

Diebstahl und Raub im Einzelhandel

Handlungsempfehlungen zum Zwecke der Vorbeugung
von Laden-, Taschen- und Trickdiebstahl sowie
Raubüberfällen

INHALT

1 Verhalten bei Ladendiebstahl	3
1.1 Prävention: Schulung und Unterweisung von Mitarbeitern	3
1.2 Rechtliche Vorgaben	4
1.3 Checkliste: Bewusstes Vorgehen bei Ladendiebstahl	6
2 Verhalten bei Taschen- und Trickdiebstahl	7
2.1 So schützen Sie Ihre Kunden	7
2.2 Maßnahmen nach einem Taschendiebstahl	8
3 Verhalten bei Raubüberfall	9
3.1 Präventive Maßnahmen	9
3.2 Verhalten während eines Raubüberfalls	10
3.3 Maßnahmen nach einem Raubüberfall	11
Anlagen	12
Anlage 1: Die gängigen Tricks von Ladendieben	12
Anlage 2: Diebstahlrenner	14
Anlage 3: Musterbetriebsanweisung für Mitarbeiter: Sicherer Umgang mit Ladendieben	15
Anlage 4: Strafanzeige	17
Anlage 5: Zeugenaussage	17
Anlage 6: Hausverbot	19
Anlage 7: Musterbetriebsanweisung für Mitarbeiter: Raubüberfall	20
Anlage 8: Empfehlungen für den Geldtransport	21
Anlage 9: Fahndungsblatt Raubüberfall	22

1 Verhalten bei Ladendiebstahl

1.1 Prävention: Schulung und Unterweisung von Mitarbeitern

- Sensibilisieren Sie Ihre Mitarbeiter regelmäßig in allen Themenbereichen der Ladendiebstahlprävention durch spezielle **Schulungen**. Gut informierte Mitarbeiter können Diebstähle sicherer erkennen und ihre Eingriffsmöglichkeiten besser einschätzen.

Folgende Inhalte sollten vermittelt werden:

- Erkennen von spezifischen Verhaltensweisen bei Ladendieben (*Anlage 1*),
 - richtiges Verhalten bei verdächtigen Personen und Veranlassung der entsprechenden Maßnahmen,
 - richtiger Umgang mit dem Täter,
 - rechtliche Grundlagen,
 - Hitlisten gestohlener Waren,
 - diebstahlbegünstigende Umstände,
 - vom Unternehmer ergriffene Schutzmaßnahmen.
- Nutzen Sie Beratungsangebote von Sicherheitsfachleuten – z. B. der kriminalpolizeilichen Beratungsstellen, Detekteien oder Sicherheitsfirmen – um ein **Schulungskonzept** zu erstellen, das Ihren spezifischen Anforderungen entspricht.
 - Führen Sie betriebliche Hitlisten gestohlener Artikel, um bei Mitarbeitern eine besondere Aufmerksamkeit für diese Artikel zu erzielen (*Anlage 2*). Denken Sie gegebenenfalls über eine besondere Sicherung dieser Artikel nach.
 - Erstellen Sie darüber hinaus **Betriebsanweisungen** (*Anlage 3*) zur Vermeidung von Ladendiebstählen und für den Umgang mit Ladendieben. Unterweisen Sie Ihre Mitarbeiter regelmäßig auf deren Basis. Dies schafft zusätzliche Handlungssicherheit.
 - Legen Sie besonderen Wert auf eine **hohe Kundenorientierung der Mitarbeiter**. Couragierte und motivierte Mitarbeiter sowie ein gesundes Arbeitsklima sind der beste Schutz gegen Ladendiebstähle.

1.2 Rechtliche Vorgaben

Vorläufige Festnahme:

Jedermann (also auch Ladeninhaber, Verkaufspersonal und Detektive) hat das Recht, eine Person vorläufig festzunehmen (§ 127 Abs. 1 Strafprozessordnung [StPO]), wenn der Täter

- a) nach Begehung einer Straftat auf frischer Tat ertappt wird und
- b) sich durch Flucht einer Feststellung seiner Identität zu entziehen versucht oder Identitätsfeststellungen aus anderen Gründen nicht sofort möglich sind.

Dabei ist zu beachten:

Es muss noch ein **unmittelbarer räumlicher und zeitlicher Zusammenhang zur Tat** bestehen. Ebenfalls erlaubt ist die vorläufige Festnahme bei einer Verfolgung unmittelbar im Anschluss an die Tat. Nicht zulässig ist aber eine Festnahme bei einem späteren Wiedererkennen des Täters.

Kommt der Verdächtige der Aufforderung, z. B. ins Büro mitzukommen, nicht freiwillig nach und macht er zugleich Anstalten, sich ohne Bekanntgabe seiner Identität zu entfernen, ist die Anwendung körperlicher Gewalt zulässig, soweit sie für ein Festhalten unbedingt erforderlich ist.

Der Verdächtige ist nur gegenüber der Polizei zur **Angabe von Personalien** verpflichtet. Gibt er seine Personalien daher nicht freiwillig bekannt oder kann er sich nicht ausweisen, empfiehlt es sich, möglichst schnell die Polizei zu rufen.

