

**Systemcheck – Richtlinie des Österreichischen Franchiseverbands (ÖFV)**  
**Systemcheck von Franchisesystemen**  
**Fassung vom 06.11.2017**

**I. Zielsetzung**

Alle Franchisesysteme, die ordentliches Mitglied im ÖFV werden wollen, führen mindestens einmalig einen Systemcheck für Franchisesysteme durch. Damit erhält das Franchisesystem die Berechtigung, das Siegel „geprüftes System“ zu tragen. Um das Siegel dauerhaft tragen zu dürfen, ist eine erste Rezertifizierung nach 3 Jahren zu absolvieren, danach ist eine laufende Rezertifizierung nach jeweils 5 Jahren vorgesehen. Erfüllt das Franchisesystem diese Mindeststandards, so wird dies in einer entsprechenden Urkunde dokumentiert. Durch den Systemcheck erhält das Management jeder Franchisezentrale eine objektive, neutrale Selbstkontrolle sowie eine praxisorientierte Datenauswertung. Bestehenden und zu akquirierenden Franchisenehmern dient der Systemcheck als Hilfestellung, eine Positiv-Beurteilung des Franchisesystems zu vermitteln. Gegenüber Lieferanten, Vermietern und Kapitalgebern kann eine Verbesserung der Verhandlungsposition erreicht werden, da das zu erteilende Zertifikat (Gütesiegel als Marke) das Ergebnis eines unabhängigen Systemchecks ist.

Vor diesem Hintergrund hat der ÖFV die "Richtlinie zum Systemcheck" aufgestellt. Diese ist für zukünftige ordentliche Mitglieder des Verbandes sowie für gegenwärtige ordentliche Mitglieder (Erstcheck) verpflichtend. Die 1. Rezertifizierung erfolgt freiwillig nach 3 Jahren, danach alle weiteren Rezertifizierungen nach 5 Jahren.

Die einzelnen Prüfkriterien zum Systemcheck sind im Anhang aufgelistet. Verstöße gegen diese Richtlinie können zum Entzug des Zertifikates führen.

**II. Leitsätze**

1. Der Systemcheck des Franchisesystems erfolgt in folgenden Schritten:
  - a. Das Franchisesystem stellt online unter [www.systemcheck.at](http://www.systemcheck.at) den Antrag auf Durchführung des Systemchecks.
  - b. Der ÖFV fordert für die Beurteilung des Franchise-Vertrages nach den geltenden Verbandsrichtlinien eine von einem Anwalt ausgefüllte Rechtsbestätigung (Formular vom ÖFV) darüber, dass der aktuell verwendete Franchise-Vertrag der in Österreich gültigen Rechtsprechung und dem Ethikkodex des ÖFV entspricht. Die ev. beim ÖFV bereits vorliegende Rechtsbestätigung (von bestehenden Mitgliedern) darf zum Zeitpunkt des Antrages auf Durchführung des System-Checks nicht älter als 3 Jahre sein, widrigenfalls eine aktuelle Rechtsbestätigung eingebracht werden muss.
  - c. Die Know-how Dokumentation wird von der Bewertungsgesellschaft stichprobenartig daraufhin eingesehen, ob dieses entsprechend dem

