

BAUWESEN

dlv
Netzwerk Ladenbau

PRAXIS



dlv – Netzwerk Ladenbau e. V.

Sicherheitslösungen für den Retail

Leitfaden für
Projektverantwortliche

Beuth

Sicherheitslösungen für den Retail

(Leerseite)

Sicherheitslösungen für den Retail

Leitfaden für Projektverantwortliche

1. Auflage 2016

Herausgeber:
dlv – Netzwerk Ladenbau e.V.
(Deutscher Ladenbau Verband)

Beuth Verlag GmbH · Berlin · Wien · Zürich

Herausgeber:
dlv – Netzwerk Ladenbau e. V.
(Deutscher Ladenbau Verband)

© 2016 Beuth Verlag GmbH

Berlin · Wien · Zürich

Am DIN-Platz
Burggrafenstraße 6
10787 Berlin

Telefon: +49 30 2601-0
Telefax: +49 30 2601-1260
Internet: www.beuth.de
E-Mail: kundenservice@beuth.de

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der Grenzen des Urheberrechts ist ohne schriftliche Zustimmung des Verlages unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung in elektronische Systeme.

© für DIN-Normen DIN Deutsches Institut für Normung e. V., Berlin.

Die im Werk enthaltenen Inhalte wurden von Verfasser und Verlag sorgfältig erarbeitet und geprüft. Eine Gewährleistung für die Richtigkeit des Inhalts wird gleichwohl nicht übernommen. Der Verlag haftet nur für Schäden, die auf Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit seitens des Verlages zurückzuführen sind. Im Übrigen ist die Haftung ausgeschlossen.

Titelbild: Angela Krause, dlv
Satz: Sabine Wasser, Berlin
Druck: COLONEL, Kraków

Gedruckt auf säurefreiem, alterungsbeständigem Papier nach DIN EN ISO 9706

ISBN 978-3-410-24934-4
ISBN (E-Book) 978-3-410-24935-1
Bestell-Nr. Sonderdruck 90331

Vorwort

Sind Sie sicher?

Die Polizeiliche Kriminalstatistik, die jährlich vom Bundeskriminalamt herausgegeben wird, weist in der aktuellsten Erhebung für das Jahr 2014 im Bereich Ladendiebstahl 365.373 Fälle auf. Gegenüber 2013 ist bei diesen Taten ein Anstieg um 2,6 % zu verzeichnen. In der Uhren- und Schmuckbranche meldet der Juwelier-Warndienst für 2014 sogar ein Plus von rund 18 % beim versuchten oder vollendeten Diebstahl gegenüber dem Vorjahr. Experten sind sich sicher, dass das Risiko, Opfer eines Ladendiebstahls, eines Raubüberfalles oder eines Einbruchs zu werden, erheblich durch bauliche Maßnahmen und die richtige Sicherheitstechnik verringert werden kann.

Und: Sich auf die Versicherung zu verlassen, die am Ende den Schaden übernehmen wird, ist fahrlässig. Wer wiederholt Opfer einer Straftat geworden ist und dies nicht zum Anlass genommen hat, in die Sicherheit seines Ladengeschäftes zu investieren, riskiert den Verlust des Versicherungsschutzes.

Sicherheit im Store bezieht sich aber nicht nur auf die naheliegenden Dinge wie Alarmierung, Videoüberwachung oder Warensicherung, sondern auch auf den Brandschutz. Jeder Ladeninhaber hat eine Verantwortung für Mitarbeiter und Kunden und haftet im Brandfall dafür, dass keine Menschen in seinen Räumen verletzt werden. Der Sachschaden, der darüber hinaus die wirtschaftliche Existenz gefährden kann, kommt hinzu.

Verantwortungsbewusste Retailer nehmen die Sicherheit sehr ernst.

Sind Sie sicher, dass Sie die Schwachstellen in Ihrem Geschäft identifiziert haben, noch bevor der Ladendieb kommt und zugreift?

Sind Sie sicher, dass Sie ein Sicherheitskonzept für Ihren Laden haben oder verfahren Sie nach dem Prinzip: „Es ist noch immer gut gegangen“?

Sind Sie sicher, dass Sie die Möglichkeiten einer zuverlässigen Alarmierung und deren Einbau durch qualifizierte Errichter kennen?

Sind Sie sicher, dass Sie den sinnvollen Einsatz von Videosicherheitslösungen im Auge und dabei alle Vorschriften beachtet haben?

Sind Sie sicher, dass Sie wissen, wie hochwertige Waren in Möbeln zuverlässig vor dem Zugriff Unbefugter geschützt werden können? Und können Sie das Brandrisiko von Möbeln richtig einschätzen?

Sind Sie sicher, dass Sie mit den gesetzlichen Grundlagen beim Brandschutz für Verkaufsräume vertraut sind? Und wie Sie mit dem anlagentechnischen Brandschutz im Bestand umgehen oder Fluchttüren richtig einplanen müssen?

In diesem Buch, das der dlv – Netzwerk Ladenbau e. V. herausgibt, haben Fachleute aus den genannten Sicherheitsbranchen ihr Know-how in hoher Qualität eingebracht. Planungshilfen, Checklisten und nützliche Hinweise helfen, die umfangreichen Informationen in der Praxis umzusetzen.

Wir sind sicher, dass wir Ihnen mit diesem Buch einen umfassenden Überblick über sinnvolle Sicherheitslösungen im Retail und einen guten Wegweiser durch die verschiedenen gesetzlichen Grundlagen an die Hand geben.

