

Schlauer als die Klauer

Klauen ist ein Thema, das gern in Weltläden ausgeklammert wird. Immerhin – wir haben es mit guten Menschen zu tun, die klauen nicht, denn sie kaufen ja in unserem Laden ein, um Gutes zu tun. Leider ist das nicht so. Leider wird in Weltläden genau so viel geklaut wie anderswo. Und nicht nur von KundInnen sondern auch von eigenen MitarbeiterInnen.

Generell kann Jede/r zum Dieb werden, wenn sich die Gelegenheit zum Klauen bietet.

Es gibt zwei Gruppen von Diebinnen und Dieben: die Professionellen und die Gelegenheitsdiebe. Für die ‚Profis‘ sind Weltläden selten interessant, denn sie sind auf Waren aus, die gut und schnell wiederverkäuflich sind. Interessanter – und mit Sicherheit bei uns gut aufgehoben – sind die Gelegenheitsdiebe. Sie kommen nicht mit der festen Absicht zu Stehlen ins Geschäft sondern spüren erst in der Situation, dass sie mit der Ware allein gelassen werden. Mal Hand aufs Herz, wer will schon aufdringlich wirken und den KundInnen das Gefühl geben, beobachtet zu werden? Plötzlich wachsen Begierden und es finden sich Motive, einen kleinen Klau einzuschleichen:

Es ist also ganz leicht, etwas zu nehmen und die Präventionsmaßnahmen zu nutzen, um die günstigsten Momente zu erkennen ... Und es gibt viele Möglichkeiten, Waren einzustecken und nur sehr wenige, im Ernstfall dagegen anzukommen.

Das Recht

Eigentlich darf man nur agieren, wenn man „die/den DiebIn“ in flagranti erwischt. Die Voraussetzung zum Handeln ist also: Jemand (Zeuge) hat mit eigenen Augen gesehen, dass eine Ware ohne Bezahlung eingesteckt worden ist. Wenn das nachweislich passiert ist, dann sind folgende Schritte möglich:

- Nach dem Bezahlen mutmaßliche TäterIn diskret (und möglichst zu zweit) ansprechen und wenn vorhanden ins Büro führen.
- Verdächtigen vorangehen lassen, Körperkontakt meiden und möglichst gelassen bleiben (jede Aggression vermeiden!).
- Beschreiben, was gesehen wurde, ohne Vorverurteilung.
- Bei Fluchtversuch, Weigerung mit zu kommen oder Nicht-Ausweisen-Wollen die Polizei rufen (erlaubt nach § 127 Strafprozessordnung).



Ladendi bstahl!

- Man nutzt eine leichte Gelegenheit zum Sparen.
- Man verschafft sich einen Rabatt - immerhin ist man gute KundIn und hat dem Geschäft schon viel Gutes getan.
- Man nutzt Schwachstellen aus.

75% aller Diebe sind Gelegenheitsdiebe. Sie greifen zu, weil sich die Gelegenheit dazu bietet.

Warum aber nehmen Menschen anderen etwas weg? An erster Stelle steht sicher ein gesellschaftlicher Wertewandel. Dazu gehört haben zu wollen, was andere auch haben. Armut und Geldmangel sind Motivationen, die viele antreiben. Aber auch Sucht, Langeweile, Mutproben, Sport, Gedankenlosigkeit und Sparsamkeit sind Auslöser, um Dinge unbezahlt mit nach Hause zu nehmen. Geld sparen kann man am besten im Einzelhandel. Es steht eine unbegrenzte Anzahl von Warenwerten frei zur Verfügung und nirgends sonst werden fremde Menschen mit fremdem Eigentum so vertrauensvoll allein gelassen.

In manchen Läden gibt es Präventionen – zum Beispiel Spiegel. Ein guter Dieb weiß aber, dass ihm der Spiegel hilft, denn er kann beobachten, was die VerkäuferIn gerade tut, hat sie im Blick und greift in einem unbeobachteten Moment zu. Die VerkäuferIn dagegen weiß, dass sie einen Spiegel hat, in den sie sehen kann – und guckt nicht rein.

