

## Hinnehen oder handeln?

# Ladendiebstahl - ein ständig aktuelles Thema

Diebstahl ist ein immerwährendes Problem, das mehr oder weniger stark ausgeprägt ist. Es gibt kein Patentrezept, die Ursachen sind vielfältig und betriebsindividuell. Grundsätzlich lässt sich aber seit Jahren ein zunehmender Werteverfall konstatieren, eine immer geringere Achtung des Eigentums anderer. Die Gesellschaft wird immer anonym, Kontakte werden oberflächlicher und das Interesse für den - realen - Mitmenschen, gerade bei jungen Menschen, geringer. Auch wird die Schere zwischen denen, die sich vermeintlich alles leisten können, und denen, die sich immer weniger leisten können, größer. Neid spielt eine größere Rolle. Auch das Erkennen, dass eine Vielzahl von Unrecht nicht geahndet wird, hat bei immer mehr Menschen zur Folge, es selbst nicht mehr so genau zu nehmen.

Der gesamtwirtschaftliche Schaden geht in die Milliarden. Neben den Verlusten durch die entwendeten Waren entstehen Kosten für die Präventionsmaßnahmen. Laut EHI Retail Institute e.V. werden im Einzelhandel Schäden in Höhe von gut 2,2 Milliarden Euro allein durch den Ladendiebstahl verursacht (2015). Hinzu kommen noch rund 1,3 Milliarden Euro für Präventionsmaßnahmen. Der Gesamtverlust (Kunden, Mitarbeiter, Lieferanten, schlechte Organisation, Sicher-

heitsbemühungen), geschätzt in Verkaufspreisen, betrug 5,3 Mrd. Euro.

### Nicht zu verhindern, nur zu erschweren

Jeder muss sich darüber im Klaren sein, dass Diebstahl in jeder Form nur erschwert, aber nie völlig verhindert werden kann. Handelsunternehmen leben - wenn sie kein Online-Shop oder Versandhändler sind - vom Kontakt mit Menschen und können sich nicht in Hochsicherheitstrakte verwandeln, um sich vor potentiellen Dieben zu schützen.

Und auch Online-Shops sind vor sog. Inventurdifferenzen nicht sicher. Hier können zwar Kunden nicht direkt stehlen, aber durch kriminelle Machenschaften bei Bestellungen sich Waren aneignen. Im Lager können Mitarbeiter oder Lieferanten Waren entwenden.

### Konzeptionelles Vorgehen

Nur ganzheitliche Maßnahmen können Erfolg haben. Ladendiebstahl ist kein Bagatelldelikt, sondern verursacht gesamtwirtschaftliche Schäden in Milliardenhöhe, die wir alle tragen müssen. Die Bekämpfung seitens der Industrie und des Handels ist Aufgabe der Unternehmensspitze. Zuerst muss man sich das Problem bewusst machen; d.h. eine Analyse des IST-Zustandes ist die Basis. Diese

Schwachstellenanalyse muss systematisch erfolgen und alle Bereiche umfassen. Danach muss dann ein Maßnahmenkatalog entwickelt werden. Sie dürfen aber nicht außer Acht lassen, dass es auch unehrliche Mitarbeiter gibt. Deshalb sollte der Kreis der Eingeweihten klein bleiben, denn wer die Maßnahmen kennt, kann auch Gegenstrategien entwickeln.

### Problemfeld Mitarbeiter

Der am häufigsten betroffene Bereich ist die Kasse, aber auch im Lager oder Verkaufsraum wird von Mitarbeitern Ware entwendet. Es gibt eine Reihe von Indizien, wie z. B. aufgerissene Verpackungen im Lager, Ware in firmeneigenen Tragetaschen liegt im Lager, Ware ist verräumt, die Zahl der Fehlbons ist überdurchschnittlich hoch, Kunden reklamieren unrichtiges Wechselgeld, die Sie wachsam werden lassen sollten. Viele der Maßnahmen, die Sie vor Ladendiebstahl durch Kunden schützen, schützen Sie auch vor kriminellen Mitarbeitern.

