

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN (AGB)

Verhandlungsbasis – Mediation, Coaching/Beratung, Workshops
(B2C/B2B)

Stand: 01.01.2026

1. Anbieterin / Geltungsbereich

1.1 Anbieterin der Leistungen ist:

Verhandlungsbasis

Inhaberin: Verena Breuckmann, Freiberuflerin

Goebenstr. 143, 46045 Oberhausen

E-Mail: mail@verhandlungsbasis.org

Telefon: 0177 6893622

1.2 Diese AGB gelten für alle Verträge über Mediation, Coaching/Beratung und Workshops zwischen der Anbieterin und ihren Kund*innen (nachfolgend „Kund*in“), soweit nicht im Einzelfall ausdrücklich etwas Abweichendes in Textform vereinbart ist.

1.3 Abweichende Geschäftsbedingungen der Kund*innen finden keine Anwendung, es sei denn, die Anbieterin stimmt ihrer Geltung ausdrücklich in Textform zu.

2. Leistungsbeschreibung / Abgrenzung

2.1 Mediation ist ein strukturiertes, freiwilliges Verfahren zur konstruktiven Konfliktbearbeitung. Die Anbieterin ist allparteilich/neutral und trifft keine Entscheidungen über den Streitgegenstand.

2.2 Coaching/Beratung ist eine zeitlich begrenzte, prozess- und lösungsorientierte Unterstützung. Coaching/Beratung ist keine Psychotherapie und ersetzt keine medizinische oder psychotherapeutische Behandlung.

2.3 Es wird kein bestimmter Erfolg geschuldet (z. B. Einigung, konkretes Ergebnis), sofern nicht ausdrücklich schriftlich als verbindliche Leistung vereinbart.

2.4 Rechts- und Steuerberatung sind nicht Gegenstand der Leistungen, sofern nicht ausdrücklich schriftlich anders vereinbart und rechtlich zulässig.

3. Vertragsschluss / Kommunikation

3.1 Ein Vertrag kommt zustande durch (a) Annahme eines Angebots in Textform (E-Mail genügt) oder (b) Unterzeichnung vor Ort oder (c) sonstige ausdrückliche Beauftragung in Textform.

3.2 Erklärungen in Textform (insbesondere per E-Mail) sind für den Vertragsschluss sowie für Terminbestätigungen ausreichend, soweit diese AGB nicht ausdrücklich Schriftform verlangen.

4. Durchführung / Ort / Online-Formate

4.1 Die Leistungen erfolgen in den Geschäftsräumen der Anbieterin, an einem vereinbarten externen Ort oder online.

4.2 Online-Termine werden standardmäßig über Jitsi als Browser-basierte Videokonferenz (WebRTC) durchgeführt. Die konkrete Jitsi-Instanz/URL wird vor dem Termin mitgeteilt. Kund*innen sind für eine geeignete technische Ausstattung und Internetverbindung verantwortlich.

4.3 Aufzeichnungen (Audio/Video/Screenshots) sind nur mit vorheriger ausdrücklicher Zustimmung aller Beteiligten zulässig.

5. Mitwirkungspflichten

5.1 Kund*innen sind verantwortlich für ihre Entscheidungen, Handlungen und Umsetzungen. Sie verpflichten sich, alle für die Leistung erforderlichen Informationen wahrheitsgemäß und vollständig bereitzustellen.

5.2 Bei Mediation verpflichten sich die Beteiligten zu respektvollem Umgang, kooperativer Mitwirkung und dazu, das Verfahren nicht zu missbrauchen (z. B. zur Beweisausforschung).

6. Termine / Terminbindung / Verlegung

6.1 Termine gelten als verbindlich vereinbart, sobald sie von der Anbieterin in Textform bestätigt wurden.

6.2 Die Anbieterin ist berechtigt, Termine aus wichtigem Grund zu verlegen (z. B. Krankheit, höhere Gewalt). In diesem Fall wird zeitnah ein Ersatztermin angeboten. Weitergehende Ansprüche bestehen nur bei vorsätzlichem oder grob fahrlässigem Verhalten.

7. Vergütung / Zeittakt / Abrechnung / Fälligkeit

7.1 Es gelten die im Angebot/Vertrag vereinbarten Honorare zuzüglich gesetzlicher Umsatzsteuer, soweit diese anfällt.

7.2 Abrechnung nach Zeitaufwand erfolgt im Takt von 15 Minuten (je angefangene 15 Minuten), sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart.

