



EHI-Studie

Inventur- differenzen 2016

Daten, Fakten, Hintergründe aus der
empirischen Forschung

Vorwort



Liebe Leserinnen und Leser,

Sicherheitsmaßnahmen und Ladendiebstahl beschäftigen den Einzelhandel so lange, wie es ihn gibt. Das EHI beschäftigt sich in seiner Funktion als Forschungsinstitut des Einzelhandels seit der Gründung seiner Vorgängerinstitute in den 1950er-Jahren regelmäßig mit Fragen und Entwicklungen rund um die Themen Inventurdifferenzen, Ladendiebstahl und effektive Gegenmaßnahmen.

Trotz immenser Sicherheitsbestrebungen wird im Handel nach wie vor alles gestohlen, was nicht niet- und nagelfest ist. Insbesondere der organisierte und gewerbmäßige Ladendiebstahl hat in den letzten Jahren stark zugenommen. Vor allem der Aufmerksamkeit und der Sensibilität der Mitarbeiter kommt eine Schlüsselrolle bei der Bekämpfung von Ladendiebstählen zu.

Verlängerte Öffnungszeiten bei geringerer Personalbesetzung machen es immer schwieriger, eine „Flächenaufsicht“ zu gewährleisten und dadurch Inventurdifferenzen einzudämmen. Die freie Warenpräsentation muss also oft durch geeignete Sicherheitsvorkehrungen eingeschränkt werden. Selbstbedienung im Handel ist heute unverzichtbar – dieser Begriff wird jedoch von Kunden, Lieferanten, Servicekräften und oft auch von eigenen Mitarbeitern allzu wörtlich genommen und führt alljährlich zu enormen Verlusten im Handel.

Das EHI hat sich zum Ziel gesetzt, seine Mitglieder jährlich über die aktuellen Entwicklungen der Inventurdifferenzen in verschiedenen Branchen sowie zu Trends

bei den Maßnahmenschwerpunkten zu informieren. Die Ergebnisse zeigen einerseits die Notwendigkeit von Personalschulungen und präventiven Maßnahmen sowohl technischer als auch organisatorischer Art und belegen andererseits auch ihre Wirksamkeit.

Das EHI bedankt sich beim Handelsverband Deutschland (HDE), dem Bundesverband des Deutschen Textileinzelhandels e.V. (BTE), dem Bundesverband des Deutschen Möbel-, Küchen- und Einrichtungsfachhandels im Bundesverband Wohnen und Büro e.V. und dem Bundesverband Deutscher Heimwerker-, Bau- und Gartenfachmärkte e.V. (BHB) für ihre Unterstützung und vor allem bei allen Unternehmen, die sich an der Befragung beteiligt haben, für ihre offenen und informativen Auskünfte.

Köln, im Juni 2016



Michael Gerling
Geschäftsführer
EHI Retail Institute



Frank Horst
Leiter Forschungsbereich
Inventurdifferenzen
und Sicherheit
EHI Retail Institute

Inhalt



Vorwort	4
Zusammenfassung	8
Rahmenbedingungen zur Ermittlung der Inventurdifferenzen	12
Höhe der Inventurdifferenzen	22
Verursacher und Entstehungsorte	34
Kriminalität im Handel	40
Prävention und Sicherheitsmaßnahmen	52
Fazit	62
Abbildungsverzeichnis	64
Impressum	68

Zusammenfassung



Zusammenfassung

Inventurverluste prozentual konstant, absolut gestiegen

Im Jahresvergleich 2015 zu 2014 sind die Inventurdifferenzen bei den teilnehmenden Unternehmen in Prozent vom Umsatz konstant geblieben, jedoch ergibt sich in branchengewichteter Hochrechnung für den gesamten deutschen Einzelhandel eine Steigerung von 3,9 auf 4 Milliarden Euro. Das durchschnittliche Niveau der Inventurdifferenzen 2015 hat sich bei gleicher Grundgesamtheit mit 0,61 Prozent vom Nettoumsatz gegenüber 2014 nicht verändert. In branchengewichteter Hochrechnung für den gesamten deutschen Einzelhandel sind die zu Verkaufspreisen bewerteten Inventurdifferenzen auf 4 Milliarden Euro im gleichen Verhältnis wie der Umsatz gestiegen. Dieser Anstieg ist nahezu ausschließlich auf vermehrte Ladendiebstähle, insbesondere durch organisierte Bandendiebstähle, zurückzuführen. Der Anteil der Verluste durch Diebstähle seitens der Kunden, Mitarbeiter, Lieferanten und Servicekräfte beträgt insgesamt 3,4 Milliarden Euro. Der daraus resultierende volkswirtschaftliche Schaden durch Mehrwertsteuerausfälle beläuft sich auf rund 460 Millionen Euro im Jahr.

