

Böse Schnäppchen

Prävention von Diebstahl und Betrug im Einzelhandel



Für Unternehmer und Beschäftigte des Einzelhandels ist vorweihnachtliche Besinnlichkeit eher ein Fremdwort: Je nach Branche werden in den Tagen vor dem Fest bis zu 25 vH des Jahresumsatzes erwirtschaftet. In diesem Schwerpunkt stellen wir Themen rund um die Hochsaison im Einzelhandel vor. Zum Beispiel: Bleibt das Verkaufsteam auch unter Stress freundlich und kompetent? Hier kann der Einsatz eines „Mystery Shoppers“ helfen, mögliche Defizite aufzudecken (S. 6). Auf S. 8 erfahren Sie, welche Vorteile Regionalwährungen bringen. Doch lesen Sie zunächst, wie Ladendiebe und Betrüger, die den Käuferansturm der Adventszeit für ihre böswilligen Schnäppchen nutzen, wirksam begegnet werden kann:

Im gesamten Einzelhandel summieren sich die Inventurdifferenzen auf jährlich knapp 4,5 Milliarden Euro. Unehrlische Kunden verursachen hiervon schätzungsweise 2,1 Milliarden Euro. Einmal umgerechnet, würde demnach jeder deutsche Haushalt jährlich Waren im Wert von 55 Euro im Einzelhandel stehlen. Auf den Lebensmittelhandel projiziert bedeutet dies, dass jeder 200. Einkaufswagen unbezahlt an der Kasse vorbei geschoben wird. Ein Überblick zu Schadensumfang und Abhilfemöglichkeiten von Manfred Sendatzki, Vorsitzender des Arbeitskreises Inventurdifferenzen des EHI – EuroHandelsinstitut in Köln:

„Das durchschnittliche Niveau der Inventurdifferenzen 2003 hat sich – bewertet zu Verkaufspreisen, bei gleicher Grundgesamtheit – auf 1,23 vH vom Bruttoumsatz, gegenüber 1,27 vH im Jahr 2002, leicht verbessert. Diese relativ stabile Entwicklung darf aber nicht darüber hinwegtäuschen, dass die durch

Inventurdifferenzen festgestellten Verluste gerade in diesen konjunkturell schwachen Einzelhandelszeiten in vielen Unternehmen den Unternehmensgewinn übersteigen. Nach Einschätzung der Erhebungsteilnehmer entfallen auf die vier Verursachergruppen Kunden 46 vH, Mitarbeiter 25 vH, Lieferanten und Servicekräfte zusammen rund 10 vH und auf organisatorische Mängel rund 19 vH. Gemessen am Bruttoumsatz wendet der deutsche Einzelhandel im Schnitt rund 0,25 vH an Kosten auf. Während der Lebensmittelhandel im Durchschnitt etwa 0,12 vH vom Bruttoumsatz für Sicherungsmaßnahmen ausgibt, liegt die durchschnittliche Kostenbelastung im Textilhandel und bei Warenhäusern vier- bis fünfmal so hoch. Insgesamt gibt der Einzelhandel rund 925 Millionen Euro zur Reduzierung von Inventurdifferenzen aus. Demnach betragen die Kosten für Inventurdifferenzen und deren Vermeidung jährlich rund 5,5 Milliarden

Euro, also durchschnittlich fast 1,5 vH vom Bruttoumsatz.

Nach wie vor haben Personalschulungen zur Vermeidung von Inventurdifferenzen im Handel die größte Bedeutung und werden selbst von einfachen und kostengünstigen Maßnahmen wie der Beschilderung unter Hinweis auf Strafordrohungen oder auf technische Sicherheitsvorkehrungen nicht übertroffen. Obwohl die Schwerpunkte je nach Unternehmen unterschiedlich gesetzt werden, haben elektronische Artikelsicherungsanlagen (EAS) und Kamerainstallationen zur Reduzierung von Kundendiebstählen an Bedeutung gewonnen. Kaufhausdetektive und Testkäufe unterschiedlicher Art gehören nach wie vor zu den klassischen Maßnahmen in nahezu allen Branchen. Auch Mitarbeiterdelikte werden ernst genommen – durch Taschenkontrollen, Kameraüberwachungen bis hin zu Zutrittskontrollen auf Nebenflächen. Immerhin setzen mehr als drei Viertel aller Unternehmen Warensicherungen, Kameras und diebstahlhemmende Einrichtungsgegenstände ein.

