

SICHERHEIT IM HANDEL

PRÄVENTIONSMASSNAHMEN ZUR ERHÖHUNG DER SICHERHEIT FÜR KUNDEN UND MITARBEITER IM HANDEL

ERGEBNISSE DER ECR AUSTRIA ARBEITSGRUPPE 2014





SICHERHEIT IM HANDEL

PRÄVENTIONSMASSNAHMEN ZUR
ERHÖHUNG DER SICHERHEIT FÜR
KUNDEN UND MITARBEITER IM HANDEL
ERGEBNISSE DER ECR AUSTRIA ARBEITSGRUPPE 2014

Alle Rechte vorbehalten

Kein Teil dieser Publikation darf ohne schriftliche Genehmigung des Urheberrechtshalters in irgendeiner Form durch elektronische oder mechanische Systeme, Fotokopie, Aufnahme oder andere Verfahren reproduziert oder übertragen werden oder in irgendeinem rechnergestützten Retrievalsystem gespeichert werden.

Coverfoto © designsoliman/fotolia Alle anderen Abbildungen © ECR Austria



GS1 Austria GmbH, ECR Austria; Brahmplatz 3, 1040 Wien

Sämtliche personenbezogene Bezeichnungen dieser Dokumentation sind geschlechtsneutral zu verstehen und beziehen sich gleichermaßen auf beide Geschlechter.

Wien 2014

Inhaltsverzeichnis

1.	Die Teilnehmer der ECR Arbeitsgruppe	3
2.	Vorwort des ECR Austria Managers	5
3.	Unterstützung für das erfolgreiche Handeltreiben	6
4.	Notfalltelefonnummern	8
5.	Bettlerproblematik - Eine Bestandsaufnahme und Empfehlung für den Wiener Handel	10
6.	Jede Straftat hinterlässt Spuren	23
7.	Umgang mit Bargeld	26
8.	Cyber Sicherheit	28
9.	Sicherheitsprävention in der Einräum- und Umbauphase	30
10.	Das Geschäft mit der Sicherheit	35
11.	Personalkontrollen	38
12.	SMS Infoservice neu	40
13.	Juristisches zum Ladendiebstahl in aller Kürze	42
14.	Einsatz von zertifizierten Berufsdetectiven im Rahmen der Kaufhausüberwachung	49
15.	Qualifizierungsoffensive für Kaufhausdetektive	50
16.	E-Learning Tool „Sicherheit im Handel“	52
17.	WKO-registrierter und qualitätsgesicherter Lehrgang für Kaufhausdetektive	55
18.	VSD Austria	57
19.	ÖNORM S 2420 - Corporate Security Management	58
20.	Anforderungen an Konzepte zum Schutz von Objekten vor internationalen Gefahren	59

1. Die Teilnehmer der ECR Arbeitsgruppe

Unternehmen	Name
bauMax AG	Herr Robert Spevak
Bildungsinstitut Brückner	Herr Bernd Brückner
CAMPUS Leitbetriebe Gruppe	Herr Daniel Seier
CAMPUS Leitbetriebe Gruppe	Herr Univ. Lek. Franz Wulz, MBA
Charles Vögele Holding AG	Herr Roman Alexander-Stanosevic
Charles Vögele Holding AG	Herr Hans- Peter Thomas
Coca-Cola HBC Austria GmbH	Frau Barbara Tönz
Detektei Hein & Poller	Herr Detlef Poller
dm drogerie-markt GmbH	Frau Regina Kaufmann
dm drogerie-markt GmbH	Herr Mag. Elmar Riepl
ECR Austria	Herr Dr. Nikolaus Hartig
ECR Austria	Frau Claudia Patscheider
EDUSEC Unternehmensberatung e.U.	Herr Mag. Robert Goliasch
Grüner Klub - Sozialsprecherin der Grünen	Frau GR Birgit Hebein
Henkel Central Eastern Europe GmbH	Herr Georg Novak
HERVIS Sport- und Modegesellschaft m.b.H.	Frau Ilona Thape
HERVIS Sport- und Modegesellschaft m.b.H.	Herr Igor Lingenau
Hofer KG	Herr Mag. Hansjörg Jaufenthaler
HORNBACH-Baumarkt-AG	Herr Thomas Wasner
HORNBACH-Baumarkt-AG	Herr Dipl. -BW(FH) Michael Birkmeyer
ICS Computer	Herr Ing. Christian Singerl
KASTNER GroßhandelsgesmbH	Herr Wolfgang Huber
Leiter Kriminalprävention Wien	Herr August Baumühlner Msc
METO FENIX Handels GmbH	Herr Ilija Medic
METO FENIX Handels GmbH	Herr Ing. Bernd Tragschitz
METRO Cash & Carry Österreich GmbH	Herr Josef Kampfl
Nah&Frisch Marketingservice Gesellschaft m.b.H	Herr Claus Pühringer
Nah&Frisch Marketingservice Gesellschaft m.b.H	Frau Nicole Enzminger
OBI Bau- und Heimwerkermärkte GmbH	Herr Michael Tabaranovic
Post Wertlogistik GmbH	Herr Oskar Samer
Post Wertlogistik GmbH	Herr Walter Fellacher
Pfeiffer Logistik GmbH	Frau Mag. Karin Zacher
REWE International AG	Herr Jochen Kosche
REWE International AG	Herr Mag. Josef Geringer
REWE International AG	Herr Wolfgang Reumann

Unternehmen

Name

REWE International AG	Frau Mag. Barbara Palm
Securitas Sicherheitsdienstleistungen GmbH	Herr Johann Laub
Shopguard GmbH	Herr Mag. Peter Freisler
SPAR Österreichische Warenhandels-AG	Herr Mag. Staudinger Rudolf
SPAR Österreichische Warenhandels-AG	Herr Mag. Johannes Geisler
SPAR Österreichische Warenhandels-AG	Herr Martin Gleiss
Vivatis Holding AG	Frau Mag. (FH) Girz
Wirtschaftskammer Österreich	Herr Mag. (FH) Christian Dosek, MSc
Wirtschaftskammer Österreich	Herr Dr. Roman Seeliger
Wirtschaftskammer Österreich	Herr KR Ing. Siegfried Frisch
Wirtschaftskammer Österreich	Herr KR Arthur Armin Häfele
Wirtschaftskammer Österreich	Herr Mag. Thomas Kirchner

2. Vorwort des ECR Austria Managers

Autor: Dr. Nikolaus Hartig, ECR Austria Manager



ECR Austria Arbeitsgruppen sind das wichtigste Instrument der ECR Austria Initiative. In Gremien werden neue Themen und Inhalte entwickelt, die sich aus der technischen Entwicklung, den gesetzlichen Vorschriften oder aktuellen Problemstellungen ergeben.

Die Teilnehmer der Arbeitsgruppen setzen sich Branchenübergreifend aus den Mitarbeitern der ECR Austria Mitglieder zusammen, aus Vertretern des Handels, der Hersteller, Logistik- und Elektronik-Dienstleistern, Marktforschung und Konsulenten.

Durch diese Mischung aus Experten, die verschiedene Interessen vertreten können, gelingt es, die Inhalte konstruktiv zu diskutieren und gemeinsam effiziente Lösungen zu erarbeiten.

Der vorliegende Bericht ist das Ergebnis der ECR Austria Arbeitsgruppe „Sicherheit im Handel“.

Ladendiebstahl, Betrug, Überfälle, Sicherheitslücken – dies sind Probleme mit denen Handelsunternehmen leider mehr oder weniger regelmäßig zu kämpfen haben.

Solchen Delikten wirkungsvoll vorzubeugen, stellt die Unternehmen im Einzelhandel vor eine große Herausforderung. Schließlich sollen Präventionsmaßnahmen sowohl kostengünstig und effektiv sein, andererseits aber auch ehrliche Kunden nicht im Kaufvorgang beeinträchtigen. Im ständigen Wettlauf zwischen besseren Sicherheitssystemen und Erfindungsreichtum der Täter fällt es nicht immer leicht, die Nase vor zu behalten.

Dies war 2011 der Ausgangspunkt zur Gründung der ECR Arbeitsgruppe Sicherheit im Handel.

In der ECR Austria Arbeitsgruppe wurden genau diese Sicherheits-Themen analysiert und durch Vorträge von verschiedensten Experten ist es der Gruppe gelungen diese ECR Austria Empfehlung zu erstellen.

3. Unterstützung für das erfolgreiche Handeltreiben

Autor: Robert Spevak, Konzernrevision/Loss Prevention - bauMax AG



Der ECR Arbeitskreis „SICHERHEIT IM HANDEL“ ist ein kompetenter Ansprechpartner für Fragen der Reduzierung von Inventurdifferenzen. Der rege Austausch mit den Arbeitskreisteilnehmern, die Erarbeitung von Best-Practice-Modellen zur Schwundbekämpfung und der fachliche Dialog mit Industrie und Sicherheitsdienstleistern, ist für jedes teilnehmende Unternehmen ein wertvoller Mehrwert im operativen Tagesgeschäft und bei der Strategieplanung.

Warenschwund durch Kunden- sowie Mitarbeiterdiebstähle und unternehmensinterne Organisationsmängel sorgen jedes Jahr für erhebliche Inventurdifferenzen und wirtschaftliche Schäden in der Handelsbranche. Lösungsansätze zu erarbeiten um Verluste zu reduzieren hat sich der ECR Arbeitskreis „SICHERHEIT IM HANDEL“ als Aufgabe gestellt. Der Arbeitskreis bündelt die Fachkompetenz aus der österreichischen Handelslandschaft und erarbeitet im regen Erfahrungsaustausch mit Sicherheitspartnern praktikable Lösungen zur Schwundbekämpfung .

Diebstähle durch Kunden, Mitarbeiter und Dienstleister verursachen jährlich Millionenschäden. Alleine im Geschäftsjahr 2013 musste der österreichische Einzelhandel Inventurverluste in der Höhe von 700 Mio Euro verzeichnen. Dies entspricht rund 1% des Jahresumsatzes im Handel. Die Statistik zeigt dabei, dass die Ladendiebe zu 15% aus Profis und zu 85 % aus nicht Profis bestehen. Lediglich 5-10% der Ladendiebstähle werden vom österreichischen Einzelhandel angezeigt.

Der österreichische Einzelhandel investiert jährlich Millionen in die Schwundprävention in Form von technischen, personellen und schulischen Sicherheitsmaßnahmen.

Daher ist auch das Themenfeld des ECR Arbeitskreis „SICHERHEIT IM HANDEL“ vielfältig:

- Verbesserung der Sicherung von Marktstandorten durch Maßnahmen der Gebäude- und Lagersicherheit
- mögliche Präventionsmaßnahmen zur Verhinderung von Ladendiebstählen, durch interne Schulungen mittels E-Learning sowie externer Dienstleister
- Optimierung von Verkaufsverpackungen unter dem Gesichtspunkt der Manipulationssicherheit
- Maßnahmen der Mitarbeiterkontrolle

- Einsatz von Kameraüberwachungssystemen

- die Beurteilung der Bettlersituation und Betrachtung aus verschiedenen Gesichtspunkten vor allem hier im Lebensmittelhandel.

Mit der Willensbekundung der besseren Qualifizierung von Ladendetektiven sowie der Vorlage eines Schulungskonzeptes soll auch der Thematik Tatbegehungs- und Diebstahl aktiv entgegen getreten werden.

Unter der Devise gemeinsame Fragestellungen zu identifizieren und auf dieser Basis für alle Seiten gewinnbringende Lösungsansätze zu entwickeln, liefert der Know-How-Transfer im Arbeitskreis zu diesen und vielen weiteren Themen wertvolle Erkenntnisse, die in dieser vorliegenden Broschüre einen kurzen Überblick über die Ergebnisse geben sollen.

Auch wenn der Arbeitskreis seine aktive Tätigkeit mit diesem Jahr beendet, haben sich neue wertvolle Netzwerke gebildet, welche auch weiterhin schlagkräftig in der Schwundbekämpfung erfolgreich sein werden.

4. Notfalltelefonnummern

Notrufnummern Österreich

Einrichtung	Telefon	Erreichbarkeit
Feuerwehr	122	0 bis 24 Uhr
Rettung	144	0 bis 24 Uhr
Ärztefunkdienst	141	<input type="checkbox"/> Wochentags: 19 bis 7 Uhr <input type="checkbox"/> Wochenende: Freitag 19 bis Montag 7 Uhr <input type="checkbox"/> Feiertag: 0 bis 24 Uhr
Polizei	133	0 bis 24 Uhr
Euro-Notruf	112	0 bis 24 Uhr
Vergiftungs- Informationszentrale	01 406 43 43	<input type="checkbox"/> Notfälle: 0 bis 24 Uhr <input type="checkbox"/> Allgemeine Anfragen: 8 bis 16 Uhr
Gasnetz-Notruf	128	0 bis 24 Uhr
Sozialpsychiatrischer Notdienst	01 313 30	0 bis 24 Uhr
Todesfall - ärztliche Totenbeschau	01 4000- 87890	0 bis 24 Uhr
Frauennotruf	01 717 19	0 bis 24 Uhr
Büro für Sofortmaßnahmen	01 4000- 75222	0 bis 24 Uhr
Technischer Permanenzdienst	01 4000-8280	0 bis 24 Uhr
OPFERNOTRUF	0800 112 112	0 bis 24 Uhr

Störungsmeldungen

Einrichtung	Telefon	Erreichbarkeit
Infoline Straße und Verkehr	01 955 59	7 bis 18 Uhr
Hauskanalverstopfung	01 4000-9300	0 bis 24 Uhr
Bereitschaftsdienst der Wiener Wasserwerke	01 599 59-0	0 bis 24 Uhr
Fernwärme-Störungen	01 313 26-51, -52, -53	0 bis 24 Uhr
Gasnetz: Störungs- und Gebrechenbehebungsdienst	01 401 28 - 88, Notruf 128	0 bis 24 Uhr
Stromnetz: Entstörungsdienst	0800 500 600	0 bis 24 Uhr
Lichttelefon	0800 33 80 33	0 bis 24 Uhr

Kreditkartenverlust

Bankomat (Maestro)-Karten-Sperrnotruf (0-24 Uhr)	0800/204 88 00
Kreditkarten Sperrtelefon:	
- Air Plus Travel	01/501 35-0
- American Express	0800/900 940
- Mastercard/Eurocard (0-24 Uhr)	0800/21-8235
- Card complete-Sperrdienst (Visa Card)	01/711 11-770

112 Euro-Notruf

Der Euro-Notruf ist **gebührenfrei** und funktioniert von **jedem Handy** - gleichgültig mit welchem Netzbetreiber Sie telefonieren.

Der Euro-Notruf hat **Vorrang** vor allen anderen Gesprächen, so werden im Notfall andere Gespräche beendet, damit Ihr Notruf durchkommt.

Der Euro-Notruf funktioniert auch bei **Tastatursperre** und **ohne SIM-Karte**.

Der Euro-Notruf landet automatisch bei der nächstgelegenen **Polizeidienststelle**.

RICHTIGES VERHALTEN IM NOTFALL

122 FEUERWEHR

133 POLIZEI

144 RETTUNG

- Ruhe bewahren
- Notruf wählen
- Genaue Adresse angeben
- Zufahrtsmöglichkeiten oder eventuelle Zufahrtseinschränkungen durchgeben
- Notfall beschreiben (Personen-, Sachschäden)
- Fragen des/der Beamt/in abwarten und beantworten
- Erst auflegen, wenn der/die Beamt/in alle Daten bestätigt hat

*Die veröffentlichten Telefonnummern sind sorgfältig recherchiert. Die Angaben erfolgen ohne Gewähr.

5. Bettlerproblematik - Eine Bestandsaufnahme und Empfehlung für den Wiener Handel

Autoren:

GR Birgit Hebein, Sozialsprecherin der Grünen
Mag. Hansjörg Jaufenthaler, Leiter Verkauf - Hofer KG
Robert Spevak, Konzernrevision/Loss Prevention - bauMax AG

Einleitung

In Wiener Einkaufsstraßen, vor Geschäften und Supermärkten tauchen vermehrt Personen auf, die vorbeikommende Menschen um Geld- und Sachspenden bitten. Nicht nur Passanten und Kunden, sondern auch Handelsangestellte fühlen sich von diesem Verhalten gestört und leiden unter diesen Umständen. Es ist daher an der Zeit, an möglichen Lösungskonzepten, die sowohl für die Handelstreibenden und die Kunden, als auch für die Verkäufer von Straßenzeitungen und Bettler als zufriedenstellend empfunden werden, zu arbeiten.

Die folgenden Ausführungen dienen der Darstellung der Bettlerproblematik im Handel. Eingangs wird die Problematik in Österreich dargestellt sowie ein Überblick über die verschiedenen gesetzlichen Regelungen in den Bundesländern gegeben. Im Anschluss wird die gesetzliche Grundlage und die momentane Exekution selbiger in Wien beschrieben. Darauf basierend soll dieses Dokument Denkanstöße liefern sowie potentielle Maßnahmen und Handlungsempfehlungen aufzeigen. Im Zentrum der Betrachtung steht ein Stufenplan, der mögliche Maßnahmen vorschlägt, um der Bettlerproblematik in Zukunft wirksam begegnen zu können. Einerseits soll dieses Dokument die Sensibilität der Bettlerproblematik vor Augen führen und andererseits den notwendigen Handlungsbedarf aufzeigen. Ziel ist es, auf die Schwierigkeiten des Handels hinzuweisen, diesem Problem effektiv zu begegnen, um einem drohenden Schaden für die Wirtschaft entgegenzuwirken.

