



# Leistungsbeschreibung für Sprach- und Internetdienstleistungen der Versorgungsbetriebe Bordesholm GmbH nachfolgend VBB



Bahnhofstr. 13  
24582 Bordesholm  
Amtsgericht Kiel HRA 7247 KI  
Geschäftsführer: Frank Günther

## Allgemeines

Die Versorgungsbetriebe Bordesholm GmbH (Im Folgenden „VBB“) erbringt auf Basis der Allgemeinen Geschäftsbedingungen und der Ergänzenden Geschäftsbedingungen Sprachtelefonie und Internetdienste folgende Leistungen für

- Single Internet
- Single Telefon
- Double Play (Internet & Telefon, Internet & TV, Telefon & TV)
- Triple Play (Internet, Telefon & TV)

## KAPITEL 1

### Sprachdienstleistungen

Der Leistungsumfang für Telefoniedienstleistungen von VBB bestimmt sich nach dem Auftragsformular, den AGBs, den Ergänzenden Bedingungen für Internetdienste und den nachfolgenden Bedingungen.

#### NOTRUF

**Auf Grund der Stromversorgung der Anschalteinrichtungen (z.B. Fritz-Box, PBN Box, Icotera Box, Telefonanlage oder ähnliches) über das Hausstromnetz kann bei einem Stromausfall keine Gesprächsverbindung mehr aufgebaut werden. Ein Notruf ist somit NICHT möglich.**

**Siehe auch § 11 Abs. 6 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der VBB bzgl. der nomadischen Nutzung lokalisierter Rufnummern**

Die VBB überlässt dem Kunden einen Telefonanschluss gemäß den nachfolgenden aufgeführten Gegebenheiten.

#### A: Anschluss

Die VBB überlässt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten SIP-Sprachanschlüsse (paketvermittelt). Die VBB hat die Wahl in welcher Form die Ausführung der Anschlüsse erfolgt, sofern dies für den Kunden technisch gleichwertig und vertretbar ist.

Bei Sprachanschlüssen in paketvermittelnder Technik (SIP) kann es zu Einschränkungen bei der Nutzung von Leistungsmerkmalen kommen. Folgende Meldeanlagen können daher **NICHT** angeschaltet werden:

- Hausnotrufsysteme
- Alarmanlagen
- Brandmeldeanlagen
- Fernabfragesysteme

Sollten solche Meldeanlagen vorhanden sein, muss dies ausdrücklich in dem Auftragsformular erwähnt und deren Funktion von VBB bestätigt werden.

VBB teilt dem Kunden je Anschlussart

- für einen SIP-Anschluss, je nach Anzahl der bestellten gleichzeitigen Sprachkanäle eine (max. zehn Rufnummern) zu.

#### B: Rufnummernvergabe / Rufnummernportierung

Neu zugeteilte Rufnummern erhält der Kunde automatisch aus dem Rufnummernkontingent, welches die Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen (BNetzA) der VBB zugewiesen hat.

Anzahl	Anschlussart	Anzahl Sprachkanäle	Anzahl Rufnummern
1	SIP-Anschluss	2	1

Abweichend hiervon kann der Kunde mit der VBB die Portierung der Rufnummer vereinbaren, die ihm von einem anderen Anbieter zugeteilt wurde und in das Telefonnetz der VBB übertragbar ist. Voraussetzung ist, dass der Kunde am gleichen Standort verbleibt.

#### C: Portierung / Ablauf

Mit dem unterschriebenen Portierungsformular willigt der Kunde ein, dass die VBB sich in seinem Namen mit dem bisherigen Netzbetreiber in Verbindung setzt, um die Rufnummer(n) des Kunden in das Netz der KNÖV-NetT (Breitband) GmbH & Co.KG zu portieren.

Portierungsanfragen werden zusammen mit der Vertragskündigung entweder per Fax oder über eine elektronische Schnittstelle von der VBB an den abgebenden Netzbetreiber geschickt. Der Vertrag darf bei einigen Netzbetreibern zu diesem Zeitpunkt noch nicht gekündigt sein (insbesondere bei der Telekom, da deren Systeme eine Portierung sonst nicht mehr ermöglichen). Der Portierungstermin wird vom abgebenden Netzbetreiber abhängig von der

