden durchgeführt werden kann oder (3.) ein Angebot der Bundesnetzagentur zur Messung besteht.

22.6 Die Messung der Datenübertragungsrate, die über den Zugang des Kunden bei einem Internetzugang erreicht wird, umfasst mindestens (1.) die aktuelle Download-Rate, (2.) die aktuelle Upload-Rate und (3.) die Paketlaufzeit.

22.7 Falls NetCologne mit dem Kunden ein beschränktes Datenvolumen vereinbart hat, wird NetCologne dem Kunden die nach § 10 Transparenz-VO erforderlichen Informationen in der dort geregelten Weise zur Verfügung stellen.

23. Vertragsschluss und Vertragszusammenfassung (vgl. § 54 TKG) sowie Informationsanforderungen (§ 55 TKG)

23.1 Bevor der Kunde seine Vertragserklärung abgibt, stellt NetCologne ihm die in Artikel 246 oder Artikel 264a § 1 EG-BGB genannten Informationen zur Verfügung.

23.2 Zudem stellt NetCologne dem Kunden vor diesem Zeitpunkt eine Vertragszusammenfassung nach § 54 Abs. 3 TKG zur Verfügung. Ist dies aus objektiven technischen Gründen nicht möglich, wird die Vertragszusammenfassung unverzüglich nach Vertragsschluss zur Verfügung gestellt. In diesem Fall hängt die Wirksamkeit des Vertrages davon ab, dass der Kunde nach Erhalt der Vertragszusammenfassung den Vertrag in Textform genehmigt.

23.3 Die in den Absätzen 1 und 2 genannten Informationen werden Inhalt des Vertrages, es sei denn, die Vertragsparteien haben ausdrücklich etwas anderes vereinbart.

23.4 Zudem stellt NetCologne vor dem in Absatz 1 genannten Zeitpunkt die in § 55 TKG genannten Informationen zur Verfügung.

24. Laufzeit, ordentliche und außerordentliche Kündigung (vgl. § 56 TKG)

24.1 Soweit nichts Abweichendes vereinbart ist, haben alle Verträge öffentlich zugänglicher Telekommunikationsdienste, die ein Verbraucher oder Unternehmen nach § 71 Abs. 3 TKG (siehe Ziffer 20.2) schließt, eine anfängliche Laufzeit („Mindestlaufzeit") von 12 oder 24 Monaten (je nach der getroffenen Vereinbarung) und können in dieser Zeit nicht ordentlich gekündigt werden; das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt jeweils unberührt. Die Mindestlaufzeit des Vertrages ergibt sich aus dem vom Kunden auszufüllenden Auftragsformular. Die Vertragslaufzeit beginnt mit der Auftragsbestätigung durch NetCologne, spätestens aber mit Freischaltung des NetCologne-Anschlusses des Kunden bzw. des vertragsgegenständlichen Dienstes.

24.2 Der Vertrag verlängert sich stillschweigend auf unbestimmte Zeit, wenn eine Vertragspartei den Vertrag nicht mit einer Kündigungsfrist von einem Monat zum Ende der Mindestlaufzeit kündigt. In diesem Fall beträgt die Kündigungsfrist ab der Umwandlung in einen Vertrag mit unbestimmter Laufzeit für jede Vertragspartei einen Monat.

24.3 Für Leistungs- und Tarifoptionen gilt, soweit nichts Abweichendes vereinbart ist, eine anfängliche Laufzeit von einem Monat. Sie laufen auf unbestimmte Zeit und können mit einer Kündigungsfrist von einem Monat zum Monatsende gekündigt werden. Endet der Hauptvertrag, zu dem die Option erbracht wird, durch ordentliche Kündigung, endet auch die Laufzeit der Option.

24.4 Kündigungen haben in Textform zu erfolgen.

24.5 Erfolgt der Vertragsschluss über einzelne Dienstleistungen zu unterschiedlichen Zeitpunkten oder haben einzelne Leistungen aus anderen Gründen unterschiedliche Laufzeiten (z. B. wegen der Bestellung von Optionen), so sind diese AGB jeweils insoweit zeitlich anwendbar, wie es sich aus den einzelnen Leistungen und deren Laufzeit ergibt. Die AGB sind deshalb als Rahmenvertrag zu verstehen.

24.6 Eine fristlose Kündigung ist nur aus wichtigem Grund möglich. Ein solcher Grund liegt für NetCologne insbesondere vor, wenn

- wegen Zahlungsverzuges des Kunden eine Sperre des Anschlusses gemäß § 61 Abs. 4 TKG (unter Einhaltung aller gesetzlichen Voraussetzungen) mindestens 14 Tage anhält und NetCologne die außerordentliche Kündigung mindestens 14 Tage vor Inkrafttreten der Kündigung angedroht hat,
- der Kunde offensichtlich oder nach eigenen Angaben zahlungsunfähig ist,
- NetCologne ihre Leistung aufgrund behördlicher oder gerichtlicher Anordnung einstellen muss,
- der Kunde die technischen Einrichtungen manipuliert und/oder andere betrügerische Handlungen zum Nachteil der NetCologne vornimmt,
- oder der Kunde in sonstiger Weise die angebotenen Dienste von NetCologne grob missbräuchlich nutzt.
- Verstößt der Kunde ernsthaft und nachhaltig gegen die in Ziffer 9 genannten Pflichten, ist NetCologne nach erfolgloser Abmahnung berechtigt, das Vertragsverhältnis ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen.

24.7 Kündigt NetCologne den Vertrag aus einem wichtigen Grund, den der Kunde zu vertreten hat, so kann NetCologne vom Kunden als pauschalen Schadensersatz für entgangenen Gewinn 50 % der Summe der nutzungsunabhängigen Entgelte verlangen, die ohne Kündigung der NetCologne bis zu dem Zeitpunkt entstanden wären, zu dem der Kunde seinerseits den Anschluss hätte frühestens ordentlich kündigen können. Beiden Seiten bleibt das Recht vorbehalten, nachzuweisen, dass der Schaden in Wirklichkeit niedriger oder höher ist.

