

Startseite » Archiv » 2017 » Ausgabe 9/2017 » Interview: Mitarbeiter gegen Ladendiebe.

Interview

## Mitarbeiter gegen Ladendiebe.



27.9.2017 (bz) – "Mitarbeiterschulung beugt Ladendiebstahl vor", sagt Hans-Günter Lemke (hgl), langjähriger Einzelhandelsberater und -trainer. Bernd Zimmermann (bz) hat ihn interviewt.

## "Schulen und Augen auf statt Kamera an."



Hans-Günter Lemke

Bildquelle: Hans-Günter Lemke

**bz:** Herr Lemke, Sicherheitsmaßnahmen gegen Ladendiebstahl kann nur ergreifen, wer die Tricks der Ladendiebe kennt. Die stellen Sie in ihrem neuen Buch "**Seid schlau – Stoppt den Klau**" vor.

**hgl:** Das ist richtig - allerdings wäre es verkürzt zu sagen, in meinem neuen Buch ginge es nur darum, Ladendieben auf die Schliche zu kommen. Auch der Diebstahl durch Mitarbeiter spielt eine wichtige Rolle. Deshalb habe ich kein Ladendiebstahlbuch geschrieben, sondern, wie der vollständige Titel schon sagt, ein Handbuch über "Inventursicherung im Einzel- und Fachhandel".

**bz:** Dazu gehört sicher auch die Installation von Sicherheitstechnik, zum Beispiel einer

Videoüberwachungsanlage?

**hgl:** Ein Ladenmitarbeiter, der Kunden schon am Eingang begrüßt und denjenigen, die ohne Einkaufswagen den Laden betreten, einen Korb anbietet, trägt nach meiner Erfahrung viel eher zur Diebstahlprävention bei. Der potenzielle Ladendieb weiß dann zumindest, dass er als Person schon einmal wahrgenommen wurde und sich nicht mehr anonym im Laden aufhalten kann.

Wenn das jeder Mitarbeiter so machen würde, bräuchten wir wohl über Videoüberwachung nicht mehr zu reden. Videoüberwachung gegen Mitarbeiterklau ist noch mal ein besonderes Thema. Hier gibt es sehr restriktive rechtliche Rahmenbedingungen mit Hinblick auf den Datenschutz zu berücksichtigen. Darauf weise ich die Teilnehmer an meinen Seminaren immer wieder hin. Auch in meinem Buch gibt es dazu ein eigenes Kapitel.



*Hans-Günter Lemke als Trainer*

*Bildquelle: Hans-Günter Lemke*

In der kommenden Woche habe ich auch Termine mit Führungskräften aus dem Handel. Und ich kann Ihnen schon jetzt vorhersagen, es wird nicht lange dauern, bis die Frage nach der Technik kommt, zum Beispiel:

"Welche Videoüberwachungsmethode ist die beste?" Meine Antwort lautet dann wieder: "Der Nutzen der Technik wird regelmäßig überbewertet. Ihre

eigenen Augen und die Ihrer Mitarbeiter können viel wirksamer sein, wenn man sie schult. Auch Ihr Verhalten gegenüber den Kunden spielt eine viel größere Rolle als gedacht!" Andererseits halte ich den Einsatz von Technik für sehr sinnvoll, wenn sie der Sicherheit der Mitarbeiter dient: Letztes Jahr hatten wir drei bis viertausend Überfälle im Einzelhandel!

**bz:** Ohne hier jemanden auf dumme Gedanken bringen zu wollen – aber zwei, drei Ladendiebstriicks müssen Sie hier schon nennen.

**hgl:** Nicht die Darstellung der Tricks, sondern die Hinweise zu deren Vorbeugung sind die wichtigeren Stellen meines Buches. Aber um Ihre Frage zu beantworten: Die einfachste und gebräuchlichste Methode ist immer noch das Verschwinden lassen der Ware direkt in die Einkaufstasche oder in große Manteltaschen. Auch verschwindet immer mehr in den immer größer werdenden modischen Handtaschen oder Rucksäcken.

Einer der gemeinsten Tricks ist der "Kartontrick". So sind zum Beispiel Drucker oft in Kartons verpackt, die Umzugskartons ähneln. Die sind an den Kanten zwar gut verklebt, haben aber an den Seiten solche offenen Laschen als Tragegriffe. Wenn da jemand wertvolle Kleinartikel hineinwirft, ist die Kassiererin gegen solche Schmuggelkoffer praktisch machtlos, wenn sie den Karton nicht genau prüft oder öffnet. Und das tut sie nur, wenn sie vorher ausdrücklich dazu angewiesen wird.

Andere Tricks lassen sich dagegen relativ einfach aufdecken, z. B. der Eierkartontrick. Dabei werden die frischen Eier mit viel teureren "Überraschungseiern" ausgetauscht. Meine Empfehlung zur Vorbeugung in meinem Buch lautet daher ganz simpel: "Eierkartons immer öffnen und den Inhalt prüfen".

**bz:** Beim Einkaufen sehe ich viele Leute, die Waren zunächst einmal in mitgebrachte Einkaufstaschen legen, dann aber an der Kasse aufs Band legen. Ist das eigentlich so erlaubt?