Die Analyse der Kassendaten wird zum Schutz vor schwarzen Schafen unter den Mitarbeitern vom Einzelhandel favorisiert. Die Zeiten der langwierigen Suche in Einzelpositionen von Journalrollen gehören der Vergangenheit an. Externe Sicherheitsberater bieten Leistungen an, die sich von der Überprüfung von Auffälligkeiten bei den täglichen Transaktionen der Kassendaten, der Analyse eines konkreten Verdachts bis zur

anschließenden Klärung erstrecken können. Die Weiterentwicklung der Tools sowohl bei den Anbietern als auch bei den Handelsunternehmen geht rasant weiter. Diese Entwicklung ist nachvollziehbar, da Anwender über einen Amortisationszeitraum sprechen, der unter einem Jahr liegt.

Die abschreckende Wirkung von Kameraanlagen ist allgemein bekannt. Mit der Entwicklung von digitalen Hochleistungsrecordern für den Einzelhandel zu erschwinglichen Preisen wird es möglich, umfassende Sicherungskombinationen zu realisieren. Schnittstellen zu Einbruch-Melde-Anlagen, Warensicherungs-, Zutritts-, Zeiterfassungs- und Kassensystemen sind nicht nur für Einzelhändler auf Großflächen sondern auch für einzelne Händler mit kleinen Flächen sinnvoll.

Die automatisierten Geldannahme und –Ausgabesysteme vereinfachen nicht nur den Bargeldfluss sondern realisieren auch eine permanente Falschgeldererkennung, die automatische Wechselgeldausgabe und minimieren das Beraubungsrisiko. RFID – Modelle als Folgesysteme für die elektronische Artikelsicherung – befinden zum gegenwärtigen Zeitpunkt noch in der Testphase.

Einfache Lösungen

Auch einfache Lösungen ohne den Einsatz technischer Mittel erzeugen große Wirkung. Warnschilder mit dem Hinweis „Jeder gefasste Ladendieb zahlt eine Vertragsstrafe in Höhe von 100 Euro“ im Eingangsbereich – ergänzt um die Androhung strafrechtlicher Verfolgung und Erteilung von Hausverbot –

Geschenkidee



Passt garantiert in jeden Briefumschlag mit Weihnachtspost: Das Reclamheft! Neben den Klassikern gibt es Gedichtbände zu den Jahreszeiten oder einen ganz neuen (3 Euro) mit dem Titel „Die Nacht“. Weiter im Angebot: „50 Liebesgedichte“, „50 Kindergedichte“ – oder „Kerzenhelle wird die Nacht. Gedichte und Geschichten zur Weihnacht“ (3,90 Euro) und viele, viele mehr... ■

stoppt schwarze Schafe unter den Kunden und motiviert die Mitarbeiter zur Aufmerksamkeit.

Auch die Gestaltung des Verkauftraumes darf nicht zum Ladendiebstahl einladen. Eine Lösung schlechthin gibt es nicht. Als Grundlage für eine Stufenlösung rate ich zu einer gründlichen und qualifizierten Analyse der Ausgangssituation. Erst nach einer konkreten Zielsetzung, die nicht nur die Aspekte der Sicherheit sondern vorrangig die der Kundenorientierung zum Inhalt hat, sollte mit einer individuellen Lösung, Coaching und Training begonnen werden. Der Kampf gegen Diebstahl und Betrug ist ein ständiger Prozess, der flexibel auf die jeweiligen Ergebnisse und Situationen angepasst werden muss.“ ■

Manfred Sendatzki

Vors. des Arbeitskreises Inventurdifferenzen des EHI – EuroHandelsinstitut in Köln