



## Allgemeine Geschäftsbedingungen

### Präambel

Supervision/ Coaching ist ein wissenschaftlich fundiertes und praxisorientiertes Konzept für personen- und organisationsbezogene Beratungstätigkeiten in der Arbeitswelt.

In der Supervision und im Coaching werden Fragen, Problemfelder, Konflikte und Fallbeispiele aus dem beruflichen Alltag thematisiert. Dabei wird die berufliche Rolle und das konkrete Handeln der Supervisand\*innen bzw. Coachees, im Folgenden „**Klient\*innen**“ genannt, in Beziehung gesetzt zu den Aufgabenstellungen und Strukturen der Organisation und zu der Gestaltung der Arbeitsbeziehungen mit deren Kund\*innen und Klient\*innen.

Supervision/ Coaching will dazu beitragen, dass Menschen ihre Arbeitsbeziehungen selbst mitgestalten können, dass Organisationen und Betriebe offen bleiben für einen partnerschaftlichen Dialog über die Ziele und die Art und Weise gemeinsamer Arbeit.

1

In Seminaren, Workshops und vergleichbaren Veranstaltungen soll ein ausgewogenes Verhältnis von theoretischem Hintergrundwissen, Raum für Selbsterfahrung und kollegialem Austausch stattfinden. Die Inhalte und Methoden orientieren sich an Themenfeldern aus den Bereichen Kommunikation, Pädagogik, Teamentwicklung, Leitung, Zusammenarbeit mit Familien und systemischer Beratung.

### 1 Geltungsbereich und Zustandekommen eines Vertrags

(1) Die nachstehenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle Rechtsgeschäfte gegenüber Verbrauchern und Unternehmern mit

#### **Lösungswege Supervision | Coaching | Seminare**

vertreten durch

**Kerstin Werner-Schlüter**

Josef-Hißmann-Straße 3  
33106 Paderborn

nachstehend „**ich**“ genannt.

(2) Die Rechtsgeschäfte können persönlich, postalisch oder per E-Mail zustande kommen.

(3) Die für den Vertragsschluss zur Verfügung stehende Sprache ist ausschließlich deutsch. Übersetzungen in andere Sprachen dienen ausschließlich Ihrer Information. Der deutsche Text hat Vorrang bei eventuellen Unterschieden im Sprachgebrauch.

(3) Es gelten ausschließlich diese AGB. Entgegenstehende oder von diesen AGB abweichende Bedingungen, die Sie verwenden, werden von mir nicht anerkannt, es sei denn, dass ich ihrer Geltung ausdrücklich schriftlich oder in Textform zugestimmt habe.

(4) In Einzelfällen verwende ich neben diesen AGB noch eine Zusatzvereinbarung. Diese wird gesondert zwischen den Parteien abgeschlossen und geht im Zweifelsfall diesen AGB vor.

## 2 Anwendbares Recht und Verbraucherschutzvorschriften

(1) Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss internationalen Privatrechts und des in Deutschland geltenden UN-Kaufrechts, wenn:

a) Sie als Unternehmer bestellen,

b) Sie Ihren gewöhnlichen Aufenthalt in Deutschland haben oder

c) Ihr gewöhnlicher Aufenthalt in einem Staat ist, der nicht Mitglied der Europäischen Union ist.

(2) Für den Fall, dass Sie Verbraucher i. S. d. § 13 BGB sind und Sie Ihren gewöhnlichen Aufenthalt in einem Mitgliedsland der Europäischen Union haben, gilt ebenfalls die Anwendbarkeit des deutschen Rechts, wobei zwingende Bestimmungen des Staates, in dem Sie Ihren gewöhnlichen Aufenthalt haben, unberührt bleiben.

(3) Verbraucher im Sinne der nachstehenden Regelungen ist jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu Zwecken abschließt, die überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können. Unternehmer ist jede natürliche oder juristische Person oder eine rechtsfähige Personengesellschaft, die bei Abschluss eines Rechtsgeschäfts in Ausübung ihrer selbständigen beruflichen oder gewerblichen Tätigkeit handelt.

(4) Es gilt die jeweils zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültige Fassung dieser AGB.

(5) Es gelten die Preise zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses.

2

## 3 Vertragsgegenstand

(1) Gegenstand des Vertrages können die folgenden Leistungen sein (wobei die Auflistung nicht abschließend ist):

- a. Supervision | Coaching als Einzel-, Team- oder Gruppensetting
- b. Seminare, Workshops oder Teamtage

(2) Alle Angebote können als Präsenzveranstaltung oder Online-Videomeeting vereinbart werden.

(3) Sämtliche Angebote im Internet sind unverbindlich und stellen kein rechtlich verbindliches Angebot zum Abschluss eines Vertrages dar.

## 4 Preise, Zahlungsbedingungen und Fälligkeiten

(1) Meine Preise verstehen sich als Bruttopreise (inkl. der gesetzlichen Mehrwertsteuer, angezeigt für Deutschland).

