crime&tech
Powered by Transcrime

UNIVERSITÀ CATTOLICA del Sacro Cuore

WARENSICHERUNG IN EUROPA

Über den Warenschwund hinausgehend

mit Unterstützung von Checkpoint Systems

Checkpoint®

crime&tech
Powered by Transcrime

UNIVERSITÀ CATTOLICA del Sacro Cuore

Mit der Unterstützung von

Checkpoint

RETAIL SECURITY IN EUROPE

Going beyond shrinkage

(Warensicherung in Europa: Über den Warenschwund hinausgehend)

Wissenschaftliche Koordination

Ernesto U. Savona

Autoren

Marco Dugato
Michele Riccardi
Carlotta Cuciniello
Francesca Maldi
Giacomo Salvanelli
Lucrezia Tunesi

Beirat

Alessandro Marangoni (Finiper, Italien), Lisa Jack und Sally-Ann Krzyzaniak (Universität Portsmouth, UK)
Matt Hopkins (Universität Leicester, UK), Vania Ceccato (Königliche Technische Hochschule - KTH, Schweden)

Grafikentwurf: Valeria Fontana und Ilaria Mastro

Vorgeschlagene Zitierung: Crime&tech (2017), *Retail security in Europe. Going beyond shrinkage (Warensicherung in Europa: Über den Warenschwund hinausgehend)*.
Mailand: Crime & Tech (Spin-off-Unternehmen der Universität „Università Cattolica del Sacro Cuore - Transcrime").
Mit der Unterstützung von Checkpoint Systems.

ISBN: 9788899719128

Crime&tech s.r.l.

Spin-off-Unternehmen der Universität „Università Cattolica del Sacro Cuore - Transcrime"
Largo Gemelli 1, 20123 Milano
Tel. +39 02 7234 3715/3716

info@crimetech.it
www.crimetech.it

INHALT

9.

VORWORT

12

KURZFASSUNG

19

GLOSSAR

21

1. DIE STUDIE

1.1 Ziel

1.2 Hintergrund und Begründung

1.3 Methodischer Ansatz

24

2. MESSEN DES WARENSCHWUNDES: EINE BILANZIERUNGSHERAUSFORDERUNG

2.1 Gewohnheiten bei der Bestandsaufnahme und Bilanzierungspraktiken

29

3. WARENSCHWUND: TRENDS UND MUSTER

3.1 Warenschwund nach Wirtschaftssektor

3.2 Saisonalität

3.3 Die am meisten gestohlenen Gegenstände

3.4 Risikofaktoren und Ursachen des Warenschwundes

3.5 Warenschwund nach Standort

44

4. EXTERNER DIEBSTAHL: TRENDS, MUSTER UND *MODI OPERANDI*

4.1 Ladendiebstahl

4.2 Raubüberfälle und Einbrüche

53

5. INTERNER DIEBSTAHL UND LIEFERANTENDIEBSTAHL

5.1 Interner Diebstahl

5.2 Lieferantendiebstahl

57

6. SICHERHEITSMASSNAHMEN

6.1 Sicherheitsmaßnahmen und Warenschwundraten

67

7. GESAMTKOSTEN DER VERLUSTE

7.1 Kosten für den Warenschwund und Sicherheitsausgaben

7.2 Geldwerte und Auswirkungen auf die Bürger

115

8. LITERATURVERZEICHNIS

VORWORT

Crime&tech - Università Cattolica del Sacro Cuore

Das Ziel dieser Studie ist es, ein Bild der **von den Einzelhandelsunternehmen erlittenen Verluste**, der **Bedrohungen der Einzelhandelssicherheit** und der von den Einzelhändlern in 11 europäischen Ländern ergriffenen Gegenmaßnahmen zu geben.

Es ist ein ehrgeiziges Projekt, das von **Crime&tech, Spin-off-Unternehmen der Università Cattolica del Sacro Cuore - Transcrime**, mit der Unterstützung von **Checkpoint Systems**, durchgeführt wurde. Es ist das Ergebnis der Zusammenarbeit zwischen akademischen Forschern und Einzelhändlern, die durch die Bereitstellung von Schlüsseldaten, Inputs und Einblicken zum Projekt beigetragen haben. Zudem baut es auf den positiven Erfahrungen der Studie „Retail Security in Italien" auf, die im Jahr 2017 von Crime&tech in Zusammenarbeit mit dem Laboratorium Sicurezza und der Unterstützung von Checkpoint Systems Italien durchgeführt wurde.

Die Studie nimmt einen **bahnbrechenden Ansatz** an, der auf der Auffassung beruht, dass für eine umfassende Sichtweise des Sicherheitsniveaus in der Einzelhandelsbranche es notwendig ist, über den ***Warenschwund hinaus zu gehen***. Es reicht nicht aus, um die von den Einzelhändlern bereitgestellten Warenschwundstatistiken zu erfassen und zu analysieren, aber es ist wichtig zu verstehen, woher diese Zahlen stammen und wie sie von verschiedenen Firmen bilanziert werden. Weiterhin ist es von entscheidender Bedeutung, dass die Warenschwunddaten mit Informationen über den geografischen und sektoralen Kontext, in dem Einzelhändler tätig sind, die Arbeitsweise von Ladendieben, die Entwicklung der Kriminalitätsschemata im Einzelhandel sowie die von den Einzelhändlern angenommene Strategie, um die Sicherheitsbedrohungen zu identifizieren und die Verluste zu reduzieren, erweitert werden.

Um diesen Zweck zu erreichen, führt diese Studie eine Umfrage über Einzelhändler in 9 Ländern aus, was rund 23 000 Geschäften entspricht, und integriert sie in die Sammlung der **Warenschwunddaten für jede einzelne Verkaufsstelle (oder einzelnes Geschäft)** für etwa 3 500 Geschäfte (die größte Stichprobe dieser Art, die jemals analysiert wurde), die Analyse von 1600 **Mediennachrichten** über kriminelle Vorfälle im Einzelhandel und über eine **Fokusgruppe gesammelten Informationen und in mehr als 40 bilateralen Gesprächen** mit Sicherheitsmanagern. Wir stehen daher für diesen so wichtigen Beitrag zur Studie bei den Einzelhändlern in der Schuld.

Trotz der Verbesserung des Umfangs der erfassten Informationen, ist diese Studie **nur der erste Schritt** hin zu einem vollständigeren Verständnis der Verluste und der Risiken, mit denen die europäische Einzelhandelsbranche konfrontiert wird. **Es werden bessere Daten**, mehr Informationen darüber, wie Unternehmen ggf. Verluste berücksichtigen müssen, benötigt, denn ein höheres Maß an Details und Aufschlüsselung der Einzelhändlerstatistiken wäre von Vorteil. Dies wäre durch eine bessere Zusammenarbeit zwischen den Universitäten, dem privaten und dem öffentlichen Sektor möglich. Die Einzelhandelssicherheit ist ein Bereich, der ein **enormes Potenzial für Verbesserungen in der Forschung und Datenanalyse hat**. Die Vorteile der gemeinsamen Nutzung von Daten, Analysen und Einsichten, gleichen die Kosten bezüglich der unternehmerischen Risiken aus. Die meisten Einzelhändler haben das jetzt eingesehen. Diese Studie stellt den ersten **Schritt des ‚Paktes'** zwischen Forschern, Einzelhandelsunternehmen, Anbietern von Sicherheitslösungen und öffentlichen Behörden dar.

Prof. Ernesto Ugo Savona

Vorsitzender der Crime&tech srl und Direktor von Transcrime

ÜBER CRIME&TECH

Crime&tech Srl (www.crimetech.it) ist das Spin-off-Unternehmen der Universität „Università Cattolica del Sacro Cuore - Transcrime". Crime&tech überträgt die Forschung von Transcrime in Technologie und Anwendungen für die Privatwirtschaft und öffentliche Einrichtungen, indem es fortschrittliche Analysen bietet, um Sicherheits- und Kriminalitätsrisiken zu beurteilen, zu überwachen, darzustellen und zu vermeiden. Crime&tech entwickelte eine große Palette von Tools und Anwendungen, einschließlich Risikoindikatoren und Modellen, in einer Vielzahl von Bereichen, von Sicherheit im Einzelhandel bis zur Compliance (zum Beispiel AML, Anti-Betrug, Anti-Korruption, Lieferantenrisikobewertung und KYC). Crime&tech ist nach ISO/IEC 27001:2013 zertifiziert.

Checkpoint Systems

Willkommen zum Bericht „Retail Security in Europe: Going Beyond Shrinkage. (Warensicherung in Europa: Über den Warenschwund hinausgehend) 2019 kennzeichnet nicht nur das 50-jährige Bestehen von Checkpoint Systems, sondern auch **die erneute Auswertung unserer mit Spannung erwarteten Forschung** über den Warenschwundzustand im heute schwierigen Einzelhandelsklima. Seit mehr als 15 Jahren stellen wir unser Engagement unter Beweis, um aufschlussreiche Ergebnisse zu liefern, die dem Einzelhandel helfen, die Herausforderungen von heute zu verstehen und sich auf die Trends von morgen einzustellen.

Zurück in einer neuen Aufmachung, wurde der Bericht **„Retail Security in Europe: Going Beyond Shrinkage“** von **Crime&tech**, ein Spin-off-Unternehmen der Universität „Università Cattolica del Sacro Cuore - Transcrime“, mit der Unterstützung von Checkpoint Systems, ausgearbeitet. Der Bericht wurde in Zusammenarbeit mit führenden Forschern und Akademikern erstellt und verwendet eine neue Methodik, um die Fakten hinter den Verlusten der Einzelhändler aufzuzeigen. Mit diesem Ansatz ist es der erste Bericht seiner Art, der wirklich *„über den Warenschwund hinausgeht“*.

Aus unserer Erfahrung in diesem Bereich wissen wir, dass der Einzelhandel heute mit **härtesten Betriebsbedingungen konfrontiert wird**. Die Gewinnspannen sinken, die Geschäftszinsen und die Rohstoffpreise steigen, und es gibt eine deutliche Verschiebung der Kaufgewohnheiten, da die Verbraucher zunehmend ein allumfassendes Kauferlebnis erwarten.

In mehr als fünf Jahrzehnten des Wandels sind zwei Kernwerte im Mittelpunkt der Checkpoint-Geschäftstätigkeit geblieben: die Verbesserung der Rentabilität bei unseren Kunden durch eine verbesserte Warenverfügbarkeit und ein verbessertes Einkaufserlebnis für die Verbraucher. Wir wissen, dass die Einzelhändler profitabel bleiben müssen, um erfolgreich zu sein, und dafür müssen sie das **Gesamtbild und insbesondere die Herausforderungen des Bestandsverlustes, wie dieser eintritt und, ganz entscheidend, wie dieser verhindert werden kann, verstehen**, damit mehr Lagerbestände am richtigen Ort und zur richtigen Zeit vorhanden sind.

Wir sind der Auffassung, dass **wir Einzelhändlern durch Einblicke in die Marktlage helfen können**, das Gesamtbild zu verstehen, um besser in dem entsprechenden Markt zu handeln.

Wie dieser Bericht belegt, können wir uns nicht auf unseren Lorbeeren ausruhen. Der Warenschwund ist gegenüber 2016 gestiegen und wird die europäischen Einzelhändler schätzungsweise 49 Milliarden Euro jährlich kosten - oder 2,1 % des Umsatzes. Wir wissen auch, dass der **Warenschwund eine mehrdimensionale Bedrohung ist** - von Ladendiebstahl und Mitarbeiterdiebstahl über organisierte Einzelhandelskriminalität (ORC) bis hin zu Verwaltungs- oder Bearbeitungsfehlern, und nicht zu vergessen, den Verlusten durch Abfall oder verfallene Waren. In diesem Sinne ermutigen wir die Einzelhändler, Maßnahmen zu ergreifen, sich diesen Herausforderungen zu stellen und die heutigen innovativen Lösungen zu prüfen, um bei der Bekämpfung dieses branchenweiten Problems wirklich effektiv zu sein.

Während wir fünf Jahrzehnte innovativer Lösungen zur Verlustvermeidung feiern und auf die nächsten 50 Jahre blicken, sind wir weiterhin jederzeit und überall bestrebt, **Erkenntnisse und Kenntnisse** auszutauschen, die dazu beitragen, Klarheit und Effizienz in die Handelsumgebung zu bringen.

Mariano Tudela

Vizepräsident Vertrieb & Kundenbetreuung im EMEA-Bereich Checkpoint Systems

ÜBER CHECKPOINT SYSTEMS

Mit der Abteilung von CCL Industries, ist Checkpoint Systems der einzige vertikal integrierte RF/RFID-Lösungsanbieter für den Einzelhandel. Mit Verbraucheransprüchen, die sich, angetrieben durch Technologie, außergewöhnlichen schnell ändern, liefert Checkpoint intelligente Lösungen - die jederzeit und überall Klarheit und Effizienz in die Einzelhandelsumgebung bringen. Über ein einmaliges Angebot an Software, Hardware, Etiketten, Schildern und Cloud-basierten verbundenen Lösungen optimiert Checkpoint die Aktivitäten und die Effizienz des Einzelhandels mit intuitiven Echtzeit-Daten, die über die Lieferkette und im Laden bereitgestellt werden, was zu einer verbesserten Rentabilität und Verbrauchererfahrung führt. Die intelligenten Einzelhandelslösungen von Checkpoint basieren auf einer 50-jährigen Expertise in Radiofrequenztechnologie, innovative Lösungen zum Diebstahlschutz und Schadensverhütung, marktführende Software, RFID-Hardware und umfassende Kennzeichnungsfähigkeiten für Marken-, Sicherheits- und Rückverfolgungsartikel von der Quelle zum Regal.

Über CCL Industries

CCL Industries Inc. ist ein weltweit führendes Unternehmen für spezielle Etiketten- und Verpackungslösungen für globale Unternehmen, kleine Geschäfte und Verbraucher, beschäftigt 19 000 Mitarbeiter und betreibt 150 Einrichtungen in 25 Ländern auf sechs Kontinenten mit Niederlassungen in Toronto, Kanada, und Framingham, Massachusetts.

KURZFASSUNG

Ziel und Methodik

- Diese Studie wurde von **Crime&tech**, ein Spin-off-Unternehmen der Universität „Università Cattolica del Sacro Cuore - Transcrime", mit der Unterstützung von **Checkpoint Systems** durchgeführt. Es ist das Ergebnis der Zusammenarbeit zwischen akademischen Forschern und Einzelhändlern.

- Die Studie liefert ein Bild von dem **Sicherheitsniveau im Einzelhandelssektor** und der von Einzelhandelsunternehmen in **11 Ländern erlittenen Verluste**: Belgien (BE), Deutschland (DE), Finnland (FI), Frankreich (FR), Italien (IT), die Niederlande (NL), Polen (PL), Russland (RU), Spanien (ES), Schweden (SE) und das Vereinigte Königreich (UK).

- Für diese Zwecke geht sie ***über den Warenschwund hinaus***. Angesichts der Herausforderungen und der verschiedenen Methoden der Bilanzierung von Bestandsverlusten der verschiedenen Einzelhändler (ausführlich besprochen), liefert die Studie nicht nur Schätzungen der Warenschwundraten, sondern analysiert auch Folgendes:
  - Art des kriminellen Verhaltens.
  - *Modi operandi* der Verbrecher.
  - Faktoren, die eine Auswirkung auf die Einzelhandelsverluste haben, sowohl in Bezug auf die soziodemografische, wirtschaftliche und kriminelle Umgebung und auf den Standort und die Merkmale der Geschäfte.
  - Durchgeführte Gegenmaßnahmen und Lösungen der Einzelhändler, um Verluste zu verhindern, und wie diese verteilt und kombiniert werden.
  - Wirtschaftliche Auswirkungen von Einzelhandelsverlusten auf Unternehmen und Bürger.

- Die Studie übernimmt eine innovative Methodik, basierend auf vier verschiedenen Datenerfassungsquellen und Methoden:
  - **Umfrage**: sowohl quantitative als auch qualitative Informationen über einen Online-Fragebogen erfasst (einschließlich: 110 unabhängige Marken, die 22 557 Geschäfte entsprechen);
  - **Mikrodaten**: Daten auf einzelner Geschäftsebene über Warenschwundraten, Geschäftseigenschaften und die ergriffenen Gegenmaßnahmen (Abdeckung: 30 unabhängige Marken, die 3 474 Geschäfte entsprechen);
  - **Nachrichten**: Informationen über Verbrechensvorfälle (Ladendiebstähle, Raubüberfälle, Einbrüche, interner und externer Betrug) im Einzelhandelssektor, die über die Medien im Jahr 2016, 2017 und 2018 bis Oktober berichtet wurden (Abdeckung: 1 600 Nachrichtenartikel in den 11 Ländern);
  - **Fokusgruppe und Gesprächen**: für das Erfassen von Fallstudien, weitere Informationen und Feedback zu den vorläufigen Ergebnissen (Abdeckung: eine Fokusgruppe mit etwa 20 Sicherheitsmanagern und mehr als 40 bilateralen Gesprächen mit Einzelhändler).

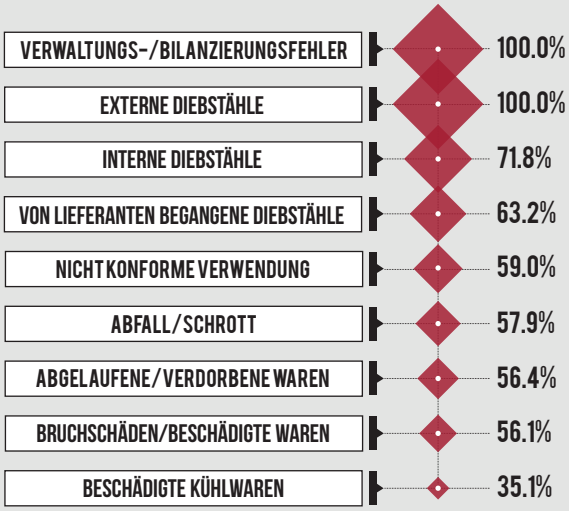
Die Herausforderung, den Warenschwund zu messen

- Einzelhändler setzen sehr unterschiedliche Bilanzierungspraktiken um, um den Warenschwund zu messen, und schließen eine **Vielzahl von Verlusten ein, die sowohl durch Verbrechen als auch durch Nicht-Verbrechen** verursacht wurden.

- Für die 30 % der Befragten, die in der Lage sind, zwischen *bekannten* und *unbekannten* Warenschwund zu unterscheiden, entfällt auf den unbekannten Anteil - wahrscheinlich im Zusammenhang mit kriminellen Handlungen - die **Hälfte** der gesamten Warenschwundrate.

- Gewohnheiten bei der Bestandsaufnahme sind nicht einheitlich in Unternehmen in Bezug auf die Häufigkeit, Bilanzierungs- und Bewertungsmethoden und Technologien:
  - **Häufigkeit der Bestandsaufnahme**: vorwiegend halbjährlich (40,9 %) und jährlich (36,4 %), aber einige Einzelhändler führen häufigere oder risikobasierte Bestandsaufnahmen durch.

Abbildung A - Punkte/Ursachen, die von den Einzelhändlern bei der Berechnung von Warenschwund berücksichtigt werden



Quelle: Umfrage

- **Technologie der Bestandsaufnahme**: Bestandsaufnahmen der Barcodes (71,7 %) sind weit verbreitet, während RFID noch etwa 6 % ausmacht. Handschriftliche Bestandsaufnahmen werden noch von 7,5 % der Einzelhändler (mehr als 11 % im Lebensmittelhandel) durchgeführt.
- **Bestandsbilanzierungsmethoden**: Sogar im gleichen Sektor wenden Einzelhändler eine Vielzahl von Bilanzierungsmethoden an, wobei die am häufigsten angewandten WAC, FIFO, LIFO und die Retail-Methode sind.

► Die Bilanzierung des Warenschwundes wird auch durch die **Finanzstrategie** der Unternehmen (Maximierung der Gewinne und Minimierung der Verluste oder Optimierung der Steuern) und durch die **Fragmentierung** von IT- und ERP-Systemen stark beeinflusst.

► Angesichts all dieser Herausforderungen und Verschiedenheiten der Unternehmen, ist es schwierig, den Warenschwund nur als ein **Maß durch Verbrechen erlittene Verluste** anzusehen, **sondern die Warenschwundraten** müssen besonders innerhalb der Wirtschaftssektoren und der Länder miteinander verglichen werden.

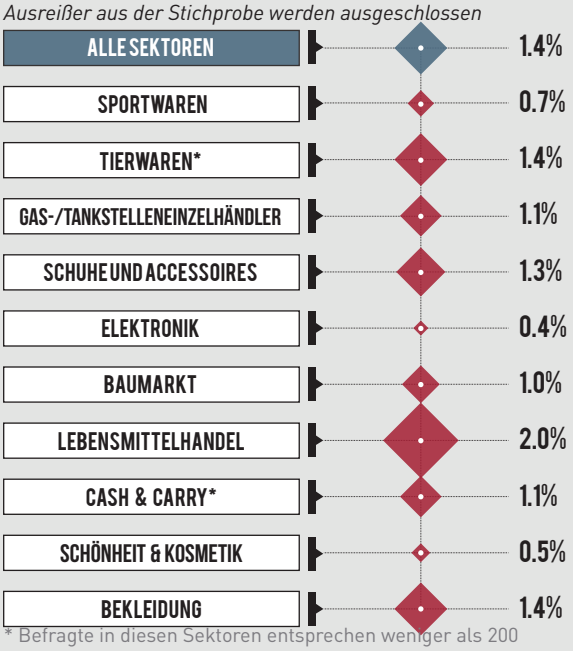
Warenschwund: Trend und Muster

► Wenn man all diese Punkte berücksichtigt, entspricht die durchschnittliche Warenschwundrate (einschließlich sowohl bekannter als auch unbekannter Warenschwund) von allen Befragten **1,5 % des Umsatzes im Jahr 2017**, mit einem Mittelwert von 1,4 % im Zeitraum 2015-2017. Die Raten variieren stark unter den Wirtschaftssektoren, wobei der **Lebensmittelhandel** (2,0 %) die höchste Warenschwundrate verzeichnet.

► **15 %** der Befragten berichteten über **höhere Warenschwundniveaus** im Vergleich zu früheren Zeiträumen. Allerdings stimmt die Rate im Jahr 2017 mit der von 2015 überein und verzeichnet nur einen leichten Anstieg im Jahr 2016.

Abbildung B – Warenschwund nach Wirtschaftssektor. Durchschnitt 2015-2016-2017

Die Befragten entsprechen 22.557 Geschäften. Einzelhandelsunternehmen mit weniger als 3 Geschäften und Ausreißer aus der Stichprobe werden ausgeschlossen



* Befragte in diesen Sektoren entsprechen weniger als 200 Geschäfte.

Quelle: Umfrage

► Der berichtete und wahrgenommene Trend ändert sich entsprechend dem Wirtschaftssektor und der Art und Größe des Geschäftes:

- Einige Sektoren (zum Beispiel **Bekleidung** und **Sportwaren**) berichteten vor allem von einer Abnahme des Warenschwundes.
- In anderen Sektoren (zum Beispiel **Lebensmittelhandel**, **Schönheit & Kosmetik**, **Elektronik**) ist der Anteil derer, die von einer Abnahme berichten, ausgeglichener als jene die von einer Zunahme berichten.
- **Luxus-Einzelhändler** berichteten überwiegend über eine Zunahme, obwohl die Auswirkungen auf den Umsatz niedriger als in anderen Sektoren sind.
- Der Anteil der Geschäfte, die von einem abnehmenden Warenschwund berichten, ist unter **kleineren Geschäften höher** als unter sehr großen.

- ► Laut den Umfrageantworten und den Mediennachrichten, ist **der Winter die Jahreszeit**, in der Einzelhändler höhere Verluste verzeichnen als im Durchschnitt und mehr Raubüberfälle und Ladendiebstähle stattfinden. Dies passiert aufgrund der geringeren Tageslichtstunden, der Möglichkeit des Verbergens gestohlener Güter oder Waffen unter Kleidung, höherer Personalfluktuation und größerer Besucherdichte.

- ► Laut den Einzelhändlern sind die Zeiträume mit höherem Warenschwund die der **Einführung neuer Kollektionen/neuer Produkte**, **saisonalen Feiertage** (vor allem Weihnachten) und der **Wochenenden**.

- ► Unterschiede bei den Bilanzierungsmethoden, Stichprobenahmen und der Abdeckung bedeuten, dass der Vergleich von Daten über den Warenschwund in den einzelnen Ländern und Wirtschaftssektoren nicht sehr aussagekräftig ist. Der Vergleich mit früheren Versionen des Globalen Diebstahlbarometers für den Einzelhandel ist aufgrund der unterschiedlich verwendeten methodischen Ansätze und Stichproben auch schwierig.

- ► Die auf Geschäftsebene verfügbaren Daten ermöglichen die Analyse des Warenschwundes auf subnationaler Ebene in Italien und im Vereinigten Königreich, wie es auf der Karte unten detailliert beschrieben wird.

- ► Bezüglich der Auswirkungen von **Umgebungsfaktoren** auf den Warenschwund ergeben sich folgende Ergebnisse:
  - Warenschwund ist höher in Geschäften in Gebieten mit einer **höheren Bevölkerung**, **größeren Bevölkerungsdichte** und mit **geringerem Einkommen**.
  - Es gibt keine signifikante Beziehung zwischen dem Niveau des Warenschwundes und der **Höhe der bei der Polizei angezeigten Eigentumsdelikte**.

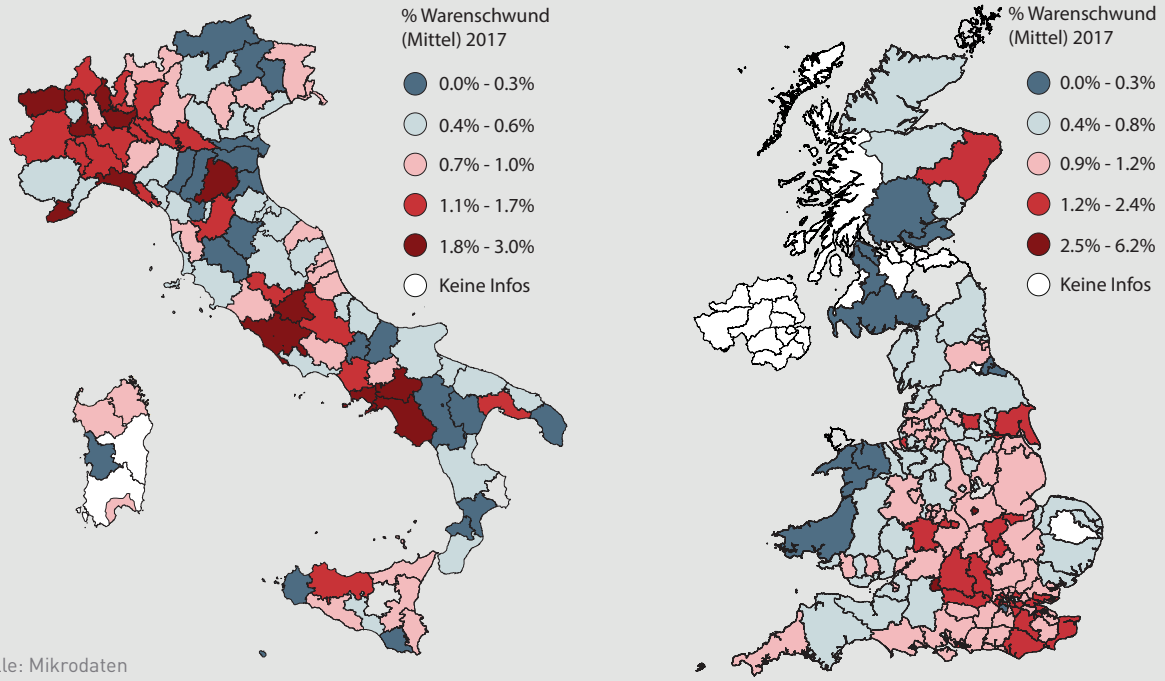
- ► Bezüglich der **Geschäftseigenschaften**:
  - **Größere Geschäfte** (die Fläche berücksichtigend) verzeichnen einen höheren Warenschwund im Durchschnitt und auch einen stabileren Trend.
  - Eine höhere Anzahl von **Öffnungszeiten** ist mit höherem Warenschwund verbunden.
  - **Die Nähe zu einem Eisenbahnhof oder einer U-Bahn-Station** erhöht im Allgemeinen die Warenschwundrate.
  - An **Straßen** gelegene Geschäfte verzeichnen im Durchschnitt einen höheren Warenschwund als jene, die **sich in Einkaufszentren befinden.**
  - Geschäfte mit **Self-Checkout** (Selbstbedienungskassen) erfahren einen höheren Warenschwund. Jedoch, nach Ansicht der meisten Einzelhändler, können kurzfristige Verluste durch eine Erhöhung des Gewinns und Kosteneinsparungen langfristig ausgeglichen werden.

Externer Diebstahl: Modi operandi und Ladendiebstähle

Ladendiebstahl

- ► Ladendiebstahl wird von den Einzelhändlern als die **häufigste** Art von externem Diebstahl angegeben und ist ein **zunehmender** Trend nach

Abbildung C - Warenschwund in Italien und im Vereinigten Königreich nach NUTS 3. 2017



Quelle: Mikrodaten

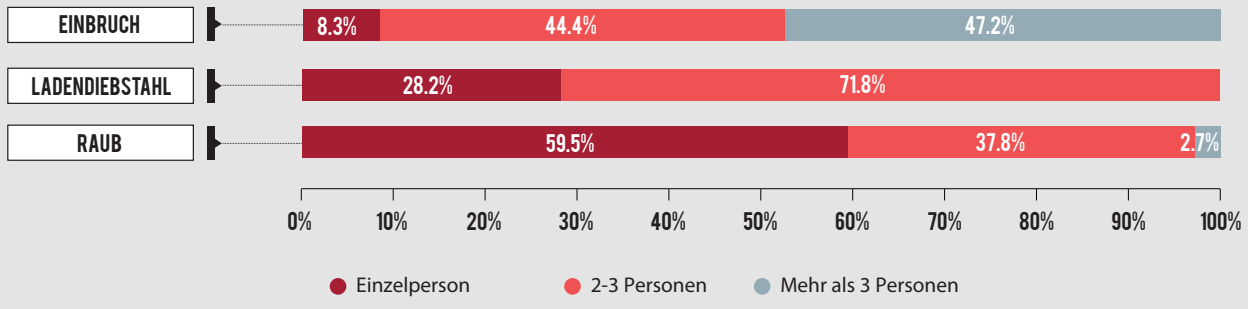
Ansicht der meisten Befragten (wie durch **amtliche Statistiken in mehreren europäischen Ländern bestätigt**).

- Die häufigsten Ladendiebstahlmethoden sind:
  - ***„Grab and Run" (Greifen und Wegrennen)***.
  - **Das Entfernen von Schildern und Etiketten**, da oft kostengünstige, im Internet gekaufte Magnetlöser für Sicherungsetiketten verwendet werden.
  - **Booster Bags**, d. h. Beutel und Taschen, die verhindern, dass etikettierte Produkte durch herkömmliche EAS erkannt werden.
  - **Störsender**, d. h. Technologien, die über Funksignale das Signal von EAS-Antennen stören und ihre Funktion verhindern.
- Zwei Arten von Ladendieben existieren:
  - **Einzelne Ladendiebe**, oft Kunden, die durch Gelegenheit oder Frustration zu Dieben werden.
  - **Kleine Gangs, bestehend aus 2-3 Personen**, die gut ausgerüstet (mit Magnetlösern, Booster Bags und Störsendern), gut organisiert und strukturiert sind, mit einem etablierten *Modus operandi*, und erpicht darauf sind, mit Serieneinbrüchen verbunden zu werden.
- Diese beiden Kategorien von Ladendieben verlangen unterschiedliche Haltungen und Gegenmaßnahmen:
  - Einzelhändler wünschen, **einzelne Ladendiebe**, die „in 90 % der Fälle Kunden" sind, weiter einzudämmen, aber sie möchten sie durch herkömmliche Methoden (Etiketten, Schilder, Gangüberwachung) und durch eine verbesserte Kundenbetreuung davon abhalten, einen Diebstahl zu begehen.
  - Einzelhändler wollen durch den Einsatz fortschrittlicher Technologien (z. B. EAS-Sperren, die Booster Bags erkennen können), physische Sicherheit und durch eine bessere Koordinierung oder Intelligenz-Sharing mit anderen Einzelhändlern und durch Strafverfolgung **kleine Gangs** minimieren.

Raubüberfälle und Einbrüche

- Während Ladendiebstähle als Hauptursache für den Verlust im Einzelhandel ausgewiesen werden, heben Einzelhändler hervor, dass, je nach den Umständen, sich **Ladendiebe in Räuber verwandeln können**, und dass kleine Gangs, die an organisierten Ladendiebstählen beteiligt sind, auch bei Einbrüchen beteiligt sein können. Es ist daher notwendig, auch diese kriminellen Phänomene zu betrachten.
- Raub ist die zweithäufigste Ursache für externen Diebstahl. Obwohl Raub ein ziemlich seltenes Ereignis ist, hat er einen erheblichen Einfluss auf **die Sicherheit der Kunden und Mitarbeiter**, die Wahrnehmung von Sicherheit und die Einstellung zum Kaufen.
- Nach Ansicht der Befragten implizierte mehr als die Hälfte der Diebstähle die **Androhung von Gewalt, ohne die Verwendung von Waffen (52,8 %)**. Wenn Waffen verwendet werden, sind weiße Waffen (zum Beispiel Messer oder Klingen) die am häufigsten verwendeten (22,2 %). Die Verwendung von Feuerwaffen und von tatsächlicher körperlicher Gewalt ist gering (16,7 % und 8,3 %).
- Gemäß den Umfrageantworten und Mediennachrichten werden in den meisten Fällen Raubüberfälle von **einzelnen Personen** begangen.
- Laut den Einzelhändlern ist Einbruch die dritthäufigste Ursache von externem Diebstahl, aber die in den Nachrichten berichtete Anzahl der Vorfälle der Einzelhandelskriminalität ist in den Sektoren **Luxus**, **Elektronik**, **Baumarkt** und, im geringeren Maße, im Sektor **Schönheit & Kosmetik**, zahlreich.

Abbildung D - Externer Diebstahl: die häufigsten Ladendiebstähle
(% der Befragten nennen dies als die „häufigste" Art der Ladendiebstähle)



Quelle: Umfrage

- Nach den Befragten und Nachrichtenberichten ist die häufigste Einbruchkategorie **Gangs mit mehr als drei Mitgliedern**. Im Einzelhandel können Einbrüche - und, in geringerem Maße, Diebstähle - auch mit dem Phänomen der mobilen organisierten Verbrecherbanden in Verbindung stehen, die in der Lage sind, sich innerhalb und über mehrere Länder schnell zu bewegen (Europol, 2019).

Interner Diebstahl und Lieferantendiebstahl

Interner Diebstahl

- Mitarbeiterdiebstahl und -betrug ist die zweithäufigste Ursache für Verluste, laut den Einzelhändlern. Sie können verschiedene Formen annehmen, wobei die am häufigsten **Diebstahl/ Konsum von Waren und Veruntreuung von Bargeld aus der Kasse sind**.

- Andere ausgeklügelte interne Betrugsmuster werden von den Einzelhändlern als zunehmend berichtet:
  - **Unsachgemäße/betrügerische Verwendung von Kundenkarten und Geschenkkarten**.
  - **Falsche Erstattungen und Rückgaben**, zum Beispiel, die Erstellung einer fiktiven Warenrückgabe, um Bargeld oder Preisunterschiede in die eigene Tasche zu stecken, manchmal begangen mit dem Einverständnis der (falschen) Kunden.
  - **Betrug der Preisüberschreibung**, z. B. unerlaubte Änderung des Preises von Waren (in dem Unternehmens-IT-System oder physisch), um Rabatte oder Bargeld in die eigene Tasche zu stecken.
  - **Manipulation von Kenndaten (KPIs)**, z. B. die Manipulation von Verkaufsdaten, sodass Mitarbeiter und Filialleiter Verkaufsziele erreichen und Anreize/Gratifikationen erhalten können.

- **Laut den Einzelhändlern waren das Vertriebspersonal** und **Kassierer** die Personen, die am häufigsten an interne Diebstähle beteiligt waren, mit einigen geringfügigen Unterschieden zwischen den Sektoren. **Filialleiter** in den Sektoren Bekleidung und Schönheit & Kosmetik wurden auch als anfällig identifiziert.

Lieferantendiebstahl

- **Mehr als zwei Drittel** der Einzelhändler haben mindestens einen Fall eines Lieferantendiebstahls oder Lieferantenbetrugs erlebt.

- Insbesondere mehr als **75 % der Einzelhändler** erklärten, dass sie Diebstähle verzeichnet haben, die von Anbietern **logistischer Dienste**, **Reinigungs-** und **Sicherheitsdienste** begangen wurden.

- Laut der Umfrage wird die Due-Diligence-Prüfung der Lieferanten fast ausschließlich während der **Auswahlphase** durchgeführt. In den meisten Fällen wird die finanzielle Solidität überprüft und, weniger häufig, werden die Strafregister, die Zertifizierung und das wirtschaftliche Eigentum überprüft.

Sicherheitsmaßnahmen

- Einzelhandelsunternehmen in den untersuchten Ländern haben im Durchschnitt **0,61 % ihres Jahresumsatzes** für Sicherheitsmaßnahmen ausgegeben, wobei Baumärkte (1 %), Gas-/Tankstelleneinzelhändler (1 %), Bekleidungseinzelhändler (0,7 %) und Lebensmitteleinzelhändler (0,6 %) die höchsten Ausgaben verzeichneten.

- Die beiden Variablen (Warenschwund und Ausgaben) zeigen eine **hohe positive Korrelation (Pearson-R = 0,85)** bei den Einzelhändlern.

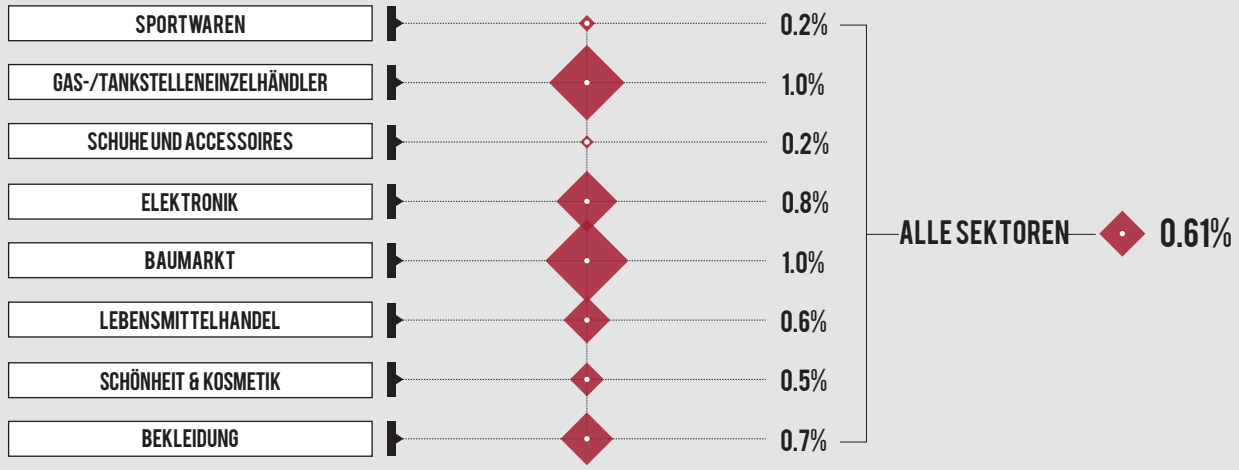
- Die am häufigsten ergriffenen Gegenmaßnahmen sind **CCTV** (von fast 80 % aller Befragten eingesetzt), **EAS** und **Fremdalarme** (beide mehr als 70 %). 76,9 % der Einzelhändler, die Gegenmaßnahmen ergriffen haben, haben EAS in allen Geschäften eingeführt, unabhängig von der Geschäftsgröße und der Warenschwundrate.

- **Pförtner**, **unbewaffnete Wachen** und bewaffnete Wachen werden in weniger Geschäften eingesetzt, in der Regel nur in sehr großen Geschäften mit höheren Warenschwundraten.

- Sicherheitsmaßnahmen werden **meist in Kombination angewandt: 65 % der Geschäfte, für die Mikrodaten bereitgestellt wurden, führen mindestens 2 Gegenmaßnahmen zusammen durch. Die häufigste Kombination ist EAS und Videoüberwachung, die von mehr als 25 % der Geschäfte (insbesondere an der Straße) verwendet wird.**

- Kontrolle der Interaktionen und Kombinationen unter den verschiedenen Gegenmaßnahmen, wobei der **Einsatz von EAS mit einer geringeren Wahrscheinlichkeit einer Erhöhung des Warenschwundes in der Folgezeit und mit einer höheren Wahrscheinlichkeit eines geringeren Warenschwundes verbunden ist. Die Anwendung anderer Gegenmaßnahmen scheint ohne Einfluss zu sein.**

Abbildung E – Gesamtausgaben für die Sicherheit und Verlustprävention nach Wirtschaftssektor. Durchschnitt 2015-2016-2017



Quelle: Umfrage

► Die Analyse der Auswirkungen von Gegenmaßnahmen ist jedoch eine Herausforderung, und eine Reihe von Quellen heben die **Vor- und Nachteile jeder Art von Sicherheitsmaßnahmen hervor.**

Gesamtkosten der Verluste

► In den von der Studie erfassten Länder können die wirtschaftlichen Gesamtkosten der Einzelhandelsverluste (aus der Summe der Warenschwundkosten und Ausgaben für die Sicherheit erhalten) auf **2,1 % des Einzelhandelsumsatzes geschätzt werden**.

► Diese Zahl kann auf **49 Milliarden Euro pro Jahr** in den 11 erfassten Ländern geschätzt werden. Wenn dieser Wert für den Umsatz eines Unternehmens stehen würde, wäre es die 4. größte Einzelhandelsgruppe in Europa.

► In Bezug auf die Bürger entspricht diese Zahl **89 Euro** pro Kopf jedes Jahr.

► Betrachtet man die Warenschwundzahlen allein, können die wirtschaftlichen Auswirkungen auf **35 Milliarden Euro** in den 11 Ländern geschätzt werden (63 Euro pro Kopf), während die Ausgaben in Sicherheitsmaßnahmen auf **14,5 Milliarden Euro** (26 Euro pro Kopf) bewertet werden.

Auswirkungen auf Forschung und Politik

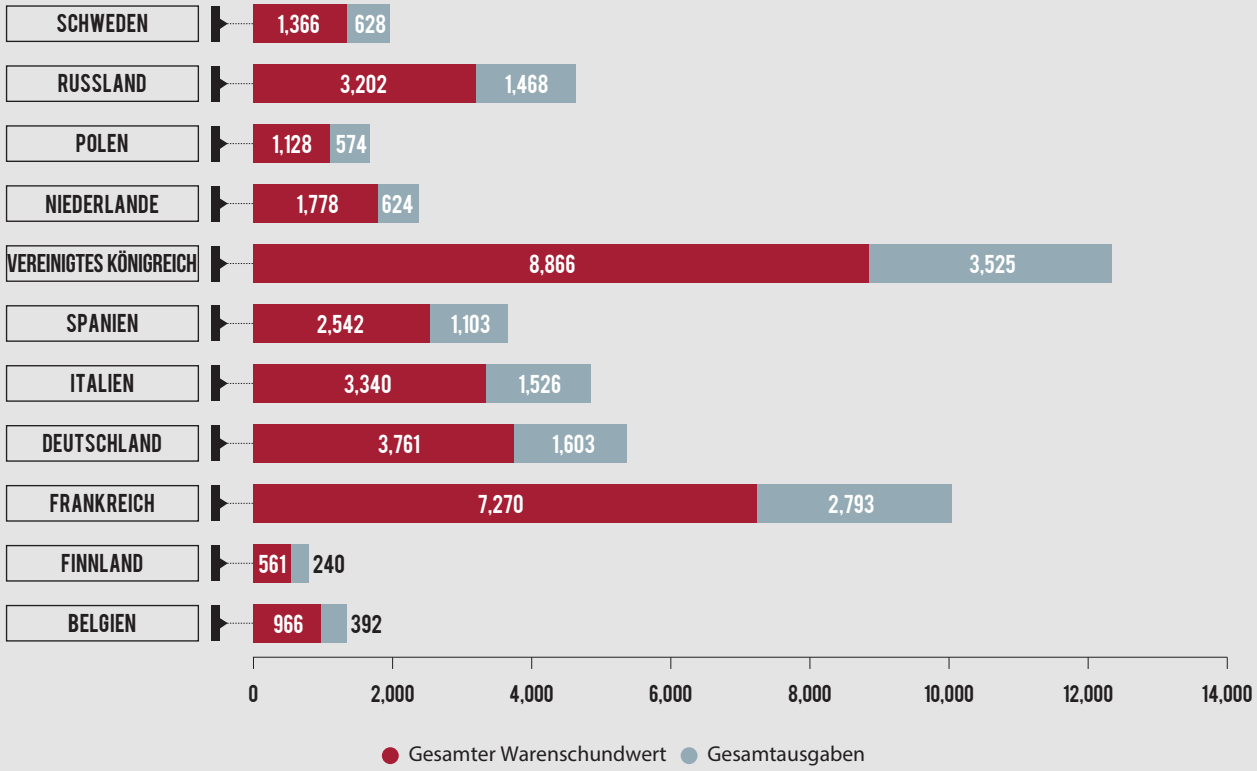
► In Bezug auf die Forschung unterstreicht diese Studie die Notwendigkeit, das Verständnis über Folgendes zu verbessern:

- Wie **Verluste durch die Einzelhändler bilanziert** werden.
- Der **kriminelle Anteil** dieser Verluste.
- Aufkommende **kriminelle Machenschaften** und Verhaltensweisen, insbesondere in Bezug auf Betrug.
- Die Auswirkungen des kriminellen Verhaltens nicht nur auf Verluste, sondern auch auf die **Kundensicherheit (und die Wahrnehmung der Sicherheit)**, und wie dies das Kaufverhalten der Kunden beeinflusst.

► In Bezug auf die Einzelhändler und der Politik der öffentlichen Hand unterstreicht die Studie die Notwendigkeit für Folgendes:

- Stärkung der Beziehungen zwischen allen Abteilungen des Unternehmens, vor allem zwischen den Abteilungen für Sicherheit und **Audit und Managementkontrolle.**

Abbildung F - Gesamtwarenschwund und Sicherheitsausgaben nach Land (Wert in Millionen Euro)



Quelle: Ausarbeitung der Umfrage und Daten vom Bureau van Dijk

- **Verbesserung der Bestandsbewertung und der Bilanzierung von Verlusten, für die Zwecke der Verbesserung der Verwaltung (und zur Steigerung der Gewinne) und Verringerung des Warenschwundes. Dies kann erreicht werden durch:**
  - technologische Entwicklungen (zum Beispiel Einführung von RFID oder anderen Technologien);
  - organisatorische Verbesserungen;
  - eine bessere interne Kommunikation zwischen den Abteilungen und Geschäften.
- **Kombinieren verschiedener Arten von Gegenmaßnahmen** und Verbessern der Bewertung ihrer Wirksamkeit und Eignung.
- Verbesserung der **Sensibilisierung der Mitarbeiter** - auf allen Ebenen - über die Art der Bedrohungen und kriminelle Machenschaften.

► **Bessere Daten sind notwendig**, um diese Ergebnisse zu erzielen. Diese Studie zählte auf eine noch nie dagewesene Anzahl von Einzelhändlern, die **Mikrodaten auf Geschäftsebene bereitgestellt haben**. Obwohl diese Informationen eine gründliche Analyse ermöglichen, sind mehr Daten erforderlich.

► Für solche Zwecke sollte der **Austausch von Informationen und Praktiken** unter den Einzelhändlern, Akademikern und Anbietern von Sicherheitstechnologien und Dienstleistungen verbessert werden.

GLOSSAR UND ABKÜRZUNGEN

Apotheke/Drogerie (Wirtschaftssektor) = Einzelhandelsgeschäft, in dem Medikamente gemischt oder ausgegeben werden, entweder mit oder ohne Rezept.

Baumarkt (Wirtschaftssektor) = Einzelhandelsgeschäft, das Hartwaren zur Hausverbesserungen, einschließlich Baumaterialien, Handwerkzeuge, Elektrowerkzeuge, Schlüssel, Schlösser, Sanitärprodukte, Elektroartikel, Geräte, Farben und Gartenprodukte direkt an die Verbraucher zur Verwendung im Haus oder für das Geschäft verkauft.

Bekannter Warenschwund = Erklärter Verlust der physischen Bestandsaufnahme aufgrund von Abfall, Schrott, beschädigten oder abgelaufenen Artikeln.

Bekleidung (Wirtschaftssektor) = Einzelhandelsgeschäft, das Konfektionskleidung in verschiedenen Segmenten verkauft (zum Beispiel Fast-Fashion, Unterwäsche, Luxus etc.).

Boster Bags = Taschen, Rucksäcke, Kleidung und sogar Kinderwagen, die verändert wurden, um die Barrieren für den Ladendiebstahlschutz zu umgehen.

Cash & Carry (Wirtschaftssektor) = Einzelhandelsgeschäft, in dem die Menschen Waren in größeren Mengen und zu niedrigeren Preisen als in normalen Geschäften kaufen können. Cash & Carry-Geschäfte werden vor allem von Geschäftsleuten genutzt, um Waren für ihre Geschäfte oder Unternehmen zu kaufen.

CCTV (Closed Circuit Television) = Ein System, das Videokameras verwendet, um Fernsehsignale zu senden, die nicht öffentlich ausgestrahlt werden, sondern überwacht werden; in erster Linie für Überwachung und Sicherheitszwecke.

EAS (Electronic Article Surveillance) = Ladendiebstahlschutzsystem, bestehend aus Antennen und Zubehör (z. B. Hartetiketten und Schilder), das benutzt wird, um Waren innerhalb von Geschäften zu schützen.

Einbruch = Unberechtigter Zugang zu einem Teil eines Gebäudes/einer Wohnung oder anderen Räumlichkeiten, auch durch Gewaltanwendung; mit der Absicht, Waren zu stehlen (Einbruch und Eintritt).

Elektronik (Wirtschaftssektor) = Einzelhandelsgeschäft, in dem Geräte verkauft werden, die zur Unterhaltung (Flachbildfernseher, DVD-Player, Videospiele, ferngesteuerte Autos etc.), Kommunikation (Telefon, Handy, E-Mail-fähige Laptops, etc.) und für Home-office-Aktivitäten (z. B. Desktop-Computer, Drucker, Aktenvernichter etc.) benutzt werden.

EU = Europäische Union

Externer Diebstahl = Diebstahl, der von einer oder mehreren Personen begangen wurde, die nicht im Unternehmen beschäftigt. ist bzw. sind (z. B. Ladendiebstahl, Einbruch, Überfall etc.).

Lieferanten-Due-Diligence = Bei einer Due-Diligence-Prüfung werden Erkundungen über ein Unternehmen oder eine Person vor der Unterzeichnung eines Vertrages oder vor einer Handlung mit einem bestimmten Standard der Sorgfalt durchgeführt. Es kann entweder eine gesetzliche Verpflichtung oder eine freiwillige Untersuchung sein. Lieferanten-Due-Diligence bedeutet, Erkundungen über einen möglichen Lieferanten durchzuführen, bevor einer Transaktion oder einem Vertrag zugestimmt wird.

FIFO (First In - First Out) = Grundsätze für die Bestandsbilanzierung, basierend auf neueren, möglicherweise teureren Produkten (daher führen sie in der Regel zu höheren Endbestandszahlen).

Lebensmitteleinzelhandel (Wirtschaftssektor) = Selbstbedienungsläden in verschiedenen Größen und mit unterschiedlichen Bereichen von Waren, die eine große Auswahl an Speisen und einige Haushaltsprodukte, organisiert in Gängen, anbieten. Schließt Convenience-Läden, Discounter, Supermärkte, „Superstores" und SB-Warenhäuser ein.

Gas-/Tankstelleneinzelhändler (Wirtschaftssektor) = Convenience-Shop, der in Tankstellen anzutreffen ist und typischerweise Süßwaren, Softdrinks, Snacks und in einigen Fällen eine kleine Auswahl an Lebensmittelprodukten verkauft.

Interner Diebstahl = Diebstahl, der von einem oder mehreren Mitarbeitern des Unternehmens begangen wurde. Interner Diebstahl kann zum Beispiel den Diebstahl von Waren, die Unterschlagung von Geld aus Kassen, die vollständige oder teilweise Entwertung von Quittungen, betrügerisch zurückgegebene Waren usw. einschließen.

Ladendiebstahl = Die rechtswidrige Handlung, Waren aus einem Geschäft zu entnehmen, ohne für sie zu zahlen.

Lieferantendiebstahl (konzerninterner Betrug) = Diebstahl, begangen von Auftragnehmern oder Beschäftigten von einem Drittlieferanten von Waren, Logistik und anderen Dienstleistungen (zum Beispiel Reinigung, Überwachung, Wartung etc.).

LIFO (Last In - First Out) = Grundsätze für die Bestandsbilanzierung, basierend auf älteren und möglicherweise billigeren Produkten (daher führen sie in der Regel zu niedrigeren Endbestandszahlen).

Luxus (Wirtschaftssektor) = Einzelhandelsgeschäft, das Waren mit einem hohen Niveau an Preis, Qualität, Ästhetik, Seltenheit, Außergewöhnlichkeit und einen hohen Grad an nicht-funktionellen Zubehör verkauft (zum Beispiel Kleidung, Schmuck, Schuhe etc.).

MS = Mitgliedstaaten der Europäischen Union

NUTS = Systematik der Gebietseinheiten für die Statistik. Eine von der Europäischen Union angenommene Standardklassifizierung, um Regionen innerhalb eines Landes zu identifizieren und zu definieren. NUTS kann auf verschiedenen Ebenen zur Verfügung gestellt werden, mit NUTS 1 für größere Gebiete (z. B. Makroregionen) und NUTS 3 für kleinere Gebiete (z. B. Provinzen, Departements etc.).

Quellensicherung = Der Prozess, über den die Etiketten zum Schutz vor Ladendiebstahl während der Herstellung, Verpackung oder am Vertriebszentrum angebracht werden.

Raub = Die widerrechtliche Wegnahme oder der Erhalt von Eigentum mit der Anwendung von Gewalt oder Androhung von Gewalt gegen eine Person, mit der Absicht, dauerhaft oder vorübergehend dieses einer Person oder Organisation vorzuenthalten.

RFID (Radio Frequency Identification) = Technologie zur Identifizierung und/oder zur automatischen Speicherung von objektbezogenen Informationen, basierend auf der Fähigkeit, Daten von elektronischen Etiketten (Tags) zu speichern, und ihrer Fähigkeit, auf Remote-Abfragen durch dedizierte Lesegeräte zu reagieren.

Saisonaler Vertrag = Ein befristeter Arbeitsvertrag, der nicht länger als drei Monate dauert und in bestimmten Zeiträumen, wie in der Weihnachtszeit, Sommer usw., aktiviert wird, in der Regel, wenn ein Bedarf für zusätzliches Personal aufgrund von Spitzen bei Umsatz und Kundenzahlen besteht.

Schuhe & Accessoires (Wirtschaftssektor) = Einzelhandelsgeschäft, das sich auf den Verkauf von Schuhen und/oder Accessoires wie Taschen, Modeschmuck, Sonnenbrillen, Hüte, Handschuhe etc. spezialisiert hat.

Sicherheits- und Verlustpräventionsausgaben = Gesamtinvestition des Unternehmens in Sicherheits- und Verlustpräventionsmaßnahmen, die als Prozentsatz des Umsatzes berechnet wird. Für die Zwecke dieser Studie werden nur die Kosten im Zusammenhang mit Schutzsystemen gegen Ladendiebstahl, Schutzsystemen gegen Einbruch, Videoüberwachung, körperlicher Überwachung, Zutrittskontrollsystemen, Anlagenwartung etc. oder alle Kosten, die im Allgemeinen für den Schutz der Vermögenswerte des Unternehmens bestimmt sind, eingeschlossen. In der Studie sollten nicht die Abschreibung von Investitionen eingeschlossen werden.

Schönheit & Kosmetik (Wirtschaftssektor) = Einzelhandelsgeschäft, das Produkte verkauft, die bestimmt sind, um am menschlichen Körper angewandt zu werden oder um das Aussehen oder den Geruch des Körpers zu verbessern oder zu ändern, oder zur Reinigung, Verschönerung oder zur Förderung der Attraktivität.

Sportwaren (Wirtschaftssektor) = Einzelhandelsgeschäft, das Artikel oder Ausrüstungen, die für Sport oder Übungen verwendet werden, verkauft.

Störsender = Ein Gerät, das in der Lage ist, die durch EAS-Barrieren ausgesendete Frequenz von Funksignalen durch die Verwendung eines übersteuerten Signals im gleichen Frequenzbereich zu unterbrechen.

Unbekannter Warenschwund = Unerklärlicher Verlust des physischen Bestandes, der aufgrund von Verwaltungs- und Bilanzierungsfehlern oder kriminellen Ursachen (beispielsweise interner Diebstahl, externer Diebstahl; Lieferantendiebstahl) auftreten kann.

Verwaltungs-/Bilanzierungsfehler = Fehler bei der Abrechnung, Preisgestaltung, Bestandstransaktionen, Wareneingang usw.

WAC (Weighted average cost - Gewichtete durchschnittliche Kosten) = Praxis der Bestandsbilanzierung, basierend auf durchschnittliche Kosten im Vergleich zu Bestandsmengen.

Warenhaus (Wirtschaftssektor) = Einzelhandelsunternehmen mit einer großen Vielfalt und Auswahl an Waren, in getrennten Abteilungen organisiert. Alle Abteilungen sind unter demselben Dach untergebracht, um das Einkaufen, den Kundenservice, das Merchandising und die Kontrollen zu erleichtern.

Warenschwund = „Der Unterschied zwischen dem Bestand, von dem Einzelhändler denken, ihn zu haben, und dem Bestand, den sie tatsächlich gezählt haben oder in ihren physischen Standorten bewertet haben" (Beck 2016, Seite 14). Jedoch ist die Definition nicht einheitlich und die Bilanzierung des Warenschwundes kann eine echte Herausforderung sein (siehe Abschnitt 2). Im Rahmen dieser Studie wurden Einzelhändler gebeten, die Warenschwundzahlen, die in den Geschäften verzeichnet wurden, als Prozentsatz des Umsatzes bereitzustellen, berechnet zum Verkaufspreis, ohne Berücksichtigung von Versicherungsleistungen.

Wirtschaftliche Eigentümer = Die natürlichen Personen, die letztendlich das Unternehmen durch direkte/indirekte Beteiligung oder durch andere Mittel leiten.

1. DIE STUDIE

1.1 ZIEL

Diese Studie liefert ein Bild von **Sicherheitsbedrohungen und Gegenmaßnahmen** im Einzelhandelssektor und der Gesamtverluste, die Unternehmen in einer Reihe von Einzelhandelssektoren erlitten haben. Die Studie konzentriert sich auf 11 Länder: Belgien (BE), Finnland (FI), Frankreich (FR), Italien (IT), die Niederlande (NL), Polen (PL), Spanien (ES), Schweden (SE), Russland (RU) und das Vereinigte Königreich (UK) .[1] Obwohl Deutschland (DE) nicht in der Studie eingeschlossen war, wurde Deutschland im Zusammenhang mit anderen Datenquellen analysiert.[2]

Die Menge der Daten und Informationen der eingeschlossenen Länder ist sehr unterschiedlich und die Höhe der Umfrageteilnahme ist nicht einheitlich in all diesen Gebieten. Der Bericht gibt einen allgemeinen Überblick über das Problem in den 11 Ländern als Ganzes und präsentiert dann länderspezifische Profile, wobei einige Einblicke zu Themen gewährt werden, die auf nationaler Ebene entstehen oder relevant sind. Diese Profile werden nur für jene Länder erstellt, in denen umfangreiche Daten zur Verfügung stehen.

1.2 HINTERGRUND UND BEGRÜNDUNG

Die meisten vorherigen Berichte auf dem Gebiet konzentrierten sich auf *Warenschwund* (oder *Verknappung*) als eine Messgröße für die Kriminalität im Einzelhandel (für eine Definition, siehe unten). Nach diesen Studien bietet das Messen von Warenschwund in den Unternehmen, Branchen und Ländern ein Maß für die Höhe der Kriminalität im Einzelhandel für die gleichen Unternehmen, Sektoren und Länder.

Der Ausgangspunkt dieses Berichts ist die **Infragestellung dieser Annahme**: Erstens ist das Messen von Warenschwund eine **Bilanzierungsherausforderung** - und das Vergleichen der Warenschwundzahlen kann ggf. nicht sehr sinnvoll sein. Zweitens glauben wir, dass **andere Variablen auch in Betracht gezogen werden sollten**, wenn die Einzelhandelssicherheit untersucht wird: qualitative Informationen, die helfen, Kriminalität im Zusammenhang mit Warenschwund zu erklären, wie der beim kriminellen Verhalten angenommene *Modus operandi*, die Arten der Täter, die einzelnen Kontext- und Umgebungsfaktoren, die es für Geschäfte leichter oder schwieriger machen, zum Opfer zu werden oder Verluste zu erleiden. Zum Schluss die Gründe, warum Einzelhändler Sicherheitsmaßnahmen ergreifen - und welche Sicherheitsmaßnahmen ergriffen werden.

Diese Studie geht daher **über den Warenschwund hinaus** und erfasst eine Reihe von anderen Daten und Informationen, von denen wir glauben, dass sie für ein besseres Verständnis des Ausmaßes der Verbrechen in dieser Branche nützlich sind.