Achtung: Das **Festnahmerecht gibt kein Recht zur Durchsuchung!**

Festnahme von Kindern unzulässig: Kinder (noch nicht 14 Jahre alt) sind gemäß § 19 StGB schuldunfähig und können deshalb strafrechtlich nicht zur Verantwortung gezogen werden. Strafprozessuale Maßnahmen gegen Kinder, insbesondere ihre Festnahme, sind daher unzulässig. Gleichwohl sollten unverzüglich die Eltern, wenn diese nicht erreichbar sind, die Polizei, benachrichtigt werden.

Im Interesse der grundsätzlich vorrangigen Eigensicherung und um Eigenschädigungen zu vermeiden, sollten insbesondere gefährliche Festnahmeaktionen unterbleiben.

Strafanzeige und Strafantrag:

Die **Strafanzeige** besteht in der Mitteilung des geschehenen Sachverhaltes an die Strafverfolgungsorgane. Sie sollte grundsätzlich an die Polizei gerichtet werden.

Ein **Strafantrag** ist eine zusätzliche ausdrückliche Erklärung, dass die Strafverfolgung des Täters gewünscht wird. Er kann vorsorglich gestellt werden, ist

jedoch dann zwingend erforderlich, wenn das Gesetz die Strafverfolgung ausdrücklich vom Vorliegen eines Strafantrages abhängig macht. Dies ist etwa dann der Fall, wenn ein Verstoß gegen ein erteiltes Hausverbot vorliegt (§ 123 StGB) oder sich die Tat auf geringwertige Sachen bezieht (§§ 248a, 263 Absatz 4 StGB). Der Strafantrag muss innerhalb von drei Monaten nach Kenntnisnahme von der Tat bei den Strafverfolgungsbehörden eingegangen sein (§ 77b StGB).

Es empfiehlt sich zur **Anzeigenerstattung** das Musterformular (*Anlage 4*) oder unter <https://onlinewache.polizei.hessen.de> die „Onlinewache“ der Hessischen Polizei zu nutzen. Jede bei der Polizei erfolgte Anzeige wird nach Durchführung der erforderlichen Ermittlungsmaßnahmen der Staatsanwaltschaft vorgelegt. Vollständige Angaben zum Sachverhalt, Namen und ladungsfähige Anschriften der **Zeugen** (*Anlage 5*) sowie – falls vorhanden – die Bezeichnung weiterer Beweismittel, können Nachermittlungen vermeiden und eine unverzügliche Strafverfolgung ermöglichen.

Hausverbot:

Der Geschäftsinhaber hat die Möglichkeit, dem Straftäter ein **Hausverbot** zu erteilen. Dies kann mündlich oder schriftlich (*Anlage 6*) geschehen.

Es ist sicherzustellen, dass die betroffene Person davon in verständlicher Weise Kenntnis nimmt und auf die Folgen der Nichtbeachtung hingewiesen wird. Sofern ein schriftlich erteiltes Hausverbot nicht unterschrieben wird, wozu die betroffene Person nicht verpflichtet ist, sollte ein Zeuge hinzugezogen werden.

Wer ein Geschäft trotz eines bestehenden Hausverbotes betritt, begeht eine Straftat, den Hausfriedensbruch gemäß § 123 StGB. Diese Straftat wird nur auf Strafantrag verfolgt.

1.3 Checkliste: Bewusstes Vorgehen bei Ladendiebstahl

- Beachten Sie beim Umgang mit Ladendieben stets die Eigensicherung. Insbesondere sollten gefährliche Festnahmeaktionen unterbleiben. Die körperliche Unversehrtheit steht vor der Ergreifung eines Ladendiebes.
- Schreiten Sie nur und erst dann ein, wenn der Diebstahl zweifelsfrei beobachtet wurde, und/oder der Tatverdächtige die Kassenzone mit unbezahlter Ware passiert hat.
- Machen Sie notfalls Gebrauch von der **vorläufigen Festnahme**. Beachten Sie dabei die aufgezeigten **Möglichkeiten und Grenzen der Personalienfeststellung und Durchsuchung**.
- Rufen Sie im Zweifel die Polizei zur Klärung.
- Verständigen Sie grundsätzlich die Polizei, wenn Ladendiebe aggressiv auftreten und unter dem Einfluss berauschender Mittel stehen.
- Verständigen Sie bei von Kindern (noch nicht 14 Jahre alt) begangenen Ladendiebstählen unverzüglich die Eltern, wenn diese nicht erreichbar sind, die Polizei.
- Erstellen Sie in jedem Fall von Ladendiebstahl eine **Strafanzeige** (*Anlage 4, Anlage 5*). Jede konsequente Reaktion auf eine solche Straftat beugt der Begehung weiterer vor. Die Anzeigenerstattung ist entweder über das Muster in der Anlage oder über die „Onlinewache“ unter <https://onlinewache.polizei.hessen.de> möglich.
- Erteilen Sie Ladendieben ein **Hausverbot** (*Anlage 6*) und schaffen Sie Möglichkeiten dessen konsequenter Umsetzung.
- Erstellen Sie **Betriebsanweisungen** (*Anlage 3*), die ein konsequentes Einschreiten Ihrer Mitarbeiter bei Ladendiebstählen regeln.