Vertragsbindung bzw. der Kündigungsfrist festgelegt. Zu diesem Termin werden innerhalb eines festgelegten Zeitraums (Schaltfenster) die netztechnisch notwendigen Umschaltungen vorgenommen (gemäß zurzeit geltendem TKG max. 24 h). Während dieser Zeit ist der Anschluss für einen kurzen Zeitraum nicht erreichbar. Nach erfolgreicher Umschaltung melden die beiden Portierungspartner den Vorgang an die übrigen deutschen Festnetzbetreiber, damit diese gegebenenfalls ihr Routing zu der betreffenden Rufnummer anpassen können. Dazu werden im Verfahren des Portierungsdatenaustauschs die Rufnummerdatenbanken aller angeschlossenen Netzbetreiber aktualisiert. Die VBB ist davon abhängig, dass der abgebende Netzbetreiber die Rufnummernportierung ordnungsgemäß bearbeitet und die Portierung auch zu dem vereinbarten Termin durchführt. Die Leistungspflicht der VBB beginnt generell erst mit der erfolgreichen Portierung der Rufnummer. Es sei denn, es ist im Vertrag etwas anderes geregelt.

#### D: Verbindungen / Premium Rate-Dienste (Servicerufnummern)

Über den bereitgestellten Teilnehmeranschluss werden Verbindungen zu Anschlüssen im Inland, Ausland oder in Mobilfunknetze über das Netz der KNÖV-NetT (Breitband) GmbH & Co.KG realisiert. Zweck der Verbindungen ist die Vermittlung von Sprachtelefonie und Telefax im normalen Umfang. Bei Verbindungen mit Anschlüssen anderer Netze können sich aufgrund technischer Gegebenheiten oder unterschiedlicher Qualitätsstandards Einschränkungen im dargestellten Leistungsumfang ergeben. Unzulässig sind Anwendungen des Kunden, bei denen eine Durchschaltung der Nutzkanäle von vorneherein nicht beabsichtigt ist bzw. deren Anwendung technisch verhindert wird.

Der Telefonanschluss kann wahlweise nach schriftlichem oder fermündlichem Auftrag für folgende abgehende Verbindungen gesperrt werden:

- Verbindungen zum Service "0180x"
- Verbindungen zum Service „0900x"
- Verbindungen in das Deutsche Mobilfunknetz,
- Auslandsverbindungen,
- Verbindungen zu T-Vote-Call 0137x.

Bei allen Anschlüssen wird i.d.R. die Sperre durch den VBB-Service eingerichtet.

Für Servicerufnummern (Premium Rate-Dienste) ist von der BNetzA das sogenannte „Offline-Billing“ Verfahren vorgesehen. Dies bedeutet, dass der jeweilige Anbieter sowohl die Preise, als auch die Inhalte seiner Dienste definieren kann. Gesetzlich festgelegt wurde eine Preisobergrenze, diese beträgt derzeit für zeitabhängige Dienste 2 Euro pro Minute, für zeitunabhängige Dienste 30 Euro pro Verbindung. Diese Tarife sind aus allen Festnetzen gleich.

Die Servicerufnummern unter der Vorwahl 0900x und 0137x sind im Telekommunikationsnetz der KNÖV-NetT (Breitband) GmbH & Co.KG in der Regel gesperrt. Die Anwahl der Servicerufnummern unter der Vorwahl 0900x und 0137x können auf Wunsch des Kunden frei geschaltet werden.

Anhand der Folgeziffer kann der Kunde die Art des angebotenen Dienstes erkennen:

- 0900-1 Information (Bsp.: Börse, Wetter, Verkehrsinfo etc.)
- 0900-2 Unterhaltungsdienste (Bsp.: Gewinnspiele)
- 0900-5 Sonstige Dienste (Bsp.: Beratung, Flirt, Erotik)
- 0900-9 Interneteinwahlprogramme (z.B. Dailer)

Der Kunde kann die VBB auch damit beauftragen, die Nutzung von bestimmten Rufnummernbereichen zu sperren (z.B. 0900x,0180x, 0137x etc.).

VBB kann nach eigenem Ermessen Ziele mit bestimmten Rufnummern sperren, wenn ein erhöhtes Missbrauchs- und Forderungsausfallrisiko droht. Diese Nummern werden nur auf ausdrücklichem Wunsch des Kunden freigeschaltet (ggf. sind der VBB hierfür Sicherheiten zu leisten).

Mit einem Anruf zu den oben genannten Rufnummer-Gassen schließen Sie direkt ein Vertragsverhältnis mit dem jeweiligen Diensteanbieter. Gespräche zu diesen Rufnummern werden von der VBB zu dem jeweiligen Serviceanbieter hergestellt. Die VBB ist gesetzlich dazu verpflichtet, diese Verbindungen für Dritte abzurechnen.

