Kaufhausdetektiv
Teil 1

1. Stellenbeschreibung „Kaufhausdetektiv“

Die Aufschlüsselung aller Einzeltätigkeiten, die jemand in seinem Beruf zu erledigen hat, ergibt eine Stellenbeschreibung. Aus dieser läßt sich ablesen, wem der Stelleninhaber unterstellt ist, wie sein Arbeitsauftrag lautet, welche Einzel- und Sonderaufgaben damit verbunden sind und wie weit er für sein Arbeitsergebnis verantwortlich ist.

Stellenbeschreibungen bieten Vorteile, die auch im Sicherheitsgewerbe genutzt werden sollten. Sie lassen erkennen, welche Anforderungen an den Bewerber oder die Bewerberin für eine bestimmte Funktion zu stellen sind, grenzen die Zuständigkeiten von Mitarbeitern untereinander ab und erleichtern die Auswahl von Lehrinhalten für eine gezielte Aus- und Fortbildung.

Aus der Stellenbeschreibung und dem daraus sich ableitenden Anforderungsprofil entsteht in Verbindung mit einer fundierten Ausbildung ein Berufsbild. Der Inhalt des vorliegenden Skriptes ist auf dieses Ziel gerichtet und folgt weitgehend der folgenden Stellenbeschreibung „Kaufhausdetektiv“.

1.1 Unterstellungsverhältnis

Der Kaufhausdetektiv ist an die Weisung der ihn einsetzenden Firma und an die des Auftraggebers gebunden. Diese Anweisungen beziehen sich in erster Linie auf Zeit und Ort des Einsatzes. Im Rahmen dieser Vorgaben erfüllt er in voller Eigenverantwortlichkeit die ihm übertragenen Aufgaben.

1.2 Allgemeine Aufgabenstellung

Abwehr von schädigenden Handlungen zum Nachteil des Auftraggebers in dessen Geschäftsräumen.

Eigenverantwortlicher Eingriff in fremde Rechte.

1.3 Einzelaufgaben

- Kundenbeobachtung
- Anhalten verdächtiger Personen

- Durchsetzung der Besitzrechte
- Sicherung von Beweismitteln
- Aussprechen von Hausverboten
- Formulieren von Schreiben und Strafanzeigen
- Befragung von Zeugen
- Erstellen von Personenbeschreibungen
- Einziehen von Prämien
- Rückforderung gestohlener Sachen in den Verkauf
- Abholen von Asservaten bei Polizei und Gericht
- Zeugen im Ermittlungs- und Strafverfahren

1.4 Sonstige Tätigkeiten im Einzelfall

- Fortschreiben von Statistiken und Zeitnachweisen
- Bearbeitung und Ablieferung von Fundsachen
- Sicherung betriebsamer Werttransporte
- Ansprechen und Entfernen von Personen, die den Geschäftsablauf stören
- Aufklären von Sachbeschädigungen
- Vorfeldobservation bei Krawallen in Standortnähe
- Abwehr von Straftaten zum Nachteil einer Kundschaft
- Übernahmen von Sicherungsaufgaben bei Kassendiebstählen/Brandstiftungen/Bombendrohungen
- Inkassodienst
- Schließdienst
- Personalkontrollen
- mündliche und schriftliche Berichterstattung für die Geschäftsleitung
- Inventurarbeiten

1.5 Anforderungsprofil „Kaufhausdetektiv/Detektivin"

⇒ persönliche Voraussetzungen

* Hauptschulabschluß
* abgeschlossene Berufsausbildung, möglichst mit Schwerpunkt „Einzelhandel"
* keine Vorstrafen oder schwebende Verfahren
* gute Gesamtkondition
* körperlich belastbar
* ausreichendes Seh- und Hörvermögen
* geordnete Lebensverhältnisse
* Mindestalter: 21 Jahre

⇒ charakteristische Eigenschaften

* Verantwortungsbereitschaft
* Objektivität
* Selbständigkeit bei der Erledigung übertragener Arbeiten
* Zuverlässigkeit
* Durchsetzungsvermögen
* Lernbereitschaft

⇒ spezielle Anforderungen

* gute mündliche und schriftliche Ausdrucksfähigkeit in der deutschen Sprache
* lesbare Handschrift
* Schreibmaschinenkenntnisse
* Verständnis für technische und elektronische Zusammenhänge

2. Einsatzort Einzelhandel

Der österreichische Einzelhandel ist nicht nur ein mächtiger Wirtschaftsfaktor, er ist auch einer der größten Tatorte in der Kriminalgeschichte. Sein häufigstes Delikt, der Ladendiebstahl, hat an der Gesamtkriminalität einen Anteil von ca. 12 %.

Wie weit der Einzelbetrieb dieser massiven Kriminalitätsbelastung ausgesetzt ist, hängt von äußeren Bedingungen ab. Einen wesentlichen Einfluß auf die Quantität der Ladendiebstähle hat der Standort des Betriebes und seine Größe. Großflächige Waren- und Kaufhäuser in Innenstadtbereichen und zudem noch in Bahnhofsnähe haben enorme Schäden aus Diebstählen zu verkraften. Vor ähnlichen Problemen stehen SB- und Fachmärkte am Stadtrand oder anonymen Wohnvierteln.

Eng mit dem Standort verbunden ist die Struktur der Kundschaft, die hier anders erscheint als auf dem flachen Land wo jeder jeden kennt und Fremde sofort auffallen. Die Kundschaft an den gefährdeten Standorten dagegen besteht nur aus Menschen, die sich gegenseitig nicht kennen und sich deshalb auch nicht gegenseitig an Straftaten hindern können oder wollen.

Verkaufsformen

Die Qualität der Ladendiebstähle wird weniger vom Standort aber mehr von der jeweiligen Verkaufsform des Einzelbetriebes bestimmt. Mit „Verkaufsform" wir die Art und Weise der Warendarbietung bezeichnet.

Verkaufsformen sind:

- Bedienung
- Vorwahl
- Intensivvorwahl
- Selbstbedienung

Jede Verkaufsform hat beim Ladendiebstahl ihre eigenen Probleme. Die von den tatverdächtigen Personen angewandten Methoden der Wegnahme richten sich weitgehend nach der Zahl der erkennbaren Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter und der Form der Warendarbietung. Diese äußeren Umstände sind für die Praxis von Kaufhausdetektiven von Bedeutung. Wer sie berücksichtigt, kann sich rechtzeitig auf bestimmte Formen des Diebstahls einstellen und ist somit auch erfolgreich.

⇒ Bedienung

Diese Verkaufsform, gekennzeichnet durch beratendes und bedienendes Fachpersonal, ist heute nur noch in wenigen Geschäften mit exklusivem Sortiment und in entsprechenden Fachabteilungen der Waren- und Kaufhäuser üblich. Die Hochwertigkeit der in Bedienung angebotenen Waren ließ für diese Verkaufsform eine trickreichen Ladendiebstahl entstehen, der sich in seinem Aufbau deutlich von der Masse der sonstigen Diebstähle abhebt! Auch der Tätertyp sieht hier anders aus als beim üblichen Ladendiebstahl.

⇒ Vorwahl

Vom Personal unbeeinflußt hat der Kunde in dieser Form die Möglichkeit, die Ware vorzuwählen und seinen Kaufentscheid zu treffen. Das abschließende Verkaufsgespräch mit der Abwicklung von Kassier- und Packvorgang erfolgt wie in der Bedienung.

Kennzeichnend für die Vorwahl ist die sehr knappe Personalbesetzung. Die Verkaufskräfte treten nur auf Wunsch des Kunden an diesen heran. Diese Verkaufsform wird vorwiegend im Möbel- und Schuhfachhandel angewandt. Der Diebstahl ist hier weniger trickreich als in der Bedienung.

⇒ Intensiv-Vorwahl

Hier handelt es sich um eine Weiterentwicklung des Vorwahlsystems. Der Kunde kann sich intensiv und allein mit der ausgestellten Ware beschäftigen. Dabei tritt die beratende Funktion des Verkaufspersonals in den Hintergrund. Dieses ist vorwiegend mit dem Warennachschub und der Regalpflege befaßt. Die Ware selbst wird zum sogenannten „stummen" Verkäufer. An ihr befinden sich alle notwendigen Informationen zum Preis, zur Qualität und Größe sowie Pflege- oder Bedienungsanleitungen. Erkennbar ist die Intensiv-Vorwahl an optisch herausge-

stellten Mehrbereichskassen. Das gewünschte und intensive Vorwählen dieser Angebotsform führt zu einfachen Gestaltungsarten des Diebstahls und begünstigt besonders den Betrug durch Etikettentausch.

⇒ Selbstbedienung

Merkmal der SB-Form ist die durch separate Ein- und Ausgänge begrenzte Verkaufsfläche. Die Ware wird in Regalen, Gondeln und Truhen angeboten. Das System der Kundenlaufsteuerung führt den Kunden durch die Regalreihen.

Er wählt die Ware aus, legt sie in den Kaufwagen und hat viel Zeit, bevor er die Kassenzone, den sogenannten „Check out", erreicht. Bis auf den Kassiervorgang übernimmt der Kunde in der SB-Form fast alle Personalfunktionen. Weil die Ware in der SB sich selbst verkauft, kommt diese Form mit sehr wenig Personal aus. In Großbetrieben rechnet man mit der Kraft auf 200 qm Verkaufsfläche. Die hohe Belastung der SB durch Ladendiebstähle und Umzeichnungsbetrügereien verursacht sehr große Schäden. Hier finden wir die einfachsten Formen des Ladendiebstahls. Begünstigt werden diese Taten noch zusätzlich durch einen manchmal unübersichtlichen Ladenbau, hohen Regalreihen und eine Vielzahl von Versteckmöglichkeiten, die sich zu wahren Klauecken entwickeln können.

Weil in der SB-Form die Chance, einen Ladendieb auf frischer Tat zu beobachten ungleich größer ist als in den anderen Verkaufsformen, eignet sie sich besonders zum Anlernen von Kaufhausdetektiven. Nach erfolgreicher Einarbeitung sollte ein Anfänger aber möglichst bald in anderen Verkaufsformen eingesetzt werden. Die Erfahrung lehrt, daß Detektive, die lange und ausschließlich auf SB-Flächen im Einsatz waren, in den anderen Formen ihre Schwierigkeiten haben. Sie haben sich ganz einfach an die SB gewöhnt und es fehlt ihnen die SB-Kasse!

3. Ladendiebstahl in der Kriminalstatistik

Unter „Kriminalität" versteht man die Summe aller Verbrechen und Vergehen in einem Gebiet innerhalb eines Zeitraumes. Mit der „polizeilichen Kriminalstatistik" (PKS) unterrichtet das Sicherheitsbüro jährlich über den Stand und die Entwicklung der Kriminalität in Österreich. Bei der PKS handelt es sich um eine tabellarische Zusammenfassung der Straftaten, die den Ermittlungsbehörden im Berichtszeitraum bekannt wurden. Erfaßt werden Delikte und die dazugehörigen Tatverdächtigen. Um die unterschiedlichsten Erscheinungsformen der Kriminalität darzustellen und miteinander vergleichbar zu machen, wurden Begriffsbestimmungen geschaffen.

Unter einem Ladendiebstahl versteht die PKS die

„Wegnahme von zum Verkauf ausgelegter Ware in Waren- und Kaufhäusern, Selbstbedienungsgeschäften und sonstigen Verkaufsräumen durch nicht zum Verkaufspersonal gehörende Personen."

Die Angaben der PKS beziehen sich nur auf die Vergangenheit. Sie lassen in einigen Deliktsgruppen einen Trend nach oben oder nach unten erkennen. Interessant sind die Zahlen der PKS für jeden, der mit der Abwehr der Kriminalität zu tun hat. Kaufhausdetektive gehören zum Kreis der Interessierten. Ihr Anteil an der Aufklärung von Straftaten ist beträchtlich. Im Bundesdurchschnitt ist davon auszugehen, daß 80 % aller bekannt gewordenen Ladendiebstähle durch Detektive geklärt werden.

Motive der Tatverdächtigen

Bis in die jüngste Vergangenheit wurden dafür Deutungen angeboten, die man tief in der Seele zu wissen glaubt. Für die Praxis geben Motive, und seien sie noch so glaubhaft vorgebracht, nichts her. Es kann auch nicht die Aufgabe von Kaufhausdetektiven sein, sich mit tiefenpsychologischen Problemen ihrer Täterin und Täter auseinanderzusetzen. Die Frage nach dem „Warum" kann nur ein Richter stellen.

Beschaffungskriminalität

Klammert man die Motive einmal aus, so erscheint ein noch sehr junger Sammelbegriff, der mit Beschaffungskriminalität umschrieben ist, für die Praxis brauchbarer. Hier wird von direkter und indirekter krimineller Beschaffung gesprochen. Direkte Beschaffungskriminalität läßt sich griffiger auch mit Selbstversorgung erklären. Selbstversorger sind alle Diebe, die in den unteren Schadensgruppen zugreifen. Diese gelegentlichen Diebe entstammen allen Gesellschaftsschichten. Ihre Tatorte liegen fast ausnahmslos bei den leicht wegnehmbaren Artikeln, die sie für den Eigenbedarf wegnehmen.

Insgesamt gesehen ist der Ladendiebstahl aber auch stark von der indirekten Beschaffungskriminalität geprägt.

Zu vermuten ist die indirekte Beschaffung, also der Diebstahl mit dem Ziel des Weiterverkaufs, bereits in den unteren Schadensgruppen. Ein Säufer, der täglich bis zu fünf Flaschen Spirituosen stiehlt, hat für diese Ware mit hoher Wahrscheinlichkeit einen Abnehmer. Als Eigenbedarf ist diese Menge für einen starken Trinker zu groß!

In den höheren Preisgruppen dürfte die indirekte Beschaffung stark vertreten sein. Für diese Vermutung gibt es realistische Gründe:

- Je wertvoller eine Sache ist, um so mehr ist sie gesichert.
- Zur Überwindung von Warensicherungen ist mehr kriminelle Erfahrung notwendig als beim Diebstahl kleinpreisiger Teile.

- Nur Hochwertiges läßt sich beim Hehler zu Geld machen.

4. Methoden und Techniken der Vorbeugung

4.1 Vorbeugungsmaßnahmen

Die zur Reduzierung oder Verhinderung von Ladendiebstählen anwendbaren Mittel der Vorbeugung sowie die technischen Verfahren der direkten Warensicherung können niemals so optimal wirken wie in anderen Bereichen des Besitzschutzes. Was im Einzelhandel getan werden kann, das hat sich dem möglichst ungehinderten Abverkauf der Waren unterzuordnen. Weil das so ist, hat jede Vorbeugung hier ihre für sie typischen Schwachstellen und stellt ihren Anwender manchmal auch vor nicht allgemein bekannte Rechtsfragen. Kaufhausdetektive sollten darüber informiert sein. Nur dann lassen sich Fehler in der Beurteilung einzelner Situationen vermeiden.

Unverbindliche Vorbeugung

Das Ziel unverbindlicher Vorbeugungsmaßnahmen ist der Aufbau von Hemmschwellen gegenüber der Kriminalität. Dazu dienen Hinweise auf Plakaten mit solchen oder ähnlichen Texten:

„Ladendiebstahl lohnt sich nicht"
„Jeder Diebstahl wird angezeigt"
„Das Geschäft wird durch Detektive überwacht"
„Die Ware ist elektronisch gesichert"

Ob solche Hinweise wirksam sind, das läßt sich kaum nachweisen.

Vieles hängt hier vom Erinnerungswert der plakativen Warnungen ab. Sie sollten daher nicht nur im Eingang zu sehen sein, sondern sich auf der Verkaufsfläche wiederholen, um deutlich zu machen,

„Ladendiebstahl lohnt sich nicht!"

Die eigentliche Schwachstelle dieser Vorbeugung ist ihr deutschsprachiger Text! Bei der Sprachenvielfalt unserer Gesellschaft wäre sie vielleicht wirksamer durch allgemein verständliche Symbole.

Verbindliche Vorbeugung

Durch die Mittel der verbindlichen Vorbeugung werden bestimmte Wünsche oder Anregungen ausgedrückt. Die Kundschaft wird dadurch aufgefordert, etwas zu tun oder zu unterlassen. Diese Vorbeugung ist personenbezogen, weil sie jeden direkt anspricht. Ihre bekannteste Form ist der Taschenverzicht durch körperferne Tragweise, Abgabe der Tasche an einer Ver-

wahrstelle oder das Benutzen eines Schließfaches. Bei dieser Methode geht man davon aus, daß jeder kundeneigene Behälter als Versteck für noch nicht bezahlte Ware geeignet ist. Das eigentliche Problem beim Taschen- oder Behälterverzicht ist die Frage, von welcher Größe oder Volumen ist auszugehen?

Verbindliche Normen dazu gibt es nicht. In Zweifelsfällen wird entweder eine Aufsicht oder sogar der Detektiv zur Entscheidung ausgerufen. In Betrieben, die den Taschenverzicht in welcher Form auch immer fordern, muß sich jeder Detektiv vorher diese Frage von der Geschäftsleitung beantworten lassen.

- körperferner Transport

„Um Irrtümer zu vermeiden, bitten wir Sie, ihre Taschen vorne an den Einkaufswagen zu hängen!"

Eine Nichtbeachtung dieser Bitte ist nicht unbedingt ein Indiz dafür, daß der Kunde oder die Kundin tatverdächtig sei und deshalb besonders beobachtet werden muß. Für die körpernahe Trageweise von Handtaschen gibt es einen verständlichen Grund:

Handtaschen sind auch Geldbehälter. Geld hat man im Gedränge lieber hautnah bei sich als in einer ca. 80 cm entfernten Tasche! Um „Irrtümer" zu vermeiden, setzt sich niemand gern und freiwillig einer Gefährdung aus. Die körperferne Trageweise ließ eine neue Form des Taschendiebstahls in SB-Geschäften entstehen, über die an anderer Stelle berichtet wird.

- Schließfächer

„Taschen und Behälter dürfen nicht auf die Verkaufsfläche gebracht werden! Benutzen Sie bitte ein Schließfach!"

Bei diesem Text, auf Plakaten im Geschäftseingang für jeden Kunden sichtbar, handelt es sich um eine Willenserklärung der Geschäftsleitung. Sie knüpft das Betreten der Verkaufsfläche an die Bedingung des freiwilligen Taschen- und Behälterverzichts. Dadurch entsteht ein vertragsähnliches Verhältnis zwischen jedem so angesprochenen Kunden und dem Unternehmen. Wie bei jedem Vertragsangebot kommt es hier auf die Freiwilligkeit der Annahme an. Der zur Taschenverwahrung aufgeforderte Kunde kann das Angebot ablehnen, indem er ein Geschäft aufsucht, das die Taschenabgabe nicht verlangt oder er erkennt die Geschäftsbedingungen an und schließt seine Behälter ein.

- Taschenabgabe

„Taschen sind an der Information zu hinterlegen!"

Auch diese Aufforderung ist eine Willenserklärung mit Vertragscharakter wie bei der Schließfachverwahrung. Die dazu gemachten Anmerkungen gelten auch für die Taschenabgabe.
Für alle Formen des Taschenverzichts gilt:

Die Nichtbeachtung einer Geschäftsbedingung ist keine Straftat!

Irgendwelche Maßnahmen gegen einen Kunden oder eine Kundin sind deshalb in keiner Weise gerechtfertigt.

Kaufhausdetektive sollten sich beim Taschenverzicht sehr zurückhaltend benehmen und nicht vorschnell ihre Tarnung aufgeben. Jemanden zur nachträglichen Taschenabgabe aufzufordern ist Sache des Verkaufspersonals und nicht die Aufgabe von Detektiven! Nur in einem Extremfall sollte der Detektiv gerufen werden. Das wäre zum Beispiel dann notwendig, wenn die Taschenabgabe verweigert wird und der Kunde trotz Aufforderung, das Geschäft zu verlassen, bleibt wo er ist. Hier könnte der Tatbestand des Hausfriedensbruch erfüllt sein. Für die Erstattung einer Strafanzeige wären dann die Personalien festzustellen.

- Taschenkontrolle

„Unser Kassenpersonal ist angewiesen, mitgebrachte Taschen zu kontrollieren!
Wir bitten um Ihr Verständnis!"

Mit solchen Hinweisen wird versucht, ein rechtlich umstrittenes Vertragsverhältnis zwischen Unternehmen und Kunden zu gestalten.

Das Mitbringen von Taschen oder anderen Behältern auf die Verkaufsfläche ist hier mit der Bedingung verbunden, daß Personen, die eine Tasche bei sich führen, mit einer Durchsuchung des Behälters nach Einkauf einverstanden sind. Diese Auflage erkennt der Kunde durch das Betreten der Verkaufsfläche an. Er ist aber nicht verpflichtet, die angekündigte Kontrolle zu dulden. Weigert sich jemand, den Inhalt seiner Tasche vorzulegen, kann die Kontrolle nicht erzwungen werden.

Kaufhausdetektive sollten die Problematik von angeordneten, aber rechtlich nicht abgesicherten, Kontrollen erkennen. Leicht können sie sich hier dem Verdacht der Freiheitsberaubung, der Nötigung oder der falschen Anschuldigung aussetzen. Die Weigerung, den Inhalt der Taschen kontrollieren zu lassen, ist schließlich keine Straftat und ersetzt nicht den für das Einschreiten unbedingt notwendigen Tatverdacht!

Technische Vorbeugungsmaßnahmen

Hier sind zwei Verfahren anzusprechen, die rein vorbeugenden Charakter haben.

- Color-Sicherung

Die zu sichernden Warenteile werden mit Farbpatronen bestückt, die sich nur mit Hilfe eines Spezialgerätes an der Kasse lösen lassen.
Die nicht sachgerechte Entfernung der Patrone bewirkt deren Zerstörung. Dabei wird ein Farbstoff freigesetzt, der das Warenteil verschmutzt und unbrauchbar macht. Eine Diebin, die beispielsweise ein so gesichertes Kleid stiehlt, hat keine Freude an dem guten Stück. Die Farbe läßt sich auch in der Reinigung nicht entfernen. In Verkaufsabteilungen, die mit diesem System arbeiten, wird durch Plakate auf das Verfahren hingewiesen. Die erwünschte Abschreckung ließ sich bisher nur bei Gelegenheitsdieben feststellen. Professionelle Diebe entwickeln eigene Techniken und lösen die Patronen in Heimarbeit, wobei der Warenwert erhalten bleibt! Die Überwachung der mit diesem System gesicherten Warengruppen - vorwiegend Bekleidung - hat deshalb so zu erfolgen, als handle es sich um ungesicherte Ware.

– Waagen-Kassen-Verbund

Um in der SB das Anlegen oder den Verzehr ausgewogener aber noch nicht bezahlter Lebensmittel zu unterbinden, wurde der Waagen-Kassen-Verbund erfunden. Dabei erhält zunächst jeder Einkaufswagen eine gut lesbare und fest montierte Nummer. Beim Auswiegen an der Frischtheke gibt die Verkäuferin erst die Nummer des Wagens ein. Danach wird der Bonausdruck an der Frischware befestigt und dem Kunden übergeben.

Über einen Leitungsverbund sind die an der Frischtheke eingegebenen Daten an jeder SB-Kasse abrufbar. Hierzu gibt die Kassiererin die Nummer des Wagens ein. Durch Gegenrechnung wird ermittelt, ob die auf das Band gelegte Ware mit den Daten der Frischabteilung übereinstimmt. Wird weniger hingelegt als vorher abgewogen worden ist, zeigt die Kasse den Fehler an und meldet gleichzeitig, was fehlt. Der Kunde wird dann zum Bezahlen der fehlenden Ware aus dem Frischebereich aufgefordert. Für sich allein betrachtet begründet die Fehlmeldung der Kasse keinen Diebstahlsverdacht. Von einem solchen ist nur dann auszugehen, wenn der Sofortverzehr oder das Verstecken in der Kleidung bzw. einer mitgeführten Tasche eindeutig beobachtet werden konnte. Die Fehlermeldung der Kasse bedeutet nur, daß gegenüber einem Kunden, der sich von der Frischware trennte, ein Ersatzanspruch geltend gemacht werden kann, der durch Bezahlung der Fehlmenge erfüllt ist.

4.2 Warensicherungstechniken

Die dem Handel heute zur Verfügung stehenden Techniken zur Warensicherung lassen sich in mechanische, elektrische, magnetische und elektronische Systeme einteilen. Weil sie zum direkten Artikelschutz eingesetzt werden, bezeichnet man sie auch als Stücksicherungsanlagen.

a) Mechanische Sicherung

Hochwertige Einzelstücke werden durch Ketten gesichert oder in verschlossenen Vitrinen präsentiert. Bei einer so gesicherten Ware handelt es sich um

„eine Sache, die durch ein verschlossenes Behältnis oder eine andere Schutzvorrichtung gegen Wegnahme besonders gesichert ist".
Dieser Text ist für die Praxis interessant. Sofern besondere Schutzvorrichtungen gewaltsam von der Ware getrennt oder verschlossene Vitrinen zum Zwecke des Diebstahls unbefugt geöffnet werden, ist der Tatbestand des schweren Diebstahls erfüllt. Die näheren Umstände der Tat müssen in der Anzeige hervorgehoben werden. Dabei sind auch die verwendeten Werkzeuge zu benennen und gegebenenfalls der Polizei mit der Anzeige zu übergeben.

Während beim „einfachen (Laden-)Diebstahl" nur nach vollendeter Tat eingeschritten werden sollte, ist es eher möglich, beim Diebstahl unter „schweren Umständen" schon beim Versuch vorzugehen.

„Eine Straftat versucht, wer nach seiner Vorstellung von der Tat zur Verwirklichung des Tatbestandes unmittelbar ansetzt."

Anders ausgedrückt:

Der Versuch einer Straftat ist der Anfang ihrer Ausführung.

Wenn ein Tatverdächtiger zum Beispiel eine Kette trennt, um die damit gesicherte Ware zu stehlen, liegt schon der Versuch eines schweren Diebstahls vor.

⇒ Ein Pelzmantel ist mit einer dünnen, aber sehr festen Kette mit dem Warenständer verbunden. Den Schlüssel zum Schloß der Kette besitzt eine Verkäuferin der Abteilung. Hier wird nun ein Mann beobachtet, der mit einem Seitenschneider die Kette zerstört. Aus nicht bekannten Gründen gibt der Verdächtige sein Vorhaben auf. Es kommt also nicht zur Wegnahme des Mantels.

Unterstellt man in diesem Falle die beabsichtigte Wegnahme des Mantels, so kann schon wegen des Versuchs des schweren Diebstahls eingeschritten werden.

Weil Detektive aber grundsätzlich keine Absichten unterstellen dürfen, müssen sie sich an das objektive Geschehen halten. Das Mindeste, was man dem Täter hier strafrechtlich vorwerfen kann, ist eine Sachbeschädigung.

„Wer rechtswidrig eine fremde Sache beschädigt oder zerstört, wird mit Freiheitsstrafe bis zu zwei Jahren oder mit Geldstrafe bestraft.
Der Versuch ist strafbar.
Die Tat wird nur auf Antrag verfolgt."

Für den Täter war die Kette eine „fremde Sache", weil sie ihm nicht gehörte. Diese für ihn fremde Sache hat er absichtlich - also vorsätzlich - beschädigt. Dazu hatte er kein Recht und handelte deshalb „rechtswidrig". Wegen dieser Sachbeschädigung kann er angezeigt werden. Sein sofortiges Anhalten und eventuelles Festnehmen ist gerechtfertigt.

Übrigens: Der Detektiv, der diesen Fall beobachtete, schritt nicht ein. Er wußte weder etwas vom Versuch noch von der Strafbarkeit einer Sachbeschädigung!

⇒ An einer verschlossenen Vitrine, in der wertvolle Armbanduhren ausgestellt sind, hantiert ein Mann mit einem Schraubendreher am Schloß. Er schiebt dessen Klinge zwischen Glastür und Anschlagstelle des Riegels. Es gelingt ihm nicht, den Riegel auszuhebeln. Er steckt sein Werkzeug ein und geht weg.

In diesem Fall kann davon ausgegangen werden, daß der Verdächtige versuchte, das Schloß zu öffnen, um an die ausgestellte Ware zu gelangen. Anders läßt sich seine Handlung nicht deuten. Wenn der Diebstahl nicht gelang, dann wohl deshalb, weil das Werkzeug nicht geeignet war. Von dessen Eignung zum Öffnen verschlossener Vitrinen war er wohl offensichtlich überzeugt.

Für die Strafbarkeit des Versuchs eines schweren Diebstahls kommt es aber nicht darauf an, ob das angewandte Werkzeug oder Mittel geeignet ist, die Tat zu begehen. Es genügt, wenn der Verdächtige von der Wirksamkeit seines Hilfsmittels überzeugt ist. Auch in diesem Fall wurde nicht eingeschritten. In der Hoffnung, den Täter doch noch mal auf frischer Tat beim Diebstahl aus Vitrinen zu erwischen, wurde er solange beobachtet, bis er das Haus verließ.

b) Elektrische Warensicherung

Elektrisch wirkende Stücksicherungsanlagen funktionieren nach dem sogenannten Ruhestromprinzip. Ihre Schaltung ist so aufgebaut, daß ein Stromfluß nur bei Kontaktunterbrechung erfolgt. Dadurch wird ein optisches oder akustisches Signal ausgelöst. Wegen ihrer Zuverlässigkeit finden Ruhestromanlagen vorwiegend Verwendung bei Artikeln, die von der Kundschaft ausprobiert werden sollen. Dazu zählen Kleinradios, Taschenrechner, Computer, Diktiergeräte und zum Teil auch Spielwaren.

Das bloße Berühren der Artikel sowie Ein- und Ausschaltvorgänge oder Senderwahl führt nicht zum Signal. Der Kontakt wird erst durch Anheben oder Verschieben aktiviert. Dieses Sicherungssystem ist selbstverständlich nicht frei von Fehlmeldungen, die oft unbeabsichtigt und nicht in Diebstahlsabsicht ausgelöst werden. Dennoch sollte hier jedes Signal Anlaß zur genauen Beobachtung der Ware und der Kunden sein.

Sicherheitsbügel

Von ihrer Funktion her ist diese Schutzeinrichtung nur bei sogenannter Bügelware im DOB- und HK-Sektor einsetzbar. Der Ruhestromkreis besteht aus den Kleiderbügeln mit der daran hängenden Ware und dem Warenständer.

Ist die Anlage scharf geschaltet, erfolgt die Kontaktunterbrechung beim Anheben des Bügels. Um die Ware der Kundschaft vorlegen zu können, ist für jeden Probiervorgang die Anlage

abzuschalten. Dieser Schalter ist die eigentliche Schwachstelle der Anlage. Nach diversen Vorlagen wird oft vergessen, die Anlage wieder scharf zu schalten.

Kaufhausdetektive, die bei ihren Einsätzen auch Ruhestromanlagen dieser Art zu überwachen haben, sollten sich daher nicht allein darauf verlassen, daß sie durch den Alarm auf verdächtigte Geschäftsbesucher aufmerksam werden.

Kabelsicherung

Hierbei handelt es sich ebenfalls um eine Ruhestromanlage, allerdings mit dem Vorteil, daß auch Teile der Anlage abschaltbar sind.

Der Kontakt mit der Ware wird durch Klammern hergestellt, die mit einem Kabel verbunden sind. Klammern und Kabel ergeben einen Stromkreis. Die Signalauslösung erfolgt beim Lösen einer Klammer. Darin eingebaute technische Finessen machen bei eingeschalteter Analge das alarmlose Entfernen der Klammer unmöglich. An diesen Analgen ist jeder Alarm ernst zu nehmen, vor allem dann, wenn sich keine Verkaufskraft am Warenständer aufhält.

c) Magnetische Stücksicherung

Das System besteht aus Klebeetiketten mit darin integrierten Metallstreifen und einer Ausgangsschleuse, in der ein Magnetfeld aufgebaut ist.

Die Deaktivierung des an der Ware befindlichen Etiketts erfolgt beim Zahlvorgang an der Kasse. Wird ein „scharfes" Etikett in die Schleuse gebracht, entsteht eine Störung des Magnetfeldes. Angezeigt wird die Feldstörung durch ein optisches oder akustisches Signal. Für diese Störmeldungen gilt, was auch bei elektronischen Systemen zu beachten ist:

Die Ausgangsanlage meldet nur eine Störung!

Ob die Störmeldung auf einen Diebstahl deutet oder aus anderen Ursachen entstand, meldet die Anlage nicht. Das Ansprechen eines Kunden, der sich im Moment der Signalgebung im Schleusenbereich befindet, sollte daher so erfolgen wie bei elektronischen Systemen.

Die magnetische Warensicherung hat eine Schwachstelle:

Die im Preisschild integrierten Signalgeber befinden sich auf der Verpackung und lassen sich wie ein normales Preisschild lösen. Gesichert ist deshalb nicht die Ware, sondern nur deren Verpackung.

In den so gesicherten Sortimenten ist ständig mit Personen zu rechnen, von denen die Ware ausgepackt und dann eingesteckt wird.

d) Elektronische Artikelsicherung (EAS)

Elektronisch wirkende Sicherungsanlagen haben gegenüber den bisher angesprochenen Techniken den Vorteil, daß sich damit ganze Geschäftsflächen gleich, welcher Größe, sichern lassen. Geeignet sind die Systeme für fast alle Warengruppen, wobei die gesicherten Teile frei beweglich bleiben. Erst in der Ausgangsschleuse kommt es zu einer Störung des darin aufgebauten elektronischen Feldes, sofern sich das Sicherungsetikett noch an der Ware befindet.

Moderne EAS-Anlagen bestehen aus einer Kombination von Seiten-, Boden- und Deckenschleusen. Sie reagieren somit auch auf Signalgeber, die an Hüten oder an Schuhen angebracht sind. Die Signalgeber werden nach dem Bezahlten der Ware am Kassentisch magnetisch und mit einer speziellen Lösezange von der Ware entfernt und sind wiederverwendbar. Jede Ausgangsschleuse hat ein Zählwerk, von dem alle Reaktionen registriert werden.

Zur Zeit gibt es bei diesem System noch kein Verfahren mit eindeutiger Diebstahlkennung! Nach Signalbehebung kann nur eine Aufsichtsperson die Ursache der Störung feststellen. Technisch bedingt reagieren EAS-Anlagen nicht nur auf die eigens dazu entwickelten Signalgeber. Bei den einzelnen Fabrikaten unterschiedlich reagieren sie auch auf elektronische Bauteile, deren Eigenfrequenz mit der Schleuse übereinstimmt.

Solche Bauteile können in Geräten enthalten sein, die ein Kunde bei sich führt! So ist es nicht ungewöhnlich, wenn ein Herzschrittmacher, eine Hörhilfe oder ein Kleinstradio die Feldstörung auslöst. Schlecht abgestimmte Anlagen reagieren manchmal auch auf CB-Funkgeräte oder auf die Steuerelektronik eines Fahrstuhles oder der Rolltreppen. Selbst ein harmloser Gegenstand, wie eine Rolle Kräuselband, war schon die Ursache einer Feldstörung.

Zu den wohl häufigsten Auslösungen führen nicht entfernte Signalgeber nach ordnungsmäßigem Kauf der Ware. Hierbei handelt es sich um menschliches Fehlverhalten, daß sich manchmal aus der Hektik des Verkaufs ableitet. Bei diesem Fehler ist daran zu denken, daß keine Anlage erkennen kann, ob der auslösende Signalgeber aus dem gesicherten Betrieb oder aus einem anderen Unternehmen stammt. Um dieses und andere Fremdstörungen weitgehend auszuschalten, arbeiten die Hersteller ständig an der Verfeinerung ihrer Anlagen. Anregungen dazu erhalten sie aus der Praxis der Anwender, die ihre Erfahrungen mitteilen. Auf gesonderten Vordrucken werden alle Signalgebungen und deren festgestellte Ursachen listenmäßig aufgeschlüsselt und an den Hersteller gegeben.

Die Fortschreibung solcher Listen kann zu den Aufgaben eines Detektivs gehören. Es muß daher selbstverständlich sein, alle Angaben nach Datum, Uhrzeit, Zählerstand und festgestellter Ursache genau zu vermerken. Nur so läßt sich eine Technik verbessern, die auch dem Detektiv hilft und die durchaus geeignet ist, seine Arbeitsergebnisse zu verbessern.

Aktive Artikelsicherung

Es handelt sich um eine Weiterentwicklung des elektronischen Systems. Der Unterschied zu diesem liegt im Signalgeber, der mit einem Kleinstsender ausgestattet ist. Dieser wird im Schleusenbereich aktiv und sendet eine Kennung aus. Bei dieser Technik werden systemfremde Störungen weitgehend vermieden. Kommt es bei solchen Anlagen zu einem Signal,

dann kann die Ursache nur im Sendeetikett liegen. Ob dabei tatsächlich ein Diebstahl vorliegt oder nur vergessen wurde, den Kleinstsender zu entfernen, kann auch die aktive Anlage nicht erkennen! Bei diesen Analgen ist daher beim Ansprechen, Anhalten und Kontrollieren von Kunden so vorzugehen, wie bei allen EAS-Sicherungen.

Ansprechen und Anhalten von Kunden bei EAS

Es wurde bereits gesagt und soll hier noch einmal ausdrücklich wiederholt werden:

Magnetische und elektronische Sicherungsanlagen melden nur Feldstörungen und keine „frische Tat"!

Kein System ist in der Lage, zwischen den unterschiedlichsten Auslösemöglichkeiten zu unterscheiden!

Was im Einzelfall zum Signal führte, kann nur eine Aufsichtsperson feststellen!

Daraus folgert:

Wer ein Signal auslöst, ist zunächst als unverdächtige Person anzusehen und dementsprechend höflich anzusprechen!

Äußerungen wie

„Sie haben einen Alarm ausgelöst! Vermutlich haben Sie etwas gestohlen!"

dürfen nicht fallen, denn sie stellen eine Beleidigung dar. Stützt sich die Vermutung eines Diebstahls allein auf das Signal einer Anlage, dann kann die richtige Erstansprache nur so lauten:

„Entschuldigen Sie bitte! Unsere Anlage löste aus, als Sie gerade durchgingen! Vermutlich hat jemand vergessen, das Etikett zu entfernen.
Ich lasse das nachholen!"

Mit einer solchen Anrede, bei der man sich auch als Aufsicht vorstellen sollte, wird die für jeden Kunden etwas ungewöhnliche Situation leicht entschärft. Weil dabei kein Wort vom Diebstahl fällt, kann sich auch niemand beleidigt fühlen. Weitere Dialogmuster enthalten die Anwendungsbücher der Hersteller. Deren Lektüre ist unbedingt zu empfehlen.

Die erste Anrede verlangt sehr viel Taktgefühl und sollte niemals in eine lautstarke Diskussion ausarten, die dazu noch von unbeteiligten Kunden aufmerksam verfolgt wird. Unsachliche Vorwürfe führen dazu, daß die angesprochene Person sich beschweren will oder ganz einfach das Haus verläßt. Schließlich kann man niemanden dazu zwingen, den Irrtum einer Kollegin aufzuklären! Die Weigerung eines Kunden, an der Aufklärung einer Störmeldung mitzuwirken, ist keine Straftat! Die Anwendung von Selbsthilferechten oder gar eine vorläufige Festnahme ist daher in keiner Weise gerechtfertigt.

Grundsätzliche Bedingungen für die Ausübung dieser Rechte ist immer eine „frische Tat", die von einem Menschen beobachtet wurde und nicht der Alarm einer Warensicherungsanlage!

Von einer „frischen Tat" ist nur dann auszugehen, wenn der Diebstahl des gesicherten Warenteils vor dem Schleusendurchgang der verdächtigen Person beobachtet werden konnte. In solchen Fällen liefert die Ausgangsschleuse bei EAS nur einen zusätzlichen - aber nicht notwendigen - Beweis! Wer dennoch auf diesen letzten Beweis nach „frischer Tat" warten möchte, der sollte auch den Fluchtinstinkt berücksichtigen, der bei Schuldigen besonders ausgeprägt ist. Unschuldige dagegen neigen kaum zum Weglaufen. Verwundert bleiben sie stehen und warten förmlich auf eine Erklärung für eine Angelegenheit, für die sich nichts können!

Ursachenfindung bei EAS

Weil EAS-Analgen richtungsunabhängig reagieren, muß schon beim ersten Ansprechen bekannt sein, ob der Alarm beim Betreten der gesicherten Abteilung oder bei deren Verlassen auslöste. Wer bereits beim Betreten des Geschäftes oder einer Abteilung eine Auslösung verursacht, erscheint weniger „verdächtig" als der, dem es beim Verlassen passiert!

Ferner muß feststehen, daß sich die anzusprechende Person im Moment des Alarmes allein im Schleusenbereich befand. Gehen mehrere Menschen gleichzeitig durch die Schleuse, ist es schwer, den richtigen anzusprechen. So ist z.B. an Verkaufstagen mit großem Kundenverkehr die Trefferquote bei der Ansprache auslösender Kunden denkbar gering. Schließlich gibt es noch keine EAS-Anlage mit eindeutiger Bezeichnung der Person, die ihr Feld störte.

Erst wenn diese Fragen geklärt sind, kann mit der Anrede begonnen werden. Wenn die höflich angesprochene Person bereit ist, an der Klärung der Ursache mitzuwirken, ist ihr anzubieten, noch einmal durch die Schleuse zu gehen. Bei diesem Prüfdurchgang ist unbedingt darauf zu achten, daß sich niemand sonst in der Schleuse aufhält. Dies kann zu Beurteilungsfehlern führen und ist zu vermeiden. Kommt es bei diesem erneuten Durchgang wieder zum Signal, dann kann die Ursache dafür bei der angesprochenen Person liegen. Auch in dieser Situation sollte auf keinen Fall vorschnell vom Verdacht des Diebstahls ausgegangen werden. Der angesprochenen Person sollte nun in für sie nachvollziehbarer Form angeboten werden, die Ursache des Alarms nicht unter den Augen anderer Kunden zu suchen.

Wer bis zu diesem Angebot bereit war, an der Aufklärung mitzuwirken hat auch Verständnis dafür, daß man nun gemeinsam ein Büro aufsucht oder eine Stelle im Laden betritt, die von Unbeteiligten nicht einsehbar ist. Zum raschen Auffinden des Störteiles sollte hier ein Handdetektor zur Verfügung stehen. Dieser zeigt mit großer Genauigkeit die Stelle im Gepäck oder in der Kleidung an, von der die Störung ausging. Wird bei dieser Prüfung ein gesichertes Warenteil gefunden, ist erst dann vom Verdacht des Diebstahls auszugehen, wenn weder Packmaterial noch Kassenbon vorliegen. Führt die angehaltene Person gesicherte Waren aus anderen Unternehmen bei sich, die dort ordnungsgemäß laut Kassenzettel und Packmaterial verkauft worden sind, muß der fremde Signalgeber entfernt werden, damit nicht weitere Anlagen zur Auslösung kommen. Stellt sich heraus, daß mit Sicherheit eine elektronisches Bauteil zur Signalauslösung führte, ist das in der Meldeliste zu beschreiben. Stellt sich die Unschuld einer bei EAS angehaltenen Person heraus, so hat der Vorfall grundsätzlich mit einer Entschuldigung zu enden.

5. Hausrecht

Unter Hausrecht versteht man den Ausspruch des Besitzers oder Nutzers einer Wohnung, eines Hauses, eines Grundstückes oder einer Verkaufsfläche frei darüber zu entscheiden, wer sich in seinen Räumen oder auf seinem Grundstück aufhalten darf. Das Recht auf Hausfrieden haben sowohl natürliche als auch juristische Personen. So haben z.B., die Bundesbahn, die Bundespost und die öffentlichen Nahverkehrsbetriebe das Hausrecht auf ihren Betriebsflächen und in ihren Verkehrsmitteln. Der Inhaber oder Geschäftsführer eines Einzelhandelsunternehmens hat das Hausrecht über seine Verkaufsflächen und die dazu gehörenden Grundstükke.

In dieses Grundrecht der „Unverletzlichkeit der Wohnung" dürfen nur Personen eingreifen, die durch Gesetz dazu ermächtigt sind. Zu diesen zählen Polizeibeamte, Richter, Gerichtsvollzieher und Feuerwehrleute bei der Wahrnehmung der ihnen übertragenen Aufgaben und unter Beachtung besonderer Rechtsvorschriften.

Sofern die Grenzen der durch den Hausfrieden geschützten Räume oder Grundstücke bekannt sind, ist das Hausrecht in seiner Anwendung unproblematisch. Schwierigkeiten ergeben sich lediglich in Einkaufs-Centern, wie überdachten Verkaufspassagen oder Galerien. Hier ist es zwar jedem Ladenmieter freigestellt, einzelnen Personen das Betreten seines Geschäftes zu untersagen. Er kann aber kein Verbot für das gesamte Center aussprechen.

Hausherr ist hier die Center-Verwaltung mit ihrem übergeordneten Hausrecht. Die Center-Manager sind im allgemeinen auch über die besonderen Probleme des Hausrechts in den von ihnen verwalteten Centern informiert. Solche können sich ergeben, wenn das Center gleichzeitig auch alleiniger Zugang zu öffentlichen Flächen ist. Das ist z.B. der Fall, wenn ein Bahnhof nur durch ein Einkaufs-Center betreten werden kann. Detektive, die in Centern arbeiten, müssen sich daher am ersten Einsatztag mit der Verwaltung über das Hausrecht unterhalten, damit ihnen hier keine Fehler unterlaufen.

Der Hausherr kann sein Recht selbstverständlich auch auf ihm nachgeordnete Personen übertragen. So ist es üblich und rechtlich nicht zu beanstanden, wenn der Kaufhausdetektiv das Hausrecht anwendet. Diese ausdrückliche Ermächtigung des Berechtigten muß dann aber klar abgesprochen sein. Noch besser ist hier die schriftliche Form, die im Detektivbüro aushängen sollte.

Hausverbot

Beim Hausverbot handelt es sich um eine Willenserklärung, die gegen eine bestimmte Person gerichtet ist und dieser das Betreten oder den Aufenthalt in den dem Hausfrieden unterliegenden Räumen oder auf Grundstücken untersagt. Das Verbot ist an keine Form gebunden. Es kann mündlich oder schriftlich ausgesprochen werden. Es ist aber sicherzustellen, daß die von dem Verbot betroffene Person davon in verständlicher Weise Kenntnis hat und auf die Folgen einer Nichtbeachtung hingewiesen wird.

Wegen der strafrechtlichen Konsequenzen, die sich aus einer Nichtbeachtung des Hausverbotes ergeben können, ist es nur gegen strafmündige Personen auszusprechen. Erscheint es not-

wendig, einem Kind das Betreten der Geschäftsräume zu verbieten, dann müssen die Eltern verständigt werden.

Das Hausverbot muß von einer dazu berechtigten Person ausgesprochen werden. Das kann auch der Detektiv sein, wenn ihm dieses Recht übertragen wurde. Bei der im Handel üblichen schriftlichen Form des Hausverbots ist dann aber mit i.A. (im Auftrage) zu unterschreiben. Wer „im Auftrage" (der Geschäftsleitung) ein Hausverbot ausspricht, der kann es nur dann wieder aufheben, wenn er auch dazu berechtigt ist. In allen Zweifelsfällen ist unbedingt das Gespräch mit der Geschäftsleitung zu suchen, die auch über die Dauer des Verbotes entscheidet.

6. Das Ermittlungs- und Strafverfahren bei Ladendiebstählen

Das Ermittlungsverfahren ist die Vorstufe des Strafprozesses. In ihm wird geklärt, ob das vorliegende Beweismaterial ausreichend für die Erhebung einer Anklage vor dem Strafgericht erscheint. Herr des Ermittlungsverfahrens ist die Staatsanwaltschaft, die der Polizei gegenüber weisungsberechtigt ist. Wie das Verfahren im Einzelnen durchgeführt werden muß, regelt die StPO.

Das sogenannte Legalitätsprinzip schreibt Staatsanwaltschaft und Polizei zwingend vor, jedem Verdacht einer strafbaren Handlung nachzugehen. Dabei spielt es keine Rolle, ob es sich bei der Straftat um ein Offizial- oder Antragsdelikt handelt. Nach Abschluß ihrer Ermittlungen entscheidet die Staatsanwaltschaft über die Einleitung eines Strafverfahrens, indem sie dem zuständigen Amtsgericht eine Anklageschrift zusendet.

Unter bestimmten und im Gesetz genau festgelegten Bedingungen kann die Staatsanwaltschaft auch ein Verfahren einstellen.

Die bekanntesten Einstellungsgründe sind

- geringe Schuld
- geringer Schaden und
- Einstellung gegen Zahlung eines Bußgeldes.

Stellt die Staatsanwaltschaft das Verfahren nicht ein, erhebt sie Anklage beim zuständigen Amtsgericht (AG). Auch das AG kann nach Prüfung der Sache das Verfahren einstellen. Geschieht das nicht, wird ein Termin zur öffentlichen Hauptverhandlung angesetzt. Zu diesem Termin werden die angeklagte Person und die Zeugen vorgeladen.

Als Erstinstanz entscheidet der Amtsrichter mit Urteil oder durch Beschluß über den Fall. Gegen Urteile des AG ist das Rechtsmittel der Berufung möglich, das sowohl von der Staatsanwaltschaft als auch von dem Verurteilten eingelegt werden kann. Für das Berufungsverfahren ist das Landgericht (LG) zuständig.

LG-Urteile können nur durch das Rechtsmittel der Revision angefochten werden. Als Revisionsgründe gelten Verfahrensfehler im Strafprozeß. Für das Revisionsverfahren ist das Oberlandesgericht (OLG) zuständig. Unter hier nicht näher zu erläuternden Bedingungen kann bei sehr strittigen Rechtsauffassungen unterer Gerichte der Strafsenat des Bundesgerichtshofes (BGH) mit einer rechtsverbindlichen Entscheidung beauftragt werden.

In den einzelnen Stufen des Ermittlungs- und Strafverfahrens schreibt die StPO unterschiedliche Bezeichnungen für die darin verwickelte Person vor:

Tatverdächtiger ist jemand dann, wenn ausreichende Beweismittel für die Täterschaft vorliegen;

Beschuldigter ist die tatverdächtige Person, wenn gegen sie zur weiteren Beweissicherung Zwangsmaßnahmen wie körperliche Untersuchungen oder Durchsuchungen der Wohnung angeordnet werden;

Angeschuldigter ist, wer vor einem Gericht angeklagt wird.

6.1 Die Strafanzeige und die 7 goldenen „W"

Durch Strafanzeigen werden Polizei und Staatsanwaltschaft über den Verdacht einer Straftat informiert. Die Beamten dieser Behörden werden dadurch angeregt, zu prüfen, ob Anlaß für die Einleitung eines Ermittlungsverfahrens besteht. Eine gesetzliche Pflicht, Straftaten den Behörden anzuzeigen, besteht nicht. Ausgenommen sind nur Fälle aus dem Bereich der Schwerkriminalität. Eine Nichtanzeige geplanter Straftaten wird u.a. des Hochverrats, der Geldfälschung, des Mordes und des Raubes mit Strafe bedroht.

Das Recht zur Anzeigenerstattung ist gleichzeitig die Pflicht zur Wahrheit. Die wissentliche Falschanzeige ist mit Freiheitsstrafe bedroht. Wer jemanden wegen einer Straftat bei den Behörden anzeigt und dabei weiß, daß seine Behauptungen nicht den Tatsachen entsprechen, wird wegen „falscher Verdächtigung" bestraft.

Strafanzeigen sind an keine Form gebunden. Sie lassen sich mündlich oder schriftlich erstatten. Bei einem mitzuteilenden Verdacht ist es unerheblich, ob die Person des Täters bekannt ist oder nicht. Steht die Person fest, spricht man von einer Bekanntsache. Wurde die Straftat von einer unbekannten Person ausgeführt, spricht man von einer Unbekanntsache.

Strafanzeigen können nicht zurückgenommen werden.

Beim Formulieren von Strafanzeigen sollten Richtlinien beachtet werden, die sich seit Jahrzehnten bewährt haben. Gemeint sind hier die sieben goldenen „W" der Berichtsfertigung. Ihr Vorteil liegt in der Zwangsläufigkeit der Einzelfragen, die alle mit einem W beginnen und damit Vergeßlichkeiten weitgehend reduzieren. Mit Hilfe der sieben goldenen „W" lassen sich selbst komplizierte Sachverhalte überschaubar darstellen.

Die sieben goldenen „W“

Wann?	= Tatzeit
Wo?	= Tatort
Wer?	= verdächtige Person
Was?	= gestohlene Ware/Vermögensschaden beim Betrug
Wie?	=Tatausführung
Womit?	=Hilfsmittel/Tatwerkzeug
Wer ist Zeuge?	= Zeuge der Tat

Die Reihenfolge der Einzelfragen muß nicht unbedingt mit den jeweils vorhandenen Vordrucksätzen übereinstimmen. Bei den ca. 500 verschiedenen Diebstahlsprotokollen, die zur Zeit im österreichischen Einzelhandel gebräuchlich sind, ist diese Übereinstimmung auch nicht zu erwarten. Irgendwo im Vorgedruckten enthalten sind die sieben goldenen „W“ jedoch meistens. Was alles in ihnen steckt, zeigen die folgenden Seiten.

a) Wann?

Mit diesem „W“ wird nach der Tatzeit gefragt. Was darunter zu verstehen ist sagt und der entsprechende § des StGB:

Eine Tat ist zu der Zeit begangen, zu welcher der Täter gehandelt hat.
(...)
Wann der Erfolg eintritt, ist nicht maßgebend.
Zur Angabe der Tatzeit gehören der Wochentag, das Datum und die Uhrzeit. Die Nennung des Wochentages in Verbindung mit dem Datum schließt Irrtümer aus. In einer Anzeige sollte es daher nicht heißen

„Am 22.4.1996 ...“

sondern

„Am Montag, den 22.4.1996 ...“

diese genaue Angabe ist wichtig, weil sich aus der Tatzeit unter Umständen auch rechtliche Konsequenzen für die angezeigte Person ergeben können. So unterscheidet das Jugendgerichtsgesetz (JGG) zwischen

- Jugendlichen

und

- Heranwachsenden.

Jugendlich ist, wer zur Tatzeit schon 14, aber noch keine 18 Jahre alt war.
Heranwachsend ist, wer zur Tatzeit schon 18, aber noch keine 21 Jahre alt war.

Die Strafandrohungen aus dem StGB gelten nur für Erwachsene, das sind Menschen, die zur Tatzeit älter als 21 Jahre waren. Das Strafmaß für Jugendliche und Heranwachsende wird durch das JGG bestimmt.

Welche Folgen ein versehentlich falsch angegebenes Tatzeit-Datum haben kann, zeigt der nachstehende Fall:

⇒ Einen Tag vor seinem 21. Geburtstag wird der Heranwachsende „A" kurz vor Ladenschluß wegen Diebstahls angehalten. Der Detektiv läßt sich die Ware herausgeben, notierte die Personalien und erteilte Hausverbot. Er nahm sich vor, die Anzeige nach seinem freien Tag zu schreiben. Zwei Tage später füllte er das Formular aus und setzte versehentlich das Datum dieses Tages ein. Aus einem „Heranwachsenden" wurde so ein „Erwachsener".

Der Irrtum des Detektivs stellte sich erst vor dem Amtsgericht heraus, welches den Fall an das Jugendgericht abgeben mußte.

Uhrzeit

In nahezu 80 % aller schriftlichen Anzeigen wird die Uhrzeit der Tat falsch angegeben. Das ergab eine Auswertung von 1000 Diebstahlsprotokollen. Der Grund für diesen Fehler wird in der Unkenntnis der Bedeutung der genauen Uhrzeit vermutet.

Die Uhrzeit der Tat ist nur dann richtig, wenn sie mit der Tat des Täters übereinstimmt. Sie ist immer dann ungenau, wenn der Erfolg bereits eingetreten ist und der Täter sich bereits im Büro befindet! Bei der Uhrzeit kommt es nicht auf die Sekunde an. Oft waren aber 20 Minuten Differenz ursächlich für polizeiliche Nachermittlungen.

Hierzu zwei Fälle aus der Praxis:

Ein Vielfachtäter mit festem Wohnsitz wurde laut Anzeige um 16.20 Uhr im Geschäft „X" nach Diebstahl angehalten.

Am gleichen Tag wieder um 16.20 Uhr, (!) wurde er im Geschäft „Y" wegen Diebstahls angehalten.

Beide Diebstahlsanzeigen landeten auf dem Schreibtisch eines Kriminalbeamten und machten ihn stutzig. Er hakte nach und wollte wissen, wieso eine Person zur gleichen Zeit an zwei verschiedenen Orten gewesen sein konnte? Dabei kam heraus: Im Geschäft „X" wurde die Anzeige nach Entlassung des hinreichend bekannten Täters geschrieben und die Uhrzeit der Tat nach der Kaffeepause des Detektivs geschätzt. Im Geschäft „Y" dagegen wurde die richtige Tatzeit angegeben.

Der Kunde stahl um 10.15 Uhr einen Zinnbecher im Werte von ÖS 525,--. Zur Tat machte er keine Angaben, ließ aber den Becher für eine spätere Klärung der Angelegenheit im Geschäft zurück. Um seinen guten Ruf als leitender Angestellter nicht zu gefährden, hatte er eine Idee!

Er bat eine Kollegin im gleichen Geschäft noch einmal einen Becher zum gleichen Preis und mit gleichem Dekor zu kaufen. Die nichtsahnende Kollegin kaufte den Becher umgehend und übergab ihn mit Kassenbon an den Kollegen. Lächelnd legte dieser bei seiner polizeilichen Vernehmung den Kassenbon vor und behauptete, das Ganze müsse wohl ein Irrtum des Detektivs sein.

Die Überprüfung des Kassenstreifens ergab, daß tatsächlich um 11.15 Uhr der Betrag von ÖS 525,-- für einen Zinnbecher eingenommen wurde. Das Rätsel um die Uhrzeiten konnte gelöst werden. Der Detektiv hatte nur vergessen, seine Uhr von der Winter- auf die Sommerzeit umzustellen.

Nachkäufe gestohlener Teile mit dem Ziel, ein Alibi zu erhalten, sind sehr häufig. Sie sind jedesmal geeignet, den Detektiv zu verdächtigen, er habe eine Sache getürkt, nur um Erfolg zu haben. Solche Verdächtigungen lassen sich durch die Angabe der genauen Uhrzeit vermeiden.

Die Uhrzeit der Tat richtet sich nach den Vertriebsformen des Handels. In der SB ist der Diebstahl erst mit dem Verlassen der Kassenzone vollendet und deshalb ist diese Uhrzeit einzutragen. In der Bedienung, Vorwahl und Intensivvorwahl ist die Tat im Moment des Verbergens der gestohlenen Artikel vollendet und es ist diese Uhrzeit anzugeben.

Zusammenfassend läßt sich zur Tatzeit sagen:

Sie ist Teil der Zeugenaussage und deshalb muß sie richtig angegeben werden.
Eine genau eingestellte Uhr gehört zur Ausrüstung eines Detektivs.

Tatzeitangabe bei Unbekanntsachen

Bei Ladendiebstählen, die durch unbekannte Täter ausgeführt wurden, wird in den entsprechenden Anzeigen die Tatzeit oft mit dem Zeitpunkt der Feststellung des Verlustes angenommen.

In der Anzeige heißt es dann:

„Am Montag, den 22.4.1996 wurde aus den Auslagen des Geschäftes nachstehend bezeichnetes Warenteil von unbekannten Tätern gestohlen.!"

Weil ein Tag bekanntlich 24 Stunden hat, sind solche Zeitangaben ungenau. Um zu einer annähernd stimmenden Tatzeit zu gelangen, ist durch Befragen der Verkaufsmitarbeiter festzustellen, wer und wann das fehlende Warenteil zuletzt am Angebotsplatz sah. Nur so läßt sich

die vermutliche Tatzeit eingrenzen. In der Anzeige gegen UNBEKANNT könnte es dann heißen:
„Am Montag, den 22.4.1996, zwischen 12.00 und 15.30 Uhr, wurde ..."

Genauere Angaben zur Tatzeit sind deshalb wichtig, weil sie auch eine kriminalistische Bedeutung haben. Unter Umständen lassen sich dadurch bestimmte Täter ausschließen oder Verdächtigenkreise einengen. Liegt, beispielsweise, die ermittelte Tatzeit zwischen Ladenschluß und Ladenöffnung, fällt der Verdacht zunächst auf die wenigen Leute, die sich während der Schließzeiten in den Räumen aufhielten. Die ungefähr richtige Tatzeitangabe liefert somit Ansatzpunkte für weitere Nachforschungen.

b) Wo?

Mit diesem „W" wird nach dem Tatort gefragt. Gemeint ist damit die geographische Lage mit Gemeinde, Straße und Hausnummer und im engeren Sinne auch die Stelle im Laden, an der die Tat ausgeführt wurde.

Sofern in den vorhandenen Vordrucken keine Spalte für den engeren Tatort vorgesehen ist, muß diese Angabe im Text der Fallschilderung erscheinen. Dabei ist zu empfehlen, nur klartextliche und allgemein verständliche Begriffe zu verwenden. Mit Abteilungsnummer oder handelstypischen Bezeichnungen, wie DOB (Damenoberbekleidung), HK (Herrenkleidung) oder CHECK OUT (Kassenzone in der SB), können Polizisten, Staatsanwälte und Richter nicht immer etwas anfangen.

Für die Nennung des engeren Tatortes genügt ein Halbsatz:

„In der Spirituosenabteilung , am Whiskyregal"
„Auf der Sonderangebotsfläche im Erdgeschoß"
„In der Rundfunkabteilung, bei den Schallplatten"
„Am Ausgang zur Marktstraße"
„In der Umkleidekabine der Damenabteilung"

Das waren nur einige Formulierungshilfen für die Bezeichnung des engeren Tatortes. Sie lassen sich je nach Lage des Tatortes beliebig abändern.

c) Wer?

Mit diesem „W" wird nach den Personalien der anzuzeigenden Person gefragt. Die mündlichen Angaben zur Person sind nur dann als glaubhaft anzusehen, wenn sie mit den Daten in einem amtlichen Dokument übereinstimmen. Nur Personalausweise und Reisepässe dokumentieren die Angaben zur Person. Sie enthalten

- Vor- und Familiennamen
- Datum und Ort der Geburt

- Lichtbild und Kurzbeschreibung

des Ausweisinhabers
- Tag, Jahr und Ort der Ausstellung
- Gültigkeitsvermerk und Wohnsitz
- Ausweisnummer.

Das Lichtbild und die Kurzbeschreibung des Ausweisinhabers müssen mit dessen Aussehen übereinstimmen. Ausweisähnliche Papiere, wie Führerscheine, Betriebsausweise, Zeitfahrkarten mit Lichtbild oder Asylbescheinigungen ersetzen weder den Personalausweis noch den Reisepaß.

Beim Ausfüllen der für die Personalangaben vorgesehenen Spalten der Formulare ist das Ausstellungsdatum und der Ort der Ausstellung wichtiger als die immer noch verlangte Ausweisnummer. Diese ist von untergeordneter Bedeutung und eignet sich zur Zeit kaum zur nachträglichen Identifizierung des Ausweisinhabers.

Personalien von Kindern und Jugendlichen

Nach dem „Gesetz über Personalausweise" beginnt die Pflicht zum Besitze eines eigenen Ausweises mit dem 16. Lebensjahr. Bei Kindern und Jugendlichen erübrigt sich daher die Frage nach dem Personalausweis. Glaubhafte Angaben kann nur ein Erziehungsberechtigter (Vater/Mutter/Vormund) machen. Dieser sollte sich aber auch ausweisen können. Ist eine erziehungsberechtigte Person nicht sofort erreichbar, sind Kinder und Jugendliche der Polizei zu übergeben. Es ist im übrigen dringend davon abzuraten, Kinder und Jugendliche ohne Verständigung der Erziehungsberechtigten zu entlassen.

Personalien von Ausländern

Auch bei ausländischen Verdächtigen endet das Festhalterecht aus der StPO mit der Feststellung der genauen Personalien, sofern nicht andere Umstände für eine Überstellung an die Polizei sprechen. Diese ist vor allem dann notwendig, wenn die ausländische Person nicht im Geltungsbereich des österreichischen Strafrechts wohnt. Bei Ausländern ergeben sich leicht Schwierigkeiten aus der Sprachvielfalt, die eine gegenseitige Verständigung erschwert und zum Teil unmöglich macht. Kommt eine Verständigung nicht zustande, ist die Polizei zu unterrichten.

Besonderheiten bei ausländischen Namen

Jedes Land hat ein spezielles Personenstandsrecht, welches sich oftmals stark vom einschlägigen österreichischen Recht unterscheidet. Keine größeren Schwierigkeiten bieten englische,

französische und skandinavische Namen. Der letzte Name ist in der Regel der Familienname. Fremde Vornamen wie John, Jean, Giovanni, Jan sind oft als solche bekannt.
In spanisch-sprachigen Ländern ist der Familienname meist der zweitletzte, da der Familienname der Mutter als letzter geführt wird, z.B. Juan Hidalgo Fernandez. Es kann aber auch vorkommen, daß eine Frau statt ihren Namen als letzten zu führen, ihn als vorletzten führt und den Familiennamen ihres Ehemannes mit „de" an den letzten Platz setzt, z.B. Carmen Fernandez de Hidalgo.
Die Kinder heißen Hidalgo Fernandez. Ähnlich wird bei portugiesischen Namen verfahren. Bei süd- und mittelamerikanischen Namen sind immer wieder Abweichungen von der Regel festzustellen.

Bei slawischen Namen wird der Familienname je nach Geschlecht mit einer Endsilbe abgewandelt, wie dies ähnlich früher auch im Deutschen der Fall war, z.B. Anna Dreherin, Jungfer Müllerin. Im Polnischen heißt ein Ehepaar z.B. Jan Orlowski und Wera Orlowska.

