

DIEBSTAHLVORBEUGUNG IM FACHHANDEL (2)

Tricks und Betrüge- reien erkennen

• • • *Der Verlust der Warenwerte durch Ladendiebstahl wird seit Jahren auf 4 bis 5 Mrd. Euro geschätzt. Rund 391.000 angezeigte Ladendiebstähle allein im Einzelhandel im vergangenen Jahr 2015 bedeuten ein neues Hoch bei Ladendiebstahl. Auch Motoristen werden die damit verbundenen unangenehmen Situationen aus ihrem Berufsalltag kennen. Umso wichtiger sind die Vorbeugung und das Erkennen, wie und warum Diebstähle passieren.* • • •

Welche Motive sind für die Täter vorrangig und warum klauen so viele Menschen überhaupt? Zu den Hauptmotiven zählen:

- Geiz und Habgier
- Geltungssucht – es werden Artikel gestohlen, die im Trend liegen oder die man sich nicht leisten kann
- Bestätigungsdrang, meist durch eine Gruppe von Menschen (häufig ein vorrangiges Motiv bei Jugendlichen)
- Spaß und Lust am Klauen – leider immer häufiger bei prominenten Personen zu beobachten – was sicher nicht gerade vorbildlich ist
- Finanzielle Nöte durch z. B. Drogenkonsum oder besonders teure Hobbys
- Soziale Nöte – es fehlt das Geld, bestimmte Artikel und Waren zu kaufen

Übrigens: Die in der Öffentlichkeit so genannte „Sucht zum Stehlen“ (Kleptomanie) spielt bei den Ladendiebstählen immer noch eine untergeordnete Rolle. Diese Krankheit ist häufig auch eine Ausrede von Ladendieben, die sich die gestohlenen Waren auch hätten leisten können.

Was dem gesamten Einzelhandel seit zwei bis drei Jahren immer mehr Sorgen bereitet, ist die seit Jahren stetig ansteigende Zahl der Warenbetrügereien. Hier wurden allein in 2015 bereits 307.000 Fälle registriert.

AUFFÄLLIGE BETRÜGEREIEN

Nachfolgend die häufigsten Tricks und Betrügereien, die in letzter Zeit aufgefallen sind.

Die Verkaufs- und Kassenmitarbeiter sollten (müssen) zumindest die häufigsten Tricks der Diebe kennen und erkennen. Wenn die häufigsten Tricks allen Mitarbeitern bekannt sind, ist die Chance sehr groß, dass Ladendiebe um ein aufmerksames Geschäft einen großen Bogen machen.

Methode in der kälteren Jahreszeit

Die Ware verschwindet direkt in der Einkaufstasche, in großen Manteltaschen oder weiten offenen Jacken, großen Handtaschen oder Rucksäcken. Diese einfache Methode kommt in über 90 % der Fälle zum Tragen. Die Methode wird vor allem in der kälteren Jahreszeit von Gelegenheitsdieben angewandt, die heutzutage wieder wesentlich mehr ge-



In großen Taschen lässt sich Diebesgut besonders gut verstauen.

worden sind. Das sind Täter, die zum ersten Mal aufgefallen sind.

Vorbeugung: Die Mitarbeiter sollten aufmerksam sein und die Kunden aktiv ansprechen. Auch die freundliche Begrüßung kann einem möglichen Dieb schon signalisieren, dass er wahrgenommen wurde.

Ablenkungstrick mit mehreren Kunden

Es handelt sich dabei um eine Methode, die gerne beim Ladendiebstahl durch mehrere Personen 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.

Vorbeugung: Immer Kollegen holen und den Kunden nie allein lassen.

Teuer gegen Billig im Karton

Diese Methode sei an einem einfachen Beispiel erläutert: An der Kasse bezahlt der Kunde eine günstigere Kette für 14,95 Euro. Im Karton befindet sich jedoch eine wesentlich hochwertigere für 80,00 Euro.

Vorbeugung: Immer an der Kasse die Ware in die Hand nehmen und genau kontrollieren.



Eine billigere Ware als die tatsächliche wird an der Kasse vorgelegt.

„Zupacken“-Trick

Dieser Trick stellt einen Warenbetrug dar, würde man den Vorsatz beweisen können, was leider selten möglich ist. Betrüger bereiten diesen Trick meist in unüberschaubaren Ladenbereichen oder in Nebenräumen (Kundentoiletten, Umkleidekabinen u. a.) vor.

Hohlkörper, wie gekaufte Abfalleimer, Plastikkörbe o. ä. werden mit gestohlener Ware aufgefüllt. Dieser Trick wird auch häufig für Kleinartikel wie Werkzeuge oder Gartenkleinartikel angewandt.

Vorbeugung: Was tun, wenn der Kassensmitarbeiter einen „versteckten“ Artikel bei der genauen Kontrolle findet?

Die „freche“ Lösung: Den Artikel mit ab-scannen. Bezahlt der Kunde den Zusatzartikel ohne Widerworte mit, dann wissen Sie zumindest, dass er betrügen wollte.

Die Softlösung: Sie fragen den Kunden freundlich, ob er das Küchenmesser in der Isolierkanne auch gerne haben möchte.“ Bezahlt er, wissen Sie auch Bescheid und können zumindest Ihre Kollegen vor dem unehrlichen Kunden warnen, wenn dieser wieder in das Geschäft kommt. Auch das ist Vorbeugung.

