



Keine Chance für Ladendiebe

Fakt ist: Die angezeigten Ladendiebstähle in der Schweiz haben sich seit 2012 fast halbiert; trotzdem gibt es keinen Anlass, das Thema in einem Geschäft zu vernachlässigen. Die Daten sind sicher nur die Spitze des Eisbergs. Hierbei muss mit einer wesentlich höheren Dunkelziffer gerechnet werden, da sicher die meisten Ladendiebstähle nicht erkannt werden bzw. statistisch nicht aufgeführt werden.

Hans Günter Lemke

Laut Art. 139 Schweizerisches Strafgesetzbuch (StGB) liegt ein Diebstahl vor, wenn jemand eine fremde, bewegliche Sache einer anderen Person zur Aneignung wegnimmt, um sich oder einen Dritten unrechtmässig zu bereichern: Damit ein Diebstahl vorliegt, muss folglich eine Bereicherungsabsicht vorhanden sein. Wegnahme heisst, dass der Gewahrsam des Bestohlenen an der Sache durch den Dieb gebrochen wird und sich der Dieb neuen, eigenen Gewahrsam an der Sache verschafft.

Das Problem ist dabei, die Bereicherungsabsicht zu beweisen. Dazu kommt, dass Ladendiebstahl erst von Amts wegen verfolgt wird, wenn der Sachwert des gestohlenen Gegenstands mehr als 300 Franken beträgt.

Deshalb ist ein aufmerksames Personal am wichtigsten, um Ladendiebstahl vorzubeugen. Da die meisten Diebe Gelegenheitsstäter sind, also keine professionellen Täter, gibt es hier gute Chancen, mögliche Diebe zu erkennen.

Wie erkenne ich denn überhaupt einen möglichen Ladendieb?

Es gibt leider nicht den «typischen» Ladendieb, der sofort und schnell auf einen

Blick beim Betreten eines Geschäfts zu erkennen ist.

Wann ist ein Ladendiebstahl im eigentlichen Sinne ein Diebstahl? Ein Beispiel: Der Täter begibt sich in ein Kaufhaus und steckt einen Verkaufsgegenstand in seine Tasche. Damit ist der Diebstahl bereits vollendet und nicht erst, wenn er den Laden bzw. die beim Ausgang stehenden elektronischen Sicherungsschranken passiert hat.

Klare Regelung im Betrieb

Entweder: Sie sehen einen Diebstahl im Verkaufsraum und beobachten den Dieb, bis er die Kasse passiert, und sprechen ihn danach an. Oder: Bei verdächtigem Verhalten wird der mögliche Dieb sofort angesprochen:

«Ich habe gesehen, dass Sie versehentlich etwas in die Tasche gesteckt haben. Soll ich den Artikel schon an die Kasse bringen?»

Besser ist Vorbeugung! Auch Ladendiebe stehen unter Anspannung, was sich im Verhalten zeigt.

Auffälliges Verhalten wäre ...

- Der Kunde läuft scheinbar ziellos herum und wechselt auffällig häufig durch verschiedene Abteilungen.

- Der Kunde verfolgt die Abläufe im Geschäft und stellt den Mitarbeitern Fragen, um sie in Sicherheit zu wiegen.
- Der Kunde vermeidet bewusst den Kontakt mit Verkaufsmitarbeitern, auch wenn er von einem Mitarbeiter angesprochen wird.
- Der Kunde betritt das Geschäft mit mehreren Taschen.

Tipp: Bieten Sie dem Kunden an, seine Taschen an der Info oder Kasse abzugeben, damit keine Missverständnisse aufkommen.

- Zwei Personen trennen sich sofort bei Betreten des Geschäfts. Die Kunden gehen in verschiedene Richtungen.
- Eine Kundengruppe schirmt sich gegenseitig ab, häufig zu beobachten bei Jugendlichen, die vor der Ware stehen.
- Zwei Kunden verständigen sich durch Flüstern oder durch Handzeichen. Das kann das Signal sein: «Die Luft ist rein.»
- Ladendiebe zu zweit bevorzugen die Ablenkung. Besonders in kleineren Geschäften mit wenig Personal können Sie nicht alles im Blick haben. Oft ist es so, dass sich ein Kunde beraten lässt, während der andere stiehlt.

Nachfolgend die häufigsten Tricks und Betrügereien, die immer wieder seit Jahren erfolgreich angewandt werden.

