

## Internet Mobil B2C – Leistungsbeschreibung

Gültig ab 15.09.2020

### I. Beschreibung

Das IKB-Dienstangebot für mobiles Breitband-Internet beinhaltet Datendienste. Sprach- und SMS- bzw. MMS-Dienste sind nicht verfügbar. Unsere Mobil-Internet-Zugangsprodukte werden über das Mobilfunknetz von Hutchison Drei Austria GmbH (H3A) realisiert.

Die angegebenen Mobil-Internet-Zugangsprodukte adressieren Verbraucher und sind österreichweit vorbehaltlich technischer Realisierbarkeit verfügbar.

Die technische Ausführung für das Produkt bleibt der IKB überlassen.

#### Die Internet-Zugangsprodukte umfassen grundsätzlich:

- Anbindung an das Internet über das Mobilfunknetz von H3A.
- Bereitstellung einer SIM-Karte
- Während der Vertragsdauer kann auch die Bereitstellung eines Modems vom Leistungsumfang umfasst sein.

### II. Leistungsumfang

Das Produkt besteht aus technischen Einrichtungen, die eine Verbindung mit dem Internet ermöglichen. Diese Einrichtungen werden dem Kunden 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. Die Übertragungsqualität und Erreichbarkeit kann beeinträchtigt werden durch die geografische Lage (z. B. Berge, Täler ...) oder atmosphärische Verhältnisse (z. B. Wolken, Schneefall, ...).

Der Versorgungsgrad entspricht der Netzabdeckung der H3A, welche jederzeit auf deren Homepage ([www.drei.at](http://www.drei.at)) abgefragt werden kann. Auf Basis der zugeteilten Mobilfunkfrequenzen seitens der Regulierungsbehörde wird auf Basis der 2G/3G/4G-Technologie ein Zugang ermöglicht.

Alle SIM-Karten sind mit einem reinen Datendienst konfiguriert und damit für Sprachübertragung bzw. SMS-, MMS- Versand oder sonstige Dienste technisch nicht verfügbar. Die in mobilen Breitband-Internet Paketen inkludierten Daten sind ausschließlich österreichweit nutzbar. Daher gelten die Allgemeinen Bedingungen für Roamingleistungen im Europäischen Wirtschaftsraum (EU/EWR) – Regelung der angemessenen Nutzung („Romingbedingungen – EU“) nicht. Sollte eine Aktivierung ohne Hardware seitens IKB erfolgen, muss seitens Kunden ein kompatibles Endgerät zur Verfügung gestellt werden. Umfasst sind, soweit nicht anders ausdrücklich festgelegt, folgende Leistungen, wobei der genaue Leistungsumfang auch vom Tarif abhängig sein kann, den der Kunde 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“)
- SIM-Karte

Internet-Zugangsprodukte für Mobiles Internet			
Tarife*/Produktbezeichnung	Fiber Flex 10	Fiber Flex 40	Fiber Flex 100
Downstream [Mbit/s] **	10	40	102
Upstream [Mbit/s] **	1	4	10
Transfervolumen	unbegrenzt	unbegrenzt	unbegrenzt
E-Mail-Adressen	5	5	5
Alias-Adressen	15	15	15
E-Mail-Postfachspeicher	100 MB	100 MB	100 MB
IMAP	ja	ja	ja
Viren-/Spamfilter	ja	ja	ja

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

\*\* Down-/Upstream sind die geschätzten bzw. beworbenen Maximalwerte, die tatsächlich erreichbare Geschwindigkeit ist abhängig von geografische Lage oder atmosphärische Verhältnisse sowie dem eingesetzten Endgerät des Kunden. Technische Realisierbarkeit vorausgesetzt.

Im Falle einer kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichung bei der Geschwindigkeit oder bei anderen Dienstleistungsparametern zwischen der tatsächlichen und der vom ISP angegebenen Leistung stehen dem Kunden Gewährleistungsansprüche zu, sofern die Abweichung vom ISP zu verantworten ist oder verursacht wurde. Der Kunde hat vorerst die Wahl zwischen Verbesserung oder Austausch der mangelhaften Leistung von ISP. Diese Wahlmöglichkeit besteht dann nicht, wenn die vom Kunden 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 Kunden in angemessener Frist und mit möglichst geringen Unannehmlichkeiten für den Kunden nachzukommen. Sind sowohl Verbesserung als auch Austausch unmöglich oder für den ISP mit einem unverhältnismäßig hohen Aufwand verbunden, hat der Kunde 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 Kunden mit erheblichen Unannehmlichkeiten verbunden wären oder wenn sie dem Kunden aus triftigen Gründen nicht zugemutet werden kann. Durch die Wandlung wird die Aufhebung des vom Mangel betroffenen Vertrages bewirkt.“

