

Verhinderung von kriminellen Inventurdifferenzen

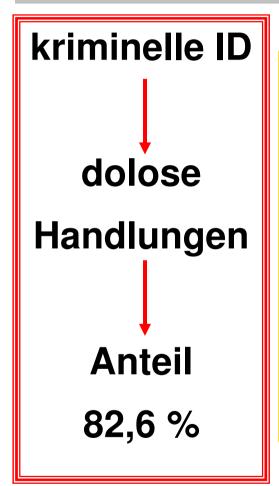
Begriffsbestimmungen

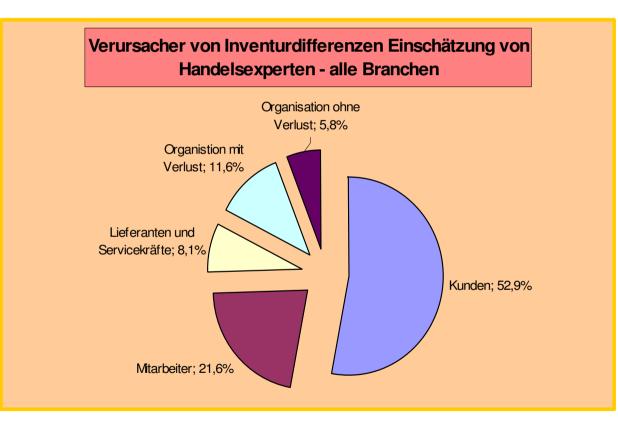
Inventurdifferenz

ist zumeist eine negative Größe, die einen ungeklärten Rest zwischen Ist- und Solllagerbestand darstellt.

- Diebstähle durch Kunden Personal Fremdpersonal Lieferanten
- Fehler bei der Warenannahme beim Kassieren bei der Inventur
- Schwund/Verderb/Bruch

Begriffsbestimmungen





Ladendiebstahl



Verhinderung und und Abschreckung

VSD Austria 2010

Problem



- 90 95 % der Ladendiebe bleiben unerkannt
- Von den verbleibenden 5 10 % werden bis zu 70 % der Fälle die Verfahren wegen Geringfügigkeit des Schadens, einmaligem Vergehen oder Straffälligkeit aus Not eingestellt

Kriminelle Inventurdifferenzen



- Klein- und Mittelbetriebe sind an den zu hohen Inventurdifferenzen gescheitert
- Zu spätes Erkennen der Gefahr
- Damit verbunden der Verlust vieler Arbeitsplätze
- Wohlfühlen am Arbeitsplatz?

Problem ID



 In einem Betrag von € 100,- sind die Mehrwertsteuer, die Warenbeschaffung, div. Betriebskosten und alle Steuern enthalten.

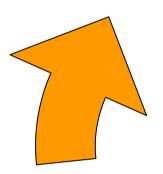
Gewinn?

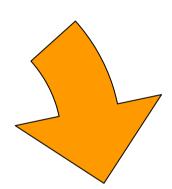
Betriebliche Maßnahmen



- Organisatorische
- Personelle
- Technische
- Ladenbauliche
- Psychologische







Maßnahmen

ladenbauliche

personelle



Organisatorische Maßnahmen



- Strukturen, Abläufe und Ziele definieren
- Keine Organisationsrichtlinien → was kann vom MA abverlangt werden? MA unmotitiviert, Rechtfertigung für Verhalten.
- Leitbild sollte sich in den Org.Richtlinien wiederfinden
- Erstellung eines Sichrheitskonzeptes Ist-Zustand, Stärken/Schwächen-Analyse

Allgemeine Organisatorische Maßnahmen



- Neuralgische Punkte "Hot Products"
- MA motivieren, Verbesserungsvorschläge einzubringen
- Beobachtungsbereiche für MA definieren
- Festlegung von Prämien
- Kennzeichnung unbezahlter Waren mit Banderolen oder Plomben
- Ausreichende Beleuchtung

