

## **Besondere Geschäftsbedingungen Auskunft 118xy der IN-telegence GmbH**

### **1. Vertragsgegenstand**

1.1. Nachfolgende Bedingungen regeln das zwischen der IN-telegence und dem Kunden begründete Vertragsverhältnis zur Realisierung von Services im Rahmen der nachfolgend beschriebenen Auskunft- und Weitervermittlungsleistung. 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.

1.2. IN-telegence sind durch die Bundesnetzagentur Rufnummern für Auskunftsdienste zugeteilt worden, unter anderem die Auskunftsrufnummer 11862. IN-telegence betreibt unter diesen Rufnummern jeweils einen Auskunftsdienst für die Öffentlichkeit im Sinne des § 3 Nr. 2a Telekommunikationsgesetzes (TKG). Die Weitervermittlung zu einer erfragten Rufnummer kann danach Bestandteil des Auskunftsdienstes sein.

1.3. IN-telegence ermöglicht es ihren Kunden, sich mit ihren Diensten unter einem Schlagwort (Keyword) bei den Auskunftsdiensten der IN-telegence eintragen zu lassen und wird diese Dienste bzw. deren Rufnummern im Rahmen des betreffenden Auskunftsdienstes beauskunften (Auskunftsdienstleistung) und auf Wunsch des Anrufers auch auf diesen Dienst weitervermitteln (Weitervermittlungsleistung).

1.4. Im Falle der Weitervermittlung auf die entsprechenden Dienste des Kunden unter den Auskunftsrufnummern der IN-telegence erhält der Kunde eine Anbietervergütung gemäß der jeweils aktuellen vereinbarten Preisliste der 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, insbesondere dem jeweils geltenden Nummernplan 118xy. Ab Inkrafttreten des neuen Zahlungsdiensteaufsichtsgesetzes (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 Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) in Ziffer 3k) im veröffentlichten Merkblatt „Hinweise zum Zahlungsdiensteaufsichtsgesetz (ZAG)“ vom 29.11.2017, abrufbar unter [BaFin-Merkblatt zum ZAG](#).

2.2. IN-telegence ermöglicht dem Kunden über die Weitervermittlung unter ihren Auskunftsrufnummern das Angebot von entgeltpflichtigen Diensten gegenüber dem Endnutzer, die ggf. durch bestimmte Keywords näher bezeichnet sind. IN-telegence führt 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.

2.3. IN-telegence wird im Rahmen ihres jeweiligen Auskunftsdienstes, auf den sich die Vereinbarung mit dem Kunden bezieht, bei Nachfrage eines Keywords des Kunden die Rufnummer des Dienstes ansagen und, wenn vom Anrufer gewünscht, das Gespräch zum Dienst des Kunden weitervermitteln. Eine Weitervermittlung hat nach einer entsprechenden Beauskunftung auf Wunsch des Anrufers oder dann zu erfolgen, wenn der Anrufer aus Kostengründen erkennbar auf eine ausführliche Auskunftserteilung vor der Weitervermittlung verzichtet hat.

2.4. IN-telegence wird im Rahmen ihrer Auskunftserteilung neutrale Auskünfte geben, ohne bei allgemein gehaltenen Anfragen bestimmte Marktteilnehmer zu bevorzugen, so dass die Auskunftsdienste diskriminierungsfrei erbracht werden. Soweit dem Anrufer die Kenntnis hinsichtlich des Namens, der Anschrift oder weiterer erforderlicher Daten zur Ermittlung der Rufnummer fehlen, kann IN-telegence diesbezüglich unterstützend wirken, z.B. durch Angabe mehrerer Auswahlmöglichkeiten.

2.5. Um eine Weitervermittlung zu ermöglichen, wird IN-telegence die für die Auskunftserteilung erforderlichen Daten der Dienste (Keyword, geografische Zielrufnummern, alternativ wählbare Servicerrufnummern) in die Auskunftsdaten der IN-telegence einpflegen. Eine Beauskunftung der hinter Keywords oder alternativ wählbaren Servicerrufnummern liegenden geografischen Zielrufnummern gegenüber den Anrufern findet nicht statt. Die geografischen Zielrufnummern dienen ausschließlich der Weitervermittlung.

2.6. IN-telegence ist berechtigt, sich zur Erbringung des Auskunftsdienstes Dritter zu bedienen.

2.7. IN-telegence schaltet bei Anrufen zum Service IN-telegence Auskunft aus dem Festnetz für ihre Kunden netzseitig die gesetzlich – derzeit nach § 66b TKG – vorgeschriebenen Preisansagen. 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.

2.8. 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.

2.9. Die Verkehrsführung der Anrufe erfolgt gemäß 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 den Transport der unter der 118xy-Rufnummer bzw. den unter 11862 etc. zu erreichenden Keywords des Kunden eingehenden Anrufe zu dem vom Kunden bestimmten Ziel (Audiotex-Plattform, Call-Center oder andere Zielrufnummer).

2.10. Anrufe zum Service IN-telegence Auskunft aus dem Festnetz werden im sog. Offline-Billing-Verfahren abgerechnet, d. h. der TNB stellt dem Endkunden die Entgelte für die Inanspruchnahme der Auskunftsdienstleistung von IN-telegence und den ggf. im Rahmen der Weitervermittlung erbrachten Dienst des Kunden als fremde Leistung in Rechnung und zieht das Entgelt im Ersteinzug für IN-telegence und den Kunden ein.

