

Jagdfieber an der Kasse

Weil Kunden und Mitarbeiter klauen, gehen dem deutschen Einzelhandel jährlich 3,9 Milliarden Euro flöten. Diebstahl ist der Hauptgrund für Inventurdifferenzen. Der Kampf der Revisoren gleicht dem Wettlauf von Hase und Igel.

Revisoren wissen um ihr schlechtes Image. Es macht ihnen nur nichts aus. Eigentlich profitieren sie sogar davon. Ihr Erscheinen verbreitet bei Führungskräften und Mitarbeitern spürbares Unbehagen. Etwas Geheimnisvolles umgibt diese Gilde. „Die Revision“ heisst es nur. Revisoren sind keine Personen, sondern eine Instanz. Eine Prüf- und Kontrollinstanz. „Die Revision ist der natürliche Feind des Verkaufs“, formuliert eine Handelsmanagerin die Beziehung zueinander. Der endlose Wettlauf der nimmermüden Revisoren mit Ladendieben, kriminellen Mitarbeitern und professionellen Betrügern erinnert bisweilen an das Rennen zwischen Hase und Igel. In diesem kuriosen Beziehungsgeflecht treiben sich die Beteiligten gegenseitig zu immer neuen Höchstleistungen an.

Einen „Innovationspreis für Betrüger“ wollte Thomas Pursche schon ausloben. Auf einem Sicherheits-Fachkongress vor einigen Wochen in Köln lud der Revisionsleiter der Konsumgenossenschaft Leipzig seine Zuhörer zu einem „Spaziergang durch die Welt der Kassenmanipulation“ ein. Dort, wo das Bargeld am schnellsten zur Verfügung steht, finden sich die meisten Mitarbeiterdelikte. Es folgen der Verkaufsraum und der Wareneingang. Fast jeder zweite Mitarbeiter ist unehrlich, behauptet eine Statistik des Centre of Retail Research in Grossbritannien.

Was die Statistiken unter der Rubrik Inventurdifferenz führen, ist in den meisten Fällen schlicht Diebstahl – begangen von Kunden und den eigenen Mitarbeitern. Laut Hochrechnungen des EHI Retail Institute lagen die Inventurverluste im deutschen Einzelhandel im vergangenen Jahr bei rund 3,9 Milliarden Euro. Fast die Hälfte davon verursachen nach Einschätzung von Handelsexperten Kunden. Ein Viertel ginge auf die Kappe klauender Mitarbeiter, 10 Prozent werden Lieferanten und Servicekräften zugeschrieben. Immerhin ein Fünftel der Verluste endet wegen schlechter Organisation im buchhalterischen Nirwana.

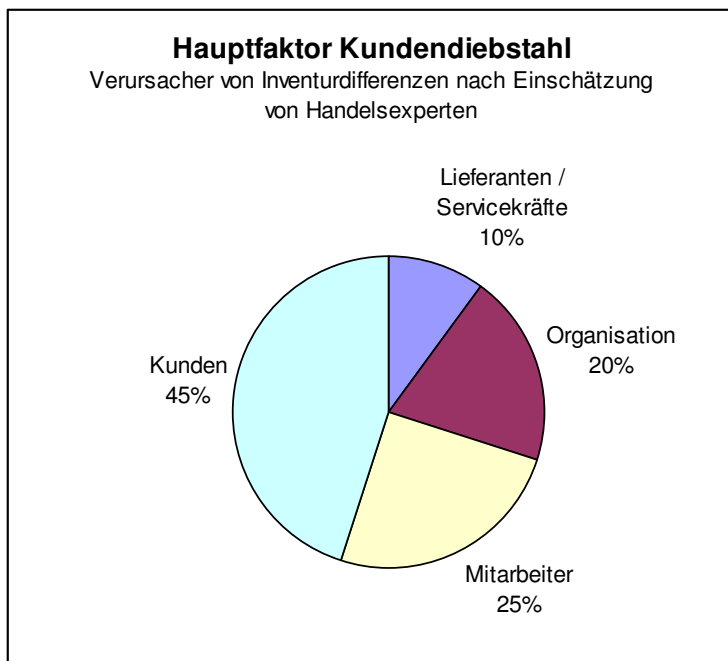
„Zu sagen, Mitarbeiterdelikte gibt es bei uns nicht, ist der falsche Ansatz“, warnt Pursche eindringlich. Mit gezielten Testeinkäufen, Kassensturz und Bondatenanalysen deckt er Manipulationen auf. Ein Rezeptbuch gibt es freilich nicht. „Jeder Kassenbon ist anders“. Ungereimtheiten unter die Lupe zu nehmen, kann sich durchaus lohnen. Eine unterschlagene Stange Zigaretten förderte am Ende einen Gesamtschaden von 15'000 Euro zu Tage.

