

# Warenverluste vermeiden: Erfolgreiche Diebstahlvorbeugung



Erstellt von Hans-Günther Lemke

# Situation im Handel

---

In den letzten Jahren werden jährlich fast 350.000 Ladendiebstähle angezeigt.

**Dies ist jedoch nur die Spitze des „Eisbergs“**

Es wird davon ausgegangen, dass die Dunkelziffer um ein Vielfaches höher liegt, da viele Diebstähle nicht erkannt und somit auch nicht gemeldet bzw. angezeigt werden. „Leerpackungen“.





# Sonstige Fakten

- Täglich bleiben ca. 100.000 Diebstähle unentdeckt!
- Jeder Haushalt „stiehlt“ statistisch durchschnittlich Waren im Wert von 50 Euro im Einzelhandel!
- Jeder 200. Einkaufswagen passiert die Kasse unbezahlt!
- **Der Betrug wird immer mehr- in 2012 fast 1 Million Fälle- Warenbetrug am häufigsten**

Quelle: EHI Erhebung Juni 2013 (17.000 Verkaufsstellen aus 86 Unternehmen)

# Situation im Einzelhandel

---



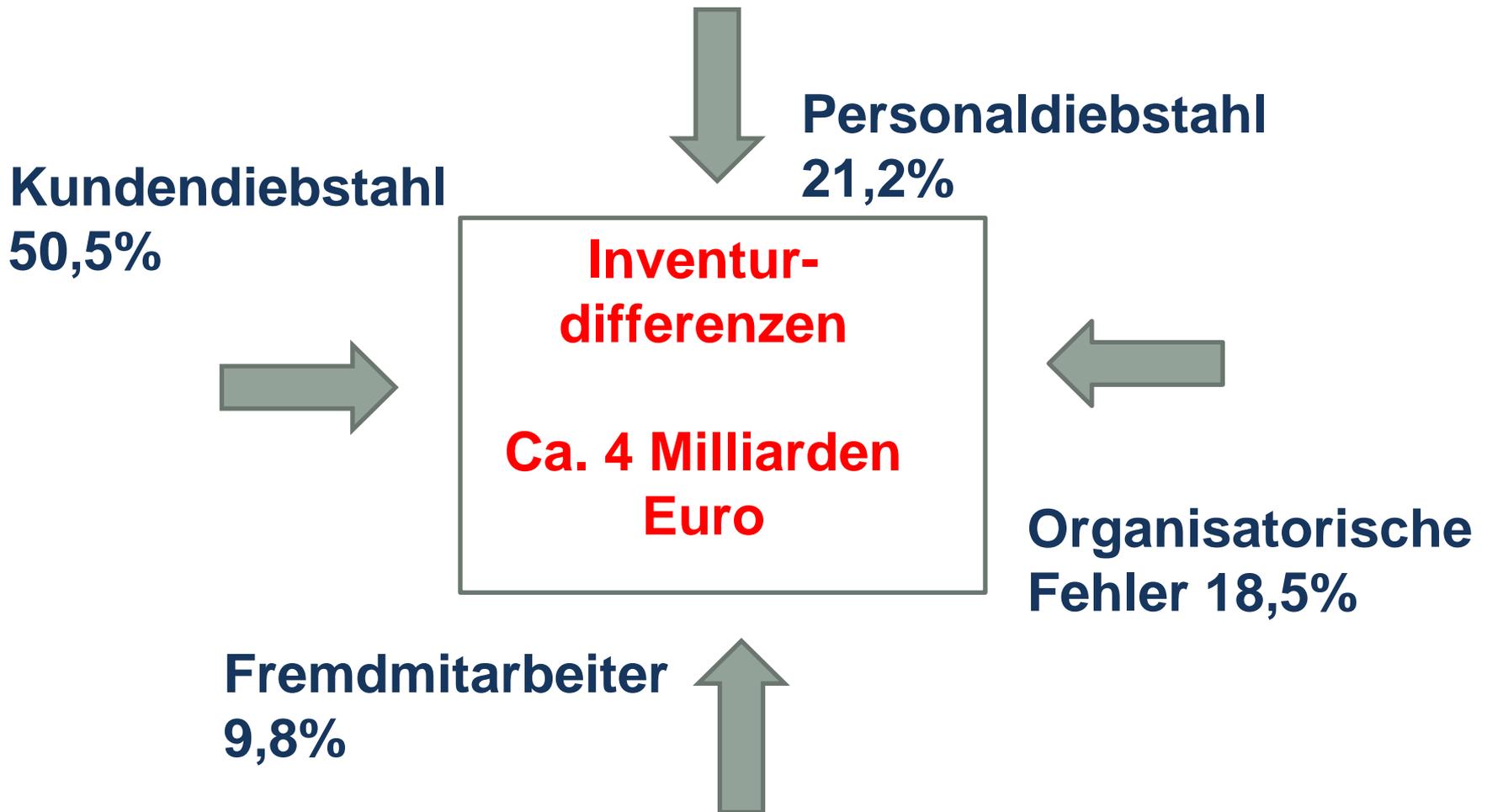
## Wann wird am meisten gestohlen?

