



Das Dienstleistungshaus für den Einzelhandel.

Keine Angst vor Ladendieben (D)

Persönliche Schulungsunterlagen von:

© 2014, N.E.Team – 11 Freunde GmbH, München

INHALTSÜBERSICHT

1. Körperbezogene Strategien.....	3
2. Hilfsmittel/ Tätergruppen.....	3
3. Rechtliche Grundlagen	20
3.1. Diebstahl.....	20
3.2. Betrug.....	22
3.3. Urkundenfälschung.....	24
3.4. Aktionsplan	26
4. Richtiges Verhalten bei beobachtetem Diebstahl.....	27
4.1. Anspannungsdiagramm.....	27
4.2. Ansprechen - Rollenspiel.....	28
4.3. Kommunikationsleitfaden	28
4.4. Das private Festnahmerecht.....	29
5. Diebstahlsabwicklung	31
5.1. Verhalten im Büro.....	31
5.2. Hausverbot.....	32
5.3. Strafanzeige	32
5.4. Rechte des Verdächtigen	32
6. Die 11 Grundregeln der 11 Freunde zum Verhalten bei Diebstahl	35

1. Körperbezogene Strategien

65 % dessen, was wir an Informationen aufnehmen, nehmen wir über die Körpersprache auf.

Beim Anblick einer Person entscheiden wir in Sekundenschnelle, was wir von dieser Person halten, welche Eigenschaften wir ihr zuschreiben oder ihr absprechen, ob wir sie sympathisch finden, als langweilig erachten, als arrogant, unehrlich, intelligent etc. (Die Macht des Bildes: Siegfried Frey, 1999, Verlag Hans Huber).

Man sollte immer auf die Körpersprache von Personen achten. Besonders auf Signalkombinationen (vor Ware stehen, sich aber nicht für diese interessieren, und Peiler-Blick).

Auf Bewegungen achten, die der Situation nicht angemessen sind (starre Körpersprache, hektische Bewegungen).

Planlosigkeit bzw. zielloses Umherlaufen mit willkürlichem Abteilungswechsel; meist sucht der Täter Ecken oder Winkel.

Häufiger Griff zum Kopf (Haare, Nase, Ohren) ist oft ein Anzeichen für Nervosität.

2. Hilfsmittel/ Tätergruppen

Versetzen Sie sich bitte in die Rolle eines Diebes. Welcher Hilfs- und Transportmittel würden Sie sich zur Durchführung des Diebstahls bedienen?

1. Der Einhenkelgriff



Warum nutzen Täter diese Technik?

Bei Nervosität, wie sie sich bei allen Gelegenheitstätern zeigt, ist das Öffnen einer geschlossenen Tasche bzw. Tüte meistens mit Geräuschen verbunden. Der Täter könnte dadurch das Verkaufspersonal auf sich aufmerksam machen. Die bereits geöffnete Tasche, die an einem Henkel getragen wird, verhindert dies und eröffnet dem Täter zusätzlich die Möglichkeit die Ware unbemerkt und schnell in seine Tasche gleiten zu lassen.

TIPP! Achten Sie auch auf Papiertüten die auf dem Boden abgestellt werden.

Wer nutzt diese Technik?

Hauptsächlich Gelegenheitstäter gehen mit dieser Technik auf Tour.

Professionelle Täter vermeiden auch im Vorfeld möglichst jede Verhaltensweise, die sie verdächtig aussehen lassen könnte.

Was kann präventiv getan werden?

Ansprache

Wenn es mir möglich ist, spreche ich den Kunden an. Um unnötigen Diskussionen aus dem Weg zu gehen, empfiehlt sich immer eine Ansprache aus Servicegesichtspunkten. D. h. ich mache den Kunden auf seine geöffnete Tasche aufmerksam (z. B. „Passen Sie auf, dass Ihnen nichts aus der Tasche fällt oder Ihnen etwas aus der Tasche gestohlen wird“). Wenn Ihr Unternehmen über Schließfächer oder eine Information verfügt, kann der Kunde auf die Möglichkeit hingewiesen werden, die Tasche dort während seines Einkaufs aufzubewahren). Der unehrliche Kunde wird nun das Gefühl haben ertappt worden zu sein, der ehrliche Kunde wird den aufmerksamen Service schätzen.

Blickkontakt

Sollte ich nicht die Möglichkeit haben, dem verdächtigen Kunden aktiven Service anzubieten, bleibt noch die Möglichkeit des Blickkontakts. Wissenschaftliche Untersuchungen haben ergeben, dass Gelegenheitstäter, denen mit Blicken die Aufmerksamkeit des Verkaufspersonals signalisiert wurde, in über 75% der Fälle von ihrem Vorhaben ablassen. Mit dem Anbieten eines aktiven Services lässt sich diese Quote noch erhöhen.

2. Die Mütze



Warum nutzen Täter diese Technik?

Ein typisches Verhalten unredlicher Kunden ist das Verstecken hinter Regalen, wo dann Ware eingesteckt wird. Dem Verkaufspersonal wird so die Sicht genommen und der Täter kann in Ruhe die Ware für den Abtransport vorbereiten. Eine verbreitete Technik ist das Verstecken von Ware in einer Mütze oder einem Hut. Dabei legt der Dieb Ware in die Kopfbedeckung und setzt diese dann wieder auf.

Für den Täter ist diese Technik optimal, da es keinerlei äußere Anzeichen dafür gibt, dass er etwas eingesteckt hat. Ein Kunde, der normal gekleidet und mit einer Mütze auftritt, ist für viele Verkäufer unbedenklich, da man auf den ersten Blick keine Vorstellung hat, wie man derart bekleidet überhaupt etwas einstecken kann.

Wer nutzt diese Technik?

Durch diese Methode kann nur relativ wenig Ware transportiert werden, allerdings verschwinden so oft hochwertige Kleinteile. Daher bedienen sich sowohl Profis als auch Gelegenheitstäter des Mützen-Tricks.

Was kann präventiv getan werden?**Beobachtung und Service**

Behalten Sie Ihre Kunden im Blick. Steht jemand mit Kopfbedeckung auffällig nahe an Regalen mit kleinen Waren, zeichnet sich hier eventuell eine Straftat ab. Bleiben Sie möglichst in der Nähe und beobachten Sie den Kunden, bieten Sie Hilfe bei der Auswahl an und zeigen Sie so, dass Sie präsent sind. Ein typisches Verhalten von Dieben ist, dass sie sich erst nach dem erfolgreichen Verbergen des Diebesguts vermeintlich mit der Ware beschäftigen. Vor der Straftat setzen sie sich hauptsächlich mit ihrer Umgebung auseinander, erst danach widmen sie ihre vorgetäuschte Aufmerksamkeit den eigentlichen Produkten, um Verdacht abzuwenden. Wenn Sie beobachten, wie ein Kunde Ware in einer Kopfbedeckung verbirgt, sprechen Sie ihn darauf an. Das Verstecken der Ware erfüllt in Deutschland bereits den Tatbestand des Diebstahls. In der Schweiz und in Österreich ist dies erst nach Passieren der Kassenzone/des Ausgangs der Fall.

Auslösen der Warensicherung

Generell gilt: bei jedem Auslösen der Alarmanlage sollten die Kunden, die den Laden gerade verlassen, angesprochen werden! In vielen Filialen ist es immer noch üblich, den Alarm zu „überhören“, um unnötiges Aufsehen zu vermeiden. Haben Diebe dies erst einmal herausgefunden, steht dem Abtransport von Ware in großem Stil nichts mehr entgegen. Nehmen Sie also jeden Alarm ernst und zeigen Sie potentiellen Tätern, dass Sie auch reagieren. Befinden sich im Frequenzbereich der Warensicherungsanlage mehrere Kunden (=Verdächtige) während diese Alarm auslöst, sprechen Sie immer zuerst diejenigen an, die den Laden gerade verlassen wollen und von diesen zuerst diejenigen, die nicht sofort verwundert stehen bleiben. In diesem Fall sind diejenigen verdächtig, die möglichst unbeteiligt dastehen wollen (Telefonate, Weiterlaufen, angeregtes Unterhalten mit anderen). Sollte jemand keine Taschen oder Tüten bei sich tragen, aber eine Kopfbedeckung tragen, haben Sie es hierbei vielleicht mit dem Dieb zu tun.

