

Besondere Geschäftsbedingungen für den Service 0900 der IN-telegence GmbH

1. Vertragsgegenstand

Nachfolgende Bedingungen regeln das zwischen der IN-telegence und dem Kunden begründete Vertragsverhältnis zur Realisierung von Services im Rufnummernbereich (0)900. Diese Besonderen Geschäftsbedingungen ergänzen die im Internet veröffentlichten Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der IN-telegence. Bei sich widersprechenden Vorschriften gelten sie vorrangig. Das vom Kunden jeweils für die Leistung der IN-telegence zu zahlende Entgelt sowie die Preise für zusätzliche Leistungen bzw. die Höhe der an ihn zu zahlenden Anbietervergütung ergeben sich aus der jeweils aktuellen Preisliste von IN-telegence.

2. Leistungen der IN-telegence

2.1. Sämtliche Leistungen der IN-telegence erfolgen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten auf der Grundlage der gesetzlichen Vorschriften sowie der jeweils geltenden Vorschriften der Bundesnetzagentur zum Rufnummernbereich (0)900. Ab Inkrafttreten des neuen Zahlungsdienstenaufsichtsgesetzes (ZAG) am 13. Januar 2018 erbringt IN-telegence ihre Leistungen im Festnetz unter zusätzlicher Berücksichtigung der gesetzlichen Obergrenzen des § 2 Abs. 1 Nr. 11 ZAG gemäß den Hinweisen der Bundesanstalt für Finanzdienstauskunft (BaFin) in Ziffer 3k) im veröffentlichten Merkblatt „Hinweise zum Zahlungsdienstenaufsichtsgesetz (ZAG)“ vom 29.11.2017, abrufbar unter [BaFin-Merkblatt "Hinweise zum ZAG"](#).

2.2. IN-telegence ermöglicht dem Kunden mit dem Service 0900 das Angebot von entgeltpflichtigen Premium-Diensten im Rufnummernbereich (0)900 gegenüber dem Endnutzer. IN-telegence richtet für den Kunden eine von der Bundesnetzagentur zugeteilte 0900-Rufnummer im Netz der IN-telegence ein und führt ihr Anrufe aus den nationalen öffentlichen Telefonnetzen zu, soweit dies beauftragt und aufgrund regulatorischer Vorgaben und / oder dem nationalen Zusammenschaltungs- sowie Fakturierungs- und Inkassoregime möglich ist. Die Zuteilung der 0900-Rufnummer selbst ist nicht Gegenstand der Leistung von IN-telegence.

2.3. Die Verkehrsführung der Anrufe erfolgt entsprechend dem mit dem Kunden schriftlich vereinbarten Routing. Als vereinbart in diesem Sinne gelten auch Einstellungen des Kunden im IN-service Point auf der Homepage der IN-telegence. IN-telegence übernimmt die Vermittlung und die Zuführung der unter der 0900-Rufnummer eingehenden Anrufe zu dem vom Kunden bestimmten Ziel (Audiotex-Plattform, Call-Center oder andere Zielrufnummer).

2.4. Die Erreichbarkeit der 0900-Rufnummern aus dem Mobilfunk (Online-Billing) muss durch den Kunden gesondert beauftragt werden.

2.5. Anrufe aus dem Festnetz werden nach 60 Minuten oder bei Erreichen eines Betrages von 50 Euro (brutto) automatisch getrennt (Zwangstrennung). Anrufe aus den Mobilfunknetzen werden nach 60 Minuten automatisch beendet.

2.6. IN-telegence schaltet bei Anrufen zum Service 0900 aus dem Festnetz für ihre Kunden netzseitig die gesetzlich vorgeschriebenen kostenfreien Preisansagen. Verpflichteter im Sinne der gesetzlichen Regelung ist jedoch nicht IN-telegence, sondern der Diensteanbieter, somit der Kunde selbst. IN-telegence bietet den Kunden die Wahl zwischen der Schaltung von Standard-Ansagen oder vom Kunden erstellter Ansagen. Eine Schaltung einer kundeneigenen Ansage setzt jedoch voraus, dass der Kunde diese IN-telegence vorab zur Prüfung zukommen lässt.