(2) Eine Rechnung wird grundsätzlich per E-Mail in Form eines PDF-Dokuments versandt. Der Rechnungsbetrag ist mit Zugang der Rechnung sofort fällig und binnen 14 Tagen an mich zu zahlen.

(3) Bei Gruppenberatungen, die individuell gebucht werden, wird der Zugang zu den jeweiligen Coachings/Supervisionen/Seminaren/Workshops/Teamtagen von einem vorherigen Zahlungseingang abhängig gemacht. Sobald ich Ihre Zahlung erhalten habe, haben die Teilnehmer\*innen/Kunden\*innen ab diesem Zeitpunkt einen Anspruch auf meine entsprechende Gegenleistung.

(4) Sie sind nicht berechtigt, gegenüber Zahlungsansprüchen von mir ein Zurückbehaltungsrecht geltend zu machen oder aufzurechnen; es sei denn, es handelt sich um unstreitige oder titulierte Gegenforderungen.

(5) Sollten Sie in Zahlungsverzug geraten oder sonst in Verzug, bin ich berechtigt, die Leistung zu verweigern, bis alle fälligen Zahlungen geleistet sind. Ich bin weiterhin berechtigt, Leistungen zurückzuhalten, zu unterbrechen, zu verzögern oder vollständig einzustellen, ohne zum Ersatz eines etwa entstehenden Schadens verpflichtet zu sein. Diese Rechte gelten unbeschadet sonstiger vertraglich vereinbarter oder gesetzlicher Rechte und Ansprüche von mir.

3

---

## 5 Zustandekommen des Vertrages

(1) Bei einer Supervision bzw. einem Coaching bildet das vorbereitende Erstgespräch zwischen mir und Ihnen die Grundlage für die Beratungsleistung. Sie nehmen Kontakt mit mir über E-Mail oder telefonisch auf. Wir vereinbaren sodann einen Termin und legen das Honorar für das Erstgespräch fest. Ein Erstgespräch dauert in der Regel 90 Minuten; individuelle Absprachen sind jedoch möglich. Das Erstgespräch findet bei einem persönlichen Treffen oder per Zoom statt.

(2) Im Erstgespräch klären wir, ob mein Angebot für Sie und Ihre Anfrage passend ist. Es werden die relevanten Themenfelder und potenziellen Zielsetzungen für den geplanten Beratungsprozess erhoben und gegebenenfalls weiter konkretisiert.

(3) In die Erhebung der Themenfelder und Zielsetzungen werden die künftigen Klient\*innen/Kund\*innen und andere involvierte Funktionsträger der Organisation oder Organisationseinheit, in der der Beratungsprozess stattfindet, einbezogen (z.B. Auftraggeber, Leitungspersonen, Budgetverantwortliche, für Personalentwicklung Verantwortliche).

(4) Sollten die im Verlauf des Prozesses zur Beratung anstehenden Themenfelder von den vereinbarten Themenfeldern abweichen, so entscheide ich in Abstimmung mit den Klient\*innen/Kund\*innen, ob diese Modifikation im Rahmen der geschlossenen Vereinbarung bearbeitet werden kann, oder ob eine Neuabstimmung der Themenfelder mit den anderen Kontraktpartnern notwendig ist. Gleiches gilt für eine ggf. notwendige Modifikation der vereinbarten Zielsetzungen.

(5) Angebot: Nach dem Erstgespräch sende ich Ihnen ein Angebotsschreiben, mit dem im Erstgespräch vereinbarten Inhalten per E-Mail zu.  
Annahme: Der Vertrag zwischen mir und Ihnen kommt durch Ihre Zustimmungserklärung zustande.

(6) Findet das Erstgespräch persönlich statt, gebe ich in manchen Fällen ein Vertragsformular zur Unterschrift (des Trägers) mit. Der Vertrag kommt dann mit der Unterschrift desselben zustande.

(7) Als Zahlungsmöglichkeit steht Ihnen die Zahlung per Überweisung zur Verfügung. Sie erhalten von mir eine Rechnung per E-Mail. Sie überweisen dann den angegebenen Betrag auf mein Geschäftskonto.

(8) In regelmäßigen Abständen, mindestens jedoch einmal pro Jahr und vor Abschluss des im Vertrag vereinbarten Beratungszeitraumes, findet eine Zwischen- bzw. Abschlussauswertung des Supervisions- bzw. Coachingprozesses statt, die ich gestalte und wenn vereinbart, dokumentiere.

## 6 Vertragslaufzeit und Kündigung

(1) Die jeweilige Laufzeit unseres Vertrages richtet sich nach den vereinbarten Unterrichtsstunden bzw. der Zahl der Sitzungen. In der Regel endet der Vertrag automatisch durch Erfüllung. Das bedeutet, Sie haben mein gesamtes Honorar gezahlt und ich habe die entsprechende Gegenleistung erbracht.