7.3 Auslagen (z. B. Reise-/Raumkosten) werden nur berechnet, sofern sie vorab vereinbart wurden oder im Einzelfall zur Durchführung erforderlich sind und die Kund*in dem Grunde nach zustimmt; Reise- und sonstige Fremdkosten werden nach tatsächlichem Aufwand bzw. Beleg abgerechnet, soweit nichts anderes vereinbart ist.

7.4 Rechnungen sind innerhalb von 14 Kalendertagen ab Rechnungsdatum ohne Abzug zur Zahlung fällig.

7.5 Bei Zahlungsverzug kann die Anbieterin Verzugszinsen in gesetzlicher Höhe verlangen sowie erforderliche Mahn- und

Rechtsverfolgungskosten im gesetzlichen Rahmen geltend machen.

8. Stornierung / Ausfallhonorar

8.1 Kund*innen können Termine in Textform stornieren. Maßgeblich ist der Zugang der Stornierung bei der Anbieterin.

8.2 Bei Stornierung weniger als 48 Stunden vor Terminbeginn oder bei Nichterscheinen kann die Anbieterin – sofern der Termin nicht anderweitig vergeben werden kann – eine Ausfallpauschale in Höhe von 75% des für den Termin vorgesehenen Honorars verlangen.

8.3 Den Kund*innen bleibt ausdrücklich der Nachweis vorbehalten, dass der Anbieterin kein oder ein wesentlich geringerer Schaden entstanden ist. Der Anbieterin bleibt der Nachweis eines höheren Schadens vorbehalten.

8.4 Ersparte Aufwendungen sowie eine anderweitige Vergabe des Termins werden angerechnet.

9. Besonderheiten bei Mediation mit mehreren Beteiligten (Mehrparteienfälle)

9.1 Die Anbieterin kann verlangen, dass alle beteiligten Personen/Parteien die erforderlichen Erklärungen (insb.

Vertraulichkeit, Vergütung, Datenschutz) abgeben und – falls erforderlich – gesondert unterzeichnen.

9.2 Stellvertretung/Delegation: Nehmen an gemeinsamen Sitzungen Stellvertreter*innen teil, sind Zwischenergebnisse unverbindlich, bis sie von den zur Bindung berechtigten Personen/Parteien unterzeichnet sind, sofern nicht ausdrücklich schriftlich etwas anderes vereinbart ist.

9.3 Kosten/Zahlung: Sofern nicht ausdrücklich schriftlich anders vereinbart, zahlt jede Konfliktpartei die ihr zugeordneten Leistungen eigenständig nach Rechnungsstellung (Einzelabrechnung). Eine gesamtschuldnerische Haftung anderer Konfliktparteien besteht nicht.

10. Vertraulichkeit

10.1 Die Anbieterin behandelt Informationen aus Mediation sowie Coaching/Beratung vertraulich. Gesetzliche Offenlegungs- oder Auskunftspflichten bleiben unberührt.

10.2 Kund*innen verpflichten sich, Inhalte aus Sitzungen sowie interne Unterlagen anderer Beteiligter vertraulich zu behandeln, soweit rechtlich zulässig und keine anderslautende schriftliche Zustimmung aller Betroffenen vorliegt.

10.3 Zur Qualitätssicherung ihrer Arbeit behält sich die Anbieterin vor, Fälle und Fragestellungen aus Mediation sowie Coaching/Beratung im Rahmen von Supervision, Intervention und kollegialer Beratung zu besprechen. Dies erfolgt ausschließlich in

anonymisierter Form, sodass ein Rückschluss auf einzelne Personen ausgeschlossen ist. Die hinzugezogenen Supervisor*innen bzw. Kolleg*innen sind ihrerseits zur Verschwiegenheit verpflichtet.

11. Unterlagen / Urheberrecht / Nutzungsrechte

11.1 Von der Anbieterin bereitgestellte Unterlagen sind urheberrechtlich geschützt und dürfen ausschließlich für eigene Zwecke verwendet werden.

11.2 Eine Vervielfältigung, Veröffentlichung oder Weitergabe an Dritte ist ohne vorherige schriftliche Zustimmung der Anbieterin nicht gestattet, soweit nicht zwingende gesetzliche Rechte entgegenstehen.

