

Internet Fiber Home B2C – Leistungsbeschreibung

Gültig ab 1.2.2026

Sofern in dieser Leistungsbeschreibung keine produktspezifischen Bestimmungen enthalten sind, gelten die „**Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Internet-Produkte für Verbraucher**“, insbesondere die dort enthaltene Leistungsbeschreibung, als vereinbart.

I. Beschreibung

Unsere Internet-Zugangsprodukte werden über Glasfaser-Technologie realisiert. Die Infrastruktur wird über das Glasfasernetz der Innsbrucker Kommunalbetriebe AG (kurz IKB) sowie Drittbetreibern (Partnernetze) betrieben.

Die angegebenen Internet-Zugangsprodukte adressieren Verbraucher:innen und sind im Versorgungsgebiet der IKB vorbehaltlich technischer Realisierbarkeit verfügbar.

Die technische Ausführung für das Produkt bleibt der IKB überlassen.

Die Internet-Zugangsprodukte umfassen grundsätzlich:

- Anbindung an das Internet
- Bereitstellung einer Glasfaserleitung (je nach technischer Verfügbarkeit)
- Während der Vertragsdauer kann auch die Bereitstellung eines Modems vom Leistungsumfang umfasst sein.

Produktvoraussetzungen:

- Bestehende Leerrohrverbindung inkl. Gebäudeeintrittspunkt auf privaten Grundstücken vom vorgegebenen Anschlusspunkt IKB (Straße, Verteiler, ...) sowie eine bestehende Inhouse Datenverkabelung zum gewünschten Übergabepunkt des:der Kunden:Kundin (Glasfaser).

Für die allenfalls notwendige Stromversorgung wird ein 230V AC-Stromanschluss benötigt, der von dem:der Kunden:Kundin bereitzustellen ist. Der:die Kunde:Kundin stellt auf eigene Kosten die geeigneten und erforderlichen Räumlichkeiten sowie Kabelschächte bereit, hält sie in geeignetem Zustand und sorgt für Sauberkeit und Ordnung. Am Aufstellungsort muss eine Lufttemperatur zwischen +5 °C und +40 °C und eine relative Luftfeuchtigkeit zwischen 5 Prozent und 85 Prozent (nicht kondensierend) herrschen. In dem von IKB beigestellten Modem dürfen keine Teile, die nicht im Eigentum von IKB stehen, angebracht werden. Weiters hat der:die Kunde:Kundin für ausreichende Luftzirkulation zu sorgen.

Der:die Kunde:Kundin hat nötigenfalls für die Liegenschaften oder Gebäude, die für die Herstellung des Produkts in Anspruch genommen werden müssen, eine schriftliche Erklärung des:der Verfügungsberechtigten beizubringen, wonach dieser:diese mit der Herstellung einverstanden ist.

Die Kosten für allenfalls notwendige Schutzmaßnahmen gegen Fremdspannungsbeeinflussung hat der:die Kunde:Kundin zu tragen, falls er Verursacher derselben ist.

Alle Aufwendungen in Zusammenhang mit der Instandhaltung, Aufwendungen für Ausbesserungen, Installation und Abtragung der nicht zum Produkt gehörenden Einrichtungen hat der:die Kunde:Kundin zu tragen.

Ein Zutritt für IKB bzw. deren beauftragte Dritte Unternehmen ist im Falle von Instandhaltungsarbeiten, Störungen sowie Erweiterungen sicherzustellen.

Erfüllt der:die Kunde:Kundin nicht alle für die Installation und den Betrieb notwendigen Voraussetzungen, kann IKB, unter Setzung einer Nachfrist von 2 Wochen, von einem Vertragsangebot bzw. Vertrag zurücktreten. Der:die Kunde:Kundin hat in diesem Fall IKB alle bisherigen Aufwendungen aus dem gegenständlichen (Vor-) Vertragsverhältnis zu ersetzen.

II. Leistungsumfang

Das Produkt besteht aus technischen Einrichtungen, die eine Verbindung mit dem Internet ermöglichen. Diese Einrichtungen werden dem:der Kunden:Kundin für die Dauer des Vertragsverhältnisses bereitgestellt. Im Paket ist die Einrichtung und Nutzung der internationalen/nationalen Verbindungen von IKB sowie der damit verbundenen Konfiguration enthalten.