25. Änderungen von Preisen, AGB und Leistungsbeschreibung (vgl. § 57 Abs. 1 und 2 TKG)

25.1 NetCologne wird die auf der Grundlage dieses Vertrages zu zahlenden Preise für Dienstleistungen nach billigem Ermessen der Entwicklung der Kosten anpassen, die für die Preisberechnung maßgeblich sind (Gesamtkosten). Die Gesamtkosten bestehen insbesondere aus Kosten für Bereitstellung, Instandhaltung, Betrieb und Nutzung der Netze (z. B. Technik, Vorleistungsprodukte, Netzzugänge, Netzzusammenschaltungen, Zuführung, Kollokation, technischer Service), Kosten für die Kundenverwaltung (z. B. Service-Hotline, Abrechnungs- und IT-Systeme), Personal- und Dienstleistungskosten, Energiekosten, Gemeinkosten (z. B. Verwaltung, Marketing, Mieten, Zinsen) sowie Lizenzentgelten und hoheitlich auferlegten Abgaben (z. B. Steuern, Gebühren, Beiträgen). Eine Preiserhöhung kommt in Betracht und eine Preisermäßigung ist vorzunehmen, wenn sich die Gesamtkosten erhöhen oder absenken. Steigerungen bei einer Kostenart, z. B. den Kosten für Netzzugänge, dürfen nur in dem Umfang für eine Preiserhöhung herangezogen werden, in dem kein Ausgleich durch etwaig rückläufige Kosten in anderen Bereichen, etwa bei den Energiekosten, erfolgt. Bei Kostensenkungen sind von NetCologne die Preise zu ermäßigen, soweit diese Kostensenkungen nicht durch Steigerungen in anderen Bereichen ganz oder teilweise ausgeglichen werden. NetCologne 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.

25.2 Die AGB können geändert werden, soweit dies aus einem triftigen Grund, der bei Vertragsschluss nicht vorhersehbar war, erforderlich ist und der Kunde durch die Änderung nicht unangemessen benachteiligt wird. Ein triftiger Grund liegt insbesondere vor, wenn dies zur Anpassung an Entwicklungen erforderlich ist, die NetCologne nicht veranlasst hat und deren Nichtberücksichtigung die Ausgewogenheit des Vertrages in nicht unbedeutendem Maße stören würde. Ferner können die AGB angepasst werden, soweit hierdurch nach Vertragsschluss entstandene Regelungslücken geschlossen werden, die nicht unerhebliche Schwierigkeiten bei der Durchführung des Vertrages verursachen. Dies kann insbesondere der Fall sein, wenn sich die Rechtsprechung zur Wirksamkeit von Bestimmungen der AGB ändert, wenn eine oder mehrere Bestimmungen der AGB von der Rechtsprechung für unwirksam erklärt werden oder eine Gesetzesänderung zur Unwirksamkeit einer oder mehrerer Bestimmungen der AGB führt.

25.3 Die vertraglich vereinbarten Leistungen können geändert werden, soweit dies aus einem triftigen Grund, der bei Vertragsschluss nicht vorhersehbar war, erforderlich ist und das Verhältnis von Leistungen und Gegenleistung nicht zu Ungunsten des Kunden verschoben wird. Ein triftiger Grund liegt insbesondere vor, wenn die Leistung aufgrund neuer technischer Entwicklung nicht mehr in der vereinbarten Form erbracht werden kann oder geänderte gesetzliche oder sonstige hoheitliche Vorgaben eine Leistungsänderung erfordern.

25.4 NetCologne wird dem Kunden mindestens einen Monat, höchsten zwei Monate, bevor eine Änderung der Preise nach Ziffer Ziffer 25.1, eine Änderung der AGB nach Ziffer 25.2 oder der Leistung nach Ziffer 25.3 wirksam werden soll, klar und verständlich auf einem dauerhaften Datenträger sowohl über den Inhalt und den Zeitpunkt der Änderung als auch über das nachfolgende Kündigungsrecht des Kunden unterrichten (vgl. § 57 Abs. 2 S. 1 TKG). Im Falle einseitiger Änderungen der Vertragsbedingungen kann der Kunde den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist und ohne zusätzliche Kosten kündigen, es sei denn, die Änderungen sind (1.) ausschließlich zum Vorteil des Kunden, (2.) rein administrativer Art und haben keine negativen Auswirkungen auf den Kunden oder sind (3.) unmittelbar durch Unionsrecht oder innerstaatlich geltendes Recht vorgeschrieben (vgl. § 57 Abs. 1 S. 1 TKG). Die Kündigung kann innerhalb von drei Monaten ab dem Zeitpunkt erklärt werden, in dem die Unterrichtung des Kunden über die Vertragsänderung nach Satz 1 dieser Ziffer 25.4 dem Kunden zugeht (vgl. § 57 Abs. 1 S. 2 TKG). Der Vertrag kann durch die Kündigung frühestens zu dem Zeitpunkt beendet werden, zu dem die Änderung wirksam werden soll (vgl. § 57 Abs. 1 S. 3 TKG). Im Fall der Kündigung wird die Änderung der Vertragsbedingungen gegenüber dem Kunden nicht wirksam. Im Übrigen bleibt § 315 BGB unberührt.

25.5 NetCologne ist ferner berechtigt, die technische Realisierung des Kundenanschlusses jederzeit einseitig 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.

25.6 Unbeschadet des Vorstehenden ist NetCologne bei einer Änderung der gesetzlichen Umsatzsteuer (Mehrwertsteuer) berechtigt, die Preise umgehend nach den gesetzlichen Vorschriften anzupassen. Ferner sind Preisanpassungen in dem Umfang durchzuführen, in dem dies durch gesetzliche Vorgaben oder gerichtliche oder behördliche Entscheidungen verbindlich vorgegeben wird.

26. Tarifberatung (vgl. § 57 Abs. 3 TKG)

26.1 NetCologne berät aufgrund der gesetzlichen Verpflichtung nach § 57 Abs. 3 TKG die Endnutzer hinsichtlich des für den jeweiligen Endnutzer besten Tarifs in Bezug auf ihre Dienste. Sie berücksichtigt hierbei insbesondere den Umfang der vom Endnutzer aktuell vertraglich vereinbarten Dienste, insbesondere in Bezug auf das enthaltene Datenvolumen. Anbieter erteilen Endnutzern Informationen über den hiernach ermittelten besten Tarif mindestens einmal pro Jahr.

26.2 Die Beratung erfolgt per Brief oder Bereitstellung der Tarifberatung im Kundenservicebereich. Besteht eine wirksame Einwilligung des Kunden in Telefonwerbung, kann die Beratung auch im Rahmen eines Anrufs der NetCologne beim Kunden erfolgen.

