

LEBENSMITTEL PRAXIS

WISSEN
WARENVERKAUFSKUNDE:
FUNCTIONAL FOOD

Nr. 20 20. Oktober 2006 FÜR MACHER, MARKT UND MANAGEMENT www.lebensmittelpraxis.de



Inventurverluste

Im Auge behalten



BIER
LP-Umfrage:
die Handelssicht



CHECK UP
Highlights
für die Sinne



APETITO
Andres Ruff über den
Markenauftritt

Inventurdifferenzen

KAMPF GEGEN DEN KLAU



Durch **Diebstahl** verliert der deutsche Einzelhandel Jahr für Jahr viel Geld. Knapp 2 Mrd. Euro gehen dabei allein auf das Konto unehrlicher Kunden. Wie sich Händler schützen können.

Text: **Markus Oess**

Die gute Nachricht ist, dass sich im europäischen Vergleich in Deutschland die Diebstahlquote seit Jahren auf konstant niedrigem Niveau bewegt. Nach dem 6. Europäischen Diebstahlbarometer des Centre for Retail Research, Nottingham, beläuft sich der Wert von schwundbedingten Verlusten im europäischen Einzelhandel im vergangenen Jahr auf 29 Mrd. Euro. Diebstahl durch Kunden macht mit 14,2 Mrd. Euro noch immer den größten Anteil aus. Im Vergleich zum Vorjahr gab es aber einen leichten Rückgang von 49,2 auf 48,8 Prozent. Diebstahl durch unehrliches Personal stieg dagegen zum zweiten Mal in Folge auf nun 8,9 Mrd. Euro an. Das ist ein Gesamtanteil von 30,7 Prozent (2005: 29,9 Prozent).

Von 24 europäischen Ländern weist Deutschland (1,07 Prozent) neben der Schweiz (0,92 Prozent) und Österreich (0,96 Prozent) die niedrigste Schwundrate auf. Auch wenn gemessen am Umsatz der Schwundanteil in Deutschland relativ niedrig ausfällt, sind die absoluten Kosten mit 5 Mrd. Euro 2006 nicht weiter gesunken. Das EHI Retail Institute, Köln, kommt in seiner Studie „Inventurdifferenzen 2006“ zu ähnlichen Ergebnissen: „Im Vergleich 2005 zu 2004 sind die durchschnittlichen Inventurdifferenzen im deutschen Einzelhandel rückläufig, im Durchschnitt konnte eine Verbesserung um 13 Prozent erzielt werden.“ Dennoch drückt eine durchschnittliche Inventurdifferenz in Höhe von 1,05 Prozent vom Bruttoumsatz die Renditen. Im Einzelhandel summieren sich diese auf jährlich knapp 4,1 Mrd. Euro. Auf das Konto von unehrlichen Kunden gehen knapp 2 Mrd. Euro. „Mit jährlichen Investitionen von rund 950 Mio. Euro in Präventiv- und Sicherungsmaßnahmen muss der Handel den Schutz seiner Waren nach wie vor teuer erkaufen“, folgern die Kölner. Das Hauptproblem ist Diebstahl durch Kunden, eigene Mitarbeiter oder den der Lieferanten und Dienstleister. „Tendenziell wird der Anteil der Kundendiebstähle im LEH am geringsten eingeschätzt“, meint Frank Horst, Sicherheitsexperte beim EHI. „Der Branchenvergleich zeigt, dass dort, wo viele Wareneingänge bestehen und Lieferanten bzw. Servicekräfte ein- und ausgehen wie im LEH, die geschätzten Anteile für diese Personenkreise allerdings entsprechend höher ausfallen.“

Geklaut wird vor allem, was leicht weiter verkauft werden kann: Damenbekleidung, Parfüm, Designermode und Schuhe, Rasierklingen, Kosmetika, Spirituosen, DVDs, Herrenbekleidung, Videospiele, Elektronikartikel einschließlich Notebooks, MP3-Player, Fernseher, Mobiltelefone und Software. 40,6 Prozent dieser am meisten gestohlenen Produkte werden laut Europäischem Diebstahlbarometer jedoch nicht gegen Diebstahl geschützt. Allerdings ist die elektronische Artikelsicherung (EAS) wie Videoüberwachung

und der Einsatz von Kaufhausdetektiven nur „dann sinnvoll, wenn die harten Inventurdifferenzen über einem Prozentsatz von 0,5 liegen und keine weiteren Hinweise auf den akuten Ladendiebstahl vorliegen“, betont Manfred Sendatzki, Inhaber der m.b.s. + Managementberatung, Arnsberg. Die Investitionen in EAS mit Warensicherungsschleusen, den Deaktivierungssystemen in der Kasse und den Sicherungselementen und deren Anbringung müssen erst mal wieder hereingeholt werden. „Sofern sich

