

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) der Drillisch Online GmbH für Dienstleistungen im Bereich DSL

A. ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN FÜR ANSCHLÜSSE (DSL) BZW. TELEFONIE UND DEN ZUGANG ZUM ÖFFENTLICHEN TELEFONNETZ (FESTNETZ) UND INTERNETACCESS

1. Vertragspartner und Vertragsgegenstand

- Die Drillisch Online GmbH, Wilhelm-Röntgen-Straße 1-5, 63477 Maintal („Drillisch“), erbringt ihre Telekommunikations-Dienste für Anschlüsse (DSL) bzw. Telefonie und den Zugang zum öffentlichen Telefonnetz (Festnetz) und Internetaccess („Dienste“ genannt) im Rahmen der nachfolgenden AGB.
- Vorrangig zu den AGB gelten in absteigender Reihenfolge die Vereinbarungen gemäß Vertragszusammenfassung, Leistungsbeschreibungen sowie Preislisten.
- Bei der Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistungen ist Drillisch in der Wahl der technischen Mittel frei, insbesondere hinsichtlich der eingesetzten Technologie und Infrastruktur. Drillisch ist berechtigt, die technischen Mittel, insbesondere die Technologie und Infrastruktur sowie den Netzbetreiber ganz oder teilweise zu wechseln oder ganz oder teilweise Netzbetreiberleistungen selbst zu erbringen, soweit keine berechtigten Belange des Kunden entgegenstehen. Der Kunde wird in diesem Fall die erforderlichen Mitwirkungshandlungen vornehmen, soweit ihm diese zumutbar sind.
- Abweichende AGB oder Erklärungen des Kunden finden nur Anwendung, wenn und soweit dies ausdrücklich in Textform vereinbart wird.
- Drillisch akzeptiert bei Bestellungen natürlicher Personen nur volljährige Personen als Kunden.

2. Änderung der Vertragsbedingungen

- Drillisch hat das Recht, die Vertragsbedingungen nach billigem Ermessen einseitig zu ändern. Ändert Drillisch die Vertragsbedingungen einseitig, kann der Kunde den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist und ohne Kosten kündigen, es sei denn, die Änderungen sind
 - ausschließlich zu seinem Vorteil,
 - rein administrativer Art und haben keine negativen Auswirkungen auf den Kunden oder
 - unmittelbar durch Unionsrecht oder deutsches Recht vorgeschrieben.
- Die Kündigung kann innerhalb von drei Monaten ab dem Zeitpunkt erklärt werden, in dem die Unterrichtung von Drillisch über die Vertragsänderung, die den Anforderungen nach Ziff. 2.1 Satz 1 entspricht, dem Kunden zugeht. Der Vertrag kann durch die Kündigung frühestens zu dem Zeitpunkt beendet werden, zu dem die Vertragsänderung wirksam werden soll. Ziff. 2.1 ist nicht anzuwenden auf Verträge, die nur nummernunabhängige interpersonelle Telekommunikationsdienste zum Gegenstand haben.
- Drillisch wird den Kunden mindestens einen Monat, höchstens zwei Monate bevor eine Vertragsänderung nach Ziff. 2.1 Satz 1 wirksam werden soll, klar und verständlich auf einem dauerhaften Datenträger über Folgendes unterrichten:
 - den Inhalt und den Zeitpunkt der Vertragsänderung und
 - ein bestehendes Kündigungsrecht des Kunden nach Ziff. 2.1.

3. Vertragsschluss und Korrespondenz

- Der Vertrag über die einzelnen Leistungen kommt durch den Auftrag des Kunden und die schriftliche oder elektronische Vertragsbestätigung von Drillisch (Annahme) zustande. Die Bestätigung des Eingangs der Bestellung durch den Kunden stellt keine Annahme durch Drillisch dar. Der Kunde ist vier Wochen an seinen Auftrag gebunden. Die Annahme durch Drillisch kann auch durch Freischaltung erfolgen.
- Die Mindestlaufzeit eines Vertrags beträgt 24 Monate, soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart.
- Soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart, verlängert sich die Vertragslaufzeit automatisch um jeweils zwölf Monate, wenn der Vertrag nicht rechtzeitig zum Ablauf der Mindestlaufzeit oder der Vertragslaufzeit unter Einhaltung der Kündigungsfrist gekündigt wurde.

