

Stark in  
Gartensortimenten



Offizielles Organ des Verbandes  
deutscher Gartencenter



49



RM Handelsmedien GmbH & Co. - Postfach 41 09 49 - 50869 Köln  
10757 PVST Deutsche Post  
\*78-581-642/1/2018\*  
pressto GmbH  
Agentur für Medienkommunikation  
Herrn Walter Liedtke  
Corneliusstr. 15  
50678 Köln

## Verpackungsgesetz

Was die Grüne Branche beachten muss

**Beleuchtung am POS**

Ware und Wegeführung ins rechte  
Licht gerückt

**Dekotrend**

Töpfe für Indoorpflanzen

Spezial: Oldenburger Wintermessen

**RM** Rudolf Müller



Foto: Lemke-Beratung

Raffiniert und effektiv: Zusteck-Tricks oder das Umeticketieren von Ware werden immer beliebter.

## SICHERHEIT

# Diebstahl verhindern und Täter überführen

Tasche auf, Ware rein und ganz schnell vorbei an der Kasse: Auch Gartencenter sind von Diebstählen betroffen. Daher ist es wichtig, die Angestellten für das Problem zu sensibilisieren und technische Sicherungsmaßnahmen umzusetzen.

Die Zahl der registrierten einfachen Ladendiebstähle sinkt: 2017 lag sie laut der Polizeilichen Kriminalstatistik bei etwas mehr als 330.000 Fällen. Im Jahr zuvor waren es noch rund 26.000 mehr. Erstmals seit 2007 sank auch die Zahl der angezeigten schweren Ladendiebstähle um etwa 6,6 Prozent auf 21.000. Dazu zählen beispielsweise Delikte, bei

denen Sicherheitsetiketten entfernt oder verschlossene Vitrinen aufgebrochen werden. Das klingt erst einmal nach einer positiven Entwicklung. Es bedeutet aber nicht zwangsläufig, dass es weniger ausgeführte oder versuchte Diebstähle gibt. Denn die Dunkelziffer ist hoch, und viele Täter bleiben unerkannt. Der Rückgang in der Statistik

hängt aber auch damit zusammen, dass der Handel stärker in Präventions- und Sicherheitsmaßnahmen investiert. Jedes fünfte Unternehmen hat dieses Budget für 2018 aufgestockt. Das geht aus der Studie „Inventurdifferenzen 2018“ des Forschungs- und Beratungsinstituts EHI Retail Institute hervor. Dafür wurden 101 Unternehmen be-

ziehungsweise Vertriebsstellen mit mehr als 20.000 Verkaufsstellen befragt.

## Handel verzeichnet hohe Verluste

Trotz des Rückgangs der angezeigten Fälle belief sich die Schadenssumme, die für den Handel im Jahr 2017 durch Diebstähle entstanden ist, immer noch auf 3,5 Milliarden Euro. Auch das zeigt die Studie des EHI-Instituts. In den meisten Fällen greifen die Kunden unerlaubt ins Regal. Der Schaden, der dadurch entstanden ist, lag 2017 bei etwa 2,3 Milliarden Euro. Häufig werden aber auch die eigenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu Langfingern. Nach den Kunden belegen sie den zweiten Platz im Diebstahlranking. Von den 3,5 Milliarden Euro Gesamtschaden entfielen 850 Millionen Euro auf die Angestellten. „Leider kommt das relativ häufig vor, das tut natürlich richtig weh“, weiß der Verkaufstrainer Hans Günter Lemke. Er berät Händler – darunter auch einige Gartencenter – unter anderem in Sachen Diebstahlsicherung. Lemke hat selbst viele Jahre als Filialleiter in Verbraucher- und Supermärkten sowie als Geschäftsführer im SB-Warenhausbereich eines großen Cash & Carry-Marktes gearbeitet und solche Fälle oft genug erlebt. Seiner Einschätzung nach ist der finanzielle Verlust, der durch Diebstähle entsteht, noch deutlich höher als die offiziellen Zahlen sagen. Denn der betreffende Mitarbeiter oder die Mitarbeiterin wird meistens nur freigestellt.



