

Hintergrund

VON SILKE BIGALKE

Hannover – Unauffällig muss er sein, Jeans, braune Jacke, kurzes graues Haar. So streift er durch den Elektronikmarkt, ruckelt ab und zu an einem der Kartons in den Regalen. In ihnen steckt Computerteil, klein und teuer. Manchmal ist ein Karton leer. Dann war der Dieb schneller. Schneller als Matthias Dreiuicker, 45 Jahre, Kaufhausdetektiv.

Sein Job ist es, Diebe von Kunden zu unterscheiden. Ihm fällt eine ältere Dame auf, graues Haar, blauer Mantel, gepflegt sieht sie aus. Lange steht sie vor dem Regal mit dem Zubehör für ferngesteuerte Modellflugzeuge. „Diebstahlgefährdete Ware“, murmelt Dreiuicker. „Sie sieht nicht so aus, als würde sie zu Hause Modellflugzeuge basteln.“ Wie ein Dieb sieht sie allerdings auch nicht aus.

Doch das heißt nichts. Dreiuicker hat in seinen 22 Jahren als Detektiv schon fast alles gesehen: stehlende Hausfrauen, Rentner, Drogensüchtige, Banden, Kinder, Trickdiebe, dumme Diebe, dreiste Diebe, verzweifte Diebe, gelangweilte Diebe. Jeder könnte einer von ihnen sein, beweist Dreiuickers Sammlung von Überwachungsvideos aus verschiedenen Läden.



Matthias Dreiuicker, 45, hat in seinen 22 Jahren als Kaufhausdetektiv schon alle Arten von Ladendieben kennengelernt: Hausfrauen, Rentner, Kinder. Manche Tricks der Diebe bringen ihn zum Lachen.
FOTO: OH

Die erste Aufnahme zeigt eine Frau, um die 50, unscheinbar, schulterlange Haare, rötliche Tönung. Eine Stammkundin, die jetzt eine Weinflasche wie selbstverständlich in ihrer Tasche verschwinden lässt. „Sie kommt einfach einmal in der Woche und klaut Spirituosen“, sagt der Detektiv. Bisher konnte er sie noch nicht schnappen.

Nächstes Video. Eine Hausfrau schiebt ihren Einkaufswagen durch die Lebensmittelabteilung. Darin liegen zwei Jutebeutel. Sie erledigt den Einkauf ihrer Freundin netterweise gleich mit, sortiert die Ware in den Beuteln vor – so erklärt sie es später der Polizei. Was sie nicht erklären kann: Warum sie einen der Beutel vor der Kasse unauffällig in einer größeren Sporttasche versenkt, die vorne am Wagen hängt.

Wieder eine Getränkeshelferin. Da steht ein Ladenmitarbeiter im Gang, doch das hält das Gaunerpaar, beide im Rentenalter, nicht ab. Die Dame im Duo hat einen Schal aus einer anderen Abteilung mitgebracht. Jetzt befreit sie ihn unmissbar von der Verpackung, versteckt den Müll hinter den Bierkästen. Dann stopft sie den Schal in die Sakkotasche ihres Partners. Die ist jetzt ziemlich ausgebeutet, sie klopft und zieht, nichts hilft. Beide schauen sich noch mal unschuldig um, lächeln den Mitarbeiter an und verschwinden. Unbehelligt. Detektiv Dreiuicker muss bei dem Video jedes Mal lachen. Er synchronisiert die Bilder. „Komm, Schatz, wir gehen.“

Die Einzelhändler finden das nicht lustig. Bei ihren Inventuren fehlten vergangene Jahr Waren im Wert von 3,8 Milliarden Euro, hat das Kölner EHI Retail Institute erhoben. Die Hälfte davon ging demnach auf das Konto von diebischen Kunden, der Rest verschwindet in den Taschen von Lieferanten und Mitarbeitern. Und was einmal geklaut ist, bleibt verschwunden: Nur 25 bis 30 Millionen Euro konnten Polizei und Detektive sicherstellen. Anders gesagt: Nur zwei Prozent aller Diebe wurden überführt. So ist auch zu erklären, warum die Anzahl der angezeigten Diebstähle zwar zurückgeht, der Verlust der Händler aber nicht: Die Diebe werden professioneller. Sie werden seltener erwischt.

