

# Branche Ladendiebstahl

Text: Sibylle Menzel



## Dieben auf der Spur

Laut EHI-Hochrechnung sind die Inventurdifferenzen mit den darin enthaltenen Diebstählen für den gesamten deutschen Einzelhandel 2022 wieder deutlich gestiegen. Auch für den LEH ist Ladendiebstahl ein Dauerthema. Ein Überblick über die aktuelle Entwicklung und die wichtigsten Maßnahmen, die zur Prävention unerlässlich sind.

**D**ie Anzahl an Diebstählen ist sicher nicht mit denen in einer Großstadt zu vergleichen, aber auch für uns ist das Thema Ladendiebstahl omnipräsent. Und menschlich oft enttäuschend.“ Kaufmann Tobias Haas kennt schließlich viele Kunden persönlich, die im Edeka-Markt in St. Georgen einkaufen, einer Gemeinde im Schwarzwald mit knapp über 13.000 Einwohnern. Bedrückend ist auch seine Beobachtung, dass im Zuge der Inflation vermehrt Nonfood-Artikel in den Regalen fehlen – wie Babyschnuller

und -fläschchen oder Windeln. Szenenwechsel zum Edeka-Markt von Raphael Dirnberger am Hauptbahnhof Regensburg. Auch hier mag man nicht an Vergleiche mit Hotspots wie Berlin oder Frankfurt denken, dennoch ist die Entwicklung beunruhigend: Unter der Woche bringt Dirnberger drei bis vier Vorfälle zur Anzeige, am Wochenende fünf bis acht; die Security ist täglich im Einsatz, jeder Marktwinkel ist videoüberwacht, derzeit läuft eine Pilotphase mit einem KI-gestützten Programm, das Bewegungsmuster der Kunden

auf Verdachtsgehalt analysiert. „Die Zahlen an angezeigten Diebstählen nehmen bei uns kontinuierlich zu. 99 Prozent der Fälle werden aber eingestellt, der Ladendiebstahl bleibt damit ohne Konsequenzen.“

### Diebstahl ist kein Kavaliersdelikt

Laut Polizeilicher Kriminalstatistik stiegen die angezeigten Ladendiebstähle im Jahr 2022 im Vergleich zum Vorjahr um 34,3 Prozent auf insgesamt 344.669 Fälle, allerdings bilde die Statistik nur einen Ausschnitt der Realität ab:

## Diebstahl vorbeugen

Sein Praxiswissen zur Diebstahlvorbeugung und Inventursicherung gibt Hans Günter Lemke in Buchform und in Seminaren weiter: [www.lemke-training.de](http://www.lemke-training.de)



” Wir bringen jeden Diebstahl zur Anzeige und erteilen Hausverbot.

Raphael Dirnberger  
Edeka Dirnberger, Regensburg

Rechnerisch blieben jährlich 21,2 Millionen Ladendiebstähle unentdeckt. Die Verluste gehen in die Milliardenhöhe: Nach der aktuellen Studie „Inventurdifferenzen 2023“ vom EHI Retail Institute sind die Inventurverluste im zurückliegenden Jahr auf 4,6 Milliarden Euro gestiegen, eine Zunahme von zwölf Prozent gegenüber 2021 (4,1 Mrd. Euro). Ein Großteil ist inflationsbedingt entstanden, die Inventurdifferenzen allein aus Diebstählen durch

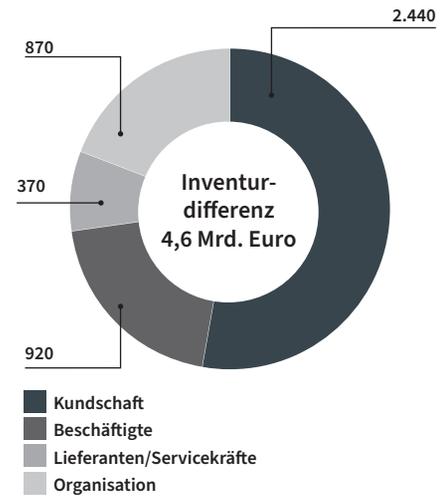
Kundschaft betragen aber immerhin 2,44 Milliarden Euro (s. Grafik). „Ladendiebstahl ist keine Kleinigkeit, sondern ein ernstzunehmendes Vermögensdelikt“, kommentiert HDE-Hauptgeschäftsführer Stefan Genth und fordert „eine konsequentere Sanktionierung des Ladendiebstahls“.