1.3 METHODISCHER ANSATZ

Diese Studie geht über den traditionellen umfragebasierten Ansatz hinaus, denn sie erweitert diesen mit drei weiteren unterschiedlichen, aber sich ergänzenden Informationsquellen und Methoden der Datenerhebung. Zum ersten Mal werden sie im großen Umfang für die Analyse von Kriminalität im Einzelhandel auf grenzüberschreitender Ebene eingesetzt:

- **Mikrodaten**: Wir erfassen quantitative Daten für jede einzelne Verkaufsstelle (oder einzelnes Geschäft) direkt aus einer Stichprobe von 30 Einzelhandelsunternehmen, das entspricht 3474 Geschäften, die in 10 Ländern verteilt sind. Die angeforderten Daten beziehen sich auf Warenschwund (% des Geschäftsumsatzes), Oberfläche, bestehende Gegenmaßnahmen (wo verfügbar) und andere Informationen (zum Beispiel Adresse, Art und Ort). Dies ist einer des größten Verkaufsstellenproben, die jemals auf internationaler Ebene bei der Analyse der Kriminalität im Einzelhandel verwendet wurden.

- **Nachrichten**: Wir erfassen Mediennachrichtenberichte (gedruckte und nicht gedruckte Medien) in 11 Ländern[3] über drei Jahre (2016, 2017 und 2018 bis Oktober)

1. Aufgrund der vorliegenden Informationen wird Russland nur bei der Untersuchung der Nachrichten und bei der Schätzung der Gesamtverluste berücksichtigt. Ein Länderprofil für Russland wird nicht bereitgestellt.

2. Insbesondere in Bezug auf die Daten über Warenschwund in Deutschland basiert diese Studie auf einem früheren Bericht des EHI Retail Institute (2018), das Daten über Bestandsverluste aus einer breiten Basis von Einzelhändlern erfasst hat. Während die Ergebnisse dieser Studie aufgrund der unterschiedlichen Methodik nicht vollständig mit den von dieser Studie erfassten Warenschwundstatistiken vergleichbar sind, bilden sie eine nützliche Referenz und einen hilfreichen Bezugspunkt.

über die Ereignisse in Zusammenhang mit Straftaten: Ladendiebstähle, Raubüberfälle, Einbrüche, interner Diebstahl, Betrug und andere Sicherheitsvorfälle. Alles in allem wurden mehr als 1 600 Nachrichtenberichte erfasst. Für jeden Vorfall wurden Informationen über die Art des Ereignisses, den Wirtschaftssektor, den Einzelhandelsnamen/-marke, die geographische Lage, den *Modus operandi* (z. B. Verwendung von Feuerwaffen), gestohlene Waren (und Geldbeträge, wenn genannt), die beteiligte Person (einschließlich Anzahl, Alter, Geschlecht, Art des Täters) erfasst.

- **Fokusgruppe und Interviews**: Die erfassten Daten und die Ergebnisse der Untersuchung wurden durch mehr als 40 bilaterale Interviews mit ausgewählten Einzelhändlern und durch eine Fokusgruppe in den Räumlichkeiten der Università Cattolica am 29. Januar 2019, an der Wissenschaftler und Sicherheitsmanager von etwa 20 Einzelhandelsunternehmen aus **verschiedenen Sektoren (Lebensmitteleinzelhandel, Bekleidung, Schönheit & Kosmetik, Cash & Carry) und Wissenschaftlern aus einer Reihe von Ländern (Belgien und Benelux, Deutschland, Italien und den Vereinigten Königreich) teilnahmen, aufgewertet und bestätigt.**

Die vier methodischen Ansätze (Umfrage, Mikrodaten, Nachrichten und Fokusgruppe/Interviews) sind in Abbildung 1 zusammengefasst und angegeben.

MEDIENNACHRICHTEN FÜR DAS UNTERSUCHEN VON VERBRECHEN DURCHSUCHEN

In den letzten Jahren haben einige Wissenschaftler aufgrund des Mangels an amtlichen Statistiken und Daten begonnen, Mediennachrichten zu verwenden, um Kriminalitätsmuster und Trends zu analysieren.

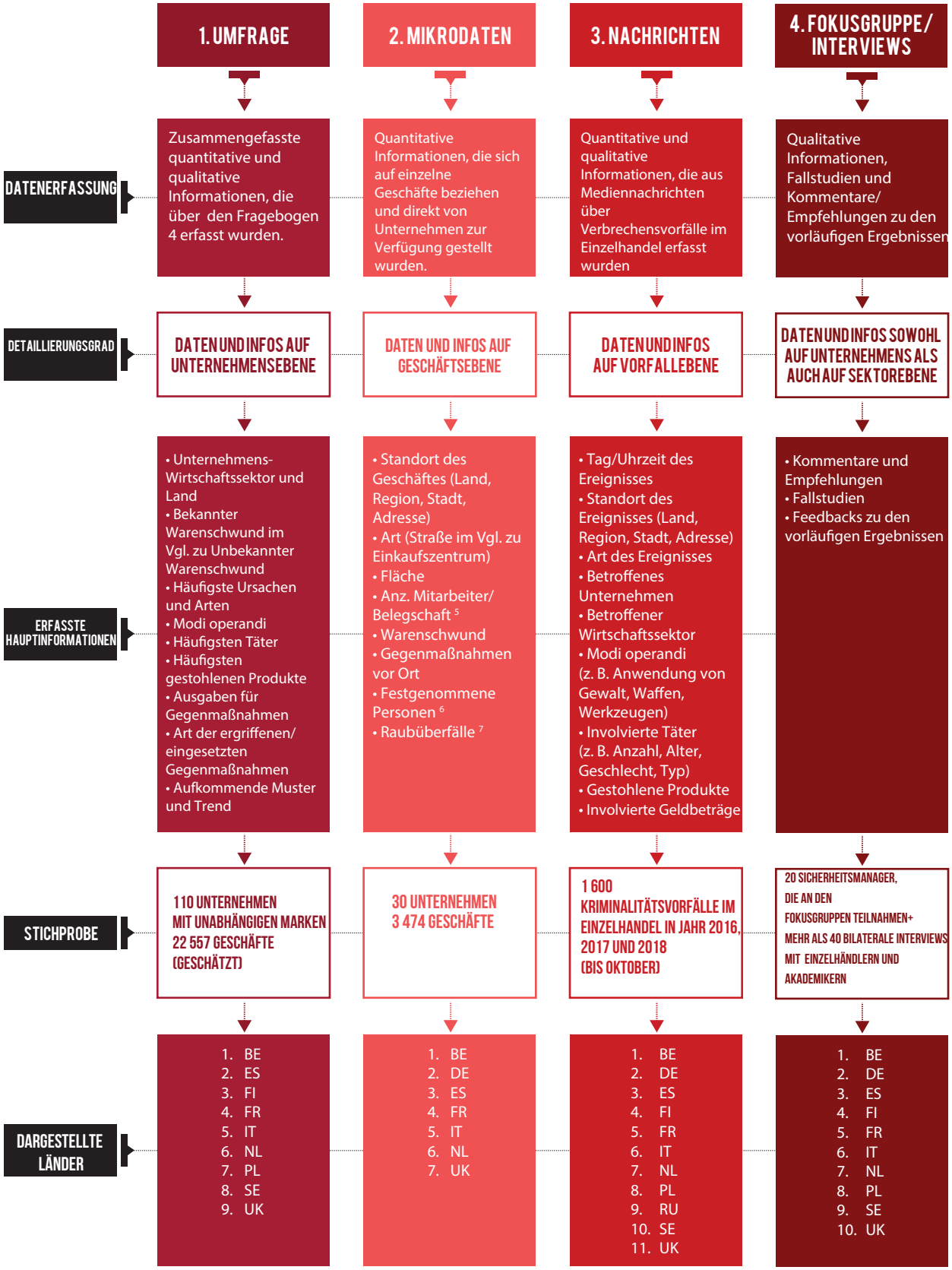
Eine Stichprobe von Straftaten, basierend auf den Nachrichten, könnte das Bild aufgrund der verschiedenen kulturellen Einstellungen in den unterschiedlichen Ländern und Kontexten verzerren (Curran, Salovaara-Moring, Coen & Iyengar, 2009). Zum Beispiel könnten Medien an der Berichterstattung über gewalttätige Raubüberfälle mehr interessiert sein als über Ladendiebstähle. Deshalb sind diese Stichproben nicht unbedingt repräsentativ und sollten mit Vorsicht berücksichtigt werden.

Allerdings sind sie eine Fundgrube für qualitative Informationen, die helfen, ein Verständnis des vorhandenen *Modus operandi*, Musters und Trends zu erhalten, die sonst unmöglich wären, zu überwachen.

Um die Erfassung und Analyse von Mediennachrichten zu verbessern, hat Crime&tech ein automatisiertes Medien-Suchsystem innerhalb seines internen Enterprise-Content-Managements (ECM) für Verbrechensdaten entwickelt. Das System ermöglicht die tägliche Erfassung von hunderten und tausenden Nachrichtenberichten aus einer Vielzahl von Quellen rund um den Globus, basierend auf einer Vielzahl von Schlüsselwörtern, in mehreren Sprachen übersetzt, um verschiedene kriminelle Phänomene zu decken. Ein Suchprozess und die Anwendung von semantischen Analysetechniken auf den Nachrichteninhalt ermöglichen, die Nachrichten zu analysieren und spezifische Trends, Muster und *Modi operandi* hervorzuheben.

3. BE, DE, ES, FI, FR, IT, NL, PL, RU, SE, UK.

Abbildung 1 - Methodische Ansätze der Studie

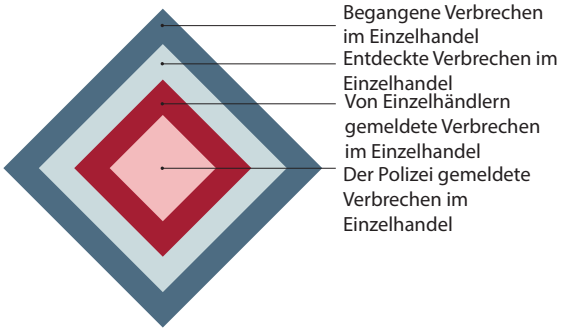


4. Die Möglichkeit der Bereitstellung anonymisierter Daten (das heißt, ohne den Firmennamen offenzulegen) wurde garantiert.
5. Nur für eine Minderheit der Einzelhändler verfügbar.
6. Nur für eine Minderheit der Einzelhändler verfügbar.
7. Nur für eine Minderheit der Einzelhändler verfügbar.

2. MESSEN DES WARENSCHWUNDES: EINE BILANZIERUNGSHERAUSFORDERUNG

Wenn die Messung der Kriminalität im Einzelhandel auf die einfache Zählung der Straftaten oder der festgenommenen Diebe begrenzt werden würde, würde die daraus resultierende Zahl immer unterschätzt werden. **Strafereignisse sind schwierig zu erkennen**, sowohl zum Zeitpunkt, an dem sie begonnen werden, als auch zu einem späteren Zeitpunkt (Hayes & Blackwood, 2006). Ferner werden nicht alle Verbrechen im Einzelhandel von den Einzelhändlern erfasst (beispielsweise in Erhebungen über Kriminalitätsopfer) oder bei der Polizei (Abbildung 2) gemeldet.

Abbildung 2 - Pyramide der Erkennung der Einzelhandelsverbrechen



Diese Lücke führt zu einer Notwendigkeit, einen Schätzwert für die berechneten Verluste aus Unternehmensbilanzen einzuschließen.

Der Warenschwund kann als **„die Differenz zwischen Umsätzen, die aufgrund der Menge des vom Einzelhandel gekauften Bestandes erzielt wurden, und den tatsächlichen Umsatzerlösen" definiert werden** (Bamfield, 2012). Oder mit anderen Worten „der Unterschied zwischen dem Bestand, von dem die Einzelhändler dachten, dass sie ihn hatten, und dem, was sie tatsächlich in ihren physischen Standorten gezählt oder bewertet haben" (Beck 2016, Seite 14). Warenschwund wird oft als ein Prozentsatz des Umsatzes oder Nettoumsatzes (des Unternehmens oder des Geschäftes) ausgewiesen.

Aber der durch Warenschwund gemessene Unterschied kann nicht ausschließlich auf kriminelle Ursachen zurückgeführt werden, da er auch **nicht kriminelle Verluste** umfassen kann, z. B.:

- Abfall und Verschlechterung der Waren.
- Bruchschäden/beschädigte Waren (zum Beispiel ein beschädigter Artikel/beschädigtes Kleidungsstück).
- Abgelaufene/verdorbene Waren (zum Beispiel gefrorene Nahrungsmittelprodukte, die unwissentlich aufgetaut wurden).
- Falsche Preisangaben.
- Verwaltungs-/Bilanzierungsfehler.
- Im Allgemeinen sind Verluste auf schlechten Management-Praktiken zurückzuführen.

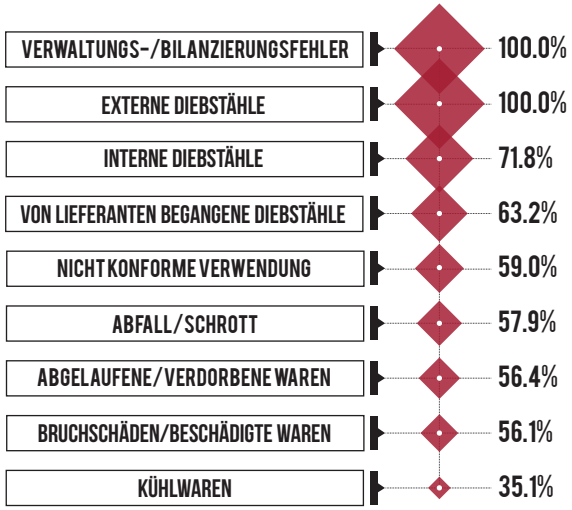
Schwundelemente werden manchmal als **bekannter** Warenschwund (zurückführbar auf bekannte Ursachen, meist nicht kriminelle) und **unbekannter** Warenschwund (meist zurückführbar auf unentdeckte Straftaten wie Ladendiebstahl oder interner Diebstahl) eingestuft.

Ein kritischer Punkt ist die **sehr unterschiedliche** Art und Weise, in der Unternehmen Warenschwund messen und die oben genannten Elemente bilanzieren. Abbildung 3 gibt den prozentualen Anteil der Befragten an, die einen spezifischen Punkt/ eine spezifische Ursache in der Berechnung der Warenschwundrate einschließen.

Während alle Befragten externen Diebstahl und Verwaltungs-/Bilanzierungsfehler in der Warenschwundrate einschließen, ist es überraschend, dass Lieferantendiebstahl (manchmal als konzerninterner Betrug bezeichnet) und interner Diebstahl nur von zwei Drittel der Befragten (jeweils 63,2 % und 71,8 %) berücksichtigt werden. Dies kann auch im Zusammenhang damit stehen, wie jedes Unternehmen „internen Diebstahl" gegenüber „Lieferantendiebstahl" definiert. Etwa die Hälfte der Stichprobe schließt Bruchschäden, abgelaufene/ verdorbene Waren, Abfall und nicht konforme Verwendung ein.
Auch die Entscheidung, einen Warenschwund als

Im Rahmen dieser Studie baten wir Einzelhändler, Warenschwundzahlen (mit der Unterscheidung, wenn möglich, zwischen bekannten und unbekannten Warenschwund) als ein Prozentsatz des Umsatzes bereitzustellen, berechnet zum Verkaufspreis und ohne Berücksichtigung von Versicherungsauszahlungen. Wir haben die Einzelhändler auch gebeten anzugeben, welche Verlustpositionen/Verlustursachen sie einschließen, wenn sie den Warenschwund berechnen.

Abbildung 3 - Punkte/Ursachen, die von den Einzelhändlern bei der Berechnung des Warenschwundes berücksichtigt werden



Quelle: Umfrage

„bekannt" oder „unbekannt" zu bezeichnen, ist nicht ausgewogen. Zum Beispiel zählen von den 57,9 % der Einzelhändler, die Abfall/Schrott als Warenschwund berücksichtigen, 30 % diesen zum „bekannten Warenschwund", 25 % zum „unbekannten Warenschwund" und 3,5 % unterscheiden nicht zwischen den beiden. Alles in allem konnten **nur 29,5 % der Einzelhändler Warenschwundzahlen bereitstellen, die zwischen „bekannten" und „unbekannten" Warenschwund unterscheiden**.

2.1 GEWOHNHEITEN BEI DER BESTANDSAUFNAHME UND BILANZIERUNGSPRAKTIKEN

Verschiedene Einzelhändler zählen aus verschiedenen Gründen Warenschwund ganz verschieden, was folgenden Gründen zugeschrieben werden kann:

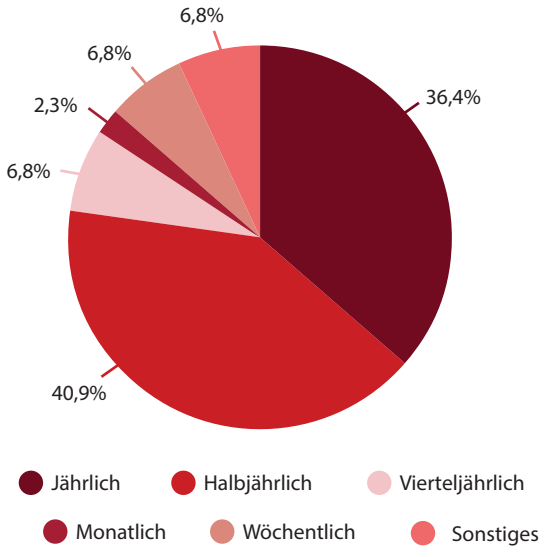
- Art der **Ware** (z. B. macht es keinen Sinn, über beschädigte Kühlwaren in der Bekleidungsindustrie zu sprechen).
- Lieferketten-Systeme.
- **Bilanzierungspraktiken und Techniken, insbesondere im Hinblick auf die Bestandsbewertung**.

Die Umfrage hat Fragen über die Gewohnheiten bei der Bestandsaufnahme der Einzelhändler in Europa und über die Inventurhäufigkeit und -methode gestellt (Abbildung 4). Während die meisten Befragten den Bestand **jährlich** oder **halbjährlich** bewerten, wendet ein geringerer Prozentsatz andere Häufigkeiten an, wobei etwa 7 % eine risikobasierte Inventur durchführen, das heißt, häufiger in Geschäften, die höheren Verlustraten ausgesetzt sind oder für Produkte mit einem höheren Lagerumschlag.

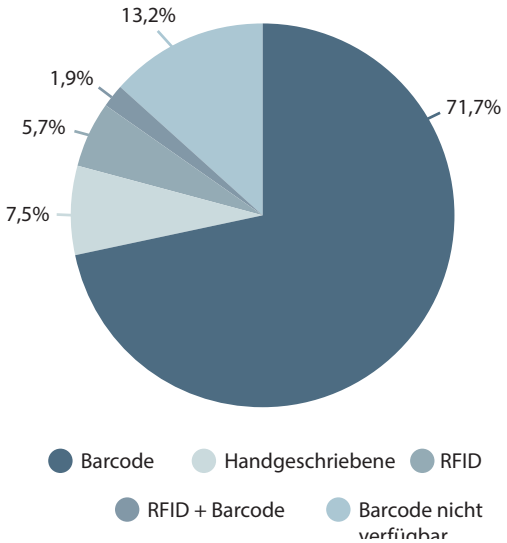
In den meisten Fällen wird die Inventur von **Mitarbeitern des Unternehmens** (60 % der Befragten) durchgeführt, während externe Dienstleister von 32 % der Einzelhändler eingesetzt werden. Ein kleiner Teil beschäftigt sowohl interne als auch externe Mitarbeiter.

Abbildung 4 - Inventur im Einzelhandel: Wie oft und wie

Wie oft führen Sie eine Inventur in Ihren Geschäften aus?



Welche Technologien werden verwendet, um die Inventur durchzuführen?



Quelle: Umfrage

In Bezug auf die Inventurtechnologien hat die **Verwendung des Barcodes** nach wie vor den Löwenanteil (71,7 %), während RFID nur von 6 % der Befragten verwendet wird. Es ist überraschend, die anhaltend hohe Nutzung der Methode der **handschriftlichen Inventur** (7,5 %) festzustellen, die unter den Lebensmitteleinzelhändlern noch höher ist (oder unter den großen Einzelhandelsunternehmen - d. h. Supermärkte, Discounter und Cash & Carry-Märkte), von denen diese Inventurmethode von mehr als 11 % der Befragten verwendet wird. Einige Einzelhändler berichteten über Schwierigkeiten, die aus der Verwendung von Handlesegeräten und Docking-Stationen entstehen, da sie immer noch auf physische Verbindungen und Server basieren und das Inventurverfahren verlangsamen.

Zudem gibt es Unterschiede, wie Inventur bewertet wird. Es gibt eine Reihe unterschiedlicher Bilanzierungspraktiken zur Messung des Bestandes (Bowers, 2017); die am häufigsten verwendeten sind:

- Weighted average cost (WAC - Gewichtete durchschnittliche Kosten): basierend auf durchschnittliche Kosten im Vergleich zu Bestandsmengen.
- **Durchschnittliche Stückkosten**: direkte durchschnittliche Kosten von Artikeln im Bestand.
- **First In - First Out (FIFO)**: basierend auf neueren, möglicherweise teureren Produkten (daher führen sie in der Regel zu höheren Endbestandszahlen).
- **LIFO (Last In - First Out)**: basierend auf älteren und möglicherweise billigeren Produkten (daher führen sie in der Regel zu niedrigeren Endbestandszahlen).
- **Einzelhandel-Methode**: basierend auf der Aufteilung der Kauf- und Ausgangsbestandskosten nach dem Kosten-Einzelhandel-Anteil.[8]

Eine Analyse von fünf großen europäischen Einzelhändlern - basierend auf den Erklärungen in der Darstellung der Bilanzierungsmethoden in ihren Jahresberichten - zeigt, dass die Einzelhändler verschiedene Techniken anwenden. Eine solche Variation kann zu sehr unterschiedlichen Warenschwundzahlen beim Umsatzprozentanteil führen.
Ein weiteres Problem bei der Bilanzierung des Warenschwundes ist**, wem der Verlust zuzuschreiben ist**, vor allem im Zusammenhang mit Transport

Tabelle 1 - Bestandsbilanzierungsmethode einer Stichprobe von großen Einzelhändlern

EINZELHÄNDLER	SEKTOR	BESTANDSBEWERTUNGSPOLITIK
EINZELHÄNDLER 1	LEBENSMITTELEINZELHANDEL / ALLGEMEINE WAREN	GEWICHTETE DURCHSCHNITTLICHE KOSTEN
EINZELHÄNDLER 2	LEBENSMITTELEINZELHANDEL	FIFO
EINZELHÄNDLER 3	LEBENSMITTELEINZELHANDEL	WAC-MIX, FIFO UND EINZELHANDELSMETHODE
EINZELHÄNDLER4	BEKLEIDUNG	DURCHSCHNITTLICHE STÜCKKOSTEN
EINZELHÄNDLER 5	KAUFHAUS	FIFO

Quelle: Zusammengestellt von den Verfassern der Unternehmensjahresberichte 2018

oder Rückgaben. Laut der Umfrage werden für die meisten Befragten (63,8 %) Verluste in der Logistikkette auf **Unternehmensebene** und auf einzelner **Geschäftsebene** in nur 30,5 % der Fälle bilanziert. Wenn Bilanzierungssysteme Verluste den einzelnen Geschäften zuschreiben, können die Geschäftsleiter entscheiden, Verluste aus Straftaten als Lagerumschlag, beschädigter oder veralteter Bestand oder umgekehrt darzustellen, je nachdem, ob sie für Verluste bestraft werden, die in ihren Geschäften auftreten.
Tatsächlich spielen vorhandene Anreize - zur Erhöhung des Gewinns oder zur Verringerung von Steuern - eine wichtige Rolle für den Einfluss auf die Bilanzierungsmethoden von Warenschwund.

Die Schwierigkeit für die Einzelhändler, harmonisierte Schwundzahlen bereitzustellen, kann auch durch **die Fragmentierung der IT-Systeme erklärt werden**. Bilanzierung, IT und Logistik-Plattformen sind oft fragmentiert und nicht voll integriert. Selbst dort, wo große Unternehmensplanungssysteme

8. Der Anteil der Kosten je Einzelhandel wird wiederum berechnet, indem die Kosten des Produkts durch den Betrag, für den das Produkt verkauft wird, geteilt werden. Man zieht von dieser Zahl die Gesamtverkäufe multipliziert mit dem Prozentsatz ab, und zieht davon die Kosten der verkauften Waren ab; somit erhält man die gesamte Endbestandszahl.

BILANZIERUNG DES WARENSCHWUNDES, ZWISCHEN GEWINN- UND STEUERANREIZE

Während die Bilanz durch eine höhere Bestandszahl verbessert wird, wird der zu versteuernde Gewinn durch eine geringere Bestandszahl verringert.

Je nach Finanzmanagementstrategie des Unternehmens (Gewinne steigern oder Steuern senken), könnte daher ein Anreiz bestehen, Warenbestände abzuschreiben oder abzubuchen und die Bilanzierung für den Warenschwund in einer bestimmten Art und Weise zu verwalten.

Anreize, um den Wert von Verlusten zu erhöhen/zu verringern, gelten auch für Mehrwertsteuer (MwSt.). Obwohl die Mehrwertsteuer weder auf der Bilanz noch auf der Gewinn- und Verlustrechnung erscheint, wirkt sie sich auf den Cashflow aus. MwSt. wird in Europa auf den Wert belastet, für den die Waren verkauft werden - und wenn sie verloren gehen, dann gibt es keine Belastung auf den Verkauf. Dies kann die zu zahlende Mehrwertsteuer reduzieren, was im Hinblick auf die Aufrechterhaltung des Cashflows und der Verringerung der Schuldenverbindlichkeit attraktiv sein kann.

Es wäre interessant, die Auswirkungen der Verringerung der Verluste auf die Nettomarge mit denen der Steuerersparnis zu vergleichen. Denn wenn die Artikel verkauft werden, anstatt verloren zu gehen, dann sollte die Nettogewinnspanne höher als die durch Steuergewinne erzielte sein.

(ERP) verwendet werden, um die Organisation zu koordinieren, sind die Business -Intelligence-Systeme über den ERP nicht immer in der Lage, das Management mit Informationen auf eine ausgeklügelte Art so zu versorgen, dass die Überwachung und Bewertung und die Bereitstellung von Verlustzahlen für Kriminalität im Einzelhandel aus Umfragen oder Barometern ermöglicht wird.

Zwei Schlussfolgerungen können basierend auf den oben beschriebenen kritischen Aspekten gezogen werden:

- Warenschwund ist **nicht (nur) ein Maß für Verbrechen**. Ausgehend von Beck (2016) müssen wir zugeben, dass wir nur von „gesamten Einzelhandelsverlusten“ sprechen können. Der durch Verbrechen verursachte Anteil dieser Verluste zu verstehen, ist äußerst schwierig und manchmal auch für die Einzelhändler selbst unmöglich.
- Aufgrund der unterschiedlichen Bilanzierungspraktiken, Methoden und finanziellen Anreize **ist der Vergleich der Warenschwundraten zwischen verschiedenen Unternehmen, Wirtschaftssektoren und Ländern nicht sehr sinnvoll**. Eine angemessene und vergleichbare Analyse der Einzelhändlerverluste würde ihre Bilanzierungspraktiken erfordern, insbesondere die Bestandsbilanzierungspraktiken, um die Datenerfassung direkt an der Quelle zu entwirren oder zu harmonisieren.

All diese Einschränkungen sollten beachtet werden, wenn die in den folgenden Abschnitten dargestellten Ergebnisse gedeutet werden.

DIE VERBESSERUNG DER BILANZIERUNGSPRAKTIKEN UND DIE VERRINGERUNG DER VERLUSTE: BESTE PRAKTIKEN

- Eine sich aus der Studie - und aus anderen Initiativen wie die ECR Shrink group - ergebende Kernbotschaft ist, dass die Verbesserung der Bilanzierung von Verlusten der Schlüssel ist, um sowohl eine bessere Verwaltung zu erreichen als auch den Warenschwund zu minimieren. Die Erfahrung zahlreicher Einzelhändler bestätigt dies.

- Ein multinationaler Einzelhändler mit Sitz in Großbritannien, der 3000 Geschäfte auf nationaler und internationaler Ebene verwaltet, hat Verbesserungen in der Art eingeführt, dass Daten erfasst und präsentiert werden (zum Beispiel nach Regionen, Geschäft, Linie). Dies hat einerseits die Bilanzierung verbessert und andererseits geholfen, die Diskussion über innovative Ideen für die Verringerung der Verluste zu führen.

- Ein weiteres großes Lebensmitteleinzelhandelsunternehmen hat in den letzten drei Jahren eine Verringerung um 25 % bei der Warenschwundrate erfahren, die laut den Leitern, erreicht wurde, unter anderem, indem das Berichts- und Abrechnungssystem verbessert, zuverlässigere Zahlen und aussagekräftige Kennzahlen erstellt wurden, auf deren Basis Sicherheitsentscheidungen des Unternehmens getroffen werden.

- Wie mehrmals von der ECR-Gemeinschaft betont wurde, kann die Verbesserung der Bilanzierung von Posten und Verlusten auf unterschiedliche Art erreicht werden, einschließlich technologischer Eingriffe (zum Beispiel RFID), organisatorischer und logistischer Intervention und Sicherheitsmaßnahmen.

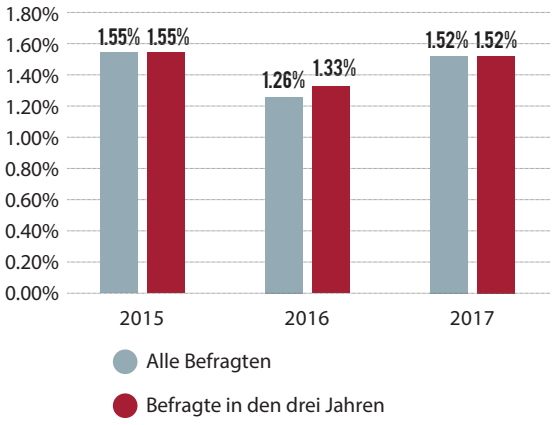
3. WARENSCHWUND: TRENDS UND MUSTER

Wie bereits erwähnt, können Unterschiede zwischen den Unternehmen, wie sie Verluste bilanzieren, jeglichen Vergleich der Schwundzahlen innerhalb der Sektoren und Länder und eine sinnvolle Interpretation untergraben. Dennoch können **zusammenfassende Statistiken** berechnet werden, die ein ungefähres Bild von dem Ausmaß der Bestandsverluste im Einzelhandel liefern können.

Abbildung 5 zeigt die **mittleren Warenschwundraten**, die von allen Befragten in den 9 Ländern (BE, ES, FI, FR, IT, NL, PL, SE, UK), die im Jahr 2015, 2016 und 2017 an der Umfrage teilgenommen haben, berichtet wurden. Im Jahr 2017 repräsentierte der Warenschwund im Durchschnitt 1,5 % des Umsatzes der Einzelhandelsunternehmen.[9]
Während die Rate von 2017 im Wesentlichen mit dem Wert aus 2015 übereinstimmt, kann ein **leichter Anstieg zwischen 2016 und 2017 festgestellt werden**, jedoch ist dies größtenteils auf bestimmte Wirtschaftssektoren und Geschäftstypen zurückzuführen (siehe unten).
Auch in Deutschland, nicht in unserer Umfrage eingeschlossen, zeigen Daten aus dem EHI Retail Institute stabile Raten der Inventurdifferenzen zwischen 2016 und 2017 (mit einem leichten Anstieg in absoluten Zahlen). Der Vergleich mit früheren Versionen der Global Retail Theft Barometer (GRTB) ist nicht ganz angemessen, da die beiden Studien eine andere Methode anwenden und verschiedene Proben abdecken. Allerdings hoben frühere GRTB historisch hervor, dass sich der Warenschwund im Laufe der Zeit reduziert.

Abbildung 5 – Durchschnittliche Warenschwundrate in 9 europäischen Ländern. Jahre 2015, 2016, 2017

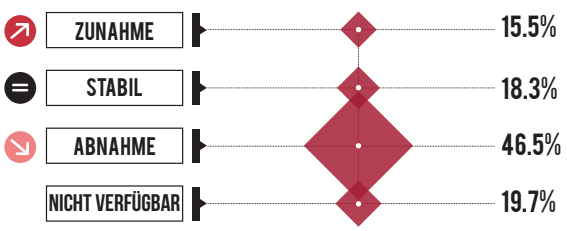
Die Befragten entsprechen 22.557 Geschäften. Einzelhandelsunternehmen mit weniger als 3 Geschäften und Ausreißer aus der Stichprobe werden ausgeschlossen



Quelle: Mikrodaten

Neben diesen allgemeinen Trend ist es interessant festzustellen, dass die Erfahrung des Einzelhandelsverlustes fragmentiert ist, mit mehr als 15 % der Befragten, **die von einem ansteigenden Warenschwundtrend** in den letzten drei Jahren berichteten, während die Mehrheit der anderen Befragten von einem Rückgang berichteten (Abbildung 6).
Die gleiche fragmentierte Situation trifft auch auf die Filialebene zu: Daten von einzelnen Verkaufsstellen, die von Einzelhändlern bereitgestellt wurden, zeigen, dass etwa 45 % der Geschäftsfilialen in der Probe eine Zunahme beim Warenschwund zwischen 2016 bis 2017 oder zwischen 2015 und 2016 erfahren haben

Abbildung 6 – Warenschwundtrend in den letzten drei Jahren, wie von Einzelhandelsunternehmen berichtet



NA (nicht verfügbar) in Bezug auf die Befragten, die nicht in der Lage waren, Zahlen für mindestens zwei Jahre zur Verfügung zu stellen

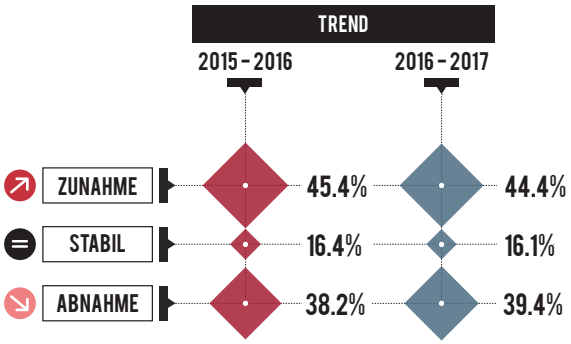
Quelle: Umfrage

9. Wie bereits erwähnt, wurden die Befragten gebeten, den zum Verkaufspreis berechneten Warenschwund mitzuteilen, ohne Versicherungsleistungen zu berücksichtigen.

(Abbildung 7).
Ergebnisse auf Geschäftsebene scheinen dem wahrgenommenen Trend aus der Umfrage zu widersprechen, bei der die meisten Befragten von einem abnehmenden oder zumindest stetigen Trend beim Warenschwund berichteten. Die mögliche Erklärung ist zweierlei:

Abbildung 7 – Warenschwundtrend, 2015-2016 (N=1798) und 2016-2017 (N=1728), nach Geschäft

„Stabil" bezieht sich auf Geschäfte, die weniger als ± 10 % Abweichung bei der Warenschwundrate festgestellt haben

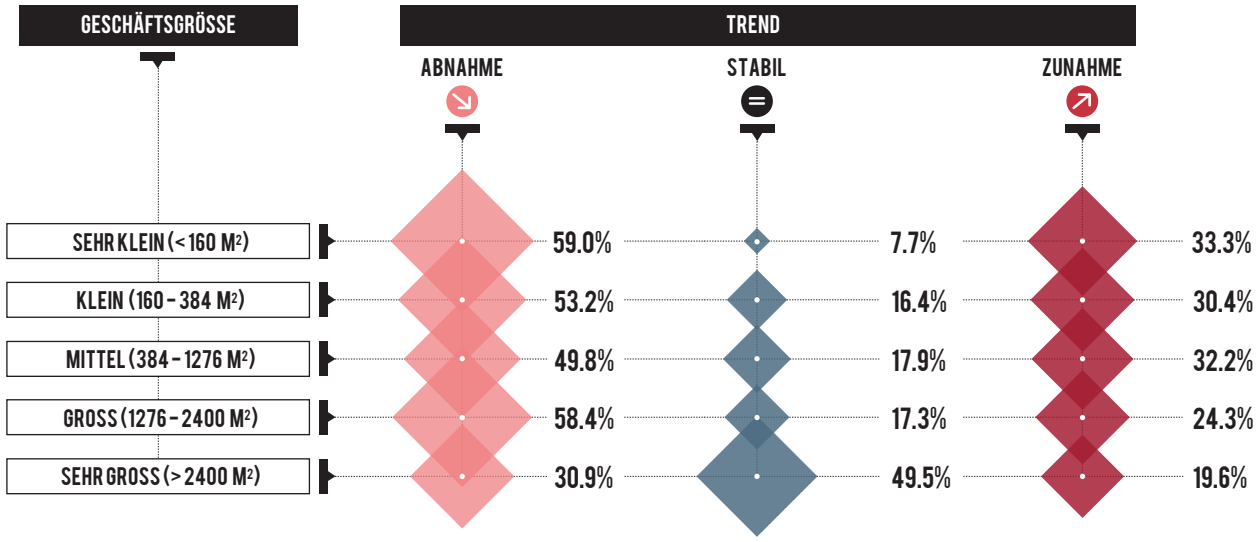


Quelle: Mikrodaten

- Einerseits umfassen unsere Daten keine Informationen über den Umsatz der einzelnen Geschäfte. Daher kann eine Erhöhung beim Warenschwund in vielen kleinen Geschäften ein Gegengewicht - in Bezug auf den Unternehmensdurchschnitt - zum Abwärtstrend bei den wenigen größeren Geschäften bilden. Dies wird auch durch die nach Geschäftsgröße klassifizierten Ergebnisse teilweise bestätigt: der Anteil der größeren Geschäfte, die eine Zunahme beim Warenschwund erfahren, ist niedriger als in kleineren Geschäften (Abbildung 8).
- Andererseits könnte auch angenommen werden, dass der historische Warenschwundtrend, bei dem ein Abwärtstrend in den letzten 10 Jahren stattgefunden hat, die Wahrnehmung der Einzelhändler beeinflusst hat, trotz der Tatsache, dass die Beweise auf Geschäftsebene ein anderes Szenario beschreiben können.

Es ist für die Einzelhändler, die zwischen den beiden Arten von Inventurdifferenz unterscheiden können, auch interessant, sich mit dem Trend des ***unbekannten* Warenschwundes** - das heißt, Warenschwund aus unbekannten Ursachen, darunter kriminelle - intensiv zu beschäftigen. Abbildung 9 unten stellt den relativen Beitrag des unbekannten Warenschwundes am gesamten Warenschwund dar.[10] Zwei interessante Schlussfolgerungen können daraus gezogen werden:

Abbildung 8 – Warenschwundtrend, 2016-2017 (N=1728), nach Geschäftsgröße



Quelle: Mikrodaten

- Unbekannter Warenschwund **fällt im Durchschnitt genauso stark wie bekannter Warenschwund** beim gesamten Bestandsverlust ins Gewicht.
- Der relative Beitrag **des unbekannten Warenschwundes steigt** im Vergleich zum bekannten Warenschwund an.

Dieses letztere Ergebnis könnte auf zwei Arten interpretiert werden:

- Hinsichtlich **einer Zunahme bei den Verbrechen im Einzelhandel - wodurch es wahrscheinlicher ist, dass unbekannte Verluste verursacht werden.**
- Hinsichtlich eines besseren Bestands- und Supply-Chain-Managements von Einzelhandelsunternehmen und somit eine Verringerung bei den *bekannten Ursachen des Bestandsverlustes (zum Beispiel Abfall/Schrott, Brüche, verschlechterte oder verdorbene Waren etc.).*

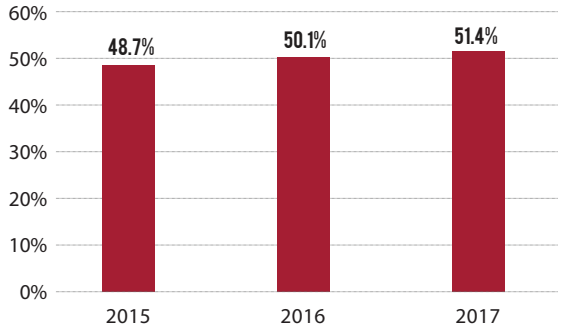
Während das allgemeine Ziel der Unternehmen ist, die Einzelhandelsverluste zu reduzieren, ist ein engeres Ziel, den **bekannten Warenschwund zu verringern**, das heißt, bessere Supply-Chain- und Bestands-Managementpraktiken zu erreichen.

3.1 WARENSCHWUND NACH WIRTSCHAFTSSEKTOR

Wie bereits erwähnt, hängen Bestandsverluste stark vom Wirtschaftssektor und von der Art des betroffenen Geschäftes ab. Abbildung 10 stellt die durchschnittliche Warenschwundrate für 2015-2017 nach Wirtschaftssektor dar, die von allen Einzelhändlern angegeben wurde, die in der Umfrage in den teilnehmenden Ländern geantwortet haben. Für einige Branchen (zum Beispiel Luxus

Abbildung 9 – % Unbekannter Warenschwund am gesamten Warenschwund

Die Befragten stellen sowohl bekannte als auch unbekannte Warenschwundzahlen bereit, die 8948 Geschäfte entsprechen.



Quelle: Umfrage

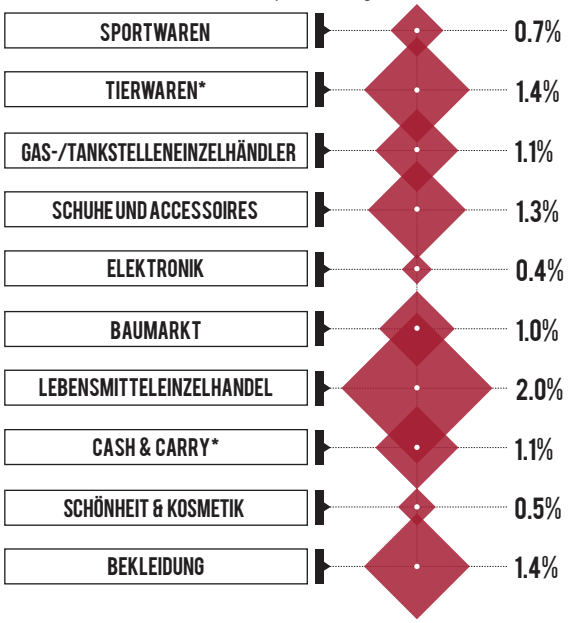
10. Für die Zwecke dieser Studie wurde, für jene Unternehmen, die in der Lage sind, beide Zahlen bereitzustellen, der gesamte Warenschwund als die Summe des bekannten und unbekannten Warenschwundes berechnet. Für die anderen Unternehmen, die nicht in der Lage sind, zwischen den beiden Kategorien zu unterscheiden, wurde die gesamte Warenschwundzahl berücksichtigt.

oder Kaufhäuser) antworteten Einzelhändler auf qualitative Abschnitte der Umfrage, aber haben keine Schwundzahlen angegeben. Die Ergebnisse bestätigen eine frühere Forschung in diesem Bereich, wobei der Lebensmitteleinzelhandel (d. h. Supermärkte, „Superstores", Convenience-Shops und Discounter) die höchste Rate in den meisten Ländern verzeichnete (siehe vorherige GRTB).
Unterschiede in den Wirtschaftssektoren können mehrere Ursachen haben.

Im Hinblick auf den **bekannten Warenschwund** haben die Sektoren mit einer breiteren Palette von verkauften Produkten, einer komplexeren und fragmentierten Lieferkette und einem höheren Anteil von verderblichen Gütern (z. B. Lebensmittelhandel, Cash & Carry oder Tierwaren) mehr Schwierigkeiten bezüglich der Bestandsführung und erleiden somit höhere Bestandsverluste.
In Bezug zum **unbekannten Warenschwund** – und

Abbildung 10 – Warenschwund nach Wirtschaftssektor. Durchschnitt 2015-2016-2017

Die Befragten entsprechen 22.557 Geschäften. Einzelhandelsunternehmen mit weniger als 3 Geschäften und Ausreißer werden aus der Stichprobe ausgeschlossen



* Befragte in diesen Sektoren entsprechen weniger als 200 Geschäfte

Quelle: Umfrage

insbesondere beim Warenschwund aufgrund von **kriminellen Ursachen** – werden mehrere Faktoren von der Literatur vorgeschlagen, um die Warenschwundraten zu erklären:

- **Art des Kunden**: die Art des Kunden (in Bezug zum vorherrschenden Alter, Geschlecht, Einkommensbereich) ändert sich entsprechend dem Sektor. Als Beispiel haben einige Einzelhändler und Studien die Anfälligkeit dieser Sektoren und Artikel, die von den Jugendlichen bevorzugt werden - z. B. Bekleidung, Schuhe und

Accessoires, Lebensmitteleinzelhandelsprodukte - hervorgehoben (Forney, Crutsinger & Arnold, 1996; Nelson & Perrone, 2000).

- **Typ von Waren**: Wie im Abschnitt weiter unten deutlich gemacht wird, können Produkte mit einem hohen Wert/Volumen-Verhältnis anfälliger für externen und internen Diebstahl sein. Zugleich deuten einige Schriften darauf hin, dass der Diebstahl von billigeren Artikeln als weniger schwerwiegend und vertretbarer wahrgenommen werden, und daher leichter begangen werden (Smith, 2013; Mazar, On & Dan, 2008; Shalvi, Ori & Yoell, 2012).
- **Art des Verkaufs**: Eine höhere Kundenbetreuung kann zu mehr Überwachung führen und somit die Möglichkeiten verringern, dass Kunden Gelegenheitsdiebstähle begehen (Lukas, 2015). Einzelhändler nehmen an, dass Sektoren mit einer höheren Kundenbetreuung die Anzahl von Ladendiebstählen verringern können (zum Beispiel im Luxus-Sektor).
- **Kundenbindung**: Bezüglich des vorherigen Punktes können Sektoren und Geschäfte mit größerer Kundenbindung (zum Beispiel wieder im Luxus-Sektor) weniger anfällig für externen Diebstahl sein (Smith, Smith & Baker, 2011). Ähnlich kann angenommen werden, dass Geschäfte mit einer niedrigeren Umwandlungsrate von Besuchern zu Kunden (wie größere Geschäfte oder Läden in Einkaufszentren, im Gegensatz zu kleineren) anfälliger für Verluste sind. Dieses Ergebnis wird durch die Analyse von Mikrodaten bestätigt (siehe unten).
- **Geschäftstyp**: Aus der Literatur geht hervor, dass diese Sektoren, die durch Geschäfte auf mehreren Ebenen und mit einer höheren Anzahl von Ein- und Ausgangswegen (z. B. im Lebensmittel- oder Bekleidungssektor) gekennzeichnet sind, anfälliger für Ladendiebstahl sein können (Gibbens 1962; Cardone, 2006; Cardone & Hayes, 2012). Allerdings ist der empirische Nachweis zur Unterstützung dieser Annahme schwach.
- **Verlustpräventionsmaßnahmen: Trotz technologischer Fortschritte in einigen Sektoren, sind traditionelle Sicherheitsmaßnahmen (wie Etikettier-Geräte) immer noch schwer auf Produkte anzuwenden (Hopkins & Gill, 2017). Zum Beispiel kann im Einzelhandel für Unterwäsche oder Lebensmittel die Schwierigkeit, Waren zu schützen (unter Beibehaltung des Sitzes und der Zugänglichkeit), die Warenschwundraten erhöhen. Dieses Problem wird weiter unten analysiert.**
- **Personalmanagement**: Wie von mehreren Einzelhändlern hervorgehoben, können die Anzahl, Art, das Alter und die Loyalität der Mitarbeiter, die Wahrscheinlichkeit von internen und externen Diebstahl beeinflussen. Diesbezüglich spielt die Schulung des Personals auch eine entscheidende Rolle (Lasky, Jacques & Fisher, 2015).

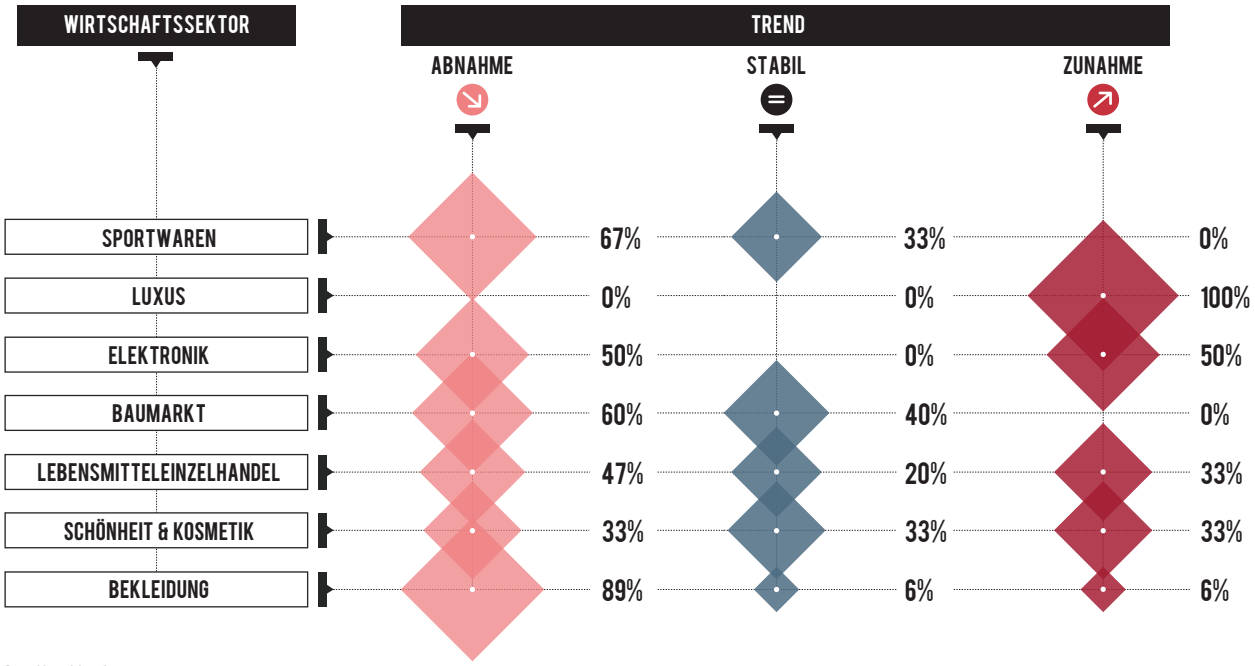
Verschiedene Sektoren berichten auch über unterschiedliche Tendenzen. Abbildung 11 zeigt den Prozentsatz der Befragten, die höhere, niedrigere oder stabile Warenschwundtrends, nach Sektoren, feststellen (oder, wenn dies nicht durch Daten unterstützt wird, angeben). Es ist interessant festzustellen, dass, während in den Bekleidungs- und Sportsektoren die breite Mehrheit der Einzelhändler einen Rückgang der Bestandsverluste angeben, im Lebensmitteleinzelhandel (Supermärkte etc.) und bei den Bau- und Gartenmärkten der Anteil geringer ist. In den Sektoren Elektronik und Schönheit & Kosmetik ist der Prozentanteil der Einzelhändler, die eine Abnahme angeben, der gleiche wie die, die von einer Zunahme berichten; während im Luxus-Sektor alle Befragten glauben, dass die Warenschwundrate ansteigt (obwohl die Befragten keine Daten zur Unterstützung für diese Annahme bereitstellten).[11]

Diese Ergebnisse werden durch Daten auf Geschäftsebene bestätigt, wenn sie nach Sektoren klassifiziert werden. Geschäfte in der Lebensmitteleinzelbranche verzeichneten eher eine Zunahme beim Warenschwund im Vergleich zu Verkaufsstellen in anderen Wirtschaftssektoren (Abbildung 12). Dieser Unterschied ist nicht mit der Größe der Geschäfte verbunden, da sehr große Geschäfte[12] einen stabilen Trend im Durchschnitt verzeichneten, während kleinere Geschäfte wahrscheinlicher signifikante Unterschiede erfassten.

11. Gemäß den Interviews mit Sicherheitsmanagern im Luxussektor, machen die Bestandsverluste, obwohl zunehmend, einen sehr geringen Prozentsatz des Umsatzes aus und entstehen aus völlig unterschiedlichen Ursachen (und *Modi operandi*) wie in anderen Einzelhandelssektoren, insbesondere Mitarbeiter- und Lieferantendiebstahl und Betrug.

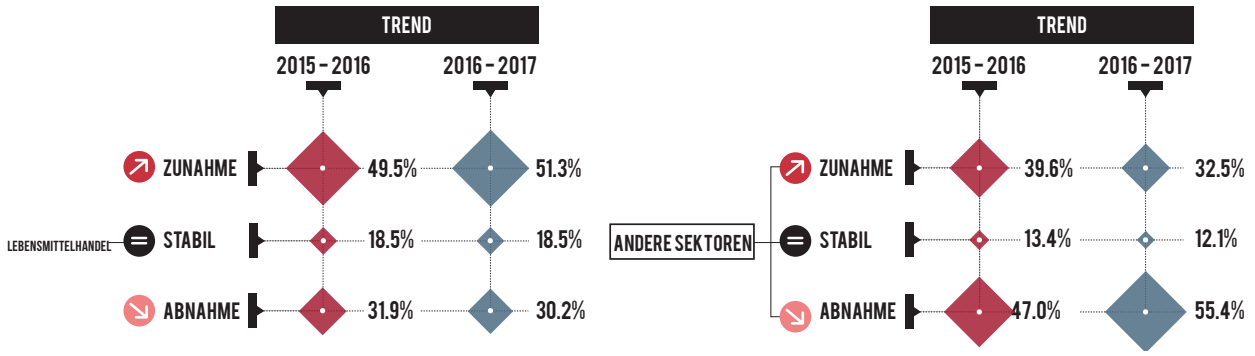
Abbildung 11 – Warenschwundtrend nach Wirtschaftssektoren, wie von den Befragten berichtet

Prozentsätze, berechnet von der Gesamtzahl der Antworten, mit Ausnahme derer, die nicht Trendzahlen vorsahen oder Trends erklärten



Quelle: Umfrage

Abbildung 12 – Warenschwundtrend nach Wirtschaftssektor, 2015-2016 (N=1798) und 2016-2017 (N=1728). Mittlerer % des Umsatzes



Quelle: Mikrodaten

12. Mehr als 5 500 Quadratmeter.

GLEICHES LAND, GLEICHER SEKTOR, ABER UNTERSCHIEDLICHE TRENDS

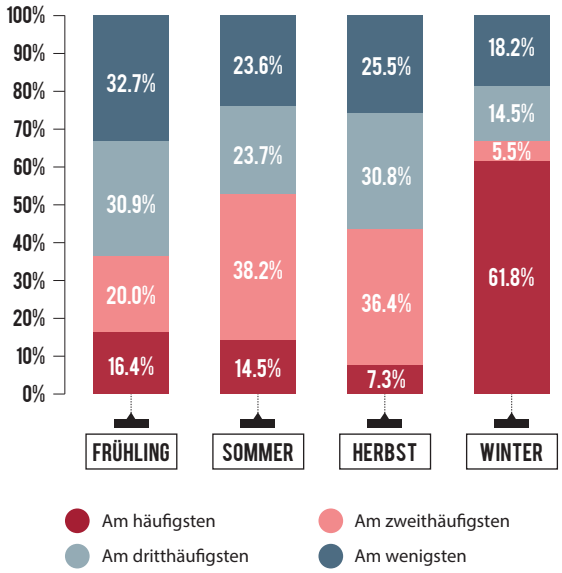
- Laut den Umfragedaten hat ein bestimmter Sektor, den wir nicht nennen werden, im Durchschnitt einen leichten Anstieg des Warenschwundes in den letzten drei Jahren festgestellt. Allerdings erlebten die Unternehmen, die in diesem Sektor tätig sind, sehr unterschiedliche Szenarien.
- Diese Verschiedenheit gilt auch für das gleiche Land. Zum Beispiel stellte das Unternehmen A, im Land X tätig, eine Abnahme des Warenschwundes in den letzten drei Jahren fest, während die anderen Unternehmen im gleichen Einzelhandelssegment und Land, die auf die Umfrage geantwortet haben, von einer Zunahme beim Warenschwund berichteten. Wie kann man eine solche Verschiedenheit erklären?
- Unternehmen A sagt, dass die Abnahme durch eine Reihe von Faktoren bewirkt wurde, einschließlich einer Erhöhung der Sensibilisierung für das Problem des Warenschwundes auf betrieblicher Ebene, einer Verbesserung der Berichterstattung und des Abrechnungssystems, die zuverlässigere Zahlen und aussagekräftige Kennzahlen gebracht haben, der Austausch bewährter Praktiken innerhalb des Unternehmens und mehr Verantwortung für Filialleiter, denen mehr Verantwortung für Ergebnisse in ihren Geschäften übertragen wurde.
- Es ist wichtig, die Bedeutung der unternehmensspezifischen Faktoren zu unterstreichen, die über sektorale oder geografische Trends hinausgehen, und wie Sicherheitsmanager unterschiedliche Wahrnehmungen über die Sicherheitssituation im Einzelhandel in ihrem Land haben können.
- Initiativen wie diese Studie und die Tagungen der Verbände in diesem Bereich (zum Beispiel der ECR-Shrink-Gruppe) haben den konkreten Zweck, diese Erfahrungen zu teilen und zu vergleichen und den Sicherheitsmanagern zu ermöglichen, voneinander zu lernen.

3.2 SAISONALITÄT

Nach Ansicht der meisten Befragten ist der **Winter** die Jahreszeit, in der es am wahrscheinlichsten ist, Verluste zu erleiden (62 % der Einzelhändler), gefolgt vom Frühling und Sommer - wobei Verluste im Sommer höher als im Frühling sind, auch unter Berücksichtigung des Prozentsatzes derer, die Sommer als die zweithäufigste Jahreszeit für Verluste angegeben haben (Abbildung 13).

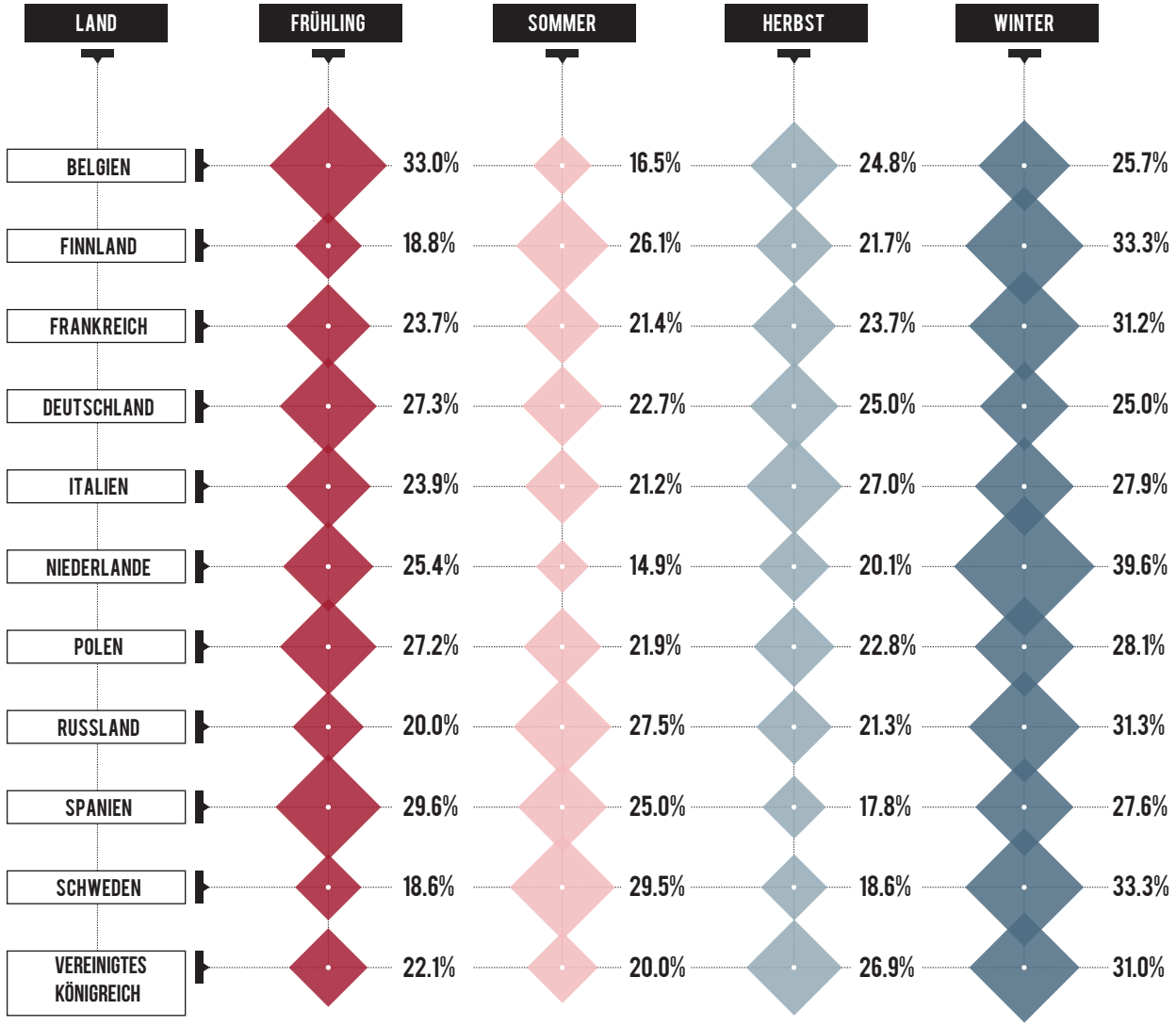
Die Ergebnisse werden auch durch die Analyse der Kriminalitätsvorfälle im Einzelhandel bestätigt, wie von den Nachrichten berichtet. In allen 11 Ländern ist weiterhin der Winter die Jahreszeit mit der höchsten Anzahl der registrierten (und von den Medien berichteten) Ereignisse, mit Ausnahme von Belgien, Spanien und Deutschland, wo der Winter an zweiter Stelle steht (Abbildung 14).
Wie in früheren Studien hervorgehoben wurde

Abbildung 13 - Warenschwund nach Saison
Prozentsatz, berechnet von der Gesamtzahl der Antworten, mit Ausnahme von N.A.