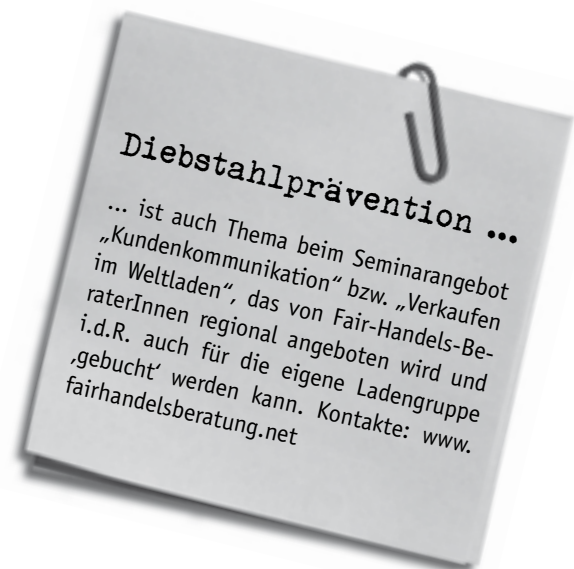
- Gibt KundIn die Ware heraus und zeigt den Personalausweis, dann sind Polizei und Festhalten überflüssig. Anzeige aber ist immer angeraten. Auch Hausverbote sind sinnvoll.
- Wichtig: höflich, freundlich, aber bestimmt bleiben!
- Taschen, Kinderwagen, Jacken dürfen nur mit Einverständnis des Gegenübers durchsucht werden, alles andere ist Aufgabe der Polizei.
- Man sollte sehr sicher sein, dass der Dieb wirklich einer ist. Stellt sich heraus, er ist es nicht, kann er Schadenersatz fordern.
- Hausverbot: Darf bei Diebstahl ausgesprochen werden und sollte immer schriftlich formuliert werden.
- Fangprämie: In Höhe von 25 Euro wird vom Dieb verlangt und dem Mitarbeiter oder Kunden (Zeuge) ausgehändigt.
- Strafanzeige: Sollte möglichst immer erfolgen.
- Kinder unter 14: Sind strafunmündig und werden strafrechtlich nicht belangt. Die Eltern sollten aus erzieherischen Gründen benachrichtigt werden.
- Jugendliche zwischen 14 und 18: Können strafrechtlich zur Verantwortung gezogen werden.
- Bei Wiederholungsdelikt ist Jugendarrest oder sogar Jugendstrafe von mindestens 6 Monaten möglich.
- Ab 21 gilt das Erwachsenenstrafrecht, das heißt möglicherweise Geldstrafe oder Freiheitsstrafe bis zu 5 Jahren.

Klingt nicht gerade schön. Deshalb ist es so wichtig, ganz einfache Präventionsmethoden zu nutzen, zu üben und einzusetzen. Den Laden sinnvoll und übersichtlich einzurichten. Die Leute im Blick zu behalten. Mit den KundInnen im Gespräch zu bleiben, vom Eintreten bis zum Verlassen des Ladens. Das ist überhaupt das wichtigste: Aufmerksam zu sein und der KundIn zu vermitteln, „Ich bin für Sie da, sprechen Sie mich an.“ Ich glaube, das ist das größte Manko in den Weltläden – die Balance zu finden zwischen der individuellen Auswahl, dem „allein lassen, um in Ruhe zu stöbern“ und der sinnvollen und präventiven Kommunikation. Stehlen passiert oft, weil plötzlich und unerwartet die Gelegenheit dafür geboten wird. Weil die KundIn ganz allein gelassen wird und sie somit alle Freiheiten hat. Volle und verbaute Läden geben dafür die beste Kulisse. Gemütliche dunkle Ecken, die Sicht versperrende Regale, überfüllte Regalfächer, schlechte Lichtverhältnisse... Oft fehlen in den Weltläden Einkaufskörbe. Die Menschen tragen mehrere Produkte in den Händen und stecken sie – oft auch unbewusst – ein, um die Hände wieder frei zu haben. Also ‚versehentliches

