

Arbeitsmaterial zu Abschnitt 4.15

Was ein Zertifikat dem sagt, der es liest

Ein Zertifikat lesen und vorlegen: sieben Zeilen, vier Fragen, zwei Seiten.

Leitfrage Wenn ein Kunde Ihr Zertifikat Zeile für Zeile liest: Was erfährt er daraus, und was muss er Sie danach noch fragen? Und könnten Sie ihm heute auf jede dieser Fragen antworten, mit einem Beleg?

Dieses Blatt gibt den Werkzeugteil des Abschnitts in bearbeitbarer Form wieder: die Fragen in ihrer Reihenfolge, den Hinweis, was verlangt ist, von wem es verlangt ist und was nur Methode ist, und die Zahlen der Modellrechnung zum Ersetzen durch die eigenen. Die Begründung jedes Schritts steht im Buch. Das Blatt ersetzt weder die Norm noch eine Beratung im Einzelfall.

Das Werkzeug des Abschnitts

Tabelle 2 — Vier Fragen über das Zertifikat hinaus

Frage des Kunden	Antwort des Hauses	Beleg
Wann war das letzte Audit, und was fand es?	Art, Datum, Dauer; Zahl und Einstufung der Feststellungen; ihr Stand	Zusammenfassung des Berichts
Was hat sich seither geändert?	die Änderungen mit Datum	Blatt der Änderungen
Was liegt außerhalb des Geltungsbereichs?	jeder Ort der Bewirtung mit seinem Stand und seinem Betreiber	Liste der Orte
Gilt das Zertifikat heute?	ja, mit dem Hinweis, wo es sich nachprüfen lässt	Auskunft der Stelle; Verzeichnis

Praktische Anwendung: ein Zertifikat lesen und vorlegen in sieben Schritten

- 1. Das eigene Zertifikat lesen.** Inhaber, Norm und Ausgabe, Geltungsbereich, Kategorie, Stelle, Symbol, Daten.
- 2. Die Orte der Bewirtung danebenlegen.** Welche stehen im Geltungsbereich, welche nicht, und wer führt sie?
- 3. Das letzte Audit zusammenfassen.** Art, Datum, Dauer, Feststellungen mit Einstufung und Stand.
- 4. Die Änderungen seit der Zertifizierung auflisten.** Mit Datum.
- 5. Zwei Seiten daraus machen.** Für jeden Kunden, der fragt, und für jedes Angebot über eine bestimmte Größe.
- 6. Sagen, was nicht gedeckt ist.** Im Angebot, bevor der Kunde fragt.
- 7. Fremde Zertifikate ebenso lesen.** Sieben Zeilen, ein Verzeichnis, vier Fragen an den Lieferanten.

Prüf-Checkliste

Frage	Ja	Nein	Nachweis / Bemerkung
Kennt der Verkauf den Geltungsbereich unseres Zertifikats im Wortlaut?			
Können wir für jeden Ort der Bewirtung sagen, ob er gedeckt ist?			
Liegt eine Zusammenfassung des letzten Audits bereit, die wir herausgeben?			
Sagen unsere Angebote, welche Teile außerhalb des Geltungsbereichs liegen?			
Können wir die Änderungen seit der Zertifizierung mit Datum nennen?			
Laden wir Kunden ein, sich das Haus anzusehen?			
Lesen wir bei Zertifikaten unserer Lieferanten Geltungsbereich, Kategorie und Stelle?			
Fragen wir unsere Lieferanten nach dem letzten Audit und seinen Feststellungen?			

Häufige Fehler

Das Zertifikat als Antwort schicken. Es löst Fragen aus.

Das eigene Blatt nicht kennen. Dann geht das Angebot darüber hinaus.

Den Bericht zurückhalten. Geschlossene Feststellungen sind der beste Beleg.

Das Zertifikat für eine Note halten. Es kennt nur erteilt oder nicht.

Das Datum überlesen. Das Audit liegt zurück, das Haus hat sich bewegt.

Fremde Zertifikate nur ablegen. Wer sie liest, bewertet seinen Lieferanten.

Modellrechnung

Modellannahme, kein belegter Branchenwert

Posten	Betrag	Anmerkung	Eigener Wert
Zwei Seiten zum Zertifikat erstellen	3 Stunden	einmalig	
Zwei Seiten nach jedem Audit erneuern	1 Stunde	jährlich	
Abendessen des Veranstalters: 14 Termine, 44 Gäste, 2 Abende	1.232	in der Saison	
Umsatz der Reihe mit Halbpension	€ 170.000	in der Saison; 1.232 Übernachtungen mit Halbpension zu rund € 138, gerundet	
Lesen eines Lieferantenzertifikats, mit Verzeichnis	4 Minuten	je Zertifikat	

Wer wozu verpflichtet ist

Tabelle 4 — Wer wozu verpflichtet ist

Gegenstand	Vom Haus verlangt (ISO 22000)	Von der Stelle verlangt (ISO 22003-1)	Regel der Akkreditierung oder des Rechts
Kunde	interessierte Parteien und ihre Anforderungen (4.2)	Zweck der Norm: Kunden Vertrauen in die Zertifizierung geben (Abschnitt 1)	Haftung des Veranstalters gegenüber dem Reisenden
Auskunft	Kommunikation mit Kunden (7.4.2)	Geltungsbereich nicht irreführend (9.1.2)	Gültigkeit bei der Stelle erfragbar
Zertifikat	keine Vorgabe	Kategorien im Einzelnen nennen (8.2)	Symbol und Verzeichnis
Lieferant	bewerten und überwachen (7.1.6)	keine eigene Vorgabe	Rückgriff des Veranstalters
Bewegung	fortlaufende Verbesserung (10.2)	Aufrechterhaltung (9.6)	Verfahren bei Veränderungen anpassen (Band 6a, Abschnitt 1.1)

Der Rahmen in Deutschland, Österreich und der Schweiz

Tabelle 5 — DACH-Anker: warum der Veranstalter liest

Ebene	Deutschland	Österreich	Schweiz
Haftung	Richtlinie (EU) 2015/2302; §§ 651i und 651n BGB	Richtlinie (EU) 2015/2302; § 11 PRG	Bundesgesetz über Pauschalreisen, Art. 14 Abs. 1
Wofür	für die Reise als Ganzes, auch für Leistungen des Hotels	für alle vereinbarten Leistungen, gleich wer sie erbringt	für die gehörige Erfüllung, gleich wer die Leistungen erbringt
Rückgriff	Art. 22 der Richtlinie (EU) 2015/2302: Regress gegen beteiligte Dritte nach den dort genannten Voraussetzungen.	Art. 22 der Richtlinie (EU) 2015/2302; Verantwortung für die Reiseleistung nach § 11 PRG bleibt davon getrennt.	Art. 14 Abs. 2: Rückgriff auf andere Leistungsträger

Stand der Tabelle: 3. Oktober 2026. Die laufende Fassung aller DACH-Anker des Bandes, mit der geltenden Angabe und der Quelle jeder Änderung, führt die Plattform in der Datei «Band6b_Rechtsanker_DACH_laufend». Quelle: Francesco Dore, Das Steuer und die Lupe, Band 6b — ISO 22000: Der Beweis auf dem Teller, Abschnitt 4.15. Edizioni Effedore 2026. © 2026 Francesco Dore. Zur Verwendung im eigenen Betrieb frei bearbeitbar. buecher.effedore.com