Würzburg, im Juni 2016

Carsten Schemberg,
Vizepräsident des dlv – Netzwerk Ladenbau e. V.

Inhaltsverzeichnis

Einführung	1
1 Sicherheitskonzept	5
1.1 Die aktuelle Sicherheitslage im Retail	5
1.1.1 Zahlen, Daten, Fakten	6
1.1.2 Auswirkungen der Globalisierung	10
1.1.3 Die Gefahren	11
1.1.4 Die Straftatbestände	12
1.1.5 Gesetzliche Verpflichtung – Verantwortung des Ladeninhabers	16
1.1.6 Sicherheitsbedürfnis zahlungskräftiger Kunden	17
1.2 Schwachstellenanalyse im Store	19
1.2.1 Täterprofile – Wer stiehlt eigentlich Ihre Ware?	19
1.2.2 Ihr Geschäft aus dem Blickwinkel eines Ladendiebes – Wie erlebt ein Ladendieb seinen Diebstahl?	20
1.2.3 Fazit und Aussicht auf die nächsten Jahre	31
1.2.4 Alle Tipps auf einen Blick	31
1.3 Sicherungsmaßnahmen erfolgreich umsetzen	33
1.3.1 Konzeption	34
1.3.2 Perimeterschutz	41
1.3.3 Sicherungen im Laden	59
1.3.4 Einzelschutz	68
1.3.5 Raub	71
1.3.6 Kennzeichnung von VdS-anerkannten Produkten (Sternekennzeichnung)	74
1.3.7 Literaturhinweise	75
2 Sicherheitssysteme	77
2.1 Alarmierung im Notfall	77
2.1.1 Nutzen eines zertifizierten Alarmsystems für den Ladenbau und Retail	78
2.1.2 Wie erfolgt die Planung, Projektierung und Installation Ihres Sicherheitssystems?	83
2.1.3 Wo gibt es fachkundige Beratungsleistungen und Informationen? ..	84
2.1.4 Was passiert im Falle eines Alarms oder Überfalls?	85
2.1.5 Welche Rolle spielt der Versicherer?	88

2.1.6	Aufbau einer Einbruchmeldeanlage	91
2.1.7	Planungshilfen für den Betreiber.....	94
	Abkürzungsverzeichnis Sicherheitstechnik.....	104
2.2	Der sinnvolle Einsatz von Videosicherheitslösungen im Retail-Bereich	107
2.2.1	Wann wird Videotechnik eingesetzt?	109
2.2.2	Videotechnik kann mehr leisten, wenn Schnittstellen genutzt werden	110
2.2.3	Vorgehensweise bei der Planung einer Videogesamtlösung	111
2.2.4	Die richtige Auswahl der Aufzeichnung.....	117
2.2.5	Sicherheit und Schutz der Videoaufzeichnung.....	118
2.2.6	Gut, wenn man bei Bedarf die volle Leistung abrufen kann	118
2.2.7	Schutz des Firmennetzwerks	119
2.2.8	Modernes Arbeiten mit der Videoanlage	120
2.2.9	Schnittstellen können den Leistungsumfang erheblich erweitern	120
2.2.10	Mehr Intelligenz in der Videoanlage durch Assistenz-Systeme	120
2.2.11	Das Cockpit der Videoanlage.....	121
2.2.12	Das richtige Zusammenspiel	123
2.2.13	Unterstützung, Planung und Projektierung	123
2.2.14	Hinweise und Tipps	125
2.3	Möbelsicherung	127
2.3.1	Vitrinen-Absicherung.....	128
2.3.2	Türüberwachung.....	139
2.3.3	Integration der Vitrinen-Sicherung durch den Ladenbau.....	144
2.3.4	Schulung & Information	152
3	Brandschutz	155
3.1	Gesetzliche Grundlagen – Musterbauordnung, Feuerwiderstandsklassen, Brandverhalten	155
3.1.1	Verkaufsstätten im Geltungsbereich VkVO.....	156
3.1.2	Anforderungen an die Bauteile	157
3.1.3	Nachweise im bauaufsichtlichen Verfahren.....	163
3.1.4	Rettungswege	164
3.1.5	Anlagentechnischer Brandschutz	165
3.1.6	Hinweise und Empfehlungen für die Praxis.....	166
3.1.7	Literatur.....	168

3.2	Stationärer Brandschutz durch Sprinkleranlagen	169
3.2.1	Sprinkleranlagen – Basiswissen	170
3.2.2	Aufbau und Funktion	171
3.2.3	Anlagenvarianten.....	172
3.2.4	Vorteile von Sprinkleranlagen.....	173
3.2.5	Brandabschnitte	176
3.2.6	Brandschutzlösungen für Verkaufsstätten	177
3.2.7	Richtlinien für Sprinkleranlagen.....	178
3.2.8	Auswirkungen bei Lagerung höher als die Grenzlagerhöhe	179
3.2.9	Auswirkungen von Umbaumaßnahmen auf die Sprinkleranlage am Beispiel verschiedener Gewerke:.....	180
3.2.10	Design und Brandschutz	185
3.2.11	Fazit.....	186
3.3	Fluchtwegsicherung im Einzelhandel.....	187
3.3.1	Normkonforme Sicherung von Notausgangstüren	187
3.3.2	Panik im Ernstfall.....	187
3.3.3	Notausgänge sind Sicherheitsschwachpunkte.....	188
3.3.4	Auf die Hemmschwelle kommt es an	188
3.3.5	Fazit.....	190
3.3.6	Normenübersicht	190
3.4	Brandrisiko Möbel	191
3.4.1	Notwendige Kenntnis von Brandschutzregeln	191
3.4.2	Brandlasten und Brandweiterleitung.....	193
3.4.3	Brandschutznormen für spezielle Möbelbestandteile	194
3.4.4	Möbel im Arbeitsumfeld	194
3.4.5	Möbel als technische Einrichtungsgegenstände	195
3.4.6	Brandschutz bei Tresoren und Wertstoffbehältnissen	196
3.4.7	Fazit.....	197
4	Nützliche Hinweise	199
4.1	Wichtige Vorschriften, Normen, Richtlinien.....	199
4.2	Checklisten, Informationen	203
4.3	Hilfreiche Adressen	208
5	Autoren	215
6	Abbildungs- und Tabellenverzeichnis	221