Wegen Maschen wie dieser zum Beispiel: Dreiuickers Video zeigt einen elegant gekleideten Herrn. Er bittet die Kassiererin, ihm 40 Zehn-Euro-Scheine in vier Hundert zu wechseln. Doch er gibt ihr nur 39

Alles zum Mitnehmen

Noch schlimmer als Kunden, die nicht kaufen: Kunden, die nicht zahlen. Einen Schaden von fast zwei Milliarden Euro richten Ladendiebe im Jahr an – und sie werden immer professioneller. Wie Händler sich dagegen wehren



Alles im Blick: Ladendetektive verbringen die meiste Zeit in tristen Hinterzimmern vor Bildschirmen – wie hier in einem Hamburger Einkaufszentrum. Dann müssen sie schnell sein, um den Dieb hinter der Kasse abzufangen. FOTO: PLANPICTURE/SOUSLESARRES

Scheine. Die Kassiererin zählt nach, einer fehlt. Der Mann sagt etwas in der Art. „Wie peinlich, darf ich mal.“ Er nimmt die 39 Scheine und zählt selbst: „36, 37...“ Er schaut kurz nach links, die Kassiererin folgt seinem Blick, in dem Moment steckt er 20 der 39 Scheine heimlich ein. „38, 39...“ Sie haben recht, einer fehlt“, sagt er, zieht den vermeintlich vierzigsten Schein aus der Tasche. Für 200 Euro erhält er so 400 Euro. Solche Geldwechseltricks gibt es viele. Dreiuickers Hauptgeschäft sind aber immer noch die Warendiebe. Er und seine elf Mitarbeiter überwachen verschiedene Läden in Hannover und Umgebung. Wenn der Detektiv einen Diebstahl beobachtet, wartet er meist hinter der Kasse auf den Gauner. „Sie wissen, warum ich Sie anspreche?“, fragt er dann und hofft auf ein kleinlautes „Ja“.

Schwierig wird es, wenn der Dieb alles leugnet. Dann bittet Dreiuicker ihn in sein Büro und ruft die Polizei. Sein Büro, das ist in diesem Elektromarkt ein fensterloser Schlauch hinter der Service-Theke. Hier stehen vier Monitore, die die Bilder der 32 Überwachungskameras zeigen. Die meiste Zeit des Tages sitzt Dreiuicker vor den Bildschirmen, beobachtet die Kunden aus allen Winkeln, verfolgt Verdächtige mithilfe einer Art Joystick über mehrere Kameras

durch den ganzen Laden, zoomt in ihre Einkaufskörbe, auf ihre Hände. Was hält der Kunde da? Ist es teuer? Klappert er nervös mit den Fingern drauf herum? Hat er ein Käppi oder eine Mütze auf, um sein Gesicht vor den Kameras abzuschirmen?

Wichtig für die Sicherheit des Ladendetektivs: immer freundlich bleiben

Neben den Bildschirmen steht ein Leitz-Ordner, „Straf anzeigen 2012-2013“ steht darauf. Er ist halb voll. „In manchen Läden hab' ich in derselben Zeit zwei Ordner voll“, sagt Dreiuicker. Zwischen 5000 und 6000 Diebe hat er schon gefasst. Und irre Geschichten dabei erlebt. Er erinnert sich zum Beispiel an die Rentnerin, die mit 3000 Mark in einen Laden kam und dann für 99 Pfennig Katzenfutter geklaut hat. Dreiuicker hat keine Ahnung, wieso. „Die war so sauer, dass sie am selben Tag wieder gekommen ist und noch mal geklaut hat“, erzählt er. Wieder war es Katzenfutter, wieder wurde sie erwischt. Wieder musste sie zahlen, eine Art Bearbeitungsgebühr, die jeder Laden selbst festlegen und von Dieben verlangen darf. Im Elektromarkt kostet das Klauen 80 Euro.

