Diebstahlprävention im Handel

Ladendiebe aus Gewohnheit?

Da sich offizielle Statistiken eher mit der Erfassung demografischer Daten beschäftigen als mit den Beweggründen und dem Verhalten der Täter, wurden im Rahmen einer Studie anonyme Interviews mit gewohnheitsmäßigen Ladendieben durchgeführt. Damit wurden die Motive transparent, auf die sich abschreckende Maßnahmen beziehen können.

Von Astrid Feese, Berlin

Dass dem Thema Ladendiebstahl unverminderte Aufmerksamkeit beigemessen werden muss, zeigt ein Blick auf die Statistik: Im Jahr 2002 stieg laut BKA die Anzahl der angezeigten Ladendiebstähle in Deutschland auf 549.000. Schätzungen gehen von einer Dunkelziffer aus, die um ein Vielfaches höher liegt. Der Gesamtumsatz des deutschen Einzelhandels lag im gleichen Jahr laut Eurohandelsinstitut (EHI) bei 362 Mrd. €. Der Schaden, der dem Einzelhandel durch Inventurdifferenzen zugefügt wurde, belief sich auf rund 4 Mrd. €, das sind 1,1% des Bruttoumsatzes. Bei einer Umfrage des EHI schätzten deutsche Handelsrevisoren, dass knapp 50% aller Inventurdifferenzen, also 2 Mrd. €, durch Ladendiebstahl verursacht werden. 2001 investierte der deutsche Einzelhandel rund 1,5 Mrd. € in präventive Maßnahmen, um Ladendiebstähle zu verhindern. Aber ist wirklich jeder investierte Euro sein Geld wert?

Gefördert wird Ladendiebstahl in unserer Gesellschaft zum einen durch den Selbstbedienungs-Charakter vieler Geschäfte und Warenhäuser, zum anderen durch eine Verschiebung der moralischen und ethischen Wertvorstellungen. Hinzu kommt die geringe Wahrscheinlichkeit von Sanktionen. Der Justiz- und Polizeiapparat wird durch so genannte Bagatelldelikte übermäßig beansprucht, so dass die Gewissheit einer zeitnahen Bestrafung sehr niedrig ist.

Motive der Täter

Stehlen zielt, wie Kaufen, darauf ab, zu konsumieren und Bedürfnisse zu befriedigen. Die Motive der befragten Ladendiebe lassen sich in zwei Gruppen aufteilen:

- Materielle Motive: Diebstahl zur Erhöhung des Lebensstandards, Überbrükkung finanzieller Schwierigkeiten oder Befriedigung zweckgebundener Bedürfnisse.
- Immaterielle Motive: Diebstahl als Regulativ, um Frust oder gute Laune auszuleben, als Belohnung, um sich besser zu fühlen, aus Langeweile oder weil „Klauen einfach Spaß macht".

Fast alle Täter waren der Auffassung, sich nur zu holen, was ihnen eigentlich sowieso zustand. Ein schlechtes Gewissen hatte niemand. Frust herrschte über unbefriedigte Konsumwünsche, zu hohe Preise und eine Gesellschaft, „die einem ein Leben vorgaukelt, das man sich selbst nicht leisten kann".

Unterstützt wird dieses moralische Selbstbild durch die Unsichtbarkeit des Schadens in Anbetracht der Warenfülle und der Geringfügigkeit des eigenen Diebstahls. Vielfach wird irrtümlich davon ausgegangen, dass Kaufhäuser gut versichert sind und den durch Diebstahl verursachten Schaden auf die Preise aufschlagen. Der Verkäufer gilt nicht als direkt Geschädigter, der Eigentümer der Ware bleibt anonym.

Immer wieder wurde betont, wie einfach es sei, zu stehlen. Auch die Wahrscheinlichkeit eines Ertappens wurde als äußerst gering eingeschätzt. Viele Täter fühlten sich zeitweise vom Personal beobachtet, ohne angesprochen zu werden. Da es sich bei den Tätern herumgesprochen hatte, dass es auch nur selten strafrechtliche Konsequenzen gibt, wenn man das erste Mal erwischt wird, ließen es viele eben einfach darauf ankommen.

