



# Anführungs Zeichen

Leiten Lernen mit  
Sonja und Lester

## Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Stand 06/2025

### Inhalt

<b>A. AGB FÜR BILDUNGSMAßNAHME (TRAINING/VORTRAG/SEMINAR/WORKSHOP)</b>	<b>2</b>
<b>B. AGB FÜR COACHING MIT DR. LESTER FALEIRO (AUCH IM RAHMEN VON TRAINING)</b>	<b>4</b>

### Sonja Gröner

Alte Owingerstr. 58  
88662 Überlingen  
Telefon: +49 (0)1573 8230862

### Dr. Lester Faleiro

Aspenhauweg 2A  
88690 Uhltingen-Mühlhofen  
Tel: +49 (0)160 1812590

eMail: [info@anfuehrungszeichen.com](mailto:info@anfuehrungszeichen.com)  
web: <https://anfuehrungszeichen.com>

## A. AGB für Bildungsmaßnahme (Training/Vortrag/Seminar/Workshop)

### 1. Geltungsbereich

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für die Teilnahme an allen von „Anführungszeichen“ (nachfolgend „Firma“) angebotenen Trainingskursen oder ähnliche Veranstaltungen oder Vorträge alle Dauer und Art („Bildungsmaßnahme“). Mit der Anmeldung zu einer Bildungsmaßnahme erkennt der Teilnehmer diese AGB an, und die treten mit der Anmeldung in Kraft.

### 2. Anmeldung und Vertragsschluss

Die Anmeldung zu einer Bildungsmaßnahme erfolgt schriftlich über ein Online-Anmeldeformular oder per E-Mail. Die Anmeldung ist verbindlich, sobald sie von der Firma schriftlich, vom Online- Bestellsystem, oder per E-Mail bestätigt wurde. Der Vertrag zwischen dem Teilnehmer und der Firma kommt mit der Bestätigung der Anmeldung zustande.

### 3. Teilnahmegebühr und Zahlungsbedingungen

Die Teilnahmegebühr für die Bildungsmaßnahme ist im Voraus zu entrichten. Nach erfolgreicher Anmeldung erhält der Teilnehmer eine Rechnung oder online Zahlungsanforderung, die sofort zur Zahlung fällig ist. Der Teilnahmeplatz wird erst nach Zahlungseingang garantiert.

### 4. Leistungen

Der Umfang der in der Bildungsmaßnahme erbrachten Leistungen ergibt sich aus der jeweiligen Beschreibung. Die Firma behält sich vor, den Inhalt geringfügig anzupassen, wenn dies zur Verbesserung der Bildungsmaßnahme beiträgt.

### 5. Stornierung und Rückerstattung

Eine Stornierung der Teilnahme an einer Bildungsmaßnahme ist schriftlich per E-Mail an [info@anfuehrungszeichen.com](mailto:info@anfuehrungszeichen.com) zu senden. Die Rückerstattung der Teilnahmegebühr erfolgt gemäß den folgenden Stornierungsbedingungen:

- bis 28 Kalendertage vor Bildungsmaßnahme: 100% Rückerstattung der Teilnahmegebühr.
- 27 bis 14 Kalendertage vor Bildungsmaßnahme: 50% Rückerstattung der Teilnahmegebühr.
- weniger als 14 Kalendertage vor Bildungsmaßnahme: Keine Rückerstattung möglich.

Falls der Teilnehmer aus gesundheitlichen Gründen (mit ärztlichem Attest) oder aus unvorhergesehenen, schwerwiegenden persönlichen Gründen nicht teilnehmen kann, wird eine Umbuchung auf eine spätere Bildungsmaßnahme nach Verfügbarkeit angeboten.

Der Kunde ist jederzeit berechtigt, anstelle des vereinbarten Teilnehmer einen Ersatzteilnehmer zu benennen.

### 6. Absage der Bildungsmaßnahme durch den Veranstalter

die Firma behält sich das Recht vor, den Bildungsmaßnahme aus wichtigen Gründen (z. B. bei zu geringer Teilnehmerzahl oder unvorhergesehenen Ereignissen) abzusagen. In diesem Fall

wird die volle Teilnahmegebühr erstattet. Weitergehende Ansprüche des Teilnehmers, insbesondere Schadenersatzansprüche (z.B. Stornogebühren für Reise- oder Hotelkosten) bei Änderungen oder Absage eines Workshops, bestehen nicht.