Schwieriger liegt der Fall im Russischen, weil hier der Vorname des Vaters, jeweils nach Geschlecht abgewandelt, neben der Änderung des Familiennamens jeweils an zweitletzter Stelle geführt wird. Heißt der Vater mit Vornamen Iwan, so heißen Sohn und Tochter z.B. Sergej Iwanowitsch Sokolow und Tamara Iwanowa Sokolowa.

Sehr schwierig gestaltet sich oft die Feststellung des Familiennamens bei Tatverdächtigen aus islamischen Ländern von Mauretanien über Nahost bis Indien mit der Ausnahme der Türkei, die seit 1928 den Familiennamen anstatt des Vaters- und Großvaters-Namen eingeführt hat. Dabei kann es vorkommen, daß Türken, die vor diesem Zeitpunkt geboren sind, nur einen einzigen Namen führen. Auch ist in orientalischen Ländern allgemein oft nur das Geburtsjahr, nicht der Geburtstag bekannt. Eine Quelle der Unsicherheit ist die Umschrift arabischer Schrift in Lateinschrift und die geringere Bedeutung von Vokalen. So ist zu erklären, daß man den Namen des Propheten als Mohammed, Muhammed, Muhammad, sogar Mehmet lesen kann. In Namen kommen immer wieder die Wörter ibn oder ben, bint oder bent vor. Sie heißen „Sohn" bzw. „Tochter"; der folgende Name ist der des Vaters, der vorhergehende ein Vorname. Der übrig bleibende Name ist wahrscheinlich der (Groß-) Sippenname, der oft nur auf „i" endet z.B. Husseini, Takriti, Hachimi. Es kann sich aber auch um einen Titel handeln wie Mir, Mirza, Khan, Scheik, Hafiz u.a.m..

Ähnliche Schwierigkeiten gibt es bei der Feststellung von Familiennamen von Schwarzafrikanern, die nicht einen auf eine frühere Kolonialmacht oder die christliche Mission zurückgehenden Vornamen englischer, französischer oder portugiesischer Herkunft tragen oder deren Vorname nicht ein bekannter, arabischer Vorname, wie z.B. Mohammed, Ali ist, sondern z.B. Sese Seko Mobutu, usw..

Keine Schwierigkeiten verursachen chinesische Vornamen: Der erste Name ist der Sippenname z.B. Mao Tse-tung. Ist nicht festzustellen, welches der Familienname ist, unter dem der Vorgang behandelt werden soll, so ist es ratsam, alle Namen des Tatverdächtigen einzeln auf mehreren Karteikarten zu führen, die untereinander Verweisungen tragen, bzw. bei der Verdatung entsprechend zu verfahren. Erfolgt dann später eine Nachricht der Polizei oder eines Gerichts, das einen der Namen durch einen amtlichen Dolmetscher als den Familiennamen festgestellt hat, so ist der Vorgang leichter zu finden.

Die von unserer Gewohnheit abweichende Schreibweise ausländischer Personaldokumente sind so, wie sie im Paß stehen, niederzuschreiben. Irgendwelche Trennungen, Kürzungen oder Änderungen sind zu unterlassen.

Nach Möglichkeit sollen die Personalpapiere kopiert werden. Dies gilt besonders, wenn die Papiere in kyrillischer oder griechischer Schrift (Russen, Bulgaren, Serben) ausgefertigt sind.

Eine Kopie der Personalpapiere ist der Anzeige beizugeben.

Wer mit wem?

Auf diese Frage ist einzugehen, wenn eine Straftat von mehreren Verdächtigen gemeinschaftlich begangen wurde. Das StGB spricht in solchen Fällen von einer Mittäterschaft und regelt die Strafbarkeit der Beteiligten:

„Jeder Beteiligte wird ohne Rücksicht auf die Schuld des anderen nach seiner Schuld bestraft."

Die Schuld des Mittäters einer Straftat ergibt sich aus dessen vorsätzlichem Tatbeitrag. Um diesen darzustellen, ist über jeden Beteiligten gesondert zu berichten. Die vorhandenen Vordrucksätze reichen dazu meistens nicht aus. Ihr Aufbau ist nur auf einen Verdächtigen zugeschnitten. Aus Gründen der Übersichtlichkeit ist deshalb für jede an der Tat beteiligte Person ein Vordruck zu verwenden, wobei auf den Haupttäter hinzuweisen ist. Haupttäter ist immer die Person, die die Ware wegnahm. Mittäter ist, wer ihm bei der Wegnahme half. Die getrennte Berichtsfertigung schließt Fehler weitgehend aus und schützt auch vor Falschverdächtigungen, wie der folgende Fall beweist:

Ehepaar M. beim Einkaufsbummel. Frau M. sucht mit drei Pullovern, die sie vorher noch ihrem Mann zeigte, die Umkleidekabine auf. Herr M. schaut sich in der Wartezeit andere Waren an. Frau M. zieht in der Kabine einen der neuen Pullover unter ihren eigenen und verläßt den intimen Raum nach ca. 10 Minuten. Zwei Pullover legt sie wieder auf den Verkaufstisch und geht zu ihrem Mann. Zwei Detektivinnen beobachteten den Vorfall und sprechen das Ehepaar kurz vorm Ausgang an.
Sie baten beide in`s Büro, wo Frau M. den Diebstahl zugab.
Es wurde eine Anzeige wegen Verdachts des gemeinschaftlichen Diebstahls, begangen durch Ehepaar M., gefertigt.

Hätten die beiden Zeuginnen statt des einen, gleich zwei Formulare für den Fall benutzt, wäre ihnen spätestens bei der Tatschilderung, also beim WIE für Ehemann M. aufgefallen, daß diesem nichts zu beweisen war. Die Tatsache, daß seine Frau stahl und er sie begleitete, ist keine Mittäterschaft und rechtfertigt bei den vorliegenden Beobachtungen auch keine Anzeige gegen den Begleiter.

Auch im nächsten Fall liegt keine Mittäterschaft vor:

Zwei Männer betreten gemeinsam die SB-Abteilung. Einer der beiden legt drei Konserven in den Einkaufswagen. In der Spirituosenabteilung nimmt jeder für sich 4 Flaschen Whisky aus dem Regal und legt sie zu den Konserven. An einem dafür gut geeigneten Platz im Markt versteckt jeder nun vier Flaschen Ballentine, á 0,7 Liter in seinem Hosenbund. Beide gehen nun mit dem Kaufwagen zur Kasse. Hier bezahlt der Wagenschieber die drei Dosen Konserven. Der Vorgang wurde von einem Detektiv beobachtet, der die beiden Männer anhielt.
Er schrieb eine Strafanzeige, in der zu lesen war:
„Ich sah, wie beide Männer 8 Flaschen Whisky der Marke Ballentine, à 0,7 Liter in ihren Hosenbund steckten. Nachdem sie an der Kasse drei Konserven bezahlten, hielt ich sie wegen Verdachts des gemeinschaftlichen Diebstahls an."

In diesem Fall hatten beide gestohlen und zwar jeder für sich. Sie haben auch nicht gemeinsam bezahlt, sondern nur einer legte das Geld hin.

Auch hier hätten zwei Formulare benutzt werden müssen, wobei in jedem auf die Begleitperson des anderen hinzuweisen war.

Man kann also nichts falsch machen, wenn man jede Beteiligung an einer Tat für sich beschreibt und dabei so viele Formulare verwendet, wie es Beteiligte gibt. Wird dabei in der vom Einzeltäter gewohnten Reihenfolge vorgegangen, stellt sich beim WIE heraus, ob eine Mittäterschaft vorliegt oder nicht.

Beispiel für eine Anzeige gegen zwei Verdächtige:

„Ich sah, wie Franz G. in Begleitung von Emil F. die Abteilung mit den Herrenhemden aufsuchte. Während Franz G. sich hier die Hemden ansah, blickte Emil F. sich ständig um. Dann hob er drei Hemden wie einen Fächer seitlich vor Franz G. Dieser schob nun drei Hemden, Verkaufspreis à ÖS 299,--, unter seine Jacke. Emil F. legte die von ihm hochgehaltenen Hemden wieder auf den Verkaufstisch und beide verließen die Abteilung.

In diesem Fall war Franz G. Haupttäter. Seine Tat wurde durch das Verhalten von Emil F. erst möglich. Diese wenigen Sätze hätten auch auf einem Formular geschrieben werden können. Wegen der Personalien von Emil F. und eventueller weiterer Angaben zu ihm, z.B. bestehendes Hausverbot und Anzeige wegen Hausfriedensbruch, war es richtig gleich zwei Formulare zu verwenden, in denen bei dem WIE (wurde die Tat begangen?) der gleiche Text geschrieben werden konnte.
Sind mehr als zwei Täter an einem Diebstahl beteiligt und gibt es mehrere Zeugen, dann läßt sich das Rollenverhalten des Einzelnen nur auf einer entsprechenden Zahl von Formularen schildern.

Auch hierzu ein Beispiel:

Zwei Frauen und ein Mann betreten gemeinsam und miteinander sprechend die Pelzabteilung eines Kaufhauses. Der Mann wendet sich an eine Verkäuferin und bittet um Vorlage eines Pelzmantels für seine Begleiterin. Während diese unter den kritischen Blicken ihres Begleiters

mehrere Mäntel probiert, sieht sich die andere Frau in der Abteilung um. Kurzfristig hält sie sich bei einem Rundständer auf, an dem hochpreisige Pelze angeboten werden.
Sie tritt hinter den Ständer, bückt sich nach unten und stopft dabei einen Pelzmantel in ihre große Einkaufstasche. Mit der nun erkennbar gefüllten Tasche geht sie auf das probierende Paar zu, nickt in dessen Richtung und verläßt die Abteilung. Mit den Worten „Wir kommen morgen wieder" unterbricht der Mann plötzlich das Verkaufsgespräch und verläßt mit seiner Begleiterin ebenfalls die Abteilung.
Am Ausgang wird das Trio von einer Detektivin und zwei Verkäuferinnen angehalten. In der Einkaufstasche der einen Frau wird ein Pelzmantel im Wert von ÖS 84.000,-- gefunden. Sie gibt den Diebstahl zu behauptet aber, die beiden anderen Leute nicht zu kennen und noch nie gesehen zu haben.

Zeugen für die gemeinschaftlich ausgeführte Tat waren hier die Detektivin, die das Trio schon beim Betreten des Geschäftes sah. Die Verkäuferin, die das Paar bediente und die Verkäuferin, die den Diebstahl beobachtete. Jede Zeugin mußte ihre Wahrnehmungen gesondert schildern. Dazu hätte ein Formular mit Sicherheit nicht gereicht. Drei Vordrucke, die miteinander verbunden werden konnten, waren hier erforderlich.

d) Was?

Mit diesem „W" wird nach der gestohlenen Ware gefragt. Dabei ist jeder Einzelartikel genau zu beschreiben.

Zur Beschreibung gehören:

Gebinde- oder Konfektionsgrößen
Verkaufspreis und, soweit möglich, die Marke oder das Modell.

In einer Anzeige sollte es niemals heißen:

„Der Kunde steckte eine Flasche Rum in seine Tasche."

Oder

„Die Kundin zog einen Pullover an."

Richtig ist:

„Der Kunde steckte eine 0,7 Liter Flasche Rum der Marke ..., Verkaufspreis ÖS ... in seine Tasche."

Oder

„Die Kundin zog einen Pullover, Größe ..., Modell ..., Verkaufspreise ÖS ..., an."

Die zuletzt genannten Formulierungen sind genauer als die ersten und lassen gleichzeitig erkennen, daß es sich um neue und noch zu verkaufende Teile handelte, die weggenommen wurden.

Jede unvollständige Warenbezeichnung, die später kaum noch nachvollzogen werden kann, führt zu (vermeidbaren) Nachfragen seitens der Polizei oder macht sogar eine gerichtliche Vorladung nötig.

Das Was bei Unbekanntsachen

Anzeigen gegen UNBEKANNT werden in der Regel nur nach Diebstahl besonders hochwertiger Teile erstattet. Mit seiner Anzeige verbindet der Geschädigte den verständlichen Wunsch, die Polizei möge erfolgreich sein und ihm die gestohlene Ware bald zurückbringen.

Um Erfolg zu haben, benötigt die Polizei sehr genaue Angaben zum gestohlenen Teil. Neben der normalen Warenbeschreibung ist bei technischen Geräten besonderer Wert auf Fabrikations- und Seriennummern zu legen. Diese Daten sind für die Sachfahndung sehr wichtig und werden innerhalb weniger Minuten bundesweit ausgeschrieben und sind somit für jeden Polizeibeamten, der bei jemandem einen verdächtigen Gegenstand findet, abfragbar.

Pelzwaren haben Kürschnerzeichen und Fellnummern, die zum Teil unter dem Futterstoff angebracht sind. Diese besonderen Merkmale sind dem Fachpersonal bekannt und müssen erfragt werden.

Für besonders schwer zu beschreibende Teile, wie Teppiche oder Echtschmuck, sind möglichst Fotos von Vergleichstücken zu fertigen und der Anzeige beizufügen. Vergleichstücke lassen sich über die sogenannten Orderlisten finden, die jedem Abteilungsleiter bekannt sind. Bevor eine Anzeige gegen UNBEKANNT an die Polizei geht, sollte sie der zuständige Abteilungsleiter lesen und prüfen, ob alle notwendigen Angaben gemacht wurden.

e) Wie?

Mit diesem „W" wird nach der Tatausführung gefragt. Die Antwort darauf gehört zum eigentlichen Kern jeder Strafanzeige. Welche Bedeutung dem „WIE" zukommt, geht aus der Häufigkeit polizeilicher Nachvernehmungen der Anzeigenden hervor. Ca. 60 % aller Nachfragen resultieren aus unvollständiger Fallschilderung! Grundsätzlich gilt hier: Aus der Fallschilderung muß der Tatbestand des verletzten Strafgesetzes ersichtlich sein. Dazu ist es nicht erforderlich und von den Behörden auch nicht gewünscht, daß der Anzeigende selbst Gesetzte auslegt und auf strafrechtliche Bestimmungen hinweist. Erwartet wird nur eine zusammenhängende Schilderung in möglichst wenigen Sätzen.

Wer selbst die Tat beobachtete, muß seine Schilderung in der Ich-Form beginnen.

„Ich sah, wie der Kunde/die Kundin/das Kind die Ware wegnahm und in seine/ihre Tasche, Kleidung pp steckte."

Aus einem solchen Einleitsatz läßt sich schon ein Tatbestandsmerkmal des Diebstahls, nämlich die Absicht der rechtswidrigen Zueignung einer fremden Sache herauslesen. Das Wort „Absicht" steht hier für vorsätzliches Handeln, das rechtswidrig sein muß, damit der Tatbestand des Diebstahls erfüllt ist.

„Ich sah, wie die oben näher bezeichnete Person in der Damenabteilung ihre offene Einkaufstasche unter einen Kleiderständer stellte und dann ein Kleid der Größe ..., Modell ..., Verkaufspreis ... vom Bügel streifte und in ihre Tasche gleiten ließ."
„Ich sah, wie der Kunde sich in der Herrenabteilung über einen Verkaufstisch beugte und dabei ein Hemd unter seine Jacke schob."

„Ich sah, wie der Schüler in der Rundfunkabteilung den Kassettenrecorder, Marke ..., Verkaufspreis ..., aus der Verpackung nahm und in seine mitgebrachte Einkaufstüte steckte."

Aus solchen Formulierungen geht eindeutig die Absicht des Diebstahls hervor.
Wer etwas wegnimmt und versteckt, der signalisiert damit, daß er nicht die Absicht haben kann, dieses Teil durch Bezahlung in seinen rechtmäßigen Besitz zu bringen. Wer eine Ware aus dem Karton nimmt und diesen mit der Preisauszeichnung liegen läßt, kann sowieso nicht mehr bezahlen. Wie die Beispiele zeigen, ist es durchaus möglich, einen einfachen Diebstahl in einem einfachen Satz zu beschreiben.

Auch ein etwas undurchsichtiger Sachverhalt läßt sich mit wenigen Worten schildern.

„Ich sah, wie die Kundin mit drei neuen Röcken in die Umkleidekabine ging. Als sie nach wenigen Minuten die Kabine verließ, hängte sie zwei Röche wieder in den Verkaufsständer zurück.

Ich überprüfte sofort die Kabine und fand darin einen zerbrochenen Kleiderbügel und ein abgerissenes Preisschild für einen Damenrock der Größe ..., Modell ..., Verkaufspreis ÖS ...

Dieser Rock wurde bei der Kundin gefunden."

Das Wie beim Betrug

Beim Betrug handelt es sich um einen sehr komplizierten Tatbestand, der nur dann zu beweisen ist, wenn die zum Vermögensnachteil führende Handlung durchgehend beobachtet werden konnte. Zu beschreiben sind hier die Absicht, die Täuschung, der Irrtum und der Vermögensnachteil. Fehlt ein Glied dieser Kette, läßt sich der Betrug nicht beweisen.

„Ich sah, im Einkaufswagen des Kunden eine 0,7 Liter Flasche Mariacron, auf der sich ein Preisschild von ÖS 90,90 befand: Mir ist bekannt, daß der heutige Verkaufspreis ÖS 105,90 beträgt.

Der Kunde legte die falsch ausgezeichnete Flasche auf das Laufband und die Kassiererin tippte den Betrag so ein, wie er auf dem Etikett stand.
Die Firma wurde um ÖS 15,-- geschädigt.
Der Kunde wird wegen Verdachts des Betruges angezeigt."
Zwar ist hier ein Vermögensschaden aus dem Irrtum der Kassiererin entstanden. Diesen Irrtum hat der Kunde aber nicht hervorgerufen. Von einem Betrug kann daher keine Rede sein.

KONTROLLFRAGEN

1. Stellenbeschreibung des Kaufhausdetektivs und seine Aufgaben!

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

2. Anforderungsprofil Kaufhausdetektiv:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

3. Nennen Sie 3 Methoden zur Vorbeugung gegen Ladendiebe!

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

4. Beschreiben Sie die elektronische Artikelsicherung und die aktive Artikelsicherung!

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

5. Was bedeutet Hausverbot?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

.....

6. Welche sind die bekanntesten Einstellungsgründe eines Strafverfahrens?
   - .....
   - .....
   - .....

7. Die 7 goldenen „W“ sind:
   - .....
   - .....
   - .....
   - .....
   - .....
   - .....
   - .....

8. Erläutern Sie das „Wer“!

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

9. Worauf ist bei den Personalien von Ausländern zu achten?

.....
.....
.....
.....
.....

.....

.....

7. Observation in Verkaufsräumen

7.1 Vorbereitung auf den ersten Einsatz

Nach einer (hoffentlich) gründlichen theoretischen Schulung möchte jeder Detektiv schnellstens beweisen, daß er sein Handwerk versteht. Vor den Erfolg haben die Götter aber bekanntlich den Schweiß gesetzt, was hier heißen soll, daß es ohne Vorbereitung einfach nicht geht. Die Beachtung einiger Regeln der Vorbereitung, die sich aus der Praxis entwickelten, ist zu empfehlen.

Pünktlichkeit

Nur wer zur vereinbarten Zeit ausgeschlafen und rechtzeitig am Einsatzort erscheint, kann sich auf den Arbeitstag einstellen. Es ist besser, eine halbe Stunde früher als drei Minuten später anzukommen.

Vorstellung bei der Geschäftsleitung

Detektive sind in der Regel der Geschäftsleitung unterstellt. Es muß daher selbstverständlich sein, sich bei jedem Ersteinsatz dort vorzustellen. Dabei kann besprochen werden, wer für Strafanträge und Hausverbote zuständig ist und wie die Weiterleitung von Anzeigen an die Polizei erfolgt. Wichtig sind auch Hinweise auf bereits bekannte Schwerpunkte des Ladendiebstahls, von denen die Geschäftsleitung bestens informiert ist.

Rufzeichen erfragen

Ein Detektiv muß zu jeder Zeit und an jeder Stelle des Betriebes schnell erreichbar sein. Nur in größeren Warenhäusern stehen Funkgeräte oder andere elektronische Nachrichtenmittel zur Verfügung. Diese sind auf ihre Funktion hin zu überprüfen. Bei Lautsprecherdurchsagen ist eine Rufnummer festzulegen. Für gefährliche Situationen, z.B. randalierender Dieb, ist ein Zeichen zu vereinbaren, welches auch dem Verkaufspersonal bekannt sein muß.

Abteilungsnummern

In großflächigen Betrieben werden per Lautsprecher Abteilungsnummern in Verbindung mit dem Rufzeichen des Detektivs genannt. Um die anfordernde Abteilung auf dem schnellsten Wege zu erreichen, muß man wissen, wo sie liegt. Listen mit Abteilungsnummern und Lagezeichnung liegen bei der Geschäftsleitung vor und sollten eingesehen werden.

Detektivbüro

Detektivbüros liegen immer an Stellten, die für den Verkauf nicht geeignet sind. Sie können sich im Keller befinden, beim Pförtner oder sonstwo hinter den Kulissen. Es ist sehr wichtig, sich den Weg zum Büro vor dem Einsatz einzuprägen. Nichts wirkt hilfloser als ein Detektiv, der mit dem Dieb an der Hand nach seinem Büro fragen muß! An den Schreibplatz des Detektivs sind aus Sicherheitsgründen die folgenden Mindestanforderungen zu stellen:

Er muß sauber und aufgeräumt sein!
Flaschen, Gläser, Scheren und Heftmaschinen haben darauf nicht herumzuliegen!
Die Ablage für gestohlene Waren ist von anderen Waren freizuhalten!

Geschäftsablauf

Ein erster Gang durch das gesamte Geschäft rundet die Vorbereitung ab. Dabei wird ein Eindruck vom allgemeinen Geschäftsablauf gewonnen. Man sieht die Kassenplätze und die Haustelefone, die Preisauszeichnungstechniken sowie die Verpackungsarten bezahlter Waren. Besonders zu achten ist dabei auf Treppenhäuser und Kundentoiletten. Soweit Warensicherungssysteme vorhanden sind, muß deren Funktion bekannt sein. Die Funktionsprüfung am ersten Einsatztag sollte grundsätzlich in Gegenwart eines berechtigten Mitarbeiters des Unternehmens erfolgen. Nur wer sich so, wie hier empfohlen, auf die Arbeit vorbereitet, kann mit der eigentlichen Kundenbeobachtung beginnen.

7.2 Observation

Der Begriff „Observation" bedeutet **Beobachtung**.

Unbedingte Voraussetzung einer detektivischen Leistung im Einzelhandel ist die unauffällige Beobachtung der Kundschaft mit dem Ziel, verdächtige von unverdächtigen Kunden zu unterscheiden. Unauffällig wirkt nur, wer viel sieht und selbst nicht gesehen wird. Dazu ist ein gewisses Maß an Tarnung notwendig. Tarnung ist hier gleichzusetzen mit dem Anpassen an die Umgebung, in der beobachtet werden soll. Im Fachgeschäft mit exklusiver Kundschaft muß der Detektiv sich anders tarnen als im SB-Markt auf der sogenannten „grünen Wiese"!

Wie man sich am besten an die Umgebung anpaßt und damit tarnt, läßt sich in wenigen Sätzen ausdrücken:

Nicht im besten Anzug und vor allem niemals mit Krawatte observieren!

Wer betont gut angezogen ist, wirkt eher wie ein Verkäufer oder Abteilungsleiter und weniger wie ein Kunde!
Gleiches gilt auch für Detektivinnen, wenn sie optisch einer Verkäuferin gleichen!

Beim Beobachten nicht dauernd mit dem Verkaufspersonal plaudern!
Unbedingt notwendige Informationsgespräche sind auf ein Minimum zu reduzieren!

Ständig redende Detektive fallen auf!
Alle hektischen Bewegungen wie hastiges Bücken, Laufen oder aufgeregtes Verstecken hinter Säulen oder Regalen unterlassen!
Hektiker werden schnell von neugierigen Kunden und auch von Dieben erkannt!

Jeden Blickkontakt mit verdächtig erscheinenden Menschen vermeiden!
Wer direkt angeschaut wird, der spürt die ihn musternden Blicke sofort und erkennt seinen Beobachter!

Gelegentliches Interesse für die ausgestellte Ware rundet das angestrebte Erscheinungsbild „Kunde" oder „Kundin" ab!

Wer diese einfachen Grundregeln der Tarnung in Verkaufsräumen beachtet, wirkt schon wie ein Durchschnittskunde oder Kundin. Das Bild wird noch vollständiger durch gelegentliche und vorgetäuschte Verkaufsgespräche, bei denen aber die plump-vertrauliche DU-Form nicht zu benutzen ist!

Eine gute Tarnhilfe ist in der SB-Form der Einkaufswagen, in dem auch Ware liegen muß! Geeignet sind nur unverderbliche Artikel, die man notfalls auch stehen lassen kann.

In Bedienungsgeschäften hat sich die Packtasche als Tarnmittel bewährt. Bei ihrer Benutzung ist aber darauf zu achten, daß nicht dauernd eine Tüte des zu überwachenden Betriebs getragen wird! Der Eindruck „Kunde" oder „Kundin" wird eher durch fremde Packtaschen als durch hauseigene hervorgerufen. Tragetaschen müssen einen Inhalt haben, den man auch mal wegwerfen kann!

Wer beim Observieren als „Kunde" oder „Kundin" wirken möchte, der sollte auch an das Telefon denken. Kunden benutzen bekanntlich nicht ein Abteilungstelefon, um Ferngespräche zu führen! Hier telefonieren nur erkennbare Mitarbeiter aus dem Verkauf! Dennoch sieht man immer wieder Detektive an Hausanschlüssen stehen, die lange Gespräche abwickeln, deren Inhalt auch von anderen mitgehört werden kann! Die „Schuldigen" an diesen Enttarnungen sind aber nicht nur die Detektive allein, sondern sehr oft ihre Einsatzleiter, die belanglose Dinge sofort telefonisch klären wollen und dabei keine Rücksicht auf das Geschehen im Verkaufsraum nehmen! Detektive, die über Lautsprecher oder andere Nachrichtenmittel zum Telefon gerufen werden, müssen aus Tarnungsgründen ihre Gespräche hinter den Kulissen abwickeln! Kein Anruf ist so dringend, daß auf dem Weg zum Telefon gerannt werden muß! Von diesen Grundregeln der Telefonbedienung ist nur bei echten Notrufen, die als solche zu erkennen sind, abzuweichen!

Zu den Feinheiten guter Tarnung in Verkaufsräumen gehört auch die Ausnutzung des Rechtsdralls, der uns Menschen irgendwie angeboren ist und den man auf jeder Straße, in Geschäftseingängen und auf Rolltreppen gut beobachten kann. Wer, nur um ein Beispiel zu nennen, auf der Rolltreppe den Rechtsdrall nicht beachtet, gibt leicht seine Tarnung auf!

Mit den Worten

„Rechts steh! Links geh!"

wird er zurechtgewiesen. Ähnlich ergeht es jedem, der versucht als Wellenbrecher gegen die Laufrichtung des Rechtsdralls zu gehen. Er wirkt irgendwie störend und fällt auf!
Bei Beobachtungen in Geschäftseingängen mit starkem Publikumsverkehr ist immer ein Standort zu suchen, der dem erkennbaren Rechtsdrall gegenüber liegt! Durch wissenschaftliche Untersuchungen ist nachgewiesen, daß fast jeder Mensch beim Betreten eines Raumes zuerst nach rechts blickt. Steht ein Beobachter in dieser Blickrichtung, kann er auffallen! Übrigens ist der Rechtsdrall die wissenschaftliche Grundlage der SB-Form, die mit ihren Kundenlaufsystemen die Kundschaft ganz bewußt durch das Geschäft führt!

Diese kurze Einführung in die Grundregeln der Tarnung bei Observationen in Verkaufsräumen kann nicht Erfahrungen ersetzen, die jeder selbst sammeln muß und die ihm dabei helfen,

viel zu sehen und dabei nicht gesehen zu werden!

Den unsichtbaren Detektiv, verborgen unter einer Tarnkappe, wird es nie geben. Deshalb ist es verständlich, wenn auch erfahrenen Detektiven passiert, was sich nicht immer vermeiden läßt: Sie werden von aufmerksamen Kunden oder Tätern als Aufpasser eingeschätzt und entsprechend mißtrauisch beobachtet. Zum Abschütteln oder zum Beruhigen der Mißtrauischen eignet sich eine Legende, durch die man schnell wieder „harmlos" wird: Unter dem Vorwand, sich hier mit jemandem verabredet zu haben, der aber noch nicht eingetroffen sei, wird das Verkaufspersonal nach der Möglichkeit einer Lautsprecherdurchsage gefragt. Diese Legende sollte aber vorher mit dem Ansprechpartner vereinbart sein. Die Frage ist so zu stellen, daß der Mißtrauische sie hört. Vom Ansprechpartner wird der Fragesteller dann zur Information geschickt, wo er telefonieren kann und wo er sich nach einer Lautsprecherdurchsage erkundigt. Bei dieser Gelegenheit lassen sich Kollegen verständigen, die die weitere Observation übernehmen. Diese Beruhigungstaktik hat sich in der Praxis seit Jahren bewährt.

7.3 Observationstaktiken

Für die verdeckte Aufsicht in Geschäftsräumen stehen vier Methoden zur Verfügung, die miteinander kombinierbar sind:

⇒ Einzeldetektiv
⇒ Doppel- oder Mehrfachbesetzung
⇒ Beobachten aus einem Versteck
⇒ Monitorüberwachung

⇒ Einzeldetektiv

Nahezu 80 % aller Kaufhausdetektive arbeiten allein. Sie praktizieren damit die klassische Form der unauffälligen Beobachtung. Wie die Erfahrung lehrt, ist der Einzeldetektiv auf die Dauer erfolgreicher als das Gespann.

Die Gründe dafür sind bekannt:

Eine Person kann sich besser tarnen als zwei oder drei!

Der Einzelne ist konzentriert, weil er weniger abgelenkt wird!
Er muß seine Aufmerksamkeit nicht zwischen Verdächtigen und Kollegen teilen!
Auffallend ist auch, daß der Einzeldetektiv weniger oft in Auseinandersetzungen mit Verdächtigen gerät als eine Doppelbesetzung. Das mag daran liegen, daß der Einzelne vorsichtiger bei der Ansprache und beim Anhalten ist als das Gespann.

Bei jeder Einzelbesetzung sind aber auch deren Nachteile zu bedenken:

Es läßt sich immer nur eine Person beobachten!
Beim Einschreiten gegen Tätergemeinschaften ist der Einzelne auf sich allein angewiesen!
Die abschließende Abwicklung von Einzelfällen im Büro läßt sich nur mit Unterstützung des Verkaufspersonals, welches von seinem Arbeitsplatz abgezogen werden muß, erledigen!

Wer allein arbeiten muß, ist deshalb gut beraten, wenn er sich rechtzeitig nach geeigneten Hilfskräften unter den Angestellten des Betriebs umsieht und mit diesen einen Notruf vereinbart.

⇒ Doppel- und Mehrfachbesetzung

Solche Einsätze werden bei der Überwachung größerer Geschäftsflächen und hier besonders bei der Observation von Tätergruppen notwendig. Dabei ist Teamgeist gefordert, der von jedem Observanten ein hohes Maß an Selbstdisziplin verlangt. Beim Arbeiten im Team kommt es nicht darauf an, wer den Erfolg für sich verbucht, sondern einzig darauf, daß der Erfolg eintritt! Doppel- und Mehrfachbesetzungen haben den Nachteil, daß sie von der Gegenseite schnell erkannt werden, wenn sie laienhaft erfolgen.

Der Grund für die Früherkennung:

Die eingesetzten Detektive neigen zum Paarlauf, bleiben hautnah zusammen und reden miteinander!
Dabei kommt es auch zum lauten Informationsaustausch über Zielpersonen!

Solche Auffälligkeiten weichen zum Teil erheblich vom normalen Kundenbild ab und führen zur unerwünschten Erkennung! Paarläufe lassen sich nur abstellen, wenn sich jeder Observant so benimmt, als wäre er allein. Man muß nicht hautnah beieinander gehen! Sichtverbindung genügt! Keine Regel ohne Ausnahme. Bei gemischten Besetzungen, an denen ein Detektiv und eine Detektivin beteiligt sind, läßt sich ein einkaufendes Paar vortäuschen. Das Paar muß sich dann aber auch so benehmen, als befinde es sich auf einem Einkaufsbummel, und sich gegenseitig auf Waren aufmerksam machen und diese auch mal ansehen. Bei dieser Gelegenheit lassen sich Informationen über die Zielperson zuflüstern, die von anderen nicht gehört werden können.

Bei der Beobachtung von Tätergruppen bietet sich die Reihen- und die Glockenobservation an.

Die Glocke

Zielpersonen werden von mehreren Beobachtern, die sich im Schutz der Kundschaft verbergen, eingekreist. Jeder hat dabei auf das zu achten, was er aus seinem Blickwinkel sieht. Wer am dichtesten an einer Zielperson steht und die Tat beobachtet, gibt das Zeichen zum Zugriff.

Die Reihe

Bei der Reihenobservation handelt es sich um eine nachgehende Methode des Beobachtens mit der Möglichkeit des ständigen Gesichterwechsels. Erforderlich sind dazu mindestens 3 Observanten, die ihren Platz innerhalb der Reihe nach vorheriger Absprache tauschen. Nummer 1 wird Nummer 3 und Nummer 2 rückt auf 1 vor. Verantwortlich für den Zugriff ist immer der Beobachter, der sich an der Zielperson befindet. Die Reihe der übrigen beobachtet ihrerseits nur den Vordermann. Die Observationstaktiken „Glocke" und „Reihe" bedürfen einer genauen Absprache, an die sich jeder zu halten hat. Der angestrebte Erfolg darf nicht durch Eigengänge gefährdet werden.

⇒ **Beobachten aus einem Versteck**

Über ein besonders exotisches Versteck berichtete Herbert Ecklöh 1958 auf einer Tagung des Einzelhandels wie folgt:

„In den USA sah ich den sogenannten Turm der Ehrlichkeit, ein viereckiges Monstrum in der Mitte des Ladens, bis zur Decke reichend. Von einer Innenkabine konnte man den ganzen Laden beobachten, ohne selbst gesehen zu werden. Der Trick dieser Erfindung ist, daß der Beobachter unsichtbar für Kunden und Personal über das Dach in den Turm einstieg."

(H. Ecklöh in „50 Jahre Selbstbedienung" Seite 44, September 1988, ISB Köln)

Das war vor mehr als dreißig Jahren! Man versuchte damals noch, durch Abschreckung Ladendiebstähle zu verhindern. Für eine gezielte Aufklärung von Ladendiebstählen war der „Turm der Ehrlichkeit" völlig ungeeignet. Der unsichtbare Beobachter hätte bei jeder Tat den Turm über das Dach verlassen müssen, um den Verdächtigen im Laden zu stellen. Dabei wären Lücken in der Beobachtung entstanden, die eine beweisbare Überführung der von hoch oben gesehenen Person unmöglich gemacht hätten.

Wie immer bei Observationen mit dem Ziel eindeutiger Beweisführung muß auch bei Beobachtungen aus einem Versteck eine lückenlose Sichtverbindung zur tatverdächtigen Person gesichert sein. Schlecht erreichbare Punkte im Geschäft kommen deshalb als Verstecke nicht in Frage.

Ein geeignetes Versteck muß mindestens diese Bedingungen erfüllen:

Der Beobachtungsplatz muß schnell und für andere kaum sichtbar vom Laden aus erreichbar sein.
Es muß möglich sein, ihn ebenso schnell und unauffällig wieder zu verlassen.
Das Versteck darf als solches nicht erkennbar sein.

Verstecke lassen sich hinter Regalen, die an Wänden stehen, leicht einrichten. Als Trittfläche bieten sich Paletten, stabile Kisten oder standfeste Leitern an. Großvolumige Kartonagen lassen sich ebenfalls als Verstecke nutzen.

Ob und vor allem wo ein Versteck zu installieren ist, das richtet sich nach der Gefährdung einzelner Sortimente, bei denen eine normale Überwachung wenig Erfolg verspricht. Von der geplanten Einrichtung eines Verstecks ist grundsätzlich die Geschäftsleitung zu verständigen, der es dann freisteht, davon den Betriebsrat zu unterrichten. Betriebsräte können auch beim Versteck ein Mitspracherecht geltend machen. Bei jeder Beobachtung aus einem Versteck gilt ein Grundsatz, der unbedingt zu beachten ist:

Es ist verboten, in Intimräume, das sind Toiletten, Umkleidekabinen oder Personalgarderoben, einzusehen.

Solche heimlichen Blicke in Intimräume erfüllen den Tatbestand der Beleidigung nach dem StGB und können ein Strafverfahren gegen den Beobachter auslösen.

7.1 Hilfsmittel

Durchsichtspiegel

Sogenannte „venezianischen Spiegel" ermöglichen einen ungehinderten Blick aus einem dunklen in einen anderen Raum. Im Mittelalter von italienischen Glasern erfunden, wurden sie zum heimlichen Beobachten badender Frauen benutzt. Heute werden sie zur unauffälligen Beobachtung hochpreisiger Waren eingesetzt. Sie eignen sich auch vorzüglich als Sehschlitze für Verstecke.

Durchsichtspiegel sind nur dann als Tarnhilfe geeignet, wenn der Raum hinter ihnen dunkel ist. Jeder Lichtschein von Innen nach Außen ist zu vermeiden. Wie bei einigen Profis zu beobachten war, geht es auch umgekehrt: Sie leuchteten jeden Spiegel, der ihnen verdächtig erschien, mit einer kleinen Taschenlampe an und sahen so in mehreren Fällen den hinter dem Spiegel stehenden Detektiv!

Was schon beim Versteck gesagt wurde, ist auch beim Einsatz von Durchsichtspiegeln zu beachten!

Ihr Einbau in Intimräumen ist nicht zulässig!

Spiegel

Es gibt nur wenige Verkaufsräume ohne Spiegel oder Flächen mit Spiegelwirkung. Vitrinen- und Schaufensterscheiben sind für eine nach hinten gesicherte Beobachtung ebenso geeignet wie die Optik eines ausgestellten Fotoapparates. Welche Spiegelfläche als Hilfsmittel der Observation zu nutzen ist, ergibt sich aus der jeweiligen Situation. Zu berücksichtigen ist dabei nur, daß ein Spiegel alles seitenverkehrt zeigt. Dieser Umkehreffekt ist aber nur ein geringes Risiko, an das man sich schnell gewöhnt. Spiegel, die zur Abwehr des Ladendiebstahls an Decken angebracht sind, eignen sich nur bedingt zur gezielten Beobachtung.

Durch ihre Krümmung entstehen Raumverzerrungen, die falsche Entfernungen vortäuschen können. Das ständige Beobachten ausschließlich über Deckenspiegel ist verräterisch und sollte unterbleiben. Ein andauerndes nach Oben schauen läßt sich unschwer als eine detektivtypische Haltung deuten!

Kameraüberwachung

Zwei Techniken stehen hier zur Verfügung:

- Aufzeichnungen aller Bewegungen in einem Raum mit dem Ziel der späteren Identifizierung von Verdächtigen.
- Direktübertragung von Fernsehbildern in einen ständig besetzten Monitorraum.

Zur direkten Täterermittlung eignet sich nur die zweite Methode. Bei größeren Analgen, bestehend aus mehreren Kameras und einer entsprechenden Zahl von Monitoren, ist eine perfekte Nachrichtenübermittlung zwischen Kontrollraum und den auf der Verkaufsfläche verteilten Detektiven unerläßlich. Lautsprecherausrufe sind dazu nicht geeignet. Besser sind Handfunkgeräte. Von einem Monitorbeobachter ist zu erwarten, daß er tatverdächtige Personen auf seinen Bildschirmen erkennt und diese so beschreibt, daß sie vom angesprochenen Detektiv sofort und zweifelsfrei erkannt werden können. Die heute noch vielfach verwendeten Schwarz/weiß-Geräte lassen eine zuverlässige Personenbeschreibung kaum zu. Die in abgestuften Grautönen übermittelten Farben lassen sich nur schwer und ungenau übersetzen.

Brauchbare Angaben lassen sich nur zur Statur, zum ungefähren Alter und zur Größe der auf dem Bildschirm erkannten Person machen. Der Beobachter muß daher weitere Merkmale erkennen und übermitteln. Das wären z.B. Kinderwagen, auffallende Kleidungsstücke, Packtaschen und Gehhilfen. Leistungsfähiger ist auf jeden Fall eine Color-Anlage.

Zur Übermittlung notwendiger Informationen bei der Observation können elektronische Rufgeräte, Funkgeräte und, innerhalb eines Teams, auch die Zeichensprache, verwendet werden. Jedes eingesetzte Nachrichtenmittel hat dabei sowohl Vor- als auch Nachteile.

Rufgeräte

Die handlichen Empfänger reagieren auf Signale, die von einer im Geschäftsraum installierten Schleife ausgehen. Die Reichweite ist auf die Betriebsfläche begrenzt. Wird das Gerät von der Kontrollstelle angewählt, gibt es einen Summton von sich und der Angesprochene weiß nun, daß er eine bestimmte Nummer anzurufen hat. Weitere Informationen holt er sich dann telefonisch ein. Der Summ- oder Pfeifton wirkt bei Observationen oft störend und kann sogar den Erfolg in Frage stellen, wenn er auch von der Zielperson gehört wird.

Auffallend wirken solche Kleinstempfänger vor allem dann, wenn sie wie ein Statussymbol in der äußeren Jackentasche getragen werden! Diese Verwahrstelle ist für Detektive tabu! Das Gerät gehört in die Innentasche der Kleidung!

Für die speziellen Bedürfnisse der unauffälligen Beobachtung wurden Empfänger entwickelt, die beim Anwählen vibrieren. Diese kleinen Geräte haben in jeder Hosentasche Platz und fallen auch nicht auf.

Der Nachteil aller Rufsysteme liegt in dem Zwang, bei jedem Anruf sofort ein Telefongespräch zu führen, um die eigentliche Nachricht zu bekommen. Das Telefon wiederum kann den Detektiv entlarven, wenn es leichtfertig benutzt wird.

Sprechfunk

Handfunkgeräte haben eine Gegensprecheinrichtung und gestatten so eine mündliche Übermittlung von Informationen. Ihre Reichweite ist größer als die der bereits besprochenen Rufgeräte und machen ihren Benutzer unabhängig von einer Schleifenanlage. Bei ihrem Gebrauch ist aber stets ein vertretbarer Kompromiß zwischen notwendiger Tarnung und Ansprechbarkeit zu finden. Dabei muß die Tarnung den unbedingten Vorrang haben. Auch hier ist zu betonen, daß Funkgeräte keine Statussymbole sind, wie einige Detektive oft meinen und wohl deshalb das Gerät ständig offen in der Hand tragen.

Andere meinen, das Gerät gehört in einen Beutel, welcher am ausgestreckten Arm zu tragen ist. Dieses gute Versteck erscheint unauffällig, wenn nicht der Antenenstab herausragen würde! Aber selbst wenn der Antennenstab nicht zu sehen ist, kann der an der Hand getragene Beutel mit dem Gerät seinen Träger beim ersten Anfunken enttarnen. Der Grund dafür liegt in der Trageweise, bei der immer ein Abstand von ca. 80 cm zwischen Ohr und Gerät vorliegt, der nur durch größere Lautstärke des Empfängers zu überbrücken ist. Dabei können Unbeteiligte den für sie nicht bestimmten Spruch eher mitbekommen als der, der ihn hören soll. An dieser Tücke des Objekts ist besonders auf Rolltreppen zu denken. Je nach ihrer Fahrtrichtung hat der Hinter- oder Vordermann sein Ohr dichter am Empfänger als der sich harmlos gebende Beuteltäger. Dem ersten Ton eines im Beutel getragenen Funkgerätes folgt immer ein für Detektive typischer Bewegungsablauf, der eigentlich auffallender nicht sein kann:

Beutel hochheben und ans Ohr halten!
Beutel zum Gegensprechen vor den Mund halten!
Beutel ans Ohr halten, um „verstanden“ und „Ende“ zu hören!
Beutel in normale Stellung bringen!

Auch wenn dieser Vorgang nur Sekunden dauert, die notwendigen Bewegungen fallen auf!

Halten sich in diesem kurzen Augenblick Zielpersonen im Sicht- oder Hörbereich des hochgehobenen Gerätebeutels auf, wirken die Bewegungen auf diese wie Blaulicht und Martinshorn der Polizei! Ein sich abzeichnender Erfolg wird so in Frage gestellt. Mindestens eine Bewegung und wenigstens zwei Worte lassen sich nach vorheriger Absprache einer Quittung vermeiden. Um zu melden, daß man den Spruch verstanden hat, ist die Sprechtaste einmal oder mehrfach kurz zu drücken. Im Empfänger des Absenders kommt es dabei zu gut hörbaren Knackgeräuschen. Wer und wie oft mit der Taste quittiert, ist vorher abzusprechen.

Besser entwickelte Gegensprechgeräte lassen eine Trennung zwischen Sende- und Empfangsteil zu. Äußerlich erkennbar sind diese Geräte an einem Lautsprecher, der wie ein Knopf im Ohr getragen wird. Dieser Knopf im Ohr signalisiert eine Hörbehinderung, die für die meist jüngeren Detektive ungewöhnlich ist und deshalb auffallend wirkt. Unverfänglicher wäre hier ein Leichtkopfhörer. Er vermittelt den Eindruck eines „Walkman" und ist für jüngere Menschen beinahe typisch! Wie bei diesen Geräten auch Batterie- und Sendeteil trennbar sind, lassen sie sich wie ein Walkman am Körper tragen. Die für den Nachrichtenaustausch notwendigen Ein- und Ausschaltvorgänge wirken dabei natürlich in ihrem Ablauf und deuten auf einen harmlosen Musikfan und weniger auf einen gut getarnten Detektiv hin.

Die Verwendung von Funkgeräten ist nur dann sinnvoll, wenn äußerst diszipliniert damit umgegangen wird! Wer damit arbeitet, muß daran denken, daß alles, was in die Luft gesprochen wird, von anderen mitgehört werden kann!

Bei der Entwicklung der Kaufhauskriminalität ist es durchaus möglich, daß Profis aus der Banden-Szene den Funkverkehr der Detektive abhören!

Zwei Regeln sind beim Umgang mit drahtloser Nachrichtenübermittlung unbedingt zu beachten:

Es ist so wenig und so kurz wie möglich zu sprechen!
Wer meint, unbedingt einen Spruch absetzen zu müssen, sollte sich dazu aus der Kundschaft lösen und einen Platz suchen, an dem er ungestört und ohne Mithörer senden kann!

Zeichensprache

Das wohl älteste Nachrichtenmittel der Menschen ist die Zeichensprache. Ohne sie ist auch heute noch in Ländern, deren Sprache man nicht kennt, gegenseitige Verständigung unmöglich. Richtig angewandt ist die Zeichensprache auch ein brauchbares Verständigungsmittel im Observations-Team.

Zeichen, mit denen man dabei auskommt, sind nachstehend beschrieben:

Mann erkannt	= Kinn anfassen
Frau erkannt	= übers Haar streichen
Zielperson rechts oder links	= entsprechendes Ohrläppchen anfassen
Zielperson hinter mir	= Nase putzen
bin erkannt	= Auge reiben
Zugriff	= rechten Arm heben

Solche oder andere Zeichen sind vorher abzusprechen. Ihre Zahl darf nicht zu groß sein. Alle Handzeichen müssen in Kopfhöhe gegeben werden. So bleiben sie auch im stärksten Gedränge sichtbar.

Wer das Zeichen „bin erkannt" gibt, hat sich danach sofort von der Zielperson abzusetzen und die weitere Beobachtung einem anderen Mitglied des Teams zu überlassen. Die Gefahr, daß auch der nächste Observant erkannt wird, ist sehr gering. Straftäter konzentrieren ihre Aufmerksamkeit ausschließlich auf die Person, die sie zuerst als „verdächtig" erkannten.

7.5 Gegenobservation

Auch Straftäter observieren. Durch umsichtiges Verhalten versuchen sie, sich vor, während und nach der Tat vor Entdeckung zu schützen. Tätergemeinschaften neigen dazu immer öfter zum Ausbaldowern von Detektiven. Ihre Absicht ist klar: Wenn die Gruppe erst weiß, wer Detektiv ist, wo er sich aufhält und womit er sich gerade beschäftigen muß, läßt es sich in Ruhe stehlen. Die Tricks der Gegenobservation sind einfach. Wirksam schützen kann man sich dagegen kaum. Von seinem Auftrag her kann jeder Detektiv zur Aufgabe seiner Tarnung gezwungen werden. Im folgenden werden nur Methoden der Gegenobservation beschrieben, die sich nachträglich klären ließen. Es ist denkbar, daß die Gegenseite noch andere Maschen kennt, mit denen sich Detektive „führen" lassen.

Alarmgeber

Der 12jährige besorgte sich einen herumliegenden Signalgeber der EAS-Anlage und löste prompt in der Schleuse einen Alarm aus. Verdutzt blieb er stehen, ging zurück und löste wieder einen Alarm aus. Vom Personal wurde er angehalten und konnte beim Warten auf den Detektiv den Signalgeber unbemerkt verschwinden lassen. Dann war der Detektiv 10 Minuten mit dem Jungen beschäftigt, um ihn schließlich als „Unschuldigen" zu entlassen. Beobachtet wurde der Vorgang von zwei Erwachsenen, die sich vor dem Geschäft aufhielten und einem Rentner, der den Fall später aufklären konnte.

Die beiden Erwachsenen nutzten die Gunst des Augenblicks und holten 10 Pullover mit einer bekannten Marke aus dem Geschäft. Dem Rentner war die Sache mit dem Jungen nicht ganz geheuer und er folgte diesem bis zu einem Auto, an dessen Steuer eine Frau saß. Als der Jun-

ge einstieg, klopfte diese ihm anerkennend auf die Schulter! Der Rest war polizeiliche Routine. Der Junge gehörte zu einer Gruppe reisender Ladendiebe!

Toilettensucher

Hastig, einen Arm vorm Körper gepreßt, kletterte ein Ausländer über die Absperrung einer unbesetzten SB-Kasse. Die Kassiererin der Nebenkasse sprang auf und hielt den Eiligen fest, weil sie meinte, er könnte etwas gestohlen haben. Dem herbeigeholten Detektiv erklärte der Mann sinngemäß, er müsse dringend zur Toilette! Fünf Minuten war der Detektiv mit dem Mann an der Kasse beschäftigt. Auch die Aufmerksamkeit der Kassiererin galt in der Zeit nur dem Eiligen. Sie übersah dabei zwei Männer, von denen jeder 5 Stangen Zigaretten unbezahlt durch die Kasse trug. Nachdem sich der Detektiv von der Unschuld des Eiligen überzeugt hatte, beschrieb er ihm den Weg zur Toilette am Ausgang des Marktes. Er stutzte, als dieser offensichtlich kein Bedürfnis mehr hatte und direkt zum Parkdeck ging, wo er im Wagen der beiden Zigarettendiebe, die ihm gleich ihre Beute zeigten, Platz nahm.

Kalter Kaffee

In der Spirituosenabteilung beobachteten zwei Angestellte einen Mann, der einen kräftigen Zug aus einer Cognac-Flasche nahm und die Flasche dann in seine innere Jackentasche steckte. Der sofort verständigte Detektiv folgte dem Trinker durch den Markt und sprach ihn beim Verlassen der Kassenzone wegen des vermuteten Diebstahls an. Der Mann ging freiwillig mit ins Büro und stellte hier die Flasche sofort auf den Tisch. Gleichzeitig beschwerte er sich darüber, daß man ihm wohl seinen Kaffee nicht gönne. Die Riech- und Schmeckprobe bewies: In der Cognac-Flasche war kalter Kaffee! Mit dem eigenartigen Vorfall hatte der Detektiv eine halbe Stunde lang zu tun. Der Trinker dehnte die Zeit aus, indem er nach dem Geschäftsführer fragte, bei dem er sich beschweren wollte. Die Rundfunkabteilung, auf die sich der Detektiv an diesem Tag besonders konzentrieren sollte, war so lange ohne Aufsicht. Hier verschwanden zwei Videorecorder, gestohlen von den Komplizen des Kaffeetrinkers!

Abseitsfalle

Um ganz sicher zu gehen, daß es sich bei dem harmlos dreinblickenden Mann neben einer Dreiergruppe, die an einer Vitrine stand, nicht doch um einen Detektiv handelt, löste sich einer aus der Gruppe und ging sehr schnell zum Ausgang.

Ebenso plötzlich folgte der „Harmlose" ihm und suchte ihn auf der Straße. Die beiden anderen wußten nun Bescheid und räumten die Schmuckvitrine aus! Durch einen anderen Ausgang verließen sie mit ihrer Beute das Warenhaus. Draußen traf sich das Trio wieder!

Ein aufmerksamer Kunde

In der DOB-Abteilung schrie plötzlich ein Kunde:

„Halt! Hier wird nicht geklaut!“
Danach wies er drei Verkäuferinnen und den Detektiv in die Richtung, in die angeblich zwei Verdächtige geflüchtet seien. Zwei Frauen nutzten den Moment der völlig aufsichtslosen Abteilung und stahlen vier Lederjacken! Der aufmerksame Kunde wurde nicht mehr gesehen!

Der „dumme August“

Dieser Trick stammt aus den frühen 20er Jahren. Auf Bahnsteigen versuchten Taschendiebe damit polizeiliche Beobachter zu erkennen. Dazu benahm sich einer wie ein Taschendieb, ohne allerdings zu stehlen. Man erkannte ihn und er wurde observiert. Die Gruppe bediente sich dann auf einem anderen Bahnsteig. Ähnliche Beobachtungen werden heute immer öfter beim Ladendiebstahl gemacht. Einer macht den Clown, benimmt sich sehr auffallend wie ein Dieb. Er faßt Ware an, blickt sich unsicher um und legt wieder ab.

Der erwünschte Erfolg tritt bald ein: Verkaufsmitarbeiter melden ihre Feststellungen dem Detektiv, der den etwas tolpatschigen Anfänger intensiv observiert und sich dabei durch den Markt führen läßt. Nach erfolgloser Beobachtung des Clowns wird später der Diebstahl einiger hochwertigen Waren bekannt!

Die Gruppenkriminalität beim Ladendiebstahl wird zunehmen und die Gegenseite wird ihre Methoden zur Früherkennung von Detektiven verfeinern! Ob man auf einen der geschilderten oder einen anderen Trick reinfiel, läßt sich unschwer feststellen:

Wenn zugleich mit einem so ungewöhnlichen Vorfall von unbekannten Tätern hochwertige Teile gestohlen werden, ist anzunehmen, daß der Detektiv geführt wurde!

Über jeden „dummen August“ ist vorsorglich eine Beschreibung zu fertigen, die allen Kollegen und Kolleginnen zugänglich sein muß. Nur so läßt sich der eine oder andere Fall noch klären!

KONTROLLFRAGEN

10. Was bedeutet Observation?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

11. Nennen Sie 4 Observationstaktiken!

- .....
- .....
- .....
- .....

12. Erklären Sie die „Glocke“ und die „Reihe“!

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

13. Wozu dienen Durchsichtspiegel?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

14. Welche Techniken der Kameraüberwachung sehen zur Verfügung?

- .....
- .....

8. Früherkennung krimineller Absichten

Landläufiger Meinung zufolge soll es sich bei der Fähigkeit, menschliche Absichten rechtzeitig zu erkennen, um eine besondere Begabung handeln, die angeboren sei. Würde stimmen, was allgemein geglaubt wird, dann gäbe es nur sehr wenige Kaufhausdetektive und auch die Polizei hätte erhebliche Nachwuchsprobleme. Man wäre ständig auf der Suche nach Menschen, die einen solchen Instinkt besitzen und zufällig daran denken, Kaufhausdetektiv oder Fahndungsbeamter der Polizei zu werden!

Was allgemein angenommen wird, ist falsch!

Richtig ist:

Was mit „Instinkt" oder „Begabung" umschrieben wird, das ist weiter nichts als gesunder Menschenverstand, Fleiß und der Wille, seine Mitmenschen kritisch zu betrachten!

An dieser Stelle ist ein Rückblick auf den Abschnitt „Observation" angebracht:

Die geforderte Tarnung des Detektivs dient doch ausschließlich dazu, seine wahre Absicht so lange als möglich zu kaschieren! Niemand soll vorzeitig ahnen oder vermuten, daß er anderen auf die Finger schaut!

Auch Straftäter haben ihre Tarnungsprobleme:

Sie müssen vor, während und nach ihrer Tat über ihre Absichten täuschen!
Gelingt ihnen das nicht, fallen sie auf!

Die von Kaufhausdetektiven erreichte Aufklärungsquote von 80 % aller bekanntgewordenen Ladendiebstähle läßt erkennen, daß die Täuschungsmanöver der Tatverdächtigen nicht immer gelangen.

Das Geheimnis der Früherkennung krimineller Absichten läßt sich durch die Betrachtung der Fehler lüften, die den Tatverdächtigen unterliefen. Nun macht niemand - und schon gar nicht ein Dieb - absichtlich etwas falsch. Das aus detektivischer Sicht begrüßenswerte Falschverhalten wird jedem Straftäter durch äußere Umstände aufgezwungen. Die Zwänge zum auffallenden Verhalten ergeben sich aus dem Tatort und dem Tatziel. Das Ursachenbündel von äußeren Umständen zu überwinden, gleicht einem Balanceakt und wirkt auf den kritischen Beobachter wie eine Bildstörung! Ausgehend von seiner Vorstellung über NORMAL und NICHT-NORMAL bestimmter Situationen, beginnt er etwas zu vermuten. Jedes ihm nicht NORMAL erscheinende Bild löst die Vermutung aus:

„Hier stimmt etwas nicht!"

Was bisher zur Früherkennung gesagt wurde, klingt nach Theorie, läßt sich aber durch einfache Beispiele beweisen. Nachfolgend werden Situationen beschrieben, in die sich jeder hineindenken kann. Geordnet sind sie nach NORMAL und NICHT-NORMAL:
Vor dem Bahnhof eines Vorortes! Aus der nahen Großstadt läuft ein Zug mit mehreren hundert Pendlern ein. Die Ankommenden verteilen sich auf haltende Busse, steigen in ihre Autos oder gehen zum Fahrradständer, lösen hier die Sicherungskette und schwingen sich auf den Sattel.

Hier handelt es sich um ein NORALES Bild ohne jede Auffälligkeit!

Wenige Minuten später am gleichen Ort!
Die Pendler haben sich auf den Heimweg gemacht! Vom Bahnhof kommend schlendert ein junger Mann in Richtung Fahrradständer. Er geht die Reihe der noch dort stehenden Räder ab und besieht sich das eine und andere etwas genauer. Nach 15 Minuten trifft der nächste Zug mit Pendlern ein! Der junge Mann geht zum Bahnhof zurück!

Hier handelt es sich um ein NICHT NORMALES Bild in einer jedem bekannten Situation!

Fußgängerzone zur Mittagszeit! Eine Frau bleibt plötzlich stehen und blickt angestrengt nach oben! Passanten halten an und schauen ebenfalls in die Höhe! Bald stehen dreißig Leute zusammen, die alle sehr interessiert die Arbeit eines Handwerkers am Giebel eines Hauses beobachten!

Diese jedem bekannte Situation wirkt NORMAL!

Wenig später am gleichen Ort und in der gleichen Situation! Um den Pulk der nach oben blikkenden Menschen geht ein Mann, drängt sich dazwischen und blickt nur nach unten. Der Handwerker auf dem Dach interessiert ihn nicht!

Das Bild paßt nicht in unsere Vorstellung von einer solchen Situation!

Es ist Winter! Pkw-Fahrer quälen sich mit geschlossenen Scheiben über eisglatte Straßen und Schneefall! In der Schlage der irgendwohin fahrenden Autos fällt eines auf! Der Fahrer hat die Seitenscheibe heruntergekurbelt!

Beim Vergleich zwischen beiden Situationen erscheint die erste NORMAL und die zweite NICHT-NORMAL!

Kleiderabteilung im Warenhaus! Mehrere Kundinnen betrachten die ausgestellten Kleider, nehmen eins vom Bügel, halten es sich vor den Körper und gehen damit zum Spiegel oder hängen es wieder zurück!

Dieses Bild ist für das Kleiderangebot NORMAL!

Dem Kleiderständer nähert sich eine Frau! Sie trägt einen weiten Mantel und stellt sich auffallend dicht an die Ware! Dabei fingert sie am Bügel, dreht sich mehrfach um und geht weg, als sich eine Verkäuferin anbietet!
Das Situationsbild erscheint gestört und NICHT-NORMAL!

Beschrieben wurden vier Situationen mit und ohne Bildstörungen. Die Bildstörungen sind Auslöser für diese Vermutungen:

Bei dem jungen Mann auf dem Bahnhofsvorplatz könnte es sich um einen Fahrraddieb handeln!
Bei dem Mann im Pulk der nach oben schauenden Passanten könnte es sich um einen Taschendieb handeln!
Wer bei dem beschriebenen Winterwetter mit offener Seitenscheibe fährt, könnte angetrunken sein!
Die Frau mit dem weiten Mantel am Kleiderständer könnte eine Ladendiebin sein!

Etwas vermuten heißt, aus Anzeichen Schlußfolgerungen ziehen. Dabei kann sich jede Vermutung als unbegründet erweisen oder auch zum vagen Verdacht entwickeln, warum sich einzelne Leute hier so und nicht anders verhielten?

Wenn der junge Mann auf dem Bahnhofsplatz ein Rad stehlen wollte, dann konnte er sich nur so auffallend benehmen!
Ein Taschendieb muß nach unten blicken, um geeignete Taschen für seinen Griff zu finden!
Wer angetrunken im Auto sitzt, braucht die frische Luft, um seine „Fahne" abzuleiten!
Der ungesehene Diebstahl eines Kleides ist nur bei eigener Körpberabdeckung möglich!

<u>Aus den Bildstörungen ergibt sich dieser Merksatz:</u>

Jede Absicht, unter den Augen anderer etwas Verbotenes zu tun, kündigt sich durch typische Bewegungsmuster oder ungewöhnliche Handlungen an!

Darin steckt eine Zwangsläufigkeit, die es ermöglicht, Bewegungsmuster und Handlungen für viele Deliktsformen und für jedes Tatziel einzeln zu beschreiben. Die Psychologie, das ist die Wissenschaft von den Erscheinungen und Zuständen des Seelenlebens, prägt dafür den Begriff „Körpersprache". Zur Verdeutlichung ein Beispiel aus der allgemeinen Kriminalität:

Um Mitternacht steht vor dem Schaufenster eines Juweliers ein Mann, der einen Pflasterstein in der Hand hält!

Die Haltung dieses Mannes ist Anlaß für zwei Vermutungen:

1. Er absolviert gerade hier und jetzt sein Krafttraining!

2. Er wird gleich die Scheibe einschlagen!

Unter Berücksichtigung der Gesamtsituation (Schaufenster/Mitternacht/Pflasterstein) spricht alles für die zweite Vermutung, die den Mann sehr verdächtig erscheinen läßt! Die Zeichen der Körpersprache haben in der Kriminalität des Ladendiebstahls einen sehr hohen Erkennungswert. Zu sehen sind sie in der Vorbereitungsphase, während der Tat und bei der Beutesicherung.

Welche Zeichen der Körpersprache sind nun in den einzelnen Phasen der „rechtswidrigen Wegnahme einer fremden beweglichen Sache" zu erkennen? Diese Frage läßt sich bildhaft nur am Beispiel von Gelegenheitstätern/Täterinnen beantworten.

8.1 Zeichen der Vorbereitungsphase

Kunde oder Kundin faßt einen „rechtswidrigen" Entschluß. In den Gedanken der gegen ein Verbot handelnden Person kommt es dabei zunächst zu einem Kampf der Motive mit der inneren Fragestellung:

„Soll ich oder mache ich es nicht?"
Entscheidet sich die Person für die Rechtswidrigkeit, dann muß sie sich von jetzt an anders verhalten als Menschen, die solche Absicht nicht haben. Äußere Umstände zwingen sie nun zur Täuschung! Ihre Körpersprache teilt mit:

„Ich möchte stehlen!"
Sie wird den begehrten Artikel anfassen und bei vermuteter Beobachtung sofort hinlegen!
Sie wird sich nach hinten und zur Seite umschauen!
Dabei ist sie mehr ab- als anwesend!

Kommt es in der gedanklichen Vorbereitung zu keiner Störung von außen, wird sie den Entschluß in die Tat umsetzen. Ihre Körpersprache teilt nun mit:

„Ich will stehlen!"
Sie wird sich verstohlen umsehen und jeden Kontakt zum Personal meiden!
Sie wird deutliche Rücksichten nehmen, wo Vorsicht angebracht wäre!

Schon in dieser Phase der Tatvorbereitung, die noch kein Versuch i. S. des entsprechenden § des StGB ist, wirkt das Gesamtbild der handelnden Person anders als normal und löst eine Bildstörung beim Beobachter aus. Damit deutet sie an, daß sie bald die eigentliche Tat ausführen wird. Daran kann sie noch, bedingt durch äußere Einflüsse, gehindert werden. Äußere Einflüsse wären z.B. hinzukommende Verkaufskräfte; als Detektive eingeschätzte Zufallsbeobachter oder der aufgeregte Detektiv selbst!

Signale der Tatphase

Unsere Testperson wurde während der Vorbereitungsphase nicht gestört und beginnt mit der Tatausführung. Die Zeichen der Körpersprache werden konkreter und haben eine Signalwirkung. Es kommt zu sehr auffallenden und vom normalen Kundenbild deutlich abweichenden Bewegungsmustern. Diese sind einfach unvermeidbar und werden bestimmt von der wegzunehmenden Ware und ihrer Darbietungsform. Deshalb werden diese besonderen Signale der Körpersprache nach Warengruppen und Präsenzformen dargestellt.

Hängewaren in Vorwahl und Intensiv-Vorwahl

Auffallend dichtes Stehen am Warenständer! (Normaler Betrachtungsabstand etwa 50 bis 70 cm!)
Hantieren am Kleiderbügel!
Langsames Abbügeln!
Leichte Verbeugung vor der Ware bzw. gut erkennbare Hockstellung!

