

seNet[®]

Leistungsbeschreibung für Bündelfunkleistungen seNet der Steag GmbH Stand November 2025

1 Allgemeines

1.1 Digitaler Bündelfunkdienst „seNet“

Steag GmbH bietet dem Kunden auf Basis eines Bündelfunknetzes professionelle und effektive Kommunikationslösungen für betriebliche Anwendungen im Sprach-, Daten- und Sicherheitsbereich an.

Die Dienstleistungen basieren auf digitaler Bündelfunktechnik nach dem Standard TETRA.

Steag überlässt dem Kunden im Rahmen ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten logische Bündelfunkanschlüsse. Die Zuteilung und Einrichtung der Nutzerkennungen im Netz erfolgt durch Steag oder zugelassene Vertragshändler.

Die Nutzer jedes einzelnen Kunden werden zu einer „Flotte“ zusammengefasst. Jede Flotte stellt eine eigenständige logische Einheit im Sinne eines VPN (Virtual Private Network) dar. Die Nutzer einer Flotte des Kunden werden im Rahmen der vertraglich vereinbarten Funknetzversorgung eingerichtet.

1.2 Anforderungen an Endgeräte

Der Einsatz und die Nutzung der Dienstleistungen hängt unmittelbar von den verwendeten Endgeräten ab, die durch den Kunden beizustellen sind. Die Programmierung der Endgeräte gemäß der vertraglich festgelegten Nutzer-, Leistungs- und Netzdaten liegt somit ebenfalls in der Verantwortung des Kunden. Er hat diese fachgerecht nach den Vorgaben von Steag durchzuführen. Um die ordnungsgemäße Bereitstellung der Dienstleistungen nicht zu beeinträchtigen, ist der Kunde für die regelmäßige Aktualisierung und Wartung seiner Endgeräte und peripheren Einrichtungen verantwortlich. Darüber hinaus hat der Kunde dafür Sorge zu tragen, dass die Endgeräte nur für den Betrieb der hier beschriebenen und vertraglich vereinbarten Leistungen verwendet werden.

Steag behält sich vor, auf den zur Verfügung gestellten Endgeräten jederzeit eine Softwareaktualisierung durchzuführen (Verbesserung der Netzqualität, Einführung von neuen Leistungsmerkmalen etc.). Gegebenenfalls kann es zu kurzen Unterbrechungen der Dienste kommen

Um Störungen des Netzbetriebes und Beeinträchtigung der angebotenen Netzleistungen zu vermeiden, dürfen von dem Kunden nur von Steag zugelassene Endeinrichtungen betrieben werden.

1.3 Änderung von Nutzerkennungen

Bei Bedarf kann der Kunde im Rahmen seines vertraglich reservierten Volumens, zusätzliche Nutzer- oder Gruppenkennungen bestellen. Auch können bestehende Nutzerkennungen jederzeit von Steag geändert werden, wenn diese durch Maßnahmen oder Entscheidungen der BNetzA veranlasst sind, die Zuteilung auf Grund unrichtiger Angaben des Kunden erfolgte oder durch unumgängliche Neustrukturierung der Rufnummernverwaltung erforderlich werden. Steag übernimmt die Einrichtung der Kenndaten in ihrem Netz und teilt dem Kunden die Änderung mit.

Die Programmierung der Änderungen von Nutzerdaten in den vorhandenen Endgeräten liegt in der Verantwortung des Kunden; siehe auch Ziffer 1.2.

2 Bündelfunknetzleistungen

2.1 Allgemeines

2.1.1 Netzversorgung (Netzabdeckung)

Steag ist stets bemüht, die Netzversorgung entsprechend den Kundenanforderungen auf- und auszubauen. Der Istzustand und geplante Ausbaustufen sind in Übersichtskarten vermerkt.

Der Netzausbau wird für den bei Vertragsabschluss herrschenden Zustand als Mindestversorgung garantiert. Davon ausgenommen sind Einschränkungen durch Ereignisse, auf die Steag keinen Einfluss hat. Sobald sich solche Einschränkungen ergeben, wird Steag umgehend Maßnahmen ergreifen, um die Mindestversorgung wieder herzustellen.

2.1.2 Kapazität (Grade of Service)

Grundsätzlich steht der Gemeinschaft der Kunden die komplette, nicht belegte Kapazität des Bündelfunknetzes zur Verfügung. In Abhängigkeit von der Netzauslastung kann es in Ausnahmefällen zu geringfügigen Wartezeiten beim Verbindungsaufbau kommen. Bei wiederholtem Auftreten wird Steag umgehend Maßnahmen zur Erweiterung der Netzkapazität treffen.