- ggf. Endgerät (Modem)
- Störungsbehebung und Wartung gemäß nachstehenden Bestimmungen („SLAs“)
- E-Mail-Adressen, Alias-Adressen, E-Mail-Postfachspeicher, E-Mail Spam- und Virenschutz

Grundsätzlich erfolgt keine Einschränkung des Datentransfers. Die von IKB zur Verfügung gestellte SIM-Karte und Tarifpakete dürfen nicht missbräuchlich genutzt werden (beispielsweise Gewerbliche Nutzung). Bei einem Verbrauch von mehr als 5 Terabyte (TB) pro Abrechnungsperiode nimmt IKB eine missbräuchliche Nutzung an, wird mit Ihnen sodann Kontakt aufnehmen und die diesbezüglichen Umstände analysieren. Zur Absicherung der Netzintegrität (des von IKB verwendeten Telekommunikationsnetzwerkes der Hutchison Drei Austria GmbH) behält sich IKB das Recht vor, Anwender, die durch ihr Nutzungsverhalten andere Anwender in der Nutzung ihres Dienstes einschränken, in geeigneter Weise zur Einschränkung dieses Nutzungsverhaltens aufzufordern und angemessene Maßnahmen zu ergreifen. In diesen Fällen behält sich IKB insbesondere vor, die Down- und Uploadgeschwindigkeit zu drosseln. Sodann kann die Nichtbefolgung dieser Nutzungsbedingungen zu einer vollständigen oder teilweisen Sperre des Anschlusses bis zum Ende der jeweiligen Abrechnungsperiode und bei mehrfachem bzw. wiederholtem Verstoß auch zu einer außerordentlichen Kündigung Ihres Vertrages führen.

#### **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 %) 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.

#### **Einschränkungen:**

- keine DNS-Einträge möglich
- keine Sprachübertragung (Voice) und SMS-/NMS-Versand
- nicht in Kombination mit Festnetztelefonie erhältlich

#### **Herstellung:**

- Nach Bestellung des Kunden bestätigt IKB diese und bereitet die Aktivierung der SIM-Karte vor.
- Der Kunde erhält von IKB die notwendigen Zugangsdaten inklusive SIM-Karte sowie optional ein entsprechendes Modem. Die Installation und Konfiguration der SIM-Karte sowie des Modems wird durch den Kunden selbst durchgeführt und ist abhängig vom Betriebssystem und der eingesetzten Endgeräte.
- Nach erfolgreicher Ersteinrichtung bzw. Konfiguration durch den Kunden, verbindet sich die SIM-Karte automatisch mit dem Mobilfunknetz „IKB“.

Der Dienst gilt als hergestellt, sobald eine erfolgreiche Erst-anmeldung im Mobilfunknetz „IKB“ registriert wurde.

#### **Herstellungsdauer:**

Die voraussichtliche Herstellungsdauer beträgt in der Regel 1 Arbeitstag.

#### **Inbetriebnahme:**

Die Erstinbetriebnahme erfolgt durch den Kunden. 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 IKB handelt, kann die telefonische Supporthotline für maximal 15 Minuten in Anspruch genommen werden. Sollte weitere Unterstützung von Nöten sein, kann der Kunde einen Technikereinsatz laut Entgeltbestimmungen Sonstige Dienstleistungen und Material, B2C beauftragen.

#### **Supporthotline:**

IKB unterstützt den Kunden 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 vom Kunden vorgenommener spezieller Konfigurationen am IKB-Modem, insbesondere Support für Firewall-Einstellungen.

#### **Zugangsdaten:**

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

Der Kunde 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 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 Kunden sowie durch die Verwendung oder Veränderung der übermittelten Daten durch den Kunden oder durch Dritte, die sich unbefugt Zugriff zu diesen Daten verschafft haben, entstanden sind.

#### **Wichtiger Hinweis zur Verbindungsgüte bzw. Qualität der Datenübertragung:**

Die Datenübertragung erfolgt mittels GPRS, HSDPA, UMTS oder LTE je nach Verfügbarkeit am jeweiligen Standort und Endgerät.

