VORLAGE ZU ABSCHNITT 4.10 DES BANDES 5B

Was ein zertifiziertes Haus sagen darf

Drei freigegebene Sätze, ein Verzeichnis der Orte, an denen sie stehen, und der Rückweg, wenn das Zertifikat ausgesetzt wird, entzogen wird oder abläuft.

Kategorie: Arbeitsblatt (Prüf-Checkliste mit Aussagenverzeichnis). Bezug im Buch: Abschnitt 4.10 (Das Prinzip, Regeln eins bis sieben; Was die Norm sagt); Norm: Klauseln 5.1, 5.3, 7.3, 7.4, 8.1 und 9.1 sowie Anhang A (Fassung 2022) der ISO/IEC 27001:2022 mit Änderung 1:2024 und ISO/IEC 17021-1 mit ISO/IEC 27006-1 und den Vertragsbedingungen der Zertifizierungsstelle, in den eigenen Worten des Buches. Rechtsstand des Bandes: 28. September 2026.

Haus / Standort		**Zertifizierungsstelle**	
Zertifikat-Nr.		**Norm und Ausgabe**	
Gültig bis		**Wer spricht nach außen**	

So nutzen Sie diese Vorlage

1. Schreiben Sie den Geltungsbereich wörtlich vom Zertifikat ab (Abschnitt 1). Er ist die einzige Grundlage jeder Aussage.
2. Formulieren Sie drei Sätze, kurz, mittel und vollständig, lassen Sie sie von der Leitung freigeben und verteilen Sie sie (Abschnitt 2). Wer keinen zulässigen Satz zur Hand hat, erfindet einen.
3. Legen Sie das Aussagenverzeichnis an: alle Orte, an denen die Zertifizierung erwähnt wird, mit Eigentümer je Zeile und, in einer zweiten Spalte, dem Weg, die Aussage dort zu ändern (Abschnitt 3). In einem Hotel dieser Größe kommen dreißig bis sechzig Zeilen zusammen.
4. Suchen Sie einmal im Jahr eine Viertelstunde den eigenen Namen zusammen mit «zertifiziert» und mit der Bezeichnung der Norm, und gleichen Sie die Fundstellen mit dem Verzeichnis ab; sehen Sie Zimmerkarten, Rechnungen und Meldescheine auf das Zeichen der Stelle durch.
5. Gehen Sie die Fragen in Abschnitt 4 durch und üben Sie die Rücknahme aller Aussagen einmal im Trockenen: Sie kostet eine Stunde und zeigt sofort, welche Zeilen keinen Eigentümer haben.

Spalte «Im Buch»: verlangt = von Norm, Regelwerk, Vertragsbedingungen oder Gesetz verlangt, wie der Band es in eigenen Worten wiedergibt (Fundstelle in Klammern); Methode dieses Bandes = Vorgehen des Bandes, keine Anforderung. Einzelheiten zum Zeichen und zu Aussagen stehen in den Vertragsbedingungen Ihrer Stelle, die im Einzelfall maßgeblich sind.

1 Der Geltungsbereich, wörtlich

Feld	Eintrag	Grund (aus dem Band)	Im Buch
Geltungsbereich laut Zertifikat (wörtlich, mit Anhang)		Wörtlich heißt wörtlich; jede Umformulierung in einem Formular ist eine eigene Erklärung, für die das Haus einsteht.	Methode dieses Bandes; Aussage über den geprüften Bereich: verlangt (Bedingungen der Stelle)
Bereiche des Hauses, die nicht zum Geltungsbereich gehören		Ein Haus, das selbst sagt, was nicht zertifiziert ist, macht jede weitere Auskunft glaubwürdiger.	Methode dieses Bandes

2 Die drei Sätze

Satz	Wortlaut des Hauses	Grund (aus dem Band)	Im Buch
1 kurz: Signaturen, Stellenanzeigen, Aufsteller		Er nennt den Bereich und behauptet keinen Zustand. Beispiel aus Abschnitt 4.10: «Unser IT-Betrieb ist nach dem internationalen Standard für Informationssicherheit zertifiziert.»	Methode dieses Bandes
2 mittel: Webseite, Prospekte		Derselbe Inhalt, ergänzt um den Namen der Zertifizierungsstelle, die Nummer des Zertifikats und den Hinweis, dass der Geltungsbereich auf Anfrage zugesandt wird; wer die Nummer nennt, lädt zur Prüfung ein.	Methode dieses Bandes
3 vollständig: Ausschreibungen, Fragebögen, Firmenkunden		Der Geltungsbereich wörtlich vom Zertifikat, mit Zertifikat und Anhang als Anlage.	Methode dieses Bandes

Geltungsbereich nennen: freiwillig (☐) oder auf Nachfrage (☐) **Freigegeben von / am**

Beides ist zulässig; die Erfahrung des Bandes spricht für das Nennen, weil die Nachfrage ohnehin kommt. Untertreiben wirkt besser: «Unser IT-Betrieb ist zertifiziert, der Empfang arbeitet nach denselben Verfahren, die Zertifizierung dafür bereiten wir vor» ist ein Satz, den ein Einkäufer glaubt; «Unser Haus ist komplett sicher» glaubt niemand, und jeder kann ihn prüfen.

