

## Raubüberfälle/Zahlungsmittel Prävention von Ladendiebstahl und richtiger Umgang mit Tatverdächtigen

In einer Betriebsstätte lagern häufig hochwertige Waren im Verkaufsraum. Für Personen mit krimineller Energie kann dies Anreiz zum Ladendiebstahl sein. In diesen und allen anderen Fällen von Ladendiebstahl oder Bedrohung ist ein ruhiges und umsichtiges Handeln der Beschäftigten und Unternehmer notwendig, um das Risiko einer Gewaltanwendung zu senken.

### Gefährdungen

Die Gefährdungen für Beschäftigte und Unternehmer durch Tatverdächtige reichen ...

- ... von verbaler Gewaltandrohung über
- ... Bedrohen mit beziehungsweise Einsetzen einer Waffe oder eines Gegenstandes, der verfügbar ist und als Waffe zweckentfremdet wird, bis hin zu
- ... körperlicher Gewaltanwendung, zum Beispiel durch:
  - Schläge
  - Tritte
  - Stiche
  - Bisse

Eine weitere Gefährdung für die körperliche Gesundheit sind Infektionen, zum Beispiel durch:

- Stiche mit kontaminierten Spritzen
- gebissen werden
- angespuckt werden
- angehustet werden

Mögliche Folgen von Gewaltandrohung und -anwendung sowie durch das persönliche Erleben des Gewaltereignisses:

- psychisches Trauma
- in schweren Fällen längere Arbeitsunfähigkeit
- in sehr schweren Fällen kann die bisherige Tätigkeit nicht weiter ausgeübt werden

### Maßnahmen – Prävention von Ladendiebstahl

Der Anreiz für Ladendiebstahl kann durch eine Kombination von technisch-baulichen und organisatorischen Maßnahmen verringert werden, ergänzt um das aufmerksame Verhalten der Beschäftigten und Unternehmer. Potenzielle Täterinnen und Täter werden abgeschreckt. Unternehmer sollten für ihren Betrieb planen, mit welchen der nachfolgend aufgelisteten Maßnahmen sie Ladendiebstählen vorbeugen wollen.

#### Technisch-bauliche Maßnahmen

- Betriebsstätte übersichtlich und offen gestalten, möglichst niedrige Regale einsetzen
- Betriebsstätte hell ausleuchten
- hochwertige Waren im Kassen- und damit im Sichtbereich der Beschäftigten platzieren
- die Einsehbarkeit verbessern im Bereich ...
  - ... vor Umkleidekabinen
  - ... von Ein- und Ausgängen
  - ... von Notausgangstüren
- dazu eignen sich:
  - Spiegel
  - sichtbare optische Raumüberwachung
  - stiller Alarm der Beschäftigten (Headsets, Sprechfunk)



- mechanische Artikelsicherung (Stahlseile)
- elektronische Artikelsicherung
- Warenausgabeautomaten
- abschließbare Vitrinen
- Kundenschießfächer für Jacken und Taschen
- statt der Ware nur Leerverpackungen ausstellen
- ausreichend offen einsehbare Transportmöglichkeiten zur Verfügung stellen, zum Beispiel Körbe

### Organisatorische Maßnahmen

- ausreichend Beschäftigte auf der Verkaufsfläche stellen
- professionelle Dienstleister beauftragen wie:
  - Ladendetektive
  - Sicherheitspersonal am Ein- und Ausgang
- gut sichtbare Hinweise (entsprechend den gesetzlichen Vorgaben) auf:
  - Artikelsicherungsmaßnahmen
  - Raumüberwachungsmaßnahmen
  - rechtliche Konsequenzen bei Ladendiebstahl
- keine besonders diebstahlgefährdeten Artikel in der Selbstbedienung
- schnelles Warnsystem zu aktuellen Ladendiebstählen und Diebstahlmethoden aufbauen
- Betriebsanweisung erstellen, die das präventive Verhalten der Beschäftigten bei Ladendiebstahl regelt
- Beschäftigte anhand der Betriebsanweisung unterweisen

### Persönliches Verhalten

- Kunden und Kundinnen persönlich begrüßen
- aktiver Blickkontakt mit den Kunden
- Tatverdächtige offen und aufmerksam beobachten
- Tatverdächtige freundlich ansprechen: »Kann ich Ihnen weiterhelfen?« Dabei das alleinige Ansprechen unbedingt vermeiden, wenn die Vermutung besteht, dass von der tatverdächtigen Person ein Gewaltpotential ausgeht. In diesem Fall zuvor Hilfe holen.
- Tatverdächtige nicht mit der Ware allein lassen
- Kunden und Kundinnen persönlich verabschieden