Allgemeine Organisatorische Maßnahmen

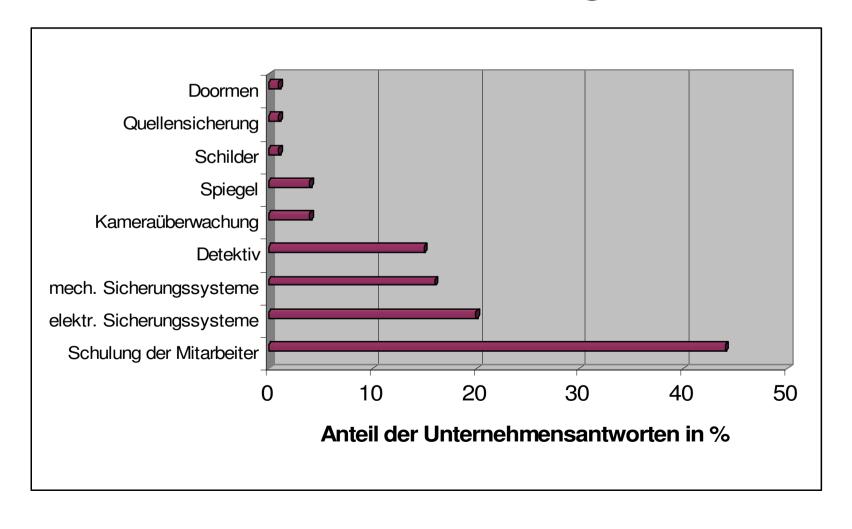


- Präsentation der leeren Verpackung bei teuren Artikeln.
- Erstellung eines LD-Protokolles
- Kontrolle vor Geschäftsöffnung und Betriebsschluss
- Generell für eine rasche Kassenabwicklung sorgen

Allgemeine Organisatorische Maßnahmen



Personalschulung



Ladenbauliche Maßnahmen



- Beseitigung von nicht oder schwer einsehbaren Ecken und Winkeln
- Übersichtliche Gestaltung des Verkaufsraumes
- Hot Products in der Nähe von MA
- Ausreichende Beleuchtung
- Verschließbare Vitrinen
- Zentrale Umkleidekabinen

Technische Maßnahmen



Warensicherungen

- Elektronische Leinensicherung
- EAS: Hart- oder Weichetiketten
 Radio-Frequenz (RF): häufig bei Textilien
 Elektromagnetik (EM): EDV, Bücher
 Akustomagnetik (AM): universelle Verw.

Quellensicherung ???

Technische Maßnahmen



- Radio-Frequenz-Identifikation (RFID)
- Zwei Komponenten
 - Lese/Schreibeinheit Transponder (Tag)
 - Barcode wird durch Mikrochip ersetzt.
 - Transponder ist ein elektronischer Speicher und Informationsträger
 - elektron. Produktcode für jeden Artikel
 - Uberblick über Produktzyklus

KOSTEN?

Mechanische Sicherungen



- Safer
- Vitrinen
- Schließfächer
- Spiegel

Videotechnik



- Entschärfung von neuralgischen Punkten
- Analog/digital ?
- Auswahl der Kameras: z.B. Dome
- Verdeckte Videoüberwachung
- Software: Motion-Detection, digitales Wasserzeichen
- Einsatzbereiche: Ein/Ausgänge, Lager, Kassenbereich, schwer einsehbare Bereiche ... Abschreckungsfaktor?

Videotechnik



Achtung !!! Datenschutz

- Meldung an die DSK welche Räumlichkeiten werden überwacht, Art der Aufzeichnung, Art der Speicherung (verschlüsselt?), Dauer der Speicherung, Hinweisschilder, Art der Auswertung (anlassbezogen?), berechtigte Personen zur Auswertung, registrierte Straftaten, gelindere Mittel möglich – Personal?
- Strafandrohung bis zu ca. € 10.000, § 52 Abs 2 Z 1 DSG

Personelle Maßnahmen



- Eigenes Personal
- Detektive: Auswahlkriterien: Besitz der Gewerbeberechtigung, Vorstrafen, Referenzen ...
- Doormen

