

# Allgemeine Geschäftsbedingungen für Privatkunden der rockenstein AG

01. September 2011

## 1. Geltung der Bedingungen

- 1.1. Die rockenstein AG erbringt ihre Dienstleistungen für Privatkunden ausschließlich auf der Grundlage der jeweiligen vertraglichen Leistungsbeschreibung und Preisliste, den Datenschutzhinweisen sowie ergänzend diesen nachfolgenden Geschäftsbedingungen. Für andere Leistungen der rockenstein AG gelten jeweils separate Vereinbarungen und Geschäftsbedingungen.
- 1.2. Als Privatkunden zu verstehen sind Verbraucher gemäß §13 BGB.
- 1.3. Abweichungen von den jeweiligen vertraglichen Rahmendaten sind nur wirksam, wenn diese von der rockenstein AG in Schriftform bestätigt sind. Dies gilt insbesondere auch für Nebenabreden oder Zusicherungen durch Beauftragte oder Mitarbeiter der rockenstein AG. Geschäfts- oder andere Bedingungen des Kunden werden nicht Vertragsbestandteil. Sie gelten auch dann nicht, wenn die rockenstein AG ihnen nicht ausdrücklich widerspricht.
- 1.4. Soweit ein Vertragsgegenstand die Erbringungen von Telekommunikationsdienstleistungen für die Öffentlichkeit darstellt, gilt das Telekommunikationsgesetz (TKG), auch wenn in den nachstehenden Geschäftsbedingungen nicht ausdrücklich auf dieses verwiesen wird.
- 1.5. Die rockenstein AG behält sich vor, die AGB, vertragliche Leistungsbeschreibungen und Preislisten zu ändern. Die rockenstein AG wird die Kunden auf die Änderungen hinweisen und die Kenntnisnahme in zumutbarer Weise ermöglichen. Im Falle von Änderungen zu Ungunsten des Kunden kann der Kunden binnen eines Monats nach dem Änderungshinweis den jeweils betroffenen Vertrag für den Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderung kündigen. Erfolgt keine Kündigung, gilt die Änderung als genehmigt. Die rockenstein AG weist den Kunden auf die Bedeutung seines Verhaltens besonders hin.  
Das genannte Kündigungsrecht entfällt, wenn der Grund für die Änderung auf gesetzlichen Bestimmungen oder einer Anpassung des Mehrwertsteuersatzes beruht.

## **2. Zustandekommen des Vertrages**

- 2.1. Die Darstellungen der Dienstleistungen der rockenstein AG in Medien wie Druck und Internet stellen kein Angebot dar, sondern sind eine unverbindliche Aufforderung, diese Dienstleistungen bei der rockenstein AG in Auftrag zu geben.
- 2.2. Verträge in Schriftform über die Nutzung von Dienstleistungen der rockenstein AG kommen entweder durch die Gegenzeichnung eines rockenstein-Rahmenvertrages mit Anlagen durch die rockenstein AG oder durch die schriftliche Bestätigung der rockenstein AG eines in Form eines rockenstein-Auftragsformulars schriftlich übermittelten Auftrags zur Einrichtung der jeweiligen Dienstleistung zustande.
- 2.3. Bestellungen von gewünschten Dienstleistungen über unsere Webseiten sind ein rechtsverbindliches Angebot an die rockenstein AG zum Abschluss eines Kaufvertrages. Eine Online-Bestellbestätigung stellt noch keine rechtsgeschäftliche Annahme der rockenstein AG dar. Durch Bereitstellung oder Aktivierung der jeweiligen Dienstleistung nehmen wir Ihr Angebot an. Bei diesem Verfahren wird der Vertragstext der Bestellung nicht gespeichert und kann nachträglich nicht mehr abgerufen werden.
- 2.4. Die rockenstein AG kann den Vertragsabschluss von der Vorlage einer schriftlichen Vollmacht oder einer Vorauszahlung bzw. einer Bürgschaftserklärung einer deutschen Bank abhängig machen.
- 2.5. Soweit die rockenstein AG sich zur Erbringung der angebotenen Dienste Dritter bedient, werden diese nicht Vertragspartner des Kunden. Ferner besteht zwischen den Kunden der rockenstein AG kein allein durch die gemeinsame Nutzung der Dienste begründbares Vertragsverhältnis.