Hans Günter Lemke, Verkaufstrainer und Berater für den Einzelhandel ([www.lemke-training.de](http://www.lemke-training.de))

„Dann macht man einen Aufhebungsvertrag und ist froh, den unehrlichen Angestellten los zu sein.“ Häufig wird so ein Fall danach nicht bei der Polizei angezeigt oder anderweitig statistisch erfasst. „Wahrscheinlich liegt die tatsächliche Schadenssumme bei etwa einer Milliarde Euro“, schätzt der Experte.

## Gartencenter öfter betroffen

Lange kamen Diebstähle in Gartencentern im Vergleich zu anderen Branchen eher selten vor. Seitdem die Sortimente differenzierter werden und

die Betreiber mehr und mehr auf Cross-Selling mit Produkten setzen, die nicht ins klassische grüne Sortiment gehören, häufen sich die Fälle. Meist haben es die Ladendiebe immer noch auf wertvolle Geräte und Gartenwerkzeuge abgesehen. „Sie sind mit Abstand die Nummer eins unter den gestohlenen Artikeln“, weiß Lemke. „Daran hat sich in den letzten Jahren nichts geändert.“ Doch auch saisonale Dekorationsartikel oder andere kleinformige Produkte werden sehr gerne mitgenommen. Oft landen solche Waren einfach in der Hosens- oder Einkaufstasche. „Das einfache Einstecken in die Tasche passiert natürlich noch. Aber die Diebe werden einfallreicher“, erklärt Hans Günter Lemke. Ein häufiger Trick ist das Zustecken von Ware in Verpackungen oder der Austausch des Inhalts: billig gegen teuer. Eine weitere Methode ist das Umeticketieren von Ware. „Das ist natürlich schon die Krönung der Straftaten im Handel.“

## Angestellte einbeziehen

Meist spekulieren die Täter auf die Unaufmerksamkeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die nicht mitbekommen, dass ein falsches Etikett auf der Ware klebt oder etwas ganz anderes beziehungsweise eine andere Stückzahl in der Verpackung steckt. „Vor allem zu den Stoßzeiten, wenn es an den Kassen voll ist, klappt so etwas leider auch. Man könnte viele Diebstähle verhindern, wenn die Angestellten geschulter und demnach aufmerksamer wären“, sagt

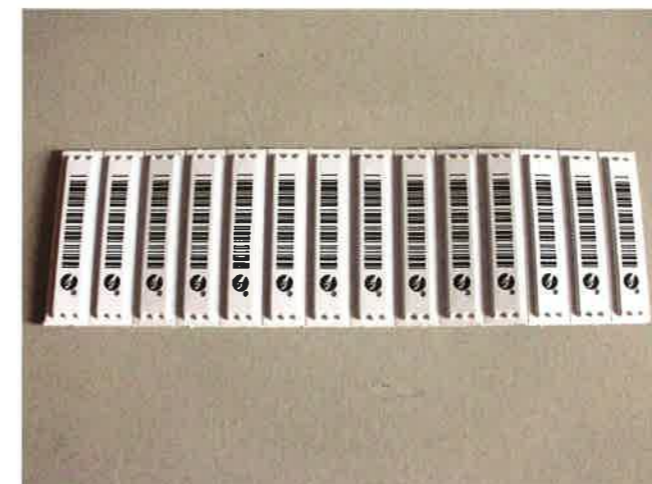


Foto: Lemke-Beratung

Mit speziellen Etiketten, die sich nicht so leicht entfernen lassen, können hochpreisige Artikel gesichert werden.



Foto: Lemke-Beratung

Kleinere Artikel lassen sich leicht in die Hosens- oder Einkaufstasche stecken.