Die EHI-Studie zeigt auch auf, was zu den Diebstahlrennern gehört. Die Liste sieht seit Jahren ähnlich aus und ist lang: Spi- >



## ZAHLEN

Anteile Inventurdifferenzen 2022  
in Millionen Euro



Einschätzung von 88 Unternehmen  
Quelle: EHI-Studie Inventurdifferenzen 2023

2023

**BEST SELLER**

RUNDSCHAU FÜR DEN KLEINWIRTSCHAFTSSEKTOR

# DAS 1. MIT STROH<sup>1</sup>:

## Das ausgezeichnete Sortiment vom Markenmarktführer<sup>2</sup>!

**Großes Umsatzpotenzial:**  
75% der Shopper würden gerne nachhaltigere Produkte kaufen  
(Quelle: Kantar, Shopper Behavior Change, Dez. 2022)

**Markenvertrauen:**  
Für 80% der Shopper ist Markenvertrauen wichtig für die Kaufentscheidung  
(Quelle: Edelman Trust Barometer 2021 Special-Report)

**891 Mio. Bruttokontakte:**  
Mitreißende Zewa Kampagne erreicht Shopper zielgerichtet mit TV, Social, digitaler Unterstützung und am POS  
(Quelle: Vorläufige Planung Zewa und Zewa Wisch&Weg)

Quellen: <sup>1</sup> Die Produkte im Zewa Stroh-Sortiment werden mit mindestens 10% Zellstoff aus Stroh gefertigt; <sup>2</sup> Nielsen IQ Market Track, LEH+DM+C&C, Deutschland, Toilettenpapier trocken, Umsatz in Mio. €, Markenmarkt, MAT KW32 2023



## INFO

### Die Top-Tricks der Diebe

Aufmerksame, regelmäßig geschulte Mitarbeiter sind das A und O. Handelsprofi und Trainer **Hans Günter Lemke** sensibilisiert u.a. in Seminaren für das häufig gezeigte Verhalten und die **Tricks der Diebe**:

Ein **teures Produkt** wird in die Verpackung günstigerer Ware gesteckt; Ware wird umetikettiert; Ware verschwindet in anderer, etwa Grußkarte in Zeitschrift; **vor allem Kleinteile** verschwinden: in Motorradhelmen, Regenschirmen, in den Haltegriffen von Kartonware – und immer noch in Eierkartons.

**Das könnten Hinweise sein:** Auffallend weite **Kleidung**, mehrere Taschen/Rucksäcke, zum Teil geöffnet; Gruppenbildung vor den Regalen zur Abschirmung; **Kundengruppe** trennt sich gleich nach Markteintritt; langer, scheinbar **zielloser Aufenthalt** im Markt; Kunde bewegt sich überwiegend **außerhalb der Reichweite von Videokameras** und/oder geht dem Marktpersonal gezielt aus dem Weg; ohne Einkaufswagen/-korb werden viele Artikel im Arm gehalten.

**Der Profi-Tipp:** „Körbe im Markt verteilt aufstellen und gezielt anbieten. Das kann spontanen Dieben schon den Wind aus den Segeln nehmen.“

## Branche Ladendiebstahl



*Den besten Schutz gegen Ladendiebstahl bieten die aufmerksamen und geschulten Marktmitarbeiter.*

Hans Günter Lemke  
Lemke Beratung

rituosen, Wein und Sekt, dekorative und pflegende Kosmetik, Parfüm, Rasierklingen, Energiegetränke und Nahrungsergänzungsmittel, aber auch Fleisch und Wurst, Kaffee und Schokolade stehen wie Schreibwaren, Zeitschriften, Tabakwaren an der Spitze.

Veränderungen beim Diebesgut aufgrund der Inflation sind nicht erhoben. Wie Händler Tobias Haas sieht aber auch Volker Cesinger durchaus Hinweise dafür. Cesinger ist Key Account Manager bei Checkpoint Systems, das Technologielösungen zur Warensicherung liefert – seiner Erfahrung nach zählen im LEH mittlerweile auch vermehrt Grundnahrungsmittel wie Mehl zu den gestohlenen Gütern.

