

Allgemeine Geschäftsbedingungen

für Beratungs-, Coaching-, Trainings-, Workshop-, Mediations- und Analyseleistungen

Anbieterin: Anna-Katharina Börke / Krisen-Führung

Kontakt: Rudolf-Breitscheid-Str. 134f, 14482 Potsdam, kontakt@krisen-fuehrung.de

Geltung: ausschließlich gegenüber Unternehmer:innen i. S. d. § 14 BGB (B2B)

Stand: Juli 2026

§ 1 Geltungsbereich, Unternehmer:innen (B2B), Vorrang individueller Vereinbarungen

1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“) gelten für alle Verträge über Beratungs-, Coaching-, Trainings-, Workshop-, Mediations- und Analyseleistungen zwischen Anna-Katharina Börke / Krisen-Führung (nachfolgend „Anbieterin“) und ihren Kund:innen (nachfolgend „Kund:in“).
2. Die Leistungen richten sich **ausschließlich** an Unternehmer:innen im Sinne des § 14 BGB. Verbraucher:innen im Sinne des § 13 BGB sind von Vertragsschlüssen ausgeschlossen.
3. Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Bedingungen der Kund:innen werden nur dann Vertragsbestandteil, wenn die Anbieterin ihrer Geltung ausdrücklich in Textform zustimmt. Dies gilt auch dann, wenn die Anbieterin in Kenntnis abweichender Bedingungen Leistungen vorbehaltlos ausführt.
4. Individuelle Vereinbarungen (insbesondere Leistungsbeschreibungen, Angebote, Projektpläne, Leistungsumfänge, Zeitpläne, Vergütungsabreden) haben Vorrang vor diesen AGB. Soweit einzelne Regelungen dieser AGB auf eine individuelle Vereinbarung verweisen, geht die Individualabrede vor.
5. Rechtserhebliche Erklärungen und Anzeigen der Parteien im Zusammenhang mit dem Vertrag (z. B. Fristsetzungen, Terminabsagen, Rücktritt, Mängelanzeigen) sollen in Textform (z. B. E-Mail) erfolgen, soweit nicht zwingend eine strengere Form vorgeschrieben ist.

§ 2 Leistungsgegenstand

1. Die Anbieterin erbringt – je nach Vereinbarung – insbesondere Leistungen in den Bereichen:
 - Krisenberatung (strategisch, organisatorisch, kommunikativ) und Krisenmanagement-Begleitung
 - Führungskräfteberatung, Executive Coaching sowie Coaching in Krisen- und Veränderungssituationen
 - Trainings, Workshops, Impulsformate, Sparring, Moderation und Prozessbegleitung
 - Mediation und konfliktbezogene Begleitung (insbesondere im Unternehmens-/Organisationskontext)
 - Krisenstabsübungen, Planspiele, Simulationen, Rollen- und Eskalationsübungen
 - Resilienz- und Kommunikationsanalysen (organisationsbezogen, teambezogen oder rollenbezogen)
 - KI-/Machine-Learning-gestützte Sprachanalysen (z. B. Tonalität, Muster, Indikatoren) auf Basis bereitgestellter Daten/Materialien und nach vereinbartem Untersuchungsdesign

2. Die Anbieterin schuldet – sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart – eine **Dienstleistung** im Sinne der §§ 611 ff. BGB, nicht die Herbeiführung eines bestimmten Erfolgs. Empfehlungen, Einschätzungen, Analysen, Moderationsleistungen und Coaching-/Beratungsimpulse stellen keine Erfolgsgarantie dar.
 3. Ort, Umfang, Methodik, eingesetzte Tools, Zeitbedarf, Kommunikationswege (z. B. online, hybrid, vor Ort), Teilnehmendenkreis, Dokumentation und Deliverables richten sich nach dem jeweiligen Angebot, der Leistungsbeschreibung oder dem Projektvertrag.
 4. Die Anbieterin ist berechtigt, zur Leistungserbringung geeignete Erfüllungsgehilfen oder Subunternehmer:innen einzusetzen. Vertragspartnerin der Kund:innen bleibt stets die Anbieterin.
-