4. Kündigung und Widerruf

- Alle Verträge sind zum Ende der Mindestvertragslaufzeit oder jederzeit danach mit einer Frist von einem Monat kündbar. Verträge ohne eine Mindestvertragslaufzeit sind jederzeit mit einer Frist von einem Monat kündbar.
- Wenn ein Bestandteil des Pakets im Falle eines Paketvertrags im Sinne des § 66 TKG bei Nichteinholung der Vertragsbestimmungen oder nicht erfolgter Bereitstellung vor dem Ende der vereinbarten Vertragslaufzeit kündbar ist, kann der Kunde anstelle der Kündigung des einzelnen Vertragsbestandteils den Vertrag im Hinblick auf alle Bestandteile des Pakets kündigen.
- Eine fristlose Kündigung ist nur aus wichtigem Grund möglich. Ein solcher liegt für Drillisch insbesondere vor, wenn aufgrund äußerer Umstände davon auszugehen ist, dass Dienste missbräuchlich in Anspruch genommen werden.

Ist die Vertragsfortführung insgesamt unzumutbar, kann ein Verstoß bezüglich einzelner Leistungen die Kündigung aller Leistungen und des gesamten Vertragsverhältnisses bewirken. Dies erfordert in der Regel neben einem besonders schwerwiegenden Verstoß die vorherige erfolglose Abmahnung des Kunden.

- Im Falle der von Drillisch ausgesprochenen Kündigung aus wichtigem Grund, welchen der Kunde zu vertreten hat, ist Drillisch berechtigt, Schadensersatz in Höhe des entgangenen Gewinns zu verlangen.
- Nutzt der Kunde die Leistungen als Verbraucher und hat seinen Auftrag unter Nutzung von sog. Fernkommunikationsmitteln (z. B. Telefon, Telefax, E-Mail, Online-Web-Formular) übermittelt, gelten die gesetzlichen Widerrufsrechte, vgl. hierzu die Belehrung gemäß Widerrufsbelehrung für Verbraucher. Im Falle des Widerrufs eines Fernabsatzvertrages hat der Kunde die zusätzlichen Kosten zu tragen, die entstanden sind, weil er sich für eine andere Art der Lieferung als die von Drillisch angebotene günstigste Standardlieferung entschieden hat. Im Falle des Widerrufs trägt der Kunde die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren. Satz 1 und 2 gelten nicht, wenn Drillisch sich ausdrücklich bereit erklärt hat, diese Kosten zu tragen.

5. Korrespondenz

- Jede Form der Kommunikation oder Zahlung muss die eindeutige Zuordnung zum Drillisch Kunden gewährleisten (z. B. Kundennummer, Name, ggf. Rechnungsnummer usw.).
- Drillisch stellt die vertragsrelevanten Dokumente mindestens in Textform bereit. Es obliegt dem Kunden, sich diese herunterzuladen und dauerhaft zu speichern.
- Drillisch kann die Erteilung von Auskünften sowie die Vereinbarung von Vertragsänderungen alternativ zur Schriftform davon abhängig machen, dass sich der Kunde bei telefonischem Kontakt durch Nennung seiner individuellen Service-PIN sowie bei Kontakt via E-Mail durch Validierung seiner E-Mail-Adresse legitimiert. Alle Vereinbarungen werden von Drillisch in Textform bestätigt.

6. Entgelte

- Der Kunde ist verpflichtet, die Preise gemäß der jeweils gültig vereinbarten Preisliste zu zahlen.
- Monatliche Preise, wie beispielsweise die sog. „Grundgebühr“, sind beginnend mit der Bereitstellung im Voraus zu zahlen.
- Sonstige Entgelte, wie insbesondere nutzungsabhängige Entgelte und Kaufpreise, sind nach Leistungserbringung und Rechnungsstellung zu zahlen.
- Der Kunde hat auch die Entgelte zu zahlen, die durch die zulässige oder unzulässige Nutzung der Dienste durch Dritte entstanden sind, es sei denn, er weist nach, dass er diese Nutzung nicht zu vertreten hat.
- Gegen Forderungen von Drillisch kann der Kunde nur aufrechnen oder ein Zurückbehaltungsrecht geltend machen, soweit seine Gegenansprüche unbestritten oder rechtskräftig festgestellt sind.
- Drillisch ist berechtigt, im Falle einer Erhöhung des gesetzlich vorgeschriebenen Umsatzsteuersatzes die Preise für die betroffenen vertragsgegenständlichen Waren oder Leistungen ab dem Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderung an den geänderten Umsatzsteuersatz anzupassen. Wird der Umsatzsteuersatz gesenkt, ist Drillisch zu einer entsprechenden Anpassung der Preise verpflichtet.

