

**Allgemeine
Geschäftsbedingungen
fraenk**

Allgemeine Geschäftsbedingungen fraenk

1 Wer ist dein Vertragspartner?

- 1.1. Dein Vertragspartner ist die **Telekom Deutschland GmbH** (im Folgenden als „fraenk“ abgekürzt), **Landgrabenweg 149, 53227 Bonn (Amtsgericht Bonn, HRB 5919)**.
- 1.2. Als Kunden werden nur Verbraucher akzeptiert. Verbraucher ist jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu einem Zweck abschließt, der weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden kann.

2 Wie kommt der Vertrag zustande?

Soweit wir mit dir nichts anderes vereinbart haben, kommt der Vertrag mit Zugang unserer Auftragsbestätigung zustande. Falls wir unsere Leistung früher bereitstellen, kommt der Vertrag schon mit Bereitstellung der Leistung (Freischaltung der SIM-Karte/ des e-SIM Profils) zustande. Bitte beachte, dass die SIM-Karte nur freigeschaltet werden kann, wenn eine Identitätsprüfung anhand eines nach § 172 des Telekommunikationsgesetzes vorgeschriebenen Ausweisdokumentes erfolgt ist.

3 Welche Leistungen erbringt fraenk?

- 3.1. Unsere Leistungen ergeben sich aus diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB), der jeweiligen Leistungsbeschreibung und Preisliste.

- 3.2. Die Nennung der für die Leistungserbringung von uns eingesetzten Netztechnologie und Technik in Vertragsunterlagen oder auf Internetseiten erfolgt zur Information und stellt – soweit nicht ausdrücklich als vertragliche Leistung vereinbart – keine vertragliche Vereinbarung dieser Netztechnologie und Technik dar. Wir sind in der Wahl der zur Erbringung der jeweils vereinbarten Leistungen eingesetzten Netztechnologie und Technik frei. Zur Netztechnologie und Technik gehören zum Beispiel Netz- und Übertragungstechnologien und -protokolle, technische Infrastrukturen und Plattformen sowie Benutzeroberflächen. Um auf technologische Neuerungen reagieren zu können, sind wir berechtigt, jederzeit Änderungen dieser technischen Mittel vorzunehmen, wenn dadurch die vertraglich vereinbarten Leistungen nicht verändert werden. Führen Änderungen bei der Netztechnologie und Technik zu Änderungen der vertraglich vereinbarten Leistungen, gelten die Regelungen der Ziffer 8 [Wie können wir unsere AGB und Leistungen ändern?].

4 Welche Pflichten und Obliegenheiten hast du?

Auch du hast Pflichten und sogenannte Obliegenheiten. Du bist insbesondere verpflichtet

- 4.1. die bereitgestellten Leistungen ausschließlich zu den vertraglich vereinbarten Zwecken und im vertraglich vereinbarten Umfang zu nutzen,
- 4.2. fraenk den Einzug der vereinbarten Entgelte durch Zahlung per PayPal oder durch Erteilen eines SEPA-Lastschriftmandates zu ermöglichen. Bei einem SEPA-Lastschriftmandat buchen wir den Rechnungsbetrag frühestens fünf Werktage nach Zugang der Rechnung in der App ab (PreNotification).
- 4.3. uns für vertragsbezogene Mitteilungen während der Dauer des Vertragsverhältnisses eine gültige E-Mail-Adresse zu benennen und diese gemäß den Anforderungen von fraenk zu bestätigen,
- 4.4. Änderungen deines Namens, deiner Anschrift, des Rechnungsempfängers sowie der für die Vertragsabwicklung und Rechnungsinformation benannten E-Mail-Adresse fraenk unverzüglich mitzuteilen,
- 4.5. persönliche Zugangsdaten (wie Passwort/PIN/PUK) geheim zu halten und diese unverzüglich zu ändern, falls du vermutest, dass unberechtigte Personen die Zugangsdaten kennen,
- 4.6. den Verlust der SIM-Karte fraenk unverzüglich mitzuteilen. Du musst nur die Entgelte zahlen, die

angefallen sind, bis du uns benachrichtigt hast,

- 4.7. die von fraenk vorgenommenen Voreinstellungen der SIM-Karte nicht zu ändern,
- 4.8. die SIM-Karte bei Beendigung des Vertragsverhältnisses an fraenk zurückzugeben oder umweltgerecht zu entsorgen,
- 4.9. Schutzrechte und Persönlichkeitsrechte Dritter (z. B. Urheber- und Markenrechte) zu beachten.

