Hans Pfister
Projekt Support & Training

Projekte • Konzepte • Seminare • Coaching

Ackerstrasse 5
CH-8708 Männedorf

Allgemeine Geschäftsbedingungen – Coaching, Beratung und Ausbildungskonzepte

1. Geltungsbereich

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) regeln die vertraglichen Beziehungen zwischen Hans Pfister Projekt Support & Training, Ackerstrasse 5, 8708 Männedorf (nachfolgend «Auftragnehmer») und seinen Kunden (nachfolgend «Auftraggeber») für Dienstleistungen in den Bereichen Coaching, Beratung und Ausbildungskonzepte.

Dazu gehören insbesondere:

- Individuelles Coaching und Begleitung von persönlichen oder beruflichen Entwicklungsprozessen
- Beratung von Einzelpersonen, Führungskräften und Organisationen
- Entwicklung und Überarbeitung von Ausbildungs- und Schulungskonzepten
- Konzeption von Lernprozessen, Ausbildungsunterlagen und weiteren didaktischen Hilfsmitteln

Art und Umfang der jeweiligen Leistungen ergeben sich aus der individuellen Vereinbarung mit dem Auftraggeber.

Diese AGB gelten, sofern im Einzelfall keine abweichenden schriftlichen Vereinbarungen getroffen wurden.

2. Angebot und Vertragsabschluss

Anfragen des Auftraggebers werden zunächst hinsichtlich Zielsetzung, Leistungsumfang und Rahmenbedingungen besprochen.

Ein unverbindliches Erstgespräch dient dem gegenseitigen Kennenlernen und der Klärung einer möglichen Zusammenarbeit. Sofern nichts anderes vereinbart wurde, ist dieses Gespräch kostenlos.

Preisangaben im Rahmen eines Erstgesprächs gelten als unverbindliche Richtpreise, sofern sie nicht ausdrücklich als verbindliche Offerte bezeichnet werden.

Ein Auftrag kommt zustande, wenn der vereinbarte Leistungsumfang und Preis vom Auftraggeber bestätigt werden. Die Bestätigung kann insbesondere schriftlich, per E-Mail oder in anderer nachweisbarer Form erfolgen.

Massgebend für Art und Umfang des Auftrags sind die individuelle Vereinbarung, die Auftragsbestätigung beziehungsweise Offerte sowie diese AGB.

Bei Widersprüchen gehen individuelle Vereinbarungen und die Auftragsbestätigung beziehungsweise Offerte diesen AGB vor.

3. Leistungsumfang

Der Auftragnehmer erbringt die mit dem Auftraggeber individuell vereinbarten Leistungen. Diese können je nach Auftrag insbesondere umfassen:

- Individuelles Coaching zur persönlichen oder beruflichen Entwicklung
- Begleitung von Veränderungs-, Entscheidungs- und Entwicklungsprozessen
- Beratung von Führungskräften, Unternehmen und Organisationen
- Beratung und Unterstützung bei Fragen der betrieblichen Aus- und Weiterbildung
- Entwicklung und Überarbeitung von Ausbildungs- und Schulungskonzepten
- Erstellung von Lernzielen, Ausbildungsunterlagen und didaktischen Hilfsmitteln

Der konkrete Leistungsumfang sowie allfällige Arbeitsergebnisse ergeben sich aus der Offerte, der Auftragsbestätigung oder einer anderen individuellen Vereinbarung.

Coaching und Beratung erfolgen als ergebnisoffene Prozesse. Ein bestimmter persönlicher, beruflicher oder wirtschaftlicher Erfolg wird nicht zugesichert.

Bei der Entwicklung von Ausbildungskonzepten und Unterlagen verpflichtet sich der Auftragnehmer zur sorgfältigen Erbringung der vereinbarten Leistungen. Die vereinbarten Arbeitsergebnisse werden entsprechend dem festgelegten Leistungsumfang erstellt.

Leistungen, die nicht ausdrücklich vereinbart wurden, sind nicht Bestandteil des Auftrags.

4. Durchführung der Dienstleistungen

Der Auftragnehmer erbringt die vereinbarten Dienstleistungen persönlich, sorgfältig und nach bestem Wissen und Gewissen unter Berücksichtigung seiner fachlichen Qualifikationen und Erfahrungen.

Die Durchführung von Coaching- und Beratungsprozessen erfolgt in gegenseitigem Einvernehmen und unter Berücksichtigung der vereinbarten Zielsetzungen.