7. Flatrate

- Enthält ein Tarif eine Flatrate, wird diese nur für eine übliche private Nutzung oder – soweit der Tarif ausdrücklich für die gewerbliche Nutzung bestimmt ist – für die übliche gewerbliche Nutzung gewährt. Einzelheiten zum erlaubten Umfang der Nutzung ergeben sich außerdem aus der jeweils anwendbaren Leistungsbeschreibung.
- Der Kunde ist nur berechtigt, die Nutzung der von Drillisch erbrachten Dienste dritten Personen zu überlassen, soweit diese mit ihm in einem Haushalt leben und/ oder die Nutzung in ähnlicher Weise sozial adäquat ist (beispielsweise unter Familienmitgliedern) und/ oder es sich um eine vorübergehende Überlassung an Gäste im Rahmen des „Hausgebrauchs“ handelt. Der Kunde darf den Dienst im Übrigen Dritten nicht zum alleinigen Gebrauch zur privaten oder gewerblichen Nutzung oder in sonstiger Weise überlassen oder weitervermieten.
- Die Nutzung einer Flatrate ist zum Angebot eines Geschäftsmodells, welches einem der folgenden oder einem entsprechenden wirtschaftlichen Zweck dient, nicht zulässig: Betrieb eines Callcenters, Angebot von telekommunikationsgestützten Diensten und/oder Telekommunikationsdiensten, Massenkommunikation (z. B. SMS oder Fax) und Telefonmarketing.
- Es dürfen keine Flatrate-Verbindungen hergestellt werden, bei denen der Kunde oder ein Dritter aufgrund der Verbindung von der Dauer der Verbindung abhängige Vermögensvorteile erhalten soll.
- Für schuldhaft verursachte Schäden, die aus einem Verstoß gegen die Nutzungsbedingungen einer Flatrate resultieren, haftet der Kunde in Höhe der vereinbarten Entgelte, die für die entsprechende Nutzung ohne Berücksichtigung der Flatrate oder sonstiger Optionen anfallen. Bei solchen Verstößen ist Drillisch zudem berechtigt, die Flatrate fristlos

gemäß Ziffer A. 4.3 zu kündigen. Bei schwerwiegendem Verstoß kann auch der gesamte Vertrag außerordentlich gekündigt werden.

8. Abrechnung und Zahlungsbedingungen

- Drillisch stellt dem Kunden monatlich eine Rechnung. Die Rechnung wird dem Kunden per E-Mail, in seinem persönlichen Bereich im Kundenportal oder auf sonstige vereinbarte Weise bekannt gegeben und kann dort von ihm abgerufen werden. Die Rechnung wird jeweils mit dem Zugang fällig. Soweit für eine vollständige Abrechnung die Übermittlung von Abrechnungsdaten durch Dritte erforderlich ist, behält sich Drillisch die Nachberechnung der bei Rechnungsversand nicht berücksichtigten Leistungen vor.
- Die Zahlung der Entgelte kann ausschließlich durch Lastschrifteinzug erfolgen. Für die Zahlung durch Lastschrift (SEPA-Lastschrift) gilt das Folgende:
 - Der Kunde ermächtigt Drillisch, durch eine entsprechende ausdrückliche Erklärung, die Entgelte von dem angegebenen Konto einzuziehen (Einzugsermächtigung / SEPA-Mandat). Dies umfasst auch etwaige Ratenzahlungen welche gemeinsam mit den Entgelten für Dienstleistungen eingezogen werden können. Die Ankündigung des Einzugs (Vorabinformation / „Prenotification“) erfolgt spätestens 5 Werktage vor Geltendmachung der Lastschrift, in der Regel mit der Rechnungsstellung. Der Einzug erfolgt frühestens 5 Werktage nach Rechnungszugang. Bei Ratenzahlungen wird der Kunde vor dem ersten Einzug über die Zeitpunkte der weiteren Einzüge informiert.
 - Der abgebuchte Betrag kann im Einzelfall von dem in der Vorabinformation einer Einzelabrechnung mitgeteilten Betrag abweichen, wenn a.) das SEPA-Mandat für mehrere Vertragsverhältnisse erteilt wurde, b.) für jedes Vertragsverhältnis eine gesonderte Abrechnung/ Rechnung sowie eine gesonderte Vorabinformation erfolgt und c.) jeweils das gleiche Fälligkeitsdatum der einzelnen Rechnungsbeträge, das heißt für die Summe der Einzelabrechnungen (Gesamtsumme), gilt.
- Der Kunde hat für ausreichende Deckung auf dem angegebenen Konto zu sorgen, damit die fälligen Beträge eingezogen werden können. Bei Rücklastschriften, die der Kunde zu vertreten hat, berechnet Drillisch eine Bearbeitungsgebühr gemäß der jeweils aktuellen Preisliste pro Rücklastschrift. Dem Kunden steht der Nachweis offen, dass ein Schaden überhaupt nicht oder in wesentlich geringerer Höhe entstanden ist.