Geklaut wird alles, was leicht wieder verkauft werden kann.

die EAS nicht auf die Klau-Renner beschränkt und die Lieferanten in den Sicherungsprozess mit einbezogen werden, sind die laufenden Kosten wesentlich höher als die Investitionen“, sagt der Berater. Bei den geringen Durchgangsbreiten der Checkout-Kassen eignet sich die radiofrequente Artikelsicherung am besten, weil sie die Sicherung in, um und am Produkt am ein-

fachsten ermöglicht. „Ungeachtet dieser Vorteile sind die Elektromagnetsicherung sowie die Akustomagnetsicherung allein durch die abschreckende Wirkung für Problemmärkte sinnvoll.“

Grenzen der Kontrolle

Allerdings hat das alles seine Grenzen durch den Gesetzgeber. Bei der Sicherung der Märkte mit Kamera und Videosystemen muss aus datenschutzrechtlichen Gründen der Hinweis auf die Videoüberwachung erfolgen. Das Piktogramm sollte in den Warnhinweis bzw. das Plakat im Eingangsbereich integriert werden. Aus wirtschaftlichen Erwägungen sollten die Kosten und umgerechneten Investitionen 30 Prozent der Inventurdifferenzen nicht überschreiten, einschließlich der Kosten aller Sicherungsmaßnahmen mit Schulungen, Testkäufen, internen Revision etc. „Unabhängig hiervon sollten alle Sicherungsmaßnahmen diskret in die kundenorientierte Ladengestaltung integriert werden“, meint Sendatzki. Schutzeinrichtungen wie Kameras oder Spiegel sorgen nicht gerade für angenehmes Einkaufsambiente. Aber, sagt Sendatzki, man müsse das Übel nun einmal bekämpfen. Bis zu einem gewissen Grad würden dies die Kunden auch verstehen. „Über Radarfallen regt sich im Grunde doch auch keiner auf, solange man sich an die Regeln hält.“

Nur: Was tun, wenn ein Ladendieb ertappt wird? Auf jeden Fall sollte der Täter nach Vollendung der Tat, also nachdem er die Kasse durchschritten hat, angesprochen werden. „Grundsätzlich sollte ein Gespräch nie ohne Zeugen geführt werden. Bei Kindern und weiblichen Kunden ist eine weibliche Mitarbeiterin hinzuzuziehen“, betont Sendatzki. Im Rahmen der Überprüfung muss der Personalausweis vorgelegt und der Ladendieb aufgefordert werden, die Beute herauszugeben. Besteht der Verdacht, dass noch weitere Waren einbehalten wurden, darf nur mit ausdrück- ►►

lichem Einverständnis des Kunden eine Leibesvisitation erfolgen. Willigt er nicht ein, oder sind die Personalien nicht festzustellen, sollte die Polizei eingeschaltet werden. „Doch bei all diesen Maßnahmen gilt: Die Sicherheit der Mitarbeiter geht vor.“

Aber nicht nur Kunden greifen leider hin und wieder zu. „Etwa 5 bis 20 Prozent aller Kassenkräfte machen sich strafbar“, schätzt Sendatzki, „insbesondere bei Kassentransaktionen mit Leergutbuchungen, Retouren sowie verschiedenen Stundungsvarianten. Genauso zählen die gemeinsamen Betrugsvorgänge mit Verwandten, Bekannten und Kunden zu den beliebten Kniffen, wie zum Beispiel das Kassieren des Warenwertes, ohne die Ware zu registrieren. Ausgehend von der Erkenntnis, dass nur ein geringer Prozentsatz der straffälligen Mitarbeiter überführt wird, ist die Vorbeugung nach wie vor hilfreich. Die Kassensoftware und die Kassenabrechnungsprozesse sollten Manipulationsvorgänge wei-

testgehend verhindern. „Der Einsatz technischer Hilfsmittel wie die Bondatenanalyse und Überwachungssysteme wie Videoüberwachung sollten den Mitarbeitern als Abschreckung bekannt gemacht werden.“