(2) Das außerordentliche Kündigungsrecht jeder Partei bleibt unberührt. Ein außerordentliches Kündigungsrecht meinerseits liegt insbesondere dann vor, wenn Sie mehr als 2 Mal mit den Zahlungen in Verzug geraten sind, wenn Sie vorsätzlich gegen Bestimmungen dieser AGB verstoßen und/oder vorsätzlich oder fahrlässig verbotene Handlungen begangen haben oder unser Vertrauensverhältnis nachhaltig gestört ist.

4

---

## 7 Details zum Leistungsangebot

(1) Die Dauer der Supervision/ des Coachings / des Seminars/ des Workshops /des Teamtages richtet sich nach der vereinbarten Leistung. Einzelberatungen dauern i.d.R. zwischen 1,5 und 2 Stunden. Die Dauer von Team- und Gruppenberatungen variiert je nach Anzahl der Teilnehmer\*innen und können auch als Tagesveranstaltung vereinbart werden.

(2) Sofern nichts anderes zwischen den Parteien vereinbart wurde, wird die Leistung in den durch Sie ausgewählten Räumen erbracht oder findet über Zoom statt. Einzelberatungen finden i.d.R. in meinen Beratungsräumen Josef-Hißmann-Str. 3, 33106 Paderborn, statt.

(3) Ich verwende in meinen Beratungen diverse Tools, wie edupad, etherpad, etc.. Dort ist es teilweise erforderlich, Name und E-Mailadresse einzutragen.  
Hier gelten die Datenschutzbedingungen des Anbieters.

## 8 Leistungsumfang und nicht in Anspruch genommene Leistungen

(1) Der Leistungsumfang meiner Tätigkeit richtet sich nach der vereinbarten Leistung.

(2) Wird ein gebuchter Termin wiederholt von dem Teilnehmer abgesagt, so muss kein weiterer Termin angeboten werden. Dieser Termin verfällt dann. Der Anspruch auf die Zahlung für den Termin bleibt bestehen.

(3) Brechen Sie eine vereinbarte Leistung ab, haben Sie keinen Anspruch auf Erstattung Ihrer geleisteten Zahlungen.

## 9 Widerrufsrecht für Verbraucher

(1) Als Verbraucher steht Ihnen nach Maßgabe der im **Anhang** aufgeführten Belehrung ein **Widerrufsrecht** zu.

(2) Die Widerrufsfrist beginnt mit dem Vertragsabschluss. Der Vertrag ist in dem Moment abgeschlossen, in dem Sie Ihre Zustimmungserklärung abgegeben haben.

(3) Bei Dienstleistungen, wie dem Coaching oder der Supervision, gibt es hinsichtlich des Widerrufsrechts folgende Besonderheiten:

- a) Wenn Sie ein Coaching/ eine Supervision/ einen Workshop/ ein Seminar/ einen Teamtage buchen und ich direkt bzw. innerhalb der 14-tägigen Widerrufsfrist mit der Leistung beginnen soll, verzichten Sie insoweit auf das Ihnen zustehende Widerspruchsrecht.
- b) Darauf verweise ich direkt in MEINEM ANGEBOT mit folgendem Passus hin: „**Sie verlangen ausdrücklich, dass ich vor Ende der Widerrufsfrist von 14 Tagen, mit der Leistung beginne. Ihnen ist bewusst, dass Sie Ihr Ihnen zustehendes Widerrufsrecht verlieren, wenn ich die Leistung vollständig erbringe. Bei einer anteiligen Leistung an Sie (als Kunde) innerhalb der Widerrufsfrist steht mir dafür- auch bei einem Widerruf- die Gegenleistung (Bezahlung) für die erbrachte Leistung zu.**“

## 10 Stornierungsbedingungen

5

---

### 10.1 Stornierung seitens des Auftraggebers

(1) Wenn Sie **Verbraucher** sind, können Sie nach Ablauf der 14-tägigen Widerrufsmöglichkeit von dem Vertrag unter den Bedingungen unter Absatz (2) zurücktreten.

Als **Unternehmer** steht Ihnen kein Widerrufsrecht zu. Die Stornierungsregelungen gelten aber auch für Unternehmer. Die Erklärung der Stornierung kann ausschließlich per E-Mail an **info@loesungswege-coaching.de** erfolgen.

(2) Die Stornierungskosten (ohne Fahrtkosten) für eine Supervision oder ein Coaching betragen, je nachdem wann Ihre Mitteilung über die Stornierung bei mir eingeht,

- a. bis zu vier Wochen vor Sitzungstermin: keine Berechnung von Ausfallhonorar
- b. bis zu einer Woche vor Sitzungstermin: 50 % des Honorars als Ausfallhonorar
- c. ab dem 6. Tag vor Sitzungstermin: 100 % des Honorars als Ausfallhonorar

(3) Die Stornierungskosten (ohne Fahrt- und/oder Übernachtungskosten) für ein Seminar/Workshop/Teamtage betragen, je nachdem, wann Ihre Mitteilung über die Stornierung bei mir eingeht,

- a. bis zu sechs Wochen vor der Veranstaltung: keine Berechnung von Ausfallhonorar
- b. bis zu vier Wochen vor der Veranstaltung: 50 % des Honorars als Ausfallhonorar
- c. ab dem 27. Tag vor der Veranstaltung: 100 % des Honorars als Ausfallhonorar

(4) Sollte eine Sitzung auf Ihren Wunsch hin verkürzt werden, wird gleichwohl das vereinbarte Honorar für die vereinbarte Zeit fällig.

