

Anpassung der allgemeinen Geschäftsbedingungen für Verbraucher und Kleinunternehmen

Liebe Kunden,

Mit Wirkung ab 01/11/2019 passen wir unsere allgemeinen Geschäftsbedingungen für Produkte und Dienstleistungen für Verbraucher und für Produkte und Dienstleistungen für Selbständige und Unternehmen mit bis zu neun Mitarbeitern an. Wir laden Sie dazu ein, die untenstehende Zusammenfassung über die Änderungen zu lesen.

Neue Struktur

Heute hat jede Dienstleistung (Internet, TV, Festnetztelefonie und Mobilfunk) ihre eigenen Geschäftsbedingungen mit Klauseln, welche dieselben Themen umfassen (z.B. Rechnungsstellung), sich aber dennoch voneinander unterscheiden. Aus diesem Grund haben wir uns dafür entschieden, die Klauseln, die dieselben Themen behandeln, zu vereinheitlichen und in allgemeinen Geschäftsbedingungen zusammenzufassen, die für alle Dienstleistungen gelten. Wir haben zusätzlich für jede Dienstleistung besondere Geschäftsbedingungen geschaffen, welche die allgemeinen Geschäftsbedingungen ergänzen.

Nachfolgend eine Zusammenfassung der vorgesehenen Änderungen:

1) Allgemeine Geschäftsbedingungen für alle Dienstleistungen (nachfolgend « Allgemeine Geschäftsbedingungen »)

Gründe für die Verweigerung der Erbringung der Dienstleistung (Art. 2.2 der neuen Allgemeinen Geschäftsbedingungen).

Proximus vereinheitlicht die Gründe, die es ihr erlauben, die Erbringung von Dienstleistungen für einen Verbraucher zu verweigern: Eine Verweigerung ist zulässig, wenn der Verbraucher seine Pflichten aus einem anderen Vertrag mit Proximus oder den Tochtergesellschaften von Proximus verletzt; bei nachgewiesenem Betrug oder ernsthaften Zweifeln an der Kreditwürdigkeit des Verbrauchers; wenn der Verbraucher kein legitimes Dokument vorlegt, das Proximus ermöglicht, ihn zu identifizieren; wenn der Verbraucher die Zahlung der von Proximus geforderten Vorauszahlung verweigert; wenn die Infrastruktur des Verbrauchers oder das Netzwerk von Proximus die Erbringung der Dienstleistung aus technischen Gründen nicht oder kaum unterstützt oder wenn die Anlage des Verbrauchers geeignet ist, das Netzwerk zu stören.

Durch die Aufnahme dieser Klausel in die Allgemeinen Geschäftsbedingungen wurde ihr Anwendungsbereich auf Prepaid-Karten und VoIP Dienstleistungen erweitert, deren frühere Bestimmungen keine solche Klausel enthielten.

Alte Artikel : Art. 3.3 Internet, Art. 4.5 TV, Art. 2 Festnetztelefonie und Art. 1.3 Mobilfunk.

Indexierungsklausel (Art. 4.2 der neuen Allgemeinen Geschäftsbedingungen).

Proximus präzisiert die Formel, nach welcher sie ihre Preise indexieren kann, folgendermassen: neuer Preis = alter Preis x (aktueller Index/Vorläuferindex).

Durch die Aufnahme dieser Klausel in die Allgemeinen Geschäftsbedingungen wurde ihr Anwendungsbereich auf den Internet Dienst, dessen bisherigen Allgemeinen Geschäftsbedingungen keine solche Klausel enthielten, erweitert.

Alte Artikel : Art. 11.5 TV, Art. 10 VoIP, Art. 5,§ 2 Festnetztelefonie, Art 1.6,§5 Mobilfunk und Art 1.6,§5 Pay&Go.

Vorauszahlung (Art. 10.4 der neuen Allgemeinen Geschäftsbedingungen).

