



## Wie die Raben

Eines der Hauptprobleme des Handels, und zwar quer durch alle Branchen und Vertriebsschienen, ist und bleibt der Diebstahl. Geklaut wird jedoch keineswegs nur seitens der Kunden, sondern zunehmend auch von Mitarbeitern und Lieferanten.

**D**er derzeitige „Renner“ bei den Ladendieben ist der Gillette-Rasierer Mach 3 mit und ohne Turbo. Ansonsten wird alles „gefladert“, was klein und hochwertig ist. Ausnahmen wie große, teure Unterhaltungs- oder Haushalts-Elektronikgeräte passieren und schlagen sich logischerweise wertmäßig empfindlich nieder, können aber mengenmäßig nicht mit Mach 3 & Co. mithalten.

Für die heimischen Handelsketten ist das Thema kein neues, so wirklich in den Griff zu bekommen scheint es trotz enormen techni-

schen und personellen Aufwands jedoch auch nicht. Grey-Global-Group-Boss Bernd Michael bringt es diesbezüglich auf den Punkt: „Wenn bei einer durchschnittlichen Rendite von 0,8 Prozent eine Diebstahlsquote von 1,15 Prozent vorherrscht, also mehr geklaut wird, als der Handel verdient, ist Feuer am Dach.“

Für Spar-Unternehmenssprecherin Mag. Nicole Berkmann ist die Causa Ladendiebstahl „leider ein sehr großes und sehr heikles Problem. Gab es früher noch Unterschiede zwischen Stadt und Land, so sind diese mittlerweile egalisiert. Einzig und allein bei den Vertriebstypen gibt es Unterschiede. So sind in den Interspar-Märkten neben Lebensmitteln vermehrt Non-Food-Produkte begehrte Diebstahlsobjekte.“ In Sachen Rasierer und Rasierklingen habe man bereits reagiert, meint Berkmann, „diese werden großteils nicht mehr im Regal angeboten, sondern nur mehr direkt bei der Kassa ausgegeben“.

### Motivation zur Aufmerksamkeit

Was nun die Maßnahmen zum Schutz vor Ladendieben betrifft, so sind in den größeren Spar-Out-

lets fallweise oder sogar andauernd Ladendetektive beauftragt, Verdächtige etwas genauer unter die Lupe zu nehmen. Ansonsten behilft man sich mit handelsübli-

„Ein Unternehmen, das seine Kunden nicht beachtet, muss diese irsendwann beobachten.“

MAG. GERHARD J. VATER, AGENTUR SINNVOLLES BEWIRKEN

chen Sicherheitsschranken beim Ausgang und vertraut den explizit geschulten Mitarbeitern, vor allem den Kassierinnen.

Doch genau hier sehen die diversen Detektivagenturen das nach wie vor größte Manko. Walter Pöchhacker, der in seinem Kundenportfolio unter anderem auf Billa, Merkur, Leiner und AGM verweisen kann, berichtet von eher gegenteiligen Erfahrungen: „Wir haben Testdiebstähle bei einer angeblich bereits diesbezüglich geschulten Kassierin durchgeführt, die leider allesamt ‚funktioniert‘ haben. Vor Ort haben wir dann eine Nachschulung veranlasst, um kurz darauf die Testdiebstähle nach der haargenau gleichen Methode zu wiederholen. Da auch diese wie-



**Checkpoint Systems leistet mit den RF- (Radiofrequenz) Sicherungsetiketten auch in Sachen Labels einen wichtigen Beitrag zur Diebstahlsvermeidung. Sie sind als Sicherungsetikett nicht zu erkennen und lassen sich an der Kassa oder mittels Distanzdeaktivierer auf einfache Weise entschärfen.**



Sicherheitsschranken, wie hier im Bild die neueste Generation von Checkpoint Systems bei Tom Tailor (Dual-Frequency-Antennen, die sowohl auf 8,2 Megahertz für die Warensicherung als auch auf 13,56 Megahertz für Radiofrequenz-Identifikation RFID ausgelegt sind), sind ein wichtiger technischer Beitrag zur Diebstahlvermeidung.

der ‚klaglos funktioniert‘ haben, bleibt nur das Konklusio, dass die besten Schulungen nichts nützen, wenn die Motivation zur Aufmerksamkeit fehlt.“

### Sicherheit nur mit Schutz

Hundertprozentige Sicherheit vor Ladendiebstählen gibt es nicht, doch jeder „Erwischte“ wird als Erfolg deklariert. Noch besser wäre es hingegen, wenn die Präventionsmaßnahmen wie Videokameras, Spiegel oder sichtbare Detektive Diebstähle aller Art verhindern könnten. So arbeitet zum Beispiel jede Maximarkt-Filiale mit ei-



ner Sicherheitsfirma zusammen, die jedem Markt ein ganz spezifisches Sicherheitspaket schnürt. „Mit beobachtendem Detektiv, installierten Kameras und umfassender Schulung inklusive exakten Verhaltensregeln für alle nur erdenklichen Situationen“, erklärt Maximarkt-Geschäftsführer Markus Schrenk, der ob dieser Maßnahmen bereits spürbare Erfolge konstatiert.

