

# Vorvertragliche Informationspflichten

## § 1 Vertragspartner

Die vertraglichen Leistungen werden von der TNG Stadtnetz GmbH, Gerhard-Fröhler-Str. 12, 24106 Kiel (nachfolgend: die Gesellschaft oder TNG) erbracht. Die Kundenhotline der Gesellschaft erreichen Sie unter der kostenfreien Rufnummer: 0431 908 908.

## § 2 Gemeldetes Unternehmen

Die Gesellschaft ist ein gemeldetes Unternehmen im Sinne von § 5 Telekommunikationsgesetz (TKG). Sie unterliegt der Aufsicht der Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen, Tulpenfeld 4, 53113 Bonn.

## § 3 Informationspflichten gem. § 55 Abs. 1 und 2 TKG

**1)** Kontaktdaten und, sofern abweichend, Kontaktangaben für Beschwerdeführer:

TNG Stadtnetz GmbH  
Gerhard-Fröhler-Str. 12, 24106 Kiel  
T 0431 908 908 | F 0431 70 97-555  
info@tng.de

**2)** Die wesentlichen Merkmale der einzelnen, von der Gesellschaft zu erbringenden Dienste entnehmen Sie bitte der Vertragszusammenfassung gemäß § 64 TKG, dem betreffenden Produktinformationsblatt und der jeweiligen Leistungsbeschreibung, welche unter [www.tng.de](http://www.tng.de) abrufbar sind.

**3)** Die Gesellschaft bietet derzeit keine Mindestniveaus der Dienstqualität im Sinne des Anhang VIII Teil A der Richtlinie 2018/1972/EU an.

**4)** Die Gesellschaft bietet derzeit keine Mindestniveaus der Dienstqualität für Internetzugangsdienste im Sinne des Anhang VIII Teil B der Richtlinie 2018/1972/EU an.

**5)** Die Angabe der jeweiligen Preise für die Aktivierung des elektronischen Kommunikationsdienstes und alle wiederkehrenden oder verbrauchsabhängigen Preise der Gesellschaft sowie

- Einzelheiten zu einem oder mehreren spezifischen Tarifen im Rahmen des Vertrags und die Arten der für die jeweiligen Tarife angebotenen Dienste, darunter auch, falls zutreffend, das Volumen der Kommunikationsverbindungen (z. B. MB, Minuten, Textnachrichten), einschließlich des Abrechnungszeitraums, und der Preis für zusätzliche Kommunikationseinheiten
- die Vorkehrungen zur Sicherstellung einer transparenten Abrechnung und zur Überwachung des Nutzungsumfangs;
- bei Nummern oder Diensten, für die eine besondere Preisgestaltung gilt, die dafür geltenden Tarife;
- bei gebündelten Diensten und Bündelverträgen, die sowohl Dienste als auch Endgeräte umfassen, der Preis der einzelnen Bestandteile des Bündels, sofern diese auch einzeln angeboten werden;
- Einzelheiten und Bedingungen einschließlich Entgelten für Kundendienstleistungen und Wartungsdienste sowie

entnehmen Sie bitte dem allgemein zugänglichen und aktuellen Preisverzeichnis auf unserer Homepage unter [www.tng.de](http://www.tng.de).

**6)** Etwaige Entschädigungs- und Erstattungsregelungen – gegebenenfalls einschließlich eines ausdrücklichen Bezugs auf die Verbraucherrechte – für die Nichteinhaltung der Verpflichtungen zum Anbieterwechsel oder einer Rufnummernmitnahme oder Nichteinhaltung von Kundendienst- oder Installationssterminen entnehmen Sie bitte der Leistungsbeschreibung.

**7)** Etwaige Entschädigungs- und Erstattungsregelungen – gegebenenfalls einschließlich eines ausdrücklichen Bezugs auf die Verbraucherrechte – bei Nichteinhaltung der vertraglich vereinbarten Dienstqualität ergeben sich aus § 57 Abs. 4 TKG. Etwaige Entschädigungs- und Erstattungsregelungen bei unangemessener Reaktion des Anbieters auf Sicherheitsvorfälle, -bedrohungen oder -lücken, soweit die Gesellschaft solche Entschädigungen oder Erstattungen vorsieht, entnehmen Sie bitte der Leistungsbeschreibung.

**8)** Maßnahmen Sicherheitsverletzungen: Die Gesellschaft ergreift bei sog. Sicherheits- oder Integritätsverletzungen eigener Systeme und bei erkannten oder bevorstehenden Schwachstellen geeignete Maßnahmen. Durch Identifikation und Analyse der möglichen Ursachen stehen deren Behebung und zukünftige Vermeidung im Vordergrund der Maßnahmen. Durch die Isolation einzelner Systeme vom Netzwerk oder die Analyse der Datenströme erfolgt eine erste Eindämmung möglicher Sicherheits- oder Integritätsverletzung. Um den Schutz des Kunden und dessen Kundendaten fortlaufend zu gewährleisten, wird das Sicherheitskonzept der Gesellschaft proaktiv und stetig weiterentwickelt.

