

INTERNATIONALER JUWELIER-WARNDIENST

Das Kriminal-Präventions-Netzwerk für die Schmuck- und Uhrenbranche in Europa

Fon: +49-(0)2306-379110; Redaktion: Martin Winkel; © Int. Juwelier-Warndienst 2026; www.warndienst.com

Trick-/Diebstahl im Schmuck- und Uhren-Einzelhandel

Die „Klassiker“ der Trick-/Diebe:

Ablenken und Verwirren

Austauschen

Verpackungstrick

Übergreifen

„Greifen und Rennen“

Abdecken

Ablenken und Verwirren:

Die Täter verwirren das Verkaufspersonal durch sich ständig ändernde Wünsche oder sie beschäftigen alle Mitarbeiter, während ein/e Täter/in etwas entwendet.

Austauschen:

Austauschen von Ware gegen gleich oder ähnlich aussehende minderwertige Stücke.

Verpackungstrick:

Hierbei äußern die Täter unübliche Wünsche bei der Verpackung und helfen beim Verpacken auch mit. Dabei wird unbemerkt Ware aus der Verpackung entnommen.

Übergreiftrick:

Der Täter steht direkt hinter dem Personal und greift von hinten unbemerkt über sie hinweg oder an ihnen vorbei in Vitrinen oder Schaufenster.

„Greifen und Rennen“:

Meist ein Einzeltäter greift plötzlich die ihm vorgelegten Waren und rennt aus dem Geschäft.

Abdecken:

Täter verdeckt den eigentlichen Diebstahl mit Geldbörse, Geldscheinen, Poster etc.

Beachten Sie immer auch ihr „Bauchgefühl“ im Verkaufsgespräch:

„Wenn sich etwas komisch anfühlt, stellen sie sich bewusst die Frage, wer oder was genau an einer Person oder Situation das Gefühl bei Ihnen auslöst. Hören sie bewusst auf dieses Gefühl und lassen sie sich nicht von (peripheren) Hinweisreizen z.B. eine Brieftasche voller Geldscheine oder einem möglichen (hohen) Umsatz ablenken“!

In diesen Fällen sollten umgehend die anwesenden Kollegen unauffällig z.B. mittels eines „Code-Satzes“ informiert werden.

Wenn „Kunden“ nach dem Aussuchen von Ware/n sagen, dass sie vor dem Bezahlen erst noch Geld aus dem PKW, vom Geldautomaten oder von der Bank holen müssen, ist ein Diebstahl bereits geschehen!

Bevor diese „Kunden“ das Geschäft verlassen, sollte bereits „verpackte und ggf. zurückgelegte Ware“ sofort auf Vollständigkeit überprüft werden!

Version 20260929

Grundregeln Sicherheit im Verkauf:

- Jede Person, die den Verkaufsraum betritt, sollte begrüßt werden
- Es sollten immer mindestens zwei Angestellte im Verkaufsraum anwesend sein
- Möglichst nur eine überschaubare Menge an Artikeln gleichzeitig vorlegen (3 oder 5 Stücke). Sollten alle oder einzelne der vorgelegten Artikel nicht in Frage kommen, sollten diese sofort sicher weggeräumt werden (z.B. verschlossene Schublade). Danach nur die entsprechende Anzahl neuer Artikel vorlegen, so dass nie mehr als 3 bzw. 5 Stücke vor dem Kunden liegen. Auch wenn der Kunde plötzlich einzelne der bereits weggeräumten Artikel noch einmal sehen möchte, niemals mehr als insgesamt 3 oder 5 Artikel vorlegen!
- Niemals Waren – auch nur kurzzeitig – offen liegen lassen
- Auch wenn Kunden nur sehr hochwertige Artikel sehen wollen, einen sehr guten und gepflegten Eindruck machen, seien Sie immer gleich vorsichtig. Handeln Sie immer gleich freundlich, aber bestimmt. Lassen Sie sich nicht durch die Aussicht auf einen scheinbar „hohen Umsatz“ ablenken und dadurch die normale Vorgehensweise vergessen!
- Achten Sie auf Ihr „Bauchgefühl“ bei allen Kunden/Vorgängen!
- Vereinbaren Sie in Ihrem Unternehmen ein Passwort oder besser einen ganz alltäglichen Satz oder eine Frage als „internes Alarmsystem“. Fühlt sich ein Mitarbeiter bei seinen/m Kunden „unwohl“, kann er, ohne dass diese etwas bemerken, diesen Satz/Frage (z.B. „Hat Herr Müller schon zurückgerufen?“) an die anwesenden Kollegen richten. Diese wissen dann sofort „ACHTUNG der/die Kollege/in benötigt Hilfe“ und können diese/n unterstützen bzw. eine Personenbeschreibung der Person/en anfertigen.

