frænk
Die Mobilfunk App

Leistungs-beschreibung fraenk

Leistungsbeschreibung fraenk

1. Allgemeine Leistungsmerkmale

fraenk überlässt dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten einen Mobilfunk-Anschluss für Internet- und Netzleistungen.

Die voraussichtliche Dauer ab Erhalt der SIM-Karte bis zur Bereitstellung eines Mobilfunkanschlusses beträgt bis zu 24 Stunden. Der Kunde kann in der fraenk App unter www.fraenk.de den Status der Aktivierung einsehen.

Zur Übertragung der Kommunikationsdaten und für die Nutzung der Mobilfunkdienstleistungen sind eine in das von fraenk genutzte Mobilfunknetz eingebuchte SIM-Karte bzw. das eSIM-Profil, ein geeignetes Mobilfunkendgerät nach dem GSM-, UMTS- oder LTE-Standard und gegebenenfalls weiteres Zubehör erforderlich.

Kann der Kunde über den beschriebenen Leistungsumfang hinaus kostenlos Leistungen nutzen, so besteht darauf kein Anspruch und bei einer möglichen Leistungseinstellung durch fraenk für den Kunden weder ein Anspruch auf Minderung, Erstattung oder Schadensersatz noch ein Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund.

2. Anschluss, Rufnummer, SIM-Karte

2.1 Anschluss und Rufnummer

fraenk überlässt dem Kunden einen Mobilfunkanschluss und teilt ihm – außer im Falle des Imports einer Mobilfunk-Rufnummer – eine Rufnummer zu.

2.2 SIM-Karte / eSIM

fraenk überlässt dem Kunden zur Nutzung dieser Mobilfunkleistungen eine SIM-Karte oder ein eSIM-Profil, welche mit der Identifikationsnummer PIN („Personal Identification Number“) und der Entsperrnummer PUK („Personal Unblocking Key“) codiert sind.

Die SIM-Karte bzw. das eSIM-Profil enthält die Zugangsberechtigung zum Mobilfunk-Dienst von fraenk und ermöglicht die Speicherung individueller Verzeichnisse (z.B. Rufnummernverzeichnis). Die voraussichtliche Dauer bis zur Freischaltung der überlassenen SIM-Karte oder des eSIM-Profils (Leistungsbereitstellung) beträgt bis zu 24 Stunden. Die SIM-Karte sowie das eSIM-Profil wird dem Kunden ausschließlich zum Zwecke der Sprachübermittlung und Datenübertragung, zur Nutzung ausschließlich für Verbindungen über die Vermittlungs- und Übertragungssysteme der von fraenk angebotenen Mobilfunknetze und zur Nutzung ausschließlich im Zusammenhang mit Mobilfunk-Endgeräten in dem vertraglich vereinbarten Rahmen überlassen. Alle Rechte einschließlich der Einräumung von Nutzungsrechten für die durch Fränk auf der SIM-Karte installierte Software liegen bei

fraenk. fraenk ist auf Grund technischer Änderungen zum Austausch der SIM-Karte gegen eine Ersatzkarte berechtigt.

2.3 Netzleistungen

fraenk bietet folgende Leistungen an:

a) Gesprächsverbindungen

Der Kunde kann mit Hilfe von Mobilfunkgeräten in Kombination mit einer aktivierten SIM-Karte von fraenk Verbindungen aus Mobilfunk- oder Festnetzen entgegennehmen und zu Anschlüssen in Mobilfunk- oder Festnetzen herstellen, sofern er in das Mobilfunknetz eingebucht ist. Mobilfunkverbindungen zu Anschlüssen ins Ausland werden nicht hergestellt.

b) Text in Echtzeit (Real-Time Text, (RTT))

Text in Echtzeit (Real-Time Text) wird zusätzlich zur Sprachkommunikation ab dem 28.06.2025 bereitgestellt. Bei dieser Funktion wird der Text unmittelbar in Echtzeit übertragen. RTT ist nicht nutzbar bei Verbindungen zur Mobilbox und Konferenzen. Voraussetzung ist die Verfügbarkeit der Netztechnologie 4G (LTE) oder 5G sowie ein geeignetes Mobilfunkendgerät, das Text in Echtzeit (RTT) von genutzten Endgeräten/Apps und anderen Telekommunikationsnetzen unterstützt.