- Ethikkodex des ÖFV ein Know-how dokumentiert, das sowohl für das Franchisesystem, als auch für das Betreiben des einzelnen Franchise-Outlets unerlässlich ist.
- d. Die administrative Abwicklung des Systemchecks erfolgt durch die Deutsche Franchise Institut GmbH unter wissenschaftlicher Begleitung des F&C. Der Systemcheck wird durch eine vom ÖFV beauftragte neutrale, unabhängige Bewertungsgesellschaft durchgeführt. Auf Grundlage der überreichten Unterlagen, der Selbstauskunft des Franchisegebers und einer Befragung von Franchisepartnern dieses Franchisesystems überprüft die Bewertungsgesellschaft, ob das Franchisesystem die Standards des Systemchecks erfüllt. Nach Abschluss der Partnerbefragung und dem Einreichen aller notwendigen Dokumente erfolgt das abschließende telefonische Vertiefungsgespräch. Der ÖFV, das Deutsche Franchise Institut bzw. die Bewertungsgesellschaft behalten sich ein weiteres externes Vertiefungsgespräch vor.
  - e. Die jeweilige Überprüfung erfolgt unter Wahrung der Vertraulichkeit und Beachtung der Grundsätze des Datenschutzes. Das Deutsche Franchise Institut und die Bewertungsgesellschaft haben dazu eine vom ÖFV vorgegebene Vertraulichkeitserklärung gegenüber dem Franchisesystem abzugeben.
  - f. Die Bewertungsgesellschaft stellt dem Deutschen Franchise Institut und dem ÖFV eine Zertifizierungsstellungnahme zur Verfügung, auf deren Basis der ÖFV über die Vergabe des Zertifikates inkl. des Gütesiegels an das beurteilte Franchisesystem entscheidet.
2. Wenn und soweit das Deutsche Franchise Institut aufgrund der Stellungnahme der Bewertungsgesellschaft zu dem Ergebnis kommt, dass dem ÖFV nicht oder nicht uneingeschränkt empfohlen werden kann, dem geprüften Franchisesystem das Zertifikat zu erteilen, können dem jeweiligen Franchisesystem durch den ÖFV Auflagen gemacht werden, die vom Franchisesystem zu erfüllen sind, bevor die Vergabe des Zertifikates erfolgt. Die Erfüllung der Auflagen hat innerhalb der vom ÖFV gesetzten Frist zu erfolgen. Anderenfalls wird das Zertifikat nicht erteilt.
  3. Die für den Systemcheck notwendigen Informationen müssen dem Deutschen Franchise Institut und/oder der Bewertungsgesellschaft schriftlich oder in anderer dokumentierter Form in deutscher Sprache vorgelegt werden. In begründeten Fällen kann eine Ausnahme erteilt werden.
  4. Bei Erteilung aller Informationen im Sinne dieser Richtlinien ist der Franchisegeber zur Angabe von wahrheitsgemäßen Zahlen und Informationen über das Franchisesystem dem Deutschen Franchise Institut und der Bewertungsgesellschaft gegenüber verpflichtet. Die vermittelten Informationen müssen entsprechend den Aufklärungsrichtlinien des ÖFV erfolgen. Insofern ist das Franchisesystem dem Deutschen Franchise Institut und/oder der Bewertungsgesellschaft gegenüber verpflichtet, die für den Systemcheck

vorbereiteten „Selbstauskunft Franchise-Geber“ richtig und vollständig ausgefüllt der Bewertungsgesellschaft innerhalb der insoweit gesetzten Frist zuzuleiten. Diese Selbstauskunft konkretisiert die Informationen und Unterlagen, die zukünftige Franchisegeber und bestehende, im ÖFV organisierte Franchisegeber nach der Richtlinie zur vorvertraglichen Aufklärung in der jeweils gültigen Fassung der Bewertungsgesellschaft zuzuleiten haben.

5. Die Kosten für den Systemcheck betragen: € 1.750,- (zzgl. der jeweils gültigen MwSt.) (ab 1.1.2018 € 1.950,-) für den ÖFV Systemcheck inklusive einer Befragung der Franchisepartner. Die Kosten werden dem System durch das Deutsche Franchise Institut (Deutsches Franchise Institut GmbH) direkt in Rechnung gestellt.

Wenn und soweit mit dem Franchisesystem nach Vorlage der Stellungnahme der Bewertungsgesellschaft nach Auffassung des ÖFV ein weiteres externes Vertiefungsgespräch zu führen ist, hat das jeweilige Franchisesystem die notwendigen Spesen und Auslagen der Teilnehmer dieses Vertiefungsgesprächs zu erstatten.

6. Wird einem Franchisesystem die Erteilung und/oder das Führen des Zertifikates nach durchgeführtem Systemcheck versagt, so kann dieses beim Vorstand innerhalb eines Monats, gerechnet vom Zeitpunkt der Zustellung der begründeten Stellungnahme des ÖFV Einspruch einlegen. Der Einspruch hat schriftlich zu erfolgen und ist zu begründen.

Innerhalb einer Frist eines weiteren Monats hat der ÖFV oder ein von ihm zu bildendes Gremium über den Einspruch des Franchisesystems schriftlich zu entscheiden. Wird der Einspruch zurückgewiesen, so wird dem Franchisesystem kein Zertifikat erteilt. Wird der Einspruch als begründet angesehen, wird dem Franchisesystem die Berechtigung erteilt, das Zertifikat des ÖFV zu verwenden. Sowohl der Franchiseverband, als auch das Franchisesystem haben die Kosten des Einspruchsverfahrens selbst zu tragen. Eine Kostenerstattung erfolgt nicht.

Jedes Franchisesystem ist berechtigt, sich im Einspruchsverfahren durch einen von Berufs wegen zur Verschwiegenheit verpflichteten Dritten vertreten zu lassen.