Proximus vereinheitlicht die Fälle, in denen eine Vorauszahlung verlangt werden kann: bei nachgewiesenem oder vermutetem Betrug oder schwerwiegenden Zweifeln an der Kreditwürdigkeit des Verbrauchers; bei missbräuchlicher Nutzung der Dienstleistung durch den Verbraucher, d.h. bei Nutzung in einer Weise, die nicht der üblichen Nutzung entspricht (zum Beispiel wenn die Anzahl der verbrauchten Einheiten ungewöhnlich hoch sind) oder die nicht der Nutzung entspricht, die ein anderer Verbraucher in einer vergleichbaren Situation verbraucht hätte; bei Zweifeln an der Identität des Verbrauchers oder wenn der Verbraucher ein Domizil, einen festen Wohnsitz oder eine Rechnungsadresse im Ausland angibt.

Durch die Aufnahme dieser Klausel in die Allgemeinen Geschäftsbedingungen wurde ihr Anwendungsbereich auf den Internet und den TV Dienst, deren bisherige Allgemeinen Geschäftsbedingungen keine solche Klausel enthielten, erweitert.

Alte Artikel : Art. 41 VoIP, Art. 52 Festnetztelefonie und Art 1.4 Mobilfunk.

Entschädigung im Falle einer Nichtrückerstattung (Art. 11.3 der neuen Allgemeinen Geschäftsbedingungen).

Unter den bisherigen Geschäftsbedingungen für VoIP-, Festnetztelefonie und Mobilfunk kann der Verbraucher, in Fällen, in denen er Proximus gegenüber eine Forderung hat und Proximus nach Aufforderung durch den Verbraucher in Zahlungsverzug gerät, Anspruch auf eine Entschädigung von 15% des Gesamtbetrages der Forderung, mindestens jedoch 60 EUR, geltend machen. Dieser Betrag wird in den neuen Allgemeinen Geschäftsbedingungen geändert und auf 10 EUR festgesetzt, falls Proximus mit der Erteilung des Rückerstellungsauftrags innerhalb von 15 Tagen nach Aufforderung des Verbrauchers in Verzug bleibt.

Alte Artikel : Art. 47 VoIP, Art. 58 Festnetztelefonie und Art 7.6 Mobilfunk.

Frist für die Anfechtung von Rechnungen (Art. 12.1 der neuen Allgemeinen Geschäftsbedingungen).

Unter den neuen Allgemeinen Geschäftsbedingungen sind Reklamationen über beanstandete Rechnungen innerhalb von 30 Tagen nach Ausstellung der Rechnung einzureichen. Nach Ablauf dieser Frist gilt die Rechnung als vom Verbraucher akzeptiert.

Alte Artikel : Art. 8.3 Internet, Art. 44 VoIP, Art. 55 Festnetztelefonie und Art. 6.3 Mobilfunk.

Haftungsbeschränkung (Art. 13.5 der neuen Allgemeinen Geschäftsbedingungen).

Proximus vereinheitlicht die Beträge, die ihre Haftung dem Verbraucher gegenüber beschränken. In den neuen Allgemeinen Geschäftsbedingungen wird die Haftung von Proximus gegenüber dem Verbraucher pro Haftungsereignis auf den Gesamtbetrag beschränkt, den der Verbraucher in den letzten 6 Monaten vor dem schadensverursachenden Ereignis an Proximus bezahlt hat. Die Haftung von Proximus darf in keinem Fall den Gesamtbetrag von 200.000 EUR pro Kalenderjahr überschreiten. Unter den alten Allgemeinen Geschäftsbedingungen waren diese Beträge sehr unterschiedlich ausgestaltet und konnten höher (Begrenzung auf 650.000 EUR in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen für das Internet, VoIP, Mobilfunk und Pay&Go), niedriger (Begrenzung auf 3 Monatsgebühren in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen für TV) oder ähnlich (in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Festnetztelefonie) sein.

Alte Artikel: Art. 9.8 Internet, Art. 10.4 TV, Art. 52 VoIP, Art. 59,§8 Festnetztelefonie, art. 8.2, §4 Mobilfunk und Art. 3.1, §3 Pay&Go.