In extremen Not- oder Katastrophenlagen kann aus rechtlichen Gründen gegebenenfalls kein Netzzugriff garantiert werden, da sämtliche Kapazitäten für Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben und Notfallhelfer zur Verfügung stehen müssen.

2.1.3 Verbindungsarten

Steag bietet im digitalen Bündelfunknetz Sprachdienste und Punkt-zu-Punkt Datendienste an.

Der Bündelfunk-Sprachdienst beinhaltet grundsätzlich die Vermittlung von Semiduplex-Gesprächen innerhalb des Funknetzes von Steag sowie von Duplex- Gesprächen zu angeschalteten Fest- und Mobilfunknetzen. In besonderen Fällen (besondere Leistungsmerkmale, Gruppenruf etc.) ist auch bei Verbindungen in Fremdnetze nur ein Semiduplex-Betrieb möglich.

Semiduplex-Gespräche sind Funkrufe zwischen Nutzern, bei denen immer nur der eine Gesprächspartner reden, während der andere Gesprächsteilnehmer nur hören kann und umgekehrt.

Bündelfunkdatendienste können je nach Dienst und Übertragungsprotokoll duplex, semiduplex oder simplex (gerichtet) abgewickelt werden.

2.1.4 Verbindungszeiten

Die Verbindungszeiten sind, soweit mit dem Kunden nicht anders vereinbart, standardmäßig bei Semi-Duplex Verbindungen auf 3 Minuten begrenzt. Danach erfolgt eine Zwangstrennung.

Duplex Gespräche in die eigene TK- Anlage sind begrenzt auf 5 Minuten Gesprächszeit.

Duplex Gespräche die über seNet direkt in das öffentliche Netz vermittelt werden sind auf 10 Minuten begrenzt und werden zur Gebührenabrechnung separat erfasst.

Steag behält sich vor, zur Vermeidung unvorhersehbarer, temporärer Netzüberlastungen die Verbindungszeit pro Gespräch auf minimal 90 Sekunden zu beschränken.

Die festgelegten Gesprächszeiten gelten je Flotte und für ein- und abgehende Gespräche gleichermaßen.

Bei flottenübergreifenden Gesprächen ist die kürzeste Gesprächszeiteinstellung der jeweiligen Flotte maßgeblich.

Priorisierte Verbindungen der Behörden und Organisationen zur Wahrnehmung von Sicherheitsaufgaben einschließlich bevorzogter Aufgabenträger (BOS = Polizei, Rettungsdienste, EVU usw.) sowie priorisierte Notrufe können ebenfalls Zwangstrennungen bestehender sonstiger Verbindungen nach sich ziehen.

2.2 Leistungsmerkmale Sprachdienst

2.2.1 Basisleistungen Sprachdienst

Der Telefondienst erlaubt direkte eingehende und abgehende Verbindungen zwischen einem Funknutzer und einem Nutzer in einem Fest- oder Mobilfunknetz oder einem Nutzer einer angeschlossenen TK-Anlage. Aus dem Bündelfunknetz von Steag baut der Rufende die Verbindung durch Eingabe der bekannten öffentlichen Netzzurufnummern auf. Die Zielrufnummer kann eine deutsche oder ausländische Rufnummer sein, deren Inhaber einen Vertrag mit einem Anbieter geschlossen hat, der unmittelbar oder mittelbar gegenüber Steag verpflichtet ist, die Verbindung herzustellen.

Steag behält sich vor, das Angebot an Verbindungen zu Service- und Sonderrufnummern einschließlich der Kennungen zur Betreibervorauswahl einzuschränken.

2.2.2 Leistungsmerkmale im Bündelfunkdienst

Einzelruf:

Der Einzelruf erlaubt die direkte Verbindung zwischen zwei Nutzern im Funk- wie auch Funk- und Festnetz. Der Rufende baut die Verbindung durch Eingabe der

Zielrufnummern auf. Der Gerufene nimmt das Gespräch entgegen und kann sofort antworten.

Gruppenruf:

Der Gruppenruf erlaubt die direkte Verbindung zwischen mehreren Nutzern einer vordefinierten Gruppe in den vertraglich festgelegten Zellen. Der Rufende baut die Verbindung durch Eingabe der Gruppenrufnummern auf und kann die Endgeräte der Gruppennutzer, falls diese in den vertraglich festgelegten Zellen eingebucht sind, direkt ansprechen. Die gerufenen Nutzer können durch Drücken der PTT-Taste (Push To Talk) einzeln antworten.