2.7. Premium-Dienste im Rufnummernbereich (0)900 werden im Festnetz im sog. Offline-Billing-Verfahren gegenüber dem Endkunden abgerechnet, d. h. der TNB stellt dem Endkunden die Entgelte für die Inanspruchnahme des Dienstes als fremde Leistung in Rechnung und zieht das Entgelt im Ersteinzug für den Kunden ein. Das vom Endkunden an den TNB gezahlte Entgelt wird vom TNB an IN-telegence und von IN-telegence an den Kunden „durchgereicht“. Der Kunde trägt hierbei das Forderungsausfall-, Rückbelastungs- und Inkassorisiko. Entgelte für die Schaltungs-, Zuführungs-, Fakturierungs- und Inkasso-Leistung von IN-telegence werden dem Kunden gesondert in Rechnung gestellt und sind unabhängig vom Eingang des Endkundenentgelts zu zahlen. Soweit möglich, wird eine Verrechnung erfolgen.

2.8. Im Mobilfunk werden Premium-Dienste im Rufnummernbereich (0)900 im sog. Online-Billing-Verfahren gegenüber dem Endkunden abgerechnet, d. h. der Mobilfunkanbieter des Endkunden stellt diesem die Inanspruchnahme des Dienstes als eigene Leistung (Vorleistungskauf) im eigenen Namen in Rechnung und zieht das Entgelt beim Endkunden als eigene Forderung ein. Ein Forderungsmanagement (außergerichtliches und gerichtliches Inkasso) von IN-telegence gegenüber dem Endkunden ist insofern nicht geschuldet. Der Kunde wird ebenfalls keine eigene Fakturierung und kein eigenes Inkasso vornehmen. Er erkennt das herrschende Abrechnungsregime, das die Fakturierung und Inkassierung durch den Mobilfunkanbieter vorsieht, als verbindlich an. Für die über den Service 0900 im Mobilfunk erbrachten Dienstleistungen, für die IN-telegence von den Mobilfunkanbietern eine Ausschüttung erhält, erhält der Kunde von IN-telegence die vereinbarte Anbietervergütung.

3. Einhaltung der gesetzlichen Obergrenzen beim Offline Billing

3.1. Die Abrechnung und Inkassierung fremder Forderungen im sog. Offline-Billing stellt sowohl für den jeweiligen TNB als auch für IN-telegence einen Zahlungsvorgang dar, der grundsätzlich vom ZAG erfasst wird. Die Zahlungsvorgänge gelten gemäß § 2 Abs. 1 Nr. 11 ZAG nur dann nicht als Zahlungsdienste, wenn sie gemäß den Hinweisen der BaFin im veröffentlichten Merkblatt (s.o. unter Ziffer 2.1.) unter Einhaltung der gesetzlichen Obergrenzen von 50 Euro (Brutto) je Anruf und 300 Euro (Brutto) je A-Rufnummer im Monat auf Grundlage des im Merkblatt beschriebenen Verfahrens erbracht werden.

3.2. Zur Einhaltung der gesetzlichen Obergrenze von 50 Euro (Brutto) wird IN-telegence bei Anrufen zum Service 0900 aus dem Festnetz nur noch Leistungsdatensätze zur Fakturierung an den TNB übergeben, die eine Preisgrenze von 42,0168 Euro (Netto) je Anruf **nicht** überschreiten. Die Anrufe werden mittels Zwangstrennung getrennt. Für den Fall, dass es im Einzelfall, z.B. aufgrund der Taktung, zu einer Überschreitung des Nettobetrages kommen sollte, ermächtigt der Kunde IN-telegence, den Betrag auf 42,0168 Euro/Anruf zu reduzieren.

3.3. Zur Einhaltung der gesetzlichen Obergrenze von 300,00 Euro (Brutto) je A-Rufnummer im Kalendermonat, deren brancheneinheitliche Berechnung auf Grundlage des im Merkblatt der BaFin beschriebenen statistischen Verfahrens erfolgt, ermitteln TNB und VNB jeweils für sich die Höhe der monatlich für andere Anbieter zu fakturierenden Entgelte. Diese Berechnung bildet die Grundlage für die Erstellung einer Jahrestrendbetrachtung, welche unter Zuhilfenahme der in Excel standardisierten linearen Trendbetrachtung erfolgt.