3. Der Regenschirm



Warum nutzen Täter diese Technik?

Der Regenschirm bietet den großen Vorteil, dass man ihn nicht komplett öffnen muss. Auch wenn man ihn nur leicht geöffnet lässt, bietet er eine gute Möglichkeit, die Ware unbeobachtet hineingleiten zu lassen und sie dann zu entwenden. Hinzu kommt, dass sich der Regenschirm besser als jede Tasche in Regalhöhe abstellen lässt.

Wer nutzt diese Technik?

Wegen der eben genannten Vorzüge wird der Regenschirm-Trick sowohl von Gelegenheitsdieben als auch professionellen Tätern eingesetzt.

Was kann ich tun, wenn ich eine solche Situation beobachte?

Service

Falls in Ihrem Geschäft ein Schirmständer vorhanden ist, sollten Sie den Kunden darauf hinweisen, dass er den Schirm dort abstellen kann. Gegebenenfalls können Sie dem Kunden auch anbieten, den Schirm an der Kasse oder im Büro aufzubewahren, so dass er bei der Auswahl die Hände frei hat. Allein der Umstand, dass Sie den möglicherweise unehrlichen Kunden auf seinen Schirm angesprochen haben wird es ihm erheblich erschweren, sein Vorhaben durchzuführen. Aus seiner Sicht haben Sie ihn durchschaut.

Aufmerksamkeit

Falls Sie sich gerade in einem Kundengespräch oder an der Kasse befinden, achten Sie immer wieder auf den Schirm - besonders wenn er an einem Regal neben dem Kunden abgestellt wird.

4. Die Zeitung



Warum nutzen Täter diese Technik?

Eine Zeitung ist leicht zu beschaffen und relativ unauffällig, wenn sie umher getragen wird. Sie wird also kaum erstaunte oder gar prüfende Blicke auf sich ziehen. Es muss nicht einmal eine Tageszeitung oder ein Magazin sein, auch mit einem Werbeprospekt lässt sich diese Methode durchführen. Dies ist zugleich praktisch und unverdächtig, da heutzutage in fast allen Geschäften interne Werbeblätter ausliegen. Der Diebstahl an sich geht in der Regel sehr schnell vor sich: Die Zeitung wird geschickt aufgeklappt, dann lässt der Täter die Ware sekundenschnell in dem Papier verschwinden und faltet es wieder zusammen. Profis verbergen in der Zeitung eine Schicht Aluminiumfolie, welche verhindern soll, dass eventuell gesicherte Artikel am Ausgang den Alarm auslösen.

Wer nutzt diese Technik?

Sowohl Gelegenheitstäter als auch professionelle Diebe transportieren mit der Zeitung Ware aus Geschäften ins Freie. Der Trick ist relativ leicht durchzuführen, da die Zeitung kaum auffällt und somit das Risiko einer Entdeckung gering ist.

Was kann präventiv getan werden?

Behalten Sie Ihre Kunden im Blick! Es gibt zahlreiche körpersprachliche Signale, durch die gerade Gelegenheitstäter sich oft verraten. Für Menschen, die nervös sind, ist der Griff an die Nase oder an die Ohren typisch. Bei weiblichen Tätern ist häufig ein vermehrtes Streichen durch die Haare zu beobachten. Diese Bewegungen dienen den Tätern zum Stressabbau und werden unbewusst durchgeführt.

Auch in diesem Zusammenhang kommt der so genannte Peilerblick wieder ins Spiel. Er wurde schon mehrmals erwähnt, und dies nicht ohne Grund. Jeder Dieb peilt – auch wenn er sich noch so sehr bemüht, es nicht zu tun. Scheinbar unauffällig scannen die Augen des Kunden die Umgebung auf Verkaufspersonal, Spiegel und Kameras ab. Dieser Peilerblick ist ein untrügliches Zeichen, dass ein Diebstahl kurz bevorsteht. Natürlich hat jeder Täter den Wunsch, nicht beobachtet bzw. enttarnt zu werden. Viele Diebe lassen von ihrem Vorhaben ab, wenn sie das Gefühl haben, erkannt worden zu sein. Ihr Ziel sollte es daher sein, potentiellen Tätern das Gefühl zu geben, dass sie wahrgenommen und beobachtet werden.

Was kann ich tun, wenn ich eine solche Situation beobachte?

Sehen Sie einen Kunden, der eine Zeitung offen mit sich trägt, können Sie ihm eine Tüte dafür anbieten. Indem Sie argumentieren, dass er damit die Hände für die Auswahl von Waren frei hat, beugen Sie unter dem Service-Aspekt einem etwaigen Diebstahl vor. Lehnt der Kunde dieses Angebot ab, bieten Sie eine Beratung an. Sollte auch diese nicht gewünscht sein, so halten Sie einfach Blickkontakt während sich die Person im Laden befindet. So machen Sie es dem Täter schwer, den Diebstahl erfolgreich durchzuführen.

5. Der Geschenkkarton



Warum nutzen Täter diese Technik?

Besonders in der Vorweihnachtszeit, aber auch außerhalb dieser Saison werden die meisten Verkäufer nichts dabei vermuten, wenn jemand mit einem großen Geschenkkarton die Filiale betritt. Dieser kann jedoch für den Diebeseinsatz präpariert worden sein: Durch eine am Deckel befestigte

Schnur ist es möglich, den Deckel des Kartons zu öffnen. Dies kann im Stehen geschehen, während der Karton auf dem Boden vor dem Regal abgestellt wird und die Ware darin ohne weitere verdächtige Bewegungen verstaut wird. Oftmals wird auch hier mit Aluminiumfolie gearbeitet, welche im Inneren des Kartons ausgelegt ein Auslösen der Warensicherung verhindern soll.

Wer nutzt diese Technik?

Der Trick mit dem Geschenkkarton wird in der Regel nur von Profis und organisierten Diebesbanden angewandt. Dabei ist es egal, ob es sich um einen Post-, Geschenk- oder auch Schuhkarton handelt, wobei letzterer in bestimmten Filialen natürlich am wenigsten auffällt. Durch die Größe des Kartons können hohe Stückzahlen transportiert werden, und auch das Verbergen von größerer Ware wie mehrere Paar Schuhe, Hemden oder andere hochwertige Produkte ist durchaus möglich.

Was kann präventiv getan werden?

Beobachtung und Service

Natürlich wird es Ihnen nicht möglich sein, jeden Kunden, der Ihre Filiale mit einem größeren Karton betritt, anzusprechen und im Auge zu behalten. Doch auch hier gilt wieder die Grundregel – aktiver Service verhindert in den meisten Fällen die eigentlich Durchführung eines geplanten Diebstahls. Begrüßen Sie Ihre Kunden, behalten Sie sie im Auge und geben Sie ihnen das Gefühl, als Ansprechpartner für sie zur Verfügung zu stellen. Durch diese unaufdringliche Präsenz werden sich potentielle Langfinger beobachtet fühlen und unter Umständen von ihrem Vorhaben ablassen.

Sie haben außerdem die Möglichkeit, dem Kunden anzubieten, den Karton an der Kasse oder am Servicecenter abzugeben – immer unter dem Aspekt der Kundenfreundlichkeit. Argumentieren Sie also damit, dass der Kunde die Hände frei hat und sich in aller Ruhe umschaun kann, wenn Sie einer solchen Situation gegenüber stehen. Verweigert der Kunde eine Abgabe des Kartons, dann behalten Sie ihn einfach im Blick. Positionieren Sie sich dazu, auch wenn Sie gerade andere Kunden betreuen, immer so, dass Sie den Kunden und er sie sehen kann.

Was kann ich tun, wenn ich eine solche Situation beobachte?

Sollten Sie tatsächlich beobachten, dass jemand Ware in einem präparierten Karton verschwinden lässt, dann haben Sie mehrere Möglichkeiten. Sie können zum einen den Dieb selbst ansprechen und ihn bitten, Ihnen ins Büro zu folgen. Dort wird der Vorfall dann geklärt. Das Verbergen von Ware, so dass sie für das Personal nicht mehr sicht- und greifbar ist, erfüllt bereits den Tatbestand des Diebstahls, und Ihnen steht somit ein Anhalterecht zu. Sollten Sie sich dies nicht zutrauen, informieren Sie Ihre Vorgesetzten oder den Sicherheitsdienst über den Vorfall und behalten Sie den Verdächtigen bis dahin im Auge.

