Allgemeine Geschäftsbedingungen SURFN. – Internetzugang und Telefonie

ETN Internet GmbH & Co. KG · für SURFN., SURFN.BUSINESS und SURFN.COMPANY · Fassung 1.0 · Stand 17.10.2026 · gilt für Verträge ab 17.10.2026

1 Geltungsbereich und Vertragsbestandteile

1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB") gelten für alle Verträge über den Zugang zum Internet, Datenkommunikationsdienste (Standleitungen, Layer-2-Verbindungen, IP-Transit) und die damit verbundene Telefonie unter den Marken **SURFN.**, **SURFN.BUSINESS** und **SURFN.COMPANY** zwischen der **ETN Internet GmbH & Co. KG**, An der Haarbrücke 4, 49716 Meppen (nachfolgend „SURFN.") und dem Kunden. Angebote der Marke SURFN. richten sich an **Verbraucher** (§ 13 BGB); Angebote der Marken SURFN.BUSINESS und SURFN.COMPANY richten sich ausschließlich an **Unternehmer** (§ 14 BGB), juristische Personen des öffentlichen Rechts und öffentlich-rechtliche Sondervermögen. **(U)** Der Kunde bestätigt bei Bestellung, dass er als Unternehmer handelt (Firma, Rechtsform, ggf. Register und USt-IdNr.).

1.1a **Kennzeichnung.** Regelungen mit **(V)** gelten nur für Verbraucher (SURFN.), Regelungen mit **(U)** nur für Unternehmer (SURFN.BUSINESS und SURFN.COMPANY). Regelungen ohne Kennzeichnung gelten für alle Kunden.

1.2 Bestandteile des Vertrags sind in dieser Rangfolge: (a) der Auftrag und die Auftragsbestätigung, **(U)** bei Geschäftskunden einschließlich eines Leistungsblatts, soweit eines vereinbart ist (bei SURFN.COMPANY stets), (b) die Vertragszusammenfassung nach § 54 TKG, (c) die Leistungsbeschreibung und das Produktinformationsblatt des gewählten Tarifs, (d) die Preisliste der jeweiligen Marke, (e) das Service Level Agreement (SLA), soweit es vereinbart ist, (f) diese AGB. Bei Widersprüchen gilt die frühere Nummer.

1.3 Abweichende Bedingungen des Kunden gelten nicht. Individuelle Vereinbarungen gehen vor.

1.4 **(U) Kleinstunternehmen und kleine Unternehmen.** Kunden, die Kleinstunternehmen, kleine Unternehmen oder Organisationen ohne Gewinnerzielungsabsicht sind, stehen die Rechte nach § 52 Abs. 1 bis 3, § 54 Abs. 1 und 4, §§ 55, 56 Abs. 1, §§ 58, 60, 61, 66 und 71 Abs. 2 TKG wie Verbrauchern zu, soweit sie nicht ausdrücklich auf deren Anwendung verzichtet haben. Ein solcher Verzicht ist nur wirksam, wenn der Kunde ihn **im Auftrag gesondert erklärt** (Ankreuzfeld); ohne Verzicht gelten für diese Kunden die mit (V) gekennzeichneten Regelungen zu Laufzeit und Kündigung (Ziffer 12) entsprechend.

2 Vertragsschluss

2.1 **Bestellung online.** Mit dem Absenden der Bestellung über die Bestellstrecke auf etn.group/surfn beantragt der Kunde verbindlich den Vertragsschluss; der Vertrag kommt erst mit der Annahme durch SURFN. nach Ziffer 2.3 zustande. An seine Bestellung ist der Kunde zwei Wochen gebunden. Vor dem Absenden erhält der Kunde die Vertragszusammenfassung nach § 54 TKG und alle Vertragsbestandteile nach Ziffer 1.2 zum Speichern; der Bestellknopf ist mit „zahlungspflichtig bestellen" beschriftet.

2.2 **Bestellung nach telefonischer Beratung.** Nach einer telefonischen Anfrage übersendet SURFN. dem Kunden den Auftrag mit allen Vertragsbestandteilen nach Ziffer 1.2 in Textform (per E-Mail mit Link zur elektronischen Unterschrift). Der Vertrag kommt zustande, wenn der Kunde den Auftrag unterzeichnet zurücksendet und SURFN. den Auftrag annimmt. Am Telefon selbst kommt kein Vertrag zustande.

2.2a **(U) Bestellung auf Angebot.** SURFN.BUSINESS-Standardtarife können online bestellt werden; im Übrigen und stets bei SURFN.COMPANY unterbreitet SURFN. dem Kunden ein Angebot in Textform mit Leistungsblatt; der Vertrag kommt durch Unterzeichnung oder elektronische Signatur des Angebots durch den Kunden und Annahme durch SURFN. zustande. Die Vertragszusammenfassung nach § 54 TKG erhält auch der Geschäftskunde vor seiner Vertragserklärung.