## 7. Haftung

die Firma haftet für Schäden nur bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit. Für den Verlust persönlicher Gegenstände während der Bildungsmaßnahme übernimmt die Firma keine Haftung. Für die Erreichung des jeweils vom Teilnehmer angestrebten Lernziels übernimmt die Firma keine Haftung.

## 8. Urheberrechte

Alle Unterlagen und Inhalte sind urheberrechtlich geschützt. Eine Vervielfältigung oder Verbreitung der Inhalte ohne schriftliche Genehmigung von der Firma ist nicht gestattet.

## 9. Verschwiegenheit und Datenschutz

Die Firma verpflichtet sich, alle im Rahmen der Zusammenarbeit bekannt gewordenen vertraulichen Informationen des Kunden geheim zu halten.

Die Verarbeitung personenbezogener Daten erfolgt gemäß den gesetzlichen Datenschutzbestimmungen und der Datenschutzerklärung der Firma.

(<https://anfuehrungszeichen.com/datenschutz/>).

## 10. Schlussbestimmungen

Änderungen oder Ergänzungen dieser AGB bedürfen der Schriftform.

Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB unwirksam sein, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt.

Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist der Sitz der Firma.

## **B. AGB für Coaching mit Dr. Lester Faleiro (auch im Rahmen von Training)**

### **1. Geltungsbereich**

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten spezifisch für die Teilnahme an allen von Dr. Lester Faleiro (nachfolgend „Coach“) angebotenen Coachings.

### **Beschreibung des Coachings**

Coaching ist eine Partnerschaft (definiert als Allianz, nicht als rechtsgeschäftliche Partnerschaft) zwischen dem Coach und dem Klienten. Es handelt sich um einen zum Nachdenken anregenden und kreativen Prozess, der den Klienten dazu inspiriert, sein persönliches und berufliches Potenzial zu maximieren. Es soll die Schaffung/Entwicklung persönlicher, beruflicher oder geschäftlicher Ziele erleichtern und eine Strategie/einen Plan zur Erreichung dieser Ziele entwickeln und umsetzen.

### **2. Anmeldung und Vertragsschluss**

Die Parteien vereinbaren, durch eine Coaching Vereinbarung, Coachings durchzuführen, die persönlich und/oder virtuell unter Verwendung einer Videokonferenzsoftware durchgeführt werden. Die Gesamtstundenzahl wird schriftlich vereinbart. Mit der

- a. Unterschrift eine Coachingvereinbarung, und/oder
- b. Anmeldung zu einer Bildungsmaßnahme mit Coaching-Inhalt, und/oder
- c. Unterschrift eines Beratungsvertrages mit Coaching-Inhalt

erkennt der Teilnehmer diese AGB an, und die treten mit der Anmeldung in Kraft.

### **3. Coach-Klienten-Beziehung**

**A.** Der Coach verpflichtet sich, die von der International Coach Federation (nachfolgend „ICF“) ([Coachfederation.org/ethics](https://www.coachfederation.org/ethics)) festgelegten Ethik- und Verhaltensstandards einzuhalten. Der Klienten wird empfohlen, den ICF-Ethikkodex und die geltenden Verhaltensregeln zu lesen.

**B.** Der Klient trägt die alleinige Verantwortung für die Schaffung und Umsetzung seines eigenen körperlichen, geistigen und emotionalen Wohlbefindens, seiner Entscheidungen, Wahlmöglichkeiten, Handlungen und Ergebnisse, die sich aus der Coaching-Beziehung und seinen Coaching-Anrufen und Interaktionen mit dem Coach ergeben oder daraus resultieren. Daher erklärt sich der Klient damit einverstanden, dass der Coach nicht für Handlungen oder Unterlassungen oder für direkte oder indirekte Ergebnisse der vom Coach erbrachten Dienstleistungen haftbar oder verantwortlich ist und sein wird. Der Klient versteht, dass Coaching keine Therapie ist und keine Therapie ersetzt und keine psychische Störung oder medizinische Erkrankung verhindert, heilt oder behandelt.