6. Taschendiebstahl auf der Verkaufsfläche



Warum nutzen Täter diese Technik?

Offene Taschen und Handtaschen sind aus Diebstahls Gesichtspunkten immer kritisch. Zum einen besteht die Möglichkeit, dass der Kunde schnell und unbemerkt etwas in seiner Tasche oder Handtasche verschwinden lassen kann. Ein geräuschfreies Öffnen einer Tasche oder Handtasche erweist sich in der Aufregung immer als sehr schwierig, Diebe kommen daher gerne mit bereits geöffneten Tasche in die Geschäfte. Für Taschendiebe sind Geschäfte in denen reger Publikumsverkehr stattfindet immer eine günstige Gelegenheit um zuzuschlagen.

Im vorliegenden Beispiel übergibt der Täter das Diebesgut sofort an eine Komplizin. Damit erschweren die Täter die Verfolgung. Oft beobachten Mitarbeiter einen Diebstahl, aber nicht die spätere Übergabe an einen Komplizen. Ohne das Diebesgut kann der Täter aber kaum überführt werden.

7. Gruppendiebstahl



Warum nutzen Täter diese Technik?

Die Arbeit mit Komplizen ist bei Dieben sehr beliebt, weil sie das Risiko einer Entdeckung minimiert. Es gibt dabei verschiedene Vorgehensweisen. Eine Variante ist, dass ein Kunde das Verkaufspersonal in ein ausführliches Beratungsgespräch verwickelt und dadurch ablenkt. Auch auffälliges Verhalten wird oft an den Tag gelegt, so dass ein eventueller Verdacht auf den Komplizen gelenkt wird, der dann jedoch nichts anderes tut, als einem Mittäter den Rücken frei zu halten. Währenddessen kann der eigentliche Dieb auf der Verkaufsfläche Ware einstecken und entwenden.

Bei einer anderen Methode betreten die Diebe als Gruppe das Geschäft und bleiben zusammen. Dann besteht die Aufgabe eines oder mehrerer Gruppenmitglieder darin, den Diebstahl abzusichern, also ein Zeichen zu geben, falls sich Verkaufspersonal nähert oder eine andere brenzlige Situation eintritt. Dies geschieht durch vorher verabredete Zeichen wie Anfassen, Husten, kurze Ansprache oder ähnliches.

Wer nutzt diese Technik?

Häufig sind es Kinder und Jugendliche, die in einer Gruppe klauen gehen. Oft wird ein solcher Diebstahl mit Freunden als „Mutprobe“ angesehen, bei der sich die jugendlichen Diebe vor ihren Freunden profilieren wollen. Aber auch professionelle Täter greifen auf Komplizen zurück, da durch diese Absicherung

das Risiko eines Aufgriffs vermindert werden kann. Gelegenheitstäter hingegen agieren vermehrt alleine.

Was kann präventiv getan werden?

Beobachtung und Service

Es gibt ihn nicht - den klassischen Dieb, der im Teenager-Alter ist und in Turnschuhen und Kapuzenpulli das Geschäft betritt. Ladendiebe finden sich in unserer Gesellschaft in allen sozialen Schichten und Altersklassen. Trotzdem sollten Sie besonders aufmerksam sein, wenn sich zum Beispiel eine Gruppe Jugendlicher auffällig lange in einer bestimmten Abteilung aufhält. Sind dort hochwertige Produkte präsentiert, empfiehlt es sich, die Kunden anzusprechen und Hilfe und Beratung anzubieten. So demonstrieren Sie Aufmerksamkeit und Präsenz.

Behalten Sie Gruppen immer im Auge, auch wenn Sie sich in einem anderen Kundengespräch befinden oder mit Ware beschäftigt sind. Positionieren Sie sich dazu immer so, dass sie den Laden gut einsehen können, also möglichst zentral und mit Blick auf die Verkaufsfläche.

Besonders aufmerksam sollten Sie sein, wenn die Kunden sehr eng aneinander stehen. Dies dient häufig dazu, dem Verkaufspersonal die Sicht zu nehmen. Auch wenn die Kunden dichter als normal am Regal stehen, ist Vorsicht geboten. Das Abstellen von Taschen und Tüten am Boden und ein gleichzeitiges Hinhocken kann ebenfalls ein Zeichen auf für einen bevorstehenden Diebstahl sein. Achten Sie außerdem darauf, ob Kunden die Filiale mehrmals hintereinander betreten bzw. verlassen.

Wichtig ist auch hier wieder die Auseinandersetzung mit der Ware – beschäftigen sich die Kunden wirklich mit den Kleidungsstücken oder nutzen sie sie nur als Vorwand, um Ware zu präparieren, zu verstecken oder zu transportieren? Bieten Sie den Kunden unter dem Service-Aspekt an, Ihnen Taschen und Tüten, welche als Transportmittel benutzt werden könnten, abzunehmen. Diese können dann an der Kasse, Kundeninformation oder in Kundenschießfächern aufbewahrt werden. Die Kunden sollten, z.B. durch ein Schild, darauf hingewiesen werden, dass für den Inhalt der Taschen bei einer Aufbewahrung keine Haftung übernommen wird.

Was kann ich tun, wenn ich eine solche Situation beobachte?

Wenn Sie einen solchen Diebstahl beobachten, sollten Sie die Täter darauf ansprechen. Ist Ihnen dies nicht möglich, da Sie alleine im Geschäft sind oder sich eine Konfrontation mit einer Gruppe nicht zutrauen, besteht immer noch die Möglichkeit einer präventiven Ansprache. Sie können dem Kunden, falls vorhanden, einen Einkaufskorb für die Ware anbieten oder fragen, ob Sie ihm die Sachen schon einmal zur Kasse bringen können. Falls möglich, sprechen Sie die Täter zu Ihrer eigenen Sicherheit zu zweit an.

8. Mantel als Transportmittel



Die Schuhe wickelt die Täterin in den Mantel ein.



Der Täter wickelt einen Herrenanzug um den Bügel und steckt ihn inkl. dem Kleiderbügel unter seinen Mantel.

Warum nutzen Täter diese Technik?

Auf den ersten Blick achtet man nicht unmittelbar darauf, wie Kunden ihren Mantel tragen. Oft wird bei organisierten Banden festgestellt, dass die Mäntel viel zu groß sind, oder sogar innen mit einem zweiten Fach zum Transportieren der Ware ausgestattet sind.

Wer nutzt diese Technik?

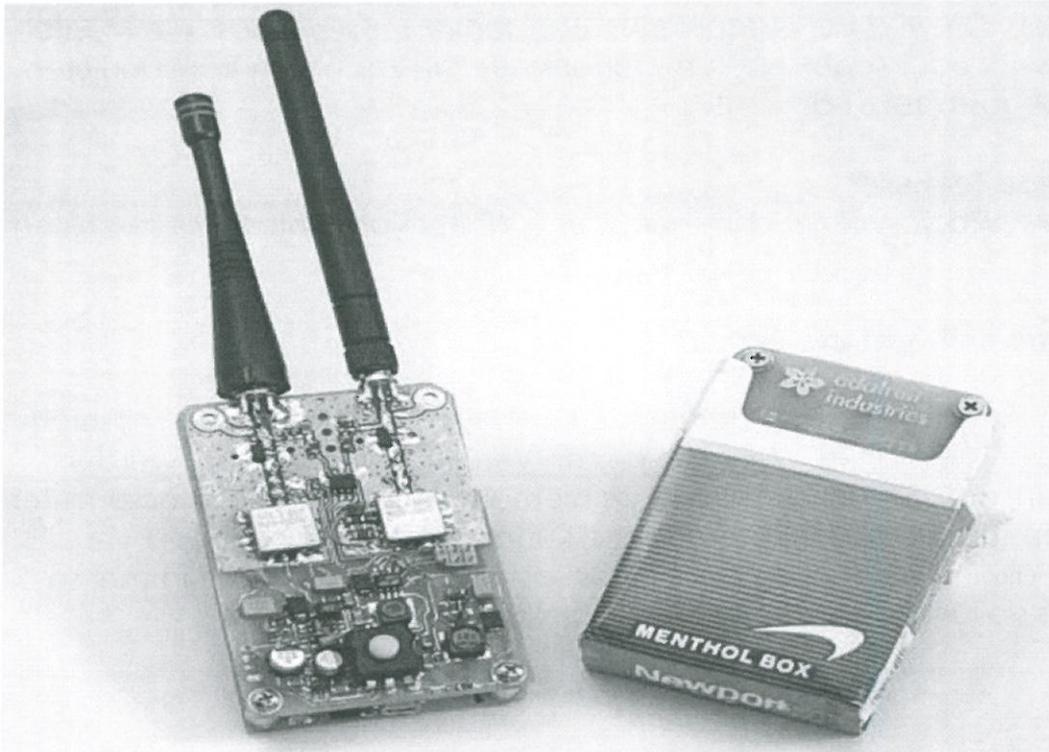
Diese Technik wird vorwiegend im Herbst und Winter von professionellen Tätern genutzt.