(Leerseite)

Einführung

Sicherheit ist die Basis des Geschäfts

Täglich werden in Deutschland gewaltige Warenmengen gestohlen. Die Bandbreite reicht vom billigen Deo für einen Euro, das schnell in der Jackentasche verschwindet, bis zur Luxusuhr für mehrere Tausend Euro, die nicht immer gewaltfrei den Besitzer wechselt. Den Ladeninhaber kann eine Straftat mehrfach treffen: Die Ware oder das Geld ist weg, das Personal und eventuell sogar noch Kunden sind verletzt, der Laden und dessen teure Einrichtung wurde beschädigt. Wer Pech hat, dem passiert das öfter, wie z.B. Händlern in der Uhren- und Schmuckbranche. Das kratzt dann zusätzlich noch am Image. Denn welcher Kunde möchte ganz bewusst in einem Geschäft einkaufen, das bereits mehrfach überfallen wurde? Dass das in der Realität durchaus öfter vorkommt, belegen die Zahlen des Juwelier-Warndienstes, der seit Jahrzehnten Delikte in dieser Branche auswertet. Es spricht nur keiner gern darüber, was verständlich ist. Die Kriminellen wiederum haben ein feines Gespür dafür, wo es mit wenig Aufwand etwa zu holen gibt oder mit gewaltsamerem Einsatz auch gelingen könnte. Jeder Ladenbesitzer tut gut daran, dieses Szenario zu verhindern, denn er haftet!

Der Handel investiert mehr oder weniger Geld in Alarmanlagen, Videoüberwachung, Zutrittskontrollen und Möbelsicherungen. Ein ganz anderes Problem ist der Brandschutz: er zählt auch zur Sicherheit, wird aber als notwendiges Übel, verankert in einem unübersehbaren Dickicht von länderspezifischen Vorschriften, wahrgenommen. Während sich beim Ladendiebstahl jeder Ladeninhaber angesprochen fühlt, hören sein Verständnis und seine Fachkenntnis beim Brandschutz schnell auf.

Der Brandschutz ist heute eine sehr komplexe Angelegenheit, ob bei neuen Großprojekten oder im Bestand. Die Behörden nehmen die zahlreichen gesetzlichen Regelungen ernst und setzen sie auch durch. Prominentestes Beispiel war die Mall of Berlin, die 2014 wegen erheblicher Brandschutzprobleme fast das Schicksal des Berliner Flughafens geteilt hätte. Übergreifende Planungskompetenz, Errichtererfahrung und Produktqualität im Brandschutz sind elementar, wenn man einen qualitativ hohen Standard gewährleisten will. Mittlerweile sind Ladenbauer, die als Projektverantwortliche oder als GU tätig sind, ebenso mit tiefergehenden Brandschutzproblemen befasst wie Planer und Architekten. Insbesondere die Haftung, die sich aus ihrer Tätigkeit ergibt, macht es notwendig, sich ein umfassendes Brandschutzwissen anzueignen.

An erster Stelle steht die sichere Planung

Nicht von ungefähr beschäftigt sich der Retail schon seit Jahren ausführlich mit Warensicherung und Inventurdifferenzen; Themen, die Ladenbauer und Planer erst auf den zweiten Blick betreffen. Denn sie müssen sich sehr wohl mit der Sicherung und Überwachung der Ladenbaumöbel, Verkaufsräume und angrenzender Flächen auskennen. Die dafür erforderlichen Medien und Einbauten sind bereits in der Planungsphase zu berücksichtigen. Das gilt nicht nur für die Läden von Juwelieren, Goldschmieden und Uhrmachern, die traditionell schon immer mit hochpreisigen Waren handeln. Auch in Fashion-Stores werden neben Kleidern zunehmend Taschen, Tücher und Accessoires im Luxus-Segment verkauft.

Wie die im Trend liegende offene Ladengestaltung Diebstähle und Raubüberfälle vereinfacht, zeigt beispielhaft die Apothekenbranche. Raumfüllende Tresen trennten früher wie eine Barriere den Arbeitsplatz des Apothekers vom Verkaufsraum. Diebstahlgefährdete Medikamente lagerten fast ausschließlich im abgesicherten Depot. Heute werden die Kunden dagegen an großzügig platzierten und damit auch offen zugänglichen Verkaufsinselformen bedient, dazu wurden zahlreiche hochwertige Pflegeprodukte und Kosmetika ins Angebot aufgenommen. Was für den Kunden ein Segen, ist für den Apotheker ein Fluch: er hat muss seine Artikel viel aufwändiger im Auge behalten als früher.

