

Zertifizierung kommunizieren — Prüfraster für Aussagen

Vier Segmentprofile, Prüfraster und Verzeichnis der Umweltaussagen, aus Sicht des Hotels

Stand: 11. Oktober 2026 · buecher.effedore.com

Zu diesem Material Das Material enthält Profile, Prüfschritte und Formulare, aber keine Marktdaten und keine Namen von Plattformen oder Programmen. Für den Anteil von Umweltkriterien in Ausschreibungen und die Wirkung von Plattformkennzeichnungen nennt das Buch keine Branchenwerte. Es ersetzt keine rechtliche Prüfung im Einzelfall.

A. Der Rahmen, wie das Buch ihn formuliert

Die Norm

Nach dem Buch verlangt Klausel 7.4, dass die Organisation ihre externe Kommunikation bestimmt: was, wann, an wen und wie. Abschnitt 7.4.1 verlangt zudem, dass kommunizierte Umweltinformationen mit den im System erzeugten Informationen übereinstimmen und verlässlich sind. Die Kommunikation ist deshalb kein freies Feld des Marketings.

Deutschland und Österreich

Die Richtlinie (EU) 2024/825 zur Stärkung der Verbraucher für den ökologischen Wandel ist in Deutschland (BGBl. 2026 I Nr. 43) und Österreich (BGBl. I Nr. 58/2026) umgesetzt. Sie ist seit 27. September 2026 anwendbar und betrifft Umweltaussagen gegenüber Verbrauchern.

Gegenüber Verbrauchern sind dort nach dem Buch unter anderem unzulässig:

- allgemeine Umweltaussagen ohne nachgewiesene, für die Aussage relevante hervorragende Umweltleistung;
- auf Kompensation gestützte Aussagen über eine neutrale, verringerte oder positive Treibhausgaswirkung von Produkten oder Dienstleistungen;
- Nachhaltigkeitssiegel ohne Zertifizierungssystem.

Die Liste ist nicht abschließend. Das Buch nennt als Folge das Risiko von Abmahnungen und Unterlassungsklagen, in Deutschland unter Umständen eine strafbewehrte Unterlassungserklärung.

Schweiz

In der Schweiz gilt die Richtlinie nicht. Maßgeblich ist nach dem Buch Art. 3 Abs. 1 Bst. x UWG zu Klimaaussagen. Den Inhalt dieser Bestimmung prüfen Sie an der geltenden Fassung. Spricht ein Schweizer Haus gezielt Gäste aus Deutschland und Österreich an, berücksichtigt es nach dem Buchfall auch die dort geltenden Regeln.

Grundsatz Die ISO-14001-Zertifizierung belegt ein Managementsystem, nicht eine einzelne Umweltaussage. Sie ist kein Nachhaltigkeitssiegel und deckt keine allgemeine Aussage wie «umweltfreundliches Hotel» ab. Für die Kommunikation des Zertifikats gelten die Zeichenregeln der Zertifizierungsstelle.

B. Vier Segmentprofile

Jedes Segment liest das Zertifikat aus einem anderen Grund. Identifizieren Sie Segment und Gesprächspartner, bevor Sie die Botschaft bauen. Dieselben Daten brauchen für verschiedene Gesprächspartner verschiedene Übersetzungen.

Arbeitsblatt 1: Segmentprofile (nach Tabelle 26 des Buches)

Segment	Gesprächspartner	Wertmotiv (nach Buch)	Botschaft und Nachweis (nach Buch)	Unser Gesprächspartner	Unser Beleg im System
Corporate	Einkaufsverantwortlicher oder Travel Manager	ESG-Lieferanten-Compliance	Technisch und präzise: akkreditierte Stelle, Zertifikatsnummer, Gültigkeit, Emissionen pro belegtem Zimmer für Scope 3 Kategorie 6		
MICE	Event-Verantwortlicher oder PCO	Event-Kommunikation	Ko-kreativ: Emissionen der Veranstaltung nach dokumentierter Methode, verifizierte reale Daten für die Teilnehmer		
Luxus	Der Gast selbst	Markenwertkohärenz	Narrativ und sensorisch: Nachhaltigkeit, die erfahren statt deklariert wird		
OTA Green	Die Plattform selbst	Sichtbarkeitsfilter	Operativ: Nachweise hinterlegen, Fragebögen mit Systemdaten ausfüllen, bei jeder Erneuerung aktualisieren		

Bausteine mit Platzhaltern

Die Bausteine folgen den Mustern des Buches. Setzen Sie nur Werte ein, die das System belegt. Zahlen aus den Buchfällen sind hier bewusst durch Platzhalter ersetzt.