2 Verhalten bei Taschen- und Trickdiebstahl

2.1 So schützen Sie Ihre Kunden

- Machen Sie Kunden auf offensichtliche Gefahren aufmerksam. Klassische Einladungen zum Diebstahl sind Geldbörsen, die im Einkaufskorb oben aufliegen, und (Hand-)Taschen, die im Einkaufswagen und bei der Anprobe von Schuhen oder Kleidung unbeaufsichtigt sind.
- Machen Sie die Haussicherheit und Mitarbeiter auf verdächtige Personen aufmerksam.
- Merken oder notieren Sie sich auffällige Merkmale, die Zeit und den Bereich des Geschäfts, in dem Sie verdächtige Personen bemerkt haben.
- Unter besonderen Umständen haben Sie im Rahmen des Hausrechts die Möglichkeit, Personen aus dem Haus zu weisen.
- Geeignete Hinweise (Aufkleber, Schilder) bringen Sie am Besten in Bereichen an, wo die Kunden zwangsläufig verweilen müssen, wie z. B. Kassen, Aufzug, Rolltreppen. Gerne stellen wir einen geeigneten Vordruck zur Verfügung oder beraten bei der Gestaltung.
Auch Hausdurchsagen können im Einzelfall hilfreich sein.
- Videoüberwachung kann helfen, Täter abzuschrecken oder zu identifizieren. Ihre lokale Polizeiberatungsstelle hilft Ihnen gerne bei der Objektberatung.

2.2 Maßnahmen nach einem Taschendiebstahl

- Informieren Sie sofort die Polizei unter der Notrufnummer 110.

Wichtige Informationen sind:

- Wer meldet den Vorfall?
 - Was ist passiert?
 - Wo ist der Vorfall passiert?
 - Wann ist der Vorfall passiert?
-
- Wenn der Diebstahl direkt bemerkt wurde: Prägen Sie sich tat- und täterrelevante Feststellungen und die Fluchtrichtung ein. Stellen Sie sich als Zeuge zur Verfügung.
 - Kümmern Sie sich um das Opfer.
 - Helfen Sie dem Opfer bei der sofortigen Sperrung der Kredit- und ec-Karten über den kostenlosen allgemeinen Sperrnotruf 116 116.
 - Zeigen Sie jeden Diebstahl bei der Polizei an.
 - Informieren Sie gegebenenfalls Geschäfte in Ihrer Umgebung, dass Taschendiebe unterwegs sind.

3 Verhalten bei Raubüberfall

Im Einzelhandel unterliegen nicht nur Juweliere einem überdurchschnittlich hohen Überfallrisiko. Häufig betroffen sind auch Tankstellen, Drogeriemärkte und der Lebensmitteleinzelhandel. **Kurz vor und nach Ladenschluss ist das Risiko besonders hoch.**

Es gibt eine Reihe von Maßnahmen, die zum Schutz vor Raubüberfällen getroffen werden können. Grundsätzlich verfolgen alle Maßnahmen das Ziel, die Wahrscheinlichkeit für einen erfolgreichen Raubüberfall so niedrig wie möglich zu halten und sich selbst und die Mitarbeiter vor Schaden zu schützen.

3.1 Präventive Maßnahmen

- Sichern Sie angenommene Zahlungsmittel unverzüglich vor dem Zugriff Unbefugter, z. B. durch Schließen der Kassenschublade.
- Verwahren Sie angenommene Zahlungsmittel, einschließlich Wechselgeld, nur in der Registrierkasse.
- Achten Sie darauf, den festgelegten Höchstbetrag nicht zu überschreiten.
- Bringen Sie die angenommenen Zahlungsmittel bei Überschreiten des für die Registrierkasse festgelegten Höchstbetrages an den hierfür bestimmten Aufbewahrungsort.
- Führen Sie die Geldbearbeitung, z. B. Zählen und Bündeln, hinter verschlossenen Türen durch und verhindern Sie die Einsicht von außen.
- Nehmen Sie angenommene Zahlungsmittel nicht mit nach Hause.
- Halten Sie den Personenkreis mit Zugang zum Geldschrank überschaubar.
- Unterweisen Sie Ihre Mitarbeiter an Hand einer **Betriebsanweisung** regelmäßig über vorbeugendes Verhalten beim Umgang mit Zahlungsmitteln (*Anlage 7*).
- Beauftragen Sie ein Fachunternehmen mit dem Geldtransport zur Bank. Sollten Sie Geldtransporte selbst oder mit eigenen Mitarbeitern durchführen, beachten Sie die **Empfehlungen für den Geldtransport** (*Anlage 8*).
- Achten Sie auf Ihr Arbeitsumfeld und etwaige verdächtige Personen und Fahrzeuge.

3.2 Verhalten während eines Raubüberfalls

- Beachten Sie, dass der Schutz von Leben und Gesundheit absoluten Vorrang hat.
- Bewahren Sie Ruhe.
- Handeln Sie überlegt. Gegenwehr kann dazu führen, dass der Täter entgegen seiner ursprünglichen Absicht Gewalt anwendet.
- Kommen Sie widerspruchslos den Aufforderungen des Täters nach.
- Lösen Sie Alarm nur aus, wenn dadurch keine zusätzliche Gefährdung zu erwarten ist.
- Verfolgen Sie den Täter nur, wenn keine Gefährdung für Sie besteht.
- Prägen Sie sich das Äußere des Täters und den Tatablauf ein.
- Unterweisen Sie Ihre Mitarbeiter an Hand einer **Betriebsanweisung** über das Verhalten während eines Raubüberfalls (*Anlage 7*).