12. Haftung

12.1 Die Anbieterin haftet unbeschränkt für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer fahrlässigen oder vorsätzlichen Pflichtverletzung beruhen, sowie für Schäden, die auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit beruhen.

12.2 Bei einfacher Fahrlässigkeit haftet die Anbieterin nur bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (Kardinalpflichten). In diesem Fall ist die Haftung auf den typischerweise vorhersehbaren Schaden begrenzt.

12.3 Die Haftung nach zwingenden gesetzlichen Vorschriften bleibt unberührt.

13. Datenschutz

13.1 Informationen zur Verarbeitung personenbezogener Daten sind den Datenschutzinformationen der Anbieterin zu entnehmen (siehe Anlage „Datenschutzinformationen“ zu diesen AGB; online abrufbar unter: www.verhandlungsbasis.org).

13.2 Bei Online-Terminen über Jitsi (Browser/WebRTC) werden zur Durchführung des Termins technisch notwendige Verbindungsdaten sowie – je nach Nutzung – Audio/Video/Chat verarbeitet. Details ergeben sich aus den Datenschutzhinweisen.

14. Widerruf (nur Verbraucher; nur Fernabsatz/außerhalb von Geschäftsräumen)

14.1 Verbraucher ist jede natürliche Person, die den Vertrag zu Zwecken abschließt, die überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können.

14.2 Ein Widerrufsrecht besteht nur bei Verträgen, die als Fernabsatzvertrag (z. B. per E-Mail/Telefon/online) oder außerhalb von Geschäftsräumen geschlossen wurden. Wird der Vertrag in den Geschäftsräumen der Anbieterin abgeschlossen, besteht kein gesetzliches Widerrufsrecht.

WIDERRUFSBELEHRUNG (für Verbraucher)

Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen.

Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsschlusses.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns

Verhandlungsbasis

Inhaberin: Verena Breuckmann

Goebenstr. 143, 46045 Oberhausen

mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.

Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, unverzüglich und

spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet.

Haben Sie verlangt, dass wir mit der Dienstleistung während der Widerrufsfrist beginnen sollen, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

Erlöschen des Widerrufsrechts

Das Widerrufsrecht erlischt bei einem Vertrag über die Erbringung von Dienstleistungen, wenn wir die Dienstleistung vollständig erbracht haben und Sie vor Beginn der Leistungserbringung

(1) ausdrücklich zugestimmt haben, dass wir vor Ablauf der Widerrufsfrist mit der Leistungserbringung beginnen, und

(2) Ihre Kenntnis davon bestätigt haben, dass Ihr Widerrufsrecht bei vollständiger Vertragserfüllung durch die Anbieterin erlischt.

AUSDRÜCKLICHES VERLANGEN ZUM VORZEITIGEN LEISTUNGSBEGINN (nur Verbraucher)

[] Ich verlange ausdrücklich, dass die Anbieterin vor Ablauf der
Widerrufsfrist mit der Dienstleistung beginnt.

Mir ist bekannt, dass ich im Falle des Widerrufs Wertersatz für die
bis zum Widerruf erbrachten Leistungen zu zahlen habe.

[] Ich bestätige, dass mir bekannt ist: Bei vollständiger
Vertragserfüllung durch die Anbieterin erlischt mein
Widerrufsrecht.

Ort/Datum _____

Unterschrift _____

MUSTER-WIDERRUFSFORMULAR

(Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, dann füllen Sie bitte
dieses Formular aus und senden Sie es zurück.)

An:

Verhandlungsbasis

Inhaberin: Verena Breuckmann

Goebenstr. 143, 46045 Oberhausen

E-Mail: mail@verhandlungsbasis.org

Hiermit widerrufe(n) ich/wir (*) den von mir/uns (*)
abgeschlossenen Vertrag über die Erbringung der folgenden
Dienstleistung:

Mediations-/Coaching-/Beratungsleistungen

Abgeschlossen am (*): _____

Name des/der Verbraucher(s): _____

Anschrift des/der Verbraucher(s): _____

Unterschrift (nur bei Mitteilung auf Papier): _____

Datum: _____

(*) Unzutreffendes streichen.

15. Verbraucherstreitbeilegung (VSBG)

Die Anbieterin ist nicht verpflichtet und nicht bereit, an
Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle
teilzunehmen.

