

Arbeitsmaterial zu Abschnitt 3.2

Das Kreuzaudit zwischen zwei Häusern: Vereinbarung, Vertraulichkeit, Gegenseitigkeit

Die Vereinbarung für ein Kreuzaudit schreiben: Umfang, was nicht eingesehen wird, Vertraulichkeit, Datenschutz und Wechsel der Rollen.

Leitfrage Wenn morgen die Inhaberin des Hauses gegenüber durch Ihre Ordner geht: Was soll sie sehen, und was nicht? Und was darf sie mit dem tun, was sie gesehen hat, wenn Sie beide im nächsten Jahr wieder um dieselben Gäste werben?

Dieses Blatt gibt den Werkzeugteil des Abschnitts in bearbeitbarer Form wieder: die Fragen in ihrer Reihenfolge, den Hinweis, was verlangt ist, von wem es verlangt ist und was nur Anleitung oder Methode ist, und die Zahlen der Modellrechnung zum Ersetzen durch die eigenen. Die Begründung jedes Schritts steht im Buch. Das Blatt ersetzt weder die Norm noch eine Beratung im Einzelfall.

Das Werkzeug des Abschnitts

Tabelle 2 — Die acht Punkte der Vereinbarung in Wangen

Punkt	Was er regelt	In Wangen
Zweck und Kriterien	wogegen geprüft wird	Gruppenregeln des Hauses, Frühstück, Meldescheine, Abschnitt 9.2
Umfang und Termin	Bereiche, Tag, Stunden	Donnerstag, 7 bis 13 Uhr, mit einer Gruppe im Haus
Was nicht eingesehen wird	Preise, Verträge, Kalkulation, Stammgästelisten	Vertrag mit dem Veranstalter bleibt in der Mappe
Gästedaten	nur Erforderliches, keine Kopien, keine Gesundheitsangaben	Namen abgedeckt; Stichprobe nach Datum und Zimmernummer
Vertraulichkeit	Gesehenes bleibt im Haus, auch nach dem Ende	gilt auch für den gelesenen Namen des Veranstalters
Kein Abwerben	Gäste, Veranstalter, Mitarbeitende	Anfrage von sich aus wird dem anderen Haus gesagt
Gegenseitigkeit	Wechsel der Rollen, gleiche Regeln	Bentele prüft im Herbst bei Fimpel
Bericht und Notizen	wer ihn bekommt, was mit Notizen geschieht	Bericht nur an Bentele; Notizen nach einer Woche vernichtet

Praktische Anwendung: die Vereinbarung für ein Kreuzaudit in sieben Schritten schreiben

- 1. Zweck und Kriterien in zwei Sätzen festhalten.** Was soll das Audit zeigen, und wogegen wird geprüft: eigene Regeln des Hauses und die Abschnitte der Norm. Eine Stunde am Telefon genügt, wenn danach etwas auf dem Blatt steht.
- 2. Den Umfang mit Ort und Zeit bestimmen.** Bereiche, Tag, Stunden. Legen Sie den Termin in den Betrieb, mit Frühstück oder Anreise, sonst sieht die Prüferin nur Papier.
- 3. Die Liste dessen schreiben, was zu bleibt.** Preise, Konditionen, Verträge, Kalkulation, Lohnunterlagen, Stammgästelisten. Ordnen Sie die Ablage vorher so, dass niemand an diesen Unterlagen vorbei muss.

4. Die Gästedaten regeln. Nur Erforderliches, Namen abgedeckt, keine Kopien und keine Fotos von Dokumenten mit Namen, keine Gesundheitsangaben. Klären Sie vorher, auf welcher Rechtsgrundlage Sie überhaupt etwas zeigen.

5. Vertraulichkeit und Abwerben in einen Satz fassen. Was gesehen wird, bleibt im Haus, auch nach dem Ende. Keine wirbt ab; Anfragen, die von selbst kommen, werden dem anderen Haus gesagt.

6. Die Gegenseitigkeit festlegen. Wer wann wen prüft, mit gleichem Umfang und gleicher Form des Berichts. Feststellungen nur mit Kriterium und Nachweis, in beide Richtungen.

7. Das Danach regeln und vor dem Termin unterschreiben. Bericht nur an die geprüfte Leitung, Notizen nach dem Bericht vernichtet oder übergeben, Ende der Vereinbarung jederzeit möglich. Die Seite kommt in beide Mappen.

Prüf-Checkliste

Frage	Ja	Nein	Nachweis / Bemerkung
Haben wir die Vereinbarung unterschrieben, bevor der erste Ordner offen war?			
Steht darin, welche Bereiche und Kriterien geprüft werden?			
Steht darin, welche Unterlagen nicht eingesehen werden?			
Ist unsere Ablage so geordnet, dass niemand an Preisen und Verträgen vorbei muss?			
Ist geklärt, welche Gästedaten die Prüferin sieht und auf welcher Grundlage?			
Liegen Gesundheitsangaben von Gästen getrennt und außerhalb der Stichprobe?			
Gelten für beide Richtungen dieselben Regeln?			
Ist festgelegt, was mit Notizen und Bericht nach dem Audit geschieht?			