Umfasst sind, soweit nicht anders ausdrücklich festgelegt, folgende Leistungen, wobei der genaue Leistungsumfang auch vom Tarif abhängig sein kann, den der:die Kunde:Kundin gewählt hat:

- Herstellung und Nutzung einer Internetanbindung
- Nutzung der nationalen und internationalen Verbindungen von IKB sowie der damit verbundenen Konfiguration
- Telefonische Beauskunftung bei Fragen („Supporthotline“)
- ggf. Endgerät (Modem)
- Störungsbehebung und Wartung gemäß nachstehenden Bestimmungen („SLAs“)
- E-Mail-Adressen, Alias-Adressen, E-Mail-Postfachspeicher, E-Mail Spam und Virenschutz

Der genaue, tarifabhängige Leistungsumfang ist aus nachfolgender Tabelle ersichtlich:

Internet-Zugangsprodukte für Glasfaserleitungen (LWL)				
Tarife* / Produktbezeichnung	Fiber Home 30	Fiber Home 250	Fiber Home 500	Fiber Home 750
Downstream [Mbit/s]**	30,720	256,000	512,000	768,000
Upstream [Mbit/s]**	20,480	102,400	204,800	307,200
Transfervolumen	unbegrenzt	unbegrenzt	unbegrenzt	unbegrenzt
E-Mail-Adressen	5	5	5	5
Alias-Adressen	15	15	15	15
E-Mail-Postfachspeicher	100 MB	100 MB	100 MB	100 MB
IMAP	ja	ja	ja	ja
Viren-/Spamfilter	ja	ja	ja	ja
WLAN-Funktion	ja	ja	ja	ja

* Die Internet-Zugangsprodukte sind wahlweise mit 12 oder 24 Monaten Mindestvertragslaufzeit verfügbar.

** Down-/Upstream sind die geschätzten bzw. beworbenen Maximalwerte, die tatsächlich erreichbare Geschwindigkeit ist abhängig von der bestehenden Anschlussleitung, sowie dem eingesetzten Endgerät des:der Kunden:Kundin. Technische Realisierbarkeit vorausgesetzt. Im Falle einer kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichung bei der Geschwindigkeit oder bei anderen Dienstqualitätsparametern zwischen der tatsächlichen und der vom ISP angegebenen Leistung stehen dem:der Kunden:Kundin Gewährleistungsansprüche zu, sofern die Abweichung vom ISP zu verantworten ist oder verursacht wurde. Der:die Kunde:Kundin hat vorerst die Wahl zwischen Verbesserung oder Austausch der mangelhaften Leistung von ISP. Diese Wahlmöglichkeit besteht dann nicht, wenn die von dem:der Kunden:Kundin getroffene Wahl für den ISP unmöglich oder im Vergleich zur Alternative für den ISP mit einem unverhältnismäßig hohen Aufwand verbunden ist. Der ISP ist verpflichtet, dem Anspruch des:der Kunden:Kundin in angemessener Frist und mit möglichst geringen Unannehmlichkeiten für den:der Kunden:Kundin nachzukommen. Sind sowohl Verbesserung als auch Austausch unmöglich oder für den ISP mit einem unverhältnismäßig hohen Aufwand verbunden, hat der:die Kunde:Kundin das Recht auf Preisminderung oder, sofern es sich nicht um einen geringfügigen Mangel handelt, auf Wandlung (=Aufhebung) des Vertrages. Dies gilt auch, wenn der ISP die Verbesserung oder den Austausch verweigert oder nicht in angemessener Frist vornimmt, wenn diese Abhilfen für den:der Kunden:Kundin mit erheblichen Unannehmlichkeiten verbunden wären oder wenn sie dem:der Kunden:Kundin aus triftigen Gründen nicht zugemutet werden kann. Durch die Wandlung wird die Aufhebung des vom Mangel betroffenen Vertrages bewirkt.

Bei Produkten auf Basis eines „unbegrenzten Transfervolumens“ gibt es grundsätzlich keine Einschränkung des Datentransfers. Zur Absicherung der Netzintegrität behält sich IKB das Recht vor, Anwender, die durch ihr Nutzungsverhalten andere Anwender in der Nutzung ihres Internet-Dienstes stören, in geeigneter Weise zur Einschränkung dieses Nutzungsverhaltens aufzufordern und angemessene Maßnahmen zu ergreifen.