5 Was ist nicht erlaubt?

Dir ist es nicht gestattet

- 5.1. die überlassenen Leistungen ohne unsere Zustimmung Dritten zum alleinigen Gebrauch oder zur gewerblichen Nutzung zu überlassen,
- 5.2. selbst als Anbieter von Telekommunikationsdiensten mittels der von fraenk überlassenen Leistungen aufzutreten
- 5.3. unsere Leistungen für die Übermittlung oder Verbreitung oder den Hinweis auf rechts- oder sittenwidrige Inhalte zu nutzen,
- 5.4. gesetzlich verbotene, unaufgeforderte Informationen, Sachen und sonstigen Leistungen (wie z. B. unerwünschte und unverlangte Werbung) zu übersenden,
- 5.5. die überlassene SIM-Karte in Vermittlungs- und Übertragungssystemen einzusetzen, die Verbindungen eines Dritten (Sprachverbindungen oder Datenübertragungen) an einen anderen

Dritten ein- oder weiterleiten,
insbesondere

- Zusammenschaltungsdienste jeglicher Art zwischen dem von fraenk zur Verfügung gestellten Mobilfunknetz und anderen öffentlichen Telekommunikations- oder IP-Netzen zu erbringen,
- betriebliche Telefonanlagen oder Datennetze (LAN/WAN) mittels sog. GSM-Gateways (SIM-Boxen, LeastCostRouter) an das Mobilfunknetz anzuschalten.

5.6. Verbindungen herzustellen,

- die dem Zweck dienen, dass der Kunde oder ein Dritter aufgrund der Verbindung und/oder aufgrund der Verbindungsdauer Auszahlungen oder andere Gegenleistungen erhalten sollen (z.B. Gegenleistungen für Anrufe zu Chatlines oder Werbehotlines).
- die nicht der direkten Kommunikation zu einem anderen Teilnehmer dienen, sondern nur dem Zweck des Verbindungsaufbaus und/oder der Verbindungsdauer

5.7. die Leistungen für Machine-to-Machine-(M2M)-Anwendungen bzw. -verbindungen zu nutzen,

5.8. eine Rufnummer anzuwählen, wenn der Kunde keine Verbindung zustande kommen lassen will oder weiß, dass diese verhindert werden wird

5.9. dürfen keine gesetzlich verbotenen, unaufgeforderten Informationen, Sachen und sonstigen Leistungen (wie z.B. unerwünschte und unverlangte Werbung per E-Mail, Fax, Telefon oder SMS) oder nicht gesetzeskonforme

Einwählprogramme übersandt werden.

Ferner dürfen keine Informationen mit rechts- oder sittenwidrigen Inhalten übermittelt oder in das Internet eingestellt werden und es darf nicht auf solche Informationen hingewiesen werden.

5.10. Weitere unzulässige Nutzungen für einzelne Produkte können in den jeweiligen Leistungsbeschreibungen und Preislisten geregelt sein.

6 Wie rechnen wir ab und wann musst du bezahlen?

6.1. Die Preise sind von dir nach Erbringung der Leistung zu zahlen.

6.2. Monatliche Preise sind, beginnend mit dem Tage der Bereitstellung, anteilig für den Rest eines Monats und sodann kalendermonatlich zu zahlen.

6.3. Die Preise werden mit Zugang der Rechnung fällig.

6.4. Der Rechnungsbetrag muss spätestens am zehnten Tag nach Zugang der Rechnung bei fraenk gutgeschrieben sein.

6.5. Die Rechnung wird dir für einen Zeitraum von 12 Monaten in der fraenk App im PDF-Format zum Abruf zur Verfügung gestellt. Du wirst über den Einzug des Rechnungsbetrages von PayPal per E-Mail informiert.