Die Abrechnung der Servicerufnummern mit variablen Tarifen (z.B. 0900er oder 118x) erfolgt über die VBB.

Im Rahmen der Telefon-Dienstleistungen von VBB können Verbindungsnetzbetreiberleistungen Dritter nicht in Anspruch genommen werden (Call-by-Call oder Preselection ist **nicht** möglich).



# Leistungsbeschreibung für Sprach- und Internetdienstleistungen der Versorgungsbetriebe Bordesholm GmbH nachfolgend VBB



Bahnhofstr. 13  
24582 Bordesholm  
Amtsgericht Kiel HRA 7247 KI  
Geschäftsführer: Frank Günther

## E: Leistungsmerkmale der VBB Sprachanschlüsse kostenfrei

Diese Leistungsmerkmale sind nur dann nutzbar, wenn das angeschaltete Endgerät des Kunden diese unterstützt.

- **Anzeige der Rufnummer des Anrufers**  
Die Rufnummer des Anrufers wird bei ankommenden Verbindungen angezeigt, wenn diese Funktion nicht vom Anrufer unterdrückt wird (CLIP).
- **Übermittlung der eigenen Rufnummer**  
Die Rufnummer des Anrufers wird an den Angerufenen übermittelt. Die Anzeige beim Gesprächspartner ist abhängig von der Ausstattung des Telefons und der Einstellung des Anschlusses (COLP).  
Sofern seine Telefonendgeräte es unterstützen, kann der Kunde die Rufnummernunterdrückung auch fallweise (je aufgebauter Verbindung) deaktivieren (außer bei Notrufen). Der Kunde kann auch beantragen, dass seine Rufnummer dauerhaft nicht übermittelt wird.
- **Dreierkonferenz**  
Durch den Einsatz dieses Leistungsmerkmals kann der Teilnehmer fallweise eine Konferenzschaltung mit bis zu 2 weiteren Teilnehmern aufgebaut werden (3PTY).
- **Anklopfen**  
Durch Einsatz dieses Leistungsmerkmals wird während eines geführten Gesprächs der Verbindungswunsch eines anderen Teilnehmers akustisch signalisiert (CW).
- **Rückfragen/Makeln**  
Durch Einsatz dieses Leistungsmerkmals kann der Teilnehmer zwischen 2 Verbindungen hin- und herschalten, ohne dass der jeweils wartende Teilnehmer mithören kann (HOLD).
- **Übermittlung der eigenen Rufnummer bei Nutzung einer Fritz-Box**  
Die Rufnummer des Anschlusses wird an den Angerufenen übermittelt. Die Aktivierung / Deaktivierung erfolgt direkt an der Fritz-Box (Einstellung)

- **Anrufweiterschaltung**  
Ankommende Verbindungen können zu einem anderen Anschluss umgeleitet werden. Die Aktivierung bzw. Deaktivierung erfolgt durch den Kunden. Der Kunde kann an seinem Telefon selbst eingeben, in welchen Fällen und unter welcher Rufnummer er erreichbar sein möchte:
  - ständige Anrufweiterschaltung
  - Anrufweiterschaltung bei Nichtmelden nach ca. 15 SekundenBedingungen zur Anrufweiterschaltung:  
Der Kunde ist verpflichtet den Teilnehmer darüber zu informieren, dass er seinen Anschluss per Rufweiterleitung dessen Anschluss weiterleitet.  
Mit der Aktivierung der Rufweiterleitung bestätigt der Kunde das Einverständnis des Teilnehmers zu besitzen.

## F: Leistungsmerkmale der VBB Sprachanschlüsse kostenpflichtig

Diese aufgeführten Leistungsmerkmale sind nicht im Standardleistungsumfang enthalten und daher kostenpflichtig. Gerne erhalten Sie hierüber ein Angebot.