2.3 **Annahme.** SURFN. nimmt den Auftrag durch Auftragsbestätigung in Textform an, spätestens mit der Bereitstellung des Anschlusses. Das Ergebnis der Verfügbarkeitsprüfung auf der Website ist unverbindlich; erst nach der Bestellung prüft SURFN. den Standort technisch. SURFN. kann die Annahme ablehnen, wenn der Anschluss am Standort nicht oder nur mit unverhältnismäßigem Aufwand realisierbar ist, insbesondere weil keine Anschluss-, Port- oder Funkkapazität frei ist, eine Sicht- oder Leitungsverbindung fehlt oder die Online-Verfügbarkeitsprüfung unzutreffend war, oder wenn der Kunde mit Zahlungen aus einem früheren Vertrag mit SURFN. oder einem verbundenen Unternehmen (Ziffer 8.7) in Rückstand ist. SURFN. teilt die Ablehnung unverzüglich mit; bereits gezahlte Beträge werden erstattet.

2.3a **Rücktritt bei technischer Undurchführbarkeit.** Stellt sich erst nach der Annahme, etwa bei der Montage, heraus, dass der Anschluss aus einem der in Ziffer 2.3 genannten technischen Gründe nicht oder nur mit unverhältnismäßigem Aufwand realisierbar ist, können beide Seiten vom Vertrag zurücktreten. Dem Kunden entstehen dadurch keine Kosten; bereits gezahlte Beträge werden erstattet.

2.4 SURFN. speichert den Vertragstext und stellt ihn dem Kunden mit der Auftragsbestätigung und im Kundenbereich dauerhaft zur Verfügung.

3 Widerrufsrecht (V)

3.1 **(V)** Verbrauchern steht bei Verträgen, die online oder nach Ziffer 2.2 geschlossen werden, ein gesetzliches Widerrufsrecht zu. Es gilt die **Widerrufsbelehrung** (Anlage), die dem Kunden vor Vertragsschluss übermittelt wird.

3.2 **(V)** Verlangt der Kunde ausdrücklich, dass SURFN. mit der Bereitstellung bereits während der Widerrufsfrist beginnt, und widerruft er danach, schuldet er SURFN. einen angemessenen Betrag für die bis zum Widerruf erbrachten Leistungen.

3.3 **(U)** Unternehmern steht kein Widerrufsrecht zu.

4 Leistungen von SURFN.

4.1 **Internetzugang.** SURFN. stellt dem Kunden am vereinbarten Standort einen Zugang zum Internet über das eigene Funk-, Glasfaser- oder Kabelnetz bereit. **Übergabepunkt** ist der LAN-Anschluss des von SURFN. gestellten Netzabschlussgeräts (Antenne/ONT).

4.2 **Datenübertragungsraten.** Die maximale, die normalerweise zur Verfügung stehende und die minimale Übertragungsrate im Download und Upload ergeben sich je Tarif und Anschlusstechnik (Kabel, Glasfaser, Funk) aus dem Produktinformationsblatt. Sie werden am Übergabepunkt gemessen; im WLAN des Kunden und über Endgeräte des Kunden können geringere Werte auftreten.

4.3 **Rechte bei Abweichungen.** Weicht die tatsächliche Leistung erheblich, kontinuierlich oder regelmäßig wiederkehrend von der vertraglich vereinbarten ab, kann der Kunde das Entgelt mindern oder den Vertrag außerordentlich kündigen. Der Nachweis ist mit dem von der Bundesnetzagentur bereitgestellten Messverfahren (Desktop-App auf breitbandmessung.de) nach deren Allgemeinverfügung und Handreichung in der jeweils geltenden Fassung zu führen; dazu gehören insbesondere eine kabelgebundene Verbindung (kein WLAN), eine vollständige Messkampagne an mehreren Tagen und das Messprotokoll. Messungen über WLAN, mit leistungsschwachen oder ausgelasteten Endgeräten oder während paralleler Nutzung des Anschlusses sind als Nachweis nicht geeignet. Um Einflüsse eigener Geräte auszuschließen, empfiehlt SURFN. die Messung direkt am Übergabepunkt (Ziffer 4.1); auf Wunsch prüft SURFN. die Übertragungsrate dort kostenlos.

4.4 **Flatrate, IP-Adresse, Verkehrsmanagement.** Der Internetzugang ist ohne Volumen- oder Zeitbegrenzung nutzbar (Flatrate). **(V)** Der Kunde erhält eine dynamische öffentliche IPv4-Adresse; eine feste IP-Adresse ist nicht Bestandteil der Privatkundentarife. **(U)** Geschäftskunden erhalten eine feste öffentliche IPv4-Adresse ohne Aufpreis; weitere Adressen, Netze, BGP/AS-Anbindung und Reverse-DNS nach Leistungsbeschreibung, Preisliste bzw. Leistungsblatt. SURFN. behandelt den Datenverkehr gleich; angemessene Verkehrsmanagementmaßnahmen erfolgen nur, soweit sie zur Netzsicherheit, zur Abwehr von Überlastung oder aufgrund gesetzlicher Pflichten erforderlich sind, und überwachen keine Inhalte.

