

## ARBEITSMATERIAL 4.3

# Den Weg der Konformitätsaussage vorbereiten

Abschnitt 4.3 · Vorbereitung auf die Zertifizierung: Selbsterklärung, Zweitpartei oder Zertifikat  
Modellfall im Buch: Bregenz

### LEITFRAGE

Wenn morgen ein Kunde mit seiner eigenen Liste vor Ihrer Tür steht und Ihr Haus zwei Tage lang prüfen will: Wüssten Sie, was er danach bestätigen kann und was nicht? Und würde Ihr Anwendungsbereich einem Fremden sagen, welche Feste, welche Leistungen und welche Räume er prüfen soll?

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 Wege der Konformitätsaussage, am Haus am See gemessen

| Weg                      | Wer spricht, für wen                 | Was er in Bregenz trägt                                                   | Grenze                                                                      |
|--------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| Selbsterklärung          | das Haus, für jeden, der sie liest   | ein internes Audit, eine Managementbewertung, drei offene Befunde benannt | niemand außerhalb hat geprüft                                               |
| Bestätigung eines Kunden | der Verband, für sich                | zwei Tage, eine Liste mit 22 Fragen, ein Abend in der Spülküche           | gilt für die Leistungen des Verbands und nur für ihn                        |
| Zertifikat               | eine Zertifizierungsstelle, für alle | ganze Norm, ganzer Anwendungsbereich, jährliche Überwachung               | prüft keine Kundenwünsche; für ISO 20121 bisher ohne belegte Akkreditierung |

## Praktische Anwendung: den Weg der Konformitätsaussage in sieben Schritten vorbereiten

- 1. Die Adressaten zählen.** Schreiben Sie auf, welche Kunden welchen Nachweis verlangen und wofür. Ein Kunde mit eigener Liste braucht etwas anderes als eine Agentur, die ein Papier sucht.
- 2. Den Anwendungsbereich für Fremde schreiben.** Arten von Veranstaltungen, Leistungen, Phasen, Orte und Ausschlüsse mit Grund. Wer die Seite liest, weiß, was er prüfen darf.
- 3. Die Saison laufen lassen.** Ohne internes Audit und Managementbewertung ist ein System nicht bereit. Kein Ordner ersetzt ein Jahr.
- 4. Kundenaudits als Probe nutzen.** Jede Feststellung eines Kunden wird erfasst und bearbeitet wie eine aus dem eigenen Audit. Was er nicht geprüft hat, wird notiert.
- 5. Die Daten vor dem Besuch schützen.** Schwärzen Sie Namen auf Abrechnungen und Dienstplänen, zeigen Sie Bedarfe als Zahlen. Geprüft wird das System, nicht der einzelne Mensch.
- 6. Jede Aussage an Weg und Umfang messen.** Eine Bestätigung gilt für den Kunden, der sie gibt, eine Selbsterklärung für den Bereich, den sie nennt. Was darüber hinausgeht, kommt nicht auf die Website.
- 7. Die Entscheidung an die Managementbewertung binden.** Ob das Haus eine Zertifizierung beauftragt, entscheidet die Eigentümerschaft mit den Zahlen eines Jahres, den Feststellungen der Kunden und einer Rechnung über die Zeit, die Kundenaudits kosten.

### Umsetzung im eigenen Haus

| Schritt                                               | Verantwortlich | Termin | Erledigt |
|-------------------------------------------------------|----------------|--------|----------|
| 1. Die Adressaten zählen                              |                |        |          |
| 2. Den Anwendungsbereich für Fremde schreiben         |                |        |          |
| 3. Die Saison laufen lassen                           |                |        |          |
| 4. Kundenaudits als Probe nutzen                      |                |        |          |
| 5. Die Daten vor dem Besuch schützen                  |                |        |          |
| 6. Jede Aussage an Weg und Umfang messen              |                |        |          |
| 7. Die Entscheidung an die Managementbewertung binden |                |        |          |

### Prüf-Checkliste

| Frage                                                                                         | Ja | Nein | Nachweis / Bemerkung |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----|------|----------------------|
| Wissen wir, welche Kunden welchen Nachweis verlangen und wofür?                               |    |      |                      |
| Sagt unser Anwendungsbereich, welche Veranstaltungen, Leistungen, Phasen und Orte er umfasst? |    |      |                      |
| Hat unser System ein internes Audit und eine Managementbewertung durchlaufen?                 |    |      |                      |
| Hat das interne Audit niemand durchgeführt, der die eigene Arbeit prüft?                      |    |      |                      |
| Sind die Befunde so geschlossen, dass ein Fremder es am Ort sehen kann?                       |    |      |                      |
| Behandeln wir Feststellungen von Kunden wie die des eigenen Audits?                           |    |      |                      |
| Sind Namen von Gästen und Mitarbeitenden vor jeder Einsicht geschützt?                        |    |      |                      |
| Nennt jede Aussage nach außen den Weg und den Umfang der Prüfung?                             |    |      |                      |

### Häufige Fehler

- **Einen Ordner mit Kopien anlegen.** Geprüft werden die Formulare, mit denen gearbeitet wird.
- **Die Liste des Kunden für die Norm halten.** Sie prüft, was ihn betrifft, und nicht mehr.
- **Mit der Bestätigung eines Kunden werben.** Sie gilt für ihn, nicht für alle anderen Kunden.
- **Den Anwendungsbereich in einem Satz lassen.** Ein Fremder weiß dann nicht, was er prüfen soll.
- **Ein Pflichtfeld für eine Lehre halten.** Das Feld wird gefüllt, die Lehre nicht.
- **Die interne Auditorin zur Zertifiziererin machen.** Wer intern geprüft hat, kann nicht unparteiisch zertifizieren.

