

Keine Chance für Ladendiebe.

Von Hans Günter Lemke/ www.lemke-training.de



Der Verlust an Warenwerten durch Ladendiebstahl wird aktuell auf ca. 4,4 Mrd. Euro geschätzt – ein Plus von fünf Prozent zum Vorjahr. Verkaufstrainer Hans Günter Lemke weiß, worauf geachtet werden muss.

Im deutschen Einzelhandel wurden im vergangenen Jahr rund 304.000 Ladendiebstähle angezeigt. Hinzu kommen noch 93.000 Diebstähle aus Nebenräumen. Sicher nur die Spitze des Eisbergs, es muss mit einer wesentlich höheren Dunkelziffer gerechnet werden. Es gibt leider nicht „den „typischen Ladendieb“, der sofort und schnell beim Betreten eines Geschäfts zu erkennen ist. Umso wichtiger, dass Mitarbeiter die Tricks und Betrügereien der Kunden erkennen. Viele Tricks sind besonders an der Kasse, bei guter Aufmerksamkeit und Kontrolle, aufzudecken. In der kälteren Jahreszeit wird die Ware, meist kleinere Artikel wie eine Zeckenzange oder häufig auch Tierspielzeug, direkt in der Einkaufstasche, in großen Manteltaschen, weiten, offenen Jacken, großen Handtaschen oder Rucksäcken versteckt. Diese einfache Methode kommt in über 90 Prozent der Fälle zum Tragen. Es betrifft vor allem die so genannten Gelegenheitsdiebe, also Täter, die zum ersten Mal aufgefallen sind. Als Mitarbeiter gilt es aufmerksam sein und die Kunden aktiv anzusprechen. Auch eine freundliche Begrüßung kann einem möglichen Dieb schon signalisieren, dass er wahrgenommen wurde.

Auch der Einsatz von Video hilft. Im Eingangsbereich wird eine Kamera mit einem Monitor installiert, so dass der Kunde sofort wahrnimmt, dass hier gefilmt wird Stichwort: Abschreckung.

Teuer gegen Billig im Karton:

An der Kasse bezahlt der Kunde eine günstige Hundeschere, im Karton befindet sich jedoch ein wesentlich höherwertigeres Gerät. Vorbeugung: Immer an der Kasse die Ware in die Hand nehmen und Kartoninhalte genau kontrollieren.

Einkaufswagen: Ein Beispiel aus der Praxis verdeutlicht diese Methode: Unter dem großen Sack Katzenstreu, befindet sich noch eine hochwertige Hundeleine o.ä. Vorbeugung: Dieser Trick fordert immer mehr die Aufmerksamkeit der Kassensmitarbeiter. Genaue Kontrolle, auch wenn es an der Kasse „voll“ ist.

Hundeleinen: Ein wirklich häufiger Trick im Zoofachhandel. Der Kunde legt seinem Tier ein neues Halsband oder eine Leine um und lässt die alte Leine im Geschäft zurück. Vorbeugung: Immer aufmerksam bleiben, wenn der Kunde mit dem Tier das Geschäft verlässt. Präsenz zeigen durch einen Rundgang.

Mantel über dem Arm: Beliebter Trick zur kalten Jahreszeit. Hier hat der Dieb die Gelegenheit, Waren unter dem Mantel zu verstecken. Profi-Diebe haben innen eingenähte Taschen. Vorbeugung: Den Kunden besonders aufmerksam beobachten, bis er das Geschäft verlassen hat.

Umetikettierung: Dieser Trick ist strafrechtlich eine Urkundenfälschung, sollte der Betrüger vor Ort erwischt werden. Häufig lassen unachtsame Mitarbeiter Preisauszeichnungsgeräte im Geschäft liegen. Dies kann dann leicht von Betrügern genutzt werden, sich die Preise selbst zu machen. Auch möglich, dass Scanneretiketten einfach vertauscht werden. Wichtig ist zu wissen, dass der Preis am Verkaufsregal eine Preisangabe darstellt und nur der Preis in der Kassenanzeige und auf dem Kassensbon rechtlich gilt.

Viele Zoofachgeschäfte bieten auch loses Futter oder Snacks an. Der Kunde wiegt ein teures Futter ab und tippt an der Waage einen billigeren Artikel mit Etikett aus.

Der Kinderwagen: Ein Kinderwagen ermöglicht es, eine große Anzahl Artikel zu entwenden. Die Ware wird aus Platzmangel auf die untere Ablage gelegt. Schnell 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. An der Kasse genau beobachten, auf anhängende Taschen achten und eventuell nachfragen. Auch prüfen, ob ein Kind etwas in der Hand hält..

„HÄUFIG SIND LADENDIEBE BESSER INFORMIERT, ALS DIE MITARBEITER IM FACHMARKT“.

Hans Günter Lemke im Dezember 2021.