

Kommunikation in Beschwerdesituationen

Wer kennt sie nicht, diese Situationen: Angehörige oder Bewohner überrollen einen mit einem Beschwerdeschwall. Nun gilt es, strukturiert und ruhig umzugehen. Denn, wie heißt es so schön: „Nach einer guten Beschwerdeaufnahme entschuldigt sich der Beschwerdeführer für sein Tun.“

Dass dies möglich ist, wird von vielen professionellen Praktikern bestätigt.

Auf diesem Weg soll Sie dieses Seminar ein wenig voranbringen. Es werden die wesentlichen Methoden erarbeitet, wie der Druck des Beschwerdeführers konstruktiv abgebaut wird, um eine zufriedenstellende Lösung zu erreichen. Denn Beschwerdeführer sind nett, sie wollen unsere Kunden bleiben. Also nutzen wir das Potential der Kundenhinweise für die Verbesserung unserer Arbeit.

Inhaltliche Schwerpunkte:

- Beschwerden als Chancen erkennen
- Beschwerden professionell aufnehmen
- Kern der Beschwerde erkennen
- Beschwerde strukturiert abarbeiten

Zielgruppe:

Alle Mitarbeiter/innen mit direktem Bewohner- und Angehörigenkontakt – von der Heimleitung bis zur Raumpfleger/in

Diese Veranstaltung wird, nach §8 der Ausführungsbestimmungen zur Rahmenordnung Prävention von sexualisierter Gewalt an Minderjährigen und schutz- oder hilfebedürftigen Erwachsenen im Bereich der Deutschen Bischofskonferenz, als vertiefende Fortbildung anerkannt.

Termin:

Donnerstag, 25.04.2024, 9:00 Uhr - 16:00 Uhr

Referent:

Sascha Kühnau

Dipl. Oec.-troph. (FH), QM Auditor, Koch für alle Fälle.
Staatl. geprüfter Desinfektor, Fachwirt für Reinigungs- und Hygienemanagement (FIGR),
Dozent beim Niedersächsischen Landesgesundheitsamt
Schulung und Beratung, Berlin

Kosten:

185,00 €

(inkl. MwSt., Arbeitsunterlagen und Verpflegung)

Seminareinheiten:

Donnerstag, 25.04.2024

9:00 Uhr – 12:00 Uhr

12:45 Uhr – 14:15 Uhr

14:30 Uhr – 16:00 Uhr

* * * * *

Wegbeschreibung

Anreise mit dem Auto:

Nehmen Sie die Ausfahrt Grimma der A14 und fahren Sie Richtung Grimma. Am Kreisverkehr biegen Sie rechts ab in Richtung Gewerbegebiet „Nord I“. An der nächsten Kreuzung fahren Sie rechts Richtung Seelingstädt. In Seelingstädt biegen Sie am Fußgängerüberweg links in die Schmiedestraße ab. Zum Haus zählen ausreichende PKW-Parkplätze.

Anreise mit der Bahn:

Fahren Sie bis nach Grimma Oberer Bahnhof. Von dort bringt Sie der Bus der Linie 641 der Regionalbus Leipzig GmbH werktags im Stundentakt zwischen 5:17 Uhr und 19:17 Uhr nach Seelingstädt.



Caritasverband
für das Bistum
Dresden-Meißen e. V.



Kommunikation in Beschwerdesituationen

25.04.2024

caritas

Bildungshaus Schloss Seelingstädt
Grimmaer Str. 8
04687 Trebsen OT Seelingstädt

Telefon/Fax 03437 702310
info@schloss-seelingstaedt.de
www.schloss-seelingstaedt.de

Bildungshaus Schloss Seelingstädt
OT Seelingstädt
Grimmaer Str. 8
04687 Trebsen/Mulde

FAX-ANMELDUNG oder Mail:

an Fax-Nr. 03437 - 702310
caritas.fwb@t-online.de

Ich melde mich verbindlich zum Seminar

Titel: Kommunikation in Beschwerdesituationen

Termin: 25.04.2024 an.