3 Das Aussagenverzeichnis

Ort der Aussage (laut Buch)	Wortlaut / Fundstelle	Eigentümer	Weg zur Änderung dort	Intern (I) / Dritter (D)
Webseite mit Unterseiten				
Karriereseite				
Stellenanzeigen und Portale				
Signaturen				
Prospekte und Aufsteller				
Angebotsvorlagen				
Ausschreibungsformulare				
Profile auf Buchungs- und Bewertungsportalen				
Seiten von Tourismusgesellschaften und Partnern				
Pressemitteilungen				
Messematerial				
Rahmen an Wänden				
weiterer Ort:				
weiterer Ort:				

Grund: Die Liste ist der einzige Weg, eine Aussage später zurückzuholen; die zweite Spalte (Weg zur Änderung) ist der Unterschied zwischen fünf Werktagen und drei Monaten: bei der eigenen Webseite trivial, beim Portal ein Zugang, den jemand haben muss, bei einer Tourismusgesellschaft ein Name und eine Telefonnummer. Im Buch: Methode dieses Bandes. Das Verzeichnis lässt sich auch für andere Behauptungen des Hauses führen (Sterne, Auszeichnungen, Barrierefreiheit, Nachhaltigkeit).

4 Die Prüffragen

Frage	Antwort	Grund (aus dem Band)	Im Buch
Ist festgelegt, wer nach außen über die Zertifizierung spricht, und ist es bekannt gemacht?		Im Fall sprachen sechs Sprecher ohne Absprache; über die Zertifizierung spricht ein Haus jede Woche, über einen Vorfall vielleicht einmal in fünf Jahren.	verlangt (Klauseln 7.4 und 5.3: Kommunikation, Rollen und Befugnisse)
Sagt jede Aussage genau den geprüften Bereich und nennt sie ein Managementsystem, keinen Zustand («Haus» statt Bereich, «sicher» statt zertifiziert)?		Die Zertifizierung bescheinigt ein Managementsystem und keinen Zustand; maßgeblich ist das Verständnis des angesprochenen Kreises, nicht die Absicht des Absenders.	verlangt (Regeln über Aussagen zur Zertifizierung: ISO/IEC 17021-1 mit ISO/IEC 27006-1 und Bedingungen der Stelle)
Steht das Zeichen der Zertifizierungs- oder Akkreditierungsstelle nur dort, wo es das Unternehmen kennzeichnet, und nicht auf Zimmerkarte, Rechnung, Meldeschein, Zimmermappe oder Frühstücksgutschein?		Zeichen dürfen ein Unternehmen kennzeichnen, nicht ein Produkt; auf einer Zimmerkarte erweckt dasselbe Zeichen den Eindruck, die einzelne Leistung sei geprüft worden.	verlangt (Verbot einer produktbezogenen Wirkung: ISO/IEC 17021-1 mit ISO/IEC 27006-1 und Bedingungen der Stelle)
Sind die Bedingungen der Stelle zum Zeichen gelesen: wo es stehen darf, in welchem Verhältnis zum Zeichen der Akkreditierung, mit welchem Zusatz und in welcher Mindestgröße?		Das Dokument hat meist wenige Seiten und wird einmal gelesen; die Nennung der Norm mit Nummer ist zulässig, was der Gestattung unterliegt, sind die Bildzeichen.	verlangt (Bedingungen der Stelle)
Steht in jedem Vertrag mit Agentur, Portal, Reiseveranstalter und Partner der Satz, dass Aussagen über Zertifizierungen unverändert aus den vom Haus bereitgestellten Formulierungen übernommen werden?		Die Agentur formulierte um, das Portal übernahm ein Häkchen, die Tourismusgesellschaft schrieb aus einer alten Mitteilung ab; ein Haus haftet für sein Bild auch dort, wo es den Text duldet.	verlangt (Klausel 8.1: Steuerung extern erbrachter Prozesse); Vertragssatz: Methode
Haben die Mitarbeitenden einen Satz, den sie verwenden dürfen, und eine Person, an die alles andere geht? Kennen sie den Geltungsbereich?		Verbote wirken nicht, sie verlagern die Beiträge in Kanäle, die das Haus nicht sieht; zu regeln ist, welchen Satz sie zur Hand haben.	verlangt (Klausel 7.3: Bewusstsein); Satz und Person: Methode
Wird auf eine öffentliche Beschwerde über Daten kurz und sachlich geantwortet (Bedauern, Bitte um Kontakt, Name einer Ansprechpartnerin), ohne die Zertifizierung zu nennen?		Die Zertifizierung ist kein Argument im Einzelfall und wirkt dort wie eine Ausrede; eine Entschuldigung und eine Telefonnummer beenden den Vorgang in zwei Sätzen.	Methode dieses Bandes

