

Ladendiebstahl: Diese Signale sollten Sie kennen

Von Hans Günter Lemke
Aus LZ Direkt vom 14. März 2023



Den „typischen“ Ladendieb gibt es nicht. Doch es gibt Signale, die wachsam machen sollten. Gastautor Hans Günter Lemke gibt Tipps.

Wir leben aktuell in einer Welt, in dem immer mehr Gewalttaten, Diebstähle, und Betrügereien ausgeführt werden. Verluste aus diesen Straftaten wirken sich immer sehr schnell negativ auf das Betriebsergebnis aus und können in Extremfällen sogar zu einer Geschäftsaufgabe führen. Ladendiebstahl ist also ein existenzielles Problem im Handel.

Es gilt also für jeden Einzelhändler sich mit der Thematik Diebstahlvorbeugung, was auch einer besseren Inventur hilft, mehr zu beschäftigen.

Doch leider gibt es nicht den „typischen“ Ladendieb, der sofort und schnell „auf einen Blick“ beim Betreten eines Geschäfts zu erkennen ist. Bestimmte Verhaltensmuster, ich nenne es „Signale“, sind zwar keine Garantie dafür, dass es sich immer um einen Kunden handelt, der unehrlich ist oder sein will, aber sie sollten aufmerksam machen. Wie erkenne ich einen möglichen Ladendieb?

Bleiben Sie auf jeden Fall aufmerksam, wenn:

Der Kunde scheinbar ziellos herumläuft und auffällig häufig verschiedene Abteilungen aufsucht.

Der Kunde die Abläufe im Geschäft verfolgt und den Mitarbeitern Fragen stellt, um sie in Sicherheit zu „wiegen“.

Der Kunde bewusst den Kontakt mit Verkaufsmitarbeitern vermeidet, auch wenn der Kunde vom Mitarbeiter angesprochen wird.

Der Kunde länger vor einem Verkaufsregal steht, so dass nicht zu sehen ist, was er macht.

Eine Kundengruppe sich gegenseitig abschirmt, häufig zu beobachten bei Jugendlichen, aber nicht nur.

Zwei Personen sich sofort bei Betreten des Geschäfts trennen und auffällig in verschiedene Richtungen gehen.

Der Kunde seine Sonnenbrille auf behält. Gerade in Fachgeschäften (Mode, Büro, Buch, Elektronik) ist es nicht der Normalfall, dass Kunden ihre Sonnenbrille im Geschäft beim Betrachten der Waren, aufbehalten. Ladendiebe jedoch bevorzugen es, Sonnenbrillen oder auch Mützen anzubehalten, damit sie nicht leicht zu erkennen sind. Dies ist besonders bei Ladendieben aufgefallen, die beim Betreten von Geschäften erkannt haben (was meist nicht schwer ist), dass dort eine Videoüberwachungsanlage installiert ist.

Ein besonders Thema: Kunden mit Tasche.

Kaum zu glauben- aber wahr. Sogar die Mode hat mit Ladendiebstaahl zu tun: Seitdem die Handtaschen der Frauen mittlerweile ein „Reisetaschenformat“ erreicht haben wurden vermehrt Diebstähle in großen Taschen gemeldet

NICHTS VERPASSEN!

Bleiben Sie über die aktuellen Entwicklungen im Supermarkt auf dem Laufenden und abonnieren Sie unseren kostenlosen Newsletter mit jeder Menge Ideen, Trends, Tipps und Anekdoten vom POS.

Natürlich ist es kein eindeutiges Indiz für eine unehrliche Kundin, denken wir nur an ein Mode- oder Kaufhaus, wo immer Kunden mit eigenen Taschen oder von einem anderen Geschäft durchgehen. Es hat sich jedoch herausgestellt, dass es besonders bei weiblichen Ladendieben ein beliebter Trick ist, die Handtasche nicht zu verschließen. Hier kann (sollte) reagiert werden.

Was tun?

Gehen Sie offen und freundlich auf den Kunden zu und weisen sie freundlich darauf hin, dass die Handtasche nicht verschlossen ist: „Ihre Tasche ist offen“. Meist reicht allein diese Bemerkung, dass die unehrliche Kundin von ihrem Vorhaben ablässt. Eine ehrliche Kundin wird sich eher über ihre Aufmerksamkeit freuen.

Beliebte Manöver: Die Top-Tricks der Ladendiebe im LEH

Die Top-Tricks der Ladendiebe im Lebensmittelhandel. Vom "Kinderwagen-Trick" über "Teuer gegen Billig" bis hin zu "Dick eingemummelt". Wenn diese Tricks Ihren Mitarbeitern bekannt sind, werden Ladendiebe einen großen Bogen um Ihren Markt

Die Top-Tricks der Ladendiebe im Lebensmittelhandel. Vom "Kinderwagen-Trick" über "Teuer gegen Billig" bis hin zu "Dick eingemummelt". Wenn diese Tricks Ihren Mitarbeitern bekannt sind, werden Ladendiebe einen großen Bogen um Ihren Markt machen!

Trick 1 - "Dick eingemummelt": Bei 90 Prozent der Diebstählen verschwindet die Ware in Einkaufstaschen, großen Manteltaschen oder weiten Jacken. Vorbeugung: Mitarbeiter sollten den Kunden aktiv ansprechen. Schon die freundliche Begrüßung kann einem möglichen Dieb signalisieren, dass er wahrgenommen wurde.