Aussetzung und Beendigung der Dienstleistung durch Proximus (Art. 15.2, 15.5, 15.6 et 15.7 der neuen Allgemeinen Geschäftsbedingungen).

Proximus vereinheitlicht die Fälle und die Bedingungen, in welchen sie die Dienstleistungen aussetzen oder beenden kann. Unter den neuen Allgemeinen Geschäftsbedingungen kann Proximus die Dienstleistung nach Benachrichtigung und ohne Entrichtung einer Entschädigung aussetzen, wenn der Verbraucher seinen gesetzlichen oder vertraglichen Verpflichtungen mit Proximus/einer ihrer Tochtergesellschaften nicht nachkommt. In einem solchen Fall ist Proximus auch berechtigt, eine Reaktivierung der Dienstleistungen oder eine Reparatur zu verweigern. Wenn der Verbraucher den Vertrag nicht innerhalb von 10 Tagen nach der Aussetzung erfüllt hat, kann Proximus den Vertrag sofort, ohne Aufforderung und ohne Entschädigung kündigen.

Proximus kann den Vertrag auch sofort, fristlos und ohne Entschädigung kündigen, wenn der Verbraucher bei der Erfüllung des Vertrages oder eines anderen Vertrages mit Proximus oder einer seiner Tochtergesellschaften schwere oder wiederholte Verstöße begangen hat, wenn der Verbraucher Proximus oder eine ihrer Tochtergesellschaften wiederholt nicht bezahlt hat, wenn sich der Verbraucher in einer Situation der Einstellung der Tätigkeit, des Konkurses, der gerichtlichen Reorganisation oder der Liquidation befindet, wenn der Verbraucher eine falsche oder fehlerhafte Identität übermittelt, wenn der Gebrauch des Verbrauchers nicht der normalen Nutzung der Dienstleistung entspricht (wie in den Allgemeinen und den Besonderen Geschäftsbedingungen beschrieben), bei nachgewiesenem Betrug und wenn die Infrastruktur des Verbrauchers oder das Netzwerk von Proximus die Erbringung der Dienstleistung aus technischen Betriebsgründen nicht mehr unterstützt. Ist die Ursache bekannt und vorhersehbar, ist Proximus schriftlich darüber zu informieren.

Schliesslich kann Proximus jeden unbefristeten Vertrag jederzeit mit einer Frist von drei Monaten entschädigungslos kündigen.

Nach den alten Allgemeinen Geschäftsbedingungen haben sich die Fälle, in denen Proximus berechtigt war die Dienstleistung auszusetzen und zu beenden, je nach Dienst unterschieden. In den neuen Allgemeinen Geschäftsbedingungen sind die Gründe für die Aussetzung und die Kündigung der Dienstleistung zahlreicher und die Bedingungen strenger (die Frist von 10 Tagen ist kürzer, ohne Vorankündigung und Kündigung/Aussetzung ohne Entschädigung).

Alte Artikel: Art. 19 Internet, Art.15.6 und 15.8 TV, Art. 60 VoIP, Art. 63 und folglich Festnetztelefonie und Art. 12.1 Mobilfunk.

Schlichtungs- und Streitbeilegungsverfahren (Art. 19.1 der neuen Allgemeinen Geschäftsbedingungen).

In den alten Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Internet, VoIP, Festnetztelefonie und Mobilfunk ist vorgesehen, dass Beschwerden über ungerechtfertigte Ausserbetriebsetzung innerhalb von fünf Kalendertagen nach der Ausserbetriebsetzung einzureichen sind. Wird die Beschwerde nach Ablauf dieser Frist eingereicht, so wird die Frist zwischen dem fünften Tag und dem Tag, an dem die Beschwerde eingereicht wird, bei der Berechnung der Entschädigung nicht berücksichtigt.

Durch die Aufnahme dieser Klausel in die Allgemeinen Geschäftsbedingungen wurde ihr Geltungsbereich auf TV- und Prepaid-Kartendienste erweitert, deren bisherige Allgemeinen Geschäftsbedingungen keine solche Klausel enthielten.

