

Tipps & Tricks: Diebstahlvorbeugung im Möbelhandel

Den Langfingern auf der Spur

Im letzten Jahr wurden in Deutschland 391.000 Ladendiebstähle angezeigt. Dies ist ein neues Rekordhoch und es wird mit weiteren Anstieg der Delikte gerechnet. Der Verlust der Warenwerte durch Ladendiebstahl wird seit Jahren auf vier bis fünf Mrd. Euro geschätzt. Auch im Möbelfachhandel wird immer mehr gestohlen, was u.a. auch daran liegt, dass die Geschäfte immer mehr Zusatzsortimente mit kleineren Artikeln wie z.B. Heimtextilien, Accessoires oder auch Schreibwaren anbieten. Der Experte Hans Günter Lemke klärt auf, mit welchen Tricks die Langfinger heute agieren.

Oft wird in vielen Unternehmen erst reagiert, wenn die Inventurergebnisse feststehen. Es kann aber längst zu spät sein, wenn die Inventurdifferenz im Verhältnis zum Umsatz zu hoch ist und dadurch Arbeitsplätze und notwendige Betriebsergebnisse gefährdet sind. Eine vorbeugende und dauerhafte Beschäftigung mit dem Thema Ladendiebstahl ist deshalb ratsam.

Interessant ist ein Blick auf die Hintergründe der Diebe. Denn in über 50 Prozent der angezeigten Fälle werden die Diebstähle von bekannten Kunden, meist sogar von Stammkunden, begangen. Auffällig ist der Anstieg der Tatverdächtigen bei Erwachsenen im Alter von über 60 Jahren. Deren Anteil liegt bereits bei 13,3 Prozent. Leider spielt der Aspekt der Altersarmut in dieser Hinsicht eine zunehmend bedeutende Rolle.

Auch ein Blick auf die bevorzugten Tageszeiten von Langfingern ist erhellend. Denn wann wird am meisten gestohlen? Als Trend ist klar erkennbar, dass die Diebstahlszeiten sich zunehmend in die Abendstunden verlagern. Dies hat sicher damit zu tun, dass Geschäfte heutzutage länger geöffnet haben. Plausibel ist auch, dass viele Geschäfte in den

späten Ladenzeiten weniger Verkaufspersonal zur Verfügung haben, was die Täter in größerer Sicherheit wiegt und erfahrungsgemäß besonders von professionelleren Ladendieben ausgenutzt wird.

Außerdem ist ausschlaggebend, dass viele Mitarbeiter am POS zum Feierabend hin unaufmerksamer und unkonzentrierter sind als noch in den ersten Arbeitsstunden ihrer Schicht, was typisch für den Biorhythmus des Menschen ist.

Ein wirksames Mittel gegen Diebstahl: Das aktive Begrüßen des Kunden, wenn er das Geschäft betritt. Sie können auf den ersten Blick nicht wissen, ob der Kunde ehrlich ist oder nicht. Mit einer Begrüßung signalisiert der Verkäufer jedoch sofort: „Ich habe dich bemerkt und weiß, dass du dich hier im Laden bewegst.“

Wie steht es aber um die juristische Grundlage eines Diebstahls, die in § 242 StGB (Strafgesetzbuch) definiert ist? 1) Wer eine fremde bewegliche Sache einem anderen in der Absicht wegnimmt, die Sache sich oder einem Dritten rechtswidrig zuzueignen, wird mit einer Freiheitsstrafe bis zu fünf Jahren oder mit einem Bußgeld bestraft. 2) Außerdem gilt, dass schon der Versuch strafbar ist (StGB § 78/Abs. 3/Nr. 5). 3) Und ebenfalls wichtig zu wissen: Die Verjährungsfrist bei einem Diebstahl beträgt drei Jahre.

Um einen „vollendeten Diebstahl“ handelt es sich, wenn jemand eine Ware unter seiner Kleidung oder in mitgeführten Taschen bewusst versteckt und die Ware also für den Verkäufer nicht mehr sichtbar ist.

Ein „versuchter Diebstahl“ liegt vor, wenn jemand eine Ware sichtbar trägt, diese an der Kasse nicht bezahlt und am Ausgang gestellt wird. Einer Strafanzeige wegen versuchten Diebstahls ist möglich. Allerdings ist die Beweislage in einem solchen Fall schwieriger als bei einem vollendeten Diebstahl, da der ertappte Kunde behaupten kann, dass er noch bezahlen wollte oder dies nur vergessen habe. Hier lassen die Richter oft mildernde Umstände gelten, wenn eine Strafanzeige vorliegt.