Der Sicherheitscheck muss sein

Ein ganzheitliches und individuell auf das jeweilige Ladengeschäft abgestimmtes Sicherheitskonzept bildet die Grundlage für eine erfolgreiche Schadensabwehr oder Begrenzung im Ernstfall. Die einzelnen Komponenten müssen optimal auf einander abgestimmt sein, damit sie sinnvoll zusammenwirken können. Doch diese planerische Selbstverständlichkeit wird in der Praxis noch immer bei zu vielen Projekten sträflich vernachlässigt. So kommt es durchaus vor, dass grundsätzliche Sicherheitselemente wie eine Alarmanlage in der Storeplanung einfach „vergessen“ werden. Einzelhändler, Planer und Ladenbauer müssen bei der Erstellung des Sicherheitskonzeptes deshalb eng zusammenarbeiten. So werden Kenntnisse über mögliche Sicherheitslücken, der Umgang der Kunden mit bestehenden Sicherheitseinrichtungen und aufgetretene neue Betrugsmaschinen und Diebstahlstricks mit den Informationen über modernste Möbel-, Schließ- und Sicherheitssysteme, intelligente Videoüberwachung und sinnvolle Integration von Alarmanlagen zusammengebracht und aufeinander abgestimmt.

Die Versicherung zahlt nicht immer!

„Dagegen bin ich doch versichert, die Ware wird mir ersetzt. Ich habe keinen monetären Schaden!“ hört man sehr oft von Einzelhändlern, die in puncto Sicherheit fahrlässig agieren. Viele Geschäftsbetreiber glauben, dass ihre Versicherung alle Schäden, die durch Diebstahl oder Raub entstehen, ersetzt. Im Kleingedruckten der Versicherungspolice finden sich aber nicht selten Ausschließungsgründe, die man kennen sollte. Insbesondere wenn Versicherungen bauliche Maßnahmen anmahnen, diese dann aus Kostengründen nicht umgesetzt werden und es zu einem erneuten Schadensfall kommt, kann es für den Ladeninhaber teuer werden. Die Versicherung wird die Erstattung verweigern unter Hinweis darauf, dass der Versicherungsnehmer den Schaden mitverursacht bzw. den Einbruch oder Raub nicht verhindert hat, obwohl er präventiv hätte tätig werden können.

Die Mitverantwortung als Arbeitgeber

Wer als Mitarbeiter Zeuge eines Überfalls wird, hat in der Folge häufig mit psychischer Belastung und der Angst zu kämpfen, dass sich das Ereignis wiederholen könnte. Ladenbesitzer haben hier eine Sorgfaltspflicht zu beachten. Die Berufsgenossenschaft Handel und Warendistribution beklagt aufgrund der Häufung der Raubüberfälle zunehmende Personenschäden. Immer mehr Ladendiebe versuchen, sich auf der Flucht der Festnahme zu entziehen und wenden Gewalt an. Dabei kommt es nicht selten auch zu Verletzungen des Personals. Die Angestellten haben nicht gelernt und trainiert, sich in Gefahrensituationen dieser Art deeskalierend zu verhalten, nicht zuletzt zu ihrem eigenen Schutz. Den Ladeninhaber treffen aber eben auch Sorgfaltspflichten nach den Arbeitsschutzregeln.

Expertenwissen ist unverzichtbar

Planer, Ladenbauer, GU und Retailer müssen sich nicht gleich zu professionellen Sicherheitsexperten qualifizieren, es empfiehlt sich die Kooperation mit den entsprechend darauf spezialisierten Fachfirmen. Dieses Buch zeigt einige Problemfelder auf und bietet dafür sinnvolle Lösungen. Vielfach geht es zunächst um gesetzliche Vorgaben, die erkannt und erfüllt werden müssen. Gerade Ladeninhaber können durch Schulungen und Coaching aber viel dafür tun, dass die Mitarbeiter nicht unnötig Gefahren ausgesetzt werden. Der richtige Partner in Sachen Sicherheit hilft dabei.

Jeder Store begeistert Kunden, wenn er ein attraktives Warenangebot hat, modern ausgestattet ist und eine gute Atmosphäre bietet. Die Sicherheit nehmen Kunden nicht wahr, sie erwarten sie einfach!

Würzburg, im Juni 2016

Angela Krause
Geschäftsstelle des dlv – Netzwerk Ladenbau e. V.

1 Sicherheitskonzept

1.1 Die aktuelle Sicherheitslage im Retail

Von Harald Czellary

Die Sicherheitslage im Bereich von Luxus Retail Stores verschlechtert sich seit Jahren mit dramatischer Geschwindigkeit – längst wurde der kritische Punkt überschritten, der zu massiven Gegenmaßnahmen verpflichtet. Vor Jahren begann die Trendumkehr. Kriminelle Attacken verlagerten sich von den bis dahin als Angriffsobjekte bevorzugten Banken auf Luxus-Geschäfte. Die Verlockung der hohen Werte, der problemlose Transport der Beute, das einfache Umsetzen am Schwarzmarkt und nicht zuletzt die Nachfrage nach bestimmten Marken und Status-Symbolen haben die Begehrlichkeit bei Kriminellen stark ansteigen lassen.