27. Leistungsstörungen und Gewährleistungen bei Internetzugangsdiensten (vgl. § 57 Abs. 4 TKG)

27.1 Im Falle von

- erheblichen, kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichungen bei der Geschwindigkeit oder bei anderen Dienstequalitätsparametern zwischen der tatsächlichen Leistung der Internetzugangsdienste und der vom Anbieter der Internetzugangsdienste gemäß Artikel 4 Absatz 1 Buchstabe a bis d der Verordnung (EU) 2015/2120 angegebenen Leistung, die durch einen von der Bundesnetzagentur bereitgestellten oder von ihr oder einem von ihr beauftragten Dritten zertifizierten Überwachungsmechanismus ermittelt wurden, oder
- anhaltenden oder häufig auftretenden erheblichen Abweichungen zwischen der tatsächlichen und der im Vertrag angegebenen Leistung eines Telekommunikationsdienstes mit Ausnahme eines Internetzugangsdienstes,

NetCologne Gesellschaft für Telekommunikation mbH | Am Coloneum 9, 50829 Köln | www.netcologne.de | Tel. 0221 2222-800 | Geschäftsführung: Timo von Lepel, Dr. Claus van der Velden | Vorsitzender des Aufsichtsrates: Stephan Segbers | HRB 25580 | AG Köln
Sparkasse KölnBonn | IBAN DE11 3705 0198 0002 4629 50 | BIC COLSDE33 | USt-ID-Nr. DE811808435 | Steuer-Nr. 217/5785/0111 | Gläubiger-ID DE84ZZZ00000103993 | Änderungen vorbehalten | Stand 04.2025 | NCPK05010h

27.2 ist der Kunde, wenn er Verbraucher ist, unbeschadet sonstiger Rechtsbehelfe berechtigt, das vertraglich vereinbarte Entgelt zu mindern oder den Vertrag außerordentlich ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist 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. Ist der Eintritt der Voraussetzungen von Satz 1 lit. a) oder lit. b) unstreitig oder vom Verbraucher nachgewiesen worden, besteht das Recht des Verbrauchers zur Minderung so lange fort, bis der Anbieter den Nachweis erbringt, dass er die vertraglich vereinbarte Leistung ordnungsgemäß erbringt. Im Falle des vollständigen Ausfalls eines Dienstes ist eine erhaltene Entschädigung nach § 58 Absatz 2 TKG auf die Minderung anzurechnen. Für eine Kündigung nach Satz 1 ist § 314 Absatz 2 des Bürgerlichen Gesetzbuchs entsprechend anzuwenden. Für die Entschädigung des Anbieters im Falle einer Kündigung nach Satz 1 gilt § 56 Absatz 4 Satz 2 bis 4 entsprechend.

27.3 Die vorstehenden Regelungen gelten bei einem sog. „Angebotspaket", welches neben dem Internetzugangsdienst auch andere Leistungen umfasst, für alle Leistungen dieses Angebotspaketes (vgl. § 66 TKG).

28. Entstörung bei Telekommunikationsdiensten (vgl. § 58 TKG)

28.1 Der Endkunde kann von NetCologne bei der Erbringung von Telekommunikationsdiensten verlangen, dass dieser eine Störung unverzüglich und unentgeltlich beseitigt, es sei denn, der Endkunde hat die Störung selbst zu vertreten. Satz 1 gilt nicht für nummernunabhängige interpersonelle Telekommunikationsdienste oder die Bereitstellung von Übertragungsdiensten für Dienste der Maschine-Maschine-Kommunikation. Der Endkunde hat bei der Entstörung eine Mitwirkungspflicht.

28.2 Der Anbieter hat den Eingang einer Störungsmeldung sowie die Vereinbarung von Kundendienst- und Installationsterminen jeweils unverzüglich gegenüber dem Endkunden zu dokumentieren. Wenn der Anbieter die Störung nicht innerhalb eines Kalendertages nach Eingang der Störungsmeldung beseitigen kann, ist er verpflichtet, den Endkunden spätestens innerhalb des Folgetages darüber zu informieren, welche Maßnahmen er eingeleitet hat und wann die Störung voraussichtlich behoben sein wird.

28.3 Wird die Störung nicht innerhalb von zwei Kalendertagen nach Eingang der Störungsmeldung beseitigt, kann der Endkunde ab dem Folgetag für jeden Tag des vollständigen Ausfalls des Dienstes eine Entschädigung verlangen, es sei denn, der Endkunde hat die Störung oder ihr Fortdauern zu vertreten, oder die vollständige Unterbrechung des Dienstes beruht auf gesetzlich festgelegten Maßnahmen nach diesem Gesetz, der Verordnung (EU) 2015/2120, sicherheitsbehördlichen Anordnungen oder höherer Gewalt. Die Höhe der Entschädigung beträgt am dritten und vierten Tag 5 Euro oder 10 Prozent und ab dem fünften Tag 10 Euro oder 20 Prozent der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem, welcher Betrag höher ist. Soweit der Endkunde wegen der Störung eine Minderung nach § 57 Absatz 4 TKG geltend macht, ist diese Minderung auf eine nach diesem Absatz zu zahlende Entschädigung anzurechnen. Das Recht des Endkunden, einen über die Entschädigung nach diesem Absatz hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf die Entschädigung anzurechnen.

28.4 Wird ein vereinbarter Kundendienst- oder Installationstermin vom Anbieter versäumt, kann der Endkunde für jeden versäumten Termin eine Entschädigung in Höhe von 10 Euro oder 20 Prozent des vertraglich vereinbarten Monatsentgeltes bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem welcher Betrag höher ist, verlangen, es sei denn, der Verbraucher hat das Versäumnis des Termins zu vertreten. Absatz 3 Satz 4 und 5 gelten entsprechend.

28.5 Sollte die Bundesnetzagentur weitere Einzelheiten der Entstörung durch Festlegung regeln, finden diese Regelung vertragliche Anwendung.

29. Rufnummernänderung/Rufnummernmitnahme (vgl. § 59 TKG)

29.1 Anbieterwechsel und Rufnummernmitnahme erfolgen unter Leitung des aufnehmenden Anbieters. Anbieter von Internetzugangsdiensten und öffentlich zugänglichen nummerngebundenen interpersonellen Telekommunikationsdiensten erteilen Endnutzern vor und während des Anbieterwechsels ausreichende Informationen. Der aufnehmende und der abgebende Anbieter sowie die Betreiber öffentlicher Telekommunikationsnetze sind dabei zur Zusammenarbeit verpflichtet. Sie sorgen dafür, dass es keine Unterbrechung des Dienstes gibt, sie verzögern oder missbrauchen den Wechsel oder die Rufnummernmitnahme nicht und führen diese nicht ohne vertragliche Vereinbarung des Endnutzers mit dem aufnehmenden Anbieter durch.

29.2 Die Anbieter müssen bei einem Anbieterwechsel sicherstellen, dass die Leistung des abgebenden Anbieters gegenüber dem Endnutzer nicht unterbrochen wird, bevor die vertraglichen und technischen Voraussetzungen für einen Anbieterwechsel vorliegen, es sei denn, der Endnutzer verlangt dies. Der aufnehmende Anbieter stellt sicher, dass die Aktivierung des Telekommunikationsdienstes am mit dem Endnutzer ausdrücklich vereinbarten Tag unverzüglich erfolgt. Bei einem Anbieterwechsel darf der Dienst des Endnutzers nicht länger als einen Arbeitstag unterbrochen werden. Schlägt der Wechsel innerhalb dieser Frist fehl, gilt Satz 2 entsprechend.