---

- Wenn wenig Personal in den Abteilungen anwesend ist
- In den langen Pausenzeiten
- Abends zwischen 18.00 Uhr und 20.00 Uhr
- In Zeiten mit hohem Kundenandrang
- **Wenn Mitarbeiter unaufmerksam sind / Kunde wird nicht beachtet**

# Wodurch entstehen Inventurdifferenzen?

---



# Was wird geklaut?



- Werkzeuge/ Markenware
- Auto-und Radzubehör
- Textilien/ Schuhe
- Gartenkleinartikel
- Trendartikel aller Art-
- Dekokleinartikel
- Leuchtmittel



- **Tier:**
- Tierhalsbänder
- Tiervitamine
- Teichartikel-Technik und Futter
- Tierspielzeug

# Verlust durch Ladendiebstahl

---



## Was bedeutet ein Verlust für uns:

- Die Ware ist weg = Totalverlust des Einkaufswertes!
- Ein Preisaufschlag ist häufig unumgänglich.
- Der notwendige Mehrumsatz zum Ausgleich ist oft nicht zu schaffen.
- **Gefahr der Unwirtschaftlichkeit eines Geschäftes.**
- Ein Erfolgserlebnis für den Dieb. Das wollen wir nicht!
- Eine Wiederholung durch den Dieb ist sehr wahrscheinlich.
- **Ladendiebstahl kann unsere Arbeitsplätze gefährden.**
- **Es ist wichtig, dass alle Mitarbeiter im Verkauf sensibel gemacht werden- damit diese nicht „weggucken“**



Machen Sie sich die Höhe der Inventurdifferenzen bewusst.

Die Inventurdifferenz beträgt zum Beispiel 0,6% bei einem Gesamtbruttoumsatz (incl. MwSt.) von 3 Millionen Euro.

**Dies bedeutet einen Verlust von 18.000 Euro!**

Dies wäre schon der Wert eines neuen und modernen Kleinwagens.

Alle Mitarbeiter müssen sich der Verantwortung für die Ware bewusster werden.

# Verluste deutlich machen!

---

Ein Rechenbeispiel auf Verkaufswertbasis:

Der Verkaufswert gestohlener Artikels beträgt	100,- €
Der Nettogewinn beträgt ca. 5 %	5,- €

Bei Diebstahl dieses Artikels müssten 20 gleichwertige Artikel zusätzlich verkauft werden, um diesen Verlust auszugleichen!

**Notwendiger Mehrumsatz für diesen  
einen gestohlenen Artikel 2.000 €**

# Verlust durch Ladendiebstahl

---



**Fazit:** Jeder Diebstahl, den wir durch unsere Aufmerksamkeit verhindern, ist ein materieller Gewinn - und ein ideeller Gewinn, denn wir schrecken damit weitere potenzielle Diebe ab.

Genau, wie es eine Mundpropaganda gibt, wo man am besten einkauft, gibt es auch eine Mundpropaganda, wo man am besten klaut.

Egal in welchen  
Gesellschaftskreisen!

# Die Ladendieb-Typen

---

- Es gibt leider nicht den „**typischen**“ **Ladendieb**, der sofort und schnell „auf einen Blick“ beim Betreten eines Geschäfts zu erkennen ist.
- Ein Ladendieb ist auch nicht aufgrund seiner Kleidung zu erkennen. Es ist jedoch häufig immer noch so, dass Menschen, die gut gekleidet sind, weniger als mögliche Ladendiebe eingestuft werden, als Menschen, die von ihrer Kleidung her eher bedürftig oder „arm“ wirken. Das „Äußere“ verrät wenig über den inneren Charakter eines Menschen.



