

## ARBEITSMATERIAL 1.5

# Die interessierten Parteien eines Festes einbeziehen

Abschnitt 1.5 · Interessierte Parteien und die Legitimität des Hauses

Modellfall im Buch: Innsbruck

### LEITFRAGE

Wer außer Ihrem Kunden entscheidet mit, ob Ihr Haus im nächsten Jahr noch Feste ausrichten kann? Und wann haben Sie diese Menschen zuletzt gefragt, bevor Sie gefeiert haben?

Dieses Blatt gibt das Arbeitsmaterial des Abschnitts in bearbeitbarer Form wieder. Die Texte stammen aus dem Buch; die leeren Spalten sind für die Angaben des eigenen Hauses bestimmt.

### Das Werkzeug: Höflichkeit und Einbeziehung

| Merkmal                        | Höflichkeit         | Einbeziehung                       |
|--------------------------------|---------------------|------------------------------------|
| Zeitpunkt                      | nach der Beschwerde | vor der Planung und danach         |
| Form                           | einzelne Antwort    | Ablauf mit Zuständigkeit           |
| Gedächtnis                     | beim Direktor       | festgehalten und gelesen           |
| Wirkung auf das nächste Fest   | keine               | Änderungen im Bankettauftrag       |
| Rückmeldung an die Betroffenen | Entschuldigung      | was übernommen wurde und was nicht |

### Praktische Anwendung: die interessierten Parteien eines Festes in sieben Schritten einbeziehen

- 1. Die Beschwerden einsammeln.** Alle Beschwerden, Anrufe und Briefe der letzten zwei Jahre an eine Stelle bringen, nach Veranstaltung und Anlass geordnet. Was kehrt wieder?
- 2. Die Betroffenen je Art von Fest bestimmen.** Für Tagung, Firmenfeier, Hochzeit und Ball getrennt: Wer ist betroffen, wer hat Einfluss, wer macht die Arbeit? Die Liste der Norm unter 4.2 a) bis i) dient als Prüfung.
- 3. Die Erwartungen aufschreiben und abwägen.** Was erwarten die Anrainer, die Leihkräfte, die Stadt? Was davon nimmt das Haus auf, was nicht, und warum?
- 4. Eine Zuständigkeit festlegen.** Eine Person führt den Ablauf, bringt die Ergebnisse in den Bankettauftrag und berichtet der Direktion. Sie ist auch in der Nacht des Festes erreichbar.
- 5. Vor großen Festen informieren.** Die Anrainer erfahren rechtzeitig Datum, Endzeit, Busplatz und eine Telefonnummer für den Abend. Der Kunde erfährt vorher, welche Regeln für Busse, Musik und Raucher gelten.
- 6. Leihkräfte wie eigene einplanen.** Umkleide, Pause, Verpflegung und Heimweg stehen im Plan des Abends, für alle Kräfte, und mit der Leihfirma ist geklärt, wer wofür sorgt.
- 7. Nachher zuhören und antworten.** Nach jedem großen Fest die Rückmeldungen sammeln und den Betroffenen sagen, was sich ändert. Einmal im Jahr berichtet die Direktion der Eigentümerin.

### Umsetzung im eigenen Haus

| Schritt                                      | Verantwortlich | Termin | Erledigt |
|----------------------------------------------|----------------|--------|----------|
| 1. Die Beschwerden einsammeln                |                |        |          |
| 2. Die Betroffenen je Art von Fest bestimmen |                |        |          |

| Schritt                                     | Verantwortlich | Termin | Erledigt |
|---------------------------------------------|----------------|--------|----------|
| 3. Die Erwartungen aufschreiben und abwägen |                |        |          |
| 4. Eine Zuständigkeit festlegen             |                |        |          |
| 5. Vor großen Festen informieren            |                |        |          |
| 6. Leihkräfte wie eigene einplanen          |                |        |          |
| 7. Nachher zuhören und antworten            |                |        |          |

## Prüf-Checkliste

| Frage                                                                              | Ja | Nein | Nachweis / Bemerkung |
|------------------------------------------------------------------------------------|----|------|----------------------|
| Haben wir für jede Art von Veranstaltung bestimmt, wer betroffen ist?              |    |      |                      |
| Liegen die Beschwerden der letzten zwei Jahre gesammelt vor?                       |    |      |                      |
| Ist festgehalten, welche Erwartungen wir aufnehmen und welche nicht?               |    |      |                      |
| Erfahren die Anrainer vor großen Festen, was sie erwartet?                         |    |      |                      |
| Gibt es in der Nacht eines Festes eine erreichbare Person für Beschwerden?         |    |      |                      |
| Sind Leihkräfte im Plan des Abends mit Umkleide, Pause und Heimweg berücksichtigt? |    |      |                      |
| Kennt der Kunde vorher unsere Regeln für Busse, Musik und Raucher?                 |    |      |                      |
| Erfahren die Betroffenen, was wir nach ihren Rückmeldungen geändert haben?         |    |      |                      |

## Häufige Fehler

- **Nur den zahlenden Kunden als Partei sehen.** Dann erfährt das Haus von den anderen erst durch ihre Beschwerden.
- **Auf jede Beschwerde einzeln antworten und keine sammeln.** Jede Antwort ist höflich, und keine ändert etwas.
- **Die Verantwortung für bestellte Leistungen dem Kunden zuschieben.** Die Busse stehen vor dem Haus, nicht vor dem Kunden.
- **Leihkräfte als Sache der Leihfirma behandeln.** Das Recht und die Norm sehen das anders.
- **Genehmigung mit Duldung verwechseln.** Was erlaubt ist, kann trotzdem die Nachbarschaft kosten.
- **Die Nachbarschaft dem Direktor überlassen.** Wenn die Stadt anruft, fragt sie nach der Eigentümerin.

