

**MEIN TEAM.
UNSERE IMPFUNG.**

Alle Informationen: wko.at/unsere-impfung

IMPFTAGE
am 10.12.21
und 11.12.21

JETZT
MITMACHEN
UND GEWINNEN



Handel - Tirol

Aggressive Kundinnen und Kunden - wie verhält man sich richtig?

Geplante Protestaktionen gegen Maskenpflicht im Handel - wichtige Informationen der Kriminalprävention über den richtigen Umgang mit Gewalt am Arbeitsplatz und aggressive Kundinnen und Kunden.

Laut Bundeskriminalamt wird aktuell in sozialen Medien unter dem Motto „gemeinsam-maskenfrei-einkaufen“ zu Protestaktionen gegen die Maskenpflicht aufgerufen. Diese sollen **am kommenden Freitag, 5.3., 18 Uhr, im Bereich der Gemüse- und Obstabteilungen von Handelsfilialen** stattfinden.

Vor diesem Hintergrund finden Sie untenstehend bzw. im PDF im Downloadbereich wichtige Informationen der Kriminalprävention des Bundeskriminalamtes über den richtigen Umgang mit aggressiven Kundinnen und Kunden.

Gewalt am Arbeitsplatz – Umgang mit aggressiven Kundinnen und Kunden

Das sogenannte Hausrecht bestimmt, unter welchen Bedingungen Personen in einem Geschäft einkaufen gehen dürfen. Beispielsweise fällt das verpflichtete Tragen des Mund-Nasen-Schutz beziehungsweise der FFP-2 Maske unter dieses Hausrecht.

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können dieses Hausrecht durchsetzen und haben somit die Möglichkeit, Personen, die sich nicht an das Hausrecht halten, den Zutritt zu verweigern oder zum Verlassen aufzufordern.

Befolgen uneinsichtige Kundinnen und Kunden diese Aufforderung nicht und werden aggressiv oder gewalttätig oder drohen mit Gewalt, sollte sofort die Polizei unter 133 verständigt werden.

Tipps der Polizei:

- Vereinbaren Sie mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ein unauffälliges Codewort, das bei Gefahr über die Ganglautsprecher oder über das Telefon weitergegeben wird -zum Beispiel: „Nummer 18 am Haupteingang“ oder „Einen 12er zur Kasse 3“. Auch die Reaktionen (Unterstützung durch verfügbare Mitarbeiter oder Mitarbeiterinnen, Polizei rufen oder ähnliches) sollten im Vorfeld abgesprochen werden.
- Bleiben Sie ruhig und versuchen Sie die Situation zu deeskalieren. Halten Sie einen größtmöglichen Abstand zu der aggressiven Person und vermeiden Sie jeden körperlichen Kontakt, es sei denn Sie müssten eine unmittelbare Gefahr von sich oder anderen abwehren. Weisen Sie unbeteiligte Kundinnen und Kunden weg.
- Die meisten Geschäfte samt Parkplatz verfügen über eine Videoüberwachungsanlage. Es sollte zu jeder Zeit jemand vor Ort sein, der Bescheid weiß, wo Kameras installiert sind und wie man Aufzeichnungen – beispielsweise zur Beweisaufnahme der Polizei – abrufen kann.
- Besonders bei großen Märkten wäre es wichtig, dass die örtlich zuständige Polizei über die Lage von Ein- und Ausgängen, Zugänge zum Lager und anderer sicherheitsrelevanter Umstände Bescheid weiß. Vereinbaren Sie einen Begehungstermin bei der örtlichen Polizeiinspektion. Im Notfall sollte die Polizei den Tatort möglichst rasch finden und nicht den ganzen Markt absuchen müssen.
- Sollte sich der Täter oder die Täterin vor dem Eintreffen der Polizei bereits entfernt haben, sollten die Polizeibeamten vor dem Geschäft empfangen und Entwarnung gegeben werden. So kann nötigen Falls auch rasch eine Fahndung veranlasst werden.

Weitere Informationen erhalten Sie auf der [Homepage der Kriminalprävention des Bundeskriminalamtes](#), [Facebook](#), unter der Telefonnummer 059 133-0 und natürlich auch auf jeder Polizeiinspektion.

Stand: 03.03.2021