**Wir müssen also jeden  
Kunden im „Auge“ behalten.**

# Die Ladendieb-Typen

---

Die Polizei unterscheidet heutzutage **drei Typen** der Ladendiebe:

- Die **Gelegenheitstäter** – sind „Ersttäter“, die zum ersten Mal auffallen - was nicht bedeuten muss, dass diese auch zum ersten Mal gestohlen haben.
- Die **Gewohnheitsdiebe** – sind häufig Stammkunden im Geschäft
- Die **Profis und Trickdiebe** – diese Gruppe bestreitet ihren Lebensunterhalt durch Diebstahl

Die meisten Ladendiebstähle werden durch die „**Gelegenheitsdiebe**“ verursacht, die weit über 50 % aller Diebstähle aus machen. Diese Tätergruppe sind meist auch **Stammkunden**, also Kunden, die in einem Geschäft mit Namen bekannt sind.

# Was bedeutet Diebstahl juristisch?



- § 242 Diebstahl StGB

(1) Wer eine fremde bewegliche Sache einem anderen in der Absicht wegnimmt, die Sache sich oder einem Dritten rechtswidrig zuzueignen, wird mit Freiheitsstrafe bis zu fünf Jahren oder mit Geldstrafe bestraft.

- 2) Der Versuch ist strafbar.  
StGB § 78/ Abs. 3/ Nr. 5
- Verjährungsfrist beträgt 3 Jahre
- Strafantragsfrist bis 3 Monate

# Vollendeter Diebstahl

---



Wenn jemand eine Ware unter seiner Kleidung oder mitgeführten Taschen bewusst „versteckt“, die Ware ist also für uns nicht mehr sichtbar ist, dann handelt es sich schon um einen vollendeten Diebstahl.

Am besten (sichersten) ist es immer, wenn Sie warten, bis der Tatverdächtige die Kassenzone deutlich hinter sich gelassen hat, bevor Sie ihn (am besten mit einer zweiten Person) ansprechen.

Das geht aber nicht immer (Zeitproblem).

# Vorbeugung schon beim Versuch

---



**Entweder:** Sie sehen einen Diebstahl im Verkaufsraum und beobachten den Dieb, bis er die Kasse passiert und sprechen ihn danach an.

**Oder: Besser!**

**Bei auffälligem Verhalten wird der mögliche Dieb sofort angesprochen:**

**„ Ich habe gesehen, dass Sie etwas in die Tasche gesteckt haben, soll ich den Artikel schon an die Kasse bringen?“**

# Die richtige Ansprache von Dieben

---

## Direkte Ansprache durch Offene Fragen

Sehen Sie, dass ein Kunde längerer Zeit vor einem Verkaufsregal steht und zumindest „unsicher“ wirkt, sollten Sie den Kunden freundlich ansprechen. „Guten Tag, Wie kann ich Ihnen helfen?“ oder „Was kann ich für Sie tun?“.

Setzen Sie offene Fragen ein, die der Kunde nicht mit Ja oder Nein beantworten kann.

## Präsenz zeigen – in der Nähe bleiben

Verneint der Kunde Ihre Frage, sagen Sie: „Wenn Sie Fragen haben, ich bin in der Nähe“. Damit signalisieren Sie deutlich, dass der Kunde, wie auch der mögliche Dieb, nicht allein ist und Sie ihn erkannt bzw. beachtet haben.

# Der Dieb haut mit gestohlener Ware ab

---



Was erlaubt das Gesetz:

StPO (Strafprozessordnung) –

§ 127 „Vorläufige Festnahme“.

„Wird jemand auf frischer Tat betroffen oder verfolgt, so ist, wenn er der Flucht verdächtig ist oder seine Identität nicht sofort festgestellt werden kann, jedermann befugt, ihn auch ohne richterliche Anordnung vorläufig festzunehmen.“

**Vorsicht ist geboten! Bringen Sie sich nicht selbst in Gefahr.**

# Klare Regelungen



Grundsätzlich gilt: Sicherheit geht vor! Wenn Sie einen Ladendiebstahl beobachtet haben und der Dieb läuft, ohne zu bezahlen aus dem Geschäft, ist es ratsam, dass Sie nicht hinter her laufen.