Foto: Lemke Beratung

lange Zeit damit umherläuft, ohne etwas Neues aus dem Regal zu nehmen. Hier ist natürlich die Aufmerksamkeit aller gefragt“, erklärt der Experte. Ein anderes Signal ist, dass ein Kunde häufig zu einer Angestellten oder einem Angestellten herübersieht beziehungsweise die Person beobachtet, aber nicht anspricht. „Das sind Hinweise, die auf einen Dieb hindeuten können.“

### Im Fall des Falles richtig reagieren

Sollten Angestellte beobachten, dass sich eine Kundin oder ein Kunde auffällig verhält, oder sogar mitbekommen, dass die Person etwas stehlen möchte, rät Lemke, sie anzusprechen. Zwar kann man den Diebstahl dadurch nur präventiv verhindern, aber das ist häufig die effektivste Lösung. „Natürlich wäre es besser, den Täter auf frischer Tat zu ertappen, wenn er die Ware an der Kasse vorbeischleust. Aber in der Praxis ist das natürlich schwierig. Dafür müsste man der Person wahrscheinlich lange hinterherlaufen, um sie zu beobachten. Für sowas fehlt

### Technische Hilfsmittel unterstützen

Neben aufmerksamen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern können auch technische Sicherungsmaßnahmen dazu beitragen, dass Diebstähle verhindert werden. „Kein großes Gartencenter kann heute mehr auf Warensicherungsmaßnahmen oder Videoüberwachung verzichten“, meint Lemke. Vor allem teure Artikel wie Werkzeuge oder Handgeräte sollten mit speziellen Etiketten versehen sein, die einen Alarmton an der elektronischen Schranke auslösen, sofern sie nicht an der Kasse entschert wurden. Das setzt allerdings einen gewissen Personalaufwand voraus. Denn die Etiketten müssen im Vorfeld aufgeklebt werden, und bei Ertönen eines Alarmtons muss eine Angestellte oder ein Angestellter reagieren und die Einkäufe noch einmal überprüfen. Hans Günter Lemke empfiehlt daher insbesondere eine konstante Videoüberwachung sowohl im Innen- als auch im Außenbereich. „Das ist eine gute und relativ einfache Lösung, die viele Täter im Übrigen auch schon im Vorfeld abschreckt. Wenn die nämlich sehen, dass sie aufgezeichnet werden, überlegen sie es sich wahrscheinlich noch mal anders.“ Was Gartencenterbetreiber allerdings beachten müssen: Wird eine Videoüberwachung eingesetzt, muss mittels eines gut sichtbaren Hinweisschildes im Eingangsbereich darauf aufmerksam gemacht werden. Sonst verstößt man gegen den Datenschutz.

Maike Walter

meistens die Zeit.“

Hans Günter Lemke. Neben der Warenkontrolle an der Kasse ist es wichtig, dass die Angestellten Präsenz zeigen und einem potenziellen Täter nicht das Gefühl geben, dass er sich anonym im Center bewegen kann. „Da ist die Ansprache das Entscheidende. Wenn ein Kunde durch ein Gartencenter läuft und von fünf Mitarbeitern begrüßt wird, ist das eine Abschreckung. Denn dadurch holt man ihn aus der Anonymität heraus.“

Da man einen Ladendieb nicht am Äußeren erkennt, ist es wichtig, auf Verhaltenssignale zu achten. „Das kann sein, dass der Kunde mit einer Ware in der Hand „spazieren geht“ – also nicht direkt zur Kasse steuert, sondern über

### Veranstaltung zum Thema

Im Rahmen eines Kongresses des Fachmediums MOTORIST (16.02.2019) in Köln führt Hans Günter Lemke einen Workshop zum Thema „Wirksamer Schutz vor Ladendiebstahl“ durch.

Inhalte:

- Zahlen – Daten – Fakten
- Tricks und Gefahrenzonen
- Ladendiebe erkennen
- Ansprache und Verhalten bei Diebstahl
- Juristische Grundlagen
- Warensicherung und Video
- Mitarbeiterdiebstahl



## Immer LIVE dabei mit Twitter

Die grüne Branche in Echtzeit überfliegen, @markt\_in\_gruen bietet Ihnen:

- Live-Tweets von Kongressen
- Twitter-Aktionen auf Fachmessen
- täglich die wichtigsten News
- Austausch und Fachinformationen

Folgen Sie uns oder stöbern Sie einfach unter:  
[twitter.com/markt\\_in\\_gruen](https://twitter.com/markt_in_gruen)  
[storify.com/markt\\_in\\_gruen](https://storify.com/markt_in_gruen)