6.6. Bist du mit der Rechnung nicht einverstanden, müssen deine Beanstandungen innerhalb von acht Wochen ab Rechnungszugang bei fraenk eingegangen sein. Wir werden dir in den Rechnungen auf die Folgen einer unterlassenen rechtzeitigen Beanstandung besonders hinweisen.

Deine gesetzlichen Ansprüche bei Beanstandungen nach Fristablauf bleiben unberührt.

- 6.7. Dir steht die Geltendmachung eines Zurückbehaltungsrechts nur wegen Gegenansprüchen aus diesem Vertrag zu.

7 Was ist, wenn du nicht oder nicht rechtzeitig zahlst?

Bei Zahlungsverzug mit einem Betrag von mindestens einhundert Euro können wir die zu erbringende Leistung auf deine Kosten und unter den Voraussetzungen des § 61 Telekommunikationsgesetz (TKG) sperren. Du bleibst in diesem Fall verpflichtet, die monatlichen Preise zu zahlen. Die Geltendmachung weiterer Ansprüche wegen Zahlungsverzuges bleibt unberührt.

8 Wie können wir unsere AGB und Leistungen ändern?

- 8.1. Die AGB können geändert werden, soweit dies zur Anpassung an Entwicklungen erforderlich ist, die bei Vertragsschluss nicht vorhersehbar waren und die fraenk nicht veranlasst hat oder beeinflussen kann und deren Nichtberücksichtigung die Ausgewogenheit des Vertrages in nicht unbedeutendem Maße stören würde und soweit hierdurch wesentliche Regelungen des Vertrages nicht geändert werden. Wesentliche Regelungen sind insbesondere solche über die Laufzeit und die Kündigung des Vertrages. Die AGB können auch angepasst werden, soweit damit nach Vertragsschluss

entstandene Regelungslücken geschlossen werden, die nicht unerhebliche Schwierigkeiten bei der Durchführung des Vertrages verursachen. Dies kann insbesondere der Fall sein, wenn sich die Rechtsprechung zur Wirksamkeit von Bestimmungen dieser AGB ändert, wenn eine oder mehrere Bestimmungen dieser AGB von der Rechtsprechung für unwirksam erklärt werden oder eine Gesetzesänderung zur Unwirksamkeit einer oder mehrerer Bestimmungen dieser AGB führt.

- 8.2. Die vertraglich vereinbarten Leistungen können geändert werden, wenn dies aus triftigem Grund erforderlich ist und die Änderung für dich zumutbar ist. Ein triftiger Grund liegt vor, wenn die Änderung zur Anpassung an technische Entwicklungen (z.B. Änderung von technischen Plattformen, Systemen, Netztechnologien) oder aufgrund gesetzlicher oder behördlicher Vorgaben erforderlich ist und dies bei Vertragsschluss nicht vorhersehbar war. Eine Änderung ist zumutbar, wenn das Gleichgewicht von Leistung und Gegenleistung nicht oder nur ganz unerheblich beeinträchtigt wird und unser Änderungsinteresse höher wiegt als dein Interesse an einer unveränderten Beibehaltung der Leistung.
- 8.3. Änderungen der AGB oder der Leistungen gemäß Ziffer 8.1 bis 8.2 werden wir dir mindestens einen Monat, höchstens zwei Monate vor ihrem geplanten Wirksamwerden in

Textform (z. B. per Brief oder E-Mail) mitteilen. Dir steht bei Änderungen, die nicht ausschließlich zu deinen Gunsten sind, das Recht zu, den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist und ohne Kosten zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderungen in Textform zu kündigen. Hierauf werden wir dich in der Änderungsmitteilung besonders hinweisen.

Ein Kündigungsrecht steht dir nicht zu, wenn die Änderungen

- ausschließlich zu deinem Vorteil sind,
- rein administrativer Art sind und keine negativen Auswirkungen auf dich haben oder
- unmittelbar durch Unionsrecht oder innerstaatlich geltendes Recht vorgeschrieben sind.