**9)** Messung Datenverkehr: Die Gesellschaft verfügt über ein-

gerichtete Verfahren zur Messung und Kontrolle des Datenverkehrs, sowie über Verfahren, welche Kapazitätsauslastungen bzw. Überlastungen der Netzwerkverbindung und deren Auswirkungen vermeiden. Mit Umsetzung dieser Maßnahmen ist eine Steuerung des Datenverkehrs möglich, um einen ausgeglichenen Daten-, als auch Sprachverkehr zu gewährleisten. Weiteres entnehmen Sie bitte der Leistungsbeschreibung unter [www.tng.de](http://www.tng.de).

**10)** Folgende Maßnahmen entnehmen Sie bitte der Leistungsbeschreibung, soweit diese von der Gesellschaft angeboten werden:

• Etwaige Beschränkungen des Zugangs zu Notrufdiensten aufgrund fehlender technischer Durchführbarkeit, sofern der Dienst Endnutzern den Verbindungsaufbau zu einer Nummer in einem nationalen oder internationalen Nummerierungsplan ermöglicht.

**11)** Als Anbieter von öffentlich zugänglichen interpersonellen Kommunikationsdiensten, hält die Gesellschaft mindestens die Frist bis zum erstmaligen Anschluss, die Ausfallwahrscheinlichkeit, Verzögerungen bei der Rufsignalisierung entsprechend Anhang X der Richtlinie 2018/1972/EU ein.

**12)** Bei Leistungsvereinbarungen mit Unternehmen, die Zugang zum Netz bereitstellen, wird mindestens die Frist bis zum erstmaligen Anschluss, die Ausfallwahrscheinlichkeit, Verzögerungen bei der Rufsignalisierung gemäß Anhang X der Richtlinie 2018/1972/EU eingehalten.

**13)** Von der Gesellschaft auferlegte Bedingungen – einschließlich Entgelte – für die Nutzung der von der Gesellschaft zur Verfügung gestellten Endgeräte entnehmen Sie bitte den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, dem Auftragsformular sowie dem Formblatt zur Routerfreiheit.

**14)** Die Gesellschaft weist den Kunden hiermit darauf hin, dass er sich zwecks außergerichtlicher Streitbeilegung an die Schlichtungsstelle der BNetzA wenden kann, wenn es hinsichtlich der in § 68 Abs. 1 Ziffern 1 bis 3 TKG aufgeführten Sachverhalte zwischen ihm und der Gesellschaft zu Meinungsunterschieden kommt. Die Einzelheiten der praktisch erforderlichen Schritte zur Einleitung eines Schlichtungsverfahrens können der Homepage der BNetzA unter <http://www.bundesnetzagentur.de> unter Verwendung der Suchfunktion und dem Suchbegriff „Schlichtung“ entnommen werden.

**15)** Personenbezogene Daten: Welche personenbezogenen Daten Sie vor Bereitstellung des Dienstes bereitzustellen oder zu erfassen sind entnehmen Sie bitte den Datenschutzhinweisen unter [www.tng.de](http://www.tng.de).

**16)** Die Vertragslaufzeit entnehmen Sie bitte dem für ihren Dienst geltenden Auftragsformular

**17)** Die Dienste der Gesellschaft sind für Menschen mit Behinderung geeignet, es sei denn, es wird ausdrücklich auf eine andere Tatsache hingewiesen.

**18)** Anbieterwechsel mit Rufnummernmitnahme Festnetzanschluss: Die Gesellschaft ist bei dem von Ihnen gewünschten Anbieterwechsel mit Rufnummernportierung zu einem anderen Anbieter verpflichtet dafür Sorge zu tragen, dass Ihre Telefonleitung nicht, oder jedenfalls nicht länger als einen Tag, unterbrochen wird. Voraussetzung dafür ist, dass Sie Ihren Vertrag mit der Gesellschaft fristgerecht und wirksam gekündigt haben. Ihr neuer Telekommunikationsanbieter, der sog. aufnehmende Anbieter, muss Ihren vollständig ausgefüllten Anbieterwechselauftrag spätestens sieben Werktage vor dem Vertragsende an die Gesellschaft übermittelt haben. Bitte beachten Sie dazu auch die vom aufnehmenden Anbieter ggf. genannten Fristen.