Stehlen‘. Hier hilft, höflich zu fragen, ob man die Produkte schon mal an die Kasse legen soll. Sehr leicht fällt Stehlen auch, wenn das Personal sehr mit sich selbst beschäftigt ist. Dazu zählen Telefonate, Reinigungs- und Nachfüllarbeiten und – immer wieder gut zu beobachten – das Schwätzchen mit der zweiten Verkaufskraft, der befreundeten Kundschaft, der besuchenden Freundin. Es ist oft schwer, ein Gespräch mit Eintreten der Kundschaft zu unterbrechen – und doch eröffnet diese Ignoranz ungeahnte Möglichkeiten, Waren einfach einzustecken.

Gerne biete ich Schulungen für Weltläden zu diesem Thema an, stelle dabei die verschiedenen ‚Einsteck‘- Möglichkeiten vor und übe mit MitarbeiterInnen „Klauen“ und das „Erkennen des Klauens“. Darüber hinaus können wir über „Verkaufen wie ein Profi“ sowie „Umgang mit Reklamationen“ sprechen.

Claudia Greifenhahn | LadenCafé aha
LadenCafé aha, Kreuzstraße 7, 01067 Dresden,
www.ladencafe.de, aha@ladencafe.de



Weltladensoftware WLP

Finanzielle Förderung gegen Information



Bevor es losgeht mit der Vorstellung des WLP (siehe WA 104) hier der Hinweis auf ein Angebot

der GEPA, um die Kosten für die Nutzung des WLP zu reduzieren. GEPA bietet Weltläden an, sich an den monatlichen WLP-Gebühren zu beteiligen. Die Höhe der Kostenbeteiligung richtet sich nach dem Anteil des GEPA-Umsatzes am Gesamtumsatz des jeweiligen Weltladens. Beispiel: Setzt ein WLP-Weltladen 55% seines gesamten Jahresumsatzes mit GEPA-Waren um, wird dem Weltladen nach Geschäftsjahresende

55% der WLP-Jahresgebühr in Form eines Einkaufsgutscheines für GEPA-Handwerksprodukte zurück vergütet. Dafür möchte die GEPA folgende Verkaufsdaten aus dem WLP des beteiligten Weltladens: Umsatz mit GEPA-Produkten nach Warengruppen, Artikel-Umsatz der einzelnen GEPA-Produkte, Gesamtumsatz nach Warengruppen, Gesamtumsatz des Weltladens.

Hintergrund ist das Anliegen, mehr über den Absatz der GEPA-Produkte in den einzelnen Weltläden zu wissen, um schneller auf Absatzentwicklungen reagieren und die Lieferfähigkeit verbessern zu können.

So funktioniert der Datenaustausch: Für den beteiligten Weltladen wird es im WLP

eine zusätzliche Auswertungsfunktion geben, die alle oben genannten Daten eines Zeitraumes ausliest und in eine Excel-Tabelle schreibt. Diese Excel-Tabelle wird dann vom Weltladen per E-Mail an die GEPA übermittelt. Ein Vertrag zwischen Weltladen und GEPA definiert die abgefragten Daten und Datenschutz-Garantien. Diese Förderung wird von GEPA ab 2010 vorerst für eine Dauer von drei Jahren angeboten.

Ansprechpartner

GEPA: Jorge Inostroza, Tel: 0202 / 266 83-20, Mail: wL_gr_al@gepa.org

WLP: Andreas Wenger, Tel: +43 (0) 6582 / 74867-0, Mail: info@wenger-edv.at