3.3 Maßnahmen nach einem Raubüberfall

- Legen Sie die nötigen Maßnahmen fest, die nach einem Raubüberfall zu treffen sind (Notruf, Erste Hilfe, Umgang mit Polizei, Kunden etc.).
- Unmittelbar nach dem Raubüberfall sind die Erinnerungen noch frisch. Entsprechende Informationen helfen der Polizei bei der Ergreifung der Täter. Zur Täterbeschreibung dient das Fahndungsblatt Raubüberfall (*Anlage 9*). Füllen Sie dieses alleine aus.
- Fordern Sie alle Anwesenden auf, den Tatort unverzüglich zu verlassen. Vernichten Sie Nichts am Tatort. Der Geschäftsbetrieb ist sofort einzustellen.
- Wählen Sie Mitarbeiter aus, die sich um betroffene Mitarbeiter kümmern, um bleibende psychische Verletzungen zu vermeiden.
- Informieren Sie betroffene Mitarbeiter über Unterstützungsangebote zur Bewältigung psychischer Verletzungen, zum Beispiel bei der **Berufsgenossenschaft Handel und Warenlogistik (BGHW)**.

Melden Sie der BGHW jeden Raubüberfall so schnell wie möglich - auch wenn es zu keinen äußerlich sichtbaren Verletzungen gekommen ist. So können die Betroffenen schnell betreut und möglichen gesundheitlichen Folgen vorgebeugt werden.

Die Meldung des Raubüberfalls sollte folgende Angaben enthalten:

- Tag des Überfalls
- Angaben zur betroffenen Person
- Name des Ansprechpartners im Betrieb, Betriebsanschrift, Telefonnummer

Weitere Infos unter: www.bghw.de.

- Führen Sie nach Rückkehr der Opfer an den Arbeitsplatz vertrauensfördernde Maßnahmen durch. Bieten Sie ggf. eine andere Arbeit oder einen anderen Arbeitsplatz unter Berücksichtigung der psychischen Belastbarkeit an.

Anlage 1 Die gängigen Tricks von Ladendieben

Gebräuchlichste Methode:

Die Ware verschwindet direkt in der Einkaufstasche, in großen Manteltaschen oder weiten offenen Jacken. Es betrifft die so genannten „Gelegenheitsdiebe“, die heutzutage wieder wesentlich mehr geworden sind.

Alt-gegen-Neu-Trick:

Diese Methode wird häufig in Schuhgeschäften und Textilfachgeschäften angewendet, wo mit neuen Schuhen an den Füßen oder mit einer teuren Lederjacke das Geschäft verlassen wird, während die „alten Treter“ im Regal zurückgelassen werden.

Trojanisches Pferd:

Eine offene, präparierte Handtasche wird auf einen Warenstapel gestellt, der Ladendieb täuscht vor, etwas in der Tasche zu suchen. In Wirklichkeit öffnet er die im Boden der Tasche eingelassene Klappe und zieht die unter der Tasche befindliche Ware hinein.

Präpariertrick:

Neue Ware wird „präpariert“, um den Eindruck zu erwecken, sie sei bereits ins Geschäft mitgebracht worden. So werden z. B. eine angebrochene Zigarettenpackung, ein Schlüsselbund oder Streichhölzer in den Taschen einer gestohlenen Jacke untergebracht.

Ablenkungstrick:

Oft beim Ladendiebstahl durch mehrere Personen: Während eine Person die Aufmerksamkeit des Verkaufspersonals auf sich lenkt, begehen die Komplizen den Ladendiebstahl. Oder: Eine Person fragt nach dem Artikel, der nicht im Verkaufsraum, sondern im hinteren Geschäftsbereich oder auf Lager vorrätig ist. Dadurch muss das Personal den Laden für eine kurze Zeit unbeaufsichtigt lassen, um den Artikel zu holen.

Sicherungstrick:

Bei Waren, die mit Steckkontakten/Ruhestromanlagen gesichert sind (Pelze, Stereoanlagen oder Fernseher), wird vom Ladendieb an einem Artikel der Kontakt entfernt und Alarm ausgelöst. Aus sicherer Entfernung beobachtet er, ob das Personal lediglich den Alarm ausschaltet oder auch die Kontakte kontrolliert. Falls nur der Alarm abgestellt wurde, ohne zu überprüfen, ob ein Kontakt an einem Artikel un-

terbrochen ist, kann die entsicherte Ware vom Ladendieb gestohlen werden.

Klaukoffertrick:

Ein als Geschenk präparierter hohler Karton wird in einer Tasche ins Geschäft mitgebracht. Das Band der Geschenkverpackung umschließt den Karton augenscheinlich fest. Das Band läuft jedoch keineswegs durchgehend, sondern verbirgt optisch einen an der Oberseite des Kartons angebrachten Klappdeckel. Durch ihn kann der Karton mit Diebesgut gefüllt werden.

Verwirrtrick:

Der Ladendieb verwickelt mehrere Mitarbeiter in ein Gespräch und lenkt somit die Aufmerksamkeit auf sich. Derweil kann sich ein Komplize im Geschäft als Ladendieb betätigen.

