

ARBEITSMATERIAL 4.13

Aussagen über das Zertifikat führen

Abschnitt 4.13 · Audit, Zertifikat und Reputation: was ein Haus sagen darf

Modellfall im Buch: Bad Gastein

LEITFRAGE

Wenn morgen ein Kunde Ihr Zertifikat auf seine Einladung druckt und ein Gast im Netz schreibt, das Zertifikat sei nichts wert: Wissen Sie, welcher der beiden Sätze dem Wortlaut Ihres Zertifikats näher kommt? Und was legen Sie dem Journalisten vor, der danach anruft?

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: Drei Anlässe und was das Haus sagt

Anlass	Was das Haus sagt oder zeigt	Was es nicht sagt
Kunde will auf das Zertifikat verweisen	freigegebener Satz mit Anwendungsbereich; Bitte um Abstimmung vor dem Druck	«zertifiziertes Green Event»; kein Zeichen an Dritte
Kritik an einer Veranstaltung	was zutrifft; ob sie im Anwendungsbereich lag; was das Haus ändert	«Wir sind zertifiziert, also unbegründet.»
Anfrage nach Nachweisen	Zertifikat, Anwendungsbereich, Politik, Ergebnisse; Stand der Befunde aus dem Bericht	Bericht mit Namen von Mitarbeitenden und Kunden ungeprüft weitergeben
eigene Werbung	System, Bereich, Norm und Ausgabe, prüfende Stelle	Aussagen über das Ganze, die nur einen Teil betreffen

Praktische Anwendung: Aussagen über das Zertifikat in sieben Schritten führen

- 1. Einen Grundsatz formulieren.** Schreiben Sie einen freigegebenen Satz über die Zertifizierung, der System, Anwendungsbereich, Norm mit Ausgabe und prüfende Stelle nennt. Alle anderen Texte zitieren diesen Satz oder verweisen auf ihn.
- 2. Alle Fundstellen prüfen.** Startseite, Unterseiten, Angebotsvorlagen, Bankettmappen, Signaturen, Plakate im Haus. Jede Fundstelle wird gegen den Anwendungsbereich gelesen, und was darüber hinausgeht, wird geändert.
- 3. Das Zeichen nach den Bedingungen der Stelle setzen.** Lesen Sie die Bedingungen, bevor das Zeichen irgendwo erscheint. Es steht nur dort, wo vom System die Rede ist, und der Anwendungsbereich ist in Sichtweite.
- 4. Kunden einen Satz geben, kein Zeichen.** Wer auf das Zertifikat verweisen will, bekommt den freigegebenen Satz und die Bitte, den Text vor dem Druck abzustimmen. Eine Bilddatei des Zeichens geht nicht aus dem Haus.
- 5. Kritik zuerst prüfen, dann beantworten.** Klären Sie, was zutrifft und ob die Veranstaltung im Anwendungsbereich lag. Antworten Sie mit dem, was stimmt, und mit dem, was das Haus ändert.
- 6. Vorher festlegen, was das Haus zeigt.** Zertifikat, Anwendungsbereich, Politik und Lehren liegen bereit. Über den Bericht entscheidet die Direktion einmal und grundsätzlich, nicht unter dem Druck einer Anfrage.
- 7. Den Prüfbericht an das Marketing geben.** Jede Feststellung und Beobachtung, die Aussagen nach außen betrifft, geht an die Person, die schreibt, mit einem Termin.

Umsetzung im eigenen Haus

Schritt	Verantwortlich	Termin	Erledigt
1. Einen Grundsatz formulieren			
2. Alle Fundstellen prüfen			
3. Das Zeichen nach den Bedingungen der Stelle setzen			
4. Kunden einen Satz geben, kein Zeichen			
5. Kritik zuerst prüfen, dann beantworten			
6. Vorher festlegen, was das Haus zeigt			
7. Den Prüfbericht an das Marketing geben			

Prüf-Checkliste

Frage	Ja	Nein	Nachweis / Bemerkung
Nennt jede Aussage über unsere Zertifizierung System, Anwendungsbereich, Norm und prüfende Stelle?			
Steht das Zeichen nur dort, wo vom zertifizierten System die Rede ist?			
Haben wir die Bedingungen unserer Zertifizierungsstelle zur Bezugnahme gelesen?			
Spricht keine unserer Vorlagen von einer zertifizierten Veranstaltung?			
Bekommen Kunden einen freigegebenen Satz statt einer Bilddatei des Zeichens?			
Prüfen wir Kritik auf ihren Kern, bevor wir mit dem Zertifikat antworten?			
Ist festgelegt, was wir auf Anfrage zeigen und wer entscheidet?			
Liest die Person, die nach außen schreibt, den Prüfbericht?			

