

Einzelhandelsdetektive

Den Langfingern auf der Spur

Der Einsatz von Einzelhandelsdetektiven ist in den meisten großflächigen Einzelhandelsunternehmen unerlässlich. Das Ausmaß der Inventurdifferenzen und die Erkenntnisse aus den Spuren des Ladendiebstahls zeigen deutlichen Handlungsbedarf. Mit dem Einsatz dieser Maßnahmen sind erhebliche Kosten verbunden.

Die verlängerten Ladenöffnungszeiten, die Personalkostensituation und die allgemeine Entwicklung der Handelskriminalität sind weitere Anlässe, den Detektivbedarf, die Auswahl, den Einsatz und das gesamte Inventurdifferenzcontrolling näher zu durchleuchten.

Die Aufgabe besteht darin, dem Diebstahl aktiv entgegenzuwirken und die Detektiveinsätze effizient zu steuern. Der Fokus dieser Expertise richtet sich auf den wirtschaftlichen Einsatz von Detektiven zur Aufdeckung und Abschreckung des Ladendiebstahls.



Etwa fünf Prozent der Ladendiebe können überführt werden.

Mit einer Verstärkung der präventiv technischen Maßnahmen, umfassenden Mitarbeiterschulungen und auch dem Einsatz von Einzelhandelsdetektiven ist es gelungen, die Inventurdifferenzen im deutschen Einzelhandel im vergangenen Jahr um gut acht Prozent zu senken.



Anlässe und Voraussetzungen
Ab wann und unter welchen Voraussetzungen sollte der Einsatz von Kaufhausdetektiven erfolgen?

- › Liegt die Inventurdifferenz über dem Branchendurchschnitt?
- › Ist die Verkaufsfläche größer als 1.000 Quadratmeter?
- › Befindet sich die Niederlassung in einem Einkaufszentrum?
- › Ist die Verkaufsfläche übersichtlich und auf einer Ebene?
- › Liegt der erkannte Diebstahl über dem Branchendurchschnitt?
- › Werden die Chancen der Mitarbeitersensibilisierung genutzt?
- › Wird auf Sanktionen bei Ladendiebstahl hingewiesen?
- › Ist ein flächendeckendes Video-/Kamerasystem vorhanden?
- › Ist ein Elektronisches Artikelsicherungssystem im Einsatz?
- › Ist die Dunkelziffer der Mitarbeiterdelikte bekannt?
- › Ist der Sicherungsgrad der technischen Sicherheit bekannt?

Auswahlkriterien
Wenn ein Unternehmen sich für den Einsatz von Einzelhandelsdetektiven entscheidet, sollten nur Detekteien in Betracht gezogen werden, die alle Kriterien für diesen Auftrag erfüllen.

- › Ist die Detekteei als Überwachungsgewerbe nach §34 GewO angemeldet?
- › Haben alle Detektive die Sachkundeprüfung abgelegt?
- › Arbeitet die Detekteei nur mit nachweislich fest angestellten Kaufhausdetektiven?
- › Sind keine Detektive beschäftigt, die einschlägig vorbestraft sind?
- › Sind keine Detektive beschäftigt, die in Ermittlungsverfahren verwickelt sind und extrem wirtschaftliche Probleme haben?
- › Verfügt die Detekteei über eine Betriebshaftpflichtversicherung und eine Strafrechtsschutzversicherung für den Gesamtbetrieb?
- › Werden die Mitarbeiter der Detekteei nachweislich permanent weitergebildet?
- › Verfügt die Detekteei über nachvollziehbare Referenzen?

Mitarbeiter, Organisation und Technik
Leider ist die Erfüllung aller Auswahlkriterien und Vereinbarungen keine Garantie für den Erfolg der einzelnen Detektive. Als Voraussetzung für einen effektiven und somit wirtschaftlichen Einsatz sollte geprüft werden, ob von den Detektiven alle im Unternehmen vorhandenen organisatorischen, sicherheitstechnischen Einrichtungen genutzt werden.

Hierzu zählt die Information, Kommunikation ebenso wie die Funktionalität der elektronischen Artikelsicherungsanlagen und der Einsatz von Video- und Kamerasystemen.

Der Nutzen der Detektive erhöht sich mit dem Einsatz leistungsstarker verdeckter Kameraanlagen.