9 Wie können wir unsere Preise ändern?

9.1. Wir sind berechtigt, die auf der Grundlage dieses Vertrages zu zahlende Preise der Entwicklung der Gesamtkosten anzupassen, die für die Berechnung des vereinbarten Preises maßgeblich sind. Die Anpassung erfolgt nach billigem Ermessen auf Basis von § 315 Bürgerliches Gesetzbuch (BGB).

- a) Die Gesamtkosten bestehen insbesondere aus Kosten für Netzbereitstellung, Netznutzung und Netzbetrieb (z.B. für Technik, besondere Netzzugänge und Netzzusammenschaltungen, technischer Service), Kosten für

die Kundenbetreuung (z.B. für Service-Hotlines, Abrechnungs- und IT-Systeme), Personal- und Dienstleistungskosten, Kosten für Vorleistungen Dritter, Energiekosten, Gemeinkosten (z.B. für Verwaltung, Marketing, Mieten, Zinsen) sowie hoheitlich auferlegten Gebühren, Auslagen und Beiträgen (z.B. aus §§ 223, 224 TKG).

- b) Eine Preiserhöhung kommt in Betracht und eine Preissenkung ist vorzunehmen, wenn sich die Gesamtkosten erhöhen oder absenken.
- c) Steigerungen bei einer Kostenart, z.B. Kosten für die Netznutzung, dürfen nur in dem Umfang für eine Preiserhöhung herangezogen werden, in dem kein Ausgleich durch rückläufige Kosten in anderen Bereichen etwa bei der Kundenbetreuung erfolgt. Bei Kostensenkungen sind von fränk die Preise zu senken, soweit diese Kostensenkungen nicht durch Steigerungen bei einer anderen Kostenart ausgeglichen werden. Wir werden bei der Ausübung des billigen Ermessens die jeweiligen Zeitpunkte einer Preisänderung so wählen, dass Kostensenkungen nicht nach für dich ungünstigeren Maßstäben berechnet werden als Kostenerhöhungen, also Kostensenkungen mindestens in gleichem Umfang preiswirksam werden wie Kostenerhöhungen.

- 9.2. Änderungen der Preise nach Ziffer 9.1 werden wir dir mindestens einen Monat, höchstens zwei Monate vor ihrem geplanten Wirksamwerden in Textform mitteilen. Dir steht bei einer Preiserhöhung das Recht zu, den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist und ohne Kosten frühestens zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Preisanpassung in Textform (z. B. per Service-Chat, E-Mail oder Brief) zu kündigen. Du kannst die Kündigung innerhalb von drei Monaten ab Zugang der Änderungsmitteilung erklären. Auf den Inhalt und den Zeitpunkt der Vertragsänderung und ein bestehendes Kündigungsrecht auf Grund der Änderung werden wir dich in der Änderungsmitteilung besonders hinweisen. Im Übrigen bleibt § 315 BGB unberührt. Ein Kündigungsrecht steht dir nicht zu, wenn die Preiserhöhung unmittelbar durch Unionsrecht oder innerstaatlich geltendes Recht vorgeschrieben sind.
- 9.3. Unabhängig von den Regelungen der Ziffer 9.1 bis 9.2 sind wir für den Fall einer Erhöhung der gesetzlichen Umsatzsteuer berechtigt und für den Fall einer Senkung verpflichtet, die Preise zum Zeitpunkt der jeweiligen Änderung entsprechend anzupassen. Bei dieser Preisanpassung hast du kein Kündigungsrecht.

10 Wie haften wir?

Wir haften nach § 70 TKG und dem Produkthaftungsgesetz. Außerhalb des

Anwendungsbereichs dieser Regelungen gilt Folgendes:

10.1. Wir haften bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit sowie bei Fehlen einer garantierten Eigenschaft für alle darauf zurückzuführende Schäden unbeschränkt.

10.2. Bei leichter Fahrlässigkeit haften wir im Fall der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit unbeschränkt. Wenn

- wir durch leichte Fahrlässigkeit mit unserer Leistung in Verzug geraten sind,
- unsere Leistung unmöglich geworden ist oder
- wir eine wesentliche Pflicht verletzt haben,

ist die Haftung für darauf zurückzuführende Sach- und Vermögensschäden auf den vertragstypisch vorhersehbaren Schaden begrenzt. Eine wesentliche Pflicht ist eine Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszweckes gefährdet und auf deren Einhaltung du regelmäßig vertrauen darfst.