**19)** Sperrung Rufnummerngassen: Sie können verlangen, dass die Nutzung Ihres Netzzuganges für bestimmte Rufnummernbereiche unentgeltlich netzseitig gesperrt wird, soweit uns dies technisch möglich ist.

**20)** Teilnehmerverzeichnis: Sie haben jederzeit den Anspruch, mit Ihrer Rufnummer, Ihrem Namen, Ihrem Vornamen und Ihrer Anschrift in ein allgemein zugängliches Teilnehmerverzeichnis unentgeltlich eingetragen zu werden oder den vorhandenen Eintrag löschen zu lassen.

**21)** Eine Erläuterung, wie hoch die minimale, die normalerweise zur Verfügung stehende, die maximale und die beworbene Download- und Upload-Geschwindigkeit von Internetzugangsdiensten bei Festnetzen der Gesellschaft ist, entnehmen Sie bitte der Leistungsbeschreibung und der Vertragszusammenfassung gemäß § 54 TKG. Bei erheblichen Abweichungen von der jeweiligen beworbenen Download- und Upload-Geschwindigkeit verweist die Gesellschaft auf die Rechte des Endnutzers nach § 57 TKG. Die Erheblichkeit der Leistungsabweichung ergibt sich aus der diesbezüglichen Festlegung der BNetzA.

Rechtsbehelfe, die dem Verbraucher nach nationalem Recht im Falle einer kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichung bei der Geschwindigkeit oder bei anderen Dienstleistungsparametern zwischen der tatsächlichen Leistung des Internetzugangsdienstes und der gemäß den Buchstaben a bis d angegebenen Leistung zustehen entnehmen Sie bitte § 3 Ziffer 14). Darüber hinaus steht Ihnen der ordentliche Gerichtsweg zu den Zivilgerichten zu.

## § 4 Informationspflichten bei Verträgen im elektronischen Geschäftsverkehr nach dem Bürgerlichen Gesetzbuch (§ 312i BGB, Art. 246 c EGBGB)

**1)** Bestellprozess-technische Schritte:

- a) Der Bestellvorgang beginnt über folgenden Link: [www.tng.de](http://www.tng.de).
- b) Sie können die verfügbaren Produkte der Gesellschaft aufrufen und auswählen.
- c) Während des Bestellvorgangs können Sie die gewünschten Internet-, Telefonie- und TV-Optionen auswählen und Ihre persönlichen Daten eingeben.
- d) Sie bestimmen durch Anklicken der Kästchen die abzurufen und von Ihnen akzeptierten Regelungen, welche Vertragsbestandteile werden (Opt-In).
- e) Sie erhalten eine Zusammenfassung Ihrer eingegebenen Daten mit Korrekturmöglichkeit.
- f) Abschluss des Bestellvorgangs: Wenn Sie den Button „Absenden“ anklicken, wird Ihre Bestellung an uns übermittelt.

**2)** Nach Eingang Ihrer Bestellung bestätigt die Gesellschaft umgehend deren Erhalt mit einer Eingangsbestätigung an die von Ihnen genannte E-Mail-Adresse.

**3)** Vertragsabschluss: Nach Prüfung der Anschlussvoraussetzungen (insbesondere der Netz- und Ausbauplanung an der angefragten Adresse) erhalten Sie eine ausdrückliche Auftragsbestätigung. Der Vertrag wird wirksam mit dem Eingang dieser Auftragsbestätigung, welche wir per E-Mail oder Brief an die uns genannte E-Mail-Adresse bzw. Postanschrift versenden. Die Prüfung kann mehrere Wochen oder auch Monate in Anspruch nehmen, da der Netzausbau ein komplexer Prozess ist und die zeitliche Realisierung von ineinandergreifenden Faktoren, insbesondere vom Kundenzuspruch im Ausbaugbiet, abhängig ist.

**4)** Speicherung des Vertragstextes und Zugang des Kunden: Ihre Bestellung und Ihre Kundendaten werden von der Gesellschaft elektronisch gespeichert. Mit unserer Auftragsbestätigung übermitteln wir Ihnen in Textform die von Ihnen mitgeteilten Kundendaten und wenn Ihre Bestellung als Verbraucher gemäß § 13 BGB erfolgte, zusätzlich eine Widerrufsbelehrung. Alle Vertragsdokumente sind auf unserer Homepage unter [www.tng.de](http://www.tng.de) abrufbar. Ihre Kunden- und Vertragsdaten, Rechnungen und Einzelbindungsnachweise können Sie unter [www.mytng.de](http://www.mytng.de) aufrufen. Rechnungen und Einzelbindungsnachweise stehen zum Download zur Verfügung.