3.3.1. Ergibt die monatliche Jahrestrendbetrachtung eine Überschreitung der im Merkblatt festgelegten Obergrenze beim TNB, kann dieser Leistungsdatensätze, die den Betrag für die Umsätze der Dienste fremder Anbieter in Höhe von 300,00 (Brutto) pro Kalendermonat je A-Rufnummer überschreiten, mindestens für die Dauer eines Kalendermonats abweisen. Diese Maßnahme kann – sofern erforderlich – wiederholt während eines Kalenderjahres erfolgen.

IN-telegence wird vom TNB abgelehnte Leistungsdatensätze im nächstmöglichen Abrechnungsmonat erneut zur Fakturierung beim TNB anliefern, kann für die Akzeptanz durch den TNB aber keine Gewähr übernehmen. Kunde stellt IN-telegence vor diesem Hintergrund ausdrücklich von einer Haftung frei. Ein Anspruch auf Ausschüttung der Verbindungsentgelte an den Kunden besteht erst, wenn und soweit die Leistungsdatensätze vom TNB akzeptiert und fakturiert wurden. Die Verpflichtung des Kunden zur Zahlung der Schaltungs-, Zuführungs-, Fakturierungs- und Inkasso-Leistungen von IN-telegence bleibt hiervon unberührt. Etwaige

nachträgliche Rückbelastungen des Endkunden werden durchgereicht.

3.3.2. Ergibt die monatliche Jahrestrendbetrachtung eine Überschreitung der im Merkblatt festgelegten Obergrenze bei IN-telegence, behält sich IN-telegence vor, geeignete Maßnahmen zur Einhaltung der gesetzlichen Obergrenze gemäß BaFin-Merkblatt zu ergreifen. IN-telegence ist hierbei grundsätzlich frei in der Wahl der Maßnahmen, wird aber eine für den Kunden möglichst wenig belastende Maßnahme wählen.

4. Limits, kundenindividuelle Limits und Sperren

4.1. IN-telegence ist nach freiem Ermessen berechtigt, bei Forderungsausfall, Fraudverdacht, zur Einhaltung der gesetzlichen Obergrenzen, zur Verringerung des Ausfallrisikos beim Kunden o.ä. einzelne A-Rufnummern, A-Rufnummern aus einzelnen Ursprungsnetzen oder ganze Ursprungsnetze für Anrufe zeitweise, ganz oder ab Erreichen eines zuvor eingerichteten Umsatzlimits, zu sperren.

4.2. IN-telegence bietet seinen Kunden für Anrufe auch die Einrichtung von kundenindividuellen Limits zur Verringerung des Ausfallrisikos an. Technisch ist jedoch eine Echtzeitüberwachung kundenindividueller Limits nicht möglich. Laufende Verbindungen können somit bei Erreichen des Limits nicht getrennt werden. Außerdem ist darauf hinzuweisen, dass die Wirksamkeit kundenindividueller Limits bei Mehrgeräteanschlüssen mit verschiedenen A-Rufnummern nur sehr eingeschränkt ist. Der Kunde hat daher keinen Anspruch auf ein jederzeitiges und exaktes Greifen der eingerichteten kundenindividuellen Limits.

5. Rechte und Pflichten des Kunden

5.1 Die Schaltung einzelner 0900-Rufnummern setzt voraus, dass der Kunde IN-telegence den Zuteilungsbescheid für die Rufnummer in Kopie zukommen lässt.

5.2. Der Kunde ist verpflichtet, die jeweils aktuell geltenden gesetzlichen und regulatorischen Vorgaben zur Realisierung von Premium-Diensten im Rufnummernbereich (0)900 einzuhalten.

5.3. Der Kunde ist insbesondere verpflichtet, die gesetzlichen Preishöchstgrenzen einzuhalten. Darüber hinaus hat er die jeweils aktuellen Vorgaben für das Angebot oder die Bewerbung für Premium-Dienste sowie die gesetzliche Pflicht zur Preisansage zu beachten.

