Ladendiebstahl

Aufmerksames Personal ist die beste Abschreckung

Der Schaden durch Inventurdifferenzen belief sich 2003 auf circa 4,5 Milliarden Euro. Knapp 50 Prozent davon werden durch Ladendiebstahl verursacht. Interviews mit Ladendieben haben ergeben, dass aufmerksames Personal potenzielle Diebe am meisten abschreckt. */Astrid Feese*

Um Beweggründe und Verhalten von gewohnheitsmäßigen Ladendieben zu untersuchen, hat die Berliner Unternehmensberatung *Inventory Management Consultants (IMCo)* im Frühsommer 2003 14 anonyme Interviews mit Tätern durchgeführt, die über ein geringes Einkommen, zum Beispiel Bafög, Arbeitslosengeld oder Sozialhilfe verfügten.

Erstaunlich offen berichteten die Täter, die sich auf Anzeigen in verschiedenen Stadtmagazinen gemeldet hatten, über ihre Motive und Vorgehensweisen. Ein weiterer Schwerpunkt war das Thema Abschreckung. Dabei traten Erkenntnisse zutage, aus denen neue Schlüsse zur Diebstahlprävention abgeleitet werden können.

Dass Prävention nach wie vor erforderlich ist, zeigen die Inventurdifferenzen. Danach verliert der Handel mehr als ein Prozent seines Bruttoumsatzes - etwa die Hälfte davon durch Diebstahl. Im Jahre 2003 wurde rund eine Milliarde Euro in technische, organisatorische oder personelle Maßnahmen zur Diebstahlprävention gesteckt. Dabei fragt sich, ob jeder investierte Euro gut angelegt ist.

Motive und Rechtfertigungen der Täter

Stehlen zielt wie Kaufen darauf ab, zu konsumieren und Bedürfnisse zu befriedigen. Die Befragten stahlen entweder zur Erhöhung ihres Lebensstandards oder um Frustration beziehungsweise 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 doch, geschädigt zu werden") gerechtfertigt. Immer wieder wurde betont, wie einfach es sei, zu stehlen. Die Wahrscheinlichkeit, erwischt zu werden, schätzten die Interviewten als äußerst gering ein.

Vorgehensweisen der Täter

Die befragten Täter bevorzugten eine möglichst anonyme Atmosphäre wie in Kaufhäusern. Schlecht einsehbare Ecken sowie 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).

Die Gewohnheitstäter gingen, anders als Gelegenheitstäter, meist gut vorbereitet vor: Sie präparierten Kleidungsstücke oder Taschen, entfernten Sicherheitsetiketten oder trugen mehrere Kleidungsstücke übereinander. Es wurden Waren im Kinderwagen versteckt oder teure Artikel umgepackt. Besonders

Schulungsprogramm für Verkäufer

Die *Inventory Management Consultants (IMCo)* hat sich auf die Beratung von Handelsunternehmen zur Senkung von Inventurdifferenzen spezialisiert. Im Frühjahr 2003 hat das Berliner Unternehmen eine Befragung unter gewohnheitsmäßigen Ladendieben in Berlin und Halle/Leipzig durchgeführt, um daraus Empfehlungen zur Diebstahlsprävention abzuleiten. Seit Anfang dieses Jahres vertreibt die *IMCo* das weiterentwickelte interaktive Computer Based Training (CBT) „Dieben keine Chance", das von der *Tegut Gutberlet Stiftung & Co* entwickelt und dort zur Schulung von über 1.300 Mitarbeitern eingesetzt wurde. Trainiert wird das Erkennen diebstahlsverdächtiger Situationen auf der Verkaufsfläche und kundenfreundliches, aber konsequentes Verhalten gegenüber auffälligen Kunden. Jeder Mitarbeiter erhält nach erfolgreicher Bearbeitung ein Zertifikat als Leistungsnachweis.

Weitere Informationen: Tel 030-39788169 oder www.imco-active-video.com.

Inventurdifferenzen 2003:

1,23 Prozent vom Umsatz

Die aktuelle Erhebung des *EuroHandelsinstituts* weist für 2003 Inventurdifferenzen im Einzelhandel von knapp 4,5 Milliarden Euro aus. Das sind 1,23 % vom gesamten Umsatz (Der Lebensmittelhandel liegt bei knapp unter einem Prozent). Unehrliche Kunden verursachen mit 2,1 Milliarden Euro knapp die Hälfte der Verluste. 25 % der Inventurdifferenzen werden den Mitarbeitern zugerechnet und 20% durch organisatorische Mängel verursacht.

Das Diebstahlsrisiko ist nicht gleichmäßig verteilt. Es konzentriert sich vielmehr auf bestimmte Produkte und Filialen. Eine europaweit angelegte Studie von *ECR Europe* ermittelte, dass 28% der Waren 80% der Inventurdifferenzen verursachen. Präventionsmaßnahmen sollten sich deshalb auf "Klaurenner" konzentrieren.

Blindtext geht hier lang… Osto commy non utat. Sandit dipis et, commod min henibh exer inci eugue modolute volortis.

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.

Das soziale Umfeld der Täter

Ein Teil der Befragten hatte das Bedürfnis, mit ihren „Erfolgen" zu prahlen und sich auszutauschen. Ladendiebe, die noch nicht gefasst worden waren, entwickelten ein immer gewagteres Vorgehen. Einige waren regelrecht süchtig nach dem „Kokain des kleinen Mannes" und stahlen auch Gegenstände, die sie nicht zwingend brauchten.

Andere Täter waren darauf bedacht, auf keinen Fall in ihrem Umfeld als Ladendieb geoutet zu werden. Die Vorstellung, die Familie und der Arbeitgeber könnten davon erfahren, war ihnen äußerst unangenehm. Trotz halbherziger Versuche, ihr Verhalten zu rechtfertigen, waren sie sich im Klaren darüber, etwas Unrechtes zu tun und hatten teilweise schon mit dem Stehlen aufgehört.

Ertappung und deren Konsequenzen

Manche Täter hatten über Jahre hinweg schon über 500 mal gestohlen, ohne ein einziges Mal ertappt worden zu sein. Von den befragten Tätern wurde ein Drittel noch nie ertappt, ein Drittel wurde nur einmal gefasst, aber ohne weitere strafrechtliche Konsequenzen wieder laufen gelassen. Ein Drittel wurde mehrfach gefasst, doch nur selten gab es strafrechtliche Sanktionen. Die Ertappung wurde sehr unterschiedlich erlebt und hatte für jeden Täter andere Konsequenzen: Wurde der Aufgriff 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 Abschreckungseffekt schnell. Immerhin gaben drei Viertel der befragten Diebe, die schon einmal gefasst wurden, an, danach vorläufig weniger gestohlen zu haben. Ein Viertel habe sogar ganz aufgehört.

Aufmerksames Personal – das A und O der Diebstahlprävention

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
ist Leiterin *Sales & Marketing*, Bereich eLearning, bei der *Inventory Management Consultants (IMCo)*, Berlin