

Internet Mobil B2C
Leistungsbeschreibung
Gültig ab 01.05.2022

I. Beschreibung

Unsere Mobil-Internet-Zugangsprodukte werden über das Mobilfunknetz von Hutchison Drei Austria GmbH (H3A) und der Innsbrucker Kommunalbetriebe AG (IKB) 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 durch die geografische Lage (z.B.: Berge, Täler...) oder atmosphärische Verhältnisse (z.B.: Wolken, Schneefall, ...) beeinträchtigt werden. Der Versorgungsgrad entspricht der Netzabdeckung der H3A, welche jederzeit auf deren Homepage (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-Versand oder sonstige Dienste technisch nicht verfügbar. Die Nutzung im Ausland (Roaming) ist nicht möglich. 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
- ggf. Endgerät (Modem)
- Störungsbehebung und Wartung gemäß nachstehenden Bestimmungen („SLAs“)
- E-Mail-Adressen, Alias-Adressen, E-Mail-Postfachspeicher, E-Mail Spam und Virenschutz

Internet-Zugangsprodukte für Mobiles Internet			
Tarife* / Produktbezeichnung	Fiber Flex 10	Fiber Flex 40	Fiber Flex 100
Downstream [kbit/s] **	10.240	40.960	102.400
Upstream [kbit/s] **	1.024	4.096	10.240
Transfervolumen	unbegrenzt	unbegrenzt	unbegrenzt
E-Mail-Adressen	5	5	5
Alias-Adressen	15	15	15
E-Mail-Postfach-speicher	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.“

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%) 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 statischen IPv4-Adressen erhältlich
- keine DNS-Einträge möglich
- keine Sprachübertragung (Voice) und SMS-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 Erstanmeldung 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 Support Hotline für maximal 15 Minuten in Anspruch genommen werden. Sollte weitere Unterstützung von Nöten sein, kann der Kunde einen Technikereinsatz laut „**IKB Fibernet Homecheck**“ 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 dieser 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 können die maximalen Datenübertragungsraten nur unter Ideal-Bedingungen 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 IKB keine Garantie und keinen Support (Router, PC, Drucker, Netzwerkkarten, Virenprogramme, E-Mail-Programme, etc.)

III. Störungen und Wartung

Supporthotline	
Erreichbarkeit	Mo-Fr 08:00-17:00
Verfügbarkeit Service-Techniker	Mo-Do 08:00-17:00 und Fr 08:00-12:00
Kontaktdaten	Tel: 0512 502 8000 E-Mail: serviceteam@ikbnet.at
Reaktionszeiten	keine

Wartungsfenster:

Wartungsarbeiten werden grundsätzlich angekündigt und sofern möglich, innerhalb des Standardwartungsfensters (**Do 22:00 bis Fr 06:00**) 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 dem „**IKB Fibernet Homecheck**“ 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:

- 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
IKB Backbone	24x7
Reaktionszeiten (Mo-Do 08:00-17:00, Fr 08:00-12:00)	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 ihr 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 beim Kunden und der Kommunikationsanlage des Kunden.

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

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 Dienstekategorien:

IKB ist laufend dabei, die Qualität seiner Netze zu verbessern und führt diesbezüglich auch Verkehrsmanagementmaßnahmen durch, die auf objektiv unterschiedlichen technischen Anforderungen an die Dienstqualität 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 Dienstekategorien, die möglichst in Echtzeit übertragen werden sollen (z.B. Sprache oder Videostreaming) gegenüber anderen Dienstekategorien, 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. Folgende Best-Effort Geschwindigkeiten (Down-/Upstream) stehen zur Verfügung, wobei den konkreten Produkten jeweils die unten angeführten Profile zur Verfügung stehen.

Internet-Zugangsprodukte über Mobilfunknetz:

Produkt <u>LTE</u>	Profil	Beworbene Geschwindigkeit
Fiber Flex 10	10.240/1.024 kbit/s	10.240/1.024 kbit/s
Fiber Flex 40	40.960/4.096 kbit/s	40.960/4.096 kbit/s
Fiber Flex 100	102.400/10.240 kbit/s	102.400/10.240 kbit/s

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

Die geschätzte maximale Geschwindigkeit (Up- und Download) können Sie gemäß EU-Verordnung 2015/2120 über das Netz der H3A einsehen. Die Information von an einzelnen Standorten verfügbaren Technologien können Sie auf der Netzkarte unter www.drei.at/de/info/netzabdeckung/ einsehen.

Geschwindigkeitsangaben der geschätzten maximalen Geschwindigkeit in versorgten Gebieten: (down link/up link)

Technologie LTE (4G) CA*:	Gut versorgt 100/10 Mbit/s / in Randzonen 6/1 Mbit/s
Technologie LTE (4G):	Gut versorgt 25/7 Mbit/s / in Randzonen 3/0,7 Mbit/s
Technologie UMTS (3G):	Gut versorgt 10/2 Mbit/s / in Randzonen 1,5/0,35 Mbit/s
Technologie GPRS/EDGE (2G):	Gut versorgt 0,14/0,05 Mbit/s / in Randzonen 0,07/0,02 Mbit/s

* 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		
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.

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 die 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) 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 finden der Kunde weitere Informationen, z.B. Verfahrensrichtlinien.