Was kann präventiv getan werden?

Beobachtung

Vergleichen Sie das Verhalten der Kunden in Ihrem Geschäft immer mit Ihrem eigenen Einkaufsverhalten. Wenn Sie diesen Vergleich vornehmen, werden Sie bemerken, dass Sie unbezahlte Ware niemals unter einer Jacke oder hinter Ihrer eigenen Tasche tragen. Der ehrliche Kunde vermeidet intuitiv Situationen, die ihn verdächtig erscheinen lassen. Er wird die Ware immer so tragen, dass sie für das Personal sichtbar bleibt.

9. Jammer (Störsender)



Störsender werden im Handel gezielt von professionellen Banden genutzt, um die EAS Systeme (Elektronische Artikelsicherung) zu stören.

Schon seit langer Zeit werden Störsender im militärischen Umfeld als Teil der so genannten elektronischen Gegenmaßnahmen eingesetzt.

In einigen Ländern in Europa ist der Einsatz von Störsendern sogar von Privatpersonen erlaubt- nicht in Deutschland, Österreich, Schweiz und Polen.

Mobile Störsender können beispielsweise 1 bis 2 kW Sendeleistung auf 6000 Frequenzen erreichen.

Merke: Beim Einsatz von Störsendern wurde oft festgestellt, dass auch das Mobilfunknetz nicht mehr funktioniert. Die Hersteller von Antennen bieten sogenannte Jammerfinder zum Kauf an!

Service

Offerieren Sie aktiven Service durch das Angebot einer Beratung oder signalisieren Sie durch Blickkontakt Ihre Aufmerksamkeit und Einsatzbereitschaft (Passiver Service). Wenn Sie beobachten, wie ein Kunde Ware versteckt, können Sie ihn ebenfalls unter dem Service-Aspekt daraufhin ansprechen. Bieten Sie einfach an, die Ware schon einmal an die Kasse zu bringen.

Die Umkleidekabine

Warum nutzen Täter diese Technik?

Die Umkleidekabine ist im Textilhandel die Stelle, an der die meisten Manipulationen an Ware vorgenommen werden und somit der größte Risikofaktor im Sicherheitssystem. Dies liegt daran, dass Umkleidekabinen nicht kameraüberwacht sind, da dies vom Gesetzgeber in Deutschland, Österreich und der Schweiz verboten ist. Wenn es dem Täter gelingt, mit mehreren Teilen vom Personal unbemerkt in die Kabine zu gelangen, ist der Diebstahl schon fast geglückt. In der Kabine selbst hat der Täter ausreichend Zeit, die Textilien zu manipulieren.

Wer nutzt diese Technik?

Vor allem Gelegenheitstäter nutzen die Gegebenheiten der Umkleidekabine, um Ware zu manipulieren, oder sie anzuziehen und sie dann am Körper aus dem Geschäft zu befördern. Professionelle Diebe hingegen präparieren die Produkte häufig im Verkaufsraum, um eventuelle Gefahren besser einschätzen zu können.

Was kann präventiv getan werden?

Kabinenanlage

Schon bei der Planung der Kabinenanlage gilt es einige Dinge zu beachten. Zum einen sollten Kabinen prinzipiell als zusammenhängende Blöcke konzipiert werden, da die Kontrolle von mehreren einzelnen Kabinen für das Servicepersonal schwieriger ist. Zum anderen bietet es sich an, die Vorhänge bzw. Türen an den Umkleidekabinen relativ kurz zu halten, so dass von außen ein Einblick auf den Boden möglich ist. Dies erschwert es dem Täter, Etiketten oder Warensicherung auf den Boden fallen zu lassen.

Auch Stühle oder Hocker sollten so beschaffen sein, dass es unmöglich ist, Etiketten darunter festzuklemmen. Aus dem gleichen Grund werden Spiegel oft mit Silikon verkleidet und Teppiche oder Läufer, falls vorhanden, komplett am Boden befestigt – so reduzieren Sie die Chancen für den Täter, Etiketten unbemerkt verschwinden zu lassen. Auch ein Aufkleber am Spiegel mit der Aufschrift „Wir zeigen jeden Ladendiebstahl an“ kann potentielle Täter abschrecken.

Hochwertige Kleinwaren sollten grundsätzlich nicht in Nähe der Kabinenanlage platziert werden, da sie dort einfach zugänglich, aber schwer kontrollierbar sind.

Aktiver Service

Die Umkleidekabinen sollten, wenn möglich, immer von einem Mitglied des Personals betreut werden. Die Mitarbeiter können so bei geringem Kundenaufkommen bestimmte Kabinenbereiche – besonders schlecht einsehbare - sperren und dadurch einen besseren Überblick behalten. Zudem sollte die Anzahl der Artikel, die anprobiert werden dürfen, begrenzt sein (Beispiel: „Bitte nehmen Sie nicht mehr als 5 Teile mit in die Kabine.“) Werden vor der Kabine Anhänger mit der Stückzahl der Teile ausgegeben und nach der Anprobe wieder zurückgenommen, minimiert dies die Möglichkeit, Ware in Taschen oder am Körper verschwinden zu lassen. Die Kabinen sollten so oft wie möglich auf hängen gebliebene Ware und leere Bügel kontrolliert werden- nur so können Sie einen Überblick behalten, wie viele Teile in die Kabine und wieder hinaus getragen wurden. Auch bei dieser Technik gilt: Durch aktiven Service erschweren Sie es dem Täter, sein Vorhaben durchzuführen. Sprechen Sie ihm vor dem Betreten der Kabine an, bieten Sie Hilfe beim Suchen nach anderen Größen oder Modellen an und vermitteln Sie das Gefühl, präsent zu sein. So fühlen sich potentielle Diebe unter Beobachtung und ehrliche Kunden gut betreut.

Was kann ich tun, wenn ich eine solche Situation beobachte?

Wenn Sie gesehen haben, dass ein Kunde die Kabine mit weniger Artikeln verlässt, als mit hineingenommen wurden, sprechen Sie ihn darauf an. Erkundigen Sie sich nach den anderen Teilen, die probiert wurden. Wenn diese weder in der Kabine noch auf einem Kleiderständer zu finden sind, können Sie höflich fragen, ob Sie einen Blick in die Tasche oder Tüte werfen dürfen. Der Kunde kann dies allerdings verweigern (Ein Durchsuchungsrecht hat ausschließlich die Polizei. Auch Leibesvisitationen dürfen nur durch sie durchgeführt werden.)

Erkennen Sie die Ware in einer Tasche oder am Körper, fordern Sie den Täter auf, Ihnen ins Büro zu folgen. Dort können Sie die Angelegenheit an den zuständigen Mitarbeiter bzw. die Polizei übergeben. In diesem Fall haben Sie ein so genanntes Anhalte- bzw. Festhalterrecht.



Die Kundin geht mit 2 Kleidungsstücken auf 2 Bügeln in die Kabine. In der anderen Hand trägt sie eine halbleere Tüte.

