RIEKMANN GMBH
Weiter mit Bildung

Allgemeine Geschäftsbedingungen

für Seminare, Trainings, Mystery Guesting, Coachings und Beratungen

Stand: 1. November 2026 · Version 1.0

1 Geltungsbereich

1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für alle Verträge zwischen der Riekmann GmbH, Weiern-Trottenstrasse 6, 9547 Wittenwil (UID CHE-410.161.055), nachfolgend «Riekmann GmbH», und ihren Auftraggebern, nachfolgend «Kunde».

1.2 Sie gelten insbesondere für betriebliche Seminare und Trainings, Train the Trainer, Mystery Guesting bzw. Mystery Shopping, Referate, Coachings und Beratungen.

1.3 Die AGB sind Bestandteil jeder Offerte und jeder Auftragsbestätigung. Mit der Auftragserteilung anerkennt der Kunde die zu diesem Zeitpunkt gültige Fassung.

1.4 Abweichende Bedingungen des Kunden gelten nur, wenn die Riekmann GmbH ihnen schriftlich zugestimmt hat. Individuelle Vereinbarungen in der Offerte oder Auftragsbestätigung gehen diesen AGB vor.

2 Vertragsabschluss

2.1 Das telefonische Erstgespräch ist kostenlos und unverbindlich.

2.2 Offerten der Riekmann GmbH sind während 30 Tagen ab Ausstellungsdatum gültig, sofern nichts anderes angegeben ist.

2.3 Der Vertrag kommt zustande, sobald der Kunde die Offerte schriftlich annimmt; E-Mail genügt. Die Riekmann GmbH bestätigt in der Regel Datum, Ort, Inhalt, Gruppengrösse und Preis nochmals schriftlich. Diese Bestätigung dient der Klarheit und ist keine Voraussetzung für den Vertragsabschluss.

2.4 Auf den Vertrag sind ergänzend die Bestimmungen über den einfachen Auftrag (Art. 394 ff. OR) anwendbar.

3 Leistungen

3.1 Art, Umfang, Inhalt und Dauer der Leistungen ergeben sich aus der Offerte bzw. Auftragsbestätigung.

3.2 Seminare werden auf die Bedürfnisse des Kunden zugeschnitten. Die Konzeption ist im Seminarpreis enthalten, sofern in der Offerte nichts anderes vereinbart ist.

3.3 Die Riekmann GmbH erbringt ihre Leistungen sorgfältig und nach bestem Wissen. Ein bestimmter Lern-, Umsetzungs- oder wirtschaftlicher Erfolg ist nicht geschuldet.

3.4 Die Riekmann GmbH ist berechtigt, Inhalte und Methoden anzupassen, soweit dies dem Seminarziel dient und der vereinbarte Inhalt im Wesentlichen erhalten bleibt.

3.5 Seminare werden in deutscher Sprache durchgeführt. Nach vorheriger Absprache sind Seminare in englischer Sprache möglich.

3.6 Teilnahmebestätigungen oder Zertifikate werden ausgestellt, sofern dies vereinbart ist.

3.7 Handouts bzw. Skripts (Arbeitsbücher) für die Teilnehmenden werden nach vorheriger Absprache durch die Riekmann GmbH erstellt und separat offeriert.

4 Preise

4.1 Es gelten die Preise gemäss Offerte. Ohne abweichende Vereinbarung gelten die zum Zeitpunkt der Offerte auf www.riekmann.ch publizierten Preise.

4.2 Seminarpreise verstehen sich pauschal pro Gruppe mit maximal 20 Teilnehmenden, inklusive Konzeption, zuzüglich Spesen gemäss Ziffer 5. Grössere Gruppen sind nach Absprache möglich und werden separat offeriert.

4.3 Individuelle Themen, Mystery Guesting und weitere Leistungen werden nach Aufwand zum vereinbarten Stundensatz verrechnet. Die Riekmann GmbH schätzt den Aufwand vorgängig ab und informiert den Kunden rechtzeitig, falls sich eine wesentliche Überschreitung abzeichnet.