Rechnung und Unterlagen an: Einrichtung Privatadresse*

Ich buche zusätzlich Abendessen, Übernachtung und Frühstück ja nein

Ich wünsche die Unterbringung im Einzelzimmer ja nein
(Einzelzimmer-Zuschlag 5,00 € pro Nacht)

Vor- und Nachname: _____

Einrichtung/Firma: _____

Straße: _____

PLZ/Ort: _____

Tel./Fax: _____

Beruf: _____ Geb.-Datum: _____

Privatadresse*, nur bei
gewünschter Rechnungs-
legung an diese: _____

Ich erkenne die Anmeldebedingungen (insbesondere Zahlungs- und Rücktrittsregelungen) an.
Mit Vertragsabschluss treten unsere **AGB** (Seite 5) in Kraft.

Ich bestätige, dass ich die Datenschutzzinformation **A. Informationsblatt** (Seite 2-4) gelesen und
verstanden habe.

Mir ist bekannt, dass ich unter **B. Einwilligungserklärungen** (Seite 4) mein Einverständnis durch
Unterschrift gebe (ohne diese ist eine Vertragsabwicklung nur eingeschränkt oder gar nicht möglich).

Ort, Datum

Unterschrift

Datenschutz - Informationspflichten

Das Bildungshaus ist zu einem vertraulichen Umgang mit personenbezogenen Daten von Teilnehmern verpflichtet. Deren Verarbeitung und Offenlegung erfolgt unter Beachtung der gesetzlichen und kirchlichen Datenschutzbestimmungen, insbesondere des „Kirchlichen Datenschutzgesetzes“ (KDG). Zur Durchführung der Fort-/ Weiterbildungsmaßnahme und vertragsgemäßen Leistungserbringung ist es erforderlich, dass das Bildungshaus personenbezogene Daten von Teilnehmern verarbeitet (§ 4 Nr. 3 KDG).

Zur Erfüllung seiner gesetzlichen Informationspflichten hat das Bildungshaus hierzu ein **A. Informationsblatt** erstellt (§§ 14 ff. KDG). Für diese Verarbeitung sowie zur Offenlegung personenbezogener Daten von Teilnehmern zwischen Bildungshaus und entsendender Einrichtung sowie an Dritte (insbesondere Katholische Erwachsenenbildung Sachsen (KEBS), Kuratorium Deutsche Altershilfe (KDA), Lotterie Glücksspirale) sind schriftliche Einwilligungen von Teilnehmern erforderlich - **B. Einwilligungserklärungen**, sofern diese nicht schon auf Grund einer Rechtsvorschrift zulässig sind.

Im Fall einer Nichteinwilligung oder des Widerrufs einer Einwilligungserklärung können evtl. finanzielle Nachteile bzw. Einschränkungen der Vertragserfüllung oder die Unmöglichkeit der Leistungserbringung durch das Bildungshaus entstehen.

A. Informationsblatt

Informationspflichten zur Verarbeitung personenbezogener Daten nach §§ 14 ff. KDG:

Im Rahmen der Umsetzung der Fort- und Weiterbildungsmaßnahme (nachfolgend **FuW**) ist es erforderlich, personenbezogene Daten über ihre Person zu verarbeiten.

Name und Kontaktdaten des für die Verarbeitung Verantwortlichen i.S.d. § 4 Nr. 9 KDG

Rechtsträger: **Caritasverband für das Bistum Dresden-Meißen e.V.** (nachfolgend: **DICV**)
01067 Dresden, Magdeburger Straße 33, Tel. 0351 4983-60
E-Mail post@caritas-dicvdresden.de Internet : <https://www.caritas-dicvdresden.de>

Der Caritasverband für das Bistum Dresden-Meißen e. V. wird gesetzlich vertreten durch den hauptamtlichen Vorstand.