Situation in Österreich

Bevor auf die spezielle Situation in Wien eingegangen werden kann, muss auf die unterschiedlichen gesetzlichen Regelungen der Bundesländer hingewiesen werden.

Die Bettelverbote in Oberösterreich, Kärnten und Wien hielten 2013 vor dem Verfassungsgerichtshof (VfGH) stand, weil sie lediglich bestimmte Erscheinungsformen des Bettelns untersagen. Die Länder

haben unterschiedliche Gesetze und Definitionen erstellt. Sie alle erlauben allerdings die Möglichkeit des stillen Bettelns. Untersagt sind in den diversen Landesgesetzen zum Beispiel aggressives Betteln, Betteln mit Kindern oder gewerbsmäßiges Betteln. Laut VfGH sei es gesetzmäßig, diese Vorgehensweisen zu verbieten. In Salzburg verabschiedete man, nachdem das absolute Verbot vom VfGH aufgehoben worden war, eine neue Regelung. Auch in Salzburg ist nun nicht jegliches Betteln verboten, sehr wohl aber aufdringliches oder aggressives Betteln und der Einsatz von unter 14-jährigen Kindern. Eine ähnliche Regelung gilt nach der jetzigen VfGH-Entscheidung auch in der Steiermark. Denn ein aktuelles Urteil sorgt dafür, dass das alte steirische Gesetz wieder auflebt, das nur bestimmte Arten des Bettelns verbietet.

Bettelverbote gibt es unabhängig von den jüngsten VfGH-Urteilen auch in Tirol, Niederösterreich und Vorarlberg. Im Ländle gilt (noch) ein absolutes Bettelverbot. Vorarlberg will deswegen sein Gesetz reformieren, um einen etwaigen Rechtsstreit zu vermeiden. Im Burgenland gibt es kein Landesgesetz gegen Betteln.

Folgende Aufzählung zeigt einen Vergleich der gesetzlichen Regelungen der Bundesländer:

Salzburg: § 29 Landessicherheitsgesetz, Generelles Bettelverbot

- o bis zu € 500,- oder bei Uneinbringlichkeit Freiheitsstrafe bis zu 1 Woche
- o ev. Verfall des Erbettelten

Tirol: § 10 Landespolizeigesetz, Generelles Bettelverbot

- o bis zu € 360,- oder Arrest bis zu zwei Wochen
- o ev. Verfall des Geldes oder d. erbeuteten Gegenstände

Steiermark: § 3a Landessicherheitsgesetz

- o aufdringliches Betteln (Anfassen)
- o unaufgefordertes Begleiten und Beschimpfen
- o Veranlassung / Mitführung Minderjähriger / Unmündiger Personen zum Betteln
- o bis € 2.000,-

Niederösterreich: § 1 a Polizeistrafgesetz

- o aufdringliches oder aggressives
- o gewerbsmäßiges Betteln
- o durch Beteiligung an organisierter Gruppe
- o Veranlassung / Mitführung Minderjähriger / Unmündiger Personen zum Betteln
- o „bloßes kein Hindernis bildendes Sitzen oder Stehen“ ausgenommen
- o bis € 1.000,- oder bei Uneinbringlichkeit Ersatzfreiheitsstrafe bis zu 1 Woche
- o Wegweisung als gelindertes Mittel möglich

Burgenland: Kein landesweites Bettelverbot, aber Regelung in

der LHS Eisenstadt, derzeit keine Diskussion

Eisenstadt: Verboten ist

- o aufdringliches Betteln
- o Betteln mit unmündigen Minderjährigen

Vorarlberg: Kein Bettelverbot, aber Diskussion

„Verbot“ aufgrund Bestimmung im Sammlungsgesetz § 4 (3)

„An einzelne Not leidende Personen oder deren Familienangehörige dürfen Sammelbewilligungen für ihre persönlichen Zwecke oder Armutszuzeugnisse zur Sammlung milder Gaben nicht ausgestellt werden.“

Kärnten: 2007 sprach sich der Landtag per Beschluss für ein Bettelverbot auf Landesebene aus, wurde allerdings noch nicht umgesetzt. Derzeit wieder in Diskussion.

Regelung in Klagenfurt, Klagenfurter Anstandsverordnung § 1:

„Wer in öffentlichen Park- und Grünanlagen, in Fußgängerzonen, auf Bahnhöfen, in Veranstaltungstätten und auf dergleichen Orten, die regelmäßig von vielen Personen benützt werden, andere Personen anbettelt oder sonst durch ein ungehöriges Verhalten in unzumutbarer Weise belästigt oder wer an den genannten Orten in anstößiger Weise

Ruhebänke, Kinderspielplätze, Fremdenverkehrseinrichtungen und

gleichartige Gemeinschaftseinrichtungen widmungswidrig benützt, begeht eine Verwaltungsübertretung der Verletzung des öffentlichen Anstandes ...“

Oberösterreich: Kein Bettelverbot, aber intensive Diskussion. Derzeit können Verstöße gegen das Sammlungsgesetz angezeigt werden.

Gesetzliche Grundlage in Wien

Im nachfolgenden Abschnitt wird die für den Wiener Handel maßgebliche gesetzliche Situation dargestellt. In Wien kommt folgendes Gesetz zur Anwendung:

Bettelei (Wiener Landes-Sicherheitsgesetz)

§ 2. (1) Wer an einem öffentlichen Ort

a) in aufdringlicher oder aggressiver oder gewerbsmäßiger Weise oder als Beteiligter an einer organisierten Gruppe um Geld oder geldwerte Sachen bittelt, oder

b) eine unmündige minderjährige Person zum Betteln, in welcher Form auch immer, veranlasst oder diese bei der Bettelei mitführt,

begeht eine Verwaltungsübertretung und ist mit Geldstrafe bis zu 700 Euro, im Fall der Uneinbringlichkeit mit einer Ersatzfreiheitsstrafe bis zu einer Woche zu bestrafen.

(2) Geld und geldwerte Sachen, die durch eine Verwaltungsübertretung nach Abs. 1 erworben worden sind, können für verfallen erklärt werden.

(3) Eine Verwaltungsübertretung liegt nicht vor, wenn eine Tat gemäß Abs. 1 den Tatbestand einer in die Zuständigkeit der Gerichte fallenden strafbaren Handlungen bildet oder gemäß § 8 des Gesetzes betreffend die Regelung öffentlicher Sammlungen, LGBl. für Wien Nr. 16/1946, in der jeweils geltenden Fassung zu bestrafen ist.

§ 81 Sicherheitspolizeigesetz

Nach Auskunft der Bundespolizeidirektion Wien¹¹⁶ können bettelnde Menschen auch auf

Grundlage von § 81 des Sicherheitspolizeigesetzes (Störung der öffentlichen Ordnung) bestraft werden. Laut dieser Bestimmung ist zu bestrafen, „[w]er durch besonders rücksichtsloses Verhalten die öffentliche Ordnung ungerechtfertigt stört“.

Diese gesetzliche Regelung reicht jedoch nach tiefgreifender Recherche nicht aus, um dem Betteln Einhalt zu gebieten und die Handelsbetriebe Wiens ausreichend zu schützen.

Wie wird das Bettelverbot in Wien exekutiert

In Wien wird zwischen verschiedenen Arten von Bettelei unterschieden. Verboten sind wie bereits erwähnt aggressives, gewerbsmäßiges und organisiertes Betteln, sowie Betteln mit Kindern bis 14 Jahre. Im Jahr 2012 gab es in der Bundeshauptstadt 1.458 Anzeigen wegen Bettelei, wobei sich 836 Anzeigen auf aufdringliche, 132 auf aggressive, 453 auf gewerbsmäßige und 29 auf organisierte Bettelei bezogen. Des Weiteren gab es acht Anzeigen wegen Bettelei mit Kindern. Seit Einführung des Verbots sind die Anzeigen deutlich gestiegen. Wie die einzelnen Bettelverbote (etwa das Wort „aggressiv“) genau definiert werden, sagt das Wiener Landesgesetz nicht, dies ist Auslegungssache der Polizei. Dennoch kann meist wenig bewirkt werden.

Oft wird eine Form der Diskriminierung unterstellt, da die Absichten der Person welcher Bettelei vorgeworfen wird nicht eindeutig zu klären sind, wie der folgende Bericht zeigt.

Tatbestand „unbegründetes Stehenbleiben“ - § 78 StVO als Mittel zur Kontrolle des öffentlichen Raumes

Die Juristin Iris Eisenberger kritisiert die Tatsache, dass Menschen in Wien von der Bundespolizeidirektion nur wegen ihres bloßen Aufenthaltes auf der Straße auf Grundlage von § 78 StVO wegen „unbegründetem Stehenbleiben“ mit einer Geldstrafe von 70,- Euro bestraft werden. Davon betroffen sind vor allem marginalisierte Gruppen wie Obdachlose, Drogensüchtige oder auch bettelnde Menschen. Die zugrunde liegende Bestimmung regelt das Verhalten auf Gehsteigen und Gehwegen. Unter diesen Regelungen findet sich auch das Verbot, „den Fußgängerverkehr ... durch unbegründetes Stehenbleiben zu behindern“. Ziel des betreffenden Abschnitts der StVO ist es, die Flüssigkeit, Leichtigkeit und Sicherheit des Fußgängerverkehrs zu gewährleisten. Was „unbegründet“ wirklich meint, bleibt allerdings schleierhaft. Kritisiert wird nicht die Regelung an sich, sondern deren Anwendung durch die Polizei. Sie wird offensichtlich dazu verwendet, bestimmte Personen aus

Geschäftsstraßen und Plätzen auszuschließen, indem ihre bloße Präsenz bestraft wird. Mit der Behinderung des Fußgängerverkehrs hat das nichts zu tun, mehr mit dahinterliegenden Befürchtungen: Eigentumsdelikte, Anstandsverletzung, Gefährdung der öffentlichen Ordnung und Sicherheit oder die geschäftsschädigende Wirkung der Präsenz von Randgruppen. Solche Bedenken fallen laut Eisenberger aber in den Aufgabenbereich des Sicherheitspolizeirechts, nicht in jenen der StVO.

Wie entwickelt sich die Bettler-Situation in Wien

Seit der Novelle 2010 (damals wurde das Verbot der gewerbsmäßigen Bettelei gesetzlich verankert) ist die Zahl der Anzeigen gestiegen (von 1.127 im Jahr 2010 auf 1.273 im Jahr 2011, 2012 hielt man bei 1.458). Mit ein Grund dafür ist, dass die Polizei nun offensichtlich stärker gegen Bettler vorgeht bzw. ihrerseits machtlos ist.

Stimme aus dem Handel - "So viele Bettler sind dem Handel nicht gerade förderlich"

Ein städtischer Experte in Sachen Stadtmarketing und Handel: "Ich kann nur wiederholen, was ich zu diesem Thema schon in der Vergangenheit gesagt habe: Ich bin mir grundsätzlich der Tatsache bewusst, dass das eine sehr sensible Sache ist, bei der man auch schon in der Formulierung mit Bedacht vorgehen muss. Warum? Weil es beim Betteln immer auch um Humanität geht. Und dennoch ist jedem Einzelnen, der im Handel arbeitet, eines klar: Wenn mitten im Zentrum an vielen Stellen Bettler stehen oder auch sitzen, dann ist das für den Handel in der jeweiligen Stadt - sagen wir es einmal vorsichtig - alles andere als förderlich. Das ist leider so."

Das Betteln in Wien wird also nicht weniger, was an unzureichender Exekution und nicht eindeutigen Gesetzesformulierungen liegt. Der Handel benötigt mehr Unterstützung und Hilfe, um diesem Problem Einhalt gewähren zu können.

Maßnahmen der Handelsbetriebe

Die folgende Abbildung veranschaulicht, wie Handelsbetriebe zu diesem Thema öffentlich Stellung nehmen und ihr Vorgehen publizieren können. Dieser erste Versuch, das Problem selbst in die Hand zu nehmen, stieß jedoch bei vielen Kunden auf Empörung.

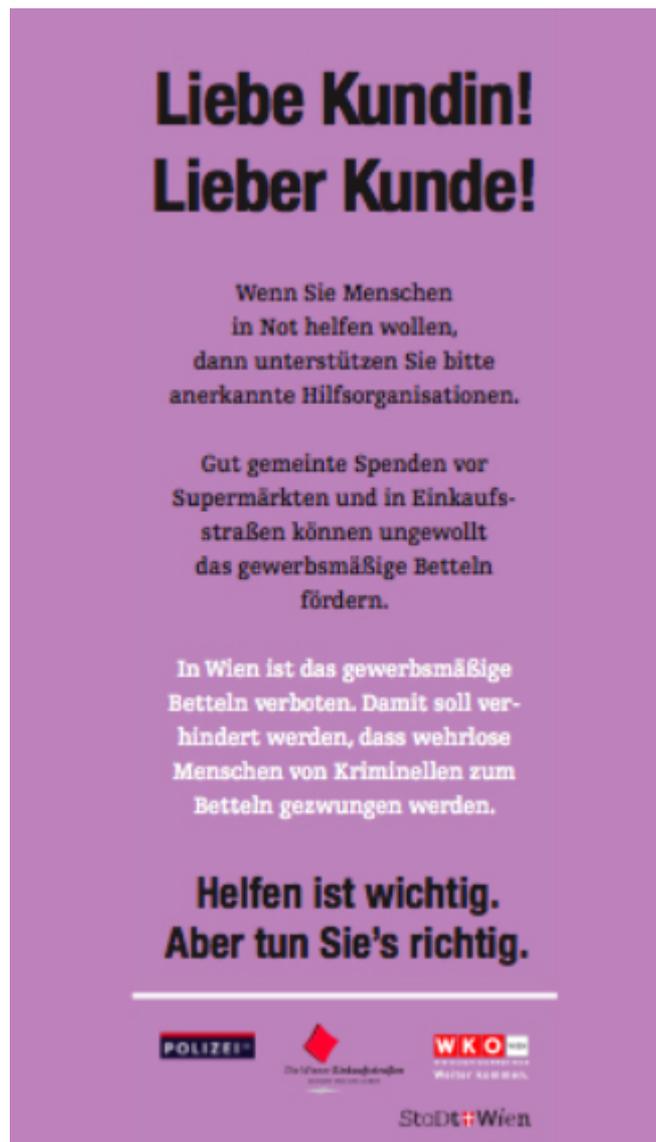


ABBILDUNG 1: PLAKAT FÜR KUNDEN

Basierend auf den oben angeführten Punkten wurde mit der Ausarbeitung einer praxistauglichen Empfehlung für den Umgang mit Zeitungverkäufern und Bettlern vor den Geschäften begonnen.

Federführend hierbei war eine - aus Vertretern des Handels, der Wirtschaftskammer, der Sicherheitsunternehmen, der Vertretung der Stadt Wien und der Bettler-Lobby bestehende - ECR Arbeitsgruppe.

Die Zielgruppe dieses Projekts sind Mitarbeiter und Kunden, aber auch betroffene Zeitungsverkäufer und Bettler. Ziel ist es, Klarheit über die Absichten des Handels zu schaffen. Durch diese Informationskampagne soll versucht werden, den Kunden zu vermitteln, dass es keinesfalls um Diskriminierung bestimmter Bevölkerungsgruppen geht.

Darstellung konkreter Szenarien

Nachfolgend werden ein Ist-Szenarium und ein mögliches Zukunfts-Szenarium präsentiert. Das Ist-Szenarium gibt die Situation wieder, wie sie sich momentan im schlimmsten Fall darstellt. Das Zukunfts-Szenarium bietet einen konkreten Lösungsvorschlag, wie künftig mit Verkäufern von Gratiszeitungen bzw. Bettlern umgegangen werden könnte.

Ist-Szenarium:

Bettler, sowie Personen, die lediglich ein Exemplar einer Straßenzeitung pro forma in Händen halten, stehen, sitzen oder liegen oftmals in Einkaufsstraßen und direkt vor dem Eingang bzw. Ausgang von Geschäften oder der Einkaufswagenremise und betteln zusätzlich.

Leider muss an dieser Stelle die teilweise geringe Toleranz der Gesellschaft bzw. der Handelskunden erwähnt werden: Alleine diese Verhaltensweise der Bettler stört viele der vorbeikommenden Kunden. Nachweislich erhalten die Handelsbetriebe viele schriftliche und mündliche Kundenreklamationen und sorgen sich daher um die Zufriedenheit ihrer Kunden!

In Einzelfällen werden die Bettler auch aggressiv und beleidigen Kunden, die sich weigern etwas zu spenden. Diese Personen sind auch nach mehrmaliger Aufforderung, den Platz zu räumen nicht bereit zu gehen bzw. kommen nach kurzer Zeit wieder. Trotz der strengen gesetzlichen Regelung in Wien kann auch die gerufene Polizei keine Abhilfe schaffen. Entweder kommt die bettelnde Person nach einigen Stunden oder Tagen wieder zum gewohnten Platz vor dem Geschäft zurück oder eine andere Person nimmt einige Tage später ihren Platz ein.

