

Arbeitswelt Laden- und Kaufhausdetektive

# Anspruchsvolle Jagd auf Langfinger

«Ein Held des Alltags sein» – dies ist laut Website eines Sicherheits-Dienstleisters das nicht allzu unbescheiden formulierte Roboterbild eines typischen Detektivs. Zahlenmässig stark präsent innerhalb dieser Berufsgattung sind die Laden- und Kaufhausdetektive. Doch wer versucht, Näheres über ihre heldenhafte Arbeit an der Ladenfront zu erfahren, beisst auf Granit. Die Sicherheitsmassnahmen werden nicht kommuniziert oder aber in begriffliche Duftwolken («technische, organisatorische, personelle Massnahmen») gehüllt, wofür man zumindest teilweise Verständnis aufbringt. Allerdings ist es ein offenes Geheimnis, dass Verkaufspunkte zu beliebten «Arbeitsplätzen» langfingeriger Individuen sowie professioneller, grenzüberschreitend agierender Banden avanciert sind. Kein Wunder, sieht man immer mehr uniformierte Laden-detektive, die vor Einkaufszentren und Läden positioniert sind und allein durch ihre schiere Präsenz präventiv wirken (sollen). Die zivile Variante ist diskret im Einsatz – auch sie mit dem Ziel, die durch Ladendiebstahl verursachten Verluste zu minimieren.

Der Einbezug möglichst vieler Glieder der Wertschöpfungskette in integrale Sicherheitskonzepte wertet die Sicherheitsmitarbeiter auf. Zugute kommen ihnen immer ausgeklügeltere Warensicherungslösungen sowie ein ganzes Arsenal an technischen Gerätschaften. Auch brauchen Laden- und Warenhausdetektive nicht die Regale entlangzuschleichen, um sich verdächtig Verhaltende zu kontrollieren, denn dies ist vom Monitor-Raum aus viel effizienter und diskreter zu bewerkstelligen. Wer allerdings die Kasse ohne zu bezahlen passiert und erwischt wird, lernt den Ladendetektiv von nahem kennen. Gerade in diesem heiklen Moment kommt es auf sein Fingerspitzengefühl und Einfühlungsvermögen an. Gefragt sind deshalb keine Rambo-Typen, sondern gefestigte Persönlichkeiten, die den richtigen Umgang mit der Kundschaft finden. Gerade Ladendetektivinnen sind vermehrt mit verbaler und auch physischer Gewalt konfrontiert. Und da der Respekt gegenüber den für Ordnung Sorgenden ständig erodiert, müssen sie auf Eigensicherung achten, um sich nicht selbst unnötig in Gefahr zu bringen. Die künftigen Ladendetektive werden von der Branchenorganisation VSD (Vereinigung für Sicherheit im Detailhandel) denn auch vor-sichtig an ihre heikle Aufgabe her-

angeführt und besuchen parallel dazu die verschiedenen Ausbildungsmodu-le – ergänzt je nach Unternehmen durch Kurse zur Eigensicherung und Selbstverteidigung.

## Erkleckliche Schadenssumme

Die Ladenkriminalität ist eines der ungelösten Probleme, denn sie verursacht dem schweizerischen Detailhandel jährlich einen Schaden von mehreren hundert Millionen Franken. Zwar lässt sich wegen der Dunkel-ziffer die genaue Höhe nicht eruieren, aber internationale Untersuchungen und Schätzungen gehen von rund einem Prozent des Gesamtumsatzes aus. Um der zunehmenden Bedrohung gewachsen zu sein, wurde seinerzeit die VSD gegründet, in welcher die rund 50 Mitglieder – Detailhandels-geschäfte, Sicherheitsdienstleister und Strafverfolgungsbehörden – zusammenarbeiten und für Know-how-Transfer sorgen. Der Aufbau entsprechender Netzwerke ist denn auch eines der vordringlichsten Ziele des Vereins.

Generell betrachtet scheinen Laden- und Kaufhausdetektive gute Präventionsarbeit zu leisten. Laut Andrea Bauer, Mediensprecherin der Genossenschaft Migros Aare, ist in den Filialen keine signifikante Zunahme von Ladendiebstählen festzustellen, hingegen würden Taschendiebstähle häufiger. Vor allem die oft in Banden organisierten Langfinger wählten Plätze mit hohem Personenaufkommen aus, was stark frequentierte Migros-Filialen zu beliebten «Jagdgründen» mache. Der orange Riese setzt präventiv ein ganzes Massnahmenbündel ein, will darüber und über die Einsatz-taktik aber keine Details verraten. Laut Auskunft von Mediensprecher Urs Meier konnte auch Coop bei der Anzahl Ladendiebstähle in den letzten Jahren keine Zunahme feststellen. In der Produkt-Kalkulation werde die Diebstahlquote (sie steigt in der Vorweihnachtszeit an) nicht berücksichtigt, die anfallenden Inventur-Verluste pro Verkaufsstelle würden hingegen ausgewiesen. Bei den hochfrequentierten Verkaufsstellen macht Coop die gleichen Erfahrungen wie Migros: «Allgemein kann man sagen, dass sogenannte Bahnhofs-Verkaufsstellen vermehrt von Ladendiebstahl betroffen sind.» Favorisiert entwendet würden bei Coop Kosmetika, Alkohol, Zigaretten, aber auch Fleisch im Retailverkauf. Werden alle erwischten Ladendiebe gleich behandelt – unbe-sehen des Deliktbetrags? Dies hänge

vom jeweiligen Vorfall ab, wobei man «aus Sicherheitsgründen» keine Details kommuniziere.

Eigene Wege geht Manor, denn das Detailhandelsunternehmen lagert ab 1. Januar 2014 alle Aufgabenstellungen rund um das Thema Sicherheit an Securitas aus. «Nicht aus Kostengründen», wie Elle Steinbrecher als Manor-Unternehmenssprecherin betont, «sondern um die Sicherheit weiter zu verbessern.» Es gehe sowohl um die Kunden als auch die Mitarbeitenden, Einrichtungen und Waren. In der Tat handelt es sich dabei um eine komplexe, sich dauernd verändernde Materie, bei deren operativer Umsetzung höchste Professionalität gefordert ist. Um das vorhandene Know-how nahtlos in die neue Organisationsstruktur überführen zu können, erhalten alle 50 im entsprechenden Bereich tätigen Manor-Mitarbeitenden von Securitas ein zumindest gleichwertiges Arbeitsplatzangebot – sie wechseln also nicht die Stelle, sondern lediglich den Arbeitgeber.

## Mehr Taschendiebstähle

VSD-Präsident Jan Wisniewski stellt fest: «Professionell vorgehende und gut organisierte Diebesbanden lassen sich nur durch ebenso gut organisierte «Gegenspieler» bekämpfen.» Da Diebesbanden auch vor brutalster Gewaltanwendung oft nicht zurückschrecken, werden Laden- und Kaufhausdetektive unvermittelt und ungefragt zu Helden des Alltags. Insbesondere, wenn es ihnen gelingt, heikle Situationen zu meistern und kühles Blut zu bewahren. Aber auch die Kunden sind angesprochen, wie VSD-Vizepräsident Marco Knöpfel betont: «Taschendiebstähle nehmen seit Monaten laufend zu – und nicht nur während frequenzstarker Tage. Doch trotz umfassender Aufklärung durch die Polizei gehen viele Leute mit ihren Wert-sachen beim Einkaufen nach wie vor sehr sorglos um.» Besonders stossend: Spricht man sie auf ihr fahrlässiges Verhalten an, reagieren sie oft mit Unverständnis.

Werner Knecht