Vorgehensweisen

Die Vorgehensweisen und Tricks der Ladendiebe sind vielfältig, sie werden offenbar vor allem durch räumliche und personelle Gegebenheiten geprägt und beeinflusst. Dementsprechend bevorzugten die befragten Täter eine möglichst anonyme Atmosphäre, wie sie häufig in Kaufhäusern anzutreffen ist. Schlecht einsehbare Ecken, Abwesenheit von Personal und anderen Kunden, aber auch Menschengewühl in Stoßzeiten laden zum Stehlen ein. Viele Täter haben offenbar ihre „Stammgeschäfte", in denen sie sich gut auskennen und wissen, wann das Personal Mittagspause macht oder mit dem Auffüllen der Regale beschäftigt ist.

Die Gewohnheitstäter gingen im Gegensatz zu Gelegenheitstätern meist gut vorbereitet zu Werke und nutzten täterspezifische Techniken. Sie präparierten Kleidungsstücke oder Taschen, entfernten Sicherheitsetiketten, trugen mehrere Kleidungsstücke übereinander oder verbargen teure Gegenstände in den Verpakkungen preiswerterer. In einigen Fällen wurden gestohlene Waren im Kinderwagen versteckt. Die ganz „Abgebrühten" trugen die Ware auch offen aus dem Laden, ohne sich die Mühe zu machen, sie zu verstecken. Folgende Verhaltensregeln fanden sich jedoch bei allen gewohnheitsmäßigen Dieben: Nicht auffallen, gepflegt aussehen und unkalkulierbare Risiken vermeiden.

Die Befragten verkehrten teilweise in einem sozialen Umfeld, in dem Ladendiebstahl salonfähig war. Sie tauschten sich über Geschäfte und Kaufhäuser aus, in denen leicht gestohlen werden kann

Über unsere Autorin:

Astrid Feese ist Leiterin des Sales & Marketing-Bereich »eLearning« bei IMCo Inventory Management Consultants, Berlin, die auch die hier vorgestellte Studie durchgeführt haben (www.imco-active-video.com).
Kontakt per E-Mail: info@imco-berlin.de

und diskutierten Vorgehensweisen und Tricks. Es existierte ein großes Bedürfnis, mit seinen „Erfolgen" zu prahlen. Ladendiebe, die noch nicht erwischt wurden, entwickelten zunehmend ein souveräneres, gewagteres Vorgehen. Viele Täter verspürten gegenüber Verkäufern und Detektiven sogar ein gewisses Machtgefühl und deuteten die Risikosituation als Kampf gegen unser Gesellschaftssystem. Dies führte zu einer Steigerung von Frequenz und Umfang der Diebstähle. Der zunehmende „Erfolg" machte Lust auf mehr, es wurde immer häufiger gestohlen.

Ertappt

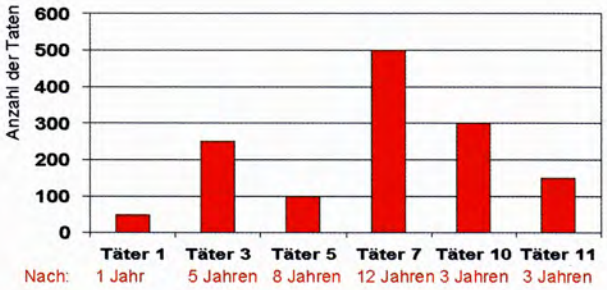
Von den befragten Tätern wurde ein Drittel noch nie ertappt, ein Drittel wurde nur einmal gefasst, aber ohne weitere strafrechtliche Konsequenzen wieder laufen gelassen. Ein Drittel der Personen wurde mehrfach gefasst, doch nur in seltenen Fällen gab es strafrechtliche Sanktionen.

Das Ertappen wurde sehr unterschiedlich erlebt und hatte für jeden Täter ganz unterschiedliche Konsequenzen. Einige Täter waren darauf vorbereitet und hatten einstudierte Ausreden parat. Typische Ausreden sind: „Ich wollte nur schnell draußen mein Fahrrad abschließen!" oder „Ich arbeite in der Psychiatrie und bin gerade völlig durch den Wind". Erstaunlicherweise kamen die Täter oft damit durch und die Sache blieb ohne Folgen.