29.3 Der abgebende Anbieter hat ab Vertragsende bis zum Ende der Leistungspflicht nach Absatz 2 Satz 2 gegenüber dem Endnutzer einen Anspruch auf Entgeltzahlung. Die Höhe des Entgelts richtet sich nach den ursprünglich vereinbarten Vertragsbedingungen mit der Maßgabe, dass sich die vereinbarten Anschlussentgelte nach Vertragsende um 50 Prozent reduzieren, es sei denn, der abgebende Anbieter weist nach, dass der Endnutzer die Verzögerung des Anbieterwechsels zu vertreten hat. Der abgebende Anbieter hat im Falle des Absatzes 2 Satz 1 gegenüber dem Endnutzer eine taggenaue Abrechnung vorzunehmen. Der Anspruch des aufnehmenden Anbieters auf Entgeltzahlung gegenüber dem Endnutzer entsteht nicht vor erfolgreichem Abschluss des Anbieterwechsels.

29.4 Wird der Dienst des Endnutzers bei einem Anbieterwechsel länger als einen Arbeitstag unterbrochen, kann der Endnutzer vom abgebenden Anbieter für jeden weiteren Arbeitstag der Unterbrechung eine Entschädigung in Höhe von 10 Euro oder 20 Prozent des vertraglich vereinbarten Monatsentgeltes bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem welcher Betrag höher ist, verlangen, es sei denn, der Endnutzer hat die Verzögerung zu vertreten. Wird ein vereinbarter Kundendienst- oder Installationstermin vom abgebenden oder aufnehmenden Anbieter versäumt, kann der Endnutzer von dem jeweiligen Anbieter für jeden versäumten Termin eine Entschädigung in Höhe von 10 Euro oder 20 Prozent des vertraglich vereinbarten Monatsentgeltes bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem welcher Betrag höher ist, verlangen, es sei denn, der Endnutzer hat das Versäumnis des Termins zu vertreten. Auf eine nach diesem Absatz geschuldete Entschädigung ist § 58 Absatz 3 Satz 4 und 5 entsprechend anwendbar.

29.5 Anbieter öffentlich zugänglicher nummerngebundener interpersoneller Telekommunikationsdienste müssen sicherstellen, dass Endnutzer auf Antrag die ihnen zugeteilte Rufnummer beibehalten können (Rufnummernmitnahme). Ist für die Rufnummernmitnahme eine Portierung notwendig, können Rufnummern unabhängig von dem Anbieter, der den Dienst erbringt, wie folgt portiert werden:

- im Falle geografisch gebundener Rufnummern an einem bestimmten Standort und

- im Falle nicht geografisch gebundener Rufnummern an jedem Standort.

29.6 Die Sätze 1 und 2 gelten nur innerhalb der Nummernbereiche oder Nummernteilbereiche, die für einen bestimmten Dienst festgelegt wurden. Insbesondere ist die Portierung von Rufnummern für Sprachkommunikationsdienste an festen Standorten zu solchen ohne festen Standort und umgekehrt unzulässig.

29.7 Anbieter öffentlich zugänglicher nummerngebundener interpersoneller Telekommunikationsdienste stellen sicher, dass Endnutzer, die einen Vertrag kündigen, die Rufnummernmitnahme nach Absatz 5 bis zu einem Monat nach Vertragsende beantragen können. Die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung erfolgen an dem mit dem Endnutzer vereinbarten Tag, spätestens innerhalb des folgenden Arbeitstages. Erfolgen die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung nicht spätestens innerhalb des folgenden Arbeitstages, kann der Endnutzer von dem Anbieter, der die Verzögerung zu vertreten hat, eine Entschädigung in Höhe von 10 Euro für jeden Tag der Verzögerung verlangen; § 58 Absatz 3 Satz 4 und 5 TKG ist entsprechend anwendbar. Für die Anbieter öffentlich zugänglicher Mobilfunkdienste gilt Satz 1 mit der Maßgabe, dass der Endnutzer jederzeit die Mitnahme der ihm zugeteilten Rufnummer verlangen kann. Der bestehende Vertrag zwischen dem Endnutzer und dem Anbieter öffentlich zugänglicher Mobilfunkdienste bleibt davon unberührt. Auf Verlangen hat der abgebende Anbieter dem Endnutzer eine neue Rufnummer zuzuteilen.

29.8 Der Kunde muss Änderungen von Teilnehmerrufnummern hinnehmen, wenn diese durch Maßnahmen oder Entscheidungen der Bundesnetzagentur gegenüber dem Anbieter und der dazu ergangenen Verfahrensregelungen veranlasst sind oder die Zuteilung aufgrund unrichtiger Angaben des Kunden erfolgt ist.

29.9 Bei Kündigung des Telefonvertrages mit NetCologne bestätigt NetCologne die Kündigung schriftlich mit dem Hinweis, dass der Kunde bzw. sein neuer Kommunikationsanbieter spätestens bis zum Vertragsende bekannt geben muss, ob er seine Rufnummer beibehalten möchte. Unterbleibt ein solcher Hinweis, so ist NetCologne berechtigt, diese Nummer

29.10 für den Fall, dass sie dem Kunden aus dem Nummernblock von NetCologne zugeteilt wurde, an einen anderen Kunden nach einer Sperrfrist von sechs Monaten zu vergeben,

29.11 für den Fall, dass sie dem Kunden aus dem Nummernblock eines anderen Telekommunikationsanbieters zugeteilt wurde und der Kunde mit dieser Nummer zu NetCologne gewechselt ist, an diesen ursprünglichen Telekommunikationsanbieter zurückzugeben.

30. Umzug (vgl. § 60 TKG)

30.1 Wenn ein Kunde seinen Wohnsitz wechselt und seine Verträge weiterführen möchte, ist NetCologne als Anbieter von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten verpflichtet, die vertraglich geschuldete Leistung an dem neuen Wohnsitz des Verbrauchers ohne Änderung der vereinbarten Vertragslaufzeit und der sonstigen Vertragsinhalte zu erbringen, soweit NetCologne diese dort anbietet. NetCologne kann ein angemessenes Entgelt für den durch den Umzug entstandenen Aufwand verlangen, das jedoch nicht höher sein darf als das für die Schaltung eines Neuanschlusses vorgesehene Entgelt. Dieses Entgelt ist in der jeweils anwendbaren Preisliste bestimmt.