Umpacken:

An der Kasse bezahlt der Kunde eine Flasche Badezusatz. Im Umkarton befindet sich jedoch nicht die Flasche Badezusatz, sondern teurer Cognac. Dieser Trick wird besonders häufig im Spirituosenbereich und bei hochwertigem Parfüm angewandt.

Gebrauchte Kassenbons:

Gerade im Lebensmittelhandel lassen Kunden häufig ihre Bons an der Kasse liegen. Mit einem solchem Kassenzettel kann ein Ladendieb „einkaufen“ gehen. Er sucht nach den eingetippten Preisen die Waren aus und packt sie in seine Tasche. Zur Tarnung wird noch ein zusätzliches kleines Teil gekauft, das er „vorher vergessen“ hatte. An der Kasse wird nur noch das neue Teil bezahlt und der Kassenbon als Legitimation für die anderen Waren vorgelegt.

Ineinanderpacken:

Hohlkörper, wie z. B. gekaufte Abfalleimer, werden mit gestohlener Ware aufgefüllt. Dieser Trick wird auch häufig bei Lederwaren, z. B. Taschen oder Portemonnaies angewandt.

Zwiebeltrick:

Diese Methode wird häufig im Textilbereich angewendet. Sie bezieht sich auf das Übereinanderziehen von mehreren Textilien in der Umkleidekabine.

Kinderwagentrick:

Die gestohlene Ware wird im Kinderwagen verstaut. Die Ausrede des Ladendiebes bei Überführung – „das muss der Kleine wohl eingesteckt haben“ – erschwert die Beweislage.

Aufeinanderpacken:

Neben den Waren, die im Einkaufswagen sind, befindet sich auf der unteren Abstellfläche ein schwerer Getränkekasten. Wegen des hohen Gewichtes wird der Kasten beim Kassiervorgang nicht auf das Band gestellt. Somit entgehen der Kassiererin die unter dem Kasten flach liegenden Zeitschriften. Auch möglich: Eine teure Spirituose wird im Getränkekasten mit einer günstigen Limonadenflasche getauscht.

Schwangerschaftstrick:

Weibliche Ladendiebe täuschen manchmal eine Schwangerschaft vor, um unter dem weiten Umstandskleid alle möglichen Waren zu verstecken.

Soziale Tour:

Hierbei setzen die Täter auf das soziale Empfinden, um die Aufmerksamkeit der Mitarbeiter herabzusetzen. Denkbare Varianten sind z. B. die nette junge Frau mit dem eingegipsten Arm, die Mutter mit dem Kleinkind oder die alte Dame, die aus Vergesslichkeit wieder den Laden verlässt, um ihr Portemonnaie zu holen.

Zusatzkauf:

Der Dieb stattet die von ihm ausgewählten Artikel, z. B. Hifi-Geräte, Lampen usw. mit Zusatzartikeln aus, z. B. Glühbirnen oder Batterien, die im Preis nicht mit enthalten sind.

Zeitschrift in Zeitschrift-Trick:

Eine teure Computerzeitschrift oder ein anderer teurerer Artikel wird in eine wesentlich günstigere Zeitschrift gesteckt.

„Neuer“ Taschentrick:

Die mitgebrachten Taschen (Handtaschen, Reisetaschen) sind mit Alufolie ausgekleidet, so dass das Alarmsystem nicht reagiert.

Helmtrick:

Der „Kunde“ betritt das Geschäft mit einem Motorradhelm oder auch einem Fahrradhelm, den er am Unterarm oder in der Hand trägt. In einem unbeobachteten Moment verstaut er Kleinartikel im Helm.

Quelle: Landesrat für Kriminalitätsvorbeugung Mecklenburg-Vorpommern (LfK), Schwerin, 2011

Anlage 2 Diebstahlrenner

Lebensmittelhandel	Bekleidungshandel
<ul style="list-style-type: none"> ■ Parfüm ■ Dekorative Kosmetik ■ Pflegende Kosmetik (Augen, Lippen, Gesicht) ■ Spirituosen ■ Rasierklingen ■ Tabakwaren ■ Tchibo-Nonfood ■ Kaffee ■ Elektrozahnbürsten ■ Schreibwaren/ Zeitschriften ■ Getränke/Leergut 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Hochwertige Markenbekleidung ■ Accessoires (Sonnenbrillen, Modeschmuck, Tücher, Schals, Gürtel etc.) ■ Tops/T-Shirts/Polos ■ Jeans/Hosen ■ Wäsche/Dessous ■ Schuhe/Sportschuhe ■ Funktionsbekleidung ■ Lederjacken ■ Taschen
CE-Handel	Sonstige
<ul style="list-style-type: none"> ■ Multimedia/Tonträger/ Konsolenspiele ■ Smartphones und Zubehör ■ Speichermedien ■ Druckerpatronen ■ Elektrokleingeräte 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Elektromaschinen ■ Elektrowerkzeuge ■ Handwerkzeuge ■ Spielwaren ■ Kleinlederwaren ■ Schmuck/ Modeschmuck ■ Sanitärartikel ■ Kinderwagen ■ Leuchtmittel

Quelle: EHI Studie Inventurdifferenzen 2015

Anlage 3 Musterbetriebsanweisung für Mitarbeiter: Sicherer Umgang mit Ladendieben

Vorweg:

Wenn ein Tatverdächtiger aggressiv wird und/oder flüchten will, nehmen Sie Abstand und lassen Sie ihn laufen. Denken Sie an Ihren Eigenschutz.