4.4 Vorgängige Treffen in Präsenz oder online werden nach Aufwand zum vereinbarten Stundensatz verrechnet.

4.5 Alle Preise verstehen sich in Schweizer Franken (CHF). Bildungsleistungen sind gemäss Art. 21 Abs. 2 Ziff. 11 MWSTG von der Mehrwertsteuer ausgenommen.

5 Spesen

5.1 Spesen werden zusätzlich zum Honorar nach effektivem Aufwand verrechnet, sofern in der Offerte keine Pauschale vereinbart ist.

5.2 Als Spesen gelten insbesondere: Hin- und Rückreise zwischen Firmensitz und Durchführungsort (Fahrzeug: CHF 0.80 pro Kilometer, öffentlicher Verkehr: Billett 1. Klasse), allfällige Parkgebühren, Verpflegung während des Einsatzes sowie Übernachtungen nach vorheriger Absprache.

5.3 Beim Mystery Guesting resp. Shopping gehen die Kosten für Konsumationen, Käufe und Dienstleistungen, die im Rahmen des vereinbarten Testszenarios anfallen, zulasten des Kunden. Die Belege werden dem Rapport beigelegt.

6 Zahlungsbedingungen

6.1 Rechnungen sind innert 12 Tagen ab Rechnungsdatum ohne Abzug zahlbar.

6.2 Bei Aufträgen ab drei Seminartagen oder einem Auftragswert über CHF 5'000 kann die Riekmann GmbH eine Anzahlung von 30 % bei Auftragserteilung verlangen. Dies wird in der Offerte festgehalten.

6.3 Nach Ablauf der Zahlungsfrist gerät der Kunde ohne weitere Mahnung in Verzug. Es wird ein Verzugszins von 5 % pro Jahr geschuldet (Art. 104 OR). Für jede Mahnung kann eine Gebühr von CHF 20 erhoben werden.

6.4 Die Verrechnung mit Gegenforderungen ist nur zulässig, wenn diese von der Riekmann GmbH schriftlich anerkannt oder rechtskräftig festgestellt sind.

7 Mitwirkung des Kunden

7.1 Der Kunde informiert die Riekmann GmbH rechtzeitig und vollständig über Ausgangslage, Ziele, Zielgruppe, Gruppengrösse und Rahmenbedingungen.

7.2 Bei Seminaren in seinen Räumlichkeiten stellt der Kunde auf eigene Kosten einen geeigneten Raum sowie die vereinbarte Infrastruktur zur Verfügung (z. B. Projektor, Flipchart, Pinnwand, Internet).

7.3 Der Kunde teilt die definitive Teilnehmendenzahl spätestens 10 Tage vor dem Seminar mit. Eine geringere Teilnehmendenzahl führt zu keiner Reduktion des Pauschalpreises.

7.4 Verzögerungen oder Mehraufwand, die auf fehlende oder verspätete Mitwirkung des Kunden zurückzuführen sind, gehen zu seinen Lasten.

8 Verschiebung und Annullierung durch den Kunden

8.1 Verschiebungen und Annullierungen sind schriftlich mitzuteilen. Massgebend ist der Eingang bei der Riekmann GmbH.

8.2 Eine Verschiebung ist bis 30 Tage vor dem vereinbarten Termin einmalig kostenlos möglich, sofern der neue Termin innert sechs Monaten stattfindet. Spätere oder weitere Verschiebungen gelten als Annullierung.