30.2 Wird die vertraglich geschuldete Leistung am neuen Wohnsitz nicht angeboten, kann der Kunde den Vertrag unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat kündigen. Die Kündigung kann mit Wirkung zum Zeitpunkt des Auszugs oder mit Wirkung zu einem späteren Zeitpunkt erklärt werden.

30.3 Anbieter von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten sowie Betreiber öffentlicher Telekommunikationsnetze arbeiten zusammen, um sicherzustellen, dass die Aktivierung des Telekommunikationsdienstes am neuen Wohnsitz zu dem mit dem Verbraucher ausdrücklich vereinbarten Tag erfolgt. § 58 Absatz 3 und § 59 Absatz 4 TKG gelten entsprechend.

31. Selektive Sperre zum Schutz vor Kosten, Sperre bei Zahlungsverzug (vgl. § 61 TKG)

31.1 Endnutzer können von dem Anbieter von Sprachkommunikationsdiensten, von dem Anbieter von Internetzugangsdiensten und von dem Anbieter des Anschlusses an das öffentliche Telekommunikationsnetz verlangen, dass die Nutzung ihres Netzzugangs für bestimmte Rufnummernbereiche im Sinne von § 3 Nr. 50 TKG sowie für Kurzwahldienste unentgeltlich netzseitig gesperrt wird, soweit dies technisch möglich ist. Die Freischaltung der gesperrten Rufnummernbereiche und der Kurzwahldienste ist kostenpflichtig, wenn dies in der vereinbarten Preisliste bestimmt ist.

31.2 Endnutzer können von dem Anbieter öffentlich zugänglicher Mobilfunkdienste und von dem Anbieter des Anschlusses an das öffentliche Mobilfunknetz verlangen, dass die Identifizierung ihres Mobilfunkanschlusses zur Inanspruchnahme und Abrechnung einer neben der Verbindung erbrachten Leistung unentgeltlich netzseitig gesperrt wird.

31.3 NetCologne kann nach Maßgabe der nachfolgenden Absätze ganz oder teilweise die Leistung mittels einer Sperre verweigern.

31.4 Wegen Zahlungsverzugs des Verbrauchers darf NetCologne eine Sperre durchführen, wenn der Kunde bei wiederholter Nichtzahlung und nach Abzug etwaiger Anzahlungen mit Zahlungsverpflichtungen von mindestens 100 Euro in Verzug ist. NetCologne muss die Sperre mindestens zwei Wochen zuvor schriftlich androhen und dabei auf die Möglichkeit des Verbrauchers, Rechtsschutz vor den Gerichten zu suchen, hinweisen. Bei der Berechnung der Höhe des Betrags 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.

31.5 NetCologne darf eine Sperre durchführen, wenn der begründete Verdacht besteht, dass der Anschluss des Endnutzers missbräuchlich benutzt oder von Dritten manipuliert wird.

31.6 Die Sperre ist auf die vom Zahlungsverzug oder Missbrauch betroffenen Leistungen zu beschränken. Im Falle strittiger hoher Rechnungen für Mehrwertdienste muss dem Kunden weiterhin Zugang zu einem Mindestangebot an Sprachkommunikations- und Breitbandinternetzugangsdiensten gewährt werden. Sofern der Zahlungsverzug einen Dienst betrifft, der Teil eines Angebotspakets ist, kann der Anbieter nur den betroffenen Bestandteil des Angebotspakets sperren. Eine auch ankommende Sprachkommunikation erfassende Vollsperrung darf frühestens eine Woche nach Sperrung abgehender Sprachkommunikation erfolgen.

31.7 Die Sperre darf nur aufrechterhalten werden, solange der Grund für die Sperre fortbesteht.

31.8 Liegen wiederholt die Voraussetzungen für eine Sperre der Leistungen vor, ist die NetCologne berechtigt, das Vertragsverhältnis fristlos zu kündigen. Hierzu wird die NetCologne dem Kunden zwei Wochen vorher diese fristlose Kündigung androhen, ohne dass der Kunde innerhalb dieser Zeit den vertragsgemäßen Zustand von seiner Seite herstellt.

32. Rechnungsinhalt, Teilzahlungen (vgl. § 62 TKG)

32.1 Rechnungen der NetCologne haben den Inhalt nach § 62 TKG.

32.2 Sofern Fremdforderungen oder abgetretene Forderungen Dritter (Drittanbieter) mit ausgewiesen werden, enthalten die Rechnungen an Endnutzer auch die zusätzlich Angaben nach § 62 Abs. 2 TKG.

32.3 Zahlt der Endnutzer den Gesamtbetrag der Rechnung an den rechnungsstellenden Anbieter, so befreit ihn diese Zahlung von der Zahlungsverpflichtung auch gegenüber dem Drittanbieter.

32.4 Hat der Endnutzer vor oder bei der Zahlung nichts anderes bestimmt, so sind Teilzahlungen an den rechnungsstellenden Anbieter auf die in der Rechnung ausgewiesenen Forderungen nach ihrem Anteil an der Gesamtforderung der Rechnung zu verrechnen.

32.5 NetCologne als rechnungsstellendes Unternehmen wird den Rechnungsempfänger (Kunden) in der Rechnung darauf hinweisen, dass dieser berechtigt ist, begründete Einwendungen gegen einzelne in der Rechnung gestellte Forderungen zu erheben.

33. Anspruch auf Einzelverbindungsnachweis (§ 65 TKG)

33.1 Auf Wunsch erhält der Kunde gem. § 65 TKG kostenlos eine detaillierte Rechnung mit einer Einzelverbindungsübersicht, diese Übersicht enthält auch die pauschal mit einer TK-Flatrate abgegoltenen Verbindungen, wenn er dies vorab – widerruflich - verlangt hat. Hierzu gilt:

NetCologne Gesellschaft für Telekommunikation mbH | Am Coloneum 9, 50829 Köln | www.netcologne.de | Tel. 0221 2222-800 | Geschäftsführung: Timo von Lepel, Dr. Claus van der Velden | Vorsitzender des Aufsichtsrates: Stephan Segbers | HRB 25580 | AG Köln
Sparkasse KölnBonn | IBAN DE11 3705 0198 0002 4629 50 | BIC COLSDE33 | USt-ID-Nr. DE811808435 | Steuer-Nr. 217/5785/0111 | Gläubiger-ID DE84ZZZ00000103993 | Änderungen vorbehalten | Stand 04.2025 | NCPK05010h

33.2 Der Endnutzer kann von dem Anbieter öffentlich zugänglicher nummerngebundener interpersoneller Telekommunikationsdienste und von dem Anbieter von Internetzugangsdiensten jederzeit mit Wirkung für die Zukunft eine nach Einzelverbindungen aufgeschlüsselte Rechnung (Einzelverbindungsnachweis) verlangen, die zumindest die Angaben enthält, die für eine Nachprüfung der Teilbeträge der Rechnung erforderlich sind. Dies gilt nicht, soweit technische Hindernisse der Erteilung von Einzelverbindungsnachweisen entgegenstehen oder wegen der Art des Rechtsgeschäfts eine Rechnung grundsätzlich nicht erteilt wird. Die Rechtsvorschriften zum Schutz personenbezogener Daten bleiben unberührt.

