

Was tun, wenn ...

Überfälle: Verhaltensregeln in gefährlichen Situationen

Neben den ansteigenden Zahlen bei Ladendiebstahl muss sich auch mit neueren Gefahren auseinandergesetzt werden. In den letzten zwei bis drei Jahren wurden ca. 3000 bis 4000 Raubüberfälle im Einzelhandel (ohne Spielhallen) registriert. In 15 Prozent aller Fälle kommt es zu körperlichen Verletzungen. Viele Überfälle passieren vor oder nach Geschäftsschluss.

Deshalb ist es notwendig und sinnvoll, zumindest die wichtigsten Verhaltensregeln zu kennen und zu überprüfen, was zur Vorbeugung getan werden kann.

Vorbeugung:

Installieren Sie Überfallmelder, z. B. an sensiblen Stellen, Tresorraum, Kassensplätzen, am Thekenplatz u.ä. Hierbei ist zu beachten, dass diese so installiert werden, dass der Täter mögliche Bewegungen nicht erkennen kann. Jede „falsche“ Bewegung kann den Täter provozieren.

Es gilt immer wieder zu überprüfen, ob Video- oder Einbruchmeldeanlagen ausreichend sind. Auch zusätzliche Attrappen können eingesetzt werden. Ein Video hilft zur Abschreckung gegen einen möglichen Überfall. Man sollte Mitarbeiter immer darauf hinweisen, auf keinen Fall mit Außenstehenden über Sicherheitsregelungen oder Bargeldaufbewahrung etc. zu sprechen. Am besten sollte dies gleich im Arbeitsvertrag festgehalten werden. Beim Auf-

und Abschließen der Geschäftsräume sollte auf verdächtige Personen in der näheren Umgebung geachtet werden. Bei Türen, die in den Außenbereich führen, ist ein Bewegungsmelder oder auch ein Sichtfenster nach außen sinnvoll. Bei Verdacht: Polizei informieren.

Das Handy sollte immer dabei sein und jeder Mitarbeiter sollte die Sicherheitsanweisungen für einen möglichen Überfall kennen. Darauf sollte ein deutlicher Aushang – wie er auch für Feuer, Bombenalarm usw. gilt – hinweisen.

Verhalten während des Überfalls

Im Falle eines Falles sollte man ruhig und verbindlich bleiben und versuchen (was schwierig genug ist), den Schrecken zu überwinden. In gar keinem Fall sollte man den Täter provozieren oder Gegenwehr leisten und nach Möglichkeit keine lauten Hilferufe absetzen. Vielmehr sollte man den Weisungen des Täters Folge leisten, denn Leben und Gesundheit haben absoluten Vorrang.

Ist man nicht unmittelbar bedroht (oder Ihre Mitarbeiter), sollte der „stille Alarm“ ausgelöst werden. Man sollte sich wichtige Tätermerkmale einprägen, so gut es in der Situation möglich ist. Wenn man den oder die Täter gar kennt bzw. erkannt hat, sollte man sich dies aber nicht anmerken lassen und sich ihm/ihnen niemals in den Weg stellen. Auch das Vorhandensein von Schlüsseln sollte man nicht leugnen.

Verhalten nach einem Überfall

– Helfen Sie zuerst den Verletzten oder rufen Sie einen Arzt oder Krankenwagen. Alarmieren Sie die Polizei 110

oder überzeugen Sie sich, ob der ausgelöste Alarm angekommen ist.

- Berühren Sie nichts und sorgen Sie dafür, dass alle den Tatraum verlassen. Stellen Sie sofort den Geschäftsbetrieb ein.
- Zeugen und Kunden sollten auf die Polizei warten, Namen und Anschriften einsammeln.
- Notieren Sie sich Ihre Beobachtungen.
- Informieren Sie Ihren Vorgesetzten oder/und die Zentrale.
- Vermeiden Sie alle unnötigen Gespräche, damit Ihre Eindrücke nicht „verwischt“ werden.
- Keine Auskünfte an andere (z. B. Presse oder sonstige Personen).

Gefahr durch Bombendrohung

„In Ihrer Firma liegt eine Bombe – sie geht in 60 Minuten hoch“ – bis zu 1000 derartige Fälle passieren jährlich in Deutschland.

Glücklicherweise erfolgt nach den meisten dieser Drohungen keine tatsächliche Explosion. Allein, diese Erkenntnis hilft nicht weiter, denn die Geschäftsführung bleibt verantwortlich für das Leben und die Gesundheit von Personal und Kunden, für die Unversehrtheit von Sachgütern und Vermögenswerten und letztlich selbstverständlich auch für das Ansehen des Unternehmens in der Öffentlichkeit. Das bedeutet, sie muss handeln, will sie sich nicht straf- und haftbar machen.

