

# DIE UNSICHERHEIT WÄCHST

Raubüberfälle, Diebstähle und Betrug – die Zahl der Delikte gegen Juweliere und Goldschmiede nimmt rasant zu. Immer mehr Geschäftsinhaber fühlen sich nicht mehr sicher. Beim GZ-Round-Table diskutierten Branchenvertreter und Sicherheitsexperten die Lage und mögliche Präventionsmaßnahmen.

**GZ: Herr Winckel, wie ist die aktuelle Gefährdungslage des Fachhandels?**

**Martin Winckel:** Die Verbrechen gegenüber Juwelieren und Goldschmieden haben allein im vergangenen Jahr um mehr als 40 Prozent zugenommen. Das sind nur die Taten, die wir ausgewertet haben. Und daher bei Weitem nicht alle Delikte, da die Polizei nicht alle veröffentlicht. Auch die Versicherer melden nicht jeden Vorfall. Dieses Jahr zeigten Januar und Februar weitere Zuwächse bei den Delikten. Betroffen sind vorwiegend kleine und kleinste Geschäfte. Die Taten sind derzeit begründet in den hohen Edelmetallpreisen. So sind auch Geschäfte in den Fokus gerückt, an denen Täter früher vorbeigegangen sind, weil es sich nicht lohnte. Die meisten Taten ereignen sich in kleinen oder Kleinstädten oder auf dem flachen Land. Auch 1-B-Lagen sind betroffen. Die 1-A-Lagen dagegen aufgrund der besseren Absicherung weniger.

**GZ: Herr Sigl, deckt sich das mit den offiziellen Beobachtungen der Polizei?**

**Jürgen Sigl:** Ich muss dazu sagen, dass wir für 2011 noch keine offiziellen Zahlen nennen können. Aber bis 2010 stellen wir bei Gesamtstraf-taten gegenüber Juwelieren eher eine Stagnation fest. Im Vergleich zu 2001 sind sie sogar von über 400 auf 340 zurückgegangen. Die größten Schadenssummen und die meisten Taten haben wir im Betrugsbereich. Das ist sicher auch durch die hohen Goldpreise bedingt. Dann kommt aber gleich der sogenannte einfache Diebstahl. Allein in Bayern hatten wir 2010 einen Betrugs-schaden von mehr als 1,1 Millionen Euro.

**GZ: Woran liegt es, dass die Kriminalstatistik so auseinanderklafft mit der Auswertung des Juwelierwarndienstes?**

**Martin Winckel:** Es ist immer die Fragestellung, wie bei allen Statistiken. Die Polizei wertet ▶



Große Diskussionsrunde für ein brandheißes Thema: Die Kriminalität gegenüber dem Fachhandel nimmt stark zu. Es ging daher um die Frage, wie man Einbrecher, Diebe und Betrüger stoppen kann

## GZ-Round-Table

### TEILNEHMER:

**Joachim Dünkelmann**, Geschäftsführer vom Bundesverband der Juweliere

**Karl-Eugen Friedrich**, Präsident des Bundesverbandes der Juweliere und Inhaber des Juweliergeschäfts Linn in Köln

**Andrea Fritz**, Geschäftsführerin der Ladenbaufirma Möbel & Raum

**Sebastian Göttert** von der Mannheimer Versicherung, verantwortlich für die Juwelier- und Valorenversicherung

**Christoph Hahn**, Inhaber des Sicherheitsglasspezialisten Silatec

**Josef Moosreiner**, Bereich Sicherheitstechnik beim Bayerischen Landeskriminalamt

**Jürgen Sigl**, Sachgebietsleiter beim Sachgebiet Prävention beim Bayerischen Landeskriminalamt

**Martin Winckel**, Chefredakteur und Herausgeber des internationalen Juwelierwarndienstes

**Moderation:**  
Axel Henselder, Chefredaktion GZ

Fotos: Hannes Magerstedt



teilweise in den Bundesländern Straftaten auf Schmuckgeschäfte auch nicht separat aus.

**Jürgen Sigl:** Ich kann nur für Bayern sprechen: Wenn Juweliere betroffen waren, dann wurde der Fall auch entsprechend erfasst und erscheint in der Statistik.

