

**Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Nutzung der De-Mail-Dienste der  
Mentana-Claimsoft GmbH durch Privatkunden**

**1. Geltungsbereich**

- 1.1. Für die Geschäftsbeziehung zwischen der Mentana-Claimsoft GmbH (nachfolgend „Diensteanbieter“) und dem Kunden (nachfolgend „Nutzer“) als Privatkunden gelten ausschließlich die nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend auch „AGB“) in ihrer zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültigen Fassung.
- 1.2. Diese AGB können jederzeit im De-Mail-Portal des Diensteanbieters abgerufen werden. Bedingungen des Nutzers, die von den im De-Mail-Portal des Diensteanbieters veröffentlichten Allgemeinen Geschäftsbedingungen abweichen, werden nicht anerkannt, es sei denn, der Diensteanbieter stimmt ihrer Geltung ausdrücklich schriftlich zu.
- 1.3. Unter dem Begriff Privatkunde sind ausschließlich Verbraucher im Sinne des § 13 BGB zu verstehen. Verbraucher sind natürliche Personen, die ein Rechtsgeschäft zu einem Zweck abschließen, der weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden kann.

**2. Vertragsgegenstand**

- 2.1. Der Diensteanbieter ist ein akkreditierter Anbieter der De-Mail-Dienste gemäß Artikel 1 Gesetz zur Regelung von De-Mail-Diensten und zur Änderung weiterer Vorschriften vom 28. April 2011 (De-Mail-Gesetz). Die vorliegenden AGB für die Nutzung der De-Mail-Dienste der Mentana-Claimsoft GmbH regeln das Vertragsverhältnis zwischen dem Diensteanbieter und dem Nutzer in Bezug auf sämtliche vom Diensteanbieter angebotenen De-Mail-Dienste i.S.v. § 1 Abs. 2 De-Mail-Gesetz.
- 2.2. Um die Dienste nutzen zu können, ist ein Zugang zum bzw. die Einwahl in das Internet erforderlich. Diese Leistungen sind nicht Bestandteil dieses Vertrages.

**3. Zustandekommen des Vertrages**

- 3.1. Nutzer im Sinne dieser AGB können ausschließlich Privatkunden gem. Ziffer 1.3 sein. Der Nutzer gibt durch das Absenden des Online-Registrierungsformulars ein Angebot zum Abschluss des De-Mail-Vertrages ab. Der Vertrag kommt mit der Bestätigung der Registrierung durch den Diensteanbieter zustande. Die Dienste können unmittelbar nach der Freischaltung in Anspruch genommen werden. Ein Anspruch auf Registrierung oder Vertragsschluss besteht nicht.
- 3.2. Der Diensteanbieter schließt De-Mail-Verträge mit Privatkunden ausschließlich mit unbeschränkt geschäftsfähigen natürlichen Personen ab, die das 18. Lebensjahr vollendet haben. Der Diensteanbieter ist berechtigt, das Alter des Nutzers im Rahmen der Identifizierung gemäß Ziffer 5 festzustellen.
- 3.3. **Der Diensteanbieter speichert die zum Vertragsschluss und der Auftragsabwicklung erforderlichen Daten, insbesondere auch die E-Mail-Adresse und ggf. auch die Mobilfunktelefonnummer. Verarbeiten und nutzen darf der Diensteanbieter diese Daten, soweit dies zum Vertragsschluss und der Erbringung der De-Mail-Dienste erforderlich ist. Die Erhebung bzw. Verarbeitung von Standortdaten zur Geolokalisierung ist technisch nicht möglich und findet somit auch nicht statt.**

#### **4. Freischaltung**

Nach der Registrierung wird für den Nutzer ein De-Mail-Konto erstellt. Die Nutzung der De-Mail-Dienste ist erst möglich, nachdem der Diensteanbieter das De-Mail-Konto freigeschaltet hat. **Die Freischaltung erfolgt, sobald**

- (a) der Diensteanbieter den Nutzer eindeutig identifiziert hat und die Identitätsdaten des Nutzers erhoben und erfolgreich überprüft worden sind,**
- (b) der Diensteanbieter dem Nutzer dessen für die Erstanmeldung notwendigen Anmelde Daten auf geeignetem Wege übermittelt hat,**
- (c) der Nutzer in Textform die Bestätigung vorgenommen hat, dass er diese AGB zur Kenntnis genommen hat und in die Prüfung seiner Nachrichten auf Schadsoftware durch den Diensteanbieter eingewilligt hat,**
- (d) der Nutzer im Rahmen einer Erstanmeldung nachgewiesen hat, dass er die Anmelde Daten erfolgreich nutzen konnte.**