9. Besonderheiten bei Abrechnung von Telekommunikationsdiensten

- Der Kunde kann Drillisch damit beauftragen, einen Einzelverbindungsanruf (EVN) zu erstellen. Nutzen mehrere Personen den Anschluss, muss der Kunde in Textform, oder in seinem Bereich im Drillisch Kundenportal erklären, dass er alle aktuellen und zukünftigen Nutzer unverzüglich über die EVN-Erteilung informiert. Bei der gewerblichen Nutzung in Betrieben oder Behörden muss entsprechend erklärt werden, dass der Betriebsrat oder die Personalvertretung beteiligt worden sind.
- Einwendungen gegen die Abrechnung sind innerhalb von acht Wochen nach Zugang der Rechnung in Textform bei Drillisch zu erheben. Erhebt der Kunde innerhalb dieser Frist keine Einwendungen, gilt die Rechnung als genehmigt. Gesetzliche Ansprüche des Kunden bei Einwendungen nach Fristablauf bleiben unberührt.

10. Verzug des Kunden

- Der Kunde kommt automatisch, auch ohne Mahnung, in Verzug, wenn er den fälligen Betrag nicht innerhalb von spätestens 5 Werktagen ab Rechnungszugang so leistet, dass dieser bis dahin bei Drillisch auf dem in der Rechnung jeweils angegebenen Konto eingeht.
- Für die Annahmeh fälliger Rechnungsbeträge nach Verzugseintritt ist der Kunde verpflichtet, einen pauschalen Schadensersatz („Mahngebühr“) lt. Preisliste zu zahlen. Drillisch steht der Nachweis eines höheren Schadens, dem Kunden der Nachweis eines geringeren Schadens offen.
- Wurde zwischen Drillisch und dem Kunden die Zahlung eines Kaufpreises in Raten vereinbart und gerät der Kunde mit mehreren Raten ganz oder teilweise in Verzug, dienen Zahlungen auf den Kaufpreis stets der Tilgung der jeweils ältesten fälligen Rate.
- Weitergehende Rechte, die sich aus dem Verzug des Kunden ergeben, bleiben vorbehalten.

11. Sperre wegen Zahlungsverzug des Kunden

- Drillisch darf Sprachkommunikationsdienste und Internetzugangsdienste nach Maßgabe von § 61 TKG ganz oder teilweise sperren. § 164 TKG (Notruf) bleibt unberührt.
- Andere Dienste als die in Ziffer 11.1 genannten darf Drillisch sperren, wenn der Kunde mit mindestens einem durchschnittlichen monatlichen Rechnungsbetrag in Verzug ist.
- Der Kunde bleibt auch im Fall der Sperrung verpflichtet, die nutzungsunabhängigen Entgelte zu bezahlen.

