

# Effektiver Diebstahlschutz

**Diebstahlsicherung** – Was tun gegen Ladendiebstahl im Sportfachhandel? 370.000 angezeigte Ladendiebstähle fanden 2014 im Einzelhandel statt. Dabei muss von wesentlich höheren Zahlen ausgegangen werden, da die meisten Diebstähle nicht erkannt oder angezeigt werden. Auch für 2016 sagen Prognosen steigende Zahlen voraus



**W**as dem gesamten Einzelhandel seit rund zwei bis drei Jahren immer mehr Sorgen bereitet, ist die seit Jahren stetig ansteigende Zahl der Warenbetrügereien. Der Gesamtwert der Verluste allein bei Ladendiebstahl wird mit rund vier Milliarden Euro beziffert, wobei auch hier mit wesentlich höheren Verlusten gerechnet werden muss. Der Einzelhandel muss sich also künftig noch mehr als wie in der Vergangenheit mit dem Thema beschäftigen. Deshalb gilt es, seine Mitarbeiter noch sensibler für dieses Thema zu machen.

## Mögliche Ladendiebe erkennen

Viele Ladendiebe machen durch bestimmte Verhaltensweisen auf sich aufmerksam. Das liegt unter anderem daran, dass immer noch die meisten Ladendiebe normale Kunden sind, häufig auch Stammkunden im Geschäft.

Folgende fünf Signale könnten auf einen unehrlichen Kunden schließen – der Kunde sollte dann zumindest im Auge behalten werden:

- 1. Zielloses und unentschlossenes Umherlaufen im Geschäft:** der Kunde hat etwa eine Sportshirt in der Hand und wechselt auffällig häufig die Abteilungen.
- 2. Unruhiges und misstrauisches Beobachten von Käufern und Verkäufern** – der ehrliche Kunde interessiert sich eher für die Ware und nicht für sein Umfeld.
- 3. Genaues Verfolgen aller Vorgänge im Verkaufsraum** – der Kunde sucht häufig den Blickkontakt mit einem Verkaufsmitarbeiter.
- 4. Langes, eingehendes Betrachten der Ware** und längeres Stehen vor einem Verkaufsständler oder Regal.

**5. Der Kunde lässt seine Blicke bei Betreten des Geschäftes auffällig häufig in Richtung Aus- und Eingang schweifen.** Ein möglicher Ladendieb schaut nach Fluchtwegen oder offenen Türen auch im Verkaufsraum.

## Beispiele für auffälliges Verhalten

Viele Ladendiebe bevorzugen es, keinen Einkaufswagen oder Korb zu nehmen. Achten Sie deshalb auf Kunden, die mehrere Artikel in der Hand halten. Wenn Sie dies bemerken, bieten Sie aktiv einen Einkaufskorb oder eine Haustasche an, wenn vorhanden. Der mögliche Dieb fühlt sich eher erkannt und der ehrliche Kunde freut sich über den aufmerksamen Mitarbeiter. Dazu kommt der psychologische Effekt, dass ein Kunde mit einem Einkaufsbehältnis mehr als der Kunde ohne einkauft.

*»Bringen Sie sich nicht selbst in Gefahr. Eigensicherung hat immer Vorrang vor Warensicherung.«*

Hans Günter Lemke

Achten Sie besonders auf Kunden, die Handtaschen (Rucksäcke bei Jugendlichen) nicht verschlossen haben. Was können Sie hier tun? Gehen Sie offen und freundlich auf den Kunden zu und weisen sie ihn darauf hin, dass seine Handtasche nicht verschlossen ist: „Ihre Tasche ist offen.“ Der ehrliche Kunde freut sich über Ihre Aufmerksamkeit, der mögliche Ladendieb ärgert sich.

Ein weiteres Beispiel für auffälliges Verhalten: Eine Kundengruppe schirmt sich gegenseitig ab,

häufiger zu beobachten bei Jugendlichen, aber nicht nur. In diesem Fall sollte Sie die Gruppe am besten sofort ansprechen. „Kann ich was für Sie (Euch) tun?“

Und was tun, wenn das Kind schon in den Brunnen gefallen ist und der Dieb mit gestohlener Ware flüchten will? Welche Maßnahmen erlaubt das Gesetz hier? „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.“ (§ 127 StPO, Strafprozessordnung, „Vorläufige Festnahme“)

Es ist trotzdem immer anzuraten: Vorsicht ist geboten! Bringen Sie sich nicht selbst in Gefahr. Eigensicherung sollte immer Vorrang vor Warensicherung haben.