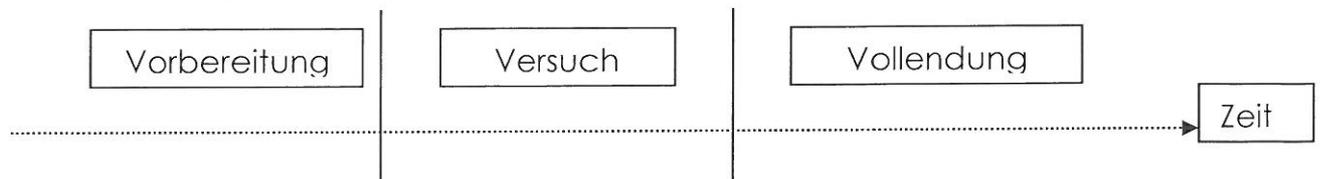


Beim Verlassen der Umkleidekabine hat die Kundin nur noch einen vollen Bügel in der Hand. Ein Kleidungsstück ist in der Tüte verschwunden, der leere Bügel wird mit der anderen Ware wieder zurück auf den Ständer gehängt. So will die Täterin vermeiden, dass das Personal durch zurückbleibende Bügel in der Kabine Verdacht schöpft.

3. Rechtliche Grundlagen

3.1. Diebstahl

Man unterscheidet zwischen versuchtem und vollendetem Diebstahl, § 242 StGB.



Vollendet ist der Diebstahl, wenn der Dieb durch Wegnahme an dem Gegenstand Gewahrsam erlangt hat. Dies ist dann der Fall, wenn der Täter die tatsächliche Herrschaft über die betreffende Sache erlangt hat und der bisherige Gewahrsamsinhaber dadurch nicht mehr in der Lage ist, über sie zu verfügen.

- Das bedeutet, dass ein Diebstahl dann objektiv vollendet ist, wenn der Dieb die Sache derart – in mitgebrachten Taschen – einsteckt oder – unter der eigenen Kleidung – versteckt, dass sie für Außenstehende nicht mehr sichtbar und nicht mehr greifbar ist.
- Beim Ladendiebstahl wird i.d.R. von der objektiven Tathandlung der Wegnahme auf das Vorliegen der subjektiven Absicht bzw. des Vorsatzes geschlossen.

Dies gilt auch dann, wenn der Verdächtige sich noch innerhalb der Geschäftsräume befindet.

Sowohl die Beobachtung durch Mitarbeiter (oder Detektive/Kameras) als auch die Alarmauslösung durch das Sicherungsetikett ändern nichts an der Vollendung des Diebstahls, sondern stellen lediglich die Entdeckung der bereits vollendeten Tat dar.

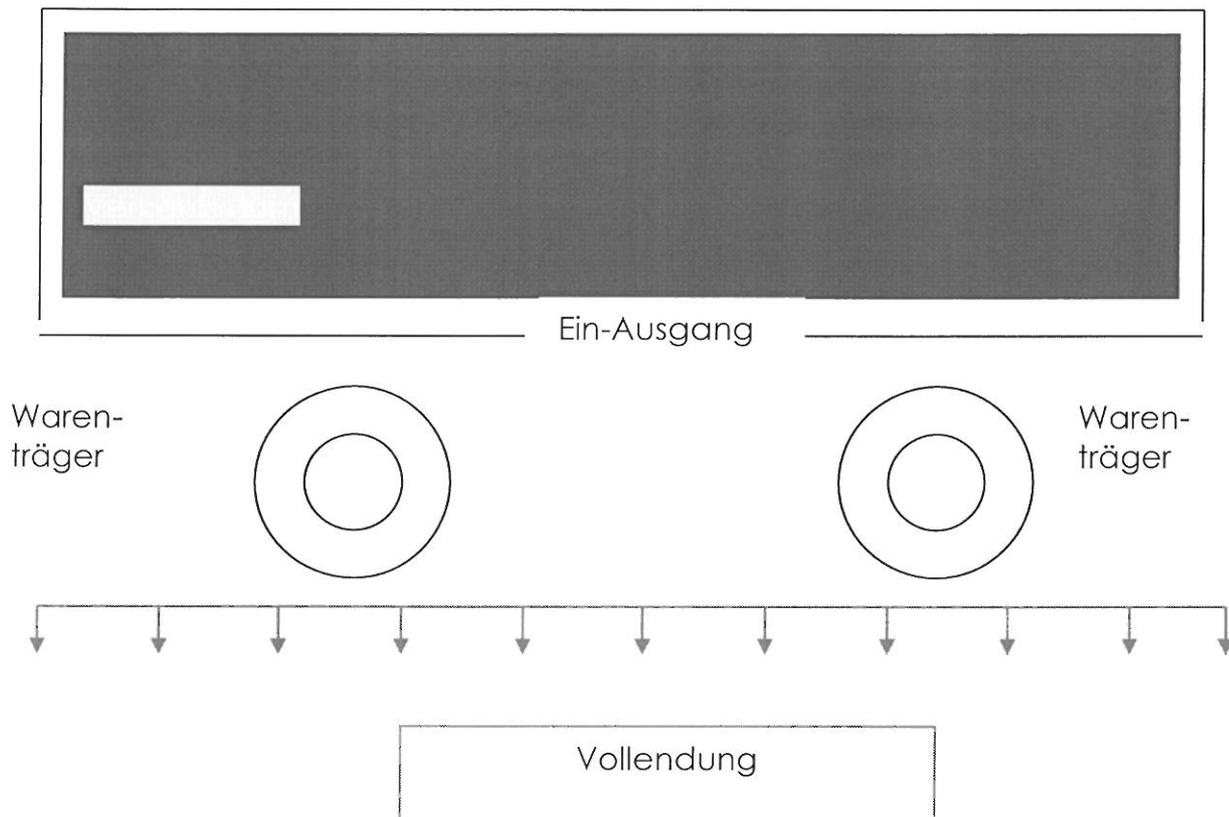
Trägt der Dieb den Gegenstand offen mit sich - d.h. für jedermann sichtbar - so ist der Diebstahl erst vollendet, wenn er den Kassensbereich passiert bzw. das Geschäft verlassen hat.

Ausnahme: Befinden sich vor der Filiale Warenträger, so ist dem Verdächtigen der Diebstahl in subjektiver Hinsicht nicht oder nur schwer nachweisbar. Deshalb Diebstahlprävention.

Sonderproblem: Warenträger vor dem Geschäft.

Häufig sind hinter dem Ausgang des Geschäftes Warenträger aufgestellt, die die Aufmerksamkeit des Kunden wecken und ihn ins Geschäft locken sollen.

Frage: Vor Ihrem Geschäft sind solche Warenträger aufgestellt. Sie haben einen auffälligen Kunden beobachtet, der Ware in der Hand trägt (also noch nicht eingesteckt, d.h. noch sichtbar und greifbar) und sich zielstrebig in Richtung Ausgang begibt. Wann ist hier der Diebstahl vollendet?



Wenn sich vor dem Ausgang des Geschäftes Warenträger befinden, wird die Fläche, auf der diese Warenträger stehen, der Verkaufsfläche zugerechnet. Hat der Dieb die Ware also noch nicht eingesteckt, ist der Diebstahl erst vollendet, wenn der Dieb die Warenträger passiert hat. (In der Grafik mit der roten Linie gekennzeichnet). Etwas anderes kann nur gelten, wenn für die Warenträger vor dem Geschäft eine eigene Kasse eingerichtet wurde.