Der Vorstand ist mit Kontaktdaten benannt unter <https://www.caritas-dicvdresden.de/impressum>

Einrichtung: **Bildungshaus Schloss Seelingstädt (= Bildungshaus)**
Grimmaer Str. 8, 04687 Trebsen/ Mulde, OT Seelingstädt
Tel. 03437 702311, E-Mail: info@schloss-seelingstaedt.de

Zwecke der Datenverarbeitung

Es werden im Rahmen der FuW personenbezogene Daten im Sinne des § 4 Nr. 1 KDG verarbeitet, die für die Leistungserbringung notwendig sind. „Verarbeitung“ meint alle für den Datenschutz relevanten Tätigkeiten (§ 4 Nr. 3 KDG) und umfasst Erheben, Erfassen, Speichern, Abfragen, Nutzen, Übermitteln von Daten. Die Verarbeitung solcher Daten ist nur möglich mit gesetzlicher Grundlage oder Ihrer Einwilligung (§ 6 Abs. 1 KDG).

Im Zusammenhang mit der FuW ist die Verarbeitung Ihrer Daten für Planung, Organisation, Durchführung der Maßnahme erforderlich. Ebenso erfolgen Verarbeitungen mit der entsendenden Einrichtung und weiteren beteiligten Institutionen (insbesondere KEBS, KDA, Glücksspirale). Auch bedarf es auch einer verwaltungs-mäßigen Abwicklung der FuW. Dies bedingt die Verarbeitung Ihrer Daten zur Abrechnung des Vertrags-verhältnisses, für Controlling (Rechnungsprüfung), zur Geltendmachung, Ausübung sowie Verteidigung von Rechtsansprüchen. Datenverarbeitungsvorgänge können auch aufgrund der IT-Betreuung erfolgen.

Von wem erhalten wir Ihre Daten?

Die entsprechenden Daten erheben wir – sofern möglich – bei Ihnen selbst. Es kann jedoch vorkommen, dass wir von der entsendenden Einrichtung personenbezogene Daten erhalten, die Sie betreffen. Diese werden bei uns als Bildungshaus im Sinne einer einheitlichen Dokumentation mit Ihren übrigen Daten zusammengeführt.

Wer hat Zugriff auf Ihre Daten?

Die an der Erfüllung der FuW beteiligten Personen haben Zugriff auf Ihre Daten. Dazu zählen insbesondere die Mitarbeitenden der Abteilung Trägerschaften im DiCV und des Bildungshauses, die u.a. die Abrechnung des Vertragsverhältnisses vornehmen. Ihre Daten werden von Fachpersonal oder unter dessen Verantwortung verarbeitet. Diese Mitarbeitenden unterliegen der Geheimhaltungspflicht, wurden belehrt und verpflichtet. Der vertrauliche Umgang mit Ihren Daten ist sichergestellt.

Rechtsgrundlage für die Verarbeitung Ihrer Daten durch Einrichtung und Rechtsträger

Die Grundlage zur Verarbeitung ihrer Daten durch das Bildungshaus ergibt sich hauptsächlich hinsichtlich der Umsetzung der Maßnahme. Unterschiedliche Gesetze und Verordnungen erlauben dem Rechtsträger die Verarbeitung der Daten:

- Gesetz über den Kirchlichen Datenschutz (KDG), gilt für den Rechtsträger im Bereich der katholischen Kirche des Bistums Dresden-Meißen (inhaltlich vergleichbar mit EU-DSGVO). Die Rechtmäßigkeit ergibt sich u.a. aus § 6 Abs. 1 c) KDG („Verarbeitung von personenbezogenen Daten zur Vertragserfüllung“)
- es können sich weitere Rechtsgrundlagen aus dem deutschen Recht ergeben
- Verarbeitungen sind auch in Fällen zulässig, in denen sie schriftlich einwilligen (siehe unten).

Notwendigkeit der Angabe Ihrer Personalien

Die ordnungsgemäße Abwicklung der FuW bedingt die Aufnahme Ihrer Personalien.

Mögliche Empfänger Ihrer Daten

Ihre Daten werden im Rahmen der Zweckbestimmung unter Beachtung der jeweiligen datenschutzrechtlichen Regelungen bzw. etwaiger vorliegender Einwilligungserklärungen erhoben und ggf. an Dritte übermittelt. Als derartige Dritte kommen insbesondere in Betracht die entscheidende Einrichtung und ggf. die Weiterbildungsmaßnahme fördernde Institutionen (KDA, KEBS, Glücksspirale u.ä.).