- › Verfügt die Detekteei über eigene Kameras und Videosysteme?
- › Wird das System von den Mitarbeitern der Detekteien professionell genutzt?

Weil es nur an besonders diebstahlträchtigen Standorten wirtschaftlich gerechtfertigt ist, Detektive während der gesamten Öffnungszeiten innerhalb des Jahres einzusetzen, ist ein ganzheitliches Sicherheitskonzept unerlässlich.

Die Bedrohung durch Ladendiebstahl erfordert auch in Zukunft höchste Aufmerksamkeit. Mit jährlichen Investitionen von rund einer Milliarde Euro in Präventiv- und Sicherungsmaßnahmen muss der Handel den Schutz seiner Ware nach wie vor teuer erkaufen.

Kosten-Nutzen-Analyse
Aus diesen Gründen sollten deshalb die vorhandenen Informationen über alle inventurdifferenzrelevanten Aspekte analysiert werden. Für die Analyse des Diebstahls und der Detektivergebnisse sollte der erkannte Diebstahl im Fokus stehen.

- › Wer wurde von wem überführt?
- › Wann fanden die Überführungen statt?
- › Was wurde gestohlen?
- › Wie wurde der Diebstahl durchgeführt?
- › Welche Tatorte sind aus den Strafanzeigen erkennbar?
- › Welche Fundorte von Leerpäckungen sind erkennbar?
- › Wo befinden sich die größten Bestandsabweichungen?
- › Wie haben sich die Kennziffern entwickelt?
- › Welcher Trend ist erkennbar?

Detektivcontrolling
Für ein wirksames Detektivecontrolling sollten nachfolgende Resultate bekannt sein.

- › Wie viele Strafanzeigen wurden in einem bestimmten Zeitraum insgesamt gestellt?
- › Welchen Anteil daran hatten Detektive (inkl. sichergestellter Warenwert)?
- › Welchen Anteil daran hatten die eigenen Mitarbeiter (inkl. sichergestellter Warenwert)?
- › Welche Kosten sind durch Detektive entstanden?
- › Durch welche Einsatzzeiten wurden diese Kosten verursacht?

Liegen diese Informationen pro Detekteei und Detektiv vor, ist es möglich, den wirtschaftlichen Nutzen der Detektive zu erhöhen?

Mit den Einsatzzeiten, Kosten und Überführungen pro Detektiv kann eine aussagefähige Kennziffer pro Detektiv, Filiale und Zeitraum errechnet werden. >>



Spielregeln für ein erfolgreiches Teamwork
 Durch die Einbeziehung der Mitarbeiter als Hinweisgeber an die Detektive wird gleichzeitig erreicht, dass aus den Reihen der Mitarbeiter auch dann eine Diebstahlsicherung erfolgt, wenn sich keine Detektive im Einsatz befinden. Hierbei hat sich die Anschaffung einer hausinternen Diebstahlsfeuerwehr als praxisorientiert und hilfreich erwiesen.

Vertragsstrafe als wirksame Sanktion
 Die Androhung von Sanktionen (€ 100,00 Vertragsstrafe, Strafanzeige und Hausverbot) durch gut sichtbare Plakatierung im Eingangsbereich und in diebstahlgefährdeten Zonen sorgt nicht nur für eine abschreckende Wirkung, sondern sie ist auch die Grundlage für ein wirkungsvolles und den Ertrag verbesserndes Mahnwesen.

Bei einem Kosten-Nutzen-orientierten Einsatz von Einzelhandelsdetektiven über einen längeren Zeitraum hat sich die Beitreibung der nicht gezahlten

Vertragsstrafen durch eine spezialisierte Rechtsanwaltskanzlei in mehreren Aspekten als wirkungsvoll erwiesen. Zum einen werden durch die Einschaltung einer Kanzlei höhere Beitreibungsquoten erzielt als bei einem eigenen Mahnlauf durch das Unternehmen, wobei die Rechtsverfolgungskosten in der Regel auf die Ladendiebe abgewälzt werden können. Zum anderen bietet die enge Zusammenarbeit mit einer Rechtsanwaltskanzlei auch die erforderliche juristische Fachkompetenz in Zweifelsfällen.

