

Arbeitsmaterial zu Abschnitt 3.9

Ferienwohnungen und Fremdleistungen im Audit

Ausgelagerte Abläufe auditieren: Vertrag, Stichprobe und Gästeblick bei Reinigung, Schlüsselübergabe und Buchung.

Leitfrage Wenn in Ihren Ferienwohnungen eine Firma reinigt, eine Box die Schlüssel ausgibt und ein Programm die Buchungen führt: Was bleibt dann für Ihr Audit zu prüfen? Und woher wissen Sie, was die Firma von Ihren Gästen weiß?

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 — Drei Werkzeuge für das Audit der Fremdleistung

Werkzeug	Frage	In Mittersill
Vertrag	Weiß die Firma aus dem Auftrag, was das Haus verlangt?	eine Seite, «nach Standard»; Übergabeliste nicht beigelegt
Stichprobe	Wird es getan, und merkt das Haus, wenn nicht?	zwei Reinigungen beobachtet; sieben Mappen; fünfzehn Anreisen, nur Uhrzeiten
Gästeblick	Was findet der nächste Gast vor?	Wohnung 4 mit Code aus der Nachricht: Wasser, Melder, Mappe in Ordnung
Datenfluss	Bekommt die Firma nur, was sie braucht?	wöchentliche Liste mit Namen und Telefonnummern, Code am Ende

Praktische Anwendung: ausgelagerte Abläufe in sieben Schritten auditieren

- 1. Die ausgelagerten Abläufe aufschreiben.** Für jeden eine Zeile: was, wer, seit wann, mit welchem Papier. Reinigung, Schlüssel, Buchung, Meldung, Wäsche, Schneeräumung.
- 2. Den Vertrag mit einer Frage lesen.** Würde die Firma aus diesem Papier wissen, was das Haus verlangt? Fehlt das Kriterium, ist das eine Feststellung, gleich wie gut die Firma arbeitet.
- 3. Den Zugang zur Firma vereinbaren.** Ob der Auditor bei einer Reinigung zusehen darf, fragt das Haus die Firma vorher. Der Auditor sieht zu, ohne einzugreifen, und richtet seine Feststellungen an das Haus.
- 4. Die Stichprobe begründen.** Alle Wohnungen, wenn es wenige sind; die Fälle mit dem größten Risiko, etwa späte Anreisen. Bei der Meldung prüfen Sie Uhrzeiten, keine Namen.
- 5. Eine Wohnung mit dem Gästeblick betreten.** Mit dem Code aus der Nachricht, ohne Hinweise: Wasser, Melder, Mappe, Nummer für die Nacht.
- 6. Den Datenfluss prüfen.** Was bekommt die Firma, über welchen Weg, wer liest es? Was sie nicht braucht, fällt aus dem Export. Codes wechseln mit jedem Wechsel.
- 7. Den Bericht an die Eigentümerin richten, nicht an die Firma.** Eine Seite: Schluss, Feststellungen, eine Stärke. Was die Firma ändern soll, bespricht danach das Haus mit ihr.

Prüf-Checkliste

Frage	Ja	Nein	Nachweis / Bemerkung
Gibt es eine Liste aller ausgelagerten Abläufe unseres Hauses?			
Steht im Auftrag der Reinigungsfirma, was nach jedem Wechsel geprüft wird?			
Arbeitet die Firma mit unserer Übergabeliste oder mit einer, die sie enthält?			
Liegt in jeder Wohnung eine aktuelle Notfallmappe, und prüft das jemand nach jedem Wechsel?			
Sieht spätestens am Morgen nach der Anreise ein Mensch nach, ob jede Meldung vollständig ist?			
Bekommt die Firma nur die Daten, die sie für ihre Arbeit braucht?			
Wechselt der Code der Schlüsselbox mit jedem Gast?			
Hat ein Audit in den letzten zwölf Monaten eine Wohnung mit dem Gästeblick betreten?			

Häufige Fehler

Den Vertrag für das Kriterium halten. «Nach Standard» heißt nach dem Standard der Firma, nicht nach dem des Hauses.

Die eigene Liste in der Küche lassen. Eine Regel, die die Firma nicht kennt, steuert nichts.

Von sauberen Wohnungen auf eine vollständige Übergabe schließen. Sauber ist nur einer von zwölf Punkten.

Den Export ungeprüft verschicken. Was das Programm mit einem Knopf liefert, ist selten das, was die Firma braucht.