(5) Sollten Sie für mehrere Personen gebucht haben, gelten diese Stornierungsbedingungen gegenüber jeder einzelnen Person.

(6) Bei einem Sitzungs- oder Unterrichtsabbruch durch Sie bleibt der Anspruch auf das volle Honorar bestehen.

## 10.2 Stornierung durch Lösungswege bzw. Kerstin Werner-Schlüter

(1) Ich bin berechtigt, eine Supervision/ Coaching/Seminar/ Workshop / Teamtag auch kurzfristig abzusagen, falls sich nicht die vertraglich vereinbarte Teilnehmerzahl angemeldet hat.

(2) Ebenfalls bin ich berechtigt, eine Supervision/ Coaching/Seminar/ Workshop/Teamtag abzusagen, falls ich kurzfristig erkrankte und kein Ersatz gestellt werden kann.

(3) In den Fällen 1 und 2 versuchen wir zunächst einen Ersatztermin zu finden. Ist dieses nicht möglich, erhalten Sie die bereits gezahlte Teilnahmegebühr zurück. Weitergehende Kosten, wie Übernachtungs- und Reisekosten, die Ihnen angefallen sind, werden nicht übernommen.

(4) Verhält sich ein\*e Klient\*in vertragswidrig, indem er\*sie gegen diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen verstößt, habe ich das Recht, ihn\*sie von der Supervision/ Coaching/Seminar/ Workshop/Teamtag auszuschließen. Dies ist insbesondere der Fall, wenn der Teilnehmer den Ablauf stört und es auch nach einer Aufforderung nicht unterlässt oder wenn ein Teilnehmer sich wiederholt nicht an getroffene Verabredungen (z.B. Terminabsprachen) hält. In diesem Fall bleibt der Anspruch auf das volle Honorar bestehen.

## 11 Rechte und Pflichten des Auftraggebers

### 11.1 Nutzungsrecht an den digitalen Inhalten oder den Unterlagen der Beratung

(1) Audio-/ Video- und PDF-Dateien und sonstige Unterlagen dürfen von Ihnen als Klient\*in/Kund\*in und nur für die eigene Nutzung abgerufen (Download) und ausgedruckt werden. Nur in diesem Rahmen sind der Download und der Ausdruck von Dateien gestattet. Insoweit dürfen Sie als Klient\*in/Kund\*in den Ausdruck auch mit technischer Unterstützung Dritter (z.B. einem Copyshop) vornehmen lassen. Im Übrigen bleiben alle Nutzungsrechte an den Dateien und Unterlagen mir vorbehalten. Das bedeutet, dass die Muster und Unterlagen und auch das vermittelte Wissen Dritten nicht zugänglich gemacht werden darf, weder kostenlos noch kostenpflichtig. Auch sind die Unterlagen nicht für den Beratungseinsatz bestimmt.

(2) Daher bedarf insbesondere die Anfertigung von Kopien von Dateien oder Ausdrucken für Dritte, die Weitergabe oder Weitersendung von Dateien und Unterlagen an Dritte oder die sonstige Verwertung für andere als eigene Studienzwecke, ob entgeltlich oder unentgeltlich, während und auch nach Beendigung der ausdrücklichen vorherigen schriftlichen Zustimmung von **Lösungswege**.

(3) Die auf den Unterlagen aufgeführten Marken und Logos genießen Schutz nach dem Urhebergesetz. Sie sind als Klient\*in/Kund\*in verpflichtet, die Ihnen zugänglichen Unterlagen und Dateien nur in dem hier ausdrücklich gestatteten oder Kraft zwingender gesetzlicher Regelung auch ohne die Zustimmung von **Lösungswege** erlaubten Rahmen zu nutzen und unbefugte Nutzungen durch Dritte nicht zu fördern. Dies gilt auch nach Beendigung, Widerruf oder Kündigung der Teilnahme.

(4) Nutzungsformen, die aufgrund zwingender gesetzlicher Bestimmungen erlaubt sind, bleiben von diesem Zustimmungsvorbehalt selbstverständlich ausgenommen.

### 11.2. Erhebung, Speicherung und Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten

(1) Zur Durchführung und Abwicklung einer Buchung benötige ich von Ihnen die folgenden Daten:

- **Vor- und Nachname**
- **Adresse**
- **E-Mail-Adresse**
- **bei Unternehmern auch Firmenname und USt-ID Nr.**

(2) Bei kostenpflichtigen Leistungen müssen die Angaben zum Namen, insbesondere zum Unternehmensnamen, korrekt sein. Gleiches gilt für die Anschrift. Die Rechnungen werden auf Basis dieser Angaben erstellt. Sollten hier Korrekturen erforderlich werden, kann dies zu Mehraufwand führen, den ich in angemessener Höhe berechnen werde.