Selbst eine Diakonissin hat Dreiuicker schon erwischt. Sie wollte ihren Nieren-Blasen-Tee nicht bezahlen. Ein diebischer Rentner bedrohte ihn mit dem Messer. Als Dreiuicker ihn festhielt, schlug eine Frau mit einem Regenschirm auf den Detektiv ein, um dem armen alten Mann zu helfen. Dreiuicker muss wieder lachen.

Er ist auch schon ernsthaft bedroht worden, mit Messern und Schusswaffen. Eine Bande von fünf Jugendlichen brach ihm mal die Hand. „Früher habe ich den Anfängerfehler gemacht, die Leute konfrontativ anzusprechen“, sagt Dreiuicker. Heute geht er bestimmt, aber freundlich auf die Verdächtigen zu. Das ist die eigentliche Arbeit, dieser Moment, in dem er sich zu erkennen gibt. „Die Leute sind nervös und aufgebracht, da ist Adrenalin im Spiel.“

Ladendetektiv ist kein Ausbildungsberuf. Es gibt einen Kurs bei der IHK, der dauert ein paar Tage und endet mit einer Prüfung für das Sicherheitsgewerbe, der Sachkundeprüfung gemäß des § 34a Gewerbeordnung. Das war's, mehr braucht der Detektiv nicht. Fortbildungen sind teuer, und als Ladendetektiv wird man nicht reich. Der Stundensatz liegt, wenn er gut ist, zwischen 15 und 20 Euro. Viele Detektive arbeiten als Subunternehmer für größere Kanzleien, sodass ihnen noch weniger übrig

bleibt. „Das ist der Grund, warum Detektive in der Summe eine schwächere Qualifikation haben“, sagt Frank Horst, der den Bereich Sicherheit beim EHI leitet. „Das ist der Teufelskreis: Wer investiert zuerst, der Detektiv in die Ausbildung oder der Laden in den Detektiv?“ Das Einzelhandelsinstitut wünscht sich daher eine einheitliche Ausbildung für die 12 000 bis 15 000 deutschen Ladenschnüffler.

Laut EHI-Umfrage geben Einzelhändler 300 Millionen Euro im Jahr für Detektive aus. Die Waren, die diese den Dieben aus den Taschen ziehen, sind nicht einmal ein Zehntel davon wert. Lohnt sich der Detektiv also gar nicht? Schwer zu sagen, meint Sicherheitsexperte Horst. „Wenn man sich die Kosten ansieht, dann lohnen sich Detektive meistens nicht. Was man aber nicht bewerten kann, ist die Abschreckung, die er bewirkt.“

Manche Einzelhändler versuchen, sich also mit anderen Mitteln zu wehren. Vorbesprechung im Café gleich neben dem Haushalts- und Eisenwarenladen der Suckfülls in München Schwabing: Wolfgang Suckfüll bestellt Kaffee, der Dieb trinkt Espresso. Er erklärt den Plan: Als Handwerker im Blaumann verkleidet will er drüben im Laden klauen. Er stellt damit Suckfülls Angestellte auf die Probe. Wer-

den sie den Testdieb entlarven? Alfred Fuchsgrubber heißt der und bringt Mitarbeitern im Einzelhandel bei, echte Diebe zu schnappen. Suckfülls 20 Angestellte haben seinen Kurs vor drei Monaten belegt. Jetzt kommt der Praxistest.

Fuchsgrubber betritt den Laden, ein 45 Meter langer, verwinkelter Raum. Regale trennen die schmalen Gänge, Aufsteller versperrten die Sicht. Ein Paradies für Diebe. Doch die Mitarbeiter sind gut aufgestellt, jeder hat sein Revier im Blick. Der lange Kerl im Blaumann schlendert zu den Werkzeugen. Er inspiziert die Zangen. Die gehören heute zu Salah Goharsodis Bereich. Fuchsgrubber hält ihm eine für mehr als 50 Euro unter die Nase. „Wozu ist die da?“ fragt er unschuldig. Da wird der Angestellte misstrauisch. „Ein Handwerker sollte das eigentlich wissen.“ Von nun an lässt er Fuchsgrubber nicht mehr aus den Augen. Der Dieb hat keine Chance. Test bestanden.