Bleiben Sie besser in Sichtweite.

Sie wissen nicht, ob der Dieb z.B. noch „Kumpane“ hat, die ihm „beistehen“ könnten.

Besser: Auffälliges notieren oder merken (Aussehen, Kleidung, Fahrzeug usw.).

Dann sofort Polizei informieren.

# Auffälliges Verhalten

---



1. Der Kunde lässt seine Blicke bei Betreten des Geschäftes auffällig häufig in Richtung Aus- und Eingang „schweifen“. Ein möglicher Ladendieb schaut nach „Fluchtwegen“.
- 

2. Der Kunde läuft scheinbar ziellos herum und wechselt auffällig häufig verschiedene Abteilungen.
- 

3. Der Kunde verfolgt die Abläufe im Geschäft und stellt den Mitarbeitern Fragen, um sie in Sicherheit zu „wiegen“.

**Längerer Blickkontakt zum Mitarbeiter..**

# Auffälliges Verhalten

---



4. Der Kunde vermeidet bewusst den Kontakt mit Verkaufsmitarbeitern, auch wenn der Kunde vom Mitarbeiter angesprochen wird.
- 

5. Der Kunde kommt mit mehreren Taschen. Leider kein eindeutiges Indiz. Aber auffällig.



6. **Der Kunde geht mit mehreren Artikeln in der Hand in einen Außenbereich (oder auch im Geschäft herum).**



Viele Ladendiebe bevorzugen es, keinen Einkaufswagen oder Korb zu nehmen. Achten Sie deshalb auf Kunden, die mehrere Artikel in der Hand halten. Wenn Sie dies bemerken, bieten Sie aktiv einen Einkaufskorb oder Wagen an. Leerkarton geht auch.



Der mögliche Dieb fühlt sich eher erkannt und der ehrliche Kunde freut sich über den aufmerksamen Mitarbeiter.

Dazu kommt der psychologische Effekt, dass ein Kunde mit einem Einkaufsbehältnis mehr als der Kunde ohne, einkauft

# Auffälliges Verhalten

---



7. Eine Kundengruppe schirmt sich gegenseitig ab, häufig zu beobachten bei Jugendlichen.

---

8. Zwei Personen trennen sich sofort bei Betreten des Geschäfts. Die Kunden gehen in verschiedene Richtungen.

---

9. Ladendiebe zu zweit bevorzugen die Ablenkung. Oft ist es so, dass sich ein Kunde beraten lässt, während der andere stiehlt.

---



Gehen Sie offen und freundlich auf den Kunden zu und weisen sie ihn darauf hin, dass seine Handtasche nicht verschlossen ist.

„Ihre Tasche ist offen“.

Der ehrliche Kunde freut sich über Ihre Aufmerksamkeit, der Ladendieb „ärger“t sich.

## Verkäuferverhalten: Die richtige Ansprache von Dieben

- Zeigen Sie Ihren Mitarbeiterausweis - falls nicht klar erkennbar ist, dass Sie ein Mitarbeiter des Geschäftes sind.  
.....
- Treten Sie nicht von der Seite an den Ladendieb heran, sondern von vorne, möglichst leicht seitlich versetzt. So haben Sie sofort Blickkontakt.  
.....
- Sachlich mit Aufforderung ansprechen: „Kommen Sie bitte mit ins Büro.“  
Keine Frage stellen, wie z. B. „Würden Sie bitte mitkommen?“  
.....
- Ansprache am Besten immer zu Zweit – das gibt Sicherheit.  
.....
- Mindestabstände einhalten, außerhalb der Reichweite der eigenen Arme = Sicherheitszone.  
.....
- Nicht anfassen - das kann den Ladendieb provozieren.  
.....

# Außenplatzierungen

---



Hier ist immer mehrmals am Tag zu kontrollieren, ob alles in Ordnung ist- bzw. Fehlmengen erkennbar sind. Mehrmals am Tage den Bereich kontrollieren.