### Maßnahmen – Gewalttätige Auseinandersetzung mit Tatverdächtigen vermeiden

#### Organisatorische Maßnahmen

- Betriebsanweisung erstellen, die das Verhalten der Beschäftigten im Umgang mit Tatverdächtigen regelt
- die Beschäftigten anhand der Betriebsanweisung unterweisen
- deeskalierendes Verhalten einüben
- wichtig ist, dass eine entsprechende Hausordnung vorliegt, anhand derer die verdächtige Person der Verkaufsräume verwiesen werden kann



Gewalttätige Auseinandersetzungen mit Tatverdächtigen entstehen oft durch zu rigoroses und zu druckvolles Vorgehen der Beschäftigten. Beschäftigte sind durch Unterweisung darauf vorzubereiten, Tatverdächtige anzusprechen:

- situationsgerecht
- selbstbewusst
- rechtlich korrekt
- ohne die eigene Sicherheit zu gefährden

Geschulte Beschäftigte haben primär das Ziel, Auseinandersetzungen mit Tatverdächtigen zu vermeiden. Für sie ist das Vermeiden eines Ladendiebstahls ein größerer Erfolg als die Anzeige gegen einen Täter.

### Persönliches Verhalten

Das Risiko einer Eskalation bei der Ansprache der Tatverdächtigen kann durch folgende Verhaltensweisen verringert werden:

- Tatverdächtige möglichst zu zweit ansprechen
  - höflich, aber bestimmt
  - möglichst nicht vor anderen Kunden
- besondere Vorsicht bei Tatverdächtigen, die ...
  - ... alkoholisiert sind und/oder
  - ... unter Einfluss von Drogen stehen
- zu vermeiden sind unbedingt:
  - Konfrontation
  - Provokation
- Fallbezogen prüfen, ob einen rückwärtigen Raum zur Klärung aufzusuchen Sinn macht, zum Beispiel eher aufsuchen bei jugendlichen Tatverdächtigen, eher meiden bei Tatverdächtigen mit erhöhtem Gewaltpotential. Wenn ein rückwärtiger Raum aufgesucht wird, dann gilt:
  - Tatverdächtige zu dem Raum leiten, dabei immer hinter ihm beziehungsweise ihr gehen
  - Tatverdächtige mindestens zu zweit begleiten
  - mindestens zwei Armlängen Abstand zu Tatverdächtigen
  - den kürzesten Weg in den rückwärtigen Raum nehmen
  - auf keinen Fall einen Aufzug benutzen
- sicherstellen, dass sich im Wegverlauf und im Gesprächsraum keine Gegenstände befinden, die als Waffe benutzt werden können

#### Verhalten im rückwärtigen Raum:

- Tatverdächtige auf keinen Fall körperlich durchsuchen oder deren Taschen kontrollieren – das ist nicht zulässig!
- eigenen Sitzplatz so wählen, dass kein direkter Angriff durch Tatverdächtige möglich ist
- grundsätzlich Polizei alarmieren
- bis zum Eintreffen der Polizei ruhige Atmosphäre schaffen
- zweite Person hinzuziehen:
  - zur Eigensicherung
  - um eine eindeutige Beweislage zu schaffen
- mögliche Fluchtwege des Tatverdächtigen nicht versperren
- Tatverdächtige auf keinen Fall an der Flucht hindern durch ...
  - ... sich in den Weg stellen
  - ... festhalten
  - ... hinterher rennen



Bei allen Maßnahmen muss immer der Eigenschutz im Vordergrund stehen. Es ist nicht Aufgabe der Beschäftigten, gestohlene Ware zurückzubekommen oder flüchtende Tatverdächtige zu stellen.



#### Weitere Informationen

- DGUV-Regel 108-010: Überfallprävention in Verkaufsstellen
- DGUV-Regel 108-601, Kapitel 3.2.4: Verhalten bei Raub, Diebstahl, Gewalt
- Handlungsleitfaden zur Prävention von Übergriffen in öffentlichen Einrichtungen, [www.ukbw.de](http://www.ukbw.de), file:///D:/Downloads/UKBW\_Handlungsleitfaden\_Uebergriffe%20(1).pdf