

Lernsituation	
<b>WBM-LF06</b>	<b>Ladendiebstahl verhindern</b>

## Situation

Das Sortiment des Spielwarenfachgeschäfts Knoll e. K. umfasst die Warengruppen Kuscheltiere und Puppen, Spiele und Puzzles, Modelleisenbahn, Bauen und Konstruieren, Kostüme und Partyartikel sowie Sport und Outdoor. Bislang setzt das Unternehmen keine Warensicherung und keine abschließbaren Warenträger ein, auch gibt es keine Überwachungskameras. Eine Schulung des Personals zum Thema Ladendiebstahl findet nicht statt.

Sie sind Mitarbeiterin bzw. Mitarbeiter der **Abteilung Spiele und Puzzles**.

Seit einiger Zeit nehmen die Ladendiebstähle beim Spielwarenfachgeschäft stetig zu. Sie besuchen deshalb mit einer Kollegin/einem Kollegen aus ihrer Abteilung und mit zwei weiteren Kolleginnen bzw. Kollegen der Abteilung Modelleisenbahn eine vom Einzelhändlerverband organisierte Informationsveranstaltung zum Thema Ladendiebstahl.

Zukünftig sollen Sie vier die Ansprechpartner bzw. Ansprechpartnerinnen für das Thema Ladendiebstahl im Unternehmen sein und gemeinsam regelmäßig das Personal schulen, so dass Ladendiebstähle verhindert werden können.



## Aufträge

1. Erstellen Sie eine Seite für das Mitarbeiterhandbuch. Diese Seite soll den Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern als Nachschlagewerk zum Thema Ladendiebstahl dienen und außerdem zu Schulungszwecken eingesetzt werden.

Gehen Sie folgendermaßen vor:

- A. Ergänzen Sie die von Ihrem Vorgesetzten vorstrukturierte Mitarbeiterhandbuchseite (Anlage 2) um das von Ihnen durch das Expertengespräch Erfahrene (Anlage 1) in Partnerarbeit.
  - B. Setzen Sie sich mit einer Kollegin/einem Kollegen aus der Abteilung Modelleisenbahn zusammen. Erläutern Sie unter Zuhilfenahme Ihrer Mitarbeiterhandbuchseite, welche Aspekte des Ladendiebstahls in Ihrem Expertengespräch thematisiert wurden.
  - C. Ergänzen Sie Ihre Mitarbeiterhandbuchseite um die Aspekte Ihres Kollegen bzw. Ihrer Kollegin.
2. Verfassen Sie gemeinsam mit Ihrer Kollegin/Ihrem Kollegen eine Handlungsempfehlung, mit der Sie Ihren Vorgesetzten konkrete Maßnahmen zur Verhinderung von Ladendiebstählen vorschlagen.

**Datenkranz**

## Anlage 2: Expertengespräch mit Kaufhausdetektiv Tobias Haller

*Moderator:* Wir freuen uns, dass Sie als Experte uns heute unsere Fragen zum Thema Personenkreis, Methoden und Vorgehensweise von Ladendieben beantworten. Ich stelle Ihnen auch gleich die erste Frage: Aus welchem Personenkreis kommen Ladendiebe?

*Tobias Haller:* Ladendiebstahl ist zu einem Massendelikt geworden, das sich zum Leidwesen des Einzelhandels leider zunehmend verbreitet. Der größte Teil der Inventurdifferenzen im stationären Handel ist auf Ladendiebstahl zurückzuführen. Ladendiebe kommen aus allen Altersgruppen und Bevölkerungskreisen. Etwa ein Drittel der Diebstähle wird von Jugendlichen und Kindern begangen. Nur selten wird aus wirtschaftlicher Not gestohlen.

Aber nicht nur Kunden werden zu Tätern. Untersuchungen zeigen, dass derzeit etwa 55 Prozent der Inventurdifferenzen den Kunden zuzuordnen sind. Etwa 22 Prozent sind auf Mitarbeiter und etwa acht Prozent auf Lieferanten und Servicekräfte zurückzuführen. Die restlichen Inventurdifferenzen entstehen durch organisatorische Mängel.

*Moderator:* Gibt es bestimmte Methoden, welche die Ladendiebe anwenden? Welche Art Diebesgut wird gestohlen?

*Tobias Haller:* Bei den Methoden des Ladendiebstahls kann zwischen geplantem und impulsivem Diebstahl unterschieden werden. Beim geplanten Diebstahl hat der Dieb einen gezielten Plan: Er weiß, welche Ware er beschaffen möchte. Geplanter Diebstahl wird häufig von mehreren Dieben gemeinsam durchgeführt. Gestohlen werden überwiegend Waren von hohem Wert, die sich gut weiterverkaufen lassen oder nach Auftrag gestohlen werden. Der Täterkreis beim geplanten Diebstahl besteht häufig aus professionellen Dieben oder Ladendieben, die bei impulsiven Diebstählen Erfolg hatten.

Beim impulsiven Diebstahl wird ein Kunde erst im Laden zum Dieb. Durch einen Impuls wird er angeregt, die Ware zu stehlen. Impulsiver Diebstahl wird häufig von einzelnen Personen begangen. Gestohlen werden meist Waren von geringem Wert und mit hohem „Impulswert“. Von Rasierklingen bis Kaugummis kommt alles vor. Als Täterkreis kommen hier Angehörige aller sozialen Schichten in Frage.

*Moderator:* Wie gehen Ladendiebe vor?

*Tobias Haller:* Es gibt verschiedene Vorgehensweisen. Bei der Versteckmethode verschwinden kleinere Artikel in Taschen, Schirmen, Kinderwägen oder Zeitungen. Teilweise werden auch eingenähte „Spezialtaschen“ oder präparierte Hand- oder größere Umhängetaschen verwendet. Außerdem bieten viele Verpackungen von Waren Versteckmöglichkeiten für andere Artikel. Das „Unterziehen“ von Kleidungsstücken und das Austauschen von Schuhen kann ebenfalls beobachtet werden.

Die Ablenkungsmethode funktioniert besonders gut, wenn mehrere Diebe zusammenarbeiten. Die Diebe verwickeln das Verkaufspersonal in ein Gespräch, setzen sich lautstark mit anderen „Kunden“ auseinander und lenken so das Verkaufspersonal ab, so dass ein Diebstahl ungestört durchgeführt werden kann.

Auch die Überrumpelungsmethode kommt regelmäßig zum Einsatz. Hierbei rechnen die Täter damit, dass sich das Verkaufspersonal überrumpeln lässt. So entnehmen die Täter z. B. während des Kassiervorgangs Geld aus der Kasse.

*Moderator:* Vielen Dank Herr Haller für die interessanten Informationen!

## Anlage 1: Mitarbeiterhandbuchseite

<b>Ladendiebstahl verhindern</b>		
<b>Personenkreis:</b>		
<b>Methoden des Ladendiebstahls:</b>		
	Merkmal	bevorzugtes Diebesgut
Geplanter Diebstahl:		
Impulsiver Diebstahl:		
<b>Vorgehensweise der Ladendiebe:</b>		
Versteckmethode:		
Ablenkungsmethode:		
Überrumpelungsmethode:		
<b>Verdächtiges Kundenverhalten:</b>		
<b>Maßnahmen zum Schutz vor Ladendiebstählen:</b>		
Bauliche Maßnahmen:		
Technische Maßnahmen:		
Organisatorische Maßnahmen:		
<b>Verhalten bei Entdecken eines Diebstahls:</b>		