Die beiden zuletzt genannten Bewegungsmuster lassen bereits erkennen, wie die Ware versteckt werden soll! Beugt sich jemand zur Ware, wird diese wahrscheinlich unter der eigenen Kleidung verschwinden. Die Hockstellung ist typisch für das Verstecken in mitgebrachten Behältern, unterm Rock oder in eine Diebesschürze!

Liegeware auf Verkaufstischen

Sehr dichtes Stehen am Verkaufstisch!
Über die Ware gebeugter Oberkörper!
Hände sind mit der Ware beschäftigt!

Dieses Bewegungsmuster deutet an, daß die Ware direkt am Körper versteckt werden soll! Hat die Person die Absicht, die wegzunehmende Ware in mitgebrachte Kleidungsstücke oder Taschen bzw. im Ärmel verschwinden zu lassen, wird sie an Verkaufstischen

Mantel, Tasche oder Jacke auf die Ware legen oder ihren Unterarm so weit ausstrecken, daß die wegzunehmende Ware im Ärmel verschwinden kann!

Das war eine Auswahl von körperlichen Signalen, die ausdrücken:

„Jetzt stehle ich!“

Dabei kann es sich unter Umständen durchaus schon um einen strafrechtlichen Versuch des Diebstahls handeln. Versuche sind jedoch beim einfachen Diebstahl schwer zu beweisen und es sollte hier nicht voreilig eingeschritten werden.

8.2 Vorbereitungs- und Tatphasen in der SB

Ladendiebstähle in der SB-Form sind einfach in ihrem Aufbau. Entsprechend gering ist hier auch die Menge erkennbarer Zeichen der Körpersprache! In dieser Vertriebsform des Handels, gekennzeichnet durch großflächige Verkaufsräume, frei greifbarer Ware und wenig Personal, stellt weder die Vorbereitung noch die Wegnahme den Täter vor allzu großen Probleme. Für die tatverdächtige Person stellt sich hier nur diese Frage:

„Wo finde ich eine Stelle, an der ich ungesehen und von niemanden dabei gestört, die Ware so verstecken kann, daß ich damit unauffällig durch die Kasse komme?"

Abgesehen von den bereits angesprochenen Signalen der Vorbereitung, wie auffälliges Umblicken usw., sehen wir hier nur beim Verstecken der wegzunehmenden Ware zum Teil sehr auffallende Bewegungsmuster. Bevor diese sichtbar werden, sucht die stehlwillige Person mit dem Einkaufswagen einen Punkt im Markt, an dem sie sich unbeobachtet glaubt. Bevorzugt werden dazu Stellen mit geringer Kundenfrequenz! Beliebt sind dabei rechtwinkelig montierte Regalreihen, zugestellte Gondelköpfe, die Kleinmöbelabteilung, gestapelte Getränkekisten und die Heimwerkerabteilung, um nur einige Umladeplätze zu nennen. Die zum Verstecken notwendigen Bewegungsabläufe bestimmen sich hier ausschließlich durch die Art der zu stehlenden Ware.

Von ihrer Häufigkeit her lassen sich diese kurz beschreiben:

Stopfende Bewegungen bei leicht vorgebeugter Körperhaltung dicht am Regal!
Kurze Hockhaltung beim Verbergen größerer Teile in mitgebrachten Behältnissen!
Kurzes Niederhocken beim Verstecken in Diebesschürzen, verbunden mit einem leichten Anheben des Rockes!

Übrigens: Diebesschürzen sind beutelartige Kleidungsstücke, die unterm Rock getragen werden. Nachweislich gibt es diese seit dem frühen Mittelalter. Sie dienten damals den Frauen als Handtasche für die wenigen Habseligkeiten. Heute ist die Diebesschürze ein nicht mehr wegdenkbares Requisit beim Ladendiebstahl!

Außer den hier nur skizzenhaft beschriebenen Signalen der Vorbereitung kennt die SB-Form auch ganz konkrete Hinweise auf geplante Diebstähle. Hierzu einige Beispiele:

Kunde sucht nach Betreten der SB-Fläche mit Einkaufswagen die Kassenzone auf und legt mehrere Packungen Zigaretten hinein. Danach geht er in den Markt, um später dann an der Kasse zu erscheinen.

Die Vermutung, daß hier ein Zigarettendiebstahl geplant ist, hat eine Trefferquote von 90 %!

Im Markt wird ein „herrenloser" Kaufwagen gesehen, der mit Videobändern oder mit Zigarettenstangen gefüllt und mit verkaufsfrischen Textilien abgedeckt ist.

Erfahrungsgemäß hat hier die Vermutung eines größeren Diebstahls, auszuführen unmittelbar vor Ladenschluß durch eine kurzfristig nicht besetzte Kasse, eine Trefferquote von 90 %!

Unter einem Warenregal in Kassennähe steht ein mit Kaffeepaketen gefüllter Karton! Weil Kaffee an anderer Stelle des Marktes angeboten wird, wirkt der Karton hier verdächtig!

Hier läßt sich durchaus vermuten, daß der Karton in einem geeigneten Moment durch die Kassenzone geschoben werden soll! Bei dieser Vermutung liegt die Trefferquote ebenfalls bei 90 %! Ob es tatsächlich zum Diebstahl der bereitgestellten Waren kommt, läßt sich nur durch Observation der abgestellten Objekte feststellen. Vorbereitete Behälter oder Einkaufswagen dürfen dabei auf keinen Fall von ihrem Platz entfernt werden! Kassenkräfte und andere Mitarbeiter des Verkaufs sollten nicht eingeweiht sein, weil neugierige Blicke zum abgestellten Objekt die noch unbekannten Täter warnen könnten. Diese beobachten ja auch ihrerseits die von ihnen bereitgestellte Ware!

8.3 Signale der Nachtatphase

Auch wenn die stehlende Person durch ihre rechtswidrige Wegnahme schon Besitz an der Ware hat - oder juristisch gesprochen - eigenen Gewahrsam daran erlangte, wird sie aus Gründen des eigenen Schutzes vor Entdeckung auch nach der Tat noch täuschen.

Das Signal,

„ich habe gestohlen",

kann sich dabei so mitteilen:

Person stellt den in der SB gefüllten Einkaufswagen plötzlich ab und entnimmt diesem ein Kleinteil, um es beim Kassendurchgang zu bezahlen!
Kunde verläßt mit vor dem Körper gepreßten Unterarm hastig die Verkaufsfläche! Seine Oberbekleidung wirkt dabei leicht verschoben!
Person, die mit offener und erkennbar noch nicht gefüllter Tasche den Verkaufsraum betrat, trägt sie beim Verlassen des Geschäftes verschlossen, ohne daß vorher ein Einkaufsvorgang zu beobachten war. Dabei wirkt die Tasche so, als habe sie einen Inhalt bekommen!

Ob diese Zeichen tatsächlich einen soeben ausgeführten Diebstahl andeuten, das läßt sich, falls nicht vorher schon entsprechende Beobachtungen gemacht wurden, nur durch eine nachgehende Observation klären. In der letzten Nachtatphase, also kurz nach Verlassen des bestohlenen Geschäftes, werden sehr häufig diese Zeichen beobachtet:

Verstohlenes Betrachten der unter der Kleidung oder in Taschen versteckten Beute!

Gestohlene Teile erkennbar an voller Preisauszeichnung, werden in einem Schließfach deponiert!
Heimlich weggenommene Sache wird einer anderen Person gezeigt!
Verdächtig scheinende Person sucht sofort abgestellten PKW auf und nimmt auf dessen Rückbank Platz!

Bei dem letzten Signal ist zu vermuten, daß der Inhalt einer Diebesschürze entleert werden soll. Das ist bei verdächtigen Frauen, die mit einer Diebesschürze „arbeiten", fast ausnahmslos der Fall! Sie können die Schürze ungesehen nur im PKW entleeren!

Bei den bisher zur Früherkennung von Verdächtigen beschriebenen Zeichen der Körpersprache verbunden mit typischen Bewegungsabläufen handelt es sich, und das ist ausdrücklich anzumerken, um Indizien für eine beabsichtigte, geplante oder bereits ausgeführte Straftat des Diebstahls.

Indizien sind Anzeichen oder Umstände, deren Vorhandensein mit hoher Wahrscheinlichkeit auf einen bestimmten Sachverhalt schließen lassen. Sie lenken die Anfangsvermutung nur in eine bestimmte Richtung. Ob diese stimmt und die Vermutung sich zum Tatverdacht entwikkeln kann, läßt sich nur durch genaue und kritische Beobachtung des Gesamtgeschehens klären! Die Signale und Zeichen der Körpersprache übersetzen nur die Verfassung eines Menschen, der eine Straftat plant, sie ausführt und der danach eine Beute sichert!

8.4 Absichtserkennung vor Umkleidekabinen

In Umkleidekabinen ist die Kundschaft mit sich, der Ware und ihren eventuellen kriminellen Absichten allein. Typische Zeichen der Körpersprache werden nach außen nicht sichtbar. Das mag der Grund dafür ein, daß Detektive nur ungern Kabinen überwachen, weil sie von der Erfolglosigkeit ihrer Arbeit an solchen Plätzen überzeugt sind. Die Erfahrung lehrt jedoch, daß auch die gezielte Außenbeobachtung Ansätze für Vermutungen liefern kann. Diese Behauptung gilt in erster Linie für Kabinen, die durch einen Vorhang zum Verkaufsraum hin geschlossen werden. Was dahinter manchmal abläuft, wird aus angemessener Entfernung nach außen sichtbar, wenn der Vorhang nicht ganz bis zum Boden reicht. Üblich sind heute Vorhänge mit einem Bodenabstand bis zu 35 cm. Vor diesen Kabinen ist eine Stelle zu suchen, die einen Blick auf die Füße des probierenden Kunden zuläßt, ohne dessen Intimsphäre zu verletzen! Bei der Beobachtung ist grundsätzlich vom normalen Anprobeverhalten auszugehen, um nicht normal erscheinendes Verhalten zu erkennen.

Kunde betritt mit drei Hosen die Kabine, zieht den Vorhang zu und schützt sich so vor den Blicken anderer Geschäftsbesucher. Das nicht ganz bis zum Boden reichende Vorhangtuch läßt die Füße mit den Schuhen erkennen. Man sieht, wie die Schuhe zur Anprobe einer Hose ausgezogen werden. Zum Abschluß des Probiervorganges werden die Schuhe wieder angezogen.

Was hier von außen zu sehen ist, entspricht dem normalen Verhalten bei der Anprobe von Hosen.

Derselbe Kunde in der gleichen Kabine:
Irgendwelche Bewegungen der Füße sind nicht erkennbar. Die Schuhe bleiben beim Anprobieren der Hosen angezogen!

Dieser Vorgang ist nicht normal, weil es kaum möglich erscheint, eine Hose mit angezogenen Schuhen anzuziehen! Bei Konfektionsteilen, die über den Kopf gezogen werden, ist de dagegen normal, wenn beim Probenvorgang die Schuhe angezogen bleiben!

Einen geringen Indizienwert hat der seitlich nicht voll schließende Vorhang. Dieser kleine Spalt von maximal 3 cm stört kaum jemanden bei der Anprobe. Bei sehr vielen Diebstahlsvorbereitungen in Kabinen wurde aber eine Beobachtung gemacht, die durchaus etwas vermuten läßt:

Die stehlenden Menschen in den Kabinen versuchten, den Vorhang bis zum Anschlag dicht zu machen!

Solche Versuche, sich vor fremden Blicken zu schützen, sind durch das Ziehen am Vorhang auch nach außen sichtbar.

Ein manchmal sehr gut hörbarer Hinweis ist das Zerbrechen von Kleiderbügeln in Kabinen. Solches Verhalten ist für den ehrlichen Kunden nicht normal! Nur wer etwas zu verbergen hat, muß den einen oder anderen Bügel zerkleinern, um ihn in der Kabine zu verstecken!

Wer als Detektiv bei diesen Indizien sicher gehen will, um jeden Irrtum seinerseits auszuschließen, der muß schon vor der nachträglichen Kontrolle verdächtig erscheinender Kabinenbenutzer genau gesehen haben, welche und wieviele Teile eingebracht wurden. Das erreicht man nur durch Zählen und Merken und niemals durch haltlose Verdächtigungen.

Ein Indiz für einen geplanten Diebstahl in der Kabine ist das Verhalten von Zweiergruppen, das sehr vom Normalen abweicht:

Während eine Person sich mit gezählten Teilen in die Kabine begibt, wird sie von der Begleitperson von außen mit weiteren Stücken versorgt!

Im Vergleich mit einem als normal anzusehenden Vorgang in gleicher Situation, wirkt dieser Teilenachschub auffällig:

Wer seiner Begleiterin ein weiters Teil zur Kabine bringt, tritt offen auf, öffnet den Vorhang und zeigt der Anprobenden, was für sie ausgesucht wurde!

Die Mittäterin eines Diebstahls deckt diesen Nachschub mit ihrem Körper ab und reicht das Teil heimlich durch einen Spalt des Vorhanges hinein!
Dabei vermeidet sie es, den Vorhang aufzuziehen!

8.5 Früherkennung von Gruppentätern

Bei Gruppentätern, in der Regel handelt es sich um Profis, sind die Signale der Körpersprache mit den dazugehörigen Bewegungsabläufen nicht so stark ausgeprägt wie beim Einzeltäter. Geht man auch hier vom normalen Erscheinungsbild der Kundschaft aus, dann ist auch der unerfahrene Beobachter in der Lage, Gruppentäter frühzeitig zu erkennen oder bestimmte Verhaltensweisen richtig einzuordnen.

Zwei gleich gekleidete Frauen mit je einer gleichfarbenen Einkaufstasche betreten gemeinsam die DOB-Abteilung!

Unser Bild wirkt schon deshalb gestört, weil Frauen es tunlichst vermeiden, gemeinsam am gleichen Ort in identischer Bekleidung aufzutreten! Diese Bildstörung kann die Vermutung auslösen, daß beide einen Diebstahl vorhaben. Auch die zu erwartende Tatausführung mit anschließender Beutesicherung läßt sich vermuten. Die eine der beiden Frauen wird vermutlich ihre Tasche mit gestohlener Ware füllen und diese dann im Vorübergehen mit der noch nicht gefüllten ihrer Mittäterin tauschen! Daß bei diesem Trick die Schadenswerte sehr hoch sind, sei nur am Rande vermerkt.

Unter einem Rundständer, verdeckt durch Hängeware, sitzen zwei Kinder und verhalten sich sehr still. Erwachsene, die zu den Kindern gehören könnten, sind nicht zu sehen!

Dieses Bild sieht nur auf den ersten Blick normal aus. Kinder, die sich in Begleitung von Erwachsenen unter der Ware verstecken, sind aber normalerweise etwas lauter und kichern gelegentlich. Diese beiden verhalten sich dagegen auffallend unauffällig. Die Vermutung, daß es sich hier um zum Diebstahl abgerichtete Kinder handeln könnte, ist nicht ganz von der Hand zu weisen. Solche Kinder werden durch „Verwandte", mit Plastiksäcken ausgerüstet an die von diesen ausgewählten Tatorte gebracht, um zu stehlen, was andere vorher aussuchten! Werden sie dabei angehalten, kommt prompt die einstudierte Ausrede: „Habe gefunden!" Aus einem Warenhaus „fanden" abgerichtete Kinder Waren im Werte von ÖS 420.000,--! Das alles in nur drei Monaten!

HK-Abteilung eines Kaufhauses! Ein Paar, beide mit modischen langen Mänteln bekleidet, schlendert auf die hochpreisigen und mit EAS gesicherten Lederjacken zu. Der seitliche Körperabstand zwischen beiden beträgt ca. 80 cm! An einem Warenständer kommt es plötzlich zu einer sehr innigen Umarmung! Eng umschlungen und sich dabei tief in die Augen schauend, verlassen sie die Abteilung! Auch auf der abwärts fahrenden Rolltreppe bleiben sie umschlungen!

Unser Bild vermittelt den Eindruck eines sehr frisch verliebten Paares. Normaler allerdings würde es aussehen, wenn beide schon beim Betreten der Abteilung so gewirkt hätten!

Die plötzliche Umarmung an der gesicherten Ware ließ sich auch zum ungesehenen Diebstahl nutzen. Das geschah hier! Daraus erklärt sich auch der verliebte Abgang des Pärchens. Es gelang ihm damit, die EAS-Anlage zu überlisten! Beide verliebten sich sehr häufig an gesicherten Teilen und schafften schließlich für ÖS 245.000,-- gesicherte Kleidungsstücke aus einem Kaufhaus!

Zum Schluß der bisherigen Ausführungen zur Früherkennung krimineller Absichten erscheinen einige Anmerkungen notwendig:

Es besteht kein Anspruch auf Vollständigkeit der beschriebenen Symptome.
Alle angeführten Beispiele wurden zum besseren Verständnis stark vereinfacht.
Um nicht falsch verstanden zu werden, wird Wert auf die Feststellung gelegt, daß nicht jeder Mensch, der sich in einer bestimmten Situation anders benimmt, als wir es als NORMAL einschätzen, schon deshalb ein Krimineller ist!
Die Tips zur Früherkennung von Absichten waren nur dazu gedacht, den Blick für Ungewöhnliches zu schärfen!

9. Erscheinungsformen des Ladendiebstahls

Einige Formen des Ladendiebstahls fanden bereits Erwähnung. Damit ist aber die bunte Palette der Methoden, Täuschungen und Tricks dieses Deliktes nur unvollkommen dargestellt. Eine alle Warengruppen umfassende Darstellung wird es auch wohl nie geben! Bei den hier zu beschreibenden Praktiken handelt es sich um Grundmuster seit Jahren bekannter Arbeitsweisen des Diebstahls von ausgelegten Waren in Geschäften. Geordnet wurden sie nach der Häufigkeit ihrer Anwendung und unter Berücksichtigung der Vertriebsformen, in denen sie hauptsächlich vorkommen. Neben der Schilderung von Tatgestaltungen, die vom simplen Griff ins Regal bis hin zum ausgeklügelten Trick reichen, ist auch auf die Transportmittel einzugehen, mit denen die Ware ungesehen herausgebracht wird.

Einen versteckten Hinweis auf das häufigste Transportmittel in allen Vertriebsformen enthält die Kriminalstatistik. Langzeituntersuchungen zu den Tatzeiten des Ladendiebstahls lassen jedes Jahr ein Sommerlich erkennen! Das heißt: Während der warmen Monate werden weniger Ladendiebstähle aufgeklärt als im Winter. Die Ursache für dieses Ergebnis kann nur in der Bekleidung der Menschen liegen. Wer hochsommerlich bekleidet ein Geschäft betritt, hat weniger Versteckmöglichkeiten als jemand, der sich wegen der Kälte warm anziehen muß! Diese These stützt sich auf Erfahrungen der Praxis, die aufzeigen, daß in ca. 50 % aller Fälle in sämtlichen Vertriebsformen des Handels die eigene Kleidung bevorzugtes Transportmittel ist.

Das Stehlgut wird unter- oder übergezogen, in die Ärmel gesteckt, in Bekleidungstaschen verwahrt oder im Hosenbund deponiert. Den zweiten Platz in der Skala beliebter Transportmittel halten persönliche Behälter wie Einkaufstaschen, Kauftüten, Mofa- oder Motorradhelme. An letzter Stelle stehen (noch) Taschen mit Durchgriffen im Bodenteil, Oberbekleidungsteile mit eingesetzten Halterungen oder Beuteln sowie speziell präparierte Kartonagen, die wie verschlossene Postpakete aussehen.

Bei näherer Betrachtung der bevorzugten Transportmittel des Ladendiebstahls kann das angesprochene statistische Sommerloch nicht Alibi für ein allgemein schlechtes Aufklärungsergebnis in den Sommermonaten sein. Auch im Hochsommer wird gestohlen. Die dabei angewandten Praktiken der Diebe sind nur entsprechend raffinierter.

9.1 Formen des Ladendiebstahls in der SB

Unterteilt man Ladendiebstähle nach Schwierigkeitsgraden, dann gehört der Diebstahl in der SB zu den untersten Formen. In der SB ist das Grundmuster fast immer gleich:

Die später wegzunehmende Ware wird aus dem Regal genommen, in den Kaufwagen gelegt und in einer schlecht einsehbaren Ecke so versteckt, daß der unverdächtige Abgang durch die Kasse möglich erscheint!

Ob der Diebstahl hier gelingt, hängt somit vor allem von dem Versteck ab, in dem die Ware den Besitzer wechselt!

Das wohl sicherste Versteck dürfte der Magen sein. Was ausgetrunken oder aufgegessen wird, kann keine Kassenkraft mehr erkennen. Die Schäden aus Sofortverzehr mögen im Einzelfall gering sein, können sich aber im Laufe von Wochen und Monaten zu bemerkenswerten Summen addieren, wie dieser Fall zeigt:

In der Kühltruhe der Fleischabteilung wurden täglich angebrochene Packungen mit Faschiertem gefunden. Es fehlte daraus immer eine Handvoll Fleisch. Der restliche Inhalt der aufgerissenen Packungen war dadurch für den Verkauf nicht mehr geeignet und mußte als Verlust abgeschrieben werden. Bei einem Kilopreis von ÖS 84,-- entstand so in 65 Tagen ein Verlust in Höhe von ÖS 5.460,--. Zur Aufklärung dieser Verlustquelle wurde eine Detektivin eingesetzt. Am ersten Morgen, kurz nach Geschäftseröffnung, sah sie eine schon sehr betagte Rentnerin in die Truhe greifen und danach eine Handvoll Faschiertes verspeisen. Die Rentnerin war geständig. Sie hatte nach diesem Frühstück zwei Brötchen gekauft. Ihr Motiv: Für einen alleinstehenden Menschen seien die Packungen ganz einfach zu groß!

Selbst bei einmaligem Sofortverzehr ohne Bezahlung kann der Folgeschaden den Minimalbetrag des Verzehrten weit übersteigen. Das „Pennerfrühstück" in den SB-Abteilungen großstädtischer Warenhäuser liefert hierzu den Beweis:

Es wird gelegentlich ein gefüllter Kaufwagen gefunden, in dem sich tiefgekühlte Ware neben frisch gegrillten Haxen befindet. Darunter steht ein angebrochenes Glas mit Würstchen, aus dem zwei verschwunden sind. Solche abgestellten Wagen werden oft zu spät entdeckt. Der Folgeschaden aus dieser falsch verstandenen Selbstbedienung entsteht aus der mittlerweile aufgetauten Tiefkühlware und dem „erkälteten" Grillgut!

Weitere Formen des Sofortverzehrs unbezahlter Waren sind zur Erdbeerenzeit am Obststand zu beobachten. Zu allen Jahreszeiten treiben die heimlichen Trinker in den Spirituosenabteilungen ihr Unwesen.

In diesen Fällen stellt sich immer die Frage, ob und wie gegen die Sofortverzehrer vorgegangen werden soll. Ist hier das berühmte Auge zuzudrücken oder gleich eine Strafanzeige zu fertigen? Diese Frage ist nicht ganz unberechtigt. Denn nach den Buchstaben des Gesetzes sind diese Minitaten ein Diebstahl geringwertiger Sachen, die auf Antrag verfolgt werden können.

Die Entscheidung darüber sollte dem Marktleiter überlassen bleiben, der eher an einer nachträglichen Bezahlung als an einem Strafverfahren interessiert ist, das ohnehin wegen Geringfügigkeit eingestellt wird.

Verstecke in Kleidung

Ausgelöst von der Taschen- und Behälterabgabe, die in fast allen größeren SB-Betrieben obligatorisch ist, kommt dem Transportmittel „eigene Kleidung" hier eine besondere Bedeutung zu. Bei den Diebstählen in der SB wird das Stehlgut zu gut 80 % in der Kleidung versteckt. Wo sich was am besten verstecken läßt, bestimmt sich aus der Art der Ware, ihrer Größe und der Menge.

Unterm Pullover getragen, fallen flache Gegenstände kaum auf. Werkzeugteile finden ihren Platz leicht in Hosen- und Jackentaschen sowie im Portemonnaie. Kaffeepackungen lassen sich im Hosenbund gut verbergen. Wegen ihrer flachen Form werden einzelne Whiskymarken ebenfalls gern im Hosenbund versteckt. Dagegen eignen sich die Rundflaschen gut für das Verbergen in den Jackeninnentaschen.

Zur Gruppe der Diebstähle, bei denen die eigene Kleidung genutzt wird, zählen auch die, bei denen die Bekleidung zum Umtausch gelangt. Getauscht wird besonders häufig in den Schuhabteilungen der SB. Sichtbare Zeichen dieser Aktionen sind getragene Schuhe unterm Regal.

Alt gegen Neu getauscht wird ferner im Miederwarenbereich sowie bei DOB und HK. In der SB unbeaufsichtigte Kundenkabinen entwickeln sich leicht zu wahren Tauschzentralen. Stumme Zeugen sind hier:

hinter Spiegeln versteckte Kleidungsstücke, abgerissene Preisschilder, zerbrochene Kleiderbügel und herumliegende Sicherheitsetiketten!

Auch die Schnellreinigung getragener Bekleidungsteile wird in Kabinen vorgenommen. Dabei handelt es sich regelmäßig um einen fast perfekten Diebstahl.

Mit einer weißen Sommerhose und passender Bluse bekleidet, nimmt sich die Kundin von der Neuware eine weiße Hose und geht damit in die Kabine. Sie erscheint nach wenigen Minuten wieder am Kleiderständer und hängt eine weiße Hose zurück. Was sie hinhängte, das war ihre alte, schon leicht verschmutzte Hose!

Solche Umtauschaktionen zur Schnellreinigung sind mit jedem anderen Kleidungsstück möglich und kommen nicht nur in der SB vor. Wichtig für die Umtauscher ist nur, daß Form und Farbe der Teile annähernd übereinstimmen.

Verstecke in Gegenständen

Nahezu jedes verpackte Teil, das in der SB angeboten wird, ist zum Verstecken nicht bezahlter Waren geeignet. Hohlkörper wie Kochtöpfe, Thermoskannen und Abfalleimer können manches enthalten, was an der Kasse unbezahlt durchkommt. Beliebt sind auch die handlichen 6er-Packungen der Biersorten. In ihrem Schlitz unterhalb des Tragegriffes verschwinden schnell Lippenstifte, Kämme, Nähutensilien und Werkzeuge. Sollte jemand mit diesen Verstecken an der Kasse auffallen, bleibt immer noch die kaum widerlegbare Ausrede, die Ware so vom Regal genommen zu haben! Daß neue Taschenschirme in mitgebrachte alte Hüllen aus SB-Warenhäusern gemogelt werden, gehört bereits zu den alltäglichen Vorkommnissen! Weniger häufig, aber stets wirksam ist das Versteck im Hohlboden von Waschmitteltonnen. Kleine und meist teure Teile werden mit Tesa-Band am Boden befestigt oder die Tonne wird einfach auf die zu stehlende Ware gestellt und bleibt beim Kassendurchgang im Kaufwagen stehen. Der Kaufwagen selbst ist an Kassenplätzen, die nicht mit Bodenspiegeln ausgerüstet sind, ein fast unsichtbares Versteck. Was hier unter einer Bierkiste liegt, kann auch die aufmerksamste Kassiererin nicht entdecken.

Nicht mehr ganz neu, in den letzten Jahren aber immer öfter praktiziert, ist das heimliche Durchschieben gefüllter Kartons am Kassenplatz. Während oben einige Kleinartikel aufs Band kommen, wird unten die Umverpackung von Zigarettenstangen mit dem Fuß durchgeschoben. Durchschieber treten vorwiegend kurz vor Ladenschluß auf. Dabei ist es nicht ungewöhnlich, wenn die Kartons schon eine Stunde vorher in der Nähe des Kassenplatzes abgestellt werden.

Die Taschenabgabe als Zwischenlager

Wo verwahrt man größere Mengen Stehlgut, wenn kein Auto oder ein Schließfach zur Verfügung steht? Vor dieser Frage stand ein cleverer Ladendieb. Um weiter stehlen zu können, benutzte er die Informationsstelle eines SB-Warenhauses als Zwischenlager! Nachdem er in einem anderen SB-Haus 40 Videobänder mitgehen ließ, gab er seine damit gefüllte Einkaufstasche an der Information des SB-Warenhauses ab. Unbelastet vom Gepäck betrat er nun die SB-Fläche und stahl hier weitere fünf Bänder, die er, in einer Tüte versteckt, ebenfalls bei der Information deponierte. Nach dem Diebstahl von 70 Bändern macht er eine Pause und erscheint kurz vor Ladenschluß, um unter Vorlage der Plastiknummern seine Beute abzuholen. An diesem Tage hatte er Glück. Am nächsten Tage allerdings wurde er nach Diebstahl eines Bandes angehalten und der Polizei übergeben. Die Beamten fanden in seinen Taschen die Marken von drei SB-Häusern und konnten dort weitere 35 Bänder sicherstellen. Gedacht war die Beute für den Absatz auf Flohmärkten.

Spezielle Formen des Diebstahls in der SB

Bei diesen Erscheinungsformen handelt es sich um zwar sehr clevere, aber noch nicht sehr häufige Formen des Ladendiebstahls. Mit ihnen ist aber jederzeit zu rechnen.

Kunde oder Kundin legt mehrere Teile auf das Band, wobei die wegzunehmenden Waren als erste liegen. Diese ersten Teile werden, meistens handelt es sich um Zigaretten, nach dem Einbongen in die Jackentasche gesteckt. Nun wird plötzlich gesagt, man habe leider das Geld im Auto gelassen und die Kassiererin wird gebeten, bis zur Rückkehr weiterzumachen. Angesichts der Menge der auf dem Band liegenden Ware fällt die Kassenkraft auf diesen Bluff rein und wartete später vergebens auf den Vergeßlichen!
Kunde zahlt an der Kasse eine Flasche Weinbrand und geht damit zu seinem Auto. Er legt hier die Flasche ab und betritt erneut die Verkaufsfläche. Er greift sich eine Flasche der gleichen Marke und Größe und schiebt sich an den wartenden Menschen vorbei zur Kassiererin, bei der er vorher bezahlte. Er legt die Flasche und den Bon vor, wobei er seine Brieftasche vorweist, die er angeblich vorhin im Laden mit allen Papieren verloren und gottlob, nun gefunden habe. Die Kassiererin hat Verständnis für diese Situation und läßt den Kunden mit der gestohlenen Flasche passieren.

9.2 Formen des Diebstahls in der „Bedienung"

Die nachfolgende Darstellung von Formen des Ladendiebstahls in der Bedienung berücksichtigt nur die Fachabteilungen in Waren- und Kaufhäusern und die diesen ähnlichen Geschäfte in Einkaufs-Centern, Passagen und Galerien. Die Beschränkung erschien notwendig, weil im Rahmen der vorliegenden Arbeit nur Verkaufsflächen zu behandeln waren, auf denen mit dem Einsatz von Detektiven zu rechnen ist. Solche Einsätze sind in Juweliergeschäften der Hochpreisklasse zur Zeit kaum denkbar. Die besonderen Formen des Diebstahls in dieser Branche werden deshalb nicht beschrieben. Wenn hier von besonderen Formen des Diebstahls in der Bedienung gesprochen wird, dann soll damit nicht der Eindruck hervorgerufen werden, daß in Bedienungsgeschäften ausschließlich raffinierter weggenommen wird als in der SB. Selbstverständlich kommt es auch hier zu den schnellen Griffen mit dem sofortigen Verstecken des Stehlgutes wie in der SB! Grundsätzlich unterscheidet sich der Diebstahl in der Bedienung von der gleichen Straftat in der SB durch bestimmte Umstände, die von jeder tatwilligen Person zu überwinden sind. Diese Umstände sind:

Bedienungsgeschäfte haben eine stärkere Personalbesetzung als die SB.
Taschenabgabe und Einkaufswagen sind nicht üblich.
Der aus der SB bekannte Zeitvorteil beim Verbergen der gestohlenen Sachen entfällt!
Die drei Phasen des Diebstahls, nämlich der Entschluß, die Wegnahme und die Beutesicherung, sind in einem Durchgang zu schaffen!

Wie sehr diese Bedingungen die einzelne Tat in ihrem Aufbau beeinflussen, zeigt sich schon bei den unteren Erscheinungsformen. Man sieht hier, anders als in der SB, das vorsichtige Wegnehmen kleiner Gegenstände durch das Auflegen der Hand und sofortige Verstecken im Ärmel, die umsichtigen Verbeugungen vor Tischware, das Wegprobieren von Kämmen und Lippenstiften sowie das Verpacken zu stehlender Artikel als zusätzlichen Inhalt in zu bezahlende Kartons. Zum ungesehenen Abtransport größerer Stücke werden die sich in der Bedienung anbietenden Möglichkeiten voll genutzt. Auch hierbei spielt die eigene Kleidung eine große Rolle. Was für die Kleidung zu sperrig erscheint, verschwindet in Kauftüten und Einkaufstaschen. Selbst Kinderwagen werden häufig als Container genutzt.

Diebstähle in der Bedienungsform setzen eine gewisse Täuschung des Personals voraus, die sich bereits in den unteren Preisklassen zeigt und die bei hochpreisigen Artikeln als gekonnte Variante erscheint.
Bei den Tatgestaltungen ist zwischen Einzel- und Gruppentätern zu unterscheiden.

a) Einzeltäter

Dieser Tätertyp kommt noch mit primitiven Ablenkungen aus, wenn es um ungesicherte Ware geht.

Trafik! Täter gibt sich als Nichtraucher aus, der eine bestimmte Zigarrenmarke als Geschenk kaufen möchte. Dadurch veranlaßt er die Verkäuferin, sich mehrfach zum Regal zu drehen, um die gewünschte Sorte zu finden. Täter bleibt unentschlossen und bedauert, nicht die richtige Marke gefunden zu haben. Während die Verkäuferin die vorgelegten Zigarrenpackungen wieder ins Regal legt, greift sich der Unentschlossene ein auf dem Verkaufstisch präsentiertes und sehr wertvolles Feuerzeug, mit dem er verschwindet.

Mit vorgetäuschtem Kaufinteresse bei gleichzeitiger Unentschlossenheit lassen sich auch Schmuckverkäuferinnen überlisten! Eine weitere Spielart der Ablenkung läßt sich sehr häufig in Schuhverkaufsabteilungen beobachten:

Kunde läßt sich diverse Paare aus dem Lager bringen, probiert und verlangt nach weiteren Mustern. Die Zeit nutzt er zum Verstecken eines Paares (ohne Karton) in eine mitgebrachte Kauftüte, mit der er die Abteilung verläßt.

Blitzdiebstähle scheinen die kriminelle Alternative zur Technologie moderner EAS-Anlagen zu sein. Immer häufiger und mit zum Teil erstaunlichen Beutewerten wird diese Erscheinungsform des Ladendiebstahls in Bedienungsgeschäften beobachtet. Die Täter lassen sich etwas vorlegen, greifen danach und rennen damit raus oder sie schnappen sich beim schnellen Sprint durch die Abteilung ein gesichertes Warenteil. Das vorgelegte Tempo ist dabei oft so groß, daß EAS-Anlagen nicht mehr reagieren.

Einem als Jogger verkleideten jungen Mann gelang es so, aus der Sportabteilung eines Warenhauses für ÖS 84.000,-- gesicherte Artikel zu holen.
Gesicherte CD-Platten im Werte von ÖS 2.800,-- brachte ein Schnelläufer ohne Alarm durch die Anlage.
Auf Schmuckstücke der gehobenen Preisklasse hatte sich ein anderer spezialisiert. Er ließ sich einige vorlegen, griff davon drei und spurtete los.

Präparierte Kartons galten lange Jahre als Raritäten des Ladendiebstahls, die in Kriminalmuseen zu bestaunen waren. Heute gehören diese Spezialverpackungen zur Standardausrüstung einiger professioneller Diebe. Oft haben diese Kartons schon Einlagen, die das Auslösen der EAS-Anlagen verhindern sollen. Ausländische Diebe haben offenbar eine besondere Vorliebe für diese Container, deren Kopfteile nach innen einklappbar sind.

Ein Jugoslawe holte damit aus einem Lederbekleidungsgeschäft vier hochwertige Jacken.

Bei jedem Gang versteckte ein Peruaner in seinem postfertig gepackten Paket mehrere Pullover einer bekannten Nobelmarke.

Auch solche Spezialkartons sind kriminelle Antworten auf EAS-Systeme. Auffallend sind solche Paketattrappen schon deshalb, weil es ungewöhnlich ist, daß jemand mit einem postfertig verschnürten Paket zum Einkaufen geht!

b) Diebesgruppen

In Gruppen auftretende Diebe werden fälschlich als Bandentäter bezeichnet. Detektive sollten in ihren Berichten diesen Ausdruck nicht verwenden, weil es sich dabei um einen schwer zu beweisenden Tatbestand nach dem StGB handelt. Bandentäter ist

„wer als Mitglied einer Bande, die sich zur fortgesetzten Begehung von Raub oder Diebstahl verbunden hat, unter Mitwirkung eines anderen Bandenmitgliedes stiehlt".

Da kriminelle Banden keine Ausweise an ihre Mitglieder ausgeben, sollte die Bewertung des Begriffes „Bande" den Strafverfolgungsbehörden überlassen bleiben.

Diebesgruppen treten in drei Kategorien auf:

- Gruppen, die aus strafunmündigen und strafmündigen Personen bestehen.
- Gruppen, die einschüchternd wirken.
- Gruppen, die sogenannte Trickdiebstähle ausführen.

Mit Ausnahme der ersten Gruppe neigen die anderen zur Bildung von Zweierteams. Mehr als zwei Personen treten nur dann auf, wenn dies zum Diebstahl hochwertiger Sachen und zur Überlistung starker Personalpräsenz notwendig erscheint.

Kennzeichnend für die kriminelle Energie aller Tätergemeinschaften ist der Umstand, daß bei ihnen das bereits erwähnte statistische Sommerloch nicht zu beobachten ist. Im Gegenteil! Untersuchungen belegen, daß die Gruppenkriminalität beim Ladendiebstahl in den Sommermonaten stark ausgeprägt ist. Das Ergebnis solcher Untersuchungen wird von der Reisetätigkeit der Gruppe beeinflußt. Fast ausnahmslos handelt es sich um überörtliche, das heißt, reisende Täter. Gereist wird mit dem PKW. Autos sind Transportmittel für Stehlgut, erleichtern eine manchmal notwendige Flucht und erlauben den schnellen Ortswechsel. Diebesgruppen können so innerhalb eines Tages in verschiedenen Städten auftreten oder auch einzelne Bezirke einer Großstadt heimsuchen. Bei jeder Festnahme von Tätergruppen oder mutmaßlichen Mitgliedern solcher Gemeinschaften ist davon auszugehen, daß irgendwo in der Nähe des Geschäfts das dazugehörige Auto steht. Das Auto wird an einer Stelle stehen, die leicht erreichbar ist und die eine schnelle Flucht gestattet. Parkhäuser und bewachte Parkplätze werden nur in Ausnahmefällen zum Abstellen benutzt.

Bei den Fahrzeugen handelt es sich vorwiegend um PKW der oberen Mittelklasse ohne Zentralverriegelung. Zu erkennen sind sie oft daran, daß bei ihnen drei Sicherungsstifte eingedrückt und eine, meistens die hintere Tür, unverschlossen ist. Auf der Rückbank liegen oft Wolldecken und Kissenbezüge. Die unvorsichtige Methode der Fahrzeugabstellung wird bewußt gewählt, um einzelnen Mitgliedern der Gruppe die Gelegenheit zu bieten, im Fahrzeuginneren das Stehlgut in Decken und Kissen zu verbergen, um es später eingewickelt in den Kofferraum zu legen. Mit Diebesschürzen „arbeitende" Frauen sind besonders auf die Rückbank des PKW angewiesen. Die Entleerung einer Schürze, unter dem Rock herausgezogen direkt in den Kofferraum, könnte für Aufsehen sorgen.

Vom Auftreten oder von der Festnahme einer Diebesgruppe sollte schnellstens die Polizei verständigt werden! Die Beamten haben bessere Möglichkeiten, abgestellte Autos zu finden als der Detektiv und sie haben bei dringendem Tatverdacht das Recht zur Durchsuchung des Fahrzeuges.

Kinder-Erwachsenen-Gruppierungen

Oft werden zwei oder drei Kinder mit größeren Warenmengen angehalten. Art und Wert der gestohlenen Teile weichen dabei erheblich vom gewöhnlichen kindlichen Diebstahl ab. Der Verdacht, daß Erwachsene diese Kinder als Handlanger für ihre eigenen kriminellen Absichten einsetzen, ließ sich durch entsprechende Ermittlungsverfahren erhärten. Zu ähnlichen Erscheinungen kommt es auch in der Kriminalität des Taschendiebstahls und beim Wohnungseinbruch! Nur selten gelang es, die Eltern der Kinder zu ermitteln. In der Regel waren es angebliche Verwandte oder Bekannte der Eltern, denen sie übergeben werden mußten. Vieles spricht dafür, daß es sich um angemietete oder ausgeliehene Kinder handelt, die bis zur Erreichung des Strafbarkeitsalters für „Onkel" oder „Tante" straffrei aus Geschäften herausholen, was von ihnen verlangt wird. Es ist nicht auszuschließen, daß man sie durch Mißhandlungen zum Diebstahl abrichtet.

Die obigen Ausführungen erschienen notwendig! Kindergruppen dieser Art werden sehr häufig angehalten und aus falsch verstandenem Mitleid oder wegen auftretenden Verständigungsproblemen nach Abnahme des Stehlgutes auf die Straße geschickt, wo sie der Anleiter empfängt und im nächsten Geschäft einsetzt!

Vorbereitung, Ausführung und Nachtat-Verhalten

Während die Kinder unter Aufsicht im Auto warten, baldowert der Einweiser die Tatörtlichkeiten aus.

Von diesem später instruiert, betreten sie einzeln die Verkaufsräume und verstecken sich unter oder hinter der zu stehlenden Ware. Diese wird dann in Plastiktüten, die sie unter der Kleidung mitführen oder bei Mädchen, in eine Diebesschürze, verborgen und hinausgetragen. Der Anleiter beobachtet den Vorgang aus sicherer Entfernung. Stellt er fest, daß die Kinder angehalten werden, beginnt bald sein Auftritt!

Zunächst wartet er ab, ob den Kindern nicht selbst die Flucht gelingt. Wenn nicht, stellt er sich als zufälliger Kenner der von diesen gesprochenen Sprachen vor und bietet sich als Dolmetscher an oder behauptet, die Eltern der Kinder zu kennen, die er kurz vorher auf der Straße getroffen habe und die in Sorge um ihre weggelaufenen Kinder seien. Wird die angebotene Hilfe nicht angenommen, entfernt er sich. Landen die Kinder dann bei der Polizei, kommt es auch dort zu Hilfsangeboten von Verwandten oder Bekannten. Beim angeblichen Identifizieren kam es schon vor, daß 18jährige als 12jährige Frühentwickler bezeichnet wurden. Das gesamte Zusammenspiel in diesen gemischten Gruppen ist so ausgefeilt, daß es nur selten gelingt, die Hintermänner strafrechtlich zur Verantwortung zu ziehen. Beweisen läßt sich die Zusammenarbeit nur durch eine nachgehende Beobachtung der Kinder, ohne sie vorher wegen des Diebstahls anzusprechen. Sie werden auf ein Auto zugehen und ihre Beute beim Fahrer abliefern. Dabei besteht aber immer die Gefahr, daß der Einzelne die Kinder aus den Augen verliert und die Beute nicht mehr sichergestellt werden kann!

Aggressive Gruppen

Aggressive Gruppen unterscheiden sich von allen anderen Tätergemeinschaften durch ihr provokantes Auftreten, das keinen Zweifel an den Absichten aufkommen läßt. Seit etwa zehn Jahren gehören sie zum Bild einer Passagenkriminalität, dessen Grenzen zwischen Diebstahl, Nötigung und Raub fließend sind. Eingeschüchtert wird vor allem das Personal in kleineren Fachgeschäften, die ihren Standort in Einkaufs-Centern, Passagen und Galerien haben. Aus der unterschwelligen Einschüchterung der Bestohlenen heraus, ist es verständlich, wenn nur ganz wenige Fälle der Polizei bekannt werden. Die verängstigten Verkäuferinnen verfahren nach dem Motto:

„Ich laß mich lieber beklauen als verhauen!"

Aus der Sicht einer 20jährigen Alleinverkäuferin, deren Laden von zwei oder drei finster blikkenden jungen Männern betreten wird und von denen einer ihr ins Ohr zischt

„Laß uns in Ruhe!"

eine vernünftige Selbstschutzmaßnahme. Die hier erwähnte Gruppe trat gleich mehrfach im selben Geschäft auf und machte schließlich eine Gesamtbeute im Werte von ÖS 28.000,--. Ähnlich einschüchternd wirkte auch das Erscheinen von fünf Jugendlichen in einem Jeansgeschäft. Mit dem Satz

„Wir wissen, was wir suchen"

lehnten sie jeden Versuch der Bedienung und Beratung ab. Drei Verkäuferinnen und ein Mitarbeiter der Deko mußten tatenlos zusehen, wie jeweils einer aus der Gruppe stahl!

Bezeichnend für die Angst, die von diesen Gruppen bewußt erzeugt wird, ist die Tatsache, daß die Polizei nur sehr selten davon erfährt. Anzeigen werden kaum erstattet. Die Betroffenen schweigen, weil sie fürchten, auf dem Heimweg angegriffen zu werden. Gesprochen wird nur mit dem Geschäftsinhaber, dem die Verluste zu erklären sind. Dem Betriebsleiter einer

Jeanskette wurde das zuviel! Von einem Billig-Anbieter beraten, ließ er sich einen angeblich gut geschulten Detektiv vor die Ladentür stellen. Ausgerüstet mit Gummiknüppel und Tränengas hatte er den Auftrag, ihm verdächtig erscheinende Jugendliche am Betreten des Geschäfts zu hindern.
Mit strengem Blick musterte er nun jeden jungen Menschen, der den Laden betreten wollte. Gefiel ihm jemand nicht, verweigerte er den Eintritt. Dabei geschah, was vorherzusehen war: Zwischen ihm und zwei jungen Leuten kam es zu einem heftigen Wortwechsel, der in Handgreiflichkeiten ausartete! Um sich durchzusetzen, griff der Türsteher zum Gummiknüppel und versprühte Tränengas! Dabei wurde eine unbeteiligte Kundin am Auge verletzt! Der Türsteher mußte sich nachsagen lassen, daß er auf die Falschen eindrosch! Die vom Betriebsleiter gemeinten jungen Leute hatten längst von der Bewachung Wind bekommen und verzichteten vorsichtshalber auf einen erneuten Besuch. Der angeblich gut ausgebildete Detektiv fand sich auf der Anklagebank des Amtsgerichtes wieder und wurde wegen Körperverletzung verurteilt!

Der Betriebsleiter wäre hier gut beraten gewesen, hätte er sich vorher vertrauensvoll an die Polizei gewandt. Durch verstärkte Streifentätigkeit, verbunden mit gelegentlichen Festnahmen, hätte diese Gruppe sich bald verzogen. Um Ruhe ins Einkaufs-Center zu bekommen, hätte man ihm wohl auch geraten, sich zusätzlich an ein seriöses Sicherheitsunternehmen zu wenden. Alle Erfahrungen mit aggressiven Gruppen belegen, daß diesen mit verdeckten Aufsichten (Detektive) kaum beizukommen ist. Dagegen wirken uniformierte Wachleute mit entsprechender Ausbildung im Umgang mit aggressiven Jugendlichen auf diese abschreckend und zum Teil auch beruhigend.

Trickdiebe

Über professionelle Täter wurde bereits berichtet. Einige ihrer raffiniert aufgebauten Taten werden oft auch als „Trickdiebstähle" bezeichnet. Es handelt sich hierbei um einen sehr unklaren Begriff, weil niemand sagen kann, was unter einem Trickdiebstahl zu verstehen ist. Dennoch hat sich darum eine Legende entwickelt, die besagt, daß Trickdiebe sehr gerissen seien und kaum zu fassen sind! Kaufhausdetektive sollten in ihren Berichten nicht vom Trickdiebstahl sprechen, sondern sich deutlicher ausdrücken. Brauchbarer sind dafür Bezeichnungen wie „Pelz-, Teppich- oder Schmuckdiebstahl", um nur drei Sortimente zu erwähnen, in denen diese Spezies bevorzugt auftreten. Hier haben selbstverständlich auch Einzeltäter ohne besondere Tricks gelegentlich ihre Erfolge. Meistens handelt es sich aber um Gruppen, die sich auf bestimmte Waren spezialisierten und dafür auch ihre Abnehmer haben. So ist es nicht ungewöhnlich, wenn ein in Wien gestohlener Ozelot-Mantel zwei Tage später in Hamburg angeboten wird.

Der Zwang zur Mittäterschaft bei solchen Gruppen ergibt sich aus der Art der zu stehlenden Ware, den Sicherungssystemen und der Personalbesetzung des ausgewählten Tatortes. Um ein hochkarätiges Schmuckstück aus einem Juweliergeschäft zu holen, genügen zwei Personen, von denen eine ablenkt und die andere stiehlt.

Dagegen sind im gehobenen DOB- und HK-Bereich oft mehr als zwei, aber höchstens vier Täter erforderlich. Dabei handelt es sich um gemischte Gruppen, bestehend aus Männern und Frauen.

Bei näherem Hinsehen erweist sich die Legende von den kaum faßbaren Trickdieben als völlig haltlos. Was wie eine gekonnt ausgeführte Tat erscheint, das ist weiters nichts als ein Diebstahl, an dem mehrere beteiligt sind, und von denen jeder einzelne vor, während und nach der Tat bestimmte Verhaltensmuster hat, die ihn und auch die Gruppe entlarven!

Tatvorbereitung

Wer schlecht gekleidet und mit ungepflegtem Äußeren die Hochpreisabteilung eines Warenhauses betritt, der fällt dem Personal sofort auf und hat kaum eine Chance des Diebstahls. Profis kennen dieses Risiko der Früherkennung und passen sich an. Die Herren treten gepflegt auf, wirken seriös und unterstreichen ihre angeblichen Kaufabsichten durch Blättern in ihren gut gefüllten Brieftaschen. Charakteristisch für diesen Tätertyp sind seine fundierten Material- und Qualitätskenntnisse der angeblich zu kaufenden Ware. Die weiblichen Gruppenteilnehmer legen ebenfalls Wert auf gutes Aussehen, übertreiben dabei aber oft in der Oberbekleidung. Bis zu den Fußknöcheln reichende Mäntel und Röcke oder weite Capes gehören in dieser Branche zur berufsbezogenen Mode!

Auffällig ist auch, daß manchmal eine der zu weit gekleideten Damen sichtbar schwanger ist. In diversen Ermittlungsverfahren ließ sich aber der Beweis erbringen, daß es sich um durch Kissen vorgetäuschte Schwangerschaften handelte.

Vor jedem größeren Gruppendiebstahl wird der Tatort ausbaldowert. Diese Aufgabe übernimmt meistens einer der Herren. Er hält sich unentschlossen im Verkaufsraum auf, erkundet vorhandene Warensicherungen und beobachtet das Personal. Beratungsangebote werden mit dem Hinweis abgetan, sich nur mal umsehen zu wollen, noch auf jemanden zu warten oder noch einmal mit der Frau sprechen zu müssen. Mit der Zusage, später noch einmal vorbei zu kommen, wird das Geschäft oder die Abteilung verlassen.

Tatausführung

Die Gruppe betritt paarweise, aber getrennt von dem anderen Paar, die Abteilung. Untereinander besteht aber Sichtverbindung, erkennbar daran, daß einer der Herren durch Kopfnicken oder diskrete Handzeichen die anderen einweist. Der Einweiser, dem Personal bereits durch den vorherigen Besuch bekannt, baut den Kontakt zum Bedienungspersonal auf. Dieser Kontakt ist für den erfolgreichen Diebstahl der Gruppe unbedingte Voraussetzung. Das Personal muß beschäftigt und dadurch von den anderen abgelenkt werden.

Der Ablenker, es kann sich auch um ein Pärchen handeln, läßt sich

- Ware vorlegen und weist diese zurück,
- bittet um ein anderes Teil,
- glaubt im Schaufenster das Richtige gesehen zu haben,
- möchte sich das Teil von einer Verkäuferin vorführen lassen,
- fragt nach, ob mit Scheck, Devisen oder Kreditkarte gezahlt werden kann,
- bittet um Dolmetscherhilfe,
- feilscht um den Preis,
- erkundigt sich nach der Mehrwertsteuererstattung,
- bemängelt Material und Verarbeitung usw.

Das war nur eine Auswahl von Fragestellungen, durch die das Personal abgelenkt wird. Eingesetzt werden diese in allen hochwertigen Sortimenten, gleichgültig, ob es sich um Pelzmäntel, Schmuck, Teppiche, gehobene DOB und HK handelt. Bei diesem Redeschwall, der meistens in gebrochenem Deutsch geführt wird, fällt auf, daß der Fragesteller sich mit seinen Komplizen in einem nicht einzuordnenden Idiom verständigt. Während sich die Verkaufsmitarbeiterinnen voll auf den sich abzeichnenden Verkauf an den redegewandten Kunden konzentrieren, kann der Rest der Gruppe ungesehen einpacken.

Das Gespräch wird sehr abrupt beendet. Als Erklärung für den plötzlichen Aufbruch wird ein dringender Bankbesuch, der Start des Flugzeuges, das man unbedingt noch benutzen muß, oder ein Schwächeanfall der Begleiterin vorgetragen. Dabei ist es nicht ungewöhnlich, wenn diese tatsächlich zusammenbricht und damit weitere Verwirrung stiftet, die den Tätern den schnellen Abgang erleichtert.

KONTROLLFRAGEN

15. Was sind Diebeschürzen?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

16. Wie erkennt man Gruppentäter?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

17. Nennen Sie 4 Formen des Ladendiebstahls!
Erklären Sie eine davon genauer!

- .....
- .....
- .....
- .....

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

18. Welche Kategorien gibt es bei Diebesgruppen?

- .....
- .....
- .....

19. Wie erkennt man aggressive Gruppen?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

20. Wie verhält sich ein „Ablenker“ während einer Tatausführung?

- .....
- .....
- .....
- .....
- .....
- .....
- .....
- .....
- .....

ANHANG

LÖSUNGEN

Zu 1.

Die Aufschlüsselung aller Einzeltätigkeiten, die jemand in seinem Beruf zu erledigen hat, ergibt eine Stellenbeschreibung. Aus dieser läßt sich ablesen, wem der Stelleninhaber unterstellt ist, wie sein Arbeitsauftrag lautet, welche Einzel- und Sonderaufgaben damit verbunden sind und wie weit er für sein Arbeitsergebnis verantwortlich ist.

Stellenbeschreibungen bieten Vorteile, die auch im Sicherheitsgewerbe genutzt werden sollten. Sie lassen erkennen, welche Anforderungen an den Bewerber oder die Bewerberin für eine bestimmte Funktion zu stellen sind, grenzen die Zuständigkeiten von Mitarbeitern untereinander ab und erleichtern die Auswahl von Lehrinhalten für eine gezielte Aus- und Fortbildung.

Aus der Stellenbeschreibung und dem daraus sich ableitenden Anforderungsprofil entsteht in Verbindung mit einer fundierten Ausbildung ein Berufsbild. Der Inhalt des vorliegenden Skriptes ist auf dieses Ziel gerichtet und folgt weitgehend der folgenden Stellenbeschreibung „Kaufhausdetektiv".

Einzelaufgaben

- Kundenbeobachtung
- Anhalten verdächtiger Personen
- Durchsetzung der Besitzrechte
- Sicherung von Beweismitteln
- Aussprechen von Hausverboten
- Formulieren von Schreiben und Strafanzeigen
- Befragung von Zeugen
- Erstellen von Personenbeschreibungen
- Einziehen von Prämien
- Rückforderung gestohlener Sachen in den Verkauf
- Abholen von Asservaten bei Polizei und Gericht
- Zeugen im Ermittlungs- und Strafverfahren

Zu 2.

⇒ persönliche Voraussetzungen

- abgeschlossene Berufsausbildung, möglichst mit Schwerpunkt „Einzelhandel"
- keine Vorstrafen oder schwebende Verfahren

- Hauptschulabschluß
- gute Gesamtkondition
- körperlich belastbar
- ausreichendes Seh- und Hörvermögen
- geordnete Lebensverhältnisse
- Mindestalter: 21 Jahre

⇒ charakteristische Eigenschaften

- Verantwortungsbereitschaft
- Objektivität
- Selbständigkeit bei der Erledigung übertragener Arbeiten
- Zuverlässigkeit
- Durchsetzungsvermögen
- Lernbereitschaft

⇒ spezielle Anforderungen

- gute mündliche und schriftliche Ausdrucksfähigkeit in der deutschen Sprache
- lesbare Handschrift
- Schreibmaschinenkenntnisse
- Verständnis für technische und elektronische Zusammenhänge

Zu 3.

Unverbindliche Vorbeugung

Das Ziel unverbindlicher Vorbeugungsmaßnahmen ist der Aufbau von Hemmschwellen gegenüber der Kriminalität.

Verbindliche Vorbeugung

Durch die Mittel der verbindlichen Vorbeugung werden bestimmte Wünsche oder Anregungen ausgedrückt. Die Kundschaft wird dadurch aufgefordert, etwas zu tun oder zu unterlassen. Diese Vorbeugung ist personenbezogen, weil sie jeden direkt anspricht. Ihre bekannteste Form ist der Taschenverzicht durch körperferne Tragweise, Abgabe der Tasche an einer Verwahrstelle oder das Benutzen eines Schließfaches. Bei dieser Methode geht man davon aus, daß jeder kundeneigene Behälter als Versteck für noch nicht bezahlte Ware geeignet ist. Das eigentliche Problem beim Taschen- oder Behälterverzicht ist die Frage, von welcher Größe oder Volumen ist auszugehen?

Technische Vorbeugungsmaßnahmen

Hier sind zwei Verfahren anzusprechen, die rein vorbeugenden Charakter haben.

- Color-Sicherung

Die zu sichernden Warenteile werden mit Farbpatronen bestückt, die sich nur mit Hilfe eines Spezialgerätes an der Kasse lösen lassen.

- Waagen-Kassen-Verbund

Um in der SB das Anlegen oder den Verzehr ausgewogener aber noch nicht bezahlter Lebensmittel zu unterbinden, wurde der Waagen-Kassen-Verbund erfunden.

Zu 4.

Elektronische Artikelsicherung (EAS)

Elektronisch wirkende Sicherungsanlagen haben gegenüber den bisher angesprochenen Techniken den Vorteil, daß sich damit ganze Geschäftsflächen gleich, welcher Größe, sichern lassen. Geeignet sind die Systeme für fast alle Warengruppen, wobei die gesicherten Teile frei beweglich bleiben. Erst in der Ausgangsschleuse kommt es zu einer Störung des darin aufgebauten elektronischen Feldes, sofern sich das Sicherungsetikett noch an der Ware befindet.

Aktive Artikelsicherung

Es handelt sich um eine Weiterentwicklung des elektronischen Systems. Der Unterschied zu diesem liegt im Signalgeber, der mit einem Kleinstsender ausgestattet ist. Dieser wird im Schleusenbereich aktiv und sendet eine Kennung aus. Bei dieser Technik werden systemfremde Störungen weitgehend vermieden. Kommt es bei solchen Anlagen zu einem Signal, dann kann die Ursache nur im Sendeetikett liegen. Ob dabei tatsächlich ein Diebstahl vorliegt oder nur vergessen wurde, den Kleinstsender zu entfernen, kann auch die aktive Anlage nicht erkennen! Bei diesen Analgen ist daher beim Ansprechen, Anhalten und Kontrollieren von Kunden so vorzugehen, wie bei allen EAS-Sicherungen.

Zu 5.

Beim Hausverbot handelt es sich um eine Willenserklärung, die gegen eine bestimmte Person gerichtet ist und dieser das Betreten oder den Aufenthalt in den dem Hausfrieden unterliegenden Räumen oder auf Grundstücken untersagt. Das Verbot ist an keine Form gebunden. Es kann mündlich oder schriftlich ausgesprochen werden. Es ist aber sicherzustellen, daß die von dem Verbot betroffene Person davon in verständlicher Weise Kenntnis hat und auf die Folgen einer Nichtbeachtung hingewiesen wird.

Zu 6.

- geringe Schuld
- geringer Schaden und
- Einstellung gegen Zahlung eines Bußgeldes.

Zu 7.

Wann?	= Tatzeit
Wo?	= Tatort
Wer?	= verdächtige Person
Was?	= gestohlene Ware/Vermögensschaden beim Betrug
Wie?	=Tatausführung
Womit?	=Hilfsmittel/Tatwerkzeug
Wer ist Zeuge?	= Zeuge der Tat

Zu 8.

Wer?

Mit diesem „W" wird nach den Personalien der anzuzeigenden Person gefragt. Die mündlichen Angaben zur Person sind nur dann als glaubhaft anzusehen, wenn sie mit den Daten in einem amtlichen Dokument übereinstimmen. Nur Personalausweise und Reisepässe dokumentieren die Angaben zur Person. Sie enthalten

- Vor- und Familiennamen
- Datum und Ort der Geburt
- Lichtbild und Kurzbeschreibung

des Ausweisinhabers

- Tag, Jahr und Ort der Ausstellung
- Gültigkeitsvermerk und Wohnsitz
- Ausweisnummer.

Das Lichtbild und die Kurzbeschreibung des Ausweisinhabers müssen mit dessen Aussehen übereinstimmen. Ausweisähnliche Papiere, wie Führerscheine, Betriebsausweise, Zeitfahrkarten mit Lichtbild oder Asylbescheinigungen ersetzen weder den Personalausweis noch den Reisepaß.

Beim Ausfüllen der für die Personalangaben vorgesehenen Spalten der Formulare ist das Ausstellungsdatum und der Ort der Ausstellung wichtiger als die immer noch verlangte Ausweisnummer. Diese ist von untergeordneter Bedeutung und eignet sich zur Zeit kaum zur nachträglichen Identifizierung des Ausweisinhabers.

Zu 9.

Bei ausländischen Verdächtigen endet das Festhalterecht aus der StPO mit der Feststellung der genauen Personalien, sofern nicht andere Umstände für eine Überstellung an die Polizei sprechen. Diese ist vor allem dann notwendig, wenn die ausländische Person nicht im Geltungsbereich des österreichischen Strafrechts wohnt. Bei Ausländern ergeben sich leicht Schwierigkeiten aus der Sprachvielfalt, die eine gegenseitige Verständigung erschwert und zum Teil unmöglich macht. Kommt eine Verständigung nicht zustande, ist die Polizei zu unterrichten.

Zu 10.

Der Begriff „Observation" bedeutet Beobachtung.

Unbedingte Voraussetzung einer detektivischen Leistung im Einzelhandel ist die unauffällige Beobachtung der Kundschaft mit dem Ziel, verdächtige von unverdächtigen Kunden zu unterscheiden. Unauffällig wirkt nur, wer viel sieht und selbst nicht gesehen wird. Dazu ist ein gewisses Maß an Tarnung notwendig. Tarnung ist hier gleichzusetzen mit dem Anpassen an die Umgebung, in der beobachtet werden soll.

Zu 11.

⇒ Einzeldetektiv
⇒ Doppel- oder Mehrfachbesetzung
⇒ Beobachten aus einem Versteck
⇒ Monitorüberwachung

Zu 12.

Die Glocke

Zielpersonen werden von mehreren Beobachtern, die sich im Schutz der Kundschaft verbergen, eingekreist. Jeder hat dabei auf das zu achten, was er aus seinem Blickwinkel sieht. Wer am dichtesten an einer Zielperson steht und die Tat beobachtet, gibt das Zeichen zum Zugriff.

Die Reihe

Bei der Reihenobservation handelt es sich um eine nachgehende Methode des Beobachtens mit der Möglichkeit des ständigen Gesichterwechsels. Erforderlich sind dazu mindestens 3 Observanten, die ihren Platz innerhalb der Reihe nach vorheriger Absprache tauschen. Nummer 1 wird Nummer 3 und Nummer 2 rückt auf 1 vor. Verantwortlich für den Zugriff ist immer der Beobachter, der sich an der Zielperson befindet. Die Reihe der übrigen beobachtet ihrerseits nur den Vordermann. Die Observationstaktiken „Glocke" und „Reihe" bedürfen einer genauen Absprache, an die sich jeder zu halten hat. Der angestrebte Erfolg darf nicht durch Eigengänge gefährdet werden.

Zu 13.

Durchsichtspiegel

Sogenannte „venezianischen Spiegel" ermöglichen einen ungehinderten Blick aus einem dunklen in einen anderen Raum. Im Mittelalter von italienischen Glasern erfunden, wurden sie zum heimlichen Beobachten badender Frauen benutzt. Heute werden sie zur unauffälligen Beobachtung hochpreisiger Waren eingesetzt. Sie eignen sich auch vorzüglich als Sehschlitze für Verstecke.

Durchsichtspiegel sind nur dann als Tarnhilfe geeignet, wenn der Raum hinter ihnen dunkel ist. Jeder Lichtschein von Innen nach Außen ist zu vermeiden. Wie bei einigen Profis zu beobachten war, geht es auch umgekehrt: Sie leuchteten jeden Spiegel, der ihnen verdächtig erschien, mit einer kleinen Taschenlampe an und sahen so in mehreren Fällen den hinter dem Spiegel stehenden Detektiv!

Zu 14.

- Aufzeichnungen aller Bewegungen in einem Raum mit dem Ziel der späteren Identifizierung von Verdächtigen.

- Direktübertragung von Fernsehbildern in einen ständig besetzten Monitorraum.

Zu 15.