- **Fangschaltung**  
Bei belästigenden und bedrohenden Anrufen kann VBB für den Kunden auf schriftlichen Antrag und bei schlüssigem Nachweis der Bedrohung oder Belästigung eine entsprechende Schaltung einrichten, um den Quellschluss ankommender Telefonverbindungen festzustellen. Die Einrichtung einer Fangschaltung ist kostenpflichtig.
- **Anschluss Sperre (abgehend)**  
Auf Wunsch des Kunden kann ein Anschluss von VBB für alle abgehenden Verbindungen gesperrt werden. Zusätzlich zur dieser Sperre kann der Kunde auch ankommende Verbindungen (Vollsperrung) für einen vereinbarten Zeitraum sperren lassen. Abgehende Verbindungen zu Notrufanschlüssen der Polizei und der Feuerwehr werden nicht gesperrt. Die Einrichtung und Aufhebung dieses Leistungsmerkmals ist jeweils kostenpflichtig.
- **Änderung der Rufnummer**  
Auf Wunsch des Kunden kann bei einem VBB Anschluss eine neue Rufnummer aus dem Rufnummernkreis von VBB zur Verfügung gestellt werden. Die Änderung der Rufnummer ist kostenpflichtig.
- **Sperre von R-Gesprächen (Rückruf)**  
Nach § 66j des TKG setzt VBB standardmäßig Rufnummern auf die Sperrliste für R-Gespräche. Damit wird verhindert, dass der Kunde kostenpflichtige, eingehende Gespräche vermittelt bekommt und dies ihm zu einem späteren Zeitpunkt in Rechnung gestellt werden können. Der Kunde kann die VBB

damit beauftragen seine Rufnummer von der Sperrliste für R-Gesprächen entfernen zu lassen, die Löschung ist kostenpflichtig.

## G: Länderzuordnungen der Ausland-Flatrates

Die Produktoption **International-Flatrate** beinhaltet Festnetz-Verbindungen (außer Sonderrufnummern, Mobilfunk- und Datenverbindungen) in folgende internationale Netze (jeweils ohne Überseegebiete): Dänemark, Frankreich, Griechenland, Irland, Italien, Kanada, Norwegen, Portugal, Schweden, Spanien, USA (auf Nordamerika begrenzt) und Vereinigtes Königreich.

Die Produktoption **Wunschland-Flatrate** beinhaltet, je nach Länder-Auswahl des Kunden, Festnetz-Verbindungen (außer Sonderrufnummern, Mobilfunk- und Datenverbindungen) in folgende internationale Netze (jeweils ohne Überseegebiete): Australien, Belgien, China, Niederlande, Österreich, Polen, Schweiz, Türkei.

Die genannten internationalen Festnetz-Verbindungen innerhalb der Ausland-Flatrates umfassen die Vorwahlbereiche der Preisgruppen A-C (vgl. Preisliste Internationale Telekommunikationsnetze der VBB). Internationale Festnetz-Verbindungen der Preisgruppen D-M sind nicht Bestandteil der Flatrates und werden nach der aktuell gültigen Preisliste abgerechnet (vgl. Preisliste Internationale Telekommunikationsnetze der VBB). VBB weist darauf hin, dass die Preislisten stetigen Veränderungen unterliegen. Eine aktuelle Liste ist auf der Homepage [www.vb-bordesholm.de](http://www.vb-bordesholm.de) zu finden.

VBB behält sich zudem vor, Anpassungen bei den Länderzuordnungen der Ausland-Flatrates vorzunehmen. Der Kunde erhält in diesem Falle ein einmütiges Sonderkündigungsrecht für die gebuchte Flatrate.

## KAPITEL 2 Internetdienstleistungen

Der Leistungsumfang für Internetdienstleistungen von VBB bestimmt sich nach dem Auftragsformular, den AGBs, den Ergänzenden Bedingungen für Internetdienste und den nachfolgenden Bedingungen.

Die VBB vermittelt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten den Zugang zum Internet zur Übermittlung von Daten. Die Schaffung der technischen Voraussetzungen beim Kunden, insbesondere der erforderlichen technischen Infrastruktur (Hardware, Software mit TCP/IP-Protokoll, Browser, usw.) sowie die Unterstützung bei der Beschaffung ist nicht Bestandteil dieser Dienstleistung.

Die VBB ermöglicht den Zugang zum Internet standardmäßig mittels dynamischer IP-Adresse (kostenpflichtig gibt es auch eine feste IP-Adresse, siehe Produktbestellung), wobei die mittlere Verfügbarkeit des Internetzugangs im Jahresdurchschnitt bei 98,5 % liegt. Die Adressvergabe erfolgt dynamisch, d.h. die jeweilige IP-Adresse kann bei jedem Verbindungsaufbau von VBB automatisch neu vergeben werden. Die Zugänglichkeit einzelner im Internet oder im Netz der KNOV-NetT (Breitband) GmbH & Co.KG von Dritten bereitgestellter Dienste und Daten gehört ebenso wie die Funktionsfähigkeit der von Dritten betriebenen Telekommunikationseinrichtungen nicht zu den Leistungen der VBB.

Bei dem Glasfaseranschluss bis in die Wohneinheit des Kunden (FTTH) stellt der Anbieter dem Kunden ein Optical Network Terminal (ONT) für die Dauer des Vertragsverhältnisses zur Verfügung. Die LAN-Schnittstelle des ONT bildet den Übergabepunkt des Anbieters.

