

ARBEITSMATERIAL 4.14

Mit dem Auditor arbeiten und begründet widersprechen

Abschnitt 4.14 · Auditor und Haus: Unparteilichkeit, Grenzen und Beschwerde

Modellfall im Buch: Schaffhausen

LEITFRAGE

Was erwarten Sie von dem Menschen, den Ihr Haus für zwei Tage Prüfung bezahlt: einen Rat, ein Urteil oder einen Befund? Und wenn Sie einen Befund für falsch halten: Kennen Sie den Weg, auf dem Sie widersprechen, und haben Sie die Nachweise dafür in der Hand?

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: Grenzen und Rechte auf beiden Seiten

Thema	Das Haus	Der Auditor und die Stelle
Rat	bittet nicht um eine Lösung	nennen weder Ursache noch Lösung
Auswahl des Auditors	kann einem bestimmten Auditor begründet widersprechen; wählt nicht aus	nennen das Team rechtzeitig; setzen niemanden ein, der das Haus beraten hat
Beratung	darf Berater beauftragen, aber nicht für die Zertifizierung vermitteln lassen	beraten nicht; verbinden Zertifizierung nicht mit Beratung
Meinungsverschiedenheit	widerspricht im Abschlussgespräch, mit Nachweisen	halten Ungelöstes fest und leiten es weiter
Beschwerde und Einspruch	nutzt sie mit Nachweisen und Fristen	bearbeiten sie durch Unbeteiligte, ohne Nachteile für das Haus

Praktische Anwendung: mit dem Auditor arbeiten und begründet widersprechen in sieben Schritten

- 1. Den Auditor als Prüfer empfangen.** Erklären Sie den Abteilungen vor dem Audit, wer kommt und wozu: Er stellt fest, er berät nicht. Fragen nach Lösungen stellt das Haus sich selbst.
- 2. Das Team vorher ansehen.** Lesen Sie die Namen, die die Stelle nennt, und widersprechen Sie, wenn es einen Grund gibt, etwa eine frühere Beratung bei einem direkten Mitbewerber. Einen Wunschauditor gibt es nicht.
- 3. Nachweise auffindbar halten.** Jede Ablage hat eine Vertretung, und jeder Schlüssel ist während des Audits erreichbar. Was nicht gefunden wird, wenn es gebraucht wird, zählt nicht.
- 4. Im Abschlussgespräch widersprechen, nicht verhandeln.** Nennen Sie die Anforderung und den Nachweis, der fehlt, und bitten Sie, die abweichende Meinung ins Protokoll zu nehmen.
- 5. Beschwerde und Einspruch auseinanderhalten.** Eine Beschwerde betrifft ein Verhalten, ein Einspruch eine Entscheidung. Schreiben Sie beides getrennt, sachlich und mit Datum.
- 6. Den Einspruch als Gegenbefund bauen.** Er nennt Anforderung, Feststellung, Nachweise mit Ort und Datum, die Ursache der Lücke und den Antrag. Halten Sie die Frist der Stelle ein.

7. Berater, die Auditoren vermitteln, ablehnen und melden. Ein Angebot, die Zertifizierung über Verbindungen zu beschleunigen, ist ein Risiko für das Zertifikat. Teilen Sie es der Stelle mit.

Umsetzung im eigenen Haus

Schritt	Verantwortlich	Termin	Erledigt
1. Den Auditor als Prüfer empfangen			
2. Das Team vorher ansehen			
3. Nachweise auffindbar halten			
4. Im Abschlussgespräch widersprechen, nicht verhandeln			
5. Beschwerde und Einspruch auseinanderhalten			
6. Den Einspruch als Gegenbefund bauen			
7. Berater, die Auditoren vermitteln, ablehnen und melden			

Prüf-Checkliste

Frage	Ja	Nein	Nachweis / Bemerkung
Wissen alle Abteilungen, dass der Auditor prüft und nicht berät?			
Haben wir die Namen des Auditteams rechtzeitig erhalten und gelesen?			
Sind alle Nachweise während des Audits auffindbar, auch bei Abwesenheit der zuständigen Person?			
Führen wir jede Bewertung in einem Dokument, nach dem auch gearbeitet wird?			
Kennen wir das Verfahren der Stelle für Beschwerden und Einsprüche mit seinen Fristen?			
Unterscheiden wir zwischen Beschwerde über ein Verhalten und Einspruch gegen eine Entscheidung?			
Stützt sich jeder Widerspruch auf eine Anforderung und einen Nachweis?			
Lehnen wir Angebote ab, die Zertifizierung über Verbindungen zu beschleunigen?			