Die Meldung dem Programm überlassen. Die Frist gilt für das Haus, auch wenn der Link verschickt wurde.

Die Firma statt des Hauses prüfen. Die Feststellung gilt der Steuerung; die Firma hat getan, was im Auftrag stand.

Modellrechnung

Modellannahme, kein belegter Branchenwert

Posten	Betrag	Anmerkung	Eigener Wert
Kreuzaudit: 6 Std. × € 40	€ 240	Gegenleistung im Frühjahr in Neukirchen	
Vorbereitung und Bericht der Eigentümerin: 3 Std. × € 40	€ 120	Stunden der Eigentümerin bewertet	
Gespräch mit der Firma, Liste in die App übernehmen: 2 Std. × € 40	€ 80	einmalig; Firma ohne Berechnung	
Zwei neue Notfallmappen, Druck	€ 40	einmalig	
Codewechsel bei jedem Wechsel: 300 × 2 Min. = 10 Std. × € 40	€ 400	jährlich	

Posten	Betrag	Anmerkung	Eigener Wert
Umsatz der Ferienwohnungen: 1.400 Nächte × € 140	€ 196.000	jährlich; Umsatz, nicht Gewinn	

Die Rechnung kommt auf € 480 einmalig und € 400 im Jahr. Die letzte Zeile ist Umsatz und nicht Gewinn, und sie steht nur da, um das Verhältnis zu zeigen: Das ganze Haus hängt an Abläufen, die andere ausführen, und ihr Audit kostet weniger als drei Nächte einer Wohnung.

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
Extern bereitgestellte Prozesse steuern (8.1)	Übergabeliste als Anlage zum Auftrag; Liste in der App der Firma ergänzt	Methode: Vertrag mit der Frage lesen, was die Firma daraus weiß
Nachweis, dass Prozesse wie geplant liefen (8.1)	abgehakte Liste je Wechsel, Mängelmeldungen mit Datum	Methode: Stichprobe mit Begründung
Anwendungsbereich festlegen (4.3)	ein Satz: sieben Ferienwohnungen einschließlich Reinigung, Schlüssel, Buchung	keine
Umfang je Audit (9.2)	Auditplan: was das Haus nicht selbst tut	Methode: Gästeblick in einer frisch gereinigten Wohnung
Ergebnisse an die zuständige Leitung (9.2)	Bericht von einer Seite an die Eigentümerin	ISO 19011:2026: Programm nach Risiko bemessen; Fernmethoden

Der Rahmen in Deutschland, Österreich und der Schweiz

Tabelle 5 — DACH-Anker: Ferienwohnungen mit Fremdleistungen

Ebene	Deutschland	Österreich	Schweiz
Kurzzeitvermietung, VO (EU) 2024/1028	gilt seit 20. Mai 2026; Registrierung nur, wo Land oder Gemeinde sie einführt; in Bayern können Gemeinden sie seit 1. April 2026 einführen	gilt seit 20. Mai 2026; Registrierung je Bundesland; Tirol und Wien voraussichtlich ab 1. Quartal 2027	gilt nicht
Gästemeldung	besonderer Meldeschein nur für ausländische Gäste (§ 29 BMG)	Gästeverzeichnis für alle Beherbergungsbetriebe, auch Privatzimmervermietung; binnen 24 Stunden; sieben Jahre aufzubewahren	Meldung ausländischer Gäste an die kantonale Behörde (Art. 16 AIG)
Unterschrift ohne Empfang	elektronisch nur über die im Gesetz genannten Verfahren (§ 29 Abs. 5 BMG)	Scan der Unterschrift, Unterschriftenpad oder qualifizierte elektronische Signatur	Verfahren kantonal; im Kanton Zürich etwa elektronische Meldung
Gästedaten bei Dienstleistern	nur so viele Daten wie nötig (Art. 5 DSGVO), Rechtsgrundlage (Art. 6 DSGVO)	wie Deutschland	Datenschutzgesetz
Rauchwarnmelder	Landesrecht; in Hamburg in jedem Gastzimmer ab mehr als 12 Gastbetten	Landesbaurecht; in Wien bis 10 Betten unvernetzt, ab 11 vernetzt	VKF-Brandschutzvorschriften; kantonaler Vollzug

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 3.9. Edizioni Effedore 2026. © 2026 Francesco Dore. Zur Verwendung im eigenen Betrieb frei bearbeitbar.
buecher.effedore.com