#### **5. Identifizierung**

- 5.1. Der Diensteanbieter ist gem. § 3 Abs. 2 De-Mail-Gesetz verpflichtet, die Identität des Nutzers zuverlässig festzustellen. Dazu erhebt und speichert er Namen, Geburtsort, Geburtsdatum und Anschrift des Nutzers.
- 5.2. Die Überprüfung der Identität erfolgt anhand eines amtlichen Ausweises, der ein Lichtbild des Inhabers enthält und mit dem die Pass- und Ausweispflicht im Inland erfüllt wird, insbesondere anhand eines inländischen oder nach ausländerrechtlichen Bestimmungen anerkannten oder zugelassenen Passes, Personalausweises oder Pass- oder Ausweisersatzes oder anhand von Dokumenten mit gleichwertiger Sicherheit. Die Identität des Nutzers kann auch anhand des elektronischen Identitätsnachweises nach § 18 des Personalausweisgesetzes oder anhand einer qualifizierten elektronischen Signatur nach § 2 Nummer 3 des Signaturgesetzes überprüft werden. Der Diensteanbieter kann von dem amtlichen Ausweis eine Kopie erstellen.
- 5.3. Der Nutzer stimmt zu, dass der Diensteanbieter zur Identitätsfeststellung und –überprüfung personenbezogene Daten verarbeiten oder nutzen darf, die er zu einem früheren Zeitpunkt erhoben hat.

#### **6. Kosten und Abrechnung**

- 6.1. Nach Abschluss des De-Mail-Vertrages entstehen Kosten, die dem Nutzer in Rechnung gestellt werden.
- 6.2. Die Entgelte für die Bereitstellung und die Inanspruchnahme der De-Mail-Dienste ergeben sich aus der im De-Mail-Portal des Diensteanbieters abrufbaren Preisliste.
- 6.3. Alle Preise verstehen sich inklusive der gesetzlichen Umsatzsteuer in ihrer jeweils gültigen Höhe und soweit sie anfällt.
- 6.4. Der Nutzer erhält eine Rechnung per De-Mail. Die Rechnungsstellung erfolgt monatlich rückwirkend. Die Rechnungsbeträge werden per Lastschrift eingezogen. Der Nutzer ist verpflichtet, dem Diensteanbieter dazu eine entsprechende Einzugs ermächtigung zu erteilen.
- 6.5. Einwendungen gegen die Höhe der in Rechnung gestellten Vergütung müssen innerhalb von einem Monat nach Rechnungszugang schriftlich oder per De-Mail erfolgen. Zur Fristwahrung genügt die rechtzeitige Absendung der Einwendungen.

6.6. Der Nutzer erhält auf Wunsch eine monatliche kostenlose Aufschlüsselung der abgerechneten Dienste, die die erbrachten und abgerechneten Leistungen auflistet („Einzelabrechnung“). Die Übersendung der Einzelabrechnung erfolgt per De-Mail. Eine nachträglich erstellte Rechnung kann maximal die Leistungen der letzten drei Monate auflisten.

## **7. Sicherheitshinweise**

7.1. Der Diensteanbieter ermöglicht dem Nutzer den Zugang zu seinem De-Mail-Konto und den einzelnen Diensten mit einer sicheren Anmeldung oder auf Verlangen des Nutzers auch ohne sichere Anmeldung. Für die sichere Anmeldung stellt der Diensteanbieter sicher, dass zum Schutz gegen eine unberechtigte Nutzung der Zugang zum De-Mail-Postfach nur möglich ist, wenn zwei geeignete, voneinander unabhängige Sicherungsmittel eingesetzt werden. Auf Verlangen des Nutzers kann der Zugang auch mit nur einem Sicherungsmittel ermöglicht werden (sog. Zugang ohne sichere Anmeldung). Der Zugang ohne sichere Anmeldung bietet nicht den gleichen Schutz wie der Zugang mit sicherer Anmeldung.