**Der beste und wirkungsvollste Schutz ist allerdings ein vertrauensvolles, gutes Betriebsklima. Wenn Ihre Mitarbeiter loyal zum Unternehmen stehen, dann sinkt die Gefahr der "Selbstbedienung" rapide.**

Machen Sie allen deutlich, welche Auswirkungen Inventurdifferenzen für die Ertragslage bzw. den Gewinn haben. Schaffen Sie Verantwortungsbewusstsein. Zeigen Sie, dass das Verschweigen von Delikten das gesamte Unternehmen gefährdet. Rechnen Sie gestohlene Warenwerte in Gehälter um, so wird jedem klar, was es bedeutet, wenn etwas fehlt. Oftmals wird geglaubt, "ein Teil weniger, wo doch so viele da sind, dies tut niemandem weh".

### Präventionsmaßnahmen

Sicherungsmaßnahmen müssen auf verschiedenen Ebenen in Angriff genommen werden.

#### 1. personelle Ebene

- Schulen Sie Ihre Mitarbeiter regelmäßig: Wie muss ich mich bei einem Diebstahl verhalten? Wie kann ich



Diebe / Betrüger erkennen? Welche Tricks werden angewandt? Welche juristischen Möglichkeiten bestehen?

- Versuchen Sie zu arbeitsintensiven Zeiten mehr Personal einzusetzen. Ihre Mitarbeiter müssen präsent sein, potentielle Ladendiebe dürfen sich nicht unbeobachtet fühlen.
- Sollte Ihre Zustandsanalyse hohe Verluste ergeben haben, sollten Sie über den Einsatz von Detektiven nachdenken. Eventuell können Sie hier auch mit benachbarten Händlerkollegen zusammenarbeiten, um die Kosten zu optimieren.

### 2. psychologische Ebene:

- Um Ersttäter bzw. Gelegenheitsdiebe abzuschrecken, reicht es häufig, wenn "Verdächtige" angesprochen werden. Die freundliche Frage "Kann ich Ihnen helfen?" hat schon manchen vom Diebstahl abgehalten.
- Kameras oder Kameraattrappen und Spiegel haben abschreckende Wirkung.
- Gut sichtbare Warnschilder, dass das Geschäft überwacht und dass jeder Diebstahl zur Anzeige gebracht wird, können auch einiges bewirken.

In der Geschäftsstelle können Sie ein Plakat bekommen, das Ladendiebe auf die Konsequenzen ihrer Tat aufmerksam macht (E-Mail: claudia.koch@zhh.de).

- Schließfächer für Einkaufstaschen erschweren Ladendieben das Leben.

### 3. organisatorische Ebene:

- Gestalten Sie die Verkaufsräume übersichtlich und hell.
- Die Regale sollten nur so hoch sein, dass man noch darüber hinweg schauen kann.
- Bei gefährdeten Waren ist es hilfreich, Leerverpackungen zu verwenden, die erst nach dem Bezahlen gefüllt werden.
- Kassenbons, Preisauszeichnungsgereäte oder "Bezahlt-Aufkleber" müssen immer direkt entsorgt bzw. unter Verschluss gehalten werden. Liegt so etwas unbeaufsichtigt herum, verleitet es zur Manipulation.
- Preisschilder sollten nur auf festen Teilen angebracht werden, bei teuren Gegenständen auch mehrfach.
- Wenn die Etiketten beispielsweise mit dem Namen des Unternehmens gekennzeichnet sind, fällt ein Austausch deutlich schwerer.

- Preisschilder sollten perforiert sein, damit sie nicht direkt komplett zu entfernen sind.
  - Platzieren Sie gefährdete Waren in der Nähe der Kassen oder der Servicetheke, so dass diese immer im Blick sind.
  - Sichern Sie die Notausgänge und auch Zugänge zu anderen Unternehmen, falls Sie sich in einem Center befinden. Bieten Sie ohnehin nur möglichst wenige Ausgänge an.
  - Verspiegelte Scheiben vom Büro zum Verkauf ermöglichen eine unauffällige Überwachung.
- ### 4. technische Ebene:
- Im technisch-elektronischen Bereich gibt es zahllose Möglichkeiten, Ware zu sichern - von Sicherheitsetiketten bis hin zur Videoüberwachung.