## Modellrechnung

Modellannahme, kein belegter Branchenwert

| Posten                    | Betrag   | Anmerkung                                  | Eigener Wert |
|---------------------------|----------|--------------------------------------------|--------------|
| Umsatz der Jubiläumsfeier | € 85.000 | einmalig; Saal, Bankett, Getränke, Technik |              |

| Posten                                            | Betrag               | Anmerkung                                        | Eigener Wert |
|---------------------------------------------------|----------------------|--------------------------------------------------|--------------|
| Feste mit mehr als 200 Gästen im Jahr             | 18                   | Annahme                                          |              |
| Umsatz dieser Feste                               | € 1.200.000          | jährlich; hängt an der Duldung der Nachbarschaft |              |
| Raucherbereich im Innenhof mit Aschenbechern      | € 4.500              | einmalig                                         |              |
| Taxi für Leihkräfte nach 1 Uhr, 12 Kräfte zu € 25 | € 300                | je Fest                                          |              |
| Anrainerinformation und Nachbereitung             | 6 Stunden            | je großes Fest                                   |              |
| Ein Abend mit den Anrainern                       | 10 Stunden und € 800 | jährlich                                         |              |

Die Rechnung stellt Posten von einigen hundert Euro neben einen Jahresumsatz von über einer Million. Sie sagt nicht, dass die Stadt diesen Umsatz gefährden würde. Sie zeigt, wovon er abhängt.

### Was verlangt ist, und was nur Anleitung ist

| Verlangt (Norm)                                    | Was es im Hotel belegt                              | Nur Anhang oder Methode                               |
|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| Relevante Parteien bestimmen (4.2)                 | Liste je Art von Veranstaltung                      | Rollen und Beispiele (Tabelle A.1)                    |
| Relevante Anforderungen bestimmen (4.2)            | Erwartungen je Partei, mit Quelle                   | Methode: Beschwerden der letzten zwei Jahre auswerten |
| Festlegen, was das System aufgreift (4.2)          | Vermerk mit Begründung                              | keine                                                 |
| Prozess zur Identifizierung und Einbeziehung (4.2) | Ablauf mit Zuständigkeit und Terminen               | Gespräche, Sitzungen, Arbeitsgruppen (Anmerkung 3)    |
| Ergebnisse dokumentieren, wo angemessen (4.2)      | Protokolle, Antworten, Änderungen im Bankettauftrag | Methode: Anrainerinformation vor großen Festen        |
| Inklusion als Leitprinzip (4.5)                    | Leitbild                                            | Beschreibung der Inklusion (Tabelle A.2)              |

### DACH-Anker: Veranstaltung, Nachbarschaft, Leihpersonal

| Ebene                                      | Deutschland                                                                      | Österreich                                                                                                   | Schweiz                                                       |
|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| Veranstaltungsrecht                        | Landesrecht, je Bundesland verschieden (1.12)                                    | Landesrecht; in Tirol Veranstaltungsgesetz 2003: öffentliche Veranstaltungen anzumelden, mit Ausnahmen (§ 4) | kantonales Recht (1.12)                                       |
| Schutz vor Lärm                            | im Einzelfall nach Landes- und Bundesrecht (1.12)                                | Tirol: Veranstaltungen dürfen Menschen nicht unzumutbar durch Lärm belästigen (§ 3 TVG)                      | kantonales und kommunales Recht (1.12)                        |
| Zulassung des Verleihers                   | Erlaubnis nötig (§ 1 Abs. 1 AÜG)                                                 | nicht Gegenstand dieses Abschnitts                                                                           | Bewilligung nötig (Art. 12 ff. AVG); öffentliches Verzeichnis |
| Pflichten des Hotels gegenüber Leihkräften | Arbeitsschutzpflichten des Entleihers; Unterweisung vor Beginn (§ 11 Abs. 6 AÜG) | Beschäftigter gilt als Arbeitgeber im Arbeitnehmerschutz; Fürsorgepflichten (§ 6 AÜG)                        | nicht Gegenstand dieses Abschnitts                            |

| Ebene                          | Deutschland               | Österreich                | Schweiz                   |
|--------------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|
| Einbeziehung der Nachbarschaft | Prozess nach 4.2 der Norm | Prozess nach 4.2 der Norm | Prozess nach 4.2 der Norm |

Stand der Tabelle: 22. Oktober 2026, wie im Buch. Die laufende Fassung mit Änderungen nach diesem Stichtag steht in Band8a\_Rechtsanker\_DACH\_laufend.xlsx. Die Tabelle ersetzt keine Prüfung der geltenden Fassung und keine Rechtsberatung im Einzelfall.

Quelle: Francesco Dore, Das Steuer und die Lupe, Band 8a «Das Fest und seine Spuren», Abschnitt 1.5. Edizioni Effedore, 2026.