7.2. Der Diensteanbieter bietet standardmäßig eine Transportverschlüsselung an. Bei der Transportverschlüsselung wird der Transportweg von Server zu Server verschlüsselt. Die Server identifizieren sich dabei über Zertifikate. Zusätzlich werden die Nachrichten zwischen den akkreditierten Anbietern der De-Mail-Dienste verschlüsselt. Dabei verschlüsselt der versendende De-Mail-Anbieter die Nachricht mit dem öffentlichen Schlüssel des empfangenden De-Mail-Anbieters. Nach dem Empfang der De-Mail wird diese temporär für die Schadsoftwareprüfung entschlüsselt. Danach wird die Kopie gelöscht und die original verschlüsselte De-Mail in das Postfach des Empfängers gelegt.

7.3. Optional wird auch eine Ende-zu-Ende-Verschlüsselung angeboten. Bei der Ende-zu-Ende-Verschlüsselung wird die Nachricht vom Absender mit Hilfe eines öffentlichen Schlüssels, den der empfangene Nutzer im Verzeichnisdienst veröffentlichen muss, verschlüsselt und in dieser Form unverändert an den Empfänger weitergeleitet. Der Empfänger muss den privaten Schlüssel zum Entschlüsseln der Nachricht besitzen. Ende-zu-Ende verschlüsselte Nachrichten bzw. Dateianhänge können aus technischen Gründen nicht auf Schadsoftware geprüft werden.

## **8. Umgang mit schadsoftwarebehafteten De-Mail-Nachrichten**

Der Diensteanbieter überprüft eingehende und ausgehende Nachrichten auf Schadsoftware. Für diese Überprüfung hält er ständig aktualisierte Virensignaturen vor. Ein vollständiger Schutz kann trotz der Prüfungen auf Schadsoftware nicht gewährleistet werden. Der Nutzer ist angehalten, Nachrichten vor dem Versand selbst auf Schadsoftware zu prüfen. Sollte eine mit Schadsoftware behaftete Nachricht erkannt werden, wird diese durch den Diensteanbieter nicht weiter transportiert und gelöscht. Der Diensteanbieter informiert den Absender und den Adressaten der entsprechenden De-Mail über diese Maßnahmen.

## **9. Rechtsfolgen der Nutzung des Postfach- und Versanddienstes**

9.1. Mit der Nutzung des Postfach- und Versanddienstes können weitgehende Rechtsfolgen eintreten.

9.2. Aufgrund der sicheren Anmeldung kann es bei der Versendung einer De-Mail als nachgewiesen gelten, dass der Nutzer selbst von seinem Konto aus gehandelt hat. Durch die Verpflichtung des Diensteanbieters Bestätigungen für den Versand einer als De-Mail verschickten Nachricht und den Eingang einer als De-Mail verschickten Nachricht zu erstellen und mit einer qualifizierten elektronischen Signatur zu versehen, kann nicht nur die jeweilige Handlung des

Diensteanbieters, sondern auch der Inhalt der Nachricht bewiesen werden. Damit besteht die Möglichkeit, dass durch die Nutzung des Postfach- und Versanddienstes die Abgabe und der Zugang von Willenserklärungen und anderen rechtlich relevanten Erklärungen bewiesen werden kann. Rechtsfolgen, wie z.B. ein Vertragsschluss, der Eintritt des Zahlungsverzugs nach Zugang einer Rechnung oder Mahnung, der Beginn oder Ablauf von Fristen, können somit durch die Versendung oder den Zugang von De-Mails und die Nutzung des Postfach- und Versanddienstes eintreten.

- 9.3. Der Diensteanbieter ist durch § 5 Abs. 6 De-Mail-Gesetz verpflichtet, elektronische Nachrichten nach den Vorschriften der Prozessordnungen und der Gesetze, die die Verwaltungszustellung regeln, förmlich zuzustellen. Die nachweisbare Zustellung derartiger Nachrichten wird durch die Nutzung des Postfach- und Versanddienstes ermöglicht und kann mit rechtlichen Folgen verbunden sein.
- 9.4. Die Nutzung des Postfach- und Versanddienstes ermöglicht auch die nachweisbare amtliche Zustellung elektronischer Dokumente beim Nutzer, was ebenfalls mit rechtlichen Folgen verbunden sein kann.