c) SMS

i. Short Message Service

SMS (Short Message Service) ermöglicht es dem Kunden, mit SMS-fähigen Mobilfunkgeräten Kurznachrichten von bis zu je 160 Zeichen (SMS) zu empfangen und zu versenden. Voraussetzung für den Empfang einer Nachricht auf dem Mobilfunkgerät ist freier Speicherplatz auf der SIM-Karte. Durch Löschen einzelner SMS kann der Kunde Speicherplatz freigeben, um wieder SMS empfangen zu können. Das SMS Service Center versucht 48 Stunden lang, die SMS dem Empfänger zuzustellen, danach wird der Vorgang abgebrochen und die SMS im SMS Service Center gelöscht. Der Versand einer SMS wird unabhängig vom erfolgreichen Empfang berechnet.

ii. Schutz des Kunden

fraenk kann zum Schutz der Kunden SMS (Short Message Service) mit missbräuchlichen Inhalten (z.B. SPAM-SMS, SCAM(Betrugs)-SMS) mit einem Warnhinweis versehen und SMS ohne Zustellversuch an die Kunden löschen, wenn der begründete Verdacht besteht, dass die Zustellung von SMS zu einer Gefahr für die Integrität der Netze oder Telekommunikationsanlagen oder für Rechtsgüter von fraenk oder den betroffenen Kunden oder anderen Endnutzern führt. Eine Gefahr liegt z.B. bei SMS vor, in denen Links auf Schadsoftware oder manipulierte Webseiten enthalten sind. Die Schutzmaßnahmen können nicht gewährleisten, dass die Kunden keine derartigen SMS erhalten, sondern nur das Risiko verringern.

3. Datennutzung

3.1 Allgemeines

fraenk unterstützt die Datennutzung zur paketvermittelten Datenübertragung von abgehendem und ankommendem Datenverkehr je nach Vereinbarung mit derzeit GPRS, EDGE, LTE und 5G[1]. Die dort aufgeführte Netztechnologie 2G (GSM/GPRS/EDGE) ist nur bis zum 30.06.2028 verfügbar. Voraussetzung für die Datenübertragung mit der jeweiligen Technologie ist ein entsprechend geeignetes Endgerät.

3.2 Übertragungsgeschwindigkeiten

Die **maximalen geschätzten Übertragungsgeschwindigkeiten im Download und Upload sind in der Preisliste fraenk** angegeben. fraenk bietet für die Mobilfunkleistungen kein Mindestniveau der Dienstequalität an. Im Durchschnitt werden im Mobilfunknetz bei der Datennutzung höhere Übertragungsgeschwindigkeiten erreicht. Die Angaben gelten für die Nutzung außerhalb von Gebäuden.

a) Einflussgrößen auf die am Anschluss des Kunden erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit

Bei der Datennutzung teilen sich die eingebuchten Nutzer die zur Verfügung stehende Bandbreite (so genanntes shared medium) in den Mobilfunkzellen. Die jeweils tatsächlich erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit während der Datennutzung ist u. a. abhängig von

- der örtlichen Verfügbarkeit der jeweiligen Mobilfunk-Technologie
- der Netzauslastung des Internet-Backbones,
- der Belegung/Auslastung des Mobilfunknetzes durch die Anzahl der Nutzer in der jeweiligen Mobilfunkzelle,
- der Entfernung zur Antenne und der Bewegung des Nutzers,
- dem eingesetzten Endgerät (inkl. dessen Betriebssystem und sonstige eingesetzte Software),
- der Übertragungsgeschwindigkeit der angewählten Server des jeweiligen Inhalte Anbieters,
- der Nutzung außerhalb oder innerhalb von Gebäuden. Innerhalb von Gebäuden können die Netzverfügbarkeit und die Übertragungsgeschwindigkeit eingeschränkt sein.

