



# Bücherklau verhindern

Bald beginnt wieder die Hochzeit der Ladendiebe. In diesem Jahr könnten Dank hoher Inflationsrate sogar mehr von ihnen unterwegs sein als sonst. Der Berater Hans Günter Lemke weiß, wie man Inventurdifferenzen durch Langfinger eindämmt. 🐞 SABINE VAN ENDERT

## ➔ **Wird in der Weihnachtszeit besonders viel geklaut?**

Ja, absolut. 60 bis 70 Prozent der Diebstähle finden von Oktober bis Dezember statt. In diesem Jahr dürfte die Zahlen dank der Inflation noch einmal kräftig ansteigen. Viele werden sich einfach keine Weihnachtsgeschenke leisten können – und trotzdem nicht darauf verzichten wollen.

## **Lässt sich Diebstahl komplett vermeiden – oder müssen Einzelhändler eine gewisse Diebstahl bedingte Inventurdifferenz hinnehmen?**

Nein, ganz verhindern lässt sich Diebstahl nicht. Aber die Schäden lassen sich minimieren. Und das oft schon mit sehr einfachen Mitteln.

## **Wie hoch sind die Inventurdifferenzen im Buchhandel?**

Leider werden dazu keine Zahlen herausgegeben. Sicher ist aber, dass das Problem im Buchhandel im Gegensatz zu anderen Branchen, wie etwa dem

Elektrohandel, vergleichsweise kleiner ist. Vernachlässigen sollte man das Thema deshalb aber nicht.

## **Ist Diebstahlvorbeugung Chefsache oder müssen alle an Bord?**

Die beste Vorsorge hilft wenig, wenn nicht das gesamte Team hinter den Maßnahmen steht.

## **Wie viel Geld sollte man in die Diebstahlprävention stecken?**

Der durchschnittliche Einsatz über den gesamten Handel hinweg liegt bei einem Prozent vom Umsatz. Das ist ordentlich, es gibt aber auch viele Möglichkeiten, die nichts bis wenig kosten, Aufmerksamkeit zum Beispiel, oder Kameraattrappen.

## **Welche Maßnahmen eignen sich für kleine, inhabergeführte Buchhandlungen?**

Regelmäßige Schulungen, um sensibel für das Thema zu werden, Warenpräsentation optimieren, der Einsatz von

Beobachtungsspiegeln in kritischen Bereichen und der Einsatz von Kameraattrappen. Attrappen sind preiswert und fast genauso wirksam wie echte Kameras und preiswert. Übrigens gehört auch beim Einsatz von Attrappen ein Hinweisschild an die Ladentür.

## **Hinweise auf Kameras, Anzeigen oder Fangprämien kommen der Atmosphäre in der Buchhandlung nicht gerade entgegen.**

Alles, was man gegen Diebstahl unternimmt, ist für den ehrlichen Kunden nicht wirklich toll. Man sollte sich die Höhe der Inventurdifferenz bewusst machen - 0,8 Prozent bei einem Gesamtbruttoumsatz von fünf Millionen Euro zum Beispiel bedeuten einen Verlust von 40 000 Euro.

## **Stichwort Aufmerksamkeit: Lassen sich Ladendiebe erkennen, auf welche Signale sollte geachtet werden?**

Kund:innen die mit großen Taschen scheinbar ziellos mit Büchern in der

Berater, Trainer, Buchautor:  
Hans Günter Lemke macht den  
Einzelhandel in Sachen  
Diebstahlvermeidung fit.



### Buch und Webinar

Sein gesammeltes Wissen zur Diebstahlprävention hat Hans Günter Lemke in einem Buch veröffentlicht ([lemke-training.de](http://lemke-training.de)); die Aufzeichnung des Börsenblatt-Webinars zum Thema können Sie unter [boersenblatt.net/webinartheke](http://boersenblatt.net/webinartheke) abrufen.