## **3. Widerrufsrecht**

- 3.1. Bei Verträgen gemäß (2.3) kann die Vertragserklärung durch den Kunden innerhalb von 14 Tagen ohne Angabe von Gründen in Textform (z.B. Brief, Fax, E-Mail) widerrufen werden. Die Frist beginnt nach Erhalt dieser Widerrufsbelehrung in Textform und Abgabe der kundenseitigen Erklärung.
- 3.2. Das Widerrufsrecht gemäß (3.1) erlischt dann, wenn die rockenstein AG mit ausdrücklicher Zustimmung des Kunden vor Ende der Widerrufsfrist mit der Bereitstellung und/oder Ausführung der Dienstleistung begonnen hat oder der Kunde dies selbst veranlasst hat.

## 4. Kündigung

- 4.1. Dienstleistungen die in der Dienstleistungsdauer (Nutzungsperiode) oder im Dienstleistungsumfang beschränkt sind, bedürfen keiner separaten Kündigung, sondern enden automatisch mit dem Ende der Nutzungsperiode beziehungsweise der Erbringung des Dienstleistungsumfangs.
- 4.2. Dienstleistungen, die nicht in Dauer oder Umfang beschränkt sind, haben – so im jeweiligen Vertrag beziehungsweise der entsprechenden vertraglichen Leistungsbeschreibung nichts anderweitiges festgelegt ist - jeweils eine Mindestnutzungsperiode von einem Jahr beginnend mit dem Datum des Beginns der Leistungsbereitstellung. Diese Dienstleistungsverträge sind frühestens zum Ablauf der ersten Nutzungsperiode kündbar. Die Kündigung muss der rockenstein AG mindestens 3 Monate vor Ablauf der aktuellen Nutzungsperiode schriftlich per Einschreiben zugehen. Anderenfalls verlängert sich die Nutzungsperiode jeweils automatisch um ein weiteres Jahr.
- 4.3. Ein Vertragsrücktrittsrecht wegen Nichtlieferbarkeit von Anschlüssen oder Geräten behält sich die rockenstein AG ausdrücklich vor.

## 5. Leistungsumfang

- 5.1. Die rockenstein AG ermöglicht dem Kunden den Zugang zu der bestehenden Kommunikationsinfrastruktur und die Nutzung von Mehrwertdiensten. Der Umfang der vertraglichen Leistungen ergibt sich aus der/den dem Grundvertrag beigefügten Anlagen(n) beziehungsweise der jeweiligen vertraglichen Leistungsbeschreibung.
- 5.2. Die rockenstein AG ist berechtigt, die technische Realisierung einer Dienstleistung jederzeit zu ändern, sofern diese Änderungen für den Kunden nicht mit Mehrkosten verbunden ist und die neue Dienstleistung gleich- oder höherwertig als die vorherige ist.
- 5.3. Soweit die rockenstein AG entgeltfreie Dienste und Leistungen erbringt, können diese jederzeit – mit Vorankündigung – eingestellt bzw. gebührenpflichtig weiter angeboten werden. Ein Minderungs-, Erstattung- oder Schadensersatzanspruch ergibt sich daraus nicht.
- 5.4. Die rockenstein AG ist berechtigt, Leistungen im Rahmen des jeweiligen Vertrages durch qualifizierte Dritte erbringen zu lassen.

## 6. Verfügbarkeit der Dienste

- 6.1. Die rockenstein AG bietet ihre Dienste bis zu 24 Stunden am Tag an 7 Tagen pro Woche an. Notwendige Betriebsunterbrechungen für vorbeugende Wartungsarbeiten werden so früh wie möglich angekündigt. Unterbrechungen im Rahmen von angekündigten Wartungsarbeiten zählen im Bezug auf die Dienstverfügbarkeit nicht als Unterbrechung.
- 6.2. Die rockenstein AG wird Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten schnellstmöglich beseitigen.

