

# Diebstahlvorbeugung, aber richtig!



## BRILLENFACHHANDEL

zialen Schichten und Altersgruppen, wie die aktuellen Zahlen der Polizei belegen. Auffällig ist der Anstieg der Tatverdächtigen bei Erwachsenen ab 60 Jahren mit einem Anteil von 13,3%. Die Gründe sind nicht eindeutig. Geht es hier um Altersarmut?

### Wann am meisten gestohlen wird

Geklaut wird am häufigsten in den späten Ladenöffnungszeiten – Tendenz steigend. Das hat auch damit zu tun, dass Geschäfte heutzutage länger geöffnet haben, und meistens ab dem späten Nachmittag weniger Verkaufspersonal auf der Fläche ist. Außerdem darf nicht vergessen werden, dass Verkäufer und Mitarbeiter zum Feierabend hin unaufmerksamer und unkonzentrierter sind als in den ersten Stunden ihrer Tätigkeit. Die Monate mit den höchsten Diebstahlquoten sind März, April, November und Dezember.

In vielen Geschäften ist es mittlerweile so, dass gerade im Weihnachtsgeschäft ab Mitte November bis Ende Dezember über 50% aller angezeigten oder erkannten Ladendiebstähle stattfinden. Wichtig: Die aktive Begrüßung des Kunden, der das Geschäft betritt, ist auch ein Mittel zur Diebstahlvorbeugung. Sie wissen nicht, ob der Kunde ehrlich ist oder nicht. Mit Ihrer Begrüßung signalisieren Sie jedoch sofort: „Ich habe dich bemerkt bzw. wahrgenommen“.

Den typischen Ladendieb, der beim Betreten eines Geschäfts sofort zu erkennen ist, gibt es nicht. Der äußere Schein sagt wenig aus. Es ist jedoch immer noch so, dass Menschen, die gut gekleidet sind, weniger als mögliche Ladendiebe eingestuft werden, als Menschen, die von ihrer Kleidung her eher bedürftig oder arm wirken. Die meisten Ladendiebstähle werden durch Gelegenheitsdiebe verursacht, die weit über 50% aller Diebstähle ausmachen. Diese Tätergruppe sind meist auch Stammkunden.

### Juristische Grundlagen

#### § 242 Diebstahl StGB (Strafgesetzbuch)

- (1) Wer eine fremde bewegliche Sache einem anderen in der Absicht wegnimmt, die Sache sich oder einem Dritten rechtswidrig zuzueignen, wird mit Freiheitsstrafe bis zu fünf Jahren oder mit Geldstrafe bestraft.
- (2) Der Versuch ist strafbar. StGB § 78/ Abs. 3/ Nr. 5 Die Verjährungsfrist bei einem Diebstahl beträgt drei Jahre.

Über sechs Millionen Straftaten wurden im vergangenen Jahr in Deutschland begangen, darunter fallen über 1,3 Millionen Diebstahlsdelikte. Der Fachhandel hat am häufigsten mit dem „einfachen Ladendiebstahl“ zu tun. Hier wurden 391.000 Fälle gemeldet, was seit Jahren einen neuen Höchstwert darstellt. Auch der Brillenfachhandel ist davon betroffen. Hans Günter Lemke, Experte für Diebstahlverhütung, erklärt, wie man sich schützt.

Der Verlust von Warenwerten durch Ladendiebstahl wird auf ca. 4-5 Milliarden Euro jährlich geschätzt. In Brillenfachgeschäften werden am häufigsten hochwertige Fassungen, oft auch Kleinartikel wie Reinigungsmittel oder Brillenetuis gestohlen. Leider wird in vielen Unternehmen erst dann darauf reagiert, wenn die Inventurergebnisse feststehen. Oft zu spät, besonders dann, wenn die Inventurdifferenz im Verhältnis zum Umsatz zu hoch ist und dadurch Arbeitsplätze gefährdet sind.

Verblüffend vielleicht: Im Fachhandel werden die Diebstähle in über der Hälfte der angezeigten Fälle von bekannten Kunden, meist sogar Stammkunden, ausgeführt. Ladendiebe kommen dabei aus allen so-

## Vollendeter und versuchter Diebstahl

Wenn jemand eine Ware unter seiner Kleidung oder mitgeführten Taschen bewusst versteckt, die Ware also nicht mehr sichtbar ist, dann handelt es sich schon um einen vollendeten Diebstahl.

Wenn jemand eine Ware sichtbar trägt, diese an der Kasse nicht bezahlt und am Ausgang gestellt wird, begibt er sich in die Gefahr einer Strafanzeige des „versuchten Diebstahls“. Die Beweislage ist hier schwieriger als bei einem vollendeten Diebstahl, da der ertappte Kunde sagen kann, dass er bezahlen wollte, es jedoch vergessen hat. Hier gibt es oft, selbst bei einer Strafanzeige, mildernde Umstände

Wichtig ist, dass es für Sie eine klare Regelung im Betrieb gibt, an die sich auch Ihre Mitarbeiter orientieren können. Diese Regeln haben sich bewährt: Warten Sie, bis der Tatverdächtige die Kassenzone deutlich hinter sich gelassen hat, bevor Sie ihn (am besten mit einer zweiten Person) ansprechen. Sehen Sie einen Diebstahl im Verkaufsraum und beobachten den Dieb, dann warten Sie bis er die Kasse passiert hat, dann sprechen Sie ihn an. Oder Sie sprechen den potenziellen Dieb sofort an: „Ich habe gesehen, dass Sie etwas in die Tasche gesteckt haben, soll ich den Artikel schon an die Kasse bringen?“