Vergleichsprobleme

Mit der Bondatenanalyse, die über entsprechende Suchfunktionen verfügt, lassen sich Massendaten der Kassivorgänge mit einfachen Verfahren nach Auffälligkeiten untersuchen, denen im Einzelfall später nachgegangen werden kann. Bei Bondatenanalysen (Checkout-Kassen, Infokassen, Getränke-kassen) sind bestimmte Merkmale wie z.B. Retourenquote oder glatte Beträge, die häufig auftauchen, wichtig, um Auffälligkeiten überhaupt zu entdecken. Aber: „Vor der Analyse, sollten die verschiedenen Kassen in vergleichbare Cluster eingeteilt werden, da eine Getränkekasse andere Bonstrukturen aufweist als eine normale Checkoutkasse“, rät Horst.

Auch der Klau an der Rampe oder bereits vor der Anlieferung geht immer noch um. „Im Verlauf der Anlieferung ist es gängige Praxis, dass Waren auf Rastplätzen den Fahrer und das Fahrzeug wechseln. Aber auch während der Warenübergabe oder danach entstehen dem Handel bereits Verluste, ohne dass die Ware jemals in den Verkauf gelangt“, erzählt Sendatzki. Unabhängig von dem Einsatz moderner Videotechnik kann mit Hilfe der Daten aus dem Warenwirtschaftssystem festgestellt werden, bei welchen Lieferanten oder Spediteuren die größten Fehlmengen ermittelt werden. Erste Hinweise können Abweichungen zwischen dem Lieferschein und der Rechnung liefern.

Besteht ein Verdacht gegen einen Mitarbeiter, sollte der generell durch Revisions- und Sicherheitsexperten sowie den Einsatz technischer Hilfsmittel erhärtet werden. „Jeder Diebstahl beeinträchtigt die Ergebnisse des Unternehmens und gefährdet die Ar-

Sichtbarer Diebstahlschutz

Vorbeugen durch Abschreckung. Manfred Sendatzki, Experte für Sicherheitsfragen und Diebstahlprävention, über die beliebtesten Kniffe der Langfinger.

LP: Gibt es den typischen Ladendieb?

MANFRED SENDATZKI: Für Ladendiebe gibt es kein typisches Täterprofil. In Abhängigkeit zum Standort und dem damit verbunden sozialen Umfeld gibt es allerdings einige Häufungen. Aus den Strafanzeigen können die überführten Ladendiebe ermittelt werden. Leider gibt es auf diesem Gebiet noch keine schlüssigen Daten einer Dunkelziffer-Analyse. Aber typische Verhaltensweisen vom Ladendieb können erkannt werden.

Wo sind die größten Schwachstellen in einem Markt?

Innerhalb des Verkaufs befinden sich die größten Schwach-

stellen an hohen Regalen, wo der Einblick für das Verkaufspersonal erschwert wird. Bedingt durch den direkten Zugriff der Ladendiebe ist der Ort der Platzierung von Diebstahlsrennern nicht identisch mit den Tatort. Der Ladendieb entscheidet, ob er die Ware direkt in der Kleidung oder an einem schlecht einsehbaren Ort in andere Behältnisse wie Taschen und Kartons versteckt.

Welches sind derzeit die beliebtesten Tricks?

Der Einkaufswagen und insbesondere die untere Ablage des Einkaufswagens lassen Verluste auch ganz ohne Absicht der Kunden zu. Getränkekästen und Windeln etc. sind ein Versteck für flach da-

runter liegende Artikel. Ware wird unter den Artikeln versteckt und Artikel werden ineinander gestapelt. Mitgebrachte Taschen und Rucksäcke eignen sich besonders für dreiste Ladendiebe.

Wie kann sich der Händler diesbezüglich am besten sichern?