## „ Das Team muss hinter den Maßnahmen stehen.

Hand in verschiedenen Abteilungen herumlaufen, haben es jedenfalls ziemlich leicht, ein Buch einzustecken. Das Anbieten eines Einkaufskorbs tut hier schon gute Dienste. Viele Ladendiebe verhalten sich auch in ihrer Kommunikation auffällig, kommen ins Schwitzen, wirken fahrig – und lassen ihre Blicke auffällig häufig Richtung Ausgang schweifen.

### Was tun, wenn man vermutet, die Mitarbeiter könnten sich bedienen?

Konsequenzen aufzeigen, das ist ganz wichtig. Und einmal im Jahr sollte es für alle eine Schulung geben.

### Kennen Sie unseren »Herrn Urban«? Das ist ein großgewachsener Herr, der den Buchhandel seit Jahren mit einer kombinierten Klau- und Umtauschmaschine schädigt.

Der würde in anderen Branchen nicht weit kommen – fast überall ist Umtausch ohne Kassenbon die absolute Ausnahme. Aus guten Gründen.

### Dürfte man als Buchhändlerin, wenn man sich traut, einen Dieb festhalten, bis die Polizei eintrifft?

Zur vorläufigen Festnahme ist laut Paragraph 127 StPO jedermann befugt, vorausgesetzt, die Straftat wurde eindeutig festgestellt. Davon würde ich aber dringend abraten.

### DIEBSTAHLPRÄVENTION VON A BIS Z

**Außenbereich / Eingang:** Überlegen Sie genau, was Sie im Außenbereich platzieren können.

**Beobachtung:** Durch genaues Beobachten lassen sich viele Diebe frühzeitig am Verhalten erkennen. Mitarbeiter:innen sollten jeden Kunden begrüßen und freundlich Hilfe anbieten, wenn er unentschlossen umherläuft – Diebe fühlen sich so beobachtet. Laut Statistik werden übrigens 60 bis 70 Prozent der Diebstähle von Stammkunden verübt.

**Irrtum:** Sollte ein Kunde zu Unrecht als Ladendieb verdächtigt worden sein, ist es von großer Bedeutung, sich dafür aufrichtig zu entschuldigen. Der Hinweis auf Umfang und Folgen von Ladendiebstahl auf die Buchhandlung kann für Verständnis sorgen.

**Kameraattrappen:** Gelegenheitsdiebe werden abgeschreckt; bei professionellen Dieben sind sie bekannt und deshalb nur in Verbindung mit einem getarnten Videosystem sinnvoll.

**Kassenbereich:** Ladentheke nicht zu voll stellen, da sonst die Übersicht fehlt; wenn möglich, immer freie Sicht in den Verkaufsraum.

**Schulungen:** Laut Polizeistatistik sind die meisten Ladendiebe Erst- und Einzeltäter. Eher selten wenden sie besonders raffinierte Tricks an, um zum Ziel zu kommen. Den besten Schutz vor Ladendieben bietet qualifiziertes Verkaufspersonal.

**Taschen:** Häufig verschwinden Bücher in Taschen, Rucksäcken, Manteltaschen – auf offene Reißverschlüsse besonders achten.

**Tonies:** Die Figuren sind beliebtes Diebesgut im Buchhandel. Der Hersteller Buxine hat reagiert und bietet mechanische Plastikschlösser an, die verhindern, dass die auf Bügeln präsentierten Tonies abgenommen werden können.

**Tricks:** In vielen Variationen werden Produkte ineinander Verpackt, z.B. hochwertige Stifte in Mappen, teure Magazine in preiswerten Zeitungen, Postkarten in Büchern, usw. Deshalb: Aufmerksam bleiben und an der Kasse genau kontrollieren.

**Spiegel:** Kontrollspiegel eignen sich für die Montage an Wänden und Decken in unübersichtlichen Bereichen.

**Verkaufsraum:** Behalten Sie immer die Übersicht! Ladendiebe lieben Unordnung und dunkle Ecken. Achten Sie darauf, dass keine Aufbauten die Sicht behindern und setzen Sie eventuell Extraspots ein.