**Karl-Eugen Friedrich:** Also für mich ist es eigentlich egal, welche Statistik greift. Dass eine besondere Gefährdungssituation für unsere Branche vorliegt, ist uns klar. Wichtig ist mir die Feststellung: Die Täter drängen anscheinend in die schlechter gesicherten Geschäfte in der Peripherie. Daher sollten diese eher kleinen Juweliere ihre Sicherheitskonzepte kritisch hinterfragen. Es geht darum, darüber nachzudenken, was man tun kann: Sicherheitsverglasungen nachrüsten, eine größere Rahmenstärke einsetzen oder ganz einfach nachts im Zweifelsfall sein Fenster ausräumen.

**Sebastian Göttert:** Ich denke, das sind genau die Themen. Die Taten passieren. Dann reagieren auch die Versicherer. Gemeinsam versucht man die Fälle, die passiert sind, künftig zu vermeiden. Das lernen aber auch die Täter. Wenn sie mer-

ken, dass der Juwelier eine Schleiße, einen Wachmann oder Ähnliches hat, dann ändern sie ihre Strategie und weichen zum Beispiel auf die kleineren Geschäfte in den Randlagen aus.

**GZ: Was sind denn Ihre Beobachtungen von der Versicherungsseite her?**

**Sebastian Göttert:** Die Großschadensfälle, sprich Raub oder Einbruch mit Kfz, bewegen sich weiter auf recht hohem Niveau, sind aber nicht extrem gestiegen. Was wir in den letzten Monaten feststellen müssen, ist, dass Schaufenstereintritte zunehmen. Auch das Thema Trickdiebstahl beschäftigt uns immer häufiger. Hinzu kommt eine neue Qualität der Taten. Es werden zunehmend kleine Goldschmiede überfallen. Und: Die Hemmschwelle bei den Tätern, Gewalt auszuüben, sinkt.

**Joachim Dünkelmann:** Der derzeitige Segen der Branche ist irgendwo auch ihr Fluch. Wir wecken durch die permanente Berichterstattung über Goldpreissteigerung auch Begehrlichkeiten – auch bei solchen Kriminellen, die es bislang vielleicht nicht auf Juweliere oder Goldschmiede abgesehen hatten. Ich denke, dass wir da noch sehr viel Bewusstseinsförderung bei den Händlern, bei den Juwelieren betreiben müssen, um auf diese Gefährdungslage richtig einzugehen.

**GZ: Was kann der Juwelier schon heute tun, um sich zu schützen?**

**Josef Moosreiner:** Der erste Schritt beginnt bei der Planung eines neuen Geschäfts: Durchbruchhemmende Verglasungen, geprüfte einbruchhemmende Türen, und das nicht nur beim Haupteingang, sondern eben auch die Nebentüren, eine Zutrittskontrolle et cetera gehören dazu. Es gibt ein ganzes Bündel an Maßnahmen. Den Fachhandel unterstützen dabei auch sehr gern kostenlos die kriminalpolizeilichen Beratungsstellen. In Bayern gibt es 33, bundesweit sind es über 260. Es sind oft Nachlässigkeiten, auf die unsere Kollegen die Ladeninhaber aufmerksam machen. Ein Beispiel: die Zutrittskontrolle für die Nebeneingangstür. Da wird oft nur ein einfacher elektrischer Türöffner angesteuert, der mit jeder Scheckkarte überwunden werden kann.

**GZ: Frau Fritz, was kann man bei der Planung neuer Geschäfte tun?**

**Andrea Fritz:** Da geht es zunächst um die Sicherung des Schaufensters. Und im Geschäft geht es weiter mit Vitrinen, die sich nur mit einer Transponderchipkarte öffnen lassen und alarmgesichert sein sollten. Wenn die Vitrine nach der Entnahme eines Schmuckstücks nach einer bestimmten einprogrammierten Zeit nicht verschlossen wird, löst sie automatisch Alarm aus. Wir spüren schon ein verstärktes Interesse nach umfassenden Sicherheitslösungen. Allerdings



Andrea Fritz

„Gerade kleinere Juweliere können sich einen umfassenden Schutz nicht leisten“

sind all diese Maßnahmen für den Kunden richtig teuer, wenn er seinen Laden komplett nach dem neuesten Stand der Technik ausstatten möchte. Kleinere Geschäfte tun sich da schwer.