**5)** Berichtigung von Eingabefehlern: Während des Bestellvorgangs ist eine Korrektur der eingegebenen Daten jederzeit möglich. Bei fehlenden oder ungültigen Pflichtangaben erfolgt ein Korrekturhinweis auf der jeweiligen Bestellseite. Vor der endgültigen Bestellung wird dem Kunden die Möglichkeit gegeben die wesentlichen eingegebenen Daten nochmals zu überprüfen und zu korrigieren. Soll eine Bestellung während des Bestellvorgangs abgebrochen werden, dann genügt das Schließen des Browserfensters oder das Verlassen der Seite.

**6)** Sprache für den Vertragsabschluss: Verträge im elektronischen Geschäftsverkehr werden derzeit nur in deutscher Sprache abgeschlossen.

## § 5 Verbraucher-Informationspflichten (§§ 312a, 312d, 312j BGB, Art. 246 und 246a EGBGB)

**1)** Wesentliche Eigenschaften der Dienstleistungen und Waren: Die wesentlichen Eigenschaften der Dienstleistungen und Waren werden Ihnen unmittelbar vor Abgabe einer elektronischen Bestellung nochmals angezeigt und sind in der Leistungsbeschreibung zu finden, welche auch unter [www.tng.de](http://www.tng.de) abrufbar ist.

**2)** Gesamtpreise der Dienstleistungen oder Waren und Versandkosten: Alle für Verbraucherdienstleistungen und Waren genannten Preise sind gemäß § 1 Abs. 1 Preisangabenverordnung Endverbraucherpreise und enthalten die gesetzliche Mehrwertsteuer. Sofern Versandkosten oder sonstige Kosten berechnet werden, werden diese im Bestellprozess ausgewiesen und sind in der Preisliste zum vereinbarten Produkt aufgeführt, welche auch unter [www.tng.de](http://www.tng.de) einsehbar ist.

**3)** Zahlungs-, Liefer-, Leistungsbedingungen, Termine und Beschwerden: Regelungen zu Zahlungs-, Liefer- und Leistungsbe-

dingungen und zu Lieferterminen sind in unseren Allgemeinen Geschäftsbedingungen enthalten. Unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen sind neben allen anderen Vertragsdokumenten unter [www.tng.de](http://www.tng.de) abrufbar. Sofern Sie sich beschweren möchten, können Sie sich über die auf unserer Homepage genannten Kontaktmöglichkeiten direkt an uns wenden.

**4) Gesetzliche Mängelhaftung Waren und Kundendienstleistungen:** Für an Verbraucher verkaufte Waren gilt die gesetzlichen Mängelhaftung. Die Bedingungen für unsere Kundendienstleistungen lassen sich unseren Allgemeinen Geschäftsbedingungen und aus den sonstigen Vertragsunterlagen entnehmen, die unter [www.tng.de](http://www.tng.de) abrufbar sind. Dies gilt auch für etwaige Garantieverprechen, die nur ausnahmsweise und nur in Schriftform erfolgen.

**5) Vertragslaufzeiten und Kündigungsfristen:** Die jeweilige Vertragslaufzeit und Kündigungsfrist unserer Dienstleistungen und etwaige automatische Vertragsverlängerungen werden Ihnen im elektronischen Bestellprozess angezeigt und lassen sich aus dem Auftragsformular, den Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Privatkunden, den sonstigen Vertragsunterlagen entnehmen, welche unter [www.tng.de](http://www.tng.de) abgerufen werden können oder in unserer Geschäftsstelle einsehbar sind. Vertragslaufzeiten und Kündigungsfristen können Sie zudem der Ihnen regelmäßig zugehenden Rechnung entnehmen.

**6) Lieferbeschränkungen und Zahlungsmittel:** Leistungen der Gesellschaft werden in Deutschland nicht flächendeckend angeboten. Um die Verfügbarkeit prüfen zu können, können sie sich über unsere Kunden-Hotline an einen unserer persönlichen Ansprechpartner wenden. Alternativ verwenden Sie die Online-Verfügbarkeitsabfrage der Bestellstrecke unter [www.tng.de](http://www.tng.de).

**7) Hinweis Widerrufsrecht:** Verbrauchern steht u.a. bei außerhalb von Geschäftsräumen oder im Fernabsatz geschlossenen Telekommunikationsverträgen grundsätzlich ein 14-tägiges Widerrufsrecht zu. Der Vertragsabschluss über unsere Homepage ist ein im Fernabsatz geschlossener Vertrag (Fernabsatzvertrag). Unsere Widerrufsbelehrung, welche Verbraucher mit unserer Auftragsbestätigung übermittelt bekommen, ist auch unter [www.tng.de](http://www.tng.de) abrufbar oder in unserer Geschäftsstelle abholbar.

**Stand: Dezember 2022**