8.3 Der Kunde kann den Auftrag jederzeit widerrufen (Art. 404 OR). Da die Riekmann GmbH Termine verbindlich reserviert, Vorbereitungen trifft und andere Aufträge ablehnt, gilt ein Widerruf kurz vor dem Termin als Kündigung zur Unzeit. Die Entschädigung beträgt pauschal, bezogen auf das vereinbarte Honorar:

- mehr als 60 Tage vor dem Termin: keine Entschädigung; bereits erbrachte Leistungen (z. B. Vorgespräche, Konzeption) werden nach Aufwand verrechnet
- 60 bis 31 Tage vor dem Termin: 30 %
- 30 bis 15 Tage vor dem Termin: 50 %
- 14 Tage oder weniger vor dem Termin: 100 %

8.4 Bereits angefallene, nicht stornierbare Spesen (z. B. Hotelreservationen) werden zusätzlich verrechnet.

8.5 Dem Kunden steht der Nachweis offen, dass der Riekmann GmbH kein oder ein wesentlich geringerer Schaden entstanden ist.

9 Absage durch die Riekmann GmbH

9.1 Kann ein Seminar wegen Krankheit, Unfall, höherer Gewalt oder anderen wichtigen Gründen nicht durchgeführt werden, informiert die Riekmann GmbH den Kunden umgehend und schlägt einen Ersatztermin vor.

9.2 Ist kein Ersatztermin möglich, werden bereits bezahlte Beträge für nicht erbrachte Leistungen zurückerstattet. Weitergehende Ansprüche sind ausgeschlossen, soweit nicht Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit vorliegt.

9.3 Die Riekmann GmbH kann im Einvernehmen mit dem Kunden eine gleichwertig qualifizierte Ersatzperson einsetzen.

10 Besondere Bestimmungen für Mystery Guesting und Mystery Shopping

10.1 Ziele, Kriterienkatalog, Testszenario und allfällige Testreklamationen werden vor dem Testbesuch mit dem Kunden schriftlich vereinbart.

10.2 Der Kunde informiert seine Mitarbeitenden in allgemeiner Form darüber, dass im Betrieb Testbesuche stattfinden können, ohne Termin und Testperson bekannt zu geben.

10.3 Der Rapport beschreibt eine Momentaufnahme des Kundenerlebnisses. Mitarbeitende werden darin nicht namentlich, sondern nach ihrer Funktion beschrieben. Die Bewertung bezieht sich auf Abläufe und das Kundenerlebnis, nicht auf einzelne Personen.

10.4 Der Kunde verpflichtet sich, den Rapport ausschliesslich zur Weiterentwicklung und Schulung seines Teams zu verwenden und nicht als Grundlage für arbeitsrechtliche Massnahmen gegen einzelne Mitarbeitende.

10.5 Der Rapport ist vertraulich und für den internen Gebrauch des Kunden bestimmt. Eine Weitergabe an Dritte bedarf der Zustimmung der Riekmann GmbH.

10.6 Wird ein Testbesuch nach Abschluss der Vorbereitung annulliert, wird der bis dahin geleistete Aufwand nach Stundensatz verrechnet.

11 Coachings für Einzelpersonen

11.1 Coachingtermine können bis 48 Stunden vorher kostenlos verschoben oder abgesagt werden. Bei späterer Absage oder Nichterscheinen wird der vereinbarte Termin voll verrechnet.

11.2 Ist der Kunde Konsument, bleiben zwingende gesetzliche Bestimmungen zu seinem Schutz vorbehalten.

12 Haftung

12.1 Die Riekmann GmbH haftet für Schäden, die sie absichtlich oder grobfahrlässig verursacht. Die Haftung für leichte Fahrlässigkeit ist, soweit gesetzlich zulässig, ausgeschlossen (Art. 100 OR).

12.2 Die Haftung ist in jedem Fall auf den unmittelbaren Schaden und auf die Höhe des Honorars des betreffenden Auftrags beschränkt. Die Haftung für indirekte Schäden, Folgeschäden und entgangenen Gewinn ist ausgeschlossen. Zwingende Haftungsbestimmungen, insbesondere für Personenschäden, bleiben vorbehalten.

12.3 Für die Umsetzung der vermittelten Inhalte und der empfohlenen Massnahmen im Betrieb ist der Kunde selbst verantwortlich.