**Sebastian Göttert:** Gegen Einbruchdiebstahl kann ich vieles machen. Im Geschäft kann man sich gegen Raub schützen, indem man zum Beispiel für den Zugriff auf die Vitrinen oder Schaufenster Zeitverzögerungen bei den Öffnungsmechanismen einbaut. Das schreckt bereits viele Räuber ab. Und ein seriöser Kunde, der sich für eine hochwertige Uhr interessiert, ist auch bereit, ein paar Minuten länger zu warten.

**Andrea Fritz:** Aber ist es in diesem Fall nicht besser, man lässt den Dieb möglichst schnell an die Ware, bevor er aggressiv wird?

**Jürgen Sigl:** Man sollte ganz offen über einen Aushang im Eingangsbereich kommunizieren, dass man so eine Zeitverzögerungstechnik hat. Bei Banken wird dies auch angegeben. Aber es gibt ja noch andere Verhaltensweisen, die man den Mitarbeitern in die Hand geben könnte – neben der Technik. Dass man zum Beispiel den Kassenbestand so gering wie möglich hält, weil

Bargeld ein großer Anreiz ist. Man kann auch Geheimzeichen vereinbaren für den Fall, dass etwas nicht in Ordnung ist. Oder man kann eine Klingel ins Büro legen, um bei unklaren Situationen im Verkaufsbereich Hilfe zu holen oder Alarm auszulösen.

**GZ: Herr Hahn, macht sich die wachsende Kriminalität in einer verstärkten Nachfrage nach Sicherheitsglas bemerkbar?**

**Christoph Hahn:** Also, momentan haben wir eine Zunahme der Delikte von etwa 25 Prozent im Schaufensterbereich im deutschsprachigen Raum. Es werden heute bereits Geschäfte bei der Planung und beim Bau ausspioniert. Da wird ein Laden umgebaut und die Pläne hängen alle an der Wand. Oftmals kann die Baustelle auch jeder betreten und so die Pläne einsehen. Oft sind da auch sicherheitsrelevante Dinge eingezeichnet. Derartiges kann man nur vermeiden, indem man mit den planenden Büros intensiv zusammenarbeitet, Geheimhaltungsvereinbarungen unterschreibt und diese Sicherheitspläne separat von den anderen Planunterlagen konzipiert, sodass nicht jeder Handwerker oder jede Firma da rankann, die an so einer Ausschreibung beteiligt sind. Es gibt genügend Produkte oder Maßnahmen, um ein Geschäft mittlerweile sehr

sicher zu machen. Aber beim kleinen Fachhändler, der nicht so kapitalstark ist, verschlingen diese Sicherungsmaßnahmen zu viel Geld.

**Martin Winckel:** Viele Juweliere, Goldschmiede, Uhrmacher und Schmuckgeschäfte wollen von Kriminalität gar nichts wissen, weil dieses Thema zu negativ belastet ist. Dabei könnte man das meiste verhindern. Zum Beispiel Diebstahle, die man mit geschultem Personal und guter Videoüberwachung in mindestens 80 Prozent der Fälle verhindern oder zumindest anschließend aufklären könnte. Es gibt aber auch viele Dinge, die man anders machen könnte, um sich und sein Geschäft und das Personal zu schützen. Das muss nicht viel Geld kosten. Zum Beispiel die Videoüberwachung: Denn nur mit einer guten Videokamera bekommt man beweismäßige, identifizierbare Täterbilder. Die meisten Bilder, die ich zum Bearbeiten erhalte, lassen im Grunde fast keine gerichtsverwertbare Täteridentifizierung zu.