#### **10. Folgen der Nutzung des Verzeichnisdienstes**

- 10.1. Teil des Angebotes des Diensteanbieters ist der Verzeichnisdienst. Der Nutzer hat die Möglichkeit, dass auf sein ausdrückliches Verlangen seine De-Mail-Adresse, Name und Anschrift sowie die für die Verschlüsselung von Nachrichten an den Nutzer notwendigen Informationen und die Informationen über die Möglichkeit der sicheren Anmeldung des Nutzers in einem Verzeichnis veröffentlicht wird. Die Eröffnung des De-Mail-Kontos wird nicht von dem Verlangen des Nutzers nach der Aufnahme seiner Daten in den Verzeichnisdienst abhängig gemacht.
- 10.2. Eine Übermittlung elektronischer Dokumente von Unternehmen und Behörden per De-Mail an Verbraucher ist nur dann zulässig, wenn der Empfänger hierfür einen Zugang eröffnet hat. Der Nutzer hat die Möglichkeit, auf sein ausdrückliches Verlangen durch den Zusatz „Zugangseröffnung“ im Verzeichnisdienst seine Erklärung zur Eröffnung des Zugangs für diesen Kommunikationsweg abzugeben. Die Zugangseröffnung ist freiwillig und kann durch den Nutzer jederzeit im öffentlichen Verzeichnisdienst zurückgenommen werden. Die Eröffnung des Zugangs wie auch die Rücknahme ist für den Nutzer kostenlos. Die Zugangseröffnung für die Kommunikation mit öffentlichen Stellen ist gesetzlich geregelt und kann mit Rechtsfolgen im Sinne von § 3a Verwaltungsverfahrensgesetz, § 36a Absatz 1 Erstes Sozialgesetzbuch und § 87a Absatz 1 Satz 1 Abgabenordnung verbunden sein.
- 10.3. Alle De-Mail-Anbieter können auch auf die Verzeichnisdaten anderer De-Mail-Anbieter zugreifen, um Nachrichten an die in die Verzeichnisdienste aufgenommenen Nutzer zustellen zu können. Ebenso können andere De-Mail-Nutzer auf die Verzeichnisdaten zugreifen und diese nutzen.
- 10.4. Der Diensteanbieter wird die in Ziffer 10.1 genannten Verzeichnisdaten unverzüglich löschen, wenn der Nutzer dies verlangt, die Daten auf Grund falscher Angaben ausgestellt wurden, der Diensteanbieter seine Tätigkeit ohne Nachfolge beendet oder die dafür zuständige Behörde dies anordnet.

#### **11. Pflichten und Obliegenheiten des Nutzers**

- 11.1. Der Nutzer hat sämtliche für die Registrierung und Identifizierung erforderlichen Daten vollständig und wahrheitsgemäß anzugeben und die geforderten Nachweise zu erbringen. Ände-

rungen der Registrierungsdaten (z. B. nach Umzug oder Heirat) sind dem Diensteanbieter unverzüglich mitzuteilen.

11.2. Der Diensteanbieter ist gem. § 3 Absatz 5 De-Mail-Gesetz verpflichtet, die gespeicherten Identitätsdaten des Nutzers in angemessenen zeitlichen Abständen auf ihre Richtigkeit zu prüfen. Der Nutzer erhält dazu alle zwei Jahre eine De-Mail mit der Aufforderung, die gem. Ziffer 5.1. angegebenen Daten zu bestätigen bzw. Änderungen mitzuteilen. Die Verpflichtung, Änderungen gem. Ziffer 11.1. unverzüglich mitzuteilen, bleibt davon unberührt.

11.3. Der Nutzer hat dafür Sorge zu tragen, dass seine Zugangsdaten gegen die unbefugte Verwendung durch Dritte geschützt sind.

## 12. Sperrung des De-Mail-Kontos

12.2. Der Diensteanbieter ist gem. § 10 De-Mail-Gesetz verpflichtet, den Zugang zu einem De-Mail-Konto unverzüglich zu sperren, wenn

(a) der Nutzer es verlangt, **dazu Veröffentlicht der Diensteanbieter auf dem Portal eine Telefonnummer der Sperrhotline. Diese Hotline steht 24 Stunden 7 Tage die Woche zur Verfügung.**

(b) Tatsachen die Annahme rechtfertigen, dass die zur eindeutigen Identifizierung des Nutzers beim Diensteanbieter gespeicherten Daten nicht ausreichend fälschungssicher sind oder dass die sichere Anmeldung gemäß § 4 De-Mail-Gesetz Mängel aufweist, die eine unbemerkte Fälschung oder Kompromittierung des Anmeldevorganges zulassen,

(c) die zuständige Behörde die Sperrung gem. § 10 Abs. 2 De-Mail-Gesetz anordnet, oder

(d) ein Sperrgrund gem. Ziffer 12.4 vorliegt.

