



Tipps gegen Ladendiebe

- Kunden beim Eintritt ins Geschäft begrüßen und ansprechen. Das schreckt potenzielle Täter ab.
- Teure und begehrte Waren nicht an unübersichtlichen Stellen im Geschäft, aber auch nicht im Lager aufbewahren.
- Teure und begehrte Waren nur in versperrten Vitrinen präsentieren.
- Spiegel nicht nur im Kassabereich, sondern auch in den Gängen anbringen.
- Sicherheitstechnik wie Videokameras oder Warensicherheitsysteme einbauen und regelmäßig warten lassen
- Den Mitarbeiterstand nicht zu drastisch reduzieren, sonst entsteht laut Detektiv Hroch ein Dominoeffekt, der das Potenzial für kriminelle Taten erhöht, weil zu wenig Ressourcen für die Warensicherung vorhanden sind.
- Aushilfspersonal in Schulungen einbeziehen.
- Das Thema Sicherheit nicht einer Führungskraft aufbürden, sondern diese Agenda nur an tatsächlich interessierte Mitarbeiter vergeben.
- Interne Ablaufprozesse von Sicherheitsexperten auf Schwachstellen überprüfen lassen.
- Bei der Vergabe von Sicherheitsdienstleistungen u.a. an Detektive nicht zwingend den Bestbieter beauftragen, sondern Anbieter und angebotene Leistung prüfen.
- Personal mit Rechtsfragen im Umgang mit Ladendieben schulen lassen. Laut Pöchhacker sollte man bei der Anhaltung eines Ladendiebes nichts riskieren.
- Laut Polizei sollten Diebe nur gestellt werden, wenn sie tatsächlich in flagranti erwischt wurden. Der Dieb soll im Beisein eines Zeugen ins Büro begleitet werden, umgehend die Polizei rufen.
- Entgegen einer weitverbreiteten Fehlinformation hat weder das Personal noch der Detektiv das Recht, die Taschen eines potenziellen Diebs zu durchsuchen. Der Täter kann das verweigern.

SMS-WARNUNG

Besonders gefordert sind Kaufleute und ihre Mitarbeiter, wenn es um den organisierten Ladendiebstahl durch Banden geht. Für solche Fälle bietet die Wirtschaftskammer einen SMS-Dienst an: Der Händler wird gewarnt, sobald es in seiner Nähe einen Vorfall gibt - vom Ladendiebstahl bis zur Trickbetrügerei. Die Meldungen laufen über die Polizei. Um den Dienst in Anspruch zu nehmen, muss sich der Händler am Portal der Wirtschaftskammer unter [www.derhandel.at](http://www.derhandel.at) registrieren.

LADENDIEBSTAHL (TEIL 1) Wie Unternehmen mit wenigen Kniffen das Risiko drastisch reduzieren

# So schützen sich Händler vor gewieften Ladendieben

Im Weihnachtsgeschäft haben die Ladendiebe Hochsaison. Pro Jahr beträgt der Schaden rund 650 Millionen € oder 1,5 Prozent des Handelsumsatzes. Je ein Drittel davon verursachen Lieferanten, Personal und kriminelle Kunden.

„Der Schaden hat sich auf hohem Niveau eingependelt“, sagt Roman Seeliger, Handelsvertreter in der Wirtschaftskammer Österreich. Gemeint sind damit jene 650 Umsatzmillionen im Jahr, um die der Einzelhandel durch den Ladendiebstahl umfällt. Seeliger: „Das entspricht 1,5 Prozent des gesamten Branchenumsatzes.“ Dem Staat entgingen dadurch grob geschätzt 100 Millionen € Umsatzsteuer.