Bei der paketorientierten Datenübertragung teilen Sie sich die verfügbare Bandbreite mit anderen Teilnehmern, die zeitgleich in einer bestimmten Funkzelle eingebucht sind. Daher kann die maximalen Datenübertragungsraten nur unter Idealbedingungen erreicht werden. Außerdem weicht die tatsächliche von der maximalen Datenübertragungsrate ab, weil die Übertragung von verschiedenen Faktoren abhängt (z. B. Entfernung von der Sendeanlage).

Aufgrund der Dimensionierung des im Aufbau befindlichen Netzes und in Abhängigkeit von den funktechnischen Ausbreitungsbedingungen (z. B. Funkschatten) ergibt sich darüber

hinaus, dass eine Verbindung insbesondere in Gebäuden beeinträchtigt, unterbrochen oder nicht jederzeit hergestellt werden kann. Für Kundenendgeräte oder Software übernimmt die IKB keine Garantie und keinen Support (Router, PC, Drucker, Netzwerkkarten, Virenprogramme, E-Mail-Programme, etc.)

### III. Störungen und Wartung

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

#### Wartungsfenster:

Wartungsarbeiten werden grundsätzlich angekündigt und sofern möglich, innerhalb des Standardwartungsfensters (Do. 23.00 – Do. 4.00 Uhr) durchgeführt (ausgenommen bei Gefahr in Verzug).

#### Reaktionszeit:

Die Reaktionszeit ist der Zeitraum zwischen der Störungsmeldung durch den Kunden 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 Kunden und dem Abschluss der Störungsbehebung, welche durch die Gutmeldung an den Kunden 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 Kunden oder deren Equipment verursacht wurden, werden gemäß der „Entgeltbestimmung Sonstige Dienstleistungen & Material B2C“ 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 terminiert.

#### Ermittlung der Entstörzeiten sowie der nicht verfügbaren Zeiten:

Bei der Ermittlung bleibt unberücksichtigt der Zeitraum der Nichtverfügbarkeit durch:

- Vom Kunden zu vertretende Störungen bzw. Verzögerungen
- Höhere Gewalt
- Angekündigte Wartungsarbeiten bzw. Wartungsarbeiten während der Standardwartungsfenster.
- Störungen, die aufgrund der mangelnden Information durch den Kunden 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 Kunde hat an der Störungsbeseitigung mitzuwirken. Zeiten außerhalb der Erreichbarkeit der Supporthotline unterbrechen die angeführten Reaktions- und Entstörungszeiten. Kein Support an Sonn- und Feiertagen.

### IV. Service Level Agreement

	Standard SL-P
Garantierte Verfügbarkeit	99,0 %
max. nicht verfügbare Zeit	88,00 h/Jahr
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:

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

#### Information zu Netzwerkmanagement, und Dienstqualität:

Die Qualität der Dienste wird in ortsüblichem Maß geschuldet. Der Betreiber des von der IKB verwendeten Mobilfunknetzes, aktuell die Hutchison Drei Austria GmbH (H3A), unterhält permanente organisatorische und technische Einrichtungen (Zutrittskontrollen, Firewalls, etc), um Sicherheits- und Integritätsverletzungen sowie Bedrohungen und Schwachstellen des Netzes zu verhindern bzw. darauf reagieren zu können. Diese Einrichtungen unterliegen einem ständigen technischen Wandel und werden zur Wahrung des jeweiligen Standes der Technik regelmäßig sowie im Bedarfsfall überprüft und angepasst. Zudem wird regelmäßig eine teilautomatisierte Überprüfung und Messung der angebotenen Dienste durchgeführt, um Kapazitätsauslastungen oder Überlastungen von Netzverbindungen zu vermeiden. Dieses Verfahren hat jedoch keine Auswirkung auf die aktuelle Verfügbarkeit und Dienstqualität. Aufgrund von unvorhersehbaren und außergewöhnlichen Umständen (z. B. höhere Gewalt) sowie durch notwendige und zweckdienliche technische Maßnahmen (z. B. Wartung, Arbeiten zur Verbesserung des Netzes oder durch Umsetzung behördlicher Auflagen) kann es zu Störungen und Unterbrechungen der Dienstqualität kommen.