Häufige Fehler

Auf den Handschlag vertrauen. Was vorher nicht besprochen ist, entscheidet am Schreibtisch die Hand, die die Mappe zurückzieht.

Nur sagen, was geprüft wird. Ohne die Liste dessen, was zu bleibt, nimmt jede Seite etwas anderes an.

Verschwiegenheit für eine Rechtsgrundlage halten. Die Prüferin schweigt dann zwar, hat aber mehr gesehen, als sie durfte.

Preise und Gästedaten in derselben Mappe ablegen. Das Audit zeigt es in der ersten Minute, ein Gast vielleicht später.

Ohne gleiche Regeln die Rollen tauschen. Das zweite Audit wird zur Antwort auf das erste.

Das Danach offenlassen. Notizen, Anfragen und Fragen Dritter sind die Stellen, an denen Vertrauen zerbricht.

Modellrechnung

Modellannahme, kein belegter Branchenwert

Posten	Betrag	Anmerkung	Eigener Wert
Vereinbarung schreiben und abstimmen: 2 Personen × 2 Std. × € 40	€ 160	einmalig, beide Häuser	
Audit bei Bentele: 6 Std. × € 40	€ 240	Fimpel als Prüferin	
Stichprobe ohne Namen vorbereiten: 1,5 Std. × € 40	€ 60	Bentele, vor dem Termin	
Bericht von einer Seite: 2 Std. × € 40	€ 80	Fimpel	
Gegenaudit im Herbst, gleicher Umfang: 9,5 Std. × € 40	€ 380	Bentele prüft, Fimpel bereitet vor	
Zweite abschließbare Mappe für Gesundheitsangaben	€ 120	einmalig, Bentele	

Beide Kreuzaudits kosten die zwei Häuser zusammen im ersten Jahr € 1.040, rund € 520 je Haus und fast alles in Stunden, in den Folgejahren € 760. Die vierzig Minuten am Frühstückstisch stecken in der ersten Zeile. Die Rechnung hat keine Zeile für das, was ohne die Seite auf dem Spiel stand: zwei Häuser, die einander noch lange in derselben Gasse begegnen.

Was verlangt ist und was nur Anleitung ist

Tabelle 4 — Was verlangt ist, und was nur Anleitung ist

Verlangt	Was es im kleinen Haus belegt	Nur Leitfaden oder Methode
Ziele, Kriterien und Umfang je Audit (9.2.2)	Seite mit Bereichen, Kriterien und Ausschlüssen	Methode: Kreuzaudit mit schriftlicher Vereinbarung
Auswahl für Objektivität und Unparteilichkeit (9.2.2)	Prüferin aus einem anderen Haus; Regeln vor dem Termin	Handbuch der ISO: Prüfer aus anderer Organisation
Ergebnisse an die zuständige Leitung (9.2.2)	Bericht nur an den geprüften Inhaber	Methode: Bericht von einer Seite
Dokumentierte Information (9.2.2)	unterschiedene Vereinbarung, Plan und Bericht in der Mappe	keine
Rechtsgrundlage für die Einsicht in Gästedaten (Art. 6 DSGVO)	Stichprobe mit abgedeckten Namen; keine Kopien	ISO 19011:2026: Grundsatz der Vertraulichkeit

Der Rahmen in Deutschland, Österreich und der Schweiz

Tabelle 5 — DACH-Anker: was die Prüferin aus dem anderen Haus sehen darf

Ebene	Deutschland	Österreich	Schweiz
Grundlage der Einsicht	Rechtsgrundlage nach Art. 6 DSGVO; nur Erforderliches	wie Deutschland	DSG
Gesundheitsangaben der Gäste	Art. 9 DSGVO; getrennt geführt	wie Deutschland	besonders schützenswerte Personendaten (DSG)
Meldedaten in der Stichprobe	ausländische Gäste; Reisegesellschaft über 10 Personen: Reiseleitung unterschreibt; 1 Jahr (§§ 29, 30 BMG)	alle Gäste; Reisegruppen ab 8 per Sammelkarte; 7 Jahre	Meldung ausländischer Gäste (Art. 16 AIG); Einzelheiten kantonal

Ebene	Deutschland	Österreich	Schweiz
Verzeichnis der Verarbeitungen	praktisch immer nötig (Art. 30 DSGVO, Auslegung der DSK)	Art. 30 DSGVO	Ausnahme unter 250 Mitarbeitenden möglich (Art. 24 DSV)
Vertraulichkeitsvereinbarung	Vertrag zwischen den Häusern; ergänzt die Rechtsgrundlage, ersetzt sie nicht	ebenso	ebenso

Stand der Tabelle: 24. Oktober 2026. Die laufende Fassung aller DACH-Anker des Bandes, mit der geltenden Angabe und der Quelle jeder Änderung, führt die Plattform in der Datei «Band9b_Rechtsanker_DACH_laufend». Quelle: Francesco Dore, Das Steuer und die Lupe, Band 9b — Kleine Betriebe: Prüfen, wo jeder alles macht, Abschnitt 3.2. Edizioni Effedore 2026. © 2026 Francesco Dore. Zur Verwendung im eigenen Betrieb frei bearbeitbar. buecher.effedore.com