12. Verkauf und Eigentumsübertragung bei Waren

- 12.1. Ist der Verkauf einer Ware (z. B. Endgerät oder Zubehör) Gegenstand des Vertrages, geht das Eigentum an den Kunden erst mit vollständiger Leistung des Kaufpreises über. Bei Ware, die im Rahmen eines Vertrags mit Mindestvertragslaufzeit überlassen wird, geht das Eigentum mit Ablauf von 24 Monaten auf den Kunden über.
- 12.2. Eine Verpfändung, Sicherungsübereignung oder anderweitige unberechtigte Verfügung zu Lasten des Vorbehaltseigentums der Drillisch ist unzulässig. Bei Pfändungen oder sonstigen Eingriffen Dritter an der Kaufsache hat der Kunde den Dritten auf die Drillisch zustehenden Rechte hinzuweisen und Drillisch unverzüglich zu benachrichtigen.
- 12.3. Soweit nicht ausdrücklich abweichend vereinbart, wird im Rahmen eines Vertrags über Waren mit digitalen Elementen und im Hinblick auf die digitalen Elemente eine dauerhafte Bereitstellung nicht vereinbart.
- 12.4. Soweit nicht ausdrücklich anderes vereinbart, richten sich die Gewährleistungsansprüche des Kunden wegen Mängeln der Ware nach den gesetzlichen Vorschriften.

13. Allgemeine Hinweise Datenschutz

- 13.1. Hinweise zur Verarbeitung personenbezogener Daten durch Drillisch ergeben sich aus den Hinweisen zum Datenschutz, die unter <https://www.drillisch-online.de/datenschutz> abrufbar sind.
- 13.2. Nutzt der Kunde einen Drillisch Onlinespeicher, schließt er mit Drillisch eine Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung nach Art. 28 DSGVO ab, sobald Drillisch in seinem Auftrag personenbezogene Daten verarbeitet.

14. Allgemeine Pflichten und Obliegenheiten des Kunden und Maßnahmen von Drillisch bei Gefahren

- 14.1. Der Kunde verpflichtet sich, im Rahmen erforderlicher Mitwirkungshandlungen Drillisch bei ihrer Tätigkeit angemessen so zu unterstützen, dass Drillisch ihre Leistungen vertragsgemäß erbringen kann. Insbesondere gelten folgende Pflichten:
- 14.1.1. Der Kunde beschafft von ihm ggf. zu verantwortende Genehmigungen der Grundstückseigentümer so rechtzeitig, dass Planung und Erstellung des beauftragten Anschlusses termingerecht erfolgen können.
- 14.1.2. Der Kunde unterstützt Drillisch bei der Einholung aller von Drillisch beizubringenden Genehmigungen, indem er für die Einhaltung der an die Genehmigungen geknüpften Bedingungen und Auflagen sorgt, soweit sie den Kunden betreffen.
- 14.1.3. Der Kunde stellt Drillisch alle zur Abwicklung der Leistungserbringung erforderlichen Informationen bereit.
- 14.1.4. Der Kunde ermöglicht Mitarbeitern und Erfüllungsgehilfen von Drillisch den Zutritt zu Räumen und Einrichtungen, soweit dies zur Leistungserbringung erforderlich ist.
- 14.2. Der Kunde informiert Drillisch unverzüglich über jede Änderung seiner bei Drillisch hinterlegten persönlichen Daten.
- 14.3. Der Kunde wird alle zumutbaren Maßnahmen ergreifen, um seinen Anschluss, die Dienste und die zur Nutzung der Dienste eingesetzten Endgeräte vor einer unbefugten Nutzung durch Dritte zu schützen. Dies umfasst insbesondere – soweit technisch möglich – die Einrichtung und Verwendung von PIN, Passwörtern oder sonstigen persönlichen Zugangskennungen zum Schutz vor unberechtigten Zugriffen Dritter sowie deren Schutz vor Kenntniserlangung durch unbefugte Dritte.
- 14.4. Den Verdacht auf missbräuchliche Nutzung seiner persönlichen Zugangskennung teilt der Kunde Drillisch unverzüglich mit.
- 14.5. Dem Kunden obliegt es, für die Einrichtung und/ oder Konfiguration sowie für regelmäßige Updates der erforderlichen Hardware und sonstigen Einrichtungen und Endgeräte des Kunden Sorge zu tragen. Der Kunde wird bereitgestellte Aktualisierungen für digitale Produkte oder digitale Elemente von Waren, welche er von Drillisch erworben hat, unverzüglich nach Bereitstellung ordnungsgemäß installieren.
- 14.6. Der Kunde wird eigene Dateien im Hinblick auf die jeweilige Anwendung in angemessenen Intervallen in geeigneter Form sichern, um einen etwaigen Verlust bei z. B. bei Updates, Installations- oder Wartungsarbeiten vorzubeugen.
- 14.7. Der Kunde ist verpflichtet, für seinen Anschluss keine anderen, als die ihm von Drillisch zugeteilten Rufnummern als anrufende Rufnummer anzeigen zu lassen.
- 14.8. Der Kunde ist des Weiteren verpflichtet, den Zugang zu den Diensten sowie die Dienste selbst nicht missbräuchlich zu nutzen und durch deren Nutzung nicht gegen gesetzliche Vorschriften zu verstoßen, insbesondere
- 14.8.1. ausschließlich solche Geräte und Anwendungen mit dem Drillisch Netz zu verbinden, die den einschlägigen Vorschriften, anerkannten Kommunikations-Protokollen und Spezifikationen entsprechen;
- 14.8.2. das Drillisch Netz und andere verbundene Netze nicht zu stören, zu verändern und nicht zu beschädigen;
- 14.8.3. keine Handlungen vorzunehmen, die Dritte belästigen oder bedrohen, z. B. durch Spam-Nachrichten, und keine Schadsoftware zu installieren oder zu versenden oder
- 14.8.4. nicht zur Verbreitung von Material zu nutzen, welches gegen Rechte Dritter, insbesondere gewerbliche Schutzrechte, verstößt oder Straftatbestände verwirklicht, insbesondere im Bereich des Jugendschutzes oder Volksverhetzung.