Viren-/Spamfilter:

Ein- und ausgehende E-Mails werden über den zentralen Viren- und Spamschutz der IKB geprüft. E-Mail-Nachrichten welche als Spam oder unerwünschte Nachricht identifiziert wurden, werden automatisch in die zentrale Quarantäne verschoben und nicht zugestellt, selbiges gilt für E-Mails, die einen Virenbefall aufweisen.

IKB behält sich das Recht vor – insbesondere bei Gefahr in Verzug (z. B.: neuer Virustyp, Spam-Welle, etc.) – die bestehenden Einstellungen global zu verändern, um die Stabilität des Mail-Systems aufrecht zu erhalten.

Es wird darauf hingewiesen, dass aufgrund der ständigen Neu- und Weiterentwicklung von Softwareviren, deren Mutation und der Entwicklung neuer, virenähnlicher Programme ein vollständiger und absoluter Schutz (100 Prozent) vor Virenbefall und/oder dem Erhalt von Spam nicht möglich ist. Für den Verlust oder die Vernichtung von E-Mails übernimmt IKB – außer bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit – keine Haftung.

Zusatzprodukt Telefonie:

Ein Telefonanschluss wird über das Zusatzprodukt Telefonie angeboten.

Dabei handelt es sich um einen analogen Telefonanschluss der mittels VoIP über das Endgerät (Modem) realisiert wird.

Einschränkungen:

- keine statischen IPv4-Adressen erhältlich
- keine DNS-Einträge möglich
- nicht in Kombination mit Festnetztelefonie ISDN erhältlich

Herstellung:**LWL (IKB Glasfaseranschluss)**

- Nach durchgeführter technischer Prüfung und Vor-Ort-Besichtigung folgt die Angebotslegung.
- Nach Bestellung des:der Kunden:Kundin bestätigt IKB diese und beginnt die für die Anschlussherstellung notwendigen Schritte einzuleiten. (Grabungsarbeiten, Spleißarbeiten, etc.)
- Der:die Kunde:Kundin erhält von IKB ein bereits vorkonfiguriertes Modem, welches sich nach Abschluss der Arbeiten und Aktivierung automatisch zum Netz von IKB verbindet.

Der:die Kunde:Kundin ist nicht berechtigt, die Zugangsleitung, die Inhouse-Leitung oder sonstige Anschalteinrichtungen sowie Übertragungskomponenten ohne Zustimmung der IKB zu verlegen.

Herstellungsdauer:

Die voraussichtliche Herstellungsdauer wird bei Angebotslegung bekanntgegeben und beträgt in der Regel zwischen 1 und 8 Arbeitswochen.

Inbetriebnahme:

Die Erstinbetriebnahme erfolgt durch den:der Kunden:Kundin. Bei Problemen und zusätzlichen Fragen steht die telefonische Privatkunden Supporthotline während der allgemeinen Supportzeiten zur Verfügung. Falls es sich bei dem Problem nicht um eine Störung oder einen Fehler seitens der IKB handelt, kann die telefonische Support Hotline für maximal 15 Minuten in Anspruch genommen werden. Sollte weitere Unterstützung von Nöten sein, kann der:die Kunde:Kundin einen Technikereinsatz laut „Entgeltbestimmungen Internet Fiber Home“ kostenpflichtig beauftragen.

Supporthotline:

IKB unterstützt den:die Kunden:Kundin im Rahmen der Supporthotline bei der Einrichtung des Internetzuganges, der WLAN-Funktion und E-Mail-Einrichtung sowie der Fehlerbehebung im laufenden Betrieb bei Vorliegen der Standardkonfiguration. Im Supportumfang nicht enthalten ist die Unterstützung im Falle von dem:der Kunden:Kundin vorgenommener spezieller Konfigurationen am IKB-Modem, insbesondere Support für Firewall Einstellungen.

Zugangsdaten:

Die Zugangsdaten werden dem:der Kunden:Kundin auf Wunsch in Papierform übermittelt oder elektronisch zugesendet. Benötigt der:die Kunde:Kundin die Zugangsdaten erneut, können diese dem:der Kunden:Kundin in den Geschäftsräumlichkeiten von IKB ausgehändigt oder per SMS auf die in den Vertragsstammdaten hinterlegte Mobiltelefonnummer geschickt werden.