Vorab

Bombendrohungen stellen eine Störung des öffentlichen Friedens durch Androhung einer Straftat gemäß §126 StGB

Hans Günter Lemke



Hans Günter Lemke aus 32457 Porta Westfalica ist seit 1998 als selbstständiger Trainer, Buchautor und Handelsberater tätig. Zu seinen Kunden gehören namhafte

Unternehmen im Einzelhandel, wie auch aus der Industrie. Seine Schwerpunktthemen sind: „Erfolgreiche Kundenbindungsmaßnahmen“, „Inventursicherungsmaßnahmen“ und „Umsatzsteigerung mit optimaler Warenpräsentation“.

Viele Erfahrungen aus 20-jähriger Führungsarbeit in namhaften Handelsunternehmen werden in alle Schulungen praxisnah mit integriert. Dies ist das Besondere an den Trainings.

Infos unter: www.lemke-training.de

(Strafgesetzbuch) dar. Sie können aber auch Bestandteil der Durchführung eines Sprengstoffverbrechens sein. Bombendrohungen werden meist auf telefonischem Wege übermittelt. Andere Formen, wie die schriftliche oder durch Personen direkt übermittelte Drohung, spielen nur eine untergeordnete Rolle. Hinzuziehen eines zweiten Zuhörers ist immer zu empfehlen. Erfahrungsgemäß werden anonyme Bombendrohungen häufig von geltungssüchtigen Psychopathen und Betrunkenen, aber auch von Kindern und Jugendlichen vorgebracht.

So vielfältig mögliche Ziele von Bombendrohungen sein können, so vielfältig sind auch die konkreten Handlungsszenarien im jeweiligen Fall. Daher kann es auch keinen allgemein gültigen Maßnahmenkatalog für das Verhalten bei einer Bombendrohung geben. Es kommt immer auf die Umstände des Einzelfalls an. Aus diesem Grund verstehen sich die nachfolgenden Ausführungen lediglich als Handlungsrahmen, in dem die jeweilige orts- und lagebezogene Situation Berücksichtigung finden muss. Die Umsetzung der folgenden Leitlinien obliegt dem jeweiligen Entscheidungsträger des speziellen Objektes.

Grundsätzlich sollten im Falle einer Bombendrohung alle Maßnahmen so abgestimmt sein, dass nach Möglich-

keit eine Wirkung in die Öffentlichkeit (Außenwirkung) nicht unnötig ausgeweitet wird. Bei Wahrung einer größtmöglichen Diskretion kann es sogar gelingen, den oder die Täter um das Erfolgserlebnis zu bringen.

In der Vergangenheit wurde in Deutschland nur in äußerst wenigen Fällen nach einer Bombendrohung tatsächlich ein Sprengsatz gefunden bzw. gezündet. Dennoch wird dringend empfohlen, bei der Beurteilung der Ernsthaftigkeit von eingegangenen Bombendrohungen und der Entscheidungsfindung für die notwendigen Maßnahmen die Polizei rechtzeitig beratend einzubeziehen.

Unbedingte Voraussetzung für ein qualifiziertes Herangehen ist eine ausreichende Sensibilisierung des Personals für diese besondere Situation sowie die ständige Kommunikation mit der örtlichen Polizei. Nur so gelingt eine objektive und umfassende Einschätzung der Lage. Überzogene oder unzweckmäßige Entscheidungen werden so vermieden.

Hier hilft es, sich Infos von der hiesigen Polizeidienststelle zu holen.

Maßnahmen

Das richtige Verhalten beim Eingang einer Bombendrohung ist entscheidend für die spätere Beurteilung der Lage

hinsichtlich der Ernsthaftigkeit und der Wahl der zweckmäßigsten Maßnahmen.

Gemäß den vorliegenden Erfahrungen gehen die meisten Bombendrohungen telefonisch ein. Nimmt den Anruf eine geschulte und vorbereitete Person entgegen, kann dies zur Verunsicherung und Verwirrung des Anrufers führen und diesen unter Umständen zu Fehlern (z.B. lange Gesprächsdauer, Nennen des Namens oder Aufenthaltsortes) veranlassen.

Nach Beendigung des Gesprächs sind die vorhandenen Informationen schriftlich festzuhalten und unverzüglich auf dem festgelegten Informationsweg (gemäß Notfallplan) weiterzugeben. Es wird empfohlen, die örtliche Polizeidienststelle immer mit einzubeziehen, da polizeispezifische Informationen in die Beurteilung der Lage einfließen sollten.

Auch wenn ein Überfall oder eine Bombendrohung nicht zu häufigen Delikten im Einzel- und Fachhandel gehört, sollte das Thema mit allen Mitarbeitern zumindest jährlich einmal besprochen werden, um das richtige Verhalten zu üben. Infos zu Schulungen gibt es auch unter www.lemke-training.de. □