Quelle: Umfrage

Abbildung 14 – Kriminalitätsvorfälle im Einzelhandel, nach Saison und Land



Quelle: Nachrichten

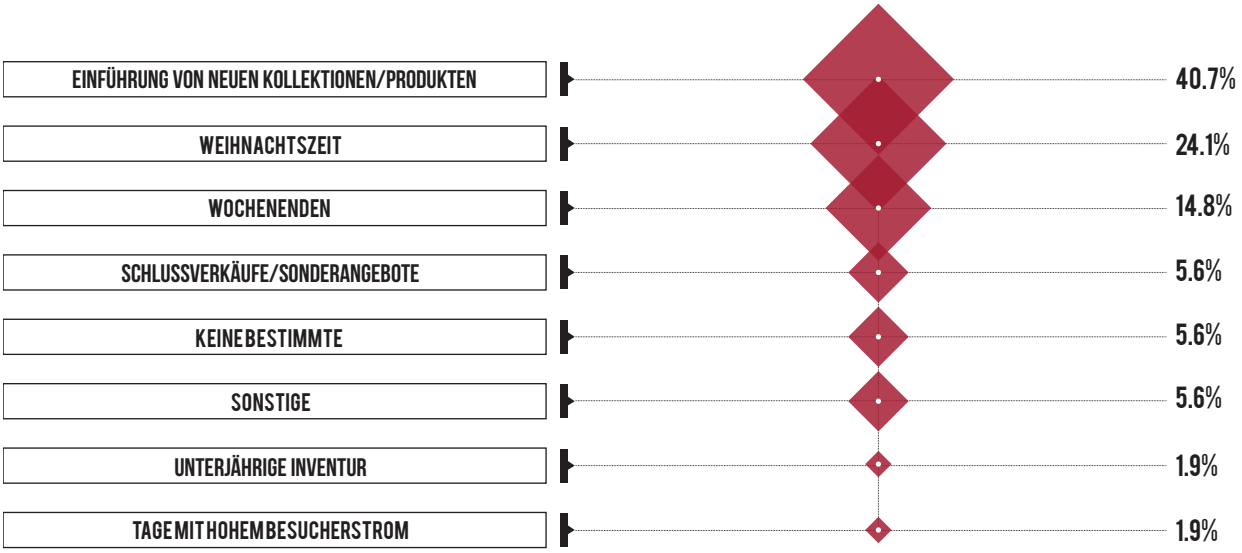
(Bamfield 2012; ONS 2011; Perry, 2009), ist das Risiko von Verbrechen im Einzelhandel im Winter aus mehreren Gründen höher:

- Aufgrund der **kälteren Temperaturen** ist es einfacher für Kriminelle, gestohlene Waren oder Feuerwaffen unter Jacken und dickerer Kleidung zu verbergen.
- Die geringere Anzahl von **Tageslichtstunden** hilft Kriminellen, sich zu verstecken und sich vor CCTV und Überwachung zu verbergen.
- Insbesondere während Weihnachten und saisonale Feiertage werden **Geschäfte stärker besucht** und dies erschwert die Überwachung und erleichtert Ladendiebstähle (abgesehen von einer Kunden-Peer-to-Peer-Kontrolle).
- Geschäfte haben in der Regel eine **höhere Personalfluktuation**, mit der wahrscheinlichen Beteiligung von Saisonarbeitern, was wiederum die Überwachung erschweren und das Risiko von internem Diebstahl erhöhen kann.
- In der Winterzeit **werden hochwertige Produkte** eher auf Regale ausgestellt, sowohl in der Kleidungsbranche (z.B. Jacken, Pelze und Mäntel) als auch in der Lebensmitteleinzelhandelsbranche (z. B. saisonale Produkte wie Liköre, Champagner, hochwertiger Fisch etc.). Die Möglichkeit, höherwertige Produkte greifen zu können, erhöht den Gelegenheitsladendiebstahl.

In der Umfrage wurden die Einzelhändler auch über Fälle gefragt, in denen ihre Unternehmen einen überdurchschnittlichen Warenschwund verzeichnet haben. Die Ergebnisse folgen unten (Abbildung 15).

Für mehr als 40 % der Befragten ist die **Einführung neuer Kollektionen** und Produkte eine Zeit, die anfällig für Verluste und Warenschwund ist. Dies trifft besondere für die Sektoren Bekleidung (in dem dies die wichtigste Ursache für mehr als 80 % der Befragten ist) und Luxus zu. Für die Bereiche Schönheit & Kosmetik, Elektronik, Tierwaren und, im geringeren Maße, für den Lebensmittelhandel

Abbildung 15 - Zeiträume mit überdurchschnittlich hohem Warenschwund, wie Einzelhändler berichteten



Quelle: Umfrage

(Supermärkte, Convenience und Discounter), haben **saisonale Urlaubszeiten** (mit Weihnachten in erster Linie) einen erheblichen Einfluss auf Verluste.

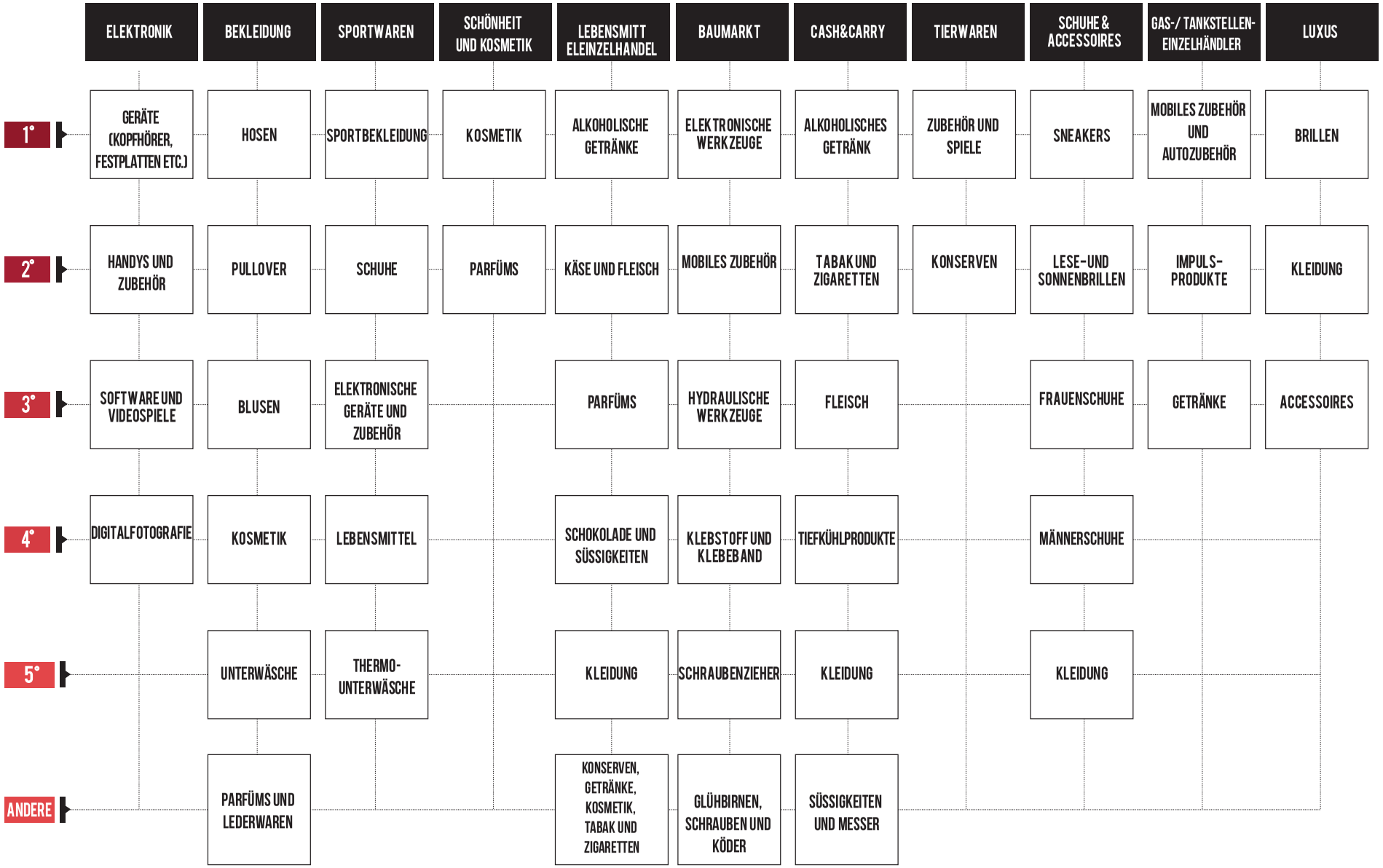
Einige Lebensmitteleinzelhändler geben auch die Wochenenden an, an denen mehr Verluste verzeichnet werden als im Rest der Woche. Es ist interessant festzustellen, dass die meisten Befragten hinsichtlich Tankstellen keinen großen Unterschied bei all diesen Zeiträumen feststellen und dass für die meisten Befragten Wochen mit Sonderverkäufen und Sonderangeboten die Wahrscheinlichkeit eines Warenschwundes nicht erhöhen. Einzelhändler nehmen an, dass andere Gelegenheiten höhere Verlustraten verursachen, wie zum Beispiel Feiertage, Familienfesttage (z. B. Valentinstag, Muttertag und Vatertag) und Kalenderdaten, an denen besondere Feiern stattfinden (zum Beispiel nationale Feiertage).

3.3 DIE AM MEISTEN GESTOHLENEN GEGENSTÄNDE

Tabelle 2 und Tabelle 3 zeigen die am meisten gestohlenen Gegenstände nach Anzahl und Wert, wie von den Befragten angegeben.

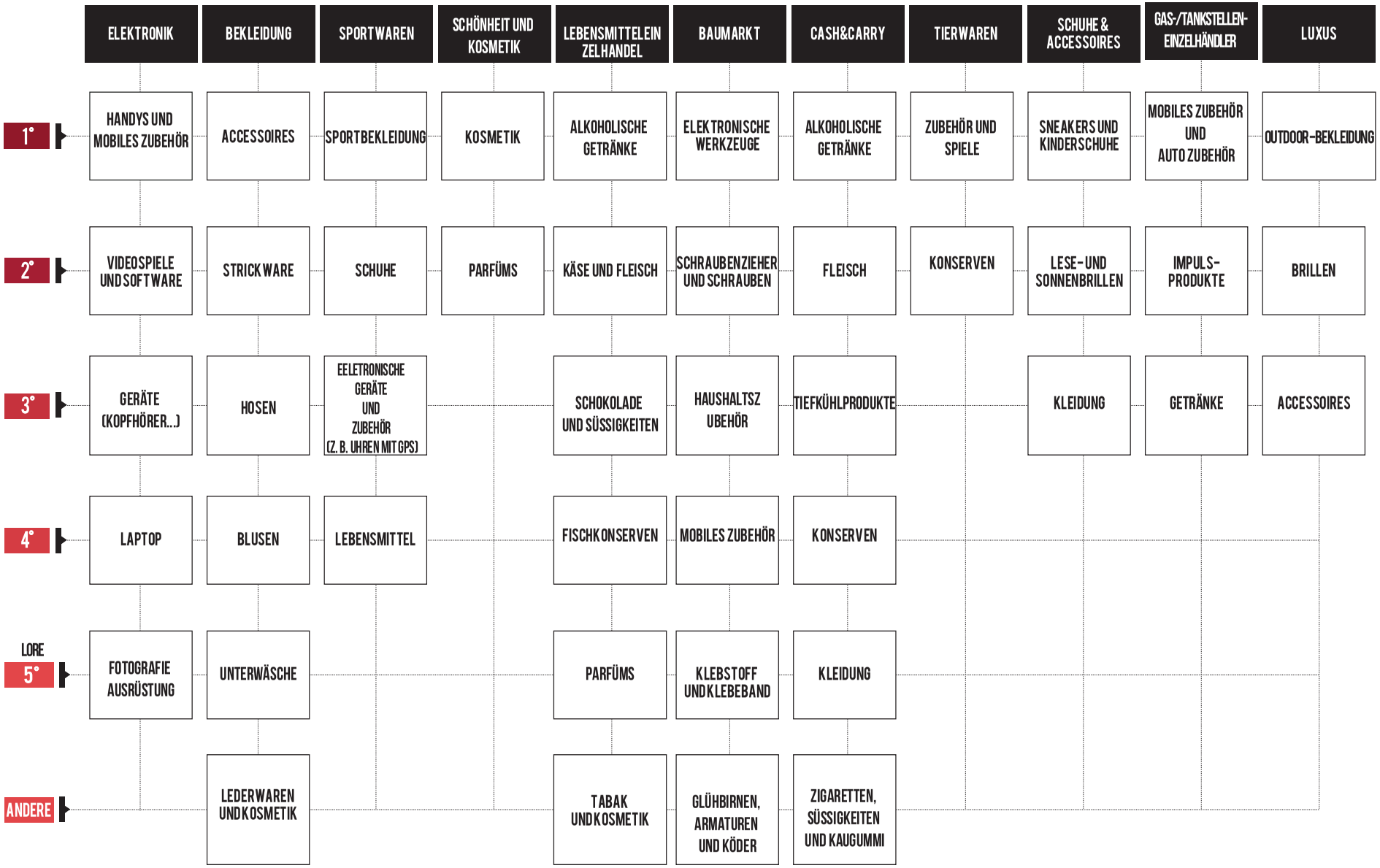
Nach Ansicht der Befragten der Umfrage sind unter den alkoholischen Getränken die am meisten gestohlenen Produkte wertvolle Artikel wie Spirituosen und erlesene Weine (zum Beispiel Champagner). Konserven sind besonders betroffen, Thunfisch im Lebensmittelhandel und Tierfutter im Tierwarensektor. Im Bekleidungssektor ist die Sportkleidung am stärksten betroffen, wobei Fußball- und Laufkleidung die am meisten anvisierten Produkte sind. Kriminelle im Elektronikbereich konzentrieren sich auf kleine Gegenstände, wie Headsets, Festplatten oder trendige Geräte, wie Fitness-Uhren.

Tabelle 2 - Die am meisten gestohlenen Gegenstände, nach Zahlen



Quelle: Umfrage

Tabelle 3 – Die am meisten gestohlenen Gegenstände, nach Wert



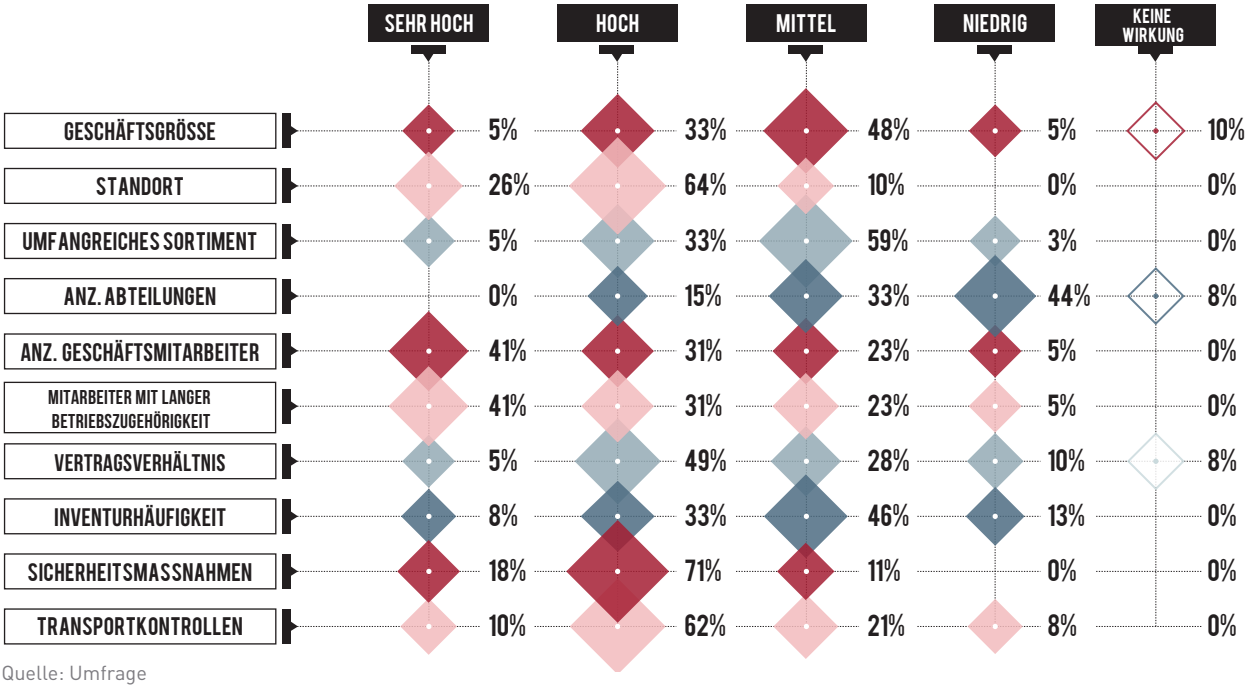
Quelle: Umfrage

3.4 RISIKOFAKTOREN UND URSACHEN DES WARENSCHWUNDES

Wir baten die Einzelhändler, die wichtigsten Ursachen einzustufen, die die Warenschwundrate beeinflussen (Abbildung 16). Die meisten Befragten messen dem Standort der Geschäfte, den Sicherheitsmaßnahmen vor Ort sowie der Anzahl und der Art der beschäftigten Mitarbeiter eine entscheidende Rolle (sehr hohen und hohen Einfluss) zu.

Insbesondere sind die Anzahl der Mitarbeiter und die Dauer der Betriebszugehörigkeit zwei Faktoren, die laut den meisten Einzelhändlern einen sehr großen Einfluss auf die Verlustrate haben. All diese Faktoren werden im Folgenden im Detail untersucht werden, beginnend mit der Analyse des Warenschwundes nach Standort.

Abbildung 16– Auswirkungen auf den Warenschwund nach Risikofaktor, wie von den Befragten wahrgenommen

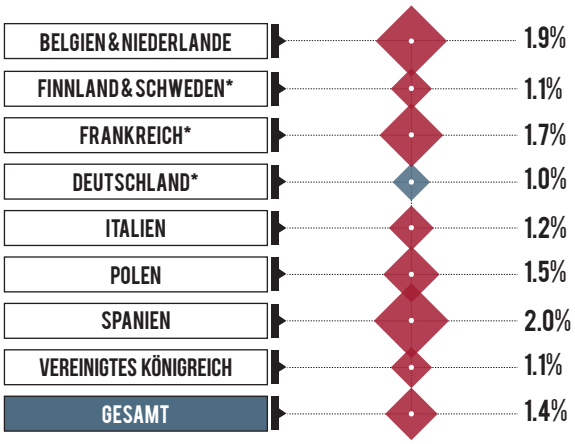


Quelle: Umfrage

3.5 WARENSCHWUND NACH STANDORT

Wie bereits erwähnt, machen unterschiedliche Bilanzierungspraktiken der Einzelhändler es sehr schwierig, Warenschwundraten in den einzelnen Ländern zu vergleichen, vor allem aufgrund der durch die Umfrage erhaltenen unterschiedlichen Berichterstattung in den einzelnen analysierenden Ländern und der daraus resultierenden sektoralen Darstellung. Die Ergebnisse der Abbildung 17 sollten daher mit großer Zurückhaltung betrachtet werden. Betrachtet man sowohl den bekannten als auch den unbekannten Warenschwund, sind Spanien,

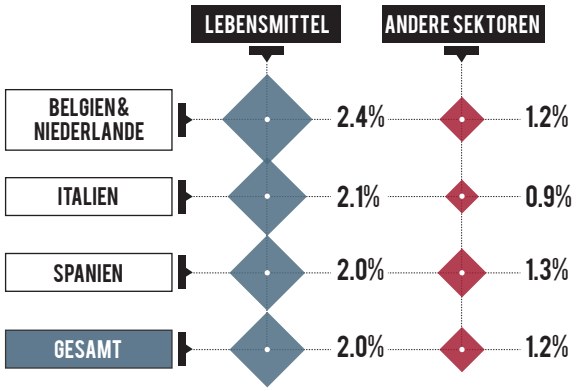
Abbildung 17 – Warenschwundrate (einschließlich bekannter und unbekannter Warenschwund) nach Land. Durchschnitt 2015-2016-2017



Die Befragten entsprechen 22.557 Geschäften. Einzelhandelsunternehmen mit weniger als 3 Geschäften und Ausreißer werden aus der Stichprobe ausgeschlossen
* = In diesen Ländern repräsentieren die Befragten weniger als 1000 Geschäfte. ° = Der Wert Deutschlands wird vom EHI Retail Institute (2018) übernommen. Finnland, Russland und Schweden sind aufgrund der geringen und nicht repräsentativen Anzahl der Befragten nicht enthalten.
Quelle: Umfrage

Frankreich und Belgien und die Niederlande die Länder, welche die höchste Warenschwundrate bei den Einzelhändlern verzeichnet haben, respektive 2,0 %, 1,7 % und 1,9 %. Diese Werte können auf den **höheren Anteil der Lebensmitteleinzelhändler** in der Stichprobe der Befragten in diesen beiden Ländern zurückzuführen sein (siehe unten). Der angegebene Wert für Deutschland ist der, der in einer im Jahr 2018 durchgeführten Studie vom EHI Retail Institute dargestellt wird - und stützt sich auf eine etwas andere Methode (EHI Retail Institute, 2018).[13] Aufgrund der kritischen Aspekte der Stichprobennahme und der sektoralen Darstellung wollen wir diese nationalen Muster nicht interpretieren.
In Belgien und in den Niederlanden, in Spanien und Italien ermöglichen die verfügbaren Daten

Abbildung 18 – Warenschwundrate (einschließlich bekannter und unbekannter Warenschwund) nach Sektor und nach Land. Ausgewählte Länder. Durchschnitt 2015-2016-2017



Quelle: Umfrage

eine Berechnung, um die Warenschwundrate zwischen dem Lebensmittelhandel und anderen Einzelhandelssektoren zu unterscheiden.[14]
In all diesen Ländern sind die **Verluste im Lebensmittelhandel deutlich höher**, etwa 2 % des Umsatzes, als der Durchschnitt der anderen Sektoren - zwischen 0,9 % und 1,3 % des Umsatzes. Dieser Unterschied ist wahrscheinlich auf der höchsten Rate von bekanntem Warenschwund im Lebensmitteleinzelhandel zurückzuführen, wie oben hervorgehoben (siehe Seite 31).

13. Der in der Tabelle angegebene Wert entspricht dem Prozentanteil der Inventurdifferenzen beim zum Verkaufspreis berechneten Bruttoumsatz. Der Wert, der vom EHI zum Kaufpreis bewertete berechnet und als Prozentsatz des Nettoumsatzes verzeichnet wurde, war 0,6 % (siehe das Länderprofil von Deutschland).
14. Aufgrund der Datenempfindlichkeit/des Datenschutzes und der statistischen Relevanz werden durchschnittliche Warenschwundraten nur für Sektoren mit mehr als zwei Befragten angegeben. Wenn dieses Kriterium nicht erfüllt ist, wird nur der gesamtwirtschaftliche Durchschnitt angegeben.

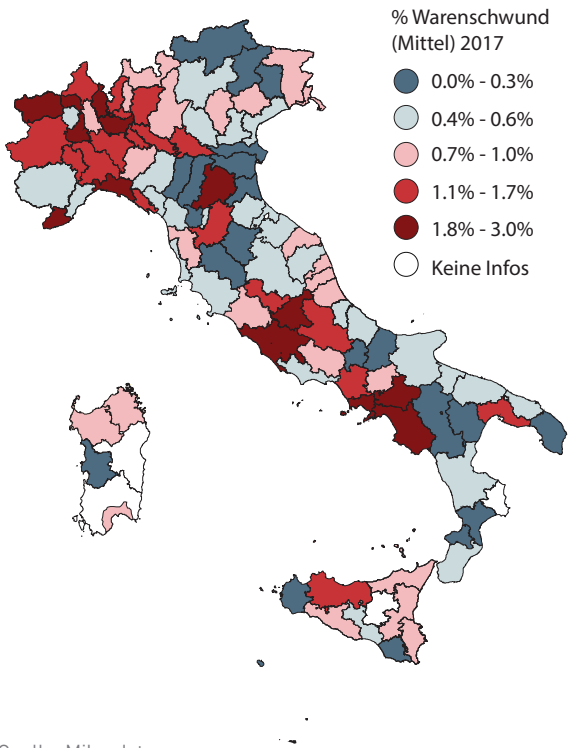
Warenschwund auf subnationaler Ebene

Stattdessen ist es interessanter, die Verteilung des **Warenschwundes in diesen Ländern zu betrachten**. Die Mikrodaten, auf Verkaufsstellenebene, von Einzelhandelsunternehmen erfasst, ermöglicht die Analyse, wie sich Bestandsverluste, abhängig von der Region, der Lage des Geschäftes (zum Beispiel an der Straße im Vergleich zum Einkaufszentrum, Nähe zu den Verkehrsknotenpunkten etc.) und den Hintergrundfaktoren, ändern.

In Italien und im Vereinigten Königreich ermöglichte die Menge an erfassten Mikrodaten eine sinnvolle Darstellung der geographischen Warenschwundmuster. Abbildung 19 und Abbildung 20 zeigen den durchschnittlichen Warenschwund im Jahr 2017 auf NUTS 3 Ebene.

In Italien gab es die höchsten im Jahr 2017 verzeichneten Werte in den Provinzen **Genua**, **Mailand**, **Imperia**, **Bologna** und **Neapel**. Im Vergleich zu den Werten aus dem Jahr 2016, waren die Gebiete mit der höchsten Zunahme **Nord-West-Italien** (Lombardei, Piemont und Ligurien), die Gegend um **Rom** und die Region **Kampanien**. Wie von einigen Einzelhändlern berichtet, können die geringen Warenschwundniveaus und der begrenzte Anstieg bei den Verlusten in Süd-Italien auch durch die Schließung von einigen Geschäften, entschieden von ausgewählten Unternehmen, teilweise erklärt werden (Abbildung 19).

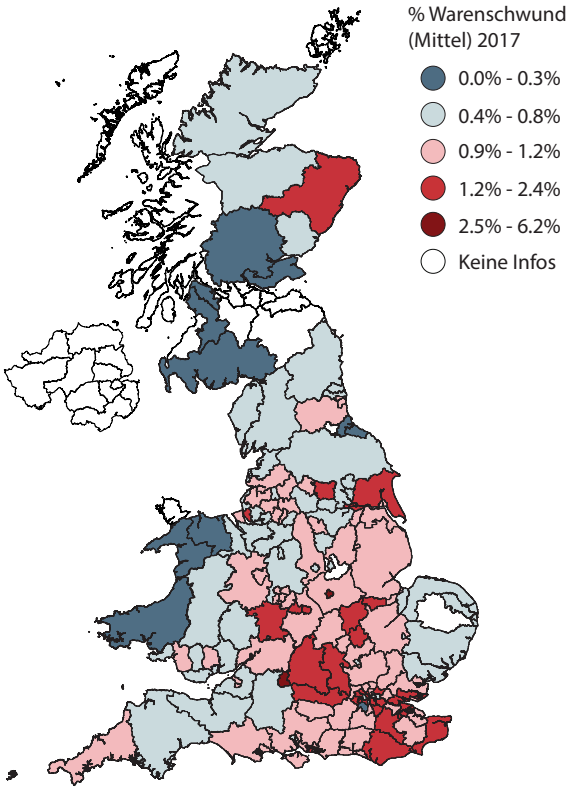
Abbildung 19 – Warenschwund in Italien nach NUTS 3. 2017



Quelle: Mikrodaten

Im Vereinigten Königreich wurden die höchsten Werte im Jahr 2017 in den Gebieten **Bristol/ Bath**, **Leicestershire**, **Oxfordshire** und **Inner London (West)**) verzeichnet. Nach den verfügbaren Mikrodaten auf Geschäftsebene, wurde eine Zunahme beim Warenschwund in den meisten UK-Gebieten verzeichnet. Die höchste Variation wurde in Bristol/ Bath, gefolgt von Leicestershire und West Yorkshire, festgestellt.

Abbildung 20 – Warenschwund im Vereinigten Königreich nach NUTS 3. 2017



Quelle: Mikrodaten

Warenschwund und Hintergrundfaktoren

Die Analyse der Daten auf Geschäftsebene ermöglicht die Analyse, wie der Warenschwund im Zusammenhang mit einigen soziodemographischen, wirtschaftlichen und kriminellen Hintergrundfaktoren steht. Tabelle 4 zeigt die Korrelation zwischen dem Warenschwund auf Geschäftsebene und einigen Kontextvariablen auf kommunaler oder regionaler Ebene. „Positiv" bedeutet, je höher die Variable, desto höher ist die Warenschwundrate; „Negativ" bedeutet, je höher die Variable, desto geringer ist die Warenschwundrate. „Nicht signifikant" bedeutet, dass die Korrelation zwischen den beiden Variablen nicht statistisch signifikant ist.

Tabelle 4 – Bivariate Korrelation nach Pearson zwischen der durchschnittlichen Warenschwundrate von Geschäften und Hintergrundfaktoren. 2017

VARIABEL	KORRELATION MIT WARENSCHWUND
SOZIODEMOGRAFISCHE MERKMALE AUF GEMEINDEEBENE	
ANSÄSSIGE BEVÖLKERUNG	POSITIV
BEVÖLKERUNGSDICHTE	POSITIV
ARBEITSLOSENQUOTE	NICHT SIGNIFIKANT
BRUTTOINLANDSPRODUKT (REGIONAL)	NEGATIV
BERICHTETE VERBRECHENSRATEN AUF GEMEINDEEBENE	
LADENDIEBSTAHL	NICHT SIGNIFIKANT
RAUBÜBERFÄLLE AUF GESCHÄFTSRÄUME	NEGATIV
EINBRÜCHE IN GESCHÄFTSRÄUME	NICHT SIGNIFIKANT
GESCHÄFTSEIGENSCHAFTEN (AUF GESCHÄFTSEBENE)	
STANDORT IN EINEM EINKAUFSZENTRUM	NEGATIV
LADENFLÄCHE	POSITIV
ÖFFNUNGSZEITEN	POSITIV
NÄHE ZU EINEM BAHNHOF	POSITIV

Quelle: Mikrodaten

Geschäfte in Gebieten mit geringerem **BIP** pro Kopf und in größeren und **dichter besiedelten** Gemeinden verzeichneten einen höheren Warenschwund.

Warenschwundwerte standen **nicht signifikant im Zusammenhang mit der Rate der gemeldeten Ladendiebstähle und Einbrüche** in Geschäftsräume, während die Verbindung signifikant, aber negativ mit Diebstählen in Handelsunternehmen, die bei der Polizei gemeldet wurden, ist. Zwei Faktoren können helfen, diese Ergebnisse zu interpretieren. Einerseits ist der Warenschwund nur teilweise mit externem Diebstahl verbunden. Andererseits hängen die amtlichen Statistiken der gemeldeten Verbrechen weitgehend von den Opfermelderaten ab und können daher nicht das tatsächliche Kriminalitätsrisiko widerspiegeln (Bamfield, 2018). Handelsunternehmen melden **wahrscheinlich aus verschiedenen Gründen viele der Verbrechen** nicht. Dies kann insbesondere für Geschäfte zutreffen, die eine höhere Anzahl von kriminellen Ereignissen erfahren. Zum Beispiel schätzte eine Studie, dass offiziell gemeldete Verbrechen gegen Unternehmen in Deutschland im Jahr 2016 weniger als 15 % der Vorfälle ausmachten, die tatsächlich aufgetreten sind (Bamfield, 2018). Die neueste kommerzielle Erhebung über Kriminalitätsopfer im Vereinigten Königreich ergab, dass im Jahr 2017 nur 36 % der Unternehmen Ladendiebstähle der Polizei gemeldet haben (Osborne, 2018). Deshalb sind amtliche Statistiken über die Kriminalitätsrate kaum in der Lage, die wahre Situation darzustellen.

Größere Geschäfte und verlängerte Öffnungszeiten erhöhen die Warenschwundraten. Dies steht wahrscheinlich im Zusammenhang mit der zunehmenden Schwierigkeit, eine angemessene Überwachung bereitzustellen, und mit den zunehmenden Möglichkeiten für Kriminelle. Diese Ergebnisse werden zumindest im Vereinigten Königreich durch die Home Office-Umfrage ebenfalls bestätigt, die beweist, dass größere Unternehmen wahrscheinlich stärker von Kriminalität betroffen sind (Osborne, 2018).

Unsere Daten lassen darauf schließen, dass Geschäfte innerhalb von **500 Metern einer U-Bahnstation oder eines Eisenbahnbahnhofs** auch das Warenschwundniveau in Geschäften erhöht (statistisch signifikanter Unterschied von 0,4 % bei der Warenschwundrate). Hier ist die Interpretation zweierlei. Einerseits sind Geschäfte in der Nähe von Verkehrsknotenpunkten wahrscheinlich voller und haben eine höhere Rate von Gelegenheitskunden. Andererseits kann die Nähe zu Stationen bzw. Bahnhöfen den Kriminellen eine einfache Fluchtmöglichkeit nach dem Diebstahl bieten (Irvin-Erickson & La Vigne, 2015; Newton, 2018). Schließlich verzeichnen Geschäfte in Einkaufszentren im Durchschnitt einen geringeren Warenschwund.

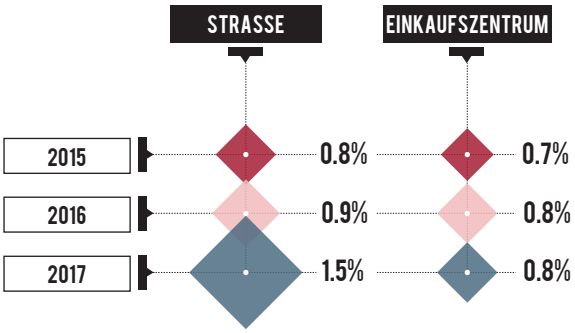
Aufgrund der Breite des Schwundkonzeptes könnten wir diese Ergebnisse auch so deuten, dass sie auf verschiedene Management-Praktiken in verschiedenen Geschäften und nicht unbedingt auf Umgebungsfaktoren zurückzuführen sind. Die Menge an Informationen, die für jedes Geschäft verfügbar waren, ermöglichte uns nicht, die Hypothesen zu dieser Annahme zu überprüfen. Es wäre gut, zum Beispiel, die Anzahl der Mitarbeiter in Geschäften und ihre Dauer der Betriebszugehörigkeit und die Expertise der Geschäftsleiter und Mitarbeiter zu kontrollieren.

Warenschwund an der Straße im Vergleich zu Warenschwund in Einkaufszentren

Im Jahr 2017 war der Warenschwund deutlich **höher in den Geschäften an den Straßen** (1,5 %) als bei denen, die sich innerhalb von Einkaufszentren (0,8

%) befinden. Während 2015 und 2016 war dieser Unterschied vernachlässigbar (etwa 0,1 %). Die Gesamtzunahme beim Warenschwund im Jahr 2017 konzentriert sich daher stark auf Geschäfte außerhalb von Einkaufszentren (Abbildung 21).
Dieser Trend wird weiter bestätigt, wenn man die Veränderungen beim verzeichneten Warenschwund betrachtet und die Geschäfte nach Größe und Standort einstuft. Zwischen 2016 und 2017 haben alle außerhalb eines Einkaufszentrums befindlichen Geschäfte im Durchschnitt eine **Zunahme beim Warenschwund** erfahren. Die Steigerung konzentriert sich vor allem auf größere Geschäfte.

Abbildung 21 - Warenschwund, erfasst von Geschäften an Straßen und in Einkaufszentren. Durchschnittlicher Prozentsatz des Umsatzes. 2015 (N = 1786), 2016 (N = 2206) und 2017 (N = 2680)

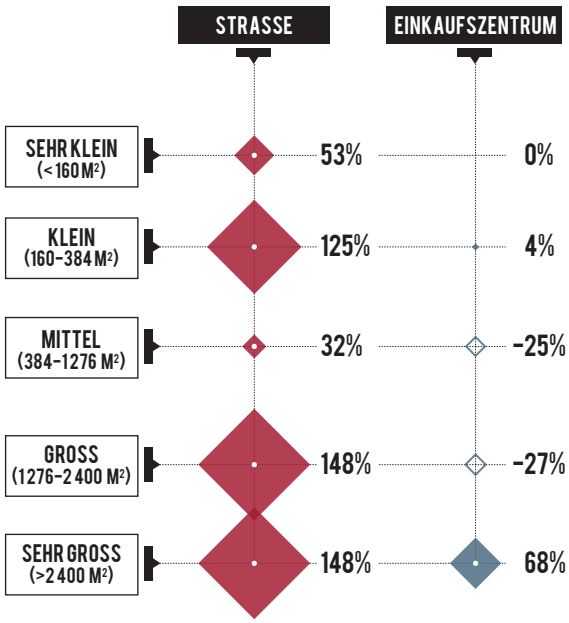


Quelle: Mikrodaten

Dagegen haben in Einkaufszentren nur **sehr große Geschäfte** eine Zunahme beim Warenschwund erfahren, obwohl deutlich geringer als vergleichbare Geschäfte außerhalb von Einkaufszentren. Mittlere und große Geschäfte verzeichneten im Durchschnitt eine deutliche Abnahme, während kleine und sehr kleine Geschäfte einen stetigen Trend erfahren haben (Abbildung 22).

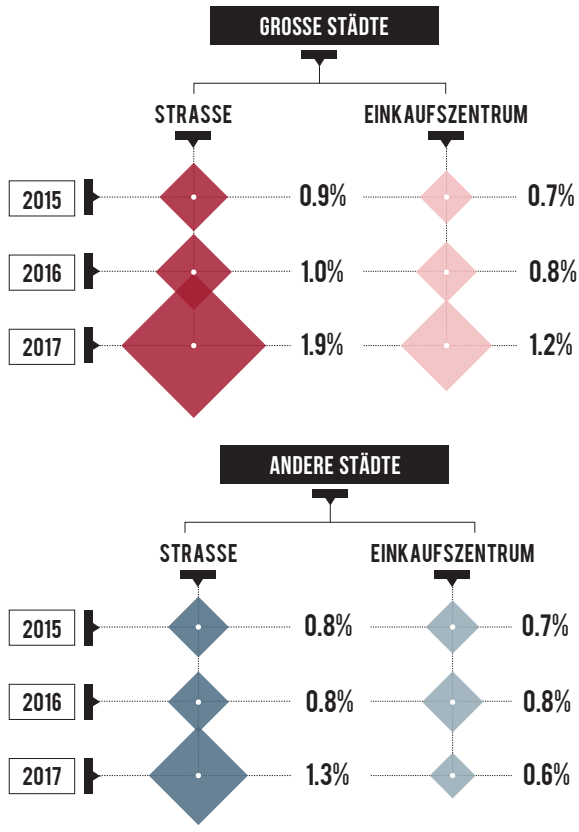
Die Größe der Stadt, in der sich die Geschäfte befinden, wirkte sich auch auf die Zunahme beim Warenschwund im Jahr 2017 aus. **Geschäfte in großen Städten (über 250 000 Einwohner) haben im Durchschnitt ein höheres Maß an Warenschwund erfahren**, unabhängig davon, ob sie sich innerhalb oder außerhalb eines Einkaufszentrums befanden. In 2015 und 2016 war dieser Unterschied vernachlässigbar (Abbildung 23).

Abbildung 22 - Durchschnittliche Schwundvariation zwischen 2016 und 2017 nach Geschäftsgröße und Standort



Quelle: Mikrodaten

Abbildung 23 – Warenschwund, erfasst von Geschäften an Straßen und in Einkaufszentren nach Größe der Stadt. Durchschnittlicher Prozentsatz des Umsatzes. 2015 (N = 1786), 2016 (N = 2206) und 2017 (N = 2680). Großstadt = über 250 000 Menschen

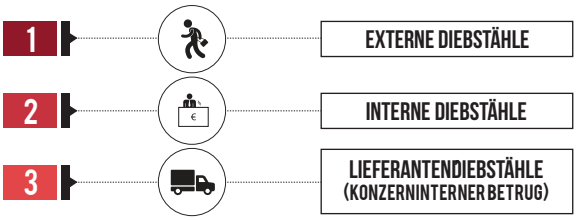


Quelle: Mikrodaten

4. EXTERNER DIEBSTAHL: TRENDS, MUSTER UND MODI OPERANDI

Einzelhändler sind sich einig, dass die Hauptursache des kriminalitätsbezogenen Warenschwundes der **externe Diebstahl** ist, gefolgt vom internen Diebstahl (oder Mitarbeiterdiebstahl) an zweiter Stelle und Lieferantendiebstahl (manchmal als konzerninterner Betrug bezeichnet) an dritter Stelle. Alle Einzelhändler stimmen zu, dass es nicht möglich ist, den genauen Anteil des Warenschwundes entsprechend der Art des Diebstahls zu schätzen - in einigen Fällen ist es nicht einmal möglich, *den kriminalitätsbezogenen Anteil* zu beurteilen (siehe oben Abschnitt 1).

Abbildung 24 – Kriminelle Ursachen für den Warenschwund, angeordnet nach den am häufigsten auftretenden

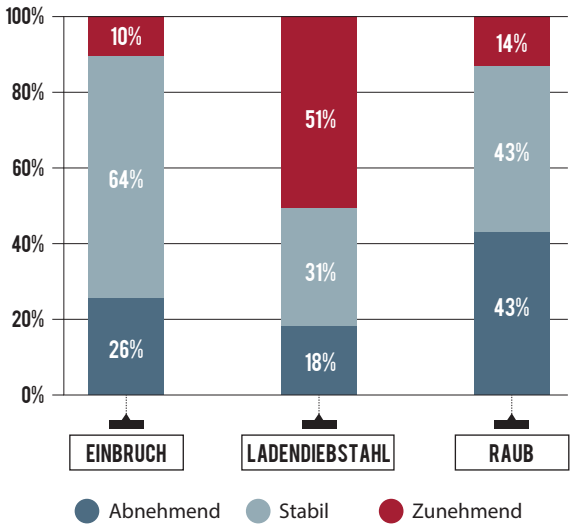


Quelle: Umfrage

Ladendiebstahl wird als die häufigste Art des externen Diebstahls genannt, gefolgt von **Raub** und dann **Einbruch**. Während alle Einzelhändler, in allen Sektoren, Ladendiebstähle auf den ersten Platz setzen, werden in einigen Sektoren (Schönheit & Kosmetik, Elektronik, Schuhe und Accessoires und Sportwaren) Einbrüche häufiger als Diebstähle angegeben.

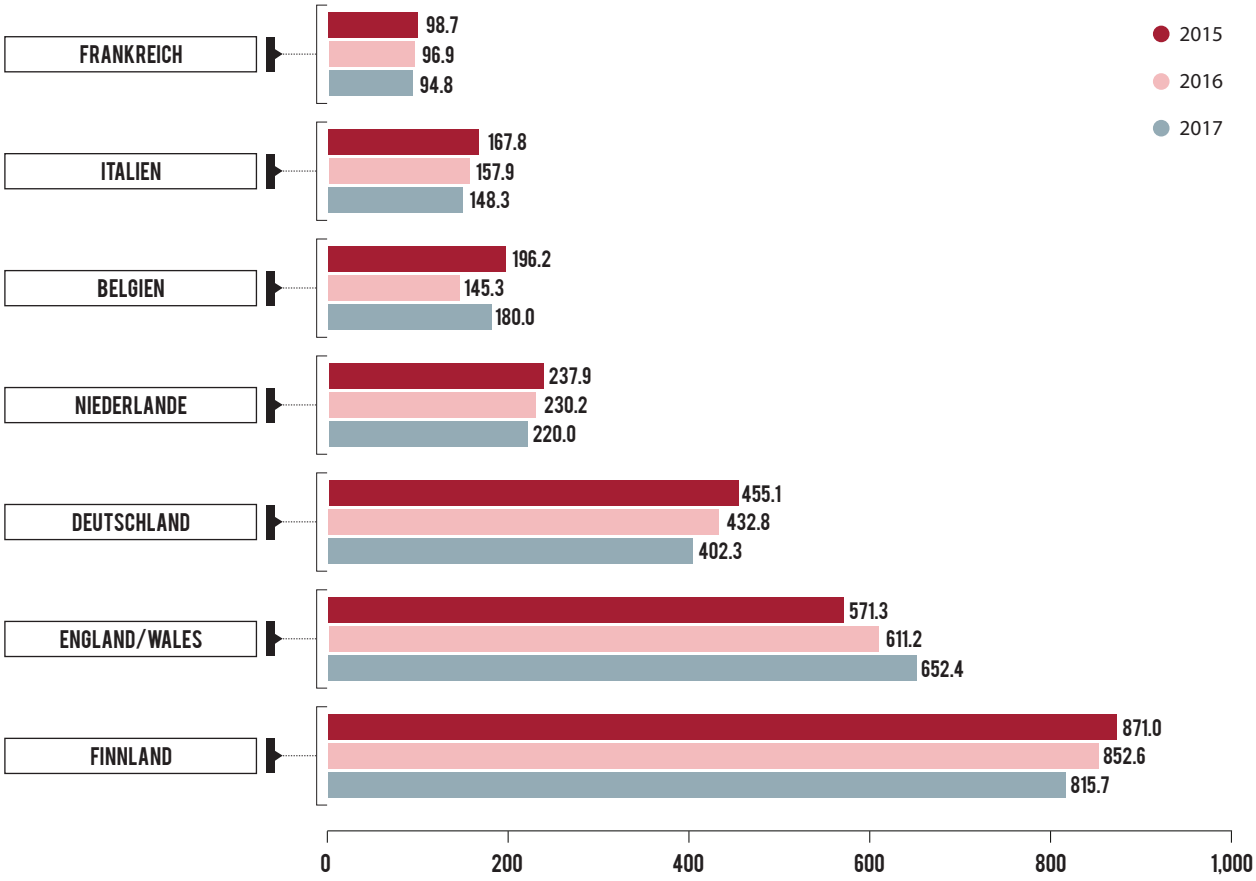
Ladendiebstahl ist auch die einzige Art von externem Diebstahl, die laut mehr als die Hälfte der Befragten zunimmt, während die meisten Befragten berichten, dass Einbrüche und Raubüberfälle stabil sind oder abnehmen.
Der von den Einzelhändlern wahrgenommene Trend wird in der Regel von den amtlichen Statistiken bestätigt, die von der Polizei in einigen europäischen Ländern bereitgestellt wurden (Abbildung 26, Abbildung 27 und Abbildung 28). Obwohl separate Daten über Verbrechen gegen die Einzelhändler nicht überall verfügbar sind, verzeichneten die Länder, in denen die Zahlen öffentlich sind, einen ziemlich **stabilen Trend für Ladendiebstahl** und sogar einen **ansteigenden** in England und Wales und in Belgien. Im Gegensatz dazu zeigen die von der Polizei erfassten offiziellen Daten über Raubüberfälle und Einbrüche in Geschäftsräume einen**deutlichen Rückgang** in allen Ländern, in denen Daten vorliegen (durchschnittlich -19 % bzw. -14 %).

Abbildung 25 – Art des externen Diebstahls, Trend laut den Angaben der Einzelhändler



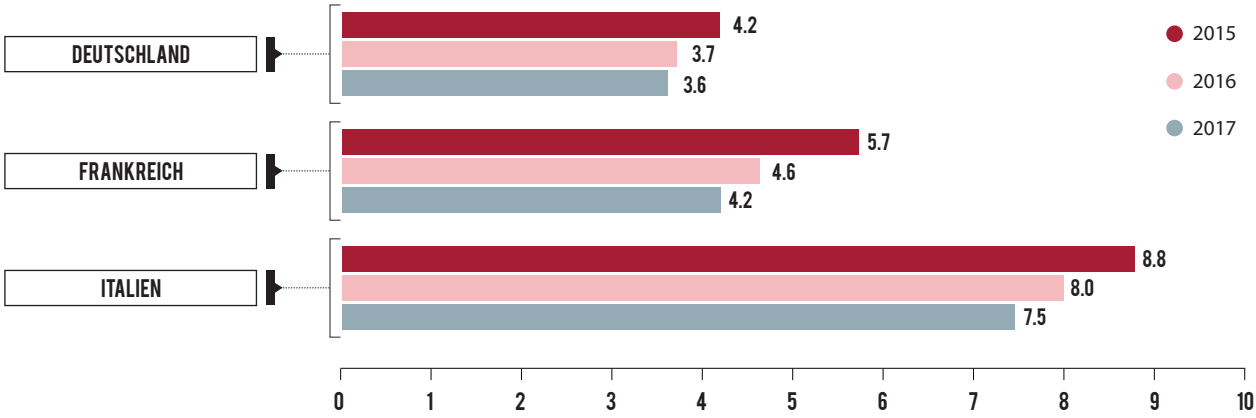
Die Befragten entsprechen 22 557 Geschäften.
Quelle: Umfrage

Abbildung 26 – Ladendiebstähle, gemeldet bei der Polizei pro 100 000 Einwohner*



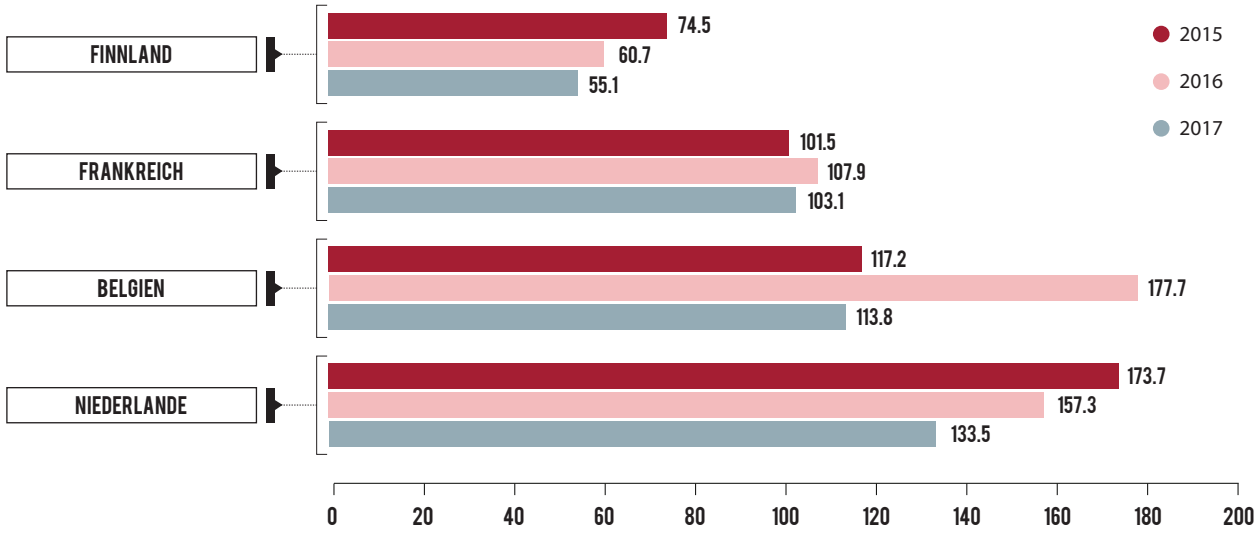
*Italienische Daten schließen auch Einbrüche in Geschäftsräume ein
Quelle: Nationale Strafverfolgungsstatistikämter

Abbildung 27 – Raubüberfälle in Geschäftsräume, die der Polizei pro 100 000 Einwohner gemeldet wurden



Quelle: Nationale Strafverfolgungsstatistikämter

Abbildung 28 – Einbrüche in Geschäftsräume, die der Polizei pro 100 000 Einwohner gemeldet wurden



Quelle: Nationale Strafverfolgungsstatistikämter

EINSCHRÄNKUNGEN DER OFFIZIELLEN KRIMINALSTATISTIKEN UND DIE ROLLE DER OPFERERHEBUNGEN

Die Daten über Verbrechen, die der Polizei gemeldet wurden, ist oft die einzige verfügbare Informationsquelle über Verbrechen gegen den Einzelhandelssektor. Jedoch weist diese Quelle einige Beschränkungen auf. Erstens dürfen die zur Erfassung oder zur Klassifizierung krimineller Ereignisse verwendeten Methoden nicht ermöglichen, dass bestimmte Straftaten oder Ziele öffentlich werden (Mugellini, 2013). Zum Beispiel stellen nur 6 von 11 Ländern, die in dieser Studie berücksichtigt werden, spezifische Daten über Ladendiebstähle zur Verfügung. Zweitens können auch unter diesen Ländern Unterschiede in der Definition von Verbrechen oder die Art und Weise, wie die Statistiken erstellt werden, eine vergleichende Analyse verhindern (Aebi, Killias & Tavares, 2002). Zum Beispiel schließen einige Länder alle Straftaten in der Statistik mit ein, während andere eine Straftat solange nicht einbeziehen dürfen, bis die polizeiliche Ermittlung abgeschlossen ist (Aebi, 2010). Drittens werden amtliche Statistiken stark von der Bereitschaft der Opfer beeinträchtigt, Verbrechen den Behörden zu melden.

Erhebungen über Kriminalitätsopfer können diesen letzten Punkt teilweise klären, indem der Anteil der Straftaten, die nicht gemeldet werden, die sogenannte „Dunkelziffer", geschätzt wird. Erhebungen über Kriminalitätsopfer sind Umfragen, die darauf abzielen, Informationen über die Art und Häufigkeit von Straftaten über eine Stichprobe von Opfern (z. B. Einzelpersonen oder Unternehmen) sowie andere Details zu erfassen, wie die Merkmale der Täter und der Opfer/Ziele oder den *Modus operandi* des Kriminellen. Zudem heben sie in der Regel hervor, wie viele Verbrechen der Polizei gemeldet wurden, und aus welchen Gründen sie nicht gemeldet wurden. Zum Beispiel wurde bei einer europäischen Umfrage, die auf Verbrechen gegen Unternehmen abzielte, festgestellt, dass Firmen nur 15,3 % der Kundendiebstähle der Polizei gemeldet haben. Dieser Wert ist sogar noch niedriger für Mitarbeiterdiebstahl (2,7 %) (Dugato, Favarin, Gergely und Agnes, 2013).

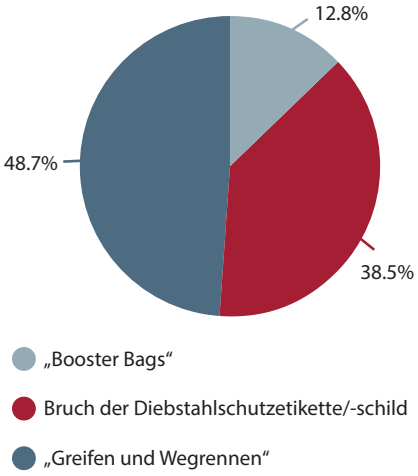
Obwohl die Erhebungen über Kriminalitätsopfer äußerst nützlich sind und eine Fülle an Informationen liefern, werden sie nicht weit verbreitet, insbesondere bezüglich Verbrechen gegen Unternehmen (für eine Überprüfung siehe Mugellini, 2013). Eine positive Ausnahme ist die Erhebung über Kriminalitätsopfer im Einzelhandelssektor (CVS), die jährlich vom Home Office in England und Wales durchgeführt wird, und die British Retail Crime Survey (BRC), die auch im Vereinigten Königreich durchgeführt wird (siehe Hopkins, 2016; Osborne, 2018 für eine Übersicht).

4.1 LADENDIEBSTAHL

Modus operandi

Nach Ansicht der meisten Einzelhändler ist der Ladendiebstahl die häufigste Ursache für externen Diebstahl und für die Hälfte von ihnen nimmt er zu. Während ***Greifen und Wegrennen*** laut den Befragten weiterhin der häufigste *Modus operandi* von Ladendieben ist (insbesondere unter Verwendung von Notausgängen und nicht bewachten Toren als Fluchtweg), wird von dem Zerbrechen von Diebstahlschutzetiketten berichtet, das fast genauso üblich ist. Wie von einigen Einzelhändlern angeführt, ist es sehr einfach für Kriminelle, **billige Werkzeuge im Internet** zu kaufen, die das Entfernen von Schildern und Etiketten ermöglichen. Alternativ, wie es Befragte in einigen Fallstudien berichteten, haben Kriminelle Etiketten manuell mit Gewalt, durch Stehlen von Magnetlösern von Mitarbeitern oder sogar ... mit den Zähnen entfernt.
Ein nicht ganz so häufiger *Modus operandi*, der jedoch nach Ansicht der Befragten immer häufiger auftritt, ist die Verwendung von **Booster Bags**, d. h. abgeschirmte Taschen, die verhindern, dass die

Abbildung 29 – Ladendiebstahl: häufigster *Modus operandi*



Quelle: Umfrage

etikettierten Produkte von herkömmlichen EAS-Technologien erkannt werden. Mehrere Lösungen werden von Einzelhändlern gewählt, um die Verwendung von Booster Bags zu verhindern (siehe Kästchen unten).

Obwohl die Verwendung von **Störsendern** nicht als häufigster *Modus operandi* genannt wurde, d. h. die Verwendung von Technologien, die über Funksignale das Signal von EAS-Antennen stören und ihre Funktion beeinträchtigen, wird sie auch als eine neu aufkommende Bedrohung von einigen Sicherheitsmanagern angesehen, insbesondere im Zusammenhang mit kleinen Gangs von Ladendieben (siehe unten).

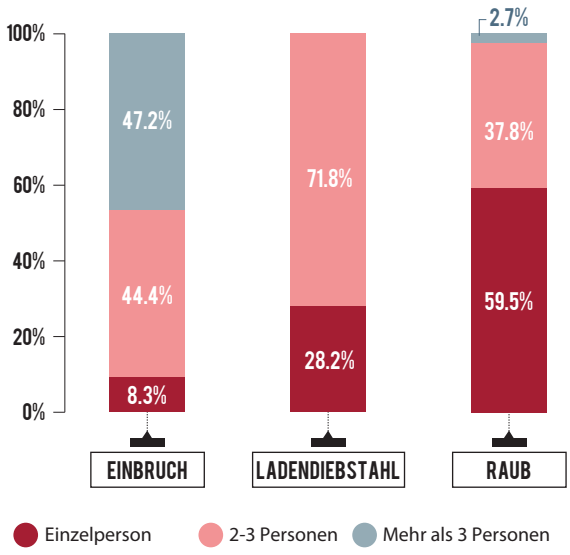
Ladendiebe

Ladendiebe können in der Regel in zwei große Kategorien eingeteilt werden:

- **Einzelne Ladendiebe**, oft Kunden, die durch Gelegenheit (oder Frustration) zu Kriminellen werden.
- **Kleine Gangs** von 2-3 Personen, die gut ausgerüstet (mit Magnetlösern für Sicherungsetiketten, Störsendern, Booster Bags - oft verwenden sie alles gleichzeitig), sehr gut strukturiert und organisiert sind und ein gut trainiertes Verhalten in den Geschäften anwenden, sind oft an Seriendiebstähle beteiligt.

Laut der Umfrage nehmen die Einzelhändler wahr, dass **kleine Gangs derzeit an den meisten Ladendiebstahlfällen beteiligt sind** (71,8 % der Einzelhändler geben kleine Gangs als die „häufigste“ Täterart an), während einzelne Ladendiebe weniger als ein Drittel der Fälle ausmachen.[15]
Das Phänomen von kleinen Gangs im Einzelhandelssektor könnte eng mit dem

Abbildung 30 – Externer Diebstahl: häufigste Täter, nach Typ
% der Befragten gaben diesen als den „häufigsten“ Tätertyp an



Quelle: Umfrage

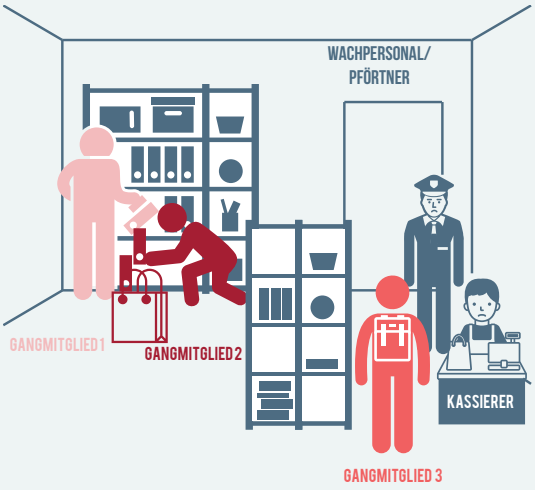
Vorhandensein **mobiler organisierter Kriminalitätsgruppen (MOCGs)** verbunden sein, was in der jüngsten SOCTA von Europol als eine aufkommende Bedrohung für die Sicherheit Europas hervorgehoben wurde. Diese Gruppen bewegen sich schnell innerhalb und zwischen mehreren Ländern und sind in vielen Kriminalitätsbereichen involviert, einschließlich organisierter Ladendiebstahl (Europol, 2017, Eurojust, 2015).

STRATEGIEN VON KLEINEN GANGS IM EINZELHANDEL

Serialität: Wie bei anderen organisierten Bereicherungsverbrechen, sind auch kleine Gangs daran interessiert, Einzelhandelsgeschäfte mehrfach auszurauben, sobald sie einige Schwachstellen feststellen (NRF, 2018). In den Niederlanden ist es einer Gruppe von mobilen Kriminellen gelungen, sechs Supermärkte täglich über sechs Monate lang auszurauben. Sie haben Gesundheits- & Schönheits-Produkte mit der Methode „Greifen und Wegrennen" gestohlen, bis sie von der Polizei erwischt und schließlich verhaftet wurden.

Täuschung: Wie von einem großen spanischen Einzelhändler berichtet, handeln diese organisierten Gruppen getrennt im gleichen Geschäft zur gleichen Zeit, um dem Sicherheitspersonal zu erschweren, ihr Verhalten zu überwachen, und die Chancen, Waren zu stehlen, zu erhöhen. Sobald sie festgenommen werden, leugnen die Kriminellen in der Regel irgendeine Verbindung mit den anderen Bandenmitgliedern zu haben.