## 7. Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

- 7.1. Der Kunde ist verpflichtet, die Dienstleistungen der rockenstein AG sachgerecht zu nutzen. Insbesondere ist er verpflichtet,
  - a) die rockenstein AG unverzüglich, spätestens innerhalb eines Monats über Änderungen der vertraglichen Grundlagen zu informieren;
  - b) die rockenstein AG unverzüglich über Veränderungen in den Voraussetzungen einer Tarifeinordnung zu unterrichten;
  - c) die Zugriffsmöglichkeit auf die Dienste der rockenstein AG nicht missbräuchlich zu nutzen und rechtswidrige Handlungen zu unterlassen. Unzulässig ist insbesondere das Abrufen, Übermitteln und Anbieten von Inhalten unter Verstoß gegen gesetzliche Vorschriften und Verbote sowie gegen Schutz- oder Persönlichkeitsrechte Dritter. Kindern oder Jugendlichen dürfen keine Angebote im Widerspruch zu den gesetzlichen Vorschriften zugänglich gemacht werden.
  - d) die ihm mitgeteilten Zugangsinformationen für unbefugte Dritte unzugänglich aufzubewahren und sicher zu stellen, dass befugte Dritte die Zugangsinformationen nicht weiter geben;
  - e) die Erfüllung gesetzlicher Vorschriften und behördlicher Auflagen sicher zu stellen, soweit diese gegenwärtig oder künftig für die Teilnahme am Netz oder den Dienstleistungen der rockenstein AG erforderlich sein sollten;
  - f) bei der Nutzung der Dienstleistungen Sorge zu tragen, dass durch den Einsatz seiner Programme, Daten oder Prozesse die ordnungsgemäße Funktion des Netzes, der Server oder sonstigen Infrastrukturelementen der rockenstein AG sowie Dritten nicht beeinträchtigt wird. Hierbei ist insbesondere nicht zulässig, das Netz nach offenen Zugängen zu durchsuchen, auf fremde Server unberechtigt zuzugreifen sowie den Versuch des Fälschens von IP-Adressen und Daten-Headern zu unternehmen.
  - g) anerkannten Grundsätzen der Datensicherheit Rechnung zu tragen und zu befolgen;

- h) der rockenstein AG erkennbare Mängel oder Schäden unverzüglich anzuzeigen (Störungsmeldung) und alle Maßnahmen zu treffen, die eine Feststellung der Mängel oder Schäden sowie ihrer Ursachen ermöglichen oder die Beseitigung der Störung erleichtern und beschleunigen;
  - i) der rockenstein AG die durch die Überprüfung seiner Einrichtungen entstandenen Aufwendungen zu ersetzen, wenn und soweit sich nach der Prüfung einer kundenseitigen Störungsmeldung herausstellt, dass eine Störung im Verantwortungsbereich des Kunden vorlag;
  - j) der rockenstein AG entstandenen sachlichen und personellen Aufwand und entstandenen Auslagen bei vertraglicher Zuwiderhandlung zu erstatten.
- 7.2. Verstößt der Kunde gegen die unter (7.1) c) bis f) genannten Pflichten, ist die rockenstein AG sofort und in den übrigen Fällen nach erfolgloser Abmahnung berechtigt, sowohl die Dienstleistung zu unterbrechen wie auch das Vertragsverhältnis ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen.
- 7.3. Einzelheiten des Zusammenwirkens der Anwender untereinander können im Wege einer Benutzerordnung vereinbart werden. Verstöße gegen essentielle Bestimmungen dieser Benutzerordnung berechtigen nach erfolgloser Abmahnung dazu, das Vertragsverhältnis ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen.
- 7.4. Ist zur Bereitstellung der jeweiligen Dienstleistung die Installation von Geräten im Einflussbereich des Kunden erforderlich, so ist dieser verpflichtet:
- a) die für die Installation und die Leistungserbringung von seiner Seite erforderlichen Mitwirkungshandlungen zu erbringen. Hierzu gehört insbesondere auch die Ermöglichung des Zugangs zu den jeweiligen Geräten vor Ort bei Bedarf sowie die Bereitstellung der erforderlichen elektrischen Energie mit entsprechendem Potentialausgleich und Erdung während der Installation und dem Betrieb auf eigene Kosten.
  - b) Instandhaltungs- oder Änderungsmaßnahmen an den jeweiligen Geräten nur durch Mitarbeiter oder Bevollmächtigte der rockenstein AG durchführen zu lassen.
  - c) bei Bedarf im Rahmen von Fernwartungstätigkeiten auf Anleitung einfache Handlungen an den Geräten durchzuführen.

