

Allgemeine Behandlungs- und Terminbedingungen (AGB)

Loquio GmbH, Fraunhoferstr. 6, 80469 München · Stand: Oktober 2026 (Fassung 2026-10)

§ 1 Geltungsbereich und Vertragspartner

- (1) Diese Bedingungen gelten für alle Verträge über logopädische Leistungen (Diagnostik, Therapie und Beratung) zwischen der Loquio GmbH (nachfolgend „Praxis“) und ihren Patient:innen. Sie gelten zusammen mit dem Behandlungsvertrag für gesetzlich Versicherte oder dem Behandlungsvertrag für Privatversicherte und Selbstzahler:innen (nachfolgend jeweils „Behandlungsvertrag“). Bei Abweichungen geht der Behandlungsvertrag vor.
- (2) Vertragspartner:in der Praxis ist die Patientin bzw. der Patient. Bei minderjährigen Patient:innen schließen die Sorgeberechtigten, die den Termin vereinbaren, den Vertrag im eigenen Namen zugunsten des Kindes; sie sind Schuldner der Zahlungsansprüche aus diesem Vertrag. Die Praxis geht davon aus, dass ein Elternteil, der einen Termin vereinbart oder das Kind begleitet, im Einvernehmen mit dem anderen sorgeberechtigten Elternteil handelt. Rechtliche Betreuer:innen handeln im Namen der betreuten Person.
- (3) Für Leistungen, die keine Heilbehandlung sind (z. B. privates Stimmcoaching), gelten gesonderte Vereinbarungen.

§ 2 Terminanfrage und Vertragsschluss

- (1) Termine vereinbaren Sie über die Online-Buchung der Praxis bei Doctolib oder telefonisch unter 089 277801080. Anfragen per E-Mail an info@loquio.de beantwortet die Praxis mit einem Hinweis auf die Online-Buchung. Ist dort kein passender Termin frei, können Sie sich unter www.loquio.de/warteliste auf die Warteliste setzen lassen. Behandelt wird erst, wenn der Behandlungsvertrag einschließlich dieser Bedingungen geschlossen ist.
- (2) **Buchung über Doctolib:** Vor Abschluss der Buchung weist die Praxis darauf hin, dass mit der Buchung der Behandlungsvertrag und diese Bedingungen vereinbart werden, nennt die wesentlichen Regeln und die Internetadresse, unter der beide Dokumente abgerufen, gespeichert und ausgedruckt werden können (www.loquio.de/agb). Mit Abschluss der Buchung bieten Sie der Praxis den Abschluss des Behandlungsvertrags zu diesen Bedingungen an. Der Vertrag kommt mit der Buchungsbestätigung zustande. Nach der Buchung werden Ihnen die Dokumente in Doctolib angezeigt; in der Regel sendet die Praxis sie Ihnen zusätzlich per E-Mail.
- (3) **Telefonische Terminvereinbarung:** Die Praxis nennt Ihnen am Telefon die wesentlichen Regeln (ärztliche Verordnung, Absagefrist, Ausfallhonorar), weist darauf hin, dass der Behandlungsvertrag und diese Bedingungen gelten, und vereinbart den Termin mit Ihnen. Damit ist der Vertrag geschlossen. Im Anschluss sendet die Praxis Ihnen den

Behandlungsvertrag, diese Bedingungen und die Datenschutzerklärung per E-Mail. Eine Antwort oder Unterschrift ist nicht erforderlich. Sind Sie mit den übersandten Unterlagen nicht einverstanden, können Sie den Termin unverzüglich nach Erhalt der E-Mail kostenfrei absagen, auch wenn die Absagefrist bereits läuft. Spätestens mit Ihrem Erscheinen zum ersten Termin erklären Sie Ihr Einverständnis mit den übersandten Bedingungen.