Zusammenfassend führen die genannten Umstände nicht nur zu verärgerten und teilweise verängstigten Kunden (Frauen, Kinder, ältere Personen), sondern auch zur Sorge einer sinkenden Kundenzufriedenheit.

Zukunfts-Szenarium

In diesem Szenarium stehen nur sensibilisierte oder befugte Bettler bzw. Zeitungsverkäufer vor Geschäften. Diese unterlassen das Stören oder Belästigen der Kunden. Hat ein Kunde signalisiert nicht interessiert zu sein, wird dieses Nein als solches akzeptiert und jegliche weitere Kontaktaufnahme unterbleibt. Die Kunden werden auch nicht am Betreten oder Verlassen der Geschäfte gehindert.

Mögliche Kooperationspartner

Anzustreben wäre es, dass ein „Zeitungsverkäufer“ bzw. Bettler regelmäßig zu seinem angestammten Platz kommt und somit verhindert, dass kundenaufdringliche Personen nicht seinen Platz einnehmen können. Um dieses Ziel zu erreichen, wäre es sinnvoll, Kooperationen mit Straßenzeitungsanbietern und NGOs einzugehen, die nachfolgend näher dargestellt werden sollen.

Als Kooperationspartner gelten in diesem Kontext Organisationen, welche als etabliert geltende Zeitungen herausgeben, sowie Nichtregierungsorganisationen und die Polizei.

□ Etablierte Straßenzeitungen

Ein grundlegendes Prinzip bei Straßenzeitungen ist, dass die Verkäufer mindestens 50 Prozent des Verkaufspreises als Einkommen erhalten. Alle Verkäufer sind mit einem so genannten Verkäuferausweis ausgestattet. Je nach Zeitung wird den Verkäufern ein Verkaufsplatz zugewiesen oder sie können den Verkaufsplatz selbst bestimmen. Für die Verkäufer gelten einige verbindliche Regeln: Es ist beispielsweise untersagt, die Zeitung im angetrunkenen Zustand zu verkaufen oder während des Verkaufs Alkohol zu konsumieren. Oberste Prämisse ist, dass die Verkäufer nicht nebenbei betteln dürfen. Diese Auflagen sind auf das Notwendigste reduziert, um möglichst viele Personen für den Vertrieb der Straßenzeitungen zu gewinnen.

Die Etablierung einer Straßenzeitung misst sich sowohl an der Auflagengröße, als auch am Inhalt des Blattes.

Als in Österreich etablierte Straßenzeitungen gelten:

- **20er:** Innsbruck, monatlich, Auflage 15.000 pro Ausgabe
- **Apropos:** Salzburg, monatlich, Auflage 10.000 pro Ausgabe
- **Augustin:** Wien, 14-tägig, Auflage 45.000 pro Ausgabe
- **Eibischzuckerl:** Wiener Neustadt, zweimonatlich, Auflage 6.000 pro Ausgabe

- **Kupfermuckn:** Linz, Wels, Steyr, monatlich, Auflage 20.000 pro Ausgabe
- **Megaphon:** Graz, monatlich, Auflage 15.000 pro Ausgabe

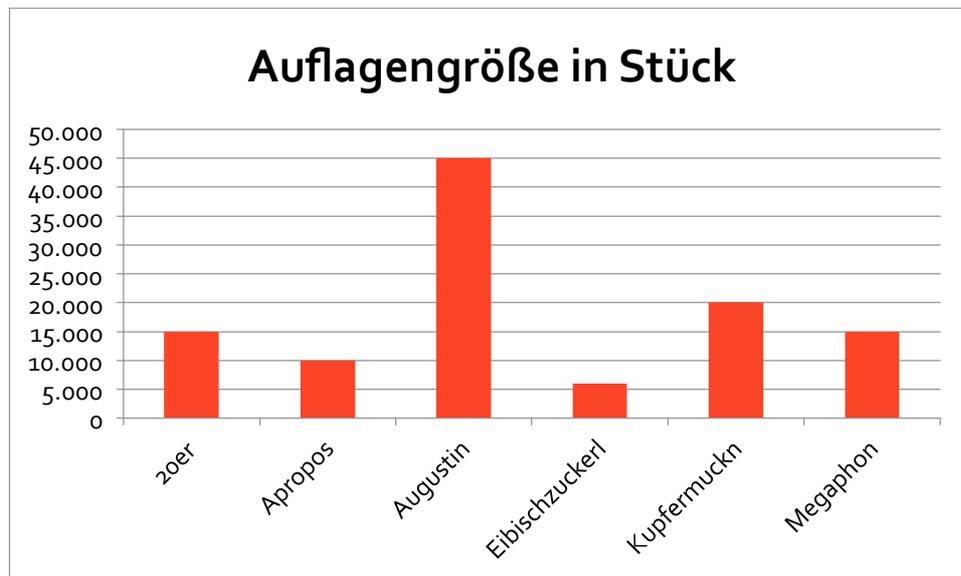


ABBILDUNG 2: GRAFIK ZEITUNGEN

Eine Kooperation mit den genannten Straßenzeitungen könnte folgende Punkte näher definieren:

- Etablierung von „Patenschaften“: eine Filiale/Geschäftslokal wird von jeweils einem Zeitungsverkäufer „betreut“;
- Die Geschäftstreibenden akzeptieren die Anwesenheit des Verkäufers und verpflichten sich bei Einhaltung von gewissen Verhaltensregeln (kein aggressives Betteln) nicht die Polizei zu rufen;
- Sowohl der Zeitungsverkäufer als auch das Verkaufspersonal gehen respektvoll miteinander um;
- Der Zeitungsverkäufer sichert einen zurückhaltenden Umgang und keine Belästigung der Kunden zu (*Grüßen, kein aufdringliches Verhalten, steht nicht direkt vor den Einkaufswagenremis oder dem Ein- und Ausgang, usw.*);
- Sauberes und ordentliches Auftreten (*keine zerrissene oder verschmutzte Kleidung, keine Geruchsbelästigung, nüchtern, nicht sitzend oder liegend vor dem Geschäft*);
- Zeitungsverkäufer, die sich nicht korrekt verhalten, werden den Straßenzeitungen gemeldet.

Als positives Beispiel für das hier vorgeschlagene Lösungsmodell kann das Unternehmen MPreis

angeführt werden, welches in Innsbruck eine Kooperation mit der dortigen Straßenzeitung 20er ins Leben gerufen hat. MPreis erlaubt es Verkäufern der Zeitung 20er vor ihren Filialen zu stehen und wirbt sogar auf der Firmenhomepage für diese Kooperation.

Nähere Informationen sind folgendem Link zu entnehmen:

<http://www.mpreis.at/unternehmen/verantwortung/soziales/20er-die-tiroler-strassenzeitung/>

Ähnliche, lokale Kooperationen haben andere Lebensmittel-Ketten in Österreich.

Nichtregierungsorganisationen (NGOs)

Bettler und „Zeitungsverkäufer“, welche sich aufdringlich verhalten, sollten nicht sofort der Polizei gemeldet werden. Vielmehr wäre es anzudenken, in diesem Fall NGOs einzuschalten, welche sich dieser Fälle annehmen und Langzeitlösungen für die betroffenen Personen finden.

Sensibilisieren der Bettler und „Zeitungsverkäufer“

Um aufdringliches bzw. kundenschädigendes Verhalten von Bettlern zu vermeiden, werden Gespräche zwischen dem Handelspersonal und den betroffenen Personen empfohlen. In diesen Fällen sollten gewisse „Spielregeln“ (kein aggressives Betteln, kein Liegen am Boden, etc.) individuell ausgemacht werden.

Polizei

In jenen Fällen, in denen es NGOs und dem Handelspersonal nicht möglich ist, wirksame Unterstützung zu leisten, muss die Polizei gerufen werden. Hier sollte es jedoch eine zentrale Ansprechstelle mit speziell geschultem Personal geben, um nicht den nächstgelegenen Streifenwagen mit dieser sensiblen Aufgabe betrauen zu müssen. Das bloße Vertreiben der Bettler durch die Polizei hilft nicht weiter, zudem der betroffenen Person nicht geholfen wird. Im Sinne der Humanität ist auf die prekäre Lage der Betroffenen einzugehen, wenn das Thema ganzheitlich bearbeitet werden soll.

Stufenplan mit konkreten Maßnahmen

Um die vorgeschlagenen Maßnahmen effektiv umsetzen und koordinieren zu können, wird es erforderlich sein, einen Stufenplan auszuarbeiten. Die betroffenen Stellen und Organisationen müssen kontaktiert sowie eine Ressourcenprüfung vorgenommen werden.

Mögliche Kooperationspartner (im Bereich der etablierten Zeitungen, NGOs und der Polizei) sollten rasch identifiziert und aktiv angesprochen werden, um zeitnah gemeinsame und auch lokale Problemlösungen zu implementieren.

Parallel dazu sollte mit „Zeitungsverkäufern“ etablierter Straßenzeitungen eine langfristige personenbezogene Zusammenarbeit gestartet werden.

Bettler, die sich nicht korrekt verhalten, werden vom Handelspersonal sensibilisiert und im Falle einer fehlenden Reaktion des Platzes verwiesen. Anlassbezogen werden NGOs sowie die Polizei bzw. die zu installierende Ansprechperson auf Seiten der Polizei verständigt werden müssen.

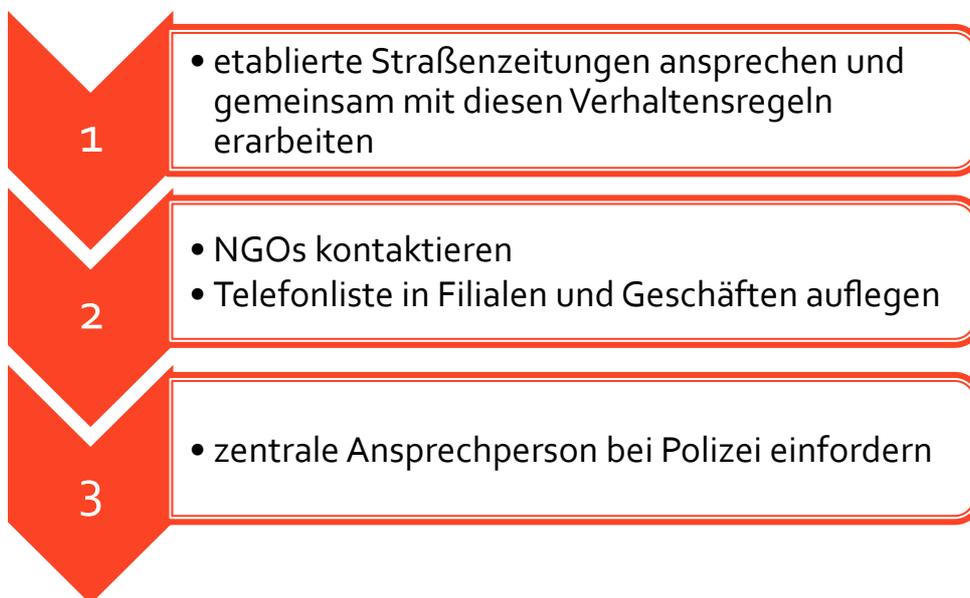


ABBILDUNG 3: MASSNAHMEN STUFENPLAN

Zusammenfassung

Der Bericht hat aufgezeigt, wie Bettelerei momentan gesetzlich in Österreich geregelt ist und wie die Handelsunternehmen ihrerseits reagieren. Außerdem geht aus den Ausführungen hervor, dass die momentanen Maßnahmen und Regelungen nicht tief genug greifen und die Situation in der Praxis – trotz mancherorts strenger gesetzlicher Regelungen – bisher nicht zufriedenstellend gelöst werden konnte. Kunden, Mitarbeiter, Exekutive und auch Handelsbetriebe stehen dieser Herausforderung vielfach machtlos gegenüber.

Der hier aufgestellte Maßnahmenkatalog soll als Hilfestellung für ein effektives weiteres Vorgehen dienen. Dazu werden Kooperationspartnerschaften mit NGO's, Straßenzeitungen und Polizeiabteilungen angestrebt.

Der vorgestellte Stufenplan soll erste Anknüpfungspunkte liefern, um der Bettlerproblematik in Zukunft wirksam und für alle Beteiligten zufriedenstellend begegnen zu können.

6. Jede Straftat hinterlässt Spuren

Autorin: Dr. Dina Nachbaur, Weisser Ring - Verbrechensofferhilfe

Leider sind das nicht nur Spuren, die zur Ergreifung des Täters führen sondern auch Spuren im Leben der Opfer. Selbst geringfügige Straftaten bringen manche Opfer in große Schwierigkeiten, etwa dann, wenn bedürftigen Personen Geld und persönliche Gegenstände gestohlen werden, die dringend gebraucht werden. In Folge einer Straftat verändern darüber hinaus viele Betroffene Einzelheiten in ihrem Leben: Manchmal bedeutet das lediglich, kurz nach einer Viktimisierung besonders vorsichtig zu sein. In einzelnen Fällen bemühen sich jedoch Betroffene intensiv, ihr Aussehen oder ihre Lebensgewohnheiten zu verändern: Sie tragen keinen Schmuck mehr, um nicht als wohlhabendes und „lohnendes Opfer“ erkannt zu werden, sie telefonieren nicht mehr in der Öffentlichkeit, um ein wertvolles Mobiltelefon nicht mehr sichtbar zu machen. Die Einschränkungen können so weit gehen, dass sie den Alltag belasten, etwa wenn Betroffene öffentliche Verkehrsmittel vermeiden oder nicht mehr in der Dämmerung unterwegs sein wollen und können. Mit der Schwere der Straftat nehmen in der Regel auch die Auswirkungen auf die Opfer zu. Besonders Delikte, bei denen es zu einem unmittelbaren Kontakt zwischen Täter und Opfer kommt, wie etwa Körperverletzung, Raub oder gefährliche Drohung führen zu weitreichenden Belastungen.

Trauma

Psychische Belastungen werden nicht sichtbar, sind aber immer mit einer Viktimisierung verbunden. Das Gefühl der Sicherheit und dass schon alles „in Ordnung“ sei, geht zumindest vorübergehend verloren. Gravierend beeinträchtigt wird das psychische Wohlbefinden durch ein sogenanntes „Psychisches Trauma“. Hervorgerufen wird ein solches laut Weltgesundheitsorganisation durch „ein belastendes Erlebnis oder eine Situation außergewöhnlicher Bedrohung oder katastrophentypigen Ausmaßes, die bei fast jedem eine Verstörung hervorrufen würde“. Nach einigen Wochen klingen die Symptome bei den meisten Verbrechensoffern von selbst wieder ab. Wesentlich für einen idealen Verlauf nach einem psychischen Trauma ist das Vorhandensein von ausreichenden persönlichen Ressourcen sowie eine Unterstützung durch das soziale Netz der Betroffenen. Hilfreich ist immer auch die professionelle Unterstützung durch eine Opferhilfeeinrichtung.

Im schlimmsten Fall verschwinden die Symptome einer Traumatisierung nicht nach wenigen Wochen, sondern nehmen immer mehr Raum ein im Leben der Betroffenen. Diese werden dann etwa von

Erinnerungen an den Vorfall plötzlich überwältigt – vollkommen unvermutet empfinden sie eine Lebensbedrohung wie im Moment der Straftat. Oder die Betroffenen vermeiden immer mehr Situationen, ziehen sich vollkommen zurück und isolieren sich immer mehr. Schlaflosigkeit und Schreckhaftigkeit tragen das ihre dazu bei, dass die Betroffenen sich erschöpft und ausgelaugt fühlen und Gefahr laufen, Mut und Hoffnung zu verlieren.

Stellen Sie sich vor...

Frau K. arbeitet schon seit Jahren in einer Supermarktfiliale, sie fühlt sich dort wohl und die Arbeit macht ihr Spaß. Doch plötzlich wird alles anders: An einem Samstag wird in der Mittagszeit der Supermarkt überfallen, Frau K. sitzt bei der Kasse und wird mit einer Schusswaffe bedroht. Es gelingt ihr nicht sofort, die Kasse zu öffnen. In den bangen Sekunden, bis der Täter weg ist, glaubt sie, dass sie vielleicht an diesem Tag – jetzt, in der nächsten Minute schon – ihr Leben verlieren wird. Frau K. meldet sich krank, doch daheim kreisen ihre Gedanken ständig um den Überfall. Sie lebt allein und hat niemanden, dem sie sich anvertrauen kann. Sie überlegt dauernd, ob der Räuber den Supermarkt schon länger beobachtet hat und warum er sie als Opfer ausgesucht hat. Nach wenigen Tagen kehrt sie zurück zu ihrer Arbeit, die Kolleginnen bemühen sich um sie. Aber Frau K. hat den Eindruck, dass es allen anderen besser geht als ihr und dass von ihr erwartet wird, dass auch sie sich endlich wieder erholt. Nach ein paar Tagen in der Arbeit passiert es dann. Frau K. räumt ein Regal ein, als sie einen jungen Mann sieht, der verumumt den Supermarkt betritt. Augenblicklich spürt sie sämtliche Symptome der Angst: Herzrasen, Schwitzen, Schwindel. In der Panik reagiert Frau K. vollkommen richtig und wirft sich auf den Boden. Ihre Umgebung ist jedoch irritiert – der junge Mann ist lediglich ein Kunde, der einen dicken Schal trägt.