# Übergänge in Außenbereiche

---



**Auch hier immer wieder regelmäßig kontrollieren.**

**Aufmerksam sein:**

**Wenn ein Kunde mit Waren in der Hand hinausgeht.**

# Fehlende Ordnung im Geschäft (im Regal)

---



Es ist erwiesen, dass Ladendiebe am liebsten „zugreifen“, wenn Waren unübersichtlich platziert sind.

Es sollte verstärkt darauf geachtet werden, dass auch in den Verkaufsregalen eine Ordnung ist.



**Auch helles Licht kann gegen Diebstahl vorbeugen.**

# Nebenräume

---



## Personalräume/ ML Büro u.a.

Nebenräume sollten für den Kunden nicht leicht zugänglich sein. Tür immer geschlossen halten.

Oft hilft auch ein Warnschild zur Abschreckung: Beispiel: Dieser Bereich ist videoüberwacht.

# Unübersichtlichere Bereiche

---

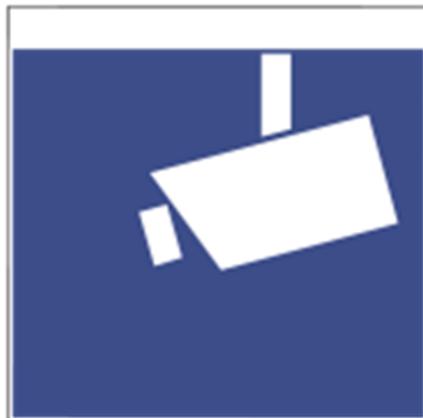


Mitarbeiter sollten solche Bereiche auch „ohne Grund“ immer mehrmals am Tage begehen.

Auch hier ein  
Warnschild zur  
Abschreckung:

Beispiel:

Dieser Bereich ist  
videoüberwacht.



# Toiletten-Kunde-Personal

---



Wenn möglich, mehrmals am Tag den Bereich kontrollieren- auf Kunden achten, die mit mehreren Taschen auf WC gehen.

Es sollten Schwangere- ältere Menschen im „Notfall“ auf Toilette gelassen werden.

# Der Kassenbereich

---



Viele Ladendiebe freuen sich, wenn sie unbemerkt an der Kasse vorbei nach außen gelangen.

Es ist immer darauf zu achten, dass **Durchgangssperren (Ketten) bei nicht besetzten Kassen geschlossen sind.**

Kunden immer freundlich darauf ansprechen.

# FAZIT: Nutzen Sie psychologische Abschreckung!



# Erfolgreiche Diebstahlvorbeugung

---



**Die beste  
„Abschreckung“  
ist Ihre  
Ansprache und  
sofortige  
Begrüßung!!**

# Der Trick Nr. 1! WARENBETRUG

---



## Zusatz-Pack- Ineinander – Packen- Trick

**Der Kunde kauft einen Artikel  
und „versteckt“ etwas in  
diesem Artikel.**

### **Beispiel:**

Eine Dekofigur wird in einer  
Tasche, die der Kunde zahlt,  
„versteckt“.

# Beispiele aus der Praxis





- **Was machen Sie?**

Bei Ihrer Kontrolle, ob in der Tasche, die der Kunde auf das Kassenband legt, alles vollständig bzw. in Ordnung ist, finden Sie in der Tasche noch mehrere Kleinartikel im Wert von 25,95 Euro.



- **Fragen Sie den Kunden, ob er diesen Artikel auch haben will- oder einfach „abscannen“.**
- **Sie erkennen oft an der Reaktion , ob der Kunde ehrlich ist oder eher nicht.**
- Der Dieb wird eher nichts sagen, da er froh ist, keine Strafanzeige zu bekommen, da Sie den Diebstahl nicht gesehen und trotzdem verhindert haben.

# Wird auch immer mehr: Warenbetrug

---



## Teuer gegen Billig

---

Ein teurer Artikel wird in eine preiswerte Umverpackung gesteckt, wie z. B. bei Leuchtmittel.

Der Dieb „hofft“ darauf, dass an der Kasse nicht kontrolliert wird.

## Verkäuferverhalten:

Aufmerksam bleiben und an der Kasse genau kontrollieren.

Verpackung öffnen und Originalinhalt bestätigen.



# Tricks der Ladendiebe

---



## Kinderwagen - Trick

---

Ein Kinderwagen ermöglicht es, eine große Anzahl Artikel zu entwenden. Die Verstecke sind sowohl innerhalb des Kinderwagens, als auch auf der unteren Ablage.