Der:die Kunde:Kundin verpflichtet sich, seine Zugangsdaten (Passwörter, PIN-Codes, ...) Dritten nicht zugänglich zu machen und größte Sorgfalt bei der Geheimhaltung dieser Daten walten zu lassen, um einen missbräuchlichen Zugriff auf seine Daten zu vermeiden. Die Zugangsdaten sind unverzüglich zu ändern, wenn seitens Kunden:Kundin vermutet wird, dass unberechtigte Dritte von diesen Kenntnis erlangt haben.

Die IKB haftet nicht für Schäden, die durch die missbräuchliche Verwendung der Zugangsdaten durch den:der Kunden:Kundin sowie durch die Verwendung oder Veränderung der übermittelten Daten durch den:der Kunden:Kundin oder durch Dritte, die sich unbefugt Zugriff zu diesen Daten verschafft haben, entstanden sind.

III. Konfiguration Breitbandmodem

Die Anbindung des Modems ans Netz der IKB erfolgt je nach Konfiguration über den Anschluss FTTH.

Der Zugriff ins Internet erfolgt über PPPoE-Authentifizierung direkt am Modem mit dynamischer IPv4-Adresse. Sofern verfügbar erfolgt auch eine Zuteilung von IPv6-Adressen. Die PPPoE-Zugangsdaten werden von IKB verwaltet und sind dem:der Kunden:Kundin daher nicht bekannt. Das Modem stellt die Verbindung automatisch wieder her. Bei Anschluss eines anderen Modems als das von der IKB zur Verfügung gestellten, kann aus technischen Gründen kein Support garantiert werden.

Standardkonfiguration:

NAT-Modus

WAN: PPPoE-Verbindung inkl. Zugangsdaten, Die IP-Adressenzuweisung und DNS Server Einstellungen erfolgt dynamisch.

LAN:

interne IP: 192.168.178.1/24

Dem:der Kunden:Kundin stehen 3 Netzwerk-Anschlüsse zur Verfügung. Die restlichen Anschlüsse werden als Betriebsreserve reserviert. IKB behält sich vor, die Anzahl der dem:der Kunden:Kundin zur Verfügung gestellten Anschlüsse auf minimal einen zu reduzieren, sollten diese zur Realisierung von bestellten Zusatzprodukten benötigt werden.

WLAN-Funktion:

IKB behält sich vor, ein zweites, unabhängiges WLAN-Netzwerk über das Modem zu betreiben und dieses sowohl für kommerzielle und nicht kommerzielle Zwecke zur Verfügung zu stellen. Die Integrität und Sicherheit des Kundenanschlusses bleibt davon unberührt, es reduziert sich dadurch nicht die Endkundenbandbreite.

Das Modem verbleibt im Eigentum der IKB und wird dem:der Kunden:Kundin während der Vertragsdauer leihweise und kostenlos zur Verfügung gestellt.

Für den Anschluss des Modems ist je nach Anwendungsfall, eine Netzwerkkarte bzw. WLAN-Adapter am PC erforderlich.

Für Kundenendgeräte oder Software übernimmt die IKB keine Garantie und keinen Support (Router, PC, Drucker, Netzwerkkarten, Virenprogramme, E-Mail-Programme, etc.)

Nach Vertragsbeendigung ist das Gerät binnen 4 Wochen wieder an IKB zu retournieren. Sollte das Gerät nach Rückgabe nicht mehr in einem einwandfreien, technischen Zustand sein, so erlauben wir uns, das Modem laut „Entgeltbestimmung“ zu verrechnen. Dies gilt auch bei Verlust oder wenn das Gerät nach Vertragsbeendigung nicht mehr oder nicht fristgerecht retourniert wird.

IV. Technische Spezifikation

Die Übergabeschnittstelle des Modems, ist als Ethernet RJ 45 Schnittstelle, 10/100/1000Mbit/s ausgelegt. Inhouse ist eine Netzwerkverkabelung und Stromversorgung für das Modem erforderlich und von dem:der Kunden:Kundin zur Verfügung zu stellen.

