

Inventurdifferenzen als Dauerthema:

Ladendiebstahl möglichst schwer machen

Andauerndes Problem

Ein leider immer aktuelles Thema sind die Inventurdifferenzen. Die Zahlen sind seit Jahren auf einem recht hohen Niveau stabil. Der euphemistische Begriff umfasst Verschiedenes: den einfachen Ladendiebstahl, das organisierte Verbrechen, Schlampereien in der Arbeitsausführung bzw. eine unübersichtliche Organisation. Auf jeden Fall entsteht ein immenser volkswirtschaftlicher Schaden. Es gibt kein Patentrezept, die Ursachen sind vielfältig und betriebsindividuell. Im stationären Handel steigt bei quasi gleichbleibenden Diebstählen, aber geringeren Umsätzen auf gleicher Fläche die prozentuale Inventurdifferenz. Stationäre Geschäfte leiden unter Ladendiebstahl durch Einzeltäter und organisierte Banden sowie durch kriminelle Mitarbeiter. Außerdem entstehen Inventurdifferenzen durch mangelhafte Organisation und durch Lieferanten, die Schwächen in der Organisation ausnutzen. Im Einzelfall kann das existenzgefährdend werden. Im Onlinehandel sind Inventurdifferenzen wesentlich geringer, da das physische Geschäft fehlt. Hier kommt es vor allem auf die perfekte Organisation der Prozesse an.

Schadenshöhe

Der gesamtwirtschaftliche Schaden geht in die Milliarden. Neben den Verlusten durch die entwendete Ware stehen Kosten für die Präventionsmaßnahmen. 2018 betrug die Verluste 4,3 Mrd. Euro, so die EHI-Studie „*Inventurdifferenzen 2019*“. Davon sind 3,7 Mrd. Euro durch Diebstahl (2,38 Mrd. Euro durch Kunden, 1 Mrd. Euro durch eigene Mitarbeiter und 350 Mio. durch Lieferanten) entstanden. Rund ein Prozent des Bruttoumsatzes gehen verloren. 1,4 Mrd. Euro gab der Handel für Präventionsmaßnahmen aus.

Die Polizeiliche Kriminalstatistik weist für 2018 zwar einen leichten Rückgang der angezeigten Ladendiebstähle auf (2017: 353.384 Fälle, 2018: 339.021 Fälle), aber dies ist nur die Spitze des Eisbergs. Die überwiegende Zahl von Diebstahldelikten wird nicht zur Anzeige gebracht. Auffällig war weiterhin, dass der Anteil der schweren Fälle - häufig handelt es sich hierbei um organisierten Bandendiebstahl - deutlich angestiegen ist. Hier sind die Einzelschäden erheblich und auch die Mitarbeiter sind gefährdet.

Konzeptionelles Vorgehen

Jeder muss sich darüber im Klaren sein, dass Diebstahl 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. Dies wäre ein Affront allen ehrlichen Kunden gegenüber und ein Kapitulieren vor einer Minderheit. Auch wäre dies finanziell kaum leistbar. 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 Abteilungen 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.

Sicherungsmaßnahmen

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 minimieren.

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.

- Ebenso sind Kameras oder Kameraattrappen und Spiegel abschreckend.
- Gut sichtbare Warnschilder, dass das Geschäft überwacht und dass jeder Diebstahl zur Anzeige gebracht wird, können auch einiges bewirken.

3. organisatorische Ebene:

- Vermeiden Sie dunkle und unübersichtliche Ecken.
- Die Regale sollten nur so hoch sein, dass man noch darüber hinwegsehen kann.
- Bei gefährdeten Waren ist es hilfreich, Leerverpackungen zu verwenden, die erst nach dem Bezahlen gefüllt werden.
- Kassenbons, Preisauszeichnungsgeräte oder „Bezahlt-Aufkleber“ müssen immer direkt entsorgt bzw. unter Verschluss gehalten werden.
- Preisschilder sollten nur auf festen Teilen angebracht werden, bei teuren Gegenständen auch mehrfach.
- Wenn die Etiketten bspw. mit dem Namen des Unternehmens gekennzeichnet sind, fällt ein Austausch deutlich schwerer.
- Nutzen Sie perforierte Preisschilder.
- 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.
- Verspiegelte Scheiben vom Büro zum Verkauf ermöglichen eine unauffällige Überwachung des Verkaufsbereiches.

4. technische Ebene:

- Im technisch-elektronischen Bereich gibt es zahllose Möglichkeiten, Ware zu sichern - von Sicherungsetiquetten bis hin zur Videoüberwachung.