Diebesschürzen sind beutelartige Kleidungsstücke, die unterm Rock getragen werden. Nachweislich gibt es diese seit dem frühen Mittelalter. Sie dienten damals den Frauen als Handtasche für die wenigen Habseligkeiten. Heute ist die Diebesschürze ein nicht mehr wegdenkbares Requisit beim Ladendiebstahl!

Zu 16.

Bei Gruppentätern, in der Regel handelt es sich um Profis, sind die Signale der Körpersprache mit den dazugehörigen Bewegungsabläufen nicht so stark ausgeprägt wie beim Einzeltäter. Geht man auch hier vom normalen Erscheinungsbild der Kundschaft aus, dann ist auch der unerfahrene Beobachter in der Lage, Gruppentäter frühzeitig zu erkennen oder bestimmte Verhaltensweisen richtig einzuordnen.

Zu 17.

- Verstecke in der Kleidung
- Verstecke in Gegenständen
- Die Taschenabgabe als Zwischenlagen
- Spezielle Formen

Die Taschenabgabe als Zwischenlager

Wo verwahrt man größere Mengen Stehlgut, wenn kein Auto oder ein Schließfach zur Verfügung steht? Vor dieser Frage stand ein cleverer Ladendieb. Um weiter stehlen zu können, benutzte er die Informationsstelle eines SB-Warenhauses als Zwischenlager! Nachdem er in einem anderen SB-Haus 40 Videobänder mitgehen ließ, gab er seine damit gefüllte Einkaufstasche an der Information des SB-Warenhauses ab. Unbelastet vom Gepäck betrat er nun die SB-Fläche und stahl hier weitere fünf Bänder, die er, in einer Tüte versteckt, ebenfalls bei der Information deponierte. Nach dem Diebstahl von 70 Bändern macht er eine Pause und erscheint kurz vor Ladenschluß, um unter Vorlage der Plastiknummern seine Beute abzuholen. An diesem Tage hatte er Glück. Am nächsten Tage allerdings wurde er nach Diebstahl eines Bandes angehalten und der Polizei übergeben. Die Beamten fanden in seinen Taschen die Marken von drei SB-Häusern und konnten dort weitere 35 Bänder sicherstellen. Gedacht war die Beute für den Absatz auf Flohmärkten.

Zu 18.

- Gruppen, die aus strafunmündigen und strafmündigen Personen bestehen.
- Gruppen, die einschüchternd wirken.
- Gruppen, die sogenannte Trickdiebstähle ausführen.

Zu 19.

Aggressive Gruppen unterscheiden sich von allen anderen Tätergemeinschaften durch ihr provokantes Auftreten, das keinen Zweifel an den Absichten aufkommen läßt. Seit etwa zehn Jahren gehören sie zum Bild einer Passagenkriminalität, dessen Grenzen zwischen Diebstahl, Nötigung und Raub fließend sind. Eingeschüchtert wird vor allem das Personal in kleineren Fachgeschäften, die ihren Standort in Einkaufs-Centern, Passagen und Galerien haben. Aus der unterschwelligen Einschüchterung der Bestohlenen heraus, ist es verständlich, wenn nur ganz wenige Fälle der Polizei bekannt werden.

Zu 20.

Der Ablenker, es kann sich auch um ein Pärchen handeln, läßt sich

- Ware vorlegen und weist diese zurück,
- bittet um ein anderes Teil,
- glaubt im Schaufenster das Richtige gesehen zu haben,
- möchte sich das Teil von einer Verkäuferin vorführen lassen,
- fragt nach, ob mit Scheck, Devisen oder Kreditkarte gezahlt werden kann,
- bittet um Dolmetscherhilfe,
- feilscht um den Preis,
- erkundigt sich nach der Mehrwertsteuererstattung,
- bemängelt Material und Verarbeitung usw.

HAUSAUFGABEN

1. Geben Sie Möglichkeiten für elektronische und technische Absicherungen in Warenhäusern an.

2. Verfassen Sie eine Skizze eines Warenhauses mit mehrfachen Artikelangeboten (wie z.B. Elektro, Textil, Werkzeuge) und zeichnen Sie auf dieser Schwachstellen ein, die Ihnen bekannt sind.

3. Wie gehen Sie bei einer Anzeige gegen zwei Verdächtige vor? Beschreiben Sie einen kurzen Abhandlungsablauf!

4. Beschreiben Sie das Tatbild eines Trickdiebes! Welche Formen des Diebstahles in der Bedienung kennen Sie?

5. Wann sollen Doppel- und Mehrfachbesetzungen durch Kaufhausdetektive erfolgen?

Literaturnachweis:
Detektivbüro Raimund Grabner GmbH
Handbuch Tatort Einzelhandel
Hermann Kaleicher

Kaufhausdetektiv Teil 2
Allgemeines Recht

1. Der Kaufhausdetektiv

1.1 Allgemeines

Der Kaufhausdetektiv ist eine Person, die vorwiegend in Warenhäusern eingesetzt wird, um Diebstähle (Ladendieb-, Personal- und Lieferantendiebstähle) zu verhindern.
Ebenso wird dem Kaufhausdetektiv seitens der Geschäftsleitung ein sehr hohes Vertrauensvotum geschenkt.

Welche Voraussetzungen braucht ein Kaufhausdetektiv?

- einwandfreier Leumund
- körperliche Fitneß (starke Beanspruchung der Füße)
- gutes Sehvermögen
- gutes Gehör
- Objektivität, Verschwiegenheit, Fingerspitzengefühl und psychisches Leistungsvermögen
- gute Umgangsformen, sowie ein geistiges Niveau, da dieser ständig Gedächtnisprotokolle, Berichte schreiben und des öfteren als Zeuge vor Gericht aussagen muß
- rechtliches Wissen in StGB und StPO sowie andere allgemeine Rechte

Aufgabengebiet

Ein Kaufhausdetektiv wird größten Teils zur Bekämpfung der Laden-, Personal und Lieferantendiebstähle eingesetzt. Es kann auch vorkommen, daß seitens der Geschäftsleitung dieser mit anderen Aufgaben betraut wird.

- Aufrechterhaltung der Ruhe und Ordnung in Gastbetrieben
- Kontrolle der Preisauszeichnung
- Kontrolle des Lagers und der Warenannahme
- Kontrolle von Fremdpersonal und Vertretern sowie Werbepersonal
- Kassenaufsicht und Kassenschutz
- Ablaufdatenkontrolle bei leicht verderblicher Ware (Babynahrung)

Sicherheitsfragen

Ein Detektiv wird weiters von der Geschäftsleitung beauftragt, sich mit sämtlichen Sicherheitsfragen auseinanderzusetzen, wie z.B.:

* ob sämtliche Notausgänge nicht blockiert werden
* Vorkehrungen bei Brand oder Katastrophenfällen
* nach Geschäftsschluß keine Kunden mehr in den Betriebsräumen sind, oder andere Personen sich einsperren haben lassen
* Funktionsüberprüfung der elektrischen Sicherheitsanlage
* Testkäufe beim eigenen Kassenpersonal

Weiters soll der Detektiv Kenntnisse über das gesamte Kaufhaus haben um sofort bei jeder Situation einschreiten zu könne.
Ein guter Detektiv sollte die Schwachstellen im Kaufhaus kennen und versuchen diese so gut wie möglich zu beseitigen bzw. dementsprechende Maßnahmen zu setzen.
Schwachstellen können personell, baulich sowie technisch auftreten.

Hilfsmittel für den Detektiv im Kaufhaus

Technische Hilfsmittel:

- elektronische Sicherheitsanlagen (hier gibt es verschiedene Firmen und Hersteller)
- Videokameras, Funk oder Kabelsteuerung
- venezianischer Spiegel
- Parabolspiegel in den Ecken (Durchmesser ca. 60 cm)
- einfache Kosmetikspiegel in die Regale stellen.

Das beste und verläßlichste Hilfsmittel ist jedoch das Auge.

Welcher Personenkreis kommt für den Ladendiebstahl in Frage?

Hier gibt es eigentlich keine genaue Definition, da alle Kunden die ein Kaufhaus betreten als Ladendieb kommen können. Daher kommt jeder Ladendieb als Kunde (nähere Definition siehe Statistik).

Warum wird eigentlich gestohlen?

Aus Reiz, Gier, Not, zur eigenen Befriedigung, Unbesonnenheit, um sich zu bereichern, Dummheit, nicht das notwendige Geld vorhanden, Mutproben, finanzielle Probleme.

Wo wird meist die Ware verbracht bzw. gesteckt?

Diese Frage ist sehr wichtig für den Kaufhausdetektiv, da er sofort die toten Ecken und uneinsehbaren Bereiche im Kaufhaus erkennen muß, denn in diesen Bereichen wird zu 80 % die Ware ausgepackt, zugepackt, versteckt oder an sich genommen.
Das sind die Bereiche wie Getränkeabteilung, Waschmittelabteilung oder Kabine sowie die Kundentoilette.

Was wird gestohlen?

Alle Waren die dem Kunden frei angeboten werden.

Ein Ladendieb wird gestellt, wie verhalten Sie sich?

Sollte von Ihnen eine Person beobachtet werden, wie diese versucht eine Ware an sich zu nehmen ohne diese zu bezahlen, so ist die sogenannte Zielperson weiter zu beobachten, bis diese die Kassenzone oder den Ausgang passiert.
Erst nach Verlassen dieser Bereiche ist der Tatbestand der Entwendung § 141 StGB gegeben.

Danach haben Sie sich wie folgt zu verhalten:

- Person höflich aber bestimmt anhalten
- weisen Sie sich aus (Dienstausweis und Dienstmarke)
- ersuchen Sie die Zielperson mit in das SD-Büro zu kommen, um den Sachverhalt abzuklären
- bei Weigerung mit angemessener Gewalt abführen - ACHTUNG: kein Aufsehen erregen
- unverzüglich die nächste Exekutivdienststelle verständigen
- achten Sie darauf, daß die Zielperson immer vor Ihnen geht, damit sie sich nicht von der gestohlenen Ware trennen kann oder diese in einem Regal ablegt
- bei weiblichen Ladendieben ist sofort eine weibliche Verkäuferin/Personal beizuziehen
- im Büro ersuchen Sie den/die Ladendieb(in) die Ware herauszugeben (keine Visitation erlaubt)
- verlangen Sie einen amtlichen Ausweis (Führerschein, Paß udgl.)
- füllen Sie die Niederschrift genau und gewissenhaft aus
- bleiben sie sachlich und lassen Sie sich nicht ablenken durch Bestechung, schöne Augen oder anderen Versuchen der Zielperson sich aus der Affäre zu ziehen
- schreiben Sie auf der Rückseite der Niederschrift einen kurzen Bericht über den Vorfall, damit Sie sich immer an den Fall erinnern können, wenn es zu einer Gerichtsverhandlung kommen sollte
- geben Sie der Exekutive Ihren Namen, Adresse, Geburtsdatum und Berufsbezeichnung sowie den Sitz Ihrer Firma bekannt, jedoch so, daß der Ladendieb dies nicht hören kann. Es dient dies zu Ihrem eigenen Schutz, Vorbeugemaßnahmen bei eventuellen Racheakten.
- halten Sie Rücksprache mit der Geschäftsleitung, ob Anzeige oder nicht
- Geschäftsleitung muß die Ermächtigung zur Anzeige geben.

<u>Achtung:</u> **Keine Anzeige bei Kindern, Hochschwangeren und Greisen!**

1.2 Statistische Auflistung

Die durchschnittlichen Inventurdifferenzen in Österreich betragen zwischen 0,3 und 3,0 % des Umsatzes.

Der Unterschied richtet sich nach den:

- Branchen
- Organisationsformen
- Sortimenten
- durchschnittlichen Artikelpreisen

Derzeit liegt die Schadensgrenze in Österreich bei ca. 8 Milliarden Schilling.

30 - 40 % kann von dieser Summe dem Ladendiebstahl zugesprochen werden.
Die restlichen Prozente sind administrative Abgänge, Personal- und Lieferantendiebstähle.

Natürlich gibt es andere Fehlerquellen wie

a) Kalkulationsfehler
b) Preisauszeichnungsfehler
c) Fehler bei der Warenannahme
d) Fehler an der Kassa
e) Verderb, Lagerung, Bruch, Schäden
f) Eigenbedarf
g) Erfassungsfehler bei der Inventur

Es ist also nicht immer Ladendiebstahl die Ursache für Differenzen.

8 % der arbeitsfähigen Bevölkerung sucht gezielt einen Weg um sich zu bereichern. Doppelt so viele, nämlich 16 % neigen dazu, wenn sich eine Gelegenheit dazu ergibt.

Vertrauen ist gut - Kontrolle ist besser.

Studien aus tausenden Niederschriften und Protokollen ergaben folgende Werte:

Tätertypen

Profis und Betrüger	15 %
Kleptomanen	5 %

Gelegenheitsdiebe (vor allem Stammkunden) 80 %

Kinder

- Geltungsbedürfnis, Abenteuer und Mutproben
- Vernachlässigung durch die Eltern (Zeitvertreib, auffallen wollen)
- Pubertäre Erscheinung
- Erste Anzeichen größerer krimineller Betätigung
- Oft auch Zwang der Eltern

Auswertung nach Vorgangsweisen

Alleinhandelnde	77 %
mit Partnern/Banden	23 %

davon sind 31 % Wiederholungstäter

Auswertung nach Monaten

1) März
2) Oktober
3) November
4) Dezember
5) September
6) April
7) Februar
8) Mai
9) Jänner
10) August
11) Juni
12) Juli

Auswertung nach Warenwerten

bis 40,--	11 %
40,-- bis 120,--	63 %
120,-- bis 300,--	17 %
300,-- bis 600,--	6 %
600,-- bis 1.000,--	2 %

Auswertung nach Artikelgruppen

1) Lebensmittel
2) Kosmetik
3) Elektronik
4) Textil
5) Spielwaren
6) Schreib- und Büromaterial
7) Geschenkartikel
8) Werkzeug/Auto/Zubehörartikel

Auswertung nach Zeit

09 Uhr bis 11 Uhr	Hausfrauen
11 Uhr bis 12 Uhr	Schüler
12 Uhr bis 13 Uhr	Beamte/Selbständige/Rentner
13 Uhr bis 14 Uhr	Angestellte/Arbeitslose
14 Uhr bis 15 Uhr	Hausfrauen/Jugendliche
16 Uhr bis 18 Uhr	alle Schichten der Gesellschaft

1.3 Praxisbeispiele/Vorgangsweisen

⇒ Kleine und teure Waren werden am Präsentationsort am Körper versteckt;
⇒ Die Artikel werden in den Einkaufswagen gelegt und in einer Packecke eingesteckt;
⇒ In der Handtasche/Einkaufswagen/Einkaufstasche;
⇒ Unter umhängenden Kleidungsstücken;
⇒ Eingenähten Taschen;
⇒ Unter dem Hut;
⇒ Unter der Kleidung;
⇒ Im Gürtelbund;
⇒ Die Toilette als Umpackplatz;
⇒ In Kapuzen/Helmen;
⇒ Austausch neu - alt;
⇒ Mißbrauch von Kindern; zum Stehlen oder Ablenken verleiten;
⇒ Im Regenschirm;
⇒ In Leerkartons;
⇒ Beipacken zu anderen Artikeln;
⇒ Ausnutzen von Mitleid;
⇒ Umpreisen;
⇒ Wechselgeldbetrüger;
⇒ Freches Vorbeitragen an der Kasse;
⇒ Verstauen in Kinderwagen und Rollstühlen;
⇒ Schultaschen;

⇒ Ablenken des Verkaufspersonals;
⇒ Kiste auf kleine Waren stellen;
Da der Phantasie keine Grenzen gesetzt sind, kann jedermann alles an sich bringen.

Verhindern ist jedoch besser als aufklären

Die Verhinderung ist nur in Gemeinschaft möglich (persönlicher Einsatz für unsere Unternehmen).

Dazu gibt es eine anwendbare Formel:

$$\frac{\mathbf{A + B}}{\mathbf{S + R}} = \textbf{Diebstahl}$$

A = Anreiz
B = Beute
S = Strafe
R = Risiko (dieses kann erhöht werden)

RISIKOERHÖHUNG = VERINDERUNG = SENKUNG VON DIEBSTAHLSQUOTEN = SENKUNG DER INVENTURDIFFERENZEN

Daher ist das Zusammenwirken zwischen Mitarbeitern und Marktleitung sehr wichtig.

Kein Mitarbeiter soll sich scheuen einzuschreiten.

Die Diebstahlswarnung und das Ansprechen des „Kunden" ist kein Konflikt mit diesem, sondern eine Notwendigkeit zur Bekämpfung der wirtschaftlichen Lage des Betriebes und ihres Arbeitsplatzes.

Maßnahmen gegen den Ladendiebstahl

1. Präventive Maßnahmen (vorbeugende Maßnahmen)

* Baulich und Präsentation der Ware
* Flächenabdeckende Personaleinteilung
* Aufmerksamkeit
* Erkennen, registrieren, überprüfen und abstellen von auffälligen Begebenheiten

2. Verhindernde Maßnahmen

* Kunden ruhig ansprechen
* „Anonymität“ des Kunden durch Grüßen oder Fachberatung nehmen

3. Aufklärende Maßnahmen

* Hohen Arbeitsaufwand vortäuschen
* Unauffällig beobachten
* Artikel erkennen und näher treten, wenn sich der Ladendieb wieder zum Präsentationsort begibt
* Weg zur Kasse überblicken
* Kurzen Blick in den Einkaufswagen

4. Taschenkontrollen

* Eine Taschenkontrolle kann bei jeder Check-out Kasse durchgeführt werden.
* Weigert sich ein Kunde, kann er nicht gezwungen werden.
* Die Verweigerung bildet keinen Verdacht
* Die Kunde sollte auf die Notwendigkeit der Taschenkontrolle aufmerksam gemacht werden.

„Darf ich bitte einen Blick in die Einkaufstasche machen?“

ERMÄCHTIGUNG § 141

Der Geschädigte

Stampiglie des Geschädigten:

berechtigt hiermit

Herrn/Frau .....
geboren am .....

die Strafverfolgung gegen

Herrn/Frau .....
geboren am .....

einzuleiten.

Ort ....., am .....

Unterschrift Ermächtigter .....

Ort ..... Datum .....
Uhrzeit .....

NIEDERSCHRIFT NR.

Familienname	Vorname
geboren am	in
Familienstand	Staat
wohnhaft in	
Ausweis	Nummer
Dienstgeber	Beruf
Gesetzlicher Vertreter (bei Minderjährigen od. Unmündigen	
Ich habe im .....nachstehende Waren unberechtigt und ohne zu bezahlen	
an mich genommen:	wissentlich umgepreist:

			umgepreist		
Artikel	**Stk.**	**à ÖS**	**von ÖS**	**auf ÖS**	**Wert ÖS**
Begründung			Gesamt ÖS		

Weiters anerkenne ich, daß mein Verhalten bei oben stehendem Unternehmen Unkosten für konkrete Verfolgungsmaßnahmen verursacht hat und verpflichte mich, dafür eine Aufwandsentschädigung in Höhe von
ÖS ..... inkl. MWSt. zu bezahlen.

Ich erkläre ausdrücklich, diese Erklärung freiwillig abzugeben, ohne daß mir gedroht oder etwas versprochen worden wäre, insbesondere wurde ich darüber aufgeklärt, daß die Durchführung eines Strafverfahrens gegen mich (Erstattung der Anzeige) von der Zahlung der obigen Aufwandsentschädigung unabhängig ist.

Ware ist wiederverkäuflich - unverkäuflich, weil .....
Ware wird zurückgegeben - nachträglich bezahlt am .....
bei Kassa Nr./Zeit .....

Polizeiliche Anzeige erstattet: ja 0 nein 0 Bar bezahlt 0
Hausverbot ausgesprochen: ja 0 nein 0 per Erlagschein 0

Ermächtigung zur Strafverfolgung wird erteilt: ja 0 nein 0

Unterschrift des Detektivs .....
Unterschrift des Betretenen .....

Unterschrift Geschäftsleitung .....

1.4 Ansprechen der Ladendiebe

Wir gehen davon aus, daß Sie den Verdächtigen ab dem Zeitpunkt des Verbergens der Ware ständig beobachtet haben und sicher sind, daß dieser die Ware noch bei sich hat. Der Verdächtige hat die Kassa (Kassenzone) passiert und die versteckte Ware nicht deklariert.

Jetzt kommt die Stunde der Wahrheit! Sollten Sie ein ungutes Gefühl in der Magengegend bekommen, so ist dies kein Grund zur Besorgnis. Im Gegenteil, Praktiker sprechen von einer durchaus normalen Reaktion des Körpers, speziell bei den ersten paar Anhaltungen. Aber Spaß beiseite, beachten Sie bitte:

Den Verdächtigen erst nach der Kassa (Kassenzone) ansprechen, niemals auf der Verkaufsfläche. Sie beugen dadurch einer eventuellen - und gar nicht so seltenen - Ausrede des Diebes vor, er habe die Ware ohnehin noch bezahlen wollen. („Die Ware ist so klein und wäre durch den Einkaufswagen gefallen; die - eingesteckte - Ware ist für einen Bekannten und ich brauche einen eigenen Kassabon" etc.). Vgl. hiezu §§ 15, 16, 127 StGB.

Generell empfiehlt es sich, nach Möglichkeit eine zweite Person - speziell bei offensichtlich körperlicher Überlegenheit des Verdächtigen - zuzuziehen. Ob Sie den Kunden sofort nach der Kassa oder beim Verlassen des Geschäftes ansprechen, ist im Prinzip egal. Bei kräftigen oder solchen Personen, denen man Erfahrung im passiven Strafvollzug (Gefängnis) ansieht, empfiehlt sich, diese erst gar nicht in die Nähe des Aus- bzw. Einganges zu lassen, auch wenn dies auf Kosten der Diskretion gehen mag!

Vermeiden Sie nach Möglichkeit, jegliches Aufsehen! Glauben Sie bitte Praktikern mit ca. 7000 überführten Ladendieben pro Jahr: Bewährt hat sich diskretes, höfliches und bestimmtes Auftreten! Natürlich wird man die Methode des Ansprechens auf den Einzelfall abstimmen müssen (Manager oder Unterstandsloser).

Vermeiden Sie direkte Beschuldigungen und Äußerungen wie „Dieb", „Diebstahl" etc. Zu empfehlen sind Formulierungen wie: „Entschuldigen Sie bitte, haben Sie vielleicht etwas vergessen zu bezahlen?" und anschließend: „Darf ich Sie ersuchen, zur Klärung der Angelegenheit in das Büro mitzukommen?"

Je nach Reaktion des Verdächtigen gehen Sie nun weiter vor. Gibt er zu, etwas „vergessen" zu haben oder/und erklärt er sich bereit, in das Büro mitzukommen, ist vorerst alles bestens (siehe Punkt 1.5).

Unternimmt der Verdächtige einen Fluchtversuch, dürfen Sie ihn, notfalls mit Gewalt, anhalten (vgl. hiezu § 86/2 StPO). Achten Sie bitte unbedingt auf die „Verhältnismäßigkeit der Mittel"!

Das private Anhalterecht ist selbstverständlich auch dann anzuwenden, wenn sich der Verdächtige bereits außerhalb der Geschäftsräumlichkeiten, wie Gehsteig, Straße, Parkplatz etc. befindet.

Sollte Sie der Täter mit einer Waffe bedrohen, spielen Sie nicht den Helden sondern lassen sie ihn laufen. Prägen Sie sich seine Personenbeschreibung, den Fluchtweg bzw. sein Fluchtfahrzeug (Kennzeichen) ein (s. Personenbeschreibung).

Unternimmt der Verdächtige keinen Fluchtversuch, weigert sich aber - was in der Praxis sehr selten vorkommt - in das Büro mitzukommen, verständigen Sie die Exekutive bzw. fordern Zeugen auf, wie auch bei einem Fluchtversuch, die Exekutive zu verständigen.

1.5 Der Weg in das Büro

Wir gehen davon aus, daß sich der Verdächtige bereit erklärt, in das Büro mitzukommen. Werden Sie angesichts dieses Erfolgserlebnisses nicht zu locker sondern beachten Sie bitte:

Den Verdächtigen immer vorgehen lassen! Folgen Sie, je nach Kundenfrequenz und örtlichen Gegebenheiten, in einem Abstand von 1 - 2 Metern. Wählen Sie den Weg so, daß ein Fluchtversuch aussichtslos oder zumindest erschwert wird. Das Wichtigste jedoch ist, den Verdächtigen genau zu beobachten!
Nicht selten kommt es vor, daß dieser versucht, das Diebesgut auf dem Weg in das Büro oder im Büro selbst unauffällig verschwinden zu lassen.

Oft kann man diese Absicht des Diebes schon im Ansatz erkennen, wenn dieser z.B. unauffällig gerade in jene Manteltasche greift, in der sich das Diebesgut befindet. Meist genügt hier ein diskretes Ersuchen, die Hand aus der Tasche zu nehmen.
Achtung: Auch betagte Personen verfügen oftmals über eine erstaunliche Fingerfertigkeit!

1.6 Verhalten im Büro

Nach Möglichkeit sollten Sie spätestens jetzt einen Zeugen zuziehen. Besonders sollte ein Mann vermeiden, alleine mit einer Ladendiebin zu sein.

Sollte kein Zeuge vorhanden sein, schließen Sie wenigstens keinesfalls die Türe. Eine Dame, die vielleicht gar keine ist, könnte nachher behaupten, Sie hätten sie unsittlich belästigt etc. Außerdem sind jene Frauen, die sich selbst die Kleider vom Leib reißen und Ihnen eindeutige Angebote machen, meist nicht mehr ganz taufrisch. Sie verstehen doch einen Scherz, oder?

Vereinfacht kann gesagt werden, daß Sie einen Verdächtigen, außer der Anhaltung bei einem Fluchtversuch, zu nichts zwingen können. Wenn sich ein Dieb also weigert, einer Ihrer Aufforderungen Folge zu leisten, rufen Sie unverzüglich die Exekutive!

Wenn nicht schon früher geschehen, fordern Sie den Verdächtigen jetzt auf, die Ware(n) herauszugeben. Sollte er sich weigern oder blöd stellen, rufen Sie unverzüglich die Exekutive. Bringt er die Ware zum Vorschein, fragen Sie, ob Sie eventuell mitgebrachte Behältnisse (Hand- oder Einkaufstasche etc.) überprüfen, seine Mantel-, Sakko-, Hosentaschen durchsuchen dürfen. Wenn Sie Ware direkt am Körper vermuten, führen Sie - vorher fragen - eine Leibesvisitation durch (Frauen bei Frauen, Männer bei Männern).

Wenn sie schon eine Durchsuchung machen (dürfen), dann arbeiten Sie gründlich. Achten Sie auf doppelten Boden und Seitenfächer bei Einkaufstaschen, zerrissenes Mantelfutter etc. Bedenken Sie, daß das Diebesgut unbedingt als Beweis sichergestellt werden muß!

Nachdem die entwendeten Waren nun vor Ihnen liegen, fordern Sie den Dieb auf, Platz zu nehmen.

Sie wissen schon, nicht zu nahe bei einem möglichen Fluchtweg. Auch sollte der Dieb nicht stehen, während Sie die weiteren Schreibarbeiten erledigen! Verlangen Sie zum Nachweis der Identität einen amtlichen Ausweis (Führerschein, Personalausweis, Reisepaß, Dienstausweis etc.). Ist kein Ausweis vorhanden oder bestehen Zweifel an der Echtheit, rufen Sie die Exekutive!

Fertigen Sie nun mit dem Ladendieb eine Niederschrift an. Entsprechende Formulare liegen in Ihrer Filiale auf. Außer den üblichen Angaben wie Personaldaten des Diebes, Waren, Wert etc. vermerken Sie auf dem Formular den Ablauf des Diebstahles in Stichworten. Wenn Sie den Dieb anzeigen, müssen Sie vielleicht in der Folge als Zeuge bei Gericht aussagen. Da die Verhandlung in der Regel erst nach einigen Monaten, wir kennen die Fälle von über einem Jahr, stattfindet, ist eine Anmerkung auf der Niederschrift über den Tathergang für Sie eine wertvolle Gedächtnisstütze.

Die Niederschrift lassen Sie dem Dieb durchlesen und unterschrieben, wobei Sie ihn natürlich nicht dazu zwingen können. Bei Kindern verzichten Sie selbstverständlich auf eine Unterschrift; sie wäre vollkommen wertlos! Ebenso bei Personen, die offenbar der deutschen Sprache nicht genügend mächtig sind oder aus sonstigen Gründen (z.B. schwere Sehbehinderung etc.) nicht in der Lage sind, den Inhalt der Niederschrift zu verstehen (siehe auch Pkt. Anzeigenerstattung!).

Sollten Sie, laut Anweisung Ihrer Geschäftsleitung, dem Dieb Schadenersatzforderungen in Rechnung stellen, machen Sie das Anerkenntnis bzw. die Bezahlung der Kosten keinesfalls von der Erstattung bzw. Nichterstattung einer Anzeige abhängig! Ebenso ist es strikt zu unterlassen, dem Dieb (u.U. Stammkunden) Schadenersatzforderungen für vielleicht frühere Diebstähle anzulasten (siehe § 105 - Nötigung)!

Anschließend werden Sie, so nicht schon geschehen, zu entscheiden haben, ob Sie den Dieb anzeigen (siehe Pkt. Anzeigenerstattung).

Vorerst noch eine Bemerkung zur generellen Behandlung von Ladendieben! Ihre Aufgabe besteht darin, einen Sachverhalt festzustellen! Sie sind kein Richter! Versuchen Sie, Ruhe und Übersicht zu bewahren! Entwickeln Sie kein persönliches Feindbild und bringen Sie die Angelegenheit möglichst emotionslos hinter sich! „Duzen" Sie den Dieb nicht! Unterlassen Sie zynische oder drohende Äußerungen!

Einer Großmutter, die 1/8 Butter mitgehen hat lassen und ohnehin schon vor Angst zittert, zu erklären, wie Gefängniszellen von innen aussehen und, daß sich überregionale Tageszeitungen um solche Stories - samt Photos des Täters - reißen, ist wohl nicht angebracht.

Bedenken Sie, daß sich die meisten Diebe in dieser Situation unter Streß befinden. Es wäre doch eine Schwäche, dem Dieb ihre vermeintliche „Macht" zu demonstrieren!

1.7 Anzeigenerstattung

Grundsätzlich kann natürlich jeder Ladendiebstahl, und sei er noch so geringfügig, der Täter noch so jung oder so alt, angezeigt werden.

Kinder (bis 14 Jahre) sind strafunmündig und können daher in strafrechtlicher Hinsicht nicht zur Verantwortung gezogen werden.

Die Motive bei jugendlichen Tätern sind doch wohl meist Abenteuerlust oder Unüberlegtheit. Ausgenommen sind natürlich Fälle, wo es sich um professionelle Banden handelt oder wo Eltern ihre Kinder stehlen schicken und so die Strafunmündigkeit gezielt ausnützen. Haben Sie nicht in Ihrer Kindheit auch Dummheiten gemacht? Kirschen aus des Nachbars Garten schmecken bekanntlich besonders gut. Daher: Versuchen Sie, auf die Psyche der Kinder besonders Rücksicht zu nehmen!

Bei älteren Ladendieben (Pensionisten) mit Bagatell-Warenwerten stellt die Staatsanwaltschaft meist das Verfahren ein. Es ist schon vorgekommen, daß sich in solchen Fällen die Pensionisten einbilden, sie dürfen, quasi staatlich sanktioniert, stehlen.

Wir versuchen daher, vorbehaltlich anderer Weisungen durch Ihre Geschäftsleitung, Ihnen folgende, in der Praxis bewährte, Entscheidungshilfen anzubieten:

1. Ein Ladendieb wird prinzipiell zur Anzeige gebracht, wenn der Warenwert ÖS „X" („X" ist vorher festzulegen) übersteigt.

2. Bleibt der Warenwert unter ÖS „X", wird in der Regel auf eine Anzeige verzichtet, außer bei folgenden Voraussetzungen:

- Ladendieb bestreitet die Tat
- Ladendieb kann seine Identität nicht nachweisen
- Wiederholungstäter (Überprüfung in der Zentraldatei der Detektei)
- Renitentes Benehmen oder/und Fluchtversuch
- Diebesgut besteht aus mehreren Artikeln aus verschiedenen Abteilungen
- Mehrere Täter im Teamwork
- Professionelles Vorgehen des Täters

3. Personen zwischen 14 und 18 Jahren und Personen über 65 Jahre werden nur dann zur Anzeige gebracht, wenn einer der Punkte zutrifft oder der Warenwert ÖS 2 x übersteigt.

4. Kinder (bis 14 Jahre) werden nicht anzeigt, ausgenommen Bandendiebstähle.

1.8 Fehlanhaltungen

Wie bereits erwähnt, sollten Sie wirklich nur Personen ansprechen, wenn einwandfrei Verdachtsmomente vorliegen. Trotz größter Vorsichtsmaßnahmen kann es früher oder später passieren, daß ein von Ihnen Verdächtigter dennoch keine entwendeten Waren bei sich hat, bzw. daß keine bei ihm gefunden werden.

Es ist hiebei vollkommen unwesentlich, ob Sie sich offensichtlich geirrt haben, da sich das vermeintliche Diebesgut als Brieftasche etc. herausgestellt hat oder ob Sie nach wie vor der felsenfesten Überzeugung sind, daß der von Ihnen Angesprochene stehlen wollte, die Ware(n) aber wieder weggelegt haben muß; Sie können es nicht beweisen!

Eine peinliche Situation, zugegeben. Versuchen Sie keinesfalls Ihre Vorgangsweise zu rechtfertigen, indem Sie dem Kunden eine Diebstahlsabsicht unterstellen. Wenn Sie sich in entsprechender Form entschuldigen - Sie haben sich doch an die Richtlinien beim Ansprechen gehalten (höflich, diskret etc.) - wird der Kunde in der Regel die Entschuldigung akzeptieren. Wichtig ist natürlich, daß Sie mit dem Kunden reden, ihm Ihre Verpflichtung für Stichproben etc. erklären. Ein kurzes Statement wie: „Ist in Ordnung, Sie können gehen", wird meist nicht ausreichen.

Sollten alle Ihre Bemühungen, den Kunden zu besänftigen, vergeblich sein und es zu einer Beschwerde bei Ihrer Geschäftsleitung kommen, werden Sie auch das überleben. Im Gegenteil, man wird es zu schätzen wissen, daß Sie Ihre Augen offenhalten. Außerdem: Nur wer nichts macht, macht keine Fehler!

1.9 Taschenkontrolle

Die Anordnung, daß Taschenkontrollen durchgeführt werden müssen, hat natürlich einen guten Grund. Ausgenommen sind natürlich Filialen, wo es eine geeignete Abgabemöglichkeit für mitgebrachte Taschen etc. gibt.

Wenn man dadurch schon Diebstähle nicht gänzlich unterbinden kann, so schützt man sich wenigsten davor, daß gleich das halbe Geschäft gestohlen wird.

Das Problem besteht sicher darin, daß niemand gerne Taschenkontrollen vornimmt und sogenannte Konsumentenschützer jede sich bietende Gelegenheit wahrnehmen darauf hinzuweisen, daß es keine rechtliche Handhabe für derartige Kontrollen gibt. Was leider auch stimmt!

Auch etwaige Hinweisschilder beim Eingang, auf der Verkaufsfläche oder bei den Kassen stellen keinen Vertrag dar, den der Kunde eingeht, sobald er das Geschäft betritt, sondern eine sogenannte „einseitige Willenserklärung" des Geschäftsinhabers.

In der Praxis gibt es jedoch kaum Probleme, wenn Taschenkontrollen (selbstverständlich nur Einkaufstaschen) bei allen Kunden und in entsprechend höflicher Form durchgeführt werden.

Sollte einmal ein Kunde eine Taschenkontrolle verweigern, machen Sie ihn höflich darauf aufmerksam, daß Sie nur eine entsprechende Anweisung Ihrer Geschäftsleitung befolgen.

Bleibt der Kunde nach wie vor uneinsichtig und besteht für Sie kein Grund, der eine Anhaltung nach § 86/2 StPO rechtfertigen würde, denken Sie sich Ihren Teil - und lassen Sie ihn gehen. Achtung: Eine Weigerung allein, eine Taschenkontrolle durchführen zu lassen, ist kein begründeter Verdacht für eine strafrechtliche Handlung!

1.10 Exekutive

Ladendiebstahlprotokolle und Statistikformulare sollten im Geschäfte abgelegt werden. Eine Kopie des Protokolls und der ausgeschriebenen Statistikformulare, sowie die Karteikarten sollten zur zentralen Verwaltung geschickt werden.

Als eines der effizientesten Mittel im Kampf gegen den Ladendiebstahl haben sich die Taschenkontrollen erwiesen. Die Einführung der Taschenkontrollen in namhaften Konzernen in ganz Österreich hat bewiesen, daß in keiner Weise ein Kundenrückgang zu verzeichnen war. Es kommt in der Regel nur darauf an, wie man diese Neuerung einem Kunden beibringt. Für solche Fälle wurden Formulare bei den Kassen mit folgendem Text aufgelegt und mit den Kunden besprochen:

„Werter Kunde!

Wie Sie sicher wissen, ist der Ladendiebstahl und die Kriminalitätsrate ständig im Steigen begriffen. Der daraus resultierende Schaden geht in Milliardenhöhe. Unser Unternehmen möchte nun diese Form der Kriminalität entschieden bekämpfen und Sie ersuchen, als unsere Kunde, uns dabei zu unterstützen.

Sie können uns äußerst effizient helfen, wenn Sie an den Kassen Ihre Einkaufstaschen geöffnet vorweisen. Damit machen Sie es einem Ladendieb unmöglich größere Mengen unbezahlter Waren aus dem Markt zu bringen, weil auch dieser seine Einkaufstasche vorweisen muß.

Nur wenn alle Kunden Ihre Einkaufstaschen vorweisen, leisten Sie als ehrliche Kunden, eine aktive Mithilfe zur Diebstahlsbekämpfung. Es ist sicher auch für Sie, als ehrlicher Kunde, unzumutbar, für die unehrlichen zu bezahlen.

Nicht Sie persönlich werden durch die Taschenkontrolle verdächtigt, sondern Sie nehmen dadurch dem Ladendieb die Möglichkeit.

Wir ersuchen Sie höflichst um Verständnis und um Ihre wertvolle Mitarbeit."

Die Verweigerung einer Taschenkontrolle alleine ist kein ausreichender Grund für eine Anhaltung. Unser Erfahrungswert hat gezeigt, daß bei ca. 100 Taschenkontrollen in etwa zwei Verweigerungen stattfinden. Bei einer Verweigerung soll der Geschäftsleiter beigezogen werden, um mit Freundlichkeit auf die Notwendigkeit der Kontrolle hinzuweisen.

Hinsichtlich der Taschenkontrollen bei Kunden gibt es keine Verpflichtung für die Kunden zur Duldung derartiger Kontrollen. Von einer Kontrolle ist vor allem dann abzuraten, wenn sich der Kunde weigert.
Auch im Falle eines konkreten Verdachtes ist nicht die Selbsthilfe, sondern die Hilfe der Sicherheitsbehörden in Anspruch zu nehmen.

Rechtlich unbedenklich ist die Verwendung dieses Schildes:

„Wir ersuchen um Verständnis, daß in unserem Geschäft stichprobenartig Einkaufstaschen, auch nach Verlassen des Geschäftsraumes, kontrolliert werden. Dies ist auch in Ihrem Interesse, da Kassenfehler erkannt und beseitigt werden können!"

1.11 Schadenersatzforderungen

Zum Schadenersatz gehört nicht nur die Bezahlung einer bereits verbrauchten Ware, bzw. die Rückgabe der Ware, sondern auch der Ersatz jener Aufwendungen, die durch Beobachtungen und Ergreifung des Täters entstanden sind.
Lehre und Judikatur unterscheiden zwischen den sogenannten „Vorsorgekosten" und den sogenannten „Verfolgungskosten".

Zur letzteren Gruppe gehören die Aufwendungen für die Verfolgung des Täters, die Feststellung seiner Identität, sowie die Kosten für die Abwicklung der Sache. Hierzu zählen die Aufnahme des Sachverhaltes, die Verfassung einer Anzeige und ähnliches.

Die Kosten können im Schadenersatz berechnet und gefordert werden. Hierbei können die zeitbestimmten Kosten eines Detektivs, aber auch einer Verkaufskraft, sofern diese mit der Abwicklung beschäftigt war, miteinbezogen werden.

Vorsorgekosten sind der Aufwand, der bis zu einem konkreten Verdacht getätigt wurden. Diese Kosten sind nicht ersetzbar und beziehen sich zum Beispiel auf die Installierung von Kameras, oder das Warten eines Detektivs bis zum Eintreffen eines konkreten Verdachtes.
Fangprämien, welche ans Personal für jeden ertappten Ladendiebstahl ausbezahlt werden, sind in dem Umfang ersetzbar, als diese einen besonderen Anreiz für die Ergreifung einer verdächtigen Person geben und nicht als Entgelt für eine Überwachungstätigkeit anzusehen sind.

Es erscheint unbedenklich, wenn jedem Täter Schadenersatz in einer Mindesthöhe verrechnet wird, wie er dem tatsächlichen Zeitaufwand der beschäftigten Arbeitskräfte (Angestellte oder Detektive) unter Einschluß einer allfälligen Mitarbeiterprämie entspricht.

Zweckmäßigerweise sollte dies in einer internen Kalkulation festgehalten werden. Insoweit ist gegen eine Pauschalierung des Schadenersatzes nichts einzuwenden, da dies in einer allfälligen Klage beweisbar wäre.
Ein derartiger pauschalierter Schadenersatz wird oft als sogenannte generelle „Umtriebsentschädigung", mit oder ohne Einschluß der sogenannten Fangprämie, bezeichnet. Aus diesem Grunde kann sich auch von Unternehmen zu Unternehmen eine verschiedenartige Höhe der Entschädigungen ergeben.

Je nach dem, wie hoch die Kosten der eingesetzten Detektive sind und ob eine Fangprämie in verschiedener Höhe eingerechnet wird.

Dem Grunde nach kann der Anspruch auf Schadenersatz auf die Tat selbst, oder auf einer Vereinbarung basieren. Im Falle einer Vereinbarung sollte als „Vereinbarung" möglichst ein entsprechendes Anerkenntnis herangezogen werden, welches im Tatprotokoll, das mit dem Verdächtigen aufgenommen wird, enthalten und von diesem freiwillig und unter Anwesenheit von Zeugen unterschrieben werden sollte.

Eine derartige Vereinbarung ist zivil sowie strafrechtlich unbedenklich, da diese ohne Willensbeeinflussung des Täters zustandegekommen ist.

Hingegen erscheint es zweifelhaft, eine konkludente Vertragsschließung aus dem bereist genannten Schild beim Ladeneingang und dem entsprechenden Verhalten des Täters abzuleiten.

1.12 Zeugenladung vor Gericht

Es besteht in keiner Weise Grund zu einem Lampenfieber, wenn man vor Gericht vorgeladen wird. Richter, Staatsanwälte und Rechtsanwälte sind auch nur Menschen.

Man wird als Zeuge mittels eines Rechtsbeschlusses und eines eingeschriebenen Rsb-Briefes zur Verhandlung als Zeuge vorgeladen. Dieser Brief ist zur Verhandlung mitzubringen.

Das Schreiben gibt Aufschluß über eine Strafsache, die Beteiligten, die Zeit der Verhandlung, sowie über das Thema zu welchem der Zeuge befragt werden soll.

Einer Zeugenladung sollte unbedingt Folge geleistet werden, da in Österreich Zeugenpflicht herrscht.

Das unentschuldigte Ausbleiben kann mit einer Ordnungsstrafe bis zu ÖS 5.000,-- bestraft werden. Zusätzlich kann der Richter den nicht erschienen Zeugen auf Antrag einer der beiden Parteien zu einem Kostenersatz (Verhandlungskosten) verurteilen, wenn die Verhandlung dadurch vertagt werden mußte.

Bei Strafprozessen ist der Richter berechtigt einen nicht erschienenen Zeugen mit der Polizei abholen und bei Gericht vorführen zu lassen.

Es empfiehlt sich vor Gericht in ordnungsmäßiger Kleidung (Männer Krawatten) zu erscheinen.

In unserem Rechtssystem herrscht das Prinzip der freien Beweiswürdigung, sodaß jeder Richter, gemäß seinem subjektiven Gefühl einem Zeugen glauben kann, oder auch nicht.

Jeder vorgeladene Zeuge steht unter der Wahrheitspflicht. Im Zweifelsfalle empfiehlt es sich auf jeden Fall zu behaupten, sich nicht mehr genau erinnern zu können, bevor man eine unrichtige Anschuldigung ausspricht.

Falsche Zeugenaussagen sind in Österreich unter harte Strafen gestellt. Für ein Fernbleiben vor Gericht muß ein vernünftiger Entschuldigungsgrad vorhanden sein. Hierzu zählen Krankheit, oder berufliche Unabkömmlichkeit.

Die Zeugenaussage kann verweigert werden bei:

⇒ Wenn nahen Verwandten eine strafrechtliche Verfolgung oder eine finanzielle Benachteiligung eingebracht wird.

⇒ Nur durch die Verletzung einer staatlich anerkannten Pflicht zur Verschwiegenheit, oder wenn

⇒ Kunst oder Geschäftsgeheimnisse verraten werden würden.

Ebenso können Geistesgestörte, Geistliche oder Beamte der Amstverschwiegenheit nur durch den Richter entbunden werden.

Es empfiehlt sich auf die Verhandlung gut vorbereitet zu sein. Die Zeugenaussage sollte kurz, bündig und emotionslos getätigt werden.

Es steht Ihnen für jede Zeugenaussage der Ersatz einer Dienstentschädigung, der bei Angestellten vom Arbeitgeber getragen werden muß und der Fahrtkosten (Bahn 2. Klasse), sowie notwendige, vom Gericht festgesetzte Diäten und Nächtigungskosten zu.

1.13 Sonstiges

Statistiken können bekanntlich alles oder nichts aussagen. In Ihrer Filiale wird z.B. ein Ladendieb um 8 Uhr, ein weiterer um 18 Uhr erwischt. Somit würde lt. Statistik um 13 Uhr gestohlen. Wir möchten damit sagen, daß immer wieder veröffentlichte Statistiken, nur bedingt aussagekräftig, wenn nicht gar wertlos sind. Je nach Standort einer Filiale, Kundenschicht und Frequenz, Personalstand, Sortiment, Jahreszeit etc. wird das Verhalten der Ladendiebe unterschiedlich sein.

KONTROLLFRAGEN

1. Die Voraussetzungen um Kaufhausdetektiv werden zu können sind:
   - .....
   - .....
   - .....
   - .....
   - .....
   - .....
   - .....

2. Aufgaben eines Kaufhausdetektivs:
   - .....
   - .....
   - .....
   - .....
   - .....
   - .....

3. Welche technischen Hilfsmittel eines Detektivs kennen Sie?
   - .....
   - .....
   - .....
   - .....
   - .....

4. Welche Maßnahmen können gegen Ladendiebstahl gesetzt werden?

   .....
   .....
   .....
   .....
   .....
   .....
   .....
   .....
   .....
   .....
   .....
   .....
   .....
   .....
   .....
   .....

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

5. Wo sprechen Sie einen Verdächtigen an?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

6. Was unternehmen Sie, wenn der Verdächtige flieht?

.....
.....
.....
.....
.....
.....

7. Muß ein Kunde einer Taschenkontrolle nachgeben?

.....
.....
.....
.....
.....

8. Wie erfolgt die Verständigung einer Zeugenladung vor Gericht - muß dieser Folge geleistet werden?

.....
.....
.....
.....
.....

.....
.....
.....

9. Wann kann eine Zeugenaussage verweigert werden?
   - .....
     .....
   - .....
     .....
   - .....
     .....
   - .....
     .....

2. Grundsätze für das Verhalten im Verkaufsbereich

2.1 Grundregeln zum Kassiervorgang

- systematisches Ausräumen des Einkaufswagens oder Zerlegung der zu kassierenden Waren
- Durchführung von Hohlkörperkontrollen und Taschenkontrollen
- Beachtung von beschädigten Preisetiketten
- Beachtung von Warengruppen
- Inhalt von nicht original verschlossenen Verpackungen prüfen

Grundsätze:

- Sicherheit geht vor Schnelligkeit
- nicht jeder Kunde ist ein Ladendieb aber jeder Ladendieb kommt als Kunde
- Vertrauen ist gut - Kontrolle ist besser
- Freundlichkeit kostet nichts - bringt aber sehr viel

2.2 Regeln für kassabedienendes Personal

- wer an der Kassa arbeitet, darf kein Privatgeld bei sich haben
- persönliche Einkäufe müssen von einem Kollegen kassiert werden
- der Einkauf von Verwandten oder bekannten Personen sollte nicht selbst kassiert werden
- bei Übergabe der Kasse Kassensturz durchführen
- unbesetzte Kassendurchgänge verschlossen halten
- prinzipiell sollte kein Geld gewechselt werden
- man soll sich keine Preise von Kunden ansagen lassen

- Vernichtung von zurückgelassenen Kassenbons
- Waren, die an den Kassen zurückgelassen werden, sollten so rasch wie möglich zum Präsentationsort zurückgebracht werden
- Wechselgeldrückgabevorgang genau einhalten
- Durchführung von Eigentraining bezüglich Warensortiment

Kassenabschluß

Der Abschluß sollte erst erfolgen, bis die letzte Kundschaft das Geschäft verlassen hat.

Bei dem Abschluß ist die Anwesenheit des Geschäftsleiters bzw. die Anwesenheit einer kompetenten Person wie Stellvertreter oder Hauptkassiererin, unbedingt notwendig.

Die Kassiererin sollte mit der Kassenlade auf einem überwachten Platz das Geld zählen und die diesbezügliche Aufstellung anfertigen.

Erst im nachhinein oder währenddessen soll die Sollstandsumme ausgeworfen werden.
Es ist darauf zu achten, daß nicht während der letzten halben Stunde eine Umsatzabfrage geschieht.

Es können Scheckbetrügereien durchgeführt werden, die in der Endsumme nicht aufscheinen. Ersichtlich sind diese Manipulationen aber beim Verhältnis Scheck - Bargeld.

Die exakte Durchführung des Kassenabschlusses sowie das Ausfüllen des Kassenberichtes ist ein äußerst wichtiger sicherheitstechnischer Faktor.
Verschiedene Manipulationsversuche machen es erforderlich, daß der exakte Kassenabschluß noch am gleichen Tag gemacht wird. Ebenso sollte auch die genaue Tageslosung (Iststand minus Wechselgeld) an die Bank gegeben werden. Dieser exakte Vorgang erhöht in einem erheblichen Maße den Sicherheitsfaktor.

Die gesamte Kassenabwicklung soll streng vorgegeben werden und die strikte Einhaltung abverlangt werden. Ein Zuwiderhandeln sollte sofort mit den notwendigen Konsequenzen geahndet werden.

Der Kassenbereich sollte laufenden Tests und stichprobenartigen Kontrollen sowie Beobachtungen unterzogen werden.

Großes Augenmerk sollte auf die Kassadifferenz gelegt werden. Hierbei muß unterschieden werden zwischen minus, plus und kumulierten Werten.
Eine ständige Nulldifferenz erscheint aufgrund der Erfahrungswerte ebenso suspekt wie hoch schwankende Werte.

Es muß nicht nur auf die exakte Endsumme Wert gelegt werden, sondern auch auf die individuelle Aufteilung der Summe, insbesondere Scheck - Bargeld.

2.3 Personelle Besetzung

Je nach Größe und Umfang des Lagers sollte in Betracht gezogen werden, daß als Lagerleiter eine professionell arbeitende Person mit guten Referenzen und absolut integerem Leumund eingesetzt wird.
Vielfach wurde der Fehler gemacht, daß als Lagerleiter für diesen Bereich unqualifizierte Personen eingesetzt wurden.

Die Arbeit im Lager und somit auch die Leitung wurde oft als eher minderwertigere oder unbedeutendere Position angesehen. Es ist aber zu bedenken, daß vor allem bei Zentrallagern fast der gesamte Warenumschlag im Lager stattfindet. Die Verantwortung hierfür ist oft eine größere, als die der Geschäftsleiter in Filialen.

Die Position des Lagerleiters ist in einer ähnlichen Art dem des Geschäftsleiters gleichzusetzen. Ebenso die Position des stellvertretenden Lagerleiters.

Es empfiehlt sich auch, dem Lagerleiter die volle Verantwortung über die Warenwirtschaftsabwicklung zu übergeben. Ebenso soll die Lagerleitung die Verantwortung über die Inventurdifferenzen übernehmen.

Sowie die Geschäftsleiter eine Prämie für den Umsatz und den Bruttogewinn erhalten sollten, kann dies und sollte dies beim Lageleiter geschehen.

Der Lagerleiter soll belohnt werden für den raschen und ordnungsgemäßen Warenumschlag sowie für die Niedrighaltung der Inventurdifferenzen.

Je nach Kalkulation sollten zwei für den Lagerleiter attraktiv erscheinende Prämien geschaffen werden:

* Warenumschlag
* Ertragsrechnung

Die Ertragsrechnung wird selbstverständlich in einem hohen Maße durch die Inventurdifferenz beeinflußt.

<u>Für die Übergebung dieses Verantwortungsbereiches sind einige Faktoren wichtig:</u>

1. Motivation durch Prämienvorgabe.

2. Durchführung von Schulungen über Möglichkeiten zur Einschränkung von Inventurdifferenzen.

3. Möglichkeit zur administrativen Eigenkontrolle der Buchungsvorgänge vor allem für Be- und Entlastungen.

4. Rückendeckung für notwendig erscheinende Maßnahmen.

Das erste Faktum wurde bereits erläutert.
Für die Schulung der Möglichkeiten ist es notwendig, in Gesprächen oder in einem Arbeitskreis sämtliche Möglichkeiten durchzudiskutieren und einen Gegenmaßnahmenplan zu erstellen.

Für die Eigenkontrolle ist es wichtig, daß der Lagerleitung eine spezifische Information über die sein Lager betreffenden Buchungen innerhalb eines kürzeren Zeitpunktes zu erhalten. Dies kann mit EDV-Ausdrucken oder mit einem Lieferscheinbestätigungssystem geschehen. Es soll nicht die Situation eintreten können, daß der Lagerleiter Fehlbuchungen für die Entstehung einer Inventurdifferenz verantwortlich machen kann. Vernachlässigt er seine Kontrolle, ist er auch für Fehlbuchungen verantwortlich.

Um die Ordnungsmäßigkeit zu gewährleisten, können solche stichprobenartigen Kontrollen auch von der Revisionsabteilung durchgeführt werden.

Bei der Rückendeckung ist gemeint, daß der Lagerleiter in den meisten Fällen etwaige Maßnahmen am besten beurteilen kann. Es soll ein gewisser Freiraum geschaffen werden, um seine Ideen, wenn sie sich nicht gegen die allgemeinen Richtlinien bewegen, durchzuführen. Unsere Erfahrung hat gezeigt, daß Lagerleiter bis zum heutigen Zeitpunkt bei Geschäftsleitersitzungen in der Regel nicht teilnehmen.

Wie schon erwähnt, ist der Kompetenzbereich eines Lagerleiters dem des Geschäftsleiters sehr ähnlich. Auch die enge Zusammenarbeit mit den Geschäftsleitern macht es notwendig, bei solchen Sitzungen teilzunehmen, um die üblich auftretenden Schwierigkeiten unter Diskussion zu stellen und Verbesserungen zu erreichen.

Ab einer gewissen Größe eines Zentrallagers empfiehlt es sich, den Planposten eines Kontrollers zu schaffen.

<u>Diese Kontrollposition sollte folgende Haupttätigkeiten beinhalten:</u>

⇒ Nach- bzw. Detailkontrolle der angelieferten Ware im Stauraum, nach der vom Warenübernehmer erfolgten Kolli- bzw. Warenübernahme. Hierzu zählen auch die firmeninternen Warenanlieferungen wie Rücksendungen, Retouren etc. Der gesamte Warenein- und Ausgang sollte nur nach Abzeichnung des Kontrollers erfolgen.

⇒ Kontrolle der bereits kommissionierten Waren laut den beiliegenden Bestell- und Lieferscheinen.

⇒ Kontrolle der Lieferwagenbeladung zur Filialauslieferung oder bei Postsendungen etc. In solchen Situationen sollten die Lieferwagen ausschließlich zum Be- oder Entladen in der näheren Umgebung der Lagertore abgestellt werden.

⇒ Kontrolle und Evidenzhaltung bezüglich Fehl- oder Nachlieferungen.

⇒ Konsequente und laufende Personalkontrolle beim Verlassen der Betriebsräumlichkeiten.

⇒ Kontrolle der Postsendungen vor der Verpackung.

⇒ Kontrolle des Postbuches bezüglich Versandbestellungen, Kundenfaktura etc.

⇒ Ständige Kontrollen der Deponiemöglichkeiten zur Vorbereitung eventueller Personaldiebstähle. Hierzu zählt vor allem der Ausgangsbereich, der Parkplatz, Toiletten, Leerkartonagen, Mülldeponie etc.

⇒ Durchführung des allabendlichen Schließdienstes mit einer Kontrolle zur Verhinderung von Einschleichdiebstählen.

Die Kontrollposition könnte auch die stellvertretende Lagerleitung darstellen und sollte auch für den Fall einer positiven oder negativen Inventurdifferenzentwicklung verantwortlich gemacht werden.

Bei der Einführung dieser Position in von uns betreuten Unternehmungen hat sich gezeigt, daß zwischen dem Lagerleiter und dem Kontroller meist ein leichtes Konkurrenzdenken entstanden ist. Dieses gesunde Konkurrenzdenken hat sich im Bezug auf die Sicherheit äußerst positiv ausgewirkt.

Der administrative Arbeitsplatz des Kontrollers sollte sich in der Nähe des Ausganges, Warenannahme oder -ausgabe befinden. Grundsätzlich sollte keine Ware ohne Abzeichnung des Kontrollers in oder aus dem Lager gebracht werden dürfen. Zur Besetzung des genannten Postens wäre ein älterer, seriöser, gewissenhafter, mit gutem Leumund ausgestatteter Mitarbeiter geeignet. Auch Damen eignen sich ideal für diesen Bereich.
Abzuraten wäre in jedem Fall von der Aufnahme einer zu jungen Person.

2.4 Zentrallager

In der Konzeption eines Zentrallagers sind folgende Bereiche als gefährdete Kriterien anzusehen:

- Warenannahmebereich
- Warenausgabebereich
- Personal- und Sanitärräume
- Personalausgang
- Leerkartonagen und Mülldeponie
- Versandabwicklung
- Warenzustellungsabwicklung
- Schließdienst und Sicherung außerhalb der Betriebszeiten
- Personalräume

Von der baulichen Konzeption muß davon ausgegangen werden, daß das Objekt hermetisch abgeschlossen werden sollte.

Alle Personen sollten beim Betreten sowie beim Verlassen des Objektes gesehen und einer optischen Kontrolle unterzogen werden. Alle Ausgänge, die nicht optisch eingesehen werden können, müssen verschlossen sein. Bei den notwendigen Öffnungszeiten solcher Ein- oder Ausgänge müssen diese besetzt werden.

In der Regel genügt es, bei Notausgängen in den Lagerräumlichkeiten einen Notschlüsselkasten anzubringen, um in Notfällen diese Türe aufsperren zu können.

Beim abendlichen Schließdienst, wo sämtliche Türen kontrolliert werden müssen, sollten auch diese Notkastenschlüssel auf Ordnungsmäßigkeit geprüft werden. Es empfiehlt sich, Notschlüsselkasten zu verwenden, die mit einem Sicherheitsschloß und einer gut passenden Glasscheibe gesichert sind.
Der Schlüssel sollte mit der Nummernseite nach außen eingehängt werden, sodaß die Nummern bei der Kontrolle leicht leserlich sind. Es ist schon sehr oft vorgekommen, daß Notausgangsschlüssel relativ geschickt entwendet und durch andere Schlüssel ersetzt wurden.

Es sollte auch in regelmäßigen Abständen die Funktionstüchtigkeit dieser Schlüssel bei den jeweiligen Türen getestet werden.
Sämtliche Notausgänge sollten von außen her unsperrbar gemacht werden.

Besteht aus feuerpolizeilichen Gründen der Zwang, diverse Notausgänge unversperrt zu halten, so sollte an diesen Türen ein deutlich zu hörender Signalgeber angebracht werden, sodaß die Öffnung dieser Türe jederzeit bemerkt wird.

Der Personalausgang sollte über die ständig besetzten Verwaltungsräume führen.
Ebenso sollten die Personalräumlichkeiten und Toiletten nur durch einen gut überschaubaren Trakt betreten werden können.
Immer wieder wird der Fehler gemacht, daß Toiletten an den unübersichtlichsten Stellen angebracht werden. Auf keinen Fall sollten Personalräume und Toiletten von relativ stillen Lagerplätzen aus betreten werden können.

Die Warenannahme und -ausgabe sollte ebenfalls von den Verwaltungsräumlichkeiten oder diversen Arbeitsplätzen aus übersehen werden können.
Es empfiehlt sich, sämtliche Verwaltungsräumlichkeiten nur mit Glaswänden auszustatten, sodaß eine optimale Übersicht gewährleistet werden kann.

Parkplätze für mitarbeitereigene Fahrzeuge oder dem eigenen Fuhrpark angehörige Lkws sollten sich nicht in der Nähe des Ausgangs- oder Ladebereichs befinden.
In den Verwaltungsräumlichkeiten sollte genügend Platz für eine sicher erforderliche Ablage geschaffen werden. Es wird in weiterer Folge noch die Wichtigkeit diverser administrativer Vorgänge erläutert.

Alle rundum zu öffnenden Fenster sollten mit einem relativ kleinmaschigen Gitter (Ziergitter) gesichert werden.

Sowie in jedem Objekt empfiehlt es sich auch im Zentrallager ein Zweischlüsselsystem einzuführen. Die Schließanlage sollte so gestaltet werden, daß nur zwei Personen gleichzeitig das Lager betreten können. Hierfür bieten sich verschiedene Systeme an. Das einfachste ist, daß bei den sperrbaren Türen zwei Schlösser angebracht sind.

Es gibt auch von verschiedenen Schlüsselfirmen Schlösser, die mit einem geteilten Schlüssel gesperrt werden müssen.
Es kann jedoch auch mit einer Alarmanlage ein Zweischlüsselsystem hervorgerufen werden, indem eine Person den Türschlüssel und eine zweite Person den Schlüssel zur Scharfstellung der Alarmanlage besitzt.

Generalschlüssel die das Betreten mit einem Schlüssel erlauben, sollten nur an einen sehr kleinen Personenkreis bei unbedingter Notwendigkeit ausgegeben werden.

In vielen Fällen empfiehlt es sich, auch eine unaufwändige Alarmanlage zum Schutz vor Einbruchsdiebstählen zu installieren. Hierbei muß nicht nur der Einbruchsdiebstahl in Betracht gezogen werden, sondern auch eventuelle Verwüstungen oder vielleicht sogar Brandstiftung nach einem Einbruch. Viele Täter wenden diese Methode an, um ihre Spuren zu vernichten. Einbruchsdiebstähle können durch Versicherungen ersetzt werden. In Brandfällen können die Konsequenzen so weit gehen, daß sie versicherungsmäßig kaum abgedeckt werden können. Bei der Installierung einer Brandmeldeanlage empfiehlt es sich auch gleichzeitig einen Schlüsselsafe zu installieren. Dieser Safe wird außerhalb des Lagers (für die Feuerwehr erreichbar) einbruchssicher installiert. Dieser Safe hat zwei Sperrvorrichtungen. Eine Sperrvorrichtung wird automatisch durch die Auslösung der Brandmeldeanlage entriegelt und die zweite Sperrvorrichtung kann mit einem Schlüssel von der Feuerwehr geöffnet werden.

In diesem Notfall gelangt die Feuerwehr zu dem Generalschlüssel und kann ungehindert das Lager betreten, um mit den erforderlichen Arbeiten zu beginnen.

Die Lagerung der Waren sollte selbstverständlich auch nach sicherheitstechnischen Überlegungen durchgeführt werden. Hierbei ist die organisatorische Abwicklung und der Sicherheitsfaktor in Erwägung zu ziehen.

Grundsätzlich kann gesagt werden, daß kleine, teure und leicht transportable Waren an von fix besetzten Arbeitsplätzen überschaubaren Orten gelagert werden sollen. Je nach Größe des Lagers sollte auch dieses nach einzelnen Abteilungen eingeteilt werden. Die abgegrenzten Bereiche sollten nach Möglichkeit von einer dafür kompetenten Person überwacht werden. Der jeweilige Arbeitsplatz dieser Person sollte sich am Ausgang dieser Abteilung befinden.

An übersichtlichen Stellen und am Ausgangsbereich sollten nur sperrige und schwer transportable Güter gelagert werden. Auch unbedeutende Lagerstätten sowie Leerkartonagen, Müll- oder Bruchware, kann in der Nähe der Ausgänge gelagert werden.
Die einzelnen Lagerbereiche sollten nicht nur optisch, sondern auch massiv getrennt werden. Hierzu zählt vor allem der Warenannahmebereich, der in einen Stauraum für Kollikontrolle und einen Stauraum für die Detailkontrolle getrennt werden sollte.
Ebenso sollte ein in sich abgeschlossener Bereich für die Kommissionierung und für die Verpackung geschaffen werden.

Ein weiterer Bereich für die Deponie der Kommissionierung und Versand.

Für die zum Abtransport deponierten Waren sollte ausreichender Platz geschaffen werden, sodaß die Transporteinheiten übersichtlich und getrennt deponiert werden können. Es ist wichtig (für die Kontrollfunktion), mit wenigen Blicken die Geschehnisse überschauen zu können.