Das können Sie tun!

Die Frage drängt sich auf, was den entscheidenden Unterschied macht – wodurch lässt sich der Verlauf einer Traumatisierung positiv beeinflussen? Psychologische Forschungen zeigen, dass genügend persönliche Ressourcen es den Betroffenen erleichtern, mit einem einschneidenden Ereignis fertig zu werden. Der entscheidende Punkt ist jedoch, ob jemand über ein ausreichendes und unterstützendes soziales Netz verfügt. Die Reaktion von Familie, Freunden und Freundinnen und Bekannten ist eine Weichenstellung, die mit den Ausschlag dafür gibt, ob die Verarbeitung belastender Erlebnisse gelingt. Folgende sechs Ratschläge sollten Sie deshalb im Kontakt mit Verbrechensopfern beherzigen: Gehen Sie auf die individuellen Bedürfnisse der Betroffenen ein. Machen Sie klar, dass etwas Schreckliches

passiert ist, dass der / die Betroffene aber jetzt in Sicherheit ist. Die Art, wie der / die Betroffene in der Stresssituation reagiert hat, war die einzig mögliche für ihn / sie. Stellen Sie das niemals in Frage.

Wenn möglich: Ermöglichen Sie der / dem Betroffenen Abstand vom Tatort. Lassen sie den / die Betroffene/n das Erlebte nicht unnötig oft erzählen. Denken Sie daran, dass auch die Strafverfolgungsbehörden Fragen haben. Stellen Sie – wenn nötig - den Kontakt zu einer Opferhilfeeinrichtung her.

Der WEISSE RING unterstützt Verbrechenopfer

Der WEISSE RING ist die größte Opferhilfeeinrichtung in Österreich und bietet in allen Bundesländern flächendeckend Unterstützung an für alle Opfer von Straftaten. Der WEISSE RING leistet kostenlos, schnell und unbürokratisch Hilfe. In der Beratung nach einem Raubüberfall werden wir etwa über die „gesunden“ Auswirkungen und Folgen eines Traumatischen Erlebnisses informieren. Das gibt Hoffnung auf einen gesunden Verlauf und nimmt Sorgen, dass Symptome wie etwa Schlafstörungen bleiben werden. Wir unterstützen bei der Rückkehr an den Arbeitsplatz bei der Bewältigung der Angst. Wir kümmern uns auch um ganz praktische Anliegen wie eine kostenlose anwaltliche Beratung und eine kostenlose Vertretung und Begleitung im Strafverfahren, wenn Betroffene als Opfer und Zeug/inn/en zu einer Verhandlung geladen werden, aber auch um finanzielle Unterstützungen, wenn etwa ein Verdienstentgang auszugleichen ist. Wenn erforderlich organisieren wir weitergehende Unterstützungsangebote. In erster Linie aber hören die Expert/inn/en einer Opferhilfeeinrichtung zu.

Opfernotruf – 0800 112 112

Um Opfern von Straftaten unmittelbar helfen zu können, betreibt der WEISSE RING einen Opfernotruf. Diese kostenlose Telefonnummer ist an allen Tagen des Jahres von 0.00 – 24.00 erreichbar. Besonders geschulte Psycholog/inn/en und Jurist/inn/en beraten – wenn gewünscht - anonym und vertraulich zu allen Fragen nach einer Straftat. Das Ziel ist es, die Betroffenen zu entlasten und zu informieren. Wenn darüber hinaus Unterstützung gewünscht wird, kann ein direkter Kontakt zu einer passenden Opferhilfeeinrichtung in der Region hergestellt werden. Der Opfernotruf wird vom Bundesministerium für Justiz finanziert.

Helfen Sie mit!

Der WEISSE RING ist ein gemeinnütziger Verein, ein großer Teil der Leistungen wird von freiwilligen Expert/inn/en kostenlos und ehrenamtlich angeboten. Die Organisation ist dennoch auf Spenden angewiesen, um den Betroffenen die erforderliche Unterstützung zukommen lassen zu können. Denn jede und jeder kann Opfer werden. Aber niemand darf es bleiben.

7. Umgang mit Bargeld

Autor: Oskar Samer, Leitung Vertrieb - Post Wertlogistik GmbH

Aufgrund der sich häufenden Anzahl an deliktischen Ereignissen im Handel spielt das Thema Sicherheit eine immer wichtigere Rolle. Vor allem im Bereich des Bargeldhandlings ergeben sich fortwährend neue Gefahren. Nicht nur die Sicherheit der Waren sondern auch die der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter steht dabei im Vordergrund. Zur Steigerung des Sicherheitsempfindens ist es wichtig, dass das eingenommene Bargeld schnell und unerkant für etwaige Täterschaften auf das jeweilige Konto überwiesen wird.

Dies kann durch ein ausgelagertes Bargeldhandling sowie ausgelagerte Bargeldtransporte erreicht werden. Dabei werden die Abholung der Tageslosungen sowie die Belieferung mit Wechselgeld durch gesicherte Transporte durchgeführt. Die Zählung der Gelder erfolgt in gesicherten Bereichen, der Gegenbetrag wird auf das entsprechende Konto des Kunden eingezahlt.

Die Post Wertlogistik GmbH ist ein Komplettanbieter für diese Bargeldservices. Unter dem Grundsatz der Prävention agiert die Post Wertlogistik GmbH nach dem Leitgedanken „Sicherheit ist kein Zustand, sondern gelebtes Verhalten“. Dieses gelebte Verhalten entsteht im Bewusstsein darüber alle Handlungen durch das Zusammenspiel der Blickwinkel Qualität, Risiko und Sicherheit in einem prozessorientierten Ansatz zu erzeugen. Die Risikominimierung durch proaktives Handeln wird als zentrale Aufgabe verstanden. Alle Abläufe werden im Rahmen exakt geplanter, hochsicherer Prozesse durchgeführt.

Das Gesamtangebot der Post Wertlogistik GmbH eröffnet Ihnen die Möglichkeit zwischen zwei verschiedenen, sicherheitstechnisch durchdachten Servicierungsarten zu wählen. Zum einen kann die Abholung der Tageslosungen beziehungsweise die Zustellung des Wechselgelds direkt an Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den jeweiligen Filialen erfolgen. Dabei findet eine persönliche Übernahme oder Übergabe statt. Die zweite Möglichkeit ist die Installation von Kassenautomaten. Diese ermöglichen eine kontinuierliche Bargeldverfügbarkeit sowie eine totale Transparenz. Das Bargeldhandling erfolgt dabei ohne persönlichen Kontakt.

Bei beiden Alternativen wird die Zustellung beziehungsweise Abholung der Gelder ausschließlich durch hochqualifizierte und geschulte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Post Wertlogistik GmbH abgewickelt. Das gesamte Cash Management nach der Abholung (Zählung, Lagerung, Einzahlung) wird in Hochsicherheitsbereichen durchgeführt.

Um die Services noch sicherer und attraktiver durchführen zu können bietet die **Post Wertlogistik GmbH** eine sofortige Versicherung der Werte an. Die Haftungsübergänge finden erst nach der Einzahlung beziehungsweise nach der Übergabe statt.

Die Post Wertlogistik GmbH, als Anbieter eines integrierten wertlogistischen Gesamtpaketes aus einer Hand ermöglicht es somit die Abläufe im Handel noch sicherer zu gestalten.

Post Wertlogistik GmbH, Steinheilgasse 1, 1210 Wien
E-Mail: wertlogistik.office@post.at, Tel.: 057767/21873
Finden Sie mehr Informationen unter post.at/logistik

8. Cyber Sicherheit

Autor: Dr. Gerhard Laga, Stabsabteilung Strategie / E-Center - Wirtschaftskammer Österreich

IT-Sicherheit ist bereits seit Jahren eines der wichtigsten Themen für Österreichs Unternehmen im E-Business Bereich. Dies belegt ua die jährlich von der WKÖ durchgeführte E-Business Erhebung. Diese bisher rein technisch gesehene Sichtweise wird seit einiger Zeit von einer umfassenderen strategischen Sichtweise ergänzt. Dabei ist die Abhängigkeit von Informationstechnologie Mittel zum Zweck, Institutionen bzw Unternehmen zu einem Tun oder Lassen zu zwingen. Schutz dagegen bietet die Cybersicherheit.

Österreichische Strategie für Cyber Sicherheit

Das Bundeskanzleramt hat bereits im November 2011 5 Arbeitsgruppen eingerichtet, um eine – damals noch „IKT-Sicherheitsstrategie“ – Strategie für den Standort Österreich zu entwickeln. In diesen Arbeitsgruppen haben über 130 Vertretern aus Wirtschaft, Wissenschaft und öffentlicher Verwaltung (Kuratorium Sicheres Österreich (KSÖ), Bundesministerium für Inneres (BMI), Bundesministerium für Landesverteidigung (BMLVS), Bundesministerium für Europa, Integration und Äußeres und Bundesministerium für Finanzen) Erkenntnisse ausgearbeitet und verdichtet um einen Entwurf ausgearbeitet. Damit sollte die Sicherheit und die Widerstandskraft der österreichischen Infrastrukturen erhöht sowie der Leistungen im Cyber-Raum dargestellt werden.

Neben den Ausarbeitungen ist aber eine laufende Erprobung des Ernstfalles notwendig. Österreich war schon mehrmals bei internationalen Übungen beteiligt. Um auch für den nationalen Ernstfall gewappnet zu sein, wurde vom KSÖ und dem BMI ein Cyber Security-Planspiel entwickelt und gemeinsam mit BMF, BMLVS und BKA durchgeführt. Die Simulation zahlreicher Katastrophenszenarien, die im Falle eines wesentlichen Ausfalls der Internetkommunikation in ganz Österreich auftreten könnten, lieferten wichtige Erkenntnisse für die nationale Cyber Security Strategie.

Diese „Österreichische Strategie für Cyber Sicherheit“ wurde im März 2013 vom Bundeskanzleramt vorgestellt und unterliegt einer laufenden Überarbeitung, um aktuell zu bleiben. In der Strategie gelten folgende Prinzipien: Rechtsstaatlichkeit, Subsidiarität, Selbstregulierung und Verhältnismäßigkeit. Die Cyber Sicherheitspolitik soll umfassend und integriert angelegt, aktiv gestaltet und solidarisch umgesetzt werden.

Strategische Ziele

Als strategische Ziele werden folgende Prinzipien festgelegt:

- sicherer, resilienter und verlässlicher Cyber Raum
- gesamtstaatlicher Ansatz der Zusammenarbeit
- Schutz des Rechtsguts Cybersicherheit
- „Kultur der Cyber Sicherheit“ durch Awareness
- aktive Rolle bei der internationalen Zusammenarbeit
- Unternehmen schützen die eigenen Anwendungen und Kundendaten

Die Arbeit erfolgt in 7 Handlungsfeldern, in denen die öffentliche Verwaltung die oben angeführten Ziele zu erreichen versucht:

- Strukturen und Prozesse (zB CERT)
- Governance (Festlegung von Zuständigkeiten und Kompetenzen)
- Kooperation Staat, Wirtschaft und Gesellschaft
- Schutz kritischer Infrastrukturen (APCIP)
- Sensibilisierung und Ausbildung
- Forschung und Entwicklung
- Internationale Zusammenarbeit

Laufende Überarbeitung

Grundlage der Cybersicherheitsstrategie ist deren laufende Überarbeitung. Die Wirtschaftskammer Österreich ist in 2 Arbeitsgruppen eingebunden und hat die Möglichkeit, rechtzeitig bei regulatorischen Rahmenbedingungen und in einer KMU-Arbeitsgruppe die Interessen ihrer Mitglieder einzubringen. Darüber hinaus gibt es eine ständige Einbindung beim Thema „Kritische Infrastrukturen“. Unsere Ziele sind Vorhandene Aktivitäten und Informationen zu bündeln und abgestimmt zu kommunizieren.

Der Bundesregierung wird alle 2 Jahre ein Umsetzungsbericht vorgelegt, bei dem gleichzeitig die Aktualität der Strategie überprüft wird.

Weiterführende Informationen sind unter <https://www.bka.gv.at/site/7863/default.aspx> abrufbar.

9. Sicherheitsprävention in der Einräum- und Umbauphase

Autor: Univ.-Lek. Franz Wulz MBA, Geschäftsführender Gesellschafter - CAMPUS Security / CAMPUS Leitbetriebe Gruppe

Warenschwund: Gelegenheit macht Diebe

Warenschwund während der Einräum- und Umbauphasen im Einzelhandel sind keine Seltenheit mehr. Zahlen dazu steigen stetig. Diebstahl und Unterschlagung sind mit Abstand die häufigsten Delikte in diesem Zeitfenster.

Oft greifen die Handelsunternehmen in dieser Zeit auch auf die Hilfe von Leiharbeitsfirmen zurück. Kernproblematik dabei: Das Unrechtsbewusstsein dieser Gruppe ist meist noch geringer als zumeist bei den eigenen MitarbeiterInnen. Die Ursache liegt in der Bindung zum Unternehmen. Diese ist bei zugekauftem Personal kaum vorhanden, bzw. nur in geringer Form während der Dienstzuteilungen.

Jedes Delikt hat seinen eigenen Hintergrund, der sich nicht nur aus der „Sprache des Verbrechens“ (sog. Modus Operandi), sondern auch aus der Motivlage und der Persönlichkeit der einzelnen Täter ergibt.

Man muss es wiederholt deutlich sagen: Gelegenheit macht Diebe. Was einfach klingt, enthält eine tiefe Wahrheit. Ohne Strategie im Unternehmen wäre dies vergleichbar mit einer nicht geschlossenen Balkontür oder einem nachlässig abgelegten Mantel samt Geldbörse. Wo im privaten Bereich in der Regel ein Bewusstsein für die potenzielle Gefahr vorhanden ist, fehlt dieses im betrieblichen Umfeld erschreckend oft.

Die Unternehmen können also einiges tun, um es nicht so weit kommen zu lassen. Ein Afrikanisches Sprichwort sagt:

„Das Morgen gehört demjenigen, der sich heute darauf vorbereitet.“

Die Anforderungen an die Unternehmen

Die Anforderungen im Einzelhandel sind in der Regel stark vom jeweiligen Hausspezifika abhängig – von den technischen Anwendungen bis hin zur logistischen und administrativen Ausrichtung VOR & WÄHREND der Shoperöffnungsphase / bzw. Umbaumaßnahmen.

Durch Diebstahl und Unterschlagung entsteht dem Unternehmen nicht nur ein wirtschaftlicher Schaden. Durch den Verlust der Ware, fehlende Materialien oder Ersatzteile (und die damit verbundenen Neuanschaffungen) wird der reguläre Betriebsablauf enorm gestört.

Im Worst-Case-Szenario führt dies bis zu einer Verzögerung des Eröffnungstermins, bzw. der Reaktivierung der umgebauten Flächen. Prävention und strategischer Diebstahlsschutz ist daher im Einzelhandel eines der Kernthemen, mit denen sich jeder Verantwortliche beschäftigen sollte.

Ein guter Feldherr ist so gut wie eine halbe Armee: Die Aufklärung durch die Führungskräfte ist daher ein entscheidender Erfolgsfaktor zur Senkung von Inventurdifferenzen. Oder, anders gesagt: Die Kausalität (Ursache und Wirkung) wirkt hier von „oben nach unten“. Die Sensibilisierung der Führungsmannschaft führt auch zum Umdenken aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Der Zeitabschnitt „Einräum- und Umbauphase“ kennzeichnet sich innerbetrieblich durch Facetten von enormen Druck und Stress. Die strategisch eingesetzten Maßnahmen wirken, werden aber oft schon im Vorfeld negativ mit der zu investierenden Zeit in Relation gebracht. Gedanklich gegenübergestellt verweisen wir jedoch auf das oben beschriebene Worst-Case-Szenario, dem es entgegenzuwirken gilt. Spielen Sie sich bereits in der Planungsphase Zeiträume für Sicherheitsüberlegungen frei und holen Sie sich Unterstützung durch Sicherheitspartner mit Erfahrung und Retail-Kompetenz. Weiters verlieren Sie das Kernziel nicht aus den Augen: Die Minimierung der Inventurdifferenzen speziell in diesem Unternehmensabschnitt.

Ihre Sicherheitsstrategie

Hier kann es also keine reinen Standardlösungen geben. Vielmehr sind individuelle Reaktionsfähigkeit, Flexibilität und Anpassungsvermögen gefragt.

Entstehen soll keine Mentalität der Überwachung, in der jeder jeden misstrauisch beäugt, sondern ein gegenseitiges Vertrauen der Belegschaft die ebenso für den Unternehmenserfolg mitverantwortlich ist. Wenn dies in den Köpfen jedes einzelnen Mitarbeiters verankert wird, kann eine gute Basis geschaffen werden, um das Diebstahlrisiko durch die Belegschaft zu minimieren.