- (4) Beim ersten Termin bestätigen Sie den Vertrag vor Beginn der Sitzung durch Ihre Unterschrift auf dem Aufnahmebogen. Die Unterschrift dient dem Nachweis; geschlossen ist der Vertrag bereits nach Absatz 2 oder 3. Ist er ausnahmsweise noch nicht geschlossen, kommt er mit dieser Unterschrift zustande.
- (5) Der Vertrag gilt für alle Termine der laufenden Verordnung und für Folgeverordnungen. Für Folgetermine genügt die Terminabsprache. Die jeweils aktuelle Fassung dieser Bedingungen liegt in der Praxis aus und ist unter www.loquio.de/agb abrufbar. Eine geänderte Fassung gilt für Sie erst, wenn die Praxis sie Ihnen in Textform mitgeteilt hat und Sie ihr zugestimmt haben, zum Beispiel bei der Terminvereinbarung zu einer neuen Verordnung.
- (6) Für Behandlungsverträge besteht kein gesetzliches Widerrufsrecht nach den Vorschriften über Fernabsatzverträge (§ 312 Abs. 2 Nr. 7 BGB). Ihr Recht, den Vertrag jederzeit zu beenden (§ 11), bleibt unberührt.

§ 3 Ärztliche Verordnung

- (1) Die Praxis erbringt logopädische Diagnostik und Therapie ausschließlich auf Grundlage einer gültigen ärztlichen Verordnung. Das gilt für gesetzlich Versicherte, Privatversicherte, Beihilfeberechtigte und Selbstzahler:innen gleichermaßen. Ohne Verordnung darf die Praxis nicht behandeln, auch nicht auf die Zusage hin, dass eine Verordnung nachgereicht wird.
- (2) Sie sind deshalb verpflichtet,
 - a) einen Behandlungstermin nur zu vereinbaren, wenn Ihnen die Verordnung bereits vorliegt oder bis zum ersten Termin sicher vorliegen wird, und hierzu wahrheitsgemäße Angaben zu machen;
 - b) das Original der Verordnung zum ersten Termin der jeweiligen Verordnung mitzubringen;
 - c) die Praxis unverzüglich zu informieren, wenn die Verordnung nicht rechtzeitig vorliegen wird, und den Termin in diesem Fall rechtzeitig abzusagen oder zu verschieben (§ 5).
- (3) Ob die Verordnung die fachlichen und formalen Anforderungen erfüllt, prüft die Praxis. Formale Mängel, die Sie nicht erkennen konnten, gehen nicht zu Ihren Lasten. Sie wirken an der Klärung mit, etwa indem Sie eine Änderung bei der ausstellenden Arztpraxis einholen.
- (4) Liegt die Verordnung zu Beginn des Termins nicht vor, findet die Behandlung nicht statt. Können Sie vor Ort nachweisen, dass die Verordnung bereits ausgestellt ist (z. B. durch ein

Foto auf Ihrem Telefon), entscheidet die Praxis, ob der Termin stattfinden kann; das Original bringen Sie dann zum nächsten Termin mit. Die Folgen eines ausgefallenen Termins regelt § 6.

- (5) Folgeverordnungen besorgen Sie rechtzeitig vor dem Ende der laufenden Verordnung. Termine, die über die verordnete Menge hinausgehen, stehen unter dem Vorbehalt, dass die Folgeverordnung zum jeweiligen Termin vorliegt; die Absätze 2 bis 4 gelten entsprechend.

§ 4 Aufklärung, Einwilligung und Zusammenarbeit

- (1) Vor Beginn der Behandlung klärt Ihr:e Therapeut:in Sie mündlich über Art, Umfang, Ablauf, zu erwartende Ergebnisse und mögliche Risiken der Behandlung auf (§ 630e BGB). Ihre Einwilligung erteilen Sie im Anschluss mündlich; sie wird in der Patientenakte dokumentiert und kann jederzeit widerrufen werden. Bei Minderjährigen und nicht einwilligungsfähigen Personen werden die Sorgeberechtigten bzw. Betreuer:innen aufgeklärt und willigen ein; die Patient:innen werden ihrem Entwicklungsstand entsprechend einbezogen.
- (2) Auf den Behandlungsvertrag sind die §§ 630a ff. BGB und ergänzend die Vorschriften über den Dienstvertrag anzuwenden. Die Praxis schuldet eine fachgerechte Behandlung; ein bestimmter Therapieerfolg kann nicht garantiert werden.
- (3) Sie informieren die Praxis über gesundheitliche Veränderungen und unerwartete Beschwerden, wirken an der Therapie mit und führen empfohlene Übungen eigenverantwortlich durch. In Notfällen wenden Sie sich an Ihre Arztpraxis, den ärztlichen Bereitschaftsdienst (116 117) oder den Notruf (112).
- (4) Bitte kommen Sie nicht mit Fieber, akuten Infekten oder ansteckenden Erkrankungen in die Praxis, sondern sagen Sie den Termin ab. Erscheinen Sie dennoch erkrankt, kann die Praxis die Behandlung zum Schutz anderer Patient:innen und der Mitarbeitenden ablehnen; der Termin gilt dann als nicht rechtzeitig abgesagt (§ 5).
- (5) Änderungen Ihrer Kontaktdaten, Ihres Versicherungsstatus oder Ihres Kostenträgers teilen Sie der Praxis unverzüglich mit.