10.3. Für den Verlust von Daten haften wir bei leichter Fahrlässigkeit unter den Voraussetzungen und im Umfang von Ziffer 10.2 nur, soweit du deine Daten regelmäßig so gesichert hast, dass diese mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können.

10.4. Die Haftung für alle übrigen Schäden ist ausgeschlossen.

11 Was gilt hinsichtlich Vertragslaufzeit und Kündigung?

- 11.1 Das Vertragsverhältnis über fraenk ist für beide Vertragspartner mit einer Frist von **zwei Wochen zum Schluss eines jeden Monats kündbar**.
- 11.2 Eine Kündigung muss in Textform (z.B. per Service-Chat, E-Mail oder Brief) erfolgen. Du kannst die Kündigung ganz einfach im Service-Chat oder in der fraenk App vornehmen.
- 11.3 Das Recht, aus wichtigem Grund fristlos zu kündigen, bleibt unberührt.

12 Welche Informationen sind noch wichtig für dich?

- 12.1. Informationen über die von fraenk zur Messung und Kontrolle des Datenverkehrs eingerichteten Verfahren, um eine Kapazitätsauslastung oder Überlastung einer Netzwerkverbindung zu vermeiden und Informationen über die möglichen Auswirkungen findest du im Internet unter www.fraenk.de/agb.
- 12.2. Eine Auflistung der Maßnahmen, mit denen fraenk auf Sicherheits- oder Integritätsverletzungen oder auf Bedrohungen oder Schwachstellen reagieren kann, findest du im Internet unter www.fraenk.de/agb.
- 12.3. Die Kontaktadressen der für die vertraglichen Leistungen angebotenen Serviceleistungen findest du im Internet unter www.fraenk.de/impressum.

- 12.4. in allgemein zugängliches, vollständiges und gültiges Preisverzeichnis kannst du unter www.fraenk.de/agb einsehen.
- 12.5. Damit im Falle eines Anbieterwechsels bzw. der Rufnummernmitnahme die Leistung nicht oder nicht länger als einen Kalendertag unterbrochen wird, müssen folgende Voraussetzungen erfüllt sein:
- Du musst deinen Vertrag mit fraenk fristgerecht gekündigt haben. Der vom neuen Anbieter übermittelte und vollständig ausgefüllte Anbieterwechselauftrag muss spätestens acht Arbeitstage vor dem Datum des Vertragsendes bei der fraenk eingehen.
 - Du kannst deine Rufnummer jederzeit auf einen anderen Mobilfunkanbieter übertragen. Der vom anderen Anbieter übermittelte Portierungsauftrag muss mit den vollständig ausgefüllten Angaben spätestens acht Arbeitstage vor dem Datum der Rufnummernübertragung fraenk zugehen. Der Mobilfunkvertrag mit fraenk bleibt von der Rufnummernübertragung ansonsten unberührt.
- 12.6. Wird bei einem Anbieterwechsel dein Anschluss länger als einen Arbeitstag unterbrochen, kannst du von uns, sofern wir abgebender Anbieter sind, für jeden weiteren Arbeitstag der Unterbrechung eine Entschädigung in Höhe von 10 Euro

oder 20 Prozent des vertraglich vereinbarten Monatsentgeltes, je nachdem welcher Betrag höher ist, verlangen. Dies gilt nicht, wenn du die Verzögerung zu vertreten hast. Die vorgennannte Entschädigung steht dir einmalig auch dann zu, wenn wir als aufnehmender oder abgebender Anbieter einen mit dir vereinbarten Kundendienst- oder Installationstermin versäumen. Die Entschädigungszahlungen stehen dir nicht zu, wenn du die Verzögerung oder das Versäumnis des Termines zu vertreten hast.