Welche Daten werden im Einzelnen übermittelt?

Sofern Daten übermittelt werden, hängt es im Einzelfall vom jeweiligen Empfänger ab, welche Daten dies sind. Bei einer Übermittlung an eine eventuell die FuW fördernde Institution sind dies z.B. Vor-/ Nachname, Altersgruppe, Geschlecht, Anschrift, Bundesland.

Widerruf erteilter Einwilligungen

Wenn die Verarbeitung Ihrer Daten auf einer Einwilligung gegenüber dem Bildungshaus beruht, haben Sie das Recht, die Einwilligung jederzeit zu widerrufen (formlos ohne Angabe von Gründen/ postalisch, Email, Fax) an das Bildungshaus (Adresse siehe oben). Der Widerruf gilt ab dem Zeitpunkt, zu dem Sie diesen aussprechen (nicht rückwirkend). Die Verarbeitung Ihrer Daten bleibt bis dahin rechtmäßig.

Wahrnehmung berechtigter Interessen des Rechtsträgers bzw. der Einrichtung

Sofern das Bildungshaus zur Durchsetzung seiner Ansprüche gegen Sie selbst gezwungen ist, anwaltliche oder gerichtliche Hilfe in Anspruch zu nehmen, muss das Bildungshaus (zu Zwecken der Rechteverfolgung) die dafür notwendigen Daten zu Ihrer Person offenbaren.

Wie lange werden Ihre Daten gespeichert?

Das Bildungshaus nutzt ein elektronisch geführtes Erfassungssystem für alle Aufenthalte. Die verarbeiteten Daten werden nach Ende des Aufenthaltes aufbewahrt, die Vernichtung bzw. Löschung der Daten erfolgt zum Ende des Kalenderjahres nach Ablauf der Aufbewahrungsfrist.

Daneben können Aktenvorgänge aus Gründen der Beweissicherung bis zu 30 Jahre lang aufbewahrt werden (bestimmte Schadensersatzansprüche verjähren gem. § 199 Abs. 2 BGB erst in 30 Jahren). Ein Haftungsprozess könnte also Jahrzehnte nach Beendigung des Aufenthaltes gegen das Bildungshaus anhängig gemacht werden. Würde dieses mit einer solchen Schadensersatzforderung konfrontiert und wären die entsprechenden Unterlagen vernichtet, könnte dies zu erheblichen prozessualen Nachteilen für das Bildungshaus führen. Daher können unter bestimmten, selten auftretenden Umständen Ihre Daten bis zu 30 Jahre lang aufbewahrt werden.

Recht auf Auskunft, Berichtigung, Löschung usw.

Ihnen stehen sog. Betroffenenrechte zu (Rechte, die Sie als im Einzelfall betroffene Person ausüben können). Diese können Sie gegenüber dem Rechtsträger bzw. dem Bildungshaus geltend machen:

- **Recht auf Auskunft, § 17 KDG**
Sie haben das Recht auf Auskunft über die Sie gespeicherten personenbezogenen Daten
- **Recht auf Berichtigung, § 18 KDG**
Stellen Sie fest, dass unrichtige Daten zu Ihrer Person verarbeitet werden, können Sie Berichtigung verlangen. Unvollständige Daten sind je nach Zweck der Verarbeitung zu vervollständigen.
- **Recht auf Löschung, § 19 KDG**
Sie haben das Recht, die Löschung Ihrer Daten zu verlangen, wenn bestimmte Löschründe vorliegen (der Zweck, zu dem sie ursprünglich erhoben/ verarbeitet wurden, ist z.B. entfallen).
- **Recht auf Einschränkung der Verarbeitung, § 20 KDG**
Sie haben das Recht auf Einschränkung der Verarbeitung Ihrer Daten (Ihre Daten werden zwar nicht gelöscht, aber gekennzeichnet, um die weitere Verarbeitung/ Nutzung einzuschränken).
- **Recht auf Datenübertragbarkeit, § 22 KDG**
Sie können verlangen, Ihre Daten, die Sie uns gegeben haben, in einem gängigen, maschinen-lesebaren Format zu erhalten oder an einen anderen Verantwortlichen übermittelt werden.
- **Recht auf Widerspruch gegen unzumutbare Datenverarbeitung, § 23 KDG**
Sie haben ein allgemeines Widerspruchsrecht auch gegen rechtmäßige Datenverarbeitungen, die im öffentlichen Interesse liegen, in Ausübung öffentlicher Gewalt oder aufgrund des berechtigten Interesses einer Stelle erfolgen.