12.3. Die zuständige Behörde kann die Sperrung eines De-Mail-Kontos anordnen, wenn Tatsachen die Annahme rechtfertigen, dass das De-Mail-Konto auf Grund falscher Angaben eröffnet wurde oder die zur eindeutigen Identifizierung des Nutzers des De-Mail-Kontos beim Diensteanbieter vorgehaltenen Daten nicht ausreichend fälschungssicher sind oder die sichere Anmeldung gemäß § 4 Abs. 1 De-Mail-Gesetz Mängel aufweist, die eine unbemerkte Fälschung oder Kompromittierung des Anmeldevorganges zulassen.

12.4. Der Diensteanbieter nimmt eine Sperrung des Zuganges weiterhin vor, wenn

(a) der De-Mail-Vertrag durch Kündigung beendet wurde,

(b) der Nutzer eine Rechnung nach einer Mahnung unter Fristsetzung zur Zahlung nicht innerhalb der gesetzten Frist beglichen hat und, soweit dieses Gesetz Anwendung findet, die Voraussetzungen des § 45k Abs.2 Telekommunikationsgesetz (TKG) erfüllt sind,

(c) der Diensteanbieter erfährt, dass durch hochgeladene, gespeicherte, zum Abruf bereitgehaltene und / oder übermittelte sowie an Nutzer adressierte Nachrichten oder Daten gegen gesetzliche Vorschriften verstoßen wird, insbesondere gegen Vorschriften des Strafgesetzbuches und des Jugendschutzes, oder

(d) der Nutzer oder ein ihm zurechenbarer Dritter bei der Nutzung des Zuganges einen schuldhaften Verstoß gegen gesetzliche Vorschriften oder diese AGB begangen hat.

12.5. Im Falle einer Sperrung, die auf einem Grund gemäß Ziffer 12.3 beruht, erfolgt die Sperrung grundsätzlich dergestalt, dass der Abruf von Nachrichten möglich bleibt, soweit der Sperrgrund den Abruf von Nachrichten nicht ausschließt.



- 12.6. Nach Wegfall des Sperrgrundes wird der Diensteanbieter dem Nutzer den Zugang zum De-Mail-Konto erneut gewähren.
- 12.7. Für die Sperrung und die Aufhebung der Sperrung kann ein Entgelt erhoben werden, das sich aus der jeweils geltenden Preisliste ergibt. Die Vornahme der Sperre lässt die Pflicht zur Zahlung nutzungsunabhängiger Entgelte und eines eventuellen Grundpreises unberührt.
- 12.8. Der Diensteanbieter macht auf seinem De-Mail-Portal eine Rufnummer bekannt, unter der der Nutzer unverzüglich eine Sperrung des Zuganges veranlassen kann.

### **13. Auflösung des De-Mail-Kontos**

Der Diensteanbieter ist gem. § 10 Abs. 4 De-Mail-Gesetz verpflichtet, ein De-Mail-Konto unverzüglich aufzulösen, wenn der Nutzer es verlangt oder die zuständige Behörde die Auflösung anordnet. Die zuständige Behörde kann die Auflösung anordnen, wenn die Voraussetzungen zur Sperrung des De-Mail-Kontos gemäß Ziffer (d) vorliegen und eine Sperrung nicht ausreichend ist. Ein aufgelöstes Konto kann nicht wieder aktiviert werden.

### **14. Einstellung der Tätigkeit des Diensteanbieters**

- 14.2. Sollte der Diensteanbieter das Angebot von De-Mail-Diensten einstellen, wird er den Nutzer unverzüglich über die Einstellung dieser Tätigkeit informieren.
- 14.3. Der Diensteanbieter wird dafür sorgen, dass das De-Mail-Konto von einem anderen akkreditierten Diensteanbieter für De-Mail-Dienste übernommen werden kann und die Zustimmung des betroffenen Nutzers zur Übernahme des De-Mail-Kontos durch einem anderen akkreditierten Diensteanbieter einholen.
- 14.4. Sollte kein anderer akkreditierter Diensteanbieter das De-Mail-Konto übernehmen, wird sichergestellt, dass die im Postfach und in der Dokumentenablage gespeicherten Daten für drei Monate ab der Benachrichtigung des Nutzers über die Einstellung der Tätigkeit abrufbar bleiben.