§ 5 Termine, Absage und Ausfallhonorar

- (1) Die Praxis ist eine Bestellpraxis. Jeder vereinbarte Termin wird ausschließlich für Sie reserviert; Ihr:e Therapeut:in steht in dieser Zeit nur Ihnen zur Verfügung, ein weiterer Termin wird nicht vergeben. Folgetermine werden in der Regel als feste, wiederkehrende Termine vereinbart (Regeltermine). Jeder einzelne Regeltermin ist ein verbindlich reservierter Termin, für den die folgenden Absätze gelten.
- (2) **Absagefrist:** Sie können jeden Termin bis 48 Stunden vor Terminbeginn kostenfrei absagen oder verschieben. Maßgeblich ist der Eingang Ihrer Absage bei der Praxis. Samstag, Sonn-

und Feiertage zählen mit. Beispiel: Einen Termin am Donnerstag um 10:00 Uhr können Sie bis Dienstag um 10:00 Uhr kostenfrei absagen. Vereinbaren Sie einen Termin weniger als 48 Stunden vor Terminbeginn, gilt Absatz 4 von Beginn an; eine kostenfreie Absage ist dann nicht mehr möglich. § 2 Abs. 3 bleibt unberührt.

- (3) **Absagewege:** Absagen sind rund um die Uhr per E-Mail an info@loquio.de oder über Doctolib möglich. Bitte nennen Sie Ihren Namen sowie Datum und Uhrzeit des Termins. Bitte nutzen Sie nicht das Kontaktformular der Website, weil die Praxis dort den rechtzeitigen Eingang nicht sicherstellen kann.
- (4) **Ausfallhonorar:** Sagen Sie einen Termin später ab oder erscheinen Sie nicht, bleibt die Praxis zur Behandlung bereit, kann die reservierte Zeit aber in der Regel nicht mehr anderweitig vergeben. Sie kann dann die vereinbarte Vergütung als Ausfallhonorar verlangen (§ 615 Satz 1 in Verbindung mit § 630b BGB), und zwar in folgender Höhe:

Absage	Ausfallhonorar
bis 48 Stunden vor Terminbeginn	kein Ausfallhonorar
weniger als 48, aber mindestens 24 Stunden vor Terminbeginn	50 % der Vergütung für den ausgefallenen Termin
weniger als 24 Stunden vor Terminbeginn oder Nichterscheinen	100 % der Vergütung für den ausgefallenen Termin

- (5) Berechnungsgrundlage ist die Vergütung, die für den ausgefallenen Termin nach Ihrem Behandlungsvertrag angefallen wäre. Angerechnet wird, was die Praxis infolge des Ausfalls an Aufwendungen erspart oder durch anderweitige Verwendung der Zeit erwirbt (§ 615 Satz 2 BGB). Kann die Praxis den Termin mit einer anderen Behandlung belegen, entfällt das Ausfallhonorar insoweit.
- (6) Ihnen bleibt der Nachweis gestattet, dass der Praxis kein oder ein wesentlich geringerer Ausfall entstanden ist.
- (7) Der Anspruch setzt kein Verschulden voraus. Er besteht deshalb grundsätzlich auch dann, wenn Sie einen Termin kurzfristig aus persönlichen Gründen nicht wahrnehmen können, etwa wegen einer Erkrankung, einer beruflichen Verhinderung oder wegen Verkehrsproblemen. Die Praxis berechnet kein Ausfallhonorar, wenn Sie den Termin wegen eines Notfalls, eines Unfalls, einer stationären Aufnahme, eines Todesfalls im engsten Familienkreis oder eines vergleichbar schwerwiegenden, unvorhersehbaren Ereignisses nicht rechtzeitig absagen konnten, Sie die Praxis unverzüglich informieren und den Grund auf Verlangen nachweisen.
- (8) Kein Ausfallhonorar entsteht, wenn die Praxis einen Termin selbst absagt oder verlegt oder wenn ein Termin ohne Ihr Zutun durch das Buchungssystem storniert wurde. Sagt die Praxis ab, bietet sie Ihnen einen Ersatztermin an.