33.3 Die Einzelheiten darüber, welche Angaben in der Regel für einen Einzelverbindungsnachweis erforderlich und in welcher Form diese Angaben jeweils mindestens zu erteilen sind, kann die Bundesnetzagentur durch Verfügung festlegen. Der Endnutzer kann einen auf diese Festlegungen beschränkten Einzelverbindungsnachweis verlangen, für den kein Entgelt erhoben werden darf.

34. Beanstandungen und Einwendungsausschluss (vgl. § 67 TKG)

34.1 Einwendungen (Beanstandungen nach § 67 TKG) gegen Entgeltabrechnungen der NetCologne sind gegenüber NetCologne innerhalb von acht Wochen nach Zugang der Rechnung schriftlich zu erheben. Erhebt der Kunde innerhalb dieser Frist keine Einwendung, gilt die Rechnung als von ihm genehmigt. NetCologne wird den Kunden in der Rechnung auf die Möglichkeit der Rechnungseinwendung und auf die Folgen einer unterlassenen Erhebung der Einwendungen innerhalb der Frist hinweisen. Gesetzliche Ansprüche des Kunden bei begründeten Einwendungen bleiben auch nach Fristablauf unberührt. Zur Fristwahrung ist der Zugang der Einwendung bei NetCologne maßgebend.

34.2 Im Falle von Beanstandungen, die die Telekommunikationsdienstleistungen betreffen, wird NetCologne das in Rechnung gestellte Verbindungsaufkommen unter Wahrung der datenschutzrechtlichen Belange etwaiger weiterer Nutzer des Anschlusses als Entgeltnachweis nach den einzelnen Verbindungsdaten aufschlüsseln und eine technische Prüfung nach § 67 Abs. 3 TKG vornehmen, es sei denn, die Beanstandung ist nachweislich nicht auf einen technischen Mangel zurückzuführen.

35. Haftung (vgl. § 70 und § 69 TKG)

35.1 Für schuldhaft verursachte Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit haftet NetCologne unbegrenzt.

35.2 Für Vermögensschäden, die von NetCologne, ihren gesetzlichen Vertretern, Mitarbeitern oder Erfüllungsgehilfen bei der Erbringung von Telekommunikationsdiensten verursacht wurden und die nicht auf Vorsatz beruhen, haftet NetCologne nur bis zu einem Betrag von 12.500 Euro je Endnutzer. Besteht die Schadensersatzpflicht wegen desselben Ereignisses gegenüber mehreren Endnutzern, ist die Haftung auf insgesamt 30 Mio. Euro begrenzt. Übersteigt die Schadensersatz- oder Entschädigungspflicht gegenüber mehreren Anspruchsberechtigten auf Grund desselben Ereignisses die Höchstgrenze nach Satz 2, wird der Schadensersatz oder die Entschädigung in dem Verhältnis gekürzt, in dem die Summe aller Schadensersatz- oder Entschädigungsansprüche zur Höchstgrenze steht. Die Haftungsbegrenzung nach den Sätzen 1 bis 3 gilt nicht, wenn die Schadensersatz- oder Entschädigungspflicht durch ein vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten des Anbieters herbeigeführt wurde, sowie für Ansprüche auf Ersatz des Schadens, der durch den Verzug der Zahlung von Schadensersatz oder einer Entschädigung entsteht. Abweichend von den Sätzen 1 bis 3 kann die Höhe der Haftung gegenüber Endnutzern, die keine Verbraucher sind, durch einzelvertragliche Vereinbarung geregelt werden.

35.3 Für Vermögensschäden, die NetCologne, ihre gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht haben und die nicht vom Anwendungsbereich der Ziffer 35.2 erfasst sind, haftet NetCologne unbegrenzt.

35.4 Für sonstige Schäden, z. B. Sachschäden, die nicht vom Anwendungsbereich der Absätze 35.1 bis 35.3 erfasst sind, haftet NetCologne nur bei schuldhafter Verletzung wesentlicher Vertragspflichten („Kardinalspflichten"), wobei die Haftung auf den vertragstypisch vorhersehbaren Schaden begrenzt ist.

35.5 Als vertragstypisch vorhersehbarer Schaden im Sinne des Absatzes 4 gilt höchstens ein Betrag von 12.500, - Euro je Schadensfall.

35.6 NetCologne haftet nicht für entgangenen Gewinn oder direkte oder indirekte Schäden bei Kunden oder Dritten, die dadurch entstehen, dass infolge höherer Gewalt oder infolge von Arbeitskämpfen NetCologne-Leistungen unterbleiben.

35.7 NetCologne haftet nicht für die über ihre Dienste abrufbaren und übermittelten Informationen Dritter und zwar weder für deren Vollständigkeit, Richtigkeit oder Aktualität, noch dafür, dass sie frei von Rechten Dritter sind oder der Informationssender rechtswidrig handelt, indem er die Informationen übermittelt.

35.8 In Bezug auf die von NetCologne entgeltlich zur Verfügung gestellte Soft- und Hardware ist die verschuldensunabhängige Haftung gemäß § 536a Abs. 1 BGB ausgeschlossen.

35.9 Für den Verlust von Daten haftet NetCologne über die vorstehenden Regelungen hinaus nicht, wenn der Kunde seine Pflicht, die Daten zur Schadensminderung und zur Datensicherheit in anwendungsadäquaten Intervallen zu sichern, schuldhaft verletzt hat.

35.10 Die Haftungsbeschränkungen gelten auch für die persönliche Haftung der gesetzlichen Vertreter von NetCologne, der NetCologne-Mitarbeiter sowie Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen.

35.11 Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz, wegen arglistig verschwiegener Mängel oder aus einer übernommenen Garantie bleibt von den vorstehenden Regelungen unberührt.