Wenn die häufigsten Tricks allen Mitarbeitern bekannt sind, ist die Chance sehr gross, dass Ladendiebe um ein aufmerksames Geschäft einen grossen Bogen machen.

Der Trick mit der Einkaufstasche und grossen Rucksäcken

Die einfachste und gebräuchlichste Methode während der kälteren Jahreszeit:

Die Ware verschwindet direkt in grossen Manteltaschen oder weiten, offenen Jacken. Diese einfache Methode kommt nebst dem «Klassiker», der Einkaufstasche, in über 90 Prozent der Fälle zum Tragen. Es betrifft die sogenannten Gelegenheitsdiebe, die heutzutage wieder wesentlich mehr geworden sind, also Täter, die zum ersten Mal aufgefallen sind. Auch «verschwindet» immer mehr in grossen Handtaschen oder Rucksäcken.

Vorbeugung: Mitarbeiter müssen aufmerksam sein und Kunden aktiv ansprechen. Auch die freundliche Begrüssung kann einem möglichen Dieb schon signalisieren, dass er wahrgenommen wurde.

«Teuer gegen Billig» im Karton

Diese Methode sei an einem einfachen Beispiel erläutert: An der Kasse bezahlt der Kunde einen günstigeren Wasserkocher für 9,95 Franken. Im Karton befindet sich jedoch ein wesentlich hochwertigeres Gerät für 29,95 Franken.

Vorbeugung: Immer an der Kasse die Ware in die Hand nehmen und den Kartoninhalt genau kontrollieren.

Der «Zupack»-Trick

Dieser Trick stellt einen Warenbetrug dar, würde man den Vorsatz beweisen können, was leider selten möglich ist. Kunden packen beispielsweise in einer Kartonware noch einen Artikel dazu und hoffen, dass dieser an der Kasse nicht kontrolliert wird. Betrüger bereiten diesen Trick meist in unüberschaubaren Ladenbereichen oder in Nebenräumen (Kundentoiletten, Restaurant im Markt oder Umkleidekabinen) vor.

Der «Einkaufswagen»-Trick

Ein Beispiel aus der Praxis verdeutlicht diese Methode: Unter der Limonadenkiste befindet sich noch ein hochwertiges Printmagazin o.Ä.

Vorbeugung: Dieser Trick fordert immer mehr die Aufmerksamkeit der Kassenmitarbeiter. Genaue Kontrolle, auch wenn es an der Kasse voll ist.

Der «Zeitschrift in Zeitschriften»-Trick

Ein hochwertiges Fachmagazin wird in eine wesentlich günstigere Zeitschrift gesteckt. Sehr beliebt mit kostenlosen Kundenmagazinen, die häufig in einem Geschäft frei herumliegen.

Besser und sicherer ist es, kostenlose Magazine dem Kunden immer an der Kasse persönlich zu übergeben. Dies hat auch eine höhere Wertigkeit für das Magazin.

Auch ein Trick: Grusskarte in Zeitschrift.

Vorbeugung: Magazine, Zeitschriften und Bücher immer auf «Inhalte» hin kontrollieren.



Aktuell im Epubli-Verlag erschienen: Hans Günter Lemkes Fachbuch «Erfolgreiche Diebstahlvorbeugung und Inventursicherung».

Der «Kinderwagen»-Trick

Ein Kinderwagen ermöglicht es, eine grosse Anzahl Artikel zu entwenden. Die Ware wird aus Platzmangel notwendigerweise auf die untere Ablage gelegt. Oft 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 evtl. nachfragen. Auch prüfen, ob ein Kind etwas in der Hand hält.

Fazit: Regelmässiges Training und Schulung der Mitarbeiter ist ein absolutes Muss. Häufig sind Ladendiebe besser informiert als der Mitarbeiter in einem Geschäft. ■



HANS GÜNTER LEMKE

Trainer und Berater, Lemke Beratung UG

ANZEIGE

Mit TUS auf Nummer sicher gehen!

TUS hat **alle Systeme und Prozesse** ihrer Alarmübermittlungsdienstleistung alarmNET nach sämtlichen relevanten Normen zertifizieren lassen – **als einziger Anbieter in der Schweiz**. Kunden, Errichter, Leitstellen und Gebäudeversicherungen profitieren von lückenloser Sicherheit.

Mehr über unsere Zertifizierung

igtus.ch