Wurde das Ertappen subjektiv als besonders unangenehm und peinlich wahrgenommen, hatte es 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. Bemerkenswert ist, dass es kaum Aussagen zur Auseinandersetzung mit der eigentlichen Sanktion, wie etwa Hausverbot, gibt, sondern vielmehr über eine mögliche Stigmatisierung und deren Konsequenzen für das eigene Leben. Die Vorstellung, die Eltern oder der Arbeitgeber könnten informiert werden oder es würde ein Eintrag im persönlichen Führungszeugnis erfolgen, war den Tätern äußerst unangenehm. Ob im Nachhinein aber eine Verhaltensänderung erfolgte, hing stark von der Situation des Ertappens und den nachfolgenden Sanktionen ab. Erfolgte das Ertappen diskret und blieben Konsequenzen aus, verpuffte der Abschreckungseffekt schnell.

Mitverantwortlich für die Jahr für Jahr unvermindert hohe Anzahl von Diebstählen ist die Unsicherheit des Personals bezüglich eigener Kompetenzen und des richtigen Umgangs mit Verdächtigen. Es ist bequem und sicher, einfach wegzu-

Nach wie vielen Taten (bzw. Jahren) wurden die Täter das erste Mal ertappt?



Ladendiebe...

Zeit ist Geld.
Und Zeitwirtschaftssysteme
von Bosch arbeiten
präzise und effizient.

Security Systems

Arbeitszeit ist eine wichtige Ressource. Sie ist äußerst kostenintensiv und muss deshalb optimal eingesetzt werden. Unsere innovativen Zeitwirtschaftssysteme setzen in diesem Bereich Maßstäbe, wenn es um Flexibilität und Investitionssicherheit geht. Vertrauen Sie Ihre Zeit dem Marktführer an: Bosch.
Sicherheit, die beruhigt.

Mehr Informationen unter www.bosch-sicherheitssysteme.de oder unter der Telefonnummer 0800 7000444.

BOSCH

Die ideale Prüfungsvorbereitung: ASW-Leitfaden Sachkundeprüfung

Wer erstmals Kontrollgänge im öffentlichen Verkehrsraum oder in Hausrechtsbereichen mit tatsächlich öffentlichem Verkehr durchführen will, wer zum Schutz vor Ladendieben eingesetzt wird oder im Einlassbereich von gastgewerblichen Diskotheken aufpasst, der muss sich jetzt bei der IHK prüfen lassen.

Jenseits der gesetzlichen Pflicht ist die Sachkundeprüfung für jeden Mitarbeiter in der Sicherheitsdienstleistung die Basis für eine berufliche Höherqualifizierung - ein grundlegender Nachweis über Wissen und Befähigung in dieser Tätigkeit.

Das notwendige Praxis- und Prüfungswissen über die rechtlichen Voraussetzungen des Handelns und das sachgerechte Verhalten in Gefahren- und Konfliktsituationen vermittelt der neue, zweibändige Leitfaden „Sachkundeprüfung" der Arbeitsgemeinschaft für Sicherheit der Wirtschaft e.V.

Zur Begleitung von Vorbereitungskursen oder zur Auffrischung vorhandenen Wissens.

Leitfaden Sachkundeprüfung: Rechtliche Grundlagen, 234 Seiten DIN A 4, € 19,50

Leitfaden Sachkundeprüfung: Umgang mit Menschen, 100 Seiten DIN A 4, € 12,00

Leitfaden Sachkundeprüfung: Grundzüge der Sicherheitstechnik, 32 Seiten DIN A 4, € 5,00

Inhaltsverzeichnisse, Musterseiten und Bestellcoupon im Internet:
www.secumedia.de/sachkunde

schauen, wenn ein Kunde sich verdächtig verhält. Wie leicht vergreift man sich vielleicht im Ton oder gerät in eine unangenehme Auseinandersetzung mit dem Verdächtigen?

Problematisch ist auch, dass viele Unternehmen um die geringe Wahrscheinlichkeit staatlicher Sanktionen, vor allem bei Ersttätern, wissen. Das Erstellen einer Strafanzeige kostet Zeit und Geld, deshalb gehen manche Firmen dazu über, die Täter nach Abkassieren der Vertragsstrafe ohne Anzeige laufen zu lassen.

