

## KRISENMANAGEMENT

# Raubüberfall im Fachgeschäft vorbeugen

Überfälle auf Unternehmen des Groß- und Einzelhandels stellen für die unmittelbar betroffenen Mitarbeiter eine extreme Belastung dar. Obwohl solche kriminellen Aktionen nicht selten vorkommen, sind nicht alle Unternehmen optimal darauf vorbereitet. Einen 100-prozentigen Schutz gegen einen Überfall gibt es nicht, wohl aber Möglichkeiten zur besseren Vorbeugung.

von Hans Günter Lemke

Auffällig ist seit Jahren, dass mehr kleine und mittlere Geschäfte zu den Opfern von Überfällen werden als z.B. Banken. Dies hängt mit den unterschiedlichen Sicherheitsvorkehrungen zusammen - Kriminelle suchen sich das tatsächlich oder vermeintlich leichtere Ziel aus. Entsprechend sollte in einem Fachgeschäft alles zur Abschreckung von potenziellen Tätern getan werden. Hier sind besonders Inhaber/Marktleiter bzw. die Sicherheitsbeauftragten eines Unternehmens gefordert. Diese Person muss auch unter besonderen Umständen besonnen reagieren und entscheiden können sowie die Organisation im Notfall „im Griff“ haben.

## Geldabschöpfung

Es sollte eine Selbstverständlichkeit sein, dass immer nur so viel Bargeld zur Verfügung steht, wie zur Abwicklung der Kassenvorgänge notwendig ist. Auch sollte regelmäßig „abgeschöpft“ werden. Zum Abschöpfen von Bargeld aus den Kassen bietet sich eine Installation von rohrpostähnlichen Anlagen an, mit deren Hilfe das Geld direkt an der Kasse in die Anlage eingegeben werden kann und so direkt in die Hauptkasse kommt. Sind keine technischen Möglichkeiten vorhanden, sollten zumindest immer zwei volljährige Mitarbeitende das Geld von den Kassen abholen und zur Hauptkasse bzw. zum firmeneigenen Tresor bringen. Es empfiehlt sich, dafür wechselnde Mitarbeiter einzusetzen, so dass Außenstehende keine Gewohnheit wahrnehmen können.

Bei höheren Geldbeträgen ist die verdeckte Begleitung dieser Personen bei der Geldabschöpfung durch den Sicherheitsbeauftragten oder - falls vorhanden - den Ladendetektiv zweckmäßig. Soweit dies nicht möglich ist, sollten Verantwortliche zumindest über Zeit und Ort geplanter Geldabschöpfungen informiert werden, damit diese Aktionen per Video beobachtet und nachvollzogen werden können. Zum Umgang und zum Transport von Bargeld sind die Vorschriften der Versicherungsgesellschaft zu beachten, bei der das Geschäft versichert ist.

Mitarbeiter sind immer darauf hinzuweisen, auf keinen Fall mit Außenstehenden über Sicherheitsregelungen oder Bargeldaufbewahrung zu reden. Dies wird am besten im Arbeitsvertrag festhalten. Alle Maßnahmen, die das Leben eines Mitarbeiters oder eines Kunden gefährden könnten, sind ausnahmslos zu unterlassen. Zur Schulung gehört die Unterweisung über die Auswahl bzw. die Festlegung von Transportzeiten, Transportmitteln und Transportwegen sowie über das Verhalten bei verdächtigen Wahrnehmungen und bei einem Überfall. Zum Schutz vor Überfällen ist so zu verfahren, dass Außenstehende keinen Einblick in die Geldangelegenheiten des Unternehmens erhalten können.

