

# Ladendiebstahl

## So schützen Sie Ihre Waren

[Routinecheck](#)

[Im Verdachtsfall-/Anlassfall](#)

[Nach einem Ereignis](#)

[Kontakte und Hilfsmittel](#)

## Routinecheck

### Maßnahmen im Vorfeld

- Sichern Sie Ihre "Hot Products" durch besondere Maßnahmen.
- Sichern Sie unübersichtliche Ladenbereiche mit Spiegeln oder Videoüberwachung.
- Bereiten Sie Informationsmaterial für Ihre Mitarbeiter vor.
- Schulen Sie Ihre Mitarbeiter zu dem Thema "Umgang mit Verdächtigen".
- Informieren Sie Ihre Mitarbeiter über die rechtlichen Bestimmungen bezüglich Einschreiten im Verdachts-/Anlassfall.
- Überprüfen Sie regelmäßig die Warensicherungsanlagen.
- Bereiten Sie Hilfsmittel wie [Täterfallblatt](#), [Protokollmuster](#), etc. in Papierform für den Anlassfall vor.
- Bringen Sie Ihr Wissen und das Ihrer Mitarbeiter mit dem [E-Learning Programm "Sicherheit im Handel"](#) auf den neuesten Stand.

Bei der Erstellung eines professionellen Sicherheitskonzeptes stehen Ihnen die Experten aus der [Berufsgruppe der Detektive](#) oder der [Bewachungsunternehmen](#) zur Verfügung.

## Im Verdachtsfall-/Anlassfall

### Verhaltensregeln im Ernstfall

Seien Sie aufmerksam bei folgenden Verhaltensweisen:

- Kunde hat augenfällig viele Taschen, Rucksäcke mit
- Kunde hat unübliche Kleidungsstücke (dicke Jacken, Mäntel) oder einen Sturzhelm mit
- Kleidungsstücke liegen über dem Einkaufswagen oder werden über dem Arm getragen
- Kunde schlendert ziellos im Geschäft herum und vermeidet Augenkontakt mit dem Personal
- Kunde interessiert sich augenfällig eher für das Personal und andere Kunden als für das Warenangebot
- Mehrere Personen scheinen verdeckt miteinander zu kommunizieren (Handybenutzung)

Wenn jemand etwas eingesteckt hat: Fragen Sie, ob Sie die Ware - um Missverständnisse zu vermeiden - für ihn zur Kassa bringen dürfen.

Lassen Sie sich nicht ablenken (Reklamationen, Beschwerden etc.).

Vergewissern Sie sich, dass die Ware am Display mit der Ware am Kassenspult übereinstimmt.

Kontrollieren Sie den Einkaufswagen genau, auch die untere Ablagefläche sowie mitgebrachte Taschen, Rucksäcken etc.

Heben Sie Prospekte, Kleidungsstücke etc., die im Einkaufswagen liegen kurz auf.

Ersuchen Sie um freiwilliges Öffnen von mitgebrachten Taschen.

## Nach einem Ereignis

## Richtige Reaktion im Anschluss

- Schreiten Sie nur dann ein, wenn sie einen Diebstahl einwandfrei festgestellt haben.
- Sprechen Sie den Ladendieb ruhig und höflich an.
- Riskieren Sie niemals eine Eskalation durch Drohungen, Abschneiden eines Fluchtweges etc.
- Bitten Sie den Verdächtigen zur Klärung der Unstimmigkeit in ein Büro.
- Lassen Sie den Verdächtigen vor sich gehen.
- Führen Sie das Gespräch vor Zeugen, idealerweise beiderlei Geschlechts und erstellen Sie ein Protokoll.
- Sichern Sie eventuelle Videoaufzeichnungen.
- Rufen Sie die Polizei.
- Wenn der Täter flüchtet: Halten Sie die wichtigsten Merkmale in einem Täterfallblatt fest.

## Kontakte und Hilfsmittel

### Wichtige Rufnummern und Werkzeuge

- Täterfallblatt
- Protokollmuster
- E-Learning Programm "Sicherheit im Handel"
- Berufsgruppe der Detektive
- Bewachungsunternehmen

### Kontakte

- Euro-Notruf (automatische Verbindung zur nächsten Einsatzzentrale)  
112
- Polizeinotruf  
133
- Servicenummer der Polizei (direkte Verbindung zur nächstgelegenen Polizeidienststelle)  
059 - 133

Stand: 11.09.2017