Bei dem Glasfaseranschluss bis z.B. in den Keller bei Mehrfamilienhäusern (FTTB), ist der Übergabepunkt die Telefondose in der Wohneinheit. Hier wird ein zentraler MiniDSLAM gesetzt.

Der Aufbau einer Internetverbindung ist nur vom Anschluss des Kunden ausgestattet. Ebenfalls ist der Kunde dafür verantwortlich, dass er für seinen Internetzugang die geeigneten Sicherheitsmaßnahmen veranlasst (Virenschutzprogramme, Firewall, Anti-Spam oder ähnliches). Bei Bedarf stellt die VBB die notwendigen Informationen dem Kunden zur Verfügung.

Internet- einschließlich Telefoniedienstleistungen, inklusive Verbindungen zu den Notrufnummern 110 und 112, können nur mit Endgeräten mit eigener Stromversorgung des Kunden genutzt werden. Eine Stromversorgung der Endgeräte (auch bei Stromausfall beim Kunden) aus dem Telekommunikationsnetz von VBB ist nicht möglich.

### Hinweis:

**Für den von VBB bereitgestellten Internetzugang sind ausschließlich Internet-Router mit aktueller Firmware und einer aktuellen Version der jeweiligen Schnittstelle geeignet. Internet-Router mit älterer Firmware oder älteren Schnittstellenversionen werden eventuell nicht im**



# Leistungsbeschreibung für Sprach- und Internetdienstleistungen der Versorgungsbetriebe Bordesholm GmbH nachfolgend VBB



Bahnhofstr. 13  
24582 Bordesholm  
Amtsgericht Kiel HRA 7247 KI  
Geschäftsführer: Frank Günther

**Telekommunikationsnetz von KNÖV-NetT (Breitband) GmbH & Co.KG erkannt und können folglich keine Verbindung zum Internet herstellen. Auch kann dieser negative Einfluss auf die Übertragungsgeschwindigkeit haben.**

Folgende Tarife / Pakete enthalten für den Kunden einen volumen- und zeitlich unbegrenzten Internetzugang mit der entsprechenden Bandbreite. Dieser gilt ausschließlich für den vom Kunden genutzten und beauftragten Anschluss.

#### VBB-Haushalt Bordesholm

- Single Internet 66, 85, 130, 250 oder 500
- Double Play mit Internet 66, 85, 130, 250 oder 500
- Triple Play 66, 85, 130, 250 oder 500
- Mehrfamilienhaus Spezial

#### VBB-Haushalt Umland

- Single Internet 66, 85, 130, 250 oder 500
- Double Play mit Internet 66, 85, 130, 250 oder 500
- Triple Play 66, 85, 130, 250 oder 500

VBB behält sich das Recht vor, bei einer Nutzung des Internetanschlusses, die weitab des üblichen Nutzverhaltens liegt, die Bandbreite zu reduzieren, bzw. den bestehenden Vertrag zu kündigen.

Für die einzelnen Produkte von VBB sind Internet-Router mit bestimmten Schnittstellen erforderlich:  
-Ethernet-Schnittstelle: konfigurierbarer VLAN - Wan Anschluss

Der Internetzugang wird standardmäßig mit einer Übertragungsgeschwindigkeit, die innerhalb der angegebenen minimalen und maximalen Geschwindigkeit liegt, überlassen. Eine bestimmte Übertragungsgeschwindigkeit innerhalb der Bandbreitenkorridore wird jedoch nicht zugesagt.

Produktname:	feste IP- Adresse	Bandbreite	Upstream
VBB-Haushalt Bordesholm / Umland	möglich	min./durchsch./max.	min./durchsch./max