- 14.9. Verstößt der Kunde gegen die Pflichten gemäß Ziffer 14.3, 14.5 oder 14.8, ist Drillisch berechtigt, alle erforderlichen und angemessenen Maßnahmen (z. B. in Form einer Sperre) zur Beseitigung eines Missbrauchs oder einer Gefahr für den Kunden, Drillisch oder Dritte zu ergreifen.

15. Besondere Informationen für Telekommunikationsdienste

- 15.1. Soweit die Überlast des Netzes oder Teilen des Netzes von Drillisch droht und dies erforderlich ist, führt Drillisch Verkehrsmanagement-Maßnahmen durch, um den Verkehrsfluss in dem Ausnahmefall zu optimieren. Darüber hinaus führt Drillisch angemessene Verkehrsmanagement-Maßnahmen durch, soweit und solange dies erforderlich ist, um einen Verstoß gegen gesetzliche Vorgaben, die im Einklang mit dem Unionsrecht stehen, zu unterbinden.
- 15.2. Wird der Dienst des Kunden bei einem Anbieterwechsel länger als einen Arbeitstag unterbrochen und ist Drillisch der abgebende Anbieter, kann der Kunde 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 Kunde hat die Verzögerung zu vertreten.
- 15.3. Wird ein vereinbarter Kundendienst- oder Installationstermin von Drillisch versäumt, kann der Kunde von Drillisch 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 Kunde hat das Versäumnis des Termins zu vertreten.
- 15.4. Weitere Hinweise zum Anbieterwechsel unter: <https://www.bundesnetzagentur.de/DE/Vportal/TK/InternetTelefon/Wechsel/start.html>
- 15.5. Beabsichtigt der Kunde im Falle eines Streits mit Drillisch über die in § 68 TKG genannten Fälle ein Schlichtungsverfahren bei der Bundesnetzagentur einzuleiten, hat er hierfür einen Antrag an die Bundesnetzagentur in Bonn zu richten (Bundesnetzagentur, Schlichtungsstelle Telekommunikation, Ref. 523, Fehrbelliner Platz 3, 10707 Berlin, Telefax 030 224480-518, E-Mail schlichtungsstelle-tk@bnetza.de). Nähere Angaben zum Antrag und Ablauf eines solchen Schlichtungsverfahrens können auf der Homepage der Bundesnetzagentur abgerufen werden unter https://www.bundesnetzagentur.de/DE/Vportal/Schlichtung/Schlichtung_TK/Zustaendigkeit/zustaendigkeit.html. An Streitbeilegungsverfahren vor anderen Verbraucherschlichtungsstellen nimmt der Diensteanbieter nicht teil.
- 15.6. Der Kunde kann mit seiner Rufnummer, seinem Namen und seiner Anschrift in gedruckte oder elektronische Endnutzerverzechnisse, die der Öffentlichkeit unmittelbar oder über Auskunftsdienste zugänglich sind, eingetragen werden, soweit er dies beantragt.
- 15.7. Im Falle einer kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichung bei der Geschwindigkeit oder bei anderen Dienstqualitätsparametern zwischen der tatsächlichen Leistung des Internetzugangsdienstes und der gemäß den Buchstaben a bis d des Artikels 4 Abs. 1 der EU-Verordnung 2015/2120 angegebenen Leistung, die durch einen von der Bundesnetzagentur bereitgestellten oder von ihr beauftragtem dritten zertifizierten Überwachungsmechanismus ermittelt wird, steht dem Kunden, der Verbraucher ist, unbeschadet sonstiger Rechtsbehelfe das Recht zu, das vertraglich vereinbarte Entgelt zu mindern oder den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zu kündigen. Als Rechtsbehelf steht dem Kunden weiterhin der Rechtsweg zu den zuständigen Gerichten offen. Die Möglichkeit des Verbrauchers, sich vorab bei Drillisch zu beschweren, bleibt davon unberührt.