## 8. Nutzung durch Dritte

- 8.1. Der Kunde kann Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag nur mit schriftlicher Zustimmung der rockenstein AG auf einen Dritten übertragen. Dies gilt insbesondere auch für die direkte oder mittelbare Nutzung der Dienstleistungen. Wird eine entsprechende Übertragung nicht gestattet, so ergeben sich hieraus keine Minderungs-, Erstattungs- oder Schadenersatzansprüche.
- 8.2. Wird die Nutzung durch Dritte gestattet, hat der Kunde diese ordnungsgemäß in die Nutzung der Dienste einzuweisen.
- 8.3. Der Kunde hat die Entgelte und Kosten zu zahlen, die im Rahmen der ihm zur Verfügung gestellten Zugriffs- und Nutzungsmöglichkeiten durch befugte oder unbefugte Nutzung der Dienste der rockenstein AG durch Dritte entstanden sind.

## 9. Zahlungsbedingungen

- 9.1. Die rockenstein AG stellt dem Kunden die vereinbarten Leistungen gemäß der/den dem Grundvertrag beigefügten Anlagen(n) beziehungsweise der jeweiligen vertraglichen Leistungsbeschreibung oder Preislisten genannten Tarifen beziehungsweise Gebühren und Konditionen zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer in Rechnung. Die Rechnungsstellung erfolgt quartalsweise, jeweils zu Beginn eines Quartals, so es nicht anders vertraglich vereinbart wurde.
- 9.2. Die vereinbarten Fix-Entgelte sind quartalsweise im Voraus zu zahlen und werden mit Zugang der Rechnung fällig. Ist die Gebühr für Teile eines Kalendermonats zu entrichten, so wird diese für jeden Tag mit  $\frac{1}{30}$  des Monatsentgeltes berechnet.
- 9.3. Sonstige Entgelte, insbesondere nutzungsabhängige, variable Entgelte (Verkehrsgebühren), sind nach Erbringung der Leistung zu zahlen und werden nach Zugang der Rechnung fällig.
- 9.4. Leitungs- und Kommunikationskosten zwischen Kunde und dem Anschlusspunkt der rockenstein AG sind vom Kunden zu tragen. Sofern bei einem Anschluss seitens der rockenstein AG gesonderte Kosten entstehen, werden diese dem Kunden in Rechnung gestellt.

## 10. Aufrechnungs- und Zurückbehaltungsrecht, Leistungsverzögerungen, Rückvergütung

- 10.1. Gegen Ansprüche der rockenstein AG kann der Kunde nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Ansprüchen aufrechnen. Dem Kunden steht die Geltendmachung eines Zurückbehaltungsrechts nur wegen Gegenansprüchen aus dem abgeschlossenen Vertrag zu.
- 10.2. Liefer- und Leistungsverzögerungen aufgrund höherer Gewalt und aufgrund von Ereignissen, die der rockenstein AG die Leistung wesentlich erschweren oder unmöglich machen - hierzu gehören insbesondere Streik, Aussperrung, behördliche Anordnungen, der Ausfall von Kommunikationsnetzen und Gateways anderer Betreiber, auch wenn sie bei Lieferanten oder Unterauftragnehmern der rockenstein AG oder deren Unterlieferanten und Unterauftragnehmern eintreten - hat die rockenstein AG auch bei verbindlich vereinbarten Fristen und Terminen nicht zu vertreten. Sie berechtigen die rockenstein AG, die Lieferung bzw. Leistung um die Dauer der Behinderung, zuzüglich einer angemessenen Anlaufzeit, hinauszuschieben.
- 10.3. Bei Ausfällen von Diensten wegen einer außerhalb des Verantwortungsbereiches der rockenstein AG liegenden Störung erfolgt keine Rückvergütung von Entgelten. Im übrigen werden Ausfallzeiten nur dann erstattet, wenn die rockenstein AG oder eine ihrer Erfüllungs- oder Verrichtungsgehilfen den Fehler verschuldet oder mindestens fahrlässig verursacht hat, und sich der Ausfallzeitraum über mehr als einen Werktag erstreckt.
- 10.4. Dauert eine Behinderung, die erheblich ist, länger als eine Woche, ist der Kunde berechtigt, die monatlichen Entgelte und Gebühren, die auf eine Vorbestellung verkehrsabhängiger Leistungen (Kontingente) zurückgehen, ab dem Zeitpunkt des Eintritts der Behinderung bis zum nächsten Kündigungstermin entsprechend zu mindern. Eine erhebliche Behinderung liegt vor, wenn
- a) der Kunde aus Gründen, die dieser nicht selbst zu vertreten hat, nicht mehr auf die Infrastruktur der rockenstein AG zugreifen und dadurch die in dem Vertrag verzeichneten Dienste nicht mehr nutzen kann,
  - b) die Nutzung dieser Dienste insgesamt wesentlich erschwert ist bzw. die Nutzung einzelner der in dem Vertrag verzeichneten Dienste unmöglich wird, oder vergleichbare Beschränkungen vorliegen.