**Joachim Dünkelmann:** Also wir bewegen uns ja in einem ganz merkwürdigen Spannungsfeld: Einerseits leben wir davon, so viel wie möglich zu zeigen. Wir leben von der Präsentation, Begehrlichkeiten werden vor dem Schaufenster geweckt, viele Kaufentscheidungen werden erst im Laden getroffen. Das heißt, ich muss so viel wie möglich an Ware zeigen, ich muss die Ware so nah wie möglich an den Kunden bringen. Sicherheitssysteme sind nicht unbedingt verkaufsfördernd. Da muss man auch abwägen zwischen Sicherheit und kalkulierbaren Risiken.

**Martin Winckel:** Wenn man überlegt, dass Juweliere nachts in einem Schaufenster Ware für 100 000 Euro dekorieren – zwar hinter Panzerglas oder hinter einem Rollgitter –, aber würde jemand 50 000 Euro in Bargeld in ein solch gesichertes Schaufenster legen? Sicher



Karl-Eugen Friedrich

„Wir müssen vor allem kleine Juweliere in den Randlagen für das Thema Sicherheit sensibilisieren“

nicht. Für die Täter liegt da kein Schmuck, sondern Bargeld. Denn sie gehören zur organisierten Kriminalität und können die Beute schnell absetzen. Die Juweliere müssen ihre Ware zeigen. Daher gehören sichere Vitrinen, sichere Schaufensterrückseiten dazu. Ich habe etwa 70 Beispiele, da betreten die Kriminellen



Christoph Hahn

„Schon beim Um- oder Neubau werden heutzutage Juweliergeschäfte ausgespäht“



Martin Winckel

„Vorsichtsmaßnahmen, etwa für die Nacht das Schaufenster auszuräumen, kosten keinen Cent“

**decorado**  
Der Katalog von BARTHELMESS

**Ladeninszenierung per Katalog!**

Individuelle Beratung und einen **kostenlosen Katalog** erhalten Sie unter:

freecall 00800 / 55 66 55 55  
freefax 00800 / 55 66 55 77  
[www.decorado.de](http://www.decorado.de)  
info@decorado.de



bewaffnet das Geschäft, bedrohen die Anwesenden, holen einen Hammer heraus und schlagen auf die Vitrinen oder auf die Schaufensterrückseite. Geht das Glas nicht kaputt, ziehen sich die Täter sofort zurück, weil das Zeitfenster abläuft. Eine Tat dauert heute zwischen einer und drei Minuten. Das ist das Zeitfenster, wo praktisch keine Gefahr besteht, dass vorher die Polizei eintrifft. Danach treten die Täter ganz schnell den Rückzug an.

**GZ: Was für Maßnahmen gibt es denn, die den Juwelier erst einmal keinen Cent kosten und schnell im Alltag umsetzbar sind?**

**Sebastian Göttert:** Zum Beispiel nicht morgens beim Lüften bei offener Geschäftstür den Tresor öffnen und die Auslagen dekorieren.

**Joachim Dünkemann:** Wenn ich mir angucke, was ich für hochauflösende Bilder bei Google Streetview erhalte und dann Ladenpassagen virtuell abschreiten kann, ohne im Vorfeld von den Kameras schon erfasst zu werden – das Internetzeitalter macht das Ausbaldowern immer leichter. Viele Juweliere haben einen Internetauftritt mit wunderbaren Innenansichten, sogar mit einer 360-Grad-Rundumaufnahme oder



Sebastian Göttert

„Juweliere sollten das Angebot der Versicherer annehmen und sich vor Ort beraten lassen“