16. Wichtige Hinweise zum Notruf

- 16.1. Der Zugang zu Notrufdiensten bei stationärer Nutzung im Festnetzbereich wird von Drillisch entsprechend der gesetzlichen Anforderungen bereitgestellt.
- 16.2. Folgende Einschränkungen der Notruf-Verfügbarkeit gelten bei Produkten, die für eine stationäre Nutzung vorgesehen sind: Das Absetzen von Notrufen über 110 und 112 ist bei einem Stromausfall und während der standardmäßigen Trennung der Internet-Verbindung bei DSL-Produkten (alle 24 Stunden bis zu 30 Sekunden) nicht möglich. Bei Einwahl mit den eigenen Zugangsdaten von einem anderen als der im Vertrag angegebenen Anschlussadresse ist eine korrekte Zustellung des Notrufs nicht gewährleistet und der Standort des Anrufers kann nicht ermittelt werden.

17. Haftung

- 17.1. Für Vorsatz und Personenschäden haftet Drillisch unbeschränkt.
- 17.2. Die Haftung von Drillisch für Vermögensschäden, die bei der Erbringung von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdienstleistungen entstehen, ist nach § 70 TKG beschränkt.
- 17.3. Drillisch haftet unbegrenzt für Sach- und solche Vermögensschäden, die nicht in Zusammenhang mit Telekommunikationsdiensten erfolgen, für vorsätzliche oder grob fahrlässige Handlungen ihrer gesetzlichen Vertreter, Mitarbeiter oder Erfüllungsgehilfen. Im Übrigen haftet Drillisch nur bei schuldhafter Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, wobei die Haftung auf den Ersatz des vertragstypisch vorhersehbaren Schadens begrenzt ist. Eine wesentliche Pflicht ist eine solche, deren Erfüllung die

ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglichen, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf.

- 17.4. Für den Verlust von Daten haftet Drillisch bei leichter Fahrlässigkeit unter den Voraussetzungen und im Umfang von Ziffer 17.3. nur, soweit der Kunde seine Daten entsprechend seiner Pflicht gemäß Ziffer 14.6 gesichert hat.
- 17.5. Die Haftung nach zwingenden gesetzlichen Regelungen (z. B. Produkthaftungsgesetz) und bei Arglist und im Rahmen einer übernommenen Garantie bleibt unberührt.
- 17.6. Im Übrigen ist die Haftung von Drillisch ausgeschlossen.

18. Außergerichtliche Verbraucherstreitbeilegung

- 18.1. Beabsichtigt der Kunde im Falle eines Streits mit Drillisch über die in § 68 TKG genannten Fälle ein Schlichtungsverfahren bei der Bundesnetzagentur einzuleiten, hat er hierfür einen Antrag an die Bundesnetzagentur in Berlin zu richten (Bundesnetzagentur, Schlichtungsstelle Telekommunikation, Ref. 523, Fehrbelliner Platz 3, 10707 Berlin, Telefax 030 224 80518). Nähere Angaben zum Antrag und Ablauf eines solchen Schlichtungsverfahrens können auf der Homepage der Bundesnetzagentur abgerufen werden unter https://www.bundesnetzagentur.de/DE/Vportal/Schlichtung/Schlichtung_TK/start.html. An Streitbeilegungsverfahren vor anderen Verbraucherschlichtungsstellen nimmt Drillisch nicht teil.