Beschwerde bei der Datenschutzaufsicht wegen Datenschutzverstößen

Unabhängig davon, dass es Ihnen freisteht, gerichtliche Hilfe in Anspruch zu nehmen, haben Sie das Recht auf (formlose) Beschwerde bei der Datenschutzaufsicht, wenn Sie der Ansicht sind, dass die Verarbeitung Ihrer Daten datenschutzrechtlich nicht zulässig ist (siehe § 48 KDG). Sie können sich hierfür an folgende Institution wenden:

Kirchliche Datenschutzaufsicht (KDSA) der Ostdeutschen Bistümer und des Katholischen Militärbischofs,
Badepark 4, 39218 Schönebeck, Tel. 03928-7287181, E-Mail: kontakt@kdsa-ost.de

Die Beschwerde bei der Datenschutzaufsicht kann formlos erfolgen.

Betrieblicher Datenschutzbeauftragter

Der DiCV als Träger des Bildungshauses hat einen Betrieblichen Datenschutzbeauftragten bestellt. Seine Kontaktdaten lauten: Caritasverband für das Bistum Dresden-Meißen e.V., Magdeburger Straße 33, 01067 Dresden, Tel. 0351 4983-772, E-Mail: datenschutz@caritas-dicvdresden.de

B. Einwilligungserklärungen

Zur Durchführung der Leistungserbringung ist es erforderlich, dass das Bildungshaus personenbezogene Daten von Teilnehmenden verarbeitet (§ 4 Nr. 3 KDG). Hierfür sowie zur Offenlegung von personen-bezogenen Daten an Dritte sind entsprechende schriftliche Einwilligungen von Teilnehmenden erforderlich, sofern diese nicht aufgrund einer Rechtsvorschrift zulässig ist.

Einwilligungen nicht erforderlich aufgrund einer Rechtsvorschrift:

Für die Datenverarbeitung innerhalb des Bildungshauses und zwischen Bildungshaus und seinem Rechtsträger (insbesondere Mitarbeitende der Abteilung Trägerschaften des DiCV) besteht bereits nach § 6 Abs. 1 c) KDG eine solche gesetzliche Rechtsgrundlage.

Einwilligungen erforderlich:

Nachstehende Einwilligungen können jederzeit (auch einzeln) durch formloses Schreiben widerrufen werden. Wir weisen darauf hin, dass bei einer Nicht-Einwilligung oder des Widerrufs einer der Erklärungen unter Umständen finanzielle Nachteile (Versagung der Förderung) bzw. Einschränkungen in der Vertragserfüllung bis zur Unmöglichkeit der Leistungserbringung entstehen können (gilt nicht für A.).

Zutreffende bitte ankreuzen und unterschreiben:

- A. Ich willige ein**, dass das Bildungshaus nach Beendigung der Maßnahme dauerhaft meinen Namen, Anschrift und E-Mail-Adresse zur Unterbreitung (per Post/ E-Mail) weiterer Fort-/ Weiterbildungsangebote verarbeiten darf (insbes. Zusendung jährlicher Veranstaltungsplan).
- B. Ich willige ein**, dass das Bildungshaus der entsendenden Einrichtung meine personenbezogenen Daten zum Zweck der Erfüllung der Fort- und Weiterbildungsmaßnahme übermittelt.
- C. Ich willige ein**, dass einer die Fort-/ Weiterbildungsmaßnahme fördernde Institution (z.B. KDA, KEBS, Glücksspirale u.ä.) für eine eventuelle finanzielle Förderung der Weiterbildung erforderliche Daten und deren Aktualisierung mitgeteilt werden (Offenlegung gegenüber Dritten).