§ 3 Vertragsschluss, Angebot, Beauftragung

1. Angebote der Anbieterin sind freibleibend, sofern sie nicht ausdrücklich als verbindlich bezeichnet sind.
 2. Ein Vertrag kommt zustande durch (i) schriftliche oder textförmige Annahme eines Angebots durch die Kund:in (z. B. per E-Mail), (ii) beidseitige Unterzeichnung eines Vertrages/Projektauftrags oder (iii) durch Beginn der Leistungserbringung nach entsprechender Beauftragung.
 3. Ergänzungen, Änderungen oder Nebenabreden bedürfen der Textform, soweit nicht zwingend eine strengere Form erforderlich ist.
-

§ 4 Durchführung der Leistungen, Leistungsort, Änderungen

1. Die Anbieterin erbringt die Leistungen nach den anerkannten Grundsätzen professioneller Beratungs-, Coaching-, Trainings-, Moderations- und Analysepraxis sowie nach dem jeweils vereinbarten Leistungsumfang.
 2. Soweit nicht anders vereinbart, kann die Leistungserbringung online (z. B. Videokonferenz), hybrid oder vor Ort erfolgen. Reise- und Übernachtungserfordernisse werden im Angebot geregelt oder nach Aufwand abgerechnet, sofern vereinbart.
 3. Die Anbieterin ist berechtigt, Ablauf, Reihenfolge und Methodik innerhalb des vereinbarten Rahmens anzupassen, wenn dies zur zweckmäßigen Durchführung erforderlich ist und die wesentlichen Interessen der Kund:innen gewahrt bleiben.
 4. Wünscht die Kund:in Änderungen des Leistungsumfangs, prüft die Anbieterin die Umsetzbarkeit. Etwaige Mehr- oder Minderaufwände sind gesondert zu vergüten bzw. zu berücksichtigen und werden vor Umsetzung in Textform abgestimmt.
-

§ 5 Mitwirkungspflichten der Kund:innen

1. Die Kund:in stellt sicher, dass alle zur Leistungserbringung erforderlichen Informationen, Materialien, Zugänge, Ansprechpartner:innen, Termine, Räumlichkeiten und technischen Voraussetzungen rechtzeitig und in geeigneter Qualität bereitgestellt werden.
2. Die Kund:in benennt eine verantwortliche Kontaktperson mit Entscheidungs- und Koordinationsbefugnis, soweit dies für das Projekt erforderlich ist.
3. Verzögerungen oder Mehrkosten, die durch verspätete, unvollständige oder fehlerhafte Mitwirkung entstehen, gehen nicht zu Lasten der Anbieterin. Mehraufwand kann nach den

vereinbarten Sätzen zusätzlich abgerechnet werden.

4. Soweit Workshops, Trainings, Übungen oder Moderationen vereinbart sind, sorgt die Kund:in für die Teilnahme der vorgesehenen Personen und für die Einhaltung organisatorischer Rahmenbedingungen (z. B. Pünktlichkeit, Verfügbarkeit, Arbeitsfähigkeit der Technik, Freistellung).
-

§ 6 Vergütung, Abrechnung, Zahlungsbedingungen

1. Die Vergütung ergibt sich aus dem Angebot/Vertrag. Alle Preise verstehen sich – sofern nicht anders ausgewiesen – zuzüglich der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer.
 2. Sofern eine Abrechnung nach Zeitaufwand vereinbart ist, erfolgt sie auf Basis der im Angebot genannten Stundensätze/Tagessätze. Reisezeiten, Vor- und Nachbereitung, Dokumentation sowie Abstimmungen werden nur abgerechnet, wenn dies vereinbart ist.
 3. Rechnungen sind, sofern nicht anders vereinbart, innerhalb von 14 Kalendertagen ab Rechnungsdatum ohne Abzug fällig.
 4. Bei Zahlungsverzug gelten die gesetzlichen Regelungen. Die Anbieterin ist berechtigt, weitere Leistungen bis zur vollständigen Zahlung auszusetzen, soweit keine zwingenden gesetzlichen oder vertraglichen Pflichten entgegenstehen.
-