„Je kleiner und wertvoller ein Produkt ist, desto begehrter ist es bei den Dieben“, weiss WirtschaftsBlatt-Sicherheitsberater Robert Goliash. Vor allem Schmuck und Uhren, Digitalkameras und Handys, Computerspiele und Parfums, Textilien und Werkzeug stehen ganz oben auf der „Selbstbedienungs-Liste.“

Fehler Personalabbau

„Der Einzelhandel macht sich das Leben selbst schwer. Er versucht zwar mit aller Gewalt, Massnahmen zu ergreifen, um die Inventurdifferenz zu verbessern“, sagt Berufsdetektiv Peter Hroch, Österreichs einziger Gerichtssachverständiger für Ladendiebstahl. „Was er aber nicht tut, ist ein gewisses Mass an Sicherheit beizubehalten. Der Handel reduziert das Personal, weil das der grösste Kostenfaktor ist. Aber das übrige



Verkaufspersonal schafft es nicht mehr, die Ware zu sichern und sich um Alarme der Warensicherungsanlage zu kümmern.“

Die aktuelle Lage

„Bis Mitte November war es recht ruhig, jetzt steigen die Aufgriffe allerdings stark an“, sagt Hroch, der u.a. auf die Bekämpfung von Ladendiebstählen spezialisiert ist. „Wir bemerken derzeit verstärkt

Diebsbanden, die aus Rumänien stammen. Im Vorjahr hatten wir ein Problem mit Personen aus Georgien und der Ukraine. Die haben uns schlimmstens zugesetzt.“ Laut Hroch gehen diese überaus routiniert vor - mit präparierten Kleidungsstücken und Taschen. Manche verpassen sich sogar ein Business Outfit, um sich vor dem Verkaufspersonal zu tarnen. Zum Teil wurden auch die an den Waren

angebrachten Sicherheitsklipps manipuliert und dadurch ausgeschaltet. Hroch: „Die wissen, wie diese Anlagen funktionieren.“

Materieller Vorteil

Doch das Gros der Ladendiebe sind nicht organisierte Langfinger, spricht Herr und Frau Österreicher sowie ihre Kinder. „Die Motivation ist, was sie schon im Verkaufseminar lernen - den Kunden begrüssen, ansprechen und wahrzunehmen“, sagt Hroch. „Dasselbe gilt beim Ladendieb. Wenn man ihm zu ‚Leibe rückt, geht er - zumindest für diesen Tag.“

eine ist frustriert und stiehlt, dem anderen ist ein Pullover beim Waschen eingegangen und er holt sich kostenlos Ersatz.“ Laut Goliash ist dabei der Anteil der Stammkunden sehr hoch. Der renommierte Berufsdetektiv Walter Pöchhacker hat in einer einzigartigen Statistik 105.689 Ladendiebstähle (siehe Grafik) erfasst, die seine Mitarbeiter von 1983 bis Ende 2006 bearbeitet haben. Die Auswertung ergibt, dass die 13- bis 35-jährigen am häufigsten in Geschäften stehlen.

„Auffällig ist, dass in diesem Altersspektrum der Anteil der Männer viel grösser ist als der der Frauen“, sagt Pöchhacker. „Mit zunehmendem Alter ist es dann umgekehrt.“ Im Alter von 45 bis 85 Jahren führen die Frauen. Eine Erklärung könnte sein, dass Frauen öfter einkaufen gehen, sagt Pöchhacker.

Oft nutzen diebische Eltern die Strafmündigkeit von Kindern aus, und stopfen zum Beispiel Diebstahl in die Schultasche ihres Sprösslings.

Schulung notwendig

Je weniger das Personal in Bezug auf Beratung aufmerksam sein kann, desto eher geht auch der kriminelle Kunde unter. „Das Wichtigste ist, was sie schon im Verkaufseminar lernen - den Kunden begrüssen, ansprechen und wahrzunehmen“, sagt Hroch. „Dasselbe gilt beim Ladendieb. Wenn man ihm zu ‚Leibe rückt, geht er - zumindest für diesen Tag.“

Schutz-Massnahmen

Neben dem Einsatz von Detektiven empfiehlt Goliash den Einbau von Spiegeln und Videoüberwachungsanlagen. Pöchhacker hat in seiner Statistik auch die gängigsten Verstecke der Diebe ausgewertet: Am beliebtesten sind Jackentaschen (siehe Grafik).