Generell lässt sich feststellen, dass ein schlichtes Einhalten vorgegebener Normen und Vorschriften oft schon viel an Präventionsmaßnahmen enthält und auch Inventurdifferenzen, die nicht auf Diebstahl, sondern auf Ungenauigkeiten in der Organisation basieren, verkleinern.

Das alte Sprichwort „*Gelegenheit macht Diebe*“ hat auch im 21. Jahrhundert noch Gültigkeit. Prüfen Sie, ob Ihre Mit-

arbeiter die gewünschten Verhaltensweisen verinnerlicht haben, indem Sie durch sog. Mystery Shopping Diebstahlszenarien simulieren. Hier testen unbekannte Dritte das Verhalten durch vorgetäuschte Diebstähle.

Verhaltensregeln im Ernstfall

Sollten Sie einen Ladendieb auf frischer Tat ertappen, dann sollten Sie ihn diskret ansprechen und ins Büro bitten. Auf dem Weg dorthin sollten Sie den Verdächtigen vorangehen lassen, damit keine Ware unauffällig weggelegt werden kann. Sie sollten den Verdächtigen nicht berühren, immer freundlich bleiben und unbedingt einen Zeugen für das Gespräch dazuholen. Fertigen Sie ein schriftliches Protokoll an und lassen es unterschreiben. Wichtig ist, dass Sie die Personalien anhand des Ausweises aufnehmen. Lassen Sie sich die Ware zurückgeben, stellen Sie eine Strafanzeige, erteilen Sie ein (befristetes) Hausverbot und fordern Sie Schadensersatz und ggf. eine Fangprämie. Wenn Sie unsicher sind oder der Verdächtige keine Angaben macht bzw. machen kann, dann müssen Sie auf jeden Fall die Polizei rufen. Auch bei Minderjährigen, aggressiven Verdächtigen oder bei einem hohen Wert der Ware sollten Sie die Polizei rufen. Schwere Diebstähle durch organisierte Banden sind häufig auch mit einem höheren Gewaltpotential verbunden. 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 er-

leichtern Sie der Polizei die Arbeit und die Chancen steigen, dass die Täter gefasst werden.

Problemfeld Mitarbeiter

Der am häufigsten betroffene Bereich ist die Kasse, aber auch im Lager oder Verkaufsraum wird von Mitarbeitern Ware entwendet.

Verdächtig sind zum Beispiel:

- aufgerissene Verpackungen
- Waren ohne Begleitpapiere
- übermäßig viel Packpapier in Lieferwagen
- Mitarbeiterfahrzeuge in der Nähe der Warenannahme
- versteckte Waren im Personalraum
- verpackte Ware unter den Verkaufstischen
- zerrissene Auszeichnungsmaterialien
- hohe Personaleinkäufe
- hohe Anzahl von Fehlbons
- offene Kassen
- Kundenreklamationen wegen unrichtigem Wechselgeld

Dies alles sind nur Indizien, die Sie aber 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 haben. Schaffen Sie Verantwortungsbewusstsein. Machen Sie deutlich, dass das Verschweigen von Delik-

ten das gesamte Unternehmen gefährdet. Rechnen Sie gestohlene Warenwerte in Gehälter um, so wird jedem deutlich, was es bedeutet, wenn etwas fehlt. Oftmals wird geglaubt, „ein Teil weniger, wo doch so viele da sind, dies tut niemandem weh“.

Fazit

Da Diebstahl ein fortwährendes Problem ist, das nicht abschließend gelöst werden kann, dürfen Sie in Ihren Bemühungen nicht nachlassen. Sie müssen einmal ergriffene Maßnahmen immer wieder überprüfen und auf Kontinuität achten. Alle im Unternehmen müssen beständig auf der Hut sein - und Sie müssen bei Ihren Kunden permanent um Verständnis für Ihre Maßnahmen werben.

Zur Bekämpfung des Ladendiebstahls müssen Sie besonders auf die Schulung der Mitarbeiter setzen und die staatlichen Behörden immer wieder zur konsequenten Verfolgung und Ahndung der Delikte auffordern.

Die Statistiken weisen schon jetzt immens hohe Zahlen auf, aber die Dunkelziffer ist noch um ein Vielfaches höher. Jeder angezeigte Ladendieb ist ein Sinnbild dafür, dass Sie als Händler sich nicht alles bieten lassen, dass Sie bereit sind, für Ihr Eigentum zu kämpfen.

Die Polizei stellt ein umfangreiches Informationsangebot unter <https://www.polizeiberatung.de/themen-und-tipps/diebstahl/ladendiebstahl/> zur Verfügung.



Anzeige

Besuchen Sie uns ...



01. - 04. März

Halle 10.2 Stand C-049



Messe Stuttgart

10. - 12. März

Halle 5 Stand A37

bedrunka+hirth

Workplace up to date – mehr Raum zum Arbeiten