Bei Zielpunkt setzt man elektronische Maßnahmen zur Diebstahlsicherung ganz bewusst nur in besonders sensiblen Outlets ein, laut Marketingchef Jörg Grossauer „zumeist in Ballungszentren, und dort vor allem in Gebieten mit niedrigem Durchschnittseinkommen“. Ähnlich geartet liegt die Sache bei Unimarkt, allerdings, so Unternehmenssprecherin Dagmar Kuttelwascher, „sind bei uns alle Filialen überwacht. Entweder elektronisch mittels Diebstahlsicherungen und Kameras oder durch Detektive“.

### Die Tricks der Diebe

Allen permanent weiterentwickelten technischen Sicherheits-Errungenschaften zum Trotz sind Diebe – und hier vor allem Banden aus Ländern östlich von Österreich – immer einen Schritt weiter. Lässt man sich die Tricks der Diebe von den Detektiven schildern, so kann einem ziemlich schwummrig dabei werden. Da werden die Si-

cherheitssysteme via Funk nach Belieben ein- und ausgeschaltet, was natürlich die Euphorie für Sicherheitsetiketten, Quellensicherung & Co. etwas dämpft, da wird das Personal abgelenkt und einen Meter daneben ein Rasierklingensänder abgeräumt (dank einer Überwachungskamera erappte man einen Sackträger mit 19 Mach 3 samt Blisterpackung drin). Da werden teure Cognacs in Schachteln für billige Weinbrände gesteckt, Alufolien über Sicherheitsetiketten gewickelt (angeblich funktioniert das auch mit einigen Modellen von Tiefkühlta-schen!) und Lippenstifte an intimen Stellen eingeführt (vor allem von Mädchen zwischen 14 und 18,

**Klein, hochwertig und ungesichert, wenn diese drei Komponenten zusammentreffen, dann ist das gute Stück sehr oft begehrtes Objekt der Begierde.**

### Taschenschauen ist ungesetzlich

Beinahe alle Handelsketten heben von den erwischten Dieben einen Obulus rund um die 25 Euro ein, quasi als Bearbeitungsgebühr. Dann wird die Polizei verständigt und der Dieb dieser übergeben. Bernhard Kusnierz, ebenfalls Berufsdetektiv und mit seinem Team unter anderem in Bipa-, Zielpunkt-, Adeg- und Magnet-Outlets vor Ort, stößt ab diesem Zeitpunkt eine gewaltige Ungerechtigkeit auf: „Weil nämlich die Österreicher strenger bestraft werden als die Ausländer. Diese werden zumeist ohne weitere Konsequenzen sofort in ihr Heimatland abgeschoben, von wo aus sie sehr oft be-

quasi als Mutprobe). Da räumen Eltern ihrer Tochter die Schultasche voll und sind dann beim Erwischtwerden völlig entsetzt, dass ihre Tochter „so etwas“ tut. Das geht sogar so weit, dass die Eltern in ihrer gespielten Erregung über das Fehlverhalten ihres Kindes vor den Augen der Detektive und der Polizei saftige Watschen austeilen. Zu ihrem Pech wurde jedoch der gesamte Vorgang auf Video gebannt. Wobei es leider so ist, dass immer öfter Kinder zum Stehlen „geschickt“ werden und so deren Unmündigkeit ausgenutzt wird.

### STATEMENT SEITENS GILLETTE

CASH hat Gillette mit dem Phänomen konfrontiert, dass es gerade der Mach 3 ist, der bei den Ladendieben hoch im Kurs steht\*. Hier das offizielle Statement dazu aus Deutschland: Organisierter Diebstahl im Handel ist ein globales Phänomen, das sich keineswegs nur auf ein spezielles Land bezieht. Ebenso wenig ist nur ein spezielles Produkt betroffen, wie z.B. Rasierklingen. Vielmehr hat unter Warendiebstahl bis zu einem gewissen Grad der gesamte Handel und jeder Hersteller zu leiden.

Wir arbeiten eng mit unseren Partnern im Handel sowie mit staatlichen

Ermittlungsbehörden zusammen, um die Diebe nicht nur beim Ladendiebstahl, sondern in der gesamten Lieferkette zu stellen. Im Rahmen dieser partnerschaftlichen Zusammenarbeit haben wir innovative Lösungen entwickelt, die den Warendiebstahl bereits signifikant vermindern konnten. Wir arbeiten zurzeit auch an neuen Technologien, wie etwa dem so genannten „Electronic Product Code (EPC)“, der künftig einen wertvollen Beitrag zur Reduzierung von Diebstählen leisten könnte.

Insgesamt nehmen wir dieses Thema sehr ernst, da nicht nur Hersteller und Handel betroffen sind, sondern vor allem auch die Endverbraucher, die der Frustration ausgesetzt sind, die von ihnen gewünschten Produkte nicht frei zugänglich in den Läden zu erhalten.

