

## Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) und Widerrufsrecht für die Online Beratung und das Online Coaching

*Anmerkung: Zur Wahrung der Lesefreundlichkeit des Textes wird auf eine gendergerechte Ausformulierung der Bezeichnung unserer Klientinnen und Klienten verzichtet, und im Folgenden nur die männliche Form verwendet. Die weibliche Form ist selbstverständlich immer mit eingeschlossen.*

## Wichtige Verbraucherinformationen

### 1) Allgemeine Regelungen

Die folgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln das Vertragsverhältnis zwischen Klienten (Nutzer der psychologischen Online Beratung und des Online Coachings) und der psychologischen Beraterin des HKI-Institut, im Folgenden "Beraterin" genannt. Sämtliche Aufträge und Vereinbarungen bedürfen der schriftlichen Bestätigung durch die Beraterin, wobei die Schriftform auch durch E-Mail gewahrt wird. Mündliche Abreden gelten nur, wenn die Beraterin sie binnen drei Werktagen schriftlich bestätigt. Das gilt auch für Vertragsänderungen nach Vertragsschluss. Bedingungen des Auftraggebers werden ausdrücklich zurückgewiesen. Die widerspruchlose Annahme dieser Geschäftsbedingungen gilt als Einverständnis des Auftraggebers, und zwar auch dann, wenn er in seinen Konditionen die Anerkennung anderer Bedingungen ausschließt.

### 2) Zustandekommen von Beratungsverträgen zur Online Beratung und Online Coaching und Rücktritt

#### Vertragspartner der Klienten ist:

HKI-Institut  
Susanne Wagner  
psychologische Beraterin  
(Business- und Personal Coach)  
Entspannungstherapeutin  
Randstr. 1  
D-22525 Hamburg

Die Inhalte auf der Internetseite [www.hki-institut.de](http://www.hki-institut.de) stellen keine Angebote im Rechtssinne dar. Es handelt sich lediglich um eine Aufforderung für den Klient ein verbindliches Angebot abzugeben.

#### Technische Schritte, die zu einem Vertragsabschluss führen:

Auf der Internetseite von [www.hki-institut.de](http://www.hki-institut.de) gibt es eine Rubrik „zum Termin“. Indem der Interessent dort die entsprechenden Buttons anklickt, seine persönlichen Daten eingibt und den Bestellvorgang durch klicken auf „Termin

buchen“ abschließt, gibt er ein verbindliches Angebot zum Abschluss eines Beratungsvertrages ab.

Dadurch erkennt der Klient auch diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen an. Der Beratungsvertrag kommt erst zustande, wenn die Beraterin das Angebot ausdrücklich durch eine Terminbestätigung annimmt.

Im Falle der Nichtbezahlung der Leistung seitens des Kunden entfällt der Anspruch auf die Leistung.

### **3) Inhalt des Onlineangebotes**

Die Beraterin übernimmt keinerlei Gewähr für die Aktualität, Korrektheit, Vollständigkeit oder Qualität der bereitgestellten Informationen.

Haftungsansprüche gegen die Beraterin, welche sich auf Schäden materieller oder ideeller Art beziehen, die durch die Nutzung oder Nichtnutzung der dargebotenen Informationen bzw. durch die Nutzung fehlerhafter und unvollständiger Informationen verursacht wurden, sind grundsätzlich ausgeschlossen, sofern seitens der Beraterin kein nachweislich vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verschulden vorliegt.

Alle Angebote sind freibleibend und unverbindlich. Die Beraterin behält sich ausdrücklich vor, Teile der Seiten oder das gesamte Angebot ohne gesonderte Ankündigung zu verändern, zu ergänzen, zu löschen oder die Veröffentlichung zeitweise oder endgültig einzustellen. Die Beraterin übernimmt keine Haftung für den Fall, dass diese Webseite aus irgendeinem Grund zu irgendeinem Zeitpunkt oder für irgendeinen Zeitraum nicht erreichbar ist.