**hgl:** Nein, selbstverständlich nicht. Die Ware gehört dem Kunden ja noch nicht, weil er sie noch nicht bezahlt hat. Wenn man ihm dann eine sogenannte Zueignungsabsicht nachweisen kann, ist das definitiv Diebstahl. Das gilt selbst für angebotene Lebensmittel, die jemand im Geschäft verzehrt – Mundraub gilt seit 1975 als vollendeter Diebstahl. Viele Fachleute selbst wissen heute nicht genau, wann ein Diebstahl vollendet ist. Die meisten meinen immer noch, der Diebstahl ist vollendet, wenn der Kunde an der Kasse "vorbei ist". Entscheidend ist jedoch, wenn der Kunde eine unbezahlte Ware in seine Privatsphäre bringt (in Mantel, Hosentasche u. a.).

**bz:** In Ihrem Buch empfehlen Sie dem Ladenpersonal, sofort auf Kunden zuzugehen, die Ware in Privattaschen stecken.

**hgl:** Wenn Sie einen Kunden sofort ansprechen, wenn Sie so etwas bemerken, steigt die Chance, dass er die Finger vom Klauen lässt. Gehen Sie also auf ihn zu und fragen Sie ihn, ob Sie ihm helfen und seine Ware schon einmal an die Kasse bringen können. Das setzt voraus, dass die Mitarbeiter darauf geschult werden. Aber das passiert nach meiner Wahrnehmung nicht – jedenfalls nicht vorbeugend. Die Unternehmen reagieren immer erst, wenn sie schon seit zwei oder drei Jahren Inventurdifferenzen zu beklagen haben. Fast alle Unternehmen schulen also nur nach Bedarf und nicht präventiv. Außerdem fällt mir extrem auf, dass das Thema Diebstahl auch bei der Neueinstellung von Mitarbeitern nicht angesprochen wird. Somit haben Diebe weiter leichtes Spiel.

**bz:** Um die Fähigkeit oder Unfähigkeit der Mitarbeiter, Diebstähle zu erkennen, schlüpfen Sie auch selbst in die Rolle eines Ladendiebes?

**hgl:** Nicht persönlich, das mache ich schon lange nicht mehr. Man erkennt mich ja sofort, weil ich schon Tausende von Firmenmitarbeitern geschult und beraten habe. Die kamen von großen Einzelhandelsketten, von Baumärkten und aus dem Fachhandel. Testeinkäufer beauftrage ich in der Regel bei meinem Partner [www.schulungskauf.de](http://www.schulungskauf.de). Die machen das absolut professionell, schicken dann mal ein älteres Ehepaar, mal einen Student und so weiter los. Und die erkennt mit Sicherheit niemand als bezahlte Testkäufer.

**bz:** Wie hat sich das Delikt Ladendiebstahl, seit Sie sich damit befassen, zahlenmäßig entwickelt?

**hgl:** Ich bin seit 1976 im Einzelhandel tätig. Und es wird immer schlimmer. Heute klaut ja fast jeder – selbst Prominente sind sich dafür nicht zu schade, wie wir aus den Medien wissen. Die Kriminalstatistiken belegen eindeutig eine Zunahme. Allein im Jahr 2016 wurden im deutschen Einzelhandel Waren im Wert von bis

zu fünf Milliarden Euro gestohlen. Ich gehe außerdem von einer enormen Dunkelziffer aus. Viele Ladendiebstähle kommen gar nicht zur Anzeige, weil sie entweder nicht entdeckt oder aus Rücksichtnahme auf die Kundschaft nicht zur Anzeige gebracht werden. Ladendiebstahl, der von eigenen Mitarbeitern begangen wird, kommt ohnehin nur in den seltensten Fällen zur Anzeige. Für 2017 sagen die Prognosen sogar einen weiteren Anstieg voraus.



Seit 41 Jahren im Einzel- und Fachhandel tätig  
Bildquelle: Hans-Günter Lemke

**bz:** Haben Sie eine Erklärung dafür? Eigentlich dürfte es doch den meisten Leuten wirtschaftlich so gut gehen, dass sie nicht aufs Stehlen angewiesen sind.

**hgl:** Mein Eindruck ist der, dass die Menschen immer unzufriedener sind mit der Gesellschaft, in der sie leben. Die wollen sich an der Politik rächen und betrachten ihren Ladendiebstahl als Kavaliersdelikt im Vergleich zu den vermeintlichen Straftaten, die

Politiker begehen. Das Rachemotiv meine ich übrigens auch bei den Diebstahlquoten der Mitarbeiter zu erkennen. Wenn die Chemie mit dem Chef nicht stimmt, fängt die Belegschaft verstärkt an zu klauen, sozusagen aus Rache. Auch hierzu schlage ich Präventivmaßnahmen in meinen Schulungen vor.

**bz:** Ihr Trainingsprogramm ist auf [www.lemke-training.de](http://www.lemke-training.de) nachzulesen. Vielen Dank für das Gespräch, Herr Lemke.

**Kontakt zum Interviewpartner:**

[info@lemke-training.de](mailto:info@lemke-training.de) (Hans-Günter Lemke)

**Kontakt zur Redaktion:**

[bz@sicherheits-berater.de](mailto:bz@sicherheits-berater.de) (Bernd Zimmermann)

[Newsletter-Übersicht](#) »»

© 2017 TeMedia Verlags GmbH  
Nachdruck, auch auszugsweise, nur mit Genehmigung des Verlages.

**Aktuelle Ausgabe**   **Archiv**   **An-/ Abmeldung**   **Fragen direkt**  
... **Suche**                      **Sicherheits-Berater.de**

VON ZUR MÜHLEN-Gruppe:   VZM   RZ-Plan   SIMEDIA Akademie   TeMedia Verlag