3.2. Betrug

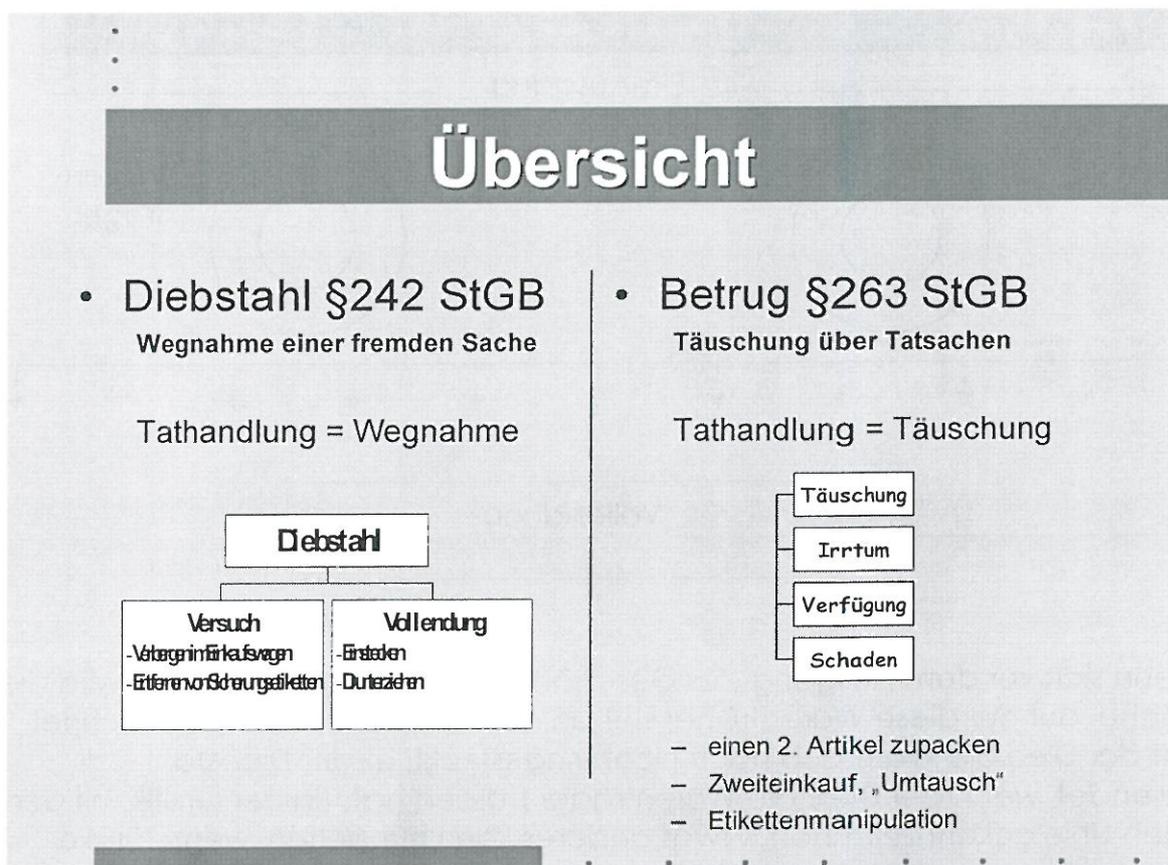
Auch hier unterscheidet man zwischen versuchtem und vollendetem Betrug, § 263 StGB.

Betrug erfordert - im Gegensatz zu Diebstahl - eine Täuschungshandlung gegenüber der Person an der Kasse. Der Betrüger wird nicht selbst aktiv - wie der Dieb -, sondern der Getäuschte schädigt sich selbst, indem er irrtümlich einen falschen - weil zu geringen - Preis in die Kasse eingibt (Vermögensverfügung).

Der klassische Fall ist, dass ein Artikel in einen anderen zugewickelt wird, so dass die Kassiererin / der Kassierer davon ausgeht, nur einen statt zwei oder einen preiswerteren Artikel vor sich zu haben.

Ein Betrug ist vollendet, sobald der (falsche) Kassenvorgang abgeschlossen ist und der Vermögensschaden in Form einer Differenz in der Kasse eingetreten ist.

Zwischen der Tathandlung (Zupacken des Artikels in einen anderen) und dem Entdecken vor der Kasse liegt ein versuchter Betrug vor; auch dieser ist strafbar.



Im Gegensatz zum klassischen Diebstahl hat der Täter beim Betrug immer eine Ausrede parat. Diese Technik wird sowohl von professionellen Tätern als auch von Gelegenheitsdieben angewendet und erfreut sich wegen der Probleme bei der Strafverfolgung - es muss jemand die Manipulation an der Ware beobachtet haben - immer größerer Beliebtheit.

Dazupacken von Ware



Der Täter steckt in einen Karton oder, im Textilbereich, in die Innentaschen von Waren weitere Produkte und versucht an der Kasse, nur 1 Produkt bezahlen zu müssen.

3.3. Urkundenfälschung

Das Umkleben, Tauschen, Überkleben oder Verändern von Etiketten stellt bereits mit Ausführung der Handlung eine Urkundenfälschung gemäß § 267 StGB dar. Sie geht fast immer einher mit versuchtem oder vollendetem Betrug.

Manipulation des Preisetiketts



Der Täter klebt das Preisetikett eines billigeren Produktes an ein teures. Teilweise gehen die Täter selbst mit dem Rotstift vor und machen sich so einen günstigeren Preis

Welche Möglichkeiten der Prävention gibt es?

- Verkaufspersonal

Wenn man erfolgreich gegen einen Betrüger vorgehen will, ist die Aufmerksamkeit der Mitarbeiter auf der Verkaufsfläche sehr wichtig. Betrüger zeigen bei der Manipulation der Ware genau die gleichen körpersprachlichen Auffälligkeiten wie Diebe (Peilerblick, Deckenblick, nervöse fahriges Bewegungen). Wenn Sie beobachten, wie ein Täter an der Ware manipuliert (Umpacken, Zupacken, Veränderung des Preisetiketts), sprechen Sie ihn entweder direkt an oder teilen Sie ihre Beobachtung dem Kassenspersonal mit. Dann nämlich kann der Täter auch erfolgreich strafrechtlich verfolgt werden.

- Kassenspersonal

Für Sie als Kassenspersonal gibt es drei wichtige Punkte zu beobachten:

1. Checken Sie nach dem Scannen die Anzeige im Display.
So können Sie feststellen, ob das Preisetikett zur Ware passt.

2. Kontrollieren Sie die Ware.

Schauen Sie insbesondere in Kartons, denen man ansieht, dass sie bereits geöffnet wurden. Sehen Sie beim Kauf von Textilien und bei Taschen immer in den Innentaschen nach.

3. Überprüfen Sie die Angemessenheit des Preises

Kontrollieren Sie nach jedem Scannen den Preis im Display. Wenn Sie nicht alle Preise kennen, lassen Sie sich von Ihrer Intuition leiten, ob der angezeigte Preis richtig sein kann. Ergeben sich Zweifel, fragen Sie in der Abteilung nach.

Welche Möglichkeiten der Ansprache habe ich als Kassiererin, wenn ich einen Betrug bemerkt habe?

Wenn sich vorher ein Verkäufer an Sie gewendet und Ihnen gesagt hat, dass er eine Manipulation beobachtet hat, verständigen Sie die intern zuständige Person, die den Vorfall mit dem Kunden im Büro abklären sollte.

Haben Sie den Betrug entdeckt, es hat aber niemand die Manipulation bemerkt, macht eine Anzeige keinen Sinn und man muss die Situation über den Service lösen.

1. Umpacken

Sie machen dem Kunden klar, dass Karton und Inhalt nicht übereinstimmen und fragen ihn, ob er die außen angezeigte Ware oder den tatsächlichen Inhalt kaufen möchte. Falsche Verdächtigungen bringen hier nichts. Es kann durchaus sein, dass eine andere Person die Manipulation vorgenommen, aber ihr Vorhaben nicht zu Ende geführt hat.

2. Zupacken

Wenn Sie entdecken, dass sich in der Ware (Karton, Innentasche etc.) weitere Produkte befinden, stellen Sie folgende Frage: „Wollen Sie das auch noch kaufen?“ Unter Umständen können Sie so noch einen Zusatzverkauf ermöglichen. Diskussionen bringen auch hier nichts, da ohne entsprechende Beobachtung nichts nachgewiesen werden kann.

3. Manipulation des Preisetiketts

Sie sind nicht verpflichtet, die Ware zu dem falschen Preis zu verkaufen. Wenn möglich, lassen Sie sich den gleichen Artikel mit der richtigen Auszeichnung nochmals aus der Abteilung kommen.

3.4. Aktionsplan

**Lösungsmodelle für verdächtige Verkaufssituationen,
die auf eine Diebstahlsabsicht hinweisen bzw.
einen Diebstahl vermuten lassen.**

Mit welcher Ansprache können Sie in den nachfolgenden Situationen präventiv tätig werden?

Beispiel 1: Eine Person steht vor der Auslage und hat eine große geöffnete Tasche vor sich stehen.

Lösungsvorschläge:

Beispiel 2: Eine Person wird im Verkaufsraum gesehen, wie sie eine Tüte an einem Henkel trägt (Einhenkelgriff).