Wie kann Diebstahl verhindert werden?

Einflussfaktoren der Verbesserungen 2006

19% Warenwirtschaft	neues WSS, verbessertes WWS, Umstellungen, verbesserte Auswertungen
17% Schulung	Kasse, Ladendiebstahl, Mitarbeiterdelikte
15% Organisation/Prozesse	Prozessoptimierung (65%), Abschriftenregelung, Buchungsgenauigkeit (35%)
10% Kamera/Videotechnik	
8% Revision	Kontrollen, verstärkter Mitarbeitereinsatz
6% Detektiveinsatz	mehr und flexibel
6% Warensicherung	
4% Bondatenanalyse	
4% Testkäufe	z.T. mit Abmahnungen
6% Sonstige	Mitarbeiterdelikte, Einbrüche
8% allg. Veränderungen	Umbauten, Marktschliessungen, Sortimentsänderung

(Quelle: EHI-Erhebung Inventurdifferenzen 2007 Lebensmittelzeitung)



(Quelle: EHI-Erhebung Inventurdifferenzen 2007 Lebensmittelzeitung)

Schlechte Buchführung

„Das Wesen des Kassiervorganges erscheint, die Erscheinung ist wesentlich“, sagt Revisor Pursche. Übersetzt heisst der erkenntnistheoretische Ansatz: Die Kassendaten lassen Rückschlüsse auf den Kassiervorgang zu.

Mit Verve breitet der grossgewachsene 55-jährige Revisor die ganze Bandbreite der Kassenmanipulation vor seinem Publikum aus – von Sofortstorno über Tricksereien mit Pfandleergut bis zum Eintippen falscher Beträge. Der so entstehende Bargeldüberschuss in der Kasse wird in einem unbeobachtetem Moment abgefischt. „Dafür braucht es eine ordentliche Buchführung“, weiss Pursche. Da werden schon mal Strichlisten für Bild-Zeitungen geführt. Verdächtig sind auch Taschenrechner an der Kasse, so der Gratis-Tipp des Experten für Inventurdifferenzen für angehende Prüfer. Doch wie schafft man die Beute aus der Filiale? „Das meiste Geld steckt im BH – zumindest bei den Damen.“

Bei allem Sarkasmus sind Pursche die Motive für solches Fehlverhalten bewusst. Meist stecken finanzielle Probleme dahinter. Oder die Arbeitslosigkeit des Ehepartners. Auch Spielsucht kann ein starker Grund sein. Manchmal reicht schon ein mieses Betriebsklima für den Griff in die Kasse. Die Spezialität von René Zienert sind kritische Kennziffern bei Ein-Personen-Besetzungen. Der Leiter IT/Organisation beim Ein-Euro-Discounter Tedi spricht eine unangenehme Wahrheit aus: „Unehrlliche Mitarbeiter tragen in hohem Masse zu Inventurdifferenzen bei“.

Zahlen lügen nicht

Ein eheblicher Teil dieser Differenzen werde an der Kasse verursacht. Der 38-jährige Zienert war schon Revisor beim Schuh-Filialisten Deichmann und im Rewe Prüfungsverband. Die Besonderheit bei Tedi, der über den Textil-Discounter Kik mehrheitlich zur Tengelmann-Gruppe gehört, ist der geringe Wert der Ware: niedrige, glatte Preise und niedrige Durchschnittbons. Viele Kunden zahlen passend und verzichten auf den Beleg. Das macht Manipulationen an der Kasse einfacher.