**C.** Der Klient und der Coach erkennen ferner an, dass jede Partei die Coaching-Beziehung jederzeit beenden kann.

**D.** Der Klient erkennt an, dass Coaching ein umfassender Prozess ist, der verschiedene Bereiche seines Lebens umfassen kann, einschließlich Arbeit, Finanzen, Gesundheit, Beziehungen, Bildung und Freizeit. Der Klient stimmt zu, dass die Entscheidung, wie mit diesen

Bereichen umgegangen wird, Entscheidungen überprüft und Änderungen umgesetzt werden, ausschließlich in der Verantwortung des Klienten liegt.

E. Der Klient erkennt an, dass Coaching nicht die Diagnose oder Behandlung von psychischen Störungen im Sinne der Definition der British Psychological Society (<https://www.bps.org.uk/research-digest/what-mental-illness>) umfasst, und dass Coaching auch nicht als Ersatz für Beratung, Psychotherapie, Psychoanalyse, psychische Gesundheitsfürsorge, Drogenbehandlung oder andere professionelle Beratung durch juristische, medizinische oder andere qualifizierte Fachkräfte verwendet werden. Es liegt ausschließlich in der Verantwortung des Klienten, bei Bedarf eine solche unabhängige professionelle Beratung einzuholen. Wenn sich der Klient derzeit in der Obhut eines Psychologen befindet, wird empfohlen, dass der Klient den Therapeuten unverzüglich über die Art und den Umfang, der zwischen dem Klienten und dem Coach vereinbarten Coaching-Beziehung informiert.

F. Der Klient versteht, dass er sich zur Verbesserung der Coaching-Beziehung bereit erklärt, ehrlich zu kommunizieren, offen für Feedback zu sein und sich die Zeit und Energie zu nehmen, um vollständig am Programm teilzunehmen.

## 4. Verfahren

Der Zeitpunkt der Coaching-Treffen und/oder der Ort werden vom Coach und dem Klient auf der Grundlage eines gemeinsam vereinbarten Zeitpunkts festgelegt.

## 5. Vertraulichkeit

Diese Coaching-Beziehung sowie alle Informationen (dokumentiert oder mündlich), die der Klient dem Coach im Rahmen dieser Beziehung mitteilt, unterliegen den im ICF-Ethikkodex festgelegten Grundsätzen der Vertraulichkeit. Bitte beachten Sie jedoch, dass die Beziehung zwischen Coach und Klient nicht als rechtlich vertrauliche Beziehung gilt (wie dies bei medizinischen und juristischen Berufen der Fall ist) und dass die Kommunikation daher nicht dem Schutz eines gesetzlich anerkannten Privilegs unterliegt. Der Coach verpflichtet sich, ohne die schriftliche Zustimmung des Klienten keine Informationen über den Klienten offenzulegen. Der Coach wird den Namen des Klienten nicht ohne dessen Zustimmung als Referenz preisgeben.

Zu den vertraulichen Informationen zählen keine Informationen, die:

- (a) sich im Besitz des Coaches befanden, bevor es vom Klienten bereitgestellt wurde;
- (b) der Öffentlichkeit oder in der Branche des Klienten allgemein bekannt sind;
- (c) der Coach von einem Dritten erhält, ohne dass dadurch eine Verpflichtung gegenüber dem Klienten verletzt wird;
- (d) vom Coach unabhängig entwickelt wurde, ohne dass die vertraulichen Informationen des Klienten genutzt oder darauf Bezug genommen wurden; oder
- (e) der Coach ist gesetzlich, aufgrund einer rechtmäßig ausgestellten Vorladung oder eines Gerichtsbeschlusses zur Offenlegung verpflichtet;
- (f) dem Coach offengelegt werden und der Coach aufgrund dieser Offenlegung begründeten Anlass zu der Annahme hat, dass ein unmittelbares oder wahrscheinliches Risiko einer Gefahr oder eines Schadens für den Klienten oder andere besteht; und
- (g) illegale Aktivitäten beinhalten.

Der Klient erkennt außerdem an, dass er weiterhin dazu verpflichtet ist, Fragen oder Bedenken bezüglich der Vertraulichkeit zeitnah an den Coach zu richten.