35.12 Der Kunde ist verpflichtet, angemessene Maßnahmen zur Schadensabwehr und -minderung zu treffen.

35.13 Soweit NetCologne aufgrund einer Vorschrift des Teil 3 des TKG dem Endnutzer eine Entschädigung zu leisten hat oder dem Endnutzer oder einem Wettbewerber nach den allgemeinen Vorschriften zum Schadensersatz verpflichtet ist, ist diese Entschädigung oder dieser Schadensersatz auf einen Schadensersatz nach Absatz 1 anzurechnen; ein Schadensersatz ist auf die Entschädigung oder einen Schadensersatz nach den allgemeinen Vorschriften anzurechnen.

36. Endnutzerverzeichnisse (vgl. § 17 TDDDG)

36.1 NetCologne trägt – wenn der Kunde dies wünscht – dafür Sorge, dass der Kunde entgeltfrei mit Namen, Anschrift, Beruf und Branche in öffentliche gedruckte oder elektronische Endnutzerverzeichnisse eingetragen wird und Mitbenutzer seines Anschlusses mit Namen und Vornamen eingetragen werden, sofern diese der Eintragung vorher zugestimmt haben. Dabei kann der Kunde bestimmen, welche Angaben in den Verzeichnissen veröffentlicht werden sollen.

36.2 Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass die elektronischen Endnutzerverzeichnisse über automatisierte Suchfunktionen verfügen und insbesondere eine sog. Inverssuche möglich ist. Sofern der Kunde mit einem Eintrag in ein Endnutzerverzeichnis eingetragen ist, darf die Telefonauskunft auch über seinen Namen und/oder seine Anschrift erteilt werden („Inverssuche").

36.3 NetCologne darf bei Einzelanfragen Auskunft über die in Teilnehmerverzeichnissen enthaltenen Kunden gemäß den gesetzlichen Vorschriften erteilen oder durch Dritte erteilen lassen. Der Kunde hat das unentgeltliche Recht, der Auskunftserteilung über die Daten zu widersprechen, einen unrichtigen Eintrag berichtigen zu lassen bzw. den Eintrag löschen zu lassen.

37. Schlichtungsverfahren (vgl. § 68 TKG)

37.1 Ein Endnutzer kann bei der Schlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur durch einen Antrag ein Schlichtungsverfahren einleiten, wenn es zwischen ihm und einem Betreiber öffentlicher Telekommunikationsnetze oder einem Anbieter öffentlich zugänglicher Telekommunikationsdienste zum Streit über einen Sachverhalt kommt, der mit den folgenden Regelungen zusammenhängt:

- den §§ 51, 52, 54 bis 67 TKG oder den aufgrund dieser Regelungen getroffenen Festlegungen sowie § 156 TKG oder einer Rechtsverordnung nach § 52 Absatz 4 TKG,
- der Verordnung (EU) Nr. 531/2012 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 13. Juni 2012 über das Roaming in öffentlichen Mobilfunknetzen in der Union (Neufassung) (ABl. L 172 vom 30.6.2012, S. 10), die zuletzt durch die Verordnung (EU) 2017/920 (ABl. L 147 vom 9.6.2017, S. 1) geändert worden ist, oder
- Artikel 4 Absatz 1, 2 und 4 und Artikel 5a der Verordnung (EU) 2015/2120.

37.2 Das Schlichtungsverfahren endet, wenn

- Endnutzer und Betreiber oder Anbieter übereinstimmend erklären, dass sich der Streit erledigt hat,
- die Schlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur dem Endnutzer und dem Betreiber oder Anbieter mitteilt, dass eine Einigung im Schlichtungsverfahren nicht erreicht werden konnte, oder
- die Schlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur feststellt, dass Belange nach Absatz 1 nicht mehr berührt sind.

37.3 Die Bundesnetzagentur regelt die weiteren Einzelheiten über das Schlichtungsverfahren in einer Schlichtungsordnung, die sie veröffentlicht. Die Schlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur muss die Anforderungen nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz vom 19. Februar 2016 (BGBl. I S. 254), das durch Artikel 2 Absatz 3 des Gesetzes vom 25. Juni 2020 (BGBl. I S. 1474) geändert worden ist, erfüllen. Das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie übermittelt der Zentralen Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung die Mitteilungen nach § 32 Absatz 3 und 4 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes.

37.4 NetCologne ist bereit, an Schlichtungsverfahren vor der Bundesnetzagentur teilzunehmen. Die Kontaktdaten der Schlichtungsstelle Telekommunikation lauten:

Bundesnetzagentur
Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation
Postfach 8001
53105 Bonn
www.bundesnetzagentur.de

37.5 An anderen Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle nimmt die NetCologne nicht teil.

38. Nutzung eigener Telekommunikationsendeinrichtungen durch den Kunden

38.1 Nutzt der Kunde für die Telekommunikationsdienste von NetCologne (Telefonie, Internet-Access usw.) eigene Telekommunikationsendeinrichtungen (siehe § 2 Nr. 2 des Gesetzes über Funkanlagen und Telekommunikationsendeinrichtungen), gelten unbeschadet der sonstigen Regelungen in den vorliegenden AGB folgende besonderen Regelungen und Hinweise:

38.2 Telekommunikationsendeinrichtungen und Empfangsgeräte sind so zu betreiben, dass Störungen anderer Kunden und störende Rückwirkungen auf Einrichtungen von NetCologne oder Dritter ausgeschlossen sind. Die Einrichtungen des Kunden haben den jeweils gültigen und einschlägigen Normen des Gesetzes über Funkanlagen und Telekommunikationsendeinrichtungen zu entsprechen.

38.3 Nutzt und betreibt der Kunde solche eigenen Telekommunikationsendeinrichtungen, ist er ausschließlich selbst für deren ordnungsgemäßen Betrieb und deren Sicherheit und Störungsfreiheit verantwortlich. Dies bedeutet, dass der Kunde insbesondere selbst für die erforderlichen Einstellungen, Sicherheitsmerkmale und Updates zu sorgen hat. Nach den anerkannten Regeln der Technik und Sicherheit erfordert dies eine regelmäßige Information beim Hersteller der Endeinrichtungen über mögliche Updates und mögliche bekanntgewordene Sicherheitslücken. NetCologne weist ausdrücklich darauf hin, dass weder die Information über solche Sicherheitslücken noch deren Beseitigung im Verantwortungsbereich von NetCologne liegen.

38.4 Der Kunde wird zudem darauf hingewiesen, dass er nach der aktuellen Rechtsprechung die missbräuchliche Nutzung durch Dritte zu vertreten hat, wenn er diese in zurechenbarer Weise ermöglicht hat und NetCologne keine Pflicht zum Hinweis auf einen möglichen Missbrauch trifft.

38.5 NetCologne wird dem Kunden die notwendigen Zugangsdaten und Informationen für den Anschluss von Telekommunikationsendeinrichtungen und die Nutzung der Telekommunikationsdienste in Textform unaufgefordert und kostenfrei bei Vertragsschluss zur Verfügung stellen.