Aber nicht nur die Highend-Luxuslabels sind Ziel von Raubzügen oder Einbrüchen. Im wachsenden Markt der teuren Accessoires im Modebereich, der begehrten Elektronik oder auch der technischen Geräte stehen zunehmend Geschäfte im Fokus, die man nicht zu den Luxus Retail Stores zählt. Insbesondere Einbrüche bei Optikern häufen sich. Grund hierfür sind nur bedingt hochwertige Brillen. Begehrter sind die sehr teuren optischen Geräte, die im Fachgeschäft stehen.

Wie gehen die Einbrecher oder Räuber vor? Anfangs erfolgten die meisten Angriffe in Form von nächtlichen Schaufenster-Attacken. Die Ware wurde in wenigen Minuten ausgeräumt und die Polizei war nur selten schnell genug vor Ort. Die enormen Schadenssummen zwangen zu Gegenmaßnahmen: Der Schaufenster-Bereich wurde verstärkt, wirkungsvolle Gläser und Rahmenkonstruktionen wurden entwickelt und die ausgestellten Waren in der Nacht-Auslage mussten stark reduziert werden. Die treibende Kraft dieser Änderungen waren die Versicherungen, die mittels Vertragsauflage starken Einfluss ausübten.

Die Kombination aus erschweren Bedingungen, an die Ware von außen heranzukommen, und die geringe Ausbeute haben die nächtlichen Angriffe stark zurückgehen lassen. Kriminelle passten daraufhin jedoch ihr Vorgehen an. Sie kommen nun überwiegend bei Tag durch die Eingangstür, wenn die gesamte Ware „griffbereit“ liegt.

Leidtragende dieser Entwicklung sind das Verkaufs-Personal und nicht zu vergessen Kunden, die sich während eines Überfalles gerade im Geschäft befinden. Video-Aufzeichnungen von Überfällen zeigen erschreckende Situationen: Opfer,

die in Todesangst am Boden liegen und Momente durchleben, die sie für den Rest ihres Lebens traumatisieren.

Die spektakulären Überfälle stechen in der Berichterstattung der Presse immer wieder heraus, die kriminelle Realität ist aber noch wesentlich vielschichtiger: Hohe Schäden werden auch durch Trickdiebe, Einbruchstäter und sogar durch die eigenen Mitarbeiter verursacht.

1.1.1 Zahlen, Daten, Fakten

Der Eindruck ansteigender Gewalt ist bei vielen Menschen evident, aber erst genaue Zahlen verdeutlichen die Dimension. Polizei-Statistiken liefern keine speziellen Auswertungen für Kriminalität im Luxus-Retail-Bereich, denn dieser Bereich geht in den allgemeinen Statistiken unter.

Die nachfolgenden Zahlen stammen vom Internationalen Juwelier-Warndienst, Martin Winkel, einer Organisation, die Straftaten speziell im Uhren & Juwelen-Bereich erfasst und auswertet. Für Kunden im Luxus-Retail-Bereich betreibt der Juwelier-Warndienst einen Informations-Service, um durch rasche und zielgenaue Information Verbrechen zu verhindern.

Die folgende Statistik (Bild 1) zeigt den Anstieg der gesamten Kriminalitätsfälle im deutschsprachigen Raum für die Jahre 2007–2014. Für andere Industrieländer Europas sehen diese Zahlen ähnlich aus, Unterschiede erklären sich hauptsächlich über demoskopische Ursachen und die landestypische Verbreitung von Sicherheitsmaßnahmen. Demoskopische Unterschiede gibt es z. B. in Frankreich. Hier werden deutlich mehr Überfälle auf Juweliere in Shopping-Malls beobachtet. Als Täter sind überwiegend Personen aus den ehemaligen französischen Kolonien identifiziert worden. Diese haben es weniger auf die exklusiven Uhren, sondern vielmehr auf das Edelmetall abgesehen, denn Edelmetall hat in diesem Personenkreis einen sehr hohen Stellenwert.

Bei der Anzahl der Verbrechen in diesem Markt-Segment und der Zahl der gefährdeten Geschäfte kann im europäischen Raum davon ausgegangen werden, dass jedes Geschäft im Durchschnitt etwa alle 10 Jahre Opfer einer kriminellen Handlung wird.

In Frankreich findet eine überproportionale Anzahl von Überfällen und sogenannten Grab & Run-Verbrechen in Shopping-Malls statt. Offene Verkaufsflächen mit hohen Werten an Goldschmuck bieten sich an. Überwiegend jugendliche Täter aus den ehemaligen Kolonien gehen brutal vor und fahren vielfach mit Motorrädern oder sogar Autos in die Einkaufspassagen, um blitzschnell zuzuschlagen und wieder zu fliehen.