Organisation: Kleine Gangs sind gut geschult und haben ein hohes Maß an Organisation erreicht. Anhand der vielen erfassten Nachrichtenberichte und der von den Einzelhändlern eingereichten Fallstudien, kann ein standardisierter *Modus operandi* profiliert werden:



- Drei Personen bilden die Gang und wechseln oft ihre Rollen im kriminellen Schema;
- Die erste Person wählt die Waren aus und entfernt die Sicherheitsetiketten und Schilder, oft unter Verwendung eines kostengünstigen, im Internet gekauften Magnetlösers für Sicherungsetiketten;
- Die zweite Person legt die Waren in eine Booster Bag;
- Die dritte Person überwacht den Bereich sowie die Wach- und Mitarbeiteraktivitäten und warnt seine Partner bei einer Bedrohung.

Europol und europäische LEA haben in den letzten Jahren funktionsfähige Netzwerke und gemeinsame Teams aufgebaut, um die Zusammenarbeit in diesem Bereich zu verbessern. Eine stärkere Vernetzung führte zu gemeinsamen Untersuchungen, wie **Operation *Blue Amber***, die für Hunderte von Verhaftungen, Razzien in mehreren Ländern und Beschlagnahmen von Diebesgut und gefälschten Dokumenten verantwortlich war (Europol, 2019). Wie von einigen Einzelhändlern betont, sind sich die Sicherheitsmanager zwar einig, dass die kleinen Gangs beseitigt werden müssen, einige von ihnen möchten jedoch, dass die erste Kategorie von Ladendieben, d. h. Einzelpersonen, wieder zu Kunden werden: Diese Personen können **„in 95 % der Fälle Kunden und in den restlichen 5 % Diebe"** sein. Mit anderen Worten können diese Ladendiebe sowohl zu den Gewinnen von Einzelhandelsunternehmen als auch zu ihren Verlusten beitragen. Daher müssen Gegenmaßnahmen zur Verhinderung dieser zwei Arten von Ladendiebstählen in einer völlig anderen Art gestaltet werden:

15. Es ist wichtig, die subjektive Art dieser Frage hervorzuheben, da Einzelhändler oft das Ergebnis der Ladendiebstähle sehen, aber nicht die Menschen selbst. Allerdings waren Einzelhändler oft in der Lage, die Begehung von Diebstählen durch kleine Gangs direkt zu beobachten, vor allem mithilfe von CCTV-Aufnahmen.

EINZELHANDEL UND HEHLEREI: WENNGESTOHLENE WAREN WIEDER AUF DEN MARKT GEBRACHT WERDEN

Obwohl nicht ausschließlich mit der organisierten Einzelhandelskriminalität verbunden, wird die Hehlerei, d. h. der **Weiterverkauf gestohlener Waren**, von einigen Einzelhändlern als ein aufkommendes Problem in einigen Sektoren hervorgehoben, aber auch als eine weitere Möglichkeit zur Aufdeckung und Schutz gegen Diebstahl (Burges, 2013).

Einige der Befragten im Lebensmitteleinzelhandelssektor betonten die Tatsache, dass Wein, Spirituosen, Fischkonserven und sogar Fleisch nicht zum Eigenverbrauch, sondern für den Weiterverkauf auf dem Schwarzmarkt gestohlen werden. **Bars, Restaurants, Catering- und Lebensmitteldienste** kaufen, wissentlich oder unwissentlich, diese Waren, die auch Gesundheitsrisiken bergen, und bieten sie Kunden an.

Gleiches gilt für Bekleidungs- und Luxusgüter, die oft eine „zweite Chance" bekommen, indem sie im Internet verkauft werden - nicht unbedingt im Darknet - oder die in Absprache mit Unternehmen, welche die Dokumente fälschen und falsche Rechnungen vorlegen, **„gewaschen"**werden, sodass die Waren scheinbar rechtmäßig gekauft wurden, bevor sie wieder an Geschäfte und Websites verkauft werden.

Die Prävention und Reduzierung von Hehlerei und illegalem Handel kann auf verschiedene Weise verbessert werden. Erstens kann die Verbesserung der **Due-Diligence-Prüfung**, die von E-Commerce-Plattformen (wie Alibaba oder e-Bay) durchgeführt wird, helfen, die Möglichkeiten für Wiederverkäufer, Vertriebskanäle zu finden, zu verringern.

Zweitens kann die Nutzung von **Geschäftsintelligenz, künstlicher Intelligenz und semantischen Technologien** helfen, legale oder illegale Internet-Plattformen zu identifizieren, in denen gestohlene Waren verkauft werden können, zum Beispiel, indem Bilder von (oder ähnlich zu) gestohlenen Waren und Produkten automatisch erfasst werden und die Menschen, die sich hinter Social Media-Profilen oder Websites verstecken, untersucht werden.

Schließlich entwerfen einige Anbieter von Sicherheitstechnologien **Sicherheitsetiketten und Schilder**, die es ermöglichen, das Produkt nach dem Diebstahl ferngesteuert zu beschädigen - sie haben auch von der erfolgreichen Implementierung von Sicherheitspäckchen gelernt, die gestohlene Banknoten dauerhaft markieren oder zerstören.

„HAMSTERER: GELDWÄSCHE ..." UND DIE SCHATTENWIRTSCHAFT

Eine kürzlich durchgeführte Polizeiaktion in Italien ergab, dass bestimmte Personen, die angeblich mit der organisierten Kriminalität von Camorra verbunden sind, nach der Anmietung großer Lieferwagen zu mehreren „Superstores" und Supermärkten in Mittel- und Norditalien unterwegs sind. Dort kaufen sie große Mengen an Discount-Produkten, vor allem dauerhafte Produkte wie Windeln. In der Regel übertreffen sie die Beschränkungen der Anzahl der erwerbbaren Produkte, indem sie Mehrfachkäufe tätigen oder in einigen wenigen Fällen Mitarbeiter bedrohen. Alle Zahlungen werden in bar bezahlt (La Repubblica, 2016).

Abgesehen davon, dass sie große Engpässe bei den Beständen der Einzelhändler verursachen, vermuten die italienischen Behörden, dass dieser *Modus operandi* diesen Gruppen ermöglicht, illegale Erlöse durch Massen-Barkäufe im Einzelhandel zu „waschen" und weitere illegale Gelder durch den illegalen Weiterverkauf von Produkten auf dem Schwarzmarkt zu erhalten (La Nazione, 2016).

- Die Verringerung von **Diebstählen** von kleinen Gangs kann die Anwendung fortschrittlicher Technologien (z. B. zum Erkennen von Booster Bags oder zum Schutz vor Störsendern), physischer Sicherheitsmaßnahmen und hochrangige präventive Aktivitäten und polizeiliche Erkenntnisse in Zusammenarbeit mit der Strafverfolgung einschließen, da diese Vorfälle serieller Art sein können.
- Das Verringern **von Ladendiebstählen durch einzelne „Kunden"** kann durch die Verwendung traditionellerer Etiketten/Schilder, durch intensivere Personalüberwachung und in einigen Fällen durch eine bessere Kundenbetreuung und Unterstützung der Verkäufer erreicht werden, insbesondere in einigen Sektoren, in denen Diebstähle aufgrund von Frustration (z. B. in Baumärkten) oder Gelegenheiten begangen werden oder in denen Selbstscanner vorhanden sind (siehe unten).

4.2 RAUBÜBERFÄLLE UND EINBRÜCHE

Raubüberfälle haben eine große Auswirkung auf den wirtschaftlichen Wert der gestohlenen Waren, auf Kunden- und Personalsicherheit und auf die **Wahrnehmung von Sicherheit**, die stark die Kaufeinstellung des Kunden beeinflusst.

Obwohl Einzelhändler Diebstähle als die zweithäufigste Art von externem Diebstahl angeben, sind diese Ereignisse viel geringer und in der Regel

WARENSCHWUND UND SELBSTBEDIENUNGSKASSEN

Das Problem der Ladendiebstähle, die von einzelnen Kunden begangen werden, ist besonders relevant, wenn die Diebstähle mit Selbstbedienungskassen verbunden sind. Laut einigen befragten Einzelhändler, vor allem im Lebensmitteleinzelhandel, und einigen der neuesten Berichten, erhöht die Anwesenheit von Selbstbedienungskassen deutlich die Wahrscheinlichkeit eines Warenschwundes. Nach Ansicht einiger Einzelhändler liegt dies zum Teil daran, dass die derzeitigen Systeme nicht absolut wirksam sind, um anormales oder illegales Kundenverhalten zu erkennen.

Neueren Untersuchungen zufolge ist die Wahrscheinlichkeit, dass Kunden bei der Benutzung von Selbstbedienungskassen stehlen, dreimal höher als die, dass sie direkt Waren aus dem Regal stehlen (Beck & Hopkins, 2017). Die gleiche Untersuchung ergab, dass die Einführung des mobilen Scannens die Verlustquote auf fast 4,0 % des Umsatzes erhöht hat (Beck & Hopkins, 2017).

Wie jedoch von den meisten Einzelhändlern festgestellt wurde, kann der Einsatz von Selbstbedienungskassen zwar kurzfristig negative Auswirkungen auf die Verluste haben, aber dank erhöhter Kundenbindung, Einsparungen bei den Personalkosten und der Möglichkeit, Mitarbeiter von der Kasse in die Geschäftstätigkeit und -überwachung sowie in die Kundenbetreuung zu verlegen, langfristig den Gewinn steigern.

verzeichnen sie einen abnehmenden Trend. Ähnlich erklärten die meisten Einzelhändler in der Umfrage, dass auch Einbrüche einen stabilen/abnehmenden Trend aufweisen.

Das Risiko von Raubüberfällen ist in den verschiedenen Wirtschaftssektoren nicht überall gleich. Die Belastung durch Raubüberfälle wird durch bestimmte Merkmale verursacht, die bestimmte Branchen anfälliger für bestimmte kriminelle Phänomene machen. Zum Beispiel sind Supermärkte, Discounter, Tankstellen, Tabakläden und Apotheken/Drogerien wegen deshohen Kassenbestandes, der in der Regel längeren Öffnungszeiten und, insbesondere für Tankstellen, wegen der Nähe zu den Fluchtwegen attraktive Ziele für Räuber (Irvin-Erickson & La Vigne, 2015).
In den Sektoren Luxus, Discountmärkte und Elektronik, aber auch im Sektor Schönheit & Kosmetik, können die hochwertigen Produkte, die in Lagern oder auf Regalen gelagert werden, kriminelle Gruppen und Gangs anziehen, die sich auf Einbrüche spezialisiert haben. In der Tat ist es so, dass die stärker einbruchsgefährdeten Wirtschaftssektoren Luxus, Discountmärkte und Elektronik sowie, in einem geringeren Maße, der Sektor Schönheit & Kosmetik sind.

Bei Einbrüchen ist der häufigste *Modus operandi* **der nächtliche Einbruch, mit der Verwendung von Autos oder Lastwagen, um in die Geschäfte einzudringen. Laut der Ansicht der Befragten wurden währenddessen mehr als die Hälfte der Diebstähle mit Androhung von Gewalt ohne die Anwendung von**

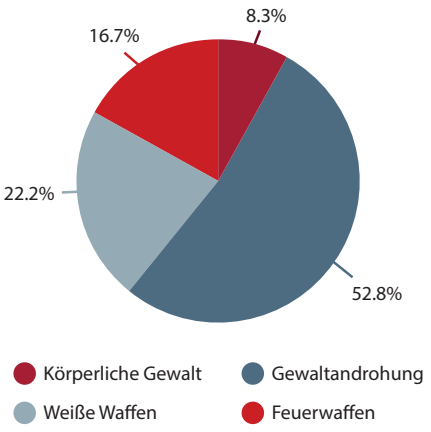
Waffen begangen (52,8 %). Wenn Waffen verwendet werden, sind weiße Waffen (zum Beispiel Messer oder Klingen) die am häufigsten verwendeten (22,2 %). Die Verwendung von Feuerwaffen und von tatsächlicher körperlicher Gewalt ist gering (16,7 % und 8,3 %). Diese Muster wurden auch von einigen Sicherheitsmanagern bestätigt.

Für etwa 60 % der Befragten werden Diebstähle vor allem von Einzeltätern durchgeführt.

Einzeltäter sind auch die häufigste Art der Überfälle laut den Nachrichtenberichten (Tabelle 6). Im Gegensatz dazu zeigen einige Fälle den hohen Organisationsgrad, der von Einbrechern erreicht wird (siehe Kästchen unten). Es ist kein Zufall, dass, im Gegensatz zu Ladendiebstählen und Überfällen, mehr als 44 % der Befragten Gruppen von 2-3 Personen am häufigsten und mehr als 47 % Gangs von mehr als 3 Personen angegeben.

Der gleiche Anteil wird bei Einbrüchen, die in den Mediennachrichten berichtet werden, festgestellt: Immer, wenn die Anzahl der Personen angegeben werden konnte, wurden in 45 % der Fälle mehr als 3 angegeben (Tabelle 5).

Abbildung 31 – Raub: der häufigste *Modus operandi*



Quelle: Umfrage

Tabelle 5 – Anzahl der Personen, die an Straftaten im Einzelhandel involviert waren, wie in den Nachrichten berichtet wurde

ART DES EREIGNISSES	ANZAHL DER BETEILIGTEN PERSONEN: 1	2	3	3+	N/A
EINBRUCH	9.4%	13.4%	12.6%	45.0%	19.6%
RAUB	47.2%	28.4%	11.9%	10.1%	1.1%
LADENDIEBSTAHL	56.5%	25.1%	9.9%	8.1%	1.8%
GESAMT	40.3%	23.7%	11.5%	18.6%	5.9%

Quelle: Nachrichten (N=1600)

KRIMINALITÄT IM DRIVE-IN EINZELHANDEL

Laut **11 % der Nachrichtenberichte**, die im Zusammenhang mit Einbrüchen erfasst wurden, **werden Autos und Lastwagen verwendet,** um Zugang, fast ausschließlich nachts, zu den Einzelhandelsgeschäften zu erhalten. Der *Modus operandi* ist oft derselbe:

- Im Juni 2018 fuhren in Belgien sechs Personen nachts mit einem Auto durch das Fenster eines Baumarktes und stahlen, sobald sie drinnen waren, hunderte von verschiedenen Werkzeugen in wenigen Minuten. Sie flohen mit einem zweiten Auto, das sie vorher in der Nähe geparkt haben (L'avenir.net, 2018);
- Wieder in Belgien, fuhren im April 2017 ein Mann und zwei weitere Komplizen mit einem Auto durch das Fenster eines Luxusgeschäfts, um Zugang zu erhalten. Sie stahlen 150 Handtaschen, die kurz darauf im Auto gefunden wurden, als die Polizei einen der Einbrecher verhaftete (7sur7, 2017);
- Ähnlich fuhr in Genua (Italien) eine Gruppe von Einbrechern nachts mit einem Auto durch das Fenster eines Luxusgeschäftes. Sie stahlen Dutzende von Handtaschen im Wert von 80 000 Euro (Fregatti, 2018).

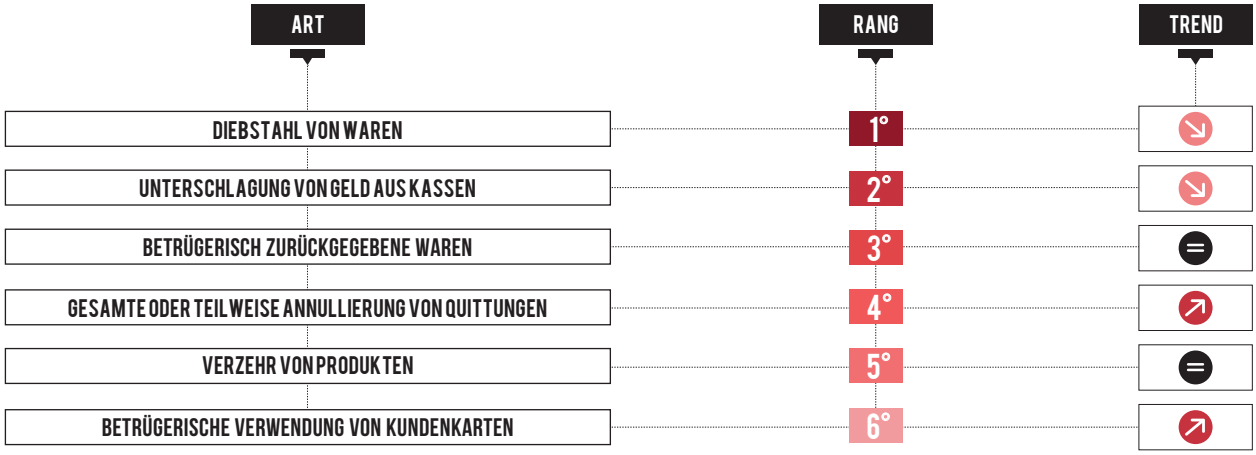
5. INTERNER DIEBSTAHL UND KONZERNINTERNER BETRUG

5.1 INTERNER DIEBSTAHL

Nach Angaben der Befragten sind itarbeiterdiebstahl und Betrug die **zweithäufigste - kriminelle - Schadensursache** bei Einzelhandelsunternehmen.

Interner Diebstahl kann sehr viele Formen annehmen. Die häufigsten sind in Tabelle 7, zusammen mit dem berichteten Trend, aufgeführt.

Tabelle 6 – Die häufigsten Arten von internem Diebstahl und Trends, wie von Einzelhändlern berichtet



Quelle: Umfrage

Der Diebstahl von Waren wird als der häufigste angegeben, gefolgt von der Unterschlagung von Geldern aus Kassen, der betrügerischen Rückgabe von Waren, der vollständigen oder teilweisen Entwertung von Quittungen, dem Verzehr von Produkten und der betrügerischen Verwendung von Kundenkarten. Der Konsum von Waren ist im **Lebensmitteleinzelhandel** stärker verbreitet, während im Bekleidungssektor die häufigsten Ursachen Diebstahl von Waren und Veruntreuung von Bargeld sind.

Während die meisten Arten einen rückläufigen oder stabilen Trend aufweisen, wird die **Entwertung von Belegen** und **Betrug mit Kundenkarten** als zunehmend angegeben. Andere Studien bestätigten die relative Bedeutung betrügerischer Erträge (Harris, 2010; Lopez-Rojas & Axelsson, 2015).

Generell steigt der Betrug durch Mitarbeiter und kann mit der Mittäterschaft von (falschen) Kunden durchgeführt werden, wie im Falle von Betrug mit **falschen Rückgaben**. Einige der am häufigsten berichteten Betrugsdelikte sind die folgenden:

- **Missbräuchliche/betrügerische Verwendung von Kundenkarten**: Mitarbeiter (z. B. Kassierer) können ihre persönlichen Kundenkarten mit Bonuspunkten aufladen, die sie durch den Kauf von externen Kunden ohne Kundenkarte erhalten haben, oder Preisnachlässe von Rabattkarten illegal für sich selbst verwenden.
- **Falsche Rückerstattungen und Rückgaben**: Der betrügerische Mitarbeiter kann mit oder ohne Mitwirkung eines (falschen) Kunden eine fiktive Warenrückgabe erstellen, um Bargeld einzustecken, oder kann den Wert

der Rückgabe überbewerten und von der Preisdifferenz profitieren. In einigen weiteren Fällen werden Bargeldrückerstattungen an die Kunden zurückgezahlt, aber die Ware wird von den Mitarbeitern nicht in das Verkaufsregal zurückgelegt (und der Verlust wird erst zum Zeitpunkt der Inventur festgestellt).

- **Betrug durch falsche Rabatte und Preisüberschreibung**: Mitarbeiter können absichtlich und unerlaubt den automatisierten Warenpreis im IT-System des Unternehmens manuell ändern, um einen Rabatt für sich selbst oder die mitwirkenden Kunden zu gewähren.
- **Manipulation der Kennzahlen (KPIs)/ Provisionsbetrug**: Wie von einigen Einzelhändlern berichtet, können Verkäufer, Filialleiter und Bereichsleiter Anreize erhalten, Verkaufsdaten und KPIs zu manipulieren, um Verkaufsziele zu erreichen und illegal Boni und Vorteile zu erhalten.

Profile der Personen, die am internen Diebstahl involviert sind

In der Umfrage wurden die Einzelhändler gebeten, das häufigste Profil der am internen Diebstahl involvierten Personen anzugeben. Am häufigsten

UN-TREUEKARTEN

Wie auch in der neuesten Literatur hervorgehoben wird, nimmt die betrügerische Verwendung von Kundenkarten zu (Youngblood, 2015; Leung, Zhuang & Fong, 2004; Park & Gomez, 2004). Mehrere in den Nachrichten gemeldete Fälle bestätigen diesen Trend, insbesondere bezüglich Absprachen zwischen Mitarbeitern und Kunden.

Eine Verkäuferin, die in einem Supermarkt in Rom (Italien) beschäftigt war, half zwei Verwandten (Frauen in ihren 40er-Jahren), kostenloses Essen zu erhalten, indem sie Kundenkarten verwendete, die von anderen Kunden gestohlen wurden. Andere Kunden alarmierten jedoch den Filialleiter, der die Polizei rief. Schließlich gestand sie, gestohlene Lebensmittel im Wert von mehr als 800 Euro erhalten zu haben (Tripaldi, 2016).

Auch neue betrügerische Nutzungen von Kundenkarten nehmen zu. Zwei Personen (ein 38-jähriger Mann und eine Frau) in einem Modena-Elektronikgeschäft (Italien) versuchten, IT-Produkte im Wert von 300 Euro mit zwei „geklonten Kundenkarten" zu stehlen. Sie erhielten private Informationen von Kunden über eine Skimmingtechnik, die dann zur Erstellung neuer Kundenkarten verwendet wurden, mit denen sie dann Zugang zu mehreren Rabatten auf IT-Produkten gehabt hätten. Sicherheitsmanager konnten sie jedoch erwischen und der Polizei melden (Totaro, 2015).

AUFDECKUNG VON INTERNEM BETRUG IM EINZELHANDEL, ZWISCHEN KÜNSTLICHER INTELLIGENZ UND WHISTLEBLOWING

Die zunehmende Einführung von IT-Einzelhandelsmanagementsystemen und die Verknüpfung von ERP-Unternehmensplattformen ermöglichen eine systematischere Erkennung von Anomalien bei der Verwaltung von Schaltern, Kassenschubladen und Mechanismen zur Preisüberschreibung. So ermöglichen beispielsweise IT-Systeme eine einfache Erkennung des regelwidrigen Aufladens von persönlichen Kundenkarten der Mitarbeiter während der Arbeitszeit.

Einzelhandelsunternehmen - insbesondere größere Unternehmen - investieren in künstliche Intelligenz, maschinelles Lernen und prädiktive Analyseverfahren, um diese Anomalien aufzuzeigen, inspiriert von den Entwicklungen der Finanzinstitute in den letzten zwanzig Jahren zur Betrugs- oder Geldwäschebekämpfung.

Auch Tools wie Whistleblowing-Plattformen - d. h. gesicherte Bereiche im Intranet des Unternehmens, über die Mitarbeiter anonym illegales Kollegen- und Vorgesetztenverhalten melden können - könnten zu diesem Zweck eingesetzt werden. Der Direktor eines Einzelhandelsgeschäftes in der Schweiz, das zu einer bekannten Handelskette gehört, hat teure Waren mit der Hilfe von Mitarbeitern gestohlen. Ein anderer Mitarbeiter berichtete dies auf dem Whistleblowing-System des Unternehmens, das ursprünglich entwickelt wurde, um zu helfen, Senior-Manager-Betrug aufzudecken. Der Filialleiter und seine Komplizen wurden verhaftet, während der Hinweisgeber (Whistleblower) nachweisen konnte, dass er nicht am kriminellen Schema beteiligt war.[16]

16. Dieser Fall wurde während eines Interviews mit einem Vertreter einer Software-Anbieter-Gesellschaft berichtet.

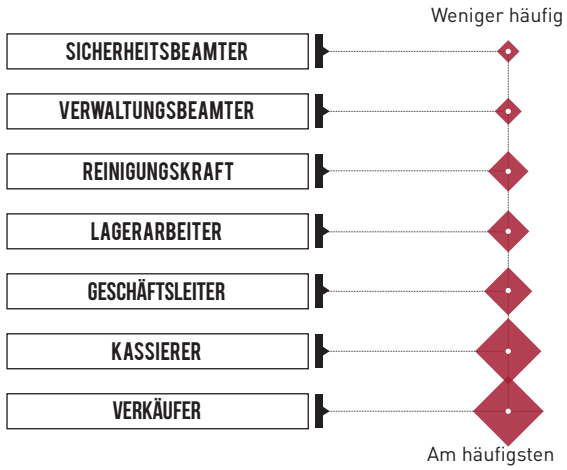
wurde das **Verkaufspersonal** (d. h. abhängig vom Sektor, Mitarbeiter, die in der Kundenbetreuung/ Assistenz und mit Einsortierarbeiten beschäftigt sind) genannt, gefolgt von**Kassierern** (d. h. Mitarbeiter an Kassen) und **Filialleitern** (d. h. Mitarbeiter mit Geschäftsleitungsverantwortung) (Abbildung 32). Es ist zu beachten, dass in einigen Geschäften/Sektoren Mitarbeiter unterschiedliche Funktionen gleichzeitig übernehmen können.

Verkaufspersonal wird häufiger erwähnt, sowohl im Lebensmittelhandel als auch in anderen Sektoren, gefolgt von den Kassierern. Laut der Umfrage ist die Beteiligung von Filialleitern höher in anderen Bereichen als im Lebensmitteleinzelhandel, wie insbesondere in den Sektoren Bekleidung und Schönheit & Kosmetik.

5.2 LIEFERANTENDIEBSTAHL

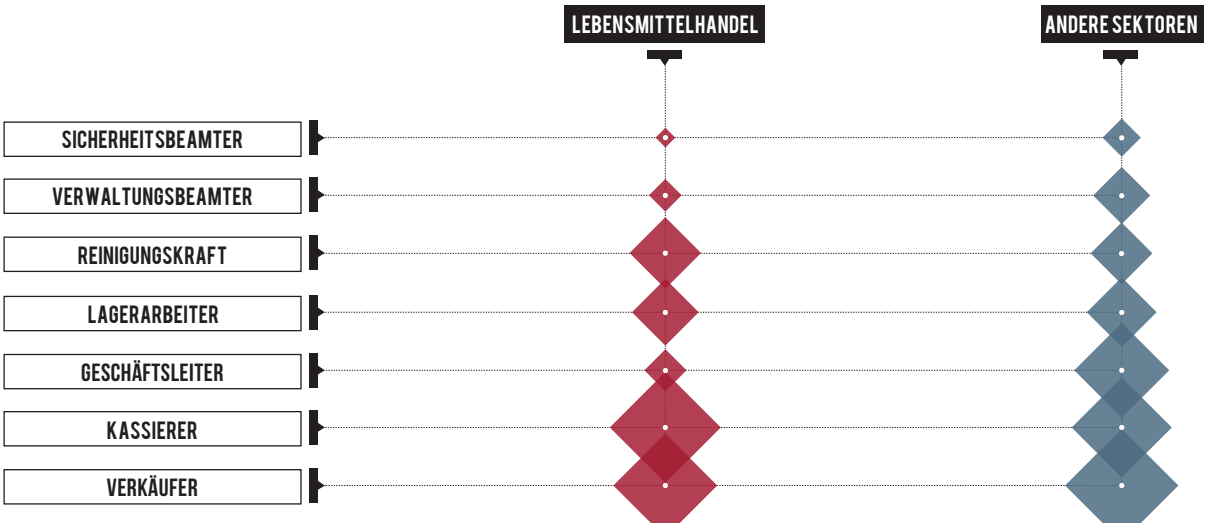
Nach den Umfrageergebnissen haben **mehr als zwei Drittel der Befragten** mindestens einen Fall von Lieferantendiebstahl oder Betrug erlebt (Abbildung 34). Der Prozentsatz ist sogar noch höher, wenn wir Lieferanten von Logistikdienstleistungen und andere Anbieter wie Sicherheits- oder Reinigungsdienste (76,3 % in beiden Fällen) berücksichtigen.

Abbildung 32 – Die häufigsten Profile von Mitarbeitern, die an einem internen Diebstahl/Betrug involviert waren



Quelle: Umfrage

Abbildung 33 – Die häufigsten Profile von Mitarbeitern, die an einem internen Diebstahl/Betrug involviert waren, nach Sektor



Quelle: Umfrage

MELDERATEN FÜR DIEBSTAHL/BETRUG DURCH MITARBEITER UND AUSSENSTEHENDE

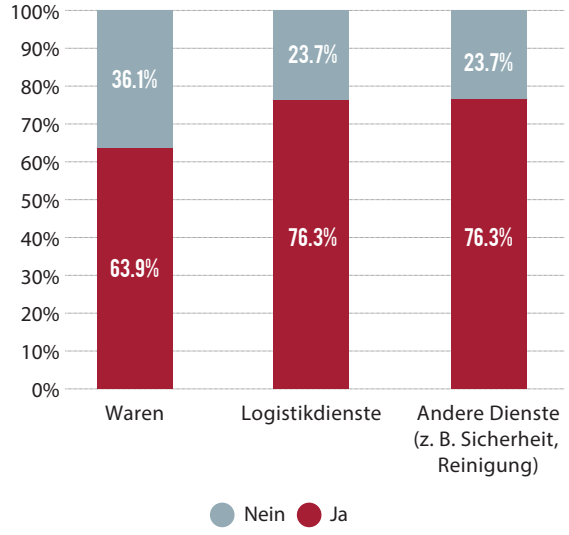
- Mehrere Gründe können die Entscheidung der Einzelhändler beeinflussen, eine Straftat der Polizei zu melden. Laut dem Ergebnis einer in 20 EU-Mitgliedstaaten durchgeführten Unternehmenserhebung über Kriminalitätsopfer sind die Hauptgründe für die Nichtmeldung die Trivialität des Schadens, der Mangel an ausreichenden Beweisen für den Bericht oder die Überzeugung, dass die Strafverfolgungsbehörden das Problem nicht wirksam lösen können (Dugato et al., 2013).
- Ein weiterer relevanter Faktor, der die Melderate beeinflusst, ist die Art des Täters. Ein von einem Mitarbeiter begangener Betrug wird mehr als fünfmal seltener gemeldet als eine ähnliche Straftat eines Kunden. Die Wahrscheinlichkeit für einen von einem Mitarbeiter begangenen Diebstahl ist mehr als zehnmal geringer als bei anderen Straftätern (d. h. Kunden, Außenstehende oder nicht identifizierte Personen).
- Der häufigste Grund, Diebstahl oder Betrug von Mitarbeitern nicht zu melden, ist, dass Unternehmen entscheiden, den Fall intern zu regeln, um Reputationsschäden und den wahrscheinlichen Ausfall von Personalzeit auf den Polizeiwachen oder bei Ermittlungen zur Strafverfolgung zu vermeiden (Dugato et al., 2013).

In diesem Zusammenhang berichteten viele Einzelhändler über einige Fälle von **Absprachen zwischen Lieferanten und internen Betreibern** (z. B. Mitarbeiter oder Sicherheitskräfte), um Bargeld und Waren zu stehlen. Die häufigsten *Modi operandi* sind der Diebstahl von Produkten während der Transportphase oder die Täuschung des Personals, das die Ware im Geschäft entgegennimmt, durch Ändern des Ladungsinhaltes und Gewichtes. Diese Schemata können durch das **Fehlen geeigneter Schutz-/Kontrollsysteme** erleichtert werden.

Um konzerninternen Betrug vorzubeugen und zu minimieren, führen Einzelhändler in der Regel eine Due-Diligence-Prüfung der Lieferanten durch. Den Umfrageergebnissen zufolge beschränkt sich diese jedoch in den meisten Fällen auf die **Vorauswahl/ Einstellung** und wird nicht immer nachträglich aktualisiert oder regelmäßig durchgeführt.

Laut den Umfrageergebnissen zielt die **Due-Diligence-Prüfung** oft darauf ab, die finanzielle Solidität der Zulieferunternehmen zu überprüfen, während Überprüfungen der **Strafregister**, des letztendlichen **Eigentümers (UBO)** und der **Unternehmenszertifizierungen** nicht sehr verbreitet sind. In den meisten Fällen wird die Due-Diligence-Prüfung auch von **internem Personal** durchgeführt, das möglicherweise über begrenzte Kapazitäten in Bezug auf Fachwissen und Zugang zu externen Datenbanken, die Informationen über Sanktionen und frühere Verweise zur Durchsetzung enthalten, verfügt.

Abbildung 34 – Prozentsatz der Befragten, die über das Auftreten von Lieferantendiebstahl berichteten, nach Lieferantentyp



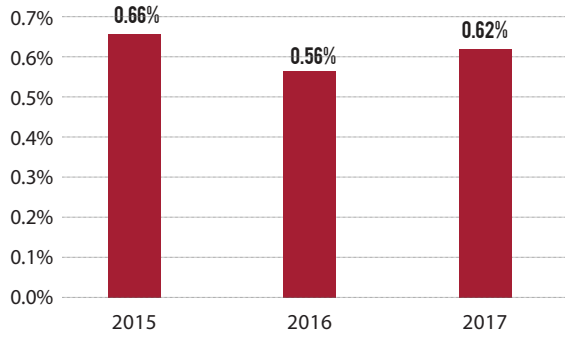
Quelle: Umfrage

6. SICHERHEITSMASSNAHMEN

Die **durchschnittlichen Gesamtausgaben für Sicherheit** und Schadenverhütung betragen, laut den an der Studie teilnehmenden Unternehmen, **0,62 % ihres Umsatzes**. Dieser Wert entspricht in etwa dem Wert der Vorjahre (Abbildung 35).

Die Gesamtausgaben variieren **von Sektor zu Sektor** erheblich (Abbildung 36). Die Unterschiede sind hauptsächlich auf die Art der verkauften Waren und auf die Merkmale der Geschäfte zurückzuführen. Unterschiede ergeben sich auch innerhalb derselben Branche durch die unterschiedlichen Sicherheitsrichtlinien der einzelnen Unternehmen. Einzelhandelsunternehmen ergreifen eine Vielzahl

Abbildung 35 – Gesamtausgaben für Sicherheit und Schadensprävention. 2015-2016-2017



Quelle: Umfrage

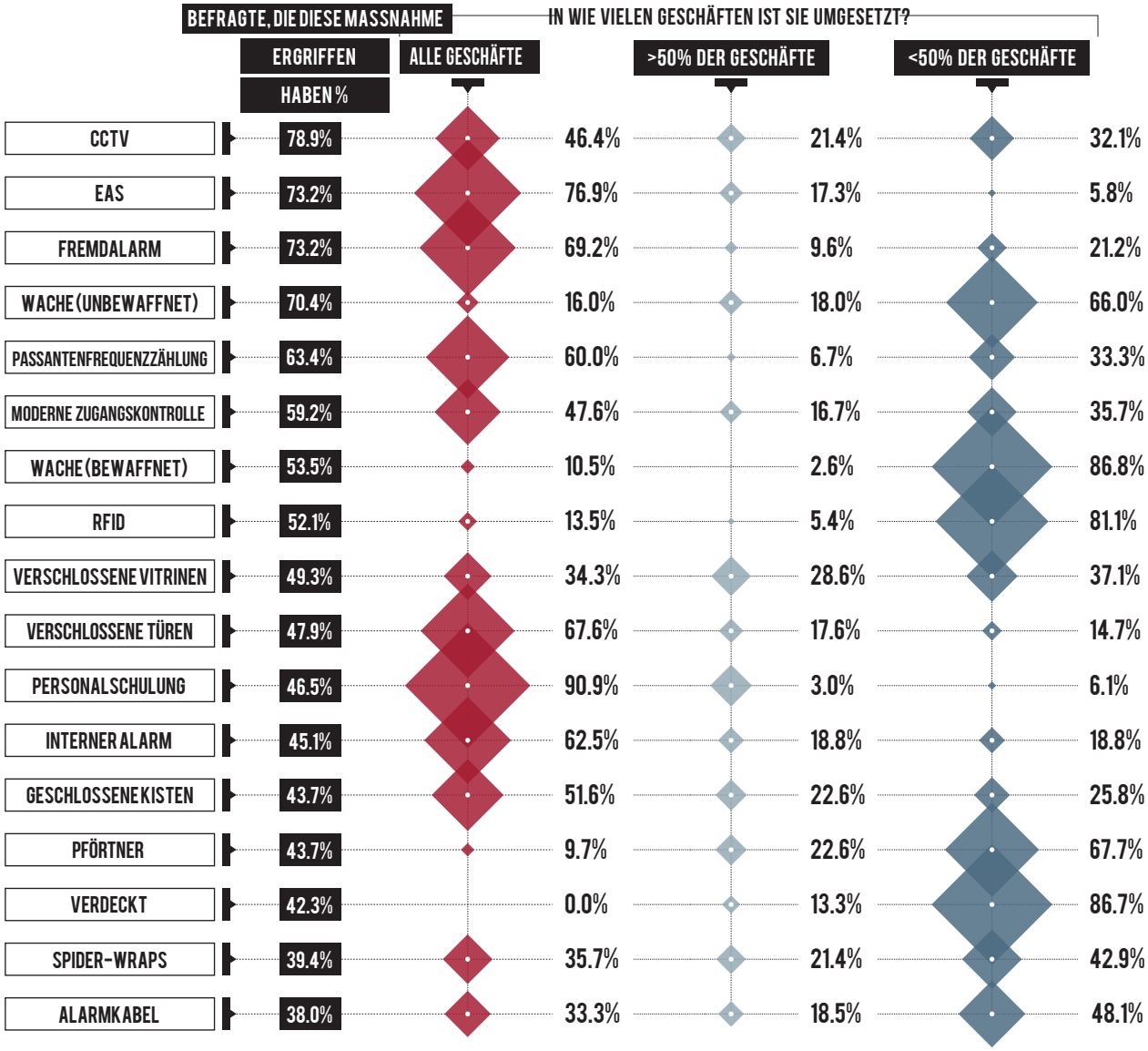
Abbildung 36 – Gesamtausgaben für Sicherheit und Verlustprävention, nach Wirtschaftssektor. Durchschnitt 2015-2016-2017

Quelle: Umfrage

von Sicherheitsmaßnahmen, um Kriminalität und Sicherheitsprobleme zu verhindern. Abbildung 37 beschreibt die Verwendung der verschiedenen Arten von Maßnahmen, die von den befragten Einzelhändlern angegeben wurden. Die erste Spalte stellt den Prozentsatz der Befragten dar, die erklärt haben, dass sie in mindestens einem ihrer Geschäfte eine bestimmte Sicherheitsmaßnahme ergreifen. Die folgenden Spalten geben die Anzahl der Geschäfte an, in denen die Gegenmaßnahme eingesetzt wird (im Durchschnitt).

EAS, **CCTV**, **Alarme** und **unbewaffnete Wachen** sind die beliebtesten Sicherheitsmaßnahmen, wobei mehr

Abbildung 37 – Prozentsatz der Einzelhändler, die spezifische Sicherheitsmaßnahmen ergreifen und prozentuale Nutzung



Quelle: Umfrage

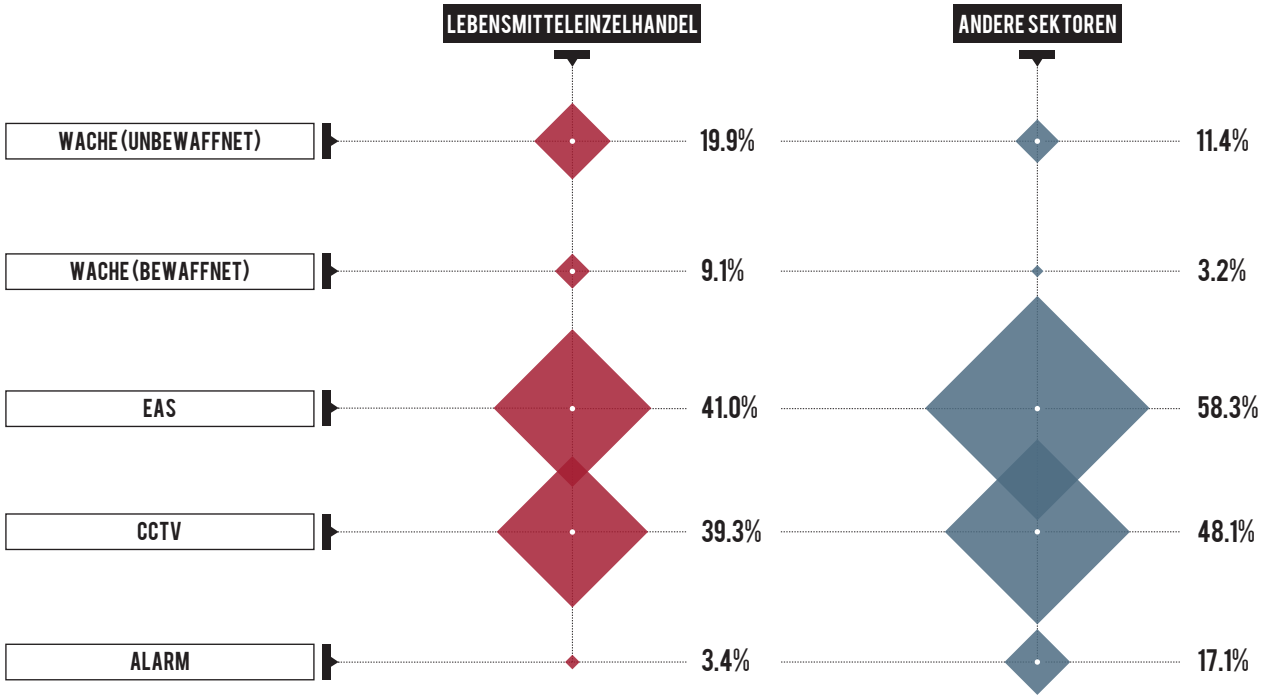
als 70 % der Befragten bestätigen, dass sie diese Lösungen einsetzen. Die am wenigsten verwendeten Maßnahmen sind Spider-Wraps und Alarmkabel. Diese Verteilung lässt sich teilweise damit erklären, dass einige Lösungen nur in bestimmten Geschäftsbereichen wirksam sind, während andere flexibler sind und in verschiedenen Kontexten eingesetzt werden können. So kann beispielsweise CCTV unabhängig von der Art der verkauften Ware eingesetzt werden, während Spider-Wraps auf einer begrenzten Anzahl von Produkten positioniert werden können.

Nicht alle Sicherheitsmaßnahmen werden gleichmäßig auf die Geschäfte desselben Unternehmens verteilt. In den meisten Fällen basiert die Auswahl der zu verwendenden Maßnahmen auf zwei Kriterien: die Risikostufe des Geschäftes und die Kosten der Lösung. So werden beispielsweise Sicherheitsmaßnahmen, an denen Personal aktiv beteiligt ist (z. B. Wachpersonal, verdecktes Personal und Pförtner), in der Regel in einer Minderheit der Geschäfte umgesetzt, die als risikoreich eingestuft werden, während in den meisten Geschäften andere, weniger kostspielige Maßnahmen wie Personalschulung oder Alarme eingesetzt werden. Die Entscheidung darüber, die Waren zu schützen oder nicht, hängt auch von dem Wert der Ware ab: in einigen Fällen (zum Beispiel bei Fast-Fashion Bekleidung) können die Kosten, um die Waren zu schützen, höher sein als der Wert der Ware selbst. Es ist interessant, den **relativ geringen Einsatz von RFID** zu erwähnen, obwohl viele Einzelhändler glauben, dass es sich um eine der vielversprechendsten Lösungen zur Verringerung des Warenschwundes (unabhängig davon, ob er durch Kriminalität verursacht wird oder nicht) handelt.
Die auf Geschäftsebene erhobenen Daten bestätigen, dass **EAS** die am häufigsten eingesetzten Gegenmaßnahmen sind, gefolgt von **CCTV**. Mehr

als die Hälfte der untersuchten Geschäfte hat EAS eingesetzt und etwa 44 % verfügten über ein CCTV-System. Der Einsatz dieser Gegenmaßnahmen war in anderen Sektoren etwas häufiger als im Lebensmitteleinzelhandel, der stattdessen eher Wachpersonal einstellte. Ebenso ist die Verwendung von Perimeterüberwachungssystemen im Lebensmitteleinzelhandel deutlich seltener als in anderen Sektoren, wie Schönheit & Kosmetik oder Bekleidung (Abbildung 38).

Eine mögliche Erklärung für diesen Unterschied ist die größere Komplexität und Vielfalt der im Lebensmitteleinzelhandel verkauften Waren, welche die Anwendbarkeit von "one-fits-all"-Technologielösungen zum Schutz der Produkte und zur Gewährleistung einer angemessenen Überwachung im Geschäft beeinträchtigen können. Umgekehrt kann der höhere Prozentsatz der Alarme in den anderen Sektoren auf das höhere Einbruchrisiko zurückzuführen sein, wie die oben dargestellten Statistiken zeigen (zumindest im Segment Schönheit & Kosmetik).
Der Einsatz spezifischer Sicherheitsmaßnahmen hängt auch von der Größe des Geschäftes ab. **Wachpersonal**, sowohl bewaffnet als auch unbewaffnet, wird in **großen und sehr großen**

Abbildung 38 – Prozentsatz der Geschäfte, die spezifische Sicherheitsmaßnahmen ergreifen, nach Sektor (Lebensmittel N=1632 - Andere N=1798)



Quelle: Mikrodaten

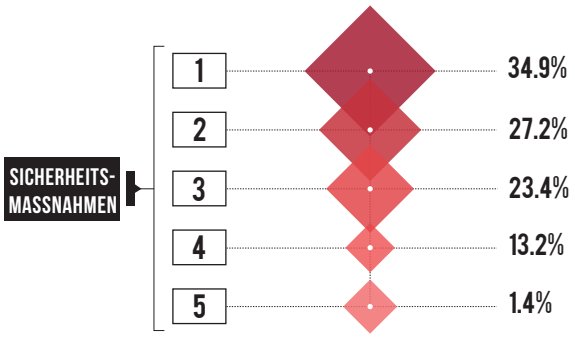
Geschäften überproportional eingesetzt. Die einzige Ausnahme ist der signifikante Einsatz von unbewaffnetem Wachpersonal in kleinen Geschäften. In diesem Fall kann dies durch den Einsatz von unbewaffnetem Sicherheitspersonal (z. B. Türsteher) in Bereichen gerechtfertigt sein, die in der Regel als kleineren Geschäften klassifiziert sind, wie Schönheit & Kosmetik oder einigen Arten von Bekleidung (z. B. Unterwäsche).
Sicherheitsmaßnahmen werden oft in Kombination eingesetzt, um einen besseren Schutz vor einer Vielzahl von unterschiedlichen Sicherheitsrisiken

Abbildung 39 – Einsatz von Sicherheitsmaßnahmen nach Geschäftsgröße (N=1766)

Quelle: Mikrodaten

zu gewährleisten. Bei der Analyse der Daten auf Geschäftsebene und unter Berücksichtigung von fünf der am häufigsten von Einzelhändlern verwendeten Maßnahmen verfügen 65 % der Geschäfte über mindestens zwei Sicherheitsmaßnahmen (Abbildung 40).
Abbildung 41 **zeigt die Prozentsätze der Geschäfte,**

Abbildung 40 – Prozentsatz der Geschäfte nach Anzahl der gleichzeitig verwendeten Sicherheitsmaßnahmen (N=1974)



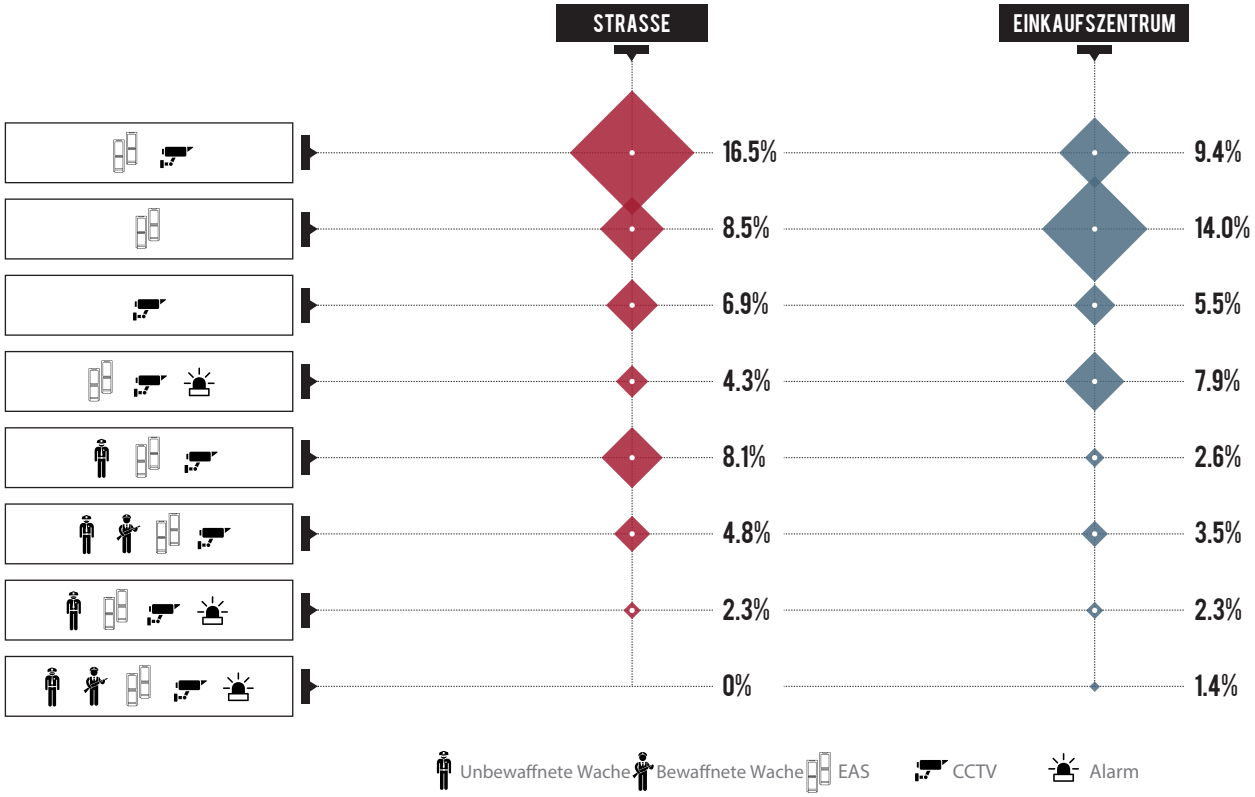
Quelle: Umfrage

die die am häufigsten verwendeten Kombinationen von Sicherheitsmaßnahmen anwenden und sich nach Geschäften innerhalb oder außerhalb eines Einkaufszentrums unterscheiden.

Es überrascht nicht, dass EAS und CCTV die am häufigsten verwendeten Sicherheitsmaßnahmen sind, in Kombination (25,8 %) oder separat (22,5 % bzw. 12,4 %). Dies bedeutet, dass etwa sechs von zehn untersuchten Geschäften nur diese beiden Sicherheitsmaßnahmen verwenden. Der Einsatz von EAS und CCTV ist außerhalb von Einkaufszentren etwas höher, während in Einkaufszentren der **separate Einsatz von EAS vorherrscht**. Dies kann daran liegen, dass sich die Geschäfte auf externe CCTV-Systeme oder auf die CCTV benachbarter Geschäfte verlassen können.

Wachpersonal wird häufig sowohl in Kombination mit EAS als auch mit CCTV eingesetzt (10,7 % der Geschäfte) und ist häufiger in Geschäften außerhalb

Abbildung 41 – Am häufigsten verwendete Kombinationen von Gegenmaßnahmen, nach Standort aufgeteilt (N=1974)

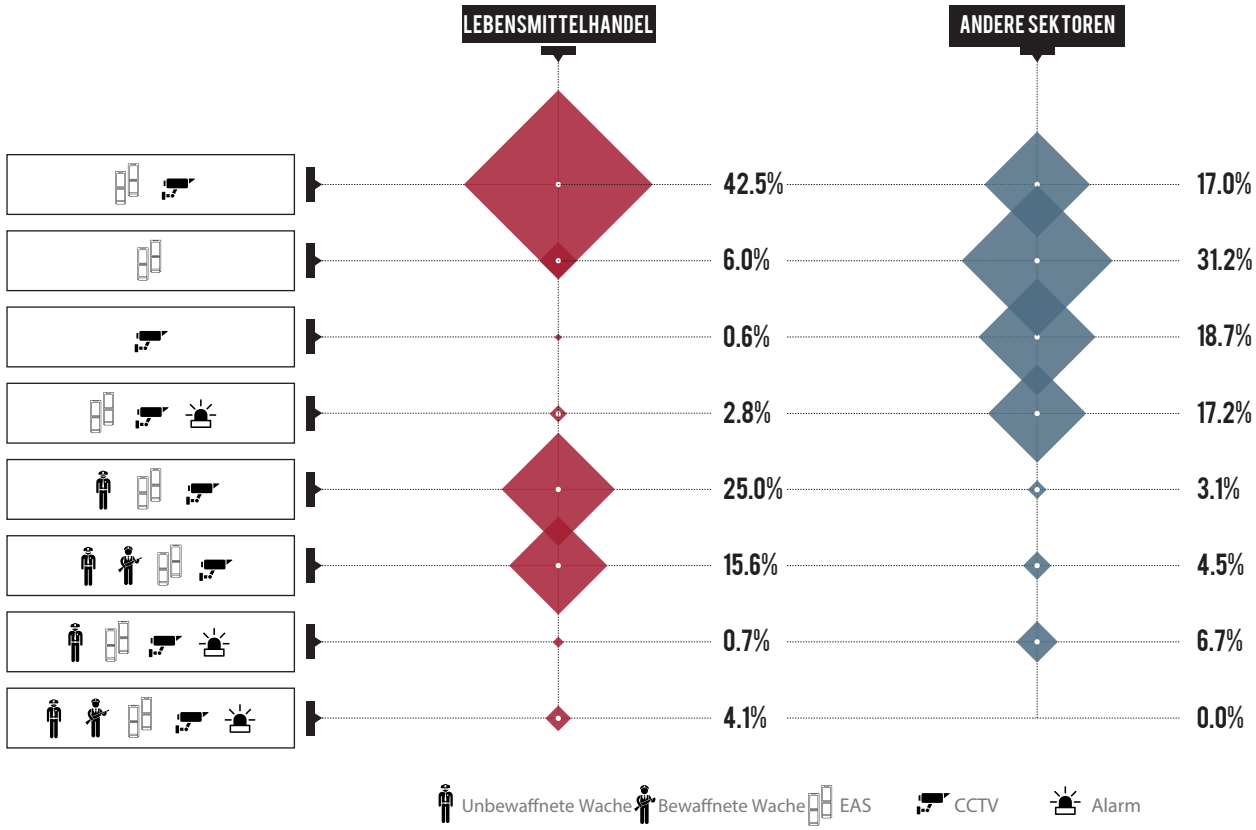


Quelle: Mikrodaten

von Einkaufszentren zu finden, wahrscheinlich aus den oben genannten Gründen, d. h. in Einkaufszentren können Einzelhändler von den Gegenmaßnahmen des Zentrums profitieren. Schließlich werden alle fünf betrachteten Sicherheitsmaßnahmen **nur in 1,4 %** der Geschäfte, die sich alle in Einkaufszentren befinden, gemeinsam angewendet.

Bei der Betrachtung der Kombination von Sicherheitsmaßnahmen in Bezug auf den Wirtschaftssektor des Geschäftes ergeben sich einige relevante Unterschiede. Der **kombinierte Einsatz von EAS und CCTV** wird in erster Linie von Supermärkten, Discountern und Geschäften im **Lebensmitteleinzelhandel** genutzt, während andere Einzelhändler sich für eine autonomere Nutzung der beiden Maßnahmen mit einer deutlichen Präferenz für EAS-Systeme entschieden haben. Bewaffnete Wachen werden in erster Linie zur Sicherung im Nahrungsmitteleinzelhandel verwendet, während Perimeterüberwachungssysteme vor allem in anderen Bereichen verwendet werden, wie oben hervorgehoben, was möglicherweise durch das höhere Risiko von Einbrüchen (Abbildung 42) begründet ist.

Abbildung 42 – Am häufigsten verwendete Kombinationen von Gegenmaßnahmen nach Sektoren (N=1974)



Quelle: Mikrodaten

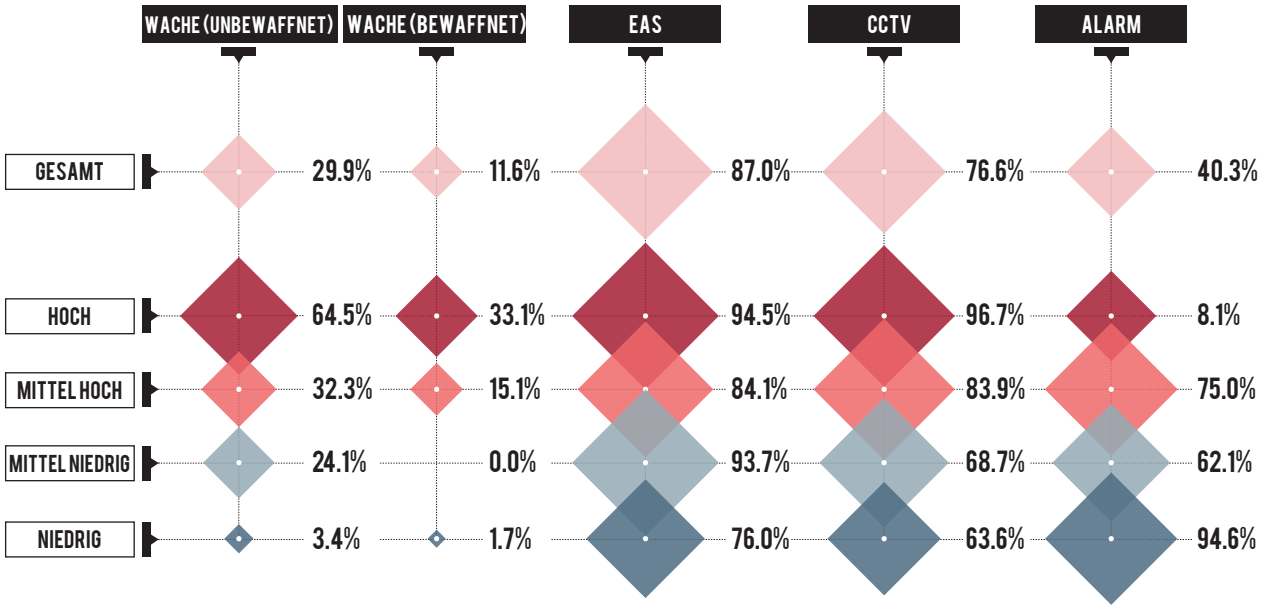
6.1 SICHERHEITSMASSNAHMEN UND WARENSCHWUNDRATEN

Die Analyse der Daten auf Geschäftsebene ermöglicht es uns, den Einsatz von Gegenmaßnahmen im Verhältnis zum Grad des Warenschwundes der einzelnen Geschäfte im Jahr 2017 zu vergleichen. Diese Analyse dient nicht in erster Linie zur Feststellung der Wirksamkeit der Sicherheitsmaßnahmen (die schwer zu beurteilen ist, wie in einer umfangreichen Literatur hervorgehoben wird, siehe unten); sie ist aber trotzdem sehr hilfreich, da sie empfiehlt, dass verschiedene Sicherheitsmaßnahmen auf Grundlage der Aussetzung von Geschäftsrisiken umgesetzt werden können. In jedem Fall macht das Fehlen von Informationen darüber, wann die Gegenmaßnahme ergriffen wurde, es unmöglich, die Richtung der Kausalität der Einzelhandelsverluste zu klären.

EAS und CCTV scheinen unabhängig von der Schwundrate des Geschäftsumsatzes umgesetzt zu werden. Die meisten Geschäfte in jeder Schwundkategorie haben diese Lösungen übernommen, obwohl in beiden Fällen Geschäfte, die einen geringeren Warenschwund verzeichnen, auch untergeordnete Maßnahmen anwenden, was darauf hindeutet, dass eine Art Risikobewertung von den Unternehmen durchgeführt wird. Leider unterscheiden die verfügbaren Daten nicht zwischen verschiedenen Arten von EAS- oder CCTV-Systemen, daher kann nicht nachgewiesen werden, ob fortgeschrittenere Technologien (z. B. EAS zur Erkennung von Booster-Bags) in problematischeren Geschäften eingesetzt werden. Beide Technologien können jedoch als ausgereifte und effektive Lösungen betrachtet werden, die von vielen Einzelhändlern fast "standardmäßig" übernommen werden. (Abbildung 43).

Der **Einsatz von Wachpersonal**, sowohl bewaffnet als auch unbewaffnet, ist auf **Geschäfte** beschränkt, in denen die **registrierte Warenschwundrate** höher ist. Dieses Ergebnis ist nicht verwunderlich, wenn man bedenkt, dass diese Maßnahmen die teuersten sind und die Einzelhändler sie daher möglicherweise nur unter bestimmten Umständen anwenden wollen. Im Gegensatz dazu sind die **Perimeterüberwachungssysteme** billigere Lösungen (im Vergleich zum Wachpersonal), die in Geschäften, die keine großen Investitionen in die Sicherheit erfordern, implementiert werden können. Tatsächlich wird der kombinierte Einsatz von Wachpersonal und Alarmen nur in den 13 % der Geschäfte erfasst, die mindestens eine dieser beiden Sicherheitsmaßnahmen durchführen, die als alternative Maßnahmen angesehen werden können. Wie bereits erwähnt, diese Analyse erlaubt keine Bewertung der Wirksamkeit der verschiedenen

Abbildung 43 – Nutzung von Sicherheitsmaßnahmen nach Schwundniveau in 2017 (N=3430)



Quelle: Mikrodaten

implementierten Sicherheitsmaßnahmen, da sie die Auswirkungen von Niveauschwankungen beim Warenschwund nicht erfasst. Die nächste Analyse bewertet jedoch die Auswirkungen einer einzigen Sicherheitsmaßnahme auf die Wahrscheinlichkeit, dass die Geschäfte zwischen 2016 und 2017 eine Zunahme oder Abnahme des Schwundniveaus erfahren. Diese Analyse geht davon aus, dass die Sicherheitsmaßnahmen bereits 2016 umgesetzt wurden, und schätzt die Auswirkungen durch Isolieren der gleichzeitig vorhandenen anderer Sicherheitsmaßnahmen (Tabelle 7).

