



Auf der Hut sein!

Das in der Schmuck- und Uhrenbranche so wichtige Weihnachtsgeschäft steht vor der Tür. Aber nicht nur das, denn auch die kriminellen Element lauern schon auf ihre nächste »Hauptsaison«. Gerade in dieser Stressphase wittern viele Täter ihre Chance. Hier erhalten die U.J.S.-Leser Tipps, wie sie sich am besten vor Diebstählen schützen können.

Am Donnerstag, 03. September 2009, gegen 14 Uhr, betreten drei Männer und eine Frau mit Kind ein Juweliergeschäft, in dem sich bereits einige Kunden aufhielten. Die Gruppe zeigte Interesse an verschiedenen Schmuckstücken. Auf dem Überwachungsvideo des Geschäftes ist zu sehen, wie ein Täter die herrschende Verwirrung ausnutzen kann. Da auf einer Vitrine ein Schlüssel steckengeblieben war, öffnete der Täter mit diesem eine andere Vitrine, entnahm unbemerkt zwei Ketten und übergab sie sofort einem Mittäter. Die Tätergruppe unterhielt sich noch angeregt mit den Angestellten und verließ dann das Juweliergeschäft. Erst viel später wurde der Diebstahl bemerkt. Dies ist eins von vielen Beispielen, die der internationale Juwelier-Warndienst im Herbst immer häufiger zur Kenntnis nehmen muss. Einbruch und Diebstahl sind eine permanente Bedrohung für die Fachgeschäfte der Branche. Sie sind mit über 85 Prozent die häufigsten Deliktarten. Und gerade zur Weihnachtszeit, wenn die Schaufenster und Vitrinen der Juweliergeschäfte mit den aktuellen Produkten fürs Weihnachtsgeschäft dekoriert sind, dann läuft bei vielen Verbrechern buchstäblich »das Wasser im Mund zusammen«. Die Begehrlichkeiten, die bei zahlenden Kunden erwünscht geweckt werden, machen auch vor Langfingern nicht halt.

Die Statistik des internationalen Juwelier-Warndienstes zeigt im Jahr 2008 eine Zunahme bei Einbrüchen und Diebstählen gegenüber 2007 auf, die Tendenz für das Jahr 2009 ist weiterhin steigend. In letzter Zeit werden von Martin Winckel und seiner Organisation zur Verbrechensbekämpfung verstärkt Aktivitäten von südosteuropäischen Banden in ganz Europa festgestellt. Einige Festnahmen und Tatklärungen der letzten Zeit bestätigen diese Meldung. Besonders betroffen durch Übergriffe dieser Tätergruppen sind derzeit die Niederlande und Belgien sowie Österreich. Es wurden aber auch schon Taten in Deutschland, der Schweiz, Frankreich und Luxemburg registriert. »Es ist mit einer Zunahme von Taten dieser Gruppe in ganz Europa zu rechnen«, teilt der internationale Juwelier-Warndienst mit.

Gerade der Bereich der Trickdiebstähle ist für betroffene Juweliere sehr schmerzhaft, weil diese in der Regel nicht von der Versicherung übernommen werden. Der Verlust schlägt sich also direkt ertragsmindernd in der Bilanz des jeweils betroffenen Fachgeschäftes nieder. Und gerade in Geschäfts-

zeiten, die durch eine hohe Kundenfrequenz gekennzeichnet sind, sollten die Inhaber und Angestellten besonders auf der Hut sein. Die Täter bei Trickbetrügereien treten zurzeit verstärkt in Gruppen auf und arbeiten in der Regel mit den Mitteln der Ablenkung und Verwirrung des Personals. Meist sind es drei oder mehr Personen, die möglichst alle Mitarbeiter beschäftigen und sich über den gesamten Verkaufsbereich verteilen. Oft betreten sie auch Nebenräume, lassen Gegenstände vorsätzlich zu Boden fallen oder nutzen das Geschrei von Kindern, um durch die entstandene Verwirrung im Laden unbemerkt Schmuckstücke und Uhren aus dem Sortiment stehlen zu können.

