

ARBEITSMATERIAL 4.9

Ein Zertifikat richtig verwenden

Abschnitt 4.9 · Die Zertifizierungsentscheidung und das Zertifikat

Modellfall im Buch: Erfurt

LEITFRAGE

Wenn morgen das Zertifikat auf Ihrem Tisch liegt: Wer in Ihrem Haus liest zuerst den Satz, der den Geltungsbereich beschreibt, und wer zuerst die Datei mit dem Zeichen? Und was davon darf auf Ihre Website, Ihre Angebote und Ihre Menükarten?

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: Was das Zertifikat aus Erfurt sagt, und was nicht

Das Zertifikat sagt	Es sagt nicht	Folge für die Werbung
Das Managementsystem entspricht ISO 20121:2024	dass das Haus nachhaltig ist	«nach ISO 20121:2024 zertifiziertes Managementsystem», nicht «nachhaltiges Hotel»
für Tagungen, Kongresse und Bankette in Saal und Seminarräumen	für Restaurant, Zimmer, Dachterrasse	Hinweis nur auf Seiten dieser Leistungen
Planung und Durchführung von Veranstaltungen	dass eine Veranstaltung zertifiziert ist	keine «zertifizierte Tagung», kein «Green Event»
am Standort Erfurt, entschieden am 14. März	für andere Häuser der Gruppe; vor dem 14. März	keine Meldung vor der Entscheidung
ausgestellt von einer genannten Stelle	dass sie für ISO 20121 akkreditiert ist	Stelle nennen, Akkreditierung nicht behaupten

Praktische Anwendung: ein Zertifikat in sieben Schritten richtig verwenden

- Bis zur Entscheidung schweigen.** Melden Sie nichts nach dem Abschlussgespräch. Ein Zertifikat gibt es erst, wenn die Stelle entschieden hat.
- Den Geltungsbereich zuerst lesen.** Vergleichen Sie den Satz auf dem Zertifikat mit dem Anwendungsbereich im Handbuch. Weichen sie voneinander ab, klären Sie das mit der Stelle, bevor irgendetwas veröffentlicht wird.
- Die Bedingungen der Stelle lesen.** Wo darf das Zeichen stehen, mit welchen Angaben, wo nicht? Was gilt bei Aussetzung oder Entzug?
- Einen Textbaustein freigeben.** Ein Satz mit Norm, Geltungsbereich, Standort und Stelle, freigegeben von zwei Personen (Band 8a, 2.9). Jeder Hinweis auf das Zertifikat verwendet ihn.
- Jede Stelle der Werbung zuordnen.** Gehen Sie Website, Angebote, Menükarten, Prospekte und Beiträge durch. Liegt die Leistung im Geltungsbereich? Richtet sich der Text an Verbraucher?
- Keine Eigenschaft und keine Veranstaltung zertifizieren.** Streichen Sie «nachhaltiges Hotel», «zertifizierte Tagung», «Green Event» und jede Akkreditierung, die Sie nicht für ISO 20121 belegen können.
- Die Fristen eintragen.** Das Datum der Entscheidung bestimmt den spätesten Termin des ersten Überwachungsaudits. Tragen Sie ihn ein, und ebenso das Gültigkeitsende.

Umsetzung im eigenen Haus

Schritt	Verantwortlich	Termin	Erledigt
1. Bis zur Entscheidung schweigen			
2. Den Geltungsbereich zuerst lesen			
3. Die Bedingungen der Stelle lesen			
4. Einen Textbaustein freigeben			
5. Jede Stelle der Werbung zuordnen			
6. Keine Eigenschaft und keine Veranstaltung zertifizieren			
7. Die Fristen eintragen			

Prüf-Checkliste

Frage	Ja	Nein	Nachweis / Bemerkung
Stimmt der Geltungsbereich auf dem Zertifikat mit dem Anwendungsbereich im Handbuch überein?			
Hat jemand die Bedingungen der Stelle für Zertifikat und Zeichen gelesen, bevor das Zeichen verwendet wurde?			
Gibt es einen freigegebenen Satz, den jeder Hinweis auf das Zertifikat verwendet?			
Steht ein Hinweis auf das Zertifikat nur bei Leistungen, die im Geltungsbereich liegen?			
Ist ausgeschlossen, dass Website oder Material eine Veranstaltung als zertifiziert bezeichnen?			
Haben Sie geprüft, welche Texte sich an Verbraucher richten?			
Behaupten Sie eine Akkreditierung nur, wenn sie für ISO 20121 besteht?			
Sind Datum der Entscheidung, späterster Termin der Überwachung und Gültigkeitsende eingetragen?			