Unter Kontrolle aller gleichzeitigen Effekte, scheint das EAS-System dasjenige zu sein, das am ehesten mit einer Verringerung des Warenschwundes im nächsten Zeitraum verbunden ist. **In der Tat war es weniger wahrscheinlich, dass die Geschäfte, die EAS einsetzten, eine Zunahme beim Schwundniveau zwischen 2016 und 2017 verzeichneten, sondern eher einen Rückgang**.

Unter den anderen Gegenmaßnahmen ist die einzige Maßnahme mit bedeutender Auswirkung der Einsatz von **bewaffnetem Wachpersonal**. Dieser Einsatz war jedoch offenbar weniger wahrscheinlich, um eine Abnahme beim Warenschwund zu erzeugen. Dies kann darauf hindeuten, dass die Geschäfte, in denen bewaffnetes Wachpersonal eingesetzt wird, größere Probleme oder ein höheres Risikoniveau aufweisen und daher weniger wahrscheinlich ist, dass sich kurzfristig eine Verbesserung abzeichnet.
Diese Analyse sollte mit Vorsicht gelesen werden, da sie mehr Beispiele und detailliertere Informationen über das Datum der Umsetzung der Sicherheitsmaßnahmen, Einzelheiten über die Art der ergriffenen Maßnahme (z. B. traditionelle oder fortgeschrittene EAS? Welche Art von CCTV?), eine längere Zeitreihe von Schwundwerten und Details zu den überwachten oder gesicherten Waren erfordert. Neben unserer Analyse werden in den folgenden Abschnitten einige Hinweise auf Vor- und Nachteile von Sicherheitsmaßnahmen im Einzelhandel kurz dargestellt, die in der wissenschaftlichen Literatur zu finden sind.

Tabelle 7 – Zusammenhänge zwischen Gegenmaßnahmen und dem Warenschwundtrend zwischen 2016 und 2017

TREND 2016-2017	WARENSCHWUNDZUNAHME	WARENSCHWUNDABNAHME
GEGENMASSNAHME	↗	↘
UNBEWAFFNETE WACHE	-	-
BEWAFFNETE WACHE	-	GERINGERE W AHRSCHEINLICHKEIT
EAS	GERINGERE WAHRSCHEINLICHKEIT	HÖHERE WAHRSCHEINLICHKEIT
CCTV	-	-

Quelle: Mikrodaten

Wachpersonal

Mehrere Studien zeigen, dass die Anwesenheit von **Sicherheitskräften die Einschätzung von Dieben bei der Planung ihrer Verbrechen und der Auswahl ihrer Ziele maßgeblich beeinflusst** (Beck & Palmer, 2011; Cardone & Hayes, 2012b; Hunter, Garius, Hamilton & Wahidin, 2018). Darüber hinaus kann die Anwesenheit von Wachpersonal auch eine Lösung für andere Sicherheitsprobleme als Diebstahl sein, wie z. B. Vandalismus, Gewaltverbrechen oder abweichendes Verhalten (Beck, 2016). Dieser letzte Punkt zeigte sich auch in den Fokusgruppen der Einzelhändler: Nach Ansicht einiger Einzelhändler ist Wachpersonal ein Mittel, um die **Sicherheitswahrnehmung** der Kunden zu erhöhen und ihre Kauflust zu beeinflussen. Dies wird jedoch von anderen Einzelhändlern in Frage gestellt, die behaupten, dass Sicherheitskräfte einen negativen Einfluss auf das Image des Geschäfts haben können.

Allerdings steht die Wirksamkeit des Wachpersonals in enger Verbindung mit seinen **Eigenschaften und seiner Haltung**.
Einerseits ist es unwahrscheinlich, dass Wachpersonal, das schlecht ausgebildet oder in keiner guten körperlichen Verfassung ist, ein relevantes Hindernis für Kriminelle darstellt (Clarke & Petrossian, 2012; Farrington et al., 1993). Andererseits ist das Verhalten des Wachpersonals wichtiger als seine einfache Anwesenheit (Hunter et al., 2018). Proaktives Wachpersonal, das sofort auf Alarme reagiert oder sich auf das Kundenverhalten konzentriert, hat eher Einfluss auf Diebe (Beck & Palmer, 2011).

Wie aus der Fokusgruppe hervorgeht, ist die Möglichkeit, sich auf wertvolles Sicherheitspersonal zu verlassen, durch die Gesetzgebung in einigen Ländern, die gegen die Professionalisierung dieser Berufsgruppe sind, und durch Budgetbeschränkungen (d. h. niedrige Gehälter für das Wachpersonal) begrenzt. Das Wachpersonal verdient nur einen kleinen Prozentsatz des von den Sicherheitsunternehmen festgelegten Stundenlohnes, wodurch es interessierter und anfälliger werden kann, selbst in einem Diebstahl involviert zu sein, oder um eine unwirksame Haltung gegenüber abweichendes Verhalten einzunehmen.
Während proaktives, uniformiertes Wachpersonal von den Einzelhändlern allgemein als effektive Gegenmaßnahme angesehen wird, ist der Nachweis für den Einsatz von **verdecktem Personal weniger konsistent. Die wichtigsten Einschränkungen, die sich aus der Literatur ergeben, sind zweierlei. Erstens hat verdecktes Wachpersonal keine abschreckende Wirkung, da es von den Kriminellen vor dem Betreten des Geschäftes nicht wahrgenommen wird (Zakirov, 2017). Zweitens bestätigen Gespräche mit ehemaligen Ladendieben, dass das Sicherheitspersonal weniger effektiv ist, da es leicht von den Dieben erkannt werden kann und sich sein Verhalten von dem der Stammkunden unterscheidet (Hunter et al., 2018).**

EAS-Systeme

Obwohl die EAS-Systeme die am häufigsten im Einzelhandel verwendeten Sicherheitsmaßnahmen sind, liefern relativ wenige Studien eine systematische Bewertung ihres Nutzens. Von diesen bestätigen die meisten, dass **EAS-Systeme wirksam sind**, um Ladendiebstähle und die Gesamtschwundraten wesentlich zu reduzieren (Bamfield, 1994; Cardone & Hayes, 2012b; DiLonardo, 1996; Eck, 2003; Farrington et al., 1993; Farrington & Welsh, 2007; Howell & Proudlove, 2007) Andere Studien berichteten jedoch auch über negative oder unbedeutende Wirkungen.

Es gibt verschiedene Gründe, warum EAS-Systeme in einigen Fällen unwirksam sind. Der Hauptgrund ist die „**Apathie der Mitarbeiter**" bei der Reaktion auf die Alarmauslösung, die manchmal als „Etiketten-Verschmutzung" bezeichnet wird (Beck & Hopkins, 2017; Beck & Palmer, 2011). Bei der Analyse einer Stichprobe von Geschäften ergab eine Studie, dass die Mitarbeiter nur auf 9 % aller Alarmauslösungen reagierten und bei nur 5 % der Auslösungen Quittungen auf gültige Einkäufe überprüften (Hayes & Blackwood, 2006). Gespräche mit Ladendieben belegen, dass sie beobachten, wie viele EAS-Alarme zu einem tatsächlichen Eingriff des Sicherheitspersonals führen. Wenn die Eingriffsrate niedrig ist, könnten sie beschließen, mit dem Verbrechen fortzufahren und sich normal zu verhalten und vorgeben, Stammkunden zu sein, wenn die Alarme aktiviert werden (Armitage, Joyce, & Monchuk, 2018). Wie von Wissenschaftlern festgestellt, könnte die EAS-Wirksamkeit aus technologischer Sicht - d. h. durch Reduzierung der Fehlalarmquote - und aus betriebswirtschaftlicher Sicht - d. h. durch Erhöhung der Ausbildung und Motivation der Mitarbeiter - verbessert werden (Kajalo & Lindblom, 2011).

Weitere Faktoren, die sich auf die EAS-Ergebnisse auswirken, sind menschliche Fehler bei der Anbringung von Etiketten (Armitage et al., 2018; Hunter et al., 2018), die Tatsache, dass EAS sich nur auf externem Diebstahl und nicht auf andere Verlustquellen (z. B. interner Mitarbeiterdiebstahl) konzentriert (Beck & Peacock, 2009) und die Verbesserung der Ladendiebstahltechniken - wie vorstehend im Abschnitt Ladendiebstahl beschrieben - die jetzt den Einsatz von Booster Bags, Störsendern und Magnetlösern für Sicherungsetiketten einschließen, die kostengünstig im Internet gefunden werden konnten (Gill, 2017).

ERKENNUNG VON BOOSTER BAGS, ZWISCHEN NEUEN TECHNOLOGIEN UND PERSONALÜBERWACHUNG

- Eine zunehmende Zahl von Einzelhändlern setzt **EAS-Technologien** ein, die speziell entwickelt wurden, um **Booster Bags zu erkennen**, wenn sie in das Geschäft gebracht werden. Die Verwendung solcher Antennen ermöglicht die Erkennung kleiner Metallmassen, wie z. B. aluminiumbeschichtete Taschen.

- Was im November 2017 in einem belgischen Sportwarengeschäft geschah, ist ein Beispiel für die Effektivität des Einsatzes solcher Technologie. Eine Gruppe von drei Personen füllte eine aluminiumbeschichtete Tasche mit Kleidung, Trainingsschuhen und Socken, aber der Alarm ertönte trotzdem, als sie den Laden verließen. Infolgedessen wurde ein Verbrecher vom Wachpersonal festgenommen, während die beiden anderen kurz darauf von der Polizei verhaftet wurden (TVLUX, 2017).

- In anderen Fällen wurden Personen, die Booster Bags verwendeten, vom Verkaufspersonal entdeckt. In einem Schönheitsgeschäft in Rouen (Frankreich) hatten zwei Personen eine Tasche mit einem doppelt beschichteten Boden, die sie mit Parfüms und Kosmetika füllten. Aber ihr ungewöhnliches Verhalten wurde von einem Mitarbeiter entdeckt, der den Filialleiter warnte, der wiederum die Polizei anrief (Paris Normandie, 2016).

- In einem anderen Fall wurden zwei Personen von einer Verkäuferin entdeckt, als sie eine Louis Vuitton-Tasche in einem Bekleidungsgeschäft in Belgien mit Kleidung füllten. Ihre teure Tasche war mit Aluminium verkleidet (Gerouville, 2017).

CCTV

Der Nachweis für die **Wirksamkeit von CCTV** bei der Reduzierung der Kriminalität in Einzelhandelsgeschäften ist nicht ganz eindeutig (Taylor & Gill, 2014). Trotz der Tatsache, dass Kriminelle das Vorhandensein und die Eigenschaften eines CCTV-Systems in ihrem Entscheidungsprozess mit einbeziehen (Cardone & Hayes, 2012b), zeigen die meisten verfügbaren Studien, dass CCTV-Systeme keinen Einfluss auf die Reduzierung von Ladendiebstahl und Warenschwund im Allgemeinen haben.
Empirische Erkenntnisse zufolge gibt es verschiedene Gründe für diese mangelnde Wirksamkeit: die geringere Wirksamkeit von CCTV-Systemen in großen und überfüllten Geschäften (Howell & Proudlove, 2007), die Fähigkeit von Dieben, **„blinde Flecken" zu identifizieren** (Lasky et al., 2015), die geringe abschreckende Wirkung, da Kriminelle wissen, dass „niemand auf den Bildschirm schaut" (Armitage et al., 2018). In einem in der Literatur berichteten Fall wurde ein Ladendieb erwischt, der Informationen über die Kamerastandorte mit seinen Partnern teilte (Hunter et al., 2018).

Wie auch aus der Fokusgruppe hervorgeht, beschränkt sich der Anwendungsbereich von CCTV-Systemen jedoch nicht darauf, Diebstahl, Eigentumsdelikte und Verluste zu verhindern. Im Gegenteil, denn CCTV wird weitgehend als Mittel zur **Verbesserung der tatsächlichen und wahrgenommenen Sicherheit von Kunden und internen Mitarbeitern** gegen jegliche Art von Unsicherheitsereignissen angesehen. Dies ist derzeit ein zentrales Thema, da eine aktuelle Studie im Vereinigten Königreich Gewalt und Missbrauch gegen Mitarbeiter als die höchste Priorität für den Einzelhandel identifiziert hat (British Retail Consortium, 2017).

ERFAHRUNGEN BEI DER UMSETZUNG VON GEGENMASSNAHMEN: WAS FUNKTIONIERT UND WAS IST ERFOLGVERSPRECHEND

Keine einzelne Maßnahme ist ausreichend

Die Gewährleistung der Sicherheit in einem Geschäft oder in einer gewerblichen Einrichtung erfordert einen umfassenden Ansatz (Gill, 2018). Die Sicherheitsprobleme, die sich auf ein Einzelhandelsumfeld auswirken können, sind zahlreich und nehmen angesichts neuer Herausforderungen (z. B. organisierte Gruppen, neue Technologien für Diebe) zu. Daher müssen auch die Sicherheitsmaßnahmen spezifischer ausgerichtet werden. Dazu gehört die Festlegung integrativer Sicherheitsstrategien, die unter Berücksichtigung der Vernetzung und Interaktion der verschiedenen Maßnahmen und der verschiedenen beteiligten Personen (z. B. Sicherheitspersonal, Verkaufspersonal, Kunden etc.) umzusetzen sind. Darüber hinaus müssen diese Strategien auf die spezifischen Bedürfnisse und Merkmale der einzelnen Verkaufsstellen zugeschnitten sein.

Fokus auf Abschreckung und nicht auf Erkennung

Die wirksamsten Gegenmaßnahmen sind solche, die die Wahrscheinlichkeit eines Verbrechens verringern, indem sie potenzielle Täter abschrecken. Dadurch können die durch das Begehen einer Straftat entstandenen materiellen und immateriellen Kosten gesenkt werden, unabhängig davon, ob der Täter verhaftet wird oder nicht. Dies kann erreicht werden, indem das wahrgenommene Risiko einer Festnahme der Kriminellen verstärkt wird (Beck, 2016). Für einige Unternehmen kann dies problematisch sein, da sie es vorziehen, die negativen Konnotationen zu vermeiden, die potenzielle Sicherheitsprobleme für Kunden sichtbar machen (Hopkins & Gill, 2017).

Mitarbeiter sind die erste Gegenmaßnahme

Gut ausgebildete und motivierte Sicherheitsmitarbeiter und andere Mitarbeiter sind die beste Gegenmaßnahme gegen die Kriminalität im Einzelhandel. Einerseits können die Mitarbeiter eine direkte Rolle bei der Identifizierung von kriminellem Verhalten und der Abschreckung von Dieben spielen (Gill, 2018; Hayes & Blackwood, 2006; Tilley, 2010). Andererseits sind technologische Werkzeuge - z. B. EAS oder CCTV - nur dann wirksam, wenn sie angemessen verwaltet und gepflegt werden (Armitage et al., 2018; Gill, 2017). Investitionen in die Ausbildung und das Screening des Personals sind daher von entscheidender Bedeutung, um eine ideale Überschneidung zwischen Kundenservice und Kriminalprävention zu erreichen. Umgekehrt ist darauf zu achten, dass die Mitarbeiter durch die vorhandenen Sicherheitsmaßnahmen nicht weniger sensibilisiert oder proaktiv werden (Beck & Willis, 1999).

Geschäftsgestaltung

Die Gestaltung und das Layout der Einzelhandelsumgebung ist entscheidend für die Aufrechterhaltung der Sicherheit. Sie können die Effizienz der bestehenden Sicherheitsmaßnahmen beeinträchtigen (z. B. durch die Schaffung von „blinden Flecken" für CCTV) oder die Möglichkeiten für Kriminelle beeinflussen (Armitage et al., 2018; Cardone & Hayes, 2012b; Lasky et al., 2015). So sind zum Beispiel Produkte, die in Bereichen mit verdeckten Sichtlinien oder in der Nähe der Eingänge positioniert sind, anfälliger für Diebstahl (Gill, 2007). Dieser Punkt ist besonders umstritten, da die sicherste Geschäftsaufteilung manchmal im Gegensatz zu Marketingstrategien steht, die ein angemessenes Gleichgewicht zwischen Umsatz und potenziellen Verlusten erfordern (Hopkins & Gill, 2017).

Verwendung von Datenanalysen zur Bewertung und Prognose

Neue Technologien ermöglichen, eine unglaubliche Menge an Daten und Informationen zu erfassen, zu speichern und zu verarbeiten. Diese Möglichkeit wird von Unternehmen bereits genutzt, um Kunden (bereits vorhandene oder potenzielle) anzusprechen und zu profilieren, und um ihre Geschäftsentscheidungen auszurichten. Ebenso sollten diese Technologien schrittweise in den „Werkzeugkasten" des Sicherheitspersonals aufgenommen werden, um effektivere strategische und taktische Reaktionen auf das Sicherheitsproblem zu ermöglichen. Das Ziel dieser Verbesserung sollte zum einen die Bewertung der durchgeführten Sicherheitsmaßnahmen ermöglichen, die nicht nur auf Erfahrungen oder anekdotischem Wissen beruhen, sondern auch auf ständiger Überwachung, und zum anderen nützliche Vorschläge und Nachweise zur Orientierung von Investitionen und Strategien liefern.

7. GESAMTKOSTEN DER VERLUSTE

7.1 KOSTEN DES WARENSCHWUNDES UND DER SICHERHEITSAUFWENDUNGEN

Aufbauend auf der Literatur über die Messung der Kosten der Straftaten (Brand & Price, 2000; Kleiman, Caulkins, & Gehred, 2014) ist es möglich, den **gesamten Geldwert der von den Einzelhändlern erlittenen Verluste** in den untersuchten Ländern zu schätzen.

Das Konzept ist, wie bei Crime&tech (2017), dass die wirtschaftlichen Gesamtkosten sowohl auf den ***direkten* wirtschaftlichen Kosten**, nämlich den Auswirkungen des Umsatzschwundes, als auch auf den ***indirekten* wirtschaftlichen Kosten** basieren, nämlich den Kosten, die den Einzelhändlern durch die Einführung von Sicherheits- und Schadenspräventionsmaßnahmen entstehen. In diesem Zusammenhang ist es auf Grundlage der verfügbaren Daten möglich, die gesamten wirtschaftlichen Kosten wie folgt zu berechnen:

Die gesamtwirtschaftlichen Kosten von Verlusten
=
Warenschwund + Sicherheits- und Schadenspräventionsausgaben

Wie mehrfach erwähnt, sind diese Gesamtkosten nicht allein als Geldwert der durch Kriminalität verursachten Verluste zu verstehen, da - nach den in früheren Abschnitten dargestellten Daten - der **nicht kriminelle Anteil des Warenschwundes** einen wesentlichen Teil der Verluste ausmachen kann. Gleichzeitig können die Unterschiede in der Bilanzierung von Warenschwund (und den entsprechenden Sicherheitsaufwendungen) zwischen Unternehmen und Sektoren diese Erhebung sehr schwierig und nicht unbedingt sinnvoll machen. Die Berechnung dieser Kosten ist jedoch ein guter Indikator für das Ausmaß des Phänomens des Warenschwundes in Europa.

Nach Angaben der Einzelhändler betragen die gesamtwirtschaftlichen Kosten des Warenschwundes in den 11 an dieser Studie teilnehmenden Ländern durchschnittlich **2,1 % des Umsatzes**, berechnet als Summe aus dem durchschnittlichen Schwundwert (**1,44 % des Umsatzes**) und den Sicherheitskosten (**0,61 %**).

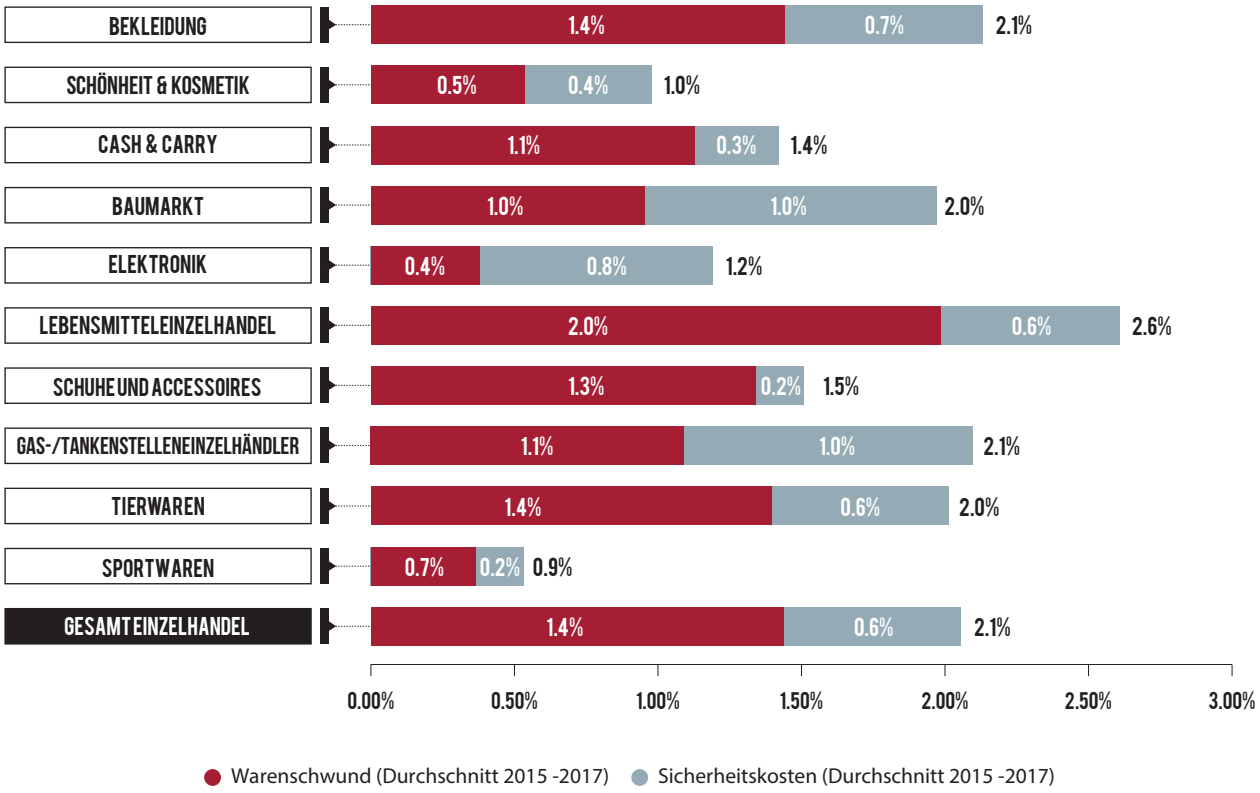
Interessant sind die Unterschiede zwischen den Wirtschaftssektoren (Abbildung 44): Die Sektoren mit den höchsten gesamtwirtschaftlichen Kosten sind der **Lebensmitteleinzelhandel** (2,6 % des Umsatzes), der **Bekleidungssektor** und **der Tankstelleneinzelhandel** mit Warenschwundkosten von jeweils 2,1 % des Umsatzes.

Für die meisten Wirtschaftssektoren sind die direkten Warenschwundkosten (d. h. die Warenschwundrate) viel höher als die Sicherheitskosten. Dennoch zeigen insgesamt die **beiden Variablen eine hohe Korrelation** zwischen den Einzelhändlern **(Pearson-R=0,85),** was bedeutet, dass die Ausgaben für Schadenspräventionsmaßnahmen im Einklang mit dem erlittenen Verlust stehen. Bei fehlenden Zeitreihendaten über die Ausgaben ist es unmöglich, den Zusammenhang zwischen den beiden Werten weiter zu untersuchen, um die Kausalität zwischen Warenschwund und Sicherheitsbudget zu klären.

7.2 GELDWERTE UND AUSWIRKUNGEN AUF DIE BÜRGER

Ausgehend vom **Gesamtjahresumsatz** der Einzelhändler in den 11 untersuchten Ländern, der im letzten verfügbaren Jahr[17] auf rund 2,5 Milliarden Euro geschätzt wurde, würden sich die durchschnittlichen Gesamtschwundkosten für den Einzelhandel (1,4 % des Umsatzes) in Belgien, Finnland, Frankreich, Deutschland, Italien, Spanien,

Abbildung 44 – Die gesamtwirtschaftlichen Kosten von Verlusten nach Sektor und insgesamt. Durchschnittlicher Prozentsatz des Umsatzes



Quelle: Umfrage

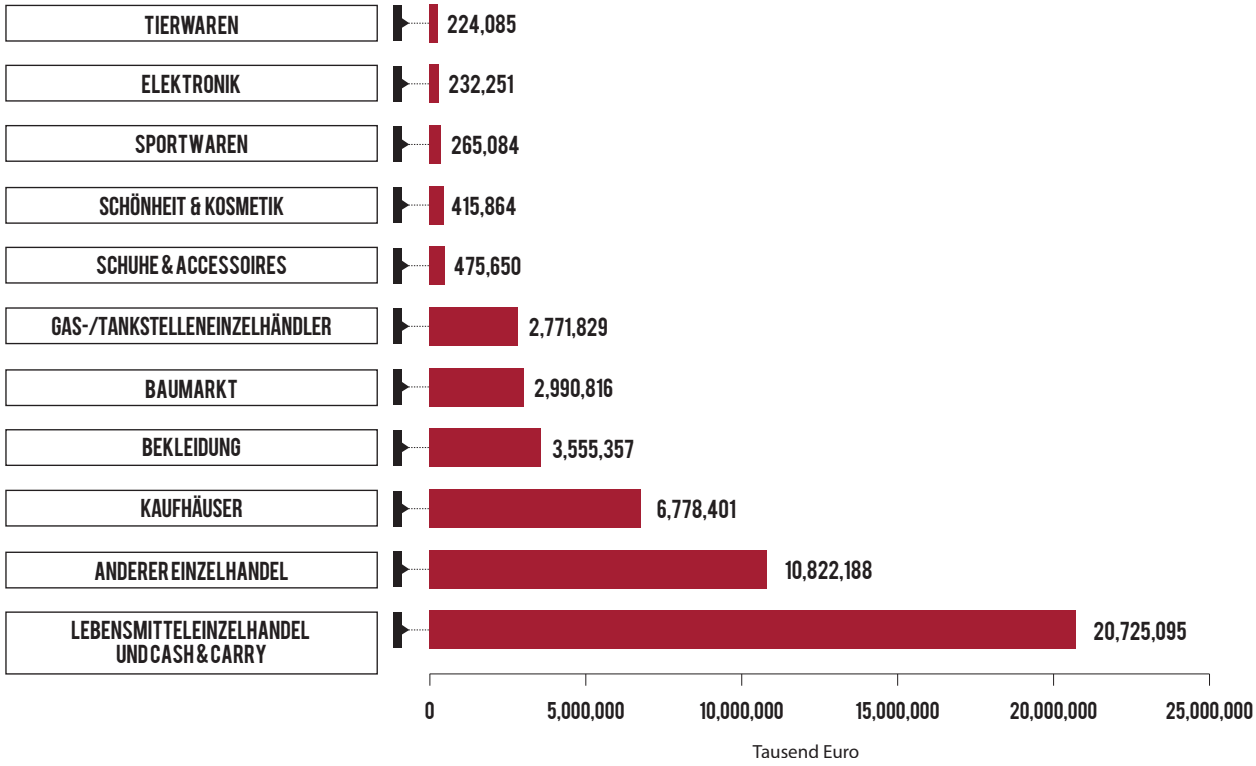
dem Vereinigten Königreich, den Niederlanden, Polen, Russland und Schweden auf 35 Milliarden Euro belaufen.[18] Und somit könnten die Gesamtkosten, einschließlich der Sicherheitsausgaben, auf 49 Milliarden Euro **geschätzt werden**.
Wenn man dies als den Umsatz eines Unternehmens interpretiert, würde diese Summe dem Umsatz des **viertgrößten Einzelhändlers in Europa** entsprechen. Dies ist eine konservative Schätzung, die nur den Umsatz der wichtigsten Einzelhändler (Umsatz über 300 000 Euro) in den untersuchten Ländern und nicht alle kleinen Händler berücksichtigt.

Durch Teilung der Gesamtkosten durch die Anzahl der in den 11 Ländern ansässigen Personen, können wir die Pro-Kopf-Kosten der Einzelhandelsverluste schätzen. Dieser Betrag beläuft sich auf **89 Euro pro Kopf im Jahr** oder 63 Euro allein unter Berücksichtigung der Auswirkungen des Warenschwundes.

17. Die Schätzung erfolgte unter Berücksichtigung aller Einzelhandelsunternehmen, die in der NACE-Abteilung G.47 in den 11 Ländern der Studie tätig sind, d. h. BE, FI, FR, DE, IT, ES, UK, NL, PL, RU, SE, mit einem Jahresumsatz von mehr als 300 000 Euro (etwa 308 000 Unternehmen). Die letzten verfügbaren Jahresfinanzberichte wurden in Betracht gezogen, die für die meisten Unternehmen für das Jahr 2017 erstellt wurden. Quelle von Finanzdaten: Bureau van Dijk ORBIS.

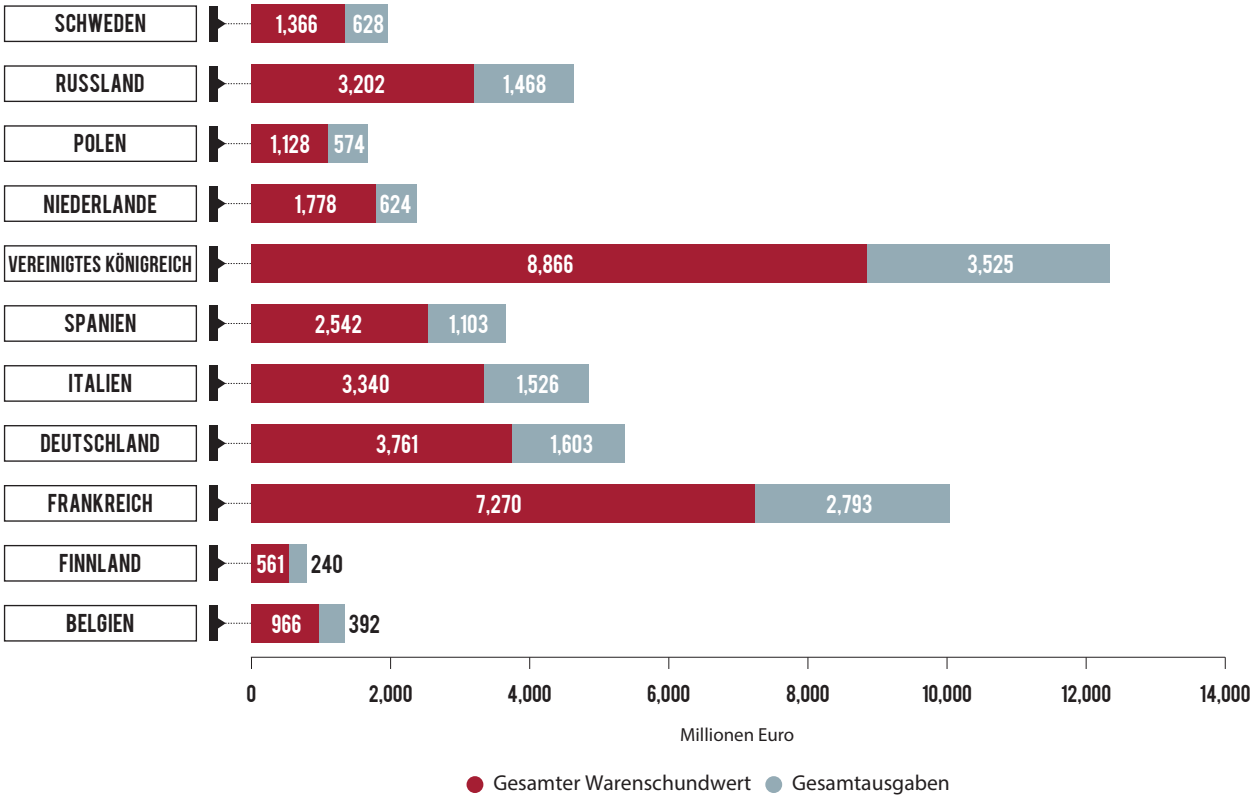
18. Schätzung erfolgt durch Multiplizieren des Gesamtumsatzes von jedem Wirtschaftssektor in den einzelnen Ländern mit der durchschnittlichen Warenschwundrate (2015-2016-2017) für den Wirtschaftssektor. Der Gesamtwert auf Länderebene wurde als die Summe der Werte der einzelnen Sektoren berechnet. Es ist nicht möglich, zwischen Lebensmitteleinzelhandel und Cash & Carry zu unterscheiden, da sie im gleichen NACE-Wirtschaftssektor eingestuft werden.

Abbildung 45 – Gesamter Warenschwund und Ausgabenwert, nach Sektor (in den 11 eingeschlossenen Ländern, in tausend Euro)



Quelle: Ausarbeitung der Umfrage und Daten vom Bureau van Dijk

Abbildung 46 – Gesamter Warenschwund und Ausgabenwert, nach Land (in Millionen Euro)



Quelle: Ausarbeitung der Umfrage und Daten vom Bureau van Dijk

8. AUSWIRKUNGEN AUF FORSCHUNG UND POLITIK

Im Hinblick auf die Forschung, unterstreicht diese Studie die Notwendigkeit, das Verständnis zu verbessern, insbesondere:

- Wie **Verluste durch die Einzelhändler** bilanziert werden.
- Der **kriminelle Anteil** dieser Verluste.
- Aufkommende **kriminelle Machenschaften** und Verhalten, insbesondere in Bezug auf Betrug.
- Die Auswirkungen des kriminellen Verhaltens nicht nur auf Verluste, sondern auch auf die Kundensicherheit **(und die Wahrnehmung der Sicherheit)**, und wie dies das Kaufverhalten der Kunden beeinflusst.

In Bezug auf die Einzelhändler und der Politik der öffentlichen Hand unterstreicht die Studie die Notwendigkeit für Folgendes:

- Stärkung der Beziehungen zwischen allen Abteilungen des Unternehmens, vor allem zwischen den Abteilungen für **Sicherheit** und **Audit und Managementkontrolle**.
- Verbesserung **der Bestandsbewertung** und der Bilanzierung von Verlusten, für die Zwecke der Verbesserung der Verwaltung (und zur Steigerung der Gewinne) und Verringerung des Warenschwundes. Dies kann erreicht werden durch:
  - Technologische Entwicklungen (zum Beispiel Einführung von RFID oder anderen Technologien),
  - Organisatorische Verbesserungen,
  - Bessere interne Kommunikation zwischen den Abteilungen und Geschäften;
- **Kombinieren verschiedener Arten von Gegenmaßnahmen** und Verbessern der Bewertung ihrer Wirksamkeit und Eignung;
- Verbesserung der **Sensibilisierung der Mitarbeiter** - auf allen Ebenen - über die Art der Bedrohungen und der kriminellen Machenschaften.

Bessere Daten sind notwendig, um diese Ergebnisse zu erzielen. Diese Studie zählte auf eine noch nie dagewesene Anzahl von Einzelhändlern, die **Mikrodaten auf Geschäftsebene bereitgestellt haben**. Obwohl diese Informationen eine gründliche Analyse ermöglicht haben, sind noch mehr Daten erforderlich.

Für solche Zwecke sollte der **Austausch von Informationen und Praktiken** unter den Einzelhändlern, Akademikern und Anbietern von Sicherheitstechnologien und Dienstleistungen verbessert werden.

REGIONALE PROFILE

Dieser Abschnitt enthält kurze Länderprofile zu Belgien und den Niederlanden (als ein Ganzes), Finnland und Schweden (als ein Ganzes), Frankreich, Italien, Polen, Spanien und dem Vereinigten Königreich. Es wird auch ein Länderprofil Deutschlands dargestellt, das sich, unter anderem, auf die Daten des EHI Retail Institute (2018) stützt.

Länderprofile haben eine ähnliche Struktur:

- Überblick über die **Gesamtkosten der Einzelhandelsverluste** nach Sektor und pro Kopf, getrennt nach Kosten, die auf Warenschwund zurückzuführen sind und die für Gegenmaßnahmen angefallen sind.
- Übersicht über die **Warenschwundraten**, wobei, wenn möglich, verschiedene Wirtschaftssektoren verglichen werden.
- Analyse der **Ursachen für Warenschwund** und insbesondere für externen Diebstahl.
- Trend der **Arten von externem Diebstahl**, erweitert durch **amtliche Statistiken zur Einzelhandelskriminalität,** einschließlich der Analyse und Zuordnung von Daten auf subnationaler Ebene.
- Analyse von **Saisonalität, *Modi operandi* und gestohlenen Waren**, auch basierend auf Nachrichten über Verbrechensvorfälle im Einzelhandel, die in den Medien berichtet wurden.
- Überblick über die am häufigsten **ergriffenen Gegenmaßnahmen**, sofern die Daten dies zulassen.

Analysen werden nur dann bereitgestellt, wenn die Daten verfügbar und aussagekräftig sind. Das Länderprofil ist nicht (nur) als eine Aufschlüsselung der Schätzungen des Warenschwundes auf nationaler Ebene gedacht, wie aus der Umfrage hervorgeht, sondern als ein ***Booklet***, das einen Überblick über relevante Sicherheitsbedrohungen und Gegenmaßnahmen im Einzelhandel für alle in diesem Bereich beteiligten Interessengruppen gibt: **Einzelhändler, öffentliche Einrichtungen, Anbieter von Sicherheitstechnologien und Forscher**.

LEITLINIEN FÜR DIE HAUPTINTERPRETATION

- Nationale Schätzungen der Gesamtkosten von Einzelhandelsverlusten werden auf der Grundlage des Umsatzes der Einzelhandelsgesellschaften mit Sitz im Land vorgenommen. In dieser Zahl sind die Kosten für Zweigniederlassungen ausländischer Unternehmen nicht berücksichtigt, wenn keine lokalen Tochtergesellschaften im Land registriert sind.
- Aufgrund der Datenempfindlichkeit/des Datenschutzes und der statistischen Relevanz werden durchschnittliche Warenschwundraten nur für Sektoren mit mehr als zwei Befragten angegeben. Wenn dieses Kriterium nicht erfüllt ist, wird nur der gesamtwirtschaftliche Durchschnitt angegeben.
- Der Vergleich der Schwundzahlen zwischen den Ländern kann aufgrund der Unterschiede bei den Stichproben zwischen den Ländern und der unterschiedlichen Definitionen zwischen den Unternehmen kritisch sein (siehe Teil 1). Ein Vergleich der Schwundzahlen mit früheren GRTB-Schätzungen ist daher aufgrund der unterschiedlichen Methodik und Stichproben unangemessen.
- Auch der Vergleich von registrierten Verbrechen (oder Verbrechen, die der Polizei gemeldet wurden) zwischen den Ländern ist sehr schwierig und nicht immer sinnvoll, da die Unterschiede in Bezug auf die Klassifizierung der Verbrechen, die Zählmethoden und die Bereitschaft, der Strafverfolgung Bericht zu erstatten, bestehen.

BELGIEN UND DIE NIEDERLANDE

Warenschwundrate und die wirtschaftlichen Auswirkungen von Einzelhandelsverlusten

Die monetären Kosten von Verlusten für Einzelhandelsunternehmen in Belgien und den Niederlanden können auf etwa **1,3 bzw. 2,4 Milliarden Euro** geschätzt werden.[19] Diese Werte entsprechen rund 119 Euro pro Kopf im Jahr in Belgien und 139 Euro in den Niederlanden (Abbildung 47).

Abbildung 47 – Geschätzte gesamtwirtschaftliche Kosten in Belgien und den Niederlanden nach Wirtschaftssektor. 2017

WIRTSCHAFTSSEKTOR	WARENSCHWUNDWERT *(M. Euro, Schätzung)*		AUSGABENWERT *(M. Euro, Schätzung)*	
	Belgien	Niederlande	Belgien	Niederlande
Lebensmitteleinzelhandel und Cash & Carry	422	1 418	122,6	411,8
Kaufhaus	51	49	21,6	21,0
Gas-/Tankstellenhändler	13	24	12,2	21,7
Elektronik	3	1	6,0	3,1
Baumarkt	41	67	43,0	71,4
Sportwaren	1	7	0,2	2,1
Bekleidung	50	54	24,3	26,1
Schuhe und Accessoires	11	2	1,4	0,3
Schönheit & Kosmetik	4	0	2,9	0,1
Tierwaren	5	0	2,0	0,1
Anderer Einzelhandel	366	155	156,0	66,1
Gesamter Warenschwundwert	**966**	**1 778**	-	-
Gesamtausgaben	-	-	**392,2**	**623,8**
Gesamtkosten der Einzelhandelsverluste	**1 358**	**2 402**	-	-

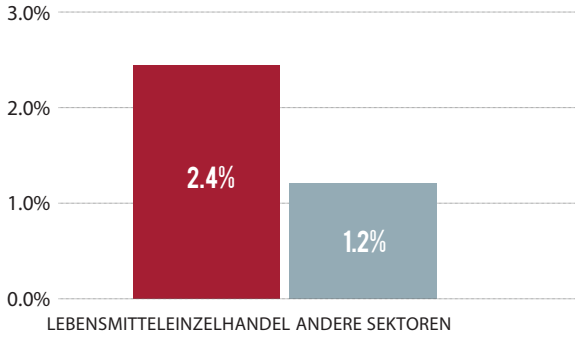
Quelle: Ausarbeitung der Umfrage und Daten vom Bureau van Dijk

Nach den von den Befragten zur Verfügung gestellten Daten betrug die durchschnittliche Warenschwundrate von Einzelhandelsunternehmen in Belgien und in den Niederlanden (Durchschnitt 2015-2016-2017) **2,4 % des Umsatzes im Lebensmittelhandel** (einschließlich sowohl bekannter als auch unbekannter Warenschwund) gegenüber **1,2 % in anderen Sektoren**.[20] In Übereinstimmung mit anderen Ländern, ist der Lebensmittelhandel der Sektor mit der höchsten registrierten Verlustrate.

19. Der geschätzte Wert wird ermittelt, indem die durchschnittliche sektorale Warenschwundrate in den 11 an der Studie teilnehmenden Ländern mit dem Umsatz des gleichen Sektors in Belgien und den Niederlanden multipliziert wird. Letzterer wird durch Addition des Umsatzes aller Unternehmen, die im Sektor tätig sind, und in Belgien und in den Niederlanden mit einem Umsatz von mehr als 300 000 Euro ausgewiesen sind, berechnet. Weitere Einzelheiten finden Sie im Abschnitt 7 im Hauptteil des Berichts.

20. Die gesamte Warenschwundrate kann in den Ländern mit einer größeren Anzahl an Befragten, die zu den Sektoren gehören, die durch ein höheres Maß an bekannten Warenschwund aufgrund einer breiteren Palette von verkauften Produkten, einer komplexeren und fragmentierten Lieferkette und eines höheren Anteils an verderblichen Gütern (z. B. Lebensmitteleinzelhandel) betroffen sind, eventuell höher sein.

Abbildung 48 – Warenschwundrate in Belgien und in den Niederlanden. Lebensmitteleinzelhandel im Vgl. zu anderen Sektoren. Durchschnitt 2015-2016-2017



Quelle: Umfrage

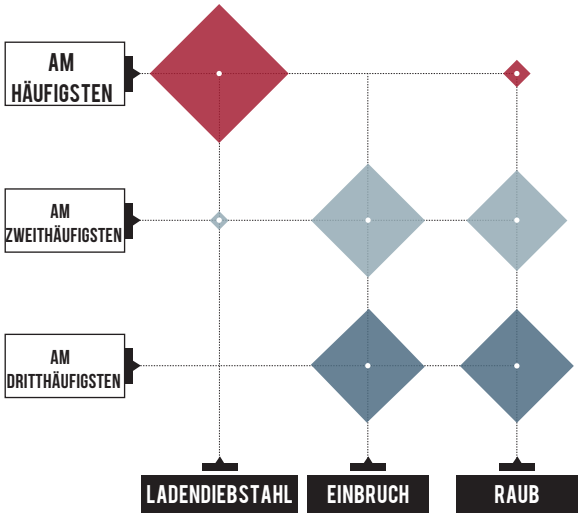
Ursachen für den Warenschwund

Laut den meisten Befragten in beiden Ländern (83,3 %) ist **Ladendiebstahl die häufigste Ursache für den Warenschwund**, gefolgt von Einbruch und Raub. Es ist auch die einzige Art von externem Diebstahl, die einen Aufwärtstrend zeigt: Etwa die Hälfte der Befragten glaubt, dass der **Ladendiebstahl zunimmt**, während für alle Einzelhändler Einbrüche und Raubüberfälle rückläufig sind oder höchstens einen stetigen Trend aufweisen.

Dieser Trend wird auch von amtlichen Polizeistatistiken bestätigt. **Ladendiebstahlereignisse**[21], registriert von der Polizei zwischen 2015 und 2017, zeigen für Belgien einen **stetigen Trend** und für die Niederlande einen leichten Rückgang (Abbildung 51), während die Daten über Einbrüche in Geschäftsräume[22] in beiden Ländern einen deutlichen Rückgang (-17 % bzw. -11 %) aufweisen (Abbildung 52). Es liegen keine amtlichen Statistiken über Raubüberfälle auf Geschäftsräume vor.

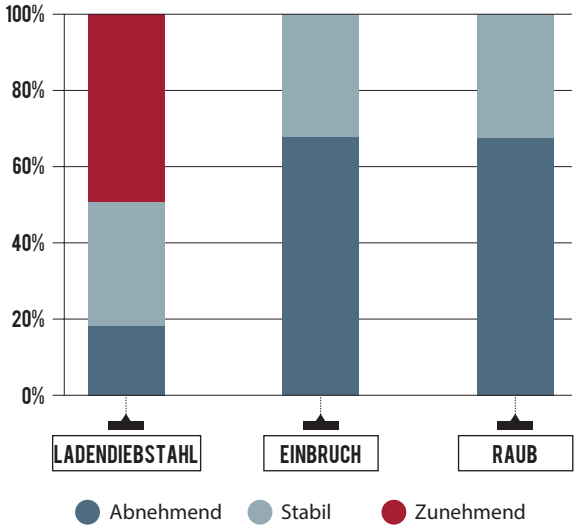
Laut einer Erhebung über Kriminalitätsopfer, die bei einer Stichprobe europäischer Unternehmen (in allen Wirtschaftssektoren) durchgeführt wurde, waren belgische Unternehmen **weniger wahrscheinlich, Kundendiebstahl bei der Polizei zu melden** (10,5 %), verglichen mit dem kontinentalen Durchschnitt (15,3 %). Noch größer ist der Unterschied, wenn man sich auf Einbrüche fokussiert - nur 24,7 % der belgischen Unternehmen meldeten einen Einbruch, verglichen mit dem europäischen Durchschnitt von 75,7 % (Dugato et al., 2013). Dies bedeutet, dass die Anzahl der tatsächlichen Ladendiebstähle und Einbrüche in Belgien wahrscheinlich höher ist als die Zahl in den

Abbildung 49 – Häufigste Ursachen für Warenschwund in Belgien und den Niederlanden



Quelle: Umfrage

Abbildung 50 – Trend des externen Diebstahls in Belgien und den Niederlanden, wie von Einzelhändlern gemeldet

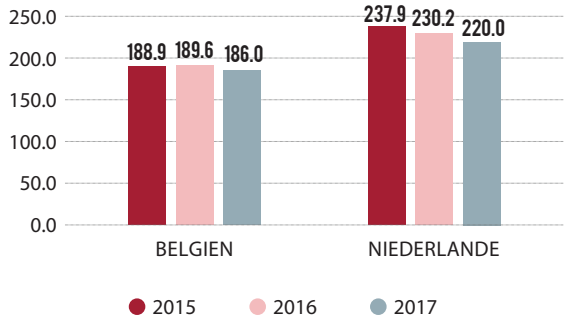


Quelle: Umfrage

nationalen Statistiken. Für die Niederlande liegen keine vergleichbaren Daten vor.
Die Datenmenge über den Warenschwund auf Geschäftsebene erlaubt es nicht, eine subnationale Analyse durchzuführen. Dies ist stattdessen bei polizeilich erfassten Straftaten möglich. Betrachtet

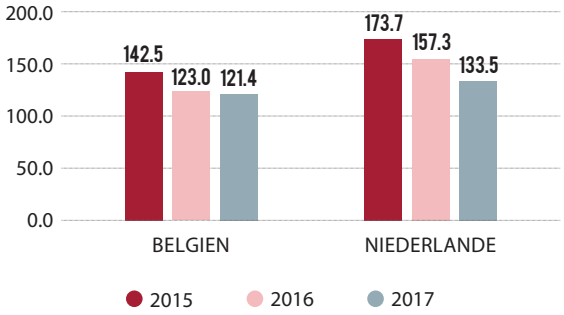
21. *„Winkeldiefstal"* in beiden Ländern.
22. *„Diefstal/inbraak bedrijven"* (in den Niederlanden) und *„Inbraak in bedrijf of handelszaak"* (in Belgien).

Abbildung 51 – Ladendiebstähle, registriert von der Polizei pro 100 000 Einwohner in Belgien und den Niederlanden



Quelle: Ausarbeitung der Daten der belgischen Bundespolizei und der nationalen niederländischen Polizei

Abbildung 52 – Einbrüche in Geschäftsräume, registriert von der Polizei pro 100 000 Einwohner in Belgien und den Niederlanden

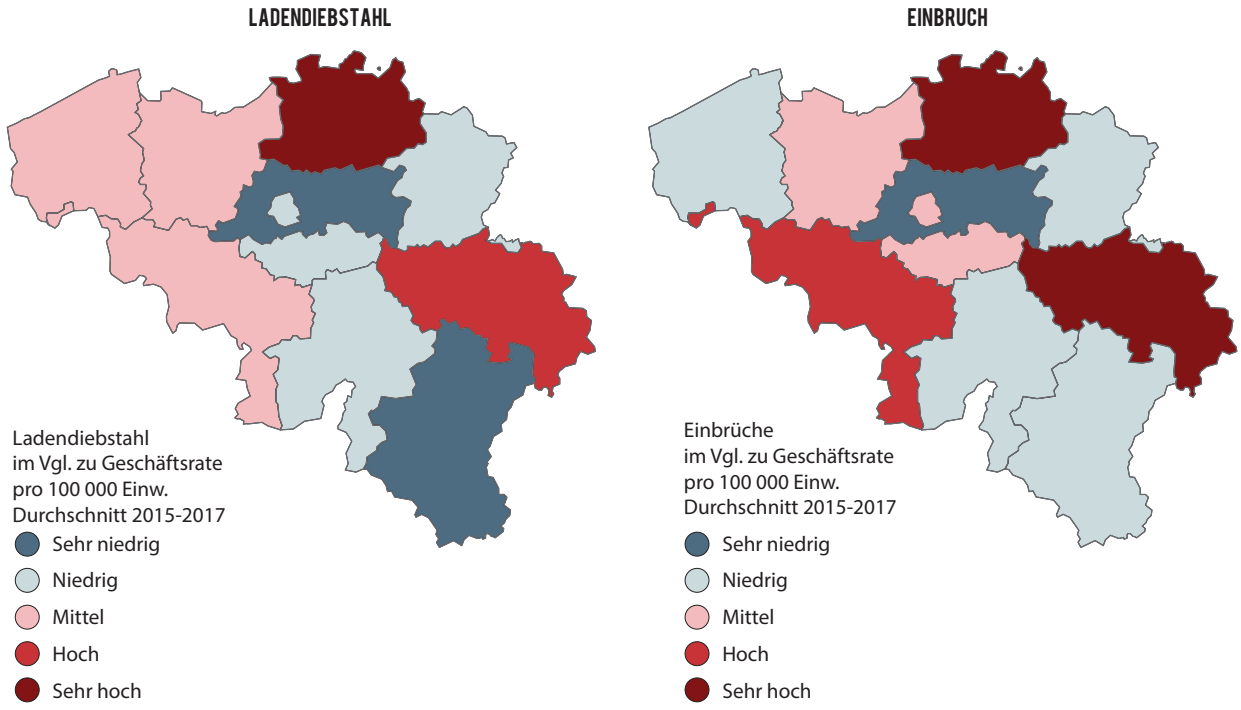


Quelle: Ausarbeitung der Daten der belgischen Bundespolizei und der nationalen niederländischen Polizei

man die Verteilung der Verbrechen innerhalb der beiden Länder (im Verhältnis zu den Einwohnern), so ergeben sich für Belgien große regionale Unterschiede. Bezüglich Ladendiebstähle war die Provinz **Antwerpen** am stärksten betroffen, gefolgt von **Lüttich und Hennegau**. Bezüglich Einbrüche liegt Lüttich leicht vor Antwerpen, wieder gefolgt von Hennegau. Die Region, zu der auch Brüssel gehört, weist den niedrigsten Wert auf, mit Raten, die jeweils deutlich niedriger sind als die in Antwerpen (Abbildung 53).

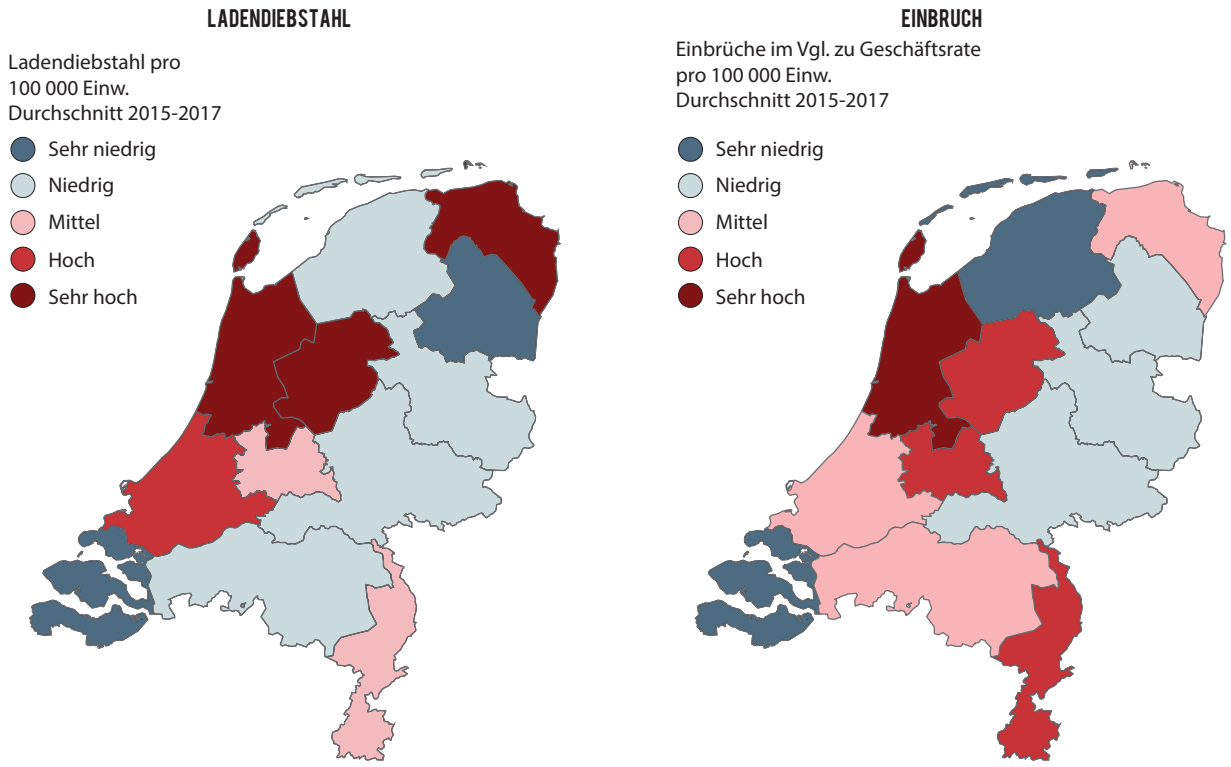
In den Niederlanden sind die Regionen mit der höchsten Ladendiebstahlquote **Flevoland** und **Nordholland**, und die mit der höchsten Einbruchsrate sind Nordholland und Limburg (Abbildung 54).

Abbildung 53 – Ladendiebstähle und Einbrüche in Geschäftsräume, registriert von der Polizei pro 100 000 Einwohner in Belgien nach NUTS 2 Gebiet. Durchschnitt 2015-2016-2017



Quelle: Ausarbeitung der Bundespolizei von Belgien

Abbildung 54 – Ladendiebstähle und Einbrüche in Geschäftsräume, registriert von der Polizei pro 100 000 Einwohner in den Niederlanden nach NUTS 2 Gebiet. Durchschnitt 2015-2016-2017



Quelle: Ausarbeitung der nationalen niederländischen Polizeidaten

Saisonalität, Modi operandi und die meisten gestohlenen Produkte

Zwischen 2016 und Oktober 2018 wurden in den erfassten Nachrichtenberichten **243 relevante Ereignisse** in der Region identifiziert (134 Fälle in den Niederlanden und 109 in Belgien). Obwohl sie nur einen kleinen Teil der tatsächlich stattgefundenen Kriminalitätsereignisse im Einzelhandel wiedergeben, bieten sie nützliche qualitative Informationen über Saisonalität und die *Modi operandi*.

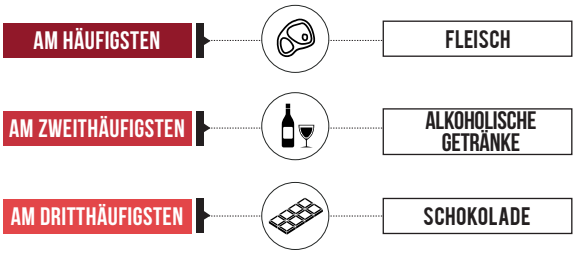
In den Niederlanden ereigneten sich die meisten Ereignisse **im Winter** (39,6 %), während in Belgien jedes dritte Ereignis **im Frühjahr** stattfand. Die geografische Verteilung der Nachrichtenberichte bestätigt, dass **Hennegau** die problematischste Provinz in Belgien ist. Während in den Niederlanden die Regionen **Nordholland**, **Südholland** und Nord-Brabant die meisten Ereignisse verzeichneten. Laut der erfassten Informationen war der am stärksten betroffene Wirtschaftssektor in beiden Ländern der **Lebensmitteleinzelhandel** (42,2 % der verzeichneten Ereignisse in Belgien und 28,4 % in den Niederlanden). In den Niederlanden gab es auch eine signifikante Anzahl von Ereignissen gegen **Bekleidungsgeschäfte** (12,7 %) und **Elektronikfachgeschäfte** (8,2 %).

Greifen und Wegrennen und die Verwendung von **Booster Bags** werden auch von den belgischen und niederländischen Einzelhändlern als die häufigsten Strategien von Ladendieben genannt.

Obwohl das Vorhandensein von kleinen Gangs von 2-3 Personen als Hauptverantwortliche von Ladendiebstählen in beiden Ländern bestätigt wurde, haben einige Einzelhändler, insbesondere im Lebensmitteleinzelhandel, auch die zunehmende Rolle, die **Einzelpersonen** spielen, hervorgehoben, oft Kunden, die aufgrund von Gelegenheiten oder Frustrationen zu Ladendieben werden.
Das Thema „Kunden-Ladendiebe" (siehe Teil 1) muss durch eine Kombination aus **technologischen Gegenmaßnahmen** – vor allem traditionelle Systeme wie EAS und Etiketten – und **organisatorischen Verbesserungen**, welche die Überwachung und Kundenbetreuung verbessern könnten, angegangen werden.

Bei den am häufigsten gestohlenen Produkten lag der Schwerpunkt auf den Lebensmitteleinzelhandel. **Fleisch** wurde von mehreren Einzelhändlern in diesem Sektor als das am häufigsten gestohlene Produkt (wertmäßig) gemeldet, gefolgt von **Alkohol** (Weine, Spirituosen, Liköre) und Schokolade. Tabakwaren wurden auch als häufig entwendetes Produkt angegeben.

