

Auftragsdieb gibt Kurse

Kauft ein Kunde oder klaut er? In Kursen lernen Verkäuferinnen, Ladendiebe zu erkennen und zu stellen-von einem professionellen Testdieb.

Von **Martin Huber**

<<Wahnsinn, genau so läuft ab>>, entfährt es der Verkäuferin beim Betrachten der Aufnahmen einer Überwachungskamera. Sie zeigen einen Ladendieb beim Entfernen der Warensicherung eines Herrenanzugs und anschliessendem Verstauen des Anzugs unter seinem Mantel. Die Frau nimmt zusammen mit rund 60 anderen Verkäuferinnen und Ladenbesitzern am Seminar <<Keine Angst vor Ladendieben!>> teil, das die City-Vereinigung Zürich und der Textildetaillistenverband Zürich am Montag in Zürich durchführten.

Als Seminarleiter tritt Alfred Fuchsgruber von der Münchner Sicherheitsfirma <<11 Freunde>> auf. Der 34-jährige ist seit mehreren Jahren im Auftrag von Firmen als autorisierter Ladendieb unterwegs, um Sicherheitslücken aufzudecken. Er schildert den Teilnehmern anhand persönlicher Erfahrungen und Videoaufnahmen die Denk- und Vorgehensweise von Ladendieben, erläutert die Rechtslage und gibt Empfehlungen.

Verdächtiger <<Ein-Henkel-Griff>>

Wie dreist Diebe vorgehen, erklärt der Anti-Diebstahl-Trainer am Beispiel einer Edel-Boutique. Dort probiert ein Kunde eine teure Hose an und lässt deren Länge von einer Verkäuferin mit Nadeln abstecken. Genau da verlässt ein anderer Kunde den Laden mit zwei gestohlenen Lederjacken. <<Was soll ich tun?>> fragt die Verkäuferin. <<Warten Sie>>, meint der Kunde mit der Hose hilfsbereit, <<ich verfolge den Dieb>>. Beide Männer werden nie mehr gesehen. Andere Ladendiebe machen sich gezielt rechtliche Grauzonen zu Nutze: Geht beim Verlassen des Ladens der Alarm los, behaupten sie, die hätten bloß Ware in der Auslage vor dem Laden betrachten wollen.

Der beste Schutz vor Ladendieben ist laut Trainer Alfred Fuchsgruber Personal, das erkennbar präsent und aufmerksam ist. <<Man muss den Kunden das Gefühl geben, für sie da zu sein und gleichzeitig die Situation im Auge behalten>>. Oft verleiten Alarmanlagen und Detektive dazu, dass sich das Personal nicht mehr zur Wachsamkeit verpflichtet fühlt. Eine Kauf- oder Klau-Absicht eines Kunden lässt sich mit einiger Übung sehr wohl unterscheiden. Denn Gelegenheitsdiebe verraten sich meist durch zielloses und unsicheres Herumwandern, angespan-

nte Körperhaltung, mehr Interesse für die Umgebung als für das Produkt, häufige Kontrollblicke oder durch sehr nahes Herantreten ans Regal, damit sie Ware unauffällig einstecken können. Demselben Zweck dient auch der verdächtige <<Ein-Henkel-Griff>>: Eine Einkaufstasche wird nur an einem Henkel gehalten, um den <<Einwurfschacht>> für die Beute zu vergrössern.

Besonders heikel ist das Ansprechen eines Verdächtigen. <<Man weiß ja nicht, ob der Verdächtige ein Klappmesser zückt>>, gibt eine Kursteilnehmerin zu bedenken. Eine andere Verkäuferin weist darauf hin, dass man in vielen Fällen eben nicht ganz sicher sei und deshalb zögere, jemanden anzuhalten. Fuchsgruber rät, ruhig und entschlossen aufzutreten: <<Entschuldigen Sie, Sie wissen worum es geht, bitte kommen Sie mit in unser Büro. Gehen Sie bitte voraus!>>. Das Ansprechen eines Diebes müsse unbedingt geübt werden. Wichtig im Büro: Einen Zeugen beizeihen, nach dem Ausweis fragen, Diebesgut herausfordern, Strafanzeige ausfüllen, Polizei verständigen, aber nicht durchsuchen. Dies ist das ausschließliche Recht der Polizei.

<<Volkswirtschaftlicher Schaden>>

Das Interesse am Seminar ist gross. <<Wegen der vielen Anmeldungen mussten wir zwei Veranstaltungen durchführen>>, sagt Paul Hänni, Präsident der Zürcher Textildetaillisten. Die Sensibilisierung des Personals sei wichtig, denn die Zahl der Ladendiebstähle nehme deutlich zu. <<Ladendiebstahl ist ein echtes volkswirtschaftliches Problem>>, erklärt auch Polizeivorstherin Ester Maurer, die trotz Turbulenzen im Departement Zeit für ein Gastreferat findet.

Pro Tag werde in der Schweiz Ware im Wert von rund 4 Millionen Franken aus Läden gestohlen. Weil die Diebstähle bereits in die Preise einkalkuliert sind, würden alle ehrlichen Kunden bestraft. Deshalb gilt es laut Maurer alles zu tun, um Ladendiebstähle zu verhindern. <<Beheben Sie die Achillesferse in ihrem Läden>>, fordert sie die Ladenbesitzer auf.

Bei den Teilnehmern stösst das Seminar auf Anklang: <<Das schärft die Sinne>>, meint die Geschäftsführerin von Mode Keller. Sie will die Tipps jetzt in die interne Schulung aufnehmen. Eine Modissa-Filialeiterin, die selber schon Test-Diebe beschäftigt hat, spricht von wertvollen Ratschlägen vor allem auch zur Frage, wie weit das Personal gehen soll. <<Man profitiert auf jeden Fall>>, lobt auch die Filialeiterin eines Messergeschäfts. Allerdings, so ihre eigene Erfahrung, sei das Stellen eines Ladendiebes stets <<ein Riesenstress>>.