12.4 Für Gegenstände der Teilnehmenden und für Schäden an der Infrastruktur des Kunden, die nicht durch die Riekmann GmbH verursacht wurden, wird keine Haftung übernommen. Die Versicherung der Teilnehmenden ist Sache des Kunden.

13 Urheberrecht und Unterlagen

13.1 Seminarunterlagen, Präsentationen, Übungen, Vorlagen, Methoden und Rapportvorlagen sind urheberrechtlich geschützt und bleiben Eigentum der Riekmann GmbH.

13.2 Der Kunde und die Teilnehmenden dürfen die abgegebenen Unterlagen für den eigenen, internen Gebrauch verwenden. Eine Vervielfältigung, Bearbeitung, Weitergabe an Dritte oder Verwendung für eigene Schulungen ist ohne schriftliche Zustimmung der Riekmann GmbH nicht gestattet.

13.3 Ton-, Bild- und Videoaufnahmen während der Seminare sind nur mit Zustimmung der Riekmann GmbH und aller betroffenen Personen erlaubt.

13.4 Verletzt der Kunde Ziffer 13.2, schuldet er der Riekmann GmbH pro Verletzung eine Konventionalstrafe in der Höhe des Preises eines Tagesseminars gemäss der zum Zeitpunkt der Verletzung gültigen Preisliste. Die Bezahlung befreit nicht von der Einhaltung dieser Bestimmung. Die Geltendmachung eines weitergehenden Schadens bleibt vorbehalten.

14 Referenzen und Fotos

14.1 Die Riekmann GmbH darf den Kunden mit Namen als Referenz aufführen, sofern der Kunde dem zugestimmt hat. Logos und Zitate werden nur mit ausdrücklicher Zustimmung verwendet.

14.2 Fotos aus Seminaren veröffentlicht die Riekmann GmbH nur mit Einwilligung der abgebildeten Personen.

15 Vertraulichkeit

15.1 Die Riekmann GmbH behandelt alle Informationen über den Kunden, seine Mitarbeitenden und seinen Betrieb, die ihr im Rahmen des Auftrags bekannt werden, vertraulich. Diese Pflicht gilt auch nach Beendigung des Auftrags.

15.2 Inhalte aus Seminardiskussionen werden nicht an Dritte weitergegeben, auch nicht an Vorgesetzte, sofern nichts anderes vereinbart ist.

16 Datenschutz

16.1 Die Riekmann GmbH bearbeitet Personendaten gemäss dem Schweizer Bundesgesetz über den Datenschutz (DSG). Einzelheiten sind in der Datenschutzerklärung auf www.riekmann.ch/datenschutz beschrieben.

16.2 Gibt der Kunde Personendaten seiner Mitarbeitenden bekannt (z. B. Teilnehmendenlisten), stellt er sicher, dass er dazu berechtigt ist und die betroffenen Personen informiert sind.

17 Änderungen der AGB

17.1 Die Riekmann GmbH kann diese AGB jederzeit anpassen. Massgebend ist die Fassung, die bei Vertragsabschluss gültig war. Die aktuelle Fassung ist auf www.riekmann.ch abrufbar.

18 Schlussbestimmungen

18.1 Änderungen und Ergänzungen eines Vertrags bedürfen der Schriftform. E-Mail genügt.

18.2 Sollte eine Bestimmung dieser AGB unwirksam sein, bleibt die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. Die unwirksame Bestimmung wird durch eine Regelung ersetzt, die ihrem wirtschaftlichen Zweck am nächsten kommt.

18.3 Es gilt ausschliesslich schweizerisches Recht unter Ausschluss des Wiener Kaufrechts (CISG).

18.4 Gerichtsstand ist der Sitz der Riekmann GmbH. Zwingende Gerichtsstände, insbesondere für Konsumentinnen und Konsumenten (Art. 32 ZPO), bleiben vorbehalten.

Riekmann GmbH · Weiern, 1. November 2026