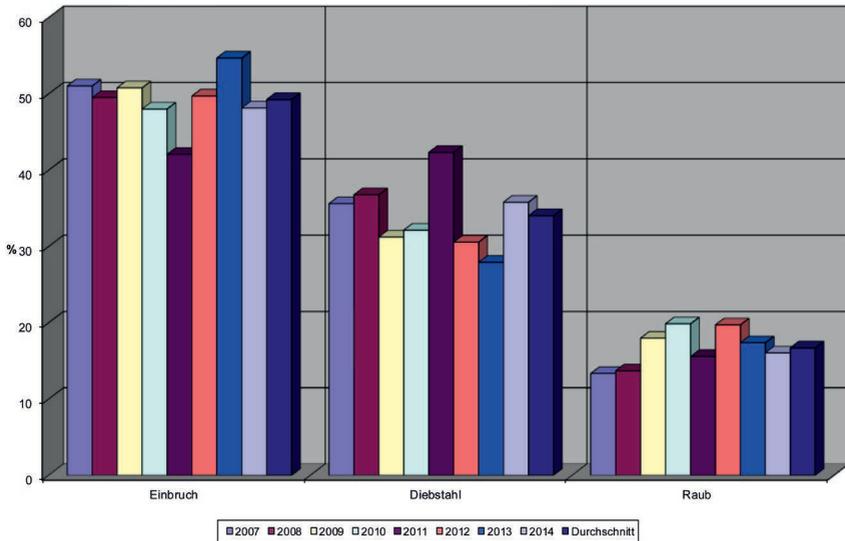


Bild 1: Prozentualer Anteil in den Jahren 2007–2014

Ein positives Beispiel finden wir in Italien, wo die Absicherung der Banken mit Zutrittsschleusen weit verbreitet und in der Bevölkerung akzeptiert ist. Eine hohe Zahl an Juwelieren hat bereits Sicherheitsschleusen installiert, wodurch die Anzahl der Raubüberfälle in Italien unter dem europäischen Durchschnitt liegt. Zusätzlich verlangen Versicherungsauflagen in Italien generell sogar während der Mittagspausen das Leeren der Schaufenster. Beide Maßnahmen stoßen im deutschsprachigen Raum bei Juwelieren überwiegend auf Ablehnung und Bedenken bzgl. negativer Umsatzauswirkungen überwiegen derzeit.

In der Grafik (Bild 2) ist gut ersichtlich, dass sich die Kriminalität auf Orte sämtlicher Größen erstreckt. Kleinstädte sind genauso betroffen wie Luxusmeilen der Metropolen.

Dies erklärt sich durch den Trend der Brand-Stores zum einheitlichen, optischen Wiedererkennungswert. Egal ob in einer Kleinstadt oder in einer Metropole, Stores einer Marke treten in gleichartig gestaltetem Interieur auf und führen mehr oder weniger das gleiche Produkt-Spektrum. Die Interieur-Konzepte enthalten in der Regel abgestufte Varianten mit ähnlicher Gestaltung, vom Flagship Store über Boutiquen bis zum Shop-In-Shop-Bereich werden auch in Kleinstädten durchaus Produkte mit hohen Werten ausgestellt.

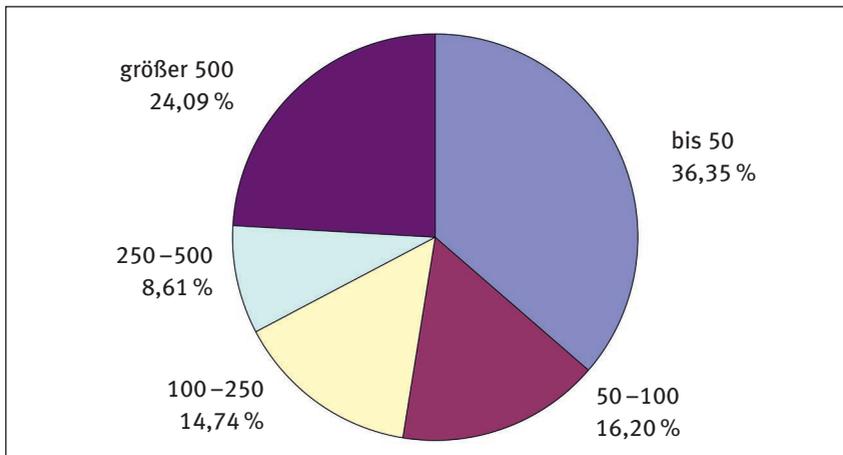


Bild 2: Prozentuale Verteilung der Taten und Tatversuche nach Ortsgrößen im Jahr 2014 (Angabe je 1.000 Einwohner)

Ein weiterer Faktor, der Kriminalität auch in Kleinstädte verlagert, sind lokale inhabergeführte Geschäfte, die bezüglich der Sicherheitsvorkehrungen nicht immer den aktuellen Anforderungen entsprechen, obwohl sie durchaus ein verlockendes Warensortiment führen.

Die Bereiche „Einbruch“ und „PKW Blitz“ sind von ihrer Häufigkeit her längst nicht mehr dominierend, während alleine die Anzahl der Trickdiebstähle und Raubüberfälle mehr als die Hälfte ausmachen. Gemessen am Wert der Beute, ist dieses Verhältnis vermutlich noch gewichtiger, allerdings liegen dazu keine gesicherten Statistiken vor.

Aus dieser Statistik (Tabelle 1) ist klar zu erkennen, dass sich die Kriminalität überwiegend auf die Geschäfts-Offen-Zeit und das Geschäftsinnere verlagert hat.