16. Schlussbestimmungen

16.1 Es gilt deutsches Recht. Zwingende
Verbraucherschutzvorschriften bleiben unberührt.

16.2 Ist die Kund*in Kaufmann/Kauffrau, juristische Person des
öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen,
ist – soweit zulässig – Gerichtsstand der Sitz der Anbieterin.

16.3 Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt.

ANLAGE / BEIBLATT: DATENSCHUTZINFORMATIONEN

für Mediation sowie Coaching/Beratung – Verhandlungsbasis

Stand: 01.01.2026

1. Verantwortliche Stelle

Verhandlungsbasis

Inhaberin: Verena Breuckmann

Goebenstr. 143, 46045 Oberhausen

E-Mail: mail@verhandlungsbasis.org

Telefon: 0177 6893622

2. Zwecke der Datenverarbeitung

Wir verarbeiten personenbezogene Daten insbesondere zu folgenden Zwecken:

- Anbahnung, Abschluss und Durchführung von Verträgen (Mediation, Coaching/Beratung)
- Terminorganisation, Kommunikation, Rechnungsstellung und Zahlungsabwicklung
- Durchführung von Online-Terminen (Browser-basierte Videokonferenz über Jitsi/WebRTC)
- Dokumentation im erforderlichen Umfang (z. B. Vereinbarungen, Prozessnotizen)

- Erfüllung rechtlicher Pflichten (insbesondere steuer- und handelsrechtliche Aufbewahrung)

3. Rechtsgrundlagen (DSGVO)

Je nach Konstellation erfolgt die Verarbeitung auf Basis von:

- Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO (Vertrag / vorvertragliche Maßnahmen)
- Art. 6 Abs. 1 lit. c DSGVO (rechtliche Verpflichtung)
- Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO (berechtigtes Interesse, z. B. IT-Sicherheit, Missbrauchsprävention, effiziente Kommunikation)
- Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO (Einwilligung), soweit erforderlich (z. B. Aufzeichnungen, besondere Kommunikationswege)

4. Kategorien verarbeiteter Daten

Je nach Auftrag verarbeiten wir insbesondere:

- Stammdaten: Name, Anschrift, Kontaktdaten
- Vertrags- und Abrechnungsdaten: Leistungen, Zeiten, Rechnungen, Zahlungseingänge
- Kommunikationsdaten: E-Mail-Inhalte, Terminabsprachen
- Online-Meeting-Daten (Jitsi/WebRTC): z. B. angezeigter Name, Meeting-Link/ID, Zeitpunkt, Dauer, technische Verbindungs- und Nutzungsdaten; optional Audio/Video/Chat-Inhalte, wenn diese Funktionen genutzt werden

- Inhaltsdaten aus der Zusammenarbeit: Angaben, die Sie im Rahmen von Mediation/Coaching/Beratung mitteilen (nur soweit für die Leistungserbringung erforderlich)

Hinweis zu besonderen Kategorien (Art. 9 DSGVO):

Wenn im Einzelfall sensible Daten (z. B. Gesundheitsdaten) Gegenstand der Zusammenarbeit werden, verarbeiten wir diese nur, soweit es für den Auftrag erforderlich ist und eine entsprechende Rechtsgrundlage vorliegt (ggf. Einwilligung).

5. Empfänger / Weitergabe

Wir geben personenbezogene Daten nur weiter, wenn dies zur Durchführung des Vertrags erforderlich ist oder eine Rechtsgrundlage besteht, insbesondere an:

- Banken/Zahlungsdienstleister (Zahlungsabwicklung)
- Steuerberatung/Finanzbuchhaltung (sofern beauftragt)
- IT-/Hosting-/E-Mail-Dienstleister (technischer Betrieb)

Bei Online-Terminen nutzen wir eine Jitsi-Instanz im Browser (siehe Abschnitt 6). Je nach verwendeter Jitsi-Instanz können technische Verbindungsdaten über Server verarbeitet werden, die vom jeweiligen Betreiber der Instanz bereitgestellt werden. Die konkrete Instanz/URL wird Ihnen vor dem Termin mitgeteilt

Eine darüber hinausgehende Weitergabe erfolgt nicht, es sei denn, wir sind gesetzlich dazu verpflichtet oder Sie haben eingewilligt.