### **4) Urheber- und Kennzeichenrecht**

Die Beraterin ist bestrebt, in allen Publikationen die Urheberrechte der verwendeten Bilder, Grafiken, Tondokumente, Videosequenzen und Texte zu beachten, von ihr selbst erstellte, oder auf ihr Risiko und ihre Kosten erstellte Bilder, Grafiken, Tondokumente, Videosequenzen und Texte zu nutzen, oder auf lizenzfreie Grafiken, Tondokumente, Videosequenzen und Texte zurückzugreifen.

Alle innerhalb des Internetangebotes genannten und ggf. durch Dritte geschützten Marken- und Warenzeichen unterliegen uneingeschränkt den Bestimmungen des jeweils gültigen Kennzeichenrechts und den Besitzrechten der jeweiligen eingetragenen Eigentümer. Allein aufgrund der bloßen Nennung ist nicht der Schluss zu ziehen, dass Markenzeichen nicht durch Rechte Dritter geschützt sind!

Das Copyright für veröffentlichte, von der Beraterin selbst erstellte Objekte bleibt allein bei den Autoren der Seiten. Eine Vervielfältigung oder Verwendung solcher Grafiken, Tondokumente, Videosequenzen und Texte in anderen elektronischen oder gedruckten Publikationen ist ohne ausdrückliche Zustimmung der Beraterin nicht gestattet.

Der Auftraggeber erkennt das Urheberrecht der Beraterin und ihren

Unterlagen samt Inhalt (Arbeitsmaterialien etc.) an. Kein Teil der Unterlagen darf, auch nicht auszugsweise, ohne die schriftliche Zustimmung der Beraterin reproduziert, verarbeitet, vervielfältigt oder veröffentlicht werden. Die Unterlagen sind nur für den persönlichen Gebrauch bestimmt und dürfen nicht an Dritte weitergegeben werden. Die Nutzung ist ausschließlich zu den in diesen Geschäftsbedingungen genannten Zwecken zulässig.

## **5) Datenschutz, vertrauliche Informationen**

Die Beraterin verpflichtet sich, über alle in Zusammenhang mit der Tätigkeit erworbenen geschäftlichen, betrieblichen und privaten Angelegenheiten, auch nach Beendigung der Zusammenarbeit, strengstes Stillschweigen zu bewahren, es sei denn, dass der Kunde sie von dieser Schweigepflicht schriftlich entbindet.

Sofern innerhalb des Internetangebotes die Möglichkeit zur Eingabe persönlicher oder geschäftlicher Daten (Emailadressen, Namen, Telefonnummern) besteht, so erfolgt die Preisgabe dieser Daten seitens des Nutzers auf ausdrücklich freiwilliger Basis. Die Beraterin verpflichtet sich, die zum Zwecke der Beratertätigkeit überlassenen persönlichen Daten und Informationen sorgfältig zu verwahren und gegen Einsichtnahme Dritter zu schützen. Dem Kunden ist bekannt und er willigt darin ein, dass die zur Abwicklung des Auftrags erforderlichen persönlichen Daten von der Beraterin auf Datenträgern gespeichert werden. Der Kunde stimmt der Erhebung, Verarbeitung und Nutzung seiner personenbezogenen Daten zur Erfüllung des Beratungsauftrages ausdrücklich zu. Eine Weitergabe der Daten an Dritte erfolgt nicht.

Für detaillierte Informationen zum Datenschutz und zur Nutzung von Cookies lesen Sie bitte unsere [Datenschutzerklärung](#).

## **6) Beratung und Coaching**

In der Beratung und im Coaching wird die Beraterin Ihre Anfragen mit großer Sorgfalt und Gewissenhaftigkeit beantworten. Es ist jedoch ein aktiver, selbstverantwortlicher Prozess von Seiten der Kunden, in dem sich die Beraterin als Prozessbegleiter und zur Unterstützung bei Entscheidungen und Veränderungen sieht. Die eigentliche Veränderungsarbeit wird vom Kunden geleistet. Daher können bestimmte Erfolge von Seiten der Beraterin nicht garantiert werden. Es kann daher keine Haftung für den Erfolg der Beratung, Verstärkung der Symptomatik oder für mögliche negative Folgen übernommen werden.

