

ARBEITSMATERIAL 4.7

Feststellungen im Abschlussgespräch behandeln

Abschnitt 4.7 · Nichtkonformitäten in der Zertifizierung: schwer und geringfügig

Modellfall im Buch: Nürnberg

LEITFRAGE

Wenn der Auditor im Abschlussgespräch drei Feststellungen auf den Tisch legt: Welche halten Sie für die schwerste, und woran messen Sie das? Und was legen Sie vor, wenn Sie einer Einstufung widersprechen wollen?

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 Fragen an eine Lücke (Methode dieses Buches)

Frage	Mengenkorrektur, 3 von 24 Formularen	Außenküche ohne Audit und Messung
Eine Stelle der Ausführung oder ein Teil des Systems?	eine Stelle: ein Schritt ohne Vertretung in einer Woche	ein Teil: ein Drittel der Veranstaltungen im Anwendungsbereich
Bemerkt das System die Lücke selbst?	ja, möglich über die Wiegeliste der Hauptküche	nein, keine Messung und kein internes Audit
Ändert sie ein Ergebnis oder eine Aussage?	mehr Speisereste in einer Woche; kein falsches Ergebnis gemeldet	Ziel für das ganze Haus als erreicht gemeldet
Was folgt für die Einstufung?	geringfügig	schwer

Praktische Anwendung: Feststellungen im Abschlussgespräch in sieben Schritten behandeln

- Jede Feststellung vollständig mitschreiben.** Kriterium, Nachweis mit Ort und Datum, vorgeschlagene Einstufung. Was Sie nicht mitschreiben, können Sie am nächsten Tag nicht prüfen.
- Die Tatsachen vor der Einstufung prüfen.** Fragen Sie zuerst, ob der Nachweis stimmt: richtiges Formular, richtiger Zeitraum, richtiger Raum. Erst danach lohnt das Gespräch über die Stufe.
- Den Widerspruch mit einem Nachweis führen.** Legen Sie ein Papier, einen Eintrag oder einen Zustand vor, der die Tatsache ändert. Ein Argument ohne Nachweis ändert keine Feststellung.
- Die drei Fragen selbst stellen.** Eine Stelle oder ein Teil? Bemerkt das System die Lücke? Ändert sie ein Ergebnis oder eine Aussage? So verstehen Sie die Einstufung, auch wenn Sie ihr nicht zustimmen.
- Die Beobachtungen in Ihre eigene Liste nehmen.** Sie verlangen keinen Plan von der Stelle, aber sie zeigen, wo die nächste Nichtkonformität entstehen kann.
- Nach den Folgen fragen.** Lassen Sie sich sagen, was die Stelle bei schweren Nichtkonformitäten verifizieren will, auf welchem Weg und in welcher Frist nach ihren Regeln.
- Das Protokoll erst unterschreiben, wenn es stimmt.** Unterschreiben Sie den Wortlaut der Feststellungen, nicht Ihre Zustimmung zur Einstufung, und vermerken Sie, wo Sie widersprochen haben.

Umsetzung im eigenen Haus

Schritt	Verantwortlich	Termin	Erledigt
1. Jede Feststellung vollständig mitschreiben			
2. Die Tatsachen vor der Einstufung prüfen			
3. Den Widerspruch mit einem Nachweis führen			
4. Die drei Fragen selbst stellen			
5. Die Beobachtungen in Ihre eigene Liste nehmen			
6. Nach den Folgen fragen			
7. Das Protokoll erst unterschreiben, wenn es stimmt			

Prüf-Checkliste

Frage	Ja	Nein	Nachweis / Bemerkung
Nennt Ihr Auditprogramm jeden Teil des Anwendungsbereichs mit seinem Namen im Handbuch?			
Steht bei jeder Zahl der Managementbewertung, aus welcher Messung sie stammt?			
Wurde das Rechtskataster nach der Verkündung neuer Werberegeln überprüft?			
Hat jeder Schritt mit eigenem Kriterium eine benannte Vertretung?			
Wissen Sie, nach welchen Begriffen Ihre Stelle schwer und geringfügig unterscheidet?			
Können Sie im Abschlussgespräch Nachweise aus der Software und den Ordnern sofort vorlegen?			
Führen Sie Beobachtungen der Stelle in Ihrer eigenen Liste weiter?			
Unterscheidet Ihr Protokoll zwischen Wortlaut der Feststellung und Ihrer Zustimmung zur Einstufung?			