## Rechtslage zum Ladendiebstahl

Hier gibt es sehr unterschiedliche Aussagen. Die meisten meinen, ein Ladendiebstahl ist erst vollendet, wenn der Kunde an der Kasse vorbei gegangen ist. Das stimmt nicht ganz. Der Diebstahl ist vollendet, wenn der Kunde eine Ware schon im Verkaufsraum in seine sogenannte Gewahrsamsenklaue (Besitzdienerschaft) bringt. Wo die Kasse in einem Betrieb steht, spielt bei der Ausübung einer Straftat keine Rolle.

Dass so häufig von der Kasse immer die Rede ist, liegt daran, dass der Händler meist wartet, bis der Ladendieb an dieser vorbei gegangen ist, bis er diesen anspricht. Das ist auch die richtige Vorgehensweise, sollte es zu einer späteren Strafanzeige kommen. Zur sofortigen Diebstahlvorbeugung ist es sinnvoller, den Kunden

schon beim Verdacht (es wird gesehen, dass der Kunde eine Ware in seine Privattasche steckt) anzureden, etwa so: „Darf ich Ihnen helfen?“ oder „Was kann ich für Sie tun?“ oder „Soll ich Ware schon an die Kasse bringen?“ Der potenzielle Dieb merkt dann, dass Sie ihn wahrgenommen haben und lässt mit größerer Wahrscheinlichkeit die Finger vom Klauen.

### Die Top Ten der Diebstahltricks

Die Verkaufsmitarbeiter sollten zumindest die häufigsten Tricks der Diebe kennen und erkennen.

1. **Die einfache und gebräuchlichste Methode: Die Ware verschwindet direkt in der Einkaufstasche, in großen Manteltaschen oder weiten offenen Jacken.** Diese einfache Methode kommt in über 90 Prozent der Fälle zum Tragen. Es betrifft die sogenannten Gelegenheitsdiebe, die heutzutage wieder wesentlich mehr geworden sind, also Täter, die zum ersten Mal auffallen. Auch verschwindet immer mehr in großen Handtaschen oder Rucksäcken. Die beste Vorbeugung hiergegen ist, dass Mitarbeiter aufmerksam sind und Kunden aktiv ansprechen. Auch die freundliche Begrüßung kann einem möglichen Dieb schon signalisieren, dass er wahrgenommen wurde.
2. **Der Ablenkungstrick mit mehreren Kunden: Es handelt sich dabei um eine Methode, die gerne beim Ladendiebstahl durch Gruppen angewandt wird.** Während eine Person die Aufmerksamkeit des Verkaufspersonals auf sich lenkt, begehen in der Zwischenzeit die Komplizen den Ladendiebstahl. Oder: Eine Person fragt nach dem Artikel, der nicht im Verkaufsraum, sondern im hinteren Geschäftsbereich bzw. auf Lager vorrätig ist. Dadurch muss das Verkaufspersonal den Verkaufsraum für eine kurze Zeit unbeaufsichtigt lassen, um den Artikel zu holen.
3. **„Teuer gegen Billig“ im Karton: Rechtlich ist dies ein Warenbetrug, wenn ein Mitarbeiter die Handlung sieht und den Kunden nach der Kasse anspricht.** Diese Methode sei an einem einfachen Beispiel erläutert: An der Kasse bezahlt der Kunde günstige Sportsocken für fünf Euro. Im Karton befindet sich

jedoch wesentlich hochwertigere Ware für etwa 20 Euro. Kassenmitarbeiter sollten hier immer genau kontrollieren.