Arbeitsblatt 2: Bausteine

Segment	Baustein
Corporate	«Hotel [Name] ist nach ISO 14001:2026 zertifiziert von [Zertifizierungsstelle], akkreditiert durch [DAKKS / Akkreditierung Austria / SAS], Zertifikatsnummer [Nr.], gültig bis [Datum]. Das Zertifikat ist bei der ausstellenden Stelle prüfbar. Scope-1+2-Emissionen [Jahr]: [Wert] t CO ₂ -Äq, entspricht [Wert] kg CO ₂ -Äq pro belegtem Zimmer. Berechnung nach dem GHG Protocol Corporate Standard verfügbar.»
MICE	«Wir können die Emissionen Ihrer Veranstaltung, also Aufenthalte, Catering und Energie der Säle, nach einer dokumentierten, am GHG Protocol orientierten Methode berechnen. [Konkrete, belegte Maßnahme mit Wert und Datenstand].»
Luxus	Eine kurze, wahre Geschichte aus dem Betrieb, etwa Herkunft der Zutaten oder Weg der Buffetreste. Jede Einzelangabe (Entfernung, Häufigkeit, Dauer) muss belegt sein.
OTA Green	Kein Text, sondern ein Ablauf: Nachweis mit verifizierbarer Nummer hinterlegen; Fragebogen mit Systemdaten ausfüllen; Profil bei jeder Erneuerung und jeder Änderung des Geltungsbereichs prüfen.

Hinweis Auch ein narrativer Text ist eine Umweltaussage. Gegenüber Verbrauchern in Deutschland und Österreich gelten für ihn dieselben Grenzen wie für jede andere Aussage. Ob eine Aussage für Geschäftskunden auch Verbraucher erreicht, etwa über die Website, prüft das Haus im Einzelfall.

C. Prüfraster für eine einzelne Aussage

Der externe Auditor zieht typischerweise eine Stichprobe externer Aussagen und verfolgt jede bis zum Systemnachweis zurück. Der Weg führt von der Zahl im Angebot über die Kennzahlentabelle bis zur Rechnung oder zum Zählerprotokoll. Gehen Sie denselben Weg vorher selbst.

Arbeitsblatt 3: Prüfraster je Aussage

Nr.	Prüfpunkt	j / n / entfällt	Notiz
1	Fundstelle und genauer Wortlaut sind erfasst (Website, Angebot, Plattformprofil, Zimmerhinweis).		
2	Adressat ist bestimmt: Verbraucher, Geschäftskunde oder beide.		
3	Länder sind bestimmt, in denen die Aussage wirkt: DE, AT, CH.		
4	Die Aussage ist spezifisch, nicht allgemein wie «umweltfreundlich» oder «klimaneutral».		
5	Ist sie allgemein und richtet sich an Verbraucher in DE oder AT: Ist eine für die Aussage relevante hervorragende Umweltleistung nachgewiesen?		
6	Stützt sich eine Aussage über neutrale, verringerte oder positive Treibhausgaswirkung auf Kompensation? Gegenüber Verbrauchern in DE und AT ist das unzulässig.		
7	Wird ein Siegel verwendet? Beruht es auf einem Zertifizierungssystem?		
8	Das ISO-14001-Zertifikat wird als Managementsystem dargestellt, nicht als Siegel für Zimmer, Speisen oder Veranstaltungen.		
9	Das Zertifizierungszeichen wird nach den Regeln der Stelle verwendet.		
10	Schweiz: Klimaaussage ist an Art. 3 Abs. 1 Bst. x UWG in geltender Fassung geprüft.		
11	Die Aussage stimmt mit den Systemdaten überein (7.4.1); die Berechnung liegt vor.		
12	Datenstand ist angegeben und aktuell; Schätzwerte sind gekennzeichnet.		
13	Freigabe durch die Umweltbeauftragte mit Datum und Datenstand liegt vor.		
14	Gästerlebnis vor Ort entspricht der Aussage, etwa beim Handtuchwechsel.		

Die Entscheidung folgt dem Beleg, nicht der Wirkung der Aussage. Kann das Hotel die Aussage mit Systemdaten stützen, bleibt sie. Kann es das nicht, wird sie präzisiert oder gestrichen.

Beispiele (Kompositfall, anzupassen); die rechtliche Prüfung im Einzelfall bleibt beim Haus

Statt	Prüfbare Richtung (Werte nur mit Beleg)
«Umweltfreundliches Hotel»	«Unser Umweltmanagementsystem ist seit [Jahr] nach ISO 14001:2026 zertifiziert, Zertifikatsnummer [Nr.], prüfbar bei [Stelle].»
«Ihr Aufenthalt ist klimaneutral» (auf Kompensation gestützt)	Konkrete, belegte Angabe zu Reduktionen, etwa: «Energie je belegtem Zimmer [Jahr]: [Wert] kWh, [x] % weniger als [Basisjahr]. Datenstand [Datum].»

Statt	Prüfbare Richtung (Werte nur mit Beleg)
«Grünes Zertifikat» neben Zimmerangeboten	Zertifikat getrennt vom Produkt nennen, als Nachweis für das Managementsystem.

D. Verzeichnis der Umweltaussagen

Das Buch empfiehlt ein Verzeichnis aller veröffentlichten Umweltaussagen mit Fundstelle, Beleg, Datenstand und Freigabe. Es zeigt dem Auditor, dass die Kommunikation gelenkt ist. Nach jeder Datenaktualisierung fallen veraltete Aussagen darin auf.