(3) Bei einer Änderung der persönlichen Angaben, vor allem bei einem Wechsel der E-Mail-Adresse, teilen Sie dieses bitte per E-Mail an **info@loesungswege-coaching.de** mit.

### 11.3 Eigene Vorhaltung geeigneter IT-Infrastruktur und Software

Sie sind als Kunde\*in/Klient\*in für die Bereitstellung und Gewährleistung eines Internet-Zugangs (Hardware, Telekommunikations-Anschlüsse, etc.) und der sonstigen zur Nutzung von Onlineangeboten von **Lösungswege** notwendigen technischen Einrichtungen und Software (insbesondere Webbrowser und PDF-Programme wie z.B. Acrobat Reader®, Zoom) selber und auf eigene Kosten sowie auf eigenes Risiko verantwortlich.

7

---

### 11.4 Allgemeine Hinweise durch Lösungswege

(1) Als Mitglied im Fach- und Berufsverband, der „Deutschen Gesellschaft für Supervision und Coaching e.V. (DGSv)“, bin ich Teil eines Qualitätsverbundes und verpflichte mich damit auf die Einhaltung der „Ethischen Leitlinien“ und der Mitgliederordnung der DGSv (vgl. [www.dgsv.de](http://www.dgsv.de)). Dies trägt zur Sicherung und Entwicklung der Qualität der angebotenen Beratungsleistungen bei.

(2) Im Falle von Differenzen und Beschwerden steht Ihnen die unabhängige Ombudsstelle der DGSv zur Verfügung. Beschwerden können direkt an die Ombudsstelle zur weiteren Bearbeitung gemeldet werden.

(3) Zur stetigen Sicherung und Weiterentwicklung der Qualität der Arbeit nutze ich regelmäßig geeignete Maßnahmen wie Balint-Gruppe, Intervision oder kollegiale Beratung, Kontrollsupervision oder andere Maßnahmen zur Beratung und Evaluation der eigenen Beratungsarbeit.

(4) Die Teilnahme an der Supervision / Coaching/ Seminar/ Workshop / Teamtag setzt Kooperation und eine eigenverantwortliche Lernbereitschaft voraus. Für diese Prozesse kann ich keinen bestimmten Erfolg versprechen. Ich bin hierbei lediglich Prozessbegleiter und gebe Hilfestellungen, Muster und Anleitungen. Die Umsetzung und das Treffen von Management-Entscheidungen/Entscheidungen obliegen alleine Ihnen.

(5) Sie sind für Ihre physische und psychische Gesundheit sowohl während der Sitzung als auch in der Phase zwischen den Terminen in vollem Umfang selbst verantwortlich. Sämtliche Maßnahmen, die Sie möglicherweise aufgrund der Beratungsleistung durchführen, liegen in Ihrem eigenen Verantwortungsbereich. Wenn bei Ihnen eine psychische Erkrankung vorliegt/ärztlich diagnostiziert



wurde, dann fragen Sie Ihren Arzt, ob eine Supervision oder ein Coaching sinnvoll sein kann. Ich behalte mir vor, die Beratung in solchen Fällen abubrechen.

### **11.5 Know-how-Schutz und Geheimhaltung**

(1) Sie sind sich der Tatsache bewusst, dass alle Informationen, die Sie während unserer Zusammenarbeit über die Art und Weise meiner Leistungserbringung erhalten (von mir entwickelte Ideen, Konzepte und Betriebserfahrungen (Know-how)) und die aufgrund gesetzlicher Vorschriften oder der Natur der Sache nach geheim zu halten sind, dem Geschäftsgeheimnis unterliegen. Aus diesem Grunde verpflichten Sie sich, das Geschäftsgeheimnis zu wahren und über die vorgenannten Informationen Stillschweigen zu wahren.

(2) Im Rahmen einer schriftlich abgestimmten Referenz sind Sie berechtigt, über die Art und Weise der Zusammenarbeit mit mir zu sprechen/ zu schreiben.

(3) Die Verpflichtung zur Geheimhaltung wirkt über das Ende der Zusammenarbeit der Parteien hinaus.

(4) Nicht von der Geheimhaltung betroffen sind folgende Informationen, die

- bereits vor Vertraulichkeitsverpflichtung bekannt waren,
- die unabhängig von mir entwickelt wurden,
- bei Informationsempfang öffentlich zugänglich waren oder sind oder anschließend ohne Verschulden des Kunden öffentlich zugänglich wurden.

(5) Für jede Verletzung der Geheimhaltungspflicht wird eine angemessene Vertragsstrafe fällig.