5.4. Die Verlängerung einer 0900-Rufnummer durch den Zuteilungsnehmer und die Überlassung der verlängerten Rufnummern an Unterkunden sind unzulässig und insoweit ausdrücklich untersagt. Zulässig ist die Verlängerung der 0900-Rufnummer ausschließlich zu eigenen, internen Zwecken, wobei die Bundesnetzagentur unter „eigenen, internen Zwecken“ auch den Empfang von Telefaxen (oder Telefonaten) von Externen unter dieser Rufnummer versteht.

6. Fakturierung, Reklamationsbearbeitung, außergerichtliches und gerichtliches Inkasso beim Offline-Billing

6.1. Der Kunde erteilt IN-telegence zur Einziehung der vom TNB gegenüber dem Endkunden als fremde Leistungen abgerechneten Forderungen eine Einzugsermächtigung gemäß § 185 BGB analog und bevollmächtigt IN-telegence gleichzeitig zur außergerichtlichen und ggf. auch gerichtlichen Geltendmachung der Forderungen im eigenen Namen auf Rechnung des Kunden. Letzteres gilt nicht, wenn kundeneigenes Inkasso vereinbart wurde. In diesem Fall erstreckt sich die Einzugsermächtigung gemäß § 185 BGB analog allein auf den Einzug der Forderungen vom jeweiligen TNB.

6.2. Soweit nicht kundeneigenes Inkasso mit dem Kunden vereinbart ist, übernimmt IN-telegence durch von ihr eingeschaltete externe Dienstleister die außergerichtliche und ggf. gerichtliche Beitreibung offener Forderungen gegenüber Endkunden. Der Kunde unterlässt entsprechend in diesem Fall jegliche eigenen Inkassoaktivitäten über von ihm beauftragte andere Dienstleister (kein Doppelinkasso).

6.3. IN-telegence wird durch die von ihr eingeschalteten Dienstleister offene Forderungen aus 0900-Verbindungen konsequent verfolgen und verschiedene Stufen des Inkassos einsetzen, um den Schuldner zur Zahlung der offenen Forderungen zu veranlassen.

6.4. IN-telegence führt das Inkasso selbstständig und ohne Weisungen des Kunden durch. IN-telegence ist insbesondere darin frei, den Schwellwert oder sonstige Entscheidungskriterien (z.B. positives Ergebnis der Bonitätsabfrage zum Endkunden, Erfolgsaussichten einer möglichen Klage) zu bestimmen und zu entscheiden, wann das gerichtliche Inkasso durchgeführt wird. Im Rahmen des Inkassos wird IN-telegence ggf. auch alle notwendigen Recherchen anstellen, um den Endkunden ausfindig zu machen. Der Kunde ermächtigt IN-telegence, in geeigneten Fällen nach freiem Ermessen Stundungsabreden, Ratenzahlungsvereinbarungen sowie Vergleiche (Grundsatz: Mindestquote = 50%) mit den Schuldnern zu treffen.

6.5. Der Zeitpunkt der etwaigen Übergabe der Forderungen in das gerichtliche Inkasso richtet sich nach den Vorgaben des Inkasso-Dienstleisters der IN-telegence und dem von diesem gehandhabten Ablauf des Inkassoprozesses. Zusicherungen oder Gewährleistungen über den zeitlichen Ablauf des Inkassos übernimmt IN-telegence nicht. In der Regel jedoch werden Forderungen, die die unter 4.5. Satz 2 genannten Maßgaben erfüllen, nach Ablauf von ca. 3 Monaten nach der letzten schriftlichen Mahnung in das gerichtlichen Mahnverfahren überführt.

6.6. Der Kunde wird IN-telegence, sollte sich die Notwendigkeit im laufenden Inkassoprozess, insbesondere im gerichtlichen Inkasso, zeigen, die Forderung gegen den Endkunden zum Zwecke des Inkassos abtreten.