Psychologische Maßnahmen

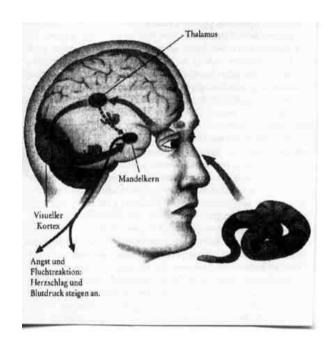
- Ansprache, Begrüßung, Blickkontakt
- Kundenfreundlichkeit = Abschreckung
 - → "positive Kontrolle"
- Einschreiten

Verhinderung und Abschreckung

und nicht Aufklärung

Mandelkern versus

denkendes Gehirn



VSD Austria 2010

Erkennen von Ladendieben



- Zielloses und unentschlossenes Umherschlendern im Laden
- Häufiges Wechseln der Standorte
- Beobachtung von Käufern und Verkäufern
- Langes, eingehendes Betrachten der Ware
- Sucht schwer einzusehende Geschäftsstellen

Mehrere Personen



- Gegenseitiges Abschirmen
- Enges Zusammenstehen
- Ablenken des Verkaufspersonals
- Flüstern oder Verständigung durch Zeichen
- Benutzung von Hilfsmitteln

Wie sehen Ladendiebe aus?



Es gibt keinen Prototypen eines Ladendiebes!!!

<u>Kategorien</u>



- Normalkunden: 75 % aller Ladendiebe keine Absicht zu stehlen stehlen attraktive Produkte nur für den Eigenbedarf
- Soziale Problemgruppen: 15 %
- Professionelle Diebe: 10 % über Auftrag, stehlen wertvolle Artikel, bevorzugen ungesicherte Geschäfte

Weitere Umstände



- Wann?
- Wo?
- Wie?

mehrere Faktoren: Geschlecht, Alter, Art und Größe der Ware

Motive und VS Ursachen

- Abenteuer-Kitzel
- Erlebnisarmut
- Geltungsbedürfnis
- Habsucht oder Besitzgier
- Schädigungsabsicht
- Renommiersucht

Motive und VSC Ursachen

- Kleptomanie
- Notlage
- Beschaffungskriminalität
- Verfall ethischer und moralischer Normen
- Zeitvertreib

Geringes Entdeckungsrisiko



Offene Methode



Die Ware wird vom Täter **nicht verborgen**, sondern **offen** durch den Kassenbereich getragen.

VS GUSTRIA

Einfache Methode:

Ware verschwindet in

- > der Einkaufstasche
- > Mäntel- od. Jacken
- Gürteln, Stiefeln, Kapuzen, Hüten
- > Schirmen
- dem sie um den Bauch gewickelt wird.



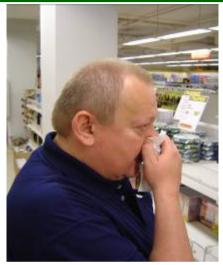




Spezielle Tricks:

- ➤ Schnupfen vortäuschen
- > Brieftasche heraus nehmen
- > Artikel fallen lassen
- > Mantel über Einkaufswagen oder über Unterarm
- ➤ Jacke über Schulter
- > Flache Gegenstände in Hosenbund
- > Artikel unter Achselhöhle oder im Mund
- > Ware wird in Kleidung von Kindern versteckt.











VSD Austria 2010



Verwendete Hilfsmittel:

- > Sämtliche Taschen und Rucksäcke
- > Präparierte Taschen: Trojanische Pferd-Trick
- Präparierte Pakete
- Präparierte Mäntel
- Buchattrappen
- > Kinderwägen und Rollstühle
- > Magen: Schluckdiebe











Ware um den Bauch wickeln



VSD Aust



Ware um den Bauch wickeln





VSD Austria



> Zwiebeltrick



VSD Aust









Weitere Tricks:

- > "Alt gegen Neu" Trick
- > Etikettentrick
- > Ablenkungstrick
- > Sicherungstrick







Umpacken



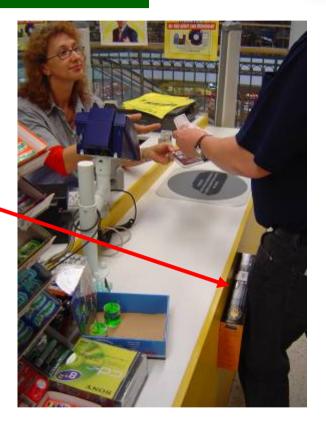


Zupacken





Klemmen



Vorbeischieben





Weitere Tricks an der Kassa:

- > Gebrauchte Kassenbons verwenden
- > Bereits bonierte Artikel einstecken
- Aufeinanderpacken
- > Umetikettieren

<u>Methoden</u>



Ein bekannter Trick ist kein Trick mehr



Verhinderung und Abschreckung

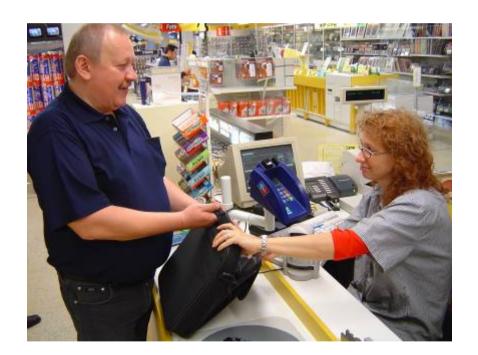
nicht

Aufklärung



Effizienteste Maßnahme

Schulung,
Sensibilisierung
der
Mitarbeiter





Motive:

- Finanzielle Schwierigkeiten
- Spielsucht
- Ehekrisen
- Geltungssucht, Traum vom großen Geld
- Fehlendes Unrechtsbewusstsein
- Schwindende MA-Loyalität



Methoden

- falsches Eintippen von Beträgen
- Arbeiten mit offener Kassenschublade
- Komplizenschaft Kassenkräfte mit Kunden, Verwandten oder Bekannten
- unkorrekte Leergutbuchungen
- Umbuchungen

Verhalten bei Erkennen?

→ fristlose Entlassung gem. § 27 AngG



Überprüfungen

- die Vorlage von Zeugnissen
- die Auskunft über zeitliche Lücken im Lebenslauf, Nachprüfung angeblicher Auslandsaufenthalte
- die Plausibilitätskontrolle bei Aufgabe eines vorherigen guten Arbeitsverhältnisses
- die Vorlage eines Leumundszeugnisses



Ordnungsvorschriften

- Zugangsberechtigungen und deren Umfang. Eine Beschränkung auf Betriebsteile und Betriebszeiten kann verordnet werden.
- Verbote des Ein- bzw. Ausbringens bestimmter Gegenstände in oder aus dem Betrieb.
- Ausgangskontrollen mittels Zufallsgenerators oder bei begründetem Verdacht, unter Beiziehung des Betriebsrates.
- Kontrolle des zur Nutzung überlassenen Firmeninventars. Eine Regelung hinsichtlich der Spindkontrollen. VSD Austria 2010



Personaleinkäufe

- Von wem werden Personaleinkäufe abgezeichnet und zu welchen Zeiten können sie erfolgen?
- Deponierung der bezahlten Artikel.
- Regelung des Pausenverzehrs.
- Den Mitarbeitern muss unmissverständlich mitgeteilt werden, dass unbezahlte, nicht bei der zuständigen Person deklarierte Artikel sich keinesfalls im Spind, in Taschen oder Fahrzeugen befinden dürfen.

Diebstähle durch Lieferanten und Fremdpersonal



- Reinigungspersonal befindet sich in Zeiten vor Arbeitsbeginn oder nach Arbeitsende des Verkaufspersonals im Verkaufsraum, wobei optimale Voraussetzungen für Diebstähle vorzufinden sind.
- Lieferanten verfügen oft über ein großes Vertrauen seitens des betriebseigenen Personals. Beim Anliefern der Waren bewegen sich die Lieferanten in den Betriebsräumlichkeiten, wodurch sie die Möglichkeit haben, Waren ohne Erfassung mitzunehmen

Diebstähle durch Lieferanten und Fremdpersonal



Maßnahmen

- Sorgfältige Wareneingangskontrollen.
- Kein zu großes Vertrauen gegenüber Lieferanten, auch wenn sie bereits länger bekannt sind.
- Verschließen der Lagerräume.
- Keine Waren in Gängen oder Treppenhäusern lagern.
- Die Verpflichtung zur An- und Abmeldung von betriebsfremdem Personal an einer vorgesehenen Stelle.