Der Auftragnehmer gestaltet die Vorgehensweise und setzt geeignete Methoden und Arbeitsmittel ein. Wesentliche Änderungen des vereinbarten Leistungsumfangs werden mit dem Auftraggeber abgestimmt.

Der Auftragnehmer behandelt die ihm im Rahmen seiner Tätigkeit anvertrauten Informationen vertraulich. Vorbehalten bleiben gesetzliche Auskunfts- und Offenlegungspflichten sowie ausdrücklich vereinbarte Ausnahmen.

Bei Coachingaufträgen, die durch Unternehmen oder andere Dritte finanziert werden, kann der Auftragnehmer dem Auftraggeber über die Durchführung, den Verlauf und den Stand des Coachingprozesses Bericht erstatten. Umfang und Inhalt der Berichterstattung werden vorgängig mit den Beteiligten vereinbart.

Persönliche Aussagen und vertrauliche Inhalte der Coachinggespräche werden ohne ausdrückliche Zustimmung der betroffenen Person nicht an den Auftraggeber oder andere Dritte weitergegeben. Gesetzliche Offenlegungspflichten bleiben vorbehalten.

Coaching und Beratung ersetzen keine medizinische, psychotherapeutische oder rechtliche Fachberatung. Erkennt der Auftragnehmer, dass eine Fragestellung ausserhalb seiner fachlichen Zuständigkeit liegt, weist er den Auftraggeber nach Möglichkeit darauf hin.

Bei der Entwicklung von Ausbildungskonzepten und Unterlagen können nach vorgängiger Absprache geeignete Fachpersonen beigezogen werden.

5. Termine, Verschiebungen und Absagen

Vereinbarte Termine sind für beide Vertragsparteien verbindlich.

Eine Verschiebung oder Absage einzelner Coaching- und Beratungstermine ist bis spätestens 48 Stunden vor dem vereinbarten Termin kostenlos möglich.

Bei späteren Absagen sowie bei Nichterscheinen des Auftraggebers wird das vereinbarte Honorar für den betreffenden Termin zu 100 % in Rechnung gestellt. Dies gilt unabhängig davon, ob der Auftragnehmer die reservierte Zeit anderweitig hätte nutzen können.

Muss ein Termin durch den Auftragnehmer verschoben oder abgesagt werden, wird in gegenseitiger Absprache ein Ersatztermin vereinbart. Für nicht erbrachte Leistungen entstehen dem Auftraggeber keine Kosten.

Bei umfangreicheren Beratungsaufträgen oder der Entwicklung von Ausbildungskonzepten werden Verschiebungen, Unterbrechungen und vorzeitige Beendigungen individuell geregelt. Bereits erbrachte Leistungen sowie vereinbarte und nicht mehr vermeidbare Aufwendungen werden in Rechnung gestellt.

Zwingende gesetzliche Bestimmungen, insbesondere Art. 404 OR, bleiben vorbehalten.

6. Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

Der Auftraggeber verpflichtet sich, die für die vereinbarte Dienstleistung erforderlichen Informationen und Unterlagen rechtzeitig, vollständig und nach bestem Wissen zur Verfügung zu stellen.

Bei Coachingprozessen setzt die erfolgreiche Zusammenarbeit die Bereitschaft der teilnehmenden Person voraus, sich aktiv mit den vereinbarten Themen auseinanderzusetzen. Entscheidungen und deren Umsetzung liegen in der Verantwortung der gecoachten Person.

Bei Beratungsaufträgen und der Entwicklung von Ausbildungskonzepten stellt der Auftraggeber die erforderlichen betrieblichen Informationen, Unterlagen und Ansprechpersonen zur Verfügung. Er ist für deren Richtigkeit und Vollständigkeit verantwortlich.

Verzögerungen oder zusätzlicher Aufwand, die durch fehlende, unvollständige oder verspätet bereitgestellte Informationen entstehen, können zu einer Anpassung der vereinbarten Termine und zu zusätzlichen Kosten führen. Der Auftraggeber wird darüber vorgängig informiert.

Der Auftragnehmer ist nicht verpflichtet, die vom Auftraggeber zur Verfügung gestellten Angaben unabhängig zu überprüfen, sofern eine solche Prüfung nicht ausdrücklich vereinbart wurde.