Suckfüll ist stolz auf seinen Laden, den sein Großvater vor mehr als 80 Jahren eröffnet hat, und in dem man bis heute jede Schraube einzeln bekommt. Damit nichts wegkommt, hat er 16 Kameras installiert. Wenn ihm jemand eine Maschine im Wert von 400 Euro stiehlt, muss er 10 000 Euro Umsatz machen, bis er den Verlust wieder drin hat, so rechnet der Einzelhändler. Deswegen drückt er jedem Mitarbeiter, der einen Diebstahl vereitelt, 50 Euro Fangprämie in die Hand. Die verlangt er dann vom erlittenen Ladendieb zurück, bevor er ihm Hausverbot erteilt.

Neulich zum Beispiel schob sich einer eine große Bratpfanne unter den Mantel. Eine ältere Verkäuferin bemerkte den Klau, die Verfolgungsjagd übernahm für sie ein zufälliger Passant. Den Dieb konnte er nicht fassen, aber die Pfanne brachte er zurück. Der Räuber hatte sie auf der Flucht einfach fallen lassen.

Waren für 10 000 Euro muss der Händler verkaufen, um den 400-Euro-Klau auszugleichen

Nicht jeder Mitarbeiter reagiert gleich, wenn er einen Dieb bemerkt. Von einer zierlichen Verkäuferin verlangt wohl niemand, ihn zu konfrontieren. Fuchsgrubbers Tipp: Sie soll ihm Service bieten. „Darf ich Ihnen die Taschenlampe, die Sie da oben eingesteckt haben, zur Kasse bringen?“ – so etwa könnte sie ihn ansprechen. „Es hilft schon wenn der Täter denkt: Eigentlich haben sie mich gehobt“, sagt Suckfüll.

Er versucht, sich um seiner Gesundheit willen nicht zu sehr über Diebstähle zu ärgern. Aber er spürt sie deutlich in der Kasse, auch wenn er den genauen Verlust nicht ausrechnen kann. „Geklaut wird durch alle Bevölkerungsschichten, vom Vorstand bis zum Pfarrer“, sagt er. Die Hälfte, glaubt er, stehlen die Stammkunden, niemand sonst kennt die Abläufe im Laden so gut. „Viel leicht sehen sie Ihr Diebesgut als eine Art Rabatt“, sagt Suckfüll lakonisch. „Nach dem Motto: Ich habe hier für 300 Euro eingekauft, jetzt steht mir dieser Flaschenöffner gratis zu.“

Detektiv Dreiuicker im Elektromarkt in Hannover hat mit ganz anderer Klientel zu kämpfen. Am Abend, kurz vor Ladenschluss, bekommt er ein weiteres Video für seine Sammlung. Die Kamera zeigt einen jungen Mann mit verdächtigem Käppi, der vor dem Regal mit Tablet-PCs kniet. Er zieht zwei heraus. Einen lässt er sofort in seine Tüte gleiten, den anderen trägt er vor sich her durch den Laden. In einer Ecke, in der er sich unbeobachtet fühlt, steckt er das zweite Gerät auch noch ein. Wert der Beute: 1100 Euro. Die Tüte ist präpariert, mit Alufolie ausgekleidet, damit der Alarm am Ausgang nicht auslöst. Dreiuicker spricht den Dieb hoch vor der Kasse an.

Der Mann hat Drogenbesteck in der Tasche, keinen festen Wohnsitz und ist mit dem Bus angefahren. Er wusste, was er tut. Es ist auch offenbar nicht das erste Mal, dass er erwischt wird. „Ich habe ihm gesagt: Ich bin Detektiv – da wusste er schon Bescheid“, sagt Dreiuicker. „Er ist auch ganz lieb mitgenommen und hat den Diebstahl direkt zugegeben.“