V. Störungen und Wartung

Supporthotline	
Erreichbarkeit	Mo – Fr 8.00 – 17:00 Uhr
Verfügbarkeit Service-Techniker:innen	Mo – Do 8.00 – 17.00 Uhr und Fr 8.00 – 12.00 Uhr
Kontaktdaten	Tel: 0512 502 8000 E-Mail: serviceteam@ikbnet.at
Reaktionszeiten	keine

Reaktionszeit:

Die Reaktionszeit ist der Zeitraum zwischen der Störungsmeldung durch den:der Kunden:Kundin und der Bestätigung der Störungsannahme durch das für die Störungsbehebung verantwortliche Team der IKB. Die Bestätigung der Störungsübernahme erfolgt telefonisch oder auf elektronischem Weg. Kann eine Bestätigung der Störungsübernahme aus Gründen, die nicht von den IKB zu vertreten sind, nicht erfolgen, gilt dies als Fremdverzögerung. Nach der Bestätigung der Störungsübernahme wird unverzüglich mit der Störungseingrenzung begonnen.

Entstörzeit:

Als Entstörzeit gilt der Zeitraum zwischen der Störungsmeldung durch den:der Kunden:Kundin und dem Abschluss der Störungsbehebung, welche durch die Gutmeldung an den:der Kunden:Kundin bestätigt wird. Eventuelle Verzögerungszeiten bei der Entstörung, die nicht durch IKB verursacht werden, sind in der Entstörungszeit nicht berücksichtigt und gelten als Fremdverzögerung.

Service-Techniker Einsätze:

Fehler- und Störungsbehebungen, welche durch den:der Kunden:Kundin oder deren Equipment verursacht wurden, werden gemäß dem „Entgeltbestimmungen Internet Fiber Home“ pauschal oder stundenweise verrechnet. Sollte sich herausstellen, dass die Störung im Einflussbereich der IKB liegt, werden in diesem Fall der Service-Techniker Einsatz durch IKB übernommen. Die Einsätze werden zum nächstmöglichen freien Zeitpunkt terminisiert.

Ermittlung der Entstörzeiten sowie der nicht verfügbaren Zeiten:

Bei der Ermittlung bleibt unberücksichtigt der Zeitraum der Nichtverfügbarkeit durch:

- Von dem:der Kunden:Kundin zu vertretende Störungen bzw. Verzögerungen
- Höhere Gewalt
- Angekündigte Wartungsarbeiten
- Störungen, die aufgrund der mangelnden Information durch den:der Kunden:Kundin bzw. Zutrittsbeschränkungen nicht beseitigt werden können.
- Störungen, die durch externe Dritte verursacht werden.
- Notwendige Verlegungen oder Änderungen von Spezifikationen auf Grund behördlicher Auflagen oder Genehmigungen.
- Beschädigung durch Dritte, z. B. Kabelbruch
- Ausfall der Stromversorgung des Gebäudes

Der:die Kunde:Kundin hat an der Störungsbeseitigung mitzuwirken.

Zeiten außerhalb der Erreichbarkeit der Supporthotline unterbrechen die angeführten Reaktions- und Entstörungszeiten.

Kein Support an Sonn- und Feiertagen.

VI. Service Level Agreement

Standard SL-P	
Garantierte Verfügbarkeit	99,0 %
max. nicht verfügbare Zeit	88,00 h/Jahr
IKB-Backbone	24x7
Reaktionszeiten (Mo – Do 8.00 – 17.00 Uhr, Fr 8.00 – 12.00 Uhr)	keine

Garantierte Verfügbarkeit:

Die Messperiode beträgt ein Jahr, beginnend mit dem Datum der ersten Dienstbereitstellung und wiederholt sich jeweils zum Jahrestag der ersten Dienstbereitstellung. Die Verfügbarkeit wird wie folgt berechnet:

$$\text{Verfügbarkeit (\%)} = \frac{\text{Messperiode} - \text{Ausfallzeit} \times 100}{\text{Messperiode}}$$

Monitoring am Backbone:

IKB überwacht sein Netz 24 Stunden, 7 Tage in der Woche, 365 Tage im Jahr. Der Dienst ist verfügbar, wenn das Übertragen von Daten zwischen dem Netzabschlusspunkt und dem IKB-Netz möglich ist. Unter IKB-Netzabschlusspunkt versteht man die Schnittstelle zwischen den technischen Einrichtungen von IKB bei dem:der Kunden:Kundin und der Kommunikationsanlage des:der Kunden:Kundin.

Allfällige Verbindungsleitungen zwischen dem IKB-Netzabschlusspunkt und der Kommunikationsanlage des:der Kunden:Kundin liegen ausschließlich im Verantwortungsbereich des:der Kunden:Kundin.