7. Vertraulichkeit, Unterlagen und Nutzungsrechte

7.1 Vertraulichkeit

Der Auftragnehmer behandelt sämtliche im Rahmen der Zusammenarbeit erhaltenen persönlichen, betrieblichen und geschäftlichen Informationen vertraulich.

Die Vertraulichkeit gilt auch nach Abschluss des Auftrags. Gesetzliche Offenlegungspflichten sowie ausdrücklich vereinbarte Ausnahmen bleiben vorbehalten.

7.2 Coaching- und Beratungsunterlagen

Vom Auftragnehmer zur Verfügung gestellte Methoden, Konzepte, Arbeitsblätter, Präsentationen und weitere Unterlagen bleiben, soweit gesetzlich zulässig, dessen geistiges Eigentum.

Der Auftraggeber erhält das Recht, diese Unterlagen im Rahmen des vereinbarten Verwendungszwecks zu nutzen. Eine Weitergabe an Dritte, Veröffentlichung oder kommerzielle Weiterverwendung bedarf der vorgängigen Zustimmung des Auftragnehmers.

7.3 Individuell entwickelte Ausbildungskonzepte

Bei individuell im Auftrag entwickelten Ausbildungskonzepten, Schulungsunterlagen und weiteren Arbeitsergebnissen erhält der Auftraggeber nach vollständiger Bezahlung das Recht, diese für den vereinbarten betrieblichen Zweck zu verwenden.

Eine darüber hinausgehende Nutzung, insbesondere die kommerzielle Weitergabe oder der Verkauf an Dritte, bedarf einer gesonderten Vereinbarung.

Soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart, verbleiben die Urheberrechte beim Auftragnehmer.

Dieses Nutzungsrecht umfasst auch die Anpassung und Weiterentwicklung der Arbeitsergebnisse für eigene betriebliche Zwecke.

7.4 Verwendung als Referenz

Die Nennung von Auftraggebern oder die Verwendung auftragsbezogener Informationen und Arbeitsergebnisse zu Referenz- oder Marketingzwecken erfolgt nur mit vorgängiger Zustimmung des Auftraggebers.

Eine Verwendung vollständig anonymisierter Informationen ist zulässig, sofern weder Personen noch Unternehmen identifiziert werden können und keine vertraulichen Informationen offengelegt werden.

8. Grenzen von Coaching und Beratung

Coaching und Beratung dienen der Unterstützung von persönlichen, beruflichen und organisatorischen Entwicklungs- und Entscheidungsprozessen.

Der Auftragnehmer begleitet diese Prozesse mit geeigneten Methoden, fachlicher Erfahrung und einer unabhängigen Aussensicht. Ein bestimmter persönlicher, beruflicher oder wirtschaftlicher Erfolg wird nicht zugesichert.

Die Verantwortung für Entscheidungen sowie deren Umsetzung und Folgen verbleibt beim Auftraggeber beziehungsweise bei der am Coaching teilnehmenden Person.

Coaching stellt keine medizinische oder psychotherapeutische Behandlung dar und ersetzt keine entsprechende fachliche Betreuung. Ebenso ersetzt die Beratung keine rechtliche, steuerliche oder andere spezialgesetzlich geregelte Fachberatung.

Bei der Entwicklung von Ausbildungskonzepten und Schulungsunterlagen richten sich Inhalt und Ausgestaltung nach den vereinbarten Anforderungen und den zum Zeitpunkt der Leistungserbringung bekannten Rahmenbedingungen. Eine behördliche Anerkennung oder Genehmigung wird nur geschuldet, wenn dies ausdrücklich vereinbart wurde.

9. Prüfung, Beanstandungen und Verjährung

Der Auftraggeber prüft ihm übergebene Ausbildungskonzepte, Schulungsunterlagen und andere vereinbarte Arbeitsergebnisse innerhalb angemessener Frist auf Übereinstimmung mit dem vereinbarten Leistungsumfang.

Allfällige Beanstandungen sind dem Auftragnehmer möglichst zeitnah und unter Angabe der festgestellten Abweichungen mitzuteilen.

Bei berechtigten Beanstandungen erhält der Auftragnehmer Gelegenheit, die festgestellten Mängel innerhalb angemessener Frist zu beheben.

Änderungswünsche, die über den ursprünglich vereinbarten Leistungsumfang hinausgehen, gelten nicht als Mängel und können als zusätzliche Leistungen verrechnet werden. Der Auftraggeber wird vorgängig über allfällige Mehrkosten informiert.

