

MEDIUM: Financial Times Deutschland
AUSGABE: 07.07.2010

SEITE: 1/1

<http://www.ftd.de/karriere-management/management/einzelhandel-den-langfingern-das-leben-schwer-machen/50137065.html>

Schöngefärbte Immobilienangebote gibt es viele.

FINANCIAL TIMES DEUTSCHLAND

Meine FT.de | Abo | Kontakt | Tools | Produkte | Login

UNTERRICHEN FINANZEN BÖRSE POLITIK **MANAGEMENT-KARRIERE** IT+ MEDIEN WISSEN SPORT AUTO LIFESTYLE

FTD.de » Management » Karriere » Management » Den Langfingern das Leben schwer machen

3 Bewertungen ★★★★★ Schrittgröße: AAA

Den Langfingern das Leben schwer machen
07.07.2010, 07:00

Der Einzelhandel beklagt wachsende Einbußen durch Ladendiebe: In Krisenzeiten lassen Kunden schneller was mitgehen. Sicherungssysteme, Videoüberwachung und Kaufhausdetektive sollen die Verluste begrenzen. von Friederike Krieger

FTD testen, Gratisprämie sichern!
JETZT ABHOLEN

Den Ladendieb hatte die Gier gepackt. Insgesamt 75 Flaschen Bodylotion stopfte er sich in einem Einkaufszentrum im amerikanischen Bundesstaat Massachusetts in die Hose. Die Wachleute hatten keine Schwierigkeiten, den Mann zu überwältigen. Er konnte mit seiner Beute kaum noch laufen.

So einfach machen es Ladendiebe dem Einzelhandel selten. Meist lassen sie still und heimlich kleine, aber teure Waren wie Rasierklingen, Spirituosen, Kosmetik und Tabakwaren mitgehen. "Jährlich bleiben rund 30 Millionen Ladendiebstähle unentdeckt", sagt Ute Holtmann vom Handelsforschungsinstitut EHI Retail Institute.

Laut polizeilicher Kriminalstatistik ist die Zahl der Ladendiebstähle zwar seit Jahren rückläufig. Da aber häufig erst bei der Inventur auffällt, dass Waren fehlen, kommen viele Diebstähle nicht zur Anzeige. Nach Einschätzung des EHI Retail Institute sind die Inventurdifferenzen unverändert hoch. 2009 betragen sie 3,9 Mrd. Euro - trotz stetig steigender Ausgaben für Sicherheitsmaßnahmen.

Mehr zum Thema

- Risikomanagement Vermeidbare Fehler
- Hohe Fehlerquote Frauen wie Männer versagen beim Multitasking
- Gegen Lohndumping Lidl plädiert für Mindestlohn

Stellenmarkt powered by Jobware

- Leiter E-Commerce (m/w)
- Leitender Planungsingenieur TGA (m/w)
- Leiter Innendienst Sales International (m/w)
- Leiter (m/w) Engineering Centre
- Steuerberater (m/w)
- Generallagerleiter / Außenstellenleiterin
- Leiter Konstruktion und Entwicklung (m/w)

enable2start-Gründertagebücher

- Die Monatsbilanz Juni von Lathern
- Die Monatsbilanz Juni von Captcha-Ad
- Die York-Monatsbilanz für Juni
- Die Silberfoot-Monatsbilanz Juni
- Die Abotic-Monatsbilanz Juni

Anzeige

Börsenseminar kostenlos
Werden Sie ein zukünftiger Finanzmarktprofi! Kostenloses Börsenseminar.

Über 60€ sparen!

Einzelhandel

Den Langfingern das Leben schwer machen

Der Einzelhandel beklagt wachsende Einbußen durch Ladendiebe: In Krisenzeiten lassen Kunden schneller was mitgehen. Sicherungssysteme, Videoüberwachung und Kaufhausdetektive sollen die Verluste begrenzen. von Friederike Krieger

Den Ladendieb hatte die Gier gepackt. Insgesamt 75 Flaschen Bodylotion stopfte er sich in einem Einkaufszentrum im amerikanischen Bundesstaat Massachusetts in die Hose. Die Wachleute hatten keine Schwierigkeiten, den Mann zu überwältigen. Er konnte mit seiner Beute kaum noch laufen.