Alte Artikel : Art. 23.2 Internet, Art. 72 VoIP, Art. 73 Festnetztelefonie und Art. 13.1.2 Mobilfunk.

2) Besondere Geschäftsbedingungen für die Mobilfunkdienstleistung

Normaler und persönlicher Gebrauch (Art. 4 der neuen Besonderen Geschäftsbedingungen für den Mobilfunk).

Mehrere Tarifpläne von Proximus beinhalten eine unbegrenzte Nutzung. Leider hat Proximus verschiedene Formen des Missbrauchs festgestellt. Aus diesem Grund hat Proximus in den neuen Geschäftsbedingungen Kriterien für die normale und persönliche Nutzung der Dienstleistung eingeführt. Proximus behält sich das Recht vor, jede gegenteilige Nutzung durch Einschränkung, Aussetzung oder Kündigung des Vertrages zu sanktionieren.

Folgende Verhaltensweisen gelten nicht als normale und persönliche Nutzung (nicht abschliessende Liste) :

- Die Nutzung, die darauf abzielt, direkt oder indirekt Gespräche umzuleiten, oder der Weiterverkauf der Dienste von Proximus an Dritte, egal auf welche Weise, ohne vorgängige schriftliche Zustimmung von Proximus;
- Die Nutzung, die den zuverlässigen und korrekten Betrieb bestimmter Funktionen des Proximus-Netzwerkes stört. Zu einer zuverlässigen und korrekten Nutzung gehört insbesondere die Übermittlung der IMEI-Nummer des Anrufers (sofern keine anderslautende Anweisung des Anrufenden vorliegt), die Übermittlung der IMEI-Nummer des Gerätes, von dem aus der Anruf getätigt wird, das Abhören und Aufzeichnen von Gesprächen auf Anordnung der zuständigen Justiz- oder Verwaltungsbehörden oder die Aufzeichnung und Speicherung von Anruf- und Identifizierungsdaten;
- Die Nutzung, die eine Sättigung oder ungewöhnlich hohe Belastung des Netzwerkes hervorruft oder den ordnungsgemäßen Betrieb des Proximus-Netzwerkes stört;
- Signifikant abweichende Nutzung der von Proximus errechneten Mittelwerte hinsichtlich der Häufigkeit oder Verteilung auf die verschiedenen Kommunikations- oder Verbindungsmittel (Telefon, Datenübertragung, SMS, 4G, MMS usw.) oder der tatsächlichen Verbindungsdauer;
- Im Falle der Nutzung des Dienstes in betrügerischer Absicht, insbesondere der Verwendung des Dienstes für Call-Center oder SIM-Box-Zwecke oder der Bereitstellung des Dienstes an Dritte.
- Im Falle eines nicht bestimmungsgemäßen Gebrauches wie er von einem Kunden, der einen Mobilfunkvertrag abschließt, zu erwarten wäre (beispielsweise die Nutzung des Mobilfunkgeräts als Baby-Phone, SMS-Gateway oder andere ähnliche Geräte).
- Im Falle der Nutzung des Dienstes für eine Verbindung ohne menschliches Zutun oder für eine Verbindung zwischen Maschinen.

Darüber hinaus hat Proximus im Rahmen der unbefristeten Angebote folgende alte Klausel gestrichen (Art. 3.11 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Pay&Go): «*Tarifpläne mit «unbegrenztem» Volumen sind für die normale Nutzung der Dienstleistung im Rahmen eines unbefristeten Angebots vorgesehen. Proximus behält sich das Recht vor, die Bereitstellung der Dienstleistung zu beschränken oder den Vertrag auszusetzen und/oder zu kündigen, wenn die Nutzung der Dienstleistung pro Monat regelmässig 10 mal (oder mehr) höher ist als der gesamte durchschnittliche Verbrauch aller Nutzer des unbegrenzten Angebots*». Diese Klausel wird durch eine andere ersetzt, die klarere Kriterien festlegt, die Verbraucher, welche die Dienstleistung normal nutzen, nicht einschränkt, sondern darauf abzielt, den Missbrauch zu verhindern. Gemäss der neuen Bestimmung ist Proximus bei unbegrenzten Angeboten berechtigt, die Dienstleistung zu beschränken, auszusetzen oder den Vertrag zu kündigen, wenn der Verbraucher mehr als 10.000 SMS pro Monat und/oder 500 SMS pro Tag versendet, wenn der Verbraucher SMS an über 250 verschiedene Empfänger pro Monat versendet oder wenn der Verbraucher regelmässig mehr als 6 Stunden am Tag und/oder 30 Stunden pro Woche telefoniert.