Die Ware wird aus Platzmangel „notwendigerweise“ auf die untere Ablage gelegt. Oft wird dann das Bezahlen der Ware an der Kasse „vergessen“?!

### Verkäuferverhalten:

Immer aufmerksam bleiben und beobachten, wenn der Vater oder die Mutter auffällig häufig mit Ware in der Hand zum Kinderwagen geht.

Die Beobachtung muss bis zur Kasse erfolgen. Diebstahlverdacht wird der Kassiererin mitgeteilt, damit an der Kasse eine Kontrollfrage gestellt wird.

# Tricks der Ladendiebe

---



## Regenschirm - Trick

---

Der Regenschirm bietet den Vorteil für den Dieb, dass er nicht geöffnet werden muss und sich gut zum Verstecken von Kleinartikeln eignet.

### Verkäuferverhalten:

Schirmständer für die Kunden am Eingang, wenn ein Verkaufsmitarbeiter in Sichtweite ist.

Ansonsten hilft nur, den Kunden mit dem Schirm sehr genau zu beobachten.

# Tricks der Ladendiebe

---



## Zeitschrift-Trick

---

Eine teure Zeitschrift wird in eine günstigere gesteckt.

Auch beliebt mit Grußkarten.

## Verkäuferverhalten:

Immer nachkontrollieren.



# Tricks der Ladendiebe

---



## „Einkaufswagen- Trick“

---

Beispiel: Ein hochwertiges Hundehalsband wird zwischen zwei Säcken Tierfutter versteckt. Besonders beliebt bei Blumenerden.

## Verkäuferverhalten:

Bleiben Sie immer aufmerksam, oft reicht ein Hinterherschauen- wichtig auch- vom Kassenplatz aufzustehen, um zu kontrollieren, ob sich noch Waren auf der Ablage befinden.



# Tricks der Ladendiebe

---



## Ergänzungstrick

---

Der „Kunde“ bezahlt eine günstige Lampe und dreht schon eine teure Birne rein. Auch beliebt bei Waren mit Batterien.

## Verkäuferverhalten:

Immer Karton öffnen und kontrollieren.

Sicherheitshalber Kollegen fragen, ob eine Birne schon im Kaufpreis enthalten ist- bei den meisten Artikel nicht mehr im Preis enthalten.

Gute Chance für den Zusatzverkauf!

# Auch ein „kleiner“ Betrug!

---



Der bekannte Kunde kauft z.B. 10 Grußkarten und gibt dem Kassensmitarbeiter eine in die Hand, damit dieser abscannen kann.

In Wirklichkeit sind es jedoch 11 oder mehr Grußkarten.

Oder Kunde kommt an die Kasse und sagt, er möchte 5 Sack Blumenerden im Eingang- oder Außenbereich mitnehmen.

## **Verkäuferverhalten:**

Immer kontrollieren, evtl. Kollegen Info geben.

# Urkundenfälschung

---



## Um - Etikettier - Trick

---

Manchmal werden Preisauszeichnungsgeräte oder Etikettenrollen von Mitarbeitern in den Verkaufsräumen „liegen gelassen“.

Hier ist die Gefahr groß, dass unehrliche Kunden sich einen niedrigen Preis drucken.

### **Verkäuferverhalten:**

Preisauszeichnungsgeräte immer aus dem Verkaufsraum mitnehmen oder verschließen.

Bei Unsicherheiten an der Kasse, immer Kollegen aus der betreffenden Abteilung fragen.



# Urkundenfälschung

---



## Preise austauschen

---

Beliebt: Kunde tauscht Preise aus und sagt an der Kasse- er will den Preis so haben, wie die Ware ausgezeichnet ist („Das ist mein Recht“).

Stimmt nicht- Kaufvertrag kommt erst an der Kasse mit Herausgabe des Kassensbons zustande.  
Immer noch viel Unwissenheit.

# Fragen zum Vortrag



- Ihr Kontakt:
- Hans-Günther Lemke
- Basenberg 22
- 32457 Porta Westfalica
- Internet: [www.lemke-training.de](http://www.lemke-training.de)
- Mail: [info@lemke-training.de](mailto:info@lemke-training.de)
  
- Oder Rufen Sie uns an:
- 05706-1518