## **12 Vereinbarung zur Verschwiegenheit und Vertraulichkeit**

### **12.1 Verschwiegenheit beider Parteien**

(1) Ich verpflichte mich, während der Dauer und auch nach Beendigung der Beratungsleistung, über alle vertraulichen Informationen von Ihnen Stillschweigen zu bewahren.

(2) Ich gehöre in meiner Eigenschaft als Supervisorin/Coach nicht zu einer Berufsgruppe, die einer besonderen, gesetzlichen Verschwiegenheit nach § 203 StGB unterliegt. Daher behalte ich mir vor, mich selbst unter Wahrung der Vertraulichkeit und mit Hilfe geeigneter Anonymisierung beraten zu lassen bzw. Erfahrungen und Erkenntnisse aus meiner Arbeit für Sie unter Wahrung der Vertraulichkeit und mit Hilfe geeigneter Anonymisierung für meine professionellen Zwecke zu verwenden.

(4) Sie sind verpflichtet, über alle als vertraulich zu behandelnden Informationen, von denen Sie im Rahmen der Zusammenarbeit Kenntnis erlangen, Stillschweigen zu bewahren und diese nur im vorher schriftlich hergestellten Einvernehmen mit mir Dritten gegenüber zu verwenden. Dies gilt auch für alle Unterlagen, die Sie von mir im Rahmen der Beratung erhalten.

(5) In Gruppensettings gilt die Verschwiegenheitspflicht auch für vertrauliche Informationen der anderen Teilnehmer, die Sie im Rahmen der Veranstaltung erfahren.

### **12.2 Vertraulichkeit in Supervision- bzw. Coachingprozessen**

(1) Im Innenverhältnis kann ich eine Rückmeldung zu Inhalten und Prozessen im Kontext von Zwischen- und Abschlussauswertung an Auftraggebende, Leitungspersonen, Budgetverantwortliche, für Personalentwicklung Verantwortliche oder andere grundsätzlich Berechtigte nur insoweit weitergeben, als dieses im Vertrag transparent vereinbart war.



(2) Grundsätzlich werde ich mich organisationsintern nach dem Grundsatz verhalten, dass Vertraulichkeit bezüglich persönlicher Themen zu wahren ist.

In strukturellen und organisatorischen Themen kann hingegen, i.d.R. durch die Klient\*innen/Kund\*innen selbst Transparenz hergestellt werden.

(3) Die Klient\*innen/Kund\*innen werden zu Beginn des Beratungsprozesses darauf hingewiesen, dass es sinnvoll und notwendig ist, sollten sie je Informationen zu Inhalten oder Prozess einer Supervision oder eines Coachings intern weitergeben wollen, dieses Vorhaben vorab mit mir und den anderen an der Beratung Teilnehmenden abzustimmen und deren Einverständnis einzuholen.

(4) Erhalte ich im Laufe des Supervisions- oder Coachingprozesses Kenntnis über Ereignisse mit strafrechtlicher (z.B. über Kindeswohlgefährdung, Gewalt in der Pflege o.ä.) oder arbeitsrechtlicher Relevanz, werde ich mit den Klient\*innen/Kund\*innen besprechen und vereinbaren, auf welche Weise und von wem die zuständigen Organisationsvertreter\*innen informiert werden.

## 13 Haftung und Haftungsbeschränkungen

### 13.1 Haftung für Inhalte

(1) In der Supervision/ Coaching/Seminar/Workshop/Teamtag **zeige ich** Handlungsoptionen auf und gebe ggf. allgemeine Handlungsempfehlungen. Die Umsetzungsverantwortung und das Treffen von Management-Entscheidungen obliegen allein Ihnen.

(2) Bei den von mir ausgegebenen Dateien und Dokumenten handelt es sich um Arbeitshilfen. Eine Haftung für Vollständigkeit und Aktualität dieser Muster wird nicht übernommen.

(3) Ich behalte mir das Recht vor, die Inhalte jederzeit zu optimieren und anzupassen.

### 13.2 Haftungsbeschränkung

(1) Ich hafte für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit. Ferner hafte ich für die fahrlässige Verletzung von Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet und auf deren Einhaltung Sie regelmäßig vertrauen dürfen. Im letztgenannten Fall hafte ich jedoch nur für den vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden. Ich hafte nicht für die leicht fahrlässige Verletzung anderer als der in den vorstehenden Sätzen genannten Pflichten.

Die vorstehenden Haftungsausschlüsse gelten nicht bei Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit. Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.

(2) Die Datenkommunikation über das Internet kann nach dem derzeitigen Stand der Technik nicht fehlerfrei und/oder jederzeit verfügbar gewährleistet werden. Ich hafte insoweit nicht für die ständige und ununterbrochene Verfügbarkeit des Angebots.

(3) Sämtliche genannten Haftungsbeschränkungen gelten ebenso für meine Erfüllungsgehilfen.

