

Vorvertragliche Informationen gemäß § 55 TKG

Licht- und Kraftwerke Helmbrechts GmbH (LuK)

Stand: August 2026

Dieses Dokument fasst die gesetzlichen Pflichtinformationen vor Abgabe Ihrer Vertragserklärung zusammen. Die vollständigen Regelungen finden Sie in unseren Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB), der Leistungsbeschreibung und den Produktpreislisten unter www.luk-helmbrechts.de.

1. Anbieter, Kundenservice & Schlichtung

- **Vertragspartner:** Licht- und Kraftwerke Helmbrechts GmbH (LuK), Münchberger Str. 65, 95233 Helmbrechts (Registergericht: Hof HRB 39).
- **Kaufmännischer Support:** Telefon: +49 (0) 9252 704-149 | E-Mail: lukdsl@luk-helmbrechts.de. Kundendaten und Online-Rechnungen sind im Portal unter plusportal.de einsehbar.
- **Störungshotline (24/7/365):** Telefon: +49 (0) 9252 / 704-222. Service zur Entstörung: Mo.–Fr. 06:00–22:00 Uhr | Sa., So. und feiertags 08:00–17:00 Uhr.
- **Schlichtungsverfahren:** Bei Verletzung von TKG-Verbraucherrechten können Sie die Schlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur anrufen (§ 68 TKG). Zur Teilnahme an Verfahren vor einer allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle (VSBG) ist die LuK **nicht verpflichtet und nicht bereit**.

2. Dienstmerkmale, Netzanschluss & Beschränkungen

- **Produkt:** Festnetz-Internet (zeit-/volumenunbegrenzte Flatrate) und Telefonanschluss (SIP-Technik mit standardmäßig 2 Sprachkanälen und 3 Rufnummern je SIP-Account).
- **Glasfaseranschluss (FTTH):** Übergabe erfolgt an einem passiven Netzabschlusspunkt (Gf-TA) für die Dauer des Vertrages (Routerfreiheit). Hausinterne Neuverkabelungen sind standardmäßig nicht enthalten.
- **Verfügbarkeit:** Jährlicher Durchschnitt von **97 % für Daten-Dienste** und **95 % für Sprach-Dienste** (§ 3 AGB). Genaue Übertragungsraten (min., normal, max.) ergeben sich aus dem Produktinformationsblatt.
- **Technische Einschränkungen:** *Call-by-Call* oder *Preselection* sind unzulässig. Es besteht eine standardmäßige Sperre für bestimmte abgehende Verbindungen (keine Erreichbarkeit von Offline-Billing-Service-Rufnummern). Eine tägliche, kurze Zwangstrennung zur IP-Adresszuweisung erfolgt vorzugsweise zwischen 02:00 und 06:00 Uhr. Bei Auslands-Flatrates kann es zu Qualitätsverlusten (z. B. bei Fax) kommen.
- **Netzneutralität:** Datenverkehr wird gleichberechtigt übertragen. Bei drohender außergewöhnlicher Netzüberlastung können Dienste mit hohem Bandbreitenbedarf (z. B. Streaming) im Rahmen der EU-Verordnung 2015/2120 temporär eingeschränkt werden. Soweit vor Ort nur ADSL verfügbar ist, beträgt der Upload maximal 1 Mbit/s.

3. Lebenswichtige Sicherheitshinweise (Notrufe & Sonderdienste)

- **Stromabhängigkeit von Notrufen (110 / 112):** Die IP-basierten Endgeräte (z. B. FRITZ!Box) benötigen zwingend die hauseigene Stromversorgung. **Bei einem Stromausfall ist das Absetzen von Notrufen über das Festnetz technisch unmöglich.** Die LuK empfiehlt das Bereithalten eines Mobiltelefons.