Ein Tipp, um einen Tatverdacht zu erhärten: Warten Sie, bis der Verdächtige die Kassenzone deutlich hinter sich gelassen hat, bevor Sie ihn ansprechen. Ratsam ist ebenfalls einem mutmaßlichen Dieb zu zweit zu begegnen.

Ein wirksames Mittel gegen Diebstahl: Das aktive Begrüßen des Kunden, wenn er das Geschäft betritt.

Überhaupt sind klare Regelungen im Betrieb für den Umgang mit Ladendieben eine Grundvoraussetzung.

Eine mögliche Handlungsweise kann wie folgt aussehen: Wird ein Diebstahl im Verkaufsraum gesehen wird der Dieb beobachtet und verfolgt, bis er die Kasse passiert – erst danach wird er angesprochen.

Aber auch direktes Handeln kann eine gängige Regelung sein: Bei verdächtigem Verhalten wird die Verdachtsperson sofort angesprochen: „Ich habe gesehen, dass Sie etwas in die Tasche gesteckt haben, soll ich den Artikel schon an die Kasse bringen?“

Die hier beschriebenen Szenen spielen sich ab, wenn sich an der Diebstahlsabsicht schon nichts mehr ändern lässt. Besser ist natürlich Vorbeugung!

Da die meisten Diebe im Möbelfachhandel Gelegenheitstäter sind, besteht die Chance, diese aufgrund ihres Verhaltens zu erkennen. Denn Ladendiebe stehen unter Anspannung, was sich in bestimmten Verhaltensweisen zeigt. Dazu zählt beispielsweise, dass:

- der Kunde scheinbar ziellos herumläuft und auffällig häufig zwischen verschiedenen Abteilungen im Geschäft hin- und herwechselt.
- der Kunde die Abläufe im Geschäft beobachtet und den Mitarbeitern Fragen stellt, um diese in Sicherheit zu wiegen, dass er sich lediglich für die Produkte interessiert und sonst nichts Böses im Schilde führt.
- der Kunde bewusst den Kontakt mit Verkaufsmitarbeitern vermeidet, auch wenn er von ihnen angesprochen wird.
- der Kunde das Geschäft mit mehreren Taschen betritt. In einem solchen Fall, sollte ihm angeboten werden, seine Taschen an der Info

oder Kasse abzugeben, damit keine Missverständnisse aufkommen.

- zwei Personen sich sofort bei Betreten des Geschäfts trennen und in verschiedene Richtungen laufen.
- eine Kundengruppe sich gegenseitig abschirmt. Häufig ist das bei Jugendlichen zu beobachten, die vor der Ware stehen.

- zwei Kunden sich durch Flüstern oder durch Handzeichen verständigen. Es kann das Signal dafür sein, dass sich ihrer Meinung nach „die Luft rein ist“.

- Ladendiebe, die zu zweit agieren, wenden oft eine Ablenkungsstrategie an. Besonders in kleineren Geschäften mit wenig Personal können die Fachkräfte nicht alles im Blick haben. Oft ist es deshalb so, dass sich ein Kunde beraten lässt, während der andere stiehlt.

Im Falle eines Falles ist es auch schon zu Verfolgungsszenen gekommen. Zunächst wieder ein Check der Gesetzeslage: In der StPO (Strafprozessordnung) § 127 wird eine „vorläufige Festnahme“ definiert. Dort heißt es: „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.“

Das Gesetz stellt den Verfolgern also keine Hürden. Dennoch ist höchste Vorsicht geboten. Die Grundregel lautet: Bringen Sie sich unter keinen Umständen in Gefahr.

Fazit: Leider ist Diebstahl ein Dauerthema für ein Handelsunternehmen, zumal die Diebe sehr trickreich agieren. Ein regelmäßiges Training und Schulung der Mitarbeiter ist deshalb ein absolutes Muss.

■ www.lemke-training.de



Experte im Thema Diebstahlprävention: Hans Günter Lemke bietet zu dem Thema auch Seminarbausteine und Bücher zum Selbsttraining an.