## 14 Höhere Gewalt

(1) Höhere Gewalt liegt vor, wenn ein von außen kommendes, keinen betrieblichen Zusammenhang aufweisendes, auch durch äußerste, vernünftigerweise zu erwartender Sorgfalt nicht abwendbares Ereignis vorliegt. Höhere Gewalt ist anzunehmen bei Naturkatastrophen (Überschwemmungen, Erdbeben, Naturkatastrophen, Sturm, Hurrican, Feuer, bei politischen Ereignissen (Kriege, Bürgerkriege), sowie anderen Ereignisse, wie Seuchen, Pandemien, Epidemien, Krankheiten und Quarantäne-Anordnungen durch Behörden, Länder und Staaten.

Die Aufzählungen sind nicht abschließend, auch vergleichbare Ereignisse wie die unter Absatz 1 genannten, fallen unter den Begriff der höheren Gewalt.

(2) Die Partei, die zunächst von dem Ereignis erfährt, informiert die andere Partei zeitnah.

(3) Im Falle einer höheren Gewalt im Sinne von Absatz 1 sind sich die Parteien einig, dass zunächst für die Dauer der Behinderung die Vertragsleistungen ausgesetzt werden. D.h. die Leistungen beider Parteien werden vorerst eingestellt. Bereits im Vorfeld gezahlte Honorare für Supervisionen/ Coachings/Seminare/Workshops/ Teamtag verbleiben für diese Zeit bei **Lösungswege**. Müssen durch Sie noch Zahlungen geleistet werden, so sind die Zahlungen für bereits erbrachte Leistungen noch von Ihnen zu erbringen. Für noch nicht geleistete Dienstleistungen können Sie die Zahlung für den Zeitraum der Vertragsaussetzung pausieren.

Nach Beendigung des unvorhersehbaren Ereignisses, wird der Vertrag wieder aufgenommen. Weitergehende mögliche Schäden, trägt jede Partei für sich.

(4) Dauert das Ereignis länger als 6 Monate, sind beide Parteien berechtigt den Vertrag mit einer Frist von 3 Wochen zum Monatsende in Textform zu kündigen.

Die bereits erbrachten Leistungen durch **Lösungswege** sind von Ihnen zu entrichten. Vorab bezahlte Honorare sind von **Lösungswege** zu erstatten. Auch im Fall dieser Kündigung trägt jede Partei weitergehende Schäden (z.B. Hotelbuchungen, Flugbuchungen etc.) selbst.

(5) Für den Fall, dass das Ereignis länger als 12 Monate andauert, wird der Vertrag aufgelöst. Es wird dann eine Endabrechnung durch **Lösungswege** erstellt. In dieser Abrechnung werden die Leistungen von **Lösungswege** und Ihre geleisteten Zahlungen aufgelistet. Für den Fall, dass Sie noch Zahlungen für bereits erbrachte Leistungen erbringen müssen, müssen diese innerhalb von 14 Tagen nach Endabrechnungserhalt gezahlt werden.

Sollte es zu Ihren Gunsten eine Gutschrift geben, wird Ihnen diese innerhalb von 14 Tagen nach Versand der Endabrechnung ausgezahlt. Die Endabrechnung kann als PDF-Anhang per E-Mail versandt werden. Weitergehende Ansprüche aufgrund der höheren Gewalt sind ausgeschlossen. Jede Partei trägt, für sich die für sie entstandenen Schäden selbst.

## 15 Schlussbestimmungen und Gerichtsstand

### 15.1 Änderung dieser AGB

Diese AGB können geändert werden, wenn ein sachlicher Grund für die Änderung vorliegt. Das können beispielsweise Gesetzesänderungen, Anpassung meiner Angebote, Änderungen der Rechtsprechung oder eine Veränderung der wirtschaftlichen Verhältnisse sein. Bei wesentlichen Änderungen, von denen Sie betroffen sind, informiere ich Sie rechtzeitig über die geplanten Änderungen. Sie haben nach der Information ein 14-tägiges Widerrufsrecht. Nach Ablauf dieser Frist, sind diese neuen Regelungen wirksamer Vertragsbestandteil geworden.

### 15.2 Schlussbestimmungen

(1) Die hier verfassten Geschäftsbedingungen sind vollständig und abschließend. Änderungen und Ergänzungen dieser Geschäftsbedingungen sollten, um Unklarheiten oder Streit zwischen den Parteien über den jeweils vereinbarten Vertragsinhalt zu vermeiden, schriftlich gefasst werden – wobei E-Mail (Textform) ausreichend ist.

(2) Soweit Sie als Verbraucher bei Abschluss des Vertrages Ihren Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthalt in Deutschland hatten und entweder zum Zeitpunkt der Klageerhebung durch mich aus Deutschland verlegt haben oder Ihr Wohnsitz oder Ihr gewöhnlicher Aufenthaltsort zu diesem Zeitpunkt unbekannt ist, ist Gerichtsstand für alle Streitigkeiten der Sitz von **Lösungswege in Paderborn**. Für Unternehmer ist der Gerichtsstand für alle Streitigkeiten der Sitz von **Lösungswege in Paderborn**.