Schwenkkamera. Hier sollten Juweliere dafür sorgen, dass zumindest Bewegungsmelder und Kameras aus den Bildern herausretuschiert sind. **Martin Winkel:** Die erste Maßnahme gegen Einbruch ist, nachts weniger Ware ins Schaufenster und in die offene Aufbewahrung zu legen und stattdessen im Tresor aufzubewahren. Das bedeutet zwar Arbeit, lohnt sich aber doppelt. Die nächtlich offene Aufbewahrung ist auch der teuerste Punkt bei der Kalkulation der Versicherungsprämie. Man kann nachts das Schaufenster gut mit digitalen Bilderrahmen dekorieren. Da kann man also eine Menge Geld sparen. Diebstahl kann ich auch verhindern durch Schulung der Mitarbeiter. Es geht darum, die Mitarbeiter erst mal zu informieren, was aktuell in der Branche läuft, welche Taten wie, wann und wo geschehen und wie die Täter aussehen. Zudem sollte man einen Codesatz im Betrieb vereinbaren. Wird man zum Beispiel bedrängt von einer Gruppe von Kunden, holt man weitere Mitarbeiter hinzu. So wird es für Trickdiebe schon schwierig. Und im Fall einer geschlossenen Geschäftstür sollte man nicht jedem Kunden öffnen. Da sollte man sich auf sein Bauchgefühl verlassen. Hat man ein ungutes Gefühl, bleibt die Tür halt zu. Das Bauchgefühl und der gesunde Menschenverstand sind auch beim Thema Betrug, zum Beispiel beim Goldankauf, wichtig. Da kommen augenscheinlich Südeuropäer mit massivem Goldschmuck an. Da darf man nicht nur die Dollarnoten sehen, sondern sollte zumindest die Personalien überprüfen. Noch besser: Man nimmt das Material, lässt es in der Scheideanstalt prüfen und zahlt erst dann dem Kunden das Geld aus. Wer es ehrlich meint, geht darauf ein.

**Sebastian Göttert:** Die richtige Vorlagentechnik ist wichtig, um Trickbetrügern das Handwerk zu erschweren. Wenn ich sieben Ringe durcheinander hinlege, dann fällt mir nicht auf, dass anschließend einer fehlt. Sortiert man sie aber zu bestimmten Formen, zum Beispiel als Würfel, dann fällt sofort auf, wenn einer fehlt.

**Andrea Fritz:** Wichtig ist es auch, die Vitrinen immer sofort wieder ordentlich zu verschließen. Das Verkaufspersonal entnimmt häufig Ware zur Vorlage und verschließt die Vitrine dann nicht gleich. Während der Vorlage ist der Verkäufer abgelenkt und der Dieb kann sich in aller Seelenruhe bedienen.

**Martin Winkel:** Die Schlüssel sollte man am Körper tragen, nicht stecken lassen. Gerade erst hatten wir in Düsseldorf einen Fall: Der Kunde hat den Verkäufer abgelenkt und ihn noch mal schnell woanders hingeschickt. In der Zwischenzeit zog er den Schlüssel raus, kam nach zwei Stunden wieder und ließ sich erneut



Josef Moosreiner

„Auch die Polizei nennt dem Handel kostenlos geschulte Berater in Fragen der Sicherheitstechnik“

Ware zur Ansicht bringen. In der Zwischenzeit holte er wertvolle Uhren aus der Vitrine. In Hamburg ist eine Gruppe Täter festgenommen worden, die so einen Schlüsselbund dabei hatten: nur Vitrinenschlüssel.

**Karl-Eugen Friedrich:** Ich habe mal einen Kollegen in Bonn besucht, der hatte die gleiche Ladeneinrichtung wie ich. Da habe ich per Zufall entdeckt, dass meine Vitrinenschlüssel auch bei seinen Schlössern passten. Der Hersteller hatte die Schlüssel und Schlösser nur jedes Jahr einmal geändert. Alles, was in einem Jahr dort produziert wurde, passte überall. Der Hersteller hat erst dann angefangen, bei Neuanstellungen überhaupt eine unterschiedliche Schließung einzuführen.

**Josef Moosreiner:** Vonseiten der Polizei geben wir kostenlos eine Liste mit geprüften Herstellern raus. Die Listen gibt es sowohl für Videoüberwachungsanlagen als auch für Überfall- und Einbruchmeldeanlagen sowie für Sicherheitsausrüster. Die Liste mit den geprüften Fachfirmen reicht bis hin zu Herstellerverzeichnissen für Fenster und Türen.

**Christoph Hahn:** Eine verschlossene Tür mit Klingel ist auch nicht zu unterschätzen. Das hilft aber nur dann, wenn die Mitarbeiter entsprechend geschult sind. Wo guckt der vermeintliche Kunde hin? Schaut er mir in die Augen oder eher auf den Boden? Es gibt Verhaltensmuster, mit denen Verbrecher oft auffällig werden.