Natürlich kann die Reaktion des Kunden auch sein, dass er meint, dass das Messer schon vorher im Karton war. Hier gilt, keine Diskussion anfangen, sondern Artikel beiseitelegen und keine Widerworte geben. Sollte der Kunde versucht haben, uns zu betrügen, wird er es beim nächsten Einkauf wohl nicht mehr versuchen. Der Dieb wird eher nichts sagen, da er froh ist, keine Strafanzeige zu bekommen, da Sie den Diebstahl nicht gesehen und trotzdem verhindert haben.

Der „Einkaufswagen-Trick“

Ein Beispiel aus der Praxis verdeutlicht diese Methode: Unter dem Gartenschlauch befindet sich noch eine hochwertige Trennscheibe.

Vorbeugung: Dieser Trick fordert immer mehr die Aufmerksamkeit der Kassensmitarbeiter. Genaue Kontrolle, auch wenn es an der Kasse brummt.

Zusatzkauf-Trick

Der Dieb stattet die von ihm ausgewählten Artikel, z.B. Elektrogartengeräte, Lampen usw., mit Zusatzartikeln wie Glühbirnen oder Batterien aus, die im Preis nicht enthalten sind.

Vorbeugung: Kontrolle und Information an die Kassensmitarbeiter, welche Zusatzer-



Auch das ist „zufällig“ arrangiert: Unter dem Blumentopf ist eine hochwertige Trennscheibe platziert.

tikel wie beispielsweise Batterien oder Glühbirnen in den angebotenen Verkaufsartikeln mit enthalten sind.

Zeitschrift-in-Zeitschrift-Trick

Ein hochwertiges Motormagazin wird in eine wesentlich günstigere Zeitschrift gesteckt. Sehr häufig passiert das mit kostenlosen Kundenmagazinen, die häufig in einem Geschäft frei herum liegen.

Besser und sicherer ist es, kostenlose Magazine dem Kunden immer erst an der Kasse persönlich zu übergeben. Dies hat im Übrigen auch eine höhere Wertigkeit für das Magazin.

Vorbeugung: Ansonsten immer Verkaufsmagazine und Bücher auf „Inhalte“ hin kontrollieren.



Etikettentausch, um weniger zu bezahlen.

Umetikettier-Trick

Dieser Trick ist strafrechtlich eine Urkundenfälschung, sollte der Betrüger vor Ort erwischt werden.

Häufig lassen unachtsame Mitarbeiter Preisauszeichnungsgeräte im Geschäft liegen. Das 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 möglich ist, dass Scanneretiketten einfach vertauscht werden.

Wichtig ist zu wissen, dass der Preis am Verkaufsregal eine Preisangabe darstellt und nur der Preis in der Kassensanzeige und auf dem Kassenschein rechtlich gilt.

Vertrauenstrick

Besonders bei den „Stammkunden“ ist diese Masche beliebt. Der Kunde geht z. B. an die Kasse und sagt: „Bitte ziehen Sie mir fünf Säcke Streusalz ab“. In seinen Kofferraum hat er dann aber sechs Säcke eingeladen.

Vorbeugung: Immer die Ware vom Kunden zum Vorzeigen an die Kasse bringen lassen oder bei schweren Artikel einen Kollegen mitschicken.

Oder: Der Kunde hat einen Mengenarti-

kel, z.B. sechs Grußkarten, gekauft. Er gibt dem Kassensmitarbeiter nur eine Karte in die Hand. Der Mitarbeiter vertraut der „angesagten“ Menge des Kunden und zählt nicht nach.

Vorbeugung: Ware in die Hand nehmen und nachzählen.

Der Kinderwagen-Trick

Ein Kinderwagen ermöglicht es, eine große Anzahl Artikel zu entwenden. Die Ware wird aus Platzmangel „notwendigerweise“ auf die untere Ablage gelegt. Oft wird dann das Bezahlen der Ware an der Kasse „vergessen“.

Vorbeugung: Immer aufmerksam bleiben und beobachten, wenn der Vater oder die Mutter auffällig häufig mit Ware in der Hand zum Kinderwagen geht. Außerdem auf anhängende Taschen achten und eventuell nachfragen. Bitte auch prüfen, ob ein Kind etwas in der Hand hält.

Alt gegen Neu-Trick

Die Methode: Das Geschäft wird mit neuen Schuhen oder Textilien verlassen, während die alten Treter oder die alte Jacke zurückgelassen werden.

Vorbeugung: 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.

Der Helmtrick

Der Kunde kommt mit einem Motorrad- oder Schutzhelm in das Geschäft und steckt, wenn er nicht beobachtet wird, Waren in den Helm. An der Kasse wird nur angegeben, was der Kunde in der Hand hält. Ein beliebter Trick für Kleinartikel aller Art.

Vorbeugung: Aufmerksam bleiben und beobachten, wenn es nicht möglich ist, dass der Kunde seinen Helm im Geschäft zur Aufbewahrung abgeben kann. ■

FAZIT

Schulen Sie Ihre Mitarbeiter regelmäßig zu dem Thema „Ladendiebstahl“. Nur so bleiben die Mitarbeiter sensibel und wachsam und erkennen rechtzeitig mögliche Diebstähle, besser sogar schon die Ansätze dazu.

DER AUTOR

Hans Günter Lemke ist Handelsberater und Trainer und hat sich auf das Thema spezialisiert. Weitere Infos unter: www.lemke-training.de.