Bis zur Abführung an die Bank oder Sparkasse sind größere Geldbeträge in einem durch das Kassenpersonal nicht zu öffnenden Behältnis aufzubewahren. Im Falle einer eventuell notwendigen Zwischenlagerung von Verkaufserlösen sollten nur zertifizierte Wertbehältnisse (Geldschränke) nach DIN EN 1143-1 verwendet werden. Die Beratungsstellen der Kriminalpolizei informieren über geeignete Wertbehältnisse (z. B. Geldschrank o.ä.), die es erlauben, Geldbeträge über Nacht im Geschäft zu behalten und zu jeder beliebigen Zeit zum Geldinstitut zu bringen. Hierbei sind die bestehenden Vereinbarungen im Versicherungsvertrag über die Verwahrung von Bargeld zu beachten.

## Der sichere Geldtransport

Eine besondere Gefahr besteht beim Geldtransport zur nächstgelegenen Sparkasse oder Bank. Das sicherste Verfahren ist die Abführung der Tageseinnahmen durch professionelle Geld- bzw. Werttransportunternehmen. Für größere Unternehmen ist die Inanspruchnahme solcher Dienstleister Standard, für kleinere Einzelhandelsgeschäfte jedoch oft zu kostspielig. Eine häufig kostengünstige Alternative ist die Nutzung von Sammelgeldtransporten, die vor allem in Innenstadtbereichen oder in Einkaufszentren angeboten werden. Fällt auch diese Möglichkeit aus, müssen sich Unternehmer oder von ihnen beauftragte Mitarbeiter auf dem Weg zur Bank so gut wie möglich selbst absichern.

### Die nachfolgenden Tipps helfen bei der Minimierung des Risikos:

- Es empfiehlt sich, die Abführung der Tageseinnahmen so durchzuführen, dass sie von Außenstehenden nicht als solche zu erkennen sind. Dazu sollten unauffällige Geldbehältnisse genutzt werden. Der Fachhandel bietet auch für Mitarbeiter des Einzelhandels geeignete Geldtransportsicherungssysteme (z.B. Sicherheitskoffer etc.) an.
- Vor und während eines Geldtransportes ist mit besonderer Aufmerksamkeit die Umgebung zu beobachten. Verdächtige Personen einprägen und nach Möglichkeit deren Fahrzeugkennzeichen notieren (deshalb immer Notizblock und Schreibgerät dabei). Besondere Aufmerksamkeit ist auf Personen zu richten, die sich in verdächtiger Weise vor dem oder als letzter Kunde im Geschäft aufhalten.
- Führen Sie Geldtransporte möglichst nur zu zweit durch.
- Setzen Sie für den Geldtransport umsichtige Mitarbeiter mittleren Alters in wechselnder Reihenfolge ein.
- Jugendliche unter 18 Jahren und Schwerbehinderte sollten dem Risiko nicht ausgesetzt werden.
- Geldtransporte sind immer sorgfältig zu planen. Sie dürfen nicht zur Routine werden, damit potenzielle Täter ihre Kenntnisse über regelmäßige Gewohnheiten von Geldboten nicht für die Tatausführung nutzen können.
- Geldtransporte sollten zu wechselnden Zeiten, auf unterschiedlichen

Wegen und nach Möglichkeit bei Tageslicht durchgeführt werden.

- Aus taktischen Gründen empfiehlt es sich, keine Hinterausgänge zu nutzen und schlecht einsehbare Straßen und Plätze zu meiden.
- Bei längeren Wegstrecken zum Geldinstitut ist aus Sicherheitsgründen die Nutzung des PKW den öffentlichen Verkehrsmitteln vorzuziehen.
- Der Weg zum Geldinstitut sollte zügig und ohne Unterbrechungen zurückgelegt werden.
- Werden während des Geldtransportes verdächtige Situationen festgestellt, so sollte der Geldbote im Regelfall seinen Weg unauffällig fortsetzen und die Nähe zu anderen Personen und damit den Schutz der Öffentlichkeit suchen.
- Auf das Mitführen von Waffen sollte grundsätzlich verzichtet werden. Empfohlen wird dagegen die Mitnahme von Handys, um im Notfall schnellstmöglich die Polizei benachrichtigen zu können.
- Alle Details zum Geldtransport, insbesondere Transportzeiten, -wege sowie die Höhe der abzuführenden Geldmengen sind geheim zu halten.