§ 7 Terminverschiebungen und Absagen

1. Vereinbarte Termine (z. B. Coaching-Sessions, Workshops, Trainings, Mediationssitzungen, Krisenstabsübungen) sind verbindlich, sobald sie von beiden Parteien in Textform bestätigt wurden.
 2. Terminverschiebungen sind nach Möglichkeit frühzeitig anzukündigen und bedürfen der Abstimmung in Textform.
 3. Sagt die Kund:in einen Termin ab oder verschiebt ihn, kann die Anbieterin – abhängig vom Zeitpunkt der Absage – eine Ausfallvergütung verlangen, sofern und soweit ein Ersatztermin nicht oder nicht vollständig realisiert werden kann:
 - bis 14 Kalendertage vor Termin: keine Ausfallvergütung
 - 13 bis 7 Kalendertage vor Termin: 50 % der vereinbarten Vergütung für den Termin
 - weniger als 7 Kalendertage vor Termin oder bei Nichterscheinen: 100 % der vereinbarten Vergütung für den Termin
 4. Zusätzlich bleiben bereits angefallene, nicht stornierbare Kosten (z. B. Reisekosten, Raumkosten, externe Dienstleister) erstattungsfähig.
 5. Sagt die Anbieterin einen Termin aus wichtigem Grund ab (z. B. Krankheit, höhere Gewalt), wird sie einen zeitnahen Ersatztermin anbieten. Weitergehende Ansprüche bestehen nicht, sofern nicht grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz vorliegt.
-

§ 8 Leistungshindernisse, höhere Gewalt

1. Ereignisse höherer Gewalt sowie sonstige, nicht von der Anbieterin zu vertretende Umstände (z. B. behördliche Anordnungen, Streik, Ausfall von Kommunikationsnetzen, erhebliche Sicherheitslagen) berechtigen die Anbieterin, die Leistungserbringung für die Dauer der Störung zu verschieben oder ganz bzw. teilweise auszusetzen.

2. Die Parteien werden sich in solchen Fällen unverzüglich abstimmen und die Leistungserbringung nach Wegfall des Hindernisses nachholen, soweit dies möglich und zumutbar ist. Etwaige gesetzliche Rücktrittsrechte bleiben unberührt.
-

§ 9 Besondere Bestimmungen für (KI-/Machine-Learning-gestützte) Sprachanalysen und Kommunikationsanalysen

1. Sofern die Anbieterin Analysen (insbesondere Resilienz-, Kommunikations- oder KI-/Machine-Learning-gestützte Sprachanalysen) erbringt, gelten ergänzend die nachfolgenden Regelungen.
 2. Die konkrete Fragestellung, der Analyseumfang, Datenquellen, Zeitraum, Datenformate, Qualitätskriterien, Auswertungslogik, etwaige Benchmarking-Annahmen sowie Art und Umfang der Ergebnisdarstellung (z. B. Report, Präsentation, Workshop) werden im Angebot/Projektauftrag festgelegt.
 3. Die Kund:in stellt sicher, dass sie zur Bereitstellung der zu analysierenden Inhalte (z. B. Texte, Gesprächsprotokolle, Audio-/Videotranskripte, Chatverläufe, Umfragen, interne Dokumente) rechtlich befugt ist und sämtliche erforderlichen Rechte, Einwilligungen und Informationspflichten (z. B. gegenüber Beschäftigten, Gremien, Dritten) erfüllt hat.
 4. Die Anbieterin schuldet eine fachlich sorgfältige Auswertung nach dem vereinbarten Design, jedoch keine bestimmte Entscheidung, Prognose oder einen bestimmten wirtschaftlichen/organisatorischen Erfolg. Analyseergebnisse stellen Wahrscheinlichkeiten, Indikatoren oder interpretierende Einordnungen dar und ersetzen keine interne oder externe Rechts-/Compliance-Prüfung.
 5. Soweit für Analysen technische Systeme, KI- oder Machine-Learning-Verfahren eingesetzt werden, können methodische Grenzen, Datenverzerrungen (Bias), Messunsicherheiten oder Kontextabhängigkeiten auftreten. Die Anbieterin weist auf erkennbare Limitationen im Ergebnisformat angemessen hin, soweit dies Bestandteil der vereinbarten Leistung ist.
 6. Die Anbieterin ist nicht verpflichtet, Rohdaten dauerhaft zu speichern. Speicher- und Löschfristen sowie Übergabeformate richten sich nach dem Projektauftrag und den datenschutzrechtlichen Vereinbarungen.
 7. Die Aufzeichnung des Gespräches findet nicht statt. Die Anbieterin arbeitet lediglich mit der Analyse des Gespräches, welche keine Gesprächsinhalte widerspiegeln.
-

§ 10 Vertraulichkeit

1. Die Parteien verpflichten sich, alle im Zusammenhang mit dem Vertrag bekannt werdenden vertraulichen Informationen der jeweils anderen Partei vertraulich zu behandeln und nur für Vertragszwecke zu verwenden.
2. Als vertraulich gelten insbesondere Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse, interne Prozesse, Strategien, nicht öffentliche Informationen zu Personal, Organisation, Sicherheit, Krisenfällen, Kommunikationslagen, Datenmaterialien für Analysen sowie sämtliche als vertraulich gekennzeichneten Inhalte.
3. Die Vertraulichkeitspflicht gilt nicht für Informationen, die (i) allgemein bekannt sind oder ohne Vertragsverletzung bekannt werden, (ii) der empfangenden Partei bereits rechtmäßig bekannt waren, (iii) von Dritten rechtmäßig erlangt wurden oder (iv) aufgrund gesetzlicher Pflichten,

behördlicher oder gerichtlicher Anordnung offenzulegen sind. Im Fall einer Offenlegungspflicht wird die empfangende Partei – soweit rechtlich zulässig – die andere Partei vorab informieren.

4. Die Vertraulichkeitspflichten gelten über das Vertragsende hinaus fort.
-

§ 11 Verhalten bei Veranstaltungen, Präsenz- und Online-Formaten

1. Bei Workshops, Trainings, Übungen, Mediations- und Moderationsformaten haben sich Teilnehmende respektvoll zu verhalten und den geordneten Ablauf nicht zu stören. Die Anbieterin ist berechtigt, Teilnehmende bei schwerwiegenden Störungen oder Pflichtverstößen nach angemessener Abmahnung von der Veranstaltung auszuschließen, sofern dies erforderlich ist.
 2. Die Kund:in stellt sicher, dass technische Voraussetzungen für Online-Formate (stabile Internetverbindung, geeignete Hard-/Software, Zugänge) gegeben sind. Aufzeichnungen (Audio/Video/Screenshots) sind nur mit vorheriger ausdrücklicher Zustimmung der Anbieterin sowie – soweit erforderlich – der betroffenen Teilnehmenden zulässig.
 3. Bei Präsenzformaten sorgt die Kund:in für geeignete Räumlichkeiten und Sicherheitsbedingungen, soweit diese im Verantwortungsbereich der Kund:in liegen. Besondere Zutritts- oder Sicherheitsanforderungen sind der Anbieterin rechtzeitig mitzuteilen.
-

§ 12 Urheberrechte, Nutzungsrechte, Unterlagen

1. Sämtliche von der Anbieterin erstellten oder bereitgestellten Inhalte, Konzepte, Methoden, Unterlagen, Präsentationen, Handouts, Reports, Auswertungen, Trainings- und Workshopmaterialien (zusammen „Unterlagen“) sind urheberrechtlich geschützt.
 2. Die Kund:in erhält – sofern nicht anders vereinbart – ein einfaches, nicht übertragbares, nicht unterlizenzierbares Nutzungsrecht an den Unterlagen ausschließlich für interne Zwecke der Kund:in und für die Dauer der Zusammenarbeit im Rahmen des Vertragszwecks.
 3. Eine Weitergabe an Dritte, Veröffentlichung, Vervielfältigung über den Vertragszweck hinaus, Bearbeitung oder Nutzung zur Erstellung eigener konkurrierender Angebote ist ohne vorherige ausdrückliche Zustimmung der Anbieterin in Textform nicht gestattet.
 4. Die Kund:in darf Marken, Namen, Logos oder Kennzeichen der Anbieterin nur mit vorheriger Zustimmung verwenden.
-

§ 13 Abgrenzung zu Rechts-, Steuer- und Medizinleistungen

1. Die Anbieterin erbringt keine Rechtsberatung, Steuerberatung oder medizinische/psychotherapeutische Behandlung. Soweit im Rahmen der Leistungen rechtliche, steuerliche oder medizinische Aspekte berührt werden, handelt es sich ausschließlich um allgemeine, nicht einzelfallbezogene Hinweise ohne Anspruch auf Vollständigkeit oder rechtliche Verbindlichkeit.
 2. Die Kund:in ist verpflichtet, bei Bedarf qualifizierte Rechts-, Steuer- oder medizinische Fachberatung einzuholen. Entscheidungen, die auf Grundlage von Beratungs-, Coaching- oder Analyseimpulsen getroffen werden, liegen allein in der Verantwortung der Kund:in.
-