Ein anderer immer wieder erfolgreich angewendeter Trickdiebstahl wird als sogenannter »Verpackungstrick« bezeichnet. Vermeintliche Kunden lassen sich dabei ausführlich beraten und suchen im Anschluss gezielt Stücke aus. Während der Verpackung der Ware werden – meist mehrfach – Sonderwünsche geäußert, sodass die Ware häufig ein- und wieder ausgepackt werden muss. Dabei gelingt es den fingerfertigen Trickdieben immer wieder, während der langwierigen Verpackungsprozedur die Stücke unbemerkt aus den Verpackungen zu entnehmen. In nahezu allen Fällen äußern dann die Täter, dass sie das Geschäft nur kurz verlassen müssen, um noch Bargeld von der Bank zu holen. Wird dieser Satz von solchen »Kunden« gesagt, dann sollten bei jedem Verkäufer die Alarmglocken klingeln, denn dann befindet sich die ausgesuchte Ware nicht mehr in der Verpackung, sondern bereits in den Taschen der Trickdiebe. Spätestens jetzt sollten die Polizeikräfte gerufen werden, um eine Personenüberprüfung vornehmen lassen zu können. Sind die Trickdiebe erstmal aus dem Geschäft verschwunden, dann ist auch der Schaden bereits entstanden.

Präventivmaßnahmen für Juweliere

Für Martin Winckel vom internationalen Juwelier-Warndienst steht fest: Trickdiebe handeln immer gleich. Sie lenken ab, verwirren das Personal und beschäftigen die Mitarbeiter extrem. Gerade im Weihnachtsgeschäft, wenn der Betrieb sowieso schon an der Belastungsgrenze arbeitet, bieten sich größere Möglichkeiten, im Juweliergeschäft zum Erfolg kommen zu können. Folgende Präventivmaßnahmen empfiehlt Martin Winckel den Geschäftsinhabern, um das Risiko zu minimieren, von Trickdiebstählen geschädigt zu werden:

- Es sollten immer mindestens zwei Personen im Verkaufsraum anwesend sein.
- Nur eine überschaubare Menge an Artikeln gleichzeitig vorlegen (3 - 5 Stücke). Sollten alle oder einzelne der vorgelegten Artikel nicht in Frage kommen, sollten diese sicher weggeräumt werden, nicht nur zur Seite gelegt werden (besser in eine verschlossene Schublade). Danach nur die entsprechende Anzahl neuer Artikel zeigen, sodass nicht mehr als drei bis fünf Stücke vor dem Kunden liegen. Auch wenn der Kunde plötzlich einzelne der bereits weggeräumten Artikel wieder sehen möchte, niemals mehr als drei bis fünf Artikel vorlegen!
- Auch wenn Kunden nur sehr hochwertige Artikel sehen wollen, einen sehr guten und gepflegten Eindruck machen, seien Sie immer vorsichtig. Handeln Sie freundlich, aber bestimmt. Lassen Sie sich nicht durch die Aussicht auf einen scheinbar »großen Umsatz« ablenken und dadurch die normale Vorgehensweise vergessen!
- Sagt ein Kunde am Ende des Verkaufsgesprächs, er müsse noch das Geld von der Bank, aus dem Hotel oder Auto holen, ist höchste Vorsicht geboten und meist ein Diebstahl schon geschehen! Sofort die vorgelegten Waren auf das Fehlen von Artikeln prüfen, auch bereits verpackte Waren auf Inhalt prüfen!
- Verpackungstrick: Täter wünschen eine spezielle Verpackung der Waren, ändern die Wünsche immer wieder und helfen dabei auch noch mit. Dabei wird immer die ausgesuchte Ware unbemerkt aus der Verpackung genommen.
- Verlangt ein Kunde die Vorlage von Schmuck aus dem Schaufenster, dann achten Sie bitte darauf, dass der Kunde nicht direkt hinter ihnen steht, wenn Sie den Schmuck aus dem Fenster entnehmen. Immer wieder kommt es zu Trickdiebstählen, wenn Kunden etwas »unten ganz vorne« aus dem Schaufenster sehen möchten.
- Achten Sie auf Ihr »Bauchgefühl« bei unbekanntem Kunden.
- Vereinbaren Sie in Ihren Unternehmen mit den Mitarbeitern ein Passwort oder besser einen ganz alltäglichen Satz oder eine Frage als »internes Alarmsystem«. Fühlt sich ein Mitarbeiter bei bestimmten Kunden »unwohl«, kann er, ohne dass die Kunden etwas bemerken, diesen Satz/Frage (z.B.: »Hat Herr Müller schon zurückgerufen?«) an die anwesenden Kollegen richten. Diese wissen dann sofort »ACHTUNG« der/die Kollege/in benötigt