- **Verbot nomadischer Nutzung:** Die Nutzung der Rufnummer an einem anderen als dem vereinbarten Installationsstandort ist unzulässig. Sie führt zu **lebensgefährlichen Fehlleitungen von Notrufen**, für die die LuK keine Haftung übernimmt.
- **Prüfpflicht bei Sonderdiensten:** Eine reibungslose Funktion von **Hausnotruf-/Pflegerufsystemen, Alarmanlagen, Brandmeldeanlagen oder EC-Cash-Terminals** wird am IP-Anschluss nicht garantiert. Der Kunde muss die IP-Kompatibilität vorab mit dem Hersteller klären und im Auftrag vermerken lassen. Ohne schriftliche Bestätigung der LuK ist jede Haftung ausgeschlossen.

4. Endgeräte (Router-Kauf & Routerfreiheit)

- **Routerfreiheit:** Sie dürfen einen eigenen Router am passiven Netzabschluss betreiben (§ 73 TKG). Es sind ausschließlich Geräte mit aktueller Firmware geeignet. Risiko und Entstörung kundeneigener Geräte liegen allein beim Kunden.
- **Fernwartung:** Die LuK ist berechtigt, per Fernzugriff notwendige Software- bzw. Sicherheits-Updates einzuspielen, sofern Sie nicht widersprochen haben. Blockieren eigene Konfigurationen die Fernwartung, darf die LuK den Support für die Gerätekonfiguration ablehnen.
- **Router-Kauf & Eigentum:** Zum Vertrag wird eine kompatible Anschlussbox (Router) zum Kauf angeboten. Die Hardware verbleibt bis zur vollständigen Bezahlung im Eigentum der LuK (Eigentumsvorbehalt). Die Gewährleistung beträgt 2 Jahre für Neuware (12 Monate für Gebrauchtware). Für Schäden, die durch den Anschluss unzulässiger oder defekter Endgeräte am Netz verursacht werden, haftet der Kunde.

5. Preise, Abrechnung & Verbraucherschutz bei Verzug

- **Preise:** Grundgebühren werden monatlich im Nachgang berechnet (Teilmonate taggenau), variable Verbindungskosten werden bis zum 15. Werktag des Folgemonats ausgewiesen.
- **Zahlungsweg:** In der Regel per SEPA-Lastschrift. Die Vorankündigung (*Pre-Notification*) erfolgt mit der Rechnung mindestens **5 Werktage vor dem Einzug**. Verzugszinsen für Verbraucher betragen **5 Prozentpunkte pro Jahr über dem Basiszinssatz** der EZB.
- **Anschluss Sperre (§ 61 TKG):** Eine Sperre wegen Zahlungsverzugs ist erst ab einem unbestrittenen Rückstand von **mindestens 100 Euro** zulässig, muss **2 Wochen vorher in Textform angedroht** werden (mit Hinweis auf Rechtsschutz) und beschränkt sich im ersten Schritt für eine Woche auf abgehende Verbindungen. Grundgebühren fallen auch während der Sperre an.
- **Fristlose Kündigung durch LuK:** Ist bei einem Zahlungsverzug ab 3 Monaten (und mindestens 100 Euro Rückstand) oder einer länger als 14 Tage anhaltenden Anschluss-Sperre nach Androhung zulässig (§ 22 AGB).

6. Rechnungsform, Einwände & Datenschutz

- **Rechnungsform:** Elektronisch im Kundenportal oder **kostenfrei in Papierform per Post** (reine Telefonanschlüsse). Bei Aktivierung eines Einzelverbindungs nachweises (EVN) müssen alle Mitbenutzer des Haushalts darüber informiert werden.
- **Rechnungseinwand:** Beanstandungen müssen innerhalb von **8 Wochen nach Zugang** der Rechnung in Textform erfolgen (§ 10 AGB). Nach Ablauf der Frist gilt die Rechnung als anerkannt. Verkehrsdaten werden maximal bis zu sechs Monate nach Rechnungsversand gespeichert.