### Modellrechnung

*Modellannahme, kein belegter Branchenwert*

| Posten                                                        | Betrag     | Anmerkung                                        | Eigener Wert |
|---------------------------------------------------------------|------------|--------------------------------------------------|--------------|
| Kundenaudit des Verbands:<br>Begleitung, Gespräche, Abschluss | 22 Stunden | Bankettleitung, Direktion, Küche,<br>Technik     |              |
| Vorbereitung: Liste beantworten,<br>Unterlagen schwärzen      | 9 Stunden  | einmalig je Audit                                |              |
| Drei Kunden mit eigenem Audit im<br>Jahr, je 31 Stunden       | 93 Stunden | Verband, Industrieunternehmen,<br>Agentur        |              |
| 93 Stunden zu € 38                                            | € 3.534    | Arbeitszeit, ohne Reise- und<br>Bewertungskosten |              |
| Zertifizierung, erstes Jahr,<br>Angebot aus dem Vorjahr       | € 7.800    | Honorar der Stelle                               |              |
| Begleitung von Stufe 1 und Stufe 2                            | 30 Stunden | ohne Vorbereitung; die ist das<br>System selbst  |              |

Die Rechnung stellt zwei Wege nebeneinander, die einander nicht ersetzen. Dass mit einem Zertifikat alle drei Kunden auf ihr Audit verzichten, nimmt sie nicht an; Pichler hatte gesagt, sie käme auch dann. Stunden und Honorar stehen getrennt, weil das eine Arbeitszeit des Hauses ist und das andere Geld, das es ausgibt.

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

| Verlangt                                                                                       | Was es im Hotel belegt                                                       | Nur Leitfaden oder Methode                                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| Anwendungsbereich festlegen und dokumentieren (4.3)                                            | eine Seite mit Arten, Leistungen, Phasen, Orten und begründeten Ausschlüssen | A.2 und A.5: Zuschnitte, Lieferanten legen ihre Leistungen fest                 |
| Interne Audits in geplanten Abständen, objektiv und unparteiisch, Bericht an die Leitung (9.2) | Bericht vom September; Programm für das zweite Jahr                          | A.21: intern oder extern, nicht die eigene Arbeit; ISO 19011:2026 als Leitfaden |
| Managementbewertung mit Entscheidungen (9.3)                                                   | Protokoll vom Oktober; Termin im April                                       | A.22: muss nicht bis nach der Veranstaltung warten                              |
| Konformität freiwillig nachweisen (Abschnitt 1)                                                | Selbsterklärung; Bestätigung des Verbands                                    | A.24: drei Wege, Bezüge zu ISO/IEC 17021-1 und 17029                            |
| Keine irreführende Kommunikation (7.4)                                                         | Programmtext des Verbands berichtigt; Website ohne «geprüft»                 | Methode: jede Aussage nennt Weg und Umfang                                      |
| Stelle: Schlussfolgerungen der Stufe 1 vor Stufe 2 mitteilen (ISO/IEC 17021-1)                 | Zeit zwischen den Stufen im eigenen Kalender                                 | Methode: Stufe 2 auf einen Festtag legen lassen                                 |

### DACH-Anker: drei Wege der Konformitätsaussage und das Recht

| Ebene                                                      | Deutschland                                                                                                                           | Österreich                                                | Schweiz                                                                                               |
|------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Selbsterklärung mit eigenem Zeichen gegenüber Verbrauchern | Nachhaltigkeitssiegel ohne Zertifizierungssystem oder staatliche Festsetzung unzulässig (UWG, Anhang Nr. 2a), seit 27. September 2026 | gleiche Regel (UWG, Anhang Z 2a), seit 27. September 2026 | Richtlinie nicht übernommen; Irreführungsverbot (Art. 3 Abs. 1 lit. b UWG), Klimaaussagen nach lit. x |
| Bestätigung eines Kunden in der Werbung                    | keine Sonderregel; allgemeines Irreführungsverbot                                                                                     | ebenso                                                    | ebenso                                                                                                |

| Ebene                                           | Deutschland                                                                  | Österreich                                                                                                 | Schweiz                                   |
|-------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| Einsicht des Kunden in Personal- und Gästedaten | DSGVO                                                                        | DSGVO                                                                                                      | Datenschutzgesetz                         |
| Zertifikat nach ISO 20121                       | Programm bei der DAkKS eingereicht; Entscheidung stand im September 2026 aus | keine akkreditierte Zertifizierung belegt                                                                  | keine akkreditierte Zertifizierung belegt |
| Staatliche Orientierung für Veranstaltungen     | Leitfaden von Bundesumweltministerium und Umweltbundesamt                    | Umweltzeichen UZ 62 Green Meetings und Green Events; Richtlinie R6.0 für Veranstaltungen ab 1. Jänner 2027 | private Zeichen, nach UWG zu messen       |

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 4.3. Edizioni Effedore, 2026.