Neben Aufklärung tut Vorbeugung not, um eben möglichst keine Gelegenheit zum **Diebstahl** zu geben. Auch für Fremdpersonal soll zum Schutz der persönlichen Wertgegenstände beispielsweise abschließbare Spinde vorhanden sein, zu denen nur der jeweilige Mitarbeiter den Schlüssel hat. So kann sichergestellt werden, dass Diebstähle von Mitarbeitereigentum deutlich erschwert werden und gleichzeitig kann sich der Betrieb aus der Haftung nehmen. Aus diesem Grund sind Schlösser mit Schlüssel besser geeignet als solche mit Zahlenschloss, denn hier besteht immer die Gefahr, dass die

meist auf drei bis vier Ziffern begrenzte Zahlenkombination erraten werden kann und das Schloss von einem Unbefugten geöffnet wird.

Besonders kritisch ist die Situation im Lager, gerade während der Zulieferung der Handelspartner, oder der Arbeiten von Fremdfirmen neben der gelagerten Ware. Die großen Mengen an gleichartigen Gütern liegen frei zugänglich herum und stellen damit ein besonderes Risiko dar. Dem Warenein- und -ausgang muss gesondert Beachtung geschenkt werden, denn auch hier bieten sich häufig Gelegenheiten für einen schnellen Zugriff. Erschwerend kommt hinzu, dass ein Diebstahl im Lager oft nicht sofort entdeckt wird, sondern erst durch das Aufzeigen der Fehlbestände auf dem Lagerplatz.

Hier helfen oft nur Maßnahmen wie eine offen kommunizierte Videoüberwachung sowie eingesetzte und versperrte „Rollgittercontainer“ für die Waren mit hohem Wert, bzw. schneller Weiterverkaufseignung. Beides dient der Abschreckung und kann im Falle eines entdeckten Diebstahls dabei helfen, den Täter zu identifizieren und haftbar zu machen.

Unsere Empfehlung für Ihre Sicherheitsstrategie

STEP 1: Ihre Sicherheitsphilosophie

Allgemeine Sicherheit und Warensicherung ist Führungsaufgabe. Planen und definieren Sie zeitgerecht Ihre Sicherheitslandkarte und beteiligen Sie Professionisten, die Sie strategisch und individuell auf Ihre Gegebenheiten beraten und unterstützen.

STEP 2: Ihre Sicherheitsmatrix

Definieren Sie die Anforderungen zur Umsetzung der

- personellen
- technischen und logistischen

Warensicherheitsbewirtschaftung und achten Sie auf die Risiken, Schwachstellen und Schutzwürdigkeiten die sich daraus ergeben.

STEP 3: Ihr Schutzkonzept

Leiten Sie Fragen aus STEP 2 ab: Was ist intern (auch zeitbedingt) machbar? Wie gestaltet sich die Sensibilisierung des eigenen und externen Personals während dieses Zeitraumes? Was bedarf es an Technik und Ausrüstung (Was ist vorhanden... / Was soll temporär zugekauft werden...)? Wer ist mein strategischer Sicherheitspartner und welche Leistung erwarte ich mir für meine Bedürfnisse?

Der Zukauf von externen Sicherheitspartnern

Für die externen Sicherheitsteams bedeutet dies vor allem die strategische Verknüpfung von der personellen Prävention, der logistischen Herstellung der Warensicherheit, der Sicherstellung von materieller und technischer Sicherheit. Die Evaluierungen dazu laufen über gekennzeichnete Analysen und durch das damit verbundene Consulting und Controlling wird die Vorgehensweise verifiziert bzw. evaluiert.

In der Praxis leitet das CAMPUS Security Team die Basisstrategie durch folgende Werkzeuge ab:

a) Doppelschließsystem (Shopleiter & Sicherheitsdienst)

Auf- und Zusperrern der Objekte (für das definierte Zeitfenster) nur im 4 – Augen – Prinzip. Der Sicherheitsdienst klassifiziert sich hier als neutraler Partner.

b) 2 – D – Barcode Scanner

ALLE eingesetzten MitarbeiterInnen (interne und externe) sowie die Handwerksunternehmen erhalten vom Sicherheitsdienst einen eigenen Ausweis. Damit wird gewährleistet, dass sich keine unbefugten Personen im Objekt aufhalten.



c) Zutrittskontrollen

d) Zeitaufzeichnungen

Wird automatisiert durch den 2-D-Barcode Scanner geführt. Weiterführend auch als Controllinginstrument für die extern beauftragten Unternehmen und deren Rechnungslegung.

e) Schließdienstkontrollen

f) Eigentumsscheine

Wenn das eingesetzte Personal Gegenstände mitführt, welche sich mit den Waren des Unternehmens decken, werden diese als Eigentum des Personals gekennzeichnet, um etwaige Verdächtigungen zu falsifizieren.

g) Gitterkäfig mit Vorhangschloss für hochwertige Ware

h) Temporäre Kameraüberwachung

i) Entsorgungscontrolling (Verpackungsmist / Kartons...)

				
Strategiemeeting STAFF	Technische und organisatorische Einsatzplanung Sicherheitstechnik /-mechanik	Registrierungen und Abstimmung der Berechtigungen	Umsetzung der Strategie Sicherheitstechnik /-mechanik	Warenbewirtschaftung Controlling

Der Praxisablauf könnte in Ihrem Unternehmen folgendermaßen gestaltet sein:

Umsetzung | Evaluierung | Nachhaltigkeit

Epilog

Die Sicherungsphilosophie eines Unternehmens weist Sicherheit und Warensicherung als Führungsaufgabe aus. Ein handwerklich begabter Tischler muss kein guter Unternehmer sein. Seine Profession liegt in der Herstellung von qualitativen Möbelstücken und nicht in der durchaus notwendigen Bearbeitung des „Steuer-Dschungels“. Dafür bedient er sich einem Experten in Steuerfragen.

Bearbeiten Sie die Thematik „Sicherheit im Handel“ analog zum Tischler. Leisten Sie Vorarbeit (vgl. STEP 1 bis 3) und binden Sie Experten in die Sicherheitsplanung mit ein. Gemeinsam werden Sie in der Lage sein, sämtliche Planungs- und Steuerungsproblematiken zur Warensicherung zu bewältigen. Alle kurz-, mittel- und langfristigen Vorgänge werden mit einer individuellen, auf Sie zugeschnittenen Lösung / Strategie, abdeckt. Zu den Möglichkeiten der langfristigen strategischen Systeme zählt die What-If-Szenarienplanung und die Leistungskennzahlenanalyse. Zu den mittelfristigen taktischen Planungsmöglichkeiten zählt die Steuerung von Dienstplänen und Schichten zur Optimierung der Personal- und Ressourcenkapazitätenauslastung, einschließlich der Definition von Berechtigungen sowie das Controlling der Standardabläufe, das Management von Vorfällen und Regelung von Störungen.

Generell gilt: ***Es ist zielführender Verbrechen vorzubeugen, als diese nachhaltig zu bestrafen.***

10. Das Geschäft mit der Sicherheit

Autor: Univ.-Lek. Franz Wulz MBA, Geschäftsführender Gesellschafter - CAMPUS Security / CAMPUS Leitbetriebe Gruppe

Wenn Sicherheit zum Marktgut wird

Viele Unternehmen in Österreich verdienen ihr Geld mit Dienstleistungen rund um das Thema Sicherheit von Menschen, Gebäuden und Wertgegenständen. Zugleich beklagt das BM.I / die Polizei, dass Planstellen von BeamtInnen gestrichen werden und als Folge zeichnen sich Schließungen von Polizeiinspektionen ab.

Durch weltweite Ereignisse wird Sicherheit für immer mehr Unternehmen und Einzelpersonen wichtiger, als vergleichbar einige Jahre zuvor. Das Ergebnis: Ein exponentielles Wachstum in der Branche der Sicherheitsdienstleister, das sowohl lukrative Geschäftsmöglichkeiten schafft, als auch den Branchenwettbewerb erhöht. Um wettbewerbsfähig zu bleiben, optimieren die Anbieter von Sicherheitsdienstleistungen laufend Ihren Betrieb, indem sie Kosten verringern und die Nutzung der Ressourcen maximieren. Diese Gewinnmaximierung geht zu Lasten der Auftraggeber und in weiterer Folge der SicherheitsmitarbeiterInnen. Diese werden kaum bis gar nicht ausgebildet, welches sich wiederum negativ auf die Sicherheitsdienstleistungen schlägt. Hier trennt sich dann auch klar der Spreu vom Weizen: Qualitätsanbieter stechen heraus und tragen wesentlich zur Senkung von Inventurdifferenzen bei.

Öffentliche vs. private Sicherheit

Von solchen Wachstumsraten können andere Branchen oft nur träumen. Wie wurde dieser Erfolg möglich? Verabschiedet sich der Staat sukzessive von seiner ureigensten Aufgabe, dem Schutz seiner Bürger? NEIN! Jedoch muss vermehrt denn je, hinblickend auf die staatlichen Einsparungsmaßnahmen, kooperativ gearbeitet werden. Polizei und Justiz trennen klar die Rechtsaspekte der Privatanklagedelikte (der Beklagte leitet die Strafverfolgung ein...) und Officialdelikte (...strafbare Handlungen werden von Amts wegen verfolgt). Handelsunternehmen sind zumeist von ersterem betroffen.

Es ist eine Tatsache, dass ein verschwindend geringer Prozentsatz der in Österreich eingesetzten SicherheitsmitarbeiterInnen, eine entsprechende Ausbildung hat. Das bedeutet, dass zumeist nur

angelernte Kräfte für die Sicherheit von vielen Hundert oder Tausend Personen verantwortlich sind. Im übrigen auch für Sie, Ihre KundInnen und MitarbeiterInnen.

Woran erkennt man einen guten Sicherheitsdienstleister?

I. Verhalten:

Ausgebildete Sicherheitskräfte halten sich an gesellschaftliche Konventionen und hüten sich (speziell im Einzelhandel) durch ihr Verhalten die KundInnen in deren Einkaufserlebnis zu stören. Generell orientieren sich Sicherheitsprofis an fünf moralisch – ethischen Gesetzmäßigkeiten im Umgang mit Menschen:

- Selbstbestimmung und Autonomie**
Dem Auftrag entsprechend handeln gute Sicherheitskräfte aus eigenem Antrieb heraus und erleben sich als Verursacher ihres Handelns.
- Wertschätzung, Achtung und Anerkennung**
Bei gegenseitiger Anerkennung, frei von Machtansprüchen, gibt es eine freie Auseinandersetzung über gemeinsame Vorstellungen eines guten Zusammenlebens.
- Betroffenheit / Empathie**
Perspektivenübernahme – hineindenkende Sicherheitskräfte spielen sich nicht als „Rambos“ oder Richter auf, sondern handeln rechtskonform, empathisch, sachlich und professionell.
- Abwägen der Folgen von Handlungen**
Verantwortungsethik erfordert das Abwägen der Folgen von Handlungsentscheidungen. Ein gut ausgebildeter Sicherheitsdienstleister stellt sich die Frage nach den Auswirkungen seiner Handlungen auf andere Menschen und deren Umwelt.
- Universalisierbarkeit**
Professionisten im Sicherheitsbereich werten nicht. Universelles Sicherheitshandeln zeigt sich als Basis für die Geltung der Menschenrechte.

Personen schließen vom persönlichen Erscheinungsbild der Sicherheitsbediensteten, Ihrem Verhalten und Ihrer professionellen Kommunikation auf die Qualität der Leistung.

Und im Zweifelsfall vertrauen sie jenen Sicherheitskräften, deren Auftritt Kompetenz und Größe vermittelt.

II. Kommunikation:

Gut geschultes Sicherheitspersonal zeichnet sich in erster Linie durch diskretes Auftreten aus. Unabhängig davon, ob in klar erkennbarer Uniform mit Dienstausweis, oder als eingesetzter Berufsdetektiv / -assistent in ziviler Kleidung.

Was die Kommunikation mit dem Gegenüber, insbesondere mit Tatverdächtigen angeht, muss durch entschlossene, konsequente Kommunikation (auch bei Routinetätigkeiten) und professionelles Handeln bereits in der Ansprache eines Tatverdächtigen dieser von vornherein davon überzeugt werden, dass ein Widerstand gegen die eingeleiteten Maßnahmen zwecklos ist.

Studie „Einsatz von Sicherheitskräften im Einzelhandel“:

**Nichts ärgert den Kunden mehr als Unfreundlichkeit,
Ironie, emotionale Kälte und Aggressivität.**

(Schmalzl, 2001)

Der Sicherheitsdienstmitarbeiter hat stets freundlich, sachlich und neutral aufzutreten, „professionelle, ständige und offene Kommunikation“ zu betreiben und „klare, verständliche und eindeutige Verhaltensanweisungen“ zu geben. Zum einen übernimmt er „aktiv die Gesprächsführung“, zum anderen sollte er dem Gegenüber ausreichend zuhören.

Nachsatz

„Kein Mensch darf sagen: Solches trifft mich nie“ (Meander). Ob Vorbeugung, Abschreckung oder Täterverfolgung: Ohne ein ganzheitliches Konzept für Sicherheit können Sie Schäden nicht verhindern. Um bestmögliche Sicherheitsergebnisse zu erreichen, ist eine systemische Vernetzung der getroffenen Sicherheitsmaßnahmen nötig.

Bedienen Sie sich einem Experten im Sicherheitsdienst, welcher die oben beschriebenen Faktoren erfüllt. Setzen Sie auf eine gemeinschaftliche und strategische Partnerschaft mit individuellen Konzepten, die das Handling von personeller Sicherheit und der Sicherheitstechnik in Verbindung bringt.

11. Personalkontrollen

Autor: August Baumühlner Msc, Leiter Kriminalprävention Wien

Personendurchsuchung, Durchsuchung von Taschen und Spindkontrollen

Vortrag vom 18.02.2014

Die Durchsuchung von Mitarbeitern eines in Niederösterreich angesiedelten Unternehmens hat ein gewaltiges, negativ interpretiertes, mediales Echo gefunden. Bei einer Kontrollmaßnahme wurden offensichtlich von einem beauftragten Berufsdetektiv sehr intensive und nicht den rechtlichen Bestimmungen entsprechende Durchsuchungen der Person und bei sich getragenen Taschen und Behältnissen vorgenommen.

Im Bewusstsein der hohen Schäden, die durch „unehrliche“ Mitarbeiter verursacht werden (siehe Studien des EHI und des Global Retail Theft Barometer) kann die Absicht von Handelsbetrieben Personalkontrollen durchführen zu wollen, im Prinzip verstanden werden. Der vom eigenen Personal durchgeführte finanzielle Schaden soll im Bereich von 20 bis 22 Prozent der Inventurdifferenzen liegen. Als Motive sind finanzielle Schwierigkeiten, Spielsucht, Ehekrisen, Geltungssucht, der Traum vom „großen Geld“, fehlendes Unrechtsbewusstsein und eine schwindende MA-Loyalität anzuführen. Wie so oft liegt die Ursache für nachfolgende Schwierigkeiten bzw. Klagen an der Art und Weise der Durchführung von Kontrollmaßnahmen.

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 (Arbeitsverfassungsgesetz) geregelt sind. In einer Betriebsvereinbarung können allgemeine Ordnungsvorschriften aufgenommen werden, die das Verhalten der Arbeitnehmer im Betrieb regeln:

- Zugangsberechtigungen und deren Umfang.
- Verbote des Ein- und 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.

Unter Ziffer 3 findet die Einführung von Kontrollmaßnahmen und technischen Systemen, sofern diese Maßnahmen die Menschenwürde berühren, Beachtung.

Somit sind Kontrollen am Personalausgang gerechtfertigt. Von dieser Maßnahme müssen alle Mitarbeiter gleichmäßig betroffen sein (Zufallsgenerator; Stichproben). Ausnahmefälle bestehen bei begründetem Verdacht. Das Ehrgefühl der Mitarbeiter muss beachtet werden und es darf kein zu hoher Zeitaufwand für die Betroffenen entstehen.

Die Personalkontrolle sollte sich auf das Öffnen der Taschen und Spinde und auf ein eventuelles Abtasten der Oberkleider reduzieren. Voraussetzung ist die **Freiwilligkeit** des Betroffenen. Kommt ein Mitarbeiter dem Ersuchen nicht nach, den Inhalt seiner Tasche vorzuweisen bzw. wird eine Leibesvisitation verweigert, so ist dieses Verhalten zu respektieren. Bei begründetem Verdacht ist die Personsdurchsuchung nur durch die Polizei (gem. §§119-122 StPO – Durchsuchung von Orten und Gegenständen sowie von Personen durch die Polizei) gestattet.

Liegt ein begründeter Verdacht vor (durch eigene Beobachtung bzw. Wahrnehmung bestätigt), dass ein Mitarbeiter die Absicht hat, mit einem gestohlenen Gegenstand das Unternehmen verlassen zu wollen, so kann er im Rahmen einer Kontrolle zur Herausgabe aufgefordert werden.

Kommt der Betroffene dieser Aufforderung nicht nach, kann eine Anhaltung der Person gem. § 80 (2) StPO vorgenommen werden. Die Anhaltung muss auf verhältnismäßige Weise durchgeführt werden.

Unmittelbar danach ist ein Organ der öffentlichen Sicherheit (Polizei) zu verständigen.



12. SMS Infoservice neu

Autor: Mag. (FH) Christian Dosek MSc, Stabsabteilung Strategie - Wirtschaftskammer Österreich

Mit dem "SMS-Infoservice" erhalten Händlerinnen und Händler sowie andere Branchen Informationen über sicherheitsrelevante Vorkommnisse in ihrer näheren Umgebung, etwa über gehäuft auftretende Taschendiebstähle oder dass vermehrt Falschgeld in Umlauf gebracht wird. Das "SMS-Infoservice" für Unternehmen wurde im September 2013 in Version 2.0 in erweiterter Form und mit neuen Features frei geschaltet.