Tabelle 1: Übersicht der Taten und Versuche im Jahr 2014 nach Monaten und Deliktart

Taten/Versuche	Jan.	Feb.	März	April	Mai	Juni	Juli	Aug.	Sept.	Okt.	Nov.	Dez.	Gesamt
Einbruch	44	24	13	22	28	17	24	24	20	30	31	35	312
davon													
in Schaufenster	24	11	7	9	15	11	16	16	10	25	14	20	178
in Eingangstüren	12	7	3	9	7	1	3	0	4	4	6	9	65
PKW-Blitz	0	5	0	1	0	0	0	1	2	0	0	2	11
Riffi	1	0	2	1	1	1	1	2	1	0	5	2	17
in Vitrinen	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
sonstige	7	1	1	2	5	4	4	5	3	1	6	2	41
Diebstahl	20	19	18	23	20	10	15	16	26	14	21	30	232
davon													
Trick-/Diebstahl	18	13	17	18	20	9	11	15	21	12	14	24	192
Greifen & Rennen	1	5	1	4	0	1	3	1	3	2	5	6	32
aus Vitrinen	1	1	0	1	0	0	1	0	2	0	2	0	8
Raubüberfall	4	15	9	5	3	4	7	11	4	12	14	16	104
Betrug	2	3	3	11	1	1	2	5	1	1	5	2	37
Total	70	61	43	61	52	32	48	56	51	57	71	83	685

1.1.2 Auswirkungen der Globalisierung

Die Globalisierung führt dazu, dass sich die Wirtschaft in einem weltweiten Wettbewerb befindet und dieser Wettbewerb führt zu tiefgreifenden Veränderungen. Der Mittelstand wird ausgedünnt und die Schicht der Wohlhabenden immer reicher. In der ersten Welle profitierte Europas Luxus-Industrie von den Reichen der aufkommenden östlichen Staaten.

In jüngster Zeit ist eine neue Gruppe zahlungskräftiger Kunden in Asien entstanden und wurde zum Motor der Konsumgüter-Industrie in Europa. Je mehr aber in Asien Produkte kopiert werden, umso mehr steigt unter den asiatischen Kunden das Bedürfnis nach dem Original. Die Umsätze in Europa steigen, denn auch asiatische Kunden schätzen die Sicherheit, ein echtes Qualitätsprodukt zu besitzen.

Ein weiterer Effekt dieser wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Veränderungen ist der Anstieg des Aggressionspotenzials in sozial schwachen Gruppen. Einerseits steigt die Aggression bei den potenziellen Tätern und andererseits wächst die Gruppe derjenigen, die bereit sind, durch kriminelle Handlungen ihren Lebensstandard zu verbessern.

Länder mit niedrigem Einkommensdurchschnitt grenzen an Wohlstandsgesellschaften, dies gilt für Europa genauso wie für die USA oder Asien. Der Blick über die Grenzen weckt das Begehren. Die Reisefreiheit in Europa trägt ihren Teil zu einem Tourismus-Zweig bei, den wir „Kriminal-Tourismus“ nennen.

Nach dem Ende der sozialistischen Regierungen wurde eine große Zahl an Militär- und Geheimdienst-Mitarbeitern freigesetzt. Die Ausbildung zu strategischem Planen und zur Organisation von Einsatztruppen finden wir bei einer Gruppe von Kriminellen wieder, die regelmäßig Schlagzeilen macht – Pink Panther.

Mehrfach hat sich gezeigt, dass ein Koordinator im Hintergrund den Anstoß gibt, eine bestimmte Uhren-Kollektion zu „besorgen“. Das Geschäft mit den schlechtesten Sicherheitsvorkehrungen wird von Fachleuten ausgekundschaftet. Je nach der Situation vor Ort wird ein Einsatztrupp ausgewählt und mit den geeigneten Werkzeugen/Waffen ausgestattet. Die Mitglieder dieses Trupps werden „Soldaten“ genannt und aus einem unerschöpflichen Pool junger Männer rekrutiert, die hohes Gewaltpotenzial haben und für einen geringen Fixbetrag bereit sind, ein Verbrechen zu begehen.

„Soldaten“ werden für die Aktion in das jeweilige Land gebracht, führen den Plan aus und übergeben die Beute an einen Kurier, sodass sie bereits wenige Minuten nach der Tat keine Beweise für die kriminelle Handlung mit sich führen.

Die einzelnen Beteiligten kennen sich untereinander nicht, die Fäden werden von einem Führungsoffizier gehalten – damit ist es auch sehr schwer, den einzelnen Gruppen eine Tat nachzuweisen und die Hintermänner zu finden.

Historie der Kriminalität am Beispiel von Juweliergeschäften

In jedem System bewirkt eine Aktion die entsprechende Gegenreaktion. Die Maßnahmen der Banken haben die Erfolgchancen für Banküberfälle schwinden lassen – die Zahl der Banküberfälle wird geringer, die Schäden nehmen ab.

Im Luxus Retail-Bereich steigen die Anzahl der Kriminalfälle und die Schadenshöhe dagegen drastisch an – die Erfolgsaussichten sind nun deutlich höher und das Risiko vergleichsweise geringer als bei Banküberfällen.

In den 1990er Jahren haben nächtliche Einbrüche in Schaufenster von Juweliergeschäften eingesetzt und schnell zugenommen. Versicherungen haben darauf reagiert und verlangen nun eine Nachtauslage, die in der Regel nur mit relativ geringen Werten bestückt ist. Zusätzlich verlangen Versicherer heute Auslagen-scheiben, die auch massiven Attacken standhalten.

Die Absicherung von außen ist fast flächendeckend auf hohem Niveau installiert und erschwert den kriminellen Zugriff von außen und in der Nacht. Als Folge davon konnte in den letzten Jahren ein Rückgang dieser Kriminalitätsform verzeichnet werden. Die logische Konsequenz daraus ist aber gleichzeitig auch der deutliche Trend zu Verbrechen während der Tageszeit und gegen das Interieur der Geschäfte.