Arbeitsblatt 4: Verzeichnis (Entscheidung: bleibt / präzisieren / streichen)

Nr.	Kanal und Fundstelle	Wortlaut (kurz)	Adressat, Land	Beleg im System	Datenstand	Freigabe (wer, Datum)	Letzte Prüfung	Entscheidung
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								

Arbeitsblatt 5: Wer gibt frei?

Feld	Eintrag
Freigabestelle für externe Umweltaussagen (Name, Funktion)	
Vertretung	
Festgelegt in (Dokument, Version)	
Auslöser für erneute Prüfung	Datenaktualisierung, Zertifikatserneuerung, Änderung des Geltungsbereichs, neue Agenturtexte

Texte von Agenturen und vorformulierte Bausteine in Plattformprofilen durchlaufen dieselbe Freigabe. Externe Texte kennen die Systemdaten nicht und neigen zu allgemeinen Formulierungen.

E. Das kommerzielle ESG-Datenblatt

Das Buch beschreibt ein zweiseitiges Datenblatt, jährlich aktualisiert, als Grundlage aller Segmentkommunikation. Es liegt dem Standardangebot an Corporate-Kunden bei.

Arbeitsblatt 6: Datenblatt Seite 1

Seite 1: Kennzahl des Berichtsjahres	Wert	Veränderung zum	Beleg, Datenstand
--------------------------------------	------	-----------------	-------------------

		Basisjahr	
Scope-1+2-Emissionen (t CO ₂ -Äq)			
Emissionen pro belegtem Zimmer (kg CO ₂ -Äq)			
Energieintensität (kWh pro belegtem Zimmer)			
Wasserintensität (Liter pro belegtem Zimmer)			
Anteil Erneuerbarer (%) mit Nachweisart			
Trennquote Abfall (%)			
Vermeidbarer Lebensmittelabfall (Veränderung %)			
Gespendete Äquivalenzmahlzeiten (N)			
Kritische Lieferanten mit ESG-Bewertung (N von N)			

Seite 2 übersetzt die Daten in je eine kurze Geschichte für Corporate, MICE und Luxus. Jede Zahl auf Seite 2 muss auf Seite 1 stehen.

F. Interne Stichprobe nach Bereichen

Das Buch beschreibt, wo der externe Auditor die Marktkommunikation typischerweise prüft. Das ist gute Prüfpraxis, keine Normpflicht. Die Prüfung lässt sich mit dem internen Audit verbinden.

Arbeitsblatt 7: Stichprobe

Bereich	Prüffrage	Nachweis	Ergebnis
Vertrieb	Stimmen Umweltdaten im Standardangebot mit dem aktuellen Kennzahlenstand überein?	Angebotsvorlage mit Datenstand, Freigabevermerk	
Marketing, Website	Gibt es allgemeine Aussagen wie «umweltfreundlich» oder «klimaneutral» ohne Beleg?	Verzeichnis mit Beleg und Prüfdatum	
Revenue, Distribution	Entsprechen Plattformprofile dem gültigen Zertifikat und den Systemdaten?	Ausdruck der Profile, Abgleich mit Geltungsbereich	
Bankett, MICE	Auf welcher Methode beruhen Emissionsangaben für Veranstaltungen?	Methodenbeschreibung, Beispielrechnung, gekennzeichnete Schätzwerte	
Rezeption	Was antwortet das Personal auf Gästefragen zum Umweltengagement?	Befragung, Sprachregelung, Schulungsnachweis	
Housekeeping	Entsprechen Zimmerhinweise der gelebten Praxis?	Stichprobe im Zimmer, Reinigungsprotokoll	
Direktion	Ist festgelegt, wer externe Umweltaussagen freigibt?	Verfahrensanweisung mit Freigabestelle	

Rolle des Auditors Der Auditor bewertet, ob Aussagen belegt sind. Er formuliert sie nicht um und empfiehlt keine Vermarktungsstrategie. Ein Hotel, das ihn um Textvorschläge bittet, bringt ihn in einen Rollenkonflikt.

Indikator nach Buch	Wert im Jahr
Corporate-Verträge mit ESG-Klausel, gewonnen oder gehalten	
Anteil MICE-Veranstaltungen mit angeforderter und gelieferter ESG-Dokumentation	
Konversion auf Plattformseiten vor und nach Hinterlegung aktueller Nachweise	
Spontane Erwähnungen der Nachhaltigkeit in Gästebewertungen	

Was dieses Material nicht ist

Dieses Material ist kein Ersatz für ISO 14001:2026 und gibt keinen Normtext wieder. Es ist keine Rechtsberatung; die Richtlinie (EU) 2024/825, ihre nationalen Umsetzungen und das Schweizer UWG sind an der geltenden Fassung zu prüfen. Prüfraster und Bausteine sind an das eigene Haus anzupassen. Rechtsstand ist der 11. Oktober 2026.

Bezug im Buch: Band 1b, Abschnitt 4.11