2.11. Soweit der Service IN-telegence Auskunft bei Anrufen aus dem Mobilfunk im sog. Online-Billing-Verfahren gegenüber dem Mobilfunkteilnehmer abgerechnet werden, d. h. der Teilnehmernetzbetreiber (Mobilfunkanbieter) des Anrufers diesem die Inanspruchnahme des Dienstes als eigene Leistung (Vorleistungskauf) im eigenen Namen in Rechnung stellt und das Entgelt vom Anrufer einzieht, ist ein Forderungsmanagement (außergerichtliches und gerichtliches Inkasso) von IN-telegence gegenüber dem Teilnehmer 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 Auskunftsdienst im Mobilfunk erbrachten Dienstleistungen, für die IN-telegence von den Mobilfunkanbietern eine Ausschüttung erhält, erhält der Kunde die mit IN-telegence vereinbarte Anbietervergütung.

### **3. Einhaltung der gesetzlichen Obergrenzen beim Offline Billing (Festnetz)**

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 118xy 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-, Fakturier- 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 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 als Anbieter von Diensten, die im Wege der Weitervermittlung unter den Auskunftsdiensten der IN-telegence erreicht werden**

5.1. Der Kunde ist verpflichtet, die jeweils aktuell geltenden gesetzlichen und regulatorischen Vorgaben zur Realisierung von Premium-Diensten im Rufnummernbereich (0)900 einzuhalten, sofern die per Weitervermittlung erreichbaren Dienste alternativ in diesem Nummernbereich realisiert werden. Es gelten die vertraglich vereinbarten Besonderen Geschäftsbedingungen der IN-telegence für den Service 0900, sofern die Endkunden die alternative 0900-Service-Rufnummer des Kunden anwählen.

5.2. Der Kunde ist berechtigt, die Auskunftsdiensterufnummer der IN-telegence unter Hinweis auf seinen Dienst (Keyword) zu bewerben. IN-telegence ist berechtigt, dem Kunden konkrete schriftliche Vorgaben bezüglich der Ausgestaltung der Bewerbung ihrer Auskunftsdiensterufnummer zu machen. Diese Vorgaben sind dann automatisch Vertragsbestandteil aller Verträge zwischen dem Kunden und IN-telegence bezüglich der Erbringung des Services IN-telegence Auskunft 118xy.

#### **6. Vertragsverhältnisse**

6.1. Für die Dauer des Anrufes einschließlich einer eventuellen Weitervermittlung kommt ein Vertrag des Anrufers mit IN-telegence zustande. Der zwischen IN-telegence und dem Anrufer geschlossene Vertrag

beinhaltet ausschließlich die Auskunftserteilung bzw. das Auskunftsgespräch sowie im Fall der Weitervermittlung die technische Bereitstellung derselben.

6.2. Über den Inhalt des Dienstes, der dem Anrufer gegenüber im Rahmen des weiter vermittelten Dienstes erbracht wird, wird ausschließlich ein Vertrag zwischen dem Kunden und dem Anrufer geschlossen. Dieser kommt mit der Entgegennahme des weiter geleiteten Anrufs zustande.

## **7. Fakturierung, Reklamationsbearbeitung, außergerichtliches und gerichtliches Inkasso**

7.1. Der Kunde erteilt IN-telegence zur Einziehung der vom Festnetz-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.

7.2. 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).

7.3. Das von IN-telegence beauftragte Clearing-Haus bearbeitet Rechnungsreklamationen. Zu diesem Zweck ist auf den Rechnungen der TNB für Verbindungen über das Netz der IN-telegence eine gebührenfreie 0800-Rufnummer angegeben.

7.4. IN-telegence wird durch die von ihr eingeschalteten Dienstleister offene Forderungen aus Weitervermittlungen im Service IN-telegence Auskunft 118xy konsequent verfolgen und verschiedene Stufen des Inkassos einsetzen, um den Schuldner zur Zahlung der offenen Forderungen zu veranlassen.

7.5. 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, 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.

7.6. 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 6.5. Satz 2 genannten Maßgaben erfüllen, nach Ablauf von ca. 3 Monaten nach der letzten schriftlichen Mahnung in das gerichtlichen Mahnverfahren überführt.

7.7. 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.

7.8. 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.

7.9 Bei Anrufen aus dem Mobilfunk erfolgen Rechnungsstellung, Forderungseinzug, Beitreibung und Reklamationsbearbeitung durch den jeweiligen Mobilfunkanbieter, bei dem der Endkunde seinen Mobilfunkanschluss hat.

## **8. Informationen zu laufenden Inkassoverfahren (Inkassostatistiken)**

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

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

## **9. Uneinbringliche Forderungen, Abtretung**

9.1. Forderungen aus Festnetzverbindungen, die 18 Monate – nach Rechnungsdatum – vom Inkassodienstleister der IN-telegence immer 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).

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

9.3. 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 gegen- über 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.

9.4. 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 Mahnstops).

## **10. 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 IN-telegence Auskunft. 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 IN-telegence Auskunft 118xy beendet wurden.