Konferenzruf:

Der Konferenzruf erlaubt zwei Nutzern, in eine bestehende Funkverbindung einen weiteren Funknutzer oder einen Nutzer aus anderen Fest- oder Mobilfunknetzen in das Gespräch einzubeziehen.

Prioritätsruf:

Der Prioritätsruf wird mittels einer speziellen Kennung pro Ruf durch den Nutzer eingeleitet und erlaubt die direkte Verbindung zwischen zwei Nutzern. Der Prioritätsruf wird vor allen normalen Verbindungsanforderungen vermittelt. Der Prioritätsruf steht als Einzel- und Gruppenruf zur Verfügung und kann pro Nutzer- oder Gruppenkennung eingerichtet werden.

Prioritäten können pro Kunden eingerichtet werden. Öffentliche Bedarfsträger (BOS) oder Kunden mit öffentlichen Versorgungsverpflichtungen haben ggf. Vorrang. Steag behält sich vor, in besonderen Lagen Prioritäten einzuschränken oder zu ändern (nach Rücksprache mit dem Kunden).

Notruf:

Der Notruf wird mittels einer speziellen Kennung pro Ruf durch den Nutzer eingeleitet und erlaubt die direkte Verbindung zu einer Notrufabfragestelle. Die Verbindung wird netzseitig mit höchstem Vorrang behandelt. Gegebenenfalls werden sogar bestehende Verbindungen unterbrochen, damit ein Notruf vermittelt werden kann. Die Option zur Nutzung des Notrufes kann pro Nutzerkennung eingerichtet werden.

Rufsperrung:

Folgende Varianten der Rufsperrungen stehen pro Nutzerkennung für die Verbindungen zur Verfügung:

- Sperrung aller eingehenden Gespräche oder
- Sperrung aller abgehenden Gespräche oder
- Sperrung aller abgehenden nationalen und internationalen Gespräche
- Sperrung von Sonderrufnummern.

Gastnetzzugang:

Mit der Option Gastnetzzugang wird der Zugang zu weiteren Zonen innerhalb der Telekommunikationsnetze von Steag ermöglicht. Die Einrichtung erfolgt pro Nutzerkennung und kann individuell erweitert werden.

2.2.3 Zusatzleistungsmerkmale Sprachdienst

TK-Anlage oder Dispatcher:

Die Anschaltung einer Sondereinrichtung an das Netz von Steag erfolgt nur nach einer projektbezogenen Freigabe durch Steag. Falls nicht anderweitig vereinbart, ist die Verbindungsleitung von Steag zu bestellen (bei Kostenübernahme durch den Kunden) und die Endeinrichtung durch den Kunden zur Verfügung zu stellen.

2.3 Bündelfunkdatendienst 2.3.1 Verbindungsarten

Steag bietet in dem Bündelfunknetz neben dem Sprachdienst auch Datendienste an. Für die Datendienste stehen folgende Optionen der Datenübertragung zur Verfügung:

- Statusmeldungen
- Kurznachrichtenübertragung (SDS1-4)
- Datenruf

2.3.2 Statusmeldungen

Statusmeldungen gelten als Datenrufe und können innerhalb des Steag Bündelfunknetzes zwischen mobilen sowie drahtgebundenen und mobilen Nutzern direkt ausgetauscht werden. Beim Datenruf wird der Erhalt der Nachricht durch das Senden einer Quittung an den Sender bestätigt. Bei der Übertragung wird der Statuswert in einer K-Bit-Information übertragen. Somit ist die Übertragung der Werte von 0 bis 32767 möglich, wobei die Werte 0 bis 255 für Dienste innerhalb der Telekommunikationsnetze von Steag reserviert sind. Statusmeldungen rufen eine im Endgerät fest programmierte Nachricht ab und sind durch die zum Zeitpunkt des Vertrages definierten Inhalte in den Endgeräten programmiert. Die im Endgerät gespeicherten Nachrichten können jederzeit geändert werden. Die Änderung der Texte in den Endgeräten obliegt dem Kunden. Darüber hinaus eignen sich Statusmeldungen für den Einsatz von einfachen Anwendungen in der Telemetrie oder Telematik.

