



Diebstähle rasant gestiegen

Es sind alarmierende Zahlen, die das EHI Retail Institute kürzlich veröffentlichte: In Deutschland hat es 2023 im Vergleich zum Vorjahr rund 15 Prozent mehr Ladendiebstähle gegeben. Im Gespräch mit dem zza erläutert Unternehmensberater Hans Günter Lemke, ob auch im Zoofachhandel gestohlen wird - und was Händler dagegen unternehmen können.

Schon 2022 war die Anzahl der Ladendiebstähle gestiegen, allerdings damals noch als Folge der Corona-Zeit. Während der Pandemie war die Zahl gesunken, 2022 dann „die Rückkehr zur Normalität“, schreibt das EHI Institut. „Nun ist ein Wendepunkt erreicht, an dem die Zunahme der Ladendiebstähle eine besondere Dimension annimmt und besondere Aufmerksamkeit

erfordert“, sagt Frank Horst, Studienautor und langjähriger Spezialist für Inventurdifferenzen bei dem Institut.

Die Zahlen der Polizei sind sogar noch drastischer: Laut polizeilicher Kriminalstatistik haben sowohl einfache als auch schwere Ladendiebstähle im vergangenen Jahr zugenommen. Insgesamt 426.096-mal wurde 2023 ein solcher Vorfall angezeigt, ein Zu-

wachs zu 2022 um 23,6 Prozent. Schwere Diebstähle sind beispielsweise solche, bei denen der Täter Werkzeuge oder Waffen verwendet, in gewerbsmäßiger Weise stiehlt oder Güter von bedeutendem Wert entwendet. Die Anzahl der schweren Diebstähle erreichte laut Polizei 2023 mit 27.452 Fällen einen neuen Höchststand.

Bei diesen Zahlen muss man jedoch von Mindestwerten ausgehen, denn nicht jeder Diebstahl wird bei den Behörden angezeigt. Aus dem durchschnittlichen Schaden aller angezeigten Diebstähle und dem per Inventur festgestellten Warenschwund im Handel ergibt sich laut EHI, dass jährlich rund 24 Millionen Ladendiebstähle im Wert von je 117 Euro unentdeckt bleiben. Das entspricht rund 100.000 Diebstählen pro Verkaufstag.

Das EHI Retail Institute beziffert den Schaden für den Handel wie folgt: Insgesamt seien die Inventurdifferenzen um fast fünf Prozent gestiegen und lagen 2023 bei rund 4,8 Milliarden Euro. Mit 4,1 Milliarden Euro entstehe der Löwenanteil dieser Differenzen durch Diebstähle, zuvorderst von Kunden, aber auch vom eigenen Personal oder dem Personal von Lieferanten und Serviceunternehmen. Der betriebswirtschaftliche Schaden für die Unternehmen liegt auf der Hand. Insbesondere der organisierte und gewerbsmäßige Ladendiebstahl habe dem Einzelhandel in den letzten Jahren zum Teil schmerzliche Verluste beschert. Aber auch der Fiskus leidet mit 560 Millionen Euro an Umsatzsteuerentgingen dem Staat, so das Institut.

Vor allem im Lebensmitteleinzelhandel, in Drogeriemärkten und im Bekleidungshandel sind laut EHI die prozentualen Inventurdifferenzen gestiegen. „Wie es im Zoofachhandel aussieht, wissen wir nicht genau, weil keine kumulierten Zahlen existieren“, sagt Hans Günter Lemke, der seit Jahren den Handel auch zum Thema Diebstahl und Inventurdifferenzen berät. Lemke hat auch Kunden in der Zoofachhandelsbranche.

Der Berater schätzt, dass im Zoofachhandel jährlich Inventurdifferenzen zwischen einem halben und einem Prozent vom Nettoumsatz auflaufen. Auch hier macht er hauptsächlich Ladendiebstähle für diese Schäden verantwortlich. Zwar seien die Differenzen zwischen Soll und Ist in vielen Fällen nicht existenzbedrohend für die einzelnen Unternehmen der Zoofachbranche, aber sie bleiben mindestens

ärgerlich. Lemke hält sie zudem auch für vermeidbar.

Ein kleiner Teil mag auf die in der Branche zum Teil noch eingesetzten schwächeren Warenwirtschaftssysteme zurückzuführen sein und fällt somit unter organisatorische Fehler, so der Unternehmensberater. Der weitaus größere Anteil jedoch kommt von den langen Fingern der Kunden. Gestohlen werde vor allem Zubehör, Nahrung eher weniger. Eine beliebte Masche sei der sogenannte Zupacktrick, so Lemke. Ein Kunde versteckt ein kleineres Produkt in einem größeren. Fliegt er auf, handelt es sich dann um ein Versehen.

Durch die Inflation sei der Anreiz noch größer geworden, Dinge im Handel einfach einzustecken, ohne sie bezahlen zu wollen. Auch für den Zoofachhandel sei daher die Aufklärung der Mitarbeiter wichtig. „Eine Schulung einmal im Jahr wäre optimal“, so Lemke. Solche Maßnahmen oder auch das Anschaffen passender Technik seien häufig günstiger, als die Inventurdifferenzen buchhalterisch ausgleichen zu müssen.

Lemke gibt drei Tipps, um dem Diebstahl entgegenzutreten: Mitarbeiterschulung, Ladengestaltung und Technik. Bei den Mitarbeitern sei besonders das Personal an den Kassen gefragt. Hier sollte gründlich kontrolliert wer-

den. Die Männer und Frauen an der Kasse sollten die gängigen Tricks der Diebe kennen und wissen, wo sie genau hinschauen müssen.

Hinschauen ist auch das Stichwort bei der Gestaltung der Fläche. Solche Artikel, die gern gestohlen werden, könnten beispielsweise in der Nähe der Kassen aufgebaut werden, damit Kassierer sie immer im Blick haben. Ansonsten sollte darauf geachtet werden, dass alle Bereiche des Geschäftes gut ausgeleuchtet sind. „Licht ist eine Hemmschwelle“, sagt Lemke.

Und schließlich kann der Händler auch in Technik investieren. Ein Monitor mit Kamera im Eingangsbereich zeige den Kunden beispielsweise schon beim Betreten des Ladens, dass dort genau hingeschaut wird. Kameras oder auch Kamera-Attrappen an neutralen Punkten schrecken Diebe ebenso ab. Besonders gefährdete Artikel schließlich können durch geklebte Etiketten und Antennen im Ausgangsbereich gesichert werden.

Mit einer guten Mischung aus diesen drei Faktoren lasse sich das Risiko wirkungsvoll eindämmen. „Viele Unternehmen verlassen sich zu sehr auf die Technik“, sagt Hans Günter Lemke. Das allerdings sei häufig nicht ausreichend. Die Zahlen der Polizei und des EHI Retail Institutes bestätigen das.

Dominic Heitz

Zur Person

Hans Günter Lemke ist seit 1998 als selbständiger Trainer, Buchautor und Handelsberater tätig. Zu seinen Kunden gehören namhafte Unternehmen im Einzelhandel und der Konsumgüterindustrie. In seinem neuesten Fachbuch „Erfolgreiche Diebstahlvorbeugung und Inventursicherung“ vermittelt er Basiswissen für die tägliche Praxis. (ISBN: 978-3-754-10398-2, 144 Seiten Taschenbuch, 16,99 Euro)