Diebstähle durch Lieferanten und Fremdpersonal



Maßnahmen

- Bei fremden Personen sollte immer nach dem Grund ihrer Anwesenheit nachgefragt werden.
- Bei längeren Arbeiten sollten unregelmäßige Kontrollen durchgeführt werden. Eine Ankündigung von beabsichtigten Kontrollen kann bereits abschreckend wirken.
- Lagerräume für Materialien oder Putzmittel getrennt von Lagerräumen für die Ware.
- Verwendung von transparenten Müllsäcken durch das Reinigungspersonal. Beim Vorbeigehen kann somit leichter ein verborgener Artikel erkannt werden

Rechtsfragen



- Diebstahl: § 127 StGB
 Alleingewahrsam, Gewahrsamsbruch
- Entwendung: § 141 StGB
 Tathandlung spontan, gegenwärtiges Bedürfnis, geringfügiger Schaden
- Räuberischer Diebstahl: § 131 StGB
- Betrug: § 146 StGB

Rechtliche Aspekte



- Keine k\u00f6rperlichen Durchsuchungen
- Keine Taschendurchsuchungen

Rechte



§ 80/ Absatz 2 StPO: Das persönliche Anhalterecht

§ 3 StGB:

Notwehr

Anhalterecht



§ 80/Absatz 2 StPO: Liegen hinreichende Gründe für die Annahme vor, dass eine Person eine mit gerichtlicher Strafe bedrohte Handlung ausführe, unmittelbar vorher ausgeführt habe, oder dass nach ihr wegen einer solchen Handlung gefahndet werde, so ist jedermann berechtigt, diese Person auf angemessene Weise anzuhalten. Er ist jedoch verpflichtet, die Anhaltung unverzüglich dem nächsten Sicherheitsorgan anzuzeigen.

Anhalterecht



Ausreichende Gründe

- die Beobachtung, dass jemand Waren eingesteckt und bei der Kasse nicht deklariert;
- Alarmanlage löst Alarmsignal aus; → Vorsicht!
- die Beobachtung, dass jemand rasch zum Ausgang geht und sich dabei ängstlich umdreht oder herumschaut;

 Vorsicht!
- die Beobachtung, dass jemand die Kassensperre passiert und dabei seinen Arm über eine Jackenausbuchtung legt;
- Meldung eines anderen Kunden über eine solche Beobachtung → Vorsicht!

Mitarbeiterkontrollen



- Bei Mitarbeiterkontrollen handelt es sich um Maßnahmen, die der Mitbestimmung unterliegen. Zwischen dem Arbeitgeber und dem Betriebsrat sind Ordnungsvorschriften in Form von Betriebsvereinbarungen zu treffen, die im § 97 Abs 1 ArbVG geregelt sind.
- Zu beachten ist aber, dass alle Mitarbeiter gleichmäßig davon betroffen werden, sofern nicht schon ein begründeter Verdacht besteht. Die Auswahl der zu kontrollierenden Personen muss somit unparteiisch erfolgen. In der Praxis wird von Stichproben bei der Auswahl gesprochen, die auf dem Zufallsprinzip beruhen.

Fotografieren des Ladendiebes



- Unterschiedliche legistische Auslegungen
- Kein Zwang
- Keine Veröffentlichung
- Ein ertappter Ladendieb kann seine Identität nicht nachweisen. Er wird vor die Wahl gestellt, sich entweder zu Beweiszwecken fotografieren zu lassen oder das Eintreffen eines Vertreters der Sicherheitsbehörden abzuwarten. Dieses Verhalten ist strafrechtlich einwandfrei.



Hausverbot

- Das Hausverbot darf nicht so weit führen, dass dem Betroffenen der Verkauf von Waren verweigert wird, die der Befriedigung der notwendigen Lebensbedürfnisse dienen
- Möglichkeit, Verkauf von lebensnotwendigen Artikeln, ohne das Geschäft betreten zu lassen.
- Risiko der Klage wegen Unterlassung für den Täter.