6. Online-Termine über Jitsi (Browser)

6.1 Zweck und Umfang

Online-Termine können über Jitsi als Browser-basierte Videokonferenz (WebRTC) durchgeführt werden. Dabei werden – abhängig von den genutzten Funktionen – insbesondere folgende Daten verarbeitet:

- angezeigter Name/Teilnehmername (sofern eingegeben)
- Meeting-Informationen (z. B. Meeting-ID/Link, Zeitpunkt, Dauer)
- technische Verbindungsdaten (z. B. IP-Adresse, Geräte-/Browserinformationen, ggf. Protokolldaten)
- Inhalte des Termins (Audio/Video) sowie ggf. Chat-Inhalte, sofern genutzt

6.2 Rolle der Beteiligten / Instanz

Die Videokonferenz wird über Jitsi bereitgestellt.

Je nach Betreiber und technischer Ausgestaltung der Instanz können Verbindungs- und Nutzungsdaten auf Servern verarbeitet werden, die nicht von der Verhandlungsbasis betrieben werden.

6.3 Aufzeichnungen

Aufzeichnungen (Audio/Video/Screenshots) erfolgen nicht ohne vorherige ausdrückliche Zustimmung aller Beteiligten. Eine Einwilligung wird – falls im Einzelfall erforderlich – gesondert eingeholt.

6.4 Technische und organisatorische Hinweise

Bitte achten Sie auf eine vertrauliche Umgebung (z. B. geschlossener Raum, Kopfhörer) und nutzen Sie möglichst eine aktuelle Browser-Version. Sie können – je nach Bedarf – Kamera und/oder Mikrofon deaktivieren.

7. Speicherdauer / Löschung

Wir speichern personenbezogene Daten nur so lange, wie es für die Zwecke erforderlich ist oder gesetzliche Aufbewahrungspflichten bestehen.

- Vertrags- und Abrechnungsunterlagen: i. d. R. bis zum Ablauf gesetzlicher Aufbewahrungsfristen (regelmäßig 6 bzw. 10 Jahre, je nach Dokumenttyp)

- Kommunikations- und Projektdaten: i. d. R. für die Dauer der Zusammenarbeit und eine angemessene Nachlaufzeit zur Klärung von Rückfragen; anschließend Löschung/Archivierung nach Bedarf und rechtlicher Lage

- Notizen aus der Zusammenarbeit: nur im erforderlichen Umfang; Löschung/Anonymisierung nach Abschluss, sofern keine Gründe für längere Aufbewahrung bestehen

8. Ihre Rechte

Sie haben – jeweils unter den gesetzlichen Voraussetzungen – folgende Rechte:

- Auskunft (Art. 15 DSGVO)
- Berichtigung (Art. 16 DSGVO)
- Löschung (Art. 17 DSGVO)
- Einschränkung der Verarbeitung (Art. 18 DSGVO)
- Datenübertragbarkeit (Art. 20 DSGVO)
- Widerspruch gegen Verarbeitung auf Grundlage berechtigter Interessen (Art. 21 DSGVO)
- Widerruf erteilter Einwilligungen mit Wirkung für die Zukunft (Art. 7 Abs. 3 DSGVO)

Anfragen richten Sie bitte an: mail@verhandlungsbasis.org

9. Beschwerderecht bei der Aufsichtsbehörde

Sie haben das Recht, sich bei einer Datenschutzaufsichtsbehörde zu beschweren. Zuständig ist in der Regel die Aufsichtsbehörde Ihres Aufenthaltsortes oder die des Sitzes der Verantwortlichen. Für Nordrhein-Westfalen ist dies üblicherweise die

Landesbeauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit
Nordrhein-Westfalen (LDI NRW).

10. Pflicht zur Bereitstellung von Daten

Die Bereitstellung von Daten ist für den Vertragsabschluss und die Durchführung der Leistungen erforderlich. Ohne bestimmte Angaben (z. B. Kontakt-/Rechnungsdaten) kann der Vertrag ggf. nicht durchgeführt werden.

11. Datensicherheit

Wir setzen angemessene technische und organisatorische Maßnahmen ein, um Daten vor Verlust, Missbrauch und unbefugtem Zugriff zu schützen. E-Mail-Kommunikation kann Sicherheitsrisiken bergen; auf Wunsch können alternative Kommunikationswege vereinbart werden.