7. Der ÖFV, das Deutsche Franchise Institut und die Bewertungsgesellschaft haften dem Franchisesystem gegenüber im Rahmen der Durchführung des Systemchecks und der Vergabe des Gütesiegels nur für ihren Leistungsteil. Der ÖFV, das Deutsche Franchise Institut und die Bewertungsgesellschaft haften nur für vorsätzliches und grob fahrlässiges Handeln und schließen Schadensersatzansprüche im Übrigen aus. Dies gilt nicht, soweit zwingend gehaftet wird, z.B. für Körperschäden, wegen der Übernahme einer Garantie für das Vorhandensein einer Eigenschaft oder der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten. Der Schadensersatz für die Verletzung wesentlicher Vertragspflichten ist jedoch auf den vorhersehbaren Schaden begrenzt, so weit nicht Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit vorliegt oder für Körperschäden oder

wegen der Übernahme einer Garantie für das Vorhandensein einer Eigenschaft gehaftet wird.

8. Der ÖFV, das Deutsches Franchise Institut und die Bewertungsgesellschaft übernehmen gegenüber dem Franchisesystem oder gegenüber Dritten für den durchgeführten Systemcheck und aufgrund der Einsichtnahme in das Franchise-Handbuch und sonstige, das Franchisesystem kennzeichnende Unterlagen und daraus gezogene Schlussfolgerungen keine Haftung. Insbesondere kann aus den Schlussfolgerungen des ÖFV, des Deutschen Franchise Instituts bzw. der Bewertungsgesellschaft und der Erteilung des Zertifikates keine Garantie oder Gewährleistung für die Richtigkeit der vom Franchisesystem getroffenen Aussagen, insbesondere im Rahmen der vorvertraglichen Aufklärung, hergeleitet werden.

## ANHANG

### Checkliste zum ÖFV Systemcheck (Bewertungsmaßstäbe)

1. Franchisepartner-Zufriedenheit
2. Historie des Franchisesystems
3. Dokumente / Nachweise
4. Selbstauskunft

1. Franchisepartner-Zufriedenheit			
Zufriedenheitsanalyse (7er-Skala)	Uneingeschränkte Empfehlung	Nicht uneingeschränkte Empfehlung*	Nicht-Empfehlung
Globalzufriedenheit (GZ), sowohl affektiv als auch kognitiv (Fragen zu Beginn/am Ende des Fragebogens), gerundet auf eine Nachkommastelle	<=4,0 oder <=50% dürfen nicht unzufrieden sein (Bottom 3)		>4,0 oder >50% sind unzufrieden (Bottom 3)
Relevante Teilzufriedenheiten (übergeordnete)	<=4,5	>4,5 Auflage <sup>1</sup> : wiederholen innerhalb 12-18 Monate	
Wiederwahl (gerundet auf eine Nachkommastelle)	<=4,0 oder <=50% (Bottom 3)		>4,0 oder >50% (Bottom 3)

Relevante Teilzufriedenheiten: Zufriedenheit mit...
Ihrem geschäftlichen Erfolg?
dem aktuellen Marktauftritt Ihres Franchisesystems?
Ihrer Beziehung zu Ihrem Franchisegeber?
der Betreuung durch die Franchisezentrale/Leistungen der Franchisebetreuer?
den Leistungen der Franchisezentrale?

<sup>1</sup> Ausnahmen:

Die Ablehnung eines Franchise-Systems wird damit der Geschäftsführung / dem Vorstand des ÖFV e.V. freigestellt, zugleich besteht die Möglichkeit, Auflagen zu vergeben, um Werte zu verbessern und die Zufriedenheit in entsprechenden Bereichen vor Vergabe zu steigern.