Die meisten gestohlenen Produkte in Bezug auf Wert - im Lebensmitteleinzelhandel



Quelle: Umfrage

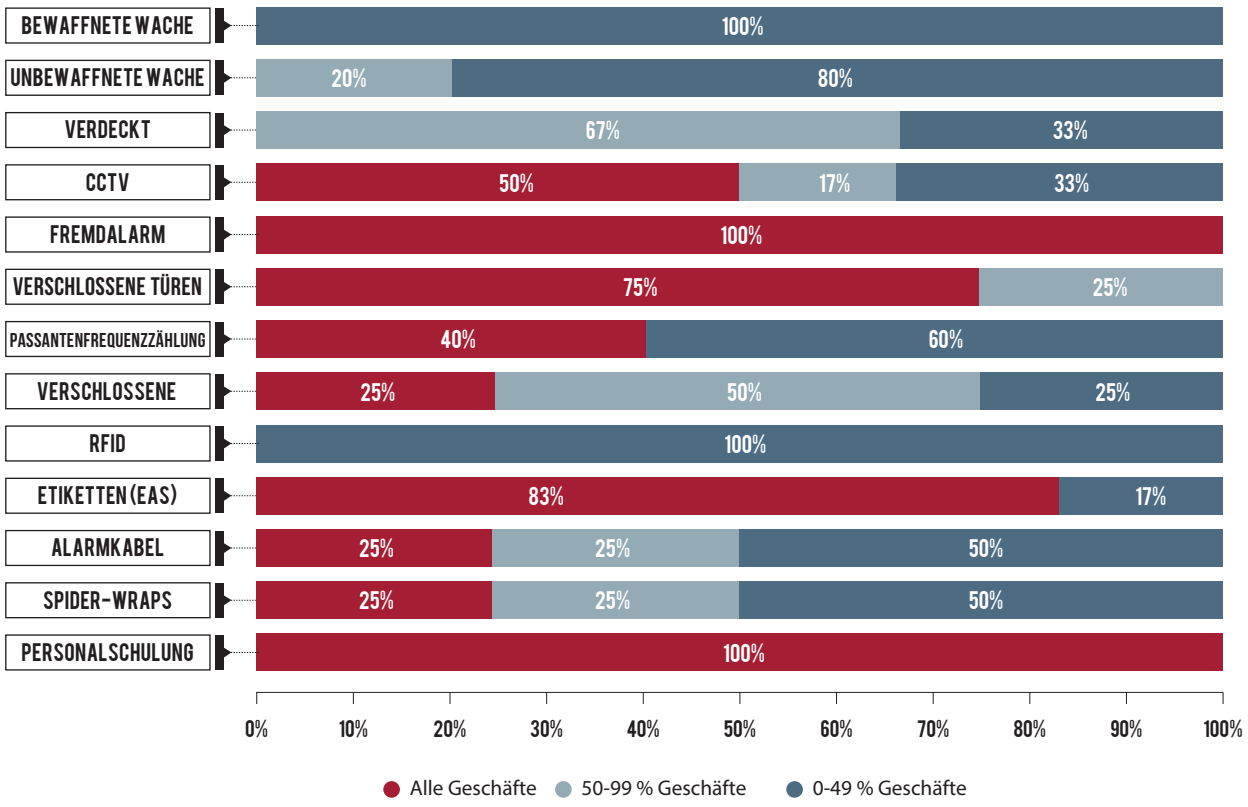
Ausgaben für Sicherheit und ergriffene Gegenmaßnahmen

Im Durchschnitt geben belgische und niederländische Einzelhändler etwa **0,6 % ihres Umsatzes aus** (durchschnittlicher Wert 2015-2016-2017), mit niedrigeren Raten im Lebensmitteleinzelhandel (0,4 %) im Vergleich zu anderen Sektoren (durchschnittlich 1,0 %).

Laut den Umfrageergebnisse sind **elektronische Artikelsicherungsetiketten (EAS), CCTV und Alarme** die von den Einzelhändlern in Belgien und in den Niederlanden am häufigsten ergriffenen Gegenmaßnahmen. Insbesondere rund zwei Drittel der Befragten nutzen diese Lösungen in ihren Geschäften.

Ihre Verteilung auf die Geschäfte ist jedoch ungleichmäßig (Abbildung 55): **Alarme und EAS** werden meist in allen Geschäften eingesetzt, während Spider-Wraps und Alarmkabel nur an wenigen Standorten eingesetzt werden. Die Hälfte der Befragten nutzt **CCTV** in allen Geschäften - ein Prozentsatz, der leicht über dem Durchschnitt der 10 Länder liegt (46,4 %, siehe Teil 1). Es sei darauf hingewiesen, dass **RFID** nie in allen Geschäften eingesetzt wird und die Einzelhändler wenden diese Lösung nur in einem Bruchteil ihrer Verkaufsstellen an.

Abbildung 55 – Prozentsatz der Umsetzung von Sicherheitsmaßnahmen in Geschäften



Quelle: Umfrage

ÜBLICHE ZIELE UND ÜBLICHE STRATEGIEN BEIM LADENDIEBSTAHL

Ladendiebe können in ihrem *Modus operandi* sehr kreativ sein. Im Jahr 2017 wurden zwei Männer in Virton, Belgien, verhaftet, während sie eine große Umhängetasche der Marke Louis Vuitton mit mehreren Kleidern in einem Bekleidungsgeschäft füllten. Die Tasche wurde mit Aluminiumfolien ausgekleidet und in eine Booster Bag verwandelt. Andere ähnliche Taschen wurden im Auto der beiden Verbrecher zusammen mit einer Liste anderer Geschäfte gefunden, wahrscheinlich die nächsten Ziele des Paares (Gerouville, 2017). Im selben Jahr, aber in Den Haag (Niederlande), stahl eine Person einen vollen Warenkorb im Wert von etwa 1 500 Euro, der in eine Reihe von Rucksäcken gelegt wurde, bevor sie durch die Eingangstür ging. Auch die drei Rucksäcke, die der Dieb benutzte, wurden im selben Geschäft gestohlen (Omroep West, 2017).

Die Auswahl der Ziele können auch sehr eigentümlich sein. Im Jahr 2016 versuchte eine Frau in Jodoigne, Belgien, 56 Pakete mit 500 Gramm Schokolade zu stehlen, indem sie sie alle unter ihrem Rock versteckte (Newmedia, 2016). In Wateringen, Niederlande, wurde ein Mann beim Stehlen einer Überwachungskamera von einer Überwachungskamera erfasst (Omroep West, 2016).

FINNLAND UND SCHWEDEN

Warenschwundrate und die wirtschaftlichen Auswirkungen von Einzelhandelsverlusten

In Anbetracht des Umsatzes der finnischen und schwedischen Einzelhandelsunternehmen können die monetären Gesamtkosten der Verluste - resultierend aus der Summe des geschätzten Warenschwundwertes und der Ausgaben für Sicherheit - auf etwa **800 Millionen Euro** bzw. **1,9 Milliarden Euro** geschätzt werden. [23] Das bedeutet 145 Euro pro Kopf in Finnland und 195 Euro in Schweden.

Abbildung 56 zeigt die Schätzung für jeden Wirtschaftssektor in den beiden Ländern. In beiden Fällen weisen der **Lebensmitteleinzelhandel und Cash & Carry** die höchsten Werte auf. In Finnland machen sie etwa 44 % der Gesamtkosten aus, während sie in Schweden etwa 29 % der Gesamtkosten entsprechen. Bemerkenswert sind auch die Auswirkungen auf den **Bekleidungssektor in Schweden** (28 % der Gesamtkosten).

Abbildung 56 – Gesamtwirtschaftliche Kosten in Finnland und Schweden nach Wirtschaftssektor. 2017

WIRTSCHAFTSSEKTOR	WARENSCHWUNDWERT *(M. Euro, Schätzung)*		AUSGABENWERT *(M. Euro, Schätzung)*	
	Finnland	Schweden	Finnland	Schweden
Lebensmitteleinzelhandel und Cash & Carry	278	456	80,8	132,6
Kaufhaus	60	40	25,4	17,0
Gas-/Tankstelleneinzelhändler	14	59	12,9	53,7
Elektronik	2	5	5,1	10,9
Baumarkt	44	81	46,1	86,3
Sportwaren	7	17	2,2	5,5
Bekleidung	16	378	7,6	183,7
Schuhe und Accessoires	2	11	0,2	1.3
Schönheit & Kosmetik	1	3	0,6	2,3
Tierwaren	5	12	2,4	5,5
Anderer Einzelhandel	132	303	56,4	129,2
Gesamter Warenschwundwert	**561**	**1 366**	**-**	**-**
Gesamtausgaben	**-**	**-**	**239,7**	**628**
Gesamtkosten der Einzelhandelsverluste	**800**	**1 994**	**-**	**-**

Quelle: Ausarbeitung der Umfrage und Daten vom Bureau van Dijk

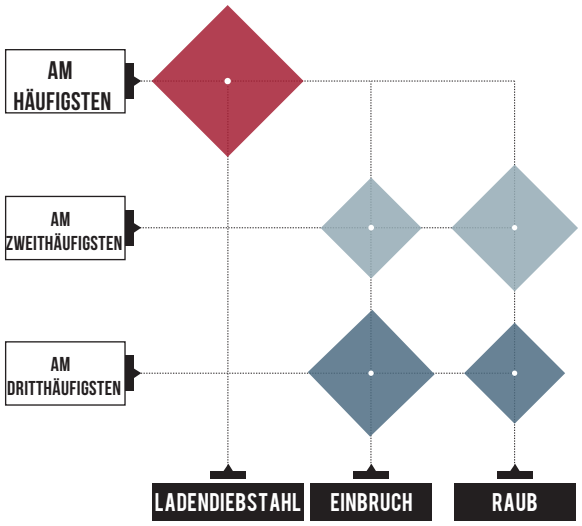
23. Der geschätzte Wert wird ermittelt, indem die durchschnittliche sektorale Warenschwundrate in den 11 an der Studie teilnehmenden Ländern mit dem Umsatz des gleichen Sektors in Finnland und Schweden multipliziert wird. Letzterer wird durch Addition des Umsatzes aller Unternehmen, die im Sektor tätig sind, und in Finnland und Schweden mit einem Umsatz von mehr als 300 000 Euro ausgewiesen sind, berechnet. Weitere Einzelheiten finden Sie im Abschnitt 7 im Hauptteil des Berichts.

Nach den Daten der Befragten betrug die durchschnittliche Warenschwundrate der Einzelhandelsunternehmen in Finnland und Schweden (Durchschnitt 2015-2016-2017) **1,1 % des Umsatzes** (einschließlich bekannter und unbekannter Warenschwund).[24] Aufgrund fehlender verfügbarer Daten war eine Aufschlüsselung nach Sektoren nicht möglich.[25]

Ursachen für den Warenschwund

Laut allen Befragten der Umfrage in den beiden Ländern ist **Ladendiebstahl** die **häufigste Ursache des Warenschwundes**, gefolgt von Raub (zweithäufigste nach Ansicht der meisten Einzelhändler) und Einbruch. Ein Drittel der Einzelhändler glauben, dass **Ladendiebstähle zunehmen**, und ein Drittel sind der Meinung, dass sie einen konstanten Wert haben. Alle Einzelhändler glauben, dass Einbrüche rückläufig sind.
Der von Einzelhändlern berichtete Trend wird durch die amtliche Statistik zu den gemeldeten Verbrechen

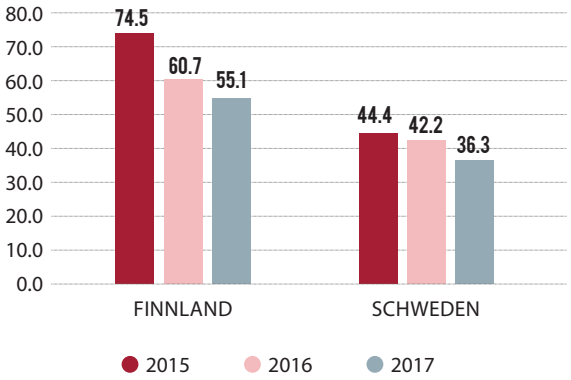
Abbildung 57 – Häufigste Ursachen für Warenschwund in Finnland und Schweden



Quelle: Umfrage

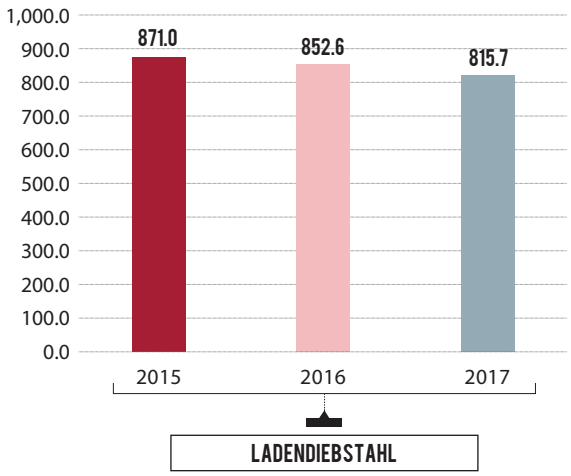
bestätigt. Daten über Geschäftseinbrüche[26] zwischen 2015 und 2017 bestätigen einen deutlichen Abwärtstrend in Finnland (-26 %) und eine leicht rückläufige Tendenz in Schweden, während in **Finnland der Ladendiebstahltrend nahezu stabil** (-6 %) ist, wobei sie das **höchste Niveau** der teilnehmenden Länder repräsentieren (Abbildung 59). Keine Informationen über Ladendiebstähle sind für Schweden verfügbar.
Die von Finnland verzeichneten hohen Werte bei Ladendiebstahl müssen aufgrund der Unterschiede bei den Definitionen der Kriminalität und bei der

Abbildung 58 – Einbrüche in Geschäftsräume von der Polizei registriert, pro 100 000 Einwohner in Finnland und Schweden



Quelle: Erstellung von Statistiken, Finnland, und Daten des schwedischen Nationalrates zur Kriminalitätsverhütung

Abbildung 59 – Ladendiebstähle, gemeldet bei der Polizei pro 100 000 Einwohner in Finnland



Quelle: Erstellung von Statistiken, Finnland, und von Daten des schwedischen Nationalrates zur Kriminalitätsverhütung

24. Die gesamte Warenschwundrate kann in den Ländern mit einer größeren Anzahl an Befragten, die zu den Sektoren gehören, die durch ein höheres Maß an bekannten Warenschwund aufgrund einer breiteren Palette von verkauften Produkten, einer komplexeren und fragmentierten Lieferkette und eines höheren Anteils an verderblichen Gütern (z. B. Lebensmitteleinzelhandel) betroffen sind, eventuell höher sein.

25. Aufgrund der Datenempfindlichkeit/des Datenschutzes und der statistischen Relevanz werden durchschnittliche Warenschwundraten nur für Sektoren mit mehr als zwei Befragten angegeben. Wenn dieses Kriterium nicht erfüllt ist, wird nur der gesamtwirtschaftliche Durchschnitt angegeben.

26. „inbrott i affärslokaler" in Schweden.

Melderate in den einzelnen Ländern mit Vorsicht betrachtet werden. Zum Beispiel hat eine Erhebung über Kriminalitätsopfer unter europäischen Unternehmen ergeben, dass **alle befragten finnischen Unternehmen den letzten erlittenen Einbruch gemeldet haben und 40,7 % über den letzten Kundendiebstahl berichtet haben**. Diese Werte sind deutlich höher als der entsprechende europäische Durchschnitt (47,6 % und 15,3 %) und als die der schwedischen Unternehmen (68,9 % und 12,5 %) (Dugato et al., 2013). Die höhere Neigung, Verbrechen bei der Polizei zu melden, im Vergleich zu anderen Ländern, kann die höheren Kriminalitätsraten im Einzelhandel in Finnland erklären.

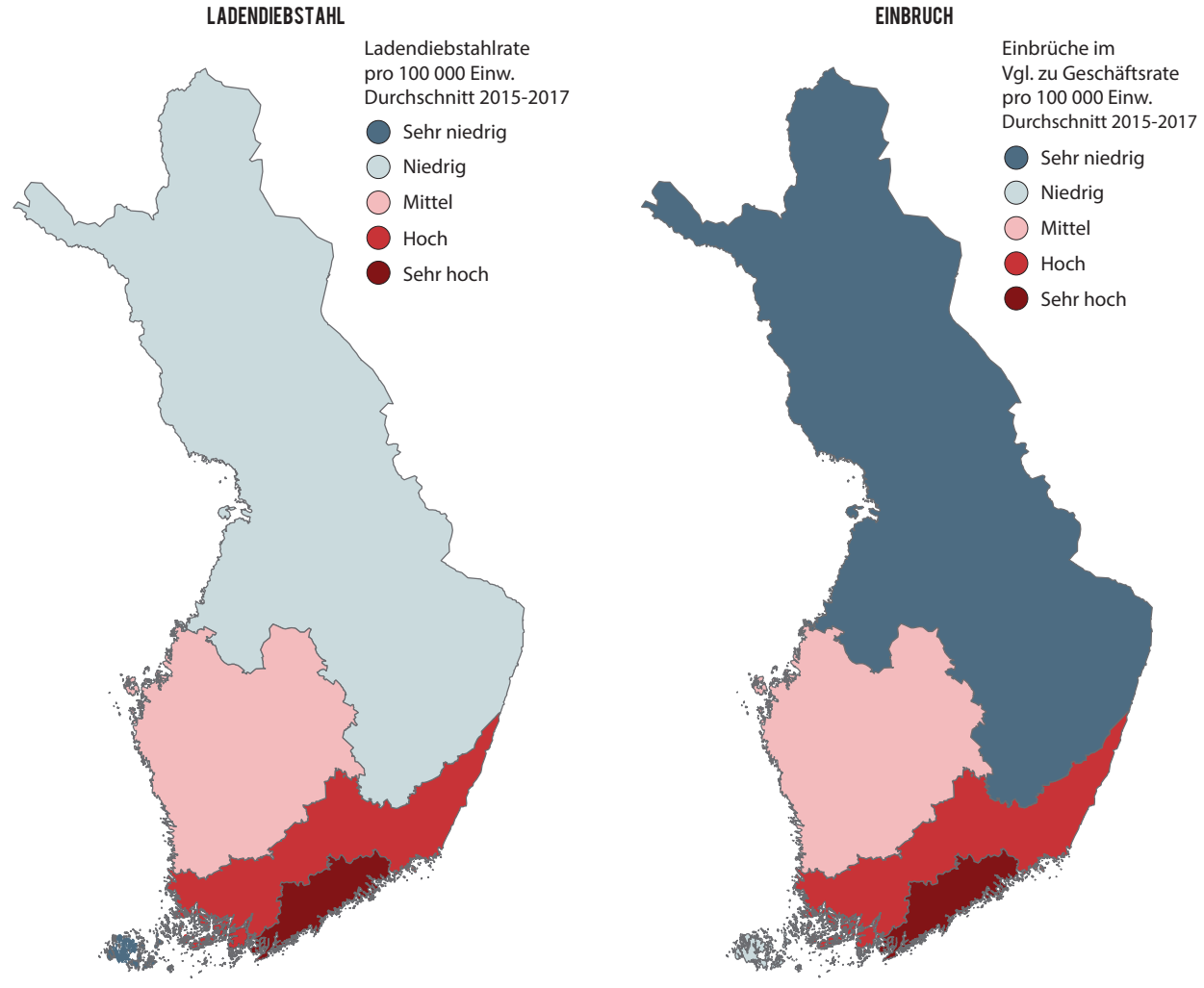
In jedem Fall sind nicht alle Gebiete innerhalb des Landes zu gleichen Teilen von Verbrechen gegen Unternehmen betroffen.
In Finnland ist das Risiko von Ladendiebstählen höher in **großen Städten**, wie Helsinki, Tampere oder Espoo - Länsi-Suomi und Helsinki-Uusimaa, als in **NUTS 2 Gebieten** (Abbildung 60). Insgesamt ist die Korrelation zwischen Ladendiebstahlrate und der Bevölkerung der Gemeinden positiv und signifikant ($R = 0,55$, $p \leq 0,001$). Die beiden oben angegebenen Regionen sind auch diejenigen, welche die höchsten Einbruchsraten verzeichnen.

In Schweden korreliert die Verteilung der Einbrüche in Geschäftsräume nicht mit der Stadtgröße. Die höchsten Einbruchsraten werden in der Region **Süd-Schweden** verzeichnet (Abbildung 61). Die Region von Stockholm hat die niedrigste Rate. Wie bereits gesagt, stehen keine spezifischen Statistiken über Ladendiebstähle in Schweden zur Verfügung.

Saisonalität und Modi operandi

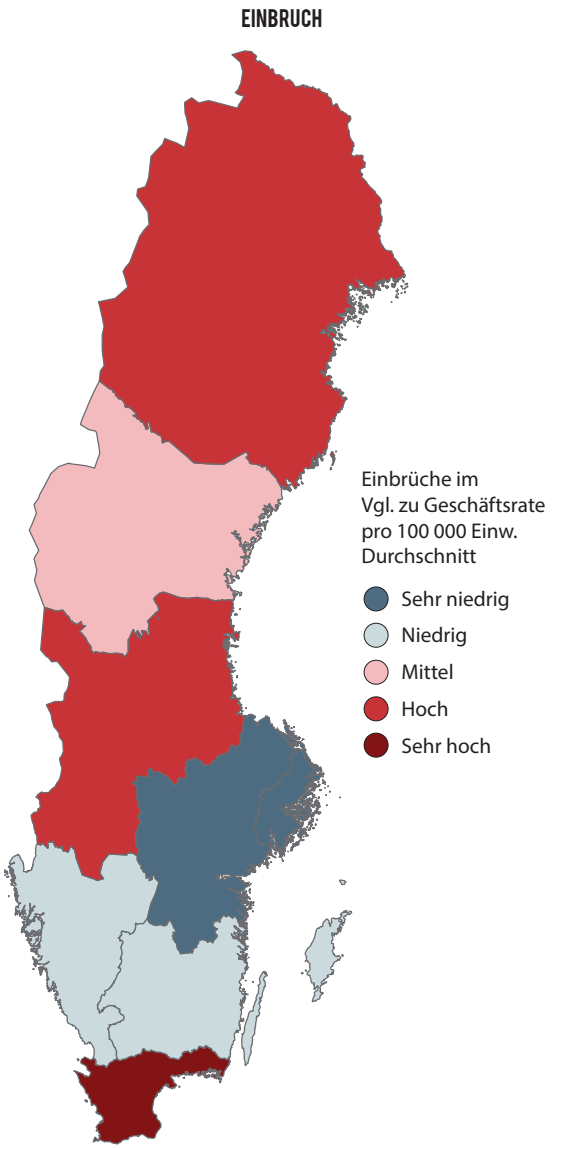
Die Medienanalyse identifizierte **225 relevante Nachrichtenberichte** zwischen 2016 und Oktober 2018 (69 in Finnland und 156 in Schweden). In Schweden konzentrieren sich die Nachrichtenberichte auf das Gebiet von Stockholm (37 % der Gesamtzahl),

Abbildung 60 – Ladendiebstähle und Einbrüche in Geschäftsräume, registriert von der Polizei pro 100 000 Einwohner in Finnland nach NUTS 2. Durchschnitt 2015-2016-2017



Quelle: Erarbeitung von Statistikdaten, Finnland

Abbildung 61 – Einbrüche in Geschäftsräume, registriert von der Polizei, pro 100 000 Einwohner in Schweden nach NUTS 2 Gebiet Durchschnitt 2015-2016-2017



Quelle: Erstellung der Daten vom schwedischen Nationalrat zur Kriminalitätsverhütung

während in Finnland die berichteten Ereignisse gleichmäßiger verteilt sind. Nachrichtenberichte über einfache Diebstähle und Einbrüche sind häufiger in den südlichen Gebieten beider Länder. In beiden Ländern **tritt ein von drei Ereignissen im Winter auf**. Der am stärksten betroffene Wirtschaftssektor war der **Lebensmittelhandel** in beiden Ländern (62,3 % der in Finnland und 42,3 % der in Schweden verzeichneten Ereignisse). Erwähnenswert ist die Zahl der Verbrechen, die gegen **Drogerien** (8,7 %) und **Tankstellen** (7,2 %) in Finnland - meistens Raubüberfälle - und **Elektronikgeschäfte** (12,8 %) in Schweden begangen wurden. In Schweden traten Ereignisse eher in einem **Einkaufszentrum** (9,6 %) auf als in Finnland (1,4 %).

Ausgaben für Sicherheit und ergriffene Gegenmaßnahmen

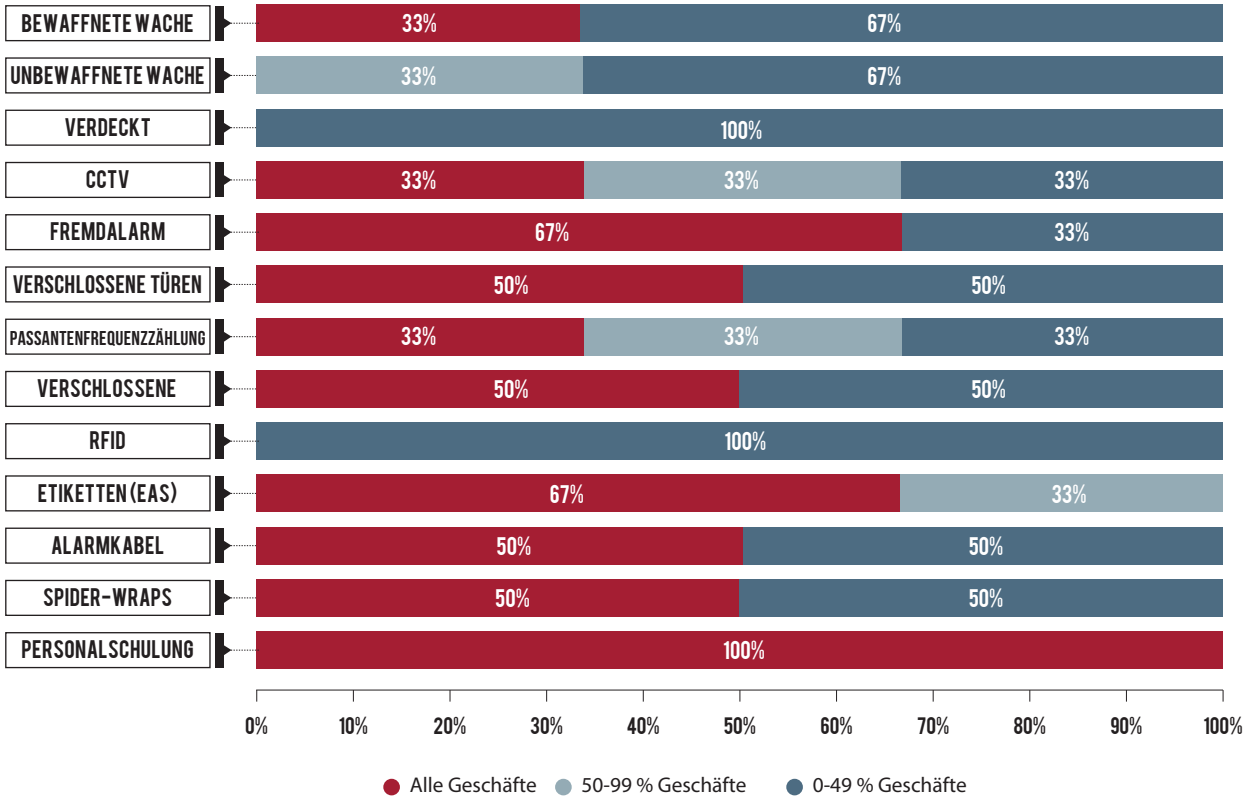
Laut den Befragten gaben finnische und schwedische Einzelhändler im Durchschnitt etwa **1 % ihres Umsatzes** für Sicherheitsmaßnahmen aus (durchschnittlicher Wert in 2015-2016-2017). Die Umfrageergebnisse zeigen, dass **Etiketten (EAS), CCTV und Alarme** die am häufigsten ergriffenen Gegenmaßnahmen sind.

RISIKOKARTIERUNG IN EINKAUFS IN SCHWEDEN

Einkaufszentren sind komplexe Umgebungen, die viele Menschen und Aktivitäten umfassen. Diese Komplexität schafft ein breites Spektrum krimineller Möglichkeiten und stellt die effiziente Verwaltung von Kriminalität und Sicherheitsfragen vor Herausforderungen. Eine aktuelle Studie zielte darauf ab, die Bereiche eines schwedischen Einkaufszentrums mit dem höchsten Risiko zu profilieren (Ceccato, Falk, Parsanezhad & Tarandi, 2018). Die Studie kombinierte innovative technologische Lösungen für die Datenerfassung, Analyse und Visualisierung mit Bereichsbewertungen von Experten und Forschern. Die Studie zeigt, dass die häufigsten Probleme die Störung der öffentlichen Ordnung und Vandalismus betreffen (etwa 68 % der Ereignisse). Zudem sind Sicherheitsprobleme stark konzentriert in wenigen kleinen Orten und Zeitfenster (Ceccato et al., 2018). Die Identifizierung dieser Hochrisikobereiche und -zeiten ist von entscheidender Bedeutung, um wirksame Strategien zur Verbrechensverhütung festzulegen, wie weltweit durch zahlreiche „Hot-Spot"-Polizeierfahrungen nachgewiesen wurde (Ceccato et al., 2018).

Doch ihre Verteilung ist unter den Geschäften nicht gleich: Keine Gegenmaßnahme wird in allen Geschäften von allen Einzelhändlern vorgenommen (mit Ausnahme der Schulung der Mitarbeiter). Die am meisten verwendeten Lösungen umfassen **Alarme und EAS**, die von zwei Drittel der Befragten in allen ihren Standorten eingesetzt werden.
CCTV wird in weniger Geschäften eingesetzt. RFID verzeichnet begrenzte Verwendung: Alle Befragten verwenden RFID entweder überhaupt nicht oder in weniger als der Hälfte ihrer Verkaufsstellen.

Abbildung 62 – Prozentsatz der Umsetzung von Sicherheitsmaßnahmen in Geschäften



Quelle: Umfrage

FRANKREICH

Warenschwundrate und die wirtschaftlichen Auswirkungen von Einzelhandelsverlusten

Die Kosten für den Warenschwund in Frankreich können auf **7,3 Milliarden Euro** pro Jahr geschätzt werden, mehr als die Hälfte dieses Wertes entfallen auf den Lebensmittelhandel und den Cash & Carry-Sektor.[27] Andererseits können die Ausgaben für Sicherheitsmaßnahmen auf **2,8 Milliarden Euro** geschätzt werden. Addiert man die beiden Zahlen, können die Gesamtkosten der Einzelhandelsverluste in Frankreich auf **10 Milliarden Euro** pro Jahr geschätzt werden - der zweithöchste Wert nach dem Vereinigten Königreich. Im Verhältnis zur französischen Bevölkerung macht dies rund **149 Euro pro Kopf** und pro Jahr aus.

Abbildung 63 – Geschätzte gesamtwirtschaftliche Kosten nach Wirtschaftssektoren. 2017

WIRTSCHAFTSSEKTOR	WARENSCHWUNDWERT *(M. Euro, Schätzung)*	AUSGABENWERT *(M. Euro, Schätzung)*
Lebensmitteleinzelhandel und Cash & Carry	4 456	1 294,1
Kaufhaus	1 031	439,7
Gas-/Tankstelleneinzelhändler	125	113,5
Elektronik	18	38,9
Baumarkt	317	335,8
Sportwaren	27	8,8
Bekleidung	300	145,8
Schuhe und Accessoires	65	7,7
Schönheit & Kosmetik	28	23,4
Tierwaren	44	19,3
Anderer Einzelhandel	858	365,9
Gesamter Warenschwundwert **Gesamtausgaben** **Gesamtkosten der Einzelhandelsverluste**	**7 270** **-** **10 063**	**-** **2 792,9** **-**

Quelle: Ausarbeitung der Umfrage und Daten vom Bureau van Dijk

Laut den Befragten verzeichneten die französischen Einzelhandelsunternehmen im Durchschnitt eine **Warenschwundrate von 1,7 %** des Umsatzes, einschließlich bekannter und unbekannter Warenschwund (Durchschnitt in 2015-2016-2017). Der Wert ist höher als in früheren GRTB-Studien in Frankreich, aber er kann aufgrund unterschiedlicher Methoden und Proben nicht verglichen werden. Die Höhe der Abdeckung in Frankreich erlaubt keine Aufschlüsselung nach Sektoren und weitere Folgerungen und Analysen.[28]

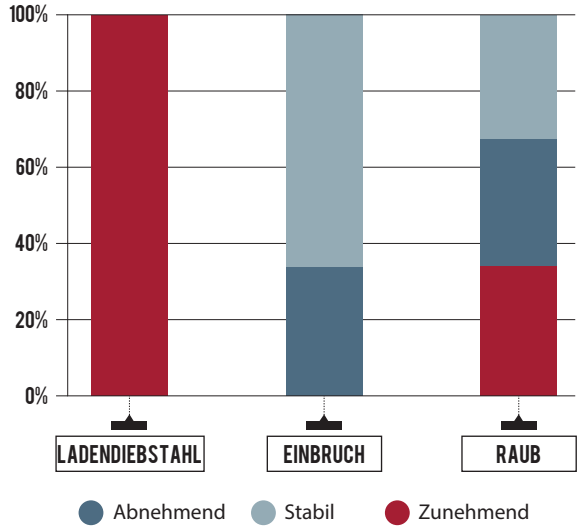
27. Der geschätzte Wert wird ermittelt, indem die durchschnittliche sektorale Warenschwundrate in den 11 an der Studie teilnehmenden Ländern mit dem Umsatz des gleichen Sektors in Frankreich multipliziert wird. Letzterer wird durch Addition des Umsatzes aller Unternehmen, die im Sektor tätig sind, und in Frankreich mit einem Umsatz von mehr als 300 000 Euro ausgewiesen sind, berechnet. Weitere Einzelheiten finden Sie im Abschnitt 7 im Hauptteil des Berichts.

28. Aufgrund der Datenempfindlichkeit/des Datenschutzes und der statistischen Relevanz werden Warenschwundraten nur für Sektoren mit mehr als zwei Befragten angegeben. Wenn dieses Kriterium nicht erfüllt ist, wird nur der gesamtwirtschaftliche Durchschnitt angegeben.

Ursachen für den Warenschwund

Laut den Befragten ist **Ladendiebstahl** die **häufigste Ursache des Warenschwundes** in Frankreich, gefolgt von Raub und Einbruch. Alle befragten französischen Einzelhändler glauben, dass **Ladendiebstähle** zunehmen, während Diebstähle und Einbrüche so wahrgenommen werden, dass sie sinken oder eine konstante Rate haben.

Abbildung 64 – Trend der externen Diebstähle in Frankreich, wie von den Einzelhändlern berichtet

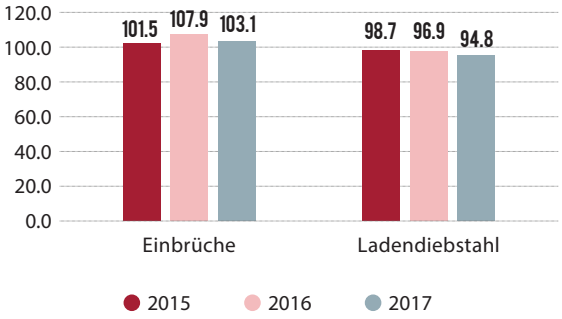


Quelle: Umfrage

Der von Einzelhändlern berichtete Trend wird durch amtliche Statistiken über Straftaten, registriert von der französischen Polizei, teilweise bestätigt. Sowohl **Ladendiebstähle**[29] als auch Einbrüche in Geschäftsräume[30] in Frankreich zeigen einen stabileren Trend, während in den letzten drei Jahren Diebstähle in Geschäftsräume[31] einen **deutlichen Rückgang (-9,3 %) erfahren haben.**

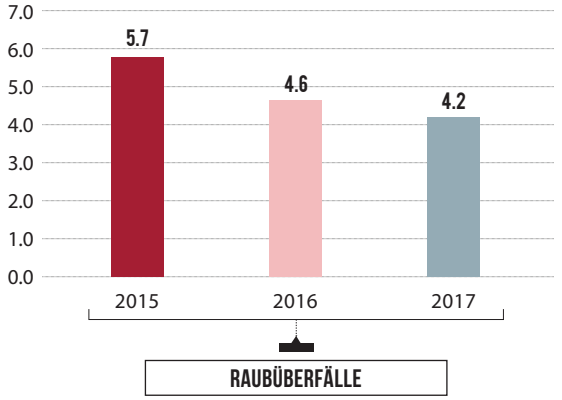
Es ist erwähnenswert, dass Frankreich die niedrigste Ladendiebstahlrate unter den an der Studie teilnehmenden 10 Ländern verzeichnete (94,8 jede 100 000 - im Gegensatz zu 652,4 in England/Wales und 815,7 in Finnland). Wie jedoch bereits hervorgehoben wurde, sollten diese Zahlen aufgrund der Unterschiede bei den Definitionen von Verbrechen, Zählregeln und bei der Bereitschaft der Berichterstattung in den Ländern mit Vorsicht betrachtet werden. Die europäische Unternehmenserhebung über Kriminalitätsopfer hat hervorgehoben, dass nur 1,3 % der französischen Unternehmen ihren letzten durch Kunden erlittenen Diebstahl gemeldet haben, ein Wert, der deutlich unter dem EU-Durchschnitt - 15,3 % - liegt (Dugato et al, 2013).

Abbildung 65 - Einbrüche in Geschäftsräume (links) und Ladendiebstahl (rechts), registriert von der Polizei pro 100 000 Einwohner



Quelle: Ministère de l'Intérieur

Abbildung 66 – Raubüberfälle in Geschäftsräume, registriert von der Polizei pro 100 000 Einwohner

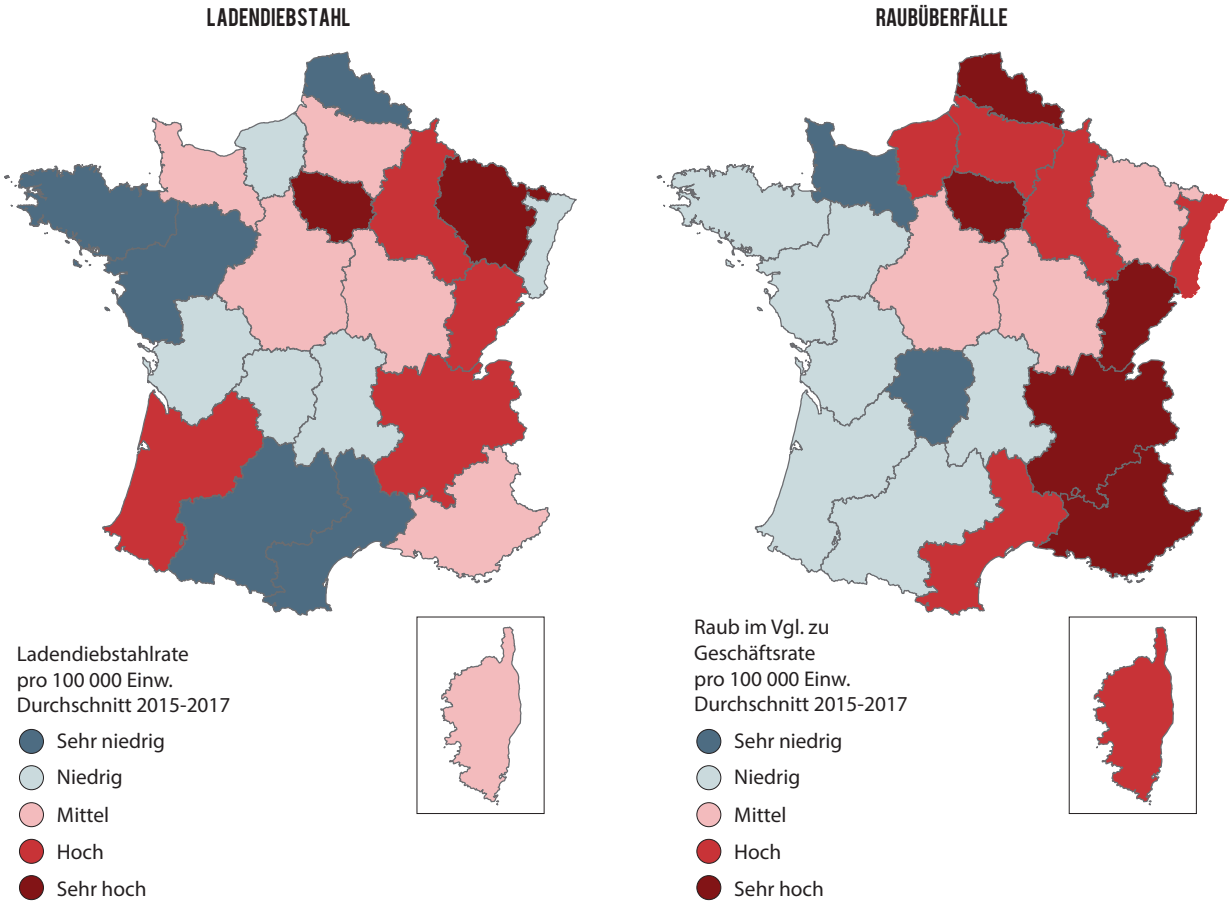


Quelle: Ministère de l'Intérieur

29. Vols à l'étalage.
30. Cambriolages de locaux industriels, commerciaux ou financiers.
31. Vols à main armée contre des ÉTS industriels ou commerciaux, Vols avec armes blanches contre des établissements Finanziers, commerciaux ou industriels und Vols violents sans arme contre des établissements Finanziers, commerciaux ou industriels
32. Ein neuer Bericht des EHI Retail Institute ist für Juni

In Bezug auf die geografische Verteilung der Ladendiebstähle auf regionaler Ebene, verzeichneten Ile de France, Lorraine und Franche-Comté die höchsten Raten (Durchschnitt 2015-2016-2017). Île de France verzeichnete auch die höchsten Raten von Raubüberfällen auf Unternehmen, gefolgt von Provence-Alpes-Côte d'Azur (PACA) und Nord-Pas-de-Calais; die höchsten Raten von Einbrüchen in Geschäftsräume wurden in Rhône-Alpes, Champagne-Ardenne und Poitou-Charentes festgestellt. Insgesamt ist die Korrelation zwischen Ladendiebstahlrate und der Bevölkerung der Departements positiv und signifikant (R = 0,53).

Abbildung 67 – Ladendiebstahl (links) und Raubüberfälle in Geschäftsräume (rechts), registriert von der Polizei pro 100 000 Einwohner in Frankreich nach NUTS 2. Durchschnitt 2015-2016-2017

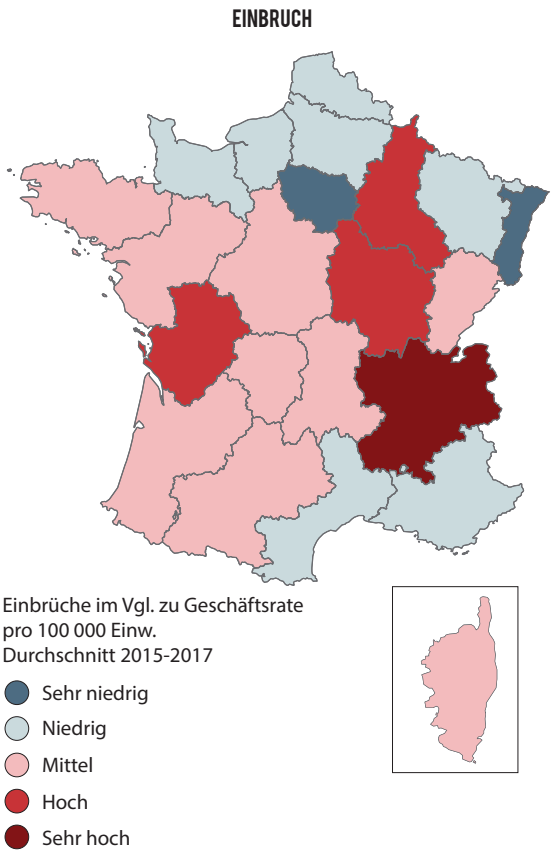


Quelle: Ministère de l'Intérieur

FAMILIENBANDE, SPEZIALISIERT AUF LADENDIEBSTÄHLE

Zwei Personen, Familienmitglieder, wurden im Jahr 2017 zu jeweils 10 und 4 Monate Gefängnis wegen Diebstahls von einem Bekleidungseinzelhändler verurteilt. In zwei Tagen stahlen die Ladendiebe Kleidung aus einem Geschäft im Wert von 20 000 Euro, nach Angabe des Einzelhändlers. Der *Modus operandi* war recht einfach: eine Person konnte die Waren aus dem Laden bringen, ohne von der CCTV erfasst zu werden, und die andere steckte sie in große Taschen und dann in ihr Auto. Am dritten Tag wurden sie identifiziert, während sie weitere Diebstähle begangen haben. Bei der Untersuchung ihres Autos fanden die Ermittler 112 Kleidungsstücke im Wert von 2 300 Euro. Der Filialleiter behauptete, dass der gesamte verursachte Schaden sich auf 20 000 Euro beläuft (La Depeche, 2017).

Abbildung 68 – Einbrüche in Geschäftsräume, registriert von der Polizei, pro 100 000 Einwohner in Frankreich nach NUTS 2. Durchschnitt 2015-2016-2017



Quelle: Ministère de l'Intérieur

Saisonalität, Modi operandi und die meisten gestohlenen Produkte

Nachrichtenberichte über **173 Kriminalitätsvorfälle im Einzelhandel** wurden aus französischen Medien von 2016 bis Oktober 2018 erfasst. Obgleich diese nur einen kleinen Teil der Kriminalitätsvorfälle im Einzelhandel betreffen, die tatsächlich in dem Land stattfanden, bietet diese Erhebung nützliche Erkenntnisse über Saisonalität und den *Modus operandi* von Kriminellen in Einzelhandelsumgebungen.

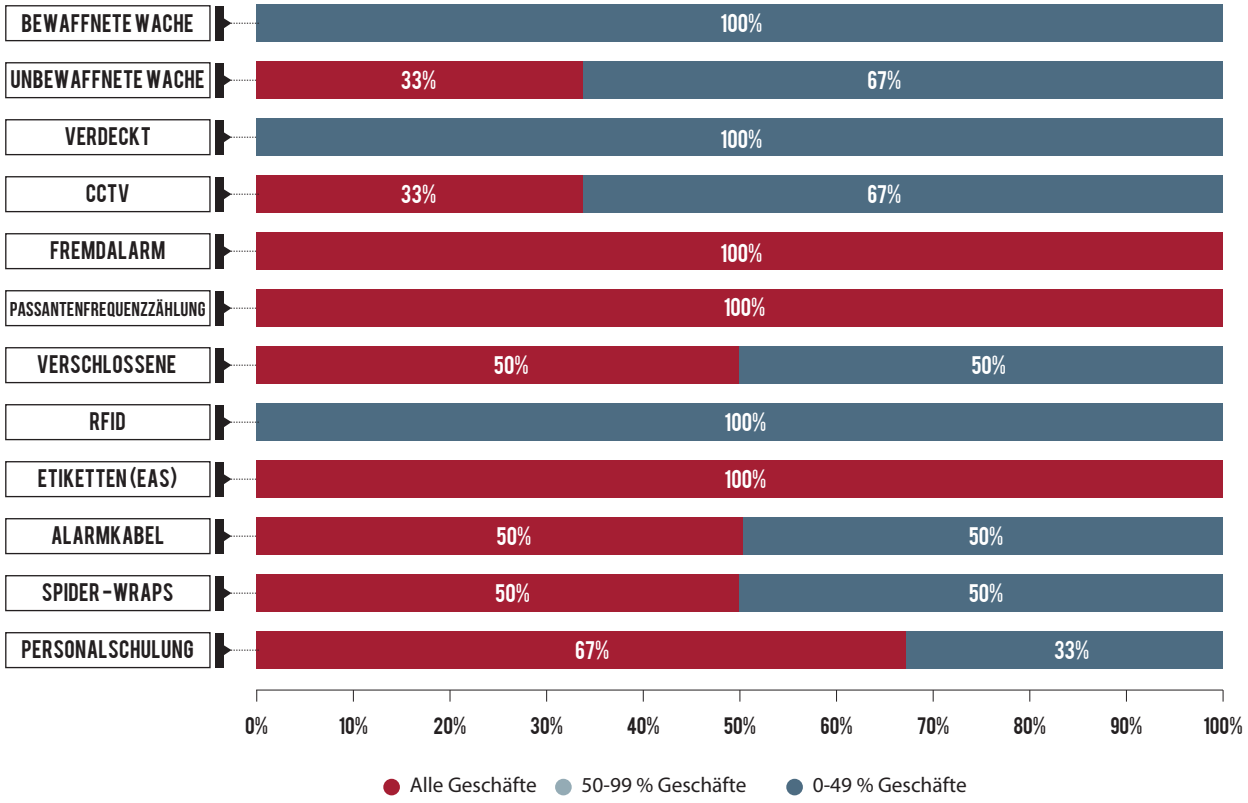
Die meisten Vorfälle gegen Einzelhandelsgeschäfte **sind im Winter aufgetreten**. Saisonale Feiertage (vor allem Weihnachtszeit) und die **Einführung von neuen Kollektionen** wurden von Befragten als die Zeiträume angegeben, in denen die höchsten Verluste verzeichnet werden.

Ähnlich wie in den meisten anderen Ländern, verzeichnete der Lebensmitteleinzelhandel in Frankreich die höchste Anzahl der von den Medien berichteten Vorfälle. Es sollte auch beachtet werden, dass Frankreich die zweithöchste Anzahl von Ereignissen verzeichnete, die in einem Einkaufszentrum stattgefunden haben (13,9 %), nach Italien (26,1 %). **„Greifen und Wegrennen" und Zerbrechen von Etiketten/Schildern** wurden von befragten Einzelhändlern als die häufigsten *Modi operandi* bei Ladendiebstählen angegeben.

Ausgaben für Sicherheit und ergriffene Gegenmaßnahmen

Laut den Befragten gaben französische Einzelhändler im Durchschnitt etwa **0,3 % ihres Umsatzes** für Sicherheitsmaßnahmen aus (durchschnittlicher Wert in 2015-2016-2017). Laut den Befragten sind **elektronische Artikelsicherungsetiketten (EAS) und CCTV** die von den Einzelhändlern am häufigsten ergriffenen Gegenmaßnahmen. Allerdings ist ihre Verwendung nicht gleichmäßig über die Geschäfte verteilt: Während alle Befragten angegeben haben, EAS und Alarme in allen Geschäften zu verwenden, werden CCTV und Sicherheitswachen nur in ganz wenigen Geschäften eingesetzt. Die verfügbaren Daten erlauben nicht, Rückschlüsse zu ziehen, ob diese Lösungen in Geschäften vermehrt vorhanden sind, in denen höhere Warenschwundniveaus festgestellt wurden - wie Ergebnisse in anderen Ländern nahelegen (siehe Teil 1).

Abbildung 69 – Prozentsatz der Umsetzung von Sicherheitsmaßnahmen in Geschäften



Quelle: Umfrage

DIEBSTÄHLE VON LOGISTIKANBIETERN: CHAMPAGNER UND PARFÜMS

Vier Personen, zwei Fahrer und zwei LKW-Fahrer, eines Logistikunternehmens in der Nähe von Le Havre (Frankreich) wurden verhaftet, nachdem sie wiederholt leicht weiterzuverkaufende Waren in großen Mengen gestohlen haben. Nach der Untersuchung fanden die meisten Diebstähle im Auftrag statt. Die Arbeiter konnten ganze Paletten von Produkten stehlen: z. B. zwei Paletten Champagner im Wert von rund 10 000 Euro, eine Palette von Computern (7 500 Euro) und Ladungen in einem Gesamtwert von 25 000 von Luxus-Parfüms. Die Lkw-Fahrer konnten einen weiteren Satz von Produkten aus einem zweiten Logistikunternehmen in einem Gesamtwert von 120 300 Euro stehlen. Nach dem Strafgericht beläuft sich der Gesamtverlust auf knapp 160 000 Euro (Paris Normandie, 2016).

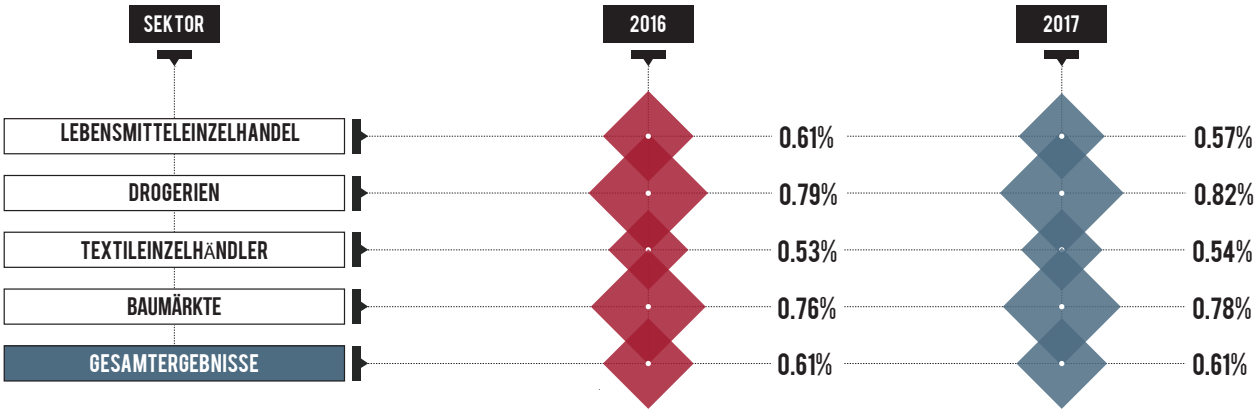
DEUTSCHLAND

Warenschwundrate und die wirtschaftlichen Auswirkungen von Einzelhandelsverlusten

Die in dieser Studie durchgeführten Umfrage deckt Deutschland nicht ab. Dieser Abschnitt verweist daher auf die vorherige Erhebung des **EHI Retail Institute** (2018), die 101 deutsche Unternehmen im Einzelhandelssektor abdeckte, und auf die amtlichen Statistiken über Verbrechen, die von der Polizei registriert wurden.[32] Die von EHI verwendete Methodik - speziell bei der Datenerfassung über Warenschwund - ist ein wenig anders wie in dieser Studie, deswegen sind die Werte nicht ganz vergleichbar.[33] Laut dem EHI verzeichneten die deutschen Einzelhandelsfirmen im Durchschnitt eine Warenschwundrate entsprechend 0,6 % ihrer Nettoumsätze im Jahr 2017 (entspricht **0,98 % des Bruttoumsatzes bei Verkaufspreis in der EHI-Prognose). Ähnliche Raten wurden in allen Sektoren verzeichnet (außer Drogerien, die einen Warenschwund von 0,8 % des Umsatzes verzeichneten). Auch ist die Sektorklassifizierung nicht gänzlich mit der vorliegenden Studie vergleichbar.**

Das EHI hat auch eine Schätzung des Geldwertes der Inventurdifferenz von etwa 4,1 Milliarden Euro im Jahr 2017 gegeben. Die EHI-Zahl ist nicht weit von der in dieser Studie durchgeführten Schätzung entfernt. Die Studie bewertet den Warenschwund der Einzelhandelsunternehmen in Deutschland auf 3,8 Milliarden Euro, 38 % geht auf den Lebensmitteleinzelhandel und Cash-Carry-Sektor zurück.[34] Die Schätzung der Ausgaben in Sicherheitsmaßnahmen (1,6 Mrd. Euro pro Jahr), zusammen mit den Gesamtkosten der Einzelhandelsverluste in Deutschland, ergibt eine Schätzung von 5,4 Milliarden Euro pro Jahr - der dritthöchste Wert nach dem Vereinigten Königreich und Frankreich. Dies würde rund 65 Euro pro Kopf und pro Jahr ergeben.

Abbildung 70 – Inventurdifferenz (zum Kaufpreis) als % des Nettoumsatzes



Quelle: EHI, 2018

2019 mit den aktuellsten Zahlen vorgesehen.

33. In der EHI-Studie wurde der Betrag der Inventurdifferenzen zu Kaufpreisen bewertet und als ein Prozentsatz des Nettoumsatzes (Bruttoumsatz ohne Mehrwertsteuer) ausgewiesen. In dieser Studie (siehe Teil 1) werden Warenschwundwerte zum Verkaufspreis ausgewiesen. Wenn die gleiche Methodik auf Deutschland übertragen werden würde, könnte man eine höhere Warenschwundrate (als ein Prozentanteil des Nettoumsatzes) erwarten. Bei der EHI-Schätzung würde durchschnittlich 0,6 % des zum Kaufpreis berechneten Nettoumsatzes 0,98 % des zum Verkaufspreis berechneten Bruttoumsatzes entsprechen.

34. Der geschätzte Wert wird ermittelt, indem die durchschnittliche sektorale Warenschwundrate in den 11 an der Studie teilnehmenden Ländern mit dem Umsatz des gleichen Sektors in Deutschland multipliziert wird. Letzterer wird durch Addition des Umsatzes aller Unternehmen, die im Sektor tätig sind, und in Deutschland mit einem Umsatz von mehr als 300 000 Euro ausgewiesen sind, berechnet. Weitere Einzelheiten finden Sie im Abschnitt 7 im Hauptteil des Berichts.

Abbildung 71 – Geschätzte gesamtwirtschaftliche Kosten nach Wirtschaftssektoren. 2017

WIRTSCHAFTSSEKTOR	WARENSCHWUNDWERT *(M. Euro, Schätzung)*	AUSGABENWERT *(M. Euro, Schätzung)*
Lebensmitteleinzelhandel und Cash & Carry	1 413	410,4
Kaufhaus	583	248,8
Gas-/Tankstelleneinzelhändler	77	69,8
Elektronik	15	30,5
Baumarkt	168	177,8
Sportwaren	11	3,6
Bekleidung	264	128,1
Schuhe und Accessoires	94	11,2
Schönheit & Kosmetik	95	79,0
Tierwaren	10	4,5
Anderer Einzelhandel	1 031	439,7
Gesamter Warenschwundwert **Gesamtausgaben** **Gesamtkosten der Einzelhandelsverluste**	**3 761** **-** **5 365**	**-** **1 603,4** **-**

Quelle: Ausarbeitung der Umfrage und Daten vom Bureau van Dijk

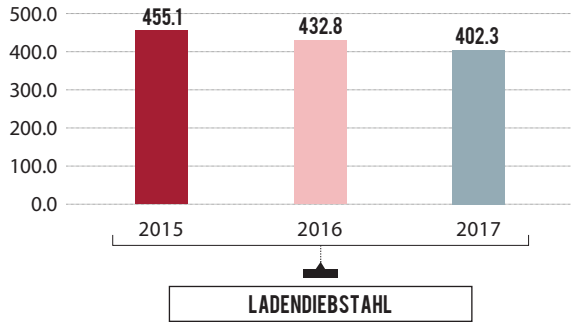
Ursachen für den Warenschwund

Die offizielle Kriminalstatistik zu den gemeldeten Verbrechen zeigt, dass in Übereinstimmung mit anderen Ländern, Deutschland einen **Rückgang der Gesamtanzahl der Ladendiebstähle** zwischen 2015 und 2017 (Abbildung 72) erfahren hat.[35]Jedoch nach Angaben des EHI Retail Institute im Jahr 2018, ist es möglich, zwischen einfachen und **schweren Ladendiebstahl** zu unterscheiden und während der einfache Ladendiebstahl in den letzten 10 Jahren zurückgegangen ist, hat der schwere Ladendiebstahl um 2,5-mal in der gleichen Zeitspanne **zugenommen** (EHI Retail Institute, 2018).

Statistiken über Raubüberfälle auf Unternehmen[36] haben auch einen Abwärtstrend zwischen 2015 und 2017 (-15 %) verzeichnet und **36**sie haben einen Wert entsprechend 3,6 kriminelle Ereignisse pro 100 000 Einwohner im Jahr 2017 erreicht (Abbildung 73). Allerdings könnten diese Statistiken durch die Dunkelziffer (das heißt, die geringe Neigung, Vorfälle bei der Polizei zu melden) beeinträchtigt sein. Es stehen in Deutschland keine kommerziellen Erhebungen zu Kriminalitätsopfern zur Verfügung, die hilfreich sein könnten, die Größe der Nicht-Melderaten zu messen. Wie von einigen Quellen dargestellt, steht die Wahrnehmung der meisten Einzelhändler im Gegensatz zu der offiziellen Polizeierkenntnis, die in allen Bereichen eine Zunahme der Kriminalität erwartet - sowohl hinsichtlich organisierter Ladendiebstähle als auch Gewalttaten (EHI Retail Institute, 2018, S. 44) (siehe unten).
Verbrechen gegen Unternehmen sind nicht gleichmäßig über das Land verteilt. Die Ladendiebstahlrate (pro 100 000 Einwohner) ist

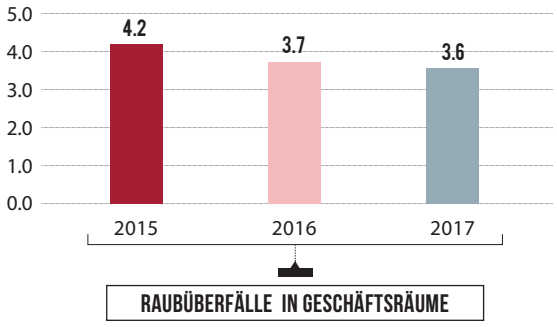
35. „Einfacher Ladendiebstahl"
36. „Raub, räuberische Erpressung auf/gegen sonstige Zahlstellen und Geschäfte darunter"

Abbildung 72 – Ladendiebstähle, registriert bei der Polizei pro 100 000 Einwohner



Quelle: Bundeskriminalamt

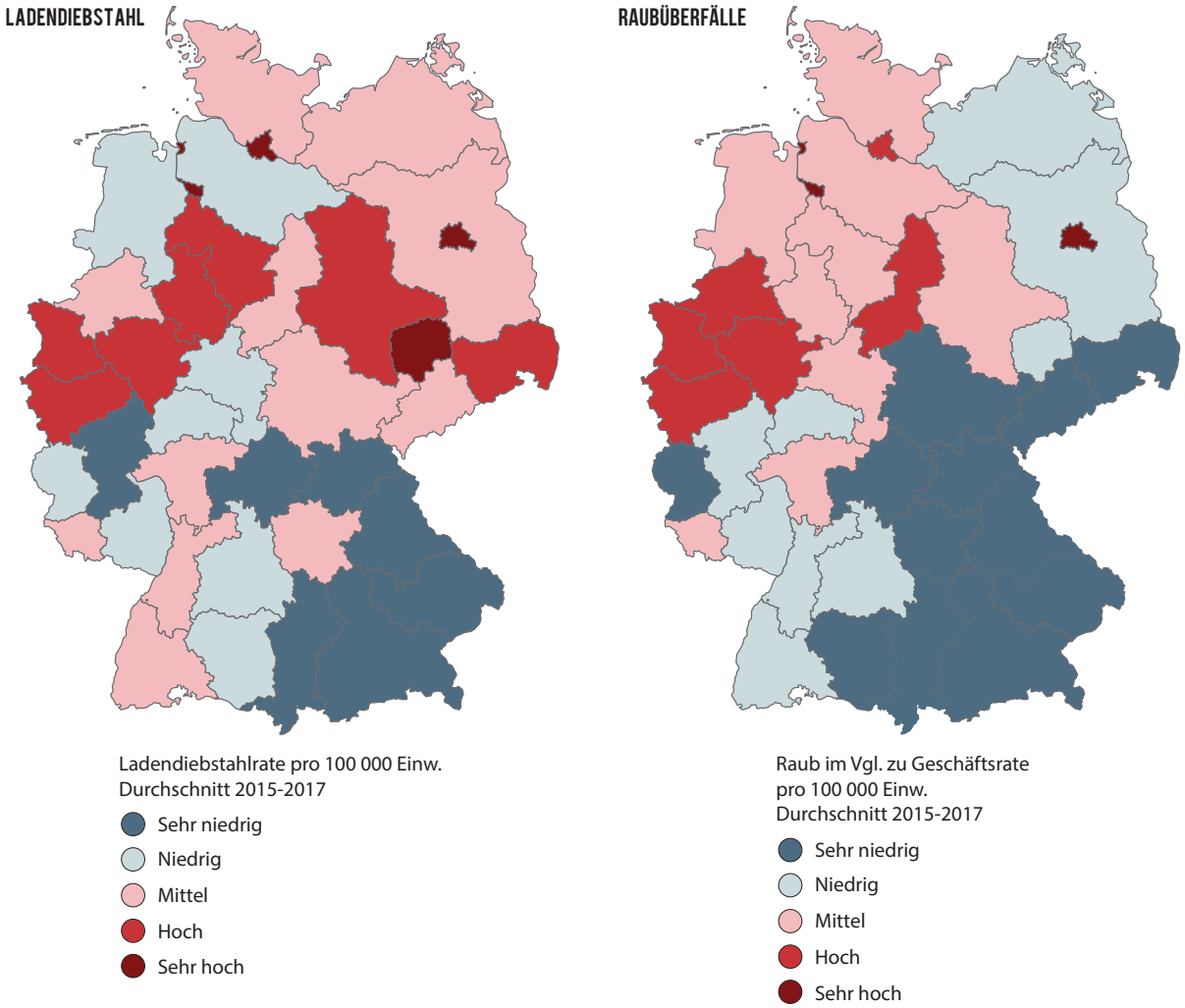
Abbildung 73 – Raubüberfälle in Geschäftsräume, registriert von der Polizei pro 100 000 Einwohner



Quelle: Bundeskriminalamt

in **dicht besiedelten und großen Gebieten höher**: Berlin, Bremen, Hamburg, Leipzig und Düsseldorf. Andererseits verzeichnet die Region München (Oberbayern) niedrigere Werte für beide Arten von Straftaten.