- (9) **Verspätung:** Erscheinen Sie verspätet, endet der Termin zur vereinbarten Uhrzeit. Ist in der verbleibenden Zeit keine fachgerechte Behandlung mehr möglich, in der Regel bei einer Verspätung von mehr als 30 Minuten, gilt der Termin als nicht wahrgenommen.
- (10) Das Ausfallhonorar ist keine Behandlungsleistung. Es wird nicht mit Krankenkassen, Versicherungen oder Beihilfestellen abgerechnet und von diesen nicht erstattet, sondern Ihnen persönlich in Rechnung gestellt. Es ist innerhalb von 14 Tagen nach Rechnungsdatum zu zahlen.

§ 6 Ausgefallener Termin wegen fehlender Verordnung

- (1) Kann ein vereinbarter Termin nicht stattfinden, weil die erforderliche Verordnung nicht vorliegt, und haben Sie eine Pflicht aus § 3 Abs. 2 schuldhaft verletzt, ersetzen Sie der Praxis den dadurch entstandenen Schaden (§ 280 Abs. 1 BGB).
- (2) Der Schaden wird pauschal mit der Vergütung angesetzt, die für den ausgefallenen Termin nach Ihrem Behandlungsvertrag angefallen wäre, abzüglich ersparter Aufwendungen. Soweit die Praxis die Zeit mit einer anderen Behandlung belegen konnte, ist kein Schaden entstanden. Ihnen bleibt ausdrücklich der Nachweis gestattet, dass ein Schaden überhaupt nicht entstanden oder wesentlich niedriger ist als die Pauschale.
- (3) Sie schulden keinen Ersatz, wenn Sie das Fehlen der Verordnung nicht zu vertreten haben. Das ist insbesondere der Fall, wenn die Arztpraxis eine zugesagte Verordnung nicht rechtzeitig ausgestellt hat und Sie die Praxis unverzüglich informiert haben, oder wenn ein Mangel der Verordnung für Sie nicht erkennbar war.
- (4) Sagen Sie den Termin innerhalb der Frist des § 5 Abs. 2 ab, weil die Verordnung nicht rechtzeitig vorliegt, entstehen keine Kosten.
- (5) Hat die Praxis nach § 3 Abs. 4 im Vertrauen auf den Nachweis behandelt und reichen Sie das Original trotz Aufforderung nicht nach, haften Sie nach den gesetzlichen Vorschriften für den Schaden, der der Praxis dadurch entsteht, dass sie die erbrachte Leistung nicht abrechnen kann.
- (6) § 5 Abs. 10 gilt entsprechend.

§ 7 Vergütung und Zahlung

- (1) Vergütung, Abrechnung und Zahlungsweise ergeben sich aus Ihrem Behandlungsvertrag.
- (2) Rechnungen der Praxis sind, soweit nichts anderes vereinbart ist, innerhalb von 14 Tagen nach Rechnungsdatum ohne Abzug zu zahlen. Bei Zahlungsverzug gelten die gesetzlichen Vorschriften.
- (3) Zahlen Sie trotz Mahnung nicht, kann die Praxis ihre Forderung gerichtlich geltend machen und hierfür die erforderlichen Angaben an ein Gericht und an eine beauftragte Rechtsanwaltskanzlei weitergeben.

§ 8 Dokumentation und Patientenakte

Die Praxis dokumentiert die Behandlung in einer Patientenakte und bewahrt diese zehn Jahre nach Abschluss der Behandlung auf (§ 630f BGB). Sie haben das Recht auf Einsicht in Ihre Patientenakte (§ 630g BGB). Eine erste Kopie erhalten Sie unentgeltlich; für weitere Kopien kann die Praxis Ersatz der entstandenen Kosten verlangen.