Maßnahmen

Das wahrgenommene Risiko des Ertappens sollte drastisch erhöht werden. Insofern sind alle (sichtbaren) Maßnahmen geeignet, die den Tätern den Eindruck vermitteln, dass in dem jeweiligen Geschäft die Bekämpfung von Diebstahl ernst genommen wird.

Unwohl fühlen sich Diebe dort, wo sie auffallen. Gut geschultes Personal, das den Kunden nach seinen Wünschen fragt, beseitigt Anonymität. Klare Verhaltensregeln sollten trainiert werden, denn nur so erwerben Mitarbeiter Sicherheit in Situationen, die sowohl Fingerspitzengefühl als auch Durchsetzungsvermögen erfordern. Der Einsatz von Detektiven ist ebenfalls eine wirkungsvolle präventive Maßnahme. Ladendiebe informieren sich gegenseitig, wo regelmäßig Detektive eingesetzt werden und von welchen Geschäften man deshalb besser Abstand hält.

Unerlässlich ist konsequentes Durchgreifen, wenn ein Täter des Diebstahls überführt wurde. So sollte ein Unternehmen immer die Polizei rufen, immer Strafanzeige erstatten und immer Hausverbot erteilen. Nachsicht wird nicht gedankt, im Gegenteil: Es spricht sich schnell herum, dass man gute Chancen hat, ungeschoren davon zu kommen. Außerdem ist bei der hohen Dunkelziffer davon auszugehen, dass ein erstmals ertappter Ladendieb zuvor schon wesentlich häufiger gestohlen hat.

Verstärkte Öffentlichkeitsarbeit klärt darüber auf, dass der durch Diebstahl verursachte Schaden nicht unbedingt versichert ist und durchaus negative Konsequenzen für das Verkaufspersonal haben kann. Inventurdifferenzen können nicht beliebig durch Preiserhöhungen ausgeglichen werden.

Zur Diebstahlsprävention setzt der Einzelhandel auf die Ausschöpfung technischer und organisatorischer Möglichkeiten. Diese Maßnahmen sind jedoch nur dann wirkungsvoll, wenn das Personal entsprechend geschult wurde und weiß, wie es sich im Verdachtsfall verhalten muss.

Kein Unternehmen möchte, dass im Falle eines Irrtums ehrliche Kunden vor den Kopf gestoßen werden, es soll aber auch kein Dieb entkommen. Aufgrund von Personalknappheit und hoher Fluktuation ist es schwer, ein einheitliches hohes Wissensniveau innerhalb des Unternehmens zu schaffen. Unsicherheit und Wegsehen des Verkaufspersonals sind die Folge. ✓

LESERFORUM

GSM-Ortung nicht hinreichend präzise

Grundsätzlich wird im Artikel „Gestohlenes Geld meldet sich per GSM" (WIK 2004/1, S. 23f) der aktuelle Stand der Technik wiedergegeben, an den Haaren herbei gezogen ist allerdings die Genauigkeit der Beispielortung. Die Genauigkeit der Zellortung ist derzeit nicht in einer solchen Qualität zu erreichen. Die gezeigten Übergänge der Zelle zur nächsten sind fantasievoll von einem Grafiker auf eine Landkarte herbeigezaubert worden. Ich halte es nicht für zweckdienlich, wenn so der Eindruck erweckt wird, die GSM-Zellortung könne genutzt werden, um schnell und effektiv den Täter zu stellen oder sogar Gebiete zu schützen. Die praktischen Erfahrungen zeigen, dass die Zellortung auch in gut mit GSM-Zellen versorgten Städten Zellengrößen von 200 bis 300 Metern Radius anzeigt. Besonders unangenehm ist es, wenn das Handy-Signal aufgrund von baulichen Gegebenheiten Überreichweiten hat und sich in einer Zelle einbucht, die mehrere Kilometer entfernt ist und sich somit keine sinnvolle Spur ergibt.

Peter Krohn
CPS Krohn GmbH, Uetersen

Weitere Leserstimmen in der Rubrik BERUF&FORTBILDUNG (Seite 65 ff)