Single Internet 66	Ja	66 / 66 / 66 Mbit/s	10 / 10 / 10 Mbit/s
Single Internet 85	Ja	85 / 85 / 85 Mbit/s	20 / 20 / 20 Mbit/s
Single Internet 130	Ja	130 / 130 / 130 Mbit/s	30 / 30 / 30 Mbit/s
Single Internet 250	Ja	250 / 250 / 250 Mbit/s	60 / 60 / 60 Mbit/s
Single Internet 500	Ja	500 / 500 / 500 Mbit/s	100 / 100 / 100 Mbit/s
Double Play mit Internet 66	Ja	66 / 66 / 66 Mbit/s	10 / 10 / 10 Mbit/s
Double Play mit Internet 85	Ja	85 / 85 / 85 Mbit/s	20 / 20 / 20 Mbit/s
Double Play mit Internet 130	Ja	130 / 130 / 130 Mbit/s	30 / 30 / 30 Mbit/s
Double Play mit Internet 250	Ja	250 / 250 / 250 Mbit/s	60 / 60 / 60 Mbit/s
Double Play mit Internet 500	Ja	500 / 500 / 500 Mbit/s	100 / 100 / 100 Mbit/s
Triple Play 66	Ja	66 / 66 / 66 Mbit/s	10 / 10 / 10 Mbit/s
Triple Play 85	Ja	85 / 85 / 85 Mbit/s	20 / 20 / 20 Mbit/s
Triple Play 130	Ja	130 / 130 / 130 Mbit/s	30 / 30 / 30 Mbit/s
Triple Play 250	Ja	250 / 250 / 250 Mbit/s	60 / 60 / 60 Mbit/s
Triple Play 500	Ja	500 / 500 / 500 Mbit/s	100 / 100 / 100 Mbit/s
Mehrfamilienhaus Spezialtarif mit Internet	Ja	16 / 20 / 25 Mbit/s	0,6 / 0,8 / 1 Mbit/s

#### Hinweis:

**Die angegebene normalerweise zur Verfügung stehende Übertragungsgeschwindigkeit steht dem jeweiligen Kunden des jeweiligen Ausbaubereiches zur Verfügung. Die angegebene Maximalgeschwindigkeit im Down- und Upload entspricht der jeweils beworbenen Geschwindigkeit.**

Die am Internetanschluss des Kunden erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit ist im Übrigen abhängig von mehreren Einflussfaktoren. Diese sind zum Beispiel:

- Netzauslastung des Telekommunikationsnetzes im Backbone
- Übertragungsgeschwindigkeit der Server des Inhalte Anbieters, Angeschlossene Endgeräte des Kunden (z. B. Router, PC, Betriebssystem)

Dienste mit hohem Bandbreitenbedarf können bei drohender vorübergehender oder außergewöhnlicher Überlastung des Telekommunikationsnetzes nur eingeschränkt zur Verfügung stehen, z. B. Streaming-Dienste. Downloads und Uploads können in diesem Fall länger dauern.

Die Nutzung innerhalb eines Endleitungsnetzes von mehreren breitbandigen Internetzugängen kann ebenfalls zu Störungen und Beeinträchtigungen führen.

Die VBB wird jedwede Art von Datenverkehr gleichberechtigt übertragen. Bei auftretenden Verkehrsspitzen in der Datenübertragung werden

Telefonieleistungen und weitere Leistungen bevorzugt übertragen, um eine unterbrechungsfreie Übertragung dieser Leistungen gewährleisten zu können. Aufgrund redundanter Anbindungen erfolgt keine Reduzierung von Internetleistungen bei Nutzung von Telefonieleistungen. Selbiges gilt bezüglich der Reduzierung von Internetleistungen bei weiteren Leistungen.

## KAPITEL 3 Störungen

### A: Allgemeines

Die VBB beseitigt Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Voraussetzung ist die in den AGB und ergänzenden Geschäftsbedingungen vereinbarte Mitwirkung des Kunden. Sofern nicht einzelvertraglich anders geregelt, erbringt VBB hierbei insbesondere folgende Leistungen:

### B: Annahme der Störungsmeldung

Die VBB nimmt Störungsmeldungen telefonisch grundsätzlich 24 Stunden am Tag an 365 Tagen im Jahr unter der Servicenummer 04322-697779 entgegen und dokumentiert diese unverzüglich gegenüber Verbrauchern.

Bitte beachten Sie, dass der Einsatz unserer Servicetechniker kostenpflichtig ist, es sei denn, die Störung liegt im Zugangsnetz.

### C: Störungsbehebung

Bei Störungsmeldungen beseitigt die VBB die Störung in der Regel innerhalb von 24 Stunden (Entstörungsfrist) nach Erhalt der Störungsmeldung des Kunden. Als Störungsmeldung ist jede Meldung eines Kunden über ein Problem mit den vertraglich vereinbarten Diensten anzusehen.

In dringenden Fällen kann in Einbindung der VBB- Rufbereitschaft eine Sonderentstörung durchgeführt werden. Die Sonderentstörung liegt außerhalb der Wochenarbeitszeit bzw. wird an Wochenenden und Feiertagen angeboten. Sie wird zu erhöhten Sätzen nach Aufwand in Rechnung gestellt.