12.7. Erfolgt eine Rufnummernmitnahme und technische Aktivierung der Rufnummer nicht spätestens innerhalb des Arbeitstages, der auf den mit dir vereinbarten Tag folgt, steht dir für jeden Tag der Verzögerung eine Entschädigung in Höhe von 10 Euro zu, sofern wir als aufnehmender oder abgebender Anbieter die Verzögerung zu vertreten haben.

12.8. Halten wir einen vereinbarten Kundendienst- oder Installationstermin im Falle einer Entstörung, eines Umzuges oder eines Anbieterwechsels nicht ein, steht dir eine Entschädigung in Höhe von 10 Euro oder 20 Prozent des vertraglich vereinbarten Monatsentgeltes, je nachdem welcher Betrag höher ist, zu. Dies gilt nicht, wenn du die Versäumnis des Termines zu vertreten haben.

12.9. Im Falle von

- einer kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden

Abweichung bei der Geschwindigkeit oder bei anderen Dienstqualitätsparametern zwischen der tatsächlichen Leistung des Internetzugangsdienstes und der gemäß den Buchstaben a bis d des Artikels 4 Abs. 1 der EU-Verordnung 2015/2120 angegebenen Leistung, die durch einen von der Bundesnetzagentur oder von ihr oder einem von ihr beauftragten Dritten zertifizierten Überwachungsmechanismus ermittelt wurden oder

- anhaltenden oder häufig auftretenden erheblichen Abweichungen zwischen der tatsächlichen und der im Vertrag angegebenen Leistung eines Telekommunikationsdienstes mit Ausnahme eines Internetzugangsdienstes

bist du, sofern du Verbraucher bist, unbeschadet sonstiger Rechtsbehelfe berechtigt, das vertraglich vereinbarte Entgelt unter den Voraussetzungen und im Umfang des § 57 Abs. 4 TKG zu mindern oder den Vertrag außerordentlich ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zu kündigen.

12.10. Du kannst verlangen, dass die Nutzung deines Netzzuganges für bestimmte Rufnummernbereiche unentgeltlich durch fränk netzseitig gesperrt wird, soweit dies technisch möglich ist.

12.11. Du kannst verlangen, dass die Identifizierung deines

Mobilfunkanschlusses zur Inanspruchnahme und Abrechnung einer neben der Verbindung erbrachten Leistung unentgeltlich durch die fraenk netzseitig gesperrt wird.

12.12. Du kannst jederzeit verlangen, mit deiner Rufnummer, deinem Namen, deinem Vornamen und deiner Anschrift in ein allgemein zugängliches Teilnehmerverzeichnis unentgeltlich eingetragen zu werden oder deinen Eintrag wieder löschen zu lassen.

12.13. Zur Beilegung eines Streits mit fraenk über die in § 68 TKG genannten Fälle kannst du durch einen Antrag ein Schlichtungsverfahren bei der Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur in Bonn einleiten. fraenk ist bereit an Schlichtungsverfahren vor der Bundesnetzagentur teilzunehmen. An Streitbeilegungsverfahren vor anderen Verbraucherschlichtungsstellen nehmen wir nicht teil.

übertragen. Dir steht für den Fall der Übertragung auf einen namentlich nicht genannten Dritten das Recht zu, den Vertrag mit fraenk ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen.

13.3. Vertragsbezogene Mitteilungen von fraenk erfolgen an dich nach Wahl von uns durch Zusendung an die von dir benannte Anschrift oder durch Übermittlung einer E-Mail oder einer Kurzmitteilung (SMS). Kündigungen durch fraenk erfolgen nicht per SMS.

Stand: 16. Juni 2025

13 Was gilt sonst noch?

13.1. Wir sind berechtigt, die Leistungen durch Dritte zu erbringen. Wir haften für die Leistungserbringung durch Dritte wie für eigenes Handeln.

13.2. fraenk ist berechtigt, die sich aus diesem Vertrag ergebenden Rechte und Pflichten ohne Zustimmung des Kunden auf die Deutsche Telekom AG, Friedrich-Ebert-Allee 140, 53113 Bonn (Amtsgericht Bonn HRB 6794) oder auf einen sonstigen Dritten zu