Es gab leicht unterschiedliche Entwicklungen in einzelnen Branchen, gravierende Veränderungen sind per saldo jedoch nicht eingetreten. Nach wie vor schmälert eine durchschnittliche Inventurdifferenz von 0,61 Prozent – bewertet zu Einkaufspreisen in Prozent vom Nettoumsatz – die Renditen im Einzelhandel. Bewertet zu Verkaufspreisen in Relation zum Bruttoumsatz entspricht dies in branchengewichteter Hochrechnung

einem Wert von durchschnittlich exakt 1,0 Prozent des Umsatzes. Ferner investiert der Handel jährlich rund 1,3 Milliarden Euro in Präventions- und Sicherungsmaßnahmen, um seine Waren vor Diebstählen zu schützen. Insgesamt gehen dem Handel damit durch Inventurdifferenzen und Investitionen in Sicherheitsmaßnahmen rund 1,3 Prozent seines Umsatzes verloren.

Inventurverluste: 4 Milliarden Euro

Im gesamten Einzelhandel summieren sich die zu Verkaufspreisen bewerteten Inventurdifferenzen auf 4 Milliarden Euro. Nach Einschätzung der Handelsexperten sind auf Ladendiebstähle durch Kunden rund 2,2 Milliarden Euro zurückzuführen. Den eigenen Mitarbeitern werden fast 810 Millionen angelastet, und sowohl Lieferanten als auch Servicekräften werden etwas mehr als 340 Millionen Euro an Warenverlusten im Jahr zugerechnet. Statistisch gesehen bedient sich jeder Bundesbürger jährlich an Waren im Wert von 27 Euro im Einzelhandel, ohne zu bezahlen. Auf den Lebensmittelhandel projiziert bedeutet dies, dass nach wie vor rund jeder zweihundertste Einkaufswagen unbezahlt die Kasse passiert.

An der aktuellen Untersuchung beteiligten sich 118 Unternehmen mit insgesamt 20.097 Verkaufsstellen, die einen Gesamtumsatz von rund 72,8 Milliarden Euro erwirtschaftet haben. Die durchschnittliche Verkaufsfläche der beteiligten Geschäfte beträgt 1.150 qm.

Branchenentwicklungen

Der überwiegenden betrieblichen Praxis folgend wurden die Erhebungen – bewertet zu Nettoeinkaufspreisen in Relation zum Nettoumsatz (= Bruttoumsatz ohne Mehrwertsteuer) – erfasst. Als Orientierung können folgende Mittelwerte angegeben werden, obwohl ein direkter Vergleich von Inventurdifferenzen verschiedener Unternehmen nur bedingt möglich und sinnvoll ist: In allen Betriebsformen unterliegen die prozentualen Angaben vom Nettoumsatz großen Bandbreiten.

Im Lebensmittelhandel liegen die durchschnittlichen Inventurdifferenzen bei 0,60 Prozent. Während bei Supermärkten bis 2.500 qm überwiegend eine Verbesserung eingetreten ist, haben SB-Warenhäuser, große Supermärkte bis 5.000 qm und Getränkefachmärkte etwas höhere durchschnittliche Inventurverluste festgestellt.

Drogeriemärkte mussten mit durchschnittlich 0,79 Prozent mehrheitlich eine leichte Verschlechterung gegenüber ihrem Vorjahresniveau hinnehmen. Die beteiligten Baumarktunternehmen weisen Inventurdifferenzen von durchschnittlich 0,61 Prozent aus.

Im gesamten Bekleidungshandel sind die durchschnittlichen Inventurdifferenzen mit 0,51 Prozent geringfügig verbessert gegenüber dem Vorjahr. Während Bekleidungsfachgeschäfte (0,56 Prozent), Textilfachmärkte (0,40 Prozent) und Schuhfachgeschäfte (0,43 Prozent) ihre Ergebnisse leicht verbessern konnten, haben die Textilkaufhäuser einschließlich der Warenhausbetreiber (0,50 Prozent) ihr Resultat nur stabilisieren können. Die durchschnittlichen Inventurdifferenzen der beteiligten Möbelhäuser unterschiedlichster Sortiments-

ausrichtung sind mit 0,26 Prozent vom Nettoumsatz unverändert geblieben.