Besonderes Augenmerk sollte auf die Abfalldeponie und auf die Leerkartonagen gelegt werden, da auf diesem Weg die meisten entwendeten Waren ein Lagerobjekt verlassen.
Man sollte sich auch bei unübersichtlichen baulichen Gegebenheiten nicht scheuen, Verspiegelungen und eventuell Kameras mit Monitoren zu verwenden. Die Kameras erweisen sich besonders als nützlich, wenn sich der Warenannahme- und Ausgabebereich außerhalb der Sichtweite der Verwaltungsräumlichkeiten befindet. Die Kameras, die außen montiert werden können, stellen ein äußerst abschreckendes Faktum dar, weil ein unlauterer Angestellter oder ein unlauterer Lieferant nie weiß, ob er durch die Kamera beobachtet wird.

2.5 Die Warenannahme

Die Warenannahme stellt den heikelsten Punkt einer jeden Betriebsabwicklung dar. Bei ungenügender Kontrolle sind die Manipulationsmöglichkeiten von innen und außen her fast unbegrenzt.

Bei der Warenannahme muß mit äußerster Genauigkeit vorgegangen werden. Es ist bekannt, daß Lieferanten und Zusteller binnen kürzester Zeit wissen, in welchen Firmen die Warenannahme genau oder ungenau durchgeführt wird.

In erster Linie sollte nach dem Abladevorgang die komplette Ware im Stauraum kollimäßig kontrolliert werden. Es sollte darauf Bedacht genommen werden, ob einige Kolli Beschädigungen aufweisen.

Bei Palettenanlieferungen sollten ab und zu stichprobenartige Kontrollen durchgeführt werden, indem Paletten umgeschlichtet werden. Es ist bekannt, daß es einige Palettenkünstler gibt, die es fertig bringen, im Mittelteil einer aufgeladenen Palette einen Hohlraum zu lassen.

Auch auf die genaue Kontrolle der Palettenanzahl sollte nicht verzichtet werden. Die Holzpaletten haben sich schon als bewährtes Hehlergut erwiesen.
Im gleichen Absatz soll erwähnt werden, daß jegliche Waren vor dem Zugriff von Fremdpersonen geschützt werden müssen. D.h., daß keine Waren außerhalb des Blickfeldes auf der Laderampe etc. gelagert oder stehengelassen werden dürfen.

Nach der kollimäßigen Zählung und der Kontrolle auf Beschädigung sollte die Ware mit Vorbehalt übernommen werden.

Nach jedem Abladevorgang bzw. sogar im Regelfall, sollte das Warenannahmetor geschlossen bleiben. Ist dies nicht möglich, sollte darauf geachtet werden, daß zumindest der LKW nach dem Abladevorgang verschlossen wird.

Bei etwaigen Verdachtsmomenten empfiehlt es sich auch, sofort eine stichprobenartige Detailkontrolle durchzuführen. So z.B. ist es schon vorgekommen, daß bei einer Fliesenlieferung ein 20 %-iger Bruch festgestellt wurde. Das Eigenartige daran war, daß sich die Bruchware in einem Karton, der im Mittelraum der Palette stand, befand. Es ist mit Sicherheit anzunehmen, daß dieser Karton mit Bruchware schon vom Lieferanten absichtlich auf diese Art mitgeliefert wurde.

2.6 Filialen - Geschäftsstellen

Viele Bereiche gestalten sich bei den Filialen oder Geschäftsstellen gleich wie im Zentrallager. Es kann nur davon ausgegangen werden, daß sich das Problem weit diffiziler gestaltet - durch den erhöhten Personenverkehr.

Nach baulichen Überlegungen sollten auch in den Filialen eigene in sich geschlossene Bereiche gestaltet werden. Diese Gestaltung ist nicht nur bei Großfilialen, sondern auch bei kleinen Filialen möglich - selbst wenn sie baulich nicht realisierbar sind, so können sie meist optisch und vor allem in der geistigen Umsetzung eingehalten werden.
Grundsätzlich gilt auch für die Filiale das System der hermetischen Geschlossenheit.

Folgende Ab- und Zugangsmöglichkeiten sollten so gestaltet werden, daß sie von ständig besetzten Arbeitsplätzen überschaubar oder ansonsten verschlossen werden können.

Als ständig besetzte Arbeitsplätze gelten z.B. Telefonzentralen, Verwaltungsräumlichkeiten, Informationsstellen, Kassenzonen, Satellitenkassen, Packtisch, ständig besetzte Abteilungen.

Zu den überwachenden Zu- und Abgängen zählen:

- Personalausgang
- Personalräumlichkeiten und Sanitärräume
- Kundentoiletten
- Warenannahme, Warenausgabe
- nicht zuletzt Kundenausgänge

So wie im Zentrallager schon angeführt wurde, empfiehlt es sich, die Verwaltungsräumlichkeiten nur mit Glaswänden auszustatten, sodaß von dort aus weite Teile des Verkaufsraumes oder Lagerraumes übersehen werden können.

Für das Lager einer Verkaufsstelle können fast gleichgeartete Richtlinien in kleinerem Maße vom Zentrallager übergewälzt werden.
Eine personelle Ausnahme gestaltet sich, indem der Lagerleiter oder die zuständige Person dem Geschäftsleiter unterstellt ist und somit einen hohen Risikofaktor an einer Schlüsselposition darstellt. In solchen Fällen muß die Lagerleitung den üblichen Kontrollen unterzogen werden.

So z.B. gestaltet sich die Warenannahme als äußerst unübersichtlicher Faktor für die Geschäftsleitung. In diesem Fall ist es empfehlenswert, die Warenannahmeausgänge mittels Kamera vom Verwaltungsraum aus überblickbar zu machen.
Selbst bei einer nicht ständig besetzten Warenannahme sollte diese verschlossen werden. Beim Öffnen der Warenannahmetür sollte im Verwaltungsgebäude ein optisches Signal gegeben werden. Diese Vorrichtung stellt eine äußerst wichtige präventive Abschreckungsmaßnahme dar.

Alle Notausgänge müssen, so wie im Zentrallager, entweder verschlossen oder durch akustische oder optische Signale gesichert werden.

Auch in Verkaufsstellen empfiehlt es sich, das Zweischlüsselsystem einzuführen.
Bei der Einführung des Zweischlüsselsystems ist folgendes zu beachten:

Es sollten zwei Schlüsselebenen geschaffen werden.

a) Zentralschlüssel sperrt in jeder Filiale die obere Ebene.
b) Dieser Schlüssel sperrt nur die ihm zugewiesene Filiale.

Es ist dabei darauf zu achten, daß die jeweiligen Schlüsselebenen auch in der Personalebene getrennt ausgegeben werden.

So z.B.: Zentralschlüssel nur für Geschäftsleiter, individuelle Schlüssel für Angestellte oder Stellvertreter.

Es wäre sonst möglich, bei einer Ebenenvermischung, daß zwei Verkäufer verschiedener Filialen eine sperrbare Schlüsselkombination erhalten.
Das Risiko liegt wesentlich niedriger, wenn die beiden Ebenen eingehalten werden.

Aus den gleichen Gesichtspunkten wie im Zentrallager, erscheint in vielen Fällen eine Alarmanlage angebracht.

Auch bei der Filiale stellt die Warenannahme einen äußerst gefährdeten Bereich dar. Es sollten von den Geschäftsleitern ständig stichprobenartige Nachkontrollen der Warenannahme durchgeführt werden. Die interne Warenanlieferung muß genauso streng wie eine externe überprüft werden.

Alle nach außen führenden und öffenbaren Fenster sollten mit engmaschigem Ziergitter gesichert werden.

Die im Freien gelagerten Waren bzw. das gesamte Freilager, sollten ständig einer optischen Inventur unterzogen werden. Alle im Freien gelagerten Waren gehören insofern gesichert, daß von Rechtswegen die Überwindung eines erheblichen Hindernisses beim Diebstahl gegeben ist. Dieser Punkt ist auch versicherungstechnisch äußerst wichtig.

Einbahnsystem

Es ist allgemein der Trend zu beobachten, daß auch Kleinfilialen auf das Einbahnsystem bezüglich des Kundenflusses umsteigen. Dieses System hat sich in allen Richtlinien bewährt. Der Ausgangsbereich wird durch die Kassa und dem damit ständig besetzten Arbeitsplatz gesichert. Dieser Umstand wird auch von Seiten der Kunden nicht als störend empfunden.

Der Eingangsbereich solcher Einbahnsysteme sollte so gestaltet werden, daß er nur im Notfall als Ausgang benutzt werden kann. Er sollte aber, genauso wie der Ausgangsbereich übersichtlich gestaltet werden, sodaß beim Eingang keine Waren hinausgereicht werden können.

Mit dem Einbahnsystem lassen sich auch die heute äußerst effizienten technischen Diebstahlssicherungsanlagen umsetzen.

Besteht der Ausgangsbereich aus einer Kassenzone, so sind unbesetzte Kassen so zu sichern, daß ein Durchgehen unmöglich gemacht wird. Es ist jedoch darauf zu achten, daß in Notfällen diese Durchgänge rasch geräumt werden können. So sollten z.B. diese Durchgänge nicht mit Paletten und präsentierter Ware, sondern eventuell mit Rollschütten etc. gesichert werden. Alleine eine Kette genügt in der Regel nicht, da viele Kunden durchschlüpfen.

Packtischsystem

In fast allen Geschäften und Branchen hat sich das Packtischsystem bewährt. Dies gilt vor allem für den Bedienungsverkauf, aber auch für Halbbedienung.

Bei Selbstbedienungsgeschäften empfiehlt es sich, gewisse Abteilungen wie Elektroabteilungen, Schallplattenabteilungen, Fotoabteilungen, Schmuckabteilungen etc. mit Satellitenkassen auszustatten oder ein Packtischsystem einzuhalten.

Der Grundgedanke geht davon aus, daß die ausgesuchten Waren vor dem Verkäufer an der Kasse zur Bezahlung und Verpackung persönlich deponiert werden.

Dieses System hat sich als äußerst erfolgreich gegen Ladendiebstähle erwiesen.

Es ist fast in allen Geschäften möglich, ein Einbahnsystem für den Kundenfluß zu erstellen. Der Vorteil liegt inbesonders darin, daß der Ausgangsbereich von einer Check out - Kasse übersehen und überwacht werden kann. Schon alleine diese Regelung schreckt sehr viele Ladendiebe ab.

Die Anbringung einer technischen Ladendiebstahlssicherung gestaltet sich eher unkompliziert.
In großen Betrieben erweist sich eine Informationsstelle im Eingangsbereich als unumgänglich.

Hinweisschilder

Sicherungstechnische Hinweisschilder beugen vor allem Mißverständnissen vor.

Hinweisschilder auf Taschenabgabe, Reklamationsstand, mitgebrachte Waren zu deklarieren, Ladendiebstahlsüberwachung, Anzeigenmodalitäten, Durchführung von Taschenkontrollen, Einkaufskörbe benutzen, Warenverzehr, Anproberegelungen, Geldreklamationen etc.

Alle diese Schilder gelten als Informationsschilder. Rechtlich gesehen kann keine Bindung gegenüber dem Kunden darüber verlangt werden. Eine Nichtbefolgung eines Hinweises gilt nicht als begründeter Verdacht.

2.7 Überfälle

In Österreich werden bereits gleich viele Überfälle auf Supermärkte wie auf Banken durchgeführt. Die Statistik zeigt, daß beinahe alle Täter zu einem Überfall von Seiten des Personals, durch falsches Verhalten inspiriert, wenn nicht gar dazu verleitet wurden.

Die größte Verleitung von einem Täter zu einem Überfall ist es, wenn höhere Geldsummen in den Kassen ersichtlich gemacht werden. Deshalb sollte an umsatzstarken Tagen die Kasse mehrmals abgeschöpft werden. Das Geld sollte weiters niemals an den Kassen gezählt werden, sodaß Kunden diesen Vorgang beobachten können.
Es sollten auch prinzipiell keine Geldwechslungen durchgeführt werden, da anhand der Statistik in Österreich festgestellt wurde, daß die meisten Täter sich Geld wechseln ließen, um den neutralen Öffnungscode kennen zu lernen und um zu sehen, zu welcher Tageszeit das Geld in den Kassen vorhanden ist und wieviel.

Bei Geschäftsschluß empfiehlt es sich, erst dann den Kassenabschluß zu tätigen, wenn keine Kundschaft mehr im Markt ist und der Markt bereits geschlossen wird. Auch dann sollte das Geld nicht an den Kassen gezählt werden. Die Kassiererinnen sollten angehalten werden, mit der Geldlade in einen nicht einsichtigen Raum zu gehen und dort das Geld zu zählen.

Sowie in allen Bereichen muß auch hier bei dem Täter das Risiko so groß wie möglich gemacht werden.

Wie schon oft erwähnt wurde, findet fast keine Tat ohne Vorbereitungstätigkeiten statt. Der Täter hat mit Sicherheit schon umfangreiche Beobachtungen durchgeführt. Sollte einer die Kasse bedienenden Person an einer Kundschaft ein auffälliges Verhalten auffallen, so müßte dies sofort an den Geschäftsleiter und eventuell an die Exekutive weitergeleitet werden.

Kommt es dennoch zu einem Überfall, so sollte in erster Linie darauf geachtet werden, daß der Täter nicht zu einer unüberlegten Handlung provoziert wird. Es muß davon ausgegangen werden, daß auch der Täter in einer sehr starken Streßsituation steht und zu Panikhandlungen neigen könnte. Hierzu ist zu sagen, das Geld ist versichert, die Gesundheit und das Leben aber nicht.

Bei einem Überfall befolgen sie in langsamen bedachten Bewegungen die Weisungen des Täters. Treten sie prinzipiell ein bis zwei Schritte zurück und heben sie die Arme. Der Täter soll sich selbst an den Kassen bedienen.

Sie können in einer solchen Situation am meisten helfen, wenn sie sich eine genaue Personenbeschreibung des Täters und des Tatherganges einprägen.

Sie sollten versuchen, sich folgendes einzuprägen:

- Alter
- Größe und Figur
- Haare
- Dialekt
- Bekleidungsstücke

Das sind 5 Punkte, die in der Regel auch in großen Streßsituationen behalten werden können.

Eine weitere Hilfe wäre noch folgendes:

- Typ des Täters
- Nervosität (Laie oder Profi)
- Waffe (Pistole, Revolver, langläufige Waffe)

Das gleiche gilt selbstverständlich nicht nur für Kassenpersonal, sondern auch beim Verlassen des Geschäftes für Geschäftsleiter etc. und für den Geldtransport.

Bei Einzelkassen und sogenannten Satellitenkassen ist auch auf die Plazierung großer Wert zu legen. Grundsätzlich sollten solche Kassen auch als letzter Kontrollpunkt und zur Überwachung der Ausgänge dienen. In jedem Fall kann ein Objekt gesichert werden, indem Ausgänge mit Kassen besetzt werden.
Bei eigenen Abteilungen sollten die Abteilungen in sich geschlossen werden, daß sie meist nur beim Passieren einer Kasse verlassen werden können.

Die an Satellitenkassen bezahlten Waren sollten verpackt und so weit versiegelt werden, daß es der Kundschaft nicht mehr möglich ist, unbezahlte Waren dazuzustecken, ohne die Verpakkung sichtlich zu beschädigen. Dies kann am einfachsten durch Büroklammermaschninen durchgeführt werden, indem die Einkaufstaschen zugeklammert werden.

Es hat sich herausgestellt, daß der Großteil der Ladendiebe, bedingt durch moralische Bedenken, erst einkaufen und anschließend unbezahlte Waren dazupacken.

Auch zur Überwachung von Personaleingängen und Personalräumen können Abteilungskassen benützt werden.

2.8 Brandfälle

Grundsätzlich kann zur Brandverhütung gesagt werden, daß sämtliche Vorschriften, welche entweder von der Kommissionierung oder von allgemeinen Vorschriften vorgegeben wurden, unbedingt eingehalten werden müssen.

Bei kleineren Betrieben empfiehlt es sich, den Geschäftsleiter zu einem Brandschutzbeauftragten ausbilden zu lassen. In größeren Betrieben sollte zumindest ein Angestellter (Haustechniker oder auch vorgeschriebene Anzahl von Branschutzbeauftragten) ausgebildet werden.
Um jeglicher Verantwortung gerecht zu werden, empfiehlt es sich, das Geschäft von der zuständigen Behörde überprüfen zu lassen.

Häufige Fehler, die meist von größter Verantwortungslosigkeit zeugen, sind:

* Verstellen von Notausgängen durch sperrige Güter;
* Keine regelmäßige Kontrolle der Funktionsfähigkeit der Notausgänge;
* Unsachgemäße Montage von Feuerlöschern;
* Keine Markierung bezüglich der Feuerlöschplätze;
* Verstellen der Feuerlöscher, sodaß diese nicht gesehen und nicht erreicht werden können;
* Nichteinhaltung des Prüfungstermins der einzelnen Feuerlöscher;
* Mißachtung des Rauchverbotes;
* Aschenbecher in Papierkörbe entleeren;
* Verstellen der Kassendurchgänge durch sperrige Güter;
* Deponierung von brand- und explosionsgefährdeten Gütern nahe von Heizkörpern;
* Deponie von brand- und explosionsgefährdeten Gütern auf Plätzen, wobei durch Sonneneinstrahlung hohe Temperaturen erreicht werden.
* Nichtdurchführung regelmäßiger Kontrollen der Brandschutzvorschriften und der Brandschutzeinrichtungen;

Zu den eben erwähnten Punkten soll noch hinzugefügt werden, daß bei schweren Mängeln, meist der Geschäftsleiter im Nachhinein zur Verantwortung gezogen wird.

Es sollte in kleinen und in großen Betrieben ein Brandalarmplan erstellt und mit allen Mitarbeitern besprochen werden. Die Erfahrung hat gezeigt, daß ein, auf einen eventuellen Brandausbruch vorbereitetes Personal, wesentlich schneller und richtiger reagiert hat, als völlig uninformiertes Personal.

Der Brandalarmplan sollte einfach und unkompliziert gestaltet sein.
Er sollte in zwei Stufen getrennt werden, wobei der erste Teil darin besteht, die Meldung eines Entstehungsplanes zu erteilen und der zweite Teil die Evakuierung der Kunden und des Personals beinhalten sollte.

1. Meldung des Entstehungsbrandes

Bei einem Entstehungsbrand sollten die Brandschutzbeauftragten und auch die zuständige Feuerwehr oder die Exekutive sofort verständigt werden. Dies kann persönlich oder über die Rufsprechanlage geschehen. Hierbei empfiehlt es sich, einen leicht verständlichen Code zu vereinbaren.

Zum Beispiel: „Bitte 133 in Warenannahme!"
Hierbei sollte jeder vom Personal wissen, daß bei der Warenannahme ein Entstehungsbrand ausgebrochen ist. In einem solchen Fall sollte versucht werden, den Brand mittels Feuerlöscher durch die Brandschutzbeauftragten zu löschen.

2. Evakuierung

Wird eine Evakuierung des im Objekt befindlichen Personals und der Kunden in Erwägung gezogen, sollte ein zweiter Code vereinbart werden, wie z.B.: „Wir bitten die Kunden auf Grund eines technischen Gebrechens den Markt in Ruhe zu verlassen! Bitte beachten Sie die Anweisungen unserer Mitarbeiter!"

In einem solchen Fall sollte bereits jedem Mitarbeiter eine bestimmte Tätigkeit und der Ort, an welchem diese Tätigkeit ausgeführt werden soll, zugewiesen worden sein.
Die Orte sollen eingeteilt werden, je nach Besetzung der Kassenzone, das Öffnen der Notausgänge, das Leiten der Kunden und ein Mitarbeiter sollte die Feuerwehr zum Brandherd einweisen. Auch ein Sammelplatz für die Kassiererinnen und dem restlichen Personal sollte hierbei vereinbart werden.

Erst nachdem die letzten Personen das Geschäft verlassen haben, sollte die Energiezufuhr abgeschaltet, sämtliche Türen und Fenster zugemacht, aber nicht verschlossen werden.

Es empfiehlt sich auch, von Zeit zu Zeit intern einen Probealarm oder auch in Zusammenarbeit mit der Feuerwehr durchzuführen.

Ebenso wie Brandschutzausbildungen sollten auch Erste-Hilfe-Schulungen beim Personal durchgeführt werden.

In kleineren Geschäften sollte selbstverständlich der Geschäftsleiter eine Erste-Hilfe-Ausbildung genossen haben. In größeren Betrieben und je nach Umfang sollten mehrere Angestellte Erste Hilfe leisten können. So wie auf die Brandschutzeinrichtungen sollte auch auf die Erste-Hilfe-Einrichtung Wert gelegt werden.

Die Erfahrung hat gezeigt, daß die meisten Erste-Hilfe-Vorrichtungen, wie Sanitätskästen, etc. unzureichend sind. Wir wollen Ihnen kurz aufzählen, welche Artikel in einem Erste-Hilfeschrank vorhanden sein sollten:

- 3 x ein viertel Meter steriler Verbandmull
- 3 festkantige 6 cm breite Mullbinden
- 3 festkantige 8 cm breite Mullbinden
- eine 8 cm breite elastische Binde
- 2 Momentverbände, Größe 3
- 1 Rolle Heftpflaster, 2,5 cm breit
- 1 Heftpflaster mit Wundkissen, 6 cm breit, ½ Meter lang
- 2 Packungen Pflasterstrips sortiert
- 1 Metallwundverband für Verbrennungen
- 1 Dreiecktuch
- Verbandwatte
- Verbandklammern
- Sicherheitsnadeln
- Schmerzstillende Tabletten oder Pulver

- Desinfektionsmittel zur Haut- und Wunddesinfektion
- Tabletten gegen Durchfall
- Tabletten gegen Halsschmerzen
- Abführmittel
- Kamillenpräparat
- Beruhigungsmittel
- Wasserstoffsuperoxyd 3 %
- Alkohol 70 %
- Wundbenzin
- Wund- und Heilsalbe
- Fieberthermometer
- Stumpfe Verbandschere
- Pinzette

2.9 Betriebsspionage

Diesem Bereich wurde bis zum jetzigen Zeitpunkt noch viel zu wenig Bedeutung beigemessen. In Zeiten einer Rezession jedoch und des höheren Konkurrenzkampfes ist ein starkes Ansteigen der Betriebsspionage zu erkennen.

Es hat sich weltweit bewiesen, daß für diverse Organisationsschemen etc., von Konkurrenzfirmen viel Geld geboten wird. Denn nicht nur Herstellungsprodukte bedurften einer vorangegangenen Forschung, sondern es müssen sich auch oft Handelsbetriebe Organisationsschemen, Kontrollsysteme und diverse Betriebsentwicklungen mühsam erarbeiten.

Um gute Organisationsschemen erstellen zu können bedarf es der jahrelangen Sammlung von Erfahrungswerten. Nicht nur das Sammeln, sondern auch das Auswerten von Erfahrungswerten erweist sich in der Regel als sehr aufwendig.

Bis jetzt haben sich noch wenige Menschen die Mühe gemacht eine statistische Hochrechnung über die Erstellung von Organisationsschemen zu erstellen. Fest steht jedoch, daß es manchen Firmen mehrere Millionen Schilling wert ist, diese Schemen nicht selbst erstellen zu müssen, sondern zu kaufen, um von Anfang an attraktiv und effizient arbeiten zu können.

Wir wollen mit den eben zitierten Sätzen darauf hinweisen, daß umfangreiche Sicherheitsmaßnahmen auf diesem Gebiet, die auf den ersten Blick vielleicht so manchem als übertrieben erscheinen mögen, vollauf gerechtfertigt sind.

Als Ziele für Betriebsspione sind vor allem anzusehen:

- Organisationsschemen
- Kontrollkreissysteme
- administrative Abwicklungen
- Dispositionslisten
- Lieferscheine

- Anbote
- Rabattkonditionen
- Lieferfirmen
- Einkaufspreise, etc.

Diese Vielfalt von Zielen zeigt, daß auch alte Lieferscheine und noch so unwichtig erscheinende Geschäftspapiere nicht einfach weggeworfen werden sollten. Geschäftspapiere jeglicher Art sollten ständig unter Verschluß gehalten werden. Nicht mehr benötigte Geschäftspapiere sollten soweit vernichtet werden, daß diese von fremden Personen nicht mehr ausgewertet werden können.

Als Firmenspione werden in den seltensten Fällen Kunden eingesetzt. Diese Art der Spionage beschäftigt sich meist nur mit Preisvergleichen.

Allerdings liegt es auch Kunden, herumliegende Geschäftspapiere einzustecken.
In solchen Fällen kann zum Beispiel das Besprechen eines Tonbandes von seiten eines Kunden zum Zwecke von Preisvergleichen untersagt werden. Allerdings kann das Aufschreiben von Preisen von seiten der Kunden nicht verweigert werden.

In den meisten Fällen wird die Spionage von Fremdfirmen durchgeführt. Das heißt von Vertretern, Warenbetreuern, Monteuren, Anlieferern und Reinigungsfirmen. So sollten Reinigungsfirmen nicht mit Generalschlüsseln ausgestattet werden.
Heikle Bereiche sollten nur im Beisein einer betriebseigenen Person gereinigt werden dürfen.

Um in diesem Bereich den Aufgaben gerecht zu werden, sollten fehlende Lieferscheine oder andere Firmenunterlagen nicht einfach ignoriert, sondern sofort gemeldet werden.
Es empfiehlt sich in solchen Situationen nicht nur rasche Hilfsbelege auszustellen, sondern auch nach den verschwundenen Papieren zu suchen.

2.10 Sabotage

Sabotage und Racheakte sind derzeit in Österreich noch nicht allzu verbreitet.
Es muß allerdings gesagt werden, daß die meisten Sabotage- und Racheakte als solche nicht erkannt, sondern als technische Gebrechen angesehen werden.

Durchgeführte Sabotageakte führen meist zu einem großen Sachschaden, wenn nicht sogar zu einem Betriebsunfall und einem damit verbundenen Imageverlust.

Obwohl diese Art der Kriminalität in Österreich noch nicht sehr verbreitet ist, sollte man hierbei auf alle Fälle vorbeugend entgegentreten.

Nach dem Motto „Vorbeugen ist besser als heilen", oder „Gelegenheit macht nicht nur Diebe sondern auch Saboteure", sollte auch dieses Gebiet ernst genommen werden.

Als Sabotagetäter kommen selbstverständlich nicht nur Konkurrenten, wie im Ausland oft üblich, sondern auch Angestellte und unzufriedene Kunden in Frage.

Bei einer Sabotageabwehr sollte man vor allem auf Energieträger achten.

Wie Studien aus dem Ausland zeigen, werden die meisten Sabotageakte auf Energieträger durchgeführt, denn durch die Energieträger wird das Schadensausmaß eines Anschlages meist erhöht.

Zu den Energieträgern zählen Traforäume und Öltanks. Solche Räumlichkeiten sollten stets unter Verschluß gehalten werden. Diese Verschlüsse sollten nicht aus Alibischlössern, sondern aus massiven Sperrvorrichtungen bestehen.
Hierbei sollte natürlich auch auf die Zubringervorrichtungen, wie Öleinfüllstutzen etc., nicht vergessen werden.

Eine beliebte Methode eine Heizungsanlage zum Stillstand zu bringen ist es zum Beispiel, Zucker in das Öl zu schütten. Diese Möglichkeit bietet sich bei unverschlossenen Öleinfüllstutzen förmlich an.

Nicht nur der Heizungsausfall sondern auch die Reinigung der Heizungsanlage können einen beträchtlichen Schaden anrichten.

Ebenso eignen sich Mülldeponien, Freigeländelager und Objektdächer als geeignete Sabotageziele.

Sehr gerne wird auch an abgestellten Fahrzeugen hantiert. In der letzten Zeit häufen sich auch die Treibstoffdiebstähle bei unbewachten Fuhrparks. Diesem Übel kann am ehesten entgegengetreten werden, wenn die Tankverschlüsse verschlossen werden und der Fuhrpark einsichtig und beleuchtet ist.

Sollte der Fuhrpark während der Betriebszeit aus firmeninternen Gründen unübersichtlich abgestellt sein, so sollte dieser über die Zeit der Betriebssperre übersichtlich und an beleuchteter Stelle abgestellt werden.

Als beliebtes Sabotageziel haben sich auch die Preisauszeichnungsgeräte oder Printer erwiesen. Es sollten die Printer daher stets verschlossen aufbewahrt werden. Nicht nur die Möglichkeit einer Sabotage sondern auch der Diebstahl eines Preisauszeichnungsgerätes können einen höheren Sachschaden anrichten. Bei einer diesbezüglichen Überprüfung in einem großen Konzern konnten wir feststellen, daß 40 % der Printer bereits fehlten.
Aus diesem Grunde sollte auch immer für ein Preisauzeichnungsgerät eine Person verantwortlich gemacht werden. Der ordnungsgemäße Handhabungszustand, bzw. das vollständige Vorhandensein der Printer, sollte in regelmäßigen Abständen vom Geschäftsleiter kontrolliert werden.

2.11 Bombendrohungen

Zu diesem Thema wäre zu sagen, daß in Österreich noch keine angekündigte Bombe gefunden wurde, oder gar wirklich detonierte. Diese Tatsache sollte Sie jedoch nicht zum völligen Ignorieren einer etwaigen Bombendrohung verleiten.
Da in Österreich zur Zeit täglich bis zu 40 angekündigte Bombendrohungen vorkommen, sollten Sie sich auch mit dieser Situation vertraut machen, um im Falle einer Bombendrohung richtig vorgehen zu können.

Es sollte im Vorhinein ein sogenannter Krisenstab bestimmt werden, welcher im Ernstfall die Verantwortung und Entscheidungen übernimmt. Zu diesem Krisenstab sollten natürlich der Geschäftsleiter, dessen Stellvertreter und auch eine eventuell technisch ausgebildete Person zählen.
Es wäre hierzu auch noch zu bemerken, daß eine etwaige Entscheidung nur im Einklang mit der Exekutive getroffen werden sollte.

Die Telefonistin sollte die Anweisung erhalten, dem Bombendroher mit dem Geschäftsleiter zu verbinden. Sollte dies nicht möglich sein, so sollte die Telefonistin versuchen, den gesprochenen Text des Anrufers mitzuschreiben und sich dessen Stimme genau einzuprägen. Hierbei gilt es zu erkennen, ob es sich bei dem Anrufer um eine Frau oder um einen Mann handelt, mit welchem Akzent gesprochen wurde und ob der Anrufer ruhig oder aufgeregt wirkte.

Weiters sollte die Anweisung bestehen, eine solche Drohung nur dem Geschäftsleiter oder dessen Stellvertreter mitzuteilen, um unnötige Aufregung zu vermeiden. Auf jeden Fall sollte bei einer Bombendrohung die Exekutive verständigt werden.

Wie im Falle eines Brandes, sollte auch im Falle einer Bombendrohung eine Evakuierungsplan ausgearbeitet werden, welcher in der Regel folgendermaßen aussieht:

- Je nach Kundenfrequenz sollte entschieden werden, ob die Kunden durch die Kassenzone oder über die Notausgänge ins Freie geleitet werden.
- Für jeden Ausgang soll ein Angestellter bestimmt werden, der diesen besetzt.
- Weitere Angestellte sollten bestimmt werden, die Kunden auffordern, die Geschäftsräumlichkeiten zu verlassen und ihnen den kürzesten Weg ins Freie weisen.
- Die Kassen sollten verschlossen, die Kassendurchgänge geöffnet werden.
- Die Kassenzone sollte von den Kassiererinnen überwacht werden.
- Befindet sich eine hausinterne Sprechanlage im Objekt, so sollten die Kunden mit dem Text: „Die Kunden werden gebeten, auf Grund eines technischen Gebrechens den Markt in Ruhe zu verlassen. Bitte befolgen Sie die Anweisungen des Personals!“ darauf hingewiesen werden, den Markt zu verlassen.

2.12 Tatmotivation

1. Habsucht

Diese Motivation gilt für alle Tätertypen. Es kann sogar von einer gewissen Wohlstandskriminalität gesprochen werden, weil in der Regel Luxusgüter gestohlen werden, welche vom Täter in keiner Weise dringend benötigt werden.
In den meisten Fällen wären die Täter auch in der Lage gewesen, die Artikel rechtmäßig zu erwerben. Der Warenwert der gestohlenen Artikel bewegt wich meist in höheren Regionen.

2. Abenteuerlust

Diese Motivation gilt vor allem für Jugendliche, aber auch für Täter älteren Semesters. Die Täter sehen im Ladendiebstahl keinen kriminellen Aspekt, sondern ein aus dem Alltag ausbrechendes Moment. Bei Jugendlichen spielt vielfach die Art einer Mutprobe gegenüber gleichaltrigen eine Rolle. Dieser Umstand kommt besonders in der Nähe von Schulen zu tragen. Bei dieser Motivation sind die Warenwerte der entwendeten Waren eher niedrig anzusetzen.

3. Geiz

Diese Motivation gilt vor allem bei älteren Personen, oder bei haushaltsführenden Menschen. Die Täter möchten jeden Schilling sparen, der Umwelt gegenüber jedoch nicht auf gewisse Annehmlichkeiten verzichten. Die gestohlenen Waren bestehen meist aus Bedarfsartikeln für den täglichen Gebrauch. Der Warenwert bewegt sich eher in den unteren Grenzbereichen.

4. Geltungsdrang

Die Motivation gilt bei Hausfrauen, Kindern und Jugendlichen. Bei den gestohlenen Waren handelt es sich meist um Luxusgüter, welche sich der Betreffende nur schwer in einem dauerhaften Zustand leisten kann.
Der Täter braucht diese Gegenstände um sein Imponiergehabe gegenüber seinen Mitmenschen befriedigen zu können. Es handelt sich dabei um meist teure Artikel.

5. Schädigungsabsicht

Diese Motivation trifft meist bei Jugendlichen oder älteren Menschen, oder bei ehemaligen Mitarbeitern, Vertretern, Lieferanten oder deren Bekannten und Verwandten zu.
Als auslösendes Moment zur Tat genügen oft unscheinbare und banale Gründe. Oft genügt es, wenn sich der Täter gegenüber dem Unternehmer im Nachteil gefühlt hat.

Die moralische Reizschwelle dieser Täter liegt äußerst niedrig und kann sogar bis zu Abenteuerlust ausarten. In jedem Fall sieht sich der Täter menschlich im Recht, gegenüber der, ihn nicht verstehenden Gesellschaft. In diesem Fall können Warenwerte auch ein höheres Maß annehmen, wenn nicht überhaupt Sabotageakte durchgeführt werden, welche meist einen erheblich höheren Schaden anrichten, als ein Ladendiebstahl.

6. Notlage

Diese Motivation ist heute schon sehr selten geworden. Besonders wenn man davon ausgeht, ob sich der Täter in einer unverschuldeten oder selbstverschuldeten Lage befindet. Allerdings ist diese Motivation bei allen Altersklassen und sozialen Schichten zu finden. Die Waren sind meist von geringem Wert und beziehen sich auf Lebensbedarfsgüter.

7. Krankhafte Neigung

Diese Motivation ist vor allem bei älteren Menschen zu finden. Die Stückzahlen der entwendeten Waren sind meistens hoch, der Warenwert eher niedrig.

Auf die Frage, was gestohlen wird, lautet die beste Antwort: „Alles, wenn es sich um Waren handelt, welche nicht genügend gesichert sind, und das Risiko dabei ertappt zu werden, möglichst gering ist".

Den Beliebtheitsgrad der entwendeten Waren haben wir bereits unter dem Punkt „Statistik" angeführt.

Lebensmittel nehmen deshalb den ersten Rang ein, weil es der meistgebrauchte Bedarfsartikel der Welt ist. Auch alle angeführten Motivationen treffen bei Lebensmitteln zu. Die gestohlenen Lebensmittel sind auch meist als Luxusgüter zu bezeichnen, oder gliedern sich zumindest in die Sparte der Wohlstandskriminalität ein, weil die entwendeten Artikel in den meisten Fällen von den Tätern auch gekauft werden hätten können.

Kosmetikartikel haben fast die selben Voraussetzungen, wie die Lebensmittel. Es sind hochgradig teure Verkaufsgüter, welche fast alle Damen besitzen wollen. Meist muß der Kauf vom Haushaltsgeld abgezweigt werden. Da dies sicherlich nur bis zu einem bestimmten Grade möglich ist, bildet sich somit ein hohes Maß an Motivation.

Deutlich nimmt der Diebstahl bei jenen Artikelgruppen ab, welche zum größten Teil im gewerblichen Bereich Verwendung finden. Dort dienen die Artikel als Abschreibposten und somit unterliegt die Tat nur einer geringen Motivation.

Die Beliebtheit der gestohlenen Artikel deckt sich auch mit der Statistik der Täter über Alter und Geschlecht.

KONTROLLFRAGEN

10. Nennen Sie die Grundregeln beim Kassiervorgang!
    - .....
    - .....
    - .....
    - .....
    - .....

11. Gefahrenbereiche im Zentrallager:
    - .....
    - .....
    - .....
    - .....
    - .....
    - .....
    - .....
    - .....
    - .....
    - .....
    - .....

12. Welche Zu- und Abgänge sollten überwacht werden?
    - .....
    - .....
    - .....
    - .....
    - .....

13. Welche Merkmale eines Täters sind für eine Personenbeschreibung wichtig?
    - .....
    - .....
    - .....
    - .....
    - .....

14. Nennen Sie 5 Fehler, durch die es zu Bränden führen kann!
    - .....
    - .....
    - .....
    - .....

15. Welche Ziele für Betriebsspionage gibt es?

- .....
- .....
- .....
- .....
- .....
- .....
- .....
- .....
- .....

16. Nennen Sie 4 Gründe für die Tatmotivation!

- .....
- .....
- .....
- .....

3. Rechte haben und Recht bekommen - eine kurze Einführung

Recht - was verstehen wir unter diesem Begriff? Untersuchen wir ihn anhand eines kurzen Beispiels: Frau A erteilt Herrn B, Kfz-Mechaniker, den Auftrag, die beschädigte Motorhaube ihres Autos auszurichten und neu zu lackieren. Nach Beendigung der Arbeit stellt Herr B eine Rechnung über S 20.000,-- aus. Frau A verweigert die Bezahlung mit der Begründung, daß die neue Lackierung Kratzer aufweise und vom Farbton der restlichen Fahrzeugteile abweiche. Sie fordert Herrn B auf, diese Mängel zu beseitigen. Herr B weigert sich, dies zu tun. Er behauptet, die Arbeiten ordnungsgemäß durchgeführt zu haben und klagt Frau A auf Bezahlung des Werklohnes.

Der Richter hat im Prozeß mehrere Gesetze anzuwenden: die Jurisdiktionsnorm, welche die Zuständigkeit der verschiedenen Gerichte regelt, die Zivilprozeßordnung, die Bestimmungen für die Durchführung des Verfahren enthält und die den Werkvertrag betreffenden Bestimmungen des Allgemeinen Bürgerlichen Gesetzbuches (ABGB).

Die geltenden Gesetze stellen eine allgemein verbindliche Ordnung dar, die notfalls mit Zwang, daher durch Gerichte oder Verwaltungsbehörden, also mit staatlicher Hilfe durchgesetzt werden kann. Sie werden als objektives Recht bezeichnet. Die durch die Gesetze geschaffene Rechtsordnung ist notwendig, um unvermeidbare Interessenkonflikte in verbindlicher Form (durch Entscheidungen von Gerichten oder Verwaltungsbehörden) zu lösen. Sie schränkt die Freiheit des einzelnen ein, schützt sie aber auch gegen Angriffe.
Gemäß § 1170 ABGB hat Herr B als Werkunternehmer nur dann Anspruch auf Bezahlung des Werklohnes, wenn er seine Leistung vollständig erbracht hat. Er muß also, um sein Recht auf Bezahlung durchzusetzen, beweisen, daß er die von der Rechtsordnung hierfür aufgestellten Voraussetzungen erfüllt hat. Der Anspruch auf Bezahlung ist ein subjektives, daher Herrn B als einzelnen zustehendes Recht. Es kann nur durchgesetzt werden, wenn das objektive Recht dafür Raum bietet.

Das objektive Recht ordnet das menschliche Zusammenleben. Es kann - im Gegensatz zu Sitte und Moral - mit staatlicher Gewalt durchgesetzt werden. Die Durchsetzung der eigenen Interessen setzt Grundkenntnisse der geltenden Rechtsordnung voraus. Dies gilt vor allem für das kaufmännische Leben. Der in Handelsschulen und Handelsakademien verbindliche Unterrichtsgegenstand Staatsbürgerkunde und Rechtslehre trägt dem Rechnung.

3.1 Rechtsquellen

Als Rechtsquellen kommen das gesetzte, geschriebene Recht und das Gewohnheitsrecht in Frage.
Aufgrund der österreichischen Bundesverfassung können Gesetze nur vom Nationalrat und dem Bundesrat (Bundesgesetze) oder den Landtagen (Landesgesetze) geschaffen werden.

Die Geltung der Bundes- und Landesgesetze ist an zwei Voraussetzungen gebunden: sie müssen einerseits in der in der Bundesverfassung (in den Landesverfassungen) vorgesehenen Form zustande kommen, andererseits im Bundesgesetzblatt (in den Landesgesetzblättern) veröffentlicht werden.

Nur auf diese Weise zustande gekommene Gesetze sind verbindlich.
Dem Begriff des gesetzten Rechts sind ferner die Verordnungen zuzurechnen. Sie werden - im Gegensatz zu Gesetzen, die nur von den gesetzgebenden Organen (Nationalrat, Bundesrat, Landtage) geschaffen werden können, von Verwaltungsbehörden erlassen. Die Verwaltungsbehörden bedürfen dazu gesetzlicher Ermächtigung. Der Hauptzweck von Verordnungen besteht darin, Gesetze zu präzisieren. Auch Verordnungen müssen, um allgemeine Verbindlichkeit zu erlangen, kundgemacht werden.

Dem Gewohnheitsrecht kommt geringe Bedeutung zu. Praktische Bedeutung hat der Begriff nur im Bereich des Handelsrechts: die 4. Einführungsverordnung zum Handelsgesetzbuch anerkennt das Gewohnheitsrecht als Rechtsquelle.

Gewohnheitsrecht kann nur dann entstehen, wenn bestimmte Verhaltensweisen durch lange Zeit von der Gesellschaft oder bestimmten Gruppen in der Überzeugung gesetzt werden, daß sie verbindlich und rechtens seien.

Wir wollen uns nun noch mit einigen in der Rechtslehre verwendeten Begriffen auseinandersetzen:

3.2 Öffentliches Recht/Privatrecht

Das öffentliche Recht regelt die Beziehungen zwischen Staatsbürger und den Trägern der Hoheitsverwaltung. Zum öffentlichen Recht zählen zum Beispiel das Strafrecht, das Abgabenrecht, die Vorschriften für gerichtliche und verwaltungsbehördliche Verfahren. Die Bestimmungen des öffentlichen Rechts sind zum Großteil zwingender Natur. Das bedeutet, daß sie von den Betroffenen nicht abgeändert werden können. Im Gegensatz dazu sind die zum Privatrecht zählenden Rechtsnormen zum überwiegenden Teil abänderbar. Beispiele für das Privatrecht sind: ABGB, das Handelsgesetzbuch (HGB), das Angestelltengesetz. Allerdings gibt es auch im Bereich des Privatrechts zwingende Vorschriften, die den Schutz wirtschaftlich Schwächerer oder auch den von Kindern und Jugendlichen zum Ziel haben.

3.3 Materielles Recht/formelles Recht

Unter materiellem Recht versteht man jene Normen, die eine inhaltliche Ordnung für menschliches Zusammenleben schaffen, unter formellem Recht jene, die Rechtsdurchsetzung mit staatlicher Hilfe regeln. Das formelle Recht besteht aus Verfahrensvorschriften. Diese sind sowohl von den Parteien des Verfahrens als auch von den Gerichten und Verwaltungsbehörden einzuhalten.

Wir haben uns nun mit der Definition des Begriffes „Recht" in Grundzügen auseinandergesetzt. Die Kenntnis von Gesetzen versetzt uns in die Lage, deren Auswirkung auf bestimmte Geschehnisse zu beurteilen.

Wir greifen hierzu auf das in der Einleitung wiedergegebene Fallbeispiel zurück. Um zu beurteilen, welche Rechte und Pflichten die Beteiligten haben, müssen wir zuerst feststellen, was

tatsächlich geschehen ist (daher: den Sachverhalt feststellen). Frau A hat Herrn B damit beauftragt, Reparaturarbeiten an ihrem Fahrzeug durchzuführen; Herr B hat dies zwar getan, aber zur Unzufriedenheit von Frau A, da die Lackierung nicht fehlerfrei durchgeführt wurde. Der Aufforderung, die Mängel zu beheben, ist er nicht nachgekommen.

Wir müssen nun im ABGB den auf diesen Sachverhalt anzuwendenden Tatbestand suchen. Wegen der zwischen den Beteiligten getroffenen Vereinbarung ist vom Vorliegen eines Werkvertrages auszugehen (§ 1151 Abs. 1 ABGB: „Wenn jemand sich auf eine gewisse Zeit zur Dienstleistung für einen anderen verpflichtet, so entsteht ein Dienstvertrag; wenn jemand die Herstellung eines Werkes gegen Entgelt übernimmt, ein Werkvertrag."). § 1170 ABGB regelt den Entgeltanspruch aus solchen Verträgen: „In der Regel ist das Entgelt nach vollendetem Werk zu entrichten".

Die aus dem festgestellten Tatbestand ableitbare Rechtsfolge besteht darin, daß ein Anspruch auf Entgelt erst nach Fertigstellung der übernommenen Arbeit zusteht. Auf unseren Fall angewendet, bedeutet dies, daß Herr B noch keinen Anspruch auf Werklohn erworben hat und der Richter die Klage abzuweisen hat.

Die Beurteilung eines Sachverhaltes erfolgt in mehreren Schritten:

1. Erhebung des Sachverhaltes (Was ist geschehen? Was haben die Beteiligten getan, worüber haben sie gesprochen? Welche Geschwindigkeit wurden von unfallsbeteiligten Fahrzeugen eingehalten, haben die Lenker Verkehrszeichen beachtet?)

2. Welcher Tatbestand, daher: welche abstrakte gesetzliche Definition entspricht diesem Sachverhalt?

3. Welche Rechtsfolgen knüpft das Gesetz an den Tatbestand?

3.4 Auslegung von Gesetzen

Darunter versteht man den Versuch, den Sinn gesetzlicher Bestimmungen zu ermitteln. Dabei ist zuerst von der Bedeutung der vom Gesetzgeber gewählten Worte und erst in der Folge von deren Zusammenhang und von der Absicht des Gesetzgebers auszugehen. Letztere läßt sich oft aus den Arbeitsunterlagen des Gesetzgebers (Nationalrat, Bundesrat, Landtag) erkennen.

3.5 Analogie

Auf die Möglichkeit der Analogie wird zurückgegriffen, wenn ein bestimmter Sachverhalt nicht gesetzlich geregelt ist, daher eine Gesetzeslücke besteht. Falls ein ähnlicher Fall gesetzlich geregelt ist, wird davon ausgegangen, daß der Gesetzgeber den von ihm nicht geregelten Fall gleich entschieden hätte. Man wendet dann auf den nicht geregelten Fall die für den ähnlichen Fall geltenden gesetzlichen Bestimmungen an.

Nun noch eigenes zu den Hilfsmitteln, auf die wir beim Studium und in der Praxis zurückgreifen können. In erster Linie empfiehlt sich die Lektüre des Gesetzestextes. Es wird zum leichteren Verständnis des Lehrstoffes beigetragen, wenn Sie die in unseren Lehrbehelfen zitierten gesetzlichen Bestimmungen in einer Gesetzesausgabe nachlesen. Zu den einzelnen Gesetzen gibt es sogenannte Kommentare, in welchen sowohl der Gesetzestext alle auch wichtige Entscheidungen in stark gekürzter Form (Leitsatz) wiedergeben sind.

Unsere Lehrhefte sollen Ihnen den Überblick über das geltende Recht verschaffen. Beachten Sie bitte, daß die Kenntnis ihres Inhalts nicht die Beratung durch Fachleute, daher durch Rechtsanwalt, Notar oder den Richter des Bezirksgerichtes am Amtstag ersetzen kann.

3.6 Das Allgemeine bürgerliche Gesetzbuch (ABGB)

Das ABGB ist die umfangreichste Quelle des österreichischen Privatrechts. Es galt in seiner Urfassung ab 1812. Beachtlich ist, daß es zum großen Teil heute noch in Geltung steht und anwendbar ist. Das ABGB wurde mehrmals novelliert (unter einer Gesetzesnovelle versteht man die teilweise Neufassung oder auch die Ergänzung eines Gesetzes), wichtige Novellen fanden in den Jahren 1914, 1915 und 1916 statt. Nach dem zweiten Weltkrieg fanden Novellierungen vor allem auf dem Gebiet des Familienrechts statt (AdoptionsG 1960, VolljährG 1973, EheRwg 1975, EheRÄndG und EheGNov. 1978, SachWG 1983). Andere Quellen des Privatrechts bestehen in Sondergesetzen: das in den meisten Fällen anzuwendende Mietenrecht ist im Mietrechtsgesetz geregelt, das Wohnungseigentum im Wohnungseigentumsgesetz, jeweils in der Fassung des 3. Wohnrechtsänderungsgesetzes (1993).

Das ABGB ist wie folgt gegliedert:

§§ 1 - 14	Einleitung
§§ 15 - 284	Von dem Personenrecht
§§ 285 - 1341	Von dem Sachenrecht
§§ 1342 - 1502	Gemeinschaftliche Bestimmungen

3.7 Rechtssubjekte

Das Privatrecht kennt den Begriff der natürlichen und der juristischen Person. Beiden - sowohl der natürlichen als auch der juristischen Person - gesteht es die Fähigkeit zu, Träger von Rechten und Pflichten zu sein. Wer rechtsfähig in diesem Sinn ist, also subjektive Rechte begründen und haben kann, wird als Rechtssubjekt bezeichnet.

Die natürliche Person ist der Mensch. Rechtsfähigkeit wird von der modernen Rechtsordnung jedem Menschen, völlig unabhängig von Alter und geistiger Verfassung, zuerkannt. Dies war, obwohl es heute eine Selbstverständlichkeit darstellt, nicht immer so: Sklaven galten bis weit in die Neuzeit als Sachen, sie konnten ge- und verkauft werden.

Rechtsfähigkeit wird von der Rechtsordnung auch den juristischen Personen zuerkannt. Die juristische Person ist eine Zweckerfindung des Gesetzgebers, um den Bedürfnissen der Gesellschaft Rechnung zu tragen. Beispiele für juristische Personen sind: die Gesellschaften des Handelsrechts (Aktiengesellschaft, Gesellschaft mit beschränkter Haftung), politische Parteien nach dem Parteiengesetz und Vereine.
Die Rechtsfähigkeit natürlicher Personen beginnt mit der Geburt und endet mit dem Tod. Die Rechtsfähigkeit juristischer Personen beginnt mit ihrer Entstehung (zum Beispiel durch Eintragung in das Firmenbuch bei Aktiengesellschaft und Gesellschaft mit beschränkter Haftung) und endet mit deren Auflösung (Löschung der Eintragung einer Gesellschaft mit beschränkter Haftung im Firmenbuch).

3.8 Die natürliche Person

Unter Rechtsfähigkeit versteht man, wie bereits erwähnt, die Fähigkeit, Träger von Rechten und Pflichten zu sein. Sie beginnt mit der Geburt eines Menschen und endet mit dessen Tod. Über die Geburt wird vom Standesamt jenes Bezirks, in dem diese stattgefunden hat, die Geburtsurkunde ausgestellt. Das Standesamt stellt auch die Sterbeurkunde aus. Die Sterbeurkunde wird, wenn die Todesursache klar ist, aufgrund des vom Amtsarzt ausgestellten Totenscheines, ansonsten nach Durchführung einer Obduktion ausgestellt.
Vor der Geburt: Das Gesetz (§ 22 ABGB) bestimmt, daß auch ungeborene Kinder vom Zeitpunkt der Empfängnis an einen Anspruch auf den Schutz der Gesetze haben und unter der Voraussetzung, daß sie lebend geboren werden, Rechte erwerben können. Diese Bestimmung ist insofern bedeutsam, als zum Beispiel ein Kind im Mutterleib bei Verletzung der Mutter Schäden davontragen kann. Unter der Voraussetzung, daß das Kind lebend geboren wird, kann es gegen den Schädiger Ansprüche stellen.

Es gibt nun aber auch Fälle, in denen kein Totenschein und daher auch keine Sterbeurkunde ausgestellt werden kann, weil der Leichnam zur Beschau durch den Amtsarzt oder für eine Obduktion nicht zur Verfügung steht. Wenn dies der Fall ist und Zeugen für den Tod eines Menschen vorhanden sind (zum Beispiel: jemand verbrennt vor Zeugen), besteht die Möglichkeit des Todesbeweises. Das Gericht faßt, wenn es in einem derartigen Fall von der Schilderung der Zeugen überzeugt ist, einen Beschluß, der den Totenschein ersetzt.

Wenn der Leichnam nicht zur Verfügung steht und für den Tod auch keine Zeugen vorhanden sind oder deren Darstellung dem Gericht nicht glaubwürdig erscheint, kann zur Klarstellung der Rechtslage bei Gericht eine Todeserklärung erwirkt werden. Ein solches Verfahren kann zur Klärung erbrechtlicher Fragen notwendig sein.

Voraussetzung für die Todeserklärung ist die Verschollenheit.

Diese liegt vor, wenn der Verschollene:

- lange abwesend ist;
- keine Nachrichten von ihm vorliegen;
- sein Aufenthalt unbekannt und

- sein Tod als wahrscheinlich anzunehmen ist.

Eine Todeserklärung kann nur stattfinden, wenn alle diese Voraussetzungen vorliegen.

Nach dem Todeserklärungsgesetz kann jemand durch Gerichtsbeschluß für tot erklärt werden, wenn er

- bei Gefahrenverschollenheit 1 Jahr nach Ende der Gefahr (z.B. bei einem Großbrand);
- bei Kriegsverschollenheit 1 Jahr nach Ende des Krieges;
- bei Seeverschollenheit 6 Monate nach Untergang des Schiffes;
- bei Luftverschollenheit 3 Monate nach Absturz des Flugzeuges;
- bei allgemeiner Verschollenheit 10 Jahre lang oder, wenn der Verschollene zur Zeit der ;Todeserklärung das 80. Lebensjahr vollendet hätte, mindestens 5 Jahre verschollen ist.

In Fällen allgemeiner Verschollenheit darf der Verschollene vor dem Ende des Jahres, in dem er das 25. Lebensjahr vollendet hätte, nicht für tot erklärt werden.

Aufhebung und Berichtigung der Todeserklärung sind nicht möglich.

Zusammenfassung:

Wir unterscheiden zwischen natürlichen (alle Menschen) und juristischen Personen (z.B. Gesellschaften des Handelsrechts). Sowohl natürliche als auch juristische Personen können Träger von Rechten und Pflichten sein. Diese Eigenschaft bezeichnet man als Rechtsfähigkeit, ihre Träger als Rechtssubjekte. Die Rechtsfähigkeit des Menschen beginnt mit seiner Geburt und endet mit dem Tod.

3.9 Handlungsfähigkeit

Handlungsfähigkeit ist die Fähigkeit, durch eigene Handlungen Rechte zu erwerben, zu übertragen oder Pflichten zu begründen. Die Handlungsfähigkeit setzt Rechtsfähigkeit voraus. Sie kommt natürlichen und juristischen Personen zu.

Juristische Personen handeln durch ihre Organe, durch die sie vertreten werden (die Gesellschaft mit beschränkter Haftung - GmbH) wird durch ihren Geschäftsführer vertreten).

Zur Handlungsfähigkeit der natürlichen Person: Rechtsfähigkeit kann nicht mit Handlungsfähigkeit gleichgesetzt werden. Ein Kleinkind ist wohl rechtsfähig, es kann aber durch eigene Handlungen keine Rechte und Pflichten begründen, sondern bedarf dazu der Vertretung, die im Regelfall durch die Eltern erfolgt. Die Einschränkung der Handlungsfähigkeit durch das Gesetz entspringt einem Schutzgedanken.

Handlungsfähigkeit - Geschäftsfähigkeit - Deliktsfähigkeit

Die Handlungsfähigkeit läßt sich in die Unterbegriffe

- der Geschäftsfähigkeit und
- der Deliktsfähigkeit

unterteilen.

Unter Geschäftsfähigkeit versteht man die Fähigkeit, durch eigenes rechtsgeschäftliches Handeln Rechte zu begründen oder/und Pflichten einzugehen.

Deliktsfähig ist, wer wegen seiner Handlungen zur Verantwortung gezogen, daher z.B. schadenersatzpflichtig gemacht werden kann.

Die Handlungsfähigkeit des Menschen richtet sich nach dem Alter.

Das Gesetz verwendet in diesem Zusammenhang folgende Bezeichnungen:

1. Kinder sind Personen bis zum vollendeten siebenten Lebensjahr

Kinder sind völlig geschäftsunfähig. Sie müssen beim Abschluß von Rechtsgeschäften durch ihre gesetzlichen Vertreter - in der Regel sind dies die Eltern - vertreten werden.

Schließt allerdings ein Kind ein geringfügiges alltägliches Geschäft (z.B. Kauf von Kaugummi oder Bleistiften) ab, so wird dieses Geschäft rückwirkend gültig, sobald es von Seiten des Kindes erfüllt, das heißt z.B. bezahlt wird.

2. Unmündige Minderjährige sind Personen zwischen sieben und vierzehn Jahren. Sie sind beschränkt geschäftsfähig:

Geschäfte, aus denen sie nur berechtigt, aber nicht verpflichtet werden, können sie selbständig abschließen. Das heißt, daß sie zum wirksamen Abschluß derartiger Geschäfte nicht durch ihre gesetzlichen Vertreter vertreten sein müssen. Daraus folgt, daß unmündige Minderjährige solche Geschäfte, die sie zu Leistungen oder Handlungen (Zahlungen des Kaufpreises, Rückgabe geliehener Sachen) verpflichten, nicht wirksam abschließen können. Geschäfte, die den unmündigen Minderjährigen verpflichten, bedürfen zu ihrer Gültigkeit entweder des Abschlusses durch den gesetzlichen Vertreter oder dessen nachträglichen Genehmigung. Ein Geschäft, das der unmündige Minderjährige ohne Zustimmung seines gesetzlichen Vertreters geschlossen hat, wird bis zur Genehmigung durch den gesetzlichen Vertreter als hinkendes - also unvollständiges - Rechtsgeschäft bezeichnet.

Unmündige Minderjährige können sich - genauso wie Kinder - in kleinem, alltäglichen Rahmen selbst verpflichten.

3. Mündige Minderjährige sind Personen zwischen vierzehn und neunzehn Jahren.

Sie bedürfen - genauso wie die unmündigen Minderjährigen - zum wirksamen Abschluß von Geschäften der wirksamen Zustimmung durch ihre Vertreter.

Hiervon gibt es allerdings Ausnahmen:

Über Einkommen aus eigenem Erwerb (z.B. Lehrlingsentschädigung) oder Sachen, die ihnen zur freien Verfügung überlassen worden sind, können sie ohne Zustimmung ihrer gesetzlichen Vertreter wirksam verfügen. Voraussetzung hierfür ist allerdings, daß durch derartige Geschäfte nicht die Befriedigung ihrer Lebensbedürfnisse gefährdet wird.

Sie können sich ohne Zustimmung ihrer gesetzlichen Vertreter vertraglich zu Dienstleistungen verpflichten (z. B Erteilung von Nachhilfeunterricht). Der gesetzliche Vertreter kann von dem mündigen Minderjährigen eingegangene Dienstverhältnisse aus wichtigen Gründen lösen.

Zum Abschluß von Lehr- und Ausbildungsverhältnissen bedürfen mündige Minderjährige der Zustimmung durch ihren gesetzlichen Vertreter.

4. Mit dem neunzehnten Lebensjahr liegt volle Geschäftsfähigkeit vor.

Ausnahmen von diesem Grundsatz bestehen in folgenden Fällen:

- für Personen, die psychisch krank oder geistig behindert sind, ist unter bestimmten Voraussetzungen, auf welche im folgenden näher eingegangen werden wird, die Bestellung eines Sachwalters möglich, der sie in sämtlichen oder nur einem bestimmten Kreis ihrer Angelegenheiten vertritt;

- die „Volljährigerklärung“: Wer das achtzehnte Lebensjahr vollendet hat, kann, sofern er zur Besorgung seiner Angelegenheiten reif erscheint, über Antrag vom Gericht für volljährig erklärt werden;

- die Minderjährigkeit kann vom Gericht verlängert werden, wenn die Entwicklung eines Jugendlichen dermaßen verzögert ist, daß aufgrund der mit der Volljährigkeit eintretenden Möglichkeiten die Gefahr von Nachteilen verbunden ist.

3.10 Gesetzliche Vertreter

Die Eltern

Zur Vertretung des Minderjährigen und zur Verwaltung seines Vermögens sind bei aufrechter Ehe beide Elternteile berechtigt und verpflichtet; sie sollen dabei einvernehmlich vorgehen. Grundsätzlich ist eine Vertretungshandlung auch dann gültig, wenn sie der andere Elternteil nicht billigt. Wenn in wichtigen Angelegenheiten (z.B. Staatsbürgerschaft) zwischen den Eltern keine Einigung erzielt werden kann, entscheidet das Gericht im Außerstreitverfahren. Ist ein Elternteil - etwa wegen einer schweren geistigen Krankheit - außerstande, seinen Erziehungspflichten nachzukommen, so steht die Vertretung dem andern Elternteil alleine zu.

Die elterlichen Rechte und Pflichten hinsichtlich unehelicher Minderjähriger werden von der Mutter ausgeübt.

Im Fall der Scheidung muß - entweder durch Vergleich zwischen den Ehegatten, der der pflegschaftsbehördlichen Genehmigung bedarf, oder durch gerichtlichen Beschluß - darüber entschieden werden, welchem Elternteil in Hinkunft die Obsorge hinsichtlich gemeinsamer minderjähriger Kinder zukommt.

Das Recht zur Pflege und Erziehung der Kinder sowie zur Verwaltung deren Vermögen kann nach der Scheidung nur von einem Elternteil ausgeübt werden. Dem anderen Elternteil steht das Recht zu, mit dem Kind persönlich zu verkehren (Besuchsrecht).

Der Vormund

Wenn nicht wenigsten ein Elternteil in der Lage ist, seinen Verpflichtungen nachzukommen bzw. wenn beide Eltern gestorben sind, wird vom Gericht ein Vormund bestellt. Zum Vormund werden vorzugsweise Verwandte oder andere Personen, die zum Kind ein Naheverhältnis haben, bestellt.

Der Kurator

Ein Kurator ist vom Gericht für einen Minderjährigen zu bestellen, wenn der Minderjährige mit seinem Vertreter ein Rechtsgeschäft abschließen soll. Der Grund für diese Regelung liegt darin, daß der gesetzliche Vertreter in einem solchen Fall einerseits im eigenen Namen handelt, andererseits den Minderjährigen vertreten soll, was einen Interessenkonflikt nahelegt.

Der Sachwalter

Während im allgemeinen Handlungsfähigkeit und Verantwortung mit dem Lebensalter zunehmen, kann es vorkommen, daß jemand durch eine psychische Krankheit dermaßen beeinträchtigt ist, daß seine Geschäftsfähigkeit nur mehr in eingeschränktem Umfang vorhanden ist. Der Grund hierfür kann auch in einer geistigen Behinderung liegen.

Die Bestellung eines Sachwalters ist an drei Voraussetzungen geknüpft:

- der Betroffene muß an einer psychischen Krankheit oder geistigen Behinderung leiden;
- er muß dadurch dermaßen beeinträchtigt sein, daß er seine Angelegenheiten ohne Gefahr eines Nachteils für sich selbst nicht mehr besorgen kann;
- es muß an der Möglichkeit mangeln, die Angelegenheiten durch Hilfestellung seitens der Familie oder Anstalten zur Betreuung behinderter Menschen zu regeln.

Die Bestellung des Sachwalters erfolgt durch das Gericht. Es muß ihr ein genau geregeltes Verfahren vorangehen, in welchem sich der Richter über den Zustand des Betroffenen zuerst selbst ein Bild zu machen hat. Erst wenn er aufgrund dieses Gespräches der Ansicht ist, daß an der Geschäftsfähigkeit des Betroffenen Zweifel bestehen, hat er das Verfahren durchzuführen. Er hat dem Betroffenen einen einstweiligen Sachwalter zur Vertretung in diesem Verfahren, und, falls er dies für nötig hält, zur Besorgung bestimmter oder aller Angelegenheiten zu bestellen. Er muß dann ein Gutachten eines medizinischen Sachverständigen einholen und eine Verhandlung in Anwesenheit des Betroffenen durchführen. Erst dann darf über die Notwendigkeit, einen Sachwalter zu bestellen, entschieden werden.

Der Sachwalter soll eine geeignete, dem Kranken nahestehende Person sein. Falls zur Besorgung der Angelegenheiten des Betroffenen Rechtskenntnisse erforderlich sind, ist ein Rechtsanwalt oder Notar zu bestellen. Es besteht auch die Möglichkeit, eine hauptberuflich im Verein für Sachwalterschaft tätige, speziell dafür ausgebildete Person zu bestellen.

Entsprechend den zu besorgenden Angelegenheiten und dem Zustand des Betroffenen kann ein Sachwalter

- für einzelne Angelegenheiten (Abwicklung eines Rechtsgeschäftes, Prozeßführung),
- für einen bestimmten Kreis von Angelegenheiten (Vermögensverwaltung),
- für alle Angelegenheiten,

bestellt werden.
Der Wirkungskreis des Sachwalters geht aus dem Bestellungsbeschluß des Gerichtes hervor.

Setzt der Betroffene im Wirkungskreis seines Sachwalters Rechtshandlungen, die für ihn Verpflichtungen nach sich ziehen, so werden diese Geschäfte erst mit Genehmigung durch den Sachwalter gültig.