Hilfe und können diese/n unterstützen beziehungsweise eine Personenbeschreibung der Person/en anfertigen.

- Weit geöffnete Eingangstüren laden zum »Greifen und Rennen«-Diebstahl ein.
- EC-Cash nur mit Pin-Nummer, kein EC-Lastschriftverfahren mit Unterschrift!
- Mit unbekanntem Kunden, die sich aus dem Ausland per Fax, Telefon oder E-Mail melden, sollten keine sogenannten Kreditkarten-»Mail-Order-Geschäfte« getätigt werden. Rufen Sie immer die Autorisierungsstellen der Kreditkartenfirmen an und sagen, dass es sich um eine »Mail-Order« handelt (Verkauf per Kreditkarte ohne persönliche Anwesenheit des Kunden).
- Wenn der Kunde bei der Bezahlung mit Kreditkarte und Ablehnung der Karte/n durch das Lesegerät immer weitere Kreditkarten aus der Brieftasche nimmt, handelt es sich fast immer um gefälschte oder kopierte Kreditkarten. Rufen Sie in einem solchen Fall immer die Autorisierungsstellen der Kreditkartenfirmen an und beschreiben Sie den Vorfall.
- Führen Sie ein »Logbuch«, in das Sie alle »verdächtigen Kunden« und Vorgänge eintragen (Tag, Uhrzeit, genaue Personenbeschreibung, Autokennzeichen, Videobilder der Person/en etc.). Dies könnte später von großer Hilfe sein.

• Bei verdächtigen Kunden die örtliche Polizei anrufen und eine Personenüberprüfung vor dem Geschäft veranlassen.

- Immer Handy, Block und Stift bereitlegen, um Täter oder verdächtige Kunden in sicherem Abstand verfolgen zu können und sich mindestens das PKW-Kennzeichen aufschreiben; mit dem Handy kann die Polizei-Notrufnummer normalerweise kostenlos angerufen werden!
- Errichten Sie in Ihrer Stadt mit weiteren Juweliergeschäften eine sogenannte Telefonkette, um verdächtige Personen oder (vermutliche) Trickdiebe sofort an alle angeschlossenen Geschäfte melden zu können und sich so gegenseitig zu schützen. Informationen zum Aufbau einer Telefonkette erhalten Sie beim internationalen Juwelier-Warndienst.

Ein noch besseres Mittel, sich gegen Trickdiebstähle und Einbrüche schützen zu können, ist die Mitgliedschaft im internationalen Juwelier-Warndienst. Die Kosten dafür betragen lediglich neun Euro im Monat. Vom internationalen Juwelier-Warndienst erhalten die angeschlossenen Fachgeschäfte eine Vielzahl von Informationen über die Taten und Tätergruppen, die immer wieder in der Branche aktiv sind. Mit diesen wichtigen Informationen und Täterbildern aus dem Präventionsnetzwerk wird es einfacher, sich gezielt gegen die Über-



Martin Winkel vom internationalen Juwelier-Warndienst hat die Tipps zusammengestellt, mit denen sich Fachgeschäfte vor Trickbetrügern schützen können.

griffe der Kriminellen zu schützen. Bei den auf dieser Seite abgebildeten Fotos von Überwachungskameras handelt es sich um gesuchte Täter, die bereits seit einiger Zeit in der Schmuck- und Uhrenbranche aktiv sind.

Text: dik; Fotos: Juwelier-Warndienst