Bei Coaching- und Beratungsleistungen sind Unzufriedenheit mit dem Verlauf oder das Ausbleiben eines erhofften Erfolgs allein kein Nachweis einer mangelhaften Leistungserbringung.

Für die Verjährung allfälliger Ansprüche gelten die gesetzlichen Bestimmungen des Schweizer Rechts.

Zwingende gesetzliche Ansprüche des Auftraggebers bleiben vorbehalten.

10. Preise und Honorare

Die Vergütung der Dienstleistungen richtet sich nach den individuell vereinbarten Honoraren und Preisen.

Coaching- und Beratungsleistungen können auf Stundenbasis, als Pauschale oder im Rahmen eines vereinbarten Leistungspakets abgerechnet werden.

Bei der Entwicklung von Ausbildungskonzepten und weiteren umfangreicheren Beratungsaufträgen werden Leistungsumfang und Vergütung vorgängig vereinbart.

Zusätzliche Leistungen, die über den vereinbarten Leistungsumfang hinausgehen, werden nach vorgängiger Absprache separat verrechnet.

Reisezeiten, Fahrspesen, Verpflegungs- und weitere Nebenkosten werden gemäss den in der Offerte oder Auftragsbestätigung festgelegten Ansätzen und Bedingungen verrechnet.

Sämtliche Preise verstehen sich in Schweizer Franken (CHF). Eine allfällige Mehrwertsteuer wird entsprechend den gesetzlichen Bestimmungen ausgewiesen.

11. Zahlungsbedingungen

Einzelne Coachingsitzungen werden zu einem vorgängig vereinbarten Pauschalhonorar abgerechnet. Dieses gilt unabhängig von der tatsächlichen Dauer der Sitzung.

Die Rechnungsstellung erfolgt im Anschluss an die jeweilige Coachingsitzung. Die Rechnung ist innerhalb von 10 Tagen ab Rechnungsdatum ohne Abzug zahlbar.

Bei Coachingpaketen, Beratungsaufträgen und der Entwicklung von Ausbildungskonzepten richten sich Rechnungsstellung und Zahlungsmodalitäten nach der individuellen Vereinbarung.

Sofern keine abweichenden Zahlungsbedingungen vereinbart wurden, sind diese Rechnungen innerhalb von 30 Tagen ab Rechnungsdatum ohne Abzug zahlbar.

Bei umfangreicheren oder länger dauernden Aufträgen können Teilrechnungen oder Akontozahlungen vereinbart werden.

Bei Zahlungsverzug gelten die gesetzlichen Bestimmungen des Schweizer Obligationenrechts. Der Auftragnehmer behält sich vor, weitere Leistungen bis zur Begleichung fälliger Forderungen auszusetzen, soweit dies gesetzlich zulässig ist.

12. Haftung

Der Auftragnehmer erbringt seine Leistungen mit der gebotenen fachlichen Sorgfalt. Er haftet für Schäden, die durch vorsätzliche oder grobfahrlässige Verletzungen seiner vertraglichen Pflichten verursacht werden, nach den gesetzlichen Bestimmungen.

Die Haftung für leichte Fahrlässigkeit wird, soweit gesetzlich zulässig, ausgeschlossen. Zwingende gesetzliche Haftungsbestimmungen bleiben vorbehalten.

Coaching und Beratung dienen der Begleitung und Unterstützung von Entscheidungs- und Entwicklungsprozessen. Der Auftragnehmer trifft keine Entscheidungen anstelle des Auftraggebers oder der am Coaching teilnehmenden Person.

Sämtliche persönlichen, beruflichen, wirtschaftlichen und sonstigen Entscheidungen sowie deren Umsetzung liegen in der Eigenverantwortung der entscheidenden Person. Der Auftragnehmer übernimmt keine Erfolgsgarantie und haftet nicht allein deshalb für nachteilige Folgen, weil eine Entscheidung im Zusammenhang mit einem Coaching- oder Beratungsprozess getroffen wurde.

Dies gilt insbesondere auch für eigenverantwortliche Entscheidungen und Handlungen, die zu persönlichen Krisen, gesundheitlichen Beeinträchtigungen oder einer Selbstgefährdung führen.

Gesetzlich begründete Haftungsansprüche aufgrund einer eigenen Pflichtverletzung des Auftragnehmers bleiben vorbehalten.

Der Auftragnehmer erbringt keine medizinischen, psychiatrischen oder psychotherapeutischen Leistungen. Coaching ist nicht zur Behandlung psychischer Erkrankungen oder akuter Krisensituationen bestimmt.