4.5 **Telefonie.** In allen Privatkundentarifen ist ein Sprachdienst über den Internetzugang (VoIP) mit Rufnummer(n) und einer **Flatrate in das deutsche Festnetz** enthalten; eine Flatrate in die deutschen Mobilfunknetze kann nach Preisliste hinzugebucht werden. **(V)** Die Festnetz-Flatrate ist für die **private, persönliche Nutzung** bestimmt; nicht umfasst sind Dauerverbindungen, Rückrufdienste, Call-Center-ähnliche oder gewerbliche Nutzung, Verbindungen zu Sonderrufnummern sowie die Weitervermittlung an Dritte. **(U)** Die Festnetz-Flatrate umfasst die gewerbliche Nutzung im eigenen Geschäftsbetrieb des Kunden; nicht umfasst sind Dauerverbindungen, Rückrufdienste, der Betrieb von Call-Centern oder Massenanruf-Diensten, Verbindungen zu Sonderrufnummern und die Weitervermittlung an Dritte; Sprachkanäle und SIP-Trunk-Optionen nach Preisliste. Bei einer solchen Nutzung kann SURFN. den Kunden abmahnen und danach die Verbindungen nach Preisliste abrechnen. Es gelten ergänzend: (a)

Notrufe (110/112) sind möglich, solange Netzabschlussgerät, Router und Internetzugang mit Strom versorgt und betriebsbereit sind; bei Stromausfall oder Störung des Anschlusses ist über ihn auch kein Notruf möglich; der Kunde teilt SURFN. den **Standort des Anschlusses** und jede Änderung unverzüglich mit, weil Notrufe standortbezogen weitergeleitet werden; (b) der Kunde kann seine Rufnummer bei Anbieterwechsel mitnehmen; (c) Verbindungen zu Sonderrufnummern, ins Ausland und in Mobilfunknetze werden nach Preisliste abgerechnet; Verbindungen zu Premium-Diensten (Rufnummern 0900) sind nicht möglich; (d) der Kunde erhält auf Wunsch einen Einzelverbindungsnachweis.

4.5a **(U) Standleitungen, Layer-2-Verbindungen, IP-Transit (SURFN.-COMPANY).** SURFN.COMPANY wird als Komplettdienst (Transportleitung und Internetdienst), als **reiner Internetdienst auf einer vom Kunden oder einem Partner gestellten Leitung mit Übergabe an einem SURFN.-Netzkopplungspunkt** oder als **reine Transportleitung (Layer 2) ohne Internetdienst** erbracht; welche Variante gilt, Leistungsumfang, Übergabepunkte je Standort, Bandbreite (symmetrisch/zugesichert), Schnittstellen, VLAN-Übergabe, Redundanz und Bauzeit ergeben sich aus dem **Leistungsblatt** zum Auftrag. Bei reinen Transportleitungen schuldet SURFN. keinen Internetzugang und keine Rufnummern; die Kundenschutzvorschriften für Internetzugangsdienste (Ziffern 4.2, 4.3) gelten insoweit nicht. Bei Fremdleitungen haftet SURFN. nicht für Störungen der Fremdleitung; die Entstörung beginnt am Kopplungspunkt. Notruf, Rufnummern und Portierung gelten insoweit, als ein Sprachdienst Teil des Auftrags ist.

4.6 SURFN. kann Leistungen ändern oder anpassen, soweit dies für den Kunden zumutbar ist und den Vertragszweck nicht gefährdet, insbesondere zur Netzmodernisierung, Sicherheit oder Erfüllung gesetzlicher Pflichten. Wesentliche Änderungen richten sich nach Ziffer 13.

5 Bereitstellung und Termine

5.1 SURFN. stellt den Anschluss innerhalb der in der Auftragsbestätigung genannten Frist bereit. Die Frist beginnt mit Vertragsschluss und dem Vorliegen aller vom Kunden zu schaffenden Voraussetzungen.

5.2 Erfordert die Bereitstellung einen Termin beim Kunden (Montage von Antenne/ONT), vereinbart SURFN. mit dem Kunden einen Termin mit einem Zeitfenster von einem halben Tag (vormittags 08–12 Uhr oder nachmittags 12–17 Uhr). **(V) Versäumt SURFN. einen vereinbarten Kundendienst- oder Installationstermin**, kann der Kunde für jeden versäumten Termin eine Entschädigung von 10 Euro oder 20 Prozent des vereinbarten Monatsentgelts verlangen, je nachdem, welcher Betrag höher ist, es sei denn, der Kunde hat das Versäumnis zu vertreten; dasselbe gilt für Kunden nach Ziffer 1.4 ohne Verzichtserklärung. **(U)** Bereitstellungstermine sind nur verbindlich, wenn SURFN. sie ausdrücklich in Textform bestätigt hat; Verzugsfolgen richten sich nach den gesetzlichen Vorschriften und, soweit vereinbart, nach dem SLA.

5.2a **Versäumter Termin durch den Kunden.** Versäumt der Kunde einen vereinbarten Termin, ohne ihn mindestens 24 Stunden vorher abgesagt zu haben, und hat er das zu vertreten, kann SURFN. die Anfahrtspauschale nach Preisliste verlangen; dem Kunden bleibt der Nachweis, dass SURFN. kein oder ein geringerer Aufwand entstanden ist.

5.3 Der Kunde sorgt dafür, dass SURFN. am Standort Zugang, ein Stromanschluss (230 V) und ein geeigneter Montageort für Antenne/ONT zur Verfügung stehen, und holt erforderliche Zustimmungen (z. B. des Vermieters oder der Eigentümergemeinschaft) ein.