Kriterium	Prüfung der Angaben in der Selbstauskunft
<b>2. Historie des Franchisesystems</b>	
Franchisesystem ist seit mind. 2 Jahren in Österreich am Markt	ja/nein (MUSS), ggf. Ausnahme: bereits im Ausland erfolgreich aktiv (Einzelfallentscheidung ÖFV)
Mindestens 2 Franchisenehmer in Österreich	ja/nein (MUSS)
Erfolgreicher Eigenbetrieb (bzw. Pilotbetrieb) in der Startphase in Österreich vorhanden	ja/nein (MUSS), ggf. Ausnahme möglich (z.B. Eigenbetrieb in den Anfangsjahren und/oder Pilotierung mit Franchisenehmer)
Wirtschaftliche Situation der Systemzentrale stabil (derzeit keine wirtschaftlichen Schwierigkeiten?)	ja/nein (MUSS)
Derzeit keine laufenden Gerichtsverfahren mit bestehenden / früheren Franchisenehmern, die für das System von grundsätzlicher Bedeutung sind?	ja/nein (MUSS), ggf. Einzelfallentscheidung durch ÖFV
<b>3. Dokumente / Nachweise</b>	
Franchise-Vertrag, entspricht den zu beachtenden Gesetzen, insbesondere dem EU-Kartellrecht	ja/nein (MUSS) Rechtsanwaltsbestätigung (Vorlage ÖFV)
Know-how-Dokumentation, liegt in deutscher Sprache jedem FN aktuell vor (ggf. auch online)?	ja/nein (MUSS) Prüfung durch Bew.ges.
Businessplan / Rentabilitätsvorschau (Muster) wurde vorgelegt	ja/nein (MUSS) Prüfung durch Bew.ges.
Businessplan / Rentabilitätsvorschau (Muster), basiert auf IST-Zahlen bestehender Betriebe als Vorlage	ja/nein (MUSS) Prüfung durch Bew.ges.
Vorvertragliche Aufklärung	ja/nein (MUSS) Bestätigung in Selbstauskunft
Darstellung der Aufbauorganisation	ja/nein (MUSS) Prüfung durch Bew.ges.
<b>4. Selbstauskunft</b>	
Das System bestätigt: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ich bestätige hiermit, dass unser Franchise-System alle Einzelpunkte des aktuell gültigen Ethikkodex sowie der aktuell gültigen Richtlinien zur vorvertraglichen Aufklärung des ÖFV e.V. (Österreichischer Franchiseverband) verbindlich einhält bzw. erfüllt.</li> <li>▪ Das Franchise-System bestätigt, dass die erteilten Auskünfte richtig und vollständig und im Sinne der ÖFV Richtlinien zum System-Check erteilt worden sind und die Umsetzung der Regelungen des Franchise-Vertrages und des Franchise-Handbuchs der Tatsächlichkeit im Franchise-System entsprechen.</li> </ul>	ja/nein (MUSS) Prüfung durch Bew.ges.
Geschäftszweck, Wettbewerbsvorteile, Leitlinien der Unternehmensstrategie dargelegt?	ja/nein (MUSS), Plausibilitätsprüfung durch Bew.ges.
Marke eingetragen / sonstige Schutzrechte?	ja/nein (MUSS) Prüfung durch Bew.ges.
Entwicklung (FN-Zahl, FN-Standorte, FN-Umsatz, ...)?	Plausibilitätsprüfung

	Prüfung durch Bew.ges.
Permanente Weiterentwicklung des Systems (Innovationsmanagement)?	ja/nein (MUSS) Plausibilitätsprüfung durch Bew.ges.
Systematischer Auswahlprozess von Franchisenehmern?	ja/nein (MUSS) Plausibilitätsprüfung durch Bew.ges.
Start-up-Schulung (Inhalte und Zeitdauer) vorhanden?	ja/nein (MUSS) Plausibilitätsprüfung durch Bew.ges.
Konditionen: Investitionssumme Einstiegsgebühr Laufende Franchisegebühr Werbegebühren Weitere Gebühren / Zahlungen	ja/nein (SOLL) Plausibilitätsprüfung durch Bew.ges., ob innerhalb der Bandbreiten anderer Systeme
Durchschnittliche Dauer bis zur Erreichung des break-even?	innerhalb von 3 Jahren (SOLL) Plausibilitätsprüfung durch Bew.ges.
Ausscheidequoten / Kohortenbetrachtung	Plausibilitätsprüfung durch Bew.Ges.
<b>MUSS-Leistungen:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Start-up Schulung</li> <li>▪ Know-how Dokumentation für Betriebsaufbau und Betriebsführung</li> <li>▪ Unterstützung bei der Standortauswahl</li> <li>▪ Rentabilitätsvorschau / Hilfe bei Businessplanerstellung</li> <li>▪ Controlling(-system)</li> <li>▪ Zentrales Marketing</li> <li>▪ Betriebswirtschaftliche Beratung durch die Zentrale</li> <li>▪ Marktanalysen</li> <li>▪ Unterstützung bei der Sicherung des operativen Tagesgeschäfts der Franchise-Nehmerfiliale(n) in Notfällen (z.B. Unfall, Krankheit)</li> <li>▪ Regelmäßige interne Veröffentlichungen zur wirtschaftlichen Situation des Franchise-Systems</li> <li>▪ Interne Verwendung bzw. Veröffentlichungen von (z.B. ABC-) Umsatzanalysen der verschiedenen Systemprodukte und/oder Systemleistungen</li> <li>▪ Regelmäßige interne Veröffentlichungen von Branchen- und Marktinformationen</li> <li>▪ Laufende Schulung der Franchise-Nehmer (z.B. (online-)Trainings, Webinare, etc.)</li> <li>▪ Weiterentwicklung des Systems (Qualitätsmanagement, Innovationsmanagement)</li> </ul>	ja/nein (MUSS), ggf. Plausibilitätsprüfung durch Bew.ges. <b>Voraussetzung</b>