Für mittelbare Schäden, entgangenen Gewinn und Folgeschäden wird die Haftung ausgeschlossen, soweit dies gesetzlich zulässig ist.

Bei der Entwicklung von Ausbildungskonzepten und Schulungsunterlagen haftet der Auftragnehmer für die sorgfältige Erfüllung des vereinbarten Leistungsumfangs. Eine Haftung für deren spätere Anwendung, Veränderung oder Weiterentwicklung durch den Auftraggeber besteht nur, soweit der Schaden auf eine haftungsbegründende Pflichtverletzung des Auftragnehmers zurückzuführen ist.

13. Versicherung

Der Auftragnehmer verfügt über eine Betriebshaftpflichtversicherung bei der Schweizerischen Mobiliar Versicherungsgesellschaft AG.

Der Versicherungsschutz richtet sich ausschliesslich nach den jeweils gültigen Versicherungsbedingungen und dem vereinbarten Deckungsumfang.

Die Erwähnung der Versicherung in diesen AGB begründet weder eine Erweiterung des bestehenden Versicherungsschutzes noch eine über die gesetzlichen und vertraglichen Bestimmungen hinausgehende Haftung des Auftragnehmers.

Die Haftung des Auftragnehmers richtet sich nach Artikel 12 dieser AGB sowie den anwendbaren gesetzlichen Bestimmungen.

14. Teilunwirksamkeit

Sollten einzelne Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen ganz oder teilweise unwirksam oder undurchsetzbar sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen davon unberührt.

Anstelle der unwirksamen oder undurchsetzbaren Bestimmung gelten die anwendbaren gesetzlichen Vorschriften.

Entsprechendes gilt für allfällige Regelungslücken.

15. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Für sämtliche Vertragsverhältnisse zwischen dem Auftragnehmer und dem Auftraggeber gilt ausschliesslich Schweizer Recht.

Gerichtsstand für Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit dem Vertragsverhältnis ist, soweit gesetzlich zulässig, der Geschäftssitz des Auftragnehmers in Männedorf, Kanton Zürich.

Zwingende gesetzliche Gerichtsstände, insbesondere bei Verträgen mit Konsumentinnen und Konsumenten, bleiben vorbehalten.

16. Datenschutz und Umgang mit persönlichen Informationen

Der Auftragnehmer bearbeitet personenbezogene Daten unter Einhaltung der geltenden datenschutzrechtlichen Bestimmungen, insbesondere des Schweizer Datenschutzgesetzes (DSG).

Personenbezogene Daten werden bearbeitet, soweit dies für die Vorbereitung, Durchführung, Dokumentation und Abwicklung der vereinbarten Dienstleistungen erforderlich ist oder eine andere gesetzlich zulässige Grundlage besteht.

Im Rahmen von Coaching- und Beratungsprozessen erstellt der Auftragnehmer eigene Arbeitsunterlagen, Gesprächsnotizen und Coachingberichte. Diese dienen insbesondere der Dokumentation des Gesprächsverlaufs, der vereinbarten Zielsetzungen und Massnahmen sowie der Vorbereitung und Weiterführung des Coachingprozesses.

Sämtliche persönlichen Informationen, Gesprächsnotizen und Coachingberichte werden vertraulich behandelt und durch angemessene organisatorische und technische Massnahmen vor unbefugtem Zugriff geschützt.

Eine Weitergabe vertraulicher Gesprächsinhalte oder persönlicher Coachingberichte an Auftraggeber, Arbeitgeber oder andere Dritte erfolgt nur mit entsprechender Einwilligung der betroffenen Person oder aufgrund einer gesetzlichen Verpflichtung. Die Regelungen zur Berichterstattung gemäss Artikel 4 bleiben vorbehalten.

Personenbezogene Daten, Gesprächsnotizen und Coachingberichte werden nur so lange aufbewahrt, wie dies für die vereinbarten Zwecke erforderlich ist oder gesetzliche Aufbewahrungspflichten beziehungsweise berechtigte Aufbewahrungsgründe bestehen. Anschliessend werden sie gelöscht oder anonymisiert.

Die gesetzlichen Rechte der betroffenen Personen, insbesondere auf Auskunft und gegebenenfalls Berichtigung oder Löschung ihrer personenbezogenen Daten, bleiben vorbehalten.

Version: 1.0
Stand: November 2026