



Foto: Checkpoint

Die Tricks der Ladendiebe

Um Beweggründe und Verhalten von gewohnheitsmäßigen Ladendieben zu untersuchen, hat die Berliner Unternehmensberatung Imco im Frühsommer 2003 14 anonyme Interviews mit Tätern durchgeführt und ausgewertet. Aus den Erkenntnissen lassen sich wertvolle Informationen zur Diebstahlprävention ableiten.

Der Schaden durch Inventurdifferenzen belief sich 2002 in Deutschland auf circa vier Milliarden Euro - das sind 1,1 Prozent vom Bruttoumsatz. Knapp die Hälfte davon wird durch Ladendiebstahl verursacht.

Erstaunlich offen berichteten die Täter, die allesamt über ein geringes monatliches Einkommen, zum Beispiel Bafög, Arbeitslosengeld oder Sozialhilfe verfügen, über ihre Motive und Vorgehensweisen. Stehlen 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!") rechtfertigt. Immer wieder wurde betont, wie einfach es sei zu stehlen. Auch wurde die Wahrscheinlichkeit, erwischt zu werden, als äußerst gering eingeschätzt.

NUR NICHT AUFFALLEN

Die befragten Täter bevorzugten eine möglichst anonyme Atmosphäre. Schlecht einsehbare Ecken, wenig Personal und Kunden luden zum Stehlen ein. Viele Täter hatten ihre "Stammgeschäfte", in denen sie sich gut auskannten und wußten, wann das Personal "ausgedünnt" war (Mittagspause, Auffüllen der Regale etc.).

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

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

Ein Teil der Befragten hatte das Bedürfnis, mit den "Erfolgen" zu prahlen und sich auszutauschen. Ladendiebe, die noch

Welche Tricks wurden angewendet?

- Unauffällig kleiden und bewegen 13x
- Sporttasche/Rucksack für Diebesgut 8x
- Ware am Körper 4x
- Ware offen aus dem Laden tragen 3x
- Spezielle Kleidung 3x
- EAS überlisten 3x
(Etiketten entfernen, Ausschachteln o.ä.)
- Kinderwagen 2x
- Umpacken (teurer Inhalt in billigen Karton) 1x
- Einkaufstüte des Kaufhauses für Diebesgut 1x
- Ware im Einkaufswagen verstecken 1x
(Mehrfachnennungen möglich)

nicht gefasst worden waren, entwickelten ein immer gewagteres Vorgehen. Einige waren regelrecht süchtig und stahlen auch Gegenstände, die sie nicht unbedingt benötigten.

Von den befragten Tätern wurde ein Drittel noch nie erappt, ein Drittel wurde nur einmal gefasst, aber ohne weitere strafrechtliche Konsequenzen wieder auf freien Fuß gesetzt. Ein Drittel wurde bereits mehrfach gefasst, doch nur selten gab es strafrechtliche Sanktionen. Die Ertapung wurde sehr unterschiedlich erlebt und hatte für jeden Täter andere Konsequenzen.

Ein hoher persönlicher Abschreckungseffekt war immer dann gegeben, wenn der Angriff vom Dieb subjektiv als besonders unangenehm und peinlich wahrgenommen wurde. 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. Immerhin gaben drei Viertel der befragten Diebe, die schon einmal gefasst wurden, an, nach dem Angriff zunächst weniger gestohlen zu haben. Ein Viertel hörte sogar ganz auf. Lief jedoch der Vorgang diskret ab und blieben Konsequenzen aus, verpuffte der Abschreckungseffekt schnell.

Mitverantwortlich für die unvermindert hohe Zahl 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.

PERSONAL HAT SCHLÜSSELROLLE

Konsequentes Durchgreifen gegenüber überführten Tätern ist unerlässlich. Deshalb sollte möglichst die Polizei gerufen, Strafanzeige erstattet und Hausverbot erteilt werden. Immer mehr technische und organisatorische Möglichkeiten werden zur

Diebstahlprävention ausgeschöpft. Diese Maßnahmen sind nur dann wirkungsvoll, wenn das Personal entsprechend geschult wurde und weiß, wie es sich im Verdachtsfall verhalten muss.

Hier herrscht Handlungsbedarf. Neben Trainerschulungen und Rollenspielen wurden günstige und effiziente Schulungsmethoden wie beispielsweise E-Learning entwickelt: Marktmitarbeiter können am PC diebstahlverdächtige Situationen auf der Verkaufsfläche erkennen und kundenfreundliches, aber konsequentes Verhalten trainieren. *Astrid Feese* □



Weitere Informationen:
www.imco-active-video.com

Die Autorin leitet den Bereich Sales & Marketing/E-Learning der Imco Inventory Management Consultants e.K., Berlin



Die neue ADT ...

Integrierte Sicherheitslösungen aus einer Hand - das ist das neu strukturierte Angebot der ADT.

Sicherheitskonzepte von A-Z:

- Artikelsicherung
- Brandmeldetechnik
- Einbruchmeldeanlagen
- Notrufzentrale
- Quellensicherung
- RFID
- Videoüberwachung
- Elektronische Zahlungsabwicklung
- Zutrittskontrollen



Intelligente Sicherheitslösungen



ADT Deutschland GmbH · Sensormatic GmbH
 Alfredstr. 236 · 45133 Essen · Tel +49-(0)201-26 68-0
 Fax +49-(0)201-26 68-119