Informationen über Festnetz-Internetzugangsdienste:

(lt. Verordnung (EU) 2015/2120 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. November 2015 über Maßnahmen zum Zugang zum offenen Internet)

Information zu Netzwerkmanagement, Qualität und Dienste Kategorien:

Die IKB ist laufend dabei die Qualität ihrer Netze zu verbessern und führt diesbezüglich auch Verkehrsmanagementmaßnahmen durch, die auf objektiv unterschiedlichen technischen Anforderungen an die Dienste Qualität bestimmter Datenverkehrskategorien beruhen.

Alle übertragenen Daten werden einer Prioritätsklasse zugeteilt (durch Auswertung des PCP-Feldes im Layer 2 gem. Standard IEEE 802.1p, siehe auch https://de.wikipedia.org/wiki/IEEE_802.1p), die bei eingeschränkter Kapazität sicherstellt, dass Dienste Kategorien die möglichst in Echtzeit übertragen werden sollen (z. B. Sprache oder Videostreaming) gegenüber anderen Dienste Kategorien, bei denen leichte Verzögerungen in der Übermittlung keine Funktions- oder Qualitätsbeeinträchtigung darstellen (z. B. E-Mail oder der Aufbau einer Webpage), bevorzugt transportiert werden. Bei ausreichend vorhandenen Transportkapazitäten ergeben sich keine Unterschiede in der Behandlung der Daten.

Davon ausgenommen sind Verkehrsmanagementmaßnahmen um die Integrität und Sicherheit des Netzes, beispielsweise zur Reaktion auf oder zur Vorbeugung gegen Cyberangriffe, zu schützen.

Auswirkungen auf den Datenschutz:

Die beschriebenen Netzmanagementmaßnahmen haben weder Auswirkungen auf die Privatsphäre unserer Kunden noch auf den Schutz personenbezogener Daten.

Angabe der möglichen Geschwindigkeiten für die Internetprodukte:

Bei unseren Internetprodukten haben die Kunden die Möglichkeit, unterschiedliche Geschwindigkeiten zu wählen. Die verfügbaren Bandbreiten sind abhängig von der gewünschten Anschlussadresse und werden dem:der Kunden:Kundin schriftlich bzw. mündlich mitgeteilt.

Folgende Best-Effort Geschwindigkeiten (Down-/Upstream) stehen zur Verfügung, wobei den konkreten Produkten jeweils die unten angeführten Profile zur Verfügung stehen.

Internet-Zugangsprodukte für Glasfaserleitungen (LWL):

Produkt	Profil	Min. Geschwindigkeit	Normalerweise zur Verfügung stehende Geschwindigkeit	Maximale Geschwindigkeit im Sinne der Verordnung (EU) 2015/2120
Fiber Home 30	30,720/20,480 Mbit/s	16,896/11,264 Mbit/s	21,504/14,336 Mbit/s	30,720/20,480 Mbit/s
Fiber Home 250	256,000/102,400 Mbit/s	140,800/56,320 Mbit/s	179,200/71,680 Mbit/s	256,000/102,400 Mbit/s
Fiber Home 500	512,000/204,800 Mbit/s	281,600/112,640 Mbit/s	358,400/143,360 Mbit/s	512,000/204,800 Mbit/s
Fiber Home 750	768,000/307,200 Mbit/s	422,400/168,960 Mbit/s	537,600/215,040 Mbit/s	768,000/307,200 Mbit/s

Latenz, Verzögerungsschwankung und Paketverlust:

Produkt	Latenz	Verzögerungsschwankung	Paketverlust
Fiber Home 30	5 ms	1 ms	0,02 %
Fiber Home 250	5 ms	1 ms	0,02 %
Fiber Home 500	5 ms	1 ms	0,02 %
Fiber Home 750	5 ms	1 ms	0,02 %

Darüber hinaus dürfen wir informieren, dass die Profil-Bandbreite die beworbene Bandbreite ist und die in der Tabelle ausgewiesene normalerweise zur Verfügung stehende Geschwindigkeit im Sinne der Verordnung (EU) 2015/2120 jene Bandbreite darstellt, die von dem:der Kunden:Kundin 95 Prozent der Zeit eines Tages erreicht wird.