Die Störungsdauer errechnet sich aus der Zeitdifferenz zwischen dem Eingang der Störungsmeldung bei der Störungszentrale und dem Zeitpunkt der Rückmeldung über die Störungsbeseitigung durch die zuständige Stelle der VBB. Die Störung wird innerhalb der Entstörungsfrist zumindest soweit beseitigt, dass die vertragsgegenständlichen Leistungen der VBB (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden können.

### D: Terminvereinbarung

VBB vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich, den Besuch eines Servicetechnikers werktags zwischen 8.00 Uhr und 15.45 Uhr, freitags zwischen 07:30 Uhr und 11:30 Uhr. Ist die Leistungserbringung im vereinbarten Zeitraum aus von dem Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich, wird ein neuer Termin vereinbart und eine gegebenenfalls zusätzlich erforderliche Anfahrt berechnet. Ist aufgrund vom Kunden zu vertretender Gründe eine Terminvereinbarung oder die Entstörung nicht möglich, gilt die Regelentstörungsfrist als eingehalten.

### E: Rückmeldung

Die VBB informiert den Kunden nach Beendigung der Entstörung telefonisch oder per E-Mail, sofern der Kunde zu diesem Zweck eine Rufnummer oder E-Mail-Adresse angegeben hat. Ist der Kunde am Tag der Entstörung nicht erreichbar, gilt die unter Kapitel 3 C Abs. 1 genannte Frist als eingehalten, sofern der Benachrichtigungsversuch in der Entstörungsfrist lag. Als Nachweis hierfür dient das von VBB ausgefüllte digitale Störungsformular aus dem Ticketsystem von VBB. Der Kunde ist jederzeit berechtigt, entsprechenden Nachweis dafür zu liefern, dass die Entstörungsfrist nicht eingehalten wurde. VBB bemüht sich den Kunden auch nach dem ersten erfolglosen Benachrichtigungsversuch über die Entstörung (Rückmeldung) hinaus über die erfolgreiche Entstörung zu informieren.

## KAPITEL 4 Wartung und Verfügbarkeit

Wartungsarbeiten im Netz der VBB (Sprache/Internet) finden in der Regel zwischen 02:00 Uhr und 06:00 Uhr statt.

Die Verfügbarkeit ist die Gesamtanzahl an Minuten innerhalb eines Kalenderjahres, an denen die VBB Dienstleistungen je Sparte (Sprache- und Daten-Dienste) für einen Kunden zur Verfügung stehen. Die Angaben werden in % auf die jährliche Verfügbarkeit angegeben. Der Service von VBB steht grundsätzlich 24 Stunden am Tag an 365 Tagen im Jahr zur Verfügung. VBB



# Leistungsbeschreibung für Sprach- und Internetdienstleistungen der Versorgungsbetriebe Bordesholm GmbH nachfolgend VBB



Bahnhofstr. 13  
24582 Bordesholm  
Amtsgericht Kiel HRA 7247 KI  
Geschäftsführer: Frank Günther

gewährleistet eine jährliche, durchschnittliche Verfügbarkeit ihres Services von 98,5 %.

Die Verfügbarkeit wird wie folgt gemessen:  
(Gesamtzahl Minuten der Gesamtzahl Minuten des Jahres – Nichtverfügbarkeit)

Folgende Gegebenheiten werden nicht berücksichtigt:  
geplante Unterbrechungen des Dienstes für Reparaturen, Wartungsarbeiten oder andere betriebstechnische Gründe  
Fehler, die außerhalb des Einflussbereiches von VBB auftreten, z.B.:  
o in Leitungen, Hardware oder Anwendungen des Kunden  
o in Fällen von höherer Gewalt

## KAPITEL 5 Pönalen Entstörung, Anbieterwechsel und Umzug für Verbraucher

### Nichteinhaltung einer Entstörung gemäß § 58 Abs. 2 TKG

Wird eine Störung von der VBB nicht innerhalb von zwei Kalendertagen nach Eingang der Störungsmeldung beseitigt, kann der Verbraucher ab dem Folgetag eine Entschädigung verlangen, es sei denn, der Verbraucher hat die Störung zu vertreten hat.

Die Höhe der Entschädigung regelt sich wie folgt:

- 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.

Beruhet die vollständige Unterbrechung des Dienstes auf gesetzlich festgelegten Maßnahmen nach diesem Gesetz (TKG), der Verordnung (EU) 2015/2120, sicherheitsbehördlichen Anordnungen oder höherer Gewalt, steht dem Verbraucher eine Entschädigung nicht zu.