Häufige Fehler

- **Mit dem Zeichen beginnen.** Wer zuerst die Datei öffnet, liest den Geltungsbereich zu spät.
- **Das Hotel zertifiziert nennen.** Zertifiziert ist ein System für einen beschriebenen Teil.
- **Aus dem Zertifikat eine Eigenschaft machen.** «Nachhaltig» ist eine Aussage über Leistung, die das Zertifikat nicht trägt.
- **Veranstaltungen zertifiziert nennen.** Keine Veranstaltung kann nach ISO 20121 zertifiziert werden.
- **Das Zeichen auf Speisekarten setzen.** Der Gast liest es als Aussage über den Teller.
- **Eine Akkreditierung übertragen.** Sie gilt für ihren Geltungsbereich, nicht für jede Norm der Stelle.

Modellrechnung

Modellannahme, kein belegter Branchenwert

Posten	Betrag	Anmerkung	Eigener Wert
Neudruck der Menükarten, wäre das Zeichen gedruckt worden: 2 Karten zu 600 Stück	€ 1.150	vermieden, weil vor dem Druck geprüft	
Prüfung aller Texte gegen den Geltungsbereich	7 Stunden	Marketingleiterin und Direktor	
Freigegebener Textbaustein, Website angepasst	4 Stunden	Marketing; einmalig	
Jährliche Kosten der Stelle für Überwachung, Modellsatz	€ 3.200	ohne Reisekosten; keine Preise realer Anbieter	
Umsatz zweier Firmenkunden, die das Zertifikat verlangen	€ 140.000	Umsatz im Jahr, nicht Gewinn	

Die Rechnung zeigt, wofür das Zertifikat da ist und wofür nicht. Der Umsatz der beiden Kunden hängt daran, dass das Haus ihnen ein Zertifikat vorlegen kann, nicht daran, dass das Zeichen auf jeder Seite steht. Er ist Umsatz und kein Gewinn, und er steht neben elf Stunden Arbeit, die man damit nicht verrechnen kann. Wie teuer eine Abmahnung oder ein verlorener Kunde nach einer übertriebenen Aussage würde, lässt sich nicht seriös beziffern; die Rechnung lässt es deshalb weg.

Was verlangt ist, und was nur Anleitung ist

Verlangt	Was es im Hotel belegt	Nur Leitfaden oder Methode
Anwendungsbereich festlegen und verfügbar halten (ISO 20121, 4.3)	Satz im Handbuch, gleichlautend mit dem Zertifikat	Anmerkung zu 4.3: sachlich, nicht irreführend; A.2 und A.5 zur Abgrenzung
Keine irreführende Kommunikation, gleich in welchem Format (7.4)	freigegebene Textbausteine für Website, Angebote, Presse	Methode: jeder Hinweis auf das Zertifikat mit dem Wortlaut des Geltungsbereichs
Stelle: Entscheidung durch andere Personen als die Auditoren (ISO/IEC 17021-1, 9.5.1.1)	Datum der Entscheidung auf dem Zertifikat	Methode: interne Sperre für Meldungen bis zur Entscheidung
Stelle: vor der Entscheidung Nichtkonformitäten behandelt (9.5.2)	angenommener Maßnahmenplan vom Februar	Methode: Plan und Annahme beim Zertifikat ablegen
Konformität freiwillig nachweisen, auf einem von drei Wegen (Abschnitt 1)	Zertifikat mit Nummer und Stelle	A.24 als Anleitung zu den drei Wegen

DACH-Anker: Werbung mit einem Zertifikat

Ebene	Deutschland	Österreich	Schweiz
Siegel gegenüber Verbrauchern	nur mit Zertifizierungssystem oder staatlich festgesetzt (Anhang zu § 3 Abs. 3 Nr. 2a UWG); Begriffe in § 2 Abs. 2 Nr. 4 und 6	ebenso (Anhang Z 2a; Begriff in § 1 Abs. 4 Z 14 UWG), seit 27. September 2026	keine Übernahme der Richtlinie; allgemeines Verbot irreführender Angaben (Art. 3 Abs. 1 lit. b UWG)
Allgemeine Umweltaussagen gegenüber Verbrauchern	nur bei anerkannter hervorragender Umweltleistung (Nr. 4a); Ganzes für einen Teil unzulässig (Nr. 4b)	ebenso (Z 4a, 4b)	lit. b; Klimaaussagen nur mit objektiven und überprüfbaren Grundlagen (lit. x)

Ebene	Deutschland	Österreich	Schweiz
Gegenüber Firmenkunden	Sonderregeln nicht ohne Weiteres; allgemeines Irreführungsverbot gilt	ebenso	lit. b
Ist das Zeichen nach ISO 20121 ein Nachhaltigkeits siegel?	offene Rechtsfrage	offene Rechtsfrage	stellt sich so nicht; Irreführung
Akkreditierung für ISO 20121	Antrag bei der DAkkS; Entscheidung stand im September 2026 aus	keine akkreditierte Zertifizierung belegt	keine akkreditierte Zertifizierung belegt

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 4.9. Edizioni Effedore, 2026.