Abbildung 74 – Ladendiebstahl und Raub in Geschäftsräume, registriert von der Polizei pro 100 000 Einwohner nach NUTS 2 Gebiet. Durchschnitt 2015-2016-2017



Quelle: Bundeskriminalamt

Saisonalität und Modi operandi

Die Medienanalyse identifizierte **132 Nachrichtenberichte** über einschlägige kriminelle Ereignisse gegen Unternehmen in Deutschland zwischen 2016 und Oktober 2018. Obwohl sie nur einen kleinen Anteil der kriminellen Ereignisse im Einzelhandel repräsentieren, die tatsächlich stattgefunden haben, liefern sie nützliche Einblicke in die *Modi operandi* und Saisonalität[37].
Im Gegensatz zu anderen Ländern, scheinen sich die in den Nachrichten berichteten Ereignisse im Einzelhandel nicht im Winter zu konzentrieren, sondern verteilen sich fast gleichmäßig über das Jahr (**Frühjahr** 27,3 %, **Winter 25 %** und **Herbst** 25 %). Die meisten Nachrichtenberichte betreffen den **Lebensmitteleinzelhandelssektor** (27,3 % aller Vorfälle), gefolgt von dem **Bekleidungssektor** (9,1 %), ein Ergebnis, das mit dem übereinstimmt, was in vielen anderen Ländern berichtet wurde.

Bezüglich der Straftäter hoben auch die deutschen Einzelhändler die Rolle von kleinen Gangs bei den Ladendiebstählen hervor. Laut dem EHI schließen **ein Viertel aller Ladendiebstahlereignisse Gangdiebstahl und organisierte Kriminalität ein** (EHI Retail Institute, 2018, S. 11).
Nach der gleichen Umfrage, erwarten die deutschen Einzelhändler, wie erwähnt, einen **Anstieg der Kriminalitätsereignisse** für alle Kriminalitätsarten im Einzelhandel - in erster Linie organisierter Ladendiebstahl und Gewalttäter. Wie in vielen anderen Ländern auch, heben die in Deutschland gesammelten Nachrichten hervor, dass die Grenze zwischen Ladendiebstahl und gewaltsamer Raub nicht immer offensichtlich ist, da Ladendiebe, abhängig von den Umständen, zu Gewalttätern werden können (siehe Kästchen).

ENTWICKLUNG VON LADENDIEBSTÄHLEN, ZWISCHEN SICHERHEIT VON WAREN UND SICHERHEIT DES PERSONALS

Einige der über die Nachrichten erfassten Fälle ergab, dass einige Ladendiebe zu Gewalt greifen können, wenn es die Umstände erfordern.

Im Februar 2017, in Wolfsburg, gaben zwei Personen vor, Kunden zu sein, und gingen mit zwei Flaschen Wodka in der Hand zur Kasse. Doch anstatt zu zahlen, rannten die Diebe in zwei verschiedene Richtungen davon. Als einer von diesen vom Kassierer eingeholt und gestoppt wurde, griff er den Mitarbeiter tätlich an, der leichte Verletzungen erlitten hat, die eine Krankenhausbehandlung erforderlich machten (Thüringer Allgemeine, 2018).

Ein weiterer relevanter Fall ereignete sich in Schmalkalden im September 2018: Eine Person wurde gesehen, während sie versucht hat, einen Laptop im Wert von 829 Euro in einem Elektronikgeschäft zu stehlen. Als er erwischt wurde, hat er, anstatt wegzulaufen, die Mitarbeiter mit Pfefferspray besprüht. Sowohl Mitarbeiter als auch Kunden erlitten Reizungen der Atemwege und das Geschäft musste vorübergehend geschlossen werden (Wolfsburger Allgemeine, 2017).

Ausgaben für Sicherheit und ergriffene Gegenmaßnahmen

Die vorliegende Studie umfasste nicht die Einzelhändler in Deutschland und somit gibt es auch keine Informationen über die Investition und die Verteilung von Gegenmaßnahmen - pro Art und Standort. Auch hier können wieder Informationen aus der Studie des EHI Retail Institute abgerufen werden, nach denen die deutschen Einzelhändler rund **0,3 % ihres Umsatzes** für Gegenmaßnahmen ausgeben (EHI Retail Institute, 2018, S. 51). Wie in anderen Ländern auch, sind die Ausgaben im Lebensmittelsektors niedriger als in anderen Sektoren (Bekleidung, Baumärkte, Kaufhäuser). Es wurden keine spezifischen Angaben über die Verteilung von Gegenmaßnahmen von dem EHI (zumindest nicht mit der gleichen Klassifizierung, die in der vorliegenden Studie verwendet wurde) zur Verfügung gestellt.
In Geldwerten schätzte das EHI eine Ausgabe im Jahr 2017 von 1,35 Milliarden Euro, die nahe an der Schätzung liegt, die durch die vorliegende Studie vorgenommen wurde (mit einer anderen Methodik) und 1,6 Milliarden Euro entspricht.
Sowohl diese Studie als auch das EHI schätzen die den Einzelhandelsverlusten zuzuschreibenden Gesamtkosten (Warenschwund + Ausgaben) auf **mehr als 5 Milliarden Euro pro Jahr**: 5,5 Milliarden Euro nach dem EHI (2018) und 5,4 Mrd. EUR nach der vorliegenden Studie.

37. Die meisten Nachrichten im Beispiel betreffen Raub (46,2 %), gefolgt von Einbrüchen (27,3 %) und Ladendiebstählen (26,5 %). Wie bereits im Teil 1 betont, konzentrieren sich Nachrichten in der Regel auf sehr gewalttätige Ereignisse und daher kann die Stichprobe den einfachen Ladendiebstahl oder internen Betrug unterschätzen und Einbruch/Raub überschätzen.

EAS UND STÖRSENDER IN DEUTSCHLAND

Im Februar 2018 wurde in einem Drogeriemarkt in Bestwig ein Dieb dank des EAS-Sicherheitssystems gefasst. Der Mann versuchte, Zigaretten und ein Handy zu stehlen, aber während er das Geschäft verließ, ging der Alarm los. Ein Mitarbeiter versuchte, ihn zu stoppen, aber leider rannte der Dieb weg (Westfalenpost, 2018).

Manchmal verwenden Ladendiebe bestimmte Geräte, welche die EAS-Sicherheitssysteme deaktivieren. Dies geschah in Nörten-Hardenberg, im August 2018. Ein Ehepaar stahl Produkte im Wert von 920 Euro aus einem Schönheit & Kosmetik-Laden. Als sie den Laden verließen, hat das Alarmsystem nicht reagiert. Ein Mitarbeiter alarmierte die Polizei, weil er vermutete, dass die beiden Kunden tatsächlich Diebe waren. Die Polizei stoppte die Verdächtigen und durchsuchte ihre Taschen. Neben den gestohlenen Produkten fand die Polizei auch einen Störsender, den die Diebe zur Deaktivierung des Alarms verwendeten (Kästle, 2018).

ITALIEN

Warenschwundrate und die wirtschaftlichen Auswirkungen von Einzelhandelsverlusten

Die Kosten für den Warenschwund in Italien können auf **3,3 Milliarden Euro** pro Jahr geschätzt werden.[38] Andererseits können die Ausgaben für Sicherheitsmaßnahmen auf **1,5 Milliarden Euro** geschätzt werden. Addiert man die beiden Zahlen, können die Gesamtkosten der Einzelhandelsverluste in Frankreich auf **4,8 Milliarden Euro** pro Jahr geschätzt werden. Im Verhältnis zur italienischen Bevölkerung macht dies rund **80 Euro pro Kopf** und pro Jahr aus.

Abbildung 75 – Geschätzte gesamtwirtschaftliche Kosten nach Wirtschaftssektoren. 2017

WIRTSCHAFTSSEKTOR	WARENSCHWUNDWERT *(M. Euro, Schätzung)*	AUSGABENWERT *(M. Euro, Schätzung)*
Lebensmitteleinzelhandel und Cash & Carry	1 378	400,2
Kaufhaus	197	84,1
Gas-/Tankstelleneinzelhändler	315	286,4
Elektronik	3	6,1
Baumarkt	198	209,2
Sportwaren	23	7,4
Bekleidung	375	182,2
Schuhe und Accessoires	89	10,5
Schönheit & Kosmetik	36	30,1
Tierwaren	11	4,8
Anderer Einzelhandel	716	305,2
Gesamter Warenschwundwert	**3,340**	-
Gesamtausgaben	-	**1 526,2**
Gesamtkosten der Einzelhandelsverluste	**4 866**	-

Quelle: Ausarbeitung der Umfrage und Daten vom Bureau van Dijk

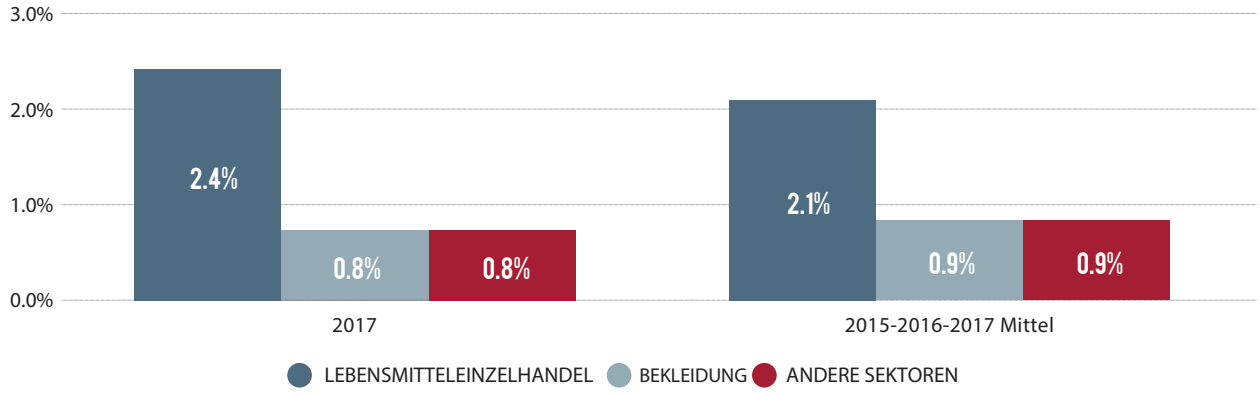
Laut den Befragten verzeichneten italienische Einzelhandelsunternehmen im Durchschnitt eine Warenschwundrate von **1,2 % ihres Umsatzes**, einschließlich bekannter und unbekannter Warenschwund[39] (Mittelwert 2015-2016-2017 - mit einem Durchschnitt von 1,2 % im Jahr 2017), aber der Wert ändert sich je nach Sektor. Es ist möglich, diesen Warenschwund in drei Sektoren aufzuschlüsseln: **Lebensmitteleinzelhandel**, Bekleidung und anderer Einzelhandel.[40] Wie in anderen Ländern, wird im Lebensmitteleinzelhandel die höchste Verlustrate festgestellt, um 0,1 % gegenüber 2015 zugenommen. Der Bekleidungssektor und andere Sektoren

38. Der geschätzte Wert wird ermittelt, indem die durchschnittliche sektorale Warenschwundrate in den 11 an der Studie teilnehmenden Ländern mit dem Umsatz des gleichen Sektors in Italien multipliziert wird. Letzterer wird durch Addition des Umsatzes aller Unternehmen, die im Sektor tätig sind, und in Italien mit einem Umsatz von mehr als 300 000 Euro ausgewiesen sind, berechnet. Weitere Einzelheiten finden Sie im Abschnitt 7 im Hauptteil des Berichts.

39. Die gesamte Warenschwundrate kann in den Ländern mit einer größeren Anzahl an Befragten, die zu den Sektoren gehören, die durch ein höheres Maß an bekannten Warenschwund aufgrund einer breiteren Palette von verkauften Produkten, einer komplexeren und fragmentierten Lieferkette und eines höheren Anteils an verderblichen Gütern (z. B. Lebensmitteleinzelhandel) betroffen sind, eventuell höher sein.

40. Letztere umfassen Schönheit & Kosmetik, Cash & Carry, Discountmärkte, Elektronik, Schuhe und Accessoires, Tankstellen, Luxus, Tierwaren und Sportwaren. Aufgrund der Datenempfindlichkeit/des Datenschutzes und der statistischen Relevanz werden Warenschwundraten nur für Sektoren mit mehr als zwei Befragten angegeben. Wenn dieses Kriterium nicht erfüllt ist, wird nur der gesamtwirtschaftliche Durchschnitt angegeben.

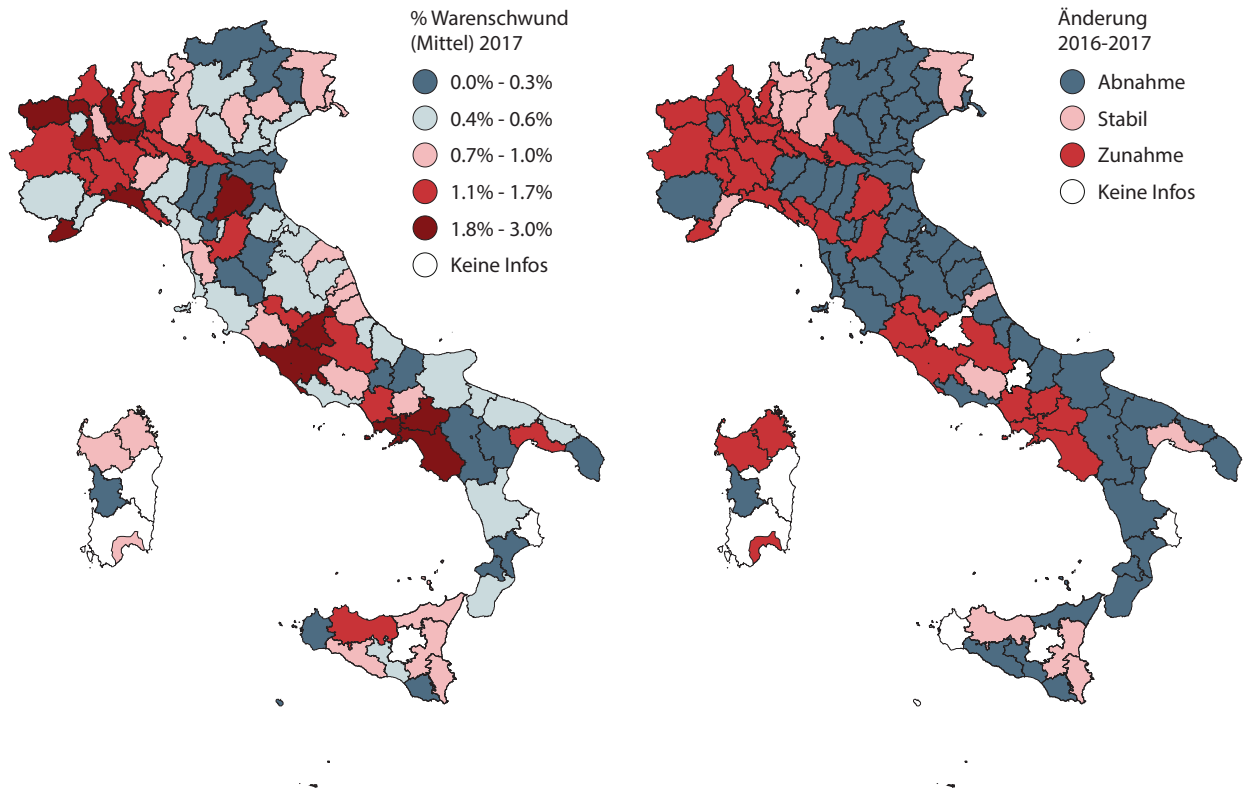
Abbildung 76 – Warenschwundrate nach Sektor in Italien. 2017 gegenüber Durchschnitt 2015-2016-2017



Quelle: Umfrage

verzeichneten ähnliche Schwundverluste und registrierten einen stetigen Trend in den drei Jahren. Die Schwundwerte sind in Italien ungleich verteilt. **Abbildung 77 unten gibt den mittleren Schwundwert pro italienische Provinz (NUTS 3 Gebiet) an, der als Durchschnitt für die Geschäfte in diesem Gebiet, für das Mikrodaten verfügbar sind, erhalten wurde. Die höchsten Werte für 2017 werden von Genua, Mailand, Imperia, Bologna und Neapel verzeichnet. Die Karte von 2017 unterscheidet sich von der in der früheren Studie über Kriminalität im Einzelhandel in Italien dargestellte (Crime & Tech, 2017): die Gebiete mit dem höchsten Anstieg (Karte auf der rechten Seite) sind Nord-West-Italien (Lombardei, am meisten in Piemont und Ligurien) und um das Gebiet von Rom und die Region Kampanien. Es muss jedoch beachtet werden, dass die Proben leicht unterschiedlich von denen sind, die in Crime&tech (2017) enthalten sind. Mit Ausnahme von Kampanien, haben die meisten südlichen Regionen einen Rückgang verzeichnet. Wie von einigen Einzelhändler erwähnt, könnte dies auch an die Schließung mehrerer Geschäfte im Süden gelegen haben.**

Abbildung 77 – Warenschwund in Italien nach NUTS 3. 2017 und Variation 2016-2017



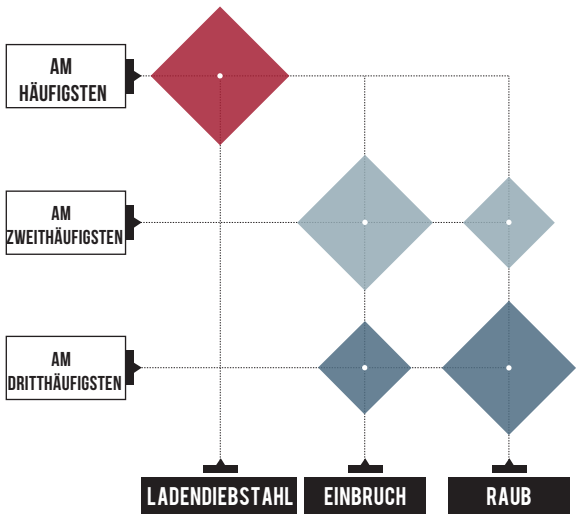
Quelle: Mikrodaten

Wie auch in der vorangegangenen Studie (Crime&tech, 2017) hervorgehoben, korreliert der Warenschwund auf Provinzebene nicht mit den Verbrechen, die von der Polizei registriert wurden. Jedoch korrelieren die Verbrechen mit der Anzahl der festgenommenen Diebe (oder der verhinderten Diebstähle) in Einzelhandelsgeschäften. Wie in früherer Literatur angenommen, wenn erkannter Diebstahl ein Maß für den Aufwand wäre, Verbrechen zu bekämpfen, dann könnte eine negative Korrelation mit Warenschwund vermutet werden: je größer der Aufwand, desto geringer ist der Verlust.

Ursachen für den Warenschwund

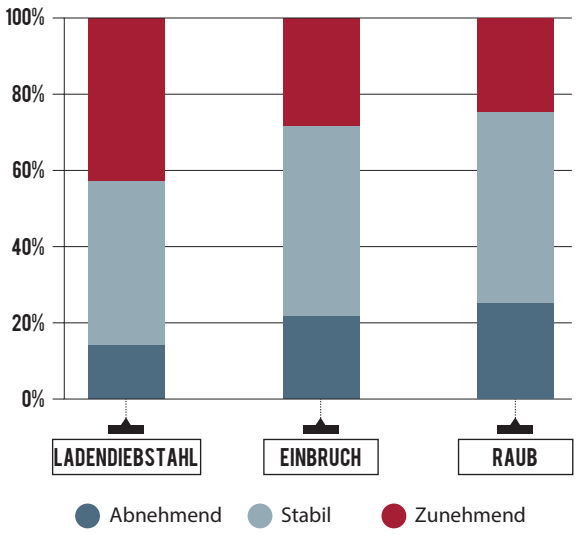
Laut den Befragten ist **Ladendiebstahl** die **häufigste Ursache des Warenschwundes** in Italien, gefolgt von Raub und schließlich Einbruch. Im Gegensatz zum Rest Europas, glaubt ein Teil der Einzelhändler in Italien, dass alle diese drei Arten von externem Diebstahl **ansteigen**. Während einer von zwei Einzelhändler einen Aufwärtstrend von Ladendiebstählen wahrnimmt, sagen ein Drittel der Befragten, dass Diebstähle und Einbrüche sich erhöhen.
Die Wahrnehmung der Einzelhändler scheint mit offiziellen Statistiken im Kontrast zu den registrierten

Abbildung 78 – Häufigste Ursachen für Warenschwund in Italien



Quelle: Umfrage

Abbildung 79 – Trend der externen Diebstähle in Italien, wie von den Einzelhändlern berichtet

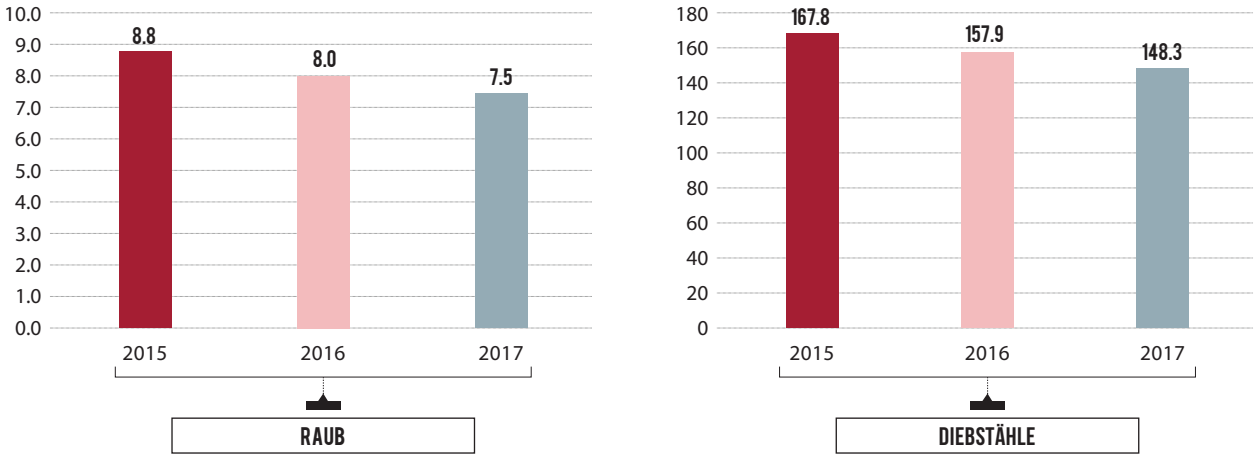


Quelle: Umfrage

Straftaten zu stehen. In Italien beschränken sich die öffentlichen Daten über Verbrechen gegen Unternehmen, insbesondere gegen den Einzelhandelssektor auf Kriminalitätsstatistiken über **Raubüberfälle** und **Diebstahl in Geschäftsräume**.[41] Letzteres schließt Ladendiebstähle und Einbrüche ein. Kaufmännische Unternehmen (*„esercizi commerciali"*) bedeutet, dass alle Unternehmen sowohl zum Großhandel als auch zum Einzelhandel gehören, Bars, Restaurants, Hotels, Reisebüros, Wettbüros und andere Arten von Unternehmen. Während es nicht möglich ist, ausdrücklich jene zu unterscheiden, die Einzelhandelsgeschäfte und Läden betreffen, ist die Variable ein guter guten Näherungswert von Verbrechen im Einzelhandelssektor. Sowohl Raub als auch Diebstähle **verzeichneten einen Rückgang** in den letzten drei Jahren und folgen somit dem allgemeinen Trend der Verbrechen gegen Eigentum (Abbildung 80). Allerdings ist die Rate der Raubüberfälle in Geschäftsräume in Italien die höchste unter allen erfassten Ländern (in denen vergleichbare Daten

41. Entsprechend „Rapine negli esercizi commerciali" und „Furti negli esercizi commerciali".

Abbildung 80 – Raubüberfälle (links) und Diebstähle gegen Geschäftsräume (rechts), registriert von der Polizei pro 100 000 Einwohner



Quelle: Ausarbeitung von ISTAT-Daten

verfügbar sind), wobei sie zweimal so hoch ist wie die Rate von Deutschland und fast viermal wie die von Frankreich, mit **7,5 Raubüberfällen**, die der Polizei pro 100 000 Einwohner im Jahr 2017 gemeldet wurden. Im Gegensatz dazu gehört die Ladendiebstahlrate zu den niedrigsten, mit **148,3 Ereignissen** pro 100 000 Einwohner im Jahr 2017 (gegenüber 402 pro 100 000 Einwohner in Deutschland und 652 in England/Wales).

Der letztere Wert könnte durch die hohe Dunkelziffer, das heißt durch die Nicht-Melderate, beeinflusst werden. Die neueste (aber nicht sehr neue) in Italien durchgeführte **Erhebung über Kriminalitätsopfer im Unternehmensbereich** zeigt, dass Melderaten in Norditalien in der Regel höher sind: z. B. werden Diebstähle von etwa 18 % der norditalienischen Unternehmen berichtet, aber nur von 12 % der südlichen Firmen (Mugellini & Caneppele, 2012).[42] Stattdessen ist es interessant, darauf hinzuweisen, dass **4,9 % der Groß- und Einzelhandelsunternehmen berichteten, Opfer von Mitarbeiterdiebstahl gewesen zu sein** (Mugellini & Caneppele 2012, Seite 31).

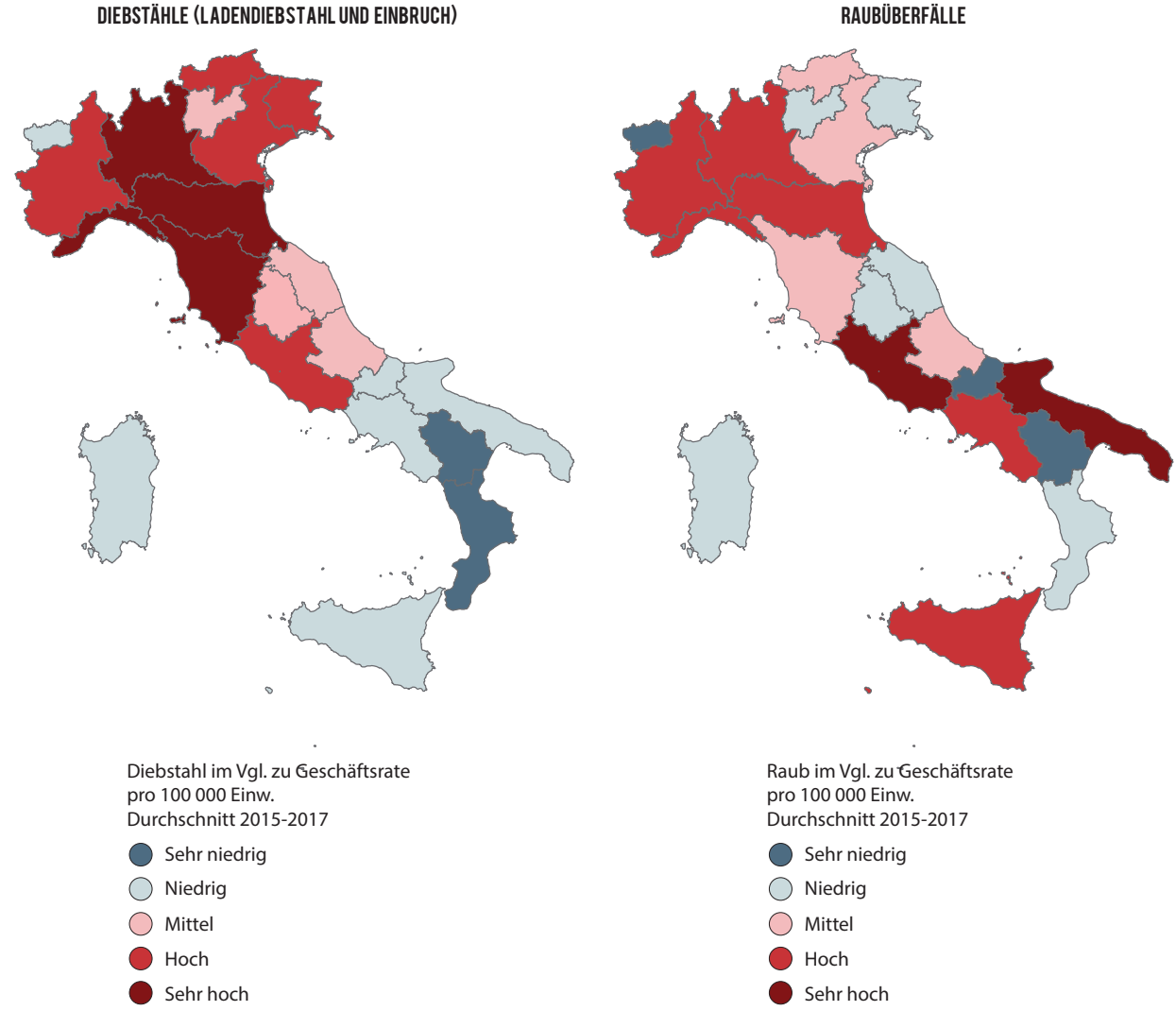
Die folgende Abbildung zeigt die Verteilung der gemeldeten Verbrechen auf regionaler Ebene (in einem Verhältnis zu 100 000 Einwohnern, Durchschnitt 2015-2017). Die Regionen mit der höchsten Ladendiebstahlrate sind **Emilia-Romagna, Toskana, Ligurien und die Lombardei** (die Provinzen sind Mailand, Florenz, Bologna und Rimini). Die Regionen mit den höchsten Raten von Raubüberfällen in Geschäftsräume sind Apulien (das Gebiet von Foggia, insbesondere), Latium, Sizilien und Piemont. Der Einfluss der hohen Neigung der Nicht-Meldung im Süden muss berücksichtigt werden, insbesondere bezüglich der Ladendiebstähle.

Saisonalität, Modi operandi und die meisten gestohlenen Produkte

Sowohl die Umfrage als auch die Analyse der gemeldeten Nachrichten unterstreichen, dass der **Winter die Jahreszeit** ist, in der Kriminalitätsvorfälle im Einzelhandel häufiger stattfinden (28 % der 331 Ereignisse wurden über die Medien im Zeitraum 2016 -Oktober 2018 berichtet).

42. In diesem Fall beziehen sich die Daten auf Diebstähle, die von Unternehmen in allen Sektoren erlitten wurden. Die Studie klassifiziert die Daten nicht nach Kriminalitätsart und Wirtschaftssektor.

Abbildung 81 – Raubüberfälle und Diebstähle gegen Geschäftsräume in Italien, registriert von der Polizei nach italienischen Regionen (NUTS 2 Gebiet).
Durchschnitt 2015-2016-2017



Quelle: Ausarbeitung von ISTAT-Daten

Neben Greifen und Wegrennen, werden **Zerbrechen von Etiketten/Schildern** und die Verwendung von **Booster Bags** als häufigsten *Modi operandi* bei Ladendiebstahl hervorgehoben. Die meisten italienischen Befragten betonen die Rolle von **kleinen Gangs**, **bestehend aus 3 bis 4 Personen**, oft spezialisiert, gut ausgestattet (mit Magnetlösern, Störsendern, Lagern, um die gestohlenen Waren aufzubewahren) und sich der Serialisierung widmen. Die polizeiliche Ermittlung „Napoleon" ist beispielhaft in diesem Sinne (siehe Kästchen).

In Bezug auf die meisten gestohlenen Produkte haben die italienischen Einzelhändler die gleichen Kategorien hervorgehoben, die ebenfalls von ausländischen Kollegen genannt wurden (siehe Teil 1). Insbesondere, im Lebensmittelhandel, **alkoholische Getränke** (vor allem teure Weine und Liköre), Konserven (insbesondere **Thunfisch**) und **Kosmetik & Parfüms**. Einige hoben den Diebstahl von Fleisch und Käse hervor, die dann auf dem Schwarzmarkt an einzelne Personen und/oder an Restaurants und Catering-Firmen weiterverkauft werden.

ENTTARNUNG EINER KLEINEN GANG, DIE SICH AUF SERIEN LADENDIEBST□HLE SPEZIALISIERT HAT

Im November 2017 enttarnte die Operation *Napoleon*, von der Staatsanwaltschaft von Verona koordinierte, eine organisierte kriminelle Gruppe von etwa 15 Personen, die für drei Jahre wiederholt an Verbrechen in Supermärkten in Nord-Ost-Italien beteiligt waren. Gemäß der Untersuchung konnte die Gang in drei Jahren Waren im Wert von mehr als 500 000 Euro stehlen, mit Erlösen von bis zu 30 000 Euro pro Monat.

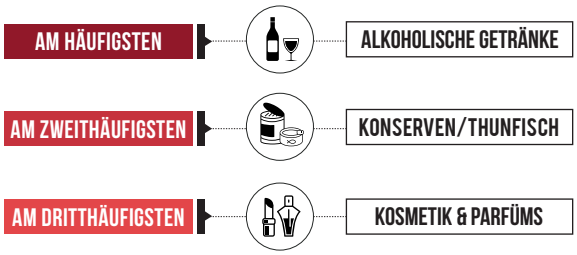
Ihr *Modus operandi* war oft derselbe: Die Gruppe trat in den Laden mit Gangs von 4-5 Mitgliedern ein, die mithilfe von Magnetlösern die Etiketten von Waren entfernten, und diese dann unter dicken Jacken mit großen Taschen versteckten. Auf diese Weise konnten sie durch die EAS-Tore gehen, ohne das Personal zu alarmieren. Alternativ verwendet sie Notausgangstüren. Außerhalb des Supermarktes trafen sie ihre Komplizen, die Autos mit ausländischen Kennzeichen (normalerweise deutsche) fuhren.

Die Gruppe verwaltete eine große Anzahl von Autos und Wohnungen, in denen die gestohlenen Produkte versteckt wurden, bevor sie diese auf dem Schwarzmarkt weiterverkauften. Die meisten gestohlenen **Gegenstände umfassten teure Weine, Liköre, Safran, Rasierklingen und Kosmetika**. Gemäß der Untersuchung, wählte die Gang Geschäfte mit einer hohen Besucherzahl aus, um sich besser zu verbergen, und die eine Tiefgarage haben (Gazzetta delle Valli, 2017; Veronasera, 2017).

Laut den Befragten geben italienische Einzelhändler im Durchschnitt **0,5 % ihres Umsatzes** für Sicherheitsmaßnahmen aus (Durchschnitt 2015-2016-2017). Dieser Wert blieb in den letzten drei Jahren, die berücksichtigt wurden, ziemlich konstant.

CCTV, gefolgt von **EAS und Alarmen** sind die am häufigsten ergriffenen Gegenmaßnahmen. Allerdings ist ihre Verwendung nicht einheitlich in den Geschäften: 70 % der Befragten berichten,

Die meisten gestohlenen Produkte in Bezug auf Wert - im Lebensmitteleinzelhandel



Quelle: Umfrage

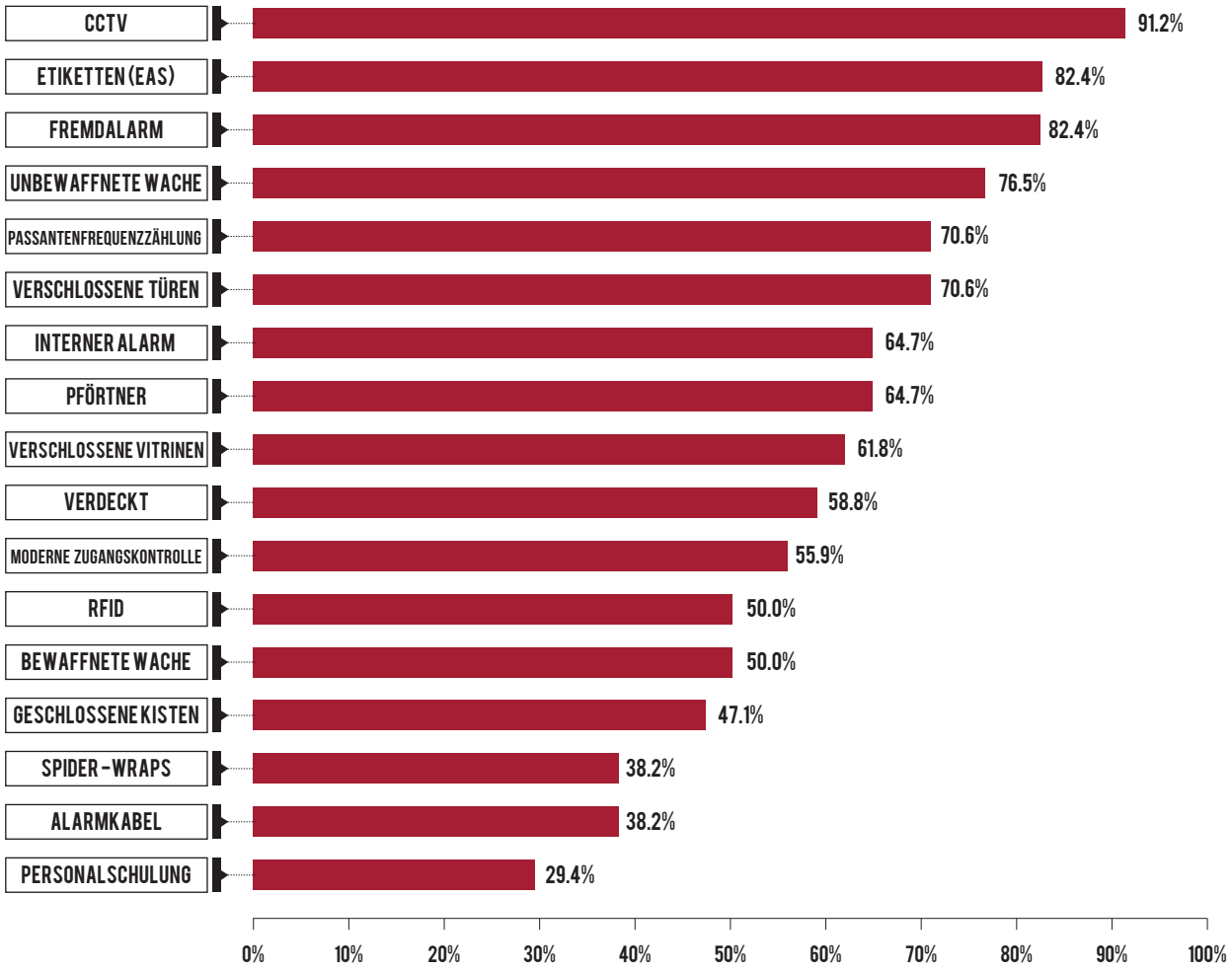
THUNFISCH UND KAFFEE NICHT MEHR AUF LAGER: VERHINDERN VON LADENDIEBSTAHL ... DURCH ABRÄUMEN VON REGALEN

Im April 2019 entschied ein Leiter eines Supermarktes in Ferrara, Emilia-Romagna, frustriert durch wiederholte Diebstähle in seinem Laden, die Regale mit Thunfisch und Kaffee abzuräumen und diese Artikel nicht mehr zu verkaufen. Anstelle der Produkte, legte er einen Banner aus, auf dem er die Kunden bat, ihm zu helfen Diebstähle zu verhindern, indem sie verdächtiges Verhalten an die Mitarbeiter mitteilen: eine Art Peer-to-Peer-Überwachung.

Der Supermarkt-Leiter schätzte einen Verlust von 30 000 Euro im Jahr 2018 aufgrund des Diebstahls von Fischkonserven und Kaffee, „ein Betrag, den wir für neues Personal oder zur Verbesserung der Kundenbetreuung ausgeben können", sagte er (La Nuova Ferrara, 2019).

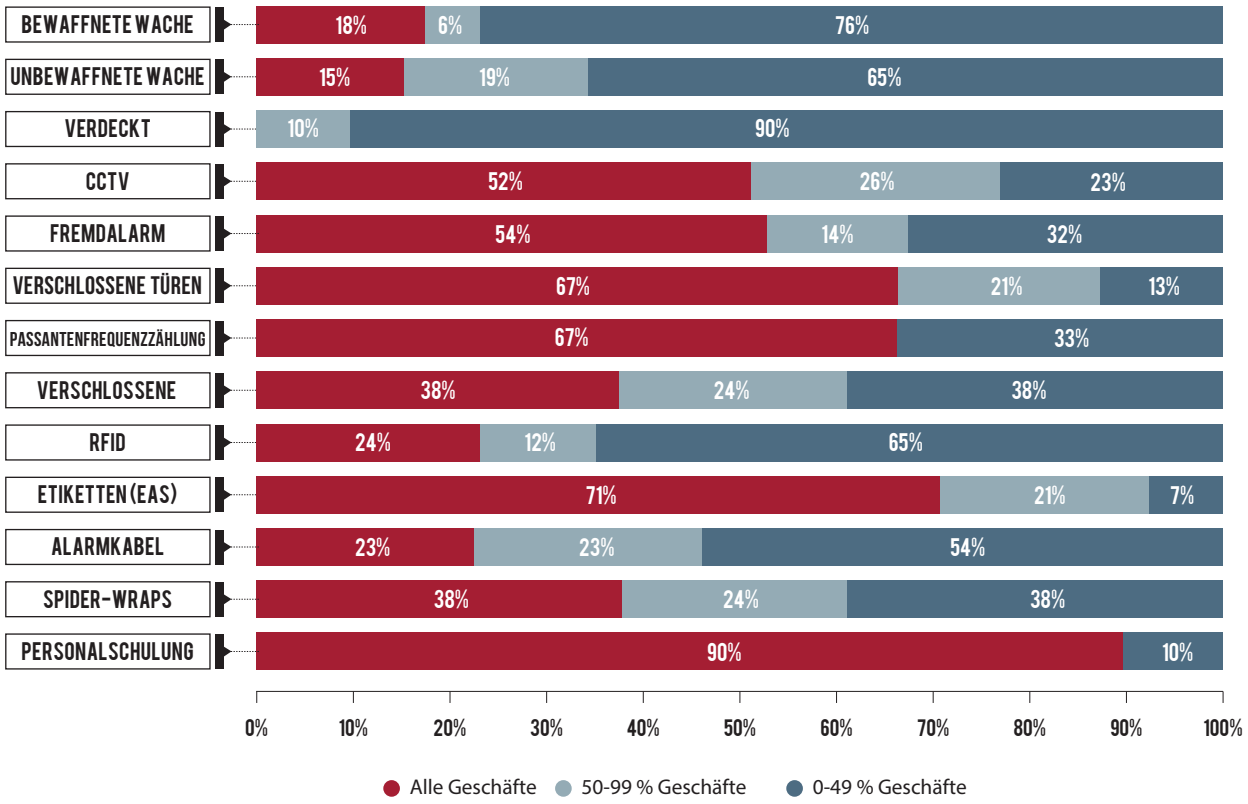
EAS in allen Geschäften zu verwenden, während beispielsweise bewaffnetes und unbewaffnetes Wachpersonal in einem geringen Anteil der Verkaufsstellen eingesetzt wird; das gleiche gilt für verdeckte Mitarbeiter und RFID.

Abbildung 82 – Anteil der Einzelhändler in Italien, die spezifische Sicherheitsmaßnahmen umsetzen



Quelle: Umfrage

Abbildung 83 – Prozentsatz der Umsetzung von Sicherheitsmaßnahmen in Geschäften



Quelle: Umfrage

POLEN

Warenschwundrate und die wirtschaftlichen Auswirkungen von Einzelhandelsverlusten

Der Umfrage zufolge beträgt die Warenschwundrate (Durchschnitt 2015-2016-2017) der polnischen Einzelhandelsunternehmen **1,5 % ihres Umsatzes** (einschließlich bekannter und unbekannter Warenschwund).[43-44] Aufgrund der bestehenden Unterschiede in der Stichproben- und Abdeckungsrate ist dieser Wert im Vergleich zu anderen Ländern unter Vorbehalt zu berücksichtigen.

In Anbetracht des Umsatzes der polnischen Einzelhandelsunternehmen können die gesamten monetären Kosten der Einzelhandelsverluste auf etwa **1,7 Milliarden Euro** geschätzt werden. [45] Dies ist auf den geschätzten Rückgang und die Ausgaben für Sicherheit (1,1 Milliarden bzw. 570 Millionen Euro) zurückzuführen. Der größte Teil dieses Wertes entfällt auf den **Lebensmitteleinzelhandel und den Cash & Carry-Sektor**, gefolgt von **Kaufhäusern** (12,4 % der Gesamtkosten) und **Gas-/Tankstelleneinzelhändlern** (9,3 % der Gesamtkosten) (Abbildung 84).

Abbildung 84 – Geschätzte gesamtwirtschaftliche Kosten in Polen nach Wirtschaftssektor. 2017

WIRTSCHAFTSSEKTOR	WARENSCHWUNDWERT *(M. Euro, Schätzung)*	AUSGABENWERT *(M. Euro, Schätzung)*
Lebensmitteleinzelhandel und Cash & Carry	271	78,8
Kaufhaus	211	89,9
Gas-/Tankstelleneinzelhändler	159	144,3
Elektronik	6	12,7
Baumarkt	62	66,0
Sportwaren	5	1,7
Bekleidung	40	19,3
Schuhe und Accessoires	11	1,3
Schönheit & Kosmetik	13	10,9
Tierwaren	5	2,1
Anderer Einzelhandel	345	147,1
Gesamter Warenschwundwert	**1 128**	**-**
Gesamtausgaben	**-**	**574,1**
Gesamtkosten der Einzelhandelsverluste	**1 702**	**-**

Quelle: Ausarbeitung der Umfrage und Daten vom Bureau van Dijk

43. Die gesamte Warenschwundrate kann in den Ländern mit einer größeren Anzahl an Befragten, die zu den Sektoren gehören, die durch ein höheres Maß an bekannten Warenschwund aufgrund einer breiteren Palette von verkauften Produkten, einer komplexeren und fragmentierten Lieferkette und eines höheren Anteils an verderblichen Gütern (z. B. Lebensmitteleinzelhandel) betroffen sind, eventuell höher sein.

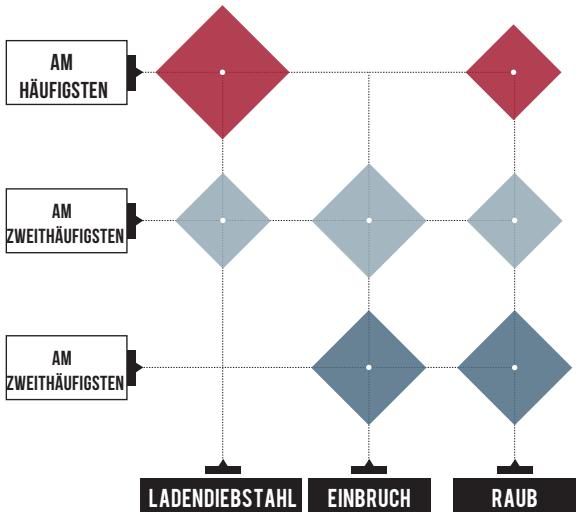
44. Die verfügbaren Informationen ermöglichen keine signifikante Aufspaltung dieses Wertes für die verschiedenen Wirtschaftszweige.

45. Der geschätzte Wert wird ermittelt, indem die durchschnittliche sektorale Warenschwundrate in den 11 an der Studie teilnehmenden Ländern mit dem Umsatz des gleichen Sektors in Polen multipliziert wird. Letzterer wird durch Addition des Umsatzes aller Unternehmen, die im Sektor tätig sind, und in Polen mit einem Umsatz von mehr als 300 000 Euro ausgewiesen sind, berechnet. Weitere Einzelheiten finden Sie im Abschnitt 7 im Hauptteil des Berichts.

Ursachen für den Warenschwund

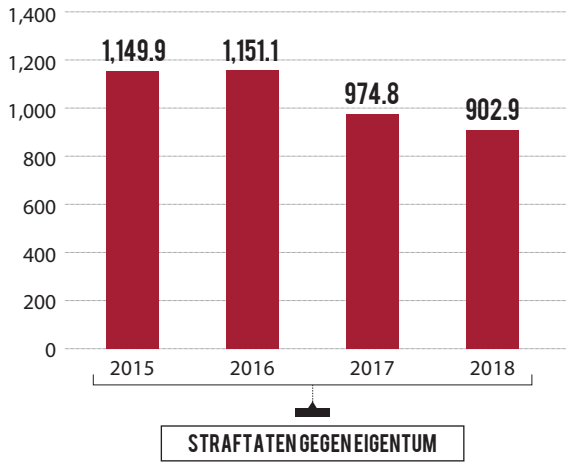
Drei von vier der Befragten geben **Ladendiebstahl** als die **häufigste Ursache des Warenschwundes**an, gefolgt von Raub und Einbruch. Die Hälfte der Einzelhändler identifizierte auch Ladendiebstahl als die einzige Art von externem Diebstahl, der einen **zunehmenden Trend** aufweist, während Raub vor allem als stabil und Einbruch als rückläufig wahrgenommen wird.
Spezifische Daten zur Kriminalität gegen Unternehmen sind in Polen nicht verfügbar, daher analysiert diese Studie den Trend der **Gesamtstraftaten gegen Eigentum**. Obwohl diese Kategorie eine Vielzahl von Kriminalitätsarten umfasst, kann sie einen Einblick in das kriminelle Umfeld des Landes geben. Wie in vielen anderen Ländern zeigen die Daten einen Rückgang in den letzten vier Jahren mit einem deutlichen Rückgang der Werte zwischen 2016 und 2018 **(-22,6 %)** (Abbildung 87).

Abbildung 85 – Häufigste Ursachen für Warenschwund in Polen



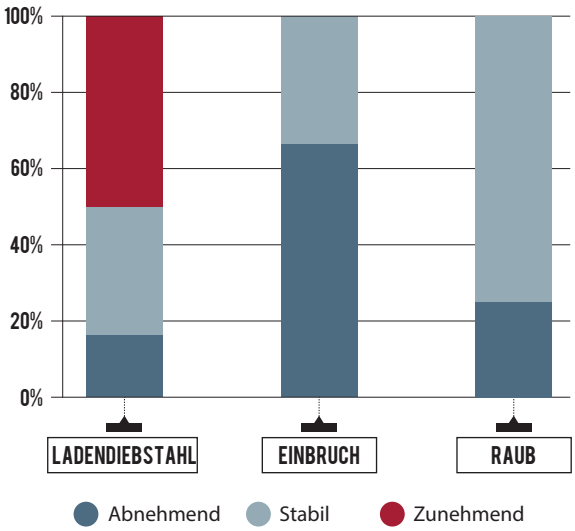
Quelle: Umfrage

Abbildung 87 – Straftaten gegen Eigentum, registriert von der Polizei in Polen, pro 100 000 Einwohner



Quelle: Komendy Głównej Policji

Abbildung 86 – Trend der externen Diebstähle in Polen, wie von den Einzelhändlern berichtet



Quelle: Umfrage

Saisonalität, Modi operandi und die meisten gestohlenen Produkte

Die Medienanalyse identifizierte **115 relevante Nachrichtenberichte in Polen** zwischen 2016 und Oktober 2018. Fast **ein von drei Ereignissen fanden im Winter (28,1 %)** statt. Die Hälfte der an der Umfrage beteiligten Einzelhändler bezeichnete auch das Frühjahr als riskante Zeit.

Der am stärksten betroffene Unternehmensbereich war der **Lebensmitteleinzelhandel** (50,4 % der in Polen registrierten Vorfällen). Erwähnenswert ist auch die Zahl der Verbrechen gegen die Sektoren **Schönheit & Kosmetik** (3,5 %) und **Tankstellen** (2,6 %).

Kriminelle stahlen in vielen Fällen nur Bargeld und Geld (37,9 %). Unterschiede, die aus dem Modus

operandi hervorgegangen sind. In Polen waren es hauptsächlich Kriminelle, **die allein operierten** (53,9 %), und Straftaten werden von **Gangs aus 3 oder mehr Personen** (5,2 %) viel seltener begangen als in fast allen anderen Ländern (durchschnittlich 11 %).

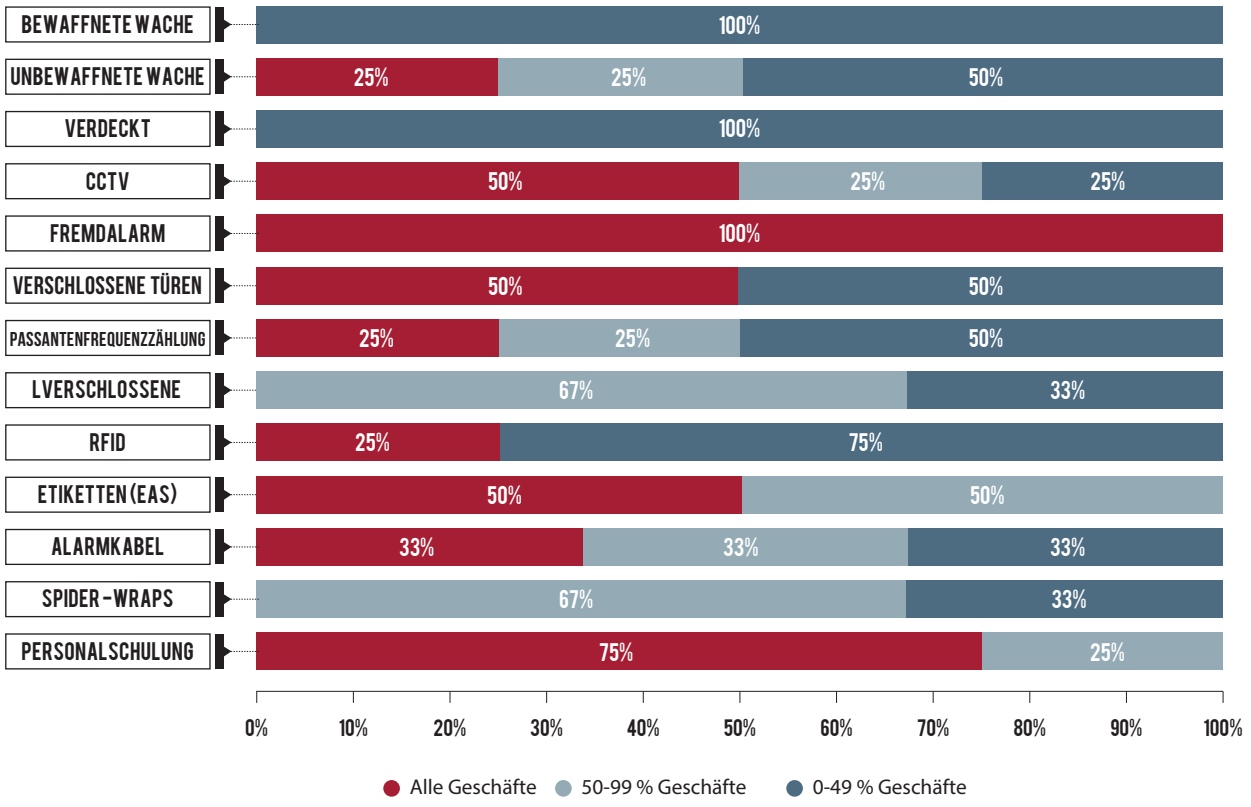
Die vom Einzelhandel gemeldeten gestohlenen Gegenstände (wertmäßig) sind **alkoholische Getränke** (Weine, Spirituosen, Spirituosen), **elektronische Geräte**, **Tabakwaren** und **Fleisch**.

Ausgaben für Sicherheit und ergriffene Gegenmaßnahmen

Polnische Einzelhändler geben im Durchschnitt etwa **1,1% ihres Umsatzes** für Sicherheitsmaßnahmen aus (Durchschnittswert 2015-2016-2017). Dieser Wert ist der höchste Wert, der unter den untersuchten Ländern erfasst wurde.
Den Umfrageergebnissen zufolge werden verschiedene Sicherheitsmaßnahmen und -lösungen von der großen Mehrheit der Befragten weitgehend angenommen. Die am häufigsten verwendeten sind **CCTV, Alarme, Schutzeinrichtungen, EAS, RFID und Personalschulungen**.

Allerdings werden diese Gegenmaßnahmen nicht in gleicher Weise umgesetzt. Alarme sind die einzigen Lösungen, die von den Befragten in allen Geschäften eingesetzt werden. Die Hälfte der Einzelhändler verwendet in allen ihren Geschäften elektronische Artikelsicherungsetiketten (EAS), ein Wert, der deutlich unter dem Durchschnitt der in der Studie betrachteten Länder liegt. Die Verbreitung von **CCTV** entspricht stattdessen dem in anderen Ländern ermittelten Durchschnitt. **Sicherheitspersonal** und **RFID** werden in einer Minderheit ihrer Verkaufsstellen eingesetzt.

Abbildung 88 – Prozentsatz der Umsetzung von Sicherheitsmaßnahmen in Geschäften



Quelle: Umfrage

DIE NUTZUNG VON TECHNOLOGISCHEN WERKZEUGEN VON LADENDIEBEN

- Einige Einzelhändler hoben die Verwendung von preiswerten Magnetlösern durch Kriminelle hervor, die oft im Internet gekauft wurden, während andere über die Verwendung von handgefertigten Störsendern durch Diebe berichteten, um die Diebstahlschutztore abzuschalten und Hindernisse für den Diebstahl zu beseitigen.

- Neben der Beseitigung der Etiketten oder Neutralisierung bestehender Sicherheitsmaßnahmen können auch Werkzeuge eingesetzt werden, um den Eingriff des Sicherheitspersonals zu begrenzen. Zum Beispiel trat im Juni 2018 eine Gruppe von drei Personen in ein Geschäft ein und, während zwei von diesen die Mitarbeiter ablenkten, packte die dritte mehrere Telefone ein, bevor sie in Richtung Ausgang ging. Eine Frau identifizierte den Ladendieb und versuchte, ihn zu verfolgen. Der Täter benutzt jedoch Gas, um sie aufzuhalten, und lief mit den Komplizen weg (TVPINFO, 2018).

SPANIEN

Warenschwundrate und die wirtschaftlichen Auswirkungen von Einzelhandelsverlusten

Laut der Umfrage erlebten spanische Einzelhandelsunternehmen im Durchschnitt eine Warenschwundrate, die **2,0 % ihres Umsatzes** im Jahr 2017 entsprach (einschließlich bekannter und unbekannter Warenschwund).[46] Angesichts der Unterschiede bei der Stichproben- und Abdeckungsrate müssen diese Daten mit Vorsicht betrachtet werden, wenn sie mit anderen Ländern verglichen werden. Dieser Wert ist deutlich höher als derjenige (0,8 %), der in einer vom AECOC im Jahr 2017 durchgeführten Umfrage unter spanischen Einzelhändlern ermittelt wurde (AECOC, 2018b). Es muss jedoch hervorgehoben werden, dass die beiden Werte nicht vollständig vergleichbar sind, da die Definitionen und die verwendeten Methoden unterschiedlich sind.[47]

Betrachtet man den Umsatz der spanischen Einzelhandelsunternehmen, so entspricht die monetäre Schätzung ihres Gesamtschwundwertes **2,5 Milliarden Euro** pro Jahr, wobei der **Lebensmitteleinzelhandel und Cash & Carry** fast die Hälfte dieses Wertes ausmachen (Abbildung 89).[48] Andererseits werden die Ausgaben für Sicherheitsmaßnahmen auf rund **1,1** Milliarden Euro geschätzt. Daher können die Gesamtkosten der Einzelhandelsverluste auf 3,6 Milliarden Euro pro Jahr geschätzt werden (rund 78 Euro pro Kopf im Jahr).