Häufige Fehler

- **Vom Auditor einen Rat verlangen.** Er darf ihn nicht geben, und sonst prüfte er beim nächsten Mal seine eigene Lösung.
- **Sich über Zurückhaltung beschweren.** Die Beschwerde trifft das Verhalten, das das Zertifikat glaubwürdig macht.
- **Mit Worten widersprechen.** Ohne Nachweis bleibt der Widerspruch eine Meinung.
- **Den Auditor überzeugen wollen.** Entschieden wird in der Stelle, von anderen.
- **Einen Wunschauditor suchen.** Wer ihn über Verbindungen bekommt, entwertet sein eigenes Zertifikat.
- **Aus Angst nicht widersprechen.** Einsprüche dürfen dem Haus keine Nachteile bringen.

Modellrechnung

Modellannahme, kein belegter Branchenwert

Posten	Betrag	Anmerkung	Eigener Wert
Nachaudit vor Ort zur schweren Nichtkonformität: 1 Tag zu CHF 1.950	CHF 1.950	entfiel nach dem Einspruch	
Reisekosten des Auditors für das Nachaudit	CHF 280	entfielen ebenso	
Einspruch vorbereiten: Nachweise sammeln, ordnen, begründen	9 Stunden	Direktorin und Bankettleiter	
Liste der Themen um die Terrasse ergänzen, Kriterien dokumentieren	7 Stunden	Bankettleiter	
Ablageplan mit Vertretungen	3 Stunden	einmalig, Direktion	
Angebot des Beraters	CHF 4.800	abgelehnt	

Die Rechnung zeigt nicht, dass sich ein Einspruch lohnt. Ohne die Nachweise aus vier Monaten wäre er gescheitert, und das Nachaudit hätte CHF 2.230 gekostet. Neunzehn Stunden eigener Arbeit standen gegen diese Summe, und die meisten davon hätte das Haus für die Terrasse ohnehin gebraucht. Das Angebot des Beraters war die teuerste Zeile, und es hätte das Zertifikat gefährdet.

Was verlangt ist, und was nur Anleitung ist

Verlangt	Was es im Hotel belegt	Nur Leitfaden oder Methode
Kriterien und Ergebnisse der Bewertung dokumentiert und aktuell (ISO 20121, 6.1.2)	eine Liste der Themen für Saal und Terrasse	Methode: ein Dokument statt zweier
Dokumentierte Information verfügbar, wo gebraucht (ISO 20121, 7.5.3)	Ablageplan; Zugang auch bei Abwesenheit	Methode: Vertretung für jede Ablage
Keine Beratung, keine Verbindung mit Beratern (ISO/IEC 17021-1, 5.2; Pflicht der Stelle)	Absage an den Berater; Mitteilung an die Stelle	ISO 19011:2026: Unabhängigkeit als Grundsatz
Auditor nennt weder Ursache noch Lösung (9.4.5.3; Pflicht der Stelle)	Ursachenanalyse des Hauses mit eigenen Leuten	ISO 19011:2026: sachliche Darstellung
Ungeklärte Meinungsverschiedenheiten festhalten und weiterleiten (9.4.7.3)	unterschiedenes Protokoll mit dem Widerspruch	Methode: Widerspruch mit Nachweis noch am selben Tag
Verfahren für Einsprüche und Beschwerden, ohne Benachteiligung (9.7, 9.8)	Einspruch mit Anforderung, Nachweisen und Antrag	Methode: Beschwerde und Einspruch getrennt halten

DACH-Anker: wer die Stelle prüft, und was dabei gilt

Ebene	Deutschland	Österreich	Schweiz
Nationale Akkreditierungsstelle	DAKKS	Akkreditierung Austria	Schweizerische Akkreditierungsstelle SAS; Auftritt heute über das SECO

Ebene	Deutschland	Österreich	Schweiz
Akkreditierung für ISO 20121	Programm beantragt; Entscheidung bis Redaktionsschluss ausstehend	bis Redaktionsschluss nicht belegt; im Einzelfall fragen	bis Redaktionsschluss nicht belegt; im Einzelfall fragen
Internationale Ebene	IAF seit 1. Januar 2026 in die Global ACI überführt; IAF-Dokumente gelten bis zu deren Ersatz weiter	ebenso; Akkreditierung Austria seit Oktober 2025 Mitglied der Global ACI	ebenso
Ohne Akkreditierung	Regeln der Norm nur, soweit vertraglich vereinbart	ebenso	ebenso
Gästedaten im Audit	DSGVO	DSGVO	Datenschutzgesetz, in Kraft seit 1. September 2023

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 4.14. Edizioni Effedore, 2026.