Deutliche Zunahme der Ladendiebstahlsanzeigen

2015 sind die angezeigten Ladendiebstähle laut polizeilicher Kriminalstatistik seit Jahren erstmals wieder deutlich um 7,1 Prozent angestiegen auf insgesamt 391.401 Fälle (Vorjahr 365.373). Während die Zahl der einfachen Ladendiebstähle seit 1997 kontinuierlich gesunken ist und erst seit 2013 wieder ansteigt, haben schwere Ladendiebstähle in den letzten acht Jahren drastisch zugenommen. Durch die hohe Dunkelziffer von über 98 Prozent besitzt die Statistik nur eine eingeschränkte Aussagefähigkeit. Aus dem durchschnittlichen Schaden der angezeigten Diebstähle und dem tatsächlichen Schaden im Handel ergibt sich, dass jährlich rechnerisch mehr als 26 Millionen Ladendiebstähle mit je einem Warenwert von rund 86 Euro unentdeckt bleiben!

Gewerbsmäßig organisierte Bandendiebstähle

Die Erfahrungen der Händler zeigen, dass Diebstähle immer häufiger in organisierter Form durchgeführt werden. Die Täter gehen oft in Gruppen mit gezielter Aufgabenverteilung vor. Organisierten Ladendiebstahl zu erkennen, zu dokumentieren und Täter in Gruppen zu überführen, ist für den Handel äußerst schwierig. Das Bundeskriminalamt schätzt, dass allein durch straff organisierte kaukasische Tätergruppen jährlich Waren im Wert von 250 Millionen Euro im Einzelhandel gestohlen werden. Zusammen mit anderen Diebesbanden, beispielweise aus dem Balkanbereich, aus anderen europäischen Nachbarländern sowie in jüngster Zeit

auch aus dem nordafrikanischen Raum, entfällt nach EHI-Schätzungen wertmäßig rund ein Viertel aller Ladendiebstähle auf Bandendiebstähle und organisierte Kriminalität.

Der Anstieg der Diebstähle um rund 100 Millionen Euro im letzten Jahr ist offensichtlich zu einem Löwenanteil dem gewerbsmäßig organisierten Diebstahl, insbesondere den organisierten Bandendiebstählen, zuzuordnen. Zwar verspüren die Händler auch eine zunehmende Beteiligung von Migranten und Flüchtlingen, was aber zunächst bei einem Zuzug von rund 1,3 Millionen Menschen nicht außergewöhnlich ist. Insgesamt scheinen Flüchtlinge – abgesehen von einigen standortspezifischen Problembereichen – jedoch keinen allzu großen Einfluss auf die vermehrten Ladendiebstähle zu haben. In viel größerem Maße ist es die organisierte Kriminalität, die bereits in den letzten Jahren auch ohne Flüchtlingsthematik stark zugenommen hat. Die offenen Grenzen für Flüchtlinge haben offensichtlich auch viele Diebesbanden ausgenutzt, nicht nur für Ladendiebstähle, sondern auch für andere Straftaten.

Handel investiert weiter in Sicherheit

Im Durchschnitt aller Branchen gibt der Handel nach wie vor etwas mehr als 0,3 Prozent vom Umsatz für Sicherheitsmaßnahmen aus. Die Ausweitung der Kameraüberwachung liegt auch aktuell weiter im Trend. Die ständige Schulung und die Sensibilisierung des Personals gelten weiterhin als wichtige Präventionsmaßnahmen. Warenwirtschaftliche Datenanalysen und Bondatenanalysen zur Erkennung von diebstahlgefährdeten Artikeln und internen Schwachstellen sind hingegen in den meisten Unternehmen schon ausgereift und

etabliert. Testkäufe finden jedoch derzeit wieder großen Zuspruch, i.d.R. verbunden mit anschließenden Mitarbeiterschulungen.

Insgesamt gibt der Einzelhandel jährlich 1,3 Milliarden Euro zur Reduzierung von Inventurdifferenzen aus. Die Gesamtaufwendungen für Inventurdifferenzen und deren Vermeidung betragen jährlich rund 5,3 Milliarden Euro.