Das Projekt SMS Infoservice wurde im Jahr 2006 in Wien gestartet und in weiterer Folge auf alle Bundesländer - mit Ausnahme von Burgenland und Vorarlberg - ausgeweitet. Es ist eines der Leitprojekte der Kooperation „Unternehmen Sicherheit“ von BM Inneres und Wirtschaftskammern Österreichs im Bereich „Sicherheit und Kriminalprävention“.

Polizei versendet SMS an Handelsbetriebe

Das System SMS Infoservice basierte auf einer Datenbank mit Handy-Nummern, die von den Wirtschaftskammern Österreichs verwaltet wurde. Die Standorte der teilnehmenden Firmen wurden in regionale Versandcluster segmentiert. Die örtlich zuständigen Polizeiinspektionen konnten auf diese geclusterten Telefonnummern zugreifen und verschickten bei Auftreten handelstypischer Delikte aktuelle Warnmeldungen per SMS an alle in der betroffenen Region angemeldeten Teilnehmer. Fokus dieser Meldungen war die Beschreibung der Täter und der Tathandlung im Sinne eines Präventionsgedankens, um organisierte Kriminalität bei Delikten wie Ladendiebstahl, Falschgeld, Kreditkartenbetrug etc. möglichst im Ansatz zu stoppen.

Evaluierung durch ECR Arbeitsgruppe „Sicherheit im Handel“

Im Jahr 2012 erfolgte unter Mitwirkung der ECR Arbeitsgruppe „Sicherheit im Handel“ eine Evaluierung des Systems. Diese Evaluierung brachte folgende Verbesserungspotentiale:

- Das Medium SMS ist auf 160 Zeichen begrenzt, weshalb es zu Problemen beim Formulieren der Meldungen kam. Die Polizei konnte aufgrund dieser Zeichenrestriktion nicht alle relevanten Details eingeben, Abkürzungen mussten verwendet werden.
- In vielen Betrieben ist das Hantieren mit Handy oder Smartphone im Kundenbereich nicht gewünscht bzw. möglich.
- Filialisten hätten sich eine Zusendung aller Warnmeldungen in eine Zentrale gewünscht → war aber wegen der fehlenden Ortsangabe in den SMS nicht sinnvoll.
- Die interne Administration der Teilnehmerdaten, insbesondere bei Standortverlegungen, Ruhendmeldungen und Umgründungen, sollte optimiert werden.

Verbesserungen für Absender und Empfänger

Folgende technische und organisatorische Neuerungen wurden daraufhin umgesetzt:

- Jede Meldung der Polizei kann wahlweise als
 - SMS
 - E-Mail
 - SMS und E-Mail verschickt werden.
- Beim SMS-Versand ist eine Ausweitung der Zeichenbeschränkung von 160 auf 316 in Ausnahmefällen möglich.
- Die Anmeldung und Datenadministration findet nun auf dem Portal der Wirtschaftskammern im „Firmen A-Z“ statt. Dadurch wird die Editierung von Daten wie Handy-Nummern und E-Mail-Adressen pro ausgewähltem Standort als Self-Service durch die Unternehmen erleichtert. Ebenfalls können die Unternehmer auch eine automationgestützte Clusterauswahl für ihren Standort selbst vornehmen.
- Zur besseren Wiedererkennbarkeit wird nun bei jedem Meldungsversand als Absender SMS-Info (SMS) bzw. sms-info@wko.at (E-Mail) verwendet, unabhängig davon, welche Polizeidienststelle die Meldung verschickt. Dadurch kann der Wiedererkennungswert gesteigert werden.
- Bei jedem Versand werden nun das Delikt sowie der Versandcluster in dem dieses Delikt stattgefunden hat, im Versandkopf angeführt. Dadurch können Zentralen von Filialbetrieben Warnmeldungen Ihren Filialen räumlich zuordnen und sie weiterleiten bzw. in ihre eigenen Informationssysteme einspeisen.
- Durch die Möglichkeit des Mailversandes können Bilddaten bei Delikten wie z.B. Falschgeld, Manipulation von Zahlungssystemen etc. beziehungsweise eine detaillierte Beschreibung der Tathandlung kommuniziert werden.
- Das Service wird wie bisher für Mitglieder der Wirtschaftskammer Österreich kostenlos angeboten und wurde auf alle Branchen ausgeweitet, Dadurch können auch z. B. Gastronomiebetriebe, Tankstellen, Banken oder Bewachungsunternehmen an diesem Service teilnehmen.

Neues System seit September 2013 online

Das neue System wurde am 23. September 2013 erfolgreich mit dem neuen Technologiepartner atms gestartet. Sämtliche im alten System gespeicherten Daten wurden migriert und gegebenenfalls auch bereinigt.

Durch die Neukonzeption von SMS-Infoservice kann das System nun auch von Filialbetrieben effizient genutzt werden. Als Grundgedanke gilt aber immer noch, dass durch die elektronische Vernetzung von Handels- und Gewerbebetrieben, Gastronomie usw. mit der Polizei ein regionaler Sicherheitscluster erzeugt wird, von dem alle Unternehmen einer Region sowie deren Kunden unmittelbar profitieren.

Infos: <https://www.wko.at/Content.Node/Service/Unternehmensfuehrung--Finanzierung-und-Foerderungen/-Beratung-und-Unterstuetzung-/SMS-Infoservice.html>

13. Juristisches zum Ladendiebstahl in aller Kürze

Autor: **Dr. Roman Seeliger**, stv. Geschäftsführer der Bundessparte Handel, Wirtschaftskammer Österreich

Der Arbeitskreis „Sicherheit im Handel“ hat sich überblicksartig mit jenen Bereichen des Strafrechts, Arbeitsrechts und Datenschutzrechts auseinandergesetzt, die mit der Bekämpfung des Ladendiebstahls zusammenhängen. Was ist erlaubt, was nicht? Wo liegen die Grenzen? Als Autor des juristischen Teils des WKÖ-Buchs „Dauerthema Ladendiebstahl“ konnte ich auf mein Wissen zurückgreifen, das ich im Zuge der Vorbereitungen auf meine schriftliche Darstellung vertieft hatte.

Ob ein Ladendiebstahl als Diebstahl, schwerer Diebstahl oder Betrug einzustufen ist oder ob durch ein konkretes unrechtmäßiges Verhalten nicht vielleicht doch ein anderer Tatbestand des Strafrechts erfüllt wurde, ist für die Praxis eines Handelsbetriebs nicht so wichtig. Wertvoll mag hingegen der Hinweis sein, dass der Ladendiebstahl als Entwendung qualifiziert werden kann. Für diesen Fall empfiehlt es sich nämlich, von vornherein die erforderliche Zustimmung zur Verfolgung des (mutmaßlichen) Täters zu erklären, um das Verfahren zu beschleunigen.

Strafrechtliche Fallen für Unternehmen

Viel wichtiger sind Kenntnisse über strafrechtliche Fallen, in die Unternehmer sowie deren Mitarbeiter tappen können. Verlangt der Händler vom ertappten Dieb etwa eine Summe Geldes, die ihm privatrechtlich nicht zusteht, so könnte das Erpressung sein (Vorsatz einer unrechtmäßigen Bereicherung). Wenn der Händler vom ertappten Dieb neben der Rückgabe der Sache beispielsweise (nur) einen Betrag von 50 Euro verlangt (die ihm wohl zustehen), fehlt der Bereicherungsvorsatz des Händlers, weshalb das Delikt der Erpressung ausscheidet. Allerdings könnte Nötigung vorliegen, wenn er drohend ankündigt, ohne die Zahlung die Polizei zu verständigen. Spiegelt ein Händler einem Ladendieb vor, er könne sich ein Strafverfahren durch ein Schuldbekennnis ersparen, erstattet dann aber doch eine Anzeige, so wird er möglicherweise wegen Täuschung vor dem Strafrichter stehen.

Besonders vorsichtig sollten Händler (und natürlich auch deren Belegschaft) in ihren Aussagen über mutmaßliche Diebe sein. So steht etwa üble Nachrede unter Strafe. Für die Strafflosigkeit des Unternehmers kommt es bei Prüfung dieses Delikts vor allem darauf an, ob eine Beschuldigung („Dieb!“) wahr ist oder nicht; außerdem darauf, ob Umstände erwiesen werden, welche für den eventuellen Täter hinreichende Gründe ergeben, die Beschuldigung für wahr zu halten. Ob dies der Fall ist, lässt sich von vornherein nicht einmal von Juristinnen und Juristen abschätzen. Es empfiehlt sich daher, diskret vorzugehen. Das schließt nicht nur das strafrechtliche Risiko in diesem Punkt aus, sondern stört auch das Verkaufsklima im Geschäft für ehrliche Kunden viel weniger stark.

Privates Anhalterrecht

Jeder (also auch der Händler, seine Mitarbeiter oder ein Privatdetektiv) hat das Recht (wohlgemerkt nicht die Pflicht), andere auf angemessene Weise anzuhalten, wenn diese verdächtig sind, mit gerichtlicher Strafe bedrohte Handlungen auszuführen oder unmittelbar vorher ausgeführt zu haben. Für die Annahme der Verdächtigung müssen ausreichende Gründe vorliegen. Ein Beispiel für solche „ausreichenden“ Gründe im Falle des vermuteten Ladendiebstahls sind etwa die Beobachtung, dass jemand Waren eingesteckt und bei der Kasse nicht deklariert hat.

Die Mittel des Anhaltenden müssen der Bedeutung der Tat angemessen sein (Grundsatz der „Verhältnismäßigkeit“). Wann dies der Fall ist, hängt vom Einzelfall ab. Es ist beispielsweise zulässig, einem ertappten Ladendieb den Fluchtweg zu versperren, ihn festzuhalten oder auch in einem Raum einzuschließen. Auch kleinere Beeinträchtigungen der körperlichen Integrität, wie sie das Festhalten Widerstrebender häufig zur Folge hat, sind durch die Strafprozessordnung gedeckt.

Weigert sich ein Kunde, seine Taschen kontrollieren zu lassen, ist dies allein (also etwa ohne eine entsprechende Beobachtung, dass Ware eingesteckt und nicht deklariert wurde) *kein* hinreichender Grund, jemanden anzuhalten. Es gibt nämlich kein Recht des Ladeninhabers auf Taschenkontrollen seiner Kunden. Wer Kunden ohne hinreichenden Grund anhält, begeht selbst eine strafbare Handlung (etwa Freiheitsentziehung oder Nötigung).

Ein Schlag auf den Kopf hingegen oder gar ein Schuss wären nicht nur unangemessen, sondern ihrerseits strafbar. Von Praktikern wird oft von der sogenannten *Blaue-Flecken-Grenze* gesprochen. Danach ist die Verhältnismäßigkeit jedenfalls dann gegeben, wenn beim angehaltenen (mutmaßlichen) Ladendieb keine Blutergüsse entstehen oder wenn der Anhaltende nicht damit rechnen musste, dass durch sein Verhalten beim Angehaltenen Blutergüsse entstehen könnten.

Zeitlich begrenzt ist das Anhalterrecht mit dem Eintreffen der Sicherheitsorgane, denen der Anhaltende den Angehaltenen sofort zu übergeben hat. Die Strafprozessordnung schreibt daher vor, die Anhaltung unverzüglich (also sofort) dem nächsten Sicherheitsorgan anzuzeigen.

Das Anhalterrecht bleibt auch dann bis zum Eintreffen der Sicherheitsorgane bestehen, wenn der mutmaßliche Ladendieb seine Tat zugibt und seine Identität etwa durch Vorlage eines Lichtbildausweises nachgewiesen hat. Fallen die Verdachtsmomente hingegen weg (etwa weil ihnen ein Irrtum zugrunde liegt, der aufgeklärt werden kann), so muss die Anhaltung sofort beendet werden, auch wenn die Vertreter der Sicherheitsbehörden noch nicht eingetroffen sind.

Hausverbot

Es ist möglich, gegen ertappte Ladendiebe ein Hausverbot zu verhängen. Wenn der Täter sich nicht daran hält, so setzt er sich dem Risiko aus, auf Unterlassung geklagt und vom Gericht mit den Prozesskosten belastet zu werden. Das Hausverbot darf allerdings nicht so weit führen, dass dem Betroffenen der Kauf von Waren verweigert wird, die der Befriedigung der notwendigen Lebensbedürfnisse dienen. Das Nahversorgungsgesetz sieht für diesen Fall eine Verwaltungsstrafe von bis zu 2.180 Euro gegen den gewerblichen Letztverkäufer vor. Wenn dieser wegen Übertretung dieser Vorschrift mindestens dreimal bestraft wurde und ein weiteres vorschriftswidriges Verhalten zu befürchten ist, so droht ihm sogar der Entzug der Gewerbeberechtigung. Ein Ausweg aus diesem Dilemma besteht beispielsweise darin, dem Täter die lebensnotwendigen Waren zu verkaufen, ohne ihn die Geschäftsräumlichkeiten betreten zu lassen.

Bußgeld

Eine der Ursachen für die zunehmende Häufigkeit des Diebstahls durch Kunden lag lange Zeit wohl auch darin, dass manche (wenngleich nicht alle) Staatsanwaltschaften und Gerichte auf Ladendiebstahl die Bestimmung über die *mangelnde Strafwürdigkeit der Tat* großzügig angewendet hatten. Im Klartext bedeutete dies, dass gefasste Ladendiebe zum Teil - auch im Wiederholungsfall - mitunter ohne jegliche Strafe und daher mit „weißer Weste“ davonkamen.

Diese zum Teil geübte Strafpraxis nährte früher unseligerweise das Gerücht, Ladendiebe hätten in Österreich ein leichtes Spiel. Die Bundessparte Handel der Wirtschaftskammer Österreich war eine von jenen politischen Kräften, die sich daher jahrelang für ein Strafsystem einsetzten, das im Wiederholungsfall eine gerichtliche Strafe favorisiert. Ein solches System wurde zumindest ansatzweise im Rahmen einer größeren Strafprozessnovelle (Strafprozessnovelle 1999, in Kraft getreten 2000) gefunden.

Am 1. Jänner 2000 wurde das System der Diversion eingeführt. Man versteht darunter eine andere Reaktion des Staates auf strafrechtlich relevantes Fehlverhalten als jene der sonst üblichen Freiheits- oder Geldstrafe.

So wurde etwa das sogenannte Bußgeld-System eingeführt, das in der Praxis vor allem im Fall des Ladendiebstahls eine wichtige Rolle spielt.

Salopp gesagt (wenn auch juristisch nicht ganz korrekt), wird das Bußgeld, das im „Leumundszeugnis“ nicht aufscheint, eher eine Strafe im Erstfall sein, während im Wiederholungsfall mit einer „normalen“ (also nicht diversionellen) gerichtlichen Strafe zu rechnen ist.

Das Bußgeld-System hat die Strafpraxis für Ladendiebe wohl tendenziell verschärft. Zwar besteht nach wie vor die Möglichkeit, das Verfahren wegen Geringfügigkeit einzustellen. Die Variante des Bußgeldes (der Diversion) ließ aber die Bedeutung der Einstellung wegen Geringfügigkeit für Fälle des

Ladendiebstahls in der Praxis geringer werden. Damit wurde die zum Teil geübte - und aus der Sicht des Handels kritisierte - Strafpraxis zurückgedrängt, mehrere durch dieselbe Person hintereinander verübte Ladendiebstähle als strafunwürdig einzustufen.

Das Bußgeld kann bis zu 180 Tagessätze betragen (zuzüglich der im Falle einer Verurteilung zu ersetzenden Kosten des Strafverfahrens). Ein Tagessatz beträgt - je nach der wirtschaftlichen Leistungsfähigkeit des Täters - mindestens 4, höchstens 5.000 Euro. Das Bußgeld ist nicht an den Geschädigten zu zahlen, sondern an den Staat (an die Republik Österreich).

Neben dem Bußgeld gibt es die Möglichkeit eines pauschalierten Schadenersatzes an den Händler („Bearbeitungskosten“), der laut den Erläuterungen zur Regierungsvorlage eines Entwurfs einer Strafprozessnovelle 1999 – außer bei ganz niedrigem Wert der Sache - 500 (ohne Detektiveinsatz) bis 1.000 Schilling (mit Detektiveinsatz) betrug. Damit wird der Umstand berücksichtigt, dass eine genaue Feststellung des Schadens im Rahmen eines vereinfachten Verfahrens auf Grenzen stößt.

Da die Inhalte der entsprechenden Bestimmungen trotz Novellen zur Strafprozessordnung im Wesentlichen unverändert geblieben sind und zum Teil nur die Paragraphen neu beziffert wurden, wird diese Rechtsauslegung auch heute noch gelten. Die genannten Schilling-Werte werden derzeit also wohl (unter Berücksichtigung der Inflation seither) etwa 50 bis 100 Euro entsprechen.

Damit sind die Interessen des Opfers (die Chancen des Händlers auf Schadenersatz) wesentlich stärker berücksichtigt als früher. Es ist dem Händler natürlich unbenommen, im Einzelfall einen höheren Schaden geltend zu machen. Dieser höhere Schaden (nicht bloß der über den Betrag von 50 oder 100 Euro hinausgehende Teil des Schadens, sondern der Gesamtschaden) ist jedoch genau nachzuweisen.