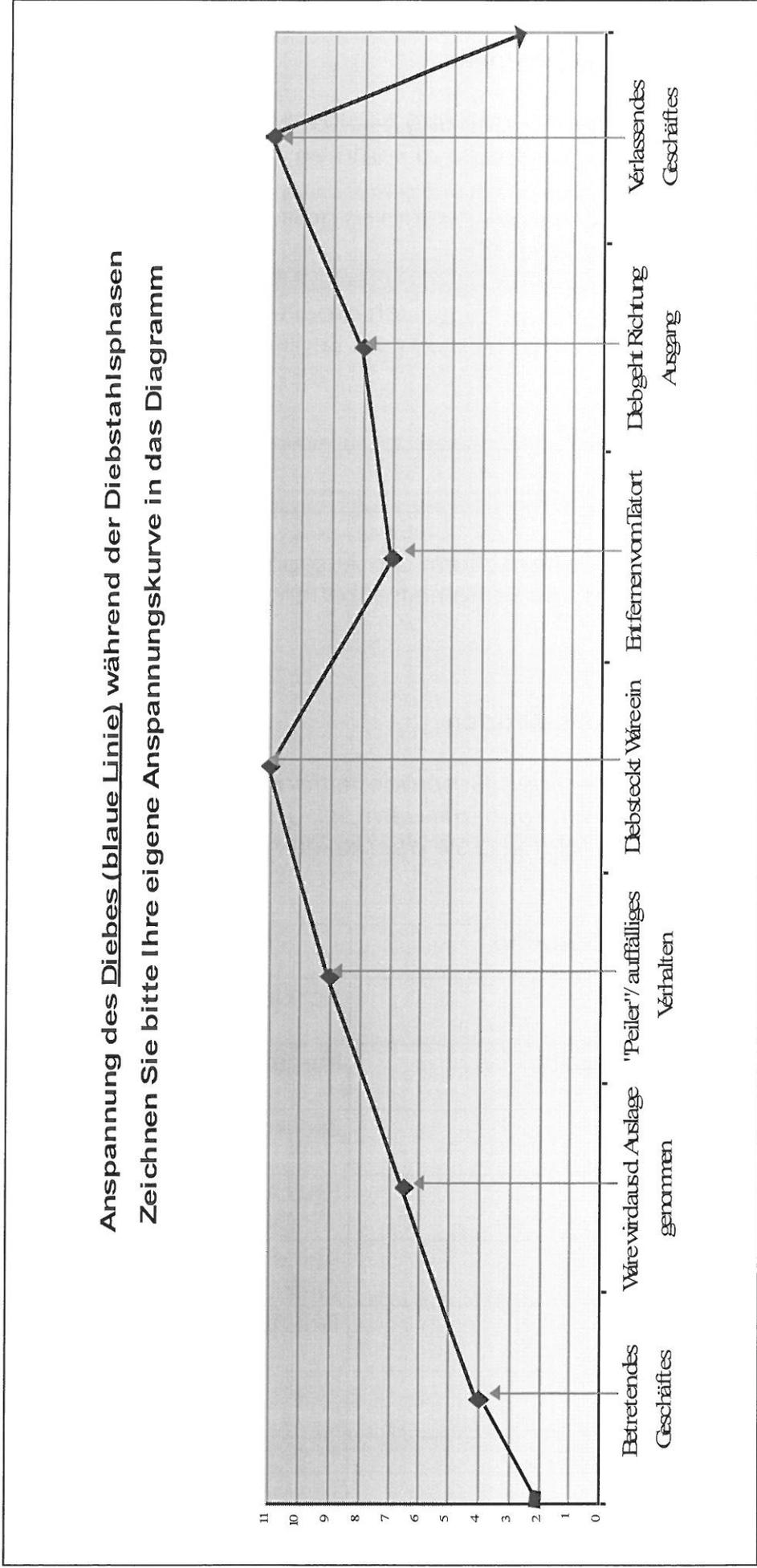
Lösungsvorschläge:

Beispiel 3: Eine Person steht mit dem Rücken zum Verkaufsraum und dreht sich prüfend um (Peiler).

Lösungsvorschläge:

4. Richtiges Verhalten bei beobachtetem Diebstahl

4.1. Anspannungsdiagramm



4.2. Ansprechen - Rollenspiel

Sobald Sie eine strafbare Handlung beobachten, sprechen Sie die Person an und bitten Sie diese, mit ins Büro zu kommen:

„Entschuldigen Sie, Sie wissen, worum es geht. Bitte kommen Sie mit in unser Büro. Gehen Sie bitte voraus!“

„Mein Name ist _____, ich arbeite hier bei der Firma _____. Wir haben eine Unstimmigkeit zu klären. Begleiten Sie mich bitte in unser Büro!“

- Beachten Sie bei einem Alarm am Ausgang, dass der Mitarbeiter vielleicht nur vergessen hat, die Sicherheitsetiketten zu entfernen!

4.3. Kommunikationsleitfaden

Stellen Sie bitte einen Gesprächsleitfaden für die Konfliktsituation der Festnahme zusammen, mit dem Ziel, dass der Verdächtige Ihren Anweisungen folgt und Sie deeskalierend auf ihn einwirken.

Verbal / Sprache	Nonverbal / Körpersprache
Ruhig und sachlich	Vor den Dieb stellen
Keine Anschuldigungen	Immer zu zweit (Überzahl)
1 Satz	Blickkontakt herstellen
	Eine Armlänge Sicherheitsabstand
	Keine Gewalt, auf keinen Fall in Gefahr bringen!
	Der Täter geht voraus in das Büro

4.4. Das private Festnahmerecht

Privatpersonen haben gemäß § 127 StPO ein Festnahmerecht (ähnlich wie die Polizei).

Sie dürfen den Verdächtigen festhalten, wenn er der Flucht verdächtig ist oder seine Personalien nicht einwandfrei festgestellt werden können.

Ein **begründeter Verdacht** liegt vor,

- wenn Sie oder eine andere Person – als Augenzeuge – einwandfrei gesehen haben, wie die Person eine Sache eingesteckt hat, oder
- wenn die Person mit weniger Kleidungsstücken aus der Umkleidekabine kommt, als sie zuvor mit hinein genommen hat, oder
- wenn die Warensicherungsanlage Alarm auslöst und die Person sich im Frequenzbereich der Anlage befindet.

Bloße Vermutungen oder Indizien, die mit Zweifeln behaftet sind, genügen nicht.

Fluchtgefahr liegt vor,

- wenn der Verdächtige Ihren Anweisungen nicht Folge leistet; z.B. der Verdächtige weigert sich mit ins Büro zu kommen, oder
- wenn der Verdächtige das Diebesgut noch bei sich trägt bzw. es nicht herausgibt.

Merksatz:

- Nutzen Sie Ihren Vorteil gegenüber Detektiven und Kameras!
- Keine falsche Bescheidenheit oder Zurückhaltung.
- Verbinden Sie die Prävention mit intensivem Kundenservice, denn: „Der Ton macht die Musik!“

Die **Identität** ist **nicht sofort feststellbar**,

- wenn die Personalien nicht mittels gültiger (Lichtbild-)Ausweispapiere (Personalausweis, Reisepass, Führerschein) überprüft werden können.

Haben Sie die Personalien notiert und das Diebesgut – vollständig – zurückerhalten, lassen Sie den Dieb gehen; Sie benötigen dann keine Polizei mehr und haben auch kein Festnahmerecht mehr.

Rufen Sie sofort die **Polizei**,

- wenn der Verdächtige seine Personalien nicht preisgibt, oder
- wenn der Verdächtige das Diebesgut nicht herausgibt, oder
- wenn der Verdächtige alles abstreitet, oder
- wenn er Ihren Anweisungen – z.B. mit ins Büro zu kommen – nicht Folge leistet, oder
- wenn er Anzeichen zu aggressivem Verhalten zeigt.

Stets sollten Uhrzeit, Täterbeschreibung und Tathergang notiert werden.

Festnahmerecht bei Jugendlichen

- Kinder, die zum Zeitpunkt der Tat noch nicht 14 Jahre alt sind, gelten als **schuldunfähig** (§ 19 StGB). Sie dürfen Kinder aufgrund des § 229 BGB festhalten.
- Verständigen Sie bei Jugendlichen (14-18 Jahre) und Kindern immer unverzüglich die Polizei und/oder die Erziehungsberechtigten.
- Sowohl Kinder als auch Jugendliche müssen Sie nach der Festnahme der Polizei oder den Erziehungsberechtigten übergeben.