## Technische und sonstige Vorbeugung

Besonders gefährdete Bereiche wie Hauptkassen können zusätzlich mit Hilfe technischer Vorrichtungen gegen Überfälle besonders gesichert werden. Nutzen Sie hierfür die Beratung durch die örtliche Kriminalpolizei oder ein Sicherheitsunternehmen.

Ob bestehende Videoanlagen oder Einbruchmeldeanlagen ausreichend

und auf dem neuesten Stand sind, sollte regelmäßig überprüft werden. Auch der Einsatz zusätzlicher Kameraattrappen kann hilfreich zur Abschreckung beitragen. Türen, hinter denen Geld gezählt wird, sollten mit Türspionen und weiteren Verriegelungsmöglichkeiten ausgestattet sein. Technische Möglichkeiten im Zusammenhang mit der Sicherung von Geldtransporten (z.B. verschließbare Spezialbehälter, Videoüberwachung und Alarmanlagen) werden im Fachhandel in mehreren Varianten angeboten.

Beim Auf- und Abschließen der Geschäftsräume ist grundsätzlich auf verdächtige Personen in der näheren Umgebung achten. Bei Türen, die in den Außenbereich führen, ist ein Bewegungsmelder oder auch ein Sichtfenster nach außen sinnvoll. Informieren Sie die Polizei in einem begründeten Verdachtsfall.

Alle Mitarbeiter sollten die Sicherheitsanweisungen für einen möglichen Überfall kennen. Zur Erinnerung dient ein deutlicher Aushang (gilt auch für Feuer-, Bombenalarm usw.). Mindestens einmal im Jahr sollten mit allen relevanten Mitarbeitern eine Schulung durchgeführt werden. Sprechen Sie mit dem hiesigen Polizeirevier, ob diese eventuell auch selbst Kurzschulungen vor Ort abhalten. Es ist sinnvoll, eine Betriebsanweisung für das Verhalten bei einem Raubüberfall zu erstellen. Diese sollte mindestens einmal jährlich mit allen Mitarbeitern besprochen werden.

Das richtige Verhalten während eines Raubüberfalls kann vorbeugend trainiert werden. Dies ist sinnvoll, damit es im Fall des Falles nicht zu körperlichen Schäden kommt. Ein Überfall löst bei den Betroffenen extremen Stress aus.

Unter Stress agieren Menschen jedoch oftmals „falsch“. Also liegt es im Interesse der Beschäftigten und des Unternehmens, alles dafür tun, um im Ereignisfall möglichst angemessen reagieren zu können. Dazu gibt es Stresspräventionstechniken, die immer wieder geübt werden können. Das Unternehmen sollte dafür sorgen, dass Kenntnisse über den „typischen“ Täter den Beschäftigten helfen, sich auf solche Situationen einzustellen. Diese vorbeugenden Maßnahmen erhöhen die Chancen, dass „richtiges und sichereres“ Verhalten auch in der Stresssituation des Raubüberfalls abgerufen werden kann.

### ZUM AUTOR



Hans Günter Lemke aus Porta Westfalica ist seit 1998 als selbständiger Trainer, Buchautor und Handelsberater tätig. Zu seinen Kunden gehören namhafte Unternehmen aus Einzelhandel und Industrie (u.a. Verband Deutscher Gartencenter, Oase, Belandris, Zoo & Co., Tiergarten, Fressnapf). Seine Schwerpunktthemen sind: Kundenbindung, Inventursicherung und Warenpräsentation. Erfahrungen aus 20-jähriger Führungsarbeit in namhaften Handelsunternehmen werden in alle Schulungen mit integriert. Infos unter: [www.lemke-training.de](http://www.lemke-training.de)