5.4 **Montage der Antenne, Erdung.** SURFN. montiert Antennen nach den anerkannten Regeln der Technik, insbesondere DIN VDE 0855-1. Verlangen diese an dem gewählten Montageort eine Erdung und die Einbeziehung in den Potentialausgleich (etwa bei Montage auf dem Dach außerhalb des geschützten Bereichs), führt SURFN. sie gegen das Entgelt nach Preisliste aus. Wünscht der Kunde das nicht, montiert SURFN. nur an einem Ort, an dem keine Erdung erforderlich ist; ist ein solcher Ort nicht geeignet, gilt Ziffer 2.3a. Der Kunde teilt SURFN. vor der Montage mit, ob das Gebäude eine Blitzschutzanlage hat. Ein äußerer Blitzschutz des Gebäudes ist nicht Leistung von SURFN. SURFN. empfiehlt dem Kunden, die Antenne seiner Gebäudeversicherung mitzuteilen.

6 Netzabschlussgerät und Endgeräte des Kunden

6.1 **Netzabschluss von SURFN.** SURFN. stellt das Netzabschlussgerät (Funkantenne bzw. ONT mit Netzteil) für die Dauer des Vertrags unentgeltlich zur Verfügung. Es bleibt Eigentum von SURFN. Der Kunde nutzt es sorgfältig, nimmt keine Eingriffe vor, hält es dauerhaft mit Strom versorgt und eingeschaltet. **Nach Vertragsende gibt der Kunde alle überlassenen Geräte (Antenne, ONT, Netzteil, Halterung) innerhalb von 14 Tagen vollständig an SURFN. zurück.** Kann oder will der Kunde die Antenne nicht selbst abbauen, kann er SURFN. mit dem Abbau gegen das in der Preisliste ausgewiesene Entgelt beauftragen. Gibt der Kunde Geräte nicht oder beschädigt zurück, ersetzt er den in der Preisliste ausgewiesenen Zeitwert; dem Kunden bleibt der Nachweis, dass kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist.

6.2 **Router und weitere Endgeräte** beschafft und betreibt der Kunde selbst. Der Kunde ist in der Wahl seines Routers frei; SURFN. stellt ihm die für den Anschluss erforderlichen Zugangsdaten unentgeltlich in Textform zur Verfügung. Support für Geräte des Kunden schuldet SURFN. nur bis zum Übergabepunkt. **(U)** Bei SURFN.COMPANY stellt SURFN. die im Leistungsblatt genannten Netzabschluss- und Übergabegeräte (CPE/Switch) und behält daran das Eigentum; der Kunde gewährt SURFN. Fernzugriff zur Wartung.

6.3 Der Kunde sichert seine eigenen Geräte und sein WLAN selbst (Passwörter, Updates, Verschlüsselung). Für Schäden durch ungesicherte Kundengeräte haftet SURFN. nicht.

6.4 **Kauf von Zubehör.** Bietet SURFN. Router, Repeater oder Telefone zum Kauf an (Preisliste), kommt darüber ein **gesonderter Kaufvertrag** zustande: Eigentum geht mit vollständiger Zahlung über; es gelten die gesetzlichen Gewährleistungsrechte (zwei Jahre); für den Kaufvertrag gilt eine **eigene Widerrufsbelehrung für Waren** (Frist ab Erhalt der Ware). Der Kaufvertrag ist vom Anschlussvertrag unabhängig, soweit gesetzlich nichts anderes gilt (§§ 358, 360 BGB).

7 Pflichten des Kunden

7.1 Der Kunde nutzt die Leistungen nur im Rahmen der Gesetze und dieser AGB und stellt sicher, dass Personen, denen er die Nutzung ermöglicht, dies ebenfalls tun. Untersagt sind insbesondere: Eingriffe in Netze oder Systeme Dritter, das Versenden unverlangter Nachrichten in großer Zahl (Spam), das Verbreiten von Schadsoftware, das Verletzen von Rechten Dritter und das gewerbliche Weiterverkaufen der Leistung ohne Zustimmung von SURFN. (Ziffer 7.4).

7.2 Der Kunde teilt SURFN. Änderungen seines Namens, seiner Anschrift, seiner E-Mail-Adresse und seiner Bankverbindung unverzüglich mit. Unterlässt er dies, kann SURFN. Rechnungen und Erklärungen an die zuletzt mitgeteilte E-Mail-Adresse senden; der Zugang richtet sich nach den gesetzlichen Vorschriften.

7.3 Der Kunde meldet Störungen unverzüglich über die in Ziffer 10 genannten Wege und wirkt bei der Entstörung zumutbar mit (Zugang, Angaben zum Fehlerbild, Neustart des Netzabschlussgeräts).

7.4 **(V)** Der Kunde darf die Leistung Dritten nicht zur dauerhaften Alleinnutzung überlassen. Die Mitbenutzung im eigenen Haushalt ist erlaubt. **(U)** Der Kunde nutzt die Leistung für den eigenen Geschäftsbetrieb; die entgeltliche oder dauerhafte Überlassung an Dritte, der Weiterverkauf und das Anbieten eigener Telekommunikationsdienste auf Basis der Leistung bedürfen der vorherigen Zustimmung von SURFN. in Textform. **(U)** Der Kunde benennt einen technischen Ansprechpartner und hält ihn aktuell.