Auswirkungen von Geschwindigkeits- oder Volumenbeschränkungen

gemäß Art. 4 Abs. 1 lit. b VO (EU) 2015/2120

Diese Übersicht soll einen Überblick darüber geben, in welchem Umfang der:die Kunde:Kundin typische Internetdienste nutzen kann. Berücksichtigt werden dabei die Bandbreite (Geschwindigkeit) und das inkludierte Datenvolumen des Internetanschlusses. Der gewählte Internetzugang inkludiert unbeschränktes Datenvolumen. Es erfolgt keine Drosselung oder Sperre nach Verbrauch eines bestimmten Datenvolumens.

😊 = Dienst funktioniert voraussichtlich ☹️ = Dienst funktioniert nicht mehr oder nicht zufriedenstellend

Dienst (notwendige Bandbreite im Download (Richtwerte))	Nutzung mit unbeschränktem Datenvolumen	Anmerkungen
Internet surfen (ca. 2 Mbit/s)	😊	
Videostreaming HD (ca. 5 Mbit/s)	😊	
Videostreaming SD (ca. 2 Mbit/s)	😊	
Videostreaming 4k (ca. 20 Mbit/s)	😊	
Voice over IP (ca. 0,1 Mbit/s)	😊	
Online Spiele (ca. 5 Mbit/s)	😊	
Musik Streaming (ca. 0,32 Mbit/s)	😊	

Welchen Einfluss hat VoIP/IP-Sprachtelefonie auf die Internetgeschwindigkeit?

Wenn der Kunde VoIP/IP-Sprachtelefonie von IKB nutzt, werden von der für den Internetbereich zur Verfügung stehenden Bandbreite je Sprachkanal max. 100/100 kbit/s (Down-/Upstream) in Abzug gebracht, wobei die tatsächliche verbrauchte Bandbreite vom jeweils eingesetzten Sprachcodec abhängig ist.

Welchen Einfluss hat der TV-Dienst der IKB auf die Internetgeschwindigkeit?

Wenn der:die Kunde:Kundin einen SD-Sender (Standard Definition) sieht, verbraucht er bis zu 7 Mbit/s Downstream.

Wenn der:die Kunde:Kundin einen HD-Sender (High Definition) sieht, verbraucht er bis zu 20 Mbit/s Downstream.

Je nachdem, wieviel Bandbreite der:die Kunde:Kundin zur Verfügung hat, kann das Anschauen z. B. in HD bereits die Bandbreite (Downstream) vollständig aufbrauchen und die Internetanbindung dadurch verlangsamen.

Empfehlung: Damit der:die Kunde:Kundin die maximale Internet-Geschwindigkeit nutzen kann, empfiehlt IKB die Abschaltung der Set-Top-Box.

Was gilt, wenn IKB diese Erwartungen nicht erfüllen kann?

Rechtsbehelfe:

Sollte IKB die angeführten Internetgeschwindigkeiten kontinuierlich oder regelmäßig wiederkehrend unterschreiten, dann steht dem:der Kunden:Kundin entsprechend den gesetzlichen Vorgaben allgemeine Gewährleistungsrechte zu. IKB ist dabei in erster Linie bemüht mögliche Ursachen für Probleme der Internetverbindung zu finden und diese zu beheben (Gewährleistungsbeihilfe der ersten Stufe). Sollte eine Verbesserung der Leistung nicht möglich sein (z. B. durch Tausch des Modems), kommt es zu Preisminderung bzw. Rücktritt vom Vertrag (Gewährleistungsbeihilfe der zweiten Stufe), wobei der Rücktritt vom Vertrag nur dann zusteht, wenn der angegebenen Werte der Unterschreitung nicht geringfügig ist.

Streitschlichtung:

Unabhängig von der Zuständigkeit der Gerichte können binnen der gesetzlichen Frist (derzeit ein Jahr gemäß AStG und den Verfahrensrichtlinien der RTR-GmbH) ab schriftlicher Beschwerdeerhebung der Regulierungsbehörde (RTR; www.rtr.at) Streit oder Beschwerde-Fälle vorlegen.

Das Verfahren vor der Regulierungsbehörde erfolgt gemäß den jeweils gültigen Richtlinien, die von der Regulierungsbehörde auf der oben angeführten Homepage veröffentlicht sind. Die RTR bemüht sich um eine einvernehmliche Lösung und informiert den:die Kunden:Kundin und die IKB über ihre Ansicht zu dem Fall. Auf der Website der RTR unter www.rtr.at findet der:die Kunde:Kundin weitere Informationen, z. B. Verfahrensrichtlinien.