Ort, Datum

Unterschrift

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) für die Teilnahme an Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen (Stand: 01.01.2010)

Bitte beachten Sie folgende Geschäftsbedingungen (AGB), die für alle Fortbildungsangebote des Veranstalters Caritasverband für das Bistum Dresden-Meißen e.V. gelten und die Sie mit Ihrer Buchung anerkennen.

Anmeldung und Teilnahme

Anmeldungen werden schriftlich bestätigt und sind damit für beide Teile verbindlich. Bei mehrteiligen Fortbildungen gilt eine Anmeldung für alle Kursabschnitte. Stornierungen oder Ummeldungen sind nur schriftlich möglich.

Eine Auswahl der Teilnehmenden nach fachlichen Kriterien behalten sich die Kursleiter/innen vor. Sollte wegen zu geringer Teilnehmerzahl oder aus anderen dringenden Gründen ein Kurs nicht zustande kommen, behält sich der Veranstalter eine kurzfristige, ggf. telefonische Absage vor. Der Veranstalter behält sich ferner vor, Veranstaltungen räumlich und / oder zeitlich zu verlegen. Im Hinblick auf Inhalt und Ablauf der einzelnen Kurse und auf die Mitwirkung von Referenten behält sich der Veranstalter sachlich erforderliche und zumutbare Anpassungen vor. Von den Teilnehmenden wird eine normale psychische und körperliche Belastungsfähigkeit erwartet. Schadensersatzansprüche des/ der Teilnehmer/ in wegen Absage, Verlegung, Anpassungen von Fortbildungen oder Wechsel von Referenten/ Dozenten sind ausgeschlossen.

Preise

Es gelten die für die jeweilige Fortbildung einzeln ausgewiesenen Preise. Die Veranstaltungsbeiträge werden nach Erhalt der Rechnung innerhalb von 14 Tagen unter Angabe der jeweiligen Rechnungsnummer fällig.

Pflichten der Teilnehmerin/des Teilnehmers

Der/die Teilnehmende verpflichtet sich insbesondere

- die bestehende Hausordnung einzuhalten
- Anweisungen der Einrichtungsleitung bzw. der jeweiligen Dozenten zu beachten
- die Unfallverhütungsvorschriften einzuhalten
- Fortbildungsmittel und sonstige Einrichtungen/ Gegenstände, die Teilnehmenden zur Verfügung gestellt werden, pfleglich zu behandeln
- über Vorgänge, die im Fortbildungsrahmen bekannt werden, nach den gesetzlichen Bestimmungen und Kirchlichem Datenschutzgesetz (KDG) Stillschweigen zu bewahren.

Rücktritt, Erstattung, Mahngebühr

Der/ die Teilnehmende kann von Veranstaltungen bis zu vier Wochen vor deren Beginn kostenfrei zurücktreten. Tritt er/ sie in der Zeit vom 28. Tag bis 14 Tage vor Veranstaltungsbeginn zurück, sind vom Teilnehmer 50 % des Veranstaltungsentgelts als Stornierungskosten zu tragen. Bei einem Rücktritt ab 13 Tage vor Veranstaltungsbeginn oder bei Nichterscheinen zur Veranstaltung wird das gesamte Veranstaltungsentgelt fällig. Alternativ kann der/ die Teilnehmer/ in eine geeignete Ersatzperson benennen. Angaben zur Ersatzperson sind mit den Veranstaltern abzuklären. Bei mehrteiligen Fortbildungen berechtigt die Nichtinanspruchnahme einzelner Unterrichtsstunden/ Einheiten den/ die Teilnehmer/ in nicht zu einer Ermäßigung des Rechnungsbetrages.

Der Rücktritt muss schriftlich gegenüber dem Veranstalter erklärt werden. Für die Rechtzeitigkeit ist der Eingang beim Veranstalter maßgebend.