### **15. Einsichtsrecht des Nutzers**

- 15.2. Der Diensteanbieter gewährt dem Nutzer auf Verlangen Einsicht in die ihn betreffenden Daten, die im Rahmen der Eröffnung oder Führung des De-Mail-Kontos oder anderer De-Mail-Dienste erfasst wurden. Dies bezieht sich auch auf erfasste Änderungen der Daten.
- 15.3. Der Diensteanbieter wird die Daten während der Dauer des mit dem Nutzer bestehenden Vertragsverhältnisses sowie zehn weitere Jahre ab dem Schluss des Jahres aufzubewahren, in dem das Vertragsverhältnis endet.

### **16. Haftung des Diensteanbieters**

- 16.2. Soweit der Diensteanbieter für den Nutzer Telekommunikationsdienstleistungen für die Öffentlichkeit im Sinne des Telekommunikationsgesetzes (TKG) erbringt, haftet der Diensteanbieter für Vermögensschäden gemäß der gesetzlichen Haftungsgrenze des § 44a TKG nur bis zu einer Höhe von 12.500 Euro je Nutzer und gegenüber der Gesamtheit der Geschädigten bis zu einer Höhe von 10 Millionen Euro je schadensverursachendes Ereignis. Übersteigen die Ansprüche aller Geschädigten im Rahmen eines Schadensereignisses die Höchstgrenze, werden die Ansprüche der einzelnen Geschädigten im Verhältnis des Gesamtschadens zur Höchstgrenze gekürzt. Diese Haftungsbegrenzung entfällt, wenn der Schaden durch den Diensteanbieter, seine Erfüllungsgehilfen und / oder gesetzlichen Vertreter vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht wurde.

- 16.3. Werden keine Telekommunikationsdienstleistungen für die Öffentlichkeit im Sinne des TKG erbracht, haftet der Diensteanbieter bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit für alle darauf zurückzuführenden Schäden unbeschränkt.
- 16.4. Verletzt der Diensteanbieter durch einfache Fahrlässigkeit eine vertragswesentliche Pflicht d.h. eine Verpflichtung, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertraut und vertrauen darf, die nicht im Zusammenhang mit der Erbringung von Telekommunikationsdienstleistungen für die Öffentlichkeit im Sinne des TKG steht, ist die Haftung für darauf zurückzuführende Sach- und Vermögensschäden auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt. Im Übrigen ist die Haftung des Diensteanbieters bei einfacher Fahrlässigkeit ausgeschlossen.
- 16.5. Der Ausschluss der Haftung bzw. die Haftungsbegrenzung bei einfacher Fahrlässigkeit gemäß Ziffer 16.4 gilt allerdings nicht, soweit durch einfache Fahrlässigkeit eine Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit eingetreten ist. Ist ein Schaden durch Erfüllungsgehilfen und / oder gesetzliche Vertreter des Diensteanbieters verursacht worden, gilt diese Regelung entsprechend.
- 16.6. Der Diensteanbieter haftet keinesfalls für Schäden infolge von Leistungsausfällen und Leistungsverzögerungen aufgrund unvorhersehbarer von dem Diensteanbieter, seinen gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen nicht zu vertretender Ereignisse, wie insbesondere höhere Gewalt, Arbeitskämpfe, Unruhen und kriegerische oder terroristische Auseinandersetzungen.

## **17. Vertragslaufzeit und Kündigungsmöglichkeiten**

- 17.2. Der De-Mail-Vertrag wird auf unbestimmte Zeit geschlossen.
- 17.3. Der Nutzer ist berechtigt, den De-Mail-Vertrag jederzeit mit einer Frist von drei Monat, unter Angabe des Benutzernamens und des Kundenkennwortes, zum Monatsende schriftlich oder mittels De-Mail gegenüber dem Diensteanbieter ordentlich zu kündigen.
- 17.4. Die Diensteanbieter ist berechtigt, den Vertrag mit einer Frist von drei Monaten zum Ablauf eines jeden Kalendermonats ordentlich zu kündigen. Die Kündigung kann schriftlich oder mittels De-Mail an das De-Mail-Konto des Nutzers erfolgen.
- 17.5. Das Recht beider Parteien, den Vertrag aus wichtigem Grund fristlos zu kündigen, bleibt unberührt.
- 17.6. Im Fall der Vertragsbeendigung ermöglicht der Diensteanbieter dem Nutzer für einen Zeitraum von drei Monaten nach Vertragsende den Zugriff auf die im Postfach abgelegten Daten. Die Löschung der Daten wird einen Monat vorher in Textform angekündigt.