Im Fall einer vorübergehenden, starken Verkehrsauslastung in dem von IKB verwendeten Telekommunikationsnetzwerk (Hutchison Drei Austria GmbH) oder Teilen davon, stellen standardisierte Funktionen und ein durchgängig dafür abgestimmtes Ende-zu-Ende Design des Netzwerks eine weiterhin effiziente und faire Nutzung der vorhandenen Netzressourcen durch alle Teilnehmer in der betroffenen Region sicher. Zur Optimierung der Gesamtübermittlungsqualität können einzelne Verkehrskategorien (z.B. Mobile/Stationäre Nutzung) priorisiert werden. Diese Maßnahmen erfolgen insbesondere aufgrund technischer Gegebenheiten und dauern solange an, solange die außergewöhnliche Verkehrsauslastung andauert. So kann DREI z.B. zeitkritische oder qualitätssensible Dienste bevorzugt behandeln.

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

Durch Verkehrsmanagementmaßnahmen kann sich daher die Leistung Ihres Internetzugangprodukts in verschiedenen Verkehrskategorien für die Dauer der außergewöhnlichen Verkehrsauslastung verschlechtern.

Wenn es zu einer außergewöhnlichen oder vorübergehenden Netzüberlastung kommt, kann, sofern eine eindeutige Erkennbarkeit dieser Services durch Übertragungsprotokolle, IP-Header, Verkehrsflussverhalten oder Verträge mit den Serviceanbietern möglich ist, eine Anpassung der verfügbaren Ressourcen für spezielle Verkehrskategorien (z.B. Video Streaming, P2P ...) erfolgen. Dadurch kann eine generelle Serviceverfügbarkeit weiterhin im Rahmen der vorhandenen Netzressourcen sichergestellt werden.

**Angabe der möglichen Geschwindigkeiten für die Internetprodukte:**

Bei unseren Internetprodukten haben die Kunden die Möglichkeit unterschiedliche Geschwindigkeiten zu wählen. Folgende Geschwindigkeiten (Down-/Upstream) stehen zur Verfügung, wobei den konkreten Produkten jeweils die unten angeführten Profile zur Verfügung stehen.

**Internet-Zugangsprodukte über Mobilfunknetz:**

Tarifpakete	geschätzte maximale Geschwindigkeit	Beworbene Geschwindigkeit
Fiber Flex 10	10/1 Mbit/s	10/1 Mbit/s
Fiber Flex 40	40/4 Mbit/s	40/4 Mbit/s
Fiber Flex 100	100/10 Mbit/s	100/10 Mbit/s

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 der TV-Dienst der IKB auf die Internetgeschwindigkeit?**

Grundsätzlich stellen wir dem Kunden, sofern technisch möglich, für den TV-Dienst zusätzliche Bandbreiten zur Verfügung.

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

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

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

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

Die LTE-Abdeckung in Österreich entspricht dem üblichen Standard. Im Versorgungsgebiet Österreich wird die marktübliche Versorgung über das Netz von H3A sicherstellen. Die tatsächlichen Empfangsverhältnisse hängen von einer Vielzahl von Einflüssen ab (bauliche oder geografische Gegebenheiten, Nutzungsdichte, Wetter, ...).

Die Information von an einzelnen Standorten verfügbaren Technologien können Sie auf Netzkarte unter [www.drei.at/de/info/netzabdeckung/](http://www.drei.at/de/info/netzabdeckung/) einsehen.

CA (Carrier Aggregation) sofern von ihrem Endgerät unterstützt. Die angegebenen Werte stellen Schätzwerte im Sinne der TSM-VO dar, wobei sich diese Schätzungen auf Zeiten unterdurchschnittlicher Netzauslastung beziehen. Bei entsprechender Netzauslastung, innerhalb von Gebäuden oder aufgrund baulicher Gegebenheiten können die tatsächlich erreichbaren Geschwindigkeiten deutlich abweichen.

**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 Kunde 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 vorrausichtlich

☹ = Dienst funktioniert nicht mehr oder nicht zufriedenstellend

**Was gilt, wenn IKB diese Erwartungen nicht erfüllen kann?**

**Rechtsbehelfe:**

Sollte IKB die angeführten Internetgeschwindigkeiten kontinuierlich oder regelmäßig wiederkehrend unterschreiten, dann steht dem Kunden 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 (Gewährleistungsbehelfe 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 (Gewährleistungsbehelfe der zweiten Stufe), wobei der Rücktritt vom Vertrag nur dann zusteht, wenn der Unterschreitung der angegebenen Werte 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](http://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 Kunden und die IKB über ihre Ansicht zu dem Fall. Auf der Website der RTR unter [www.rtr.at](http://www.rtr.at) finden der Kunde weitere Informationen, z. B. Verfahrensrichtlinien.