Frage	Antwort	Grund (aus dem Band)	Im Buch
Verweist eine öffentliche Äußerung nach einem Vorfall auf die Zertifizierung, um ihn kleiner erscheinen zu lassen?		Das kann als irreführend beurteilt werden; besser ist die nüchterne Auskunft: was geschehen ist, was getan wurde, an wen man sich wenden kann.	Meldung und Benachrichtigung: verlangt (Art. 33 und 34 Datenschutz-Grundverordnung; CH: Art. 24 revidiertes Datenschutzgesetz); Äußerung: Methode
Stimmt die Erklärung in Vergabeverfahren und Lieferantenfragebögen wörtlich mit dem Geltungsbereich überein? Wo kein Zertifikat besteht: Steht der Stand ehrlich da («in Vorbereitung für das kommende Jahr», mit den umgesetzten Maßnahmen)?		In Vergabeverfahren zählt die Erklärung, nicht die Werbung, und eine zu weit gefasste Erklärung kann zum Ausschluss führen; Ehrlichkeit über den eigenen Stand ist im Einkauf ein Wert für sich.	Methode dieses Bandes
Wird die Suche nach dem eigenen Namen jährlich wiederholt und mit dem Verzeichnis abgeglichen? Wie viel Zeit brauchte die Trockenübung der Rücknahme?		Die jährliche Suche ist eine Messung: Sie liefert eine Zahl, ist wiederholbar und prüft etwas, das außerhalb des Hauses stattfindet.	verlangt (Klausel 9.1: Überwachung und Messung); Suche und Übung: Methode
Ist für Aussetzung, Entzug und Ablauf geregelt: Aussagen stoppen unverzüglich, zuerst in den eigenen Kanälen, danach bei Dritten durch dokumentierte Aufforderung; Zeichen nicht weiterführen?		Eine Aussage, die am Tag ihrer Veröffentlichung richtig war, wird nicht dadurch entschuldigt, dass sie einmal richtig war; mit dem Ende der Zertifizierung endet die Gestattung des Zeichens.	verlangt (Bedingungen der Stelle; ISO/IEC 17021-1 mit ISO/IEC 27006-1); Abarbeitung: Methode
Internes Bearbeitungsziel für die Rücknahme (im Fall: fünf Werktage, wenn die Liste existiert): Welches gilt im Haus?		Das Ziel gilt für die Abarbeitung insgesamt und begründet keine zusätzliche Werbefrist.	Methode dieses Bandes

5 Häufige Fehler laut Abschnitt

Fehler	Was der Abschnitt dazu sagt
Keine Festlegung, wer spricht	Kommunikation über das Managementsystem wird fast immer als Frage des Meldewegs verstanden und fast nie als Frage der Werbung.
Keine fertigen Sätze	Wer keinen zulässigen Satz zur Hand hat, erfindet einen im Sinne seines Zwecks; jede Fassung ist ein Stück weiter von der Wahrheit entfernt, und keine ist böswillig.
Fremde Kanäle	Aussagen wandern in Richtungen, die niemand plant; ein Haus haftet für sein Bild in der Öffentlichkeit auch dort, wo es den Text nicht selbst geschrieben hat, sobald es ihn duldet.
Das Verbot für die Mitarbeitenden	Es nimmt dem Haus einen Wert: Ein stolzer Beitrag einer Empfangsleiterin ist in einem Bewerbermarkt mehr wert als jede Anzeige.
Das Zeichen an der falschen Stelle	Nach den Bedingungen der Stellen untersagt; es wird bei Überwachungsaudits regelmäßig gefunden.
Die öffentliche Antwort auf die Bewertung	Sie beantwortet die Beschwerde nicht, verwendet die Zertifizierung als Sicherheitsversprechen und steht dauerhaft im Netz.
Kein Rückweg	Ein Haus, das nicht weiß, wo seine Aussagen stehen, kann sie nicht zurücknehmen, wenn es muss.

Rahmen laut Buch: Irreführende Angaben sind unzulässig, Angaben über Zertifizierungen werden streng beurteilt (DE: § 5 Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb; AT: § 2 Bundesgesetz gegen den unlauteren Wettbewerb; CH: Art. 3 Bundesgesetz gegen den unlauteren Wettbewerb, zusätzlich Beschwerde bei der Lauterkeitskommission, einer Einrichtung der Selbstregulierung und kein Gericht). Ob eine Stellenanzeige zu den geschäftlichen Handlungen zählt, ist nicht in allen Konstellationen geklärt und wird im Band offengelassen. Die Zeichen sind geschützte Kennzeichen, deren Verwendung vertraglich gestattet wird; mit dem Ende der Zertifizierung endet die Gestattung. Rechtsstand des Bandes: 28. September 2026.

Was diese Vorlage nicht ist

Diese Vorlage ist kein Rechtsrat und ersetzt weder die ISO/IEC 27001 noch das Wettbewerbs-, Marken- und Datenschutzrecht Ihres Landes noch die Vertragsbedingungen Ihrer Zertifizierungsstelle, die für Zeichen und Aussagen im Einzelfall maßgeblich sind. Die Beispielsätze sind Beispiele aus Abschnitt 4.10 und keine freigegebene Formulierung für Ihr Haus. Ein ausgefülltes Blatt ist kein Nachweis: Es zeigt, dass jemand die Aussagen gesucht und geordnet hat, nicht dass sie stimmen.