Abbildung 89 – Geschätzte gesamtwirtschaftliche Kosten in Spanien nach Wirtschaftssektor. 2017

WIRTSCHAFTSSEKTOR	WARENSCHWUNDWERT *(M. Euro, Schätzung)*	AUSGABENWERT *(M. Euro, Schätzung)*
Lebensmitteleinzelhandel und Cash & Carry	1,132	328,7
Kaufhaus	341	145,5
Gas-/Tankstelleneinzelhändler	189	171,6
Elektronik	9	18,7
Baumarkt	91	96,4
Sportwaren	22	7,1
Bekleidung	204	98,8
Schuhe und Accessoires	23	2,7
Schönheit & Kosmetik	15	12,7
Tierwaren	21	9,1
Anderer Einzelhandel	496	211,4
Gesamter Warenschwundwert	**2 542**	-
Gesamtausgaben	-	**1 102,7**
Gesamtkosten der Einzelhandelsverluste	**3 645**	-

Quelle: Ausarbeitung der Umfrage und Daten vom Bureau van Dijk

46. Die gesamte Warenschwundrate kann in den Ländern mit einer größeren Anzahl an Befragten, die zu den Sektoren gehören, die durch ein höheres Maß an bekannten Warenschwund aufgrund einer breiteren Palette von verkauften Produkten, einer komplexeren und fragmentierten Lieferkette und eines höheren Anteils an verderblichen Gütern (z. B. Lebensmitteleinzelhandel) betroffen sind, eventuell höher sein.

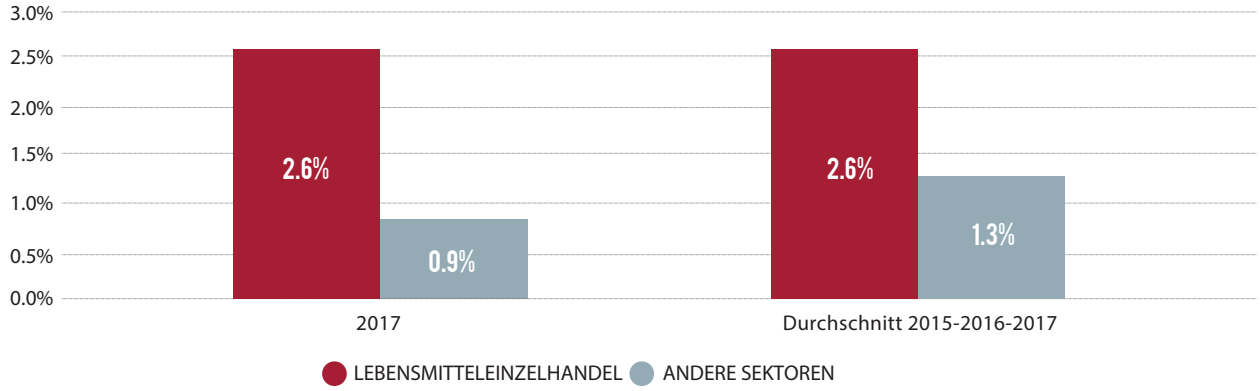
47. Zum Beispiel berechnet die AECOC-Studie den Warenschwund unter Berücksichtigung des Unternehmenskaufpreises von Waren, der signifikant niedriger als der in unserer Studie berücksichtigte Verkaufspreis ist.

48. Der geschätzte Wert wird ermittelt, indem die durchschnittliche sektorale Warenschwundrate in den 11 an der Studie teilnehmenden Ländern mit dem Umsatz des gleichen Sektors in Spanien multipliziert wird. Letzterer wird durch Addition des Umsatzes aller Unternehmen, die im Sektor tätig sind, und in Spanien mit einem Umsatz von mehr als 300 000 Euro ausgewiesen sind, berechnet. Weitere Einzelheiten finden Sie im Abschnitt 7 im Hauptteil des Berichts.

Wie in anderen Ländern sind die Verluste im Lebensmitteleinzelhandel deutlich höher. Die Warenschwundrate (Durchschnitt 2015-2016-2017) **im Lebensmitteleinzelhandel** betrug **2,6 % des Umsatzes** im Vergleich zu **1,3 % in anderen Sektoren**.

Der im Jahr 2017 für den Lebensmitteleinzelhandel verzeichnete Wert entspricht dem Durchschnitt der drei Jahre, während die Daten für andere Sektoren niedriger sind (0,9 %) (Abbildung 90).

Abbildung 90 – Warenschwundrate in Spanien. Lebensmitteleinzelhandel im Vgl. zu anderen Sektoren. Durchschnitt 2015-2016-2017

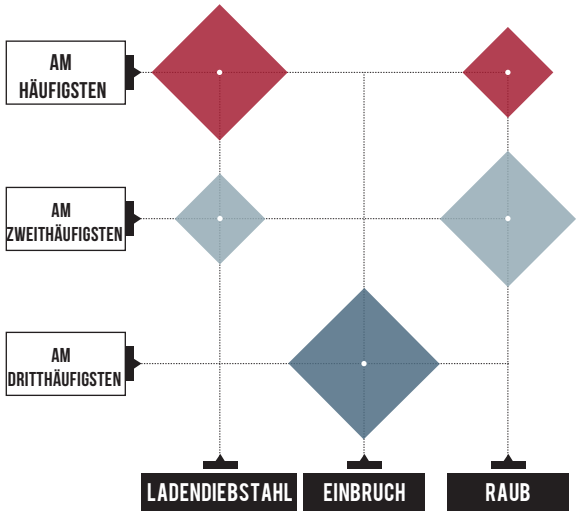


Quelle: Umfrage

Ursachen für den Warenschwund

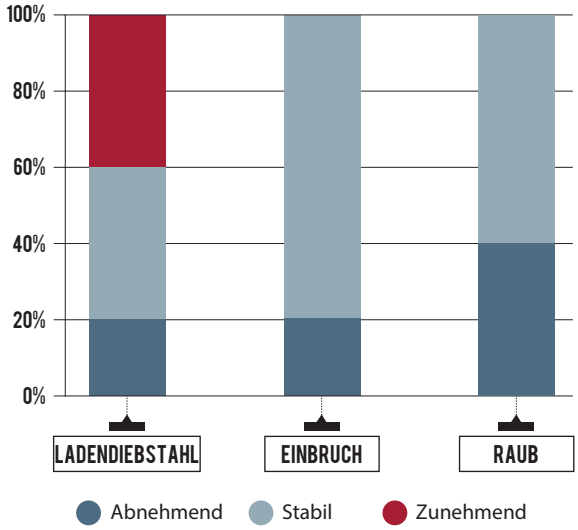
Laut den meisten Befragten in Spanien ist **Ladendiebstahl** die **häufigste Ursache des Warenschwundes**, gefolgt von Raub und Einbruch. Ladendiebstahl ist auch die einzige Art von externem Diebstahl, der nach Ansicht der beteiligten Einzelhändler einen zunehmenden Trend aufweist. Im Gegensatz dazu werden Einbrüche und Raubüberfälle hauptsächlich als rückläufig wahrgenommen, insbesondere Raubüberfälle, oder sie zeigen einen stabilen Trend.
Dieser allgemeine Trend wird auch durch die amtliche Polizeistatistik bestätigt, die einen rückläufigen Trend

Abbildung 91 – Häufigste Ursachen für Warenschwund in Spanien



Quelle: Umfrage

Abbildung 92 – Trend von externem Diebstahl in Spanien, wie von den Einzelhändlern berichtet

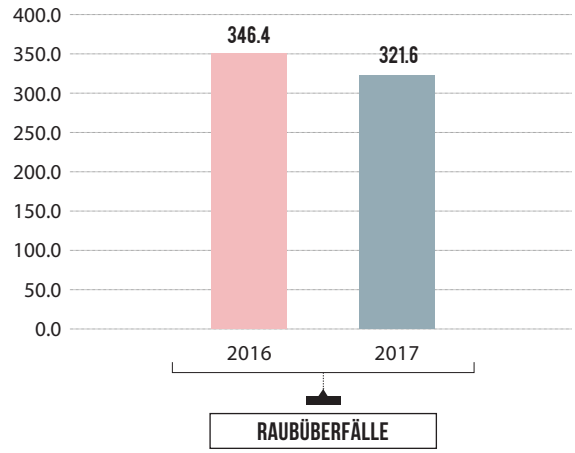


Quelle: Umfrage

bei Raubüberfällen auf Wohn- und Geschäftshäuser zeigt: –7 % zwischen 2016 und 2017. Diese Daten beziehen sich jedoch auf eine breite Kategorie, die nicht nur Verbrechen gegen Unternehmen umfasst. Daher sollten die Ergebnisse mit Vorsicht betrachtet werden, um eine Überbewertung der Einzelhandelsverbrechen zu vermeiden.

Laut einer Erhebung zu Kriminalitätsopfern, die bei einer Stichprobe europäischer Unternehmen (in allen Wirtschaftssektoren) durchgeführt wurde,

Abbildung 93 –Raubüberfälle auf Geschäfts- und Wohnräume, die von der Polizei in Spanien pro 100 000 Einwohner registriert wurden.



Quelle: Ministero del Interior

werden nur 6,4 % der Kundendiebstähle, die von spanischen Unternehmen erlitten wurden, der Polizei gemeldet. Dieser Wert ist niedriger als der europäische Durchschnitt (15,3 %) (Dugato et al., 2013). Um die Melderate zu verbessern, hat das spanische Innenministerium neulich ein Projekt zur Erleichterung der Meldeverfahren entwickelt, das auch die Meldung *„vor Ort"* ermöglicht (AECOC, 2018a).

Saisonalität, Modi operandi und die meisten gestohlenen Produkte

Die Analyse von mehr als 1 600 Nachrichtenberichte hat uns ermöglicht, **153 relevante Verbrechensvorfälle** festzustellen, die in Spanien zwischen 2016 und Oktober 2018 stattgefunden haben (48,4 % Einbrüche, 34,6 % Raubüberfälle und 17,0 % Ladendiebstahl). Sie stellen zwar nur einen kleinen Anteil der im Einzelhandel begangenen Straftaten dar, liefern aber zusammen mit den von den Einzelhändlern in der Umfrage bereitgestellten Aussagen interessante Informationen über den *Modus operandi* und die Täter.

Die Einzelhändler haben vorgebracht, dass die meisten Verbrechen im Winter stattfinden. Jedoch im Gegensatz zu vielen anderen Ländern, wurden in Spanien die meisten Nachrichten über Verbrechen gegen den Einzelhandelssektor im **Frühling** berichtet (29,7 %). Die meisten Verbrechen, die aus Nachrichtenberichten erfasst wurden, konzentrieren sich auf die autonomen Gemeinden **Andalusien, Madrid, Galicien und Valencia**, während auf den Balearen und auf den Kanarischen Inseln eine geringere Anzahl von Vorfällen registriert wurde. Hinsichtlich der ***Modi operandi*** und **Ziele** werden die meisten Vorfälle **ohne Waffen verübt** (69,9 % der Fälle in den Nachrichten). In Bezug auf Ladendiebstahl sind „Greifen und Wegrennen" und das Zerbrechen von Warensicherungsetiketten die häufigsten *Modi operandi*.

Der am stärksten betroffene Sektor ist der **Elektronikhandel** (30,1 % aller gemeldeten Vorfälle), während für die restlichen Länder der Lebensmittelhandel am stärksten betroffen ist (mit Ausnahme von Italien, wo es der Bekleidungssektor ist). Mit Fokus auf den Lebensmitteleinzelhandel waren **alkoholische Getränke** (Weine, Spirituosen, Liköre) die wertmäßig am meisten gestohlenen Gegenstände, wie die Einzelhändler berichteten. **Käse und Fleisch** und **Kosmetik und Parfüms** folgen als Artikel, auf denen die Kriminellen größtenteils abzielen. Diese Ergebnisse werden auch durch die AECOC-Umfrage bestätigt, die auch elektronisches Zubehör und Haushaltsgeräte als die am häufigsten gestohlenen Waren erwähnt (AECOC, 2018b).

Ausgaben für Sicherheit und ergriffene Gegenmaßnahmen

Die wertvollsten Produkte wurde am meisten im Lebensmitteleinzelhandel gestohlen

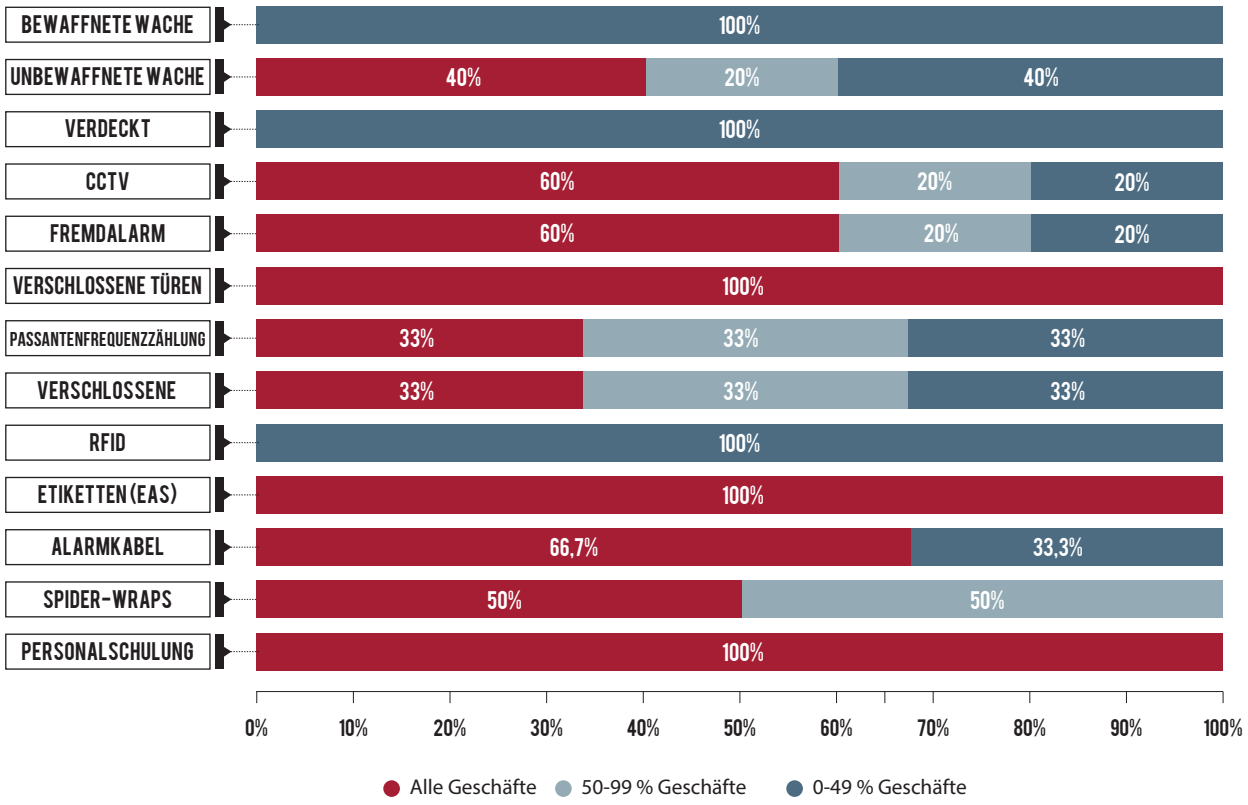
Quelle: Umfrage

Im Durchschnitt geben die spanischen Einzelhändler etwa **0,7 % ihres Umsatzes für Sicherheitsmaßnahmen aus** (Durchschnitt 2015-2016-2017), während der Lebensmitteleinzelhandel (0,6 %) im Vergleich zu anderen Sektoren (durchschnittlich 1,2 %) einen niedrigeren Anteil aufweist. Dieses Ergebnis wird durch die Studie des AECOC bestätigt, die einen Gesamtwert von etwa 0,8 % des Umsatzes, aufgeteilt in 0,5 % der Ausgaben und 0,3 % der Investitionen in die Kriminalitätsverhütung, ausweist (AECOC, 2018b).

Laut den Umfrageergebnissen sind **CCTV und Alarme, unbewaffnetes Wachpersonal und Personalschulungen** die von den Einzelhändlern in Spanien am häufigsten ergriffenen Gegenmaßnahmen. Nämlich etwa drei von vier der Befragten nutzen diese Lösungen in ihren Geschäften. Auf diese Lösungen folgen **elektronische Warensicherungsetikett (EAS)** und andere Maßnahmen zur direkten Sicherung der Produkte, wie z. B. **Spider-Wraps** (werden von etwa 60 % der Befragten verwendet).
Die Gegenmaßnahmen sind nicht gleichmäßig auf die Geschäfte verteilt. Nur **EAS, Personalschulungen und Türabschlüsse** werden in allen Geschäften von den

Befragten, die diese Lösungen annehmen, verwendet. Der Einsatz von **CCTV** ist höher als der Durchschnitt der in der Studie betrachteten Länder: Etwa 60 % der Befragten nutzen diese Lösung in allen ihren Geschäften (der Durchschnitt ist 46,4 %). **RFID** wird von weniger als einem Drittel der Befragten und nur in einer Minderheit ihrer Verkaufsstellen eingesetzt.

Abbildung 94 – Prozentsatz der Umsetzung von Sicherheitsmaßnahmen in Geschäften



Quelle: Umfrage

KLEINE GANGS UND LADENDIEBSTÄHLE IN SPANIEN

- Nach Angaben der Befragten haben sich kleine Gangs, neben einzelnen Ladendieben, zu einer der größten Bedrohungen durch Ladendiebstahl entwickelt. Sie umfassen in der Regel zwei oder drei gut organisierte und gut ausgestattete Personen (oft mit Störsendern, Magnetlösern für Sicherungsetiketten und Booster Bags), die sich auf bestimmte Einzelhandelsgeschäfte und Produkte spezialisieren (NRF, 2018).

- Das Phänomen zeigt sich auch in Spanien. Laut dem AECOC ist Ladendiebstahl jetzt die Hauptursache für Verluste im Einzelhandel in Spanien und die Beteiligung von kleinen Gangs und kriminellen Gruppen an diesen Verbrechen ist in den letzten Jahren stark gestiegen (AECOC, 2018b). In unserer Umfrage haben mehrere spanische Einzelhändler hervorgehoben, dass diese Gruppen einem *Modus operandi* folgen, der sich durch Serialität und extreme Organisation auszeichnet. Einige der 153 in Spanien erfassten Nachrichtenberichte bestätigen diese Muster, zumal es sich um Gruppen handelt, die sich auf den Lebensmitteleinzelhandel, die Bekleidungsindustrie und die Elektronikbranche spezialisiert haben.

- Im Oktober 2018 gaben in Tarragona drei Ladendiebe vor, Kunden zu sein und kauften einige Artikel. Nachdem sie für die Artikel bezahlt hatten, gingen zwei von ihnen zurück zu den Ladengängen und füllten ihre Taschen mit einer Reihe von Artikeln, während das dritte Gangmitglied den Mitarbeiter ablenkte. Die drei Männer wurden später dank CCTV-Bildern verhaftet (LaVanguardia, 2018).

- In einem Elektronikgeschäft in Madrid stahlen im Dezember 2017 zwei Personen 10 Mobiltelefone im Wert von 10 000 Euro, während das Wachpersonal nicht hinsah. Die Ladendiebe benutzten ihre Zähne, um die Sicherheitskabel und Spider-Wraps zu zerbrechen (LaVanguardia, 2017). Ebenfalls in Madrid wurde eine weitere kleine Gang aus drei Mitgliedern wegen Diebstahls im März 2017 verhaftet. Einer der drei Diebe betrat ein Bekleidungsgeschäft und entfernte die Sicherheitsetiketten von einer Hose, um sie zu stehlen. Die anderen beiden Komplizen warteten in einem Auto vor dem Laden auf ihn, aber „leider" bemerkte das Wachpersonal den Kerl und hielt ihn auf. Das Wachpersonal hielt den Dieb fest, bis die Polizei erschien (El Norte de Castilla, 2017).

- Nachrichtenberichte über Ladendiebstahlfälle in Spanien zeigen, dass manchmal interne Akteure wie Mitarbeiter die Täter solcher Verbrechen sind. So stahlen beispielsweise im Juli 2018 ein Mitarbeiter eines Supermarktes in Pamplona und sein Partner einen Safe, in dem 7 000 Euro aufbewahrt wurden. Sie wurden dank der vom Geschäft bereitgestellten Videoaufnahmen und der Hilfe der Bürger, die den Mann mit dem Safe fliehen sahen, verhaftet (Morales, 2018).

VEREINIGTES KÖNIGREICH

Das Vereinigte Königreich ist zusammen mit Italien das einzige Land in Europa, in dem dank einer relativen Datenfülle (im Vergleich zu anderen Ländern) und des Interesses der Behörden, der **Bericht über die Einzelhandelskriminalität** - und über die Kriminalität gegen Unternehmen im Allgemeinen - konsistent ist. Dieses kurze Länderprofil wird nicht die gesamte bisher veröffentlichte Literatur abdecken können, aber für eine Vertiefung wird vorgeschlagen, unter anderem, Home Office (2013, 2014, 2015), Hopkins and Gill (2017), Beck (2016) und Bamfield (2018) einzusehen.

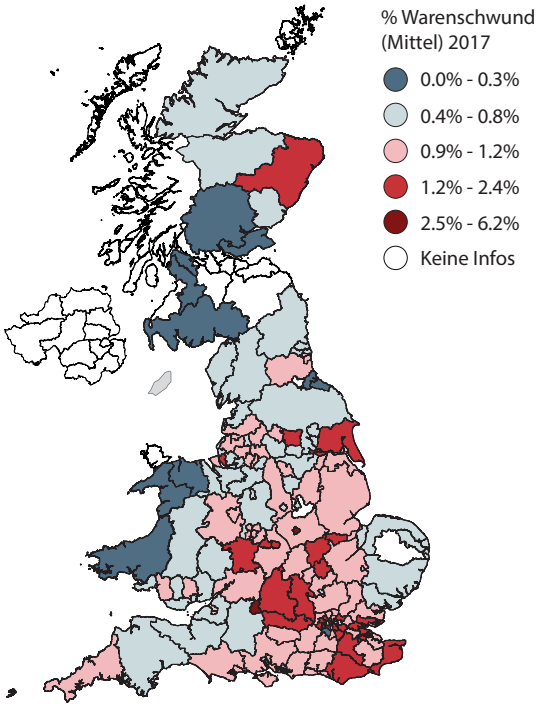
Warenschwundrate und die wirtschaftlichen Auswirkungen von Einzelhandelsverlusten

Der Umfrage zufolge verzeichneten britische Unternehmen, die im Einzelhandel tätig sind, im Durchschnitt eine Warenschwundrate, die **1,1 % ihres Umsatzes** entspricht (einschließlich bekannter und unbekannter Warenschwund) (Durchschnitt 2015-2016-2017).[49] Die verfügbaren Daten erlauben keine sektorale Aufschlüsselung.[50]

Die Warenschwundwerte sind im Vereinigten Königreich gleichmäßig verteilt. Abbildung 95 unten gibt den mittleren Warenschwundwert pro **Region im Vereinigten Königreich** in 2017 an, der als Durchschnitt für die Geschäfte in diesem Gebiet, für das Mikrodaten verfügbar sind, erhalten wurde. Die höchsten Werte werden in den Gebieten **Bristol/Bath, Leicestershire und Inner London (West)** verzeichnet. Die größte Abweichung wurde zwischen 2016 und 2017 in Bristol/Bath, gefolgt von Leicestershire und West Yorkshire, festgestellt.

Bezogen auf den Geldwert der Einzelhandelsverluste kann der Warenschwund auf **8,9 Milliarden Euro** pro Jahr geschätzt werden, wobei die

Abbildung 95 – Warenschwund im Vereinigten Königreich nach NUTS 3 Gebiet, 2017



Quelle: Mikrodaten

höchsten Werte im Lebensmitteleinzelhandel und in Kaufhäusern zu verzeichnen waren.[51] Die Ausgaben für Sicherheitsmaßnahmen können dagegen auf **3,5 Milliarden Euro** geschätzt werden. Zusammenfassend lässt sich sagen, dass die Gesamtkosten für Einzelhandelsverluste im Vereinigten Königreich auf fast **12,4 Milliarden Euro** pro Jahr (rund 190 Euro pro Kopf im Jahr) geschätzt werden können - der höchste monetäre Verlust unter den an dieser Studie teilnehmenden Ländern.

49. Die gesamte Warenschwundrate kann in den Ländern mit einer größeren Anzahl an Befragten, die zu den Sektoren gehören, die durch ein höheres Maß an bekannten Warenschwund aufgrund einer breiteren Palette von verkauften Produkten, einer komplexeren und fragmentierten Lieferkette und eines höheren Anteils an verderblichen Gütern (z. B. Lebensmitteleinzelhandel) betroffen sind, eventuell höher sein.

50. Aufgrund der Datenempfindlichkeit/des Datenschutzes und der statistischen Relevanz werden Warenschwundraten nur für Sektoren mit mehr als zwei Befragten angegeben. Wenn dieses Kriterium nicht erfüllt ist, wird nur der gesamtwirtschaftliche Durchschnitt angegeben.

51. Der geschätzte Wert wird ermittelt, indem die durchschnittliche sektorale Warenschwundrate in den 11 an der Studie teilnehmenden Ländern mit dem Umsatz des gleichen Sektors im Vereinigten Königreich (UK) multipliziert wird. Letzterer wird durch Addition des Umsatzes aller Unternehmen, die im Sektor tätig sind, und in Großbritannien mit einem Umsatz von mehr als 300 000 Euro ausgewiesen sind, berechnet. Weitere Einzelheiten finden Sie im Abschnitt 7 im Hauptteil des Berichts.

Abbildung 96 – Geschätzte gesamtwirtschaftliche Kosten im Vereinigten Königreich nach Wirtschaftssektor. 2017

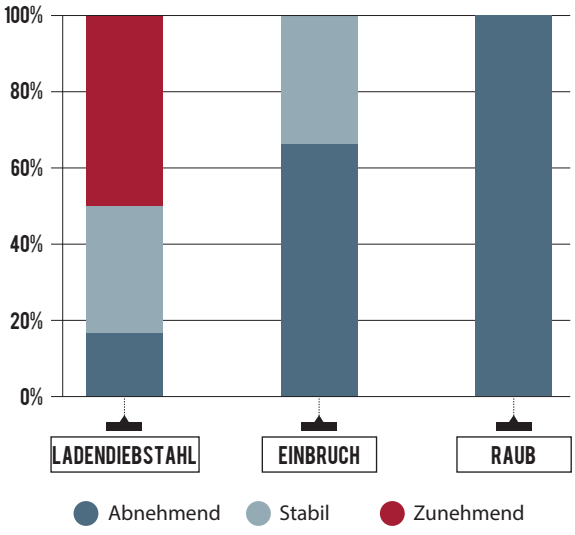
WIRTSCHAFTSSEKTOR	WARENSCHWUNDWERT *(M. Euro, Schätzung)*	AUSGABENWERT *(M. Euro, Schätzung)*
Lebensmitteleinzelhandel und Cash & Carry	3 876	1 125,7
Kaufhaus	1 662	708,8
Gas-/Tankstelleneinzelhändler	176	160,1
Elektronik	3	7,0
Baumarkt	272	287,6
Sportwaren	79	25,7
Bekleidung	593	287,7
Schuhe und Accessoires	88	10,4
Schönheit & Kosmetik	21	17,7
Tierwaren	33	14,4
Anderer Einzelhandel	2 063	879,7
Gesamter Warenschwundwert **Gesamtausgaben** **Gesamtkosten der Einzelhandelsverluste**	**8 866** **-** **12 391**	**-** **3 524,8** **-**

Quelle: Ausarbeitung der Umfrage und Daten vom Bureau van Dijk

Ursachen für den Warenschwund

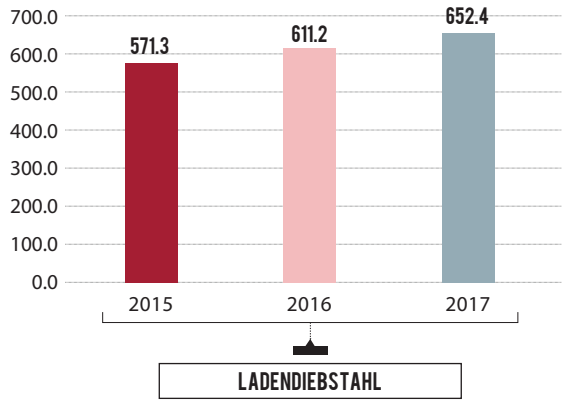
Nach Angaben aller Befragten im Vereinigten Königreich ist **Ladendiebstahl** die häufigste Ursache für Warenschwund, gefolgt von Raubüberfällen als zweithäufigster Grund und dann Einbrüche. Ladendiebstahl ist auch die einzige Art von externem Diebstahl, die nach Ansicht der Hälfte der Befragten **zunimmt**, während für alle befragten Einzelhändler sowohl Raub als auch Einbrüche meistens abnehmen. Der aus der Umfrage hervorgehende Trend der Verbrechen im Einzelhandel wird durch Daten über polizeilich registrierte Straftaten bestätigt. In den letzten drei Jahren wurde im Vereinigten Königreich eine **Zunahme des Ladendiebstahls** nach offiziellen Statistiken (nur verfügbar für England und Wales [52]) festgestellt und erreichte 2017 einen Wert von 6,5 gemeldeten Vorfälle pro 1 000 Einwohner (Abbildung 98). Es sind keine Statistiken über Einbrüche in Geschäftsräume und Raubüberfälle auf Unternehmen verfügbar (Daten schließen auch Raubüberfälle auf Wohnungen und gegen Personen begangene Diebstähle ein).
Dieses Ergebnis ist jedoch im Zusammenhang mit Umfragen zur Wirtschaftskriminalität zu sehen. Obwohl solche Erhebungen in den meisten Teilen der Welt sehr selten durchgeführt werden, wurden

Abbildung 97 – Trend von externem Diebstahl im Vereinigten Königreich, wie von Einzelhändlern berichtet



Quelle: Umfrage

Abbildung 98 – Ladendiebstähle, gemeldet bei der Polizei je 100 000 Einwohner in England und Wales



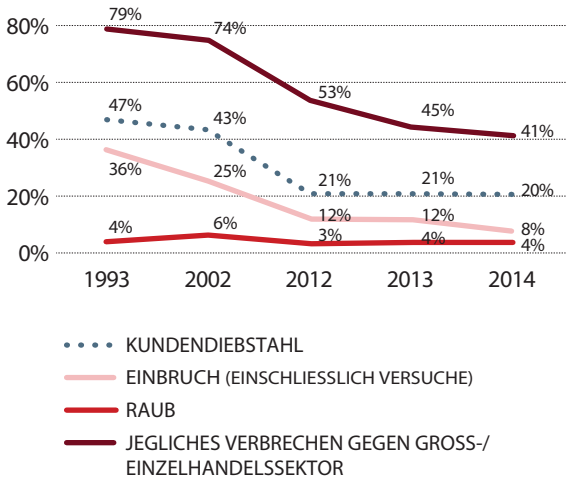
Quelle: Ausarbeitung der polizeilich erfassten Kriminalstatistik - Office for National Statistics (ONS)

52. In Schottland ist eine Kriminalstatistik, die speziell auf den Einzelhandel (oder Geschäftsräume) ausgerichtet ist, nicht öffentlich erhältlich.

im Vereinigten Königreich bisher vom Home Office **fünf Erhebungen zu Kriminalitätsopfern (CVS)** im Handelssektor durchgeführt - in 1993, 2002, 2012, 2013 und 2014. Unter Berücksichtigung aller methodischen und stichprobenartigen Unterschiede zwischen den CVS-Erhebungen, bietet Hopkins (2016) eine Längsschnittanalyse der Trends der Kriminalitätsopfer im Handelssektor. Seine Erkenntnisse deuten auf einen Rückgang bei den meisten Einzelhandelsverbrechen hin. Der Anteil der von Kundendiebstahl betroffenen Groß- und Einzelhandelsunternehmen nahm von 47 % im Jahr 1993 auf 20 % im Jahr 2014 ab, während Einbrüche von 36 % auf 8 % abnahmen. Die Zahl der Unternehmen, die Opfer von Raubüberfällen wurden, hat sich nicht wesentlich verändert.[53]

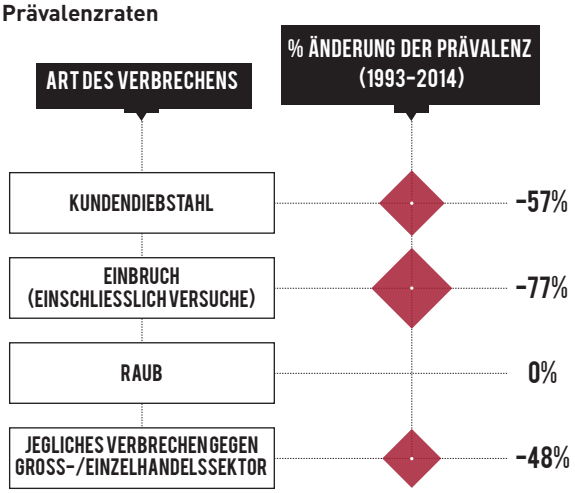
Der Unterschied zwischen den CVS und den polizeilich erfassten Kriminalstatistiken - und insbesondere der Zunahme von registriertem Diebstahl - kann auf eine Zunahme der Melderate der Einzelhändler (oder der Anzahl der von der Polizei festgestellten Vorfälle) oder auf Änderungen der polizeilichen Erfassungspraxis zurückzuführen sein (Home Office, 2015). In diesem Zusammenhang sei darauf hingewiesen, dass die Zahlen aus der amtlichen Statistik niedriger als die aus den CVS sind.
Bei der Analyse der territorialen Verteilung von polizeilich erfassten Ladendiebstählen ist das NUTS 2 Gebiet mit der höchsten durchschnittlichen Rate in 2015-2016-2017 (pro 100 000 Einwohner) **Inner London (West)**, gefolgt von **Tees Valley und Durham**

Abbildung 99 – Straftaten gegen den Groß- und Einzelhandelssektor in den Erhebungen zu Kriminalitätsopfern (CVS) im Handelssektor im Vereinigten Königreich: Trends der Prävalenzrate



Quelle: Ausarbeitung von Hopkins (2016)

Tabelle 8 – Straftaten gegen den Groß- und Einzelhandel in den CVS im Vereinigten Königreich: Veränderung der Prävalenzraten

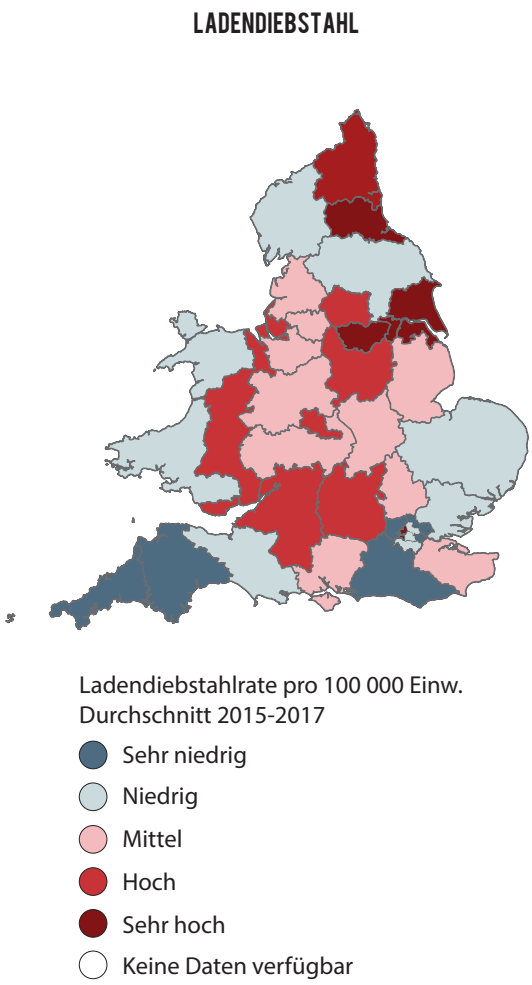


Quelle: Hopkins (2016)

und **East Yorkshire und Northern Lincolnshire**. In absoluten Zahlen verzeichneten West Midlands, West Yorkshire und Manchester die höchsten Werte im Jahr 2017 (Abbildung 100).

53. Diese Ergebnisse sind vergleichbar mit der Straftatenerhebung des British Retail Consortium (BRC) 2014, die auch einen leichten Rückgang der Kundendiebstähle verzeichnet hat (https://www.gov.uk/government/publications/crime-against-businesses-findings-from-the-2014-commercial-victimisation-survey/crimes-against-businesses-findings-2014#crime-against-wholesale-and-retail-premises).

Abbildung 100 – Ladendiebstähle, registriert bei der Polizei je 100 000 Einwohner in England und Wales nach NUTS 2 Gebiet. Durchschnitt 2015-2016-2017



Quelle: Ausarbeitung der polizeilich erfassten Kriminalstatistik – Office for National Statistics (ONS)

Saisonalität und Modi operandi

Nachrichtenberichte über **147 Einzelhandelsverbrechen** (59,2 % Raubüberfälle, 32 % Einbrüche, 8,8 % Ladendiebstähle) wurden aus den Medien gesammelt und im Vereinigten Königreich im Zeitraum 2016-Oktober 2018 analysiert. Dies ist ein kleiner Anteil der bei der Polizei gemeldeten Verbrechen im Einzelhandel und nur ein Bruchteil der tatsächlich begangenen Verbrechen, aber diese Zahlen liefern uns nützliche Einblicke in die Muster und den *Modus operandi* von Kriminellen in Einzelhandelsumgebungen. Bezüglich der Verteilung der registrierten Vorfälle auf die Gebiete weist **Inner London (West)** die höchste Konzentration auf.

Wie in vielen anderen Ländern auch, verzeichnete der Lebensmitteleinzelhandel im Vereinigten Königreich die höchste Anzahl von Nachrichtenberichte über Straftaten im Einzelhandel. Die meisten Vorfälle treten im **Winter** auf (vor allem Raubüberfälle). -„Greifen und Wegrennen", Booster Bags und das Entfernen von Etiketten sind die häufigsten *Modi operandi* beim Ladendiebstahl, wie von den befragten Einzelhändlern berichtet. Unter den Profilen von Ladendieben, zusammen mit **kleinen Gangs** von 2-3 Personen (siehe Teil 1), haben Einzelhändler im Vereinigten Königreich auch Einzelpersonen hervorgehoben - manchmal Kunden, die durch Frustration oder Gelegenheit zu Dieben werden, insbesondere bei Vorhandensein von Self-Scan- und Self-Checkout-Systemen (siehe Kästchen unten).

WARENSCHWUND UND SELBSTBEDIENUNGSKASSEN

- Das Problem der Ladendiebstähle, die von einzelnen Kunden begangen werden, ist besonders relevant, wenn die Diebstähle mit Selbstbedienungskassen verbunden sind. Laut einigen befragten Einzelhändler, vor allem im Lebensmitteleinzelhandel, und einigen der neuesten Berichten, erhöht die Anwesenheit von Selbstbedienungskassen deutlich die Wahrscheinlichkeit eines Warenschwundes.

- Neuere britische Untersuchungen zufolge ist die Wahrscheinlichkeit, dass Kunden bei der Benutzung von Selbstbedienungskassen stehlen, dreimal höher als die, dass sie Waren direkt aus dem Regal stehlen (Beck & Hopkins, 2017). Die gleiche Untersuchung ergab, dass die Einführung des mobilen Scannens die Verlustrate auf fast 4,0 % des Umsatzes erhöht hat (Beck & Hopkins, 2017).

- Wie jedoch von den meisten Einzelhändlern festgestellt wurde, kann der Einsatz von Selbstbedienungskassen zwar kurzfristig negative Auswirkungen auf die Verluste haben, aber dank erhöhter Kundenbindung, Einsparungen bei den Personalkosten und der Möglichkeit, Mitarbeiter von der Kasse in die Geschäftstätigkeit und -überwachung sowie in die Kundenbetreuung zu verlegen, langfristig den Gewinn steigern.

8. LITERATURVERZEICHNIS

7sur7. (2017). Attaque à la voiture bélier sur le magasin Louis Vuitton de Knokke. Retrieved from https://www.7sur7.be/7s7/fr/1502/Belgique/article/detail/3131346/2017/04/12/Attaque-a-la-voiture-belier-sur-le-magasin-Louis-Vuitton-de-Knokke.dhtml

Aebi, M. F. (2010). Methodological Issues in the Comparison of Police-Recorded Crime Rates. In S. G. Shoham, P. Knepper, & M. Kett (Eds.), International Handbook of Criminology. http://dx.doi.org/10.1201/9781420085525-c8

Aebi, M. F., Killias, M., & Tavares, C. (2002). Comparing Crime Rates: The International Crime (Victim) Survey, the European Sourcebook of Crime and Criminal Justice Statistics, and Interpol Statistics. 16.

AECOC. (2018a, June). ¿Cómo agilizar denuncias y juicios contra el hurto? Retrieved 18 April 2019, from AECOC website: https://www.aecoc.es/articulos/como-agilizar-denuncias-y-juicios-contra-el-hurto/

AECOC. (2018b). La pérdida en la Gran Distribución Comercial 2018 - Capítulo especial: Data Analytics como herramienta para reducir la pérdida desconocida (p. 28). Retrieved from AECOC website: https://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/ey-la-perdida-en-la-gran-distribucion-comercial-2018/$FILE/ey-la-perdida-en-la-gran-distribucion-comercial-2018.pdf

Allen, G., & Audickas, L. (2018). Knife crime in England and Wales (N. SN4303; p. 28). Retrieved from House of Commons Library website: https://researchbriefings.files.parliament.uk/documents/SN04304/SN04304.pdf

Armitage, R., Joyce, C., & Monchuk, L. (2018). Crime prevention through environmental design (CPTED) and retail crime: exploring offender perspetives on risk and protective factors in design and layout of retail environments. In V. Ceccato & R. Armitage (Eds.), Retail crime: international evidence and prevention (pp. 123–154). New York, NY: Springer Berlin Heidelberg.

Bamfield, J. (1994). Electronic Article Surveillance: Management Learning in Curbing Theft. In Crime at Work: Studies in Security and Crime Prevention (pp. 155–173). Leicester: Perpetuity Press.

Bamfield, J. (2012). Shopping and Crime. Basingstoke: Palgrave Macmillan UK.

Bamfield, J. (2018). International trends in retail crime and prevention practices. In V. Ceccato & R. Armitage (Eds.), Retail crime: international evidence and prevention (pp. 33–54). New York, NY: Springer Berlin Heidelberg.

Beck, A. (2016). Beyond Shrinkage: Introducing Total Retail Loss. Retrieved from http://www.rila.org/protection/ resources/BeyondShrinkageReport/Pages/default.aspx

Beck, A., & Hopkins, M. (2017). Scan and rob! Convenience shopping, crime opportunity and corporate social responsibility in a mobile world. Security Journal, 30(4), 1080–1096. https://doi.org/10.1057/sj.2016.6

Beck, A., & Palmer, W. (2011). The Importance of Visual Situational Cues and Difficulty of Removal in Creating Deterrence: The Limitations of Electronic Article Surveillance Source Tagging in the Retail Environment. 6(1), 110–123.

Beck, A., & Peacock, C. (2009). New Loss Prevention: Redefining Shrinkage Management. Basingstoke: Palgrave Macmillan.

Beck, A., & Willis, A. (1999). Context-Specific Measures of CCTV Effectiveness in the Retail Sector. 10, 251–269.

Beck, A. (2016, May). Amplifying Risk in Retail Stores: ECR Community.

Bowers, J. (2017). A guide to retail accounting. Retrieved 1 March 2019, from business.com website: https://www.business.com/articles/jill-bowers-retail-accounting/

Brand, S., & Price, R. (2000). The economic and social costs of crime. London: and Resource Analysis, Research, Development and Statistics Directorate, Home Office.

British Retail Consortium. (2017). 2016 Retail Crime Survey. Retrieved from British Retail Consortium website: https://brc.org.uk/media/116322/10081-brc-retail-crime-survey-2016_v6.pdf

Burges, D. (2013). Cargo Theft, Loss Prevention, and Supply Chain Security. Netherlands: Elsevier.

Cardone, C. A. (2006). Opportunity makes the thief: Analysis of the physical cues that influence shoplifter perceptions of the retail interior and the decision to steal. University of Florida.

Cardone, C., & Hayes, R. (2012a). Shoplifter Perceptions of Store Environments: An Analysis of how Physical Cues in the Retail Interior Shape Shoplifter Behavior. Retrieved 5 February 2019, from ResearchGate website: https://www.researchgate.net/publication/254357283_Shoplifter_Perceptions_of_Store_Environments_An_Analysis_of_how_Physical_Cues_in_the_Retail_Interior_Shape_Shoplifter_Behavior

Cardone, C., & Hayes, R. (2012b). Shoplifter Perceptions of Store Environments: An Analysis of how Physical Cues in the Retail Interior Shape Shoplifter Behavior. Journal of Applied Security Research, 7(1), 22–58. https://doi.org/10.1080/19361610.2012.631178

Ceccato, V., Falk, Ö., Parsanezhad, P., & Tarandi, V. (2018). Crime in a Scandinavian Shopping Centre. In RETAIL CRIME: International Evidence and Prevention (pp. 179–213). Huddersfield: Palgrave Macmillan.

Clarke, R., & Petrossian, G. (2012). The Problem of Shoplifting. Center for Problem-Oriented Policing.

Crime&tech. (2017). La sicurezza nel retail in Italia. Uno studio su fruti, rapine e nuovi sistemi di sicurezza. Mailand: Crime&tech (spin-off Università Cattolica del Sacro Cuore-Transcrime.

Curran, J., Salovaara-Moring, I., Coen, S., & Iyengar, S. (2009). Crime, foreigners and hard news: A cross-national comparison of reporting and public perception. 11(1), 1–17. https://doi.org/10.1177/1464884909350640

DiLonardo, R. (1996). Defining and Measuring the Economic Benefit of Electronic Article Surveillance. 7(1), 3–9.

Dugato, M., Favarin, S., Gergely, H., & Agnes, I. (2013). The crime against businesses in Europe: A pilot survey. Retrieved from http://www.researchgate.net/profile/Marco_Dugato/publication/259619509_The_crime_against_businesses_in_Europe_A_pilot_survey/links/02e7e52ce855d5f16c000000.pdf

Eck, J. (2003). 'Preventing Crime at Places', in Sherman, L. W., Gottfredson, D., MacKenzie, D., Eck, J., Reuter, P. and Bushway, S. (Eds.). Washington, DC: U.S. Department of Justice.

EHI Retail Institute. (2018). 2018 Inventory discrepancies. Köln: EHI Retail Institute GmbH.

El Norte de Castilla. (2017). Tres detenidos por el robo de ropa en una tienda valorada en más de 1.800 euros. Retrieved from elnortedecastilla.es website: https://www.elnortedecastilla.es/valladolid/201703/13/tres-detenidos-robo-prendas-20170313132254.html

Eurojust. (2015). Eurojust Annual Report (p. 70). Retrieved from Eurojust website: http://eurojust.europa.eu/doclibrary/corporate/eurojust%20Annual%20Reports/Annual%20Report%202014/Annual-Report-2014-EN.pdf

Europol. (2017). Serious and Organised Crime Threat Assessment (SOCTA) (p. 60). Retrieved from EUROPOL - European Police Office website: https://www.europol.europa.eu/socta/2017/

Europol. (2019). Mobile Organised Crime Groups. Retrieved from Europol website: https://www.europol.europa.eu/crime-areas-and-trends/crime-areas/mobile-crime-areas-and-trends-groups

Farrington, D., Bowen, S., Abigail, B., Burns-Howell, T., Burrows, J., & Speed, M. (1993). AN EXPERIMENT ON THE PREVENTION OF SHOPLIFTING (pp. 93–119). Retrieved from https://pdfs.semanticscholar.org/9407/379c9274f94ecde9e831df2054e3506d055a.pdf

Farrington, D., & Welsh, B. C. (2007). Closed-circuit television surveillance and crime prevention. Stoccolma: Brottsforebyggande radet.

Forney, J. C., Crutsinger, C., & Arnold, E. (1996). Teen Shoplifting of Clothing: Normative Influences, Motivations and Experience. 88(1), 15–21.

Fregatti, T. (2018). Genova, spaccata con l'auto da Gucci. Bottino: borse per 80mila euro. Retrieved from ilsecoloxix.it website: https://www.ilsecoloxix.it/p/genova/2018/02/14/AC26UhGB-genova_spaccata_bottino.shtml

Gazzetta delle Valli. (2017, November 18). Operazione "Napoleon": furti, sgominata dai carabinieri gang di romeni. Retrieved 19 April 2019, from Gazzetta delle Valli News dalle Valli Lombarde e Trentine website: http://www.gazzettadellevalli.it/cronaca/operazione-napoleon-furti-sgominata-dai-carabinieri-gang-di-romeni-151406/

Gerouville, A.-S. (2017). Vol à Virton : la bonne vieille technique du sac en aluminium. Retrieved from Le Quotidien website: http://www.lequotidien.lu/grande-region/vol-a-virton-

la-bonne-vieille-technique-du-sac-en-aluminium/

Gibbens, T., C., N. (1962). Shoplifting. 30(1), 6–19. https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/002581726203000102

Gill, M. (2007). Shoplifters on Shop Theft: Implications for Retailers. Leicester: Perpetuity Research & Consultancy Ltd.

Gill, M. (2017). Learning from offenders. Some iatrogenic effect of crime prevention measures. In B. LeClerc & E. U. Savona (Eds.), Crime Prevention in the 21st Century. https://doi.org/10.1007/978-3-319-27793-6

Gill, M. (2018). The challenges to preventing losses in retailing: views from retail loss prevention managers and directors. In V. Ceccato & R. Armitage (Eds.), Retail crime: international evidence and prevention (pp. 357–378). New York, NY: Springer Berlin Heidelberg.

Harris, L. (2010). Fraudulent consumer returns: exploiting retailers' return policies. 44(6), 730–747. https://doi.org/10.1108/03090561011032694

Hayes, R., & Blackwood, R. (2006). Evaluating the Effects of EAS on Product Sales and Loss: Results of a Large-Scale Field Experiment. Security Journal, 19(4), 262–276. https://doi.org/10.1057/palgrave.sj.8350025

Hopkins, M. (2016). Business, victimisation and victimology: Reflections on contemporary patterns of commercial victimisation and the concept of businesses as 'ideal victims'. 22(2), 161–178.

Hopkins, M., & Gill, M. (2017). Business, crime and crime prevention. In N. Tilley & A. Sidebottom (Eds.), Handbook of crime prevention and community safety (2nd ed., pp. 373–393). London - New York: Routledge.

Howell, S. D., & Proudlove, N. (2007). A statistical investigation of inventory shrinkage in a large retail chain. ResearchGate, 17(2), 101–120. http://dx.doi.org/10.1080/09593960701189853

Hunter, J., Garius, L., Hamilton, P., & Wahidin, A. (2018). Who steals from shops, and why? A case study of prolific shop theft offenders. In V. Ceccato & R. Armitage (Eds.), Retail crime: international evidence and prevention (pp. 71–98). New York, NY: Springer Berlin Heidelberg.

Irvin-Erickson, Y., & La Vigne, N. (2015). A Spatio-temporal Analysis of Crime at Washington, DC Metro Rail: Stations' Crime-generating and Crime-attracting Characteristics as Transportation Nodes and Places. Crime Science, 4(1), 1–13. https://doi.org/10.1186/s40163-015-0026-5

Kajalo, S., & Lindblom, A. (2011). Effectiveness of formal and informal surveillance in reducing crime at grocery stores. Journal of Small Business and Enterprise Development, 18(1), 157–169. https://doi.org/10.1108/14626001111106488

Kästle, F. (2018). Duo klaut Kosmetika für fast 1000 Euro aus Drogerie in Nörten-Hardenberg. Retrieved from HNA.de website: https://www.hna.de/lokales/northeim/noerten-hardenberg-ort80530/noerten-hardenberg-duo-klaut-kosmetika-fuer-fast-1000-euro-10198675.html

Kleiman, M., Caulkins, J. P., & Gehred, P. (2014). Measuring the costs of crime. Washington D.C: US Department of Justice.

La Depeche. (2017, July 5). Une mère et sa fille dérobent 20000 euros de vêtements à Poitiers. Retrieved 19 April 2019, from ladepeche.fr website: https://www.ladepeche.fr/article/2017/07/05/2607174-mere-fille-derobent-20000-euros-vetements-poitiers.html

La Nazione. (2016, December). Incetta di prodotti, scatta l'inchiesta. Blitz anticamorra al supermercato. Retrieved 8 March 2019, from La Nazione website: https://www.lanazione.it/cronaca/camorra-supermercati-1.2745855

La Nuova Ferrara. (2019, April 5). «Troppi furti nel mio Despar». Il gestore svuota gli scaffali - La Nuova Ferrara Ferrara. Retrieved 19 April 2019, from https://lanuovaferrara.gelocal.it/ferrara/cronaca/2019/04/05/news/troppi-furti-nel-mio-despar-il-gestore-svuota-gli-scaffali-1.30163849

Lasky, N., Jacques, S., & Fisher, B. S. (2015). Glossing over Shoplifting: How Thieves Act Normal. 36(4), 293–309.

LaVanguardia. (2017). Dos niños roban más de 10.000 euros en móviles en la tienda de Apple. Retrieved from lavanguardia.com website: https://www.lavanguardia.com/local/madrid/20171213/433605959147/ninos-rumanos-roban-moviles-apple-madrid.html

LaVanguardia. (2018). Tres detenidos por robar la recaudación de un supermercado en Tarragona. Retrieved from https://www.lavanguardia.com/local/tarragona/20181016/452398240274/detenidos-robar-recaudacion-supermercado-tarragona.html

L'avenir.net. (2018). Six voleurs s'attaquent au

magasin Jardiland à Gozée à la voiture-bélier. Retrieved from https://www.lavenir.net/cnt/dmf20180612_01182907/six-voleurs-s-attaquent-au-magasin-jardiland-a-gozee-a-la-voiture-belier

Leung, A., Zhuang, Y., & Fong, S. (2004). On designing a flexible e-payment system with fraud detection capability. Retrieved from https://ieeexplore.ieee.org/abstract/document/1319739

Lopez-Rojas, E. A., & Axelsson, S. (2015). Using the RetSim Fraud Simulation Tool to Set Thresholds for Triage of Retail Fraud. In Secure IT Systems (Vol. 9417). Retrieved from https://doi.org/10.1007/978-3-319-26502-5_11

Luke, R. H. (2015). Evaluating Shrinkage in the Retail Environment: Examples of Current Prescriptive Control Methods by Leading Ret Allers. New York: Springer.

Mazar, N., On, A., & Dan, A. (2008). «The Dishonesty of Honest People: A Theory of Self-Concept Maintenance». 45(6), 633–44.

Morales, J. (2018). Detenida la exempleada de una tienda de Pamplona por robar la caja fuerte con 7.000 euros. Retrieved from Noticias de Navarra website: https://www.noticiasdenavarra.com/2018/07/04/sociedad/navarra/detenida-la-exempleada-de-una-tienda-de-pamplona-por-robar-la-caja-fuerte-con-7000-euros#Loleido

Mugellini, G. (Eds.). (2013). Measuring and analyzing crime against the private sector International experiences and the Mexican practice. Mexico City: Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI).

Mugellini, G., & Caneppele, S. (2012). Le imprese vittime di criminalità in Italia (N. 16). Trento: Transcrime - Università degli Studi di Trento.

Nelson, D., & Perrone, S. (2000). Understanding and Controlling Retail Theft. (152), 6.

Newmedia, R. T. L. (2016, December). Condamnée car elle aime un peu TROP le chocolat: elle avait caché 56 paquets sous sa jupe. Retrieved 12 April 2019, from RTL Info website: https://www.rtl.be/info/regions/brabant-wallon/condamnee-car-elle-aime-un-peu-trop-le-chocolat-elle-avait-cache-56-paquets-sous-sa-jupe-875658.aspx

Newton, A. (2018). Crime at the intersection of rail and retail. In V. Ceccato & R. Armitage (Eds.), Retail crime: international evidence and prevention (pp. 271–296). New York, NY: Springer Berlin Heidelberg.

NRF. (2018). 2018 Organized Retail Crime Survey (p. 15). Retrieved from National Retail Federation website: https://cdn.nrf.com/sites/default/files/2018-11/NRF_ORCS_IndustryResearch_2018_FINAL.pdf

Omroep West. (2016, September 27). Dief gefilmd door bewakingscamera tijdens stelen van bewakingscamera. Retrieved 12 April 2019, from Omroep West website: https://www.omroepwest.nl/nieuws/3247719/Dief-gefilmd-door-bewakingscamera-tijdens-stelen-van-bewakingscamera

Omroep West. (2017, October). Winkeldief steelt voor 1500 euro aan spullen bij Kruidvat Den Haag | Omroep West. Retrieved 12 April 2019, from https://m.omroepwest.nl/nieuws/3528992

ONS. (2011). Statistical Bulletin: Retail Sales. London: Office for National Statistics.

ONS. (2019). Homicide in England and Wales: year ending March 2018 (p. 20). Retrieved from Office for National Statistics website: https://www.ons.gov.uk/peoplepopulationandcommunity/crimeandjustice/articles/homicideinenglandandwales/yearendingmarch2018

Osborne, S. (2018). Crime against businesses: findings from the 2017 Commercial Victimisation Survey. 99.

Paris Normandie. (2016). Elles volent pour 680 € de maquillage et de parfum à Rouen. Retrieved from Paris Normandie website: https://www.paris-normandie.fr/breves/normandie/elles-volent-pour-680--de-maquillage-et-de-parfum-a-rouen-LM7817915

Park, K., & Gomez, M. (2004). THE COUPON REPORT: A Study of Coupon Discount Methods (p. 31). Retrieved from AgEcon Search website: https://ageconsearch.umn.edu/record/122101/

Parker, H. (2017). Police still hunting knifeman who shouted «give me the money» before threatening shop assistant. Retrieved from Stoke on Trent Live website: https://www.stokesentinel.co.uk/news/stoke-on-trent-news/police-still-hunting-knifeman-who-984317

Perry, J. (2009). 'A Culture Club to Curb Theft' (p. 40).

Repubblica. (2016, December 12). Maxiacquisti

della camorra nei supermercati di Firenze per riciclare denaro, il caso al Senato. Retrieved 8 March 2019, from Repubblica.it website: http://firenze.repubblica.it/cronaca/2016/12/12/news/la_camorra_fa_maxiacquisti_nei_supermercati_di_firenze_il_caso_alla_camera-153937080/

Shalvi, S., Ori, E., & Yoell, B.-M. (2012). «Honesty Requires Time (and Lack of Justifications)». 23(10), 1264–70.

Smith, A. D., Smith, A. A., & Baker, D. L. (2011). Inventory management shrinkage and employee anti-theft approaches. 5(3), 209–234. https://doi.org/10.1504/IJEF.2011.041337

Smith, B. T. (2013). Differential shoplifting risks of fast-moving consumer goods. Retrieved from RUcore: Rutgers University Community Repository website: https://doi.org/doi:10.7282/T3QF8RHZ

Spillett, R. (2016). Masked robbers armed with crowbars and a machete storm a Tesco Express before holding a terrified worker at knifepoint as they bundle him into a store room. Retrieved from MailOnline website: https://www.dailymail.co.uk/news/article-3957788/Shocking-footage-Manchester-machete-robbery.html?ITO=1490&ns_mchannel=rss&ns_campaign=1490

Taylor, E., & Gill, M. (2014). 'CCTV: Reflections on its Use, Abuse and Effectiveness'. In The Handbook of Security (2nd edn) (2o ed., pp. 705–727). Basingstoke: Palgrave Macmillan.

The Argus. (2016). Supermarket robbed at knifepoint. Retrieved from https://www.theargus.co.uk/news/14975378.Supermarket_robbed_at_knifepoint/?ref=rss

Thomas, E., & Titheradge, N. (2017). On a knife edge: The rise of violence on London's streets. Retrieved from BBC News website: https://www.bbc.com/news/uk-41822965

Thuringer Allgemeine. (2018, September 9). Ladendieb legt Thüringer Elektronikmarkt mit Pfefferspray lahm | Thüringer Allgemeine. Retrieved 19 April 2019, from https://www.thueringer-allgemeine.de/web/zgt/leben/blaulicht/detail/-/specific/Ladendieb-legt-Thueringer-Elektronikmarkt-mit-Pfefferspray-lahm-402070168

Tilley, N. (2010). Shoplifting. In Handbook on Crime (pp. 48–67). Cullompton, UK: Willan.

Totaro, S. (2015). Tessere fedeltà diventano carte di credito clonate. Retrieved from https://gazzettadimodena.gelocal.it/modena/cronaca/2015/02/14/news/tessere-fedelta-diventano-carte-di-credito-clonate-1.10859009

Tripaldi, P. (2016). Roma, cassiera di un supermercato condannata a 8 mesi: faceva fare la spesa gratis alla suocera. Retrieved from https://www.ilmessaggero.it/roma/cronaca/condannata_cassiera_supermercato_spesa_gratis_suocera-1582068.html

TVLUX. (2017). Arlon : course-poursuite à Stockem, les 3 voleurs arrêtés. Retrieved from https://www.tvlux.be/article/info/autre/arlon-course-poursuite-a-stockem-les-3-voleurs-arretes-_27348.html

TVPINFO. (2018, September). Policja szuka sprawcy rozboju. Mężczyzna obrabował sklep z telefonami. Retrieved from http://www.tvp.info/38923474/

Veronasera. (2017, November 19). Sgominata la «banda dello scaffale»: furti a raffica nei supermercati. Retrieved 19 April 2019, from http://www.veronasera.it/cronaca/banda-scaffale-supermercati-arresti-polizia-19-novembre-2017-.html

Westfalenpost. (2018). Unbekannter flüchtet nach Raub aus Bestwiger Drogerie. Retrieved from https://www.wp.de/staedte/meschede-und-umland/unbekannter-fluechtet-nach-raub-aus-bestwiger-drogerie-id213311023.html

Wolfsburger Allgemeine. (2017, March 27). Mit Flasche zugeschlagen: Wer kennt diese Männer? Retrieved 19 April 2019, from WAZ/AZ-online.de website: http://www.waz-online.de/Wolfsburg/Stadt-Wolfsburg/Mit-Flasche-zugeschlagen-Wer-kennt-diese-Maenner

Youngblood, James., R. (2015). A Comprehensive Look at Fraud Identification and Prevention (1o ed.). Retrieved from https://doi.org/10.1201/b18429

Zakirov, R. (2017). Comparative Study of Uniformed/Undercover Loss Prevention Agents in Reducing Shrinkage in Retail Businesses. John Jay College.