Präventives Verhalten

- Begrüßen Sie den Kunden persönlich.
- Pflegen Sie immer wieder aktiven Blickkontakt mit dem Kunden.
- Lassen Sie verdächtige Personen nicht mit der Ware allein.
- Verabschieden Sie den Kunden persönlich.
- Achten Sie besonders auf Kunden mit großen Taschen, Rucksäcken, Mänteln usw.
- Achten Sie besonders auf Kinderwagen und sonstige transportable Verstecke.

Ansprache der tatverdächtigen Person

- Informieren Sie Kollegen. Sprechen Sie die Person immer zu zweit an und weisen Sie sich Ihrer Position aus. Bei weiblichen Tatverdächtigen ziehen Sie immer eine Kollegin als Zeugin hinzu.
- Schreiten Sie nur und erst dann ein, wenn der Diebstahl zweifelsfrei beobachtet wurde.
- Sprechen Sie Tatverdächtige ruhig und sachlich an.
- Bitten Sie Tatverdächtige zur Klärung der Angelegenheit in ein Büro und sprechen Sie von einer Unstimmigkeit, welche aufzuklären ist. Vermeiden Sie Worte wie Diebstahl, Ladendieb, gestohlen etc.
- Vermeiden Sie Provokationen jeglicher Art.
- Fassen Sie verdächtige Personen niemals an.

Auf dem Weg ins Büro

- Nehmen Sie einen Zeugen mit.
- Lassen Sie Tatverdächtige vor sich gehen und erklären Sie ihnen den Weg zum Büro.
- Vermeiden Sie auf dem Weg ins Büro Situationen oder Örtlichkeiten, die Tatverdächtigen die Gelegenheit bieten, Ware loszuwerden oder zu flüchten.
- Wählen Sie immer den kürzesten Weg. Benutzen Sie keine Aufzüge.
- Kommt es zu Problemen dann denken Sie daran, Eigenschutz geht vor.

Im Büro

Im Büro geht es im Grunde nur darum, dass die tatverdächtige Person Ihnen die Waren aushändigt und dass Sie ihre Personalien anhand eines gültigen Ausweises notieren können.

- Sind sie auch hier nicht ohne Zeuge.
- Halten Sie entsprechenden Abstand zur tatverdächtigen Person.

- Achten Sie darauf dass im Büro keine Gegenstände greifbar liegen, die als Waffe eingesetzt werden könnten (Scheren, Messer etc.).
- Bitten Sie die tatverdächtige Person um die Herausgabe der nicht bezahlten Waren.
- Lassen Sie sich den Ausweis geben und notieren Sie die Personalien.
- Erteilen Sie der tatverdächtigen Person mündlich oder schriftlich Hausverbot.
- Nach Aufnahme der Personalien und Herausgabe der entwendeten Ware lassen Sie die Person gehen. Die Anzeige können Sie auch später schreiben.

- **WICHTIG: Mitgeführte Taschen von Tatverdächtigen dürfen Sie nur durchschauen wenn die Person damit ausdrücklich einverstanden ist. Wenn sie dies nicht möchte, dann ziehen Sie die Polizei hinzu.**

Wann rufe ich die Polizei?

- Wann immer Sie dies selbst möchten.
- Wenn die tatverdächtige Person sich nicht ausweisen kann.
- Wenn die tatverdächtige Person nicht einverstanden ist, dass Sie in ihre mitgeführten Taschen schauen.
- Wenn die tatverdächtige Person noch Waren von anderen Geschäften dabei hat. die vermutlich nicht bezahlt sind. Diese Waren müssen von der Polizei sichergestellt werden.
- Wenn die tatverdächtige Person die Entwendung nicht zugibt und die Ware behalten will. Auch hier muss die Polizei die Ware erst einmal sicherstellen.
- Wenn die tatverdächtige Person jünger als 14 Jahre alt ist.
- Wenn Sie glauben, es handelt sich um Profis oder eine Bande.
- Wenn die tatverdächtige Person selbst die Polizei verlangt.

Anlage 4 Strafanzeige

An die
Polizeibehörde in

Geschädigter
(Firmenstempel)

Strafanzeige Ladendiebstahl / Hausfriedensbruch*

Beschuldigter:

Name _____ Staatsangehörigkeit _____
 Vorname _____ Ausweis-/Pass-Nr. _____
 Geburtsdatum/-ort _____ Ausstellungsort/-datum _____
 Erziehungsberechtigte (bei Minderjährigen) _____
 Anschrift _____
 ggf. Telefon _____

Sachverhalt:

Tatort/-zeit: am _____ um _____ Uhr Firmenstempel

Gegenstände (nur bei Strafanzeige Ladendiebstahl)

Anzahl	Artikelbezeichnung	Einzelpreis in €	Gesamtpreis in €
		Gesamtwert in €	

Tatschilderung/-nachweis durch*:

- Zeugen (Bitte Formblatt Zeugenaussage vollständig ausfüllen!)
- Sonstige Beweismittel: Ausdruck/e eines Überwachungsvideos
 (Bitte beifügen!) Datenträger mit Kopie des Überwachungsvideos
 besondere Tatmittel _____

Erklärung des Geschädigten/Anzeigenerstatters:

Personenangaben: Name/Vorname _____
 handelnd als*) gesetzlicher Vertreter Bevollmächtigter
 (Nachweis bitte in Ablichtung beifügen!)