Das Angebot ersetzt keine Psychotherapie im herkömmlichen Sinn. Die Beratung kann eine gebotene ärztliche Diagnosestellung oder Behandlung in keinem Fall ersetzen.

Sollte bei einem Klient ein Notfall vorliegen, soll er bitte eine Hilfe-Nummer

oder den lokalen Rettungsdienst anrufen:

Deutschland:

Telefonseelsorge 0800 – 111 0 111 oder 0800 – 111 0 222 (Anruf ist kostenfrei)

Telefonseelsorge: Mailberatung, Chatberatung und Vor-Ort-Beratung unter:  
<https://www.telefonseelsorge.de/>

Österreich:

Telefonseelsorge: 142 (Anruf ist kostenfrei)

Telefonseelsorge Mailberatung und Chatberatung unter:  
<https://www.telefonseelsorge.at/>

Schweiz:

Telefonseelsorge: 143 (Anruf ist kostenfrei)

Telefonseelsorge Mailberatung und Chatberatung unter: <https://www.143.ch/>

NOTRUF EUROPaweIT:

Die europaweit einheitliche Notruf-/Notarztnummer: 112 (Anruf ist kostenfrei)

## **7) Termine und Ausfall von Terminen**

Kann ein Termin zur Erbringung der Leistung durch die Beraterin wegen höherer Gewalt, Krankheit, Unfall oder sonstiger von der Beraterin nicht zu vertretender Umstände nicht eingehalten werden, ist die Beraterin berechtigt, die Dienstleistung zu einem neu zu vereinbarenden Termin nachzuholen. Dies geschieht unter Ausschluss jeglicher Schadensersatzpflicht. Kann zwischen den Parteien nicht innerhalb einer angemessenen Zeit ein neuer Termin vereinbart werden, kann der Kunde zurücktreten, ohne dass ihm Kosten entstehen.

Termine, die ohne Absage durch den Kunden nicht wahrgenommen werden, gelten als erbracht. Eine kostenfreie Absage persönlicher Online-Beratungs- und Online-Coachingtermine ist bis 24 Stunden vor dem Termin möglich, bei Montagsterminen bis Freitag 13.00 Uhr, ansonsten wird das Honorar in voller Höhe fällig. Mit der Vereinbarung eines Termins zum Erstgespräch akzeptiert der Kunde diese Regelung.

Es besteht kein Rechtsanspruch auf die Inanspruchnahme der Leistungen der Beraterin. Die Beraterin ist berechtigt, die Termin-Buchung ohne Angabe von Gründen abzulehnen.

Das Honorar wird nach der Beratung in Rechnung gestellt. Die Beraterin ist jederzeit berechtigt, die angebotenen Dienstleistungen ganz oder teilweise einzustellen.

## **8) Mindestalter**

Nutzer müssen mindestens 18 Jahre alt sein.

## **9) Technische Bedingungen**

Die Beraterin übernimmt keine Haftung für eventuelle technische Probleme mit der angebotenen Seite inklusive Kalender aufgrund technischer Probleme des Providers. Der Provider haftet nach den gesetzlichen Bestimmungen. Auch für ein eventuelles Nichtzustandekommen der Beratung aufgrund technischer Probleme auf Seiten des Nutzers bei der E-Mail, Internet- oder Telefonübertragung übernimmt die Beraterin keine Haftung. Für ein nicht ausschließbares Nichtzustandekommen der Beratung aufgrund technischer Probleme auf Seiten der Beraterin erfolgt die Rückerstattung des geleisteten Honorars in Relation zur nicht erbrachten Leistung. Ein Schadensanspruch des Nutzers kann ausschließlich beziffert werden auf Höhe des bereits geleisteten Honorars.