### Gut geschultes Personal ist der wichtigste Faktor bei der Bekämpfung des Ladendiebstahls.

Viele Ladendiebe benehmen sich betont unauffällig, beobachten mehr die Umgebung, als dass sie die Ware zur Kenntnis nehmen. Organisierte Banden - häufig aus Osteuropa oder Nordafrika - fallen oft nicht als Gruppe auf. Sie haben bspw. präparierte Taschen und Rucksäcke dabei oder auch Kinderwagen; sehr beliebt sind auch über dem Arm getragene Jacken oder Mäntel, um die Ware aus dem Geschäft zu bringen.

Es werden von verschiedenen Veranstaltern Schulungen angeboten, deren Erfolg durch den Einsatz von Testdieben überprüft werden kann. Ein Beispiel für einen solchen Anbieter ist unter [www.elfreunde.de](http://www.elfreunde.de) zu finden.

### Wenn es passiert ist, ...

sollten Sie grundsätzlich Strafanzeige erstatten und Hausverbot erteilen, falls der Dieb erwischt wurde.

Sie finden unter [www.zhh.de](http://www.zhh.de) im Mitgliederbereich unter Merkblätter-Service - Musterschreiben eine Vorlage für eine Anzeige sowie weitere Tipps zum Verhalten gegenüber Ladendieben zum Download.

Wenn ein Täter nicht geständig ist, dann müssen Sie unbedingt die Polizei holen. Sollte der Täter jünger als 14 Jahre sein, dann sollten Sie grundsätzlich die Eltern /Erziehungsberechtigten oder ggf. das Jugendamt verständigen.

Wichtig: Sie haben kein Recht die

Taschen des Verdächtigten zu durchsuchen. Wenn Ihnen die entwendete Ware nicht freiwillig übergeben wird, dann müssen Sie auf die Polizei warten.

Wenn Sie einen Diebstahl bemerken, spielen Sie nicht den Helden! Zunehmende schwere Diebstähle durch organisierte Banden sind häufig auch mit einem höheren Gewaltpotential verbunden. Wägen Sie das Gefahrenpotential ab. Statt sich in Gefahr zu bringen, beobachten Sie die Täter genau (Personenbeschreibung, Fluchtweg), machen Sie direkt nach der Meldung bei der Polizei ein Gedächtnisprotokoll. Hierdurch erleichtern Sie der Polizei die Arbeit und die Chancen steigen, dass die Täter gefasst werden.

### Allgegenwärtiges Phänomen

Anfang des Jahres wurde von [billiger.de](http://billiger.de) eine Studie zum Thema veröffentlicht, die zeigt, dass Ladendiebstahl überall vorkommt. Die geographische Aufschlüsselung zeigt, dass es zwar Unterschiede gibt, diese aber nicht durch die Größe der Orte bestimmt werden. Auch kommen die Täter aus allen Gesellschaftsschichten.

### Fazit

Gestohlen wird quasi alles, aber besonders Dinge, die sich online schnell zu Geld machen lassen. Die technischen Hilfsmittel zur Prävention können immer nur unterstützend sein. Menschen müssen sie bedienen und auch nutzen: Spiegel oder Kameras z. B. sind nur sinnvoll, wenn sie auch beobachtet werden.

Scheuen Sie sich nicht, jeden Diebstahl (sversuch) zur Anzeige zu bringen. Auch wenn dies mit zusätzlicher Arbeit verbunden ist. Die polizeiliche Kriminalstatistik zeigt eine hohe Aufklärungsquote von angezeigten Delikten. Volkswirtschaftlich problematischer ist die überaus hohe Dunkelziffer, die letztlich von allen verkraftet werden muss. Jeder ehrliche Kunde zahlt für die unehrlichen mit. Dies muss in aller Deutlichkeit in die Öffentlichkeit gebracht werden, damit die Bagatellisierung von Ladendiebstählen ein Ende findet. Die Kriminalität an sich kann nicht abgeschafft werden, aber das Bewusstsein kann verändert werden - sowohl in der Bevölkerung als auch beim Gesetzgeber, z. B. durch ein schärferes Strafmaß, welches dann auch wenig Ermessensspielraum bieten sollte.