Das in der Selbsteinschätzung der Handelsunternehmen „akzeptable“ Niveau der Inventurdifferenzen stellt aber keinen Anlass dar, Investitionen und Aufwendungen für Präventions-, Kontroll- und Sicherheitsmaßnahmen zu vernachlässigen. Fast 80 Prozent der Unternehmen halten 2016 ihr Budget für Präventions- und Sicherungsmaßnahmen konstant.

Das Bedrohungspotenzial durch Kundendiebstahl und Mitarbeiterdelikte ist unverändert hoch und wird von den Unternehmen ernst genommen – wie auch die Einschätzungen der Handelsunternehmen zur Kriminalitätsentwicklung im Handel belegen. Die größten Bedrohungen werden derzeit bei Bandendiebstählen und gewerbsmäßig organisierten Ladendiebstählen gesehen. Nimmt man den „gewöhnlichen“ Kundendiebstahl, die Beschaffungskriminalität und die Gewaltbereitschaft potenzieller Diebe hinzu, so entfallen auf diese Deliktbereiche insgesamt 45 Prozent aller Antworten! Spiegelbildlich zu aktuellen Maßnahmen bilden auch die Mitarbeiterqualität, Mitarbeiterschulungen und die Personalpräsenz auf der Verkaufsfläche einen weiteren Schwerpunkt.

Inventur- differenzen

Lieferanten / Servicekräfte



Mitarbeiter



Kunden

Gestohlene Warenwerte in Euro
nach Tätergruppen im Einzelhandel

Verursacher und Entstehungsorte

Einschätzungen von Handelsexperten

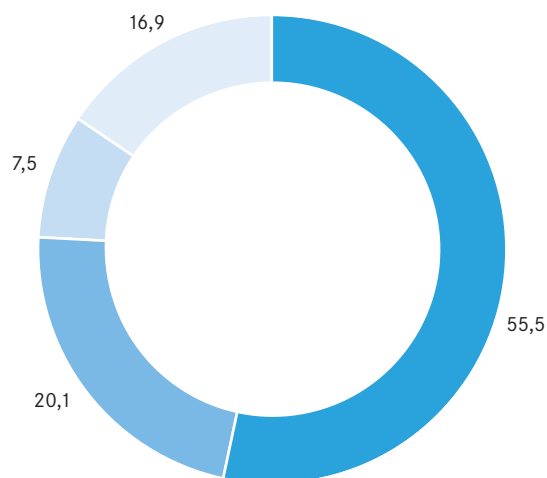
Prinzipiell sind vier Verursachergruppen – nämlich Kunden, eigene Mitarbeiter, Mitarbeiter von Lieferanten bzw. Servicekräfte und organisatorische Mängel – für Inventurdifferenzen verantwortlich zu machen. Zu den wertmäßigen Anteilen stehen aufgrund des enormen Dunkelfeldes nur Schätzungen von Handelsexperten zur Verfügung. Dass es sich hierbei um subjektive Einschätzungen

handelt, da keine objektiven Bewertungsmaßstäbe anzusetzen sind, zeigt sich in der Bandbreite der Meinungen. Zudem kommen betriebs- und standort-spezifische Faktoren hinzu. Dennoch kann den ausgewiesenen Durchschnittswerten ein gewisser Wahrheitsgrad unterstellt werden, der mittels Hochrechnungen auf Plausibilität überprüft werden kann.

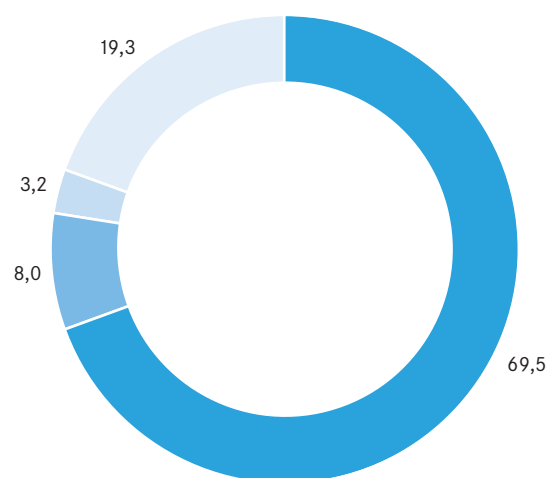
Verursacher von Inventurdifferenzen

Filialunternehmen versus Einzelbetriebe (inhabergeführt) (Abb. 30)