## **10) Preise und Zahlungsbedingungen**

Die Beraterin wendet die Kleinunternehmerregelung des § 19 UStG an. Umsatzsteuer wird demnach nicht ausgewiesen. Die Preise sind Bruttopreise.

Es gelten die im Zeitpunkt der Bestellung aktuellen Preise der Internetseiten. Die Zahlung ist ohne Abzug mit Erhalt der Rechnung fällig. In Fällen, in denen die Beraterin eine Rechnung ausstellt, sind die Rechnungsbeträge sofort nach Erhalt der Rechnung zu zahlen. Im Falle der Nichtleistung des Kaufpreises kommt der Kunde automatisch zwei Wochen nach dem Fälligkeitstag in Verzug.

Bei Zahlungsverzug ist der Kunde als Verbraucher verpflichtet, Verzugszinsen in Höhe von 9% über dem Basiszinssatz zu zahlen.

Zahlungen sind für den Empfänger grundsätzlich kostenfrei zu leisten. Das gilt auch für Zahlungen aus dem Ausland und auch dann, wenn eine Transaktionsgebühr anfällt. Die Kosten des Zahlungsverkehrs gehen immer zu Lasten des Veranlassers der Transaktion.

## **11) Haftungsausschluss**

Inhalte und Unterlagen der Online Beratung und des Online Coachings, sowie Informationen und Ratschläge werden nach dem derzeitigen aktuellen Wissensstand sorgfältig ausgewählt und durchgeführt. Die Beraterin übernimmt jedoch keine Haftung für die Richtigkeit, Aktualität und Vollständigkeit der Unterlagen, Informationen und Ratschläge. Für die Verwertung der erworbenen Kenntnisse übernimmt die Beraterin keine Haftung. Alle Meinungen und Informationen dienen ausschließlich der Information des Kunden und begründen kein Haftungsobligo.

Die von der Beraterin abgeschlossenen Verträge sind Dienstverträge, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde. Gegenstand des Vertrages ist daher die Erbringung der vereinbarten Leistungen, nicht die Herbeiführung eines bestimmten Erfolges. Insbesondere schuldet die Beraterin

nicht ein bestimmtes wirtschaftliches und gesundheitliches Ergebnis. Stellungnahmen, Informationen, Ratschläge und Empfehlungen bereiten die Entscheidung des Kunden vor. Sie können sie in keinem Fall ersetzen.

Die Beraterin haftet nicht für den Ausfall von Kommunikationsnetzen, für die Funktionsfähigkeit von Datennetzen, Servern oder Datenleitungen zu seinem Rechenzentrum und die ständige Verfügbarkeit Ihrer Internetseiten.

Die Beraterin haftet nur für Schäden, die von ihr vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht wurden.

Der Schadensersatz für die Verletzung wesentlicher Vertragspflichten ist auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt, hinsichtlich des Umfangs auf den unmittelbaren Vermögensschaden, hinsichtlich der Höhe auf den voraussehbaren Schaden begrenzt.

## **12) Rechtswirksamkeit dieses Haftungsausschlusses**

Dieser Haftungsausschluss ist als Teil des Internetangebotes zu betrachten, von dem aus auf diese Seite verwiesen wurde. Sofern Teile oder einzelne Formulierungen dieses Textes der geltenden Rechtslage nicht, nicht mehr oder nicht vollständig entsprechen sollten, bleiben die übrigen Teile des Dokumentes in ihrem Inhalt und ihrer Gültigkeit davon unberührt.

## **13) Widerrufsrecht des Verbrauchers**

Als Verbraucher hat der Kunde das Recht, den Vertrag zu widerrufen. Verbraucher ist jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu Zwecken abschließt, die überwiegend weder Ihrer gewerblichen noch Ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können (§ 13 BGB).