7.5 **Sicherheitsmeldungen.** Erhält SURFN. Hinweise, dass von einem Gerät oder System am Anschluss des Kunden eine Störung oder Gefahr für Netze, Systeme oder andere Nutzer ausgeht (etwa durch Schadsoftware, die Einbindung in ein Botnetz oder einen missbrauchbar offen erreichbaren Dienst), insbesondere durch eine Meldung des Bundesamts für Sicherheit in der Informationstechnik, informiert SURFN. den Kunden unverzüglich in Textform und weist auf Mittel zum Erkennen und Beseitigen hin. Der Kunde prüft daraufhin unverzüglich die an seinem Anschluss betriebenen Geräte, beseitigt die Ursache oder lässt sie beseitigen und teilt SURFN. auf Nachfrage mit, dass dies geschehen ist. Die Kosten für Prüfung und Bereinigung eigener Geräte trägt der Kunde.

8 Entgelte, Abrechnung und Zahlung

8.1 Es gelten die Preise der **Preisliste der jeweiligen Marke** bzw. des Angebots, die bei Vertragsschluss gilt. **(V)** Alle Preise für Verbraucher sind Endpreise einschließlich Umsatzsteuer. **(U)** Preise für Geschäftskunden verstehen sich netto zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer.

8.2 Das monatliche Entgelt ist ab dem Tag der Bereitstellung des Anschlusses geschuldet — für den ersten Monat anteilig — und danach monatlich im Voraus fällig. Der einmalige Bereitstellungspreis ist mit der ersten Rechnung fällig. Nutzungsabhängige Entgelte (z. B. Auslands- und Sonderrufnummern) werden mit der Folgerechnung abgerechnet.

8.3 **Zahlung durch SEPA-Lastschrift.** Die Zahlung erfolgt durch SEPA-Basislastschrift; der Kunde erteilt SURFN. hierzu ein Mandat. SURFN. kündigt den Einzug spätestens einen Tag vor Fälligkeit an (Vorabankündigung, verkürzte Frist); die Rechnung gilt als Vorabankündigung. Bei einer vom Kunden zu vertretenden Rücklastschrift kann SURFN. die Pauschale

nach Preisliste verlangen (derzeit 5 Euro); dem Kunden bleibt der Nachweis, dass kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist. **(V)** Eine Zahlung auf Rechnung ist nur nach gesonderter Vereinbarung möglich. **(U)** Geschäftskunden zahlen per SEPA-Firmenlastschrift oder auf Rechnung mit Zahlungsziel von 14 Tagen ab Rechnungsdatum.

8.4 **Rechnung.** SURFN. stellt die Rechnung monatlich **ausschließlich elektronisch** (per E-Mail an die vom Kunden benannte Adresse und im Kundenbereich) unentgeltlich zur Verfügung; der Kunde erklärt sich mit der elektronischen Rechnung einverstanden und hält seine E-Mail-Adresse aktuell (Ziffer 7.2). Eine Rechnung in Papierform wird nicht angeboten. Der Kunde erhält auf Wunsch einen Einzelverbindungsnachweis.

8.5 **Einwendungen** gegen die Höhe der abgerechneten Verbindungsentgelte hat der Kunde innerhalb von acht Wochen nach Zugang der Rechnung in Textform zu erheben; SURFN. weist in der Rechnung darauf hin. Unterlässt der Kunde rechtzeitige Einwendungen, gilt das nicht als Genehmigung; gesetzliche Ansprüche des Kunden bleiben unberührt.

8.6 **Keine einseitige Preisänderung.** Die vereinbarten Preise gelten für die Vertragslaufzeit; Preisänderungen bedürfen einer Vereinbarung mit dem Kunden. Änderungen der Umsatzsteuer werden weitergegeben.

8.7 **Vorauszahlung statt Bonitätsprüfung.** SURFN. holt vor Vertragsschluss keine Auskünfte bei Auskunfteien ein. Ist der Kunde aus einem früheren Vertrag mit SURFN. oder einem mit SURFN. verbundenen Unternehmen der ETN-/Vision-Networks-Gruppe mit Zahlungen in Rückstand geraten oder gerät er im laufenden Vertrag zweimal in Verzug, kann SURFN. die weitere Leistung von einer Vorauszahlung des Monatsentgelts für höchstens drei Monate abhängig machen; bei offenen, fälligen Forderungen eines verbundenen Unternehmens kann SURFN. den Vertragsschluss ablehnen (Ziffer 2.3).

9 Zahlungsverzug und Sperre

9.1 Bei Zahlungsverzug schuldet der Kunde die gesetzlichen Verzugszinsen. Zahlungserinnerungen per E-Mail sind kostenlos. Für jede Mahnung per Post nach Eintritt des Verzugs kann SURFN. eine Pauschale nach Preisliste verlangen (derzeit 2,50 Euro); dem Kunden bleibt der Nachweis, dass kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist. **(U)** Gegenüber Geschäftskunden bleibt der Anspruch auf die Verzugspauschale nach § 288 Abs. 5 BGB unberührt.