Der Sinn der Bestellung eines Sachwalters liegt in der Schutz- und Hilfsbedürftigkeit psychisch kranker und geistig behinderter Menschen. Da die Bestellung eines Sachwalters einen tiefgreifenden Einschnitt in die Handlungsmöglichkeiten des Betroffenen darstellt, ist sie an strenge Voraussetzungen gebunden.

Eine weitere Möglichkeit der Einschränkung der persönlichen Freiheit ist im Unterbringungsgesetz geregelt: Personen, die an einer psychischen Krankheit leiden, können, wenn aufgrund ihres Zustandes anzunehmen ist, daß sie sich oder andere am Leben oder der körperlichen Sicherheit erheblich gefährden, gegen ihren Willen zwangsweise in geschlossenen Abteilungen psychiatrischer Kliniken angehalten werden. Über die Zulässigkeit einer derartigen Maßnahme hat das Gericht nach Einholung eines medizinischen Gutachtens zu entscheiden. Das Unterbringungsgesetz hat die gerichtliche Kontrolle über psychiatrische Kliniken verstärkt und den betroffenen Vertreter (Patientenanwälte) zur Seite gestellt.

3.11 Juristische Personen

Juristische Personen sind zwar, wie bereits ausgeführt, rechtsfähig. Sie können aber nicht selbst, sondern nur durch Vertreter (Organe) handeln.

Man unterscheidet zwischen:

- beschließenden Organen, deren Beschlüsse und Anordnungen von den vollziehenden Organen, die die Gesellschaft nach außen vertreten, durchgeführt werden und für diese verbindlich sind;
- vollziehenden Organen, die die juristische Person nach außen vertreten und im Innenverhältnis an die Entscheidungen der beschließenden Organe gebunden sind;
- kontrollierenden Organen, denen die Aufsicht über die vollziehenden Organe obliegt.

Wichtige Beispiele für juristische Personen des öffentlichen Rechtes sind:

- die Gebietskörperschaften (der Bund, die Länder, die Gemeinden),
- die gesetzlichen Interessenvertretungen (die Arbeiterkammer, die Kammer der gewerblichen Wirtschaft),
- die Sozialversicherungsträger (Pensionsversicherungsanstalt, Gebietskrankenkassen).

Wichtige Beispiele für juristische Personen des Privatrechts:

- bestimmte handelsrechtliche Gesellschaften (Aktiengesellschaft, Gesellschaft mit beschränkter Haftung),
- Vereine.

3.12 Persönlichkeitsrechte

Persönlichkeitsrechte sollen den Schutz der menschlichen Person sichern. Dazu zählen das Recht auf Freiheit, das Namensrecht, das Recht auf Ehre. Auswirkungen des Namensrechtes: gemäß § 93 ABGB haben Ehegatten den gleichen Namen zu führen. Die Ehegatten können sich vor oder bei der Eheschließung für den Namen der Frau oder des Mannes als gemeinsamen Familiennamen entscheiden. Der Ehegatte, deren Familiennamen des anderen als gemeinsamen Namen angenommen hat, kann seinen bisherigen Familiennamen unter Setzung eines Bindestriches nachstellen.

KONTROLLFRAGEN

17. Was versteht man unter materiellem Recht?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

18. Wann liegt Verschollenheit vor?

- .....
- .....
- .....
- .....

19. Definieren Sie den Begriff „Handlungsfähigkeit"!

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

20. Voraussetzungen, um zum Sachwalter bestellt werden zu können sind:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ANHANG

LÖSUNGEN

Zu 1.

- einwandfreier Leumund
- körperliche Fitneß (starke Beanspruchung der Füße)
- gutes Sehvermögen
- gutes Gehör
- Objektivität, Verschwiegenheit, Fingerspitzengefühl und psychisches Leistungsvermögen
- gute Umgangsformen, sowie ein geistiges Niveau, da dieser ständig Gedächtnisprotokolle, Berichte schreiben und des öfteren als Zeuge vor Gericht aussagen muß
- rechtliches Wissen in StGB und StPO sowie andere allgemeine Rechte

Zu 2.

- Aufrechterhaltung der Ruhe und Ordnung in Gastbetrieben
- Kontrolle der Preisauszeichnung
- Kontrolle des Lagers und der Warenannahme
- Kontrolle von Fremdpersonal und Vertretern sowie Werbepersonal
- Kassenaufsicht und Kassenschutz
- Ablaufdatenkontrolle bei leicht verderblicher Ware (Babynahrung)

Zu 3.

- elektronische Sicherheitsanlagen (hier gibt es verschiedene Firmen und Hersteller)
- Videokameras, Funk oder Kabelsteuerung
- venezianischer Spiegel
- Parabolspiegel in den Ecken (Durchmesser ca. 60 cm)
- einfache Kosmetikspiegel in die Regale stellen.

Zu 4.

1. Präventive Maßnahmen (vorbeugende Maßnahmen)

* Baulich und Präsentation der Ware
* Flächenabdeckende Personaleinteilung
* Aufmerksamkeit
* Erkennen, registrieren, überprüfen und abstellen von auffälligen Begebenheiten

2. Verhindernde Maßnahmen

* Kunden ruhig ansprechen
* „Anonymität" des Kunden durch Grüßen oder Fachberatung nehmen

3. Aufklärende Maßnahmen

* Hohen Arbeitsaufwand vortäuschen
* Unauffällig beobachten
* Artikel erkennen und näher treten, wenn sich der Ladendieb wieder zum Präsentationsort begibt
* Weg zur Kasse überblicken
* Kurzen Blick in den Einkaufswagen

4. Taschenkontrollen

* Eine Taschenkontrolle kann bei jeder Check-out Kasse durchgeführt werden.
* Weigert sich ein Kunde, kann er nicht gezwungen werden.
* Die Verweigerung bildet keinen Verdacht
* Die Kunde sollte auf die Notwendigkeit der Taschenkontrolle aufmerksam gemacht werden.

Zu 5.

Den Verdächtigen erst nach der Kassa (Kassenzone) ansprechen, niemals auf der Verkaufsfläche. Sie beugen dadurch einer eventuellen - und gar nicht so seltenen - Ausrede des Diebes vor, er habe die Ware ohnehin noch bezahlen wollen. („Die Ware ist so klein und wäre durch den Einkaufswagen gefallen; die - eingesteckte - Ware ist für einen Bekannten und ich brauche einen eigenen Kassabon" etc.). Vgl. hiezu §§ 15, 16, 127 StGB.

Zu 6.

Unternimmt der Verdächtige einen Fluchtversuch, dürfen Sie ihn, notfalls mit Gewalt, anhalten (vgl. hiezu § 86/2 StPO). Achten Sie bitte unbedingt auf die „Verhältnismäßigkeit der Mittel"!

Zu 7.

Nein.

Das Problem besteht sicher darin, daß niemand gerne Taschenkontrollen vornimmt und sogenannte Konsumentenschützer jede sich bietende Gelegenheit wahrnehmen darauf hinzuweisen, daß es keine rechtliche Handhabe für derartige Kontrollen gibt. Was leider auch stimmt!

Zu 8.

Man wird als Zeuge mittels eines Rechtsbeschlusses und eines eingeschriebenen Rsb-Briefes zur Verhandlung als Zeuge vorgeladen. Dieser Brief ist zur Verhandlung mitzubringen.

Das Schreiben gibt Aufschluß über eine Strafsache, die Beteiligten, die Zeit der Verhandlung, sowie über das Thema zu welchem der Zeuge befragt werden soll.

Zu 9.

⇒ Wenn nahen Verwandten eine strafrechtliche Verfolgung oder eine finanzielle Benachteiligung eingebracht wird.

⇒ Nur durch die Verletzung einer staatlich anerkannten Pflicht zur Verschwiegenheit, oder wenn

⇒ Kunst oder Geschäftsgeheimnisse verraten werden würden.

⇒ Ebenso können Geistesgestörte, Geistliche oder Beamte der Amstverschwiegenheit nur durch den Richter entbunden werden.

Zu 10.

- systematisches Ausräumen des Einkaufswagens oder Zerlegung der zu kassierenden Waren
- Durchführung von Hohlkörperkontrollen und Taschenkontrollen
- Beachtung von beschädigten Preisetiketten
- Beachtung von Warengruppen
- Inhalt von nicht original verschlossenen Verpackungen prüfen

Zu 11.

- Warenannahmebereich
- Warenausgabebereich
- Personal- und Sanitärräume
- Personalausgang
- Leerkartonagen und Mülldeponie
- Versandabwicklung
- Warenzustellungsabwicklung
- Schließdienst und Sicherung außerhalb der Betriebszeiten
- Personalräume

Zu 12.

- Personalausgang
- Personalräumlichkeiten und Sanitärräume
- Kundentoiletten
- Warenannahme, Warenausgabe
- nicht zuletzt Kundenausgänge

Zu 13.

- Alter
- Größe und Figur
- Haare
- Dialekt
- Bekleidungsstücke

Zu 14.

* Verstellen von Notausgängen durch sperrige Güter;
* Keine regelmäßige Kontrolle der Funktionsfähigkeit der Notausgänge;
* Unsachgemäße Montage von Feuerlöschern;
* Keine Markierung bezüglich der Feuerlöschplätze;
* Verstellen der Feuerlöscher, sodaß diese nicht gesehen und nicht erreicht werden können;
* Nichteinhaltung des Prüfungstermins der einzelnen Feuerlöscher;
* Mißachtung des Rauchverbotes;
* Aschenbecher in Papierkörbe entleeren;
* Verstellen der Kassendurchgänge durch sperrige Güter;
* Deponierung von brand- und explosionsgefährdeten Gütern nahe von Heizkörpern;
* Deponie von brand- und explosionsgefährdeten Gütern auf Plätzen, wobei durch Sonneneinstrahlung hohe Temperaturen erreicht werden.
* Nichtdurchführung regelmäßiger Kontrollen der Brandschutzvorschriften und der Brandschutzeinrichtungen;

Zu 15.

- Organisationsschemen
- Kontrollkreissysteme
- administrative Abwicklungen
- Dispositionslisten
- Lieferscheine
- Anbote
- Rabattkonditionen
- Lieferfirmen

- Einkaufspreise, etc.

Zu 16.

- Habsucht
- Abenteuerlust
- Geiz
- Geltungsdrang
- Schädigungsabsicht
- Notlage
- Krankhafte Neigung

Zu 17.

Unter materiellem Recht versteht man jene Normen, die eine inhaltliche Ordnung für menschliches Zusammenleben schaffen, unter formellem Recht jene, die Rechtsdurchsetzung mit staatlicher Hilfe regeln. Das formelle Recht besteht aus Verfahrensvorschriften. Diese sind sowohl von den Parteien des Verfahrens als auch von den Gerichten und Verwaltungsbehörden einzuhalten.

Zu 18.

- lange abwesend ist;
- keine Nachrichten von ihm vorliegen;
- sein Aufenthalt unbekannt und
- sein Tod als wahrscheinlich anzunehmen ist.

Zu 19.

Handlungsfähigkeit ist die Fähigkeit, durch eigene Handlungen Rechte zu erwerben, zu übertragen oder Pflichten zu begründen. Die Handlungsfähigkeit setzt Rechtsfähigkeit voraus. Sie kommt natürlichen und juristischen Personen zu.

Zu 20.

- der Betroffene muß an einer psychischen Krankheit oder geistigen Behinderung leiden;

- er muß dadurch dermaßen beeinträchtigt sein, daß er seine Angelegenheiten ohne Gefahr eines Nachteils für sich selbst nicht mehr besorgen kann;

- es muß an der Möglichkeit mangeln, die Angelegenheiten durch Hilfestellung seitens der Familie oder Anstalten zur Betreuung behinderter Menschen zu regeln.

HAUSAUFGABEN

1. Beschreiben Sie die Voraussetzungen und das Aufgabengebiet für einen Kaufhausdetektiv!

2. Was müssen Sie bei der Anhaltung, beim Weg zum Büro und bei der Anzeigenerstattung beachten?

3. Wie soll die Warenübernahme beschaffen sein und welche Punkte muß der Warenübernehmer beachten, damit eine optimale Kontrolle durchgeführt wird?

4. Beschreiben und zeichnen Sie nach eigenem Ermessen Hinweisschilder zur Abschreckung gegen Ladendiebstahl!

5. Wie verhalten Sie sich bei Überfällen?

6. Welche Gesetze beinhaltet das Allgemeine Bürgerliche Recht?

7. Beschreiben Sie bei den gesetzlichen Vertreten den Vormund und den Sachwalter!

8. Füllen Sie die im Lehrheft beiliegende Niederschrift aus, erstatten Sie Anzeige und erstellen Sie einen Kurzbericht über folgenden Tatbestand:

Sie beobachten, wie eine männliche Person in der Elektroabteilung eine Packung Batterien aus dem Regal nimmt, sich durch das gesamte Kaufhaus bewegt und diese in der Kosmetikabteilung in seine Jackentasche steckt. Der Kunde passiert die Kasse, ohne diese Ware zu bezahlen.

a) Wie verhalten Sie sich als Observant?
b) Wann dürfen Sie anhalten?
c) Beschreiben Sie in Kurzform Ihre Abhandlungsart!

Literaturnachweis:
Ausbildungsunterlagen Detektivbüro Raimund Grabner GmbH

Kaufhausdetektiv Teil 3
Inventurdifferenzen
Schwachstellen

1. Allgemeines über Inventurdifferenzen

Realistische Schätzungen ergaben, daß die Inventurdifferenzen in Österreich im Jahre 1994 die 10 Milliardengrenze überschritten haben.
Diese Schätzungen beruhen auf Grundlagen der Handelskammer und dem Statischen Zentralamt.
Interessant ist, daß sich in der Entwicklung eine Scherensituation ergeben hat.
In einigen Betrieben ist die Inventurdifferenz ständig im steigen, während sie bei anderen, auch gleich gearteten Betrieben, im sinken ist bzw. noch akzeptable Werte erreicht hat.

Zur Geschichte der Inventurdifferenzen ist zu sagen, daß bis ca. in den 70-er-Jahren die Inventurdifferenz ein fast unbeachteter Faktor gewesen ist.
Aus diesem Grunde erreichten die Inventurdifferenzen ihre ersten großen Höhepunkte in den Jahren 1975 bis 1978.
Ab diesem Zeitpunkt wurden allmählich Gegenmaßnahmen gesetzt. Man kann sagen, daß die Mißachtung der Inventurdifferenz auf die Jahre der Hochkonjunktur zurückzuführen ist. Die Gewinnspannen waren im allgemeinen höher, daß Konkurrenzausmaß geringer und es boten sich viele Möglichkeiten zu Markterweiterungen, die von den einzelnen Firmen genutzt wurden. Im Zuge aller dieser Faktoren blieb auch nicht viel Zeit, über die Inventurdifferenzen nachzudenken.

Erst durch die massive Einführung der EDV kamen für manche Firmen erschreckende Zahlen zu Tage. Man kann sogar sagen, daß viele Firmen bis zu diesem Zeitpunkt Zahlen bezüglich Inventurdifferenzen nicht einmal gekannt haben.

Erst durch gewisse Umkehrfaktoren, wie stagnierender oder gleichbleibender Umsatz, höherer Konkurrenzdruck und die damit verbundene niedrigere Gewinnspanne, erweckten erst die Aufmerksamkeit auf die Inventurdifferenzen.

In der ersten Reaktion wurden Fehler in der EDV und im Buchungsverkehr als Ursache herangezogen. Hierzu ist noch zu sagen, daß die Schuld meist nicht an EDV-Anlagen lag, sondern an der Bedienung.
Es hat sich mit der Entwicklung der EDV und der Differenzierung der Beurteilungskriterien herauskristallisiert, daß die Fehler mit der EDV gar nicht so hoch waren, als angenommen wurde oder in den meisten Fällen zumindest gefunden werden konnten.

Die zweiten Gegenmaßnahmen richteten sich ausschließlich gegen Ladendiebstähle. Auch das geschah mit oft nur unzureichenden Mitteln.

Heute kann gesagt werden, daß die Überlegungen bezüglich der Inventurdifferenzen sehr oft von falschen Gesichtspunkten aus angesetzt wurden.

Eine Begründung liegt z.B. darin, daß dieses äußerst diffizile Gebiet als nebensächlich betrachtet wird. In vielen Fällen wurde diese Aufgabe einem leitenden Angestellten „zugeschanzt", der bereits, durch seine laufende Tätigkeit wie Betriebsleiter oder Verkaufsleiter, voll ausgelastet war. Ein weiterer Grund liegt darin, daß es zu diesem Zeitpunkt noch keinerlei Fachwissen über dieses Gebiet gegeben hatte. Erst heute können einige Unternehmungen und Personen auf ein umfangreiches Wissen und Erfahrungswerte zurückgreift.

Diese falschen Überlegungen führten meistens auf heute unverständliche Handlungen.
Alles konzentrierte sich auf den Ladendiebstahl und jede damit betraute Person interpretierte sein „inneres Gefühl" in die Gegenmaßnahmen.

Es ist allerdings verständlich, weil wer hätte schon gerne zugegeben, daß die Hauptschuld im eigenen Kompetenzbereich und vor allem bei den organisatorischen Mängeln liegt.

Wie man heute weiß, wurde der Kundendiebstahl auch sehr oft als Ausrede herangezogen, unter dem Motto: „Was soll ich denn tun, wenn die Kunden so viel stehlen".

Die unzureichenden Maßnahmen bezüglich der Bekämpfung des Ladendiebstahls reichten vom falschen Einsatz von Detektiven, Kameraattrappen, Rundspiegel, Überwachungsmonitore etc.

Es wurde angenommen, daß mit solchen Maßnahmen die als Panikreaktion bezeichnet werden können, in kürzester Zeit das Problem in den Griff zu bekommen ist. Es wäre nie jemand auf den Gedanken gekommen, daß es sich bei dieser Materie um ein äußerst umfangreiches Gebiet handelt.

Die damals angesetzten Mittel führten zu einer kurzzeitigen und geringen Senkung. In manchen Betrieben, wo die Problematik frühzeitiger erkannt wurde, konnte, durch begleitende Maßnahmen, die Senkung zumindest gehalten werden.
Bei den anderen Betrieben stiegen in weiterer Folge die Inventurdifferenzen, trotz der im guten Glauben getätigten Maßnahmen.

Allerdings hat sich die allgemeine Inventurwertverteilung vom damaligen Zeitpunkt bis heute geändert.

Man schätzt, daß in der Mitte der 90-er-Jahre folgende Aufteilung der Inventurdifferenz angenommen werden kann.

40 % bewußte und unbewußte Personalmanipulationen
40 % Ladendiebstähle
20 % sonstige Fehlerquellen

Zum heutigen Zeitpunkt ist eine generelle Umwälzung der eben genannten Prozentsätze zu beobachten:

65 % bewußte und unbewußte Personalmanipulationen
25 % Ladendiebstähle
10 % Verschiedenes und Fehlerquellen

Dieser Umstand kann auf folgende Kriterien zurückgeführt werden:

- weitere getätigte Maßnahmen gegen Ladendiebstähle und der damit verbundene höhere Risikofaktor für die Täter
- eine niedrig werdendere moralische Reizschwelle des Personals gegenüber dem eigenen Betrieb durch den Loyalitätsverlust in der Hochkonjunkturzeit
- entstandenes Luxusbedürfnis aus der vorangegangenen Hochkonjunktur
- Liberalisierung des allgemeinen Lebens- und Erziehungsbildes
- Unwissenheit des Personals über den entstehenden volkswirtschaftlichen Schaden durch Diebstähle
- eine Unzahl an bestehenden Manipulationsmöglichkeiten durch geringe Gegen- oder Kontrollmaßnahmen
- oftmaliger gewerkschaftlicher oder politischer Druck gegen die Einführung von Kontrollmaßnahmen, welcher auch manchmal bis zur Deckung von Personalmanipulationen führte oder auf jeden Fall diese begünstigte
- Hand in Hand gehend mit den oben angeführten Fakten die eintretende Liberalisierung der allgemeinen Geschäftsführung

Diese Umwälzung der Wertverteilung hat sich aus umfangreichen Statistiken und Erfahrungswerten aus der BRD herauskristallisiert.

Es ist auch relativ leicht zu erklären, weshalb der bewußten und unbewußten Personalmanipulation ein so hoher Wert beigerechnet wird.

Es ist dabei zu beachten, daß es sich hier dabei nicht um die Durchführung einzelner Taten, wie oft fälschlich angenommen wird, handelt, sondern um den Schilling-mäßigen Wert der abhanden gekommenen Waren.

Die Beurteilung richtet sich, je nach Kalkulationsart, meist nach dem Bruttoverkaufspreis.

Zur objektiven Beurteilung von Inventurdifferenzen sollte auch immer der prozentuelle Anteil herangezogen werden.

In einem Fall kann eine Inventurdifferenz von S 1.000.000,-- niedriger betrachtet werden, wenn zu dieser Summe ein Umsatz von S 200.000.000,-- getätigt wurde.
Dies würde einer Inventurdifferenz von 0,5 % entsprechen und liegt somit im Rahmen des branchenüblichen Satzes.

Im gleichen Fall kann eine Inventurdifferenz von S 1.000.000,-- als äußerst hoch betrachtet werden, wenn der dazu gehörige Umsatz S 25.000.000,--. ausmacht. In diesem Fall wäre die Inventurdifferenz 4 %.

Genau ist dies zu sehen bei der Aufteilung der Personalmanipulationen und Ladendiebstähle.

Ein einziger unlauterer Angestellter wird binnen kürzester Zeit, wenn er die Möglichkeit dazu hat, Waren in umfangreicheren Werten entwenden.
Laut unseren Erfahrungswerten liegen diese Werte selten unter S 20.000,--.

Wenn ein Ladendieb S 250,-- entwendet, so zählt er schon zu den höher gelegeneren Werten.

Laut unseren Aufzeichnungen lag der durchschnittliche Ladendiebstahl, von den von uns ertappten Ladendieben im Jahre 1995 bei S 500,--.

Ohne Namen zu nennen, wollen wir einige, im letzten Jahr bekanntgewordenen Personaldiebstähle, anführen.

In einer bekannten Lebensmittelkette wurden Manipulationen einer Kassiererin aufgedeckt. „Es stellte sich heraus, daß diese Dame mittels diverser Storno- und falschen Buchungsvorgängen im Zeitraum von 1,5 Jahren S 1.200.000,-- unterschlug und veruntreute".
Aus definitiv informierten Kreisen wissen wir, daß der durchschnittliche Wert der ertappten Ladendiebstähle bei S 48,-- in diesem Konzern liegt.
Es müßten somit 25.000 Ladendiebe ertappt werden, um diese einzige Manipulation aufzuwiegen. Wer sich mit diesem Gebiet des Ladendiebe fangens beschäftigt hat, wird bestätigen, daß diese Anzahl völlig unrealistisch ist. Aber dieser Vorgang verdeutlicht wieder, wo bei überhöhten Inventurdifferenzen die Maßnahmen wirklich angesetzt werden müssen.

Bei zwei bekannten Fotoketten wurden je einem Mitarbeiter Personaldiebstähle im Wert von je S 200.000,-- nachgewiesen. Die diesbezüglichen Ermittlungen ergaben, daß ein noch weit höherer aber unbeweisbarer Schaden angenommen werden kann.

In einem Großkaufhaus in Tirol wurden mit einem Schlag 12 Angestellte wegen umfangreichen Personalmanipulationen gekündigt und teilweise zur Strafanzeige gebracht.

In einem Großeinkaufsmarkt in Kärnten wurde eine Kassieren ertappt, wie sie mit ihrem geschiedenen Mann bewiesener Maßen Waren im Wert von 300.000,-- entwendete.
Auch hier herrscht die Meinung, daß der Schaden weit höher lag.

Es muß natürlich bei diesem hohen Wert die bewußte und unbewußte Personalmanipulation erwähnt werden.

Die bewußten Manipulationen brauchen sicher nicht näher erklärt werden.

Unbewußte Manipulationen können auch als Vorschubleistung zum Diebstahl durch andere Personen angesehen werden.
Beziehungsweise auch die Unaufmerksamkeit, Ignoranz, Firmenunloyalität bis hin zur groben Fahrläßigkeit, können als unbewußte Manipulationen angesehen werden.

Daß es sich hier dabei nicht nur um reine Theorie handelt, konnte bereits unter Beweis gestellt werden.
Es wurden zwei Supermärkte, mit gleichem Sortiment, gleichartiger Organisation und Administration sowie gleiches Einzugsgebiet, wobei in der Nähe beider Häuser eine Berufsschule mit ca. 300 Schülern ansässig war, verglichen.

Der Markt 1 wies eine Inventurdifferenz von 4.2 % auf.
Der Markt 2 wies eine Inventurdifferenz von 4.0 % auf.

Im Markt 1 wurde ein Detektiv eingesetzt, welcher ausschließlich zum Ertappen von Ladendieben eingesetzt wurde.
Die durchschnittliche monatliche Quote der ertappten Ladendiebe lag bei 28 Personen.
Bei dieser Fangquote kann von einer sehr guten Leistung gesprochen werden.

Im Markt 2 wurde ein Detektiv eingesetzt, welcher sich ausschließlich mit der Verhinderung von Personalmanipulationen und Ladendiebstahl befaßte.
Seine Tätigkeit lag vor allem bei umfangreichen Kontrolltätigkeiten, Personalschulungen und Motivation.
Es wurde ständig kontrolliert, ob die organisatorischen Richtlinien eingehalten wurden.
Dieser Markt wies eine durchschnittliche monatliche Fangquote von 4 Ladendieben auf, die in den meisten Fällen bei der routinemäßigen Taschenkontrolle bei der Kassenzone ertappt wurden.

Die eben angeführte Überwachung wurde genau über den Zeitraum eines Inventurjahres durchgeführt.

Nach diesem Jahr wies Markt 1, in welchem relativ viele Ladendiebe ertappt wurden, eine Inventurdifferenz von 3,9 % auf.

Im Markt 2, wo eine aktive Verhinderung von Personalmanipulationen und auch von Ladendiebstählen durchgeführt wurden, konnte eine Inventurdifferenz von 2,7 % verzeichnet werden.

1.1 Inventurdifferenzen im einzelnen

Allgemeine Inventurdifferenzen richten sich nach der Betriebs- und Vertriebsform, dem Sortiment oder dem Stand der internen Organisation und Administration.

Die Werte lagen in den Jahren:

1984 - 1988	zwischen 1,5	bis 5,5 %
1988 - 1990	zwischen 0,9	bis 0,38 %
1990 - 1992	zwischen 1,0	bis 4,0 %
1992 - 1994	zwischen 0,8	bis 4,5 %

Die Höchstwerte lagen in den Jahren:

1984 - 1988	9,0 %
1988 - 1990	6,0 %
1990 - 1992	7,0 %
1992 - 1994	9,0 %
1995	10,6 %

Bei den ertappten Diebstählen war zu erkennen, daß die Anzahl der Manipulationen niedriger, aber der Wert der Waren erheblich höher wurde.

Man spricht bei der Beurteilung der Inventurdifferenzen von branchenüblichen und überhöhten Differenzen. Dies bestätigt wieder die Theorie, daß an der Inventurdifferenz weit höhere Fakten als der Ladendiebstahl Schuld tragen.
Es kann gesagt werden, daß die Ladendiebstahlsquote nur durch ländliches Gebiet und Großstadtgebiet unterschiedlich ist. Bedingt durch die weitaus höhere Laufkundschaft und die Anonymität liegt der Anteil der Ladendiebstähle in der Großstadt etwas höher als in ländlichen Gebieten.

Es ist z.B. mit Sicherheit anzunehmen, daß weder im 3., noch im 5. Wr. Gemeindebezirk mehr oder weniger gestohlen wird. Wie ist es dann möglich, daß in einem gleichartigen Geschäft bei den genannten Standorten jeweils an einer Geschäftsstraße erhebliche Unterschiede in der Inventurdifferenz liegen. Es kann davon ausgegangen werden, daß der allgemeine Ladendiebstahl stets den gleichen Level beibehaltet. Der Ladendiebstahl kann auch konzernmäßig abwandern. Dies ist damit zu begründen, daß in einem Konzern umfangreiche Maßnahmen oder technische Hilfsmittel zur Ladendiebstahlsbekämpfung eingesetzt werden. Natürlich sucht sich der potentielle Ladendieb ein Geschäft, wo das Risiko, erwischt zu werden, weit niedriger liegt.
Allerdings wurde in den oben genannten zwei Verkaufsstellen in keiner der beiden eine sonderliche Maßnahme gegen Ladendiebstahl getroffen. Dennoch lag die Inventurdifferenz bei der einen Filiale bei 0,8 % und bei der anderen 4,6 %.

Man kann davon ausgehen, daß bei der branchenüblichen Inventurdifferenz der Anteil des Ladendiebstahles höher liegt, als bei überhöhten Inventurdifferenzen.
Überhöhte Inventurdifferenzen sind in jedem Fall den bewußten und unbewußten Personalmanipulationen zuzurechnen. Allerdings muß bedacht werden, daß durch die verschiedensten

Fakten, aus denen die überhöhten Inventurdifferenzen entstanden sind, auch zu einem höheren Ladendiebstahlsanteil beitragen, indem vom Personal durch Unachtsamkeit und Fahrläßigkeit Vorschub zum Ladendiebstahl verleitet wird.

Bei den einzelnen Verkaufswarengruppen ziehen sich nach uns bekannten Werten folgende Gruppen wie ein roter Faden durch die meisten Filialbetriebe.

1.2 Der Umdenkprozeß

In erster Linie muß im obersten Management ein Umdenkprozeß stattfinden.
Früher wurden Geschäfts- oder Filialleiter meist nur nach den Umsätzen beurteilt und auch diesbezüglich unter Druck gesetzt. Dabei wurden die notwendigen Kontrolltätigkeiten und administrativen Erfordernisse von Seiten der Geschäftsleiter völlig ignoriert oder vernachläßigt.

Bei genauer Analyse der einzelnen Strukturen konnte festgestellt werden, daß, sofern die Inventur nicht manipuliert wurde, bei schwachen Geschäftsleitern eine hohe Inventurdifferenz und guten Geschäftsleitern eine niedrige Inventurdifferenz zu verzeichnen war.
Es muß auch erkannt werden, daß der jeweilige Umsatz in fast allen Branchen eher von der Werbetätigkeit als von den jeweiligen Geschäftsleitern abhängig ist. Der Umsatz wird von weitaus umfangreicheren Fakten wie Werbetechnik, Einkauf, Einzugsgebiet, Gebrauchsbedarf, Kaufkraft etc. beeinträchtigt. Der jeweilige Geschäftsleiter kann vor allem durch gute Serviceleistung, Freundlichkeit der gesamten Crew und Vollständigkeit des Sortiments beeinflussen.

Geschäftsleiter haben jedoch den größten Einfluß auf das Manko bzw. die Inventurdifferenz. Die best ausgeklügelsten Kontrollsysteme und Präventivmaßnahmen sind nutzlos, wenn die Geschäftsleitung diese nicht beachtet oder nicht einhält.
Studien über die letzten 10 Jahre haben ergeben, daß es kaum Gebiete gibt, wo mehr oder weniger gestohlen wird. In der Regel kann gesagt werden, daß dort gestohlen wird, wo es leicht möglich ist.

Nur an dem Geschäftsleiter kann die Kontrolltätigkeit delegiert werden.
Er ist für die Einhaltung der Präventivmaßnahmen und für die Durchführung von Kontrollen verantwortlich.

Der Geschäftsleiter ist als eine Art „Polizist" in einem kleinen territorialen Gebiet anzusehen.

Der Geschäftsleiter kann es sowohl dem Personal als auch dem Kunden schwer machen, Ware unbezahlt aus dem Markt zu bringen oder diesbezügliche Manipulationen durchzuführen. Es ist ihm möglich, den Gelegenheitstätern, die einen Prozentsatz von 80 % der Täter darstellen, fast zur Gänze die Möglichkeit zu nehmen.

Immer wieder beweisen sich äußerst fleißige Geschäftsleiter, indem sie großteils mit schlichten, Preisauszeichnungen und Verkauf beschäftigt waren und 65 Stunden in der Woche arbeiteten.

Der Umsatz war akzeptabel, das Betriebsklima zum restlichen Personal äußerst jovial, nur die Inventurdifferenzen stiegen auf nicht mehr akzeptable Höhen.
Diese Feststellung hat gezeigt, daß auch die fleißigste Arbeitskraft fehl am Platz sein kann.

Vor allem in der höheren Managementebene muß dieses Umdenken stattfinden, wobei der Geschäftsleiter vom „Ersten Verkäufer" zum Managementmitglied erhoben wird.

Bedingt durch die Erfahrungswerte der letzten Jahre kristallisierte sich heraus, daß mit der Senkung der Inventurdifferenz oft ein höherer Bruttogewinn erzielt werden kann, als durch Umsatzsteigerung.

Wie schon erwähnt wurde, haben die stagnierende Wirtschaftslage, der Konkurrenzdruck, zu engeren Kalkulationen angeregt. Es wurden umfangreiche Sparmaßnahmen und Rationalisierungen durchgeführt.
Die Lohnkosten werden versucht, so niedrig wie möglich zu halten und steigen dennoch durch diverse Sozialleistungen und sonstige Lohnnebenkosten.

Durch die verschiedensten Maßnahmen hat man versucht, den Gewinn zu halten bzw. zu steigern.

In den meisten Fällen wurde allerdings die Inventurdifferenz übersehen.

Um den Umdenkprozeß zu fördern, wollen wir ein realistisches Beispiel anführen. Dieses Beispiel bezieht sich vor allem auf die Kalkulation. Es ist dabei egal, ob man von der Kostenrückrechnung, Kostenplanung oder Deckungsbeitragskalkulationen ausgeht.

Grundsätzlich muß vom Bruttoerlös ausgegangen werden. Es ist falsch zu glauben, daß abhanden gekommene Waren nur den Einkaufspreis gekostet haben.
Es muß in Betracht gezogen werden, daß bis zur Präsentation der Ware, alle laufenden Nebenkosten entstanden sind. Hierzu zählt der Eigenkostenpreis und sämtliche Manipulationskosten wie diverse Deckungsbeiträge, die mit dem erwarteten Umsatz gedeckt werden sollten.

Für das folgende Beispiel wurden absichtlich einfache Zahlen und vereinfachte Fakten herangezogen.

Es wird davon ausgegangen, daß von einem Artikel eintausend Stück eingekauft wurden und mit einer handelsüblichen Spanne verkauft werden sollten.

Am Jahresende stellt sich beim Soll/Ist-Vergleich heraus, daß von diesem Artikel 950 Stück verkauft wurden und die Inventur einen Stand von 0 aufweist.
Das ergibt einen Soll-Stand von -50 Stück und somit eine Inventurdifferenz von 5 %.

Die nachträgliche Kalkulation sieht folgendermaßen aus:

Verkauf			
von	950 Stück	à S 640,--	S 608.000,--

Aus der oben angeführten Kalkulation ist zu ersehen, daß der Eigenkostenanteil für diesen Artikel aber bereits s 600.000,-- betrug, bestehend aus Einkaufspreis, proportional steigenden Kosten und Fixkostenbelastung.

Somit wurden durch die Diebstähle nicht der erwartete Bruttogewinn von S 40.000,--, sondern von nur S 8.000,-- erzielt. Das bedeutet, es wurde durch Unachtsamkeit S 32.000,-- hergeschenkt.

Diese Art der Kalkulation, die im obigen Fall nur eine „Milchmädchenrechnung" darstellt, kann auf alle Artikel mit jeweiliger Kalkulationsbasis umgelegt werden.

Mit Sicherheit kann jedoch gesagt werden, daß der verlorene Bruttogewinn mit einer Umsatzsteigerung im nächsten Jahr kaum mehr aufzuholen ist.
Je nach Kalkulationsbasis (proportional steigende Kosten und Fixkostenbelastung) müßte eine Umsatzsteigerung zwischen 30 % und 60 % erzielt werden, um bei gleichbleibender Situation den erwarteten Bruttogewinn aufzuholen.

Auch das allgemeine Argument: "Ich habe keine Zeit, mich um Kontrollen oder Administration zu kümmern, weil ich schauen muß, daß der Umsatz gehalten wird", kann als unrichtig angesehen werden.

In erster Linie ist der Gewinn wichtig und erst in zweiter Linie der Umsatz.

Die Inventurdifferenz ist eine der letzten Punkte, wo noch effizienter eingespart und der Bruttogewinn erhöht werden kann.

In vielen Betrieben liegt in kalkulatorischer Hinsicht die Inveturdifferenz höher als der Gewinn.

Um nur den allgemeinen volkswirtschaftlichen Schaden vor Augen zu führen, möchten wir noch ein Zahlenbeispiel von einer der größten Handelsketten Österreich anführen.

Bei einem Umsatz von jährlich ca. 25 Milliarden Schilling beträgt die durchschnittliche Inventurdifferenz zwischen1 % und 2 %.
Das ergibt S 250.000.000,-- bis 500.000.000,-- in einem Konzern.

Es muß davon ausgegangen werden, daß laut Kriminalstatistik 8 % der arbeitsfähigen Bevölkerung einen Weg sucht, sich unrechtmäßig zu bereichern.
Es kann aber mit Sicherheit gesagt werden, daß es gut doppelt so viel tun würde, wenn es leicht geht.
Leider muß auch ein Umdenken zu dem Grundsatz „Vertrauen ist gut - Kontrolle ist besser" stattfinden.
Das Wort „leider" kann in dieser Beziehung sehr oft Verwendung finden.
Die Zahlen und Statistiken beweisen, daß man in die Menschheit leider kein unbegrenztes Vertrauen setzen kann.

Schon allein die Zahl der kriminell anfälligen Personen von 8 % kann unermeßlichen Schaden anrichten, wenn sie an Schlüsselpositionen eingesetzt sind.

Es kann auch davon ausgegangen werden, daß es nicht nur bei den 8 % bleibt. Wie man weiß, gelang es schon einigen Kriminellen, Massenbewegungen auszulösen.
Die Materie kann auch so betrachtet werden:

Es kann kaum verlangt werden, daß andere Menschen ehrlich sind.

Wir möchten die Situation anhand von 3 Beispielen illustrieren.

Sie legen auf eine Sitzbank in der Wr. Kärntnerstraße einen 1000-Schilling-Schein.

Stellen sie nun die Überlegung an, in welchen Prozentsatz die Finder dieses Scheines das Geld bei der nächsten Polizeidienststelle als gefunden abgeben würden.

Wenn sie dieser Aktion der Meinung sind, daß 92% der Finder den Schein bei der nächsten Polizeidienststelle abgeben würden, ernten sie sicher nur von allen Befragten ein mitleidiges Lächeln.

Gehen wir davon aus, sie sind Besitzer eines Einfamilienhauses und haben vor, einen 3-wöchigen Urlaub in Griechenland zu verbringen.
Aufgrund ihres Glaubens an die Menschheit, ist in diesem Haus natürlich keine Alarmanlage installiert. Es geht sogar noch weiter, indem sie ein Fenster offen stehen lassen und die Türe nicht versperren.

Auch mit dieser Meinung würde sie ebenfalls mitleidiges Lächeln ernten.

Die eben genannten Beispiele hören sich geradezu lächerlich an, weil im allgemeinen Gedankengut ein diesbezügliches gesundes Mißtrauen herrscht.
Nicht umsonst wiesen Baustellen ein sehr hohes Maß an Diebstählen von Material und Werkzeug auf.
Jedem befragten Menschen wäre sicherlich klar, daß der 1000-Schilling-Schein zu 99,9 % nicht abgegeben wird und daß es niemanden wundern würde, wenn man ihr Haus leergeräumt hätte.

Als nächstes Beispiel wollen wir schon ein weit realistischeres anführen.

In einem Verbrauchermarkt wird jeden Tag peinlichst genau darauf geachtet, daß alles verschlossen und gesichert ist. Dies bedeutet, daß die Geschäftsleitung damit rechnet, daß ein Teil der 8 % kriminell anfälligen Personen versuchen wird, bei ihm einzubrechen.
Somit versucht man, es den Täter relativ schwer zu machen, um sie von ihren Tat abzuschrekken.

Stellen sie sich nun vor, der Markt wäre über die Nacht nicht verschlossen, sondern frei zugängig und kein Personal anwesend. Rechnen sie damit, daß nun nur 8 % kriminell anfällige Personen kommen, die es schon im gesicherten Zustand versucht hätten? Oder nehmen sie an, daß sich ein weit größerer Teil der Menschheit an diesem ungesicherten Waren bedienen würde.
Genau an dieser Stelle müßte der Umdenkprozeß erfolgt sein. Stellen sie nun die ehrliche Überlegung an, ob in ihrem Geschäft nicht auch etliche ähnliche Situationen bestehen, wo sie

nicht nur die 8 % der Bevölkerung reizen, die es sowieso versucht hätten, sondern auch noch einen weit größeren Teil zu animieren.

Nichts anderes wie in den oben genannten 3 Beispielen, geschieht in ihrem Geschäft, wenn die nötige Organisation, Administration und erforderlichen Kontrollen vernachläßigt werden.

Es ist natürlich auch falsch, die 8 % kriminell anfälligen Personen nur in der Kundschaft zu suchen. Natürlich ist diese Anfälligkeit bei allen Menschen und somit auch bei den eigenen Angestellten gegeben.
Es kann auch angenommen werden, daß von diesen 8 % kriminell anfälligen Personen sicherlich viele auch in anderen Sphären leben und somit dem allgemeinen Gesellschaftsprozeß nicht angehören.
Es geht jedoch auch nicht um die Bekämpfung dieser 8 %, die es sowieso versuchen würden, sondern um den weit größeren Anteil der es tun würde, wenn man es ihm besonders leicht macht.

Die Erfahrung hat gezeigt, daß es sich bei allen Tätern, sowohl Ladendieben als auch ertappten Personaldieben, in 80 % der Fälle um Gelegenheitsdiebe handelt.

Hierüber gibt es auch eine Statistik, die folgendes aussagt:

Gelegenheitstäter	80 %
Profitäter	9 %
krankhafte Täter	3 %
Bandendiebstahl	12 %

Diese Statistik ist vor allem bei Eigentumsdelikten anzuwenden.

Bei der jetzigen Aufgabe geht es nicht darum, die 8 % kriminell anfälligen zu bekämpfen. Wie die oben angeführten Beispiele zeigen, wird dies bereits zur Genüge getan und ist in unserem allgemeinen Gedankengut bereits vollinhaltlich integriert.

Es geht darum, die 88 % Gelegenheitstäter zu bekämpfen.

Die Bekämpfung soll nicht auf das Ertappen dieser Täter ausgerichtet sein, sondern auf jeden Fall in der Präventive. Es soll den Gelegenheitstätern das Risiko so hoch gelegt werden, sodaß sie von ihrer Tat Abstand nehmen.

Oft hört man auch das Argument, daß mit innerbetrieblichen Kontrollen die Menschenwürde und der Anstand verletzt wird, indem man ungenügendes Vertrauen in die eigenen Angestellten setzt.

Diesem Argument kann folgendes Beispiel entgegengebracht werden:

Ein jugendlicher Lehrling, der irgendwo, bedingt durch das von der Werbetechnik geförderte Luxusbedürfnis, verleitet wird, lebt über seine Verhältnisse.
Bedingt durch mangelnde Kontrollfunktionen und Institutionen wird ihm das Entwenden von Geld oder Waren besonders leicht gemacht.

Es ist allgemein bekannt, daß die moralische Reizschwelle bei Jugendlichen weit niedriger liegt, als bei Erwachsenen. Der junge Mensch, der noch nie mit dem Gesetz in Konflikt gekommen ist und sicher nicht zu den 8 % kriminell anfälligen Personen gehört, wird nun, verleitet durch die gegebenen Gelegenheiten, sein Luxusbedürfnis stillen.
Irgendwann wird dieser oder der nächste Diebstahl entdeckt und Anzeige erstattet.
Ab diesem Zeitpunkt ist dieser junge Mensch abgestempelt und als kriminell zu bezeichnen.

Es wäre jetzt allerdings zu bedenken, ob dieser junge Mensch auch dann zugegriffen hätte, wenn man es ihm nicht so leicht gemacht hätte. Wären z. B. die erforderlichen Maßnahmen dagegen vorhanden gewesen, so wäre dieser Mensch vielleicht nie mit dem Gesetz in Konflikt geraten - und das durch die so oft verpönten und als menschenunwürdig bezeichneten Kontrollen. Wir sind der Meinung, daß alle ehrlichen Menschen mithelfen sollten, solche Situationen zu vermeiden - z.B. indem er die Kontrollen über sich ergehen läßt uns so allen kriminell anfälligen Personen die Möglichkeit zu unlauteren Handlungen nimmt.

Dieser Umdenkprozeß sollte in allen Schichten des Betriebes gefördert werden.

Genauso wie das Schließen eines Hauses und der Schutz gegenüber Einbrechern, sollte auch die Einhaltung von organisatorischen Richtlinien, die ordnungsgemäße Durchführung von administrativen Richtlinien und das Akzeptieren gewisser Kontrollfunktionen zur Selbstverständlichkeit werden.

1.3 Durch welche Kriterien entstehen reale Inventurdifferenzen?

1. Bewußte Personalmanipulationen
2. Personaldiebstähle
3. unbewußte Personalmanipulationen
4. Vorschubleistung zu kriminellen Handlungen durch Leichtsinn bis zur groben Fahrlässigkeit
5. Diebstahl von Kunden
6. Manipulation von Kunden
7. Diebstähle von Fremdpersonen
8. Manipulation von Fremdpersonen
9. Manipulation von Lieferanten und Anlieferern
10. Fehlbuchungen und Fehlfakturierungen

1.4 Ursachen zur Entstehung von Inventurdifferenzen

1. ungenügende Organisationsrichtlinien
2. ungenügende Umsetzung von Richtlinien
3. ungenügende administrative Vorgänge
4. ungenügende Transparenz von Betriebsvorgängen
5. ungenügende Informationsbeschaffung über Betriebsvorgänge
6. Kommunikationsbarrieren aus hierachischen und Kompetenzgründen
7. ungenügende Kontrollfunktion
8. ungenügende psychische Sicherheitsschranken
9. ungünstige bauliche Beschaffenheit
10. ungenügende Sicherung des Warenflusses, sachlich und theoretisch
11. ungenügende Sicherung der Warenpräsentation
12. ungenügende Loyalitätseinstellung des Personals durch mangelhafte Motivation
13. Unwissenheit des Personals durch mangelhafte Schulungen
14. Einsatz von unqualifiziertem Personal in Schlüsselpositionen

Die angeführten Ursachen zeigen, daß die Hauptursachen in der Managementebene zu suchen sind.
Wie schon im Kapitel „Umdenkprozeß" erläutert wurde, soll nicht die Schuld bei einzelnen Tätern gesucht werden. Man muß davon ausgehen, daß das Management weiß, daß 8 % der Bevölkerung massiv versuchen könnte, einen Schaden zu verursachen und es gut doppelt so viele tun, wenn man es ihnen leicht macht.

Die Punkte zeigen auch auf, wo die Hebel der Bekämpfung anzusetzen sind.

Wir können mit unseren Anführungen kein Organisationsschema aufstellen, da sich dies zu umfangreich erweisen würde. Wir wollen auf die gefährdeten Punkte aufmerksam machen und auf die erforderlichen Abwicklungen hinweisen.

Als Leitfaden setzten wir einen Filialbetrieb mit Zentrallager voraus, da in einem solche Betrieb alle nur möglichen Kriterien enthalten sind.

1.5 Kosten der Bekämpfung der Inventurdifferenzen

Grundsätzlich kann gesagt werden, daß sich die Kosten in jedem Fall amortisieren, wenn es sich bei der Inventurdifferenz um eine überhöhte handelt.
Hierzu ist nicht der Schillingbetrag als Beurteilungsbetrag heranzunehmen, sondern der prozentuelle vom Umsatz oder Warenumschlag.

Es muß davon ausgegangen werden, daß man sich in der allgemeinen Geschäftswelt eine Investitionskapitalverzinsung von ca. 10 % wünschen würde.

1.6 Vorgangsweise in der Bekämpfung der Inventurdifferenz

Bei der Bekämpfung handelt es sich um eine sehr umfassende und umfangreiche Materie, die nicht als Nebensächlichkeit betrachtet werden kann. Aus den Zahlenbeispielen ist herauszulesen, daß die Bekämpfung bei überhöhten Inventurdifferenzen ohne weiteres in den Anfängen eher teuer kommt. Der erzielte Gewinn kann in den meisten Fällen als sehr beachtlich bezeichnet werden.

Der immer wieder auftretende Satz: „Da kann man halt nichts machen, es wird eben so viel gestohlen." Ist sicher unrichtig.

Oft kommt es vor, daß man sich von Seiten des Managements aus, in Panikreaktionen und Alibihandlungen flüchten und sich damit nur die Ausrede schafft: „sowieso alles getan zu haben; etc."

In vielen Fällen wird die Bekämpfung an dafür unqualifizierte Personen delegiert.

Eine effiziente Bekämpfung bei der Neueröffung eines Geschäftes oder Betriebes ist wesentlich leichter und unaufwändiger, wie die Reorganisation eines Betriebes. Es kann auch nicht erwartet werden, daß sich durch den Beginn von Maßnahmensetzungen sofort etwas ändert. Eine Reorganisation zeigt ihre Auswirkungen meist erst über einen längeren Zeitraum.

Bei überhöhten Inventurdifferenzen ist es sinnlos, gezielte Aktionen gegen Einzeltäter zu setzen und anschließend keine Veränderungen durchzuführen.
Lückenhafte Maßnahmen sind so gut wie sinnlos und es ist schade um jeden finanziellen Aufwand, der dafür ausgegeben wir.

Es wäre auch ein Fehler, die Bekämpfung bei jenen Punkten anzusetzen, die in dem Beispiel „Durch welche Kriterien entstehen reale Inventurdifferenzen" angeführt sind.

Wie schon die Lehre der Viktimologie zeigt, ist es unzureichend, wenn nur der Täter bekämpft wird.
Diese Lehre beschäftigt sich mit Täter/Opferbeziehung.
Diese Täter/Opfer-Beziehungslehre läßt sich natürlich auf jede kriminelle Handlung umlegen, so auch auf Eigentumsdelikte in der Wirtschaft.

Kriminologen haben die seltsame Tatsache bewiesen, daß es Menschen gibt, die andere Menschen unbewußt zu kriminellen Handlungen herausfordern. Dies ist z.B. bei Handelsbetrieben durch ungenügende Sicherungen gegeben. Wer einmal bestohlen, beraubt oder zusammengeschlagen wird, muß Ähnliches oft mehrmals erdulden.

Aufgrund dieser Statistiken und kriminologischen Erkenntnissen haben amerikanische Wissenschaftler dieses Phänomen in zwei Industriestädten untersucht.
Von den Bewohnern über 16 Jahre wurden 4 % 1x Opfer von Einbruch, Raub oder Körperverletzung. Jeder 6., dem dies passierte, erlebte innerhalb von 12 Monaten ein 2. Mal einen Angriff auf Person oder Eigentum.
Von denen, die nunmehr 2x beraubt oder zusammengeschlagen wurden, wurde wiederum jeder 3. erneut ein Opfer eines Verbrechens und mit jedem weiteren Mal wurde das Risiko für

den bereits betroffenen Bürger nachweislich größer. Eine auf den ersten Blick rätselhafte Ereigniskette, die zunehmend die Wissenschaft beschäftigt.
Kriminologen, die sich im vergangenen Jahrhundert ausschließlich mit der Persönlichkeit des Täter beschäftigten, wandten sich nun auf die Persönlichkeit der Opfer. Die Frage, warum die einen Opfer von Verbrechen werden und die anderen nicht, hat sich eine eigene wissenschaftliche Disziplin angenommen.

Es soll damit gesagt werden, daß das Interesse an der Täterschaft völlig unzureichend ist. Wie überall in der Welt der Kriminalitätsbekämpfung sollte das Hauptaugenmerk auf die Präventive Verhinderung gelegt werden.
Die Verhinderung ist nicht bei der Tat, sondern bei der Ursache zu suchen.

Bei konkreten Verdachtsmomenten gegen bestimmte Abteilungen oder Personenkreisen zahlt es sich aus, vor der Reorganisation eine gezielte Aufdeckungsarbeit zu leisten. Durch diese Aufdeckungsarbeit können einzelne Täter überführt und der angerichtete Schaden eventuell regressiert werden. Ein weiterer Vorteil liegt darin, daß durch die Aufdeckung krimineller Handlungen eine Reorganisation viel leichter durchführbar ist, weil die meisten Angestellten Verständnis dafür aufbringen werden. Unzureichend ist es auf jeden Fall, es bei einer solchen Aktion zu belassen.

1.7 Fehlerquellenanalyse - Istzustanderhebung

- Warenwirtschaftsverkehr von der Bestellung bis zum Endverbraucher
- begleitende Administration
- begleitende Organisationsrichtlinien
- Geldfluß
- begleitende Administration und Organisation
- Personenverkehr von der Einstellung bis zur Besetzung von Schlüsselpositionen
- bauliche Beschaffenheiten
- wer übt Kontrollen aus
- welche Kriterien werden kontrolliert

Wie zu ersehen ist, handelt es sich schon bereits bei diesem Gebiet um eine umfangreiche Tätigkeit. Sollte im eigenen Betrieb für diese Tätigkeit niemand eingestellt werden können, so kann die gesamte Vorbereitung bis zur Umsetzung von einer qualifizierten Fremdfirma durchgeführt werden.
Nicht nur, daß sich die Durchführung von Seiten einer Fremdfirma kostengünstiger erweisen kann, stellt sich auch noch der Vorteil ein, daß umfangreiche Erfahrungswerte von solchen Firmen in die eigene Abwicklung hineingebracht werden.

1.8 Erstellen eines Organisationsschemas

Ein Organisationsschema sollte so konzipiert sein, daß es jederzeit ergänzt bzw. Teile erneuert werden können. Auch diese Tätigkeit gestaltet sich als äußerst umfangreich. Man muß sehr gut überlegen, daß die vorgegebenen Organisationsrichtlinien sinnvoll u. auch durchsetzbar sind. Ein solches Organisationsschema sollte den maximalen Informationsgeber darstellen. Es müßte aufgrund dieses Organisationsschemas für die Mitarbeiter möglich sein, einen ordnungsgemäßen Ablauf anhand der Aufzeichnungen gewährleisten zu können.
Dieses Organisationsschema dient nicht nur als Informationsquelle, sondern kann auch zu Schulungen herangezogen werden. Das Schema läßt auch eine Ausredensbildung kaum zu, da man immer auf die im Schema angeführte Vorgangsweise verwiesen kann.

Ein solches Schema sollte folgende Punkte beinhalten:

- Firmenaufbau, Firmenphilosophie
- Warengruppenverzeichnis
- Kassenbedienung
- Kassenabwicklung
- Umtausch und Reklamationen
- Gutschriften
- Reparaturen
- Einzelbestellungen
- Rechnungsausstellung
- Bestellwesen
- Vertreterabwicklung
- Eingangsrechnungsabwicklung
- Bruchabwicklung, Verderb und Beschädigung
- Reklamation
- Kommissionswarenabwicklung
- Ausstellung verschiedener Formulare
- Warengruppenverzeichnis
- Personaleinkaufsregelung
- Tagesberichte
- Kontroll-, Checklisten
- Rabattabwicklung
- Warengutscheine
- Verkauf auf Lieferschein
- Querlieferung
- Aufwandsrechnungen
- Diebstahlserfassung
- Ladendieberfassung
- Geldtransport
- Versicherungsschutz
- Abschreibungen
- administrative Verwahrung

- Telefonlisten
- Ablagerrichtlinien
- Schließsystem
- Arbeitzeiteinteilung
- Personalkarteien
- Preisänderungen
- Warenannahmeabwicklung
- Personalkontrollenabwicklung
- Pausenregelungen
- Fuhrparkabwicklung
- Zustellwesen
- Inkassowesen
- Reinigung
- Preisauszeichnungen
- Kontrolltätigkeiten der Geschäftsleiter
- Kontrolltätigkeiten des Lagerleiters
- Korrespondenz
- Inventurdurchführung
- Telefonabwicklung
- Postabwicklung
- Krankheits- und Urlaubsregelung
- Warengruppenumbuchungen
- Geschenkgutscheine - Münzen
- Brandalarmplan
- Bombenalarmplan
- Verhaltensmaßnahmen in Notsituationen
- Erste Hilfe Leistungen
- Alkoholverbot
- Hinweis auf Unfallgefährdungen
- werbetechnische Hinweise
- gebäudebetreffende Vorgänge wie Reinigung, Energieverbrauch, Schließanlage etc. Transporthilfsmittel wie Einkaufswagen, Hubstapler etc.
- Abwicklung bei Personaldiebstählen

Erst wenn ein Großteil der Organisations- und Administrationsrichtlinien besteht, sollte mit der Umsetzung begonnen werden. Allzuviele Änderungen und Erneuerungen verleiten zu einer nicht ernst genommenen Handhabung der Richtlinien.

1.9 Umsetzung von Richtlinien

Die Umsetzung von Richtlinien muß in kleinen Schritten erfolgen und mit einer massiven Kontrolle verbunden werden. Werden Neueinführungen kontrolliert, kann mit Sicherheit angenommen werden, daß die Umsetzung kaum oder nur äußerst ungenügend stattfindet.

Auch die Umsetzung in kleinen Schritten sollte von der Richtung Zentrale nach außen erfolgen. Die Zentrale sollte immer als gutes Beispiel vorangehen, sodaß eine ordnungsgemäße Abwicklung auch von Außen verlangt und erzwungen werden kann.
Stellen sich innerhalb der zentralen Abwicklung Probleme, so wirkt sich das sehr stark auch auf die weitere Abwicklung nach außen hin aus.

1.10 Verschleierung von Inventurdifferenzen

Diesem Punkt muß größte Aufmerksamkeit gewidmet werden, da die Verschleierung von Inventurdifferenzen nicht nur aufgrund getätigter Manipulationen beruhen.
Es kommen noch weitere Motivationen diesbezüglich in Frage.

Verschleierung wegen getätigter Manipulation.

Um vor der Geschäftsleitung positiver zu erscheinen.

Um organisatorische Mängel zu vertuschen sowie die Vernachläßigung der Kontrollaufsicht.

Erzielen eines höheren Prämienanteils.

Deckung des Mitarbeiterstabes.

Inventuren können bei folgenden Kriterien erheblich verschleiert werden:

- Inventuraufnahme
- zeitlich verschobene Preisänderungen
- Fälschung der Inventuraufnahmelisten
- Abbuchungen auf neutralen Konten wie z. B.,
  - Bruch Verderb
  - Reklamation, Warenrücksendung
  - Eigenbedarf
  - Bestandskorrekturen
  - unbestätigte Querbuchungen
- Verkauf mit überhöhten Preisen
- Verkauf von abgeschriebenen Waren

Auf diese Bereiche muß besonders im administrativen Bereich geachtet werden. Falsche Inventurergebnisse können verherende Folgen haben, da eventuelle Trends und Manipulationen nicht erkannt werden und diese weitergeführt werden können. Erst bei einer ordnungsgemäßen Inventur und korrekten Abwicklung stellten sich gravierende Umstände heraus, die zu einem früheren Zeitpunkt viel eher bekämpft werden hätten können.

1.11 Die Inventurdurchführung

Die Inventur ist ein äußerst wichtiger Faktor im gesamten betriebswirtschaftlichen Leben und auch für die Inventurdifferenz.
Eine falsche Inventuraufnahme kann das gesamte wirtschaftliche Bild verzerren. Es ist auch möglich, mit einer falschen Inventuraufnahme umfangreiche Manipulation zu verdecken.

Solange eine Stichtaginventur durchgeführt wird, ist die Kontrolle der Inventuraufnahme äußerst wichtig.

Statistische Kostennutzenrechnungen haben ergeben, daß die körperliche Inventuraufnahme einen relativ hohen Kostenfaktor darstellt.

Je nach Warenwirtschaftsbuchung und EDV- System kann auch eine permanente Inventur durchgeführt werden.
Berechnungen haben ergeben, daß sich diese permanent durchgeführten Inventuren wesentlich kostengünstiger auswirken, wie eine Stichtaginventur.

Um Manipulationsmöglichkeiten von vorne herein entgegenzutreten, ist es notwendig, jedem Inventurteam (objektbezogen) ein Kontrollorgan zuzuteilen.

Bei Filialbetrieb kann dies ganz einfach geschehen, indem die jeweiligen Geschäftsleiterstellvertreter rochieren und die Kontrolle in einer anderen Filiale übernehmen.

Um eine rasche Inventur zu gewährleisten, ist oft eine umfangreiche Inventurvorbereitung zweckmäßig.

Es sollte ein Inventurplan erstellt werden, indem sämtliche Regale, Nebenräume, Lagerplätze und sonstige Plätze eingetragen werden.
Die Platzierungen sollten eingeteilt und numeriert werden.

Die Aufnahmelisten müssen fortlaufen numeriert werden.

Die Übernahme der numerierten Listen muß von - bis bestätigt werden.

Gewisse gleichbleibende Warengruppennummern, Artikelnummern etc. können bereits im vorhinein in die Liste eingetragen werden.

Für diverse Abschläge sollten eigene Listen verwendet werden.

Ein Aufnahmeteam besteht aus zwei Personen, dem Schreiber und dem Ansager. Die Inventuraufnahme muß leserlich mit Kugelschreiber geschrieben werden.

Jedes Regal soll Meter für Meter von oben nach unter aufgenommen werden, da ansonsten die Kontrolle nicht gegeben ist.

Nach Aufnahme der Waren sind die Inventurblätter von den beiden Aufnehmern zu unterschreiben und am Anfang des Regals deutlich ersichtlich abzulegen.
Vom Kontrollorgan sollten ständige stichprobenartige Nachkontrollen der aufgenommenen Waren stattfinden. Sollte ein Fehler gefunden werden, so sollte dieser mit dem zuständigen Personal korrigiert werden.

Nach der Inventuraufnahme werden sämtliche Blätter vom Geschäftsleiter und dem Kontrolleur gemeinsam eingesammelt.

Es wird die nummernmäßige Vollständigkeit kontrolliert.

Zu viel ausgegebene Aufnahmelisten, die nicht benötigt wurden, müssen mit dem Vermerk „leer" gekennzeichnet werden.

Das gesamte Personal sollte auf die besondere Handhabung von z. B. der Aufnahme von Kommissionsware, Bruch, Ladenhüter, Beleuchtungskörper etc., informiert werden.

Besondere Beachtung müssen Artikel finden, die in verschiedenen Verpackungseinheiten aufgenommen werden.

Weitere Vorbereitungen ergeben sich noch in Büroarbeiten, wo Rechnungen - Kommisssionswaren - fehlende Gutschriften etc. bearbeitet werden müssen und eventuell provisorische Rechnungen ausgestellt werden.

Nach Möglichkeit sollten nachträgliche Arbeiten in den Aufnahmelisten vermieden werden, sodaß die Aufnahmelisten sofort vom zugeteilten Kontrollorgan mitgenommen werden können.

Ist dies nicht möglich, so sollte ein Protokoll über die Aufnahmelisten und die jeweilig verwendeten Zeilen angeführt werden.

Als Beispiel möchten wir noch kurz einen praktizierten Fall zitieren:

Ein Anlieferer entwendete bei einer Firma den Warenannahmestempel. Dieser Anlieferer bestätigte sich in der Folge einige Lieferungen, von denen er überzeugt war, daß sie den Kontrollkreis unterlaufen können, selbst.
Anschließend kam er als Kunde in das Geschäft und unterhielt sich als bekannte Person mit dem Warenannehmer.
Während des Gespräches schmuggelte er den bestätigten Lieferschein in die Lieferscheinablage.
Da in diesem Betrieb sehr viele Waren angeliefert wurden und sich die Warenannahme als sehr umfangreich gestaltete, wurde die Warenannahme oft von mehreren Mitarbeitern durch-

geführt. Bei den in die Ablage geschmuggelten Lieferscheinen fiel es auf Grund der Arbeitsüberlastung überhaupt nicht auf, daß die Ware nie angeliefert wurde.
Der Lieferschein wurde bestätigt zur Fakturierung weitergeleitet.
Dieser Vorfall konnte sich allerdings nur zutragen, weil kein doppeltes Kontrollkreissystem bestand.
Denn spätestens bei der Kontrolle des Abteilungsleiters hätte die fehlende Ware auffallen müssen.
Leider können wir allerdings feststellen, daß das doppelte Kontrollsystem in vielen Betrieben nur **sehr mangelhaft** betrieben wird.
Es wäre also auch möglich, daß diese Art der Manipulation zumindest einmal durchgeführt werden kann, auch wenn in einem Betrieb das Doppelkreiskontrollsystem bereits eingeführt wurde, weil ja die Ware, auf Grund der Bestätigung, auf dem Weg von der Warenannahme zur Abteilung verschwunden hätte sein müssen.

2. Fremdfirmen und Vertreter etc.

Unsere langjährige Erfahrung hat auch in diesem Bereich gezeigt, daß Fremdfirmen wie Reinigungspersonal, Monteure, Servicefirmen, etc. genauso anfällig für Diebstähle sind, wie eigenes Personal.
Aus diesem Grunde sollte das Fremdpersonal, wozu auch Vertreter oder Schlichtteams zählen, genauso behandelt werden, wie eigenes Personal.

Alle im Geschäft befindlichen Angestellten von Fremdfirmen müssen sich der Hausordnung, wie zum Beispiel der Personalkontrolle, der Ab- und Anmeldepflicht, etc. unterwerfen.