Zienert verwandelt an seinem Computer Filialen, Kassen, Bons und Mitarbeiter in Tabellen und Kurven, in Prozente und Absolutwerte, in Balken- und Kuchendiagramme. Warengruppe, Menge, Summe, Datum, Zeit, Kostenstelle. Dem elektronischen Auge des Revisors entgeht nichts. Unter der Fülle von Kennziffern stehen Erklärungen wie „Summe Abweichungen

Barverkäufe ohne Rückgeld“. Es sieht aus wie die Chart-Analyse einer Aktie. Der Kurs mancher Mitarbeiter fällt rapide, wenn sich verdächtige Signale häufen. Zahlen lügen nicht. Aber welche Wahrheit sie berichten, weiss keiner so genau. Auch ein Mitarbeiter, der die Funktion der Kasse nicht richtig verstanden hat, kann auffällige Transaktionsdaten produzieren. Trotz des geringen Warenwerts sind vierstellige Schadenssummen bei Tedi keine Seltenheit. Einmal kam sogar ein fünfstelliger Betrag zusammen – bei einem Durchschnittsverkaufspreis der Ware von 1 Euro.

Auch Wolfgang Bittner ist ein alter Hase in Sachen Revision. Obwohl die Kaufhof-Warenhäuser an den Eingängen, auf Bügeln und in den Kabinen mit Warensicherungshinweisen zugesperrt sind, hat der Leiter der Revision alle Hände voll zu tun. „Wir bauen ständig die Umkleiden um“, seufzt der 60-jährige. Zwar ist jeder vierte Artikel mit einem Sicherheitsetikett versehen. Doch diese verschwinden oft in irgendwelchen dunklen Ecken in den Kabinen, während der dazu gehörende Rock oder die Hose das Kaufhaus schon längst verlassen haben – natürlich unbezahlt.

Die grössten Probleme bereiten Bittner Umtauschbetrügereien. Als Revisionsleiter wacht er über täglich 1 Millionen Transaktionen an 3'500 Kassen. Dabei kommt es schon mal vor, dass ein Produkt öfter umgetauscht als verkauft worden ist. Gerade bei externen Trickdieben sind Kaufhäuser beliebt.

Raffinierte Kassentricks

Es beginnt mit einem ganz normalen, korrekten Kauf. Anschliessend wird der Bon kopiert und die erstandene Ware mit dem Originalbeleg in der Kauffiliale wieder umgetauscht. Mit der Kopie reist der „Kunde“ von Filiale zu Filiale und stiehlt dort die zum Bon passende Ware. Er entfernt die Warensicherung und tauscht die Artikel an den Kassen unter Vorlage der Bonkopie gegen Bargeld um. Die Bilanz von Bittner: In 35 bekannten Fällen entstand ein Schaden von etwa 8'000 Euro.

Etwas riskanter, dafür ohne Kopierkosten, ist die zweite Variante. Hier entwendet der Betrüger in einer Filiale ein Produkt und tauscht es ohne Kaufbeleg im selben Haus mit einer Zuzahlung gegen einen höherwertigen Artikel um. In der nächsten Filiale wird die so erworbene Ware mit dem erhaltenen, sozusagen echten Kassenbon gegen Bargeld retourniert. Nachgewiesener Schaden: 5'000 Euro in 15 Fällen.

Variante drei erfordert besondere Unverfrorenheit: Nach einem regulären Kauf taucht der Kunde eine halbe Stunde später ohne Bon wieder auf, um die eben erstandene Ware umzutauschen. Er gibt einfach an, nicht mehr im Besitz des Originalbons zu sein. Unter Verweis auf den gerade erst getätigten Umsatz nehmen die Mitarbeiter an der Kasse dem Käufer diese Lüge oft genug ab und die Ware demzufolge ohne Probleme zurück. In der nächsten Filiale klaut der kriminelle Kunde das zum einbehaltenen Bon passende Produkt und tauscht es gegen Bargeld um. Schaden: 10'000 Euro. Ursprung der vierten Spielart ist der Kauf eines teuren Rasierers. Der Apparat für 249 Euro wird noch am gleichen Tag zurückgetauscht. Von dem Originalbon erstellen die Betrüger hochwertige Kopien. Mit diesen Kopien und anderweitig beschafften Rasierern überlisten sie die Kaufhaus-Angestellten und tauschen die vermeintlich teuren Geräte gegen Bargeld um. Schaden: 7'500 Euro.

Aus Schaden wird man klug. Um solchen Manipulationen einen Riegel vorzuschieben, sind die meisten Kaufhäuser auf angeblich fälschungssichere Kassenbonrollen mit Wasserzeichen umgestiegen. Konsequenz: Inzwischen verschwindet auch dieses Kassenbon-Papier. Der Wettlauf zwischen Hase und Igel geht damit in die nächste Runde.