7. Vertragslaufzeit, Umzug & Anbieterwechsel

- **Laufzeit:** Der Vertrag tritt mit Zugang der Auftragsbestätigung rechtlich in Kraft. Die vertragliche Mindestlaufzeit von 12 Monaten (sofern tariflich nicht anders vereinbart) beginnt für alle Anschlusstechnologien (Kupfer- und Glasfaserleitungen) einheitlich mit dem Tag des rechtlichen Vertragschlusses (Datum der Auftragsbestätigung).
- **Beginn der Zahlungspflicht:** Die Pflicht zur Zahlung der monatlichen Tariffentgelte beginnt erst mit dem Tag der betriebsbereiten Bereitstellung des Anschlusses (Leistungsbeginn).
- **Verlängerung & Kündigung:** Die Kündigungsfrist zum Ende der Mindestlaufzeit beträgt 1 Monat. Danach erfolgt eine automatische Verlängerung auf unbestimmte Zeit; der Vertrag ist ab diesem Zeitpunkt jederzeit monatlich kündbar (Frist: 1 Monat). Die LuK weist rechtzeitig vor der Verlängerung auf Ihre Rechte nach § 56 Abs. 3 TKG hin.
- **Umzug (§ 60 TKG):** Wird die Leistung am neuen Wohnort nicht angeboten, steht Ihnen ein **Sonderkündigungsrecht mit einer Frist von 1 Monat** zum Zeitpunkt des Auszugs oder für einen späteren Zeitraum zu.
- **Anbieterwechsel & Rufnummernportierung:** Die gesetzliche Dienstunterbrechung beim Umschalten beträgt **maximal einen Arbeitstag**. Die Aktivierung erfolgt spätestens am auf den vereinbarten Tag folgenden Arbeitstag. Bei technischen Verzögerungen durch den abgebenden Anbieter reduziert sich die Weiterversorgungsgebühr der LuK taggenau um **50 %**. Eine Portierung ist bis zu 1 Monat nach Vertragsende möglich.
- **Vertragsänderungen:** Bei einseitigen, nachteiligen Änderungen der Bedingungen oder AGB durch die LuK gilt ein **kostenfreies Sonderkündigungsrecht** innerhalb von 3 Monaten ab Erhalt der Mitteilung (§ 57 TKG).

8. Gesetzliche Entschädigungen & Haftung

- **Ausschluss:** Keine Entschädigung bei Unterbrechungen durch gesetzliche TKG-Maßnahmen, sicherheitsbehördliche Anordnungen oder höhere Gewalt.
- **Anrechnungsklausel:** Gesetzliche Entschädigungen, Minderungsansprüche wegen Geschwindigkeitsabweichungen (§ 57 Abs. 4 TKG) und vertragliche Schadensersatzansprüche werden **gegenseitig aufeinander angerechnet**.
- **Entschädigungssätze nach dem TKG:**
 1. **Verspätete Entstörung (§ 58 Abs. 3 TKG):** Wird ein Totalausfall nicht binnen 2 Kalendertagen behoben, gilt ab dem 3. Tag: Am 3. und 4. Tag **5 Euro oder 10 %** | ab dem 5. Tag **10 Euro oder 20 %** des Monatsentgelts, je nachdem, welcher Betrag höher ist.
 2. **Verspäteter Anbieterwechsel (§ 59 Abs. 4 TKG):** Bei Unterbrechung über 1 Arbeitstag hinaus stehen dem Kunden für jeden weiteren Arbeitstag **10 Euro oder 20 %** des Monatsentgelts zu, je nachdem, welcher Betrag höher ist.
 3. **Verzögerte Rufnummernmitnahme (§ 59 Abs. 6 TKG):** **10 Euro** für jeden weiteren Tag der Verzögerung.
 4. **Versäumter Technikertermin:** Bei durch die LuK versäumten Kundendienst- oder Installationsterminen (Entstörung, Wechsel, Umzug) stehen dem Kunden **10 Euro oder 20 %** des Monatsentgelts zu, je nachdem, welcher Betrag höher ist.

- **Haftungsdeckelung (§ 70 TKG):** Für fahrlässig verursachte Vermögensschäden ist die Haftung der LuK gesetzlich auf **maximal 12.500 Euro je Endnutzer** (und insgesamt 30 Mio. Euro pro Schadensereignis) begrenzt.