19. Sonstige Bestimmungen

- 19.1. Der Kunde kann Ansprüche und andere Rechte aus diesem Vertrag, die nicht auf Geld gerichtet sind, nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung von Drillisch auf einen Dritten übertragen. Drillisch hat die Zustimmung zu der Übertragung zu erteilen, soweit für Drillisch kein schützenswertes Interesse an dem Ausschluss der Übertragung besteht oder soweit berechnete Belange des Kunden an der Übertragung das schützenswerte Interesse von Drillisch an dem Ausschluss der Übertragung überwiegen.
- 19.2. Drillisch darf den Vertrag auf ein konzernverbundenes Unternehmen der Drillisch i. S. d. §§ 15 ff. AktG oder einen anderen Dritten übertragen. Hierzu hat Drillisch dem Kunden die Übertragung mit einer Vorfrist von 1 Monat anzuzeigen. Dem Kunden steht ab der Anzeige das Recht zur außerordentlichen Kündigung des Vertrages mit einer Frist von 1 Monat zu. Drillisch wird den Kunden auf die Frist und sein Kündigungsrecht hinweisen.
- 19.3. Sollte eine oder mehrere Bestimmungen des Vertrags unwirksam sein, so berührt dies die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht.
- 19.4. Ist der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen oder hat er keinen allgemeinen Gerichtsstand im Inland, so ist - soweit nicht anderweitig vereinbart - Maintal ausschließlicher Gerichtsstand für alle sich aus dem Vertragsverhältnis ergebenden Streitigkeiten. Drillisch ist darüber hinaus berechtigt, den Kunden an seinem allgemeinen Gerichtsstand zu verklagen. Für sämtliche Rechtsbeziehungen der Parteien gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des einheitlichen UN-Kaufrechts (CISG).

B. BESONDERE BESTIMMUNGEN FÜR ANSCHLÜSSE (DSL) BZW. TELEFONIE UND DEN ZUGANG ZUM ÖFFENTLICHEN TELEFONNETZ (FESTNETZ) UND INTERNETACCESS

1. Eigentum an den netzseitigen Einrichtungen von Drillisch

- 1.1. Drillisch bleibt Eigentümer aller netzseitigen Service- und Technischeinrichtungen von Drillisch, einschließlich der von ihr installierten Leitungsrohre, Glasfaserkabel, Schaltschranke Multiplexer und Netzabschlusseinrichtungen. Drillisch installiert diese so, dass sie bestimmungsgemäß wieder von dem Grundstück/Haus entfernen sind.
- 1.2. Der Kunde wird sicherstellen, dass Drillisch bei Beendigung des Vertrages sämtliche vorgenannte Service- und Technischeinrichtungen abbauen und abholen kann, sofern nicht schutzwürdige Interessen Dritter entgegenstehen.
- 1.3. Diese Regelungen gelten auch entsprechend, wenn der Anschluss durch Dritte installiert oder die Netzeinrichtungen durch Dritte bereitgestellt werden.

2. Wechsel der Technologie

- 2.1. Bei der Bereitstellung eines Internetzugangs kann Drillisch den Anschluss während der Laufzeit des Vertrages unterbrechungs- und kostenfrei auf eine andere verfügbare Übertragungstechnologie (z. B. 5G-Mobilfunk, Glasfaser oder Kabelanschluss) umstellen, wenn die Umstellung keinen negativen Einfluss auf die vertraglich vereinbarten Leistungen und Preise, die Laufzeit und die sonstigen vertraglichen Konditionen hat.
- 2.2. Wurde dem Kunden im Rahmen der Bereitstellung eines Internetzugangs durch Drillisch – entgeltlich oder unentgeltlich – ein Router zur Verfügung gestellt, wird dieser bei Umstellung der Übertragungstechnologie automatisch und ohne Mehrkosten für den Kunden gegen ein vergleichbares, zur jeweiligen Technologie passendes Gerät ausgetauscht, sofern notwendig.

Stand: Juli 2025