Häufige Fehler

- **Fälle zählen.** Drei Fehler an einer Stelle wiegen weniger als ein blinder Teil des Systems.
- **Einen fehlenden Termin kleinreden.** Wer ein Audit nicht macht, sieht einen ganzen Bereich nicht.
- **Mit dem falschen Papier widersprechen.** Eine Hygienecheckliste belegt keine Messung von Speiseresten.
- **Über die Stufe verhandeln.** Die Einstufung folgt den Tatsachen; geändert werden nur diese.
- **Die Beobachtung vergessen.** Sie ist die Nichtkonformität des nächsten Jahres, wenn niemand sie aufnimmt.
- **Vom Auditor das Zertifikat erwarten.** Entschieden wird an anderer Stelle der Zertifizierungsstelle.

Modellrechnung

Modellannahme, kein belegter Branchenwert

Posten	Betrag	Anmerkung	Eigener Wert
Internes Audit der Außenküche, im September mitgeplant	6 Stunden	interne Auditorin; was es gekostet hätte	
Waage und Wiegeliste für die Außenküche	€ 480	einmalig	
Nachweise für die schwere Nichtkonformität zusammenstellen	14 Stunden	Veranstaltungsleiter, Küchenchef, Direktorin	
Zusätzlicher Besuch der Stelle zur Verifizierung: 1 Tag zu € 1.350	€ 1.350	Modellsatz, zuzüglich Reisekosten	
Pläne für die zwei geringfügigen Nichtkonformitäten	5 Stunden	Veranstaltungsleiter, Marketing	
Umsatz einer Ausschreibung im Februar, die ein Zertifikat verlangt	€ 62.000	Umsatz, nicht Gewinn; ob sie gewonnen würde, ist offen	

Die Rechnung stellt zwei Größen nebeneinander, die man nicht addieren darf. Sechs Stunden im September hätten die schwere Nichtkonformität vermutlich verhindert, nachgeholt kostet sie das Haus vierzehn Stunden und einen Tag der Stelle. Die letzte Zeile ist Umsatz und nicht Gewinn, und sie ist nur dann verloren, wenn das Zertifikat zu spät kommt und der Verband es verlangt. Sie zeigt, warum Roth verhandeln wollte, und warum das nichts geändert hätte.

Was verlangt ist, und was nur Anleitung ist

Verlangt	Was es im Hotel belegt	Nur Leitfaden oder Methode
Interne Audits in geplanten Abständen; Programm mit Umfang (ISO 20121, 9.2.1, 9.2.2)	Programm, das jeden Teil des Anwendungsbereichs nennt, auch die Außenküche	ISO 19011:2026 als Leitfaden zum Programm; Methode: Programm gegen den Lageplan lesen
Überwachen, messen, Zielerreichung dokumentieren (9.1)	Wiegelisten beider Küchen; Kennzahl mit Angabe, woher sie stammt	Methode: jede Zahl der Managementbewertung mit ihrer Quelle
Prozess für aktuelle und aufkommende rechtliche Anforderungen, periodisch überprüft (6.1.3)	Kataster mit Datum der Überprüfung und den Regeln zu Umweltaussagen	Methode: Kataster nach jeder Verkündung prüfen, nicht nur zum Halbjahr
Prozesse nach eigenen Kriterien steuern (8.1)	Formulare mit Mengenkorrektur und Abzeichnung	Methode: Vertretung für jeden Schritt mit Namen
Stelle: schwer = Korrektur und Korrekturmaßnahmen vor der Entscheidung verifiziert; geringfügig = Plan geprüft und akzeptiert (ISO/IEC 17021-1, 9.5.2)	Nachweise und Pläne je Feststellung	Methode: Beobachtungen wie Feststellungen in die Liste des Hauses

DACH-Anker: was bei Feststellungen in der Zertifizierung Recht ist

Ebene	Deutschland	Österreich	Schweiz
Akkreditierung für ISO 20121	Antrag bei der DAkkS; Entscheidung stand im September 2026 aus	Akkreditierung Austria; Leitfaden L08 zu ISO/IEC 17021-1; Akkreditierung für ISO 20121 nicht belegt	SAS, Auftritt über das SECO; Akkreditierung für ISO 20121 nicht belegt

Ebene	Deutschland	Österreich	Schweiz
Umweltaussagen gegenüber Verbrauchern im Kataster	UWG, Anhang Nr. 2a und 4a bis 4c, seit 27. September 2026	UWG-Novelle BGBl. I Nr. 58/2026, seit 27. September 2026	Art. 3 Abs. 1 lit. x UWG für Klimaaussagen seit 1. Januar 2025; lit. b
Gegenüber Firmenkunden	Sonderregeln nicht ohne Weiteres; allgemeines Irreführungsverbot gilt	ebenso	allgemeines Irreführungsverbot (lit. b)
Kundendaten in Bankettformularen	DSGVO	DSGVO	Datenschutzgesetz
Einstufung von Nichtkonformitäten	kein Gesetz; Regeln der Stelle nach ISO/IEC 17021-1	ebenso	ebenso

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 4.7. Edizioni Effedore, 2026.