Das Ziel der Kriminellen ist die Maximierung der Ausbeute und die Minimierung des eigenen Risikos. Geschäftsbetreiber und Möbelbauer sind daher mehr denn je gefordert, den Sicherheitsstandard im Geschäftsinnen wirkungsvoll anzuheben, um sich selbst, ihre Mitarbeiter und nicht zuletzt die Kunden zu schützen.

1.1.3 Die Gefahren

Kriminalität im Uhren & Schmuck-Bereich ist an erster Stelle durch Raubüberfälle geprägt. Es gibt aber viele weitere Spielarten der Kriminalität. Der Gedanke, in wenigen Minuten mit Risiko und „lediglich“ durch Bruch gesetzlicher Vorschriften an ein Vermögen zu kommen, das mit konventioneller Arbeit in einem Leben nicht zu erreichen ist, verlockt viele so sehr, dass es zu annähernd tausend solcher Delikte pro Jahr alleine im deutschen Sprachraum kommt.

Gerade Raubüberfälle heizen die Debatte nach geeigneten Gegenmaßnahmen an. Die Meinungen reichen von „Lassen wir die Türen unversperrt, damit niemand zu Schaden kommt“ bis hin zu: „Ich lasse nur noch persönliche Bekannte in mein Geschäft“. Gerüchte und Halbwissen, gemischt mit wirtschaftlichen Bedürfnissen und persönlichen Befürchtungen ergeben einen Cocktail, weitab der Realität.

Zuerst muss man wissen, dass professionelle Kriminelle im Vorfeld genau prüfen, welches Geschäft einen Schwachpunkt aufweist, der den „Erfolg“ der Tat einfach ermöglicht. Dabei sondieren Profis die Situation mit großer Fachkenntnis, verstecken dies allerdings mit wirkungsvollen Mitteln. Die Art der Schwäche bestimmt schließlich die Wahl der Werkzeuge und das Vorgehen der Kriminellen. In der Praxis suchen z. B. Kriminelle, die auf Trickbetrug spezialisiert sind, nach Vitrinen, an denen sie das Verkaufspersonal leicht ablenken und austricksen können. Aufbruchsspezialisten beobachten in Richtung Vitrinenkonstruktion, wo sie Hebelwerkzeug gut ansetzen können. Durchaus in Betracht zu ziehen sind auch Mitarbeiter mit kriminellen Absichten. Diese suchen eher logistische Fehler, die sie unbemerkt ausnutzen können.

1.1.4 Die Straftatbestände

1.1.4.1 Diebstahl

Trickdiebe reisen über den Globus und erscheinen oft im Abstand von wenigen Tagen auf verschiedenen Kontinenten, um ihre Diebstähle in geeigneten, mangelhaft gesicherten Geschäften durchzuführen. Mechanische Schlösser in einem hochwertigen Geschäft wirken für diese Spezialisten wie eine Einladung. Zur Erleichterung seiner Arbeit findet der Trickdieb die Schlüsselnummer am Schloss sichtbar eingepreßt. Den Schloss-Hersteller erkennt er als Profi mit freiem Auge, aber auch jeder Laie kann den Firmen-Namen am Schlüssel der VerkäuferIn ablesen. In der Regel werden einfache Büro-Möbelschlösser mit ungeschützten Profilen eingesetzt, das Nachbestellen der Schlüsselnummer ist für jedermann möglich.

Die Bandbreite der Trickdiebe reicht von der kinderreichen Familie über sich laut unterhaltende Personengruppen bis zum scheinbar gut situierten Gentleman-Gauner. Sie kommen naturgemäß während der Geschäftszeit und sind vielfach Meister der Verstellung und Inszenierung. Als vielversprechender Kunde erzeugen sie beim Verkaufspersonal enorme Umsatz-Hoffnungen, die sämtliche Vorsicht vergessen lassen. Ihr Hauptaugenmerk richtet sich dabei auf die Vitrinen und Auslagenbereiche mit den höchsten Werten. Nicht selten kaufen sie z. B. ein preiswerteres Stück, um unbemerkt an die gewünschte Top-Ware zu kommen.

Die Geschichten, die zur Ablenkung des Personals präsentiert werden, reichen von „Ich bin der Bruder der Königin von Saba und möchte ihr ein ganz besonderes Geschenk machen“ bis hin zu „Ich werde ohnmächtig, können Sie mir ein Glas Wasser holen“ – auf jeden Fall beschäftigen sie das Personal, lenken es ab und locken es vom Ort des Geschehens weg.

Als vorbeugende Maßnahmen bieten Spezial-Unternehmen und Versicherungen Verhaltenstrainings an.¹

1.1.4.2 Einbruch

Einzeltäter mit Insider-Wissen nutzen die Schwachstellen in den Vitrinen-Konstruktionen und treten in Geschäften oder bei Veranstaltungen in Erscheinung, um durch Aufbruch der Vitrinen an die Ware zu kommen. Auch diese Tätergruppe arbeitet gewinnoptimiert und tritt nun überwiegend während der Geschäftszeit in Aktion, wenn die Gebäude-Alarm-systeme inaktiv sind. Dabei brechen sie Vitrinen unbemerkt auf – obwohl Personal, Kunden und vielfach auch Security im Raum sind.

In der Regel sind diese Kriminellen schon längst verschwunden, wenn der Schaden bemerkt wird. Diese Täter gehen ebenfalls professionell vor und erkunden im Vorfeld die Schwachstellen der Möbel-Konstruktion. Sie suchen dabei nicht nur nach schwach

¹ Adressen in Kapitel 4.3.