Soweit der Kunde wegen der Störung eine Minderung wegen einer Abweichung gemäß § 57 Abs. 4 TKG gegenüber der VBB geltend macht, ist diese Minderung auf eine nach § 58 Abs. 2 TKG zu zahlende Entschädigung anzurechnen. Das Recht des Verbrauchers, einen über die Entschädigung hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf die Entschädigung anzurechnen.

### Nichteinhaltung eines Anbieterwechsels gemäß § 59 Abs. 4 TKG

Wird der Dienst eines Kunden länger als einen Arbeitstag unterbrochen, kann der Kunde von der VBB, sofern diese der abgebende Anbieter ist, für jeden Arbeitstag der Unterbrechung eine Entschädigung verlangen, es sei denn, der Kunde hat die Verlängerung der Unterbrechung zu vertreten

Die Entschädigung beträgt

- 10 Euro beziehungsweise
- 20 Prozent

der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt,

Das Recht des Kunden, 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.

### Rufnummernmitnahme gemäß § 59 Abs. 6 TKG

Die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung erfolgen an dem mit dem Kunden vereinbarten Tag; spätestens innerhalb des folgenden Arbeitstages.

Erfolgen die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung nicht spätestens innerhalb des folgenden Arbeitstages, kann der Kunde von der VBB, sofern diese die Verzögerung zu vertreten hat, eine Entschädigung verlangen.

Die Entschädigung beträgt 10 Euro für jeden weiteren Tag der Verzögerung.

Das Recht des Kunden, 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.

### Nichteinhaltung eines vereinbarten Kundendienst- oder Installationstermins im Rahmen der Entstörung, des Anbieterwechsels und des Umzugs gemäß §§ 58 Abs. 3, 59 Abs. 5 und 60 Abs. 3 TKG

Wird ein vereinbarter Kundendienst- oder Installationstermin von der VBB in den Fällen der §§ 58 Abs. 3, 59 Abs. 4 und 60 Abs. 3 TKG versäumt, kann der Endnutzer für jeden versäumten Termin eine Entschädigung verlangen, es sei denn, der Endnutzer hat das Versäumnis des Termins zu vertreten.

Die Entschädigung beträgt

- 10 Euro beziehungsweise
- 20 Prozent
- 

der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt,

## KAPITEL 6 Endgeräte

Bei Glasfaseranschlüssen kann die Abschlussbox von der VBB zur Verfügung gestellt werden.

Im Privatkundenbereich hat der Kunde sowohl bei den individuellen Paketen als auch bei den fertigen Paketen jedoch die freie Wahl des Abschlussrouters. Mietet bzw. bekommt der Kunde für die Dauer des Vertragsverhältnisses von der VBB den Router zur Verfügung gestellt (dem gewünschten Paket entsprechend) ist dieses nach Vertragsende in einwandfreiem technischem Zustand inkl. des Zubehörs und der Kartonage der VBB zurückzugeben.

Folgende Abschlussrouter werden dem Privatkunden zur Verfügung gestellt:

Paket	Übertragungstechnik	Router
Single Telefon	paketvermittelt	Siehe Produktbestellung Haushalt
Single Internet	paketvermittelt	Siehe Produktbestellung Haushalt
Double Play	paketvermittelt	Siehe Produktbestellung Haushalt
Triple Play	paketvermittelt	Siehe Produktbestellung Haushalt

Die oben aufgeführten Geräte sind technisch auf die von der VBB zur Verfügung gestellten Übertragungstechnik abgestimmt. Geräte anderer Hersteller können zu Einschränkungen bei den in der Leistungsbeschreibung beschriebenen Funktionen führen bzw. machen deren Nutzung unmöglich. Für Schäden, die durch nicht von der VBB freigegebenen Geräte verursacht werden, trägt der Kunde.

Die VBB behält sich vor, auf den zur Verfügung gestellten Anschlussboxen/Geräten jederzeit eine Softwareaktualisierung durchzuführen (Verbesserung der Netzqualität, Einführung von neuen Leistungsmerkmalen etc.). Gegebenenfalls kann es zu kurzen Unterbrechungen der Dienste kommen (in der Regel während des Wartungsfensters siehe Kapitel 4 der Leistungsbeschreibung)

**Wenn der Kunde von VBB keinen Anschlussrouter wünscht, hat der Kunde die freie Wahl des Abschlussrouters. Hier ist folgendes zu beachten:**

**Supportet werden von der VBB lediglich die Router Modelle von AVM, welche der Kunde von VBB erhalten hat. Fremdrouter bzw. andere Modelle können nicht supportet werden.**

*Änderungen vorbehalten, Stand Dezember 2021*