Filialisten (77) in Prozent



Einzelbetriebe (28) in Prozent



■ Kunden ■ Mitarbeiter ■ Lieferanten/Servicekräfte ■ Organisation

Quelle: EHI

Kriminalität im Handel

Entwicklung der angezeigten Ladendiebstähle

Die polizeilichen Kriminalstatistiken erfassen die angezeigten Ladendiebstähle, differenziert nach einfachen (Ziffer *326) und schweren Ladendiebstählen (Ziffer *426). Registriert wurden im Jahr 2015 zusammen 391.401 Fälle (Vorjahr 365.373), was einem Anstieg gegenüber 2014 von 7,1 Prozent entspricht. Während die Zahl der einfachen Ladendiebstähle seit 1997 kontinuierlich gesunken ist und erst seit 2013 wieder ansteigt, haben schwere Ladendiebstähle in den letzten acht Jahren dramatisch zugenommen. Die

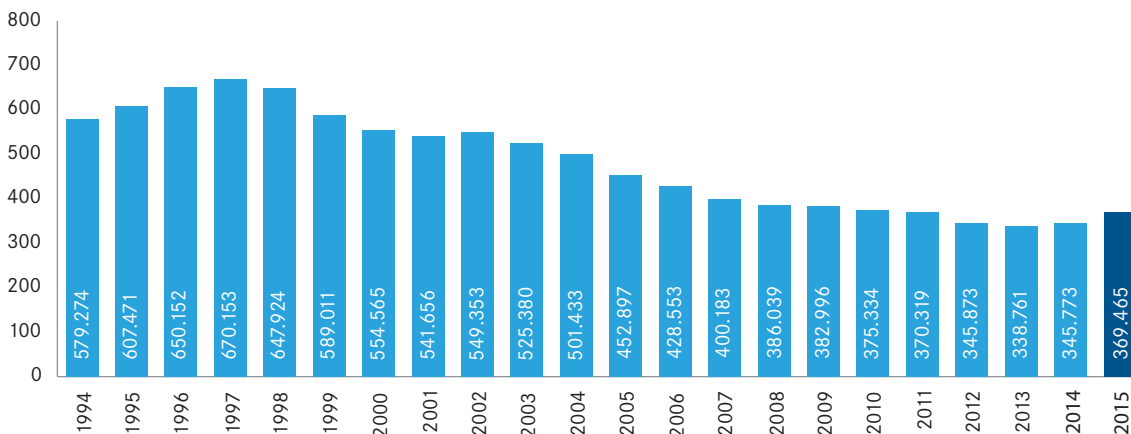
angezeigten Taten haben sich in diesem Zeitraum mehr als verdoppelt. Schwerer Diebstahl liegt z.B. dann vor, wenn das Diebesgut durch ein verschlossenes Behältnis wie eine Glasvitrine oder eine andere Schutzvorrichtung, z.B. eine Warensicherung, gegen Wegnahme besonders gesichert und nicht von geringem Wert ist.

Betrachtet man die mittel- und längerfristige Entwicklung der angezeigten Ladendiebstähle, so sind die

Angezeigte Ladendiebstähle in Deutschland

Einfacher Ladendiebstahl (Abb. 38)