2.3.3 Kurznachrichten

Kurznachrichten können innerhalb des Funknetzes zwischen mobilen sowie zwischen drahtgebundenen (Dispatcher-Arbeitsplätzen) und mobilen Nutzern ausgetauscht werden. Bei dem Dateneinzelruf wird dem Sender der Empfang der Nachricht durch Übermittlung einer Quittung bestätigt. Für den Einsatz der Kurznachrichtenübertragung stehen zwei Varianten zur Verfügung:

SDS (Short Data Services) der Typen 1, 2 oder 3 erlauben eine Übertragung von nutzerdefinierten Datenwörtern von einer Länge von 16, 32 oder 64 bit.

SDS des Typs 4 können eine frei definierbare Länge von 0 bis 2039 bit haben.

Zur Übertragung von alphanumerischen Kurznachrichten oder Messwerten bieten sich externe Datenendeinrichtungen wie z.B. PC, Barcodeleser oder Messwertgeber an.

2.3.4 Datenruf

Der Ruf kann innerhalb des Netzes zwischen mobilen Nutzern sowie zwischen drahtgebundenen (Dispatcher-Arbeitsplätzen) und mobilen Nutzern aufgebaut werden. Für den Ruf stellt Steag einen transparenten Verkehrskanal zur Verfügung. Die Anbindung der Datenendeinrichtung erfolgt über die im TETRA-Standard definierte PEI-Schnittstelle (siehe auch Absatz 0). Das Übertragungsprotokoll wird durch die jeweiligen Datenendeinrichtungen festgelegt. Die Verbindungsdauer ist gemäß Abschnitt 0 zeitlich begrenzt.

2.3.5 Anschaltung einer Datenendeinrichtung

Die Anschaltung einer Datenendeinrichtung an ein Endgerät erfolgt gemäß der Spezifikation TETRA und der jeweiligen Datenschnittstelle. Die Umsetzung und Integration der Datenendeinrichtung an das Endgerät obliegt dem Kunden. Der Kunde hat die Anschaltung einer Datenendeinrichtung bei Steag anzuzeigen.

3. Zusatzapplikationen Internet – Portal

Steag stellt ein Internet-Portal für die Flottensteuerung zur Verfügung. Dieses funktioniert über einen normalen Internetzugang, z.B. im Büro oder auch mobil per Pocket-PC. Sie melden sich im Internet mit einem eigenen Benutzernamen und Passwort am seNet-Portal an und können so jederzeit die gewünschten Daten abrufen. Fuhrparkmanagement, optimale Disposition, Einsatzortkontrolle, Verfolgung der aktuellen Fahrtroute, Erteilung von Fahraufträgen sind nur ein Teil der vielen Vorteile. Anfallende Datenverbindungen werden mittels spezieller Datenpakete abgerechnet. Bei Störungen: Wiederherstellung innerhalb eines Werktages.

4. Störungsdienst für Netzdienstleistungen

Der Kunde wird Störungen unverzüglich mündlich, fernmündlich oder schriftlich unter Angabe der zur Störungsbeseitigung notwendigen Informationen mitteilen. Steag überprüft daraufhin, ob es sich um eine technische Störung des Bündelfunknetzes handelt.

Steag wird Störungen seiner technischen Einrichtungen nach Möglichkeit schnellstens beheben. Zur schnellen Fehlerbeseitigung steht eine 24/7 Bereitschaft mit unmittelbarem Fernzugriff auf das Netz und einer Reaktionszeit von maximal 1 Stunde (2 Stunden bei unkritischen Fehlern) bis zum Eintreffen an der gestörten Station zur Verfügung. Alle maßgeblichen Ersatzteile werden mit unmittelbarem Zugriff vorgehalten.

Sofern nicht einzelvertraglich anders geregelt, erbringt Steag hierbei insbesondere folgende Leistungen.

a. Annahme der Störungsmeldung

Steag nimmt Störungsmeldungen telefonisch grundsätzlich während der normalen Arbeitszeiten unter der Servicenummer 0201 801 – 6666 oder unter seNet@steag.com entgegen.

b. Entstörungsfrist

Bei Störungsmeldungen beseitigt Steag 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 Steag - 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 von Steag. Die Störung wird innerhalb der Entstörungsfrist zumindest soweit beseitigt, dass die vertragsgegenständlichen Leistungen von Steag (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden können.

c. Technikereinsatz

Steag vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich, den Besuch eines Servicetechnikers werktags zwischen 8.00 Uhr und 17.00 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 Entstörungsfrist als eingehalten.

d. Rückmeldung

Steag 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 Buchst. b. Abs. 1 genannte Frist als eingehalten, sofern der Benachrichtigungsversuch in der Entstörungsfrist lag. Als Nachweis hierfür dient das von Steag ausgefüllte Ticket. Der Kunde ist jederzeit berechtigt, entsprechenden Nachweis dafür zu liefern, dass die Entstörungsfrist nicht eingehalten wurde. Steag bemüht sich, den Kunden auch nach dem ersten erfolglosen Benachrichtigungsversuch über die Entstörung (Rückmeldung) hinaus über die erfolgreiche Entstörung zu informieren.