Schutzmaßnahmen gegen Trick-/Diebstähle:

- Information der Mitarbeiter über aktuelle Taten, Begehungsweisen, Täter und Täterbilder (Newsletter und Internetseiten des Int. Juwelier-Warndienstes)
- Sicherheits-Schulung/-Training der Mitarbeiter
- Betriebsinternes Sicherheitsmanagement – Verhaltensregeln für die Mitarbeiter bei/nach untypischen Situationen, „Bauchgefühl“, Raub, Stromausfall etc.
- Vitrinen und Schaufensterrückseiten mit elektronischen Schlössern (RFID)
- Videoüberwachung, die identifizierbare Täterbilder aufzeichnet!
- Verdeckte Markierungen am Rahmen der Eingangstür anbringen, zur schnellen Ermittlung der Größe z.B. bei 160 cm, 170 cm, 180 cm, 190 cm.
- Wenn möglich, Verdächtige verdeckt bis zu einem PKW verfolgen und das Kennzeichen notieren. An die eigene Sicherheit denken!
- **Bei Verdächtigen umgehend das beil. Merkblatt „Personenfahndung“ ausfüllen, Kollegen im Umfeld und den Int. Juwelier-Warndienst informieren!**

Auszug aus unserem Sicherheits-Handbuch für die Schmuck- und Uhrenbranche

INTERNATIONALER JUWELIER-WARNDIENST

Das Kriminal-Präventions-Netz für die Schmuck- und Uhrenbranche in Europa

In den Erlen 21, D-44534 Lünen; Fon: +49-2306-379110, Mobil: +49-171-2022058, Mail: info@warndienst.com

Personenbeschreibung

Zeuge: (Name, Anschrift) _____

Tat/Delikt: _____

Datum, Uhrzeit: _____

Tatort: (Firma, Anschrift) _____

Geschlecht: _____ Alter ca.: _____ Größe ca.: _____ cm

Statur: (schlank, untersetzt, dick, athletisch, normal) _____

Hautfarbe: _____

Ausländer, vermutliches Herkunftsland: _____

Sprache: (deutsche Sprache mit/ohne Dialekt/Akzent; ausländische Sprache, welche?) _____

Stimme: (hoch, tief, nuschelt, stottert) _____

Haarfarbe: _____ Besonderheiten: (z.B. graue Schläfen) _____

Augenfarbe: _____

Bart: (Oberlippen-, Backen-, Vollbart) _____

Brille: (wenn ja, welches Aussehen) _____

Videoaufzeichnung/Bilder vorhanden?: _____

Bekleidung: (maskiert, wie?) _____

Besondere Merkmale: (Tätowierung, Piercing, Narben, Schmuck, Uhr, Raucher/in etc.) _____

Vorgehensweise: (Tatablauf; Kraftfahrzeug; Mittäter; Hat der Täter Gegenstände bzw. Spuren zurückgelassen? Wurde ein Verkaufsgespräch geführt? Wenn ja, Inhaltsangabe; Wie wurde der Geschädigte abgelenkt?) _____

Von jedem Zeugen separat lesbar in Druckbuchstaben auszufüllen!

© Copyright Juwelier-Warndienst 2026