Ersatz von Folgekosten?

Dem Unternehmer sind die sogenannten Folgekosten zu ersetzen, die nach Entdeckung der Tat entstanden sind. Um den Schaden des Unternehmens zu ersetzen, muss also nicht nur die Ware zurückgegeben werden. Zu ersetzen sind auch jene (direkt zurechenbaren) Aufwendungen, die durch die Beobachtung und die Ergreifung des Täters entstanden sind. Zu diesen Folgekosten gehören etwa die Kosten für den Detektiveinsatz ab dem Zeitpunkt eines konkreten Verdachts, die Kosten der Anhaltung und Feststellung der Identität und Mitarbeiterprämien (Belohnungen) für die Ergreifung des konkreten Diebes oder der Diebin, wenn sie eine angemessene Höhe nicht übersteigen („Fang- und Ergreiferprämien“).

Der Ersatz der sogenannten Vorsorgekosten, die ohne Bezug auf einen konkreten Diebstahl anfallen, steht dem bestohlenen Unternehmen hingegen nach allgemeiner Auffassung nicht zu. Die Kosten für präventive Überwachungsmaßnahmen können dem Ladendieb also grundsätzlich nicht zugerechnet werden. Beispiele für (nicht zu ersetzende) Vorsorgekosten sind die Kosten von Alarmanlagen, Versicherungsprämien und die Honorare der Detektive für Leistungen bis zum Zeitpunkt eines konkreten Verdachts.

Videüberwachung

Eine der Möglichkeiten, das Diebstahlsrisiko herabzusetzen, ist eine Videoüberwachung. Videoüberwachungen greifen in der Regel in das Grundrecht auf Datenschutz ein und sind daher nur unter folgenden Bedingungen erlaubt:

Die Videoüberwachung ist vom Auftraggeber (vom Händler) der Datenschutzbehörde zu melden (Ausnahmen: Echtzeitüberwachung, analoges Speichermedium, Standardanwendung) und darf erst begonnen werden, wenn die Datenschutzbehörde ihr „OK“ gegeben hat (Ausnahme: Verschlüsselung der Daten und Hinterlegung des einzigen Schlüssels bei der Datenschutzbehörde).

Die Datenschutzbehörde prüft folgende Genehmigungs-Voraussetzungen, die vom Auftraggeber (vom Händler) in der Meldung glaubhaft zu machen sind:

Die Videoüberwachung muss dem Schutz von Leben und Gesundheit oder (wie im Falle der Bekämpfung des Ladendiebstahls) dem Schutz des Eigentums dienen (Schutz vor gefährlichen Angriffen, beispielsweise wenn in dem Geschäft schon einmal Ladendiebstahl verübt wurde oder wenn sich dort Waren von besonderem Wert befinden). Es darf im konkreten Fall kein anderes Mittel, das weniger in das Grundrecht auf Datenschutz eingreift, zur Bekämpfung des Ladendiebstahls ebenso wirksam sein wie die Videoüberwachung. Sonst ist dieses andere Mittel der Videoüberwachung vorzuziehen. Die Videoüberwachung ist jedenfalls vom Auftraggeber (vom Händler) an Ort und Stelle zu kennzeichnen.

Jeder Verwendungsvorgang einer Videoüberwachung ist vom Auftraggeber (vom Händler) zu protokollieren (Ausnahme: Echtzeitüberwachung). Die Videoaufzeichnung ist grundsätzlich nach drei Tagen (präziser: innerhalb von 72 Stunden) zu löschen. Werden Arbeitnehmer gefilmt, sind darüber hinaus die arbeitsrechtlichen Bestimmungen (vor allem das Arbeitsverfassungsgesetz) einzuhalten.

Die Meldepflicht entfällt für eine Echtzeitüberwachung, für eine Aufzeichnung nur auf einem analogen Speichermedium (zB VHS-Videokassette) und für Standardanwendungen.

Der Bundeskanzler kann unter bestimmten Voraussetzungen Typen von Videoüberwachungen durch Verordnung zu Standardanwendungen erklären und damit von der Meldepflicht ausnehmen und hat von dieser Möglichkeit Gebrauch gemacht. So gibt es auf Betreiben der Bundessparte Handel der Wirtschaftskammer Österreich Standardanwendungen für folgende Handelsbranchen: Juweliers, Handel mit Antiquitäten und Kunstgegenständen, (Tabak)Trafiken und Tankstellen. Die Pflicht zur

Meldung der Videoüberwachung in diesen Branchen entfällt, wenn folgende Voraussetzungen erfüllt sind:

Die Videoüberwachungsdaten müssen verschlüsselt sein. Außerdem sind die Daten, wenn sie nicht für Schutz- und Beweissicherungszwecke benötigt werden, spätestens nach 72 Stunden zu löschen.

Zwar sind Standardanwendungen von der Meldepflicht ausgenommen. Sehr wohl bleibt jedoch die Pflicht zur Kennzeichnung bestehen.

Diebstahl durch Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen

Straf- und schadenersatzrechtlich ist der Diebstahl durch Mitarbeiter grundsätzlich gleich zu behandeln wie der Diebstahl durch Kunden.

Für Mitarbeiter, die zu Dieben werden, tritt jedoch zum strafrechtlichen das arbeitsrechtliche Risiko hinzu. Es besteht nämlich bei erwiesenem Diebstahl die Möglichkeit der sofortigen Entlassung oder Dienstfreistellung (Suspendierung).

Um die Entlassung (oder Dienstfreistellung/Suspendierung) zu rechtfertigen, ist im Übrigen weder eine Strafanzeige noch eine Verurteilung erforderlich.

Auch Diebstähle von Waren mit geringem Wert können eine Entlassung (oder Dienstfreistellung/Suspendierung) nach sich ziehen.

Lässt sich das Unternehmen Zeit, die Entlassung (oder Dienstfreistellung/Suspendierung) auszusprechen, so kann der Eindruck entstehen, dem Mitarbeiter sei verziehen oder die Weiterbeschäftigung wäre tragbar. Das Recht auf Entlassung besteht in diesem Fall in der Regel nicht mehr.

Als Verzicht auf die Entlassung gelten auch der Ausspruch der Kündigung sowie eine bloße Verwarnung. Ein Händler sollte den Mitarbeiter daher sofort suspendieren, um die Sache näher zu prüfen. In diesem Fall verlängert der Dienstgeber seine „persönliche“ Frist, sich zu entscheiden, ob er oder sie den Mitarbeiter oder die Mitarbeiterin entlässt oder nicht.

Allerdings ist zur Klärung der Sach- und Rechtslage nur ein kurzer Aufschub möglich; in der Praxis meist nicht mehr als ein Arbeitstag. Es ist daher zu empfehlen, zügig zu recherchieren und den

Arbeitnehmer umgehend zu entlassen, wenn sich der Verdacht bestätigt. Sonst könnte das Recht zur Entlassung wieder erlöschen; dies sowohl im Falle der Verschleppung der Prüfung als auch im Falle des Hinauszögerns der Entlassung bei erwiesenem Diebstahl.

Stellt sich im Zuge der Prüfung heraus, dass der Verdacht unbegründet ist oder dass er sich nicht beweisen lässt, so sollte der Arbeitnehmer unverzüglich zum Wiederantritt der Arbeit aufgefordert werden. Schon allein um die Motivation nicht herabzusetzen, wird der Dienstgeber wohl die richtigen Worte der Entschuldigung finden.

Fingerspitzengefühl

Niemand muss juristische Studien absolviert haben, um sich richtig zu verhalten. Es war für den Arbeitskreis „Sicherheit im Handel“ dennoch sinnvoll, sich mit einigen relevanten rechtlichen Zusammenhängen auseinanderzusetzen. Ein gewisses juristisches Grundwissen hilft nämlich dabei, das Fingerspitzengefühl in der Praxis zu schärfen. Und gerade dieses Feeling ist es, das den Erfolg des Unternehmers – nicht nur bei der Bekämpfung des Ladendiebstahls – mitentscheidet.

14. Einsatz von zertifizierten Berufsdetektiven im Rahmen der Kaufhausüberwachung

Autor: Mag. Robert Goliasch, Berufsdetektiv

Status Quo

Berufsdetektivassistenten, die momentan als Kaufhausdetektive eingesetzt werden, verfügen oftmals nur über eine kurze interne Basisausbildung, die nur die unbedingt notwendigen Inhalte vermittelt, wie zB das Anhalte- und Notwehrrecht.

Ziel

Schaffung einer zertifizierten Ausbildung, die neben dem Basiswissen auch Inhalte aus den Bereichen erste Hilfe, Deeskalation, elektronische und mechanische Warensicherungssysteme wie auch Themen aus den Bereichen Ladenbau und organisatorische Sicherheit. Die Teilnehmer erhalten eine breite fachliche und praxisgerechte Ausbildung sämtlicher relevanter Themenbereiche, die für eine erfolgreiche Arbeit unter der Berücksichtigung rechtlicher Aspekte notwendig sind.

Nutzen für den Auftraggeber

Es stehen fachlich fundiert ausgebildete Berufsdetektivassistenten zur Verfügung, die auch Ansprechpartner in allgemeinen Sicherheitsfragen sind. Zertifizierte Detektive können sich vom Wettbewerb bei potentiellen Auftraggebern positiv abheben, die Kompetenzen werden nicht nur in den unmittelbar fachlich notwendigen Bereichen vermittelt, sondern auch begleitend z.B. im Bereich Gesprächsführung und Deeskalation.

Erwartungen seitens der Branche

Die Berufsdetektive sehen die Entwicklung in diese Richtung sehr positiv. Man erwartet dadurch allerdings auch ein gewisses Verständnis seitens der Auftraggeber, dass der Preisdruck beim Einkauf der Detektivdienstleistungen nicht mehr wie bisher weitergehen kann. Es ist unmöglich, zertifiziert ausgebildete Berufsdetektivassistenten zu Dumpingpreisen zu verschleudern. Es besteht seitens des Gewerbes durchaus Verständnis für optimierte Einkaufspreise, eine Untergrenze sollte jedoch für alle ordentlich kalkulierenden Detektivbüros bei € 24,50 netto pro Berufsdetektivassistent pro Stunde im Kaufhauseinsatz liegen, wenn es sich um zertifiziertes Personal handelt.

15. Qualifizierungsoffensive für Kaufhausdetektive

Autor: Johann Laub, Prokurist, Leiter Vertrieb/Head of Sales - Securitas Sicherheitsdienstleistungen GmbH

ECR Arbeitsgruppe für Sicherheit im Handel setzt neue Impulse

Im Jahr 2013 wurde in der ECR Arbeitsgruppe für Sicherheit im österreichischen Handel das Thema der Kaufhausdetektive und die Qualität der Dienstleistung der Kaufhaus Detektive beleuchtet. Die Handelsunternehmen sind mit der derzeitigen Qualifikation der Kaufhausdetektive nicht zufrieden und sind auf der Suche nach Möglichkeiten die Qualifikation der Kaufhausdetektive zu erhöhen. Mangels ausreichender gesetzlicher Regelungen hinsichtlich der Eignungsvoraussetzungen und Ausbildungen wird eine freiwillige, standardisierte Qualifizierung der Kaufhausdetektive mit anschließender Prüfung und Zertifizierung angestrebt.

Protectas (Securitas) Schweiz und die VSD Suisse, die Vereinigung für Sicherheit im Detailhandel in der Schweiz, haben gemeinsam ein sehr umfassendes Schulungsprogramm für Kaufhausdetektive entwickelt.

Dabei wurden Stakeholder aus dem Handel ebenso wie Unternehmen des Sicherheitsgewerbes eingebunden. Das Programm hat in der Schweiz zu einer wesentlichen Verbesserung des Ausbildungsniveaus des eingesetzten Personals geführt. Entsprechend positiv ist auch die Resonanz bei den Handelsbetrieben, die eine qualitative Verbesserung des Personals und damit verbunden auch bessere Ergebnisse sowohl bei der Prävention als auch bei Aufgriffen und im Konfliktmanagement verzeichnen können.

Das Schulungsprogramm der VSD Suisse beinhaltet neben den rechtlichen Rahmenbedingungen Schwerpunkte wie Kommunikation, Konfliktmanagement bis hin zu Befragungs-, Überwachungs- und Anhaltetaktiken sowie die Praktische Ausbildung in Handelsbetrieben.

Dieses Schulungsprogramm besteht aus mehreren Modulen mit theoretischen und praktischen Ausbildungskomponenten. Bei den Vortragenden handelt es sich um Spezialisten aus der Branche bzw. aus der Polizei, die von VSD Suisse ausgewählt und zertifiziert werden. Die Schulungen werden vom VSD Suisse organisiert und nach jedem Modul legt der Schulungsteilnehmer eine Prüfung vor einer unabhängigen Kommission, bestehend aus einem Vertreter des VSD, dem Schulungsleiter und einem Vertreter des Handels ab.

Jeder Schulungsteilnehmer erhält nach erfolgreich abgelegter Prüfung ein Zertifikat.

Die zertifizierten Kaufhausdetektive müssen alle 3 Jahre an einer kurzen Auffrischungsschulung teilnehmen und eine Wiederholungsprüfung ablegen.

Präsentation des Schulungsprogrammes in Wien

Herr Hein Schibli vom VSD Suisse hat gemeinsam mit einem Vertreter der Protectas Schweiz das Schulungsprogramm im Rahmen eines Treffens der ECR Arbeitsgruppe für Sicherheit im österreichischen Handel vorgestellt und präsentiert.

Für die Mitglieder der Arbeitsgruppe ist ein gut qualifizierter Kaufhausdetektiv der Schlüssel für die Minimierung von Inventurdifferenzen. Neben Ausbildung, Prüfung und Zertifizierung wird auch ein Konsens über entsprechende Kontrollmaßnahmen angestrebt. Damit soll sichergestellt werden, dass die Vorgaben und Richtlinien der Handelbetriebe auch eingehalten werden.

Die Handelsbetriebe würden es begrüßen, wenn Kaufhausdetektive, die entsprechend einem festgelegten Ausbildungsprogramm qualifiziert und zertifiziert werden zur Verfügung stehen. Das würde den Handelsunternehmen die Auswahl der Kaufhausdetektive erleichtern und gewährleisten, dass nur qualifiziertes Personal in den Handelsbetrieben zum Einsatz kommt. Bei den Maßnahmen zur aktiven Verlustprävention stellen gut geschulte, qualifizierte und zertifizierte Kaufhausdetektive einen ganz wesentlichen Bestandteil dar.

Securitas hat am 17.09.2013 im Rahmen der ECR Arbeitsgruppe für Sicherheit im österreichischen Handel einen Vorschlag präsentiert, wie die Ausbildung von Kaufhausdetektiven, ähnlich dem Schweizer Modell auch in Österreich eingeführt und umgesetzt werden kann.

Das Ausbildungsprogramm besteht aus mehreren Modulen, um den Anforderungen und Bedürfnissen der unterschiedlichen Handelsunternehmen zu entsprechen.

Ziel der Ausbildung ist, dass der Kaufhausdetektiv neben seiner Aufgabe zur Reduzierung der Inventurdifferenz verstärkt auf Präventionsmaßnahmen zur Verhinderung von Ladendiebstählen achtet und das Handelsunternehmen auch dahingehend beraten kann.

Der VSD Austria startet im Jahr 2015 mit der Ausbildung für Kaufhausdetektive, ähnlich dem Schweizer Modell. Detaillierte Informationen sind auf der Homepage des VSD-Austria unter www.vsd-austria.com abrufbar. Diese Ausbildung soll allen Detektivunternehmen in Österreich, die Kaufhausdetektive im Handel beschäftigen, zugänglich gemacht werden. Wenn die Zustimmung der Handelsbetriebe zu dem Schulungsprogramm vorliegt, kann mit der Ausbildung und Zertifizierung der Kaufhausdetektive in wenigen Monaten gestartet werden.

16. E-Learning Tool „Sicherheit im Handel“

Autor: Mag. (FH) Christian Dosek, MSc, Stabsabteilung Strategie - Wirtschaftskammer Österreich

Ausgangslage

Viele Handelsbetriebe schulen ihre Mitarbeiter im richtigen Verhalten in sicherheitsrelevanten Situationen. Dabei nehmen sie unter anderem auch die Angebote der kriminalpolizeilichen Beratungsdienste sowie der Österreichischen Nationalbank AG (OENB) in Anspruch.

Als problematisch dabei hat sich jedoch eine natürliche Vergessenskurve der erlernten Inhalte, die zeitliche Inanspruchnahme der Mitarbeiter sowie die Fluktuation bzw. das Hinzukommen neuer Mitarbeiter erwiesen.

Es wurde daher von mehreren Handelsunternehmen der Wunsch nach einer zusätzlichen, jederzeit verfügbaren Informationsschiene für die Basisausbildung der Mitarbeiter zu den wesentlichsten sicherheitsrelevanten Schulungsinhalten geäußert.