Größere Handtaschen und Rucksäcke sind im Trend. Darin hat viel Ware Platz. Vorbeugen: Besonders, wenn der Kunde mehrere große Taschen dabei hat, ihn gut im Auge behalten. Sie können ihm zudem anbieten, seine Taschen an der Info oder der Kasse abzugeben, damit keine Missverständnisse aufkommen.

Größere Handtaschen und Rucksäcke sind im Trend. Darin hat viel Ware Platz. Vorbeugen: Besonders, wenn der Kunde mehrere große Taschen dabei hat, ihn gut im Auge behalten. Sie können ihm zudem anbieten, seine Taschen an der Info oder der Kasse abzugeben, damit keine Missverständnisse aufkommen.

Trick 2 - "Teuer gegen Billig im Karton": An der Kasse bezahlt der Kunde beispielsweise einen günstigen Staubsauger für 39,99 Euro. Im Karton befindet sich jedoch ein wesentlich hochwertigeres Gerät für 69,99 Euro. Ein zusätzlicher Kniff: Diebe entfernen die Kartonage innen und packen etwas Kleines, Hochwertiges dazu. Vorbeugung: An der Kasse den Kartoninhalt genau kontrollieren.

Trick 3 - "Kinderwagen": Ein Kinderwagen ermöglicht es, eine große Anzahl an Artikeln zu entwenden. Die Ware wird auf die untere Ablage gelegt und dann wird "versehentlich" das Bezahlen an der Kasse vergessen. Vorbeugung: Beobachten, ob der Vater oder die Mutter auffällig häufig mit Ware in der Hand zum Kinderwagen geht. An der Kasse auch auf anhängende Taschen achten und nachfragen. Auch prüfen, ob ein Kind etwas in der Hand hält.

Trick 3 - "Zupacken": Dieser Trick stellt einen Warenbetrug dar, würde man den Vorsatz beweisen können, was leider selten möglich ist. Betrüger bereiten diesen Trick meist in unüberschaubaren Ladenbereichen oder in Nebenräumen wie beispielsweise Kundentoiletten, Restaurant im Markt oder Umkleidekabinen vor.

Trick 4 - "Zeitschrift in Zeitschrift": Hier wird beispielsweise ein hochwertiges Fachmagazin oder eine teure Grußkarte in eine wesentlich günstigere oder gar kostenlose Zeitschrift gesteckt und darin "vergessen". Vorbeugung: Magazine und Bücher auf Inhalte hin kontrollieren.

Trick 5 - "Einkaufswagen: Ein Beispiel aus der Praxis verdeutlicht diese Methode. Unter der Limonadenkiste befindet sich noch ein hochwertiges Printmagazin oder ähnliches. Vorbeugung: Dieser Trick fordert immer mehr die Aufmerksamkeit der Kassenmitarbeiter. Genaue Kontrolle, auch wenn es an der Kasse voll ist.

Allerdings sei vermerkt, dass wir keine rechtliche Handhabe haben, in die Tasche eines Kunden zu schauen. Wir dürfen an der Kasse freundlich fragen, ob der Kunde seine Tasche vorzeigt, verneint er dies, haben wir leider keine Chance.

Auch diese Fall wird immer häufiger beobachtet: Der Kunde haut mit unbezahlter Ware ab.

Sie sehen, dass ein Kunde gestohlen hat und „nimmt die Beine in die Hand“? Was tun Sie? Was dürfen Sie überhaupt tun? Die Rechtslage ist eindeutig und lautet laut der StPO (Strafprozessordnung) § 127

„Vorläufige Festnahme“: „Wird jemand auf frischer Tat betroffen oder verfolgt, so ist, wenn er der Flucht verdächtig ist oder seine Identität nicht sofort festgestellt werden kann, jedermann befugt, ihn auch ohne richterliche Anordnung vorläufig festzunehmen.“

Dennoch: Wenn Sie einen Ladendiebstahl beobachtet haben und der Dieb läuft, ohne zu bezahlen aus dem Geschäft, ist es aus Sicherheitsgründen ratsam, dass Sie nicht hinter her laufen. Wenn Sie dies doch unbedingt tun wollen, dann bleiben Sie in Sichtweite, also niemals den Dieb „anfassen“. Das kann ihn provozieren und es kann zu Gewalttätigkeiten führen.

Auch wissen Sie nicht, ob der Dieb beispielsweise noch „Kumpane“ hat, die ihm „beistehen“ könnten. Besser: Auffälliges notieren oder merken (Aussehen, Kleidung, Fahrzeug usw.). Dann sofort die Polizei informieren. Es gilt immer: Eigensicherung vor Warensicherung.

ÜBER DEN AUTOR

Hans Günter Lemke hat in rund 20 Jahren alle Stationen im Einzelhandel selbst erlebt. Als Filialleiter in Verbrauchermärkten, als Geschäftsführer im SB-Warenhausbereich, sowie als Ausbilder für den Führungsnachwuchs im Handel. Er bietet neben Schulungen und Webinaren, auch spezielle Fachbücher rund um den Handel an. Infos unter: www.lemke-training.de