9.2 SURFN. darf die Leistung ganz oder teilweise sperren, wenn der Kunde **(V)** mit mindestens **100 Euro (U)** mit mindestens dem Entgelt eines Monats, bei Kunden nach Ziffer 1.4 ohne Verzichtserklärung mit mindestens 100 Euro, in Verzug ist, SURFN. die Sperre mindestens **zwei Wochen** zuvor **schriftlich** angedroht und dabei auf die Möglichkeit hingewiesen hat, Rechtsschutz vor den Gerichten zu suchen. Nicht titulierte Forderungen, die der Kunde schlüssig begründet bestreitet, bleiben bei der Berechnung außer Betracht. Die Sperre beschränkt sich auf die vom Verzug betroffene Leistung; eine Vollsperrung, die auch ankommende Sprachkommunikation erfasst, erfolgt frühestens eine Woche nach der Sperrung der abgehenden Kommunikation. Die Sperre wird aufgehoben, sobald ihr Grund entfallen ist; für die Aufhebung kann SURFN. das in der Preisliste ausgewiesene Entgelt verlangen. Die Erreichbarkeit der Notrufnummern bleibt im gesetzlichen Umfang gewahrt.

9.3 Eine sofortige Sperre ist zulässig, wenn der Kunde die Leistung missbräuchlich nutzt (Ziffer 7.1) oder Notrufmissbrauch vorliegt.

9.4 **Maßnahmen bei Sicherheitsmeldungen.** Geht von einem Gerät am Anschluss weiterhin eine Störung oder Gefahr im Sinne der Ziffer 7.5 aus und hat der Kunde sie nach einer erneuten Information, in der SURFN. Maßnahmen angekündigt hat, nicht innerhalb einer Frist von mindestens sieben Tagen beseitigt, darf SURFN. die Nutzung einschränken, soweit dies zum Schutz des Netzes, der Systeme von SURFN. oder anderer Nutzer erforderlich ist (§ 169 Abs. 6 TKG). Vorrangig leitet SURFN. dazu den Datenverkehr auf eine Hinweisseite um oder beschränkt einzelne Dienste, Ports oder die Bandbreite. Den Internetzugang unterbricht SURFN. nur dann vollständig und auch ohne vorherige Frist, wenn eine erhebliche Beeinträchtigung des Netzes oder anderer Nutzer anders nicht abzuwenden ist. In diesem Fall informiert SURFN. den Kunden unverzüglich. Telefonie und die Erreichbarkeit der Notrufnummern bleiben unberührt. Die Maßnahme endet unverzüglich und kostenfrei, sobald der Kunde die Beseitigung mitteilt und keine neue Meldung vorliegt. Ziffer 10.3 gilt für die Dauer der Maßnahme nicht, wenn der Kunde die Störung zu vertreten hat.

10 Störungen, Entstörung, Verfügbarkeit

10.1 **Störungsmeldung.** Der Kunde meldet Störungen über das Störungsformular oder das Kundenportal seiner Marke, per E-Mail an **(V) stoerung@surfn.de** / **(U) stoerung-business@surfn.de** (SURFN.BUSINESS) bzw. **support@surfn.company** (SURFN.COMPANY) oder telefonisch unter **05931 99880** (Menü der jeweiligen Marke) im Servicezeitfenster seiner Marke. Ist ein SLA vereinbart, gelten zusätzlich die dort genannten Meldewege. Störungsmeldungen sind unentgeltlich.

10.2 **Entstörung.** SURFN. beseitigt Störungen unverzüglich und unentgeltlich, soweit der Kunde sie nicht zu vertreten hat. Der Support ist im **Servicezeitfenster** der jeweiligen Marke erreichbar (SURFN. und SURFN.BUSINESS Mo–Fr 09–17 Uhr, SURFN.COMPANY Mo–Sa 07–19 Uhr, jeweils außer an gesetzlichen Feiertagen in Niedersachsen). Reaktions- und Entstörzeiten ergeben sich aus der Leistungsbeschreibung und, soweit vereinbart, aus dem SLA.

10.3 **(V) Entschädigung bei Ausfall.** Wird eine Störung nicht innerhalb von zwei Kalendertagen nach Eingang der Störungsmeldung beseitigt, kann der Kunde ab dem Folgetag für jeden Tag des vollständigen Ausfalls eine Entschädigung verlangen: am dritten und vierten Tag je 5 Euro oder 10 Prozent, ab dem fünften Tag je 10 Euro oder 20 Prozent des vereinbarten Monatsentgelts, je nachdem, welcher Betrag höher ist. Der Anspruch besteht nicht, soweit der Kunde die Störung zu vertreten hat, die Beseitigung aufgrund gesetzlicher Maßnahmen oder behördlicher Anordnung unterbleibt oder höhere Gewalt vorliegt. Weitergehende Ansprüche bleiben unberührt; die Entschädigung wird auf einen Schadensersatz angerechnet. Dasselbe gilt für Kunden nach Ziffer 1.4 ohne Verzichtserklärung.

10.4 **Verfügbarkeit.** Eine bestimmte Verfügbarkeit sagt SURFN. nur zu, soweit ein SLA vereinbart ist; Höhe, Messung, Ausnahmen und Gutschriften ergeben sich dann aus dem SLA. Gesetzliche Ansprüche (Ziffern 4.3 und 10.3) bleiben unberührt.