So einfach machen es Ladendiebe dem Einzelhandel selten. Meist lassen sie still und heimlich kleine, aber teure Waren wie Rasierklingen, Spirituosen, Kosmetik und Tabakwaren mitgehen. "Jährlich bleiben rund 30 Millionen Ladendiebstähle unentdeckt", sagt Ute Holtmann vom Handelsforschungsinstitut EHI Retail Institute.

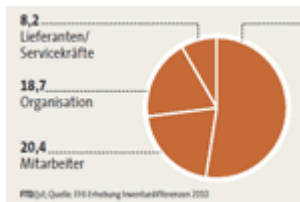
- Mehr zum Thema
- **Risikomanagement** Vermeidbare Fehler
- **Hohe Fehlerquote** Frauen wie Männer versagen beim Multitasking
- **Gegen Lohndumping** Lidl plädiert für Mindestlohn

Mehr zu: [Diebstahl, Einzelhandel, Risikomanagement](#)

Laut polizeilicher Kriminalstatistik ist die Zahl der Ladendiebstähle zwar seit Jahren rückläufig. Da aber häufig erst bei der Inventur auffällt, dass Waren fehlen, kommen viele Diebstähle nicht zur Anzeige. Nach Einschätzung des EHI Retail Institute sind die Inventurdifferenzen unverändert hoch. 2009 betrug sie 3,9 Mrd. Euro - trotz stetig steigender Ausgaben für Sicherheitsmaßnahmen.

Im vergangenen Jahr investierte der deutsche Einzelhandel rund 1,2 Mrd. Euro, um Langfinger auszubremsten. Die Verluste durch Diebstähle wären noch viel höher, wenn die Unternehmen nicht so viel Geld für Prävention ausgeben würden, glaubt Linda Heintz vom Wirtschaftsprüfer PricewaterhouseCoopers (PwC). "Durch die Krise hat sich die Bereitschaft für Diebstähle erhöht", sagt sie.

Zahlen muss die Rechnung am Ende der Kunde. "Wenn die Inventurverluste durch Diebstähle zu hoch werden, müssen wir dies über höhere Preise an unsere Kunden weitergeben", sagt Erich Harsch, Chef der Drogeriekette DM. Zur Prävention setzt DM auf elektronische Artikelsicherungssysteme, die Alarm schlagen, wenn der Kunde mit unbezahlter Ware das Geschäft verlässt, sowie auf Videoüberwachung.



Fast ein Fünftel der Warenverluste gehen auf Schlamperei zurück

Viele Einzelhändler leisten sich auch Detektive und uniformiertes Sicherheitspersonal. Billig ist das allerdings nicht. Ein Türsteher kostet rund 3500 Euro im Monat, schätzt Peter Haller, Geschäftsführer der All Service Sicherheitsdienste. Eine günstige Alternative, die sich wachsender Beliebtheit erfreut, ist die Bike-Security, die Haller anbietet.

Für 350 Euro im Monat schaut die Motorradstreife zweimal am Tag im Geschäft vorbei. In den Filialen seiner Kunden sind zudem Panikknöpfe installiert, die Verkäufer im Notfall betätigen können. "Wir sind dann innerhalb von sieben Minuten vor Ort", sagt Haller. 2009 rückten die 60 Biker der Firma rund 27.000 Mal aus und stellten dabei rund 2400 Straftäter.

Als bewaffnete Rocker darf man sich die Motorradfahrer aber nicht vorstellen. "Wir haben es nicht mit Schwerverbrechern zu tun, sondern mit Kindern, die für 5,80 Euro geklaut haben", sagt er. Zu seinen Kunden zählen alle großen Einzelhandelsketten in Deutschland. Die Biker sollen nicht nur helfen, Diebstähle und Überfälle zu verhindern.