## **18. Widerrufsrecht und –belehrung**

- 18.2. **Der Nutzer kann seine Vertragserklärung zum Abschluss der De-Mail-Dienste innerhalb von 14 Tagen ohne Angabe von Gründen in Textform (z. B. De-Mail, Brief, E-Mail, Fax), unter Angabe des Benutzernamens und des Kundenkennwortes, widerrufen. Die Frist beginnt nach Erhalt dieser Belehrung in Textform, jedoch nicht vor Vertragsschluss und auch nicht vor Erfüllung der Informationspflichten des Diensteanbieters gemäß Artikel 246 § 2 in Verbindung mit § 1 Abs. 1 und 2 EGBGB und auch nicht vor Erfüllung der Informationspflichten des Diensteanbieters gemäß § 312e Abs. 1, Satz 1 BGB in Verbin-**

**derung mit Artikel 246 § 3 EGBGB. Zur Wahrung der Widerrufsfrist genügt die rechtzeitige Absendung des Widerrufs. Der Widerruf ist zu richten an:**

**Mentana-Claimsoft GmbH**

**Trebuser Str. 47**

**Haus 1**

**15517 Fürstenwalde**

**De-Mail: [beschwerdemanagement@mentana.de-mail.de](mailto:beschwerdemanagement@mentana.de-mail.de)**

**E-Mail: [de-mail.beschwerdemanagement@mentana.de](mailto:de-mail.beschwerdemanagement@mentana.de)**

**Fax: 030 220 660 737**

- 18.3. Im Falle eines wirksamen Widerrufs sind die beiderseits empfangenen Leistungen zurück zu gewähren und ggf. gezogene Nutzungen (z. B. Zinsen) herauszugeben. Kann der Nutzer die empfangenen Leistungen ganz oder teilweise nicht oder nur in verschlechtertem Zustand zurückgewähren, muss er dem Diensteanbieter insoweit ggf. Wertersatz leisten. Dies kann dazu führen, dass der Nutzer die vertraglichen Zahlungsverpflichtungen für den Zeitraum bis zum Widerruf gleichwohl erfüllen muss. Verpflichtungen zur Erstattung von Zahlungen müssen innerhalb von 30 Tagen erfüllt werden. Die Frist beginnt für den Nutzer mit der Absendung seiner Widerrufserklärung und für den Diensteanbieter mit deren Empfang.**

**Ende der Widerrufsbelehrung**

## **19. Schlussbestimmungen**

- 19.2.** Der Diensteanbieter behält sich vor, diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder die Entgelte zu ändern. Der Nutzer wird in diesem Fall durch den Diensteanbieter in geeigneter Weise, insbesondere durch De-Mail, über die Änderungen informiert. Wenn den Änderungen nicht innerhalb von sechs Wochen schriftlich oder per De-Mail widersprochen wird, gelten die Änderungen als akzeptiert. Auf diese Folge wird der Diensteanbieter den Nutzer bei Mitteilung der Änderungen besonders hinweisen.
- 19.3.** Sollten sich einzelne Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen ganz oder teilweise als unwirksam oder undurchführbar erweisen oder infolge Änderungen der Gesetzgebung nach Vertragsabschluss unwirksam oder undurchführbar werden, bleiben die übrigen Bestimmungen hiervon unberührt.
- 19.4.** An die Stelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmungen sollen wirksame und durchführbare Bestimmungen treten, die dem Sinn und Zweck der nichtigen Bestimmung möglichst nahe kommen. Erweisen sich diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen als lückenhaft, gelten die Bestimmungen als vereinbart, die dem Sinn und Zweck der Allgemeinen Geschäftsbedingungen und des zwischen den Nutzer und dem Diensteanbieter geschlossenen De-Mail-Konto-Vertrages entsprechen und im Falle des Bedacht Werdens vereinbart worden wären.
- 19.5.** Der Nutzer kann im Streit mit dem Diensteanbieter darüber, ob der Diensteanbieter eine der in den §§ 43a, 45 bis 46 Abs. 2 und § 84 TKG vorgesehene Verpflichtung ihm gegenüber erfüllt hat, bei der Bundesnetzagentur durch einen Antrag ein Schlichtungsverfahren einleiten.





19.6. Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG).