**Anmerkungen zu den Coaching AGB Online und Offline B2C**

I. Vorbemerkungen:

1. Unterschied Vertrag und AGB

Das habe ich hier erläutert:

<https://easycontracts.de/unterschied-allgemeine-geschaeftsbedingungen-und-vertrag/>

Der Unterschied ist geringer als viele denken. Generell gilt, einen Vertrag nutzt Du eigentlich nur dann, wenn er am Ende wirklich unterschrieben werden soll.

Jeweils lässt sich aus den AGB recht schnell in 4 Schritten ein Vertrag machen.

a) Schritt 1

Schreibe einfach die Vertragsparteien davor, z.B.:

zwischen

.............................................

.............................................

.............................................

Im Folgenden XXXXX genannt

und

.............................................

.............................................

.............................................

Im Folgenden XXXXX genannt

Dann hast Du den Vertragseingang.

b) Schritt 2

Dann musst Du im Regelfall § 1 der AGB noch streichen. Da steht meist etwas zum Anwendungs-/Geltungsbereich. Das macht für einen unterschriebenen Vertrag aber keinen Sinn.

c) Schritt 3

Danach fügst Du noch Deine Leistungsbeschreibung hinzu. Meist verweisen meine Muster auf das Angebot, das kannst Du einfach beifügen.

d) Schritt 4

Du fügst noch Felder für Datum und Unterschrift hinzu. Schon ist aus dem AGB-Muster ein Vertragsmuster geworden.

2. Wie kommen die AGB in den Vertrag?

Das habe ich hier beschrieben.

<https://easycontracts.de/wie-kommen-die-agb-in-den-vertrag/>

Wenn Du einen Online-Bestellablauf hast, musst Du – grade bei Verbrauchern – aber recht viele Anforderungen auf Deiner Website umsetzen. Das reicht von Vorschriften für die Angabe der Preise, über Informationspflichten bis zur Widerrufsbelehrung. Diese Anforderungen findest Du – neben unseren Hauptprodukten wie dem Datenschutz- und Impressum Generator – im Mitgliederbereich von easyRechtssicher (kostenpflichtig):

<https://easyrechtssicher.de/produkte/datenschutz-generator/>

3. Was genau ist B2B und B2C

Das habe ich hier genauer ausgeführt:

<https://easycontracts.de/verbrauchervertrag/>

Bitte prüfe genau, ob Du für Deine Zielgruppe den richtigen Vertrag hast. Generell gilt, dass B2b Verträge gegenüber Verbrauchern nicht verwendet werden dürfen. Sie sind dann in vielerlei Hinsicht unwirksam und abmahnbar.

4. Angebot

Zusammen mit den AGB bzw. dem Vertrag brauchst Du immer ein Angebot, in dem die Einzelheiten geregelt werden. Das ist die Vergütung (Stundensatz, Tagessatz oder Pauschalen sowie z.B. Spesen und Unkosten). Da ist der genaue Vertragsinhalt, die Dauer, ggf. der oder die Orte sowie erforderliche Materialien aufzunehmen; kurz alle Besonderheiten, die Deine Vertragsleistung hat, letztlich also die konkreten Regelungen. Wenn einzelne Umstände immer gleich sind, kannst Du die auch in die Rechtstexte aufnehmen, dann kann Dein Angebotstext kürzer werden.

5. Bezeichnungen der Parteien

Der Vertrag / die AGB haben vorgegebene Bezeichnungen für die Parteien, die Du etwa mit der Suchen und Ersetzen Funktion jederzeit Deinem Belieben anpassen kannst. Du kannst auch ich und Sie Form verwenden, überhaupt jede Ansprache, die Dir passend erscheint. Bitte beachte, dass bei Plural oder bestimmten Fällen Suchen und Ersetzen nicht ausreicht für die Anpassung.

1. § 1

Das Muster ist passend sowohl für On- als auch Offline Coaching. Es enthält bereits viele der erforderlichen Informationspflichten aus dem Verbraucherschutzrecht für Online Verträge.

2. § 2

Diese Regelungen sind weitgehend dem Verbraucherschutz im Fernabsatz geschuldet. Das sind alle Verträge, die bei nicht gleichzeitiger Anwesenheit beider Vertragspartner geschlossen werden. Darunter fallen bereits verbindliche Verabredungen per Mail oder Telefon.

Dazu gehört, dass der Verbraucher darauf hingewiesen wird, wie der Vertrag zustande kommt, wo er gespeichert wird und was die Vertragssprache ist (ja, das muss nach dem Gesetz auch dann im Vertrag stehen, wenn man den deutschen Text ohne weiteres erkennt).

Ebenso muss dem Verbraucher auch noch mal gesagt werden, mit wem der Vertrag zustande kommt. Hier bitte ich, die für Dich geltenden Angaben in Abs. 1 einfügen. Bei der Vertragsversion ergibt sich die Adresse bereits aus der Bezeichnung der Vertragsparteien am Anfang, daher fehlt die Regelung im Vertrag.

Also eine Besonderheit ist, Du musst dem Kunden sagen, **wie** der Vertrag **zustande kommt**. Das findest Du in § 1 der Vertragsversion und in Abs. 2 und 3 der AGB. In der **Vertragsversion** ist das sehr offen gehalten. Hier steht einfach, er kann unterschrieben oder auch per Mail oder auf andre Weise bestätigt werden. Das reicht für den Vertrag aus, weil er unterschrieben oder eben per Mail bestätigt wird. Dadurch ist immer klar, wann der Vertrag zustande kommt.

Anders ist das bei den AGB. Die kannst Du genau so verwenden wir den Vertrag. Also Du kannst ein Angebot schicken, zB

„10 Coachingstunden über ..... per Zoom, je 1 Stunde für je 70 Euro“

oder was immer Dein Angebot ist und dann auf die AGB verweisen. Dies erfolgt zB durch einen deutlichen Hinweis:

„für alle meine Angebote gelten meine AGB, die ich im Anhang als pdf beigefügt habe“

oder

„für alle meine Angebote gelten meine AGB, die ich im Anhang als pdf beigefügt habe und die Du auch unter [www.coach-ich.de/agb](http://www.coach-ich.de/agb) aufrufen kannst“ (wobei der link klickbar ist).

Dann kann der Coachee das Angebot bestätigen.   
  
Deshalb ist für den Vertragsschluss bei den AGB der gleiche Text enthalten wie in dem Vertrag.

Etwas mehr musst Du aber regeln bzw. sagen, wenn der Vertrag nicht auf diese Weise abgeschlossen wird, sondern der Coachee tatsächlich online buchen kann über einen Wartenkorb, eine Schaltfläche oder ein sonstiges Bestellformular. Dann kommt der Vertrag nicht mehr durch hin- und her-senden zustande, sondern wird **online geschlossen**. Das musst Du dem Kunden dann zusätzlich erläutern! Vorab erst mal, für diesen Fall macht nur noch die AGB Version Sinn, dann musst Du bei dem Check Out (also dem Abschluss der Bestellung auf der Website) auf die AGB verweisen:  
„für die Bestellung gelten meine AGB unter [www.coachich.de/agb](http://www.coachich.de/agb).“ (link wieder klickbar).

Dann musst Du aber eben in den AGB den **Bestellvorgang** noch **schildern**, das verlangt das Gesetz.

Dabei gibt es zwei Möglichkeiten vor allem.

**a) Nutzung von Drittanbieter wie Digistore**

Die wahrscheinlichste ist, Du nutzt für die Bestellung einen Drittanbieter wie Digistore 24 oder Elopage oder einen anderen. Dann nehmen Dir diese die Aufgabe der Beschreibung des Vertragsschlusses in deren AGB ab. Du musst dann aber den Kunden darauf hinweisen, dass der Vertrag eben nicht mit Dir, sondern dem Drittanbieter zustande kommt. Dann musst Du in § 2 Abs. 1 der AGB als Vertragspartner nicht Dich, sondern den Drittanbieter eintragen, etwa

„Digistore 24 GmbH, St.-Godehard-Straße 32, 31139 Hildesheim, Deutschland“

oder eben den Anbieter, den Du nutzt. Weiter klärst Du den Kunden auf, wer die Leistungen erbringt:

„Die Leistungen nach dem Vertrag werden erbracht von: XXX, XXX Str., XXXX Ort.“ wobei Du bzw. Dein Unternehmen xxx bist.

Weiter trägst Du dann bitte in § 1 einen neuen Abs. 4 ein:

„Diese AGB gelten ergänzend zu den AGB des Anbieters Digistore 24 GmbH.“

Dafür löscht Du dann § 2 Abs. 3, da dann eben die Beschreibung von Digistore gilt.

Insgesamt lauten bei dieser Version also § 1 und 2 so (gegebenfalls an anderen Anbieter wie zB elopage anpassen). Du kannst einfach diesen Text kopieren und ersetzen.

**„§ 1 Geltungsbereich**

(1) Die nachstehenden Bedingungen gelten für alle Rechtsbeziehungen zwischen mir und dem Coachee für Coaching und Beratung.

(2) Diese AGB gelten sowohl gegenüber Unternehmen gem. § 14 BGB als auch gegenüber Verbrauchern gem. § 13 BGB.

(3) Künftige Änderungen zu dem Vertrag sind möglichst in Textform abzufassen.

(4) Diese AGB gelten ergänzend zu den AGB des Anbieters Digistore 24 GmbH, siehe § 2.

**§ 2 Anmeldung/Vertragsschluss**

(1) Der Coaching-Vertrag kommt mit Digistore 24 GmbH, St.-Godehard-Straße 32, 31139 Hildesheim, Deutschland, zustande. Die Leistungen nach dem Vertrag werden erbracht von: XXX, XXX Str., XXXX Ort.

(2) Der Vertrag kommt über den Warenkorb von Digistore zustande. Der Coachee kann

ein Paket / einen Termin zunächst unverbindlich in den Warenkorb legen und seine Angaben zum Vertragsschluss bearbeiten. Der Coachee kann die im Warenkorb liegenden Leistungen und seine Eingaben jederzeit durch Nutzung der bereit gestellten Navigationsschaltflächen korrigieren.

(4) Bei einem Vertragsabschluss auf meiner Website gibt der Coachee ein bindendes Vertragsangebot mit Betätigen der „kostenpflichtig bestellen“ Schaltfläche bei Digistore ab. Der Vertrag kommt dann durch die Bestätigung von Digistore per E-Mail zustande, mit der der Coachee auch AGB und die Widerrufsbelehrung in Textform zugesendet bekommt.

(5) Die Vertragssprache ist deutsch.

(6) Ein Vertrag wird von Digistore aufbewahrt und gespeichert, ein Vertrag kann aber auch mündlich geschlossen werden.

(7) Ich bin berechtigt, von dem Vertrag zur Abhaltung von Coaching-Sitzungen zurückzutreten, wenn in der Person des Coachee ein wichtiger Grund für die Verweigerung der Teilnahme besteht.“

**b) Bestellung bei Dir direkt**

Wickelst Du den Bestellablauf auf Deiner Website ab, ist in Abs. 3 ist der Bestellablauf auf Deiner Website darzustellen. Der Kunde muss aufgeklärt werden, wie der Vertrag zustande kommt, also wann er verbindlich bucht, dies enthält dann Abs. 4. Sollte es bei Dir einen anderen Ablauf geben, wäre der hier einzutragen (wie gesagt, nur, wenn online auch wirklich gebucht wird, wenn Du eh Mails oder gar Briefe wechselst, nutzt Du besser die Vertragsversion).

Die Schilderung an dieser Stelle entspricht jedenfalls den gesetzlichen Anforderungen. Genauer findest Du die in dem Mitgliederbereich bei easyRechtssicher. Hier kannst Du Dein Impressum und Deine Datenschutzerklärung (immer akutell gehalten bei Rechtsänderungen!) erhalten und findest im Premium Mitgliederbereich dann auch eine genaue Schilderung mit vielen Beispielen, wie der Bestellablauf auf der Website gestaltet werden muss: <https://easyrechtssicher.de/komplett-schutz/> .

Nachfolgend habe ich noch eine weitere Alternative über einen gerne von Coaches verwendeten Weg des Vertragsschlusses geschildert. Den kannst Du nehmen, wenn es immer eine kostenlose Einschätzungssitzung gibt und Du dann ein Angebot schickst, das per Mail angenommen werden kann. In diesem Fall fügst Du immer diese **AGB** als pdf bei und verlinkst auch noch mal auf eine URL, wo der Kunde die AGB aufrufen kann (siehe die Beispiele oben) und ebenso schickst Du bitte die **Widerrufsbelehrung** (§ 8), noch bei als pdf oder noch besser fügst Sie erkennbar in die AGB selbst ein:

„(3) Der Coachee kann auf meiner Website ein Vorgespräch buchen/vereinbaren. Auf dieser Basis erstelle ich dem Coachee ein Coaching Angebot unter genauer Mitteilung des Coaching-Inhaltes, des Coaching Umfangs und des Coaching Preises. Dieses Angebot versende ich mit den AGB an den Coachee, mit der Annahme durch den Coachee in Textform oder mündlich kommt der Coachingvertrag zustande.“

In Abs. 5 handelt es sich um eine formal erforderliche Angabe, bei anderen Sprachen sind die anzugeben (aber dann musst Du auch die AGB übersetzen).

In Abs. 6 sollte das eingesetzt werden, was für Dich zutrifft.

Abs. 7 versucht einen Rücktritt für problematische Klienten – soweit erforderlich – vorzusehen.

3. § 3

Hier finden sich die Regelungen zur Zahlung. Die Mahnkosten werden pauschaliert. Wenn Dir das als geringe Pauschale vorkommt, ist das richtig, aber es gibt jedenfalls ab 2 Euro Entscheidungen, wonach eine höhere Pauschale unwirksam ist. Das Hochsetzen des Betrages erfolgt daher auf eigene Gefahr.

Auch die weiteren Regelungen zur Zahlung sind stark von dem Verbraucherschutz geprägt.

Wenn der Klient wirklich auf Deiner Website das Coaching buchen kann, also dort bereits Zahlungsmethoden vorgesehen sind, ist zu beachten, dass das Verbraucherschutzrecht auch eine Angabe der Zahlungsmethoden mit kurzer Beschreibung fordert. Weitere zur Verfügung stehende Zahlungsmethoden sind natürlich ggf. zu ergänzen. Ein anderes Beispiel könnte etwa folgende Klausel sein. Bitte nimm die für Deine Zahlungsmethoden passenden Elemente.

*(4) Auf meiner Website stehen folgende Zahlungsarten zur Verfügung:*

*- Vorkasse*

*Wird die Zahlungsart Vorkasse ausgewählt, nenne ich meine Bankverbindung; die Sitzung wird nach Zahlungseingang vereinbart.*

*- Kreditkarte*

*Die Kreditkarte wird kurz vor der Sitzung von mir belastet.*

*- Lastschrift*

*Sofern mir ein SEPA\_Mandat erteilt wird, wird die Zahlung durch Abbuchung von dem Bankkonto des Kunden vorgenommen; die Kontobelastung erfolgt, bevor die Sitzung vereinbart wird: ich werde den Kunden gesondert darüber informieren, wann die Kontobelastung erfolgt, die Frist für die Information über das Datum der Belastung des Kontos (pre-notfication-Frist) wird auf 2 Tage verkürzt.*

*- Paypal*

*Die Zahlung wird von dem Kunden über den online-Anbieter Paypal vorgenommen; der Kunde muss dort registriert sein, sich mit seinen Zugangsdaten legitimieren und die Zahlungsanweisung an mich bestätigen, das Weitere ergibt sich bei dem Bestellvorgang.*

*Erfolgt im Falle des Lastschrifteinzuges der Coachingvergütung, des Einzuges über eine Kreditkarte, einer Zahlung mittels Paypal oder auf einem sonstigen vergleichbaren Weg eine Rücklastschrift, ist der Kunde verpflichtet, mir die daraus entstehenden Kosten zu ersetzen. Zusätzlich ist der Kunde verpflichtet, mir eine Bearbeitungsgebühr i.H.v. 3 € zu zahlen.*

Ansonsten hat der Vertrag derzeit keine konkreten Zahlungsbedingungen. Diese sollten von Dir also möglichst in dem Angebot gestellt werden. Hier kannst Du vorsehen, ob der Kunde auf Rechnung oder per Vorauszahlung leistet, wie Dein Stundensatz ist und vieles mehr. Wenn Du immer wieder bestimmte gleichförmige Gestaltungen bei Deinen Preisen hast, kannst Du die auch in den Vertrag aufnehmen.

Derzeit ist vor allem in den AGB Vorkasse geregelt, da sie Online der Regelfall ist. Aber auch für den Vertrag gilt, als Coach kannst Du immer Deine Leistungen verweigern, wenn der Kunde nicht bezahlt hat. Beachte aber immer, eine Vorkasse muss sich im Zweifel bereits aus dem Angebot ergeben. Der Kunde kann sonst auf normale Zahlungsfristen vertrauen. Also bitte – soweit ein Angebot verwendet wird – bitte immer aufführen, dass der Kunde das Coaching vor jeder Sitzung zu zahlen hat.

4. § 4

Hier geht es eher um Kundenkommunikation. An dieser Stelle könnten noch weitere Hinweise zum Inhalt des Coachings gegeben werden, aber bitte nur solche, die oft relevant sind.

§ 5

Auch diese Regelung ist primär Kundenkommunikation. Hier geht es nicht allgemeine Erwartungen, wohl aber echte Mitwirkungspflichten des Kunden. Auch diese können ergänzt werden, etwa, wenn der Kunde bestimmte Informationen erteilen oder Gegenstände mitbringen muss.

§ 6

Hier ist der Ausfall des Coachings aus höherer Gewalt geregelt. Weitergehende Absagegründe ohne Entschädigung sollten gegenüber Verbrauchern besser nicht verwendet werden.

§ 7

Hier geht es um die Absage des Kunden. Die Rechtsfolgen ergeben sich aus der Regelung, sie ist eine sanfte Erweiterung des § 615 BGB. Feste Bearbeitungskosten vorzugeben ist schwierig, es sei denn, sie sind sehr gering. Für die Bemessung kommt es letztlich auf den Aufwand an.

Die Regelung über den Ersatzkunden wird wahrscheinlich nur selten von Kunden genutzt werden. Sie ist nur aus höchster Vorsicht enthalten, damit die Regelung nicht unwirksam wird. Die Rechtsprechung lässt in einigen Vertragstypen zu, dass der Kunden einen Ersatzkunden stellt, um den Ausfall zu kompensieren.

Bitte immer beachten: Ihr müsst den Ersatzkunden nicht coachen, so steht es auch im Text. Ihr verliert eben allenfalls die Vergütung für die ausgefallenen Stunden, wenn der Kunde absagt. Wie gesagt, das wird sicher selten praktisch, aber besser es steht in den AGB, als dass sie unwirksam ist.

§ 8

Hier ist das gesetzliche Widerrufsrecht geregelt. Dafür gibt es ein [gesetzliches Muster](https://www.gesetze-im-internet.de/bgbeg/art_248anlage_1.html), dass man immer unverändert übernehmen muss, wobei aber bestimmte Anpassungen möglich sind. Hier ist es in einer Variante abgedruckt, die für Dienstleistungen passt.

Wichtig ist vor allem, den Kunden auf das Erlöschen des Widerrufsrechts richtig hinzuweisen, wenn das Coaching noch innerhalb der Widerrufsfrist beginnen soll. Sonst kann der Kunde ohne Entschädigung von dem Vertrag zurücktreten.

Dafür muss folgender Hinweis direkt bei der Bestellung oberhalb des Bestellbuttons aufgeführt werden und der Kunde diesen per Opt In bestätigen.

„I*ch bin einverstanden und verlange, dass Sie vor Ende der Widerrufsfrist mit der Ausführung der Dienstleistung beginnen. Mir ist bekannt, dass ich bei vollständiger Vertragserfüllung durch Sie mein Widerrufsrecht verliere oder, sofern der Vertrag bei meinem Widerruf noch nicht vollständig erfüllt ist, ich gegebenenfalls für schon erbrachte Teile der Dienstleistung Wertersatz zu zahlen habe*.“

Machst Du das nicht, kann der Kunde im Ergebnis kostenlos downloaden, indem er einfach widerruft. Eine vollständige Übersicht hierzu findet sich bei [www.easyRechtssicher.de](http://www.easyRechtssicher.de) im [B2C Kurs](https://easyrechtssicher.de/uebersicht-b2c-neu/).

Das Muster Widerrufsformular solltest Du nicht auf der Website zum Online ausfüllen bereit stellen, weil Du dann weiter gehende Hinweispflichten hast. Ein Abdruck in den AGB – wie hier – reicht aus. Solltest Du das doch machen, muss – wie im amtlichen Musterformular erwähnt – noch der Hinweis auf die sofortige Bestätigung eingefügt werden.

§ 9

Hier finden sich einige Hinweise auf Urheberrechte.

§ 10

Hier wird die Vertraulichkeit noch mal vertraglich fest gehalten. Da es eher eine Selbstverpflichtung ist, kann die Regelung auch gestrichen werden.

§ 11

In § 11 findet sich die Haftung, die sich nicht einschränken lässt. Daher werden an dieser Stelle nur einige Hinweise gegeben.

Wichtig ist der Hinweis auf die Versicherung in Absatz 4. Nach der Dienstleistungsgrundverordnung müssen Dienstleister wie Coaches ihre Betriebshaftpflichtversicherung mit den in der von mir in der Klausel gemachten Angaben (Versicherung mit Anschrift, Deckungssumme und Gebiet) auf der Website angeben, wenn sie nicht ausschließlich Verträge mit Kunden machen, die zum Vertragsabschluss (und das ist bereits die verbindliche Terminsvereinbarung) in die Praxis des Coaches kommen. Wer keine Betriebshaftpflicht hat, braucht diese aber auch nicht angeben. In diesem Fall kann die Regelung gestrichen werden.

Im Übrigen sollte der Hinweis auf die Versicherung noch besser in Deinem Impressum vorhanden sein. Wenn sie dort zu finden ist, kann sie hier entfallen. Es ist von daher eher eine Erinnerung an Dich und soll dafür sorgen, dass Du Deinen Verpflichtungen in jedem Fall nachkommst und nicht abgemahnt wirst.

§ 12

In § 12 findet sich eine Mediationsregelung als primäre Streitbeilegung. Dies soll teure gerichtliche Konflikte vermeiden. Im Regelfall sollte die Mediation zu einer Einigung führen.

Im Hinblick auf die meist relativ geringen Streitwerte und weil ein Online Coaching oft an entfernten Orten statt findet, ist eine Online Mediation bevorzugt worden.

Am Ende von Absatz 1 findet sich die Klarstellung, dass eine Nichtzahlung ohne Angabe von Gründen keine Streitigkeit ist, die der Mediation bedarf. In diesem Fall kann der Moderator also sofort einen Mahnbescheid beantragen oder Klage erheben.