Bei verspäteter Zahlung werden Mahngebühren in Höhe von 5 € von den Teilnehmenden erhoben. Bei den Veranstaltungen handelt es sich um steuerbefreite sonstige Leistungen (Bildungsmaßnahmen) gemäß § 4 Nr. 21a UStG. Sollte eine Veranstaltung nicht stattfinden, werden bereits gezahlte Teilnehmerbeiträge ohne Abzug erstattet. Ein weitergehender Anspruch ist ausgeschlossen.

Kündigung durch den Veranstalter

Der Veranstalter hat das Recht, den Fortbildungsvertrag aus wichtigem Grund zu kündigen, insbesondere, wenn der/ die Teilnehmer/ in trotz Mahnung seine/ ihre Zahlungsverpflichtungen aus fälligen Forderungen gegenüber dem Veranstalter nicht begleicht oder wenn der/ die Teilnehmer/ in trotz Abmahnung wiederholt gegen die bestehende Hausordnung verstößt.

Im Falle einer berechtigten Kündigung des Veranstalters aus wichtigem Grund behält sich dieser darüber hinaus Schadensersatzansprüche vor.

Teilnahmebescheinigung/Zertifikat

Über eine Seminar-/ Lehrgangsteilnahme erhalten die Teilnehmer/innen eine Bescheinigung bzw. bei ausgewiesenen Zertifikatskursen ein Zertifikat.

Im Fall der Nichtbegleichung fälliger Zahlungsverpflichtungen ist der Veranstalter berechtigt, im Hinblick auf Bescheinigungen, Zertifikate oder Zeugnisse der Fortbildungsveranstaltung von seinem Zurückbehaltungsrecht gegenüber dem/ der Teilnehmer/ in Gebrauch zu machen, bis die offenen Forderungen vollständig beglichen sind.

Haftung

Mit Ausnahme der Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit eines Teilnehmers ist die Haftung des Veranstalters für einfache und normale Fahrlässigkeit grundsätzlich ausgeschlossen, soweit das gesetzlich möglich ist. Der Veranstalter haftet also gegenüber dem/ der Teilnehmer/ in bei Personen-, Sach- und Vermögensschäden - gleich aus welchem Grund - nur im Falle eigener grob fahrlässiger oder vorsätzlicher Pflichtverletzungen.

Der/ die Teilnehmer/ in ist für seine Garderobe und seine persönlichen Gegenstände selbst verantwortlich. Der Träger übernimmt keine Haftung für deren Beschädigung, Verlust oder Diebstahl.

Der/ die Teilnehmer/ in haftet für nachweisbar von ihm/ ihr verursachte Schäden, insbesondere bei Beschädigung oder Entwendung von Ausstattungsgegenständen, urheberrechtlich geschützte Software und sonstigen Lernmitteln.

Nutzungsvorbehalt

Die Veranstalter erhalten das Nutzungsrecht an Gegenständen und Arbeitsergebnissen, die in den Kursen als Gruppenarbeiten und mit den Materialien des Veranstalters erstellt worden sind. Die Verpflichtung zur Verschwiegenheit ist unbenommen.

Die Nutzungsrechte an den ausgegebenen Arbeitsunterlagen verbleiben beim Veranstalter und dürfen nur mit seiner Genehmigung weitergegeben werden.

Erfüllungsort und Gerichtsstand

Der Erfüllungsort für alle Leistungen und Ansprüche aus einer Fortbildungsvereinbarung ist der Ort, an dem die Fortbildung stattfindet.

Für alle Rechtsbeziehungen aus und im Zusammenhang mit einer Fortbildungsvereinbarung des Veranstalters, aber auch dessen Zustandekommen und Gültigkeit, ist ausschließlich deutsches Recht anwendbar.

Als Gerichtsstand wird, soweit vertraglich möglich, Grimma (PLZ 04668) vereinbart.

Sonstiges

Sollte eine Bestimmung unwirksam oder nichtig sein oder werden, so bleibt die Gültigkeit der anderen Bestimmungen hiervon unberührt.