**Martin Winkel:** Und nicht die Tür aus der Ferne mit dem Türdrücker öffnen – man sollte sich schon selbst überzeugen, wer da reinwill.

**Jürgen Sigl:** Man sollte sich nicht scheuen, eine Gruppe, die offensichtlich nur dazu da ist,



Joachim Dünkemann

„Um eine optimale Lösung zu erzielen, sollten alle an einem Tisch sitzen“

mich durcheinanderzubringen, einfach des Geschäfts zu verweisen. Zudem sollte man auf Unbekannte achten, die sich zu Geschäftsabschluss in der Nähe tummeln.

**GZ: Wo finden Juweliere Beratung und Hilfe?**

**Sebastian Göttert:** Juweliere sollten das Angebot der Versicherer wahrnehmen. Wir zum Beispiel bieten eine kostenlose Vor-Ort-Beratung an. Die Kollegen sind geschult in der Sicherungstechnik. Der Experte kann durch den Besuch im Geschäft konkret sagen, welche Maßnahmen ergriffen werden sollten. Dazu muss ich die Abläufe anschauen, um zu sehen, wie der Kunde öffnet und auch abschließt. Wie er seinen Tagesablauf gestaltet und wie die Gegebenheiten des Gebäudes und der vorhandenen Sicherheitsmaßnahmen sind. Wir geben dann eine konkrete Empfehlung, die auch letztlich zu günstigeren Prämien führen kann, wenn sie umgesetzt wird.

**Jürgen Sigl:** Man sollte das Bauchgefühl der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen schulen. Je mehr sie über Täter und Taten wissen, desto eher erkennen sie auch verdächtige Personen. Bei einem schlechten Gefühl ist es jederzeit möglich, die Polizei anzurufen und um eine Personenüberprüfung vor dem Geschäft zu bitten. Das hat natürlich eine abschreckende Wirkung.

**Christoph Hahn:** Vormittags zwischen zehn und elf Uhr, auch samstagsvormittags, sind die Angriffe häufiger geworden. Da sollte man aufmerksamer schauen, was rund um das Geschäft passiert. Und die Gefahr einer Geiselnahme nicht unterschätzen. So sollten sich Täter auch schnell wieder zurückziehen können und nicht im Geschäft eingesperrt werden. Eine Tür sollte daher mit einfachen Mitteln wieder geöffnet werden können, um den Täter ins Freie zu lassen. Das gilt besonders auch für Schleusen. Wir brauchen in Schleusen immer einen Panikknopf, den alle Mitarbeiter kennen, sodass beide Schleusentüren aufgehen und sie nicht in das Szenario einer bewaffneten Geiselnahme geraten.

**Joachim Dünkemann:** Wichtig ist eigentlich, vor einem Umbau eines Geschäfts alle an einen Tisch zu kriegen: Den Ladenbauer, den Versi-



Jürgen Sigl

„Der hohe Goldpreis lenkt die Aufmerksamkeit der Kriminellen auf schlecht gesicherte Geschäfte in den Randlagen“

cherer, den Errichter, einen Experten für Alarmtechnik oder Videotechnik und gegebenenfalls noch einen externen neutralen Berater.

**Josef Moosreiner:** Dieser Berater könnte jemand von der Polizei sein. Damit hätte man einen Experten, der die Risiken kennt und auch guckt, dass man gewisse Details, die gar nicht so viel kosten müssen, umsetzt. Wir führen seit Jahren eine Statistik, in der wir die Erfolge durch die richtige Sicherungstechnik festhalten. Das sind im Jahr über 1400 Fälle, 800 davon im gewerblichen Bereich – also auch Juweliere –, wo es bei einem erfolglosen Einbruchversuch blieb.



**www.kniep.de**

**VITRINEN LADENBAU**  
Jetzt Kataloge anfordern!

**KNIEP**

KNIEP GmbH  
Privatstrasse 10 Nr. 41  
D-13053 Berlin  
Telefon: +49 (0) 30 982 72 66  
Telefax: +49 (0) 30 982 72 67  
E-Mail: info@kniep.de