10.5 **(U) Gutschriften nach SLA.** Ist ein SLA vereinbart, erhält der Kunde bei Überschreitung der dort zugesagten Zeiten oder Verfügbarkeit die dort vorgesehenen Gutschriften. Sie werden auf Schadensersatzansprüche wegen derselben Störung angerechnet.

11 Haftung

11.1 Für Vermögensschäden, die SURFN. als Anbieter öffentlich zugänglicher Telekommunikationsdienste einem Endnutzer weder vorsätzlich noch grob fahrlässig zufügt, ist die Haftung nach Maßgabe des § 70 des Telekommunikationsgesetzes (TKG) der Höhe nach begrenzt.

11.2 Im Übrigen haftet SURFN. unbeschränkt bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit, für Schäden aus der Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit und nach dem Produkthaftungsgesetz. Bei leichter Fahrlässigkeit haftet SURFN. nur für die Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, begrenzt auf den vertragstypischen, bei Vertragsschluss vorhersehbaren Schaden. Wesentliche Vertragspflichten sind Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf, insbesondere die Bereitstellung des Anschlusses und der vereinbarten Dienste sowie die fachgerechte Montage der Netzabschlussgeräte.

11.2a **(U)** Gegenüber Unternehmern ist die Haftung nach Ziffer 11.2 Satz 2 für Schäden, die nicht unter Ziffer 11.1 fallen, auf 50.000 Euro je Schadensfall begrenzt. Für den Verlust von Daten haftet SURFN. bei leichter Fahrlässigkeit nur in Höhe des Aufwands, der bei ordnungsgemäßer und regelmäßiger Datensicherung durch den Kunden für die Wiederherstellung erforderlich gewesen wäre. Eine von Ziffer 11.1 abweichende Haftungsregelung kann mit Unternehmern nur im Einzelfall vereinbart werden, insbesondere im Leistungsblatt SURFN.COMPANY.

11.3 SURFN. haftet nicht für Inhalte, die der Kunde über den Internetzugang abruft oder bereitstellt, und nicht für Störungen aufgrund höherer Gewalt (u. a. Naturereignisse, behördliche Anordnungen, Streik sowie Ausfälle fremder Netze), soweit SURFN. die Störung nicht zu vertreten hat.

12 Laufzeit und Kündigung

12.1 **Privatkunden (SURFN.).** Die Mindestlaufzeit beträgt **24 Monate** oder, zu dem höheren Preis laut Preisliste, **12 Monate**. Sie beginnt mit der Bereitstellung des Anschlusses und endet spätestens 24 Monate nach Vertragsschluss. Der Kunde kann zum Ende der Mindestlaufzeit mit einer Frist von **einem Monat** kündigen. Danach läuft der Vertrag unbefristet weiter und ist jederzeit mit einer Frist von **einem Monat** kündbar. Rechtzeitig vor Ende der Mindestlaufzeit informiert SURFN. den Kunden in Textform, zum Beispiel per E-Mail, über das Laufzeitende und seine Kündigungsmöglichkeit.

12.2 **Geschäftskunden (SURFN.BUSINESS, SURFN.COMPANY).** Die Mindestlaufzeit beträgt **36 Monate**, soweit im Auftrag nichts anderes vereinbart ist; SURFN.COMPANY gibt es nur mit 36 Monaten. Der Kunde kann zum Ende der Mindestlaufzeit mit einer Frist von **einem Monat** kündigen. Danach läuft der Vertrag unbefristet weiter und ist jederzeit mit ei-

ner Frist von **einem Monat** kündbar. Rechtzeitig vor Ende der Mindestlaufzeit informiert SURFN. den Kunden in Textform über das Laufzeitende und seine Kündigungsmöglichkeit.

12.3 **Kleine Unternehmen und Vereine.** Für Kunden nach Ziffer 1.4, die nicht verzichtet haben, gilt Ziffer 12.1 statt Ziffer 12.2.

12.4 **Form.** Kündigungen sind in Textform möglich, eine E-Mail genügt. Online geschlossene Verträge kann der Kunde auch über den Kündigungsknopf auf etn.group kündigen.

12.5 **Außerordentliche Kündigung** aus wichtigem Grund bleibt beiden Seiten möglich, für SURFN. insbesondere bei Zahlungsverzug (Ziffer 9.2), wiederholtem Missbrauch (Ziffer 7.1) oder wenn der Kunde eine Störung nach Ziffer 7.5 trotz Maßnahme nach Ziffer 9.4 länger als vier Wochen nicht beseitigt, für den Kunden insbesondere in den Fällen der Ziffern 4.3 und 13.3 und bei dauerhaftem Ausfall.

12.6 **Anbieterwechsel.** Bis der Wechsel zu einem anderen Anbieter vollzogen ist, erbringt SURFN. die Leistung weiter. Klappt der Wechsel nicht innerhalb eines Arbeitstags, steht dem Kunden die gesetzliche Entschädigung zu. Seine Rufnummer kann der Kunde bis zu einem Monat nach Vertragsende mitnehmen. Den Wechsel stößt der neue Anbieter an.

12.7 **Umzug. (V)** Bei einem Umzug erbringt SURFN. die Leistung am neuen Wohnort zu den bisherigen Bedingungen weiter, wenn sie dort verfügbar ist; die Laufzeit bleibt unverändert, für den Umzug kann ein Entgelt laut Preisliste anfallen. Ist die Leistung am neuen Wohnort nicht verfügbar, kann der Kunde mit einer Frist von einem Monat kündigen. Das gilt auch für Kunden nach Ziffer 1.4, die nicht verzichtet haben.