Einzelfälle

- Wenn Sie nur eine Vermutung haben und sich nicht sicher sind, zeigen Sie Präsenz und intensiven Service im Sinne der Diebstahlsprävention.
- Befinden sich im Frequenzbereich der Warensicherungsanlage mehrere Kunden (=Verdächtige) während diese Alarm auslöst, sprechen Sie immer zuerst diejenigen an, die den Store gerade verlassen wollen und von diesen zuerst diejenigen, die nicht sofort – verwundert – stehen bleiben.

5. Diebstahlsabwicklung

5.1. Verhalten im Büro

- Vermeiden Sie es, mit der verdächtigen Person allein zu sein. Es ist immer besser, einen Zeugen zu haben, da sonst schnell „Aussage gegen Aussage“ stehen kann.
- Bleiben Sie - besonders als Mann - nie mit einer weiblichen Verdächtigen allein in einem Raum. Bieten Sie dem/der Verdächtigen einen Stuhl an (bessere Kontrolle der Situation).
- Lassen Sie die verdächtige Person nicht alleine. Vermeiden Sie so die Flucht, oder dass die Person das Diebesgut verschwinden lässt.
- Fragen Sie die verdächtige Person dann nach ihrem Ausweis. Will oder kann sie Ihnen ihren Ausweis nicht vorlegen, ist eine vorläufige Festnahme rechtlich zulässig. Rufen Sie sofort die Polizei!
- Fordern Sie dann die verdächtige Person auf, das Diebesgut herauszugeben:
„Legen Sie bitte alles, was Sie nicht bezahlt haben, auf den Tisch!“
- Sollte die verdächtige Person Ihnen anbieten, sie selbst und ihre Sachen zu durchsuchen, dürfen Sie das tun - nicht jedoch ohne Erlaubnis. Auch hierfür ist ein Zeuge erforderlich!
Es ist nicht erlaubt, selber Taschen zu öffnen oder Leibesvisitationen durchzuführen. Der Verdächtige darf nur dazu aufgefordert werden, seine Taschen zu öffnen.

Verhalten im Büro

Zeugen hinzuholen

nach Ausweis fragen

Diebesgut herausfordern

Hausverbot erteilen

Strafanzeige ausfüllen

Polizei verständigen

nicht durchsuchen!

5.2. Hausverbot

- Erteilen Sie ausnahmslos jedem/jeder Verdächtigen ein befristetes oder unbefristetes Hausverbot (auch wenn kein Diebesgut gefunden wurde).
- Kontrollieren Sie, ob bereits einmal ein Hausverbot erteilt wurde. Dann zusätzlich Anzeige wegen Hausfriedensbruch stellen.
- Siehe Anlage zum Hausverbot auf den folgenden Seiten.

5.3. Strafanzeige

- Erstellen Sie immer Strafanzeige und stellen Sie **Strafantrag**.
- Siehe Anlage zur Strafanzeige auf den folgenden Seiten.

5.4. Rechte des Verdächtigen

- Er muss grundsätzlich nichts unterschreiben.
- Er kann verlangen, dass die Polizei gerufen wird.
- Er muss ferner keine Bearbeitungsgebühren, Fangprämien oder ähnliches vor Ort bezahlen.
- Wenn sich der Verdächtige einwandfrei ausgewiesen hat und das Diebesgut zweifelsfrei herausgegeben hat, müssen Sie ihn sofort gehen lassen!
Sie haben dann kein Festnahmerecht mehr, aber: Anzeige erstatten!

6. Gerichtliche Strafverfolgung

Sie haben vom Gericht ein Schreiben erhalten, in dem Sie zu einer Vernehmung als Zeuge in einem Strafprozess vor Gericht geladen werden.

Sie sind gesetzlich verpflichtet, zum Ladungstermin vor Gericht als Zeuge zu erscheinen, außer es liegen schwerwiegende Verhinderungsgründe (Erkrankung) vor.

Sie sind für das Gericht ein wichtiges, in der Regel glaubwürdiges Beweismittel.

Sie werden vom Richter über Ihre Wahrheitspflicht belehrt und berichten anschließend was Sie über den Vorfall (noch) wissen. Verschweigen Sie nichts, aber fügen Sie auch nichts hinzu. Können Sie sich nicht mehr an Details erinnern, sagen Sie dies ganz offen.

Besitzen Sie im Büro Aufzeichnungen (Kopie der Strafanzeige), mit deren Hilfe Sie den Vorgang genauer darstellen können, so lesen Sie sich diese nochmals durch oder bringen Sie diese zur Verhandlung mit.

Jeder Zeuge wird einzeln in den Gerichtssaal gerufen und in Abwesenheit der später anzuhörenden Zeugen vernommen. Sie dürfen die Aussage nur verweigern, wenn Ihnen als naher Angehöriger des Beschuldigten ein Zeugnisverweigerungsrecht zusteht.

Auf die Vereidigung der Zeugenaussage wird meist verzichtet.

Sie haben Anspruch auf Zeugenentschädigung und Fahrtkostenerstattung.

Nähere Einzelheiten können Sie der Vorladung entnehmen. Bei Fragen - auch während Ihrer Vernehmung - gibt Ihnen der/die vorsitzende Richter/in jederzeit Auskunft.

Als Zeuge tragen Sie zur Wahrheitsfindung bei und erfüllen eine wichtige staatsbürgerliche Pflicht.

Anlage

Hausverbot

Name _____
Vorname _____
Geb.datum: _____
Geb.ort: _____
Straße: _____
Wohnort: _____

Dem/der oben Genannten wird heute, am _____ ein
befristetes/unbefristetes Hausverbot für alle Filialen der Firma

_____ für die Dauer von _____ Monaten erteilt.
Das Hausverbot endet somit am: _____

Grund für das Hausverbot:

- Ladendiebstahl
- Betrug
- Urkundenfälschung
- Verdacht einer solchen Straftat
- Ungebührliches Benehmen
- Sonstiges: _____

Ort, Datum

Unterschrift i.A. der Geschäftsführung

Ja, ich habe das Hausverbot zur Kenntnis genommen.

Datum, Unterschrift

6. Die 11 Grundregeln der 11 Freunde zum Verhalten bei Diebstahl

1. Kundenkontakt

Aktiver Verkauf – gibt dem Kunden keine Chance, allein auf Diebestour zu gehen.

2. Blickkontakt

Passiver Verkauf - den Kunden das Gefühl geben, für sie da zu sein und gleichzeitig die Situation im Auge behalten.

3. Aufmerksamkeit

Vorsicht i – bei großen Taschen oder Tüten, dicken Mänteln, aber auch Kinderwägen. Sie sind beliebte „Transportmittel“ von Dieben.

4. Beobachtung

Gelegenheit macht Diebe - auffällige, ziellose und unsichere Kunden – auch sogenannte Stammkunden – genauer beobachten.

5. Ruhe

Diebstahl beobachtet - Dieb ruhig und diskret ansprechen, auffordern, mit ins Büro zu kommen.

6. Zeuge

4 Augen sehen mehr als 2 - für alle Situationen – vor allem im Büro- ist es besser, einen Zeugen zu haben, Kollegen hinzuholen.

7. Vorsicht

Augen auf - darauf achten, dass gestohlene Gegenstände nicht in der Zwischenzeit wieder weggelegt werden

8. Kontrolle

Sie sind nicht die Polizei - Dieb bitten, die entwendeten Gegenstände herauszugeben, nie selbst Taschenkontrolle durchführen (ausschließliches Recht der Polizei).

9. Strafanzeige

Diebstahl ist eine Straftat - in jedem Fall eine Strafanzeige ausfüllen, bei geringerem Warenwert die Ermächtigung zur Strafverfolgung erteilen.

10. Polizei

Dein Freund und Helfer - Polizei in jedem Fall verständigen, wenn der Dieb sich nicht einwandfrei ausweisen kann (nur Personalausweis oder Reisepass), minderjährig ist oder Anzeichen zu aggressivem Verhalten zeigt.

11. Gefahr

Oberste Grundregel - nie sich selbst in Gefahr bringen, in Situationen, die außer Kontrolle geraten, den Dieb einfach laufen lassen.

N.E.Team-11 Freunde GmbH

Kolbergerstraße 33

81679 München

Telefon +49-89- 21 77 78-0

Telefax +49-89-21 77 78-10

Internet: www.elf-freunde.de