Anzahl Fälle in Tausend

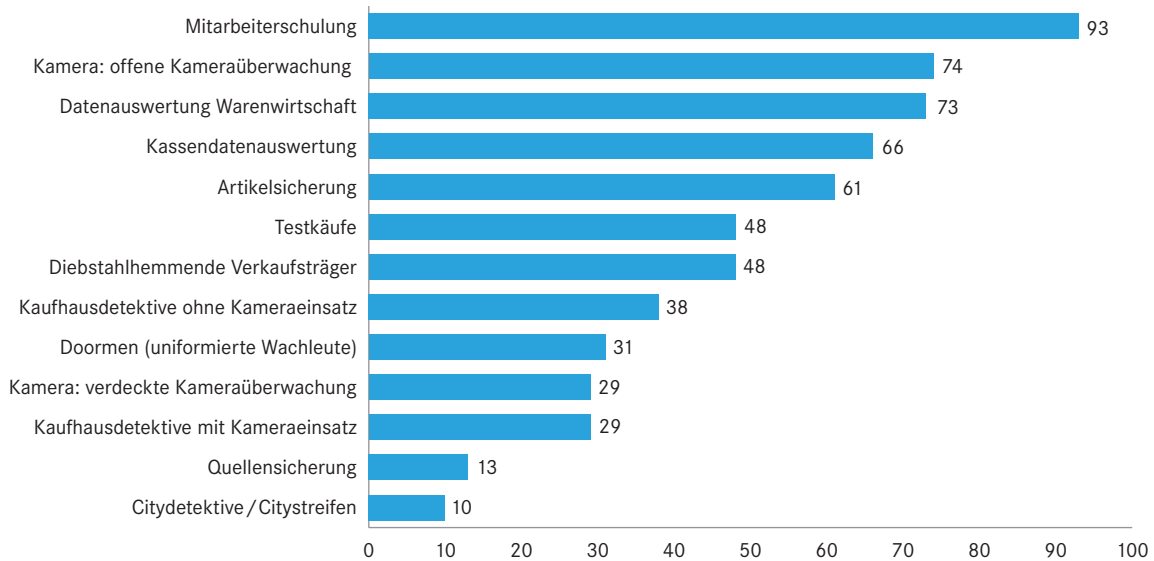


Quelle: Polizeiliche Kriminalstatistiken, Kennziffer 326* – einfacher Ladendiebstahl

Maßnahmen 2015

Von den befragten Unternehmen aller Branchen setzten ein (Abb. 51)

in Prozent



n = 102, Mehrfachnennungen möglich

Quelle: EHI

auswertung. Interne Personalkosten etwa für anteilige Kosten von Revisionsabteilungen oder Loss Prevention Departments sind darin jedoch noch nicht enthalten. Als Faustregel gilt, dass die Unternehmen einen Betrag in Höhe eines Drittels ihrer Inventurverluste in Sicherheits- und Präventionsmaßnahmen investieren.

Übersicht eingesetzter Maßnahmen 2015

Zur Vermeidung von Inventurdifferenzen steht den Unternehmen eine Reihe von Maßnahmen zur Verfügung. Je nach Unternehmen werden die Schwerpunkte

unterschiedlich gesetzt. Einzelmaßnahmen sind eher die Ausnahme, i.d.R. kommen mehrere Maßnahmen parallel zum Einsatz, die an verschiedenen Stellen ansetzen und sich optimalerweise ergänzen sollten. Die Intensität der durchgeführten Maßnahmen hängt meistens vom Inventurergebnis einer Filiale und vom sozialen Umfeld des jeweiligen Standorts ab. Als Orientierung, wie verbreitet Maßnahmen im Handel zum Einsatz kommen, kann die Übersicht in Abb. 51 dienen.



Verlag:

EHI Retail Institute GmbH
Spichernstraße 55
50672 Köln
Tel. +49 221 57993-0
Fax +49 221 57993-45
info@ehi.org
www.ehi.org

Herausgeber:

EHI Retail Institute e. V.

Geschäftsführung EHI Retail Institute:

Michael Gerling

Autor:

Frank Horst, horst@ehi.org

Layout:

Thi Lai Le, le@ehi.org

Druck:

cede Druck GmbH
Herseler Straße 7-9
50389 Wesseling

Copyright© 2016

Alle Rechte, insbesondere das Recht der Vervielfältigung und Verbreitung sowie der Übersetzung, vorbehalten. Kein Teil des Werkes darf in irgendeiner Form (Druck, Fotokopie, Mikrofilm oder einem anderen Verfahren) ohne schriftliche Genehmigung des Verlages reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme verarbeitet, vervielfältigt oder verbreitet werden.

Haftungsausschluss:

Das EHI Retail Institute versucht mit größtmöglicher Sorgfalt, in der vorliegenden Studie richtige, vollständige und aktualisierte Informationen zur Verfügung zu stellen. Fehler können jedoch nicht völlig ausgeschlossen werden. Das EHI Retail Institute übernimmt daher keinerlei Haftung oder Garantie für die Richtigkeit, Vollständigkeit, Qualität und/oder Aktualität der veröffentlichten Informationen, es sei denn, die Fehler wurden vorsätzlich oder grob fahrlässig aufgenommen. Dies betrifft sowohl materielle als auch immaterielle Schäden Dritter, die durch die Nutzung des Informationsangebots verursacht werden.

Bestellmöglichkeiten:

Tel. +49 221 57993-64
vertrieb@ehi.org
www.ehi-shop.de

ISBN: 978-3-87257-465-7

Preis: 465,00 € zzgl. gesetzlicher MwSt.

Bildrechte:

Cover: Fotomontage; Fotolia (04: estherpoon; 08: viappy);
istockphoto (06: webphotographeer)