Eine kritische Störung ist beispielsweise eingetreten, wenn die Netzabdeckung in einem kompletten Gebiet nicht mehr gewährleistet ist. Leichte Kapazitätseinbußen durch Ausfall einzelner HF-Träger werden als unkritisch angesehen.

Stellt Steag fest, dass die gemeldete Störung in den Verantwortungsbereich des Kunden fällt, so wird der Kundenservice dies dem Kunden mitteilen.

Im Falle eines Endgerätefehlers obliegt dem Kunden die weitere Entstörung. Ist die gemeldete Störung auf eine Fehlprogrammierung, den Einsatz eines nicht zu- gelassenen Endgerätes oder Einsatz einer nicht angemeldeten Datenanwendung zurückzuführen, so wird der Kundenservice dies dem Kunden mitteilen.

Liegt die technische Störung in einem Fremdnetz begründet, so gelten die jeweiligen Entstörungsfristen der Fremdnetzbetreiber. Steag wird auf eine unverzügliche Entstörung durch den Fremdnetzbetreiber hinwirken. Steag behält sich vor, Nutzerkennungen vom Netzbetrieb auszuschließen, von denen Störungen des Netzbetriebes ausgehen. Die Freischaltung der Nutzerkennung durch Steag erfolgt nach Vorlage einer Wiederherstellungsbestätigung durch den Kunden.

5. Verfügbarkeit für Netzdienstleistungen

Steag verpflichtet sich zur Sicherstellung einer möglichst 98,5 %igen zeitlichen Netzverfügbarkeit entsprechend dem Stand der Technik und zur umgehenden Störungsbeseitigung im Fehlerfall.

Zur Realisierung der Verfügbarkeit werden die Hauptkomponenten des Netzes redundant, mit automatischer Umschaltung, ausgeführt. Die Spannungsversorgung aller maßgeblichen Systeme wird mit Notstromversorgungen für mindestens 8 Stunden ausgelegt, für längere Netzausfallzeiten werden Notstromaggregate vorgehalten. Für den Fall einer schwerwiegenden Störung stehen mobile Reservestationen zur Verfügung.

In den Kernbereichen des Netzes bestehen weitreichende Überlappungen der Funkversorgungen durch die einzelnen Basisstationen, so dass bei Ausfall einer Station in der Regel die Funkversorgung durch eine andere Station gegeben ist.

Die Anbindung der Basisstationen an die zentrale Vermittlung erfolgt durch eine ringförmige Verbindungsstruktur mittels eigener und angemieteter Kupfer- oder Richtfunk-Festverbindungen. Als zusätzliche Redundanz dienen Wählanschlüsse, über die im Bedarfsfall Dauerverbindungen aufgebaut werden.

Folgende Gegebenheiten werden nicht berücksichtigt:

- geplante Unterbrechungen des Dienstes für Reparaturen,
- Wartungsarbeiten oder andere betriebstechnische Gründe
- Fehler, die außerhalb des Einflussbereiches von Steag auftreten, z.B. in Leitungen, Hardware oder Anwendungen des Kunden oder
- in Fällen höherer Gewalt

6. Wartung

Wartungsarbeiten im Netz von Steag finden in der Regel zwischen 20:00 Uhr und 06:00 Uhr statt.

7. Regelungen für Kleinst- und Kleinunternehmen und Organisationen ohne Gewinnerzielungsabsicht iSd § 71 Abs. 3 TKG

Nichteinhaltung eines Anbieterwechsels gemäß § 59 Abs. 4 TKG

Wird der Dienst eines Kunden länger als einen Arbeitstag unterbrochen, kann der Kunde von Steag, 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 Steag, 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 von Terminen im Rahmen des Anbieterwechsels gemäß §§ 59 Abs. 4 und 6

Wird ein vereinbarter Kundendienst- oder Installationstermin von Steag im Fall des § 59 Abs. 4 und 6 TKG versäumt, kann der Kunde für jeden versäumten Termin eine Entschädigung verlangen, es sei denn, der Kunde 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.

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.