Ich stelle Strafantrag (§ 77 StGB) _____
 Ort, Datum, Unterschrift

Ich beantrage eine Mitteilung über Verfahrenseinstellung
 bzw. Verfahrensausgang (§ 406 d Abs. 1 StPO). _____
 Ort, Datum, Unterschrift

* Zutreffendes bitte ankreuzen

Anlage 6 Hausverbot

Firmenstempel/Kopfbogen des Geschäftes

Hausverbot

Herrn/Frau _____
Name, Vorname

_____ *weitere Personalien (Anschrift, Geburtsdatum, Geburtsort etc.)*

wird unbefristet / bis zum _____

das Betreten unserer Geschäftsräume und unserer Filialen unter Hinweis auf den Tatbestand des Hausfriedensbruches nachdrücklich untersagt.

Das Hausverbot wurde am _____ durch Herrn/Frau _____
bekannt gegeben und ist in den Geschäftsräumen schriftlich vermerkt worden.

Erklärung der betroffenen Person:

Ich habe das Hausverbot zur Kenntnis genommen.

Ort und Datum

Unterschrift der betroffenen Person

Zeuge der Erteilung des Hausverbotes: _____
Name, Vorname

_____ *ladungsfähige Anschrift (ggf. Geschäftsadresse)*

Anlage 7 Musterbetriebsanweisung für Mitarbeiter: Raubüberfall

Vorbeugendes Verhalten

- Überprüfen Sie vor dem Betreten/Verlassen der Betriebsstätte das Gelände auf verdächtige Gegebenheiten, wie abgestellte Fahrzeuge (Insassen), Motorradfahrer, wartende Personen. Informieren Sie im Verdachtsfall die örtlich zuständige Polizei oder die Sicherheitszentrale.
- Achten Sie darauf, dass unberechtigte Personen Personal- und Lagerbereiche nicht betreten können, halten Sie diese Bereiche wenn möglich verschlossen.
- Sichern Sie angenommene Zahlungsmittel unverzüglich vor dem Zugriff Unbefugter, z.B. durch Schließen der Kassenschublade.
- Verwahren Sie angenommene Zahlungsmittel einschließlich Wechselgeld nur in der Registrierkasse.
- Achten Sie darauf, den festgelegten Höchstbetrag in der Kasse nicht zu überschreiten. Bringen Sie die angenommenen Zahlungsmittel bei Überschreiten des festgelegten Höchstbetrages an den hierfür bestimmten Aufbewahrungsort oder lassen Sie diese abholen.
- Führen Sie die Geldbearbeitung, z.B. Zählen, Bündeln, hinter verschlossenen Türen durch und verhindern Sie die Einsicht von außen.
- Prägen Sie sich den nächsten Standort des Telefons bzw. Alarmknopfes ein, und achten Sie darauf, dass dieser für Sie zugänglich ist.

Verhalten während eines Raubüberfalls

- Das richtige Verhalten während eines Raubüberfalls vermindert das Verletzungsrisiko und erhöht die Aufklärungsquote.
- Beachten Sie, dass der Schutz von Leben und Gesundheit Vorrang hat.
- Benutzen Sie zu Ihrer Verteidigung keine Waffen, auch keine erlaubnisfreien, waffenähnlichen Gegenstände (Abwehrwaffen).
- Bewahren Sie Ruhe.
- Handeln Sie überlegt. Gegenwehr und Hilfeschreie können dazu führen, dass der Täter entgegen seiner ursprünglichen Absicht Gewalt anwendet.
- Folgen Sie widerspruchslos Weisungen.
- Versuchen Sie bei einer Geiselnahme den Täter in ein Gespräch zu ziehen und die Geiseln zu beruhigen.
- Verlassen Sie keinesfalls einen gesicherten Bereich.
- Lösen Sie Alarm nur aus, wenn dadurch keine zusätzliche Gefährdung zu erwarten ist. Eine zusätzliche Gefährdung ist insbesondere dann zu erwarten, wenn die Auslösung nicht unauffällig erfolgen kann und der Alarm optisch oder akustisch zu bemerken ist.
- Prägen Sie sich das Äußere des Täters und den Tatablauf ein. Eine gute Täterbeschreibung unterstützt die Fahndung der Polizei.