4. **„Zupacken“-Trick: Dieser Trick stellt einen Warenbetrug dar, wenn man den Vorsatz beweisen könnte, was leider selten möglich ist.** Betrüger bereiten diesen Trick meist in unübersichtlichen Ladenbereichen oder in Nebenräumen (etwa Kundentoiletten, Umkleidekabinen) vor. Hohlkörper wie gekaufte Abfalleimer oder Plastikkörbe werden mit gestohlener Ware aufgefüllt.
5. **„Der Zusatzkauf“-Trick: Der Dieb stattet die von ihm ausgewählten Artikel wie Elektrogartengeräte oder Lampen mit Zusatzartikeln aus, etwa mit Glühbirnen oder Batterien, die im Preis nicht mit enthalten sind.** Hierbei sind alle Kassenmitarbeiter immer wieder zu informieren, welche Zusatzartikel wie Batterien oder Glühbirnen in den angebotenen Verkaufsartikeln mit enthalten sind.
6. **Der „Zeitschrift-in-Zeitschrift“-Trick: Ein hochwertiges Sportmagazin wird hier beispielsweise in eine wesentlich günstigere Zeitschrift gesteckt.** Sehr beliebt mit kostenlosen Kundenmagazinen, die häufig in einem Geschäft frei herum liegen. Besser und sicherer ist es, kostenlose Magazine dem Kunden immer an der Kasse persönlich zu übergeben. Dies hat auch eine höhere Wertigkeit für das Magazin.
7. **Der Umetikettier-Trick: Dieser Trick ist strafrechtlich eine Urkundenfälschung, sollte der Betrüger vor Ort erwischt werden.** Häufig lassen unachtsame Mitarbeiter Preisauszeichnungsgeräte im Geschäft liegen. Dies kann dann leicht von Betrügern genutzt werden, sich die Preise selbst zu machen. Die Preisauszeichner sind heutzutage selbst für Laien leicht zu benutzen. Alle Preisauszeichnungsgeräte in einem Geschäft sollten immer verschlossen und nur für Verkaufsmitarbeiter zugänglich sein. Auch ist es möglich, dass Scanneretiketten einfach vertauscht werden. Wichtig ist zu wissen, dass der Preis am Verkaufsregal eine Preisangabe darstellt und nur der Preis in der Kassenanzeige und auf dem Kassenbon rechtlich gilt.

8. **Alt gegen Neu: Das Geschäft wird mit neuen Schuhen oder Textilien verlassen, während die alten Treter oder die alte Jacke zurückgelassen werden.** Was ist das effektivste Verkäuferverhalten dagegen? Sie bieten im Verkaufsraum nur einen Schuh an, der andere wird erst während des Beratungsgesprächs aus dem Lager geholt. Für Textilien und Schuhe haben sich elektronische Warensicherungssysteme bewährt.

9. **Der Zwiebel-Trick: Mehrere Textilien werden in der Umkleidekabine übereinander angezogen.** Wie sollte der Verkäufer in diesem Fall agieren? Die Kabine ist immer nach einem Kundenbesuch genau zu kontrollieren und zu räumen. Auch sollten Umkleideräume immer offen sein, wenn sich dort keine Kunden befinden. Insbesondere leere Kleiderbügel sind Warnzeichen für möglichen Diebstahl. Außerdem sollte die Anzahl der Auswahlartikel auf maximal Drei begrenzt werden.
10. **Der Kinderwagen-Trick: Ein Kinderwagen ermöglicht es, eine große Anzahl Artikel zu entwenden.** Die Ware wird aus Platzmangel notwendigerweise auf die untere Ablage gelegt, so die Strategie. Oft wird dann das Bezahlen der Ware an der Kasse „vergessen“. Das adäquate Verkäuferverhalten in diesem Fall: Immer aufmerksam bleiben und beobachten, wenn der Vater oder die Mutter auffällig häufig mit Ware in der Hand zum Kinderwagen geht. An der Kasse genau beobachten – auf anhängende Taschen achten und eventuell nachfragen. Auch prüfen, ob ein Kind etwas in der Hand hält.

### Fazit: schulen und sensibilisieren

Um Diebstählen vorzubeugen und Inventurergebnisse zu verbessern, sollten regelmäßige Maßnahmen durchgeführt werden: regelmäßige Schulungen (mindestens einmal im Jahr), unregelmäßige Testkäufe, um Verhalten der Mitarbeiter zu sensibilisieren, Einsatz von Warensicherung oder/und Videoüberwachung, auch das Anbringen von Warnschildern oder Kameraattrappen kann zur Diebstahlvorbeugung nützlich sein.

## ÜBER DEN AUTOR



Hans Günter Lemke

Hans Günter Lemke aus 32457 Porta Westfalica ist seit 1998 als selbständiger Trainer, Buchautor und Handelsberater vorrangig im Einzelhandel tätig. Zum Thema hat er das Buch „Erfolgreiche Diebstahlverhütung“ im Akademiker Verlag veröffentlicht. Seit 2003 ist er auch für die Katag AG und deren Mitgliedsbetriebe, hier vor allem Modehäuser, tätig. Seit 2004 auch als Anwendungsberater Technik für Warensicherung und Videoeinsatz für die ADT Tyco unterwegs. Seine Schwerpunktthemen sind: erfolgreiche Diebstahlvorbeugung Kunde/Mitarbeiter, mehr Umsatz mit Freundlichkeit erreichen, aktiver Zusatzverkauf erfolgreich am PoS, mehr Umsatz mit optimaler Warenpräsentation. Mehr Infos unter [www.lemke-training.de](http://www.lemke-training.de).