Umsetzung

In einem gemeinsamen Projekt der kriminalpolizeilichen Beratungsdienste der Länder Wien, Niederösterreich und Steiermark, dem Bundeskriminalamt, der österreichischen Nationalbank und der Wirtschaftskammer sowie mit Unterstützung von Experten des VSD Österreich wurde im Jahr 2014 ein Konzept für ein E-Learning Tool ausgearbeitet. Technisch wird das Projekt auf der E-Learning Plattform des WIFI umgesetzt.

Als Zielgruppe für dieses E-Learning Tool wurden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Handelsbetrieben definiert.

Aufbau und Inhalte des E-Learning Tools „Sicherheit im Handel“

Vorab muss festgehalten werden, dass dieses E-Learning Tool reale Schulungen keinesfalls ersetzen kann. Es dient vielmehr der laufenden Wissensüberprüfung bzw. können auf diesem Weg auch neue Entwicklungen rasch und effizient kommuniziert werden.

Das E-Learning Tool besteht aus folgenden 5 Abschnitten:

1. Ladendiebstahl:

Neben der Sensibilisierung für die wirtschaftlichen Größenordnungen und Folgen des Ladendiebstahls wird der Schwerpunkt vor allem auf die Prävention gelegt. Welche Strategien und Verhaltensweisen signalisieren einem potentiellen Ladendieb, dass die Mitarbeiter aufmerksam sind? Welche Methoden des Ladendiebstahls werden häufig angewandt? Wie sieht eine adäquate Reaktion in solchen Situationen aus? Das sind die Fragen, die dieser Abschnitt beantwortet. Ein weiterer wichtiger Punkt ist auch die Darstellung von höflichem, angemessenem und rechtlich korrektem Verhalten im Verdachtsfall.

2. Falschgeld:

Hier liegt der Fokus vor allem auf dem raschen und sicheren Überprüfen von Bargeld. Die Sicherheitsmerkmale werden ebenso dargestellt wie die Techniken zur Überprüfung dieser Merkmale. Durch die Flexibilität der technischen Plattform können auch die Merkmale neu herausgegebener Euro-Scheine kommuniziert werden. Auch beim Falschgeld wird die richtige Reaktion bei vermuteten Fälschungen geschult.

3. Raubüberfall:

Bei Raubüberfällen kann präventives Handeln den Schaden einer solchen Vorfalles minimieren. Beginnend bei Täterpsychologie, Frühwarnindikatoren und Sicherheitssystemen ist hier die richtige Reaktion im Anlassfall entscheidend.

4. Tatortverhalten:

In diesem Kapitel wird die richtige Reaktion nach einem Verbrechen erklärt. Die Vermeidung von Eigengefährdung ist die wichtigste Maxime. Aber auch die Erstreaktion nach einem Überfall oder Einbruch ist für die nachfolgende Aufklärungsarbeit wichtig.

5. Wissensüberprüfung

Didaktisches Konzept

Die beschriebenen Inhalte werden in abgeschlossene Informationspakete mit einer Durchlaufzeit von max. 15 Minuten strukturiert. Jedes dieser Pakete wird mit einem kurzen interaktiven Wissens-Check abgeschlossen.

Als Möglichkeit der Wissensüberprüfung aller Inhalte steht ein abschließender Gesamttest zur Verfügung.

Der Informationstransfer soll vor allem durch den Einsatz von Fotos, Videos und Strukturbildern unterstützt werden. Alle gezeigten Informationsseiten werden durch gesprochene Texte - teilweise auch in Dialogform - näher erläutert, um die Schulungssituation lebensnaher zu gestalten.

Weitere Vorgangsweise

Das E-Learning Tool liegt derzeit in einer Pilotversion vor und wird bis Ende des Jahres 2014 finalisiert. Es wird voraussichtlich im ersten Quartal 2015 publiziert und steht dann allen Handelsbetrieben kostenlos über die E-Learning Plattform des WIFI zur Verfügung.

Es ist geplant, dass alle interessierten Handelsbetriebe dieses Tool in weiterer Folge für ihre eigenen Anforderungen adaptieren können. In dieser Form wäre dann auch die Speicherung und Auswertung der Wissensüberprüfung möglich.

17. WKO-registrierter und qualitätsgesicherter Lehrgang für Kaufhausdetektive

Autor: FVO-Stv. Komm.-Rat Ing. Siegfried Frisch, Bundesberufsgruppenkoordinator B2B im Fachverband der gewerblichen Dienstleister der WKÖ

Aufgabenstellung

Der Fachverband der gewerblichen Dienstleister wurde als gesetzliche Interessenvertretung der Branche der Berufsdetektive seitens der Mitglieder der ECR Austria Arbeitsgruppe 2014 Sicherheit im Handel mit der Problematik konfrontiert, dass es keine österreichweit einheitlichen Ausbildungsstandards für Kaufhausdetektive gibt und die Vergleichbarkeit von diesbezüglichen Dienstleistungsangeboten daher schwierig ist.

Konzept

Der Bundesausschuss Berufsdetektive im Fachverband der gewerblichen Dienstleister hat sich daraufhin mit der von ECR Austria aufgezeigten Problematik auseinandergesetzt und einen Fortbildungslehrgang für Berufsdetektivassistenten für die Beobachtung von Kunden in Geschäftslokalen gemäß § 129 Abs 1 Z 6 GewO 1994 (Kaufhausdetektiv) konzipiert.

Dieser Lehrgang besteht aus vier Modulen (A: Rechtliche Grundlagen, B: Erkennung und Ablauf des Ladendiebstahls, C: Taktische Grundlagen, D: Protokollierung und Zusammenarbeit mit der Exekutive) und umfasst insgesamt 40 Unterrichtseinheiten. Die Lehrziele sind die Vermittlung der wesentlichen rechtlichen Grundlagen der Tätigkeit eines Kaufhausdetektives, der gängigsten Diebstahlsformen im Kaufhaus und der üblichen Gegenmaßnahmen, des Täterverhaltens und der Täterpsychologie beziehungsweise des richtigen Verhaltens zur Erkennung und bei der Anhaltung von Ladendieben sowie schließlich der korrekten Protokollierung nach kriminalistischen Grundsätzen und der Kooperation mit Polizei und Justiz. Der Lehrgang ist mit einer Prüfung nach dem Multiple-Choice-Verfahren in schriftlicher Form abzuschließen. Auch die Mindestanforderungen an die ausbildungsberechtigten Personen wurden vom Bundesausschuss Berufsdetektive festgelegt.

Umsetzung

Dieses Fortbildungskonzept der Bundesberufsgruppe wurde in weiterer Folge vom Fachverbandsausschuss der gewerblichen Dienstleister rechtlich inkraftgesetzt.

Darüber hinaus wurde der Fachverband ermächtigt ein öffentliches Register einzurichten, in das alle derartigen, österreichweit von der Registrierungsstelle geprüften und genehmigten

Fortbildungslehrgänge eingetragen werden. Durch das Registrierungsverfahren wird sichergestellt, dass diese Lehrgänge nach bundesweit einheitlichen Standards abgehalten werden.

Jene Lehrgänge, die die Kriterien für die Registrierung erfüllen, erhalten eine Registrierungsnummer und werden auf der Homepage der Registrierungsstelle des Fachverbandes der gewerblichen Dienstleister, unter Angabe der für Lehrgangsteilnehmer maßgeblichen Daten, eingetragen. Zur Teilnahme an einem solchen Fortbildungslehrgang werden ausschließlich Personen zugelassen, die bereits über eine behördliche Legitimation gemäß § 129 Abs 3 (Berufsdetektiv) oder gemäß § 130 Abs 7 (Berufsdetektivassistent) verfügen.

Nach Abschluss der umfangreichen juristischen und organisatorischen Vorarbeiten im Fachverband ist davon auszugehen, dass Lehrgangsveranstalter im Laufe des ersten Quartals 2015 die Möglichkeit zur erstmaligen Antragstellung für die Genehmigung eines WKO-registrierten und qualitätsgesicherten Lehrganges für Kaufhausdetektive erhalten werden.

18. VSD Austria

Autor: Robert Spevak, Konzernrevision/Loss Prevention - bauMax AG

Vereinigung für Sicherheit im Handel

Die Plattform "Vereinigung für Sicherheit im Handel" will dem negativen Trend der Schwundentwicklung entschieden entgegenreten.

Erfahrungsaustausch, Zusammenarbeit und international erprobte Präventionsmaßnahmen sollen zum Erfolg führen.

Was wir machen:

- Erarbeiten und diskutieren von Ansätzen zur Reduzierung bzw. Minimierung von Schwund im Handel
- Austausch von Erkenntnissen und Abstimmung von Optimierungspotentialen
- zeitnahe Reaktion auf Ereignisse im Handel und Umfeld
- Schutz von Einrichtungen unserer Unternehmen
- Weiterentwicklung und Verstärkung einer unternehmensübergreifenden Zusammenarbeit in diesen Themen

Neben dem inhaltlichen Input stehen insbesondere der Erfahrungsaustausch und das Netzwerken im Mittelpunkt

"Der regelmäßige Erfahrungsaustausch mit Wettbewerbern, der Zugang zu Informationen, die nur über den Verein erhältlich sind und die daraus gemeinsam abgeleiteten Umsetzungsmaßnahmen von neuen Empfehlungen sind für mich die wesentlichen Gründe für eine aktive Mitarbeit beim VSD-Austria.

Wo jedes einzelne Unternehmen für sich genommen schnell an seine Grenzen stoßen würde, können wir gemeinsam Lösungen schaffen bzw. gemeinsame Standards erarbeiten und stehen somit als gesamte Branche gegenüber der Öffentlichkeit geschlossen dar. Der regelmäßige Kontakt zu Behörden, die Kooperation mit NGO's, die durch den Verein ermöglicht werden, sowie die Zusammenarbeit zwischen Handel, Industrie und Sicherheitsdienstleister machen eine Mitarbeit im Verein attraktiv und lohnenswert für jedes Unternehmen." Robert Spevak, Präsident VSD-Austria

Nähere Informationen über den VSD-Austria und einer Zusammenarbeit sind auf der Homepage unter www.vsd-austria.com abrufbar

19. ÖNORM S 2420 - Corporate Security Management

Autor: Austrian Standards

Zusammenfassung der ÖNORM

Normen schaffen Sicherheit und geben Vertrauen. Ob in der Arbeitswelt, der Wirtschaft, in der Freizeit oder zu Hause – Menschen und Organisationen müssen sich auf allgemein anerkannte Standards verlassen können.

Die ÖNORM S 2420 definiert einen Standard für die Erstellung von Konzepten zum Schutz von Objekten oder Objektteilen vor intentionalen Gefahren und fördert damit einen nachhaltigen Objektschutz. Sie hilft auch dabei, mögliche vorhandene Schwachstellen zu identifizieren, zu bewerten und durch Festlegung der erforderlichen Maßnahmen zu eliminieren oder auf ein vertretbares Restrisiko zu reduzieren. Der Grad der Umsetzung dieser Norm hängt von der Struktur und Größe der Organisation ab (Angemessenheitsbetrachtung).

Diese Norm betrifft auch den Schutz von Gegenständen in den Objekten, wie z. B. Maschinen, Einrichtungsgegenstände usw. Darin inkludiert sind auch Datenträger oder Dokumente als körperliche Manifestation immaterieller Güter.

Im Business to Business (B2B)-Bereich unterstützt diese ÖNORM Unternehmen bei der Zusammenarbeit mit Partnern aus unterschiedlichen Bereichen. Die Norm richtet sich an Organisationen, die verantwortlich sind für Objekte verfassungsmäßiger Einrichtungen, kritischer Infrastruktur oder die im öffentlichen Interesse stehen. Ebenso gehören dazu Einrichtungen für Großveranstaltungen und Anlagen der Großindustrie und großer Handelsunternehmen sowie von Geld-, Kredit- und Versicherungsunternehmen.

Bestellung der [ÖNORM S 2420 „Corporate Security Management – Anforderungen an Konzepte zum Schutz von Objekten vor intentionalen Gefahren“](#) und Infos zum Download finden Sie hier: www.austrian-standards.at | E-Mail: sales@austrian-standards.at Tel.: +43 1 213 00-300

20. Anforderungen an Konzepte zum Schutz von Objekten vor internationalen Gefahren

Autor: FVO-Stv. Komm.-Rat Ing. Siegfried Frisch, Bundesberufsgruppenkoordinator B2B im Fachverband der gewerblichen Dienstleister der WKÖ

Die neue ÖNORM S 2420 soll auf freiwilliger Basis insbesondere großen Handelsunternehmen helfen, mögliche vorhandene Schwachstellen zu identifizieren, zu bewerten und durch Festlegung der erforderlichen Maßnahmen zu eliminieren oder auf ein vertretbares Restrisiko zu reduzieren.

Verfahren

Ein Verfahren zur Erstellung eines Schutzkonzeptes muss sechs Phasen (a: Festlegung des Schutzzieles, b: Feststellung des Ist-Zustandes, c: Bewertung der intentionalen Gefahren und Priorisierung der Maßnahmensetzung, d: Festlegung des akzeptierten Restrisikos, e: Feststellung der erforderlichen Maßnahmen, f: Schutzkonzept) umfassen.

Von der obersten Leitung der Organisation ist ein Verfahrensverantwortlicher zu benennen, der für die Durchführung und Überwachung des Verfahrens verantwortlich ist. Dieser kann sich – mit Zustimmung der obersten Leitung – allenfalls auch interner und/oder externer Experten bedienen.

Nach der Festlegung durch die oberste Leitung, welche Objekte oder Objektteile vor welchen intentionalen Gefahren geschützt werden müssen, ist der Ist-Zustand strukturiert zu erheben und zu dokumentieren, wobei zum Beispiel Elemente wie Raumverzeichnis und Raumnutzung, Organigramm der Organisation, Kernfunktionen und Betriebsmittel sowie bestehende mechanische, elektronische und organisatorische Sicherheitseinrichtungen zu betrachten sind.

Bei der Erstellung eines Schutzkonzeptes müssen zumindest die intentionalen Gefahren Personenschaden, Sachschaden, Vermögensschaden, Schaden an der Leistungsfähigkeit, Schaden am Know-how und Schaden an der Reputation berücksichtigt werden.

Im Ermittlungsverfahren werden ortsbezogen die Auswirkungen eines Schadens und die Wahrscheinlichkeit seines Eintrittes vor dem Hintergrund der Sicherheitslage, der aktuellen Situation und der Umfeldbedingungen in einer bestimmten Matrix bewertet und miteinander verknüpft. Die mehrstufige Auswertung dieser Matrix bezeichnet gegebenenfalls räumliche Bereiche, in denen jedenfalls Maßnahmen gesetzt werden müssen, und für die übrigen Bereiche definierte Gefährungsgrade, die im Bedarfsfalle für die Reihung einer Maßnahmensetzung nach Dringlichkeit herangezogen werden können.

Durch die darauffolgende Festlegung des akzeptierten Restrisikos wird es möglich, jene Maßnahmen festzustellen, die erforderlich sind, um die angestrebte Verringerung der Auswirkungen und/oder der Wahrscheinlichkeit eines Schadenseintrittes zu erreichen. Zu den Maßnahmen zur Verringerung der Auswirkungen auf die Organisation gehören beispielsweise die Verminderung des Aufwandes für die Wiederbeschaffung oder Wiederherstellung des verlorenen, beschädigten oder zerstörten Gutes, die

Verminderung des Aufwandes für die Vertretung oder den Ersatz der ausgefallenen Person oder die Verminderung der Wichtigkeit des Gutes oder der Person für die Kernprozesse der Organisation. Zu jenen Maßnahmen, die zur Verringerung der Wahrscheinlichkeit des Schadenseintrittes führen, gehören solche, die den Täternutzen verringern oder das Täterisiko erhöhen, wie zum Beispiel die Verringerung des Wertes des durch den Angriff angestrebten Erfolges, die Erhöhung der Gefahr einer Schädigung, frühzeitigen Entdeckung oder nachträglichen Identifikation für den Täter sowie Maßnahmen, die für den Täter bei der Ausführung der Tat zu einem, im Verhältnis zum angestrebten Erfolg unangemessen hohen Aufwand führen.

Nur das wirkungsvoll aufeinander abgestimmte Zusammenwirken aller Arten von Maßnahmen und deren Wechselwirkungen ermöglichen einen wirksamen Schutz. Dazu stehen mechanische Maßnahmen, wie Zaunanlagen, die bauliche Ausführung von Wänden oder einbruchshemmende Fenster und Türen, elektronische Maßnahmen, wie Einbruchsmeldeanlagen, Videoüberwachungsanlagen oder elektronische Zutrittskontrollanlagen und organisatorische Maßnahmen, wie die Zusammenfassung räumlicher Bereiche mit gleichem oder ähnlichem Gefährdungsgrad, die Gestaltung betrieblicher Abläufe nach präventiven oder reaktiven Kriterien oder Bewachungsdienste zur Verfügung.

Schutzkonzept

Der Verfahrensverantwortliche muss das Verfahren und seine Ergebnisse dokumentieren und der obersten Leitung einen Vorschlag für das Schutzkonzept vorlegen.

Die oberste Leitung muss diesen Vorschlag dahingehend prüfen, ob das verbleibende Restrisiko im gewünschten Verhältnis zu den Kosten der Umsetzung des Schutzkonzeptes steht oder ob Hindernisse für die Umsetzung des Vorschlages bestehen und dementsprechend über die Verabschiedung des Schutzkonzeptes entscheiden.