Außerdem nimmt er zunehmend eine Veränderung in der Präsentationslandschaft wahr, bei der häufig entwendete Artikel wie Rasierklingen unter Verschluss bleiben und nur auf Nachfrage an der Kasse oder Infotheke herausgegeben werden. „Das torpediert im Grunde den Einkauf im Handel, bei dem Ware frei verfü- und wählbar sein sollte.“

### Im Fall der Fälle: Safety first

Im Handel kommen zahlreiche Warensicherungs-, Sicherheits- und Präventivmaßnahmen zum Einsatz. Laut EHI-Studie hielten sich die Kosten dafür zuletzt relativ konstant, das heißt konstant hoch: Insgesamt gibt der Einzelhandel jährlich 1,45 Milliarden Euro dafür aus; 0,22 Prozent seines Umsatzes investiert durchschnittlich der LEH. Allein das täglich präsente Sicherheitspersonal kostet Händler Raphael Dirnberger beispielsweise jährlich 100.000 Euro. Es überwacht permanent die im Markt verteilten Videokameras und wird bei Vorfällen von den Mitarbeitern hinzugezogen. Im Fall eines beobachteten Diebstahls ist es

wichtig zu wissen, was zu tun – und was zu unterlassen ist: Grundsätzlich sollte bei Beobachtung oder ernstem Verdacht der Kunde diskret angesprochen und ins Marktbüro gebeten werden – er sollte vorangehen, damit Diebesgut nicht unbemerkt entsorgt werden kann. Auf Körperkontakt und Aggression ist unbedingt zu verzichten. Bei Fluchtgefahr darf der Verdächtige zwar festgehalten werden, allerdings ist die Verhältnismäßigkeit zu wahren. Taschenkontrollen sind nur zulässig, wenn der Kunde einwilligt. Für alle Mitarbeiter können Situationen wie diese durchaus belastend sein. In jedem Fall gilt: Eigensicherung vor Warensicherung. □

▽ Videokamera läuft: Der Aufzug dieses Diebes ist natürlich mehr als auffällig.



Fotos: stock.adobe.com/Pixel Matrix, RealPeopleStudio; Unternehmen

# Abschrecken, vorbeugen, sichern

Von der Warensicherung bis zum Einsatz von Videokameras: Es gibt mittlerweile die verschiedensten Sicherungsmaßnahmen, um Diebstahl bereits im Vorfeld zu vereiteln.

Händler wie Raphael Dirnberger gehen offensiv mit dem Thema Ladendiebstahl um – am Eingang seines Marktes gibt die Tafel „Wall of Shame“ Kunden Auskunft über jeden angezeigten Vorfall. Zusätzlich sind unter anderem Videokameras installiert, eine viel genutzte Lösung zur Prävention und Beobachtung des Marktgeschehens. Wichtig: Für die Inbetriebnahme sind eine Reihe datenschutzrechtlicher Regeln zu beachten.

Je nach Marktsituation können auch At-trappen einen spontanen Dieb abschrecken, so Volker Cesinger von Checkpoint Systems, ebenso lediglich der Hinweis, dass Ware gesichert werde. Wird elektronische Warensicherung genutzt, gibt es auch hier diverse Möglichkeiten, wie zum Beispiel die Radio-Frequenz-Technologie

(RF) über Etiketten, die Alarm auslösen, wenn sie nicht deaktiviert werden. Mit Audiosignalen wie zielgerichteten Durchsagen und Warnungen etwa bei auffälliger Entnahme arbeitet eine Displaylösung von POS Tuning, die dem vermeintlichen Dieb auch die Anonymität nehmen soll.

## Optimale Unterstützung

Einkaufswagen-Blockiersysteme schlagen ebenso Alarm, wenn unbezahlte Ware den Markt verlässt. Mittlerweile auch im Einsatz: KI-gesteuerte Systeme, die Auffälligkeiten bei Kundenverhalten oder Einkaufswagenbewegungen analysieren und bei Bedarf das Personal informieren. Bei allen technischen Lösungen sollte nicht vergessen werden: Sie können aufmerksame, geschulte Mitarbeiter sehr gut unterstützen – aber nicht ersetzen. □



△ Für alle Kunden sichtbar: Im Markt von Raphael Dirnberger wird nach jedem angezeigten Diebstahl die „Wall of Shame“-Tafel aktualisiert.

**NEU**

**MEIN LIEBLINGS BIO-GRAVED LACHS** mit Senf-Dill-Sauce

aus biologischer Aquakultur

von Natur aus laktose- und glutenfrei

ökologische Produktion durch umweltgerechte und kontrollierte Aufzucht

Lachs: 80 g  
Senf-Dill-Sauce: 20 ml

**HOHER GEHALT AN OMEGA-3-FETTSÄUREN**

\*nähere Informationen zum Bio-Siegel siehe Rückseite

**2023 BEST SELLER** RUNDSCHAU FÜR DEN LEBENSMITTELHANDEL

**STARKE MARKE  
STARKER UMSATZ  
NACHHALTIG GUT**

TINEMA GmbH · [www.tinema.de](http://www.tinema.de)