## 6. Veröffentlichung von Informationen

Der Coach engagiert sich in der Aus- und Weiterbildung, um Qualifikationen der ICF (International Coach Federation) anzustreben und/oder aufrechtzuerhalten. Dieser Prozess erfordert die Namen und Kontaktinformationen aller Klienten für eine mögliche Überprüfung durch ICF (was selten vorkommt). Durch die Unterzeichnung dieser Vereinbarung erklären Sie sich damit einverstanden, nur die folgenden Informationen an ICF-Mitarbeiter und/oder andere an diesem Prozess beteiligte Parteien zum alleinigen und notwendigen Zweck der Überprüfung der Coaching-Beziehung weiterzugeben. Persönliche Notizen werden nicht weitergegeben:

- Ihr Name
- Kontaktinformationen (eMail)
- Beginn- und Endtermine des Coachings
- Anzahl der bezahlten und unentgeltlichen Coaching-Stunden

Gemäß der Ethik unseres Berufsstands können Themen anonym und hypothetisch mit anderen Coaching-Fachleuten für Schulung, Supervision, Mentoring, Bewertung und für die berufliche Weiterentwicklung und/oder Beratung von Coaches geteilt werden.

## 7. Stornierungsbedingungen

Der Klient stimmt zu, dass es in seiner Verantwortung liegt, den Coach 24 Stunden im Voraus über die geplanten Anrufe/Besprechungen zu informieren. Der Coach behält sich das Recht vor, dem Klienten eine versäumte Besprechung in Rechnung zu stellen. Der Coach wird nach Treu und Glauben versuchen, das verpasste Treffen nachzuholen.

## 8. Richtlinie zur Aufbewahrung von Datensätzen

Der Coach kann während der Dauer der Coach-Klienten-Beziehung erfasste oder weitergegebene Informationen und Daten sammeln. Solche Aufzeichnungen werden vom Coach in einem vertraulichen und sicheren Format nach Wahl des Coaches (gedruckt oder digital/elektronisch) für einen Zeitraum aufbewahrt, der durch die Bestimmungen der europäischen Datenschutzverordnung (EU-DSGVO) festgelegt ist.

Die Verarbeitung personenbezogener Daten erfolgt gemäß den gesetzlichen Datenschutzbestimmungen und der Datenschutzerklärung der Coach.

(<https://lesterfaleiro.com/datenschutz/>).

## 9. Kündigung

Sowohl der Klient als auch der Coach können diese Vereinbarung jederzeit mit einer Frist von einer Woche schriftlich kündigen. Der Klient verpflichtet sich, dem Coach eine Vergütung für alle bis zum Wirksamwerden der Beendigung des Coaching-Verhältnisses erbrachten Coaching-Leistungen zu zahlen.

## 10. Beschränkte Haftung

Sofern in dieser Vereinbarung nicht ausdrücklich etwas anderes vorgesehen ist, gibt der Coach keine Garantien, Zusicherungen oder Gewährleistungen jeglicher Art, weder ausdrücklich noch stillschweigend, in Bezug auf die ausgehandelten, vereinbarten und erbrachten Coaching-Leistungen. In keinem Fall haftet der Coach gegenüber dem Klienten für indirekte Schäden, Folgeschäden oder besondere Schäden. Ungeachtet etwaiger Schäden, die der Klient entstehen könnten, ist die gesamte Haftung des Coachs im Rahmen dieser Vereinbarung und der ausschließliche Rechtsbehelf des Klienten auf den Betrag beschränkt, den der Klient im

Rahmen dieser Vereinbarung tatsächlich an den Coach für alle bis einschließlich der Kündigung gezahlten Coaching-Dienstleistungen gezahlt hat.

## **11. Urheberrechte**

Alle Unterlagen und Inhalte sind urheberrechtlich geschützt. Eine Vervielfältigung oder Verbreitung der Inhalte ohne schriftliche Genehmigung von der Firma ist nicht gestattet.

## **12. Streitbeilegung**

Sollte sich aus dieser Vereinbarung ein Streit ergeben, der nicht einvernehmlich beigelegt werden kann, vereinbaren der Klient und der Coach, bis zu 30 Kalendertage nach Mitteilung der Mitteilung in gutem Glauben zu versuchen, zu vermitteln. Wird der Streit nicht auf diese Weise beigelegt, ist die obsiegende Partei im Falle einer gerichtlichen Auseinandersetzung berechtigt, die Anwalts- und Gerichtskosten von der anderen Partei zurückzufordern

## **13. Schlussbestimmungen**

Änderungen oder Ergänzungen dieser AGB bedürfen der Schriftform.

Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB unwirksam sein, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt.

Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist der Sitz der Firma.