§ 14 Haftung

1. Die Anbieterin haftet unbeschränkt bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit, bei Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit sowie nach dem Produkthaftungsgesetz.
 2. Bei leicht fahrlässiger Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht (Kardinalpflicht) ist die Haftung der Anbieterin der Höhe nach auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt. Kardinalpflichten sind solche Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung die Kund:in regelmäßig vertrauen darf.
 3. Im Übrigen ist die Haftung der Anbieterin bei leichter Fahrlässigkeit ausgeschlossen.
 4. Die Anbieterin haftet nicht für Entscheidungen, Maßnahmen oder Unterlassungen der Kund:in, die auf Grundlage von Empfehlungen, Einschätzungen oder Analyseergebnissen getroffen werden, soweit nicht eine haftungsbegründende Pflichtverletzung der Anbieterin vorliegt.
 5. Soweit die Leistungserbringung auf von der Kund:in bereitgestellten Informationen, Daten oder Materialien beruht, haftet die Anbieterin nicht für unzutreffende Ergebnisse, die auf unrichtige, unvollständige oder verspätete Mitwirkung zurückzuführen sind.
-

§ 15 Datenschutz

1. Die Anbieterin verarbeitet personenbezogene Daten im Rahmen der geltenden datenschutzrechtlichen Bestimmungen, insbesondere der DSGVO und des BDSG. Einzelheiten ergeben sich aus der Datenschutzerklärung der Anbieterin sowie – soweit erforderlich – aus gesonderten Vereinbarungen zur Auftragsverarbeitung.
 2. Soweit die Anbieterin im Auftrag personenbezogene Daten verarbeitet (z. B. im Rahmen von Analysen, Transkripten, Teilnehmerlisten, Kommunikationsdaten), schließen die Parteien bei Bedarf eine Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 DSGVO, bevor die entsprechende Verarbeitung beginnt.
 3. Die Kund:in ist dafür verantwortlich, die erforderlichen datenschutzrechtlichen Voraussetzungen in ihrem Verantwortungsbereich zu schaffen (z. B. Rechtsgrundlagen, Informationspflichten, Beteiligung von Interessenvertretungen, interne Freigaben).
-

§ 16 Vertragsdauer, Kündigung, Beendigung, Abwicklung

1. Die Vertragsdauer ergibt sich aus dem Angebot/Vertrag bzw. dem Projektauftrag. Bei einmaligen Leistungen endet der Vertrag mit Erbringung der Leistung und vollständiger Vergütung, sofern keine Nachleistungen vereinbart sind.
2. Bei laufenden Leistungen (z. B. Retainer, Prozessbegleitung) kann der Vertrag, sofern nicht anders vereinbart, von beiden Parteien mit einer Frist von 4 Wochen zum Monatsende in Textform gekündigt werden.
3. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn (i) die Kund:in trotz Mahnung in Zahlungsverzug gerät, (ii) schwerwiegende Mitwirkungspflichten wiederholt verletzt werden oder (iii) eine Partei wesentlich gegen Vertraulichkeits- oder Schutzpflichten verstößt.
4. Im Falle der Beendigung sind bis dahin erbrachte Leistungen zu vergüten. Bereits begonnene Leistungsteile, reservierte Termine sowie nicht stornierbare Kosten werden nach den vertraglichen Vereinbarungen abgerechnet.

§ 17 Aufrechnung, Zurückbehaltungsrechte

1. Die Kund:in kann nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen.
 2. Zurückbehaltungsrechte kann die Kund:in nur wegen Ansprüchen aus demselben Vertragsverhältnis geltend machen.
-

§ 18 Gerichtsstand, anwendbares Recht

1. Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG).
 2. Ist die Kund:in Kaufmann/Kauffrau, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen, ist ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus und im Zusammenhang mit dem Vertrag der Sitz der Anbieterin. Die Anbieterin ist daneben berechtigt, am allgemeinen Gerichtsstand der Kund:in zu klagen.
-

§ 19 Schlussbestimmungen, salvatorische Klausel

1. Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB ganz oder teilweise unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt.
2. Anstelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung gilt eine solche wirksame und durchführbare Regelung als vereinbart, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Bestimmung am nächsten kommt. Entsprechendes gilt für etwaige Vertragslücken.
3. Änderungen und Ergänzungen dieser AGB werden der Kund:in in Textform mitgeteilt, sofern sie laufende Vertragsverhältnisse betreffen. Für einzelne Projektverträge gilt stets die bei Vertragsschluss einbezogene Fassung, soweit nicht ausdrücklich abweichend vereinbart.