Bei drohender vorübergehender und außergewöhnlicher Netzüberlastung kann es vorkommen, dass Dienste mit hohem Bandbreitenbedarf (z.B. Musik-Streaming, Video-Streaming, Gaming, große E-Mail-Anhänge) nur noch eingeschränkt zur Verfügung stehen. Downloads können eine längere Zeit in Anspruch nehmen.

---

[1] GPRS (General Packet Radio Service),
EDGE (Enhanced Data Rates for GSM Evolution),
LTE (Long Term Evolution)

b) Auswirkungen einer Bandbreiteneinschränkung auf Aufwendungen und Dienste

Nach Verbrauch des vereinbarten Datenvolumens verringert sich die Übertragungsgeschwindigkeit auf 32 Kbit/s im Download und Upload. In diesem Fall kann der Kunde bei Bedarf zusätzliches Datenvolumen mit der ursprünglichen Übertragungsgeschwindigkeit über die Extra-Daten Option gemäß der Preisliste fraenk hinzubuchen.

4. Netz-Serviceleistungen

4.1 Notrufe

Mit betriebsbereiter SIM–Karte bzw. betriebsbereitem eSIM-Profil und Verfügbarkeit des öffentlichen Mobilfunknetzes sind – mit Ausnahme der in Satz 3 genannten Fälle - die Notrufnummern 110 und 112 erreichbar, sofern dafür ein für Sprachtelefonie geeignetes und betriebsbereites Mobilfunkendgerät genutzt wird. Die Notrufabfragestelle erhält zu Beginn des Anrufs Angaben zur Funkzelle, aus der der Anrufer seinen Notruf abgesetzt hat. Notrufe zur 110 und 112 sind derzeit über die Funktion Text in Echtzeit (RTT) nicht möglich – auch nicht, wenn für die Telefonie ausschließlich LTE-M verfügbar ist oder bei Verwendung der Microsoft Teams App.

4.2 Cell Broadcast

Cell Broadcast ist ein nationaler Warnservice, den die deutschen Mobilfunknetzbetreiber in ihren Netzen einrichten. Es besteht die Möglichkeit, dass durch Cell Broadcast Nachrichten zu Test- und Übungszwecken versendet werden. Der Warnservice funktioniert ohne App und ist eine Ergänzung zu den bereits verfügbaren Warn-Apps. Eine über Cell Broadcast versendete Warnung erreicht, anders als bei einer SMS, jedes empfangsbereite Gerät in einer Funkzelle. Das Gerät gibt einen lauten Warnton aus. Gleichzeitig zeigt es eine Textnachricht an, die auf manchen Geräten auch vorgelesen wird: Etwa eine Warnung vor Feuer, einem Unfall oder einer Naturkatastrophe. Der Text sagt, wie man sich verhalten soll und wo man weitere Informationen findet. Um Warnmeldungen per Cell Broadcast zu empfangen, müssen weder eine App installiert noch besondere Einstellungen vorgenommen sein. Das Warnsystem ist auf allen unterstützten Geräten (iOS ab Version 15.6.1, Android ab Version 11) bereits voreingestellt. Testmeldungen müssen jedoch unter Umständen gesondert aktiviert werden. Zu finden ist das in den Einstellungen unter “Notfallbenachrichtigungen”, “Cell Broadcast” oder “Warnmeldung” und der Auswahl „Testmeldungen“. Eine Verbindung mit dem Internet ist zum Empfang übrigens nicht nötig. Weitere Infos gibt’s in unserer FAQ zu Cell Broadcast.

4.3 Rufumleitung

Der Kunde kann für seinen Anschluss bestimmte ankommende Anrufe zu einer beliebigen Zielrufnummer oder zu seiner Mobilbox (vgl. Ziff.4.5) umleiten. Folgende Optionen der Umleitung sind möglich:

- Automatische Umleitung aller ankommenden Gespräche

- Umleitung ankommender Gespräche, wenn der Anruf nicht in einem festzusetzenden Zeitraum angenommen wird
- Umleitung ankommender Gespräche, wenn die SIM-Karte nicht im vom fraenk genutzten Mobilfunknetz eingebucht ist
- Umleitung ankommender Gespräche, wenn der Kunde telefoniert („besetzt“)

Rufumleitungen von Videotelefonaten sind nicht möglich.