Im Eingangsbereich der Märkte sollte durch Warnhinweise deutlich sichtbar gemacht werden, dass der Ladendiebstahl kriminell ist und die Ware elektronisch überwacht wird. Mit dem Hinweis, dass jeder gefasste Ladendieb eine Vertragsstrafe von bis zu 100 Euro zu zahlen hat, sollte darauf

hingewiesen werden, dass jeder Ladendiebstahl angezeigt wird und der Täter Hausverbot erhält. Mehr als die Hälfte der Ladendiebstähle findet direkt auf der Verkaufsfläche statt. Verhindern lässt sich der Diebstahl durch die richtige Platzierung und Sicherung der



Klau-Renner. Aber auch das Licht hat eine große Wirkung zur Abschreckung. Kamera und Warensicherungssysteme sind nur dann sinnvoll, wenn die Mitarbeiter diese Sicherungsmaßnahmen wirkungsvoll unterstützen. Aufmerksame Mitarbeiter sowie die Androhung von Sanktionen sind deshalb zu favorisieren.

beitsplätze aller Mitarbeiter“, argumentiert Sendatzki. Deshalb sollten auch alle Mitarbeiter mit Entschiedenheit den Ursachen und den Verursachern entgegneten und Verdachtsmomente frühzeitig melden. Rechtlich ist jeder Mitarbeiter verpflichtet, Schaden für seinen Arbeitgeber abzuwenden. Dies ergebe sich bereits aus der Treuepflicht aus seinem Arbeitsverhältnis, betont der Münchner Rechtsanwalt Mark Nibbe. Deshalb müsse jeder Angestellte melden, sollte sich ein Kollege verdächtig machen. „Es ist im übri- gen nach unserer Erfahrung keinesfalls so, dass das 'Anschwärzen' von Kollegen generell zu einem schlechteren Betriebsklima führt“, betont Nibbe, dessen Kanzlei sich seit Jahrzehnten mit Diebstahl im Einzelhandel befasst. Zudem gerate das ganze Team in Generalverdacht, wenn der Arbeitgeber von Inventurdifferenzen durch seine Mitarbeiter weiß, aber der Täter nicht heraus gefunden werden kann. „Dies hat oft sogar negativere Folgen für das Betriebsklima, als wenn das 'Schwarze

Schaf' unter den Mitarbeitern aussortiert werden kann“, sagt Rechtsanwalt Nibbe.

Ob die Chefs beim alten Arbeitgeber über mögliche Fehlgriffe ihrer Angestellten nachfragen dürfen, ist umstritten. „Wenn Erkundigungen beim alten Arbeitgeber eingeholt werden, sollte der Arbeitnehmer vorher vom ehemaligen Arbeitgeber um sein Einverständnis zur Auskunftserteilung gebeten werden. Der alte Arbeitgeber ist Dritten gegenüber jedoch nicht verpflichtet, Auskünfte zu erteilen“, erläutert Nibbe. Fragen wie nach der Religion oder Schwangerschaft, die beim Einstellungsgespräch unzulässig sind, sind auch bei der späteren Nachfrage beim alten Arbeitgeber nicht erlaubt.

Nur mit Einverständnis

Taschenkontrollen sind nur bei einem konkreten Verdacht und mit Einverständnis des Arbeitnehmers möglich. Verweigert er sein Einverständnis, kann die Taschenkontrolle nur von der Polizei durchgeführt werden. Allgemeine Videoüberwachung ist nur mit Zustimmung des Betriebsrates bzw. auf

Grundlage einer Betriebsvereinbarung möglich. Beim konkreten Verdacht gegen einen einzelnen Mitarbeiter ist auch eine kurzzeitige und befristete Videoüberwachung ohne die Zustimmung des Betriebsrates zulässig.

Welche Maßnahmen vom Arbeitgeber getroffen werden, liegt natürlich in dessen Ermessen. Auch bei Ersttätern ist wegen des zerstörten Vertrauensverhältnisses eine fristlose Kündigung möglich. Sollte im Einzelfall der Diebstahlwert gering sein, kann der Arbeitgeber mit einer Abmahnung reagieren. Bei Diebstahl durch Mitarbeiter stehen dem Chef grundsätzlich alle arbeitsrechtlichen Instrumente zur Verfügung (Kündigung, Abmahnung etc.). Wenn vom Arbeitnehmer noch weitere Diebstahlhandlungen in der Vergangenheit eingeräumt werden, ist es zweckmäßig, den Gesamtschaden in einem selbstständigen Schuldanerkenntnis festzustellen. Ab einem Betrag von mehr als 5.000 Euro lohnt die notarielle Beurkundung des Schuldanerkenntnisses. Der Arbeitgeber kann daneben die Diebstahlhandlung auch strafrechtlich zur Anzeige bringen. **LP**