

NOTIERT

rieder **Molkerei Müller Kundenclub „Müller-Parwertigen Prämien** aufspassiger Artikel soll es sammeln Deckel bei DVD-Player und Stereo- en. Außerdem **verlost** Kampagne mit Dieter **us** im Wert von 250 000 n Dezember gestartete nd TV-Spot-Kampagne z.

urger Kosmetik- und e-Konzern **Beiersdorf** Relaunch von **Nivea** t einer TV- und Anzei- . Geschaltet wird auf endern. In Printmedien erden die Shampoos fba“ und „Locken“ so- n Kur-Fluid. Die Kam- s ins Jahr 2004 hinein.

-Tochter **Maggi** hat ihr Sortiment um drei **neue** t. Für Anfang 2004 sind **ots** und Verkostungen

izer **Emmi AG**, Luzern, en Markt mit zwei neu- **Aloe Vera Joghurt und** en ist, geht nach einer e nun erstmals auch mit

## „Es ist ganz einfach, im Handel zu stehlen“

*Interviews mit Gewohnheitstätern zu ihren Motiven und Vorgehensweisen – Neue Impulse für die Diebstahlprävention*

Berlin, 4. Dezember. Um Beweggründe und Verhalten von Ladendieben zu untersuchen, hat die Berliner Unternehmensberatung IMCo Inventory Management Consultants im Frühsommer 2003 vierzehn anonyme Interviews mit gewohnheitsmäßigen Tätern durchgeführt und ausgewertet. Erstaunlich offen berichteten die Täter über ihre Motive und Vorgehensweisen. Aus den so gewonnenen Erkenntnissen, lassen sich neue Schlüsse zur Diebstahlprävention ableiten.

Klaunen zielt wie Kaufen darauf ab, zu konsumieren und Bedürfnisse zu befriedigen. Die Befragten stahlen entweder zur Erhöhung ihres Lebensstandards oder um Frustration bzw. gute Laune auszuleben und sich „einfach besser zu fühlen“ oder „den Kick zu spüren“.

Fast alle Täter waren der Auffassung, sich nur zu holen, was ihnen sowieso zustehe. Ein schlechtes Gewissen hatte niemand. Die Diebstähle wurden mit dem Überfluss an Waren, der eigenen finanziellen Lage und der moralischen Abwertung der Geschädigten („reiche Unternehmen verdienen es, geschädigt zu werden!“) gerechtfertigt.

Die Gewohnheitstäter gingen, anders als Gelegenheitstäter, meist gut vorbereitet vor: Sie präparierten Kleidungsstücke



**Aufgepasst: Auch wenn sie mehrere hundert Mal zugegriffen haben, wurden viele Diebe noch nie erwischt.**

Foto: LZ-Archiv

oder Taschen, entfernten Sicherheitsetiketten oder trugen mehrere Kleidungsstücke übereinander. Es wurde Ware im Kinderwagen versteckt oder teure Artikel umgepackt. Besonders dreiste Täter trugen die Ware offen aus dem Laden. Einige Verhaltensmaßregeln aber fanden

sich bei allen gewohnheitsmäßigen Dieben: nicht auffallen, gepflegt aussehen und unkalkulierbare Risiken vermeiden.

Immer wieder wurde betont, wie einfach es sei, zu stehlen. Auch wurde die Wahrscheinlichkeit, erwischt zu werden, als äußerst gering eingeschätzt. Von den befragten Tätern wurde ein Drittel noch nie ertappt, obwohl sie über Jahre hinweg mehrere hundert Mal gestohlen haben. Die anderen Täter haben 50 bis 500 Mal zugegriffen, bevor sie das erste Mal ertappt wurden. Oftmals wurden sie dann auch noch laufen gelassen, weil die eingebaute Ausrede so gut funktionierte. Zu strafrechtlichen Sanktionen kam es deshalb nur selten – selbst bei den Tätern, die mehrfach ertappt wurden. Die Ertappung wurde sehr unterschiedlich erlebt und hatte für jeden Täter andere Konsequenzen.

Wurde der Angriff vom Dieb subjektiv als besonders unangenehm und peinlich wahrgenommen, hatte er einen hohen Abschreckungscharakter. Ladendiebe, die vor anderen Kunden erwischt oder vor dem Geschäft auf offener Straße von der Polizei abgetastet und abgeführt wurden, empfanden dieses Erlebnis als höchst peinlich und traumatisch. Lief jedoch der Vorgang diskret ab und blieben Konsequenzen aus, verpuffte der Ab-

schreckungseffekt schnell. Immerhin gaben drei Viertel der befragten Diebe, die schon einmal gefasst wurden, an, danach vorläufig weniger gestohlen zu haben. Ein Viertel hörte sogar ganz auf.

Mitverantwortlich für die unvermindert hohe Anzahl von Diebstählen ist die Unsicherheit des Personals bezüglich eigener Kompetenzen und dem richtigen Umgang mit Verdächtigen. Unwohl fühlen sich Diebe dort, wo sie auffallen. Gut geschultes Personal, das den Kunden nach seinen Wünschen fragt, beseitigt Anonymität. Klare Verhaltensregeln sind zu trainieren, damit Mitarbeiter Sicherheit in Situationen erwerben, die sowohl Fingerspitzengefühl als auch Durchsetzungsvermögen erfordern.

Viele Unternehmen wissen um die geringe Wahrscheinlichkeit staatlicher Sanktionen, vor allem bei Ersttätern. Unerlässlich ist aber konsequentes Durchgreifen gegenüber überführten Tätern. Es sollte stets die Polizei gerufen, immer Strafanzeige erstattet und Hausverbot erteilt werden. Denn es ist davon auszugehen, dass ein Ladendieb vor seiner ersten Ertappung schon wesentlich häufiger gestohlen hat.

Astrid Feese

Die Autorin ist Leiterin Sales & Marketing, Bereich E-Learning bei IMCo Inventory Management Consultants ([www.imco-active-video.com](http://www.imco-active-video.com)), Berlin.