4.4 Rufsperrungen

Der Kunde kann alle abgehenden Anrufe oder alle ankommenden Anrufe sperren lassen.

4.5 Mobilbox

Dem Kunden wird eine Mobilbox (netzbasierter, digitaler Anrufbeantworter) bereitgestellt. Der Kunde wird über neu eingegangene Nachrichten auf seiner Mobilbox per SMS informiert. Die Mobilbox speichert Sprachnachrichten für längstens 21 Tage, wenn sie vorher nicht abgerufen werden. Abgerufene Informationen werden noch maximal sieben Tage gespeichert. Nutzt der Kunde die Mobilbox nicht, d.h. fragt der Kunde Nachrichten über einen Zeitraum von mehr als 90 Tagen nicht ab, behält sich fraenk vor, die Mobilbox zu deaktivieren. Auf Wunsch des Kunden kann die Mobilbox wieder aktiviert werden. Die maximale Dauer einer Sprachnachricht ist auf fünf Minuten begrenzt. Insgesamt können bis zu 99 Sprachnachrichten gespeichert werden. Der Zugang zur Mobilbox ist mit einer vier- bis zehnstelligen Geheimzahl (Mobilbox PIN) über das Mehrfrequenzverfahren (MFV) auch aus anderen Telefonnetzen möglich. Der Kunde kann durch Löschen von Sprachnachrichten Speicherplatz freigeben. Über Anrufe auf der Mobilbox kann der Kunde bestimmte Voreinstellungen (z.B. Aufsprechen eines Begrüßungstextes, Benachrichtigungsanruf, u. a.) deaktivieren oder reaktivieren.

4.6 Komfortdienste

a) Konferenz

Per Konferenz kann der Kunde bis zu 5 Gesprächspartner zu einem Gespräch zusammen schalten. Jeder Gesprächspartner kann jeden Teilnehmer hören und mit jedem Teilnehmer sprechen.

b) Halten

Eine aktive Sprachverbindung kann gehalten werden, d.h. die Gesprächspartner können sich nicht mehr hören/sprechen, aber die „gehaltene“ Verbindung bleibt bestehen.

c) Anklopfen

Wenn der Kunde Anklopfen eingeschaltet hat, wird auch während einer schon bestehenden Sprachverbindung das Ankommen eines weiteren Anrufs mit einem Tonsignal (abhängig vom Mobilfunkgerät) angezeigt.

5. Service

fraenk beginnt unverzüglich mit der Beseitigung von Störungen seiner technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten. fraenk nimmt Montag bis Samstag von 8 Uhr bis 22 Uhr und Sonn- & feiertags von 9 Uhr bis 18 Uhr Störungsmeldungen via Service-Chat in der fraenk App oder auf www.fraenk.de/agb entgegen.

5.1 Servicerufnummern, SMS-Servicedienste und Zugangsservice

Sämtliche Drittanbieter-, Mehrwertdienste, mobiles Bezahlen, kostenpflichtige Service- und Sonderrufnummern und alle Rufnummern, auf die eine Weiterleitung durch einen externen Dienstleister erfolgt (Callthrough-Dienste), sowie der Versand von SMS zu kostenpflichtigen Diensten sind bei fraenk in der Standardeinstellung gesperrt. Der Kunde kann die Freischaltung dieser Dienste und Sonderrufnummern auf Wunsch über den Service Chat beantragen. Eine Übersicht der dazu gehörigen Preise sind in der Preisliste zu finden.