Häufige Fehler

- **Von der zertifizierten Veranstaltung sprechen.** Zertifiziert ist das System, und eine einzige Veranstaltung kann den Satz widerlegen.
- **Das Zeichen aus der Hand geben.** Wo es danach steht, entscheidet ein anderer.
- **Das Zeichen über das ganze Angebot setzen.** Ein Besucher kann den Anwendungsbereich nicht erraten.
- **Mit dem Zertifikat auf Kritik antworten.** Wer den Kern nicht prüft, gibt der Kritik einen zweiten Grund.
- **Den Bericht verstecken oder ungeprüft verschicken.** Beides trifft eine Entscheidung, die das Haus vorher hätte treffen sollen.
- **Beobachtungen der Auditorin abheften.** Was die Stelle nicht als Nichtkonformität einstuft, kann trotzdem öffentlich werden.

Modellrechnung

Modellannahme, kein belegter Branchenwert

Posten	Betrag	Anmerkung	Eigener Wert
Kundenabend der Bank: 280 × € 95	€ 26.600	Umsatz, im November	
Hüttenabend der Firmenklausur: 60 × € 78	€ 4.680	Umsatz, außerhalb des Anwendungsbereichs	
Prüfung aller Fundstellen, Grundsatz und Textbaustein	14 Stunden	einmalig; Marketing und Direktion	
Antwort auf das Portal, Gespräch mit dem Redakteur, Abstimmung mit der Bank	7 Stunden	einmalig; Direktion und Marketing	
Berichtigungsblatt zur Einladung: 350 × € 0,85	€ 297,50	Druck und Porto, vom Haus übernommen	
Leihgeschirr für Hüttenabende: 8 Abende × € 190	€ 1.520	je Saison	

Die Rechnung stellt Umsatz neben Kosten und Stunden. Umsatz ist nicht Gewinn, und keine Zeile sagt, dass die Bank ohne Berichtigung gegangen wäre. Sie zeigt, dass die Korrektur aller Aussagen das Haus einundzwanzig Stunden und knapp 300 Euro kostet, das Leihgeschirr für eine Saison gut 1.500 Euro. Was eine Aussage kostet, die sich nicht halten lässt, steht in keiner Zeile.

Was verlangt ist, und was nur Anleitung ist

Verlangt	Was es im Hotel belegt	Nur Leitfaden oder Methode
Keine irreführende Kommunikation, gleich in welchem Format (7.4)	Startseite, Angebotsvorlage und Textbaustein, geprüft gegen den Anwendungsbereich	Methode: Zeichen nur mit Anwendungsbereich in Sichtweite
Anwendungsbereich dokumentiert, sachlich, nicht irreführend (4.3)	Seite «Unser System» mit Bereich und Ausschlüssen	A.2: nur das System ist konform
Politik den interessierten Parteien verfügbar (5.2)	Politik als Datei auf der Website und auf Anfrage	keine
Lehren aus jeder Veranstaltung (9.1 c)	Lehrennotizen; Zusammenfassung für Anfragen	Methode: Stand der Befunde aus dem Bericht nennen
Überwachung jährlich; Aussetzung ohne Überwachung (ISO/IEC 17021-1, Pflicht der Stelle)	Termin des nächsten Überwachungsaudits im Kalender	Bedingungen der Stelle zu Zertifikat und Zeichen

DACH-Anker: Werbung mit Zertifikat und Zeichen

Ebene	Deutschland	Österreich	Schweiz
Rechtsgrundlagen	UWG, geändert durch BGBl. 2026 I Nr. 43; ab 27. September 2026	UWG-Novelle BGBl. I Nr. 58/2026; Umweltaussagen ab 27. September 2026	UWG, Art. 3 Abs. 1 lit. b und lit. x
Zeichen und Siegel	gegenüber Verbrauchern Nachhaltigkeitssiegel nur mit Zertifizierungssystem oder staatlicher Festsetzung (Anhang Nr. 2a); Begriffe in § 2 Abs. 2 Nr. 4 und 6	gegenüber Verbrauchern gleiche Regel (Anhang Z 2a); Zertifizierungssystem in § 1 Abs. 4 Z 14	Richtlinie nicht übernommen; Verbot irreführender Angaben

Ebene	Deutschland	Österreich	Schweiz
Aussage über das Ganze	gegenüber Verbrauchern unzulässig, wenn sie nur einen Teil betrifft (Anhang Nr. 4b)	ebenso gegenüber Verbrauchern (Anhang Z 4b)	Verbot irreführender Angaben (lit. b)
Klimaaussagen	Neutralität eines Produkts aufgrund von Kompensation gegenüber Verbrauchern unzulässig (Nr. 4c)	ebenso (Z 4c)	nur mit objektiven und überprüfbaren Grundlagen; Beweislast beim Werbenden (lit. x)
Akkreditierung für ISO 20121	Programm bei der DAkKS beantragt; Entscheidung bis Redaktionsschluss ausstehend	akkreditierte Zertifizierung bis Redaktionsschluss nicht belegt; im Einzelfall fragen	akkreditierte Zertifizierung bis Redaktionsschluss nicht belegt; im Einzelfall fragen

Stand der Tabelle: 23. Oktober 2026, wie im Buch. Die laufende Fassung mit Änderungen nach diesem Stichtag steht in Band8b_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 8b «Ein Fest prüfen, solange es stattfindet», Abschnitt 4.13. Edizioni Effedore, 2026.