Wie schon im Kapitel Spionage erwähnt wurde, werden oft viele Spionageakte von Fremdfirmen durchgeführt. Es ist dabei darauf zu achten, daß sich Vertreter, Schlichtteams oder das Reinigungspersonal nur in den, für sie bestimmten Bereichen aufhalten dürfen.
Reinigungspersonal sollte in heiklen Räumen nur im Beisein eines eigenen Angestellten Zutritt gewährt werden. Um die Anwesenheit von Fremdpersonal in gewissen Bereichen überprüfen zu können, empfiehlt es sich besonders in größeren Geschäften, eine Anwesenheitsliste zu führen. Jeder Angestellte einer Fremdfirma muß sich bei Empfang melden und erhält während seiner Anwesenheit eine Ansteckkarte, die ihn offensichtlich deklariert.
Beim Verlassen des Geschäftes muß sich jeder Angestellte einer Fremdfirma einer Personalkontrolle unterziehen und die Ansteckkarte wieder abgeben.
Ansonsten dürfen auch Angestellte einer Fremdfirma nur den Kundenbereich betreten und diesen durch offizielle Eingänge betreten oder verlassen.

Bei mitgebrachten Taschen in den Verkaufsraum sollte auch in diesem Fall eine Taschenkontrolle durchgeführt werden.

2.1 Einsatz von Detektiven und Fremdfirmen zur Bekämpfung von Inventurdifferenzen

Einige Detektivunternehmungen können durch ihre langjährige Tätigkeit auf umfangreiche Erfahrungswerte im Wirtschaftsbereich zurückgreifen. Diese Unternehmungen spezialisierten sich auf dem Gebiet der Bekämpfung der Wirtschaftskriminalität.

Die Erfahrungswerte sind aus den verschiedensten Branchen gegeben.

Österreichische Detekteien unterliegen strengsten Konzessionsbedingungen. Es kann jedoch gesagt werden, daß die strengen in Österreich herrschenden Bestimmungen zu einer äußersten Seriosität der Branche beitragen. Dies ist sicher in keinem anderen Staat der Fall.

Fundierte Wirtschaftsdetekteien können umfangreiche Referenzen vorweisen.

Wirtschaftdetekteien können vor allem dann eingesetzt werden, wenn die eigene Mitarbeiterkapazität eine erfolgreiche Bekämpfung nicht zulassen. Ebenso ist die Beiziehung einer Detektei anzuraten, wenn zu wenig qualifiziertes Wissen zur Bekämpfung von Inventurdifferenzen vorhanden ist.

In folgenden Bereichen können Detektivunternehmungen effizient eingesetzt werden:

a) Betriebsberatung und Analyse
b) Abhaltung von Seminaren und Personalschulungen
c) Revisionstätigkeiten
d) Bekämpfung von Personaldiebstählen
e) Bekämpfung von Ladendiebstählen
f) objektive Informationsbeschaffung
g) Testdurchführungen
h) Individualeinsätze

a) Betriebsberatung

- Fehlerquellenanalyse
- Iststanderhebung
- Erstellen von Organisationsschemen
- Erstellen von administrativen Richtlinien
- Beratung bei Planung von Objekten nach sicherheitstechnischen Überlegungen
- Beratung bei Einrichtung innerer Konzeption und Präsentation
- Überwachung der Realisierung von Maßnahmen
- Überprüfungen und Tests der Funktion der geplanten Vorhaben

b) Abhaltung von Seminaren und Schulungen

- Abhaltung von Managementseminaren
- Abhaltung von Schulungen in Detailbereichen wie Geschäftsleiterabteilungsleiter, Warenannehmer, Lagerleiter, Kassierer etc.
- Bekämpfung von Ladendiebstählen

c) Revisionstätigkeiten

Die Revisionstätigkeiten können als einer der wichtigsten Bereiche in einem Betrieb angesehen werden. Hierbei soll nicht die buchhaltärische sondern eher die praktische Revision gemeint sein.

Besonders sinnvoll erweisen sich solche Revisionstätigkeiten bei Filialbetrieben.

In der Tätigkeit einer Revision stellt die Fremdfirma eine opsitionelle Stellung zu den eigenen Angestellten dar und es kann zu keinem Fraternisierungsprozeß kommen.

Durch den Einsatz einer Fremdfirma werden die in jedem Betrieb herrschenden Kommunikationsbarrieren überbrückt. Es kann somit von einer äußerst wichtig erscheinenden objektiven Basis einer Informationsbeschaffung gesprochen werden.

Territoriale Probleme kommen beim Einsatz einer Fremdfirma weitaus weniger zum Tragen, als beim Einsatz eigenen Personals.

d) Bekämpfung von Personaldiebstählen

Bereits in der Vorbereitung wie Beratung, Fehlerquellenanalyse, Revisionstätigkeiten, Kontrolltätigkeiten etc., kann von einer effizienten Bekämpfung von Seiten einer Fremdfirma gesprochen werden.

Die Vorgangsweise solcher Einsätze gestaltet sich oft derart individuell, daß sie nur von einer Fremdfirma durchgeführt werden kann.

Wenn es sich nicht um gezielte Beobachtungen oder Einschleustätigkeiten handelt, so sind die Tätigkeiten zur Bekämpfung des Personaldiebstahles die mit der Revision gleichzusetzen.

e) Bekämpfung von Ladendiebstahl

Die Bekämpfung von Ladendiebstählen durch den Einsatz von Detektiven zeigt sich sinnvoll, wenn eine gewisse Größe des Verkaufsraumes gegeben ist, besonders gefährdete Plätze zu

ersehen, konkrete Verdachtsmomente gegen bestimmte Personen bestehen, Sondereinsätze bei diversen Aktionen, Veranstaltungen oder saisonbedingte Verkäufe.
Da es sich bei dem Einsatz um die Materie Mensch handelt, sind noch viele zusätzliche auftretende Fakten gegeben.
So z.B. werden bei der Tätigkeit „Ladendiebstahlsbekämpfung" folgende Nebenbereiche erfaßt.

- Beobachtungen von Kunden
- Führung von Statistiken und Berichten
- Beratung bei Warenpräsentationen und Präventivmaßnahmen
- Hilfeleistung gegenüber dem Personal bei Entdeckung von Ladendieben und bei Anhaltung
- stichprobenartige Kontrolle der Warenannahme und des Lagers
- Kontrolle des Bruchs und des Verderbs
- Kontrolle diverser Warenausfolgerungen
- Kontrolle möglicher Deponiestellen zur Vorbereitung von Personaldiebstählen
- Überwachung des allabendlichen Schließdienstes
- Durchführung von Personenkontrollen
- Überprüfung von Personaleinkäufen
- Warenkontrolle der Kunden nach einem Kassiervorgang
- Informationsbeschaffung für die Geschäftsleitung

g) Testdurchführung

Detektivunternehmungen eigenen sich insbesondere durch die völlig individuelle Einsatzmöglichkeit für Testdurchführungen.

Dies begründet sich vor allem darin, daß immer verschiedene Mitarbeiter eingesetzt werden können und große Erfahrungswerte über alle Vorgänge vorliegen.

Man muß grundsätzlich zwischen offiziellen Einsätzen und verdeckten Einsätzen unterscheiden.

Offizielle Einsätze stellen einen komplexen Sicherheitsdienst oder ein Sicherheitspaket dar. Es ist aber anzuraten, sich bei Inanspruchnahme einer Detektei nicht nur auf Teilbereiche festzulegen. In der Gesamtheit kann eine weit höhere effiziente Arbeit geleistet werden.

Die Einsatzeinteilung ist auch zeitmäßig unabhängig, sodaß eine dauerhafte Betreuung gewünscht werden kann, saisonbedingte oder stundenweise Einsätze.

Zu den verdeckten Einsätzen zählen vor allem diverse Beobachtungen, Ermittlungen und Einschleusungen von Personal im eigenen Betrieb sowie die Testdurchführung.

Es wird heute noch immer der Fehler gemacht, daß Detektive in einem unzureichenden oder falsch Einsatz gebracht werden. Es ist oft zu sehen, daß die Detektivunternehmungen ohne sonderliche Überlegungen als „Alibihandlung" engagiert werden, um sie als Ausrede gebrauchen zu können. Die Effizienz eines Einsatzes scheitert auch vielfach an „falscher Sparsamkeit".
Es hat nur Sinn, unter vollem Einsatz zu versuchen, das gesteckte Ziel zu erreichten. Halbe oder unzureichende Einsätze kosten auch Geld, aber die Erreichung des Zieles ist eher von einem Zufall abhängig, als von einer qualifizierten Arbeit.

2.2 Personaleinkauf

In vielen Fällen, wo dieser Bereich vernachläßigt wird, bietet sich eine ungeheure Möglichkeit von Manipulationen.

Je nach Zahlungsmöglichkeit gestaltet sich er Personaleinkauf etwas unterschiedlich.

Es sollten bestimmte Tage oder bestimmte Zeiten festgesetzt werden, wo Personaleinkäufe durchgeführt werden dürfen. Diese Zeiten richten sich vor allem nach den Bedürfnissen.

Die ausgesuchten Waren müssen entweder zur Bezahlung oder zur Lieferscheinerstellung keiner kompetenten Person, wie Lagerleiter oder Stellvertreter oder Kontrolleur etc., zur Begutachtung vorgelegt werden.

Nach der Abzeichnung, Festlegung des Personalrabattes oder Bezahlung, sollte die Ware nach Möglichkeit sofort außer Haus gebracht werden.
Ist dies nicht möglich, so sollte ein Deponieplatz bis zum Verlassen des Objektes festgelegt werden. Hierbei ist darauf zu achten, daß keine Waren zum Einkauf dazugesteckt werden können.
Dies kann entweder durch einen verschlossenen Raum oder einem Verschließen der Verpakkungseinheiten durchgeführt werden.
Der Abtransport der Ware sollte auf dem Zahlungsbeleg abgezeichnet werden, sodaß ein doppelter Warentransport mit dem gleichen Zahlungsbeleg nicht möglich ist. Dieser Vorgang sollte bei der jeweiligen Personalkontrolle mittags oder abends durchgeführt werden.

Es sollte eine detaillierte Statistik über den Personaleinkauf geführt werden. Aus diesen Statistiken ist für das Kontrolling oder der Revision wichtige Fakten herauszulesen.

Es wurde schon oft der Fehler entdeckt, daß Personaleinkäufe auf Sammelkonten zusammengefaßt wurden und somit überhaupt keine Übersicht gegeben war.

Somit ist dem Freundschaftsverkauf jede Möglichkeit genommen. Es ist auch möglich, beim Verkauf an Kunden unberechtigte Rabatte im nachhinein in die eigene Tasche zu kassieren.
Im Zuge einer EDV - Programmgestaltung hat sich ein relativ effizientes Personalverkaufssystem herauskristallisiert.
Der Einkauf wird vom jeweiligen Mitarbeiter zum vollen Verkaufspreis bezahlt.
Die darüber ausgestellte Rechnung mit Artikelnummer etc., wird an den Einkauf gesendet.

2.3 Administration

Die Administration stellt einer der wichtigsten Punkte im Erkennen von Vorgängen und vor allem die Möglichkeit der Nachvollziehung dar.
Von verschiedensten EDV-Fachleuten wird die papierlose Administration angestrebt.

Diese Entwicklung steckt jedoch noch in den Kinderschuhen. Es ist ungefähr damit zu vergleichen, daß von namhaften Firmen Kassensysteme angeboten werden, die in ihrer rationalisierten Organisationsform hervorragende Leistungen erbringen, aber die Kontrollfunktionen völlig vernachläßigen, wenn nicht gar vergessen. Dieser Umstand zeugt deutlich davon, daß die Entwicklung von der praktischen Seite her nicht betrachtet wurde.

Wenn es zur Zeit auch noch utopisch klingt, ist die papierlose Administration sicherlich möglich, wenn die Programme detaillierter ausgearbeitet werden und eine Vielzahl in sich geschlossene detaillierte Kontrollkreise erwachsen.

Die Administration sollte jedoch auf nur wenige Formulare eingeschränkt werden, auf denen aber sämtliche Daten aufscheinen sollen.
Vor allem die Vielzahl verschiedener Tätigkeiten sind, umso leichter sind sie von allen Mitarbeitern zu bewältigen.

Grundsätzlich dient die Administration zur Bestätigung diverser Abwicklungen und verleiht allen Vorgängen eine überschaubare Transparenz.

Aufgrund der heutigen EDV-Möglichkeiten sollte eine Vielzahl an Statistiken geführt werden. Es gibt noch relativ wenige Menschen, die mit umfangreichen Soll/Ist-Vergleichen und Statistiken umgehen können. Man sollte auf diese Hilfe nicht verzichten. Erst wenn längere Zeiten damit gearbeitet wurde, wird die Wichtigkeit erkannt.

Einige Vorschläge für Statistiken:

- Rabattvergabe
- Bestand von Geschenkmünzen oder Bons
- Kassendifferenzen
- Kassensturzergebnissen
- Telefonlisten
- Urlaubskonsumation, Resturlaube
- Zeitausgleiche
- Krankenstände
- Personaleinkäufe
- Telefonkostenlisten
- Warenrücknahme
- Personaleinkäufe
- Eigenbedarfsabschreibungen
- Bruch/Verderb
- Diebstahlserfassung
- Kommissionsware

- Stornovorgänge
- Energieverbrauch
- Treibstoffverbrauch
- interne Fehlbuchungen
- Überlager

2.4 Position des Geschäftsleiters

Es muß davon ausgegangen werden, daß der Geschäftsleiter bereits zum Management zählt und nicht zu den Verkäufern.
Der Geschäftsleiter stellt den Polizisten im eigenen Staate dar. Von Seiten des Geschäftsleiters aus ist die meiste Möglichkeit zur Bekämpfung der Inventurdifferenz gegeben. Vergleichswerte aus der österreichischen Wirtschaft haben das voll inhaltlich bestätigt.
Die wichtigsten Aufgaben des Geschäftsleiters sind:

- Kontrolle der Organisation und Administration
- Überwachung der Einhaltung sämtlicher Richtlinien
- Personalführung
- ökonomische Leitung
- Berichterstattung an Geschäftsinhabung persönlicher und administrativer Art
- Repräsentanz

Auch die jeweiligen Geschäftsleiter können zu der ordnungsgemäßen Abwicklung und erforderlichen Kontrolltätigkeiten ihrerseits gezwungen werden, durch administrative Vorgänge und Revisionskontrollen.

Die Kontrollen über Geschäftsleiter und Revisionskontrollen wirken sich in weiterer Folge auch auf das übrige Personal äußerst positiv aus.

Einige Kontrolltätigkeiten oder Kontrollbereiche müssen vom Geschäftsleiter aus an Schlüsselpositionen delegiert werden. Hierzu zählt z. B. der Lagerleiter und die Ausgangskassen. Allerdings sollte der Geschäftsleiter die sogenannte „Overhead"-Kontrolle nicht vernachläßigen. Diese Kontrollen sollten stichprobenartig vor allem auch an den beiden Schlüsselpositionen durchgeführt werden.

Immer wieder wird das Argument entgegen gebracht, daß der Geschäftsleiter keine Zeit zu Kontrolltätigkeiten hat.
Hierzu wollen wir das anfangs erwähnte Zahlenbeispiel anführen, mit welcher Sprunghaftigkeit Gewinne durch die Senkung der Inventurdifferenz erzielt werden können.

Nicht nur in der Senkung von überhöhten Inventurdifferenzen ist dies gegeben, sonder auch in der Beibehaltung von niedrigen Inventurdifferenzen.

Es ist natürlich fraglich, ob ein Geschäftsleiter durch seine Verkaufstätigkeit oder Verkaufsgespräche mit Kunden, eine so hohe Gewinnsteigerung mit dem erzielten Umsatz zustande gebracht hätte, als mit der Senkung einer überhöhten Inventurdifferenz.

Die Grundlegende Kontrolltätigkeit des Geschäftsleiters ist, daß keine Ware den Markt unbemerkt verlassen darf.
Jede Warenbewegung muß eine Deklaration aufweisen, entweder Lieferschein oder bezahlte Rechnung.

Folgende Kontrolltätigkeiten zählen zu den Aufgaben eines Geschäftsleiters:

- laufende Kontrollen sämtlicher Aus- und Eingänge bezüglich der ordnungsgemäßen Verschlossenheit
- laufende Kontrolle der Notausgänge bezüglich der Funktionsfähigkeit (Entdeckung eventueller Manipulation)
- stichprobenartige Kontrolle der Warenannahme und der Warenausgabe
- laufende Kontrolle des Lagers und des Umfeldes der Warenannahme bezüglich Deponiemöglichkeit zum Personaldiebstahl
- laufender Kontrolle der Personalräume
- konsequente Personal- und Spindkontrollen
- laufende Kontrolle der Warenzustellungen
- stichprobenartige Nachkontrolle der Retourwaren, Reparaturen und Umtausch etc.
- stichprobenartige Kontrollen nach Bezahlung von Waren bei Kunden an den Kassen
- stichprobenartige Kassastürze
- Kontrolle und Beobachtung bezüglich der Einhaltung der Kassenregel
- Durchführung des abendlichen Schließganges

Sollte dies delegiert werden, so ist zumindest eine Überprüfung bezüglich der ordnungsgemäßen Durchführung stichprobenartig nötig.

- Ständige Kontrollen bei diebstahlsgefährdeten Waren (Gassenverkauf, Freigelände, Lager) Hierbei empfiehlt es sich, eventuell auch Tagesinventur durchzuführen.
- Kontrolle der Warenbestellung und die damit verbundene ordnungsgemäße Anlieferung
- Kontrolle der Preisauszeichnung und Preisänderungen
- Kontrolle bezüglich der Abwicklung der Aktionsaktivitäten
- Kontrolle sämtlicher Lieferscheine und Zahlungsbestätigung

Sollten diese Tätigkeit delegiert sein, so sollten zumindest stichprobenartig Kontrollen durchgeführt werden.

- Ständige Kontrollen organisatorischer und administrativer Richtlinien - bezüglich deren Einhaltung wie bei der Führung von Telefonlisten, Abschreib- und Eigenbedarfslisten, Aufzeichnungen bezüglich des Durchschnittverbrauches bei Fuhrparks, Lieferscheinänderungen, Wareneingangsbücher, Ausfüllen von Dispositionslisten, Stornovorgänge, Retourwaren, Personaleinkäufe etc.

- laufende Kontrolle eventueller Stornos
- laufende Kontrolle des Personaleinkaufes
- laufende Kontrolle der Preisauszeichnungsgeräte
- Rabattgebahrung
- Einhaltung der Kontrollkreise
- stichprobenartige Nachkontrolle der Leerkartonagen
- Kontrolle bezüglich der Einhaltung der Verwahrung von Geschäftsunterlagen
- laufen Kontrolle der sabotagegefährdeten Orte wie Traforäume, Öltanks, Mülldeponie, Freigeländelager, Fuhrpark , Objektdach, etc.
- Durchführung von Tests bezüglich der ordnungsgemäßen Warenübernahme und der Kassiervorgänge (Minderlieferungen, Testeinkäufe)
- Analysieren von aufgetretenen Kassenmanki
- unauffällige Kontrolle der Kassenzone oder von Einzelkassen
- selbstständige Erstellung von organisatorischen Richtlinien und Verbesserungen (dazu kann gesagt werden, daß einige Inventurdifferenzen durch bauliche Beschaffenheit entstehen. In einem solchen Fall sollte aber vom Geschäftsleiter auf alle Eventualitäten hingewiesen und Verbesserungsvorschläge gemacht werden)

Bei der Personaleinstellung sollte nicht nur ein umfangreicher Fragebogen ausgegeben werden. Es sollte grundsätzlich von jedem Angestellten ein Leumundszeugnis verlangt werden, auch wenn im Nachhinein eine eventuelle Vorstrafe für die Aufnahme keinen Einfluß darstellt.
Bei Angestellten in heiklen Bereichen, wie Lagerleiter oder Kasssiererin, ist es empfehlenswert, eine Einstellungsprüfung durchzuführen.

Hierzu eignen sich Detekteien, die eine Vorlebensrecherche darstellen, diese Recherche gestalten sich kostenmäßig nicht sehr hoch und geben doch einen relativ hohen Sicherheitsfaktor.

Im Dienstvertrag sollten auf alle Fälle die Personalkontrollen, Spind- und PKW-Kontrollen sowie die An- und Abmeldungspflicht beim betreten oder Verlassen des Objektes verankert werden.

Der Schließdienst sollte nicht an unterrangige Angestellte oder Lehrlinge delegiert werden. Der Schließvorgang ist ein äußerst wichtiger Faktor, da schon unzählige Male beim Schließdienst Vorbereitungen für einen Einschleichdiebstahl vorgenommen wurden. Auch sicherungstechnisch ist der Einschleichdiebstahl problematisch, da er oft als Einbruchsdiebstahl nicht erkannt und somit auch nicht akzeptiert wird.

Die wichtigsten Schlüsselpositionen zur Entstehung überhöhter Inventurdifferenzen sind folgende personelle Schlüsselpositionen:

- Geschäftsleiter
- delegierte Kontrollpersonen
- Warenannahme u. -ausgabe
- Kassenbereich

- Warenausfolgung

2.5 Kassenbereich

Prinzipiell sollte eine Kasse immer nur von einer kompetenten Person bedient werden. Ist ein Personalwechsel notwendig, sollte ein Kassensturz durchgeführt werden.

In den meisten Fällen zahlt es sich aus, auch ein Packtischsystem einzuführen. Dies gilt vor allem für Satellitenkassen innerhalb eines großen Raumverkaufes oder Einzelkassen in Filialen.

Im Regelfall kann die Kassenabwicklung einen erheblichen Beitrag zur Senkung der Inventurdifferenz und vor allem zur Bekämpfung des Ladendiebstahles ergeben.

Hierzu ist es auch notwendig, das Kassenpersonal bezüglich Ladendiebstahl zu schulen.

Dieser Code sollte leicht zu merken und ungewöhnlich sein, wie z.B.:

Wenn sie nicht zum vereinbarten Zeitpunkt nach Hause kommen, rufen sie ihre Angehörigen an sagen zuerst den vereinbarten Code, „2x hintereinander ihre Wohnadresse oder Ähnliches" und nachher erst ihr persönliches Anliegen. Somit wissen ihre Angehörigen, daß alles in Ordnung ist.

Rufen sie jedoch an, daß sie später kommen, ohne den vereinbarten Code zu nennen, sollten ihre Angehörigen sofort die Polizei verständigen.

Nehmen sie diese Hinweise ernst, da in der Bundesrepublik Deutschland und auch schon in Österreich einige Überfälle dieser Art durchgeführt wurden.

Motto: Vorbeugen ist besser als Heilen!

2.6 Einführung von Taschenkontrollen

Die Einführung von Taschenkontrollen ist je nach Geschäftsart überlegenswert.

Ab der Regelung eines Einbahnsystems mit der Kasse als letztes Checkpoint, ist eine Taschenkontrolle durchführbar und rechtlich vertretbar.

Die Befürchtung, daß Taschenkontrollen Kundschaften kosten würde, ist eigentlich nur in Kleinfilialen gegeben.

Nahezu sämtliche supermarktähnliche Geschäfte können bedenkenlos Taschenkontrollen durchführen.

Bei Geschäften ohne letzten Kassencheckpoint ist eine Taschenkontrolle bedenklich.

2.7 Beobachtung des Betriebsablaufes von Außen

Beobachtungen der Warenauslieferung: Dabei sollten sie die Warenauslieferung unauffällig beobachten und anschließend auf ihre Richtigkeit überprüfen.
Beobachtungen der Warenannahme: Hierbei sollten sie abwarten, bis eine Warenannahme stattgefunden hat. Nach Beendigung der Warenannahme sollten sie diese genauestens nachkontrollieren.

- Aufsperr- und Verschließvorgang des Geschäftes:
  Hierbei sollte man beobachten, ob die Anweisungen der Konzernzentrale, wie z.B. Zweischlüsselsystem, Personalkontrolle etc. durchgeführt werden.

- Beladen von Personalfahrzeugen:
  Nach Beendigung der Beobachtung auf die Rechtmäßigkeit überprüfen

- Warenabholung oder Warenzustellung von Kunden mit anschließender Überprüfung

- Einhaltung der Hausordnung, wie z.B. die Regelung, daß nur ein Eingang vom Personal benützt werden darf oder daß das Personal den Markt nicht durch das Lager verlassen darf etc.

- Überprüfung der Einhaltung von Zentralanweisungen

- Kontrolle der Altpapierlagerung und der Müllbeseitigung, da in diesen Fällen meist eine Deponierungsmöglichkeit von Waren besteht, die nach dem Geschäftsschluß abgeholt werden können.

Beim jeweiligen Tankvorgang der firmeneigenen Kraftfahrzeuge sollte auf der Rechnung der Kilometerstand angeführt werden.

2.8 Einhaltung organisatorischer und administrativer Kontrollkreise

Diese Kontrollkreise dienen dazu, daß sämtliche Vorgänge aufgezeigt, transparent, sich selbst kontrollierend und nachvollziehbar gemacht werden.

- Bestellung bei Lieferanten

- Warenannahmestelle von erwartender Lieferung informiert

- Warenanlieferung, erste qualitative und quantitative Leistungskontrolle

- Erster Kreisschluß „Bestellung - Leistung“

- Duplikat vom Lieferschein in Evidenz bei Annahmestelle halten. Wenn dies nicht möglich ist, Warenannahmebuch mit erforderlichen Daten anlegen.

- Weiterleitung des orginalen und bestätigten Lieferscheines an die EDV - Einkaufsabteilung oder Rechnungskontrolle.

- Zweiter Kreisschluß mit Vergleich der gestellten Rechnung und der erhaltenen Leistung

Interne Lieferung

Absender stellt Lieferschein aus (vierfach)

Erster Lieferschein und zweiter Lieferschein gehen mit Ware

Dritter Lieferschein ergeht an Zentrale zur Evidenz oder Buchung

Vierter Lieferschein bleibt in Evidenz bei Absender

Annehmende Stelle bestätigt auf beiden Lieferscheinen die korrekte Anlieferung

Erster Lieferschein wird nach Bestätigung, je nach Buchungsmodualitäten, an die Zentrale zur Buchung oder zum Vergleich mit dem in Evidenz gehaltenen Lieferschein der Absenderfiliale, gesendet.

Zweiter Lieferschein wird namenschronologisch und datumschronologisch in Evidenz gehalten.

In der Zentrale wird der von der Empfängerfiliale gesendete Lieferschein mit dem von der absendenden Filiale verglichen und verbucht.

Sollte die Verbuchung bereits aufgrund des von der absendenden Filiale gesendeten Lieferscheines erfolgt sein, so kann ein Bestätigungsvergleich durchgeführt werden.

Die absendende Filiale erhält einen von der Zentrale abgezeichneten Lieferschein zurückgesandt, worin vermerkt ist, ob die Verbuchung korrekt durchgeführt wurde.

In der absendenden Filiale wird der Retourschein mit dem in Evidenz gehaltenen Schein verglichen und zusammengeheftet abgelegt.

Nachdem die Revisionskontrolle über die Vollständigkeit der Lieferscheine (in Evidenz gehaltenen mit Retourscheinen) durchgeführt wurde, können diese vernichtet werden.

Dieses System kann je nach EDV-System oder notwendigem Buchungsvorgang abgeändert und bis zu einem gewissen Grad auch erleichtert werden.

Es darf jedoch auf keinen Fall auf ein Bestätigungsverfahren verzichtet werden, wovon hervorgeht:

1. ob die Ware ordnungsgemäß angekommen ist
2. ob die Ware ordnungsgemäß verbucht wurde

Ausbesserungen auf Lieferscheinen und Warensendungen ohne Scheine, um eventuelle Fehler auszugleichen, müssen grundsätzlich verboten werden.

Es sollte entweder ein Korrekturschein geschaffen werden, oder der von der Empfängerfiliale an die Zentrale geschickte Retourschein wird als Korrekturbeleg erkannt.

Es muß nur deutlich die geänderte Buchung daraus hervorgehen, sodaß der Gegenschein mit dem ursprünglichen Lieferschein im Einklang korrigiert werden kann.

Die gesamte Buchungs- und Korrekturabwicklung kann auch EDV-mäßig durchgeführt werden, indem eine EDV-mäßige Zusammenführung der Vergleiche gegeben ist. Dies trifft vor allem auf Online und Diskettenkassen, von denen aus gebucht werden kann, zu.

Hier schließen sich die Kontrollkreise in erster Linie bei der absendenden Filiale, wo die ordnungsgemäße Ankunft und die ordnungsgemäße Buchung geprüft werden können.

Der zweite Kontrollkreis besteht in der Zentrale, wo die beiden Lieferscheine der absendenden und empfangenden Filiale bzw. die getätigten Computerbuchungen verglichen werden.

Haben alle Kunden die Geschäftsräumlichkeiten verlassen, so sollte auch das Personal die Räumlichkeiten verlassen.

In der Folge sollten die Kunden auch noch gebeten werden, die nähere Umgebung des Objektes zu verlassen.

Es empfiehlt sich in diesem Falle Türen und Fenster des Objektes offen zu lassen, damit bei einer eventuellen Detonation die Druckwelle leichter entweichen kann.

In der Praxis hat sich erwiesen, daß auch größere Objekte von einer Verkaufsfläche mit 2000 - 3000 Quadratmeter, innerhalb kürzester Zeit vom Personal durchsucht werden kann. Hier ist es allerdings notwendig, daß die einzelnen Abteilungen übersichtlich gestaltet sind und es einem Abteilungsleiter sofort auffallen müßte, wenn er einen Gegenstand sieht, der nicht in die Abteilung gehört.

Eine Durchsuchung der Abteilungen sollte bei jeder Bombendrohung durchgeführt werden. Auch die Vorgangsweise einer Hausdurchsuchung sollte schon im Vorhinein bestimmt werden, um im Notfall wertvolle Zeit zu gewinnen.

Hierzu empfiehlt es sich die einzelnen Abteilungen von den zuständigen Abteilungsleiter durchsuchen zu lassen.
Die Abteilungsleiter sollten schon im Vorhinein auf eventuelle Versteckmöglichkeiten hingewiesen werden.
Dazu zählen vor allem Zwischenräume zwischen Mauern und Regalen, der Raum zwischen Boden und Regalen, Hängewaren, etc.

Die Energieträger, Toiletten und sonstige für Kunden zugängliche Räumlichkeiten, dazu zählen auch Personalräume, etc., sollten vom Haustechniker, oder einer damit betrauten Personen, durchsucht werden.

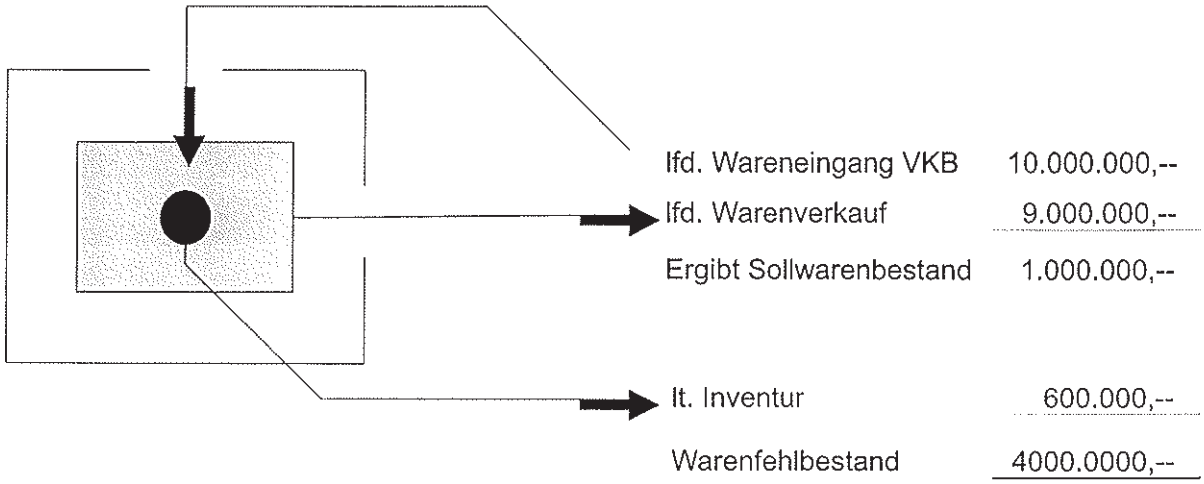
Als gefährdete Zone für eine Bombendrohung sind, wie schon erwähnt, Energieträger anzusehen, da der Folgeschaden in diesem Falle besonders hoch ist.
Aber auch Toiletten, Restaurants, Wühltische und exponierte bauliche Beschaffenheiten zählen zu den Deponiemöglichkeiten von Bomben.

Eine ausländische Statistik zeigt, daß bei der Auffindung von Sprengkörpern, welche vorher über das Telefon angekündigt wurden, meist der Zeitpunkt der geplanten Detonation angegeben wurde.

2.9 Statistik

Um sie von der Wichtigkeit von Maßnahmen gegen Ladendiebstahl überzeugen zu können, möchten wir mit statischen Zahlenbeispielen beginnen.
Diese Beispiele sollen Ihnen vor Augen führen in welcher enormen Höhe die Verlustziffern liegen und daß von der Unternehmerseite, mit Ihrer vollen Unterstützung etwas getan werden muß, um die um sich greifende Seuche einzudämmen, welche letzten Endes auch Arbeitsplätze gefährden kann.

Was ist eine Inventurdifferenz:



Dies ergebe 4 % vom Umsatz des VKP. (Inventurdifferenz = 4 %)

In Österreich liegt die durchschnittliche Inventurdifferenz je nach Branche, Organisationsform und Produktpalette zwischen 0,3 und 2,5 % des VPK - Umsatzes.
Die Unterschiede ergeben sich durch die eben genannten Kriterien.

Branche:

- Sind die Produkte diebstahlgefährdet?
- Besteht die Möglichkeit, diese in einem gesicherten Zustand zu präsentieren?
- Wie weit decken die Produkte den Lebensbedarf oder den Luxusbedarf?

Organisationsform:

- Wie leicht oder schwer ist es die Produkte zu entwenden?
- Selbstbedienungsverkauf - Pultverkauf - Versand - Kontrollkreissysteme

Produktpalette:
In welchem Verhältnis steht der durchschnittliche VKP - pro Einzelstück und in welchem Maße besteht die Transportfähigkeit des Produktes.

Bei der Vertriebs- und Organisationsform Ihrer Branche ist jede über 3 % hinausgehende Inventurdifferenz überhöht.

Eine betriebswirtschaftliche Studie sagt über das Jahr 1993 aus, daß die Gesamtheit der Inventurdifferenz sämtlicher Betriebe in Österreich bei S 5 Milliarden liegt.
(S 5.000.000.000,--)

Von diesen 5 Milliarden Schilling können in etwa 30 - 40 % dem Kundendiebstahl zugemessen werden.
Dies ergibt jährlich eine Summe von 1,5 Milliarden Schilling.

Über alle Schätzungen hinweg möchten wir Ihnen nicht ein realistisches Beispiel vorenthalten, welches Österreichs größtes Handelsunternehmen betrifft.
Bei einem jährlichen Umsatz von S 25 Milliarden liegt die Inventurdifferenz durchschnittlich zwischen 1 und 2 %.
Dies ergibt eine Summe von S 250 - 500 Millionen.

Davon wird geschätzt, daß 75 - 80 Millionen dem Ladendiebstahl zugemessen werden kann.

Sie müssen zugeben, daß genannte Zahl von 75 - 80 Millionen Schilling in einem einzigen Betrieb sehr beachtlich ist.

Prinzipiell sagt eine Studie, daß in der westlichen Welt, 8 % der geschäftsfähigen Bevölkerung, ca. zwischen dem 14. und 70. Lebensjahr, kriminell anfällig ist und einen Weg sucht, sich unrechtmäßig zu bereichern.

Gut doppelt so viel, nämlich 16 - 20 %, würden es tun, wenn man es ihnen sehr leicht macht, oder sie bis zu einem gewissen Grad sogar verleitet.

Auf die Kundschaft umgelegt würde das bedeuten, daß von 100 Kundschaften 8 - 16 Personen versuchen könnten, Waren unbezahlt mitzunehmen.

Prinzipiell können Tätertypen in 3 große Gruppen zusammengefaßt werden:

Profis und Betrüger	ca. 9 %
Kleptomanen	ca. 3 %
Gelegenheitsdiebe	ca. 88 %

Eine Studie aus 22.000 Protokollen aus der BRD hat folgende Daten ergeben.

Es muß gesagt werden, daß die Dunkelziffer der nicht ertappten Ladendiebe bei gut 90 % liegt und daß von den ertappten Ladendieben etwa nur ca. 50 % angezeigt werden.
Trotzdem können die erarbeiteten Daten von 22.000 Protokollen als realistische Grundlage angesehen werden.

Häufigkeit der entwendeten Waren nach Artikeln:

1. Lebensmittel
2. Kosmetik
3. Elektronik
4. Textil
5. Spielwaren
6. Leder
7. Schreib- u. Büroartikel
8. Geschenkartikel
9. Werkzeug / Auto u. Zubehör

Theorie und Philosophie

Grundsätzlich haben alle Erfahrungen, welche bis jetzt gesammelt wurden gezeigt, daß die Verhinderung eines Ladendiebstahles wichtiger ist, als das Ertappen.

„VERHINDERN IST BESSER ALS AUFKLÄREN"

Hierfür können mehrere Gründe angegeben werden. Die Verhinderung kann von jedem einzelnen Mitarbeiter und vor allem auch in der Gemeinsamkeit, ohne besonderen Aufwand, durchgeführt werden.

Eine Einzelperson, wie zum Beispiel ein Detektiv, welcher ausschließlich zur Bekämpfung von Ladendiebstahl eingesetzt ist, kann effiziente Maßnahmen zur Verhinderung nur bedingt durchführen.

In der Gemeinschaftlichkeit ist eine effiziente Verhinderung des Ladendiebstahles möglich. Aus diesem Grunde werden derzeit auch in ganz Österreich viele Handelsangestellte in die Problematik des Ladendiebstahles eingeführt, um in richtiger Weise handeln zu können.

Die Problematik der Verhinderung kann auf folgende Formel gebracht werden:

$$\frac{a\,b}{s\,r} = TAT$$

a= Anreiz

Der Anreiz muß aus werbetechnischen Gründen beibehalten werden. Der Anreiz liegt in der Präsentation der Ware, mit welcher der Kunde zum Kauf angeregt werden soll.
Somit kann der Anreiz, welcher einem Ladendieb das Stehlen weniger schmackhaft machen soll, nicht beeinflußt werden.

b = Beute

Die Beute wird selbstverständlich vom Ladendieb selbst ausgesucht und kann daher von Ihnen ebenfalls nicht beeinflußt werden.

s = Strafausmaß

Dies ist durch die jeweilige Gesetzeslage gegeben und kann von Ihnen ebenfalls nicht beeinflußt werden.

r = Risiko

Das Risiko ist jener Faktor, auf welchen Sie Einfluß haben. Ist der Risikofaktor für einen Ladendieb zu hoch, so wird dieser von seinem Vorhaben Abstand nehmen.

In diesem Falle haben Sie die Tat verhindert und die Formel auf den richtigen Ausgang (Die Tat wurde nicht durchgeführt) gebracht.

Ein Geschäft, in welchem aufmerksames Personal arbeitet, wobei Aufmerksamkeit als aktive Verhinderung angesehen werden kann, schreckt in erster Linie die 88 % (Gelegenheitsdiebe) ab.

Aber auch professionelle Täter lassen sich abschrecken, da diese kaum etwas dem Zufall überlassen wollen.
Vor allem wollen diese keinen Kontakt zu den Behörden, was bei einer Anzeige passieren würde.
Profis bevorzugen Geschäfte in welchen zur Verhinderung des Ladendiebstahles nichts unternommen wird.

Die „Fangquote" von Ladendieben, in Betrieben in denen die Verhinderung ernst genommen wird, ist sicherlich nicht hoch. Die Senkung der Inventurdifferenz hat jedoch schon oft bewiesen, daß die Verhinderung der richtige Weg war.

Wir hatten schon die Gelegenheit diese Theorie in der Praxis auszutesten.

Es wurden zwei Supermärkte, mit gleichem Sortiment, gleichartiger Organisation und Administration, sowie gleiches Einzugsgebiet, wobei in der Nähe beider Häuser eine Berufsschule mit ca. 300 Schülern ansässig war, verglichen.

Der Markt 1 wies eine Inventurdifferenz von 4,2 % auf.
Der Markt 2 wies eine Inventurdifferenz von 4 % auf.

Im Markt 1 wurde ein Detektiv eingesetzt, welcher ausschließlich zum Ertappen von Ladendieben eingesetzt wurde.
Die durchschnittliche monatliche Quote der ertappten Ladendiebe lag bei 28 Personen.

Bei dieser Fangquote kann von einer sehr guten Leistung gesprochen werden.

Im Markt 2 wurde ein Detektiv eingesetzt, welcher sich ausschließlich mit der Verhinderung von Ladendiebstahl befaßte. Seine Tätigkeit lag bei Kontrolltätigkeiten, Personalschulungen und Motivation.
Es wurde auch ständig kontrolliert, ob die organisatorischen Richtlinien eingehalten wurden.
Dieser Markt wies eine durchschnittliche monatliche Fangquote von 4 Ladendieben auf.

Diese Überwachung wurde genau über den Zeitraum eines Inventurjahres durchgeführt.
Nach diesem Jahr wies Markt 1, in welchem relativ viele Ladendiebe ertappt wurden, eine Inventurdifferenz von 3,9 % auf.

Im Markt 2, wo eine aktive Verhinderung durchgeführt wurde konnte eine Inventurdifferenz von 2,7 % verzeichnet werden.

Viele Angestellten sind der Meinung, daß sie nur für den Verkauf zuständig seien und nicht zur Verhinderung oder Aufklärung von Ladendiebstählen.
Diese Meinung hat sich weitgehend als falsch erwiesen.

In Zeiten, in denen die allgemeine Wirtschaft stagniert, die Anzahl der Arbeitsplätze sinkt, die Reingewinne auf geringe Prozentsätze zusammenschrumpfen und der Konkurrenzkampf immer stärker wird, ist es notwendig, daß alle Mitarbeiter solidarisch zum Unternehmen stehen und in der Einheit all die genannten Einflüsse bestehen.

Selbst bei einem Berufs- od. Firmenwechsel haben wir immer wieder festgestellt, daß die Solidarität zum Vorunternehmen, von den neuen Arbeitgebern immer sehr geschätzt wurde.

Dieser Umstand ist für die neuen Arbeitgeber auch ein Zeichen dafür, daß der Arbeitnehmer auch dem neuen Betrieb gegenüber solidarisch handelt.

Zur Solidarität gehört auch ein kaufmännisches Denken!
Man darf nicht dem Irrtum erliegen:
„Na, das Unternehmen wird schon nicht zugrunde gehen, wenn ab und zu etwas gestohlen wird!"
Diese Einstellung verleitet zum Wegschauen. Daß dies aber nicht so ist möchten wir Ihnen an Hand eines realistischen Beispieles vor Augen führten, welches auch auf Ihren Betrieb umlegbar ist.

Der durchschnittliche Reingewinnerlös bei österreichischen Firmen bewegt sich zwischen ca. 1- 7 % des Umsatzes VKB.
Nur wenige, vereinzelte Unternehmungen, meist mit Monopolstellung, liegen etwas höher.

Dies heißt zum Beispiel, wenn Sie S 100,-- in die Kasse nehmen, bleiben davon ca. 3 % dem Unternehmen, wovon selbstverständlich noch die Einkommenssteuer bezahlt werden muß. Sie können sich sicher vorstellen, daß auch bei nur geringen Fehlern oder bei außerordentlichen Umständen kein Gewinn mehr überbleibt.

In vielen Fällen liegt das Fehlen der Ware, die Inventurdifferenz, höher als der Gewinn.
Sie sehen daran, daß man nun auch beim Ladendiebstahl nicht mehr wegschauen darf, da dies ein enorm wichtiger, kaufmännischer Faktor ist.
Vielfach wird die Meinung geäußert:
„ Ich muß mich um den Umsatz und um den Verkauf kümmern. Es ist mir lieber es wird ab und zu etwas gestohlen, aber der Umsatz stimmt. Außerdem habe ich keine Zeit auf Ladendiebstähle zu achten, wenn ich mich mit einem Kunden bezüglich eines Verkaufs bemühe!"

Diese Meinung ist sowohl firmenpolitisch, als auch kaufmännisch völlig falsch.
Hierzu bedarf es eines grundlegenden Umdenkprozesses.
In erster Linie soll der Gewinn und in zweiter Linie der Umsatz stehen.
In der jetzigen wirtschaftlichen Situation kann durch die Senkung der Inventurdifferenz mehr Reingewinn erzielt werden, als durch die Steigerung des Umsatzes.
Die prozentuelle Senkung der Inventurdifferenz ist fast der prozentuellen Steigerung des Reingewinnes gleichzustellen.

Ein Beispiel:

Sie haben einen jährlichen Einsatz von S 30 Mio. und eine Inventurdifferenz von 4 %.
Die Inventurdifferenz entspricht dann einer Summe von S 1,2 Mio.
Senken Sie durch Maßnahmen und durch Aufmerksamkeit, bei gleichem Umsatz, die Inventurdifferenz auf 2 % , so steigern Sie den Reingewinn um fast S 600.000,--.

Bei einem Kalkulationssatz von 3 % Reingewinn, müssen Sie, um eine Erziehung von S 600.000,-- Reingewinn zu erhalten, einen Umsatz von S 20 Mio. erreichen.
Dies wäre eine Umsatzsteigerung von 66 %.

Außer bei expandierenden Unternehmungen ist eine Umsatzsteigerung von 66 % kaum möglich.

Das eben angeführte Beispiel sollte zeigen, welchen wichtigen, wirtschaftlichen Faktor die Senkung der Inventurdifferenz darstellt.

2.10 Das Zeitproblem

(„Ich habe keine Zeit auf Ladendiebstähle zu achten, wenn ich ein Verkaufsgespräch führe!")

Wenn Sie einen Ladendieb mit Waren im Wert von S 100,-- weggehen lassen, so benötigen Sie einen Umsatz von S 3.300,--, um den Schaden wieder aufzuheben, ohne dabei einen Gewinn erzielt zu haben.
Dies gilt ebenfalls für einen Kalkulationsschlüssel von 3 % Reingewinn.

An Hand der folgenden Tabelle soll Ihnen vor Augen geführt werden, wieviel Umsatz Sie erreichen müssen, um den Schaden durch einen Ladendiebstahl auszugleichen.
Kalkulationsschlüssel = 3 % Reingewinn.

Sie können nun selbst urteilen, ob durch ein Verkaufsgespräch, der Umsatz erzielt werden kann, um den Verlust auszugleichen, der bei einem, während des Gesprächs erfolgten Diebstahls, entstanden ist.

Dazu ist noch zu beachten, daß Sie durch den Ausgleich des Schadens noch immer keinen Gewinn erzielt haben.

Genanntes soll jedoch in keiner Weise bedeuten, daß der Verkauf von Waren als zweitrangig anzusehen sein soll.
Im Gegenteil!
Die selbe Aufmerksamkeit, welche in ein Verkaufsgespräch investiert wird, sollte auch auf die, in der Umgebung befindlichen Kunden übertragen werden.

„SICHERHEIT GEHT VOR SCHNELLIGKEIT"

Die beiden Pyramiden sollen zeigen, wie leicht Sie, durch ein gewisses Fehlverhalten einen Betrieb ins Wanken bringen können, da Sie an der vordersten Front stehen und das Handelsprodukt auch sicherlich anderswo gekauft werden könnte.
Auch die Diebstähle, welche Sie durch Ihre Aufmerksamkeit verhindern, tragen ein großes Maß an der Liquidität eines Unternehmens bei.

Wie der rechten Skizze zu entnehmen ist, verhält sich dieser Umstand bei einem Produktionsbetrieb anders.
Hier steht in erster Linie das Produkt, welches durch die Erzeugung, den gesamten Betrieb hält.

Als großer und äußerst wichtiger Faktor bei der Verhinderung von Diebstählen und vor allem bezüglich der Senkung der Inventurdifferenz, ist die allgemein herrschende Ordnung im praktischen, organisatorischen, administrativen und berichtsführenden Bereich anzusehen.
Der laufende Kontakt zu Vorgesetzten und eine ungefilterte Berichtsführung sind äußerst wichtig, um die gesamten innerbetrieblichen Abläufe für die Vorgesetzten transparent zu machen.

Um die wichtigen Informationen der Basis laufend weiter zu vermitteln, bedarf es einer konsequenten Ordnung.

Ein Direktor eines großen österreichischen Konzerns hat vor kurzem öffentlich angegeben, daß die fehlende Basisinformation ein Hauptgrund für die heutige Inliquidität des Unternehmens war.

Die Täterkreise des Ladendiebstahles können in 3 umfassende Gruppen eingeteilt werden.

1. Gelegenheitstäter Kinder und Jugendliche	88 %
2. Betrüger u. Profis	9 %
3. Kleptomanen	3 %

Das Hauptaugenmerk soll selbstverständlich dem größten Teil, den 88 %, gelten.
Wenn es dieser Gruppe schwer gemacht wird, lassen sich zum größten Teil auch Professionelle und Betrüger abschrecken, da diese, wie schon erwähnt, jedem Konflikt und den Kontakt mit den Behörden meiden wollen.

Die Motivation für alle Täter ist in der Regel:

1. HABSUCHT
2. ABENTEUERLUST
3. GEIZ
4. GELTUNGSDRANG DRUCH BESITZ
5. SCHÄDIGUNGSABSICHT (Meist bedingt durch niedrige moralische Reizschwelle)
6. NOTLAGE
7. KRANKHAFT

Große Bedeutung muß auch dem Ladendiebstahl, durch Jugendliche und Kinder verursacht, beigemessen werden.
Bedingt durch den sich ändernden Lebensraum und den um sich greifenden Wohlstand, wird der Ladendiebstahl von den meisten Kindern und Jugendlichen nicht als krimineller Tatbestand angesehen.
Wir wagen sogar zu sagen, daß schon fast jedes Kind schon einmal gestohlen hat.

KONTROLLFRAGEN

1. Wie hoch sind die Inventurdirfferenzen zur Zeit (ca.) in Österreich?
   .....

2. Wodurch wurden die Inventurdifferenzen entdeckt?
   .....

3. Zählen Sie 3 Kriterien für die Umwälzung der Inventurdifferenzen auf (Personalmanipulation, Ladendiebstahl, Sonstiges)!
   – .....
   .....
   – .....
   .....
   – .....
   .....

4. Zur objektiven Beurteilung von Inventurdifferenzen sollte .....
   .....
   ..... herangezogen werden.

5. Warum ist die Ladendiebstahlsquote in ländlichen Gebieten und Großstadtgebieten unterschiedlich?
   .....
   .....
   .....
   .....

6. Nur an den Geschäftsleiter kann die .....
   delegiert werden. Wofür ist er verantwortlich?
   .....
   .....
   .....
   .....

7. Durch welche Kriterien entstehen reale Inventurdifferenzen?
   – .....
   – .....
   – .....
   – .....
   – .....

- .....
- .....
- .....
- .....
- .....

8. Nennen Sie 7 Ursachen zur Entstehung von Inventurdifferenzen!
   - .....
   - .....
   - .....
   - .....
   - .....
   - .....
   - .....

9. Geben Sie 5 Punkte an, die ein Organisationsschema enthalten soll!
   - .....
   - .....
   - .....
   - .....
   - .....

10. Welche Motivationen können für eine Verschleierung von Inventurdifferenzen in Frage?
    - .....
      .....
    - .....
      .....
    - .....
      .....
    - .....
      .....
    - .....
      .....

11. In welchen Bereichen können Detektivunternehmungen effizient eingesetzt werden?
    - .....
    - .....
    - .....
    - .....
    - .....

- .....
- .....
- .....

12. Die wichtigsten Aufgaben eines Geschäftsleiters sind:
    - .....
    - .....
    - .....
    - .....
    - .....
    - .....

13. Nennen Sie die 5 wichtigsten Schlüsselpositionen zur Entstehung von überhöhten Inventurdifferenzen!
    - .....
    - .....
    - .....
    - .....
    - .....

14. Welche Punkte sollte ein Bestätigungsverfahren unbedingt enthalten?
    - .....
    - .....

15. Welche 3 Tätergruppen unterscheiden wir beim Ladendiebstahl?
    - .....
    - .....
    - .....

16. Welche Arten der Motivation von Ladendieben kennen Sie?
    - .....
    - .....
    - .....
    - .....
    - .....
    - .....
    - .....

ANHANG

LÖSUNGEN

Zu 1.

Realistische Schätzungen ergaben, daß die Inventurdifferenzen in Österreich im Jahre 1994 die 10 Milliardengrenze überschritten haben.

Zu 2.

Erst durch die massive Einführung der EDV kamen für manche Firmen erschreckende Zahlen zu Tage.

Zu 3.

- weitere getätigte Maßnahmen gegen Ladendiebstähle und der damit verbundene höhere Risikofaktor für die Täter
- eine niedrig werdendere moralische Reizschwelle des Personals gegenüber dem eigenen Betrieb durch den Loyalitätsverlust in der Hochkonjunkturzeit
- entstandenes Luxusbedürfnis aus der vorangegangenen Hochkonjunktur

Zu 4.

Zur objektiven Beurteilung von Inventurdifferenzen sollte auch immer der prozentuelle Anteil herangezogen werden.

Zu 5.

Bedingt durch die weitaus höhere Laufkundschaft und die Anonymität liegt der Anteil der Ladendiebstähle in der Großstadt etwas höher als in ländlichen Gebieten.

Zu 6.

Er ist für die Einhaltung der Präventivmaßnahmen und für die Durchführung von Kontrollen verantwortlich.

Zu 7.

1. Bewußte Personalmanipulationen
2. Personaldiebstähle
3. unbewußte Personalmanipulationen
4. Vorschubleistung zu kriminellen Handlungen durch Leichtsinn bis zur groben Fahrlässigkeit
5. Diebstahl von Kunden
6. Manipulation von Kunden
7. Diebstähle von Fremdpersonen
8. Manipulation von Fremdpersonen
9. Manipulation von Lieferanten und Anlieferern
10. Fehlbuchungen und Fehlfakturierungen

Zu 8.

1. ungenügende Organisationsrichtlinien
2. ungenügende Umsetzung von Richtlinien
3. ungenügende administrative Vorgänge
4. ungenügende Transparenz von Betriebsvorgängen
5. ungenügende Informationsbeschaffung über Betriebsvorgänge
6. Kommunikationsbarrieren aus hierachischen und Kompetenzgründen
7. ungenügende Kontrollfunktion

Zu 9.

- Firmenaufbau, Firmenphilosophie
- Warengruppenverzeichnis
- Kassenbedienung
- Kassenabwicklung
- Umtausch und Reklamationen

Zu 10.

- Verschleierung wegen getätigter Manipulation.
- Um vor der Geschäftsleitung positiver zu erscheinen.
- Um organisatorische Mängel zu vertuschen sowie die Vernachläßigung der Kontrollaufsicht.
- Erzielen eines höheren Prämienanteils.
- Deckung des Mitarbeiterstabes.

Zu 11.

a) Betriebsberatung und Analyse
b) Abhaltung von Seminaren und Personalschulungen
c) Revisionstätigkeiten
d) Bekämpfung von Personaldiebstählen
e) Bekämpfung von Ladendiebstählen
f) objektive Informationsbeschaffung
g) Testdurchführungen
h) Individualeinsätze

Zu 12.

Die wichtigsten Aufgaben des Geschäftsleiters sind:

- Kontrolle der Organisation und Administration
- Überwachung der Einhaltung sämtlicher Richtlinien
- Personalführung
- ökonomische Leitung
- Berichterstattung an Geschäftsinhabung persönlicher und administrativer Art
- Repräsentanz

Zu 13.

- Geschäftsleiter
- delegierte Kontrollpersonen
- Warenannahme u. -ausgabe
- Kassenbereich
- Warenausfolgung

Zu 14.

1. ob die Ware ordnungsgemäß angekommen ist
2. ob die Ware ordnungsgemäß verbucht wurde

Zu 15.

- Profis und Betrüger
- Kleptomanen
- Gelegenheitsdiebe

HAUSAUFGABEN

1. Wo können Ihrer Meinung nach Inventurdifferenzen in einem Warenhaus, mit dem Sie hauptsächlich zu tun haben werden, entstehen?

2. Wie können Sie allgemeine Inventurdifferenzen bekämpfen, welche Maßnahmen können Sie setzen?

3. Wie soll ein Organisationsschema zusammengestellt sein und welche Punkte muß dieses enthalten?

4. Wie und wann soll eine Inventur durchgeführt werden? Ist der Einsatz einer Fremdfirma (Detektivbüro) zielführend, wenn ja warum?

5. Was ist ein Testkauf und welche Fehlerquellen können im Kassenbereich auftreten?

Literaturnachweis:
Detektivbüro Raimund Grabner GmbH

ARBEITSHANDBUCH 2
PRAXIS

Detektivdienstanweisung
Kassendienstanweisung
Falschgeld
Tips und Ratschläge für Klienten

1. Detektivdienstanweisung

1.1 Kontrollschwerpunkte der Detektive

a) Ladendiebstähle

Aufklärung von Ladendiebstählen ist Schwerpunkt der Detektivarbeit.

- Vorgangsweisen im Rahmen der gesetzlichen Möglichkeiten.
- Diebstahlsbearbeitung (Anzeige, Kosten) erfolgt lt. Beilage.

b) Personalbereich

⇒ Besetzung der Abteilungen

Bei fehlender Besetzung einer Abteilung zu den erforderlichen Zeiten (z.B. Verkaufsbereiche während der Geschäftszeit oder Rampe bei offenem Rolltor unbesetzt) - Berichterstattung notwendig.

⇒ Sonstige Feststellungen

Soweit im Zuge der Ladendiebstahlsüberwachung (betrifft Kunden-, Lieferanten- und Mitarbeiterdiebstähle) Unregelmäßigkeiten bei Mitarbeitern festgestellt werden, ist dies sofort der Geschäftsleitung mitzuteilen und in den Berichten zu vermerken.

⇒ Personal(Kauf)Kontrolle

Detektive werden zur Personalkontrolle von der Geschäftsleitung beauftragt. Die Vorgangsweise der Kontrolle hat korrekt lt. Hausordnung zu erfolgen.

c) Aushilfen

- Die Kontrollen sind analog 1. Punkt b) durchzuführen.
- Anfrage bei Mitarbeiter, wer, wann wo beschäftigt ist.

d) Fremdreinigungskräfte

Sind ebenfalls einer laufenden Personalkontrolle bei Verlassen des Hauses nach Beendigung ihrer Tätigkeit zu unterziehen.

e) Warenannahme

Bei der Marktleitung erfragen, wer im jeweiligen Markt offiziell beauftragt ist, Ware zu übernehmen.

- Kein Wareneingang ohne Beleg (mit Eintragung in WE-Buch);
- Keine Warenretoure ohne Beleg (mit Eintragung in WE-Buch);
- Anlieferung erfolgt über zentrale Rampe (Ausnahmen: Restaurant, Leergutabholung);
- Rampe ist kein Vertreter-, Kunden- oder Mitarbeiterausgang;
- Jeder Wareneingang ist auf Anzahl und Unversehrtheit der Kartons sofort bei Annahme durch LL zu kontrollieren. Die stückmäßige Übernahme erfolgt im nachhinein lt. Lieferschein durch die Warenübernahme. Bäcker, Obst/Gemüse, Fleisch, Molkerei sind auf der Rampe sofort stück- bzw. gewichtsmäßig zu prüfen.

1.2 Kontrollbereiche für die Detektive in der Warenannahme

- Nochmalige Nachprüfung bereits kontrollierter Ware auf Vollzähligkeit (Stichproben).
- Überprüfung von Retourwaren (Ist Retourwarenschein erstellt? Wird Abholung auf Retourwarenschein-Durchschlag vom Lieferanten bestätigt?).

- Kontrolle, ob Gerätezustellungen über Rampe nur mittels von der Hauptkassa erstellten Lieferschein (Vermerk Bon-Nummer) erfolgen.

- Wird jeweils vom Lagerleiter (oder dessen Stellvertreter) immer nur ein Lieferant nach dem anderen abgefertigt (mehrere gleichzeitig - ist verboten)?

- Ist der Rampenplatz (oder die Box) frei von bereits übernommener Ware, wenn nächster Lieferant abladet (Verhinderung Fremdzugriff)?

- Werden Rolltore, Lageraußentüren nach erfolgter Lieferabfertigung geschlossen?

- Sind Warenübernahmepapiere (WE-Schein, Lieferschein, Frachtpapiere), Wareineingangsstempel und WE-Buch vor Lieferantenzugriff geschützt?

- Stichprobenkontrolle von Leergutkartonagen, die über Rampe gehen.

- Kontrolle von Deponiemöglichkeiten außerhalb der Rampe.

- Beobachtungen im Rampenbereich außen.

- Bei Feststellung von möglichen Manipulationen im Wareneingang ist unverzüglich die Marktleitung zu verständigen, mit Vermerk im Bericht.

- Freunderlwirtschaft (z.B. Lieferant - Warenannahme), Geschenkannahmen von Lieferanten - Meldung an die Marktleitung.

1.3 Preisauszeichnung

Die laufenden Kontrollen der Detektive in diesem Bereich (während der LD-Tätigkeit im Laden) sind ein wichtiger Beitrag für eine ordentliche Preisauszeichnung.

Festgestellte Mängel sind sofort dem Abteilungsleiter mitzuteilen und im Bericht zu vermerken.

Folgende Kriterien sind bei der Etikettierung zu beachten:

- Keine fliegenden Etiketten (kleben nur am Rand).

- Klebeetikett muß vollflächig - gut haftend angebracht sein.

- Keine Deckelauspreisung (wo Deckeltausch möglich, z.B. Kelomat, Sprays, Gewürze, ...).

- Nur sicherheitsgestanzte Etiketten nehmen (darf nicht verschoben sein).

- Keine Auspreisung an leicht tauschbaren Verpackungshüllen.

- Vermeiden möglicher Doppelauspreisung (2 verschiedene Preise).

- Beachtung auf die vorgeschriebene Kassengruppe (z.B. Werkzeug KGR 35, Autozubehör KGR 34, lt. Verezichnis).

- Textilien sind mit Hängefäden und Hängeetiketten zu versehen (ausgenommen in gut haltenden Packungen - z.B. Hemd in zugeklebter Schachtel - hier kann Klebeetikett verwendet werden).

- Verwendung nur von Etiketten mit Firmenaufdruck.

- Bei Preisänderungen, insbesondere Preiserhöhungen, altes Etikett entfernen.

- In speziellen Fällen der Preisherabsetzung (z.B. stark ermäßigter Abverkauf, abgelaufene Ware, Flohmarkt, Etiketten nur schwer oder mit Beschädigung der Verpackung entfernbar) ist altes Etikett durchzustreichen und neues Etikett daneben anzubringen.

- Nicht lesbare, verschmutzte, zerrissene etc. Etiketten sind durch neue zu ersetzen.

1.4 Kontrollaufgaben der Detektive im Lager

- Unbeaufsichtigtes Fremdpersonal im Lager ansprechen, allenfalls überwachen (z.B. Handwerker, Vertreter).

- Kontrolle auf Einhaltung von Hausordnungsrichtlinien im Lager (z.B. Rauchverbot, Verzehr- und Trinkverbot, ...).

- Leerpackungen im Lager prüfen.

- Buchware ist separat und nicht bei regulärer Ware zu lagern.

- Sorgloses Umgehen mit Ware im Lager (z.B. gefährliches Stapeln, Überlastung von Regalen, Sturzgefahr von Glaswaren, diverse Beschädigungsgefahr von Waren).

- Beschädigte Regalsteher, Überschreiten der vorschriftsmäßigen Lagerhöhe (Sprinkler), Stapeln durch Nichtberechtigte (fehlender Stapelführerschein).

- Kontrolle diverser Nebenräume auf Warenhinterlegung (z.B. Putzkammer).

- Waren an unüblichen Plätzen (z.B. Jacke im Türbereich).

- Entwendungsmöglichkeiten im Lager (z.B. Fenster nicht abgesichert).

- Angebrochene Packungen (LM-Lager - Süßigkeiten).

- Lagerung der Paletten - gesichert oder im Freien (Erfolgt Zug um Zugaustausch bzw. wird Mitnahme von Paletten kontrolliert)?

- Kontrolle im Leergutlager (z.B. Zaun bei Außenlager in Ordnung, Boden frei von Scherben, Voll- und Leergut nicht gemischt gelagert, Leergut sortenmäßig getrennt, wird Leergut bei Abholung am Retourwarenschein exakt vermerkt und kontrolliert?).

- Müllcontainer, Obst- und Gemüsesteigen - Abholung - Kontrolle?

- Kontrollen von möglichen Leerkartonagen und sonstigen Behältern auf Inhalt - Hinterlegungsgefahr von Verkauf über Laderampe (Kartone falten).

Feststellungen im Lagerbereich die zu Warenverlusten führten oder führen könnten, sind der Marktleitung zu melden und im Bericht zu erfassen.

1.5 Kassenbereich

Kontrolle zur LD-Vorbeugung und Aufdeckung von Schwachstellen zur Vermeidung von Inventurdifferenzen sind maßgebende Detektivaufgaben:

⇒ Kontrolle auf Entwertung des Bons an Check-out-Kassen von Sonderkasseneinkäufen innerhalb des Check-out-Bereiches.

⇒ Testkäufe dienen zur Schulung der Kassiererinnen, werden nach Absprache mit dem Marktleiter durch Detektive organisiert. Die Testmanipulationen sollen für die Kassiererinnen erkennbar und keine „Leger" sein. Monatlich 4 bis 5 Testkäufe durchführen.

⇒ Taschenkontrollen - höfliche Aufforderung durch die Kassiererin zum Vorzeigen von Einkaufsbehältnissen. Einkaufstaschen, Plastiktaschen, Körbe, Aktenkoffer bei Vertreter etc., jedoch keine Handtaschen.

⇒ Warenkorbkontrollen - Kontrolle erfordert viel Fingerspitzengefühl (Nachprüfung Kassiererin auf richtiges Tippen von bereits abkassierten Kunden). Sollte nach Möglichkeit durch Kassenaufsicht erfolgen (täglich 2 bis 3). Detektive sind nur bei Verdacht auf Manipulation oder nach gesondertem Wunsch des Regionaldirektors heranzuziehen.