Zielsetzung und Simulation
 Ausgehend von der Erkenntnis, dass etwa fünf Prozent der Ladendiebe überführt werden und dass es sich erfahrungsgemäß bei einem großen Anteil von Ladendieben um Wiederholungstäter handelt, die erst nach vielen Straftaten erkannt werden, ist die Wirksamkeit von Einzelhandelsdetektiven größer als es die Daten und Fakten erkennen lassen.

Mit Hilfe eines Spezialtools kann auf der Grundlage des Ist-Zustands und

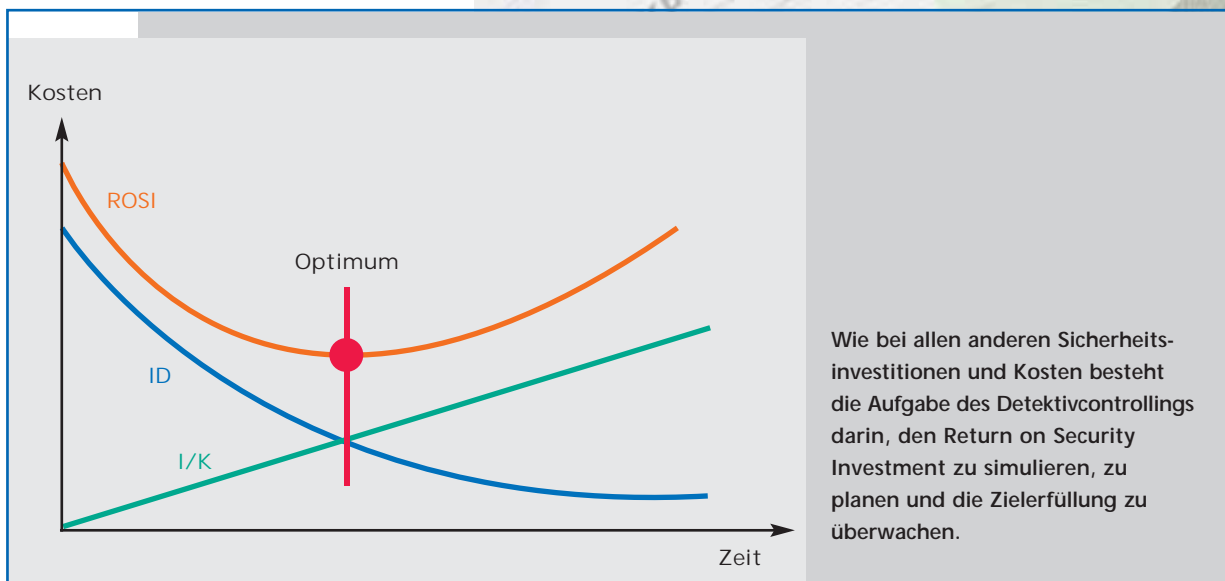
der historischen Daten ermittelt werden, wie sich das Gesamtergebnis unter veränderten Rahmenbedingungen und der Erfüllung der Ziele entwickelt.

Schwarze Schafe
 Natürlich werden auch Mitarbeiterdelikte von den Einzelhandelsdetektiven festgestellt oder aufgeklärt.

Welche Maßnahmen zur Verhinderung und Aufdeckung von Straftaten durch Vorgesetzte und Mitarbeiter erfolgreich sind, wird in der nächsten Ausgabe der BHB Info mit dem Fokus „Tatort Kasse“ dargestellt.

Der Autor Manfred Sendatzki, Inhaber der m.b.s.+ Managementberatung – Sendatzki, vertieft diese Thematik firmenindividuell und im Rahmen der Ausbildung „Zertifizierter Handelsrevisor ADG“ www.adgonline.de.

Der Beitrag wurde in Zusammenarbeit mit Herrn Rechtsanwalt Mark Nibbe von der Kanzlei Bodo-Bernd Nibbe & Mark Nibbe, München verfasst. ▣



Wie bei allen anderen Sicherheitsinvestitionen und Kosten besteht die Aufgabe des Detektivcontrollings darin, den Return on Security Investment zu simulieren, zu planen und die Zielerfüllung zu überwachen.

ROSI
 Return on Security Investment

ID
 Inventur-Differenz

I/K
 Investition und Kosten