Anlage 8 Empfehlungen für den Geldtransport

Empfehlungen für den Geldtransport

- Der Zeitpunkt des Transportes der Tagesabrechnung liegt am günstigsten, wenn der Geldbote mit den übrigen Mitarbeitern das Geschäft verlassen und den Transport soweit wie möglich in deren Schutz durchführen kann.
- Überprüfen Sie vor dem Verlassen der Filiale das Gelände auf verdächtige Gegebenheiten, wie abgestellte Fahrzeuge (Insassen), Motorradfahrer, wartende Personen. Informieren Sie im Verdachtsfall die örtlich zuständige Polizei oder die Sicherheitszentrale.
- Größere Geldbeträge zu wechselnden Zeiten schon vor Geschäftsschluss fortbringen.
- Zusätzliche Arbeiten bei Geschäftsschluss (Verschließen des Geschäfts, Fortbringen der Post usw.) von anderen Mitarbeitern ausführen lassen.
- Bei größeren Wegstrecken und höheren Beträgen den Geldtransport eventuell mit Taxi durchführen. Hierfür keine „zufällig“ in der Nähe befindlichen Wagen in Anspruch nehmen, sondern ein Fahrzeug über Taxiruf bestellen.
- Für den Botengang am besten mehrere umsichtige Mitarbeiter mittleren Alters bestimmen und in willkürlich wechselnder Reihenfolge einsetzen.
- Keine Jugendlichen unter 18 Jahren und Schwerbehinderte einsetzen.
- Der Bote sollte nicht immer denselben Weg wählen und dabei besonders dunkle und unübersichtliche Wege und Plätze meiden.
- Beim Botengang zivile Kleidung tragen, keine Arbeitskittel, egal ob mit oder ohne Firmenemblem. Geldbomben niemals sichtbar tragen. Taschen und Behältnisse verwenden, die allgemein üblich sind und keinen Rückschluss auf den Inhalt zulassen.
- Während des Transportes nicht in Gespräche mit fremden Personen einlassen.
- Wenn möglich, den Transport vor Einbruch der Dunkelheit beenden.
- Sich durch die Beratungsstellen der Kriminalpolizei informieren lassen über Wertbehältnisse (Stahlschrank und Ähnliches), die es erlauben, Geldbeträge über Nacht im Geschäft zu behalten und zu jeder beliebigen Zeit zum Geldinstitut zu bringen. Hierbei sind die bestehenden Vereinbarungen im Versicherungsvertrag über die Verwahrung von Bargeld zu beachten.

Quelle: Gesellschaft für Personaldienstleistungen mbH und Handelsverband Deutschland, 2010

Anlage 9 Fahndungsblatt Raubüberfall

Blatt 1

Täter	<input type="checkbox"/> männlich	<input type="checkbox"/> weiblich	Alter ca. _____
Gestalt	Größe ca. _____ cm (Vergleich mit Ihnen oder Türmarkierung)		
	<input type="checkbox"/> dick	<input type="checkbox"/> normal	<input type="checkbox"/> besonders schlank
Kleidung			
Farbe von	Schuhen _____	Hose _____	
	Hemd _____	Jacke _____	
	Mantel _____	Kleid _____	
Haarfarbe	<input type="checkbox"/> hellblond	<input type="checkbox"/> dunkelblond	<input type="checkbox"/> schwarz
	<input type="checkbox"/> grau	<input type="checkbox"/> rötlich	<input type="checkbox"/> unbekannt
	andere _____		
Haarlänge	<input type="checkbox"/> Glatze	<input type="checkbox"/> kurz	<input type="checkbox"/> mittel
	<input type="checkbox"/> lang	<input type="checkbox"/> verdeckt	<input type="checkbox"/> unbekannt
Gesicht	<input type="checkbox"/> Brille	<input type="checkbox"/> Sonnenbrille	<input type="checkbox"/> Pickel/Narben
	<input type="checkbox"/> Bart	<input type="checkbox"/> blass	<input type="checkbox"/> stark gebräunt
	sonstige Auffälligkeiten _____		
Waffen	<input type="checkbox"/> keine	<input type="checkbox"/> Gewehr o.ä.	<input type="checkbox"/> Pistole/Revolver
	<input type="checkbox"/> Messer	<input type="checkbox"/> unbekannt	sonstiges _____
Beute mit-	<input type="checkbox"/> Tüte	<input type="checkbox"/> Tasche	<input type="checkbox"/> Rucksack
genommen	<input type="checkbox"/> Koffer	<input type="checkbox"/> unbekannt	sonstiges _____
in	Farbe _____	Aufdruck _____	
Flucht-	<input type="checkbox"/> Pkw	<input type="checkbox"/> Kombi	<input type="checkbox"/> Motorrad
fahrzeug	<input type="checkbox"/> Moped	<input type="checkbox"/> Fahrrad	<input type="checkbox"/> unbekannt
	Typ _____	Farbe _____	Kennzeichen _____
	Besonderheiten _____		sonstiges _____
Flucht-			
richtung	_____		

Blatt 2

Augen	Farbe _____	Besonderheiten _____
Brauen	<input type="checkbox"/> buschig	<input type="checkbox"/> zusammengewachsen
Nase	Besonderheiten _____	
Mund	<input type="checkbox"/> Lippen voll	<input type="checkbox"/> schmal
	Zähne _____	
Sprache	<input type="checkbox"/> besonders hoch	<input type="checkbox"/> besonders tief
	<input type="checkbox"/> stottern	<input type="checkbox"/> lispeln
	<input type="checkbox"/> Dialekt/Akzent	<input type="checkbox"/> welcher _____
	besondere Ausdrücke _____	
Maskierung	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein	welche _____
		Farbe _____
Täter vorher gesehen	<input type="checkbox"/> nein	wo/wann _____

	sonstige Beobachtungen _____	

Datum	_____	
Adresse	_____	

Zeuge	Name _____	Vorname _____
	Straße _____	Ort _____

Quelle: BGHW Kompakt, Ausgabe September 2013