## ELEKTROHANDEL Piepser und Detektiv Robert Hartlauer setzt auf versperre Glasvitrinen

Für Elektronik-Händler Robert Hartlauer sind versperre Glasvitrinen zur Verhinderung von Ladendiebstählen noch immer das beste Mittel. Obwohl sie mit seiner Unternehmensphilosophie wenig zu tun haben: „Ich würde meine Produkte viel lieber offener und grosszügiger herzeigen und am liebsten alle Vitrinen abschaffen“, sagt er. Ein frommer Wunsch in der Vorweihnachtszeit. Zwar frisst der Ladendiebstahl dem Elektrohändler deutlich weniger als ein Prozent des Umsatzes weg, womit Hartlauer unter dem Schnitt des gesamten Einzelhandels liegt. Probleme hat er mit den Langfingern aber allemal. Es ist längst nicht mehr der dumme Jugendstreich, der hinter den Diebstählen steckt, sondern es sind „organisierte Gruppen, die ins Geschäft kommen und dann gezielt die Mitarbeiter ablenken“. Zu wehren versucht sich der Händler auf verschiedenste Art: „Teilweise sind die Geschäfte mit Kameras ausgestattet.“ Ausserdem habe schon sein Vater Sicherheitsetiketten, die bekannten „Piepser“, eingeführt. Zu geschäftintensiven Zeiten wie in der Vorweihnachtszeit heuert Hartlauer Sicherheitsleute an. Gekläut wird grundsätzlich alles: „Von der Digitalkamera bis zum Handy - eben alles, was dem Kunden so gefällt.“



Robert Hartlauer setzt auf Sicherheitsleute ein

## SPORTHANDEL Organisierte Gruppen „Es vergeht keine Woche, ohne dass etwas passiert“

„Es vergeht keine Woche, in der nicht drei-, vier Mal was passiert. Das macht uns schon zu schaffen.“ Mit diesen Worten beschreibt Fritz Aichinger, Wiener Handelsobmann und Sportartikelhändler, den beinahe tagtäglichen Umgang mit dem Ladendiebstahl. Übers Jahr gerechnet verschwinden 150 bis 200 Artikel aus seinem Geschäft - quer durch das Sortiment. Umgerechnet kostet ihn das grob geschätzt ein Prozent des Jahresumsatzes. Die Langfinger - und da schliesst sich Aichinger offiziellen Erhebungen an - sind Kunden wie auch Mitarbeiter. „Auch wir waren davor nicht geübt“, spricht der Händler den Diebstahl durch die eigene Belegschaft an. Allerdings: Bei insgesamt

sechs Mitarbeitern ist die Atmosphäre freilich familiärer und das Problem mitunter leichter zu handhaben. Die Kehrseite der Medaille: Es sind meist Gruppen, die in den Laden kommen und den Diebstahl organisiert anlegen. Für die drei bis vier Angestellten, die im Schnitt anwesend sind, eine Riesenherausforderung. Aichinger: „Ich drücke es in der Fussball-Sprache aus: In solchen Situationen geht es um Raumverteidigung. Die Mitarbeiter müssen eben versuchen, so gut es geht, aufzupassen.“ Für den Kaufmann ist das auch schon die schärfste Waffe, um Ladendiebe abzuschrecken. Vorsichtsmassnahme Nummer zwei: Einen der beiden Ausgänge hat Aichinger schon seit Monaten zugesperrt.

## MIT WELCHEN TRICKS LADENDIEBE WAREN MITGEHEN LASSEN



Redaktion: Kid Möchel, Evelyn Holley-Spiess  
Fragen, Reaktionen und Anregungen bitte per E-Mail an: [sicherheit@wirtschaftsblatt.at](mailto:sicherheit@wirtschaftsblatt.at)