## **11. Zahlungsverzug**

- 11.1. Bei Zahlungsverzug des Kunden ist die rockenstein AG berechtigt, von dem betreffenden Zeitpunkt an Zinsen von 5% über dem aktuellen Basiszinssatz gemäß §247 BGB zu berechnen, es sei denn, dass die rockenstein AG eine höhere Zinsenlast nachweist.
- 11.2. Die rockenstein AG ist bei Zahlungsverzug sowohl berechtigt die erbrachten Dienstleistungen zu sperren wie auch das Vertragsverhältnis fristlos zu kündigen. Der Kunde bleibt weiterhin verpflichtet, die monatlichen Entgelte bis zum Kündigungstermin zu zahlen.
- 11.3. Die Geltendmachung weiterer Ansprüche wegen Zahlungsverzuges bleibt der rockenstein AG ausdrücklich vorbehalten.

## **12. Geheimhaltung und Datenschutz**

- 12.1. Der Kunde wird hiermit gemäß §33 (1) des Bundesdatenschutzgesetzes davon unterrichtet, dass die rockenstein AG seine Anschrift in maschinenlesbarer Form und für Aufgaben, die sich aus dem Vertrag ergeben, maschinell verarbeitet.
- 12.2. Soweit sich die rockenstein AG Dritter zur Erbringung der angebotenen Dienste bedient, ist die rockenstein AG berechtigt, die erforderlichen Teilnehmerdaten offenzulegen, wenn dies für die Sicherstellung des Betriebs erforderlich ist. Die rockenstein AG steht dafür ein, dass alle Personen, die von der rockenstein AG mit der Abwicklung dieses Vertrages betraut werden, die einschlägigen datenschutzrechtlichen Vorschriften in ihrer jeweils gültigen Fassung kennen und beachten. Der Teilnehmer seinerseits ist nicht berechtigt, sich oder Dritten mittels der Dienste der rockenstein AG nicht für ihn oder den Dritten bestimmte Daten und Informationen zu verschaffen.
- 12.3. Soweit dies in international anerkannten technischen Normen beziehungsweise Verfahren vorgesehen ist, und der Kunde nicht widerspricht, werden Informationen über ihn Dritten zugänglich gemacht (Verzeichnisdienste). Ein Widerspruch hierbei kann zur Folge haben, dass der jeweilige Dienst nicht erbracht werden kann.

## 13. Haftung und Haftungsbeschränkung

13.1. Schadensersatzansprüche aus Unmöglichkeit der Leistung, positiver Forderungsverletzung, Verschulden bei Vertragsabschluss und unerlaubter Handlung sind sowohl gegenüber der rockenstein AG wie auch im Verhältnis zu deren Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen ausgeschlossen, soweit nicht vorsätzliches oder grob fahrlässiges Handeln vorliegt. Die Haftung für zugesicherte Eigenschaften bleibt unberührt.

13.2. Die rockenstein AG haftet nicht für Schäden, die dadurch entstehen, dass infolge höherer Gewalt oder infolge von Arbeitskämpfen Leistungen der rockenstein AG unterbleiben. Die rockenstein AG haftet nicht für entgangenen Gewinn, nicht für indirekte Schäden; sei es, dass diese bei dem Kunden oder Dritten entstehen.

13.3. Die rockenstein AG haftet nicht für die über ihre Dienste übermittelten Informationen und zwar weder für deren Vollständigkeit, Richtigkeit oder Aktualität, noch dafür, dass sie frei von Rechten Dritter sind oder der Sender rechtswidrig handelt, indem er die Informationen übermittelt.