38.6 Zur vorgenannten Information ist NetCologne gesetzlich verpflichtet. Diese Information bedeutet nicht, dass NetCologne dem Kunden die Nutzung eigener Telekommunikationsendeinrichtungen empfiehlt. Die vorgenannten Informationen beziehen sich auch nicht auf alle weiteren erforderlichen Sicherheitseinstellungen, die der Kunde in Abhängigkeit der von ihn genutzten Einrichtungen selbst vornehmen muss.

38.7 NetCologne empfiehlt den Kunden nur dann von dem Recht auf den Anschluss eigener Telekommunikationsendeinrichtungen und insbesondere eigener Router Gebrauch zu machen, wenn der Kunde über den hierfür erforderlichen technischen Sachverstand verfügt und/oder diesen selbst durch Dritte bereitstellt. Es obliegt alleine dem Kunden selbst zu beurteilen, ob er von seinem Recht auf Betrieb eigener Telekommunikationsendeinrichtungen Gebrauch machen will. Will er diesen Gebrauch ausüben, wird NetCologne diesen selbstverständlich ermöglichen und gestatten, ist aber nicht für diesen Betrieb und die Nutzung durch den Kunden verantwortlich.

39. Datenschutz/Fernmeldegeheimnis (insbesondere nach DS-GVO und TDDDG)

39.1 Es gelten die Daten als vertraulich, die die Parteien als solche bezeichnet haben oder die als solche ohne Zweifel erkennbar sind.

39.2 NetCologne wird personenbezogene Daten nach Maßgabe der einschlägigen datenschutzrechtlichen Regelungen erheben, verarbeiten und nutzen. Diese Verarbeitung richtet sich nach der DS-GVO und den hierzu anwendbaren ergänzenden nationalen Vorschriften (BDSG) sowie speziell für Telekommunikationsdienste das TDDDG.

39.3 Hierdurch unterliegen die Daten, die bei der Erbringung von Telekommunikationsdiensten anfallen, dem Fernmeldegeheimnis. NetCologne wahrt das Fernmeldegeheimnis und den Datenschutz nach den jeweils anwendbaren gesetzlichen Bestimmungen. Im Überblick sind die Daten insbesondere zur Erbringung der Dienste sowie zu deren Abrechnung nebst Forderungseinzug und zur Störungsbeseitigung und Missbrauchserkennung zu verarbeiten. Hat der Kunde eine ausdrückliche Einwilligung in weitere Zwecke der Verarbeitung erteilt, erfolgt eine Verarbeitung zu diesen weiteren Zwecken. Zusätzlich werden die sog. Bestandsdaten (Name, Adresse usw.) nach den gesetzlichen Bestimmungen verarbeitet, soweit es zur Ausgestaltung des Vertrages und deren weiteren Erfüllung erforderlich ist. NetCologne wird Änderungen der Rechtslage, wie durch die kommende e-Privacy-VO, ab deren Geltungsstichtag beachten.

39.4 Ausführliche Informationen zur Datenverarbeitung durch NetCologne sind den AGB beigefügt oder abrufbar unter www.netcologne.de.

NetCologne Gesellschaft für Telekommunikation mbH | Am Coloneum 9, 50829 Köln | www.netcologne.de | Tel. 0221 2222-800 | Geschäftsführung: Timo von Lepel, Dr. Claus van der Velden | Vorsitzender des Aufsichtsrates: Stephan Segbers | HRB 25580 | AG Köln
Sparkasse KölnBonn | IBAN DE11 3705 0198 0002 4629 50 | BIC COLSDE33 | USt-ID-Nr. DE811808435 | Steuer-Nr. 217/5785/0111 | Gläubiger-ID DE84ZZZ00000103993 | Änderungen vorbehalten | Stand 04.2025 | NCPK05010h

39.5 Die von dem Kabelreceiver übermittelten Daten werden nach den gesetzlichen Bestimmungen gespeichert, sofern dies zu Abrechnungszwecken erforderlich ist.

39.6 NetCologne trägt dafür Sorge, dass alle Personen, die von NetCologne mit der Abwicklung dieses Vertrages betraut werden, die einschlägigen datenschutzrechtlichen Vorschriften in ihrer jeweils gültigen Fassung kennen und beachten sowie auf das Daten- und Fernmeldegeheimnis verpflichtet sind.

40. Schlussbestimmungen

40.1 Abweichungen von diesen Vertragsbestimmungen bedürfen der Textform. Auch die Änderung dieser Schriftformabrede bedarf der Textform.

40.2 NetCologne ist berechtigt, die Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag auf einen Dritten zu übertragen. Dem Kunden steht jedoch das Recht zu, den Vertrag zum beabsichtigten Zeitpunkt des Vertragsüberganges durch Sonderkündigung zu beenden. Der Übergang wird frühestens mit Ablauf der Sonderkündigungsfrist wirksam. Insbesondere ist auf diese Weise die Übertragung der Rechte und Pflichten auf ein im Sinne von §§ 15 ff. AktG verbundenes Unternehmen zulässig.

40.3 Für die vertraglichen Beziehungen gilt deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts und des internationalen Privatrechts.

40.4 Sollten einzelne Bestimmungen dieser Geschäftsbedingungen oder der sonstigen Vertragsgrundlagen (insbesondere der jeweils gültigen Leistungsbeschreibung oder Preisliste) unwirksam sein, so wird dadurch die Rechtswirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. An ihre Stelle tritt eine Regelung, die – soweit rechtlich zulässig – dem mit der unwirksamen Bestimmung Bezweckten bzw. Gewollten am ehesten entspricht.

40.5 Sofern der Kunde Kaufmann im Sinne des Handelsgesetzbuches, juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist, ist Köln Erfüllungsort und Gerichtsstand. NetCologne behält sich jedoch vor, gerichtliche Schritte auch am allgemeinen Gerichtsstand des Kunden einzuleiten. Ein etwaiger ausschließlicher Gerichtsstand bleibt unberührt.

NetCologne Gesellschaft für Telekommunikation mbH | Am Coloneum 9, 50829 Köln | www.netcologne.de | Tel. 0221 2222-800 | Geschäftsführung: Timo von Lepel, Dr. Claus van der Velden | Vorsitzender des Aufsichtsrates: Stephan Segbers | HRB 25580 | AG Köln
Sparkasse KölnBonn | IBAN DE11 3705 0198 0002 4629 50 | BIC COLSDE33 | USt-ID-Nr. DE811808435 | Steuer-Nr. 217/5785/0111 | Gläubiger-ID DE84ZZZ00000103993 | Änderungen vorbehalten | Stand 04.2025 | NCPK050101h