⇒ Kassenschutz - Geldabschöpfungen zwischen Einzel- und Hauptkassen sind ohne Aufsehen durchzuführen (Geld womöglich verdeckt tragen). Beobachtungen durch Detektive (Schutz vor möglichem Überfall) sind in diesem Zeitraum an der Kassa angebracht - bei Raubabsichten kein Risiko eingehen - Geld ist versichert.

⇒ Kassenumfeld - Herumliegende Einkaufsbons bilden Manipulationsgefahr - bitte darauf hinweisen. Kontrolle von Personen, die unkontrolliert Kassenabsperrungen umgehen oder Portomat nach außen verlassen wollten. Ladendiebe dürfen erst nach der Kassa (nach passieren der Kassiererin) überhaupt auf zu klärende Unregelmäßigkeiten angesprochen werden und sind ohne Aufsehen für andere Kunden ins Büro zur Diebstahlsaufnahme zu begleiten.

⇒ Entdecken von Diebstahlsmanipulationen durch Kunde beim Kassiervorgang - Kassiererin ruft über Gegensprechanlage zur Kassenaufsicht mit Codewort „88". Kassenaufsicht ruft Detektiv ebenfalls mit Codewort zur entsprechenden Kassa. Kassiererin kassiert ruhig, unauffällig, verlangsamt weiter und übergibt Angelegenheit danach Detektiv. Kann Detektiv nicht rechtzeitig zur Stelle sein, so ist eine entsprechende Führungskraft des Hauses heranzuziehen (im Regelfall Abteilungsleiter).

Entsprechend festgestellte Mängel (z.B. Kassiermanipulation, Leergutbons falsch gehandhabt, ...) sowie Testkaufergebnisse sind dem Marktleiter gesondert und sofort zu melden und in den Berichten zu vermerken.

1.6 Objektschutz

Aufzeigen sämtlicher festgestellter Mängel, die eine Gefahr für die Haussicherheit bedeuten.

Erfordernisse sind z.B.:

a) Brandalarm vorhanden, Personal weiß Bescheid;

b) Einbruchsicherungen (Alarmanlage) funktionieren, alle wichtigen Bereiche darauf angeschlossen.

TESTKAUFPROTOKOLL

Datum: ..... Zeit von ..... bis ..... Markt:
.....

Kassendame: Fr. ..... Kassa Nr.: ..... Schulung durchgeführt: ja nein

Zum Testkauf verwendete Artikel (anführen lt. Bon):

Stk.	Artikelbezeichnung	WGR	VK	Manipulationen

Manipulationen festgestellt: ja nein teilweise

Bemerkung:
.....
.....
.....

Verkäuferverhalten:

1. Herr/Frau ..... Abteilung .....
2. Herr/Frau ..... Abteilung .....
3. Herr/Frau ..... Abteilung .....

gegrüßt ..... freundlich ..... reserviert ..... Beratung auf Wunsch .....

ausführlich ..... verständlich ..... Zusatzartikel angeboten .....

(Bitte sofern zutreffend zu Hr./Fr. 1., 2. Oder 3. Einsetzen)

Checkliste	Ja	Nein	Bemerkung
1. Begrüßung des Kunden?			
2. Gesamte Ware auf das Band gelegt?			
3. Alle Artikel in die Hand genommen?			
4. Abstand zu nicht bonierter Ware gehalten?			
5. Hohlraum- und Inhaltskontrolle durchgeführt?			
6. Einkaufswagen- und Taschenkontrolle?			
7. Ware, die der Kunde in der Hand trägt?			
8. Rückfrage bei Geschäftsleitung oder Detektiv bei Verdacht auf Manipulation?			
9. Zwischensumme nach Bonierung der Artikel und Frage, ob das alles ist?			
10. Kassenbon wurde ausgehändigt?			
11. Kassenplatz, Arbeitsmittel und Arbeitsbereich sauber?			
12. Namensschild vorhanden?			
13. Verabschiedung des Kunden?			

Sollinkasso lt. Warenkorb: S .....

Istinkasso lt. Kassabon: S .....

Verlust: S .....

Kundenfrequenz allgemein: schwach / mittel / hoch

Testkauf/Testdiebstahl mit Marktleitung und Kassadame besprochen

ja ..... nein .....

Bemer-
kung:.....
.....
.....

Unterschrift Marktleitung: Unterschrift Testkäufer:

....

Kenntnisnahme der zuständigen Gebietsleiter: .....

TESTKAUF

Filiale: ..... Bezirk:
.....

Datum/Uhrzeit: ..... Verkaufsgebiet: .....

	Ja	Nein
Die Fußmatte im Eingangskoffer ist sauber?		
Ich wurde durch einen Mitarbeiter im Geschäft begrüßt?		
Das Namensschild wurde von allen Mitarbeitern getragen?		
Die Herausgabe des Artikels ..... wurde verweigert, da kein(e) Drogist(in) anwesend war.		
Der/die Drogist(in) war für mich erkennbar.		
Ich habe aufgrund der Auskunft des Mitarbeiters das von mir gesuchte ..... Produkt rasch gefunden.		
Es haben weniger als fünf Kunden vor mir an der Kassa gewartet.		
Die Artikel ..... wurden sortenrein boniert.		
Der Artikel ..... ohne EAN-Code und Preisetikett wurde mit der DAN (Artikelnummer) richtig boniert.		
Der rote Lippenstift ..... in der Kleinteil-Schale wurde von Mitarbeiter(in) registriert.		
Ich wurde an der Kassa begrüßt.		
Der/die Mitarbeiter(in) hat mir das Retourgeld und den Kassabon in die Hand bzw. in die Retourschale gegeben.		
Der/die Mitarbeiter(in) hat sich für den Einkauf bedankt und mich verabschiedet.		
Der Kassenraum wirkte sauber und aufgeräumt (EKW, Fußboden etc.).		

Sonstige Beobachtungen des Testkäufers

2. Dienstanweisung für Kassiere auf Scanner-Kassen

a) Tägliche Übernahme der Geldlade durch die Kassiererin: Wechselgeldbestand wird am Abend sowie vor dem Kassierbeginn gezählt.

b) Anmeldung an der Kassa - Erfolgt durch Eingabe der Kassiernummer und des Geheimcodes (Ausgaben bei letzter Abmeldung). Weiters muß bei der täglichen Erstanmledung der Wechselgeld- und Gutscheinbestand eingegeben werden.

c) Kontrolldaten der Kassa bei Übernahme:

- Richtiges Datum, Uhrzeit
- Rollenwechsel

d) Kassiervorgang:

⇒ Der gesamte Einkauf des Kunden wird von einem EK-Korb in den anderen umgeräumt.

⇒ Gleichzeitig mit dem Umräumen hat das Bonieren durch Scannen jedes einzelnen Artikels zu erfolgen. Bei Artikeln ohne Strichcode ist die dafür vorgesehene Nummer oder, wenn eine solche nicht vorhanden, der Preis und die jeweilige Taste zu verwenden.

⇒ Während des Kassiervorganges hat sich die Kassiererin laufend zu vergewissern, daß sich in großvolumigen bzw. behälterartigen Artikeln, etc. keine Artikel befinden, die ohne Bonierung die Kassa passieren könnten.

⇒ Nach dem Tippen auf „Eingabe/Zwischensumme" hat der gesamte EK des Kunden unverzüglich in voller Höhe kassiert zu werden. Der vom Kunden entgegengenommene Betrag muß eingetippt werden und mit der, dem Zahlungsmittel entsprechenden Taste, bestätigt werden.

⇒ Zahlung mit Scheck: Nach dem Tippen auf „Eingabe/Zwischensumme" ist der Rechnungsbetrag (auf Groschen genau) erneut einzutippen und mit der Taste „Scheck" zu bestätigen. Nun gibt man die Scheckkartennummer des Kunden ein. Der Scheck wird in den Druckerschlitz des Bondruckers eingeschoben und durch drücken der jeweiligen Taste bedruckt. Die genaue Vorgangsweise wird auch am Display angezeigt. Der fertig ausgefüllte Scheck wird nun dem Kunden zur Unterschrift vorgelegt. Hat ein Kunde den Scheck bereits ausgefüllt, so ist nach dem Tippen auf „Scheck" die Löschtaste zu betätigen. In diesem Fall muß der Scheck von der Kassiererin auf der Vorderseite mit zwei Längsstrichen entwertet werden. Ein Scheck darf immer nur auf den Rechnungsbetrag genau ausgefüllt werden. Es darf

kein Retourgeld ausgehändigt werden. Weiters ist der Scheck mit der Scheckkarte auf Übereinstimmung von

- Geldinstitut
- Kontonummer
- Scheckkartennummer
- Unterschrift

zu prüfen. Die Höchstgrenze eines Schecks beträgt S 2.500,--. Für Rechnungsbeträge die höher sind, müssen mehrere Schecks ausgestellt werden.

⇒ Mit dem „Danke für Ihren Einkauf" wird dem Kunden der Kassabon samt Retourgeld (siehe auch Display) überreicht.

⇒ Wird ein Kassabon vom Kunden nicht angenommen, so ist dieser sofort zu zerreißen und wegzuwerfen!

e) Bei kurzzeitigem Verlassen des Kassaplatzes ist unbedingt auf die Taste „Pause" zu tippen. Der daraufhin ausgedruckte Bon weist einen Geheimcode auf, mit welchem sich der betreffende Kassier wieder anmelden kann. Während einer Pause ist die Kassa außer Betrieb gesetzt. Um Manipulationen durch nicht berechtigte Personen auszuschließen, ist diese Vorgangsweise unbedingt einzuhalten. Der Pausenbon ist bei sich zu tragen und nach Wiederanmeldung sofort wegzuwerfen. Bei erneuter Pause wird ein anderer Geheimcode ausgegeben.

f) Kassieren ist es untersagt, Geld aus der Lade zu entnehmen, um es leihweise, sich selbst oder anderen zur Verfügung zu stellen.

g) Kassiere dürfen während ihrer Tätigkeit kein Geld bei sich haben.

h) Stornobearbeitung

- Sofortstorno - Kann von der Kassiererin ohne Kassenaufsicht gemacht werden, jedoch nur der letzte Artikel und nicht der erste Kassenaufsicht).

- Bonabbruch - Kann nur mit Kassieraufsicht gemacht werden und darf nur bei Testeinkäufen oder wenn Kunde kein Geld hat, gemacht werden (3 x Taste STORNO drücken). Im zweiten Fall ist der Bon bei 1 : 0 Besetzung vom Kunden unterschreiben zu lassen, ansonsten sind sie vom Filialleiter und Kassier zu unterschreiben. Sämtliche Stornobons sind an die jeweiligen Kassierberichte zu heften.

i) Retouren (nur mit Kassenaufsicht):

- Sind immer als letzte Position am Kundenbon zu buchen. Weiters ist mit Rechnungsdruck ein Duplikat herzustellen. Dieses ist von der Kassenaufsicht und Kassiererin mit Begründung des Rückkaufes und Unterschrift versehen an den Kassierbericht zu heften.

- Rabatte 10 %, 25 %, 50 % dürfen nur nach dem auf dem Produkt aufgebrachten Klebern gegeben werden. Es ist strikt verboten, die Rabatte nach eigenem Gutdünken zu gewährleisten.

- Reparatur: Beträge sind über die Taste „Reparatur" einzubuchen (z.B. Geräte). Dies ist der Fall, wenn die Garantiezeit abgelaufen ist oder der Reparaturschaden außerhalb der Garantiebestimmungen liegt.

j) Kassa-Ausgänge

- Beträge für Postgebühren, Reinigungsmaterial, etc. werden unter Aufsicht des Filialleiters eingegeben und mit der Taste „Kassaausgang" bestätigt. Die betreffenden Zahlungsbelege werden in die Geldlade gelegt und am Abend (auf der Rückseite mit Filialstempel versehen) vom Filialleiter an den Kassierbericht geheftet. Die Summe der Belege muß mit der Summe der Kassaausgänge am Kassierbericht übereinstimmen.

- Geldentnahmen durch den Filialleiter dürfen nur gegen Quittung erfolgen.

- Mehrwertsteuer-Rückvergütungen (nur im Beisein des Filialleiters): Das MWSt-Rückvergütungsformular ist zu kontrollieren auf:

  * Ausgestellt von Firma X
  * Abgestempelt von Zollbehörde
  * Negative Vermerke der Zollbehörde
  * Richtigkeit der ausgerechneten MWSt
  * Vorhandensein des Rechnungsbons

Wenn das Formular auf seine Richtigkeit überprüft wurde, wird der Betrag der zu refundierenden MWSt eingegeben und mit der Taste „MWSt-Rückvergütung" bestätigt. Das Formular ist gemeinsam mit der Rechnung in die Geldlade zu legen und am Abend an den Kassierbericht zu heften. Bei negativen Vermerken durch die Zollbehörde ist das Formular ungültig. Hier darf keine Refundierung der MWSt erfolgen!

- Kassaeingang - mit dieser Taste werden Kassaeingänge, die nicht aus Warenverkäufen erzielt werden, verbucht (Ladendiebstahl).

k) Gutscheinverkauf

- Bei Verkauf von Gutscheinen ist der Wert einzugeben und mit der Taste „Gutschein-VK" zu bestätigen. Gutscheinverkäufe müssen extra kassiert werden und können nicht mit anderen Einkäufen des Kunden auf einen Bon verbunden werden.

- Gutscheine müssen ausnahmslos in Geldladen aufbewahrt werden.

l) Kassierabrechnung

- Für jeden angemeldeten Kassier ist eine vollständige Abrechnung zu erstellen, selbst dann, wenn nur wenige Kassiervorgänge erfolgten. Es ist striktest verboten, daß mehrere Kassiere ohne vollständiger Abrechnung mit der selben Geldlade kassieren.

- Der Kassier zählt das gesamte Bargeld und beläßt gleichzeitig den Wechselgeld-Anfangsbestand (in Kleingeld) in der Geldlade. Nach Überprüfung der Richtigkeit durch den Filialleiter ist nun vom Kassier die ermittelte Barsumme getrennt nach Geldstückelung am PC im Kassaabschlußmenue unter Pkt. IST-Eingabe einzugeben. Nach Eingabe der Geldstückelung ist das Wechselgeld (S 3.000,--) als Barsumme, Schecks (einzeln), eingelöste Gutscheine (einzeln) und nicht verkaufte Gutscheine (gesamt) einzugeben. Von den Eingaben ist ein Ausdruck anzufertigen und vom Kassier zu unterschreiben und in der Mappe „Kassierabrechnung" abzulegen.

- Der Filialleiter überprüft die Kassierabrechnung. Kassaplus und Kassaminus dürfen nicht ausgeglichen werden.

- Der durch die Abmeldung (Tippen auf die Taste „Abmelden" und Eingabe der Kassiernummer) ausgedruckte Abmeldungsbon mit neuem Geheimcode, ist vom Kassier bis zur nächsten Anmeldung sorgfältigst aufzubewahren.

m) Es darf nur der in der Filiale ausgezeichnete Preis laut letztem Ordersatz (zentral oder direkt) bzw. Rundschreiben oder Inspektorenrundruf kassiert werden. Die Kenntnisnahme einer Preisveränderung ist von jedem Kassier durch Unterschrift zu bestätigen. Bei wertverminderten Waren (Beschädigungen usw.) ist die vom Filialleiter fixierte Reduzierung zu kassieren.

n) Die Annahme von Geschenken oder Trinkgeldern ist untersagt. Fundsachen sind unverzüglich dem Filialleiter auszuhändigen.

o) Die Annahme von Fremdwährung jeglicher Art ist nicht erlaubt. Ausnahmen nur nach schriftlicher Dienstanweisung.
p) Alle Reklamationen vom Kunden sind ausnahmslos an den Filialleiter zu verweisen.

q) Obiggenannte Aufgaben des Filialleiters werden auch vom Filialleiterstellvertreter übernommen.

r) Die Tageslosung inkl. Schecks ist täglich nach Geschäftsschluß unverzüglich in den Nachttresor der festgelegten Bank einzuwerfen. Ist dies durch einen Defekt am Tresor nicht möglich, ist die nächstgelegene Zweigstelle der festgelegten Bank zu benützen. Ist dies auch nicht möglich (keine Zweigstelle vorhanden), dann ist die Tageslosung in der Filiale zu verwahren. Am nächsten Tag ist sofort die Zentrale/Buchhaltung zu verständigen.

s) Wissentliche Verstöße gegen diese „Dienstanweisung für Kassiere" berechtigt die Firma zur Entlassung.

t) Die Firma X oder ihre Beauftragten sind berechtigt, beim Verkaufspersonal Kontrollen von Hand- und Tragtaschen vorzunehmen.

Nur wer diese „Kassieranweisung" zur Kenntnis genommen und unterschrieben hat, darf kassieren.

Zur Kenntnis genommen: .....

Für die Firma X: .....

3. Falschgeld

Sicherheitsmerkmale der U.S. Währung

Die U.S. Währung wird überall anerkannt und geschätzt. Ihr traditionelles Design repräsentiert die Währung mit dem weltweit größten Umlauf. Obwohl von Zeit zu Zeit Änderungen vorgenommen wurden, besteht das Grunddesign seit dem frühen 19. Jahrhundert. Zu dieser Zeit ersetzte das Finanzministerium die schweren Silber-Dollar durch Silber-Zeritifikate mit einem ähnlichen Design wie das der heutigen Banknoten.

Nationalbanken benutzten ebenfalls ein sehr ähnliches Design bei der Ausgabe von Nationalbanknoten. Das Bundeszentralbank-System, das 1913 vom Kongreß als die Zentralbank der Vereinigten Staaten gegründet wurde, gibt durch ihre Banken und Filialen Bundesreserve-Noten heraus.
Obwohl sich die Rückseiten der Noten über die Jahre verändert haben, blieben die Vorderseiten weitgehend gleich. 1929 wurden die Noten verkleinert, und einheitliche Designs wurden für jeden Nennwert eingeführt. Die letzte größere Veränderung von U.S. Papiergeld fand 1957 statt, als das Motto „In God We Trust" (Wir vertrauen auf Gott) hinzugefügt wurde.

Der U.S. Dollar ist neben seiner Akzeptanz und dauerhaftem Design auch die am häufigsten gefälschte Währung der Welt. Jedoch wurden Fälschungen - eines der ältesten Verbrechen der Geschichte - seit 1885 erfolgreich kontrolliert, als der amerikanische U.S. Secret Service of the United States zur Verfolgung von Fälschern in Dienst gestellt wurde. Zu jener Zeit stellten „Blüten" faste ein Drittel der Landeswährung dar und präsentierten somit ein ernstes Risiko für die wirtschaftliche Stabilität des Landes.

Der Erfolg des U.S. Secret Service of the United States bei der Verfolgung von Fälschern wurde durch das dauerhafte Design der Banknoten erleichtert. Neben dem Papier, das zur Geldherstellung benutzt wird, beinhaltet dieses Design mehrere Sicherheitsmerkmale, um Fälscher abzuschrecken. Der Rand, das Protrait, die roten und blauen Fasern im Papier, die Anordnung der Siegel und Seriennummern, und der Tiefdruck von sorgfältig gefertigten Druckplatten sind Sicherheitsmerkmale, die seit fast einem Jahrhundert gute Dienste geleistet haben. Diese Merkmale, in Verbindung mit konsequenter Strafverfolgung, entmutigen die meisten, das Verbrechen der Geldfälschung zu begehen. Aber heutzutage bedingen Fortschritte auf dem Gebiet der Farbkopierer, Laserscanner und Digitaldruckmaschinen einen weiten Schritt auf dem Weg zum Schutz der Landeswährung.

Eine neue Bedrohung geht davon aus, daß es selbst für Laien möglich ist, mit moderner Ausrüstung Fälschungen in Büros, Kopierzentren und Druckereien herzustellen. Der U.S. Secret Service of the United States ist erfolgreich bei der Verfolgung von professionellen Fälschern, aber die Möglichkeit der Verteilung geringer Mengen von Fälschungen in weit verbreiteten Gegenden stellt eine neue Herausforderung für die Strafverfolgung dar.

Noch vor der weiteren Verbreitung von modernen Kopierern und Druckern hat die Staatliche Druckerei des Finanzministeriums Banknoten mit einem Sicherheitsfaden und Mikrodruck hergestellt, um schon bestehende Sicherheitsmerkmale zu ergänzen. Die Bundeszentralbanken führen diese Neuerungen zunächst mit $ 50 und $ 100 Noten der Serien 1990 ein. Neue und

schon bestehende Banknoten werden zusammen als legale Geldmittel in Umlauf sein, und es wird keinen Rückruf geben.
Der Sicherheitsfaden ist ein Polyesterstreifen, der links vom Siegel der Bundesreserve eingelassen ist. Der Streifen ist mit „USA" und dem Wert der Geldnote bedruckt und zwar in einem sich vertikal wiederholenden Muster von oben nach unten. Der Sicherheitsfaden ist sichtbar, wenn der Geldschein gegen das Licht gehalten wird. Im reflektierten Licht eines Kopierers ist er jedoch unsichtbar und kann nicht reproduziert werden.

Im Mikrodruck wiederholen sich die Worte „The United States of America" entlang den Seiten des Portraits. Die Buchstaben sind zu klein, um ohne Vergrößerung gelesen werden zu können und durch einen Kopierer klar reproduziert zu werden. Mit dem bloßen Auge sieht der Mikrodruck wie eine Linie aus. Die beiden neuen Merkmale schrecken Amateurfälscher von „Gelegenheitsverbrechen" - dem Kopieren ein paar falscher Scheine am Tag, die dann abends ausgegeben werden - ab. Erfahrene Fälscher werden durch die schwierige, teure und zeitraubende Aufgabe abgeschreckt, Banknoten mit einem echt wirkenden Sicherheitsfaden und klarem Mikrodruck herzustellen.

Nehmen Sie sich die Zeit, um sich mit dem U.S. Dollars vertraut zu machen. Bestehende Sicherheitsmerkmale sind einfach zu erkennen, wenn Sie erst wissen, worauf Sie achten müssen. Die beiden neuen Merkmale wurden nach einfacher Erkennbarkeit und Gebrauch und ihrem Abschreckungswert für Fälscher ausgewählt. Suchen Sie nach Unterschieden, nicht Ähnlichkeiten. Vergleichen Sie die verdächtige Banknote mit einer echten Note des gleichen Nennwertes und achten Sie dabei auf die Druckqualität und die Eigenschaften des Papiers.

Echtes Geld wird von meisterhaften Handwerkern der Staatlichen Druckereien gefertigt, die Stahldruckplatten und fortschrittliche Druckmaschinen benutzen, um einen klaren und sauberen Druck auf dauerhaftem Spezialpapier herzustellen. Mit Ihrem Interesse und Ihrer Zusammenarbeit und der Hilfe örtlicher Polizeidienststellen und des U.S. Secret Service, kann die Geldfälschung unter Kontrolle gehalten werden. Die U.S. Regierung wird auch weiterhin versuchen, neuen Bedrohungen der Sicherheit der Landeswährung zuvorzukommen und entsprechende Abschreckungen im Design zu entwickeln.

Wird das Geld, daß ich im Moment besitze, noch gültig sein, auch wenn es keinen Sicherheitsfaden oder Mikrodruck enthält?

Ihr Geld ist weiterhin gültig, und Sie können es auch weiterhin nach Belieben verwenden. Es gibt keinerlei Pläne, existierende U.S. Banknoten zu entwerten oder zurückzurufen. Die Zentralbank wird abgenutzte oder beschädigte Banknoten im normalen Austauschprozeß durch die neuen Geldscheine ersetzen. Banknoten mit und ohne Sicherheitsfaden und Mikrodruck werden zusammen im Umlauf sein. Ungeachtet des Erscheinungsdatums sind alle von der U.S. Regierung autorisierten Geldscheine auch weiterhin legales Zahlungsmittel.

Sind Fälschungen im Moment ein großes Problem?

Fälschung von Banknoten, die in den Vereinigten Staaten vom U.S. Secret Service verfolgt wird, ist im Moment kein ernstes Problem. Die große Mehrheit erkannter Fälschungen wird sichergestellt, bevor sie in der Öffentlichkeit in Umlauf gerät. 1989 beliefen sich Fälschungen auf $ 75 Millionen, und stellten somit nur einen Bruchteil der $ 70 Milliarden von echten Geldscheinen dar, die in diesem Jahr von den Vereinigten Staaten produziert wurden, sowie der schätzungsweise $ 240 Milliarden, die weltweit im Umlauf sind. Wenn Sie allerdings selbst einem Fälscher, der wertlose Geldscheine in Umlauf bringt, zum Opfer fallen, ist der Schaden für Sie natürlich beträchtlich.

Wie ernst ist die Bedrohung durch Fälschungen?

Der Zuwachs an modernen Farbkopierern, Scannern und Drucktechnologie war niedriger, als man vor 10 Jahren vorhergesagt hatte. Beobachter der Branche rechnen jedoch mit steigender Nachfrage nach neuer Ausrüstung im Zusammenhang mit verbesserter Technologie und niedrigeren Preisen. Bis 1994 werden schätzungsweise 1,8 Millionen Farbkopierer und 1,7 Millionen Farbdrucker in Büros, Kopierläden und Druckbetrieben stehen.

Der Dollarwert von Fälschungen, die auf modernen Kopierern und Druckern hergestellt wurden, hat sich innerhalb eines Jahres verdoppelt - von $ 1 Million im Jahre 1988 auf $ 2 Millionen im Jahre 1989. Die neuen Sicherheitsmerkmale sind eine direkte Antwort auf diesen wachsenden Trend. Wenn keine Gegenmaßnahmen ergriffen werden, bedrohen Geldfälschungen die wirtschaftliche Sicherheit eines jeden einzelnen und die Stabilität der staatlichen Wirtschaft.

Was soll ich tun, wenn ich eine Fälschung vermute?

Wenn Sie den Verdacht haben, daß ein Geldschein gefälscht ist, rufen Sie die Polizei an. Beschreiben Sie die Person von der Sie den Schein erhalten haben, ebenso wie eventuelle Begleiter und das Nummernschild, falls ein Auto benutzt wurde. Schreiben Sie ihre Initialen und das Datum auf den Geldschein. Behandeln Sie ihn vorsichtig, um mögliche Fingerabdrücke zu bewahren. Stecken Sie den Schein in einen Schutzumschlag und geben ihn nur an die Polizei weiter.

Warum werden $ 50 und $ 100 zuerst eingeführt?

Noten mit höherem Wert werden zuerst eingeführt, weil bei diesen Fälschungen das Verlustrisiko am größten ist.

Wann werden neue Geldscheine mit anderen Nennwerten als $ 50 und $ 100 eingeführt?

Mitte der neunziger Jahre werden die meisten neuen Banknoten den Sicherheitsfaden und Mikrodruck beinhalten. Der Sicherheitsfaden liest sich als „USA FIVE“, „USA TEN“ und „USA TWENTY“, je nach dem Nennwert der Note. Ein-Dollar Noten werden wahrscheinlich keinen Sicherheitsfaden haben, da sie nur selten gefälscht werden.

Wie wird die Währung in Umlauf gebracht?

Die Staatliche Druckerei (Bureau of Engraving and Printing) stellt Banknoten für das Zentralbanksystem her, um beschädigte oder abgenutzte Geldscheine zu ersetzen oder um das Wirtschaftswachstum zu unterstützen. Die Banknoten werden an die 12 Zentralbanken und ihre 25 Filialen verteilt, die ihrerseits das Bargeld an Finanzinstitutionen weiterleiten, um deren Bedarf zu decken.

Für den internationalen Umlauf tauschen ausländische Filialen und U.S. Zweigstellen amerikanischer Banken, fremde Währung in Dollar um. Wechselstuben, Reisebüros, Bahnhöfe und Postämter sind ebenfalls Verteiler von U.S. Währung.

Wie lange ist eine Banknote im Umlauf?

U.S. Banknoten sind dauerhaft, aber werden durch Handhabung abgenützt oder beschädigt. Wenn das geschieht, zieht die Zentralbank die Note aus dem Verkehr und vernichtet sie. Die Lebenserwartung hängt vom Nennwert eines Geldscheines ab: Neun Jahre für $ 50 und $ 100 Scheine, vier Jahre für $ 20 Scheine, drei Jahre für $ 10 Scheine, zwei Jahre für $ 5 Scheine, und ein-einhalb Jahre für $ 1 Scheine.

Warum wurden der Sicherheitsfaden und der Mikrodruck anderen Sicherheitsmerkmalen vorgezogen?

Die U.S. Regierung zog mehrere Sicherheitsmerkmale in Erwägung, von denen einige erfolgreich von anderen Ländern benutzt werden. Hologramme, Wasserzeichen, Farbtönungen und dünne Beschichtungen wurden alle strengen Tests unterzogen. Unter Berücksichtigung von Effektivität, Aussehen, Dauerhaftigkeit und Kosten stellten sich der Sicherheitsfaden und der Mikrodruck als der beste Schutz für die U.S. Währung heraus.

Was bedeutet das Seriendatum?

Jeder Finanzminister (Secretary of the Treasury) autorisiert Währung. Wenn das geschieht, oder wenn sich das Design der Banknoten erheblich ändert, wird eine neue Serie für dieses Jahr herausgegeben. Zum Beispiel sind $ 50 und $ 100 Schiene mit Sicherheitsfaden und Mikrodruck in der Serie 1990 erschienen. Andere Veränderungen, wie z.B. für die Unterschrift eines neuen Finanzministers, werden durch einen Buchstaben unter der Seriennummer gekennzeichnet. Ein „A“ bedeutet eine Veränderung, ein „B“ zwei Veränderungen und so weiter.

Wo befinden Sich die Bundeszentralbanken (Federal Reserve Banks)?

Das Bundeszentralbank-System besteht aus 12 Bezirken. Jeder Bezirk ist durch eine Nummer und einen entsprechenden Buchstaben gekennzeichnet. Ein Blick auf das schwarze Siegel der Bundeszentralbank sagt Ihnen, welche Bank den Geldschein autorisierte. Der Name ist in den Rand des Siegels eingedruckt. Der Buchstabe für den Bezirk ist in der Mitte und steht auch am Anfang der beiden Seiten, jeweils ober- und unterhalb der Mitte.

Abbildung

Abbildung

Gestaltung der U.S. Währung nach Nennwert

Sechs Nennwerte werden zur Zeit von der Staatlichen Druckerei (Bureau of Engraving and Prining) hergestellt. Die Vorderseiten zeigen Portraits verstorbener amerikanischer Staatsmänner. Embleme und Monumente befinden sich auf den Rückseiten.

Abbildung

4. Sicherheitsinformationen für Verkaufsgeschäfte

In der heutigen Zeit sind kriminelle Handlungen zum Nachteil von Verkaufsgeschäften und deren Beschäftigten im Ansteigen begriffen.

Es gilt daher, das Risiko in derartigen Gefahrensituationen möglichst gering zu halten.

Dies soll ein Leitfaden für Sicherheitsmaßnahmen sein und richtiges Verhalten im Ernstfall aufzeigen.

4.1 Raub (Überfall)

Die Effizienz von Raubüberfällen kann vor allem durch elektronische Maßnahmen minimiert werden, wobei organisatorische Maßnahmen zusätzlich den Schaden begrenzen können.

a) Elektronische Maßnahmen

in Verbindung mit einer Alarmanlage werden als „Überfallmeldesystem" bezeichnet und können Überfalltaster, Geldscheinkontakte, Fußkontaktschienen oder auch präparierte Geldscheinpakete etc. sein.

b) Organisatorische Maßnahmen und Verhaltensregeln

Verhaltensregeln helfen Menschenleben zu sichern und Sachschäden zu minimieren.

Folgende Verhaltensregeln werden empfohlen:

⇒ **Verhalten vor der Tat**

- Halten Sie den Bargeldbestand niedrig, denn hohe Beutesummen provozieren Nachahmungstäter.
- Lassen Sie sich beim Geldzählen nicht zuschauen. Sorgen Sie also dafür, daß auch durch die Auslagenfenster kein Einblick möglich ist, wenn Sie die Abrechnung vornehmen.
- Öffnen Sie während der Kassenabrechnung nicht, wenn jemand an der Tür klopft.
- Vergewissern Sie sich, ob jemand draußen wartet, bevor Sie das Geschäft verlassen.
- Wählen Sie nicht immer die gleiche Zeit und den gleichen Weg, wenn Sie Geldbeträge zur Bank oder zum Nachttresor bringen.

⇒ **Verhalten während der Tat**

- Bewahren Sie Ruhe.

- Setzen Sie keine tollkühnen Aktionen. Ein Menschenleben zählt mehr als Geld.

- Provozieren Sie den Täter nicht durch unüberlegtes Verhalten. Es hat sich bewährt, das Geld langsam und zögernd herauszugeben, da viele Täter nicht die Nervenstärke aufbringen, eine längere Zeitdauer abzuwarten; sie flüchten oft vorzeitig nur mit einem Teil der Beute.

- Versuchen Sie während des Überfalls, sich die äußere Erscheinung des Täters bzw. ein vielleicht auffälliges Verhalten, genau einzuprägen. Es empfiehlt sich, an der Eingangstür Größenmarkierungen anzubringen, um im Falle eines Überfalls die Größe des Täters einigermaßen korrekt angeben zu können.

⇒ **Verhalten nach der Tat**

- Beobachten Sie die Fluchtrichtung des Täters. Versuchen Sie sich das Autokennzeichen einzuprägen.

- Achten sie bei einer Verfolgung auf die eigene Sicherheit.

- Fordern Sie Passanten durch Hilferufe auf, sich an der Verfolgung zu beteiligen.

- Verständigen Sie sofort den Polizeinotruf 133. Teilen Sie die Fluchtrichtung mit und geben Sie eine kurze Beschreibung des Räubers.

4.2 Einbruch

Täglich werden in Österreich etwa 170 Einbrüche in Häuser oder Wohnungen verübt. Fast die Hälfte der Einbrecher kommt durch die Tür.

Der Türstock (bei modernen Bauten: Stahlzarge) muß fest im Mauerwerk verankert sein. Bei Gewalteinwirkung kann damit ein Ausbrechen aus der Mauer verhindert werden.

Nur ein massives Türblatt aus Holz mit Hartholzrahmen (oder gleichwertigem Material) bietet ausreichenden Einbruchsschutz.

Oft bestehen Türblätter nur aus einem Holzrahmen, der mit zwei 3 bis 4 mm starken Hartfaserplatten überdeckt ist. Ein solches Türblatt kann mit einem größeren Hammer eingeschlagen oder mit dem Fuß eingetreten werden.

Bauen Sie in Ihre Eingangstüre einen Weitwinkelspion ein. Mit einem Weitwinkel-Türspion (ab ca. 175°) ist es Ihnen möglich zu erkennen, was vor oder neben Ihrer Eingangstür geschieht, ohne daß Sie diese öffnen müssen.

Achten Sie beim Kauf einer Türe, daß sie der ÖNORM „Einbruchshemmende Tür" entspricht.

Montieren Sie das Hauptschloß in einer Höhe von etwa 100 cm vom unteren Rand des Türblattes und das Zusatzschloß etwa 30 cm darunter (der untere Türbereich ist besonders einbruchsgefährdet).

Abbildung

Kaufen Sie moderne Schlösser verschiedener Konstruktion.

Achten Sie darauf, daß auch die Schlösser der ÖNORM „Einbruchshemmende Tür" entsprechen. Zu guten Schlössern erhalten Sie einen Sicherungsschein (Schlüsselpaß). Nur gegen Vorlage dieses Scheines werden passende Schlüssel nachgeliefert.

Lassen Sie Ihre Schlösser regelmäßig von einem Fachmann überprüfen.

Zylinderschlösser sind Präzisionswerkstücke, die sich im Laufe der Jahre abnützen.

Sichern Sie Ihre Eingangstüre durch zwei Schlösser verschiedener Bauart.

Das Langschild muß auf der Außenseite aus gehärtetem Stahl bestehen, damit es nicht aufgebohrt werden kann. Die Kanten sollten konisch geformt sein, um ein Abreißen des Langschildes zu verhindern. Außerdem sollte es von innen verschraubt sein.

Abbildung

Rosetten für Schließzylinder gibt es in den unterschiedlichsten Formen. Die links abgebildete Rosette bietet keinen Einbruchsschutz, da sie den Zylinder nicht umschließt. Außerdem läßt sie sich von außen abschrauben (Rechts ist eine Sicherheitsrosette abgebildet).

Sichern Sie das Zusatzschloß mit einer Sicherheitsrosette.

Der aus dem Türblatt hervorstehende Schloßzylinder sollte mit einem Langschild gesichert werden. Der Schloßzylinder ist an seiner schwächsten Stelle nur wenige Millimeter stark. Wenn er aus dem Türblatt herausragt, kann er leicht abgerissen werden.

Auch die Schloßkästen (Einstemmschlösser) sollen der ÖNORM entsprechen. Der Riegel der Einstemmschlösser muß mindestens 20 mm weit herausragen. Montieren Sie an einem Holztürstück ein Schließblech aus 3 mm dickem Stahl mit langen, starken Holzschrauben. Nur Sicherheitsschließbleche erreichen den von der ÖNORM geforderten Widerstandwert.

Abbildung

Ein Zusatzschloß mit Sicherheitsbügel bietet erhöhten Schutz. Ein Sicherheitsbügel oder eine -kette erhöhen den Widerstandswert. Der Bügel oder die Kette rasten ein, wenn die Tür einen Spalt geöffnet wurde, so daß eine davor stehende Person die Tür nicht mit Gewalt aufdrücken kann. Auch Balkenriegelschlösser sind eine wirksame zusätzliche Sicherung der Eingangstür.

Das Schließblech eines Holztürstockes (Stahlzarge) ist oft der Schwachpunkt einer Türe. Lassen Sie an der Innenseite Ihrer Eingangstüre einen Sicherheitsbügel oder eine -kette montieren.

Abbildung

Hinterhaken sind besonders wichtig bei außen angeschlagenen Türen.

Spezielle Bandsicherungen, unabhängig von den Bändern im Falz montiert, bieten einerseits vermehrten Schutz gegen ein gewaltsames Aufbrechen der Tür, andererseits verhindern sie das Ausheben der Tür im Bandbereich.

Hinterhaken verhindern das Ausheben der Tür.

4.3 Tips gegen Taschendiebe

Trickdiebe und Taschendiebe sind meist internationale Berufsverbrecher, die überwiegend in Gruppen, also mit Komplizen, zusammenarbeiten. Sie sind gut gekleidet, haben ein sicheres Auftreten und versuchen durch verschiedene Tricks abzulenken, um Diebstähle ausführen zu können.

Während Trickdiebe vor allem in Geschäften mit wertvoller Ware, z.B. Juwelier-, Pelz- und Ledergeschäften, auftreten, sind Taschendiebe überall dort zu finden, wo der Diebstahl von Geld- und anderen Wertbehältnissen möglich ist. Taschendiebe treten häufig in Hotels, in Restaurants und Verkaufsgeschäften auf, sie bestehlen Kunden und Verkaufspersonal.

Gegen Trick- und Taschendiebe können Sie sich nur durch Aufmerksamkeit und gesundem Mißtrauen schützen.

Wir empfehlen:

- Hand- und Umhängetasche verschlossen auf der Körpervorderseite tragen.
- Achten Sie immer darauf, daß Ihre Handtasche geschlossen ist.
- Legen Sie Ihre Geldbörse niemals obenauf in die Einkaufstasche.
- Handtaschen, insbesondere in Lokalen nie unbeaufsichtigt lassen.
- Geldbörsen und Brieftaschen möglichst körpernahe tragen, also vorzugsweise in Innentaschen, die verschließbar sind.
- Gedränge nach Möglichkeit vermeiden. Wenn Sie im Gedränge gestoßen werden, drehen Sie sich sofort um und sehen Sie nach, wer Sie angerempelt hat. Sie können dadruch einen Taschendiebstahl verhindern oder später die Identifizierung des Täters ermöglichen.
- Nehmen Sie nur soviel Bargeld mit, als Sie unbedingt benötigen.
- Benützen Sie den bargeldlosen Zahlungsverkehr, aber bewahren Sie Schecks und Scheckkarte immer getrennt auf.

Trickdiebe treten auch als sogenannte Handtaschenräuber auf. Dabei baut der Täter auf den Überraschungseffekt und auf seine Schnelligkeit. Er nützt die Unaufmerksamkeit seines Opfers und entreißt ihm die Handtasche. In südlichen Ländern wird die Tat manchmal auch von vorüberfahrenden Mopeds aus begangen.

Gegen Taschendiebstahl oder Beraubung haben sich Behältnisse bewährt, wie z.B. Brustbeutel, Geldgürtel oder Brieftaschen, die mit einer Kette am Gürtel befestigt werden können. Geld und Dokumente können auch in speziellen Gürteltaschen verwahrt werden. Diese sollten nach Möglichkeit verdeckt unter der Oberbekleidung getragen werden und einen nicht leicht zu öffnenden Verschluß haben.

Auch sollten vorhandene Innentaschen der Oberbekleidung mit Verschlüssen (Reißverschluß, Klettverschluß) versehen werden.

Abbildung

4.4 Sicherheitstips für Frauen

Die Gefahr Opfer eines Sexualverbrechens zu werden ist gering. Trotzdem wollen wir Ihnen mit gewissen Vorsichtsmaßnahmen Ratschläge geben wie Sie das Risiko möglichst gering halten können, Opfer solcher Angriffe zu werden.

* Lassen Sie sich von bekannten Personen nach Hause bringen. Ersuchen Sie diese vor dem Haus zu warten bis Sie in der Wohnung sind.

* Fahren Sie lieber mit einem Taxi und ersuchen Sie auch den Fahrer noch kurz zu warten.

* Fahren Sie nie per Autostop. Auch alle empfohlenen Verhaltensmaßnahmen wie etwa nur zu zweit fahren oder nichts zu trinken oder zu essen annehmen bieten nach polizeilicher Erfahrung keinen wirksamen Schutz. Nützen Sie lieber die Angebote der Bahn bzw. von Reisebüros. Sie kommen zwar etwas teurer, aber sicher ans Ziel. Billig gefahren kann teuer bezahlt werden.

* Halten Sie beim nach Hause kommen den Schlüssel schon bereit, um sofort aufzusperren und in das Haus gehen zu können. Sind Sie am Heimweg aufmerksam, fühlen Sie sich verfolgt oder belästigt, bitten Sie Passanten um Hilfe. Gehen Sie in Lokale oder belebte Gegenden.

* Sperren Sie die Eingangstüre immer zu, öffnen Sie Fremden niemals die Türe, wenn Sie alleine sind. Geben Sie keine telefonischen Auskünfte über Personen, wenn Sie nicht wissen, wer Ihr Gesprächspartner ist. Bei obszönen Telefonanrufen legen Sie sofort den Hörer auf. Bei wiederholten Anrufen nützen Sie die Möglichkeit des Postkundendienstes (z.B. Abschalten über einen bestimmten Zeitraum, Rufnummer ändern etc.).

* Wie Sie sich bei einem Überfall verhalten sollen kann Ihnen niemand eindeutig empfehlen. Überlegen Sie sich jedoch, wie Sie sich in einer solchen Situation verhalten würden, beschäftigen Sie sich mit dem Thema, um nicht plötzlich von einem Vorfall überrascht zu sein. Auf Grund polizeilicher Erfahrung empfehlen wir Ihnen, wenn Sie mit Hilfe rechnen können, etwa in einer bewohnten Gegend, schreien Sie so laut wie möglich. Wehren Sie sich, wenn Hilfe möglich scheint. Scheint die Lage aussichtslos, reden Sie mit dem Täter, versuchen Sie Zeit zu gewinnen.

* Geben Sie einem Täter jedoch keinesfalls zu erkennen, daß Sie ihn anzeigen werden oder daß er ihnen bekannt ist.

* Melden Sie jedes Sexualverbrechen, auch einen Versuch, denn jede unterlassene Anzeige gibt dem Täter weitere Chancen.

* Es gibt keine Waffen oder andere Abwehrgeräte, die uneingeschränkt empfohlen werden. Tränengas oder Reizstoffe, die aus Spraydosen versprüht werden, sind in Österreich verboten. Auch erweisen sich solche Reizstoffe im Freien oft als wirkungslos bzw. wirken sie auch gegen jene Personen, die sie zur Abwehr einsetzen.

* Im Waffen- und Elektrohandel bzw. über Versandhäuser werden akustische Kleinalarmgeräte angeboten, bei denen auf Knopfdruck eine Sirene ertönt. Wenn Sie solche Geräte kaufen, dann sollten Sie möglichst laute und qualitativ gute stabile Geräte verwenden.

* Faustfeuerwaffen werden nicht als taugliches Mittel zur Abwehr eines Angriffes angesehen, die Gefahr der Anwendung gegen das Opfer selbst ist zu groß. Falls Ihr Haus oder Ihre Wohnung mit einer Alarmanlage ausgerüstet ist, gibt es die Möglichkeit von tragbaren Alarmgebern oder die Möglichkeit des Einbaues von sogenannten Überfalltasten.

* Nützen Sie auch die Möglichkeit des Einbaus von Scheinwerfern und zusätzlich Lampen, die sich bei Annäherung von selbst einschalten und dunkle Bereiche vor dem Haus bzw. vor der Wohnung gut ausleuchten.

* Überlegen Sie den Besuch von Selbstverteidigungskursen. In Parkgaragen und Parkhäusern benützen Sie gut ausgeleuchtete Parkplätze oder parken Sie nach Möglichkeit in der Nähe der Einfahrt oder bei der besetzten Kassa.

* Frauen, die Opfer solcher strafbarer Handlungen geworden sind, haben das Recht, bei der Einvernahme eine unbeteiligte Person ihres Vertrauens mitzunehmen. Sie haben auch das Recht, von einer Kriminalbeamtin einvernommen zu werden.

Abbildung

4.5 Ladendiebstahl

Auch während der Geschäftszeit soll Ihre Verkaufsware geschützt sein. Dazu dienen sogenannte „elektronische Artikel-Sicherungssysteme".

Folgende Artikel-Sicherungssysteme werden heute gebräuchlichst angewendet:

- Warensicherungsleisten zur gebundenen Warensicherung (Alarmierung bei unerlaubter Warenübernahme),
- radiofrequente Systeme und Magnetsysteme zur zentralen Überwachung gegen Diebstahl nicht bezahlter Waren.

Sicherheitsvorteile:

* erleichtert dem Verkaufspersonal die Arbeit,
* erkennt zuverlässig „Ladendiebstahl",
* vergrößert die Rentabilitätsberechnung,
* senkt Inventurdifferenzen,
* stellen eine psychologische Hemmbarriere für Ladendiebe und Personaldiebstähle dar.

Schulung des Verkaufspersonals:

Neben allen organisatorischen, baulichen und technischen Maßnahmen ist eine gründliche Schulung der Beschäftigten in nachstehenden Punkten erforderlich:

- Grundsätzliches über strafrechtliche Bestimmungen wie Entwendung, Diebstahl, Ermächtigungsdelikt etc.
- Richtiges Verhalten gegenüber einem Tatverdächtigen.
- Grundzüge des „Allgemeinen Anhalte- und Notwehrrechtes".
- Problematik der Taschenkontrolle (organisatorische Maßnahmen).
- Ergreiferprämie und Bearbeitungskosten.

Abbildung

4.6 Einbruch

Schäden durch Einbruchsdiebstähle können in vielen Fällen durch folgende Maßnahmen verhindert werden:

a) Mechanische Maßnahmen
b) Elektronische Maßnahmen
c) Organisatorische Maßnahmen

a) Mechanische Maßnahmen

Darunter versteht man Sicherheitsvorkehrung an

- Straßenfronten (Eingangstüren, Schaufenster, Vitrinen etc.),
- Haus-Innenseiten (Lieferanten- bzw. Personaleingangstüren sowie Fenster im Hof oder Hausflur, Trennwände),
- der Innenausstattung (Verschlüsse an Türen und Fenster, Wert- und Geldbehältnisse).

b) Elektronische Maßnahmen (Alarmanlagen)

Folgende Schutzarten sind zu empfehlen:

- Außenhautschutz - dient zur Überwachung von Schließzuständen von Türen, Fenster, Oberlichten etc. mittels Magnetkontakten, Glasbruchmelder, Riegelkontakten, Lichtschranken, etc.

- Raumschutz - zur Überwachung von Innenräumen (Verkaufsraum, Personal-, Lager und Nebenräumen) auf unzulässige Veränderungen und Bewegungen mittels Infrarot-Ultraschall-Mikrowellen sowie Dualmelder.

- Objektschutz - zur Sicherung von besonders gefährdeten Objekten wie Wert- und Geldbehältnissen, Gemälden sowie speziellen Kunst- und Wertgegenständen mittels Ultraschallmelder, Bildermelder, Abhebekontakte, etc.

Sämtliche Schutzarten können mit einer Alarmanlage realisiert werden und führen zur Alarmauslösung an einer vorher bestimmten hilfeleistenden Stelle (z.B. Exekutive).

c) Organisatorische Maßnahmen

für die geschäftsinternen Sicherheitsbedürfnisse.

Verhaltensregeln

* Bargeldbestände niedrig halten.

* Wertvolle Ware nach Geschäftsschluß nicht in der Auslage belassen; soweit möglich in Wertbehältnissen aufbewahren.

* Bei Geschäftsschluß überprüfen, ob Türen und Fenster ordnungsgemäß verschlossen sind.

* Sicherheitsbeauftragte nominieren.

Abbildung

4.7 Kredit- und Scheckkartenbetrug

Abgesehen von technischen Einrichtungen (z.B. Telescheckanlagen, Videoaufzeichnungsgeräte, etc.) helfen organisatorische Verhaltensmaßnahmen, Täter zu verunsichern und von der beabsichtigten Tat abzuhalten.

Nachstehende Verhaltensmaßnahmen sollen realisiert werden:

* Das Ausstellungsdatum des Schecks muß innerhalb der Gültigkeitsdauer der Euroscheckkarte liegen. Unterschrift, Name des Geldinstitutes und Kontonummer müssen auf der Euroscheckkarte und dem Euroscheck übereinstimmen.

* Der Euroscheck muß vollständig ausgefüllt sein - auch Ausstellungsort, Ausstellungdatum sowie die Nummer der Euroscheckkarte auf der Scheckrückseite.

* Der Euroscheck ist stets vor Ihren Augen deutlich sichtbar zu unterschreiben.

* Vergleichen Sie die Unterschrift des Schecks mit der Unterschrift auf der Scheckkarte oder eines Ausweises.

* Berücksichtigen Sie Sperrlisten.

* Jeder Überprüfungsvorgang verunsichert potentielle Täter - fragen Sie bei den Kreditkartenfirmen an.

Sollten Sie Verdacht schöpfen, achten sie auf folgende Hinweise:

- Achten sie auf die Personenbeschreibung (auch Begleitung!).
- Benützen Sie, wenn vorhanden, die Videoaufzeichnungsanlage.
- Zurückgelassene Schecks, Kreditkarten, Ausweise nicht berühren, die Polizei prüft diese auf vorhandene Spuren.
- Verständigen Sie die Polizei.

Scheck sofort als Verrechnungsscheck kennzeichnen!

Abbildung

4.8 Sicherheitstips für Urlauber

Um Sie vor bösen Überraschungen in der Urlaubszeit zu bewahren, möchten wir Ihnen einige praktische Ratschläge geben, wie Sie sich und Ihr Eigentum am besten schützen.

a) Vorsichtsmaßnahmen zum Schutze Ihrer Wohnung (Ihres Hauses während Ihrer Abwesenheit

* Zugänge und Fenster sichern
* wenn nötig, neue Schlösser einbauen
* an den Einbau einer Alarmanlage denken
* Schmuck, Wertgegenstände, Sparbücher oder Bargeld nach Möglichkeit nicht in der unbeaufsichtigten Wohnung lassen, die Miete eines Banksafes erwägen
* eine Liste mit genauer Beschreibung der Wertgegenstände anlegen
* äußere Zeichen der Abwesenheit vermeiden
* regelmäßige Kontrolle durch Nachbarn (Nachbarschaftshilfe)

b) Vorsichtsmaßnahmen während der Reise

* Handgepäck nie unbeaufsichtigt lassen
* keine Wertgegenstände oder Dokumente im Abteil, im Auto ... belassen
* Vorsicht bei Reisebekanntschaften
* das Fahrzeug beim Verlassen zusperren
* eventuell Sicherheitsanlagen gegen Autodiebstahl bzw. Alarmanlage gegen Autoeinbruch einbauen
* Autostopper erhöhen das Risiko sowohl für den Lenker als auch für die Mitfahrer, sind aber unter Umständen auch selbst gefährdet
* fahren Sie nie per Autostop, nützen Sie die günstigen Möglichkeiten, die die Bahn vor allem für die Jugendlichen bietet

c) Vorsichtsmaßnahmen am Urlaubsort

* Immer darauf zu achten, daß die Handtasche geschlossen ist
* größere Geldsummen an verschiedenen Stellen verwahren

* Schmuck am besten gar nicht in den Urlaub mitnehmen
* wenn Schmuck doch mitgeführt wird, Hotelsafes benützen
* zum Baden nur das unbedingt Notwendige mitnehmen
* Geldwechsel in Geldinstituten verhindert das Risiko, Falschgeld oder Geld mit abgelaufener Gültigkeit ausgehändigt zu bekommen
* Reiseschecks und Reisepaß sorgfältig verwahren und deren Nummern aufschreiben
* die Aufzeichnungen getrennt von den Dokumenten aufbewahren
* Handtaschen, Fotoapparate so tragen, daß sie nicht leicht entrissen werden können
* Hinweise der Ortsansässigen bezüglich der Meidung bestimmter Gegenden, Bezirke, Straßen etc. beachten.
* keine Geschenksendungen von Ferienbekanntschaften für „Freunde" mitnehmen, sie können dabei ungewollt zum Rauschgiftschmuggler werden.

Täterfallblatt - Personenbeschreibung

Geschlecht	
Volkszugehörigkeit (Mitteleuropäer., Südländer)	
Alter	
Größe	
Gewicht	
Körperbau (schlank, gedrungen, usw.)	
Hautfarbe (licht, dunkel, usw.)	
Haar (Farbe, wellig, Frisur)	
Augen (Farbe, klein, groß)	
Nase (groß, klein)	
Ohren (abstehend, klein)	
Augengläser (Beschreibung d. Fassung)	
Schnurrbart oder Bart (Farbe, Form)	
Maske oder Gesichtskorrektur (Type, Farbe)	
Narben oder Kennzeichen (Tätowierungen, Muttermale)	
Charakteristische Merkmale (Wie würden Sie diese Person in einer Menschenmenge erkennen?)	
Bekleidung (Geben Sie die Farbe, Art, Stil usw. an)	
Hut	
Mantel	
Regenmantel	
Sakko	
Anzug	
Hose	
Hemd	
Krawatte	
Schuhe	
Andere Kleidungsstücke	
Verschiedenes	
Waffe (Revolver, MP, Messer)	
Sprechweise (Akzent, Dialekt)	
Irgendwelche beigelegten Namen	

Besondere Angewohnheiten (rechts- oder linkshändig, Gang)	
Personaldaten des Zeugen, von dem das Täterfallblatt ausgefüllt wurde	
aufgenommen mit dem Zeugen - Beteiligten	
Familienname	
Vorname	
Beruf	
Geburtsdatum	
Geburtsort	
Familienstand	
Staatsbürgerschaft	
Wohnadresse	
Arbeitsadresse	
Tel. Erreichbar	
Zusätzliche Daten	
Art des Entkommens (zu Fuß, mit Auto)	
Die eingeschlagene Richtung	
Kraftfahrzeug	
Kennzeichen Nr.	
Fahrzeugtype	
Baujahr	
Sonstiges (internat., KZ, Farbe)	
Farbe	
Modell (zweitürig, viertürig, Coupe)	
Zahl und Geschlecht der Beifahrer	
Besonderes (außergewöhnliche Verzierungen oder Ornamente, Weißwandreifen, Radzierkappen, sichtbare Unfallbeschädigungen, usw.)	
Bemerkungen	
aufgezeichnet seitens	
Adresse	
Datum und Zeitpunkt des Vorfalles	

Tips zur Vorsicht

Auf der Straße

* auf dem äußeren Drittel des Gehsteiges gehen (bessere Einsicht in Hauseingänge und Ekken);
* beleuchtete und belebte Wege wählen;
* Umgebung beobachten, Verfolgung ernst nehmen;
* den Haustorschlüssel bereithalten und nicht erst kurz vor dem Haustor hervorkramen;
* Umgebung vor der Haustür genau beobachten;
* von guten Bekannten oder nachts vom Taxi nach Hause bringen lassen; den Fahrer ersuchen zu warten, bis man im Haus ist;
* eine Überfallssituation einmal durchspielen, um im Ernstfall richtig zu reagieren.

In der Wohnung

* Sicherheitsmaßnahmen an der Tür;
* Hauseingänge und Einfahrten gut beleuchten;
* die Tür immer zusperren;
* Fremden nicht leichtfertig öffnen;
* im Zweifel Ausweis verlangen (Mitarbeiter öffentlicher Stellen werden per Brief angekündigt); Schriftstücke am Gang unterschreiben;

Die Technik bietet

* für die Handtasche akustische Alarmgeräte, die auf Knopfdruck Alarm schlagen;
* herkömmliche Hausalarmanlagen sind auch mit Überfallschutz lieferbar;
* Plastikröhrchen, die zur Stinkbombe werden, wenn man sie zerdrückt;
* nicht empfohlen: Waffen (z.B. Pistole, Tränengas);

* um anderen Frauen ein ähnliches Schicksal zu ersparen, in jedem Fall Anzeige erstatten. Auch wenn die eigentliche Tat scheiterte. Denn Vergewaltigung ist selten ein Einzeldelikt.

* Wer in heiklen Situationen und gefährlichen Gegenden aufmerksam ist, ist von einem Räuber nicht leicht zu überrumpeln.

* Wer sich auffällig nach einem Verfolger umsieht, gibt ihm zu verstehen, daß er ihn bemerkt hat und der Überraschungseffekt wegfällt.

* Wer von Bankomaten Geld abhebt, sollte sorgfältig die Umgebung beobachten.

* Wer größere Beträge direkt von der Bank holt, sollte nicht allein unterwegs sein und das Geld am Schalter - nicht erst auf der Straße nachzählen.

* Die Handtasche sollte man nicht zur Straßenseite gerichtet tragen - besonders im Ausland könnten sie Motorradräuber im Vorbeifahren entreißen.

* In gefährlichen Gegenden sollte man die Handtasche unter den Arm klemmen.

Tips für Geldboten

* Geldbomben in Begleitung zur Bank bringen;

* keine Routine aufkommen lassen, die Umgebung aufmerksam beobachten;

* den Weg zur Bank täglich wechseln;

* verschiedene Zeitpunkte für den Geldtransport wählen;

* Schlüssel schon vor der Ankunft beim Nachttresor bereithalten;

* bei verdächtigen Beobachtungen den Vorgang abbrechen;

* nichtprofessionelle Geldboten: Bei einem Überfall auf keinen Fall Gegenwehr setzen, schon gar nicht mit Waffen.

Tips für die Abrechnung

* alle Türen abschließen, niemanden einlassen;

* nicht im Verkaufsraum abrechnen;

* hohe Umsätze zwischendurch abschöpfen.
* Den Wagenschlüssel immer abziehen, das Fahrzeug versperren - selbst wenn man „nur" in die Trafik läuft. Übrigens: Auch alte und nicht so begehrte Autos werden gestohlen und nicht selten bei der Verübung eines Verbrechens verwendet.

* Ein Fehlen des Tankdeckels nicht auf die leichte Schulter nehmen. Anhand des Tankschlosses feilen inzwischen Autodiebe seelenruhig den Wagenschlüssel nach.

* Sperrstöcke, die das Lenkrad an der Windschutzscheibe fixieren, sind schwer zu knacken; die meisten Autodiebe lassen es erst gar nicht auf einen Versuch ankommen. Der Sperrstock muß so montiert sein, daß kein Spielraum an der Scheibe bleibt.

* Schlösser an Schalthebel oder Handbremse erzielen dieselbe Wirkung.

* Elektronische Wegfahrsperren unterbrechen Benzinpumpe, Zündung und Zündspule; der Wagen läßt sich nur mit einem Chip oder nach Eingabe eines Codes starten.

* Bei individuellen Stromunterbrechungen kann die Elektrik auf Knopfdruck unterbunden werden, der Schalter wird versteckt eingebaut.

* Teure Autos mit einer hochwertigen Alarmanlage ausstatten, die mit einer elektronischen Wegfahrsperre gekoppelt ist.

* Nichts sichtbar im Fahrzeug liegen lassen.

* Autoradiopaß ausfüllen.

* Fahrräder, wo immer es möglich ist, in einem versperrten Raum abstellen;

* im Freien das Fahrrad mit dem Rahmen und dem Hinterrad an einem fix verankerten Gegenstand befestigen;

* das Fahrrad an frequentierten Plätzen parken, die bei Dunkelheit gut beleuchtet sind;

* das Fahrrad nicht immer am gleichen Platz abstellen;

* Fahrräder am Autodach am besten mit einem Spiralkabel an Rahmen, Vorder- und Hinterrad absperren;

* nichts Wertvolles am Gepäckträger oder in den Gepäckstaschen zurücklassen;

* Werkzeug in der Satteltasche können Diebe gut gebrauchen;

* teure Komponenten (z.B. Fahrradcomputer) abnehmen, bevor es Diebe tun;

Die wirksamsten Schlösser

* Bügelschlösser sollten einen Rohrdurchmesser von 19 mm aufweisen und aus speziell gehärtetem Metall sein;

* Kabelschlösser sollten mindestens 8 mm dick und zusätzlich durch gehärtete Stahlhülsen geschützt sein;

* Spiralkabel sind in 90, 120 und 180 cm Länge erhältlich; Vorteil: Man kann das Bike an Rahmen und Rädern umschlingen, ehe man es an einem verankerten Gegenstand befestigt;

* Zylinderrahmenschlösser nützen nur, wenn sie mit stahlstarkem Gehäuse und gehärteten Verstärkungsplatten ausgerüstet sind; Nachteil: man kann das Fahrrad damit nirgends befestigen;

* Zahlenschlösser sind nicht empfehlenswert.

Beispiele für Schulungskäufe

- Kiste Bier in der Einkaufswagenunterlage
- Flasche Whisky mit 1 Fl. Bier getauscht
- Große Waschmittelpackung im Einkaufswagen
- Teuere Kosmetikartikel im Einkaufswagen unter Waschmittel (für Kassiererin verdeckt)
- Artikel mit komplett falschem WB ausgepreist (u. niedrigerem Preis)
- Artikel mit stark beschädigtem Etikett (z.B. vorderste Dezimale aus der Perforierung entfernt)
- Artikel mit schlecht bedrucktem (vordere Stelle) Etikett
- Regenschirm am Einkaufswagengriff
- Textiltragtasche mit Inhalt 1 Hose, darin Kleintextilware
- 1 l Flasche Wein (Leergut?)
- GVE-Packung mit EVE/Preisetikett (z.B. 6 Glasplatten)
- Verschiedene PLU-Artikel
- Haushaltsdose mit Inhalt von Textilien
- Einkaufstasche im Inhalt 1 Gerät
- Topf mit Deckel (nicht dazugehörig)
- Bohrmaschine umgepackt in wesentlich billiger ausgepreisten Karton
- Artikel mit Preisliste an Kassa, der ab sofort nicht mehr in Aktion ist
- 2 Schallplatten in einer Hülle
- Autositzbezug (zugepackt z.B. 1 Gerät)

Ort ..... Datum .....
Uhrzeit .....

NIEDERSCHRIFT NR.

Familienname	Vorname
geboren am	in
Familienstand	Staat
wohnhaft in	
Ausweis	Nummer
Dienstgeber	Beruf
Gesetzlicher Vertreter (bei Minderjährigen od. Unmündigen	
Ich habe im .....nachstehende Waren unberechtigt und ohne zu bezahlen	
an mich genommen:	wissentlich umgepreist:

			umgepreist		
Artikel	**Stk.**	**à ÖS**	**von ÖS**	**auf ÖS**	**Wert ÖS**
Begründung			Gesamt ÖS		

Weiters anerkenne ich, daß mein Verhalten bei oben stehendem Unternehmen Unkosten für konkrete Verfolgungsmaßnahmen verursacht hat und verpflichte mich, dafür eine Aufwandsentschädigung in Höhe von
ÖS ..... inkl. MWSt. zu bezahlen.

Ich erkläre ausdrücklich, diese Erklärung freiwillig abzugeben, ohne daß mir gedroht oder etwas versprochen worden wäre, insbesondere wurde ich darüber aufgeklärt, daß die Durchführung eines Strafverfahrens gegen mich (Erstattung der Anzeige) von der Zahlung der obigen Aufwandsentschädigung unabhängig ist.

Ware ist wiederverkäuflich - unverkäuflich, weil .....
Ware wird zurückgegeben - nachträglich bezahlt am .....
bei Kassa Nr./Zeit .....

Polizeiliche Anzeige erstattet: ja 0 nein 0 Bar bezahlt 0
Hausverbot ausgesprochen: ja 0 nein 0 per Erlagschein 0

Ermächtigung zur Strafverfolgung wird erteilt: ja 0 nein 0

Unterschrift des Detektivs .....
Unterschrift des Betretenen .....

Unterschrift Geschäftsleitung .....

ERMÄCHTIGUNG § 141

Der Geschädigte

Stampiglie des Geschädigten:

berechtigt hiermit

Herrn/Frau .....
geboren am .....

die Strafverfolgung gegen

Herrn/Frau .....
geboren am .....

einzuleiten.

Ort ....., am .....

Unterschrift Ermächtigter .....

Literaturnachweis:

Detektiv- und Kassendienstanweisung: Detektivbüro Raimund Grabner GmbH
Falschgeld, Tips und Ratschläge für Klienten: Kriminalpoizeilicher Beratungsdienst