13.4. Sofern nicht andere Bestimmungen dieser Geschäftsbedingung eine Haftung ausschließen, ist sie bei Schäden, die

- a) durch die Inanspruchnahme von Diensten der rockenstein AG
- b) durch die Übermittlung und Speicherung von Daten durch die rockenstein AG,
- c) durch die Verwendung übermittelter Programme und Daten von der rockenstein AG,
- d) durch das Unterlassen von Prüfungen hinsichtlich gespeicherter oder übermittelter Daten seitens der rockenstein AG,
- e) oder deswegen entstanden sind, weil die gebotene Speicherung oder Übermittlung von Daten durch die rockenstein AG nicht erfolgt ist,

der Höhe nach auf den nachgewiesenen Schaden, in der Summe maximal in Höhe von 1/5 des vereinbarten monatlichen Fix-Entgelts pro Monat, beschränkt, soweit nicht Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit vorliegt.

Im übrigen beschränkt sich die Haftung der rockenstein AG für dem Kunden nachweislich entstandene Schäden auf den 1-fachen Betrag des vereinbarten monatlichen Fix-Entgeltes der entsprechenden Dienstleistung.

- 13.5. Der Kunde haftet für alle Folgen und Nachteile, die der rockenstein AG oder Dritten durch die missbräuchliche oder rechtswidrige Verwendung der Dienste der rockenstein AG oder dadurch entstehen, dass der Kunde seinen sonstigen Obliegenheiten nicht nachkommt.
- 13.6. Die Haftung für Schäden aus der schuldhaften Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit bleibt unberührt.
- 13.7. Die gesetzliche Haftungsbeschränkung zugunsten der Anbieter von Telekommunikationsdiensten für die Öffentlichkeit bleibt unberührt.

## **14. Schlussbestimmungen**

- 14.1. Auf Verträge, die auf der Grundlage dieser Geschäftsbedingungen geschlossen werden, findet ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland Anwendung.
- 14.2. An die Verpflichtungen aus Verträgen, die auf der Grundlage dieser Geschäftsbedingungen geschlossen werden, ist auch der Rechtsnachfolger des Kunden gebunden.
- 14.3. An die Verpflichtungen aus Verträgen, die auf der Grundlage dieser Geschäftsbedingungen geschlossen werden, ist auch der Kunde an den Rechtsnachfolger der rockenstein AG gebunden.
- 14.4. Die rockenstein AG ist berechtigt, Verträge, die auf der Grundlage dieser Geschäftsbedingungen geschlossen werden, zu veräußern und die für das Vertragsverhältnis wesentlichen personenbezogenen Daten an den neuen Vertragspartner unter Einhaltung der Bestimmungen des Bundesdatenschutzgesetzes zu übermitteln. Eine solche Veräußerung begründet kein kundenseitiges Sonderkündigungsrecht, wenn sich durch diese Veräußerung abgesehen von der Änderung des Vertragspartners sowie den entsprechenden Ansprechpartnern für den Kunden keine für ihn nachteiligen Änderungen in den Rechten und Pflichten ergeben. Ansonsten findet (1.5) ab Satz 2 Anwendung.
- 14.5. Sollte eine Bestimmung dieser Vereinbarung unwirksam sein oder werden, so berührt dies die Wirksamkeit der restlichen Bestimmungen nicht. Vielmehr gilt an Stelle der unwirksamen Bestimmung eine dem Zweck der Vereinbarung entsprechende oder zumindest nahekommende Ersatzbestimmung, die die Parteien zur Erreichung des gleichen wirtschaftlichen Ergebnisses vereinbart hätten, wenn sie die Unwirksamkeit der Bestimmung gekannt hätten. Gleiches gilt für die Unvollständigkeit der Bestimmungen entsprechen.

- 14.6. So der Kunde der Auffassung ist, dass die rockenstein AG ihm gegenüber Verpflichtungen gemäß §§43a, 45 bis 46 (2) und 84 TKG nicht erfüllt habe, kann er sich mit einem Antrag auf Einleitung eines Schlichtungsverfahrens an die Regulierungsbehörde wenden. Formulare für die Antragsstellung sowie verfahrenstechnische Hinweise sind unter [www.bundesnetzagentur](http://www.bundesnetzagentur) bzw. Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen, Ref. 216, Schlichtungsstelle, Postfach 8001, 53105 Bonn erhältlich.
- 14.7. Abweichungen von den vertraglichen Regelungen bedürfen der Schriftform; eine Änderung dieses Schriftformerfordernisses ist nur schriftlich möglich.