### **Widerrufsbelehrung**

Kunden können Ihre Vertragserklärung innerhalb von zwei Wochen ohne Angabe von Gründen in Textform (Brief, Email) widerrufen. Die Widerrufsfrist beginnt nach Erhalt dieser Belehrung, jedoch nicht vor Vertragsschluss und auch nicht vor Erfüllung der Informationspflichten gemäß § 312d Abs. 1 BGB i.V.m. Artikel 246a EGBGB sowie unserer Pflichten gemäß § 312i Abs. 1 BGB i.V.m. Art. 246c EGBGB. Zur Wahrung der Widerrufsfrist genügt die rechtzeitige Absendung des Widerrufs. Der Widerruf ist zu senden an:

HKI-Institut  
Susanne Wagner  
psychologische Beraterin  
Randstr. 1  
D-22525 Hamburg  
E-Mail: [post@hki-institut.de](mailto:post@hki-institut.de)

### **Widerrufsfolgen**

Im Falle eines wirksamen Widerrufs sind von den Vertragspartnern bereits

empfangene Leistungen zurück zu gewähren und ggf. gezogene Nutzungen herauszugeben. Kann der Kunde der Beraterin die empfangene Leistung ganz oder teilweise nicht oder nur in verschlechtertem Zustand zurück gewähren, müssen Kunden insoweit ggf. Wertersatz leisten. Dies kann dazu führen, dass Kunden die vertraglichen Zahlungsverpflichtungen für den Zeitraum bis zum Widerruf gleichwohl erfüllen müssen. Verpflichtungen zur Erstattung von Zahlungen müssen innerhalb von 30 Tagen erfüllt werden. Die Frist beginnt für die Vertragspartner mit der Absendung der Widerrufserklärung, bzw. mit deren Empfang.

### **Besondere Hinweise**

Ihr Widerrufsrecht erlischt vorzeitig, wenn der Vertrag von beiden Seiten auf ausdrücklichen Wunsch vollständig erfüllt ist, bevor ein Vertragspartner das Widerrufsrecht ausgeübt hat.

### **14) Verweise und Links**

Bei direkten oder indirekten Verweisen auf fremde Webseiten ("Hyperlinks"), die außerhalb des Verantwortungsbereiches der Beraterin liegen, würde eine Haftungsverpflichtung ausschließlich in dem Fall in Kraft treten, in dem die Beraterin von den Inhalten Kenntnis hätte und es ihr technisch möglich und zumutbar wäre, die Nutzung im Falle rechtswidriger Inhalte zu verhindern.

Die Beraterin erklärt hiermit ausdrücklich, dass zum Zeitpunkt der Linksetzung keine illegalen Inhalte auf den zu verlinkenden Seiten erkennbar waren. Auf die aktuelle und zukünftige Gestaltung, die Inhalte oder die Urheberschaft der verlinkten/verknüpften Seiten hat die Beraterin keinerlei Einfluss. Deshalb distanziert sich die Beraterin hiermit ausdrücklich von allen Inhalten aller verlinkten /verknüpften Seiten, die nach der Linksetzung verändert wurden. Diese Feststellung gilt für alle innerhalb des eigenen Internetangebotes gesetzten Links und Verweise sowie für Mailinglisten und alle anderen Formen von Datenbanken, auf deren Inhalt externe Schreibzugriffe möglich sind. Für illegale, fehlerhafte oder unvollständige Inhalte und insbesondere für Schäden, die aus der Nutzung oder Nichtnutzung solcherart dargebotener Informationen entstehen, haftet allein der Anbieter der Seite, auf welche verwiesen wurde, nicht derjenige, der über Links auf die jeweilige Veröffentlichung lediglich verweist.

### **15) Kontaktaufnahme**

Zur Kontaktaufnahme bezüglich des Datenschutzes kann sich der Kunde an den im Impressum angegebenen Ansprechpartner wenden oder das Kontaktformular nutzen.

Es gilt deutsches Recht, Gerichtsstand ist Hamburg.