§ 9 Schweigepflicht

- (1) Alle Therapeut:innen und Mitarbeitenden der Praxis unterliegen der beruflichen Schweigepflicht (§ 203 StGB) und den datenschutzrechtlichen Vorschriften. Informationen über Ihre Behandlung gibt die Praxis nur weiter, wenn Sie eingewilligt haben oder eine gesetzliche Vorschrift dies erlaubt oder verlangt, etwa für die Abrechnung mit Ihrer Krankenkasse. Innerhalb der Praxis tauschen sich die an Ihrer Behandlung beteiligten Personen aus, soweit dies für die Behandlung erforderlich ist, zum Beispiel bei einer Vertretung. Gegenüber Sorgeberechtigten und Betreuer:innen, die für die Gesundheitssorge zuständig sind, besteht keine Schweigepflicht.
- (2) **Verordnende Ärztin bzw. verordnender Arzt:** Die Behandlung erfolgt auf ärztliche Verordnung. Die Praxis informiert die verordnende Ärztin bzw. den verordnenden Arzt über Befund, Therapieverlauf und Behandlungsergebnis, insbesondere durch einen Therapiebericht, soweit dieser angefordert ist oder für die Abstimmung über die weitere Verordnung benötigt wird. Wünschen Sie diesen Austausch nicht, teilen Sie es der Praxis mit; er unterbleibt dann. Ohne Therapiebericht wird unter Umständen keine Folgeverordnung ausgestellt.
- (3) **Andere Personen und Stellen:** An andere Personen oder Stellen, zum Beispiel mitbehandelnde Ärzt:innen und Therapeut:innen, Kindergarten, Schule, Angehörige, Arbeitgeber, private Krankenversicherung oder Beihilfestelle, gibt die Praxis Informationen nur weiter, wenn Sie sie dafür vorher ausdrücklich von der Schweigepflicht entbunden haben. Die Entbindung erfolgt gesondert, nur für die jeweils genannten Empfänger und Inhalte. Sie ist freiwillig, die Behandlung hängt nicht von ihr ab, und Sie können sie jederzeit formlos mit Wirkung für die Zukunft widerrufen.

§ 10 Datenschutz und Kommunikation

- (1) Informationen zur Verarbeitung Ihrer Daten enthält die Datenschutzerklärung der Praxis. Sie liegt in der Praxis aus und ist unter www.loquio.de/datenschutz-patienten abrufbar.
- (2) An Termine erinnert das Buchungssystem Doctolib per E-Mail oder SMS; auf diesem Weg erhalten Sie auch Mitteilungen über Terminänderungen. Die Erinnerung ist ein zusätzlicher Service; bleibt sie aus, bleibt der Termin dennoch verbindlich. Sie können den Erinnerungen jederzeit widersprechen.
- (3) E-Mails werden in der Regel nicht Ende-zu-Ende-verschlüsselt übertragen. Die Praxis beschränkt E-Mails deshalb auf organisatorische Inhalte und Vertragsunterlagen. Bitte

senden Sie der Praxis keine Verordnungen, Befunde oder anderen Gesundheitsdaten per E-Mail, sondern bringen Sie diese zum Termin mit.

§ 11 Laufzeit und Beendigung

- (1) Sie können den Behandlungsvertrag jederzeit ohne Angabe von Gründen formlos beenden (§ 627 BGB). Bereits vereinbarte Termine werden dann storniert; für Termine innerhalb der Frist des § 5 Abs. 2 bleibt § 5 anwendbar.
- (2) Die Praxis kann den Vertrag ebenfalls beenden, jedoch nur so, dass Sie sich die Behandlung anderweitig beschaffen können, es sei denn, es liegt ein wichtiger Grund vor. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn die erforderliche Mitwirkung dauerhaft unterbleibt, Termine wiederholt ohne rechtzeitige Absage versäumt werden, fällige Zahlungen trotz Mahnung ausstehen oder das Vertrauensverhältnis nachhaltig gestört ist.

§ 12 Haftung

Die Praxis haftet nach den gesetzlichen Vorschriften.

§ 13 Schlussbestimmungen

- (1) Bitte verhalten Sie sich gegenüber Mitarbeitenden und anderen Patient:innen respektvoll. Beschwerden richten Sie bitte an die Praxisleitung unter info@loquio.de.
- (2) Die Praxis ist nicht bereit und nicht verpflichtet, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.
- (3) Sollte eine Bestimmung dieser Bedingungen unwirksam sein, bleiben die übrigen Bestimmungen wirksam. An die Stelle der unwirksamen Bestimmung tritt die gesetzliche Regelung.