\*Blättern Sie hierzu auch auf Seite 98!



reits wieder am nächsten Tag ungehindert einreisen und den nächsten Coup landen. Die Inländer hingegen fassen das gesamte Strafprogramm inklusive Vorstrafe aus.“

Was seitens der Unternehmensführung quasi als Auftrag an die Kassierinnen gegeben wird, nämlich das In-die-Taschen-Schauen der Kunden, ist jedoch ungesetzlich. Wenn der Konsument nicht will und den Blick in die Tasche verweigert, können Sie als Kassierin Kopf stehen. „Es sei denn“, so Bernhard Kusnierz, „es besteht dringender Tatverdacht. Dann haben Angestellte laut § 86/Absatz 2 der Strafprozessordnung 1975 ein so genanntes Anhalterrecht, im Rahmen dessen sie eine verdächtige Person auf angemessene Weise am Verlassen des Geschäfts hindern können.“

Womit wir auch schon beim Problem wären: Was heißt „auf angemessene Weise“? Sowohl Bernhard Kusnierz als auch Walter Pöchhacker können sich bei dieser Frage ein süffisantes Lächeln nicht verkneifen. Pöchhacker: „Wenn ein 2 m-Hüne von einer kleinen, zierlichen Kassierin ertappt wird, wird sie sich besser hüten, ihn mit Gewalt festzuhalten. Oft hilft es aber, wenn aus der Fleischabteilung ein gestandener Fleischhacker zur Hilfe eilt.“ Dass sich Detektive in solchen Situationen anders verhalten als zierliche Handelsmitarbeiterinnen, liegt auf der Hand. Dass die Verletztenliste in

**Lippenstifte werden nach wie vor zum Großteil ohne Blisterpackung angeboten, ein gefundenes Fressen für notorische und gelegentliche Ladendiebe.**

den jeweiligen Teams eine permanent lange ist, ebenfalls.

### Mitarbeiter und Lieferanten

Eine der wichtigsten Tätigkeiten der beauftragten Detekteien ist zweifelsohne das Durchsehen von Videos, auf denen nichts anderes zu sehen ist als die Kassenzone. Zumeist nur, wenn Verdacht auf Kassenmanipulationen besteht, werden Überwachungskameras installiert und Kassierin samt Umfeld beobachtet. Nur wirklich geübten Augen fallen bei den Schnelldurchläufen unübliche Bewegungsabläufe auf. Anhand der mitlaufenden Uhrzeit wird dann die Journalrolle der Kassa zur Hand genommen und einzuscannende, gefilmte Ware mit tatsächlich bonierter verglichen. Auch hier ist die

Tricklade eine prall gefüllte, wobei jedoch die meisten Kassenmanipulationen immer in Zusammenarbeit mit verwandten, befreundeten oder bekannten Kunden passieren.

Und oftmals ist es nur dem Faktor „menschliche Dummheit“ zu verdanken, dass derlei Manipulationen überhaupt auffliegen. Ein Detektiv dazu: „Wir wurden beauftragt, eine Kamera im Kassensbereich zu installieren, weil es immer wieder vorkam, dass Leute nachgefragt haben, wann eine bestimmte Kassierin Dienst hat, und sofort das Outlet verließen, wenn diese nicht da war.“

Lieferantendiebstähle sind überhaupt ausnahmslos nur dann nachweisbar, wenn ein Videoband oder ein auf der Lauer liegender Detektiv handfeste Beweise liefert. „Da gibt es aber bereits wochenlange Verdachtsmomente im Vorfeld“, berichten die Detektive, denen pro Jahr so an die fünf- bis sechstausend Ladendiebe ins Netz gehen. Wobei, und das sollte den Handelsunternehmen eigentlich massiv zu denken geben, sich das Schwergewicht zusehends zum Mitarbeiterdiebstahl verlagert und gemeinsam mit den Lieferantendiebstählen immerhin bereits jenseits der 50-Prozent-Hürde liegt. Walter Pöchhacker dazu: „Es gibt Filialen, da haben sich bis auf eine Person alle inklusive Filialleiter bereichert.“ ■



**Mag. Gerhard J. Vater**

### EINFACH ZUM NACHDENKEN

Mag. Gerhard J. Vater, der mit seiner Agentur „Sinnvolles Bewirken“ als Denkkollege & Prozessbegleiter ein intimer Kenner der heimischen Handelsszene ist, ortet die Ursachen für die Diebstähle unter anderem auch ganz oben in den Unternehmensführungen. Seiner Erfahrung nach entbehrt es nicht einer gewissen Logik, dass Kunden, Mitarbeiter und Lieferanten mit beinahe erschreckendem Selbstverständnis Waren mit nach Hause nehmen, ohne sie zu bezahlen. Sein pragmatischer Ansatz: „Ein Unternehmen, das seine Kunden, Mitarbeiter und Lieferanten nicht beachtet, muss diese irgendwann beobachten (lassen). Es besteht der dringende Tatverdacht, dass die Menschen als Kunden dem Handelsunternehmen egal sind und erst als Diebe interessant werden.“ Wobei Vater auch bei den (Gegen-)Maßnahmen genau die gleichen Fehler entdeckt: „Die passieren doch alle ausschließlich auf technischer Ebene. Meiner Meinung ist es höchst an der Zeit, über die Beziehungsebene nachzudenken.“