Seit viele Geschäfte bis 22 Uhr oder länger geöffnet haben, fühlen sich viele Verkäufer äußerst unwohl. "Die Motorradstreife stärkt ihr Sicherheitsgefühl", erklärt Haller. Das helfe, Fluktuation zu vermeiden.

Der Einzelhandel erwartet auch von den Verkäufern, dass sie potenzielle Ladendiebe im Blick haben. Der nordrhein-westfälische Arbeitsminister Karl-Josef Laumann (CDU) fürchtet, dass solche Konzepte zulasten der Arbeitnehmer gehen. "Durch den zunehmenden Ladendiebstahl wird immer auch ein bisschen Arbeitsschutz geklaut", sagt er. Kassiererinnen müssten sich über den Kassentisch beugen und unter schweren Getränkeboxen im Einkaufswagen nachschauen, ob dort Waren versteckt sind.

Kunden, Mitarbeiter und schlechte Organisation gleichzeitig sind auch die Mitarbeiter als potenzielle Täter im Visier der Inhaber. Nach Einschätzung des EHI Retail Institute ließen sie 2009 Waren im Wert von 800 Mio. Euro mitgehen und stehen damit nach den Kunden, die rund 2 Mrd. Euro Schaden verursachten, auf Platz zwei.

"Die Maßnahmen reichen bis zu stichprobenartigen Mitarbeiterkontrollen nach Feierabend", sagt Heintz von PwC. Die Händler bewegen sich hier in einem Minenfeld. Wegen Überwachung von Angestellten ist Lebensmittel-Discounter Lidl schon unrühmlich in die Schlagzeilen geraten.

Fast genauso hoch wie die Inventurverluste durch Mitarbeiter sind die Einbußen durch organisatorische Mängel wie falsche Preisauszeichnung oder eine fehlende Dokumentation.

Lange Inventurzeiträume machen Verluste unnachvollziehbar "Waren, die in großen Mengen ankommen, werden oft nicht genau erfasst", sagt Heintz. Dadurch fällt nicht auf, wenn zu wenig Ware angeliefert wurde, oder dass Güter fehlen, weil sie wegen Mängeln zurückgeschickt worden sind. Erschwerend kommt hinzu, dass viele Geschäfte im Zuge der Krise die Inventurzeiträume ausgedehnt haben. "Dann kann man natürlich nicht mehr genau sagen, wann etwas schief gegangen ist", sagt sie.

Deshalb haben Einzelhändler auch Probleme, die Schäden über Versicherungen abzuwickeln. Mit einer Vertrauensschadenversicherung können sie sich zwar gegen Diebstähle durch Mitarbeiter und über die Transportversicherung gegen Unterschlagungen von Lieferanten absichern. "Doch dazu müssen die Einzelhändler nachweisen, dass die Ware genau an diesen Stellen durch einen Versicherungsfall abhanden gekommen ist", sagt Jörg Bechert vom Versicherungsmakler Aon, Jauch & Hübener.

Verluste durch Kundendiebstähle decken die Verträge meist gar nicht ab. Der inzwischen von der [Axa](#) geschluckte Versicherer [DBV-Winterthur](#) habe um die Jahrtausendwende den Versuch gestartet, eine Inventurdifferenz-Versicherung zu entwickeln, die Police sei aber gefloppt, sagt Bechert.

"Einzelhandel muss Motivation zum Diebstahl bekämpfen" Linda Heintz von PwC sieht im Einzelhandel Nachholbedarf, was die Bekämpfung der Anreize und Motivation zum Diebstahl angeht. "Die Unternehmen müssen gegenüber dem Kunden Verantwortungsbewusstsein demonstrieren", sagt sie. Sie sollten sich etwa zu ethisch korrekten Herstellungsverfahren ihrer Waren und zu fairen Löhnen und Arbeitsbedingungen für Mitarbeiter und Lieferanten bekennen.

Das helfe auch, Diebstählen vorzubeugen. "Wenn der Kunde das Gefühl hat, dass sich das Unternehmen um nichts kümmert, hat er weniger Respekt vor dessen Eigentum", sagt sie.