3) Besondere Geschäftsbedingungen für die Festnetztelefonie

Entschädigung bei Verspätungen im Zusammenhang mit Störungen und Betriebsunterbrechungen (Art. 5.1 bis 5.3 der neuen Allgemeinen Geschäftsbedingungen).

In den bisherigen Geschäftsbedingungen für die Festnetztelefonie ist folgendes vorgesehen :

- Proximus verpflichtet sich, alle zumutbaren Anstrengungen zu unternehmen, um eine einfache Verbindung innerhalb von 5 Werktagen herzustellen, sofern mit dem Verbraucher nichts anderes vereinbart wurde. Sollte diese Frist oder das mit dem Verbraucher vereinbarte Datum nicht eingehalten werden, so hat der Verbraucher Anspruch auf eine Entschädigung in der Höhe einer zwei monatigen Grundgebühr zuzüglich ggf. der zusätzlichen Abonnementgebühr für Smart Services, sofern die Verzögerung auf Proximus zurückzuführen ist (Art. 12§1).
- Proximus verpflichtet sich, im Falle einer Betriebsstörung alle zumutbaren Anstrengungen zu unternehmen, um Unterbrechungen vor Ablauf des Werktages nach dem Tag, an dem die Unterbrechung gemeldet wurde, zu beheben. Wird diese Frist oder die mit dem Verbraucher vereinbarte Frist nicht eingehalten, hat der Verbraucher Anspruch auf eine Entschädigung für jeden Tag der Verspätung in Höhe von einem Monat der Grundgebühr oder der Abonnementpauschale zuzüglich gegebenenfalls der zusätzlichen Abonnementgebühr für Smart Services, sofern die Verzögerung auf Proximus zurückzuführen ist (art. 12§2).

In den neuen Allgemeinen Geschäftsbedingungen sind die oben genannten Fristen nicht mehr vorhanden. Die neuen Allgemeinen Geschäftsbedingungen sehen vor, dass sich Proximus verpflichtet, die Dienstleistung so schnell wie möglich zu erbringen (Art. 5.1) und alles zu unternehmen, um die Probleme des Verbrauchers so schnell wie möglich zu lösen (Art. 5.2).

Schliesslich sehen die alten Allgemeinen Geschäftsbedingungen für die Festnetztelefonie vor, dass der Verbraucher im Falle einer Unterbrechung einer Zusatz-Dienstleistung zur Basisdienstleistung des Festnetzes, die nicht dem Verbraucher zuzurechnen ist und mehr als sieben aufeinanderfolgende Kalendertage dauert, Anspruch auf eine Entschädigung in der Höhe der Abonnementgebühr dieses Zusatzdienstes im Verhältnis der Dauer der Unterbrechung hat, mit einer Mindestabfindung von zwei Monaten Abonnementgebühr (Art. 46).

In den neuen Allgemeinen Geschäftsbedingungen entfällt die Mindestabfindung von zwei Monaten Abonnementgebühr (Art. 5.3).

4) Besondere Geschäftsbedingungen für das Internet

Entschädigung bei Nichtrückgabe von Geräten (Preisliste).

Die Entschädigung für den Fall, dass ein Modem, Router oder ein anderes Gerät nicht zurückgegeben wird, erhöht sich von 50 EUR (Art. 20.5,§6 alte Allgemeine Geschäftsbedingungen für das Internet) auf 99 EUR.

Mit freundlichen Grüßen,

Das Proximus-Team