5.2 Verfügbarkeit und Einschränkungen der Leistungen

- Den Mobilfunkleistungen liegt eine Diensteverfügbarkeit von 97,0 % im Jahresdurchschnitt zu Grunde.
- Die Mobilfunkleistungen sind räumlich auf den Empfangs- und Sendebereich der jeweiligen im Netz der Bundesrepublik Deutschland betriebenen Stationen beschränkt. Einschränkungen des räumlichen Bereiches werden allenfalls vorübergehend und nur bei entsprechender technischer Notwendigkeit vorgenommen, z.B. bei Kapazitätsengpässen im Mobilfunknetz, bei Störungen wegen technischer Änderungen an den Anlagen (Verbesserung des Netzes, Änderungen der Standorte der Anlagen, Anbindung der Station an das öffentliche Leitungsnetz etc.), Betriebsstörungen (Probleme bei der Energieversorgung, etc.) oder wegen sonstiger Maßnahmen zur Verbesserung oder Aufrechterhaltung des Betriebes (z.B. Wartungsarbeiten, Reparaturen etc.).
- Störungen der Übertragungsqualität durch atmosphärische oder ähnliche Bedingungen sind nicht auszuschließen.
- Zeitweilige Unterbrechung und Beschränkung können sich ebenfalls auch aus Gründen höherer Gewalt ergeben.
- Der Signalisierungskanal dient in erster Linie der Übermittlung von Informationen zur Steuerung des Verbindungsaufbaus, des Verbindungsabbaus und der technischen Einrichtungen in den Netzknoten des Mobilfunknetzes. Eine Übermittlung von Nutzdaten über den Signalisierungskanal (z.B. durch eine Verlängerung der Zielrufnummer) ist nur im Rahmen einer von fraenk speziell hierfür angebotenen Netzdienstleistung zulässig.
- fraenk nimmt Verkehrsmanagementmaßnahmen vor. Diese können sich auf die Qualität der Internetzugangsdienste, die Privatsphäre des Kunden und den Schutz von dessen personenbezogenen Daten auswirken.

Weitere Informationen findet ein Kunde im Internet unter www.telekom.de/verkehrsmanagement

6. Mobilfunknutzung im Ausland

6.1 Sprachqualität und Datenübertragungsgeschwindigkeit

Die Sprachqualität und die Qualität der Datenübertragung bei der Mobilfunknutzung im Ausland ist vom jeweils genutzten Mobilfunknetz im Ausland abhängig. Grundsätzlich entspricht die Qualität im besuchten Netz, der des Telekom Mobilfunknetzes in Deutschland, wenn dieselbe Generation von Mobilfunknetzen und -technologien verfügbar ist.

Die maximal angebotene Datenübertragungsgeschwindigkeit im Ausland entspricht der des fraenk Tarifs in Deutschland, wenn dies entsprechend durch das jeweils genutzte Mobilfunknetz im Ausland unterstützt wird.

Voraussetzung für die Datennutzung mit einer bestimmten Mobilfunk-Technologie sind entsprechende Vereinbarungen zwischen den beteiligten Netzbetreibern, der Netzausbau des verwendeten Netzes sowie das eingesetzte Endgerät.

Voraussetzung für die Mobilfunknutzung im Ausland (Telefonie, SMS, MMS, Daten u.a.) ist, dass entsprechende Vereinbarungen zwischen den beteiligten Netzbetreibern bestehen. Mobilfunkleistungen im Ausland sind nicht immer und nicht in allen Ländern oder Landesteilen verfügbar. Ebenso kann es sein, dass nicht alle Leistungen bzw. nur Teilleistungen verfügbar sind, z.B. keine Telefonie oder keine Datennutzung möglich ist. Das gilt insbesondere, wenn nicht dieselbe Generation von Mobilfunknetzen und -technologien verfügbar ist.

6.2 Grenznahe Gebiete

In grenznahen Gebieten ist es möglich, dass der Mobilfunk-Anschluss in das Netz des Nachbarlandes eingebucht ist oder sich automatisch in das Netz des Nachbarlandes einwählt. Abhängig vom mobilen Endgerät kann die Roaming-Nutzung abgeschaltet und dadurch eine ungewollte Roaming-Nutzung verhindern werden. Weitere Informationen sind in der Bedienungsanleitung des Endgeräts enthalten.

7. Pflichtinformationen zur Transparenzverordnung

Ausführliche Erläuterungen zum Anbieterwechsel sowie weitere Informationen zum Vorgehen bei der Breitbandmessung sind jederzeit einsehbar.

Stand: 01. August 2025