(3) Ich weise Sie darauf hin, dass Ihnen neben dem ordentlichen Rechtsweg auch die Möglichkeit einer außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten gemäß Verordnung (EU) Nr. 524/2013 zur Verfügung steht. Einzelheiten dazu finden Sie in der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 und unter der Internetadresse: <http://ec.europa.eu/consumers/odr>  
Ich nehme nicht an dem Streitbeilegungsverfahren teil.

(4) Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam sein oder werden, so wird hierdurch der Vertrag im Übrigen nicht berührt. Der in der Regelung vereinbarte Leistungsumfang ist dann in dem rechtlich zulässigen Maß anzupassen.

**Version 2**  
**Stand Dezember 2021**

## ANHANG

### Anhang 1:

#### Verbraucherinformationen und Widerrufsbelehrung

- (1) Die für den Vertragsabschluss zur Verfügung stehende Sprache ist ausschließlich deutsch.
- (2) Die Präsentation meiner Leistungen auf der Webseite stellen kein bindendes Angebot meinerseits dar. Erst die Buchung einer Leistung durch Sie ist ein bindendes Angebot nach § 145 BGB. Im Falle der Annahme dieses Angebotes versende ich an Sie eine Buchungsbestätigung per E-Mail. Damit kommt der Vertrag über die Buchung zustande.
- (3) Die von mir angegebenen Preise verstehen sich als **Bruttopreise inklusive Steuern** (für Deutschland).
- (4) Die für die Abwicklung des Vertrages zwischen Ihnen und mir benötigten Daten werden von mir gespeichert und sind für Sie jederzeit zugänglich. Insoweit verweise ich auf die Regelung der Datenschutzerklärung auf meiner Webseite.
- (5) Als Verbraucher haben Sie ein Widerrufsrecht gemäß der nachstehenden **Belehrung** –

#### WIDERRUFSBELEHRUNG

#### WIDERRUFSRECHT

Als Verbraucher haben Sie das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen den Vertrag zu widerrufen.

**Ihnen steht kein Widerrufsrecht zu, wenn Sie ausdrücklich bei Ihrer Buchung zugestimmt haben, dass ich bereits vor Ende der Widerrufsfrist mit der Ausführung der Dienstleistung beginnen soll und diese Leistung vollständig erbracht wurde. Habe ich die Leistung teilweise erbracht, steht Ihnen insoweit kein Widerrufsrecht mehr zu.**

**Fristbeginn bei Buchung von Supervision/ Coaching/ Seminaren/ Workshops/ Teamtagen**

Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage **ab dem Tag des Vertragsschlusses**. Der Vertragsschluss kommt an dem Tag zustande, an dem Sie von mir nach erfolgreicher Buchung eine Bestätigungs-E-Mail bekommen.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie mich an

**Lösungswege – Coaching**  
**vertreten durch Kerstin Werner-Schlüter**  
**Josef-Hißmann-Straße 3, 33106 Paderborn**  
oder an [info@loesungswege-coaching.de](mailto:info@loesungswege-coaching.de)

mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. ein mit der Post versandter Brief oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.

#### Anhang 2/Link zum Musterformular

Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

## FOLGEN DES WIDERRUFS

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, habe ich Ihnen alle geleisteten Zahlungen, die ich von Ihnen erhalten habe, spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrages bei mir eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwende ich dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben.

Haben Sie die Zahlung als Banküberweisung getätigt, teilen Sie mir bitte Ihre Kontodaten mit, da ich auf dem Kontoauszug nur einen Teil Deiner Kontodaten sehen kann.

**Haben Sie zugestimmt, dass ich bereits vor Ablauf der 14-tägigen Widerrufsfrist mit der Leistung beginnen soll, dann haben Sie mir für diese Leistungen auch die Gegenleistung (Honorar) zu erbringen und insoweit keinen Erstattungsanspruch.**

Anhang 2:

## **MUSTER WIDERRUFSVORLAGE**

Muster für das Widerrufsformular gemäß  
Anlage 2 zu Artikel 246a § 1 Abs. 2 S. 1 Nr. 1 und § 2 Abs. 2 Nr. 2 EGBGB

**Lösungswege – Coaching**  
**vertreten durch Kerstin Werner-Schlüter**  
**Josef-Hißmann-Straße 3, 33106 Paderborn**

oder an [info@loesungswege-coaching.de](mailto:info@loesungswege-coaching.de)

Hiermit widerrufe(n) ich/wir (\*) den von mir/uns (\*) abgeschlossenen Vertrag über  
**Beratungsleistung** (Beschreibung, damit eindeutig festgestellt werden kann, auf welche Buchung sich  
der Widerruf bezieht)

- Vertrag geschlossen am: (\*) . . . . / . . . . .
- Name des/der Verbraucher(s);
- Anschrift des/der Verbraucher(s);
- Kontodaten für die Rückerstattung
- Unterschrift des/der Verbraucher(s) (nur bei Mitteilung auf Papier);

Datum

**(\*) Unzutreffendes streichen**