6.7. Dem Kunden entstehen für die Durchführung des Inkassos (inkl. etwaiger Einwohnermeldeamts- oder Bonitätsabfragen) vorbehaltlich anderweitiger Vereinbarung keinerlei Kosten. Zahlungen der Endkunden/Schuldner, die im Wege des außergerichtlichen Inkassos oder im Wege des gerichtlichen Inkassos auf die Hauptforderung vereinnahmt werden, erhält der Kunde gemäß den diesbezüglichen Bedingungen der jeweils aktuellen Preisliste der IN-telegence gutgeschrieben.

6.8 Bei Mobilfunkverbindungen zum Service 0900 erfolgen Rechnungsstellung, Forderungseinzug, Beitreibung und Reklamationsbearbeitung durch den jeweiligen Mobilfunkanbieter, bei dem der Endkunde seinen Mobilfunkanschluss hat.

7. Informationen zu laufenden Inkassoverfahren (Inkassostatistiken)

7.1. IN-telegence wird den Kunden regelmäßig, in der Regel über den IN-service Point, über den Stand des Inkassoverfahrens bzw. der Beitreibung informieren.

7.2. Ein Recht auf Akteneinsicht während des laufenden Inkassoprozesses besteht auf Seiten des Kunden nicht.

8. Uneinbringliche Forderungen, Abtretung

8.1. Forderungen aus 0900-Festnetzverbindungen, die 18 Monate – nach Rechnungsdatum – vom Inkassodienstleister der IN-telegence noch nicht beigetrieben werden konnten, betrachten die Vertragspartner als uneinbringlich. Fälle kundeneigenen Inkassos werden hierbei nicht betrachtet. Der Kunde tritt sämtliche seiner uneinbringlichen Forderungen an IN-telegence ab, die diese Abtretungen bereits hiermit annimmt (Gesamtabtretung).

8.2. IN-telegence wird dem Kunden die einzelnen uneinbringlichen Forderungen monatlich aufgelistet zukommen lassen bzw. im IN-service point zum Abruf bereit stellen. Diese aufgelisteten Forderungen tritt der Kunde jeweils an die IN-telegence ab (Einzelabtretung), die jede Einzelabtretung bereits hiermit annimmt.

8.3. Der Kunde garantiert und haftet grundsätzlich für den Bestand und die Abtretbarkeit der Forderungen sowie deren Freiheit von Einreden und Einwendungen bis zu deren Erfüllung. Er garantiert und haftet darüber hinaus dafür, dass die Forderungen nicht nachträglich im rechtlichen Bestand verändert, insbesondere durch

Vereinbarung mit dem Endkunden oder durch Anfechtung oder Aufrechnung zum Erlöschen gebracht werden, der Endkunde ein Widerrufsrecht wirksam ausübt oder die vom Kunden gegenüber dem Endkunden erbrachte Leistung nicht vertragsgemäß ist und der Endkunde deswegen Rechte auf Wandlung/Minderung, Rücktritt, Schadensersatz wegen Nichterfüllung, Nachlieferung, Nachbesserung oder Zurückbehaltungsrechte geltend macht.

8.4. Der Kunde ist jedoch berechtigt, in Abstimmung mit IN-telegence ggf. selbst Vereinbarungen mit dem Endkunden zu treffen, wonach der Kunde auf die weitere Verfolgung offener Forderungen – zeitweise oder dauerhaft – verzichtet (Einrichtung von Mahnstopps).

9. Sicherheitseinbehalt

IN-telegence ist berechtigt im Hinblick auf etwaige Rückbelastungen (Zahlungsausfälle), die IN-telegence seitens der jeweiligen TNB gemeldet werden können, von der sich monatlich ergebenden Anbietervergütung einen Sicherheitseinbehalt zu verlangen. Dieser ergibt sich in der Regel aus der vereinbarten aktuellen Preisliste für den Service 0900. Der Sicherheitseinbehalt wird – in regelmäßigen Abständen – spätestens nach 6 Monaten im laufenden Zahlungslauf verrechnet bzw. ausgezahlt. Letzteres gilt auch für den Fall, dass das Vertragsverhältnis bzw. die Vertragsverhältnisse mit dem Kunden über den Service 0900 beendet wurden.

10. Kündigung

Der Service 0900 bzw. die einzelnen Verträge über den Service 0900 können von beiden Parteien jeweils unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von vier Wochen zum Monatsende ordentlich gekündigt werden.