12.7a **(U) Umzug oder Geschäftsaufgabe bei Geschäftskunden.** Im Übrigen berechtigen ein Umzug, eine Standortaufgabe oder die Aufgabe des Geschäftsbetriebs nicht zur vorzeitigen Kündigung, auch wenn SURFN. am neuen Standort nicht liefern kann. Der Vertrag läuft dann bis zum regulären Ende weiter; kann SURFN. die Leistung nicht mehr erbringen, schuldet der Kunde die Grundentgelte bis zum regulären Vertragsende abzüglich der Aufwendungen, die SURFN. dadurch erspart. Auf Wunsch stellt SURFN. die Leistung an einem neuen Standort bereit, soweit sie dort verfügbar ist.

12.8 **Vorzeitiges Vertragsende** auf Wunsch des Kunden ist im Einvernehmen möglich. SURFN. kann dann die Grundentgelte bis zum regulären Vertragsende verlangen, abzüglich ersparter Aufwendungen; der Kunde kann nachweisen, dass SURFN. mehr erspart hat.

12.9 **(V) Tod des Kunden.** Die Erben können den Vertrag mit einer Frist von einem Monat kündigen.

13 Änderungen der AGB und der Leistungen

13.1 SURFN. kann diese AGB und die Leistungsbeschreibung mit Wirkung für die Zukunft ändern, wenn ein triftiger Grund besteht, insbesondere eine Änderung von Gesetz oder Rechtsprechung, technische Weiterentwicklung oder Sicherheitsanforderungen, und der Kunde dadurch nicht unangemessen benachteiligt wird.

13.2 **Änderungen ohne Kündigungsrecht.** Ändert SURFN. ausschließlich zum Vorteil des Kunden, rein administrativ ohne Nachteil für ihn oder weil ein Gesetz oder eine Behörde es unmittelbar vorschreibt, informiert SURFN. den Kunden in Textform; ein Kündigungsrecht entsteht dadurch nicht. Dazu gehören insbesondere höhere Übertragungsraten oder zusätzliche Leistungen ohne Aufpreis, neue oder geänderte Kontakt-, Störungs- und Zahlungswege, der Austausch des Netzabschlussgeräts gegen ein gleichwertiges sowie Änderungen von Firma, Anschrift oder Bankverbindung von SURFN.

13.3 **Sonstige Änderungen.** Über andere Änderungen informiert SURFN. den Kunden mindestens einen und höchstens zwei Monate vorher in Textform und weist auf sein Kündigungsrecht hin. Der Kunde kann dann innerhalb von drei Monaten nach Zugang der Information ohne Frist und ohne Kosten kündigen, frühestens zum Wirksamwerden der Änderung.

14 Datenschutz und Fernmeldegeheimnis

14.1 SURFN. verarbeitet personenbezogene Daten und Verkehrsdaten nach den gesetzlichen Vorschriften; Einzelheiten stehen in der **Datenschutzinformation der ETN Internet GmbH & Co. KG** (Anlage), die der Kunde vor Vertragsschluss erhält.

14.2 SURFN. wahrt das Fernmeldegeheimnis. Verkehrsdaten werden nur gespeichert, soweit dies zur Abrechnung, Störungsbeseitigung oder aufgrund gesetzlicher Pflicht erforderlich ist.

15 Streitbeilegung

15.1 Bei Streitigkeiten über Rechte und Pflichten aus dem TKG kann der Kunde die **Schlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur** in Bonn anrufen (www.bundesnetzagentur.de).

15.2 **(V)** Zur Teilnahme an weiteren Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle ist SURFN. nicht verpflichtet und nicht bereit.

16 Schlussbestimmungen

16.1 Erklärungen im Zusammenhang mit dem Vertrag (Kündigung, Einwendung, Widerruf) sind in Textform (E-Mail genügt) möglich, soweit nicht ausdrücklich etwas anderes bestimmt ist.

16.2 SURFN. kann Rechte und Pflichten aus dem Vertrag auf ein mit ihr verbundenes Unternehmen übertragen; SURFN. teilt dies dem Kunden vorher in Textform mit, und der Kunde kann den Vertrag dann ohne Einhaltung einer Frist kündigen. Der Kunde darf den Vertrag nur mit Zustimmung von SURFN. übertragen.

16.3 **(U)** Ist der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen, ist ausschließlicher Gerichtsstand Meppen; SURFN. kann den Kunden auch an seinem allgemeinen Gerichtsstand verklagen.

16.4 Es gilt deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts; zwingende Verbraucherschutzvorschriften des Aufenthaltsstaats bleiben unberührt. Sollte eine Bestimmung unwirksam sein, bleibt der Vertrag im Übrigen wirksam; an die Stelle tritt die gesetzliche Regelung.

Anlagen: Leistungsbeschreibung und Produktinformationsblatt je Tarif · Preisliste · SLA (nur soweit vereinbart) · Widerrufsbelehrungen SURFN. (Verbraucher) · Datenschutzinformation der ETN Internet GmbH & Co. KG · Vertragszusammenfassung nach § 54 TKG