## Vorbeugung durch Kundenbeobachtung

Da die meisten Diebe Gelegenheitsstäter sind, gibt es Chancen, sie aufgrund ihres Verhaltens zu erkennen. Denn Ladendiebe stehen unter Anspannung, was sich auch im Verhalten zeigt. Etwa so:

- Der Kunde läuft scheinbar ziellos im Geschäft herum.
- Der Kunde verfolgt die Abläufe im Geschäft ganz genau, stellt Mitarbeitern Fragen, um sie in Sicherheit zu wiegen.
- Der Kunde vermeidet den Kontakt mit Verkaufsmitarbeitern, auch wenn er angesprochen wird.
- Der Kunde betritt das Geschäft mit mehreren Taschen. (Hier können Sie dem Kunden anbieten, die Taschen an der Info oder Kasse abzugeben, damit keine Missverständnisse aufkommen.)
- Zwei Personen trennen sich sofort bei Betreten des Geschäfts und gehen in verschiedene Richtungen. Oder verständigen sich durch Flüstern oder Handzeichen („Die Luft ist rein.“). Ladendiebe zu zweit bevorzugen die Ablenkung. Oft ist es so, dass sich ein Kunde beraten lässt, während der andere stiehlt.
- Eine Kundengruppe schirmt sich gegenseitig ab, häufig zu beobachten bei Jugendlichen, die vor den Waren stehen.

## Dem Dieb hinterherrennen?

Darf ich hinterherlaufen, wenn ich gesehen habe, dass der Kunde eine unbezahlte Brille entnimmt und aus dem Geschäft läuft? Dieser Fall ist gesetzlich klar geregelt:

StPO (Strafprozessordnung) – § 127 „Vorläufige Festnahme“.

„Wird jemand auf frischer Tat betroffen oder verfolgt, so ist, wenn er der Flucht verdächtig ist oder seine Identität nicht sofort festgestellt werden kann, jedermann befugt, ihn auch ohne richterliche Anordnung vorläufig festzunehmen.“

Doch Vorsicht ist geboten! Bringen Sie sich nicht selbst in Gefahr. Das Motto muss immer sein: Eigensicherung vor Warensicherung.

## Mitarbeiter fürs Thema sensibilisieren

Nicht vergessen: Das Wichtigste sind die Mitarbeiter! Reden Sie regelmäßig mit ihnen über das Thema „Inventurdifferenzen“ und machen Sie anhand der Zahlen anschaulich, was es für den Betrieb bedeutet, wenn z.B. eine hochwertige Brille „geklaut“ wird (Gewinnverlust!). Machen Sie Inventurdifferenzen zum Unternehmensziel, z.B. so: Mitarbeiter erhalten eine Prämie oder einen Gutschein, wenn die Zahlen in Ordnung sind. Oft hilft schon ein kleiner Warengutschein als Anreiz, mehr auf Ladendiebe zu achten.

## Warensicherung und Videoüberwachung

Auf dem Markt haben sich unterschiedliche Systeme der elektronischen Artikelsicherung („EAS“ = Electronic Article Surveillance) etabliert. Das Funktionsprinzip ist grundsätzlich immer gleich. Die Artikel werden durch Spezialetiketten gesichert, die das dazu wichtige Personal entfernen bzw. deaktivieren können. Sobald ein Kunde versucht, mit unbezahlter Ware den Laden zu verlassen, wird ein Alarm ausgelöst.

Auch der Einbau einer Videoüberwachungsanlage ist ein wirksames Mittel gegen Diebstahl. Sinnvoll ist es, im Eingangsbereich einen größeren Monitor zu installieren. So sieht jeder Kunde schon beim Betreten, dass er gefilmt wird. Eine gute Abschreckung sind auch Kameras in Problembereichen wie schwer einsehbare Ladenzonen oder Bereiche mit diebstahlgefährdeten Warengruppen. An der Eingangstür sollte zudem ein Hinweisschild angebracht sein, damit der Kunde weiß, dass im Geschäft eine Videoanlage ist. Dies gilt auch dann, wenn es sich um Kameraattrappen handelt.

Last but not least: Regelmäßiges Training und Schulung der Mitarbeiter sind ein absolutes Muss bei der Diebstahlverhütung. Denn häufig sind Ladendiebe besser informiert als die Mitarbeiter im Fachgeschäft. III

## HANS GÜNTER LEMKE

ist Autor des Fachbuchs „Diebstahlverhütung“ und seit 1998 als selbstständiger Trainer, Buchautor und Handelsberater tätig. Namhafte Unternehmen im Einzelhandel und aus der Industrie zählen zu seinen Kunden. „Erfolgreiche Kundenbindungsmaßnahmen“, „Inventursicherungsmaßnahmen“ und „Umsatzsteigerung mit optimaler Warenpräsentation“ sind die Themen seiner praxisnahen Schulungen. Kontakt: [www.lemke-training.de](http://www.lemke-training.de)

