



EHI-Studie

Inventur- differenzen 2017

Daten, Fakten, Hintergründe aus der
empirischen Forschung

Diebstahl und Betrug:
3,4 Mrd. € Warenverluste.
Jetzt handeln!

A white, dome-shaped security camera is mounted on a ceiling, overlooking a brightly lit retail store. The camera is in the foreground, slightly out of focus, with a red rectangular overlay partially covering it. The store interior is visible in the background, featuring shelves stocked with various products, including what appears to be packaged goods and fresh produce. The lighting is warm and even, creating a clean and organized shopping environment.

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 Vorgängereinstitute in den 1950er-Jahren regelmäßig mit Fragen und Entwicklungen rund um die Themen Inventurdifferenzen, Ladendiebstahl und effektive Gegenmaßnahmen.

Trotz Warensicherung und Personalschulungen wird im Handel nach wie vor alles gestohlen, was nicht niet- und nagelfest ist. Insbesondere der organisierte und gewerbsmäßige 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 2017



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	50
Fazit	60
Abbildungsverzeichnis	62
Tabellenverzeichnis	64
Impressum	66

Zusammen- fassung



Zusammenfassung

Inventurverluste prozentual leicht gesunken, absolut konstant

Im Jahresvergleich 2016 zu 2015 sind die Inventurdifferenzen bei den teilnehmenden Unternehmen in Prozent vom Umsatz leicht gesunken, in branchengewichteter Hochrechnung für den gesamten deutschen Einzelhandel bleiben die Inventurverluste aufgrund der Umsatzsteigerungen jedoch mit 4 Milliarden Euro auf gleichem Niveau wie im Jahr zuvor. Das durchschnittliche Niveau der Inventurdifferenzen 2016 hat sich bei gleicher Grundgesamtheit mit 0,57 Prozent vom Nettoumsatz gegenüber 0,59 Prozent in 2015 verbessert.

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 Mehrwertsteuer ausfälle beläuft sich auf rund 460 Millionen Euro im Jahr.

Bezogen auf die Vergleichswerte von 2015 haben sich die Inventurergebnisse in Prozentpunkten betrachtet in den meisten Branchen leicht positiv entwickelt. Nach wie vor schmälert eine durchschnittliche Inventurdifferenz von 0,57 Prozent – bewertet zu Einkaufspreisen in Prozent vom Nettoumsatz – die Renditen im Einzelhandel. Bewertet zu Verkaufspreisen in Relation zum Brutoumsatz entspricht dies in branchengewichteter Hochrechnung einem Wert von durchschnittlich 0,98 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 auf Basis eines stationären Einzelhandelsumsatzes von 410 Milliarden Euro pro Jahr in Deutschland die zu Verkaufspreisen bewerteten Inventurdifferenzen auf 4 Milliarden Euro. Nach Einschätzung der Handelsexperten sind auf Ladendiebstähle durch Kunden rund 2,26 Milliarden Euro zurückzuführen. Den eigenen Mitarbeitern werden 820 Millionen angelastet, und sowohl Lieferanten als auch Servicekräften werden 300 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 200. Einkaufswagen unbezahlt die Kasse passiert.

An der aktuellen Untersuchung beteiligten sich 97 Unternehmen bzw. Vertriebsstellen mit insgesamt 23.511 Verkaufsstellen, die einen Gesamtumsatz von rund 85,6 Milliarden Euro erwirtschaftet haben. Die durchschnitt-

„Insgesamt gibt der Einzelhandel jährlich 1,3 Mrd. Euro zur Reduzierung von Inventurdifferenzen aus.“

Frank Horst
EHI Retail Institute

liche Verkaufsfläche der beteiligten Geschäfte beträgt 985 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 0,54 Prozent. Während bei Supermärkten bis 2.500 qm und bei großen Supermärkten bis 5.000 qm überwiegend eine Erhöhung eingetreten ist, haben SB-Warenhäuser, ebenso wie die übrigen, nicht im Detail dargestellten Unternehmen der Branche, etwas geringere durchschnittliche Inventurverluste festgestellt. Drogeriemärkte weisen mit durchschnittlich 0,79 Prozent konstante Inventurergebnisse aus, die sich auch in den einzelnen Unternehmen nur geringfügig verändert haben. Die beteiligten Baumarktunternehmen haben überwiegend schlechtere Inventurdifferenzen feststellen müssen, was sich in einer Steigerung des Branchen-

durchschnittswertes von 0,72 Prozent auf 0,75 Prozent im Jahr 2016 niederschlägt.

Im gesamten Bekleidungshandel sind die durchschnittlichen Inventurdifferenzen durchgängig leicht zurückgegangen, auf 0,44 Prozent im Jahr 2016. Bekleidungsfachgeschäfte (0,43 Prozent), Textilfachmärkte (0,36 Prozent) und Schuhfachgeschäfte (0,44 Prozent) konnten leichte Verbesserungen erzielen, während Textilkaufhäuser einschließlich der Warenhausbetreiber (0,49 Prozent) durchweg deutliche Ergebnisverbesserungen festgestellt haben. Die durchschnittlichen Inventurdifferenzen der beteiligten Möbelhäuser unterschiedlichster Sortimentsausrichtung sind mit 0,32 Prozent vom Nettoumsatz unverändert geblieben.

Leichter Rückgang der Ladendiebstahlsanzeigen

2016 sind die angezeigten Ladendiebstähle laut polizeilicher Kriminalstatistik insgesamt um 3,3 Prozent zurückgegangen auf insgesamt 378.448 Fälle (Vorjahr 391.401). Während die Zahl der einfachen Ladendiebstähle seit 1997 nahezu kontinuierlich gesunken ist, haben schwere Ladendiebstähle in den letzten neun Jahren dramatisch zugenommen. Die angezeigten Taten haben sich in diesem Zeitraum fast verdreifacht. 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 rund 26 Millionen Ladendiebstähle mit je einem Warenwert von 83 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, beispielsweise aus dem Balkanbereich, aus anderen europäischen Nachbarländern sowie aus dem nordafrikanischen Raum, entfällt nach EHI-Schätzungen wertmäßig rund ein Viertel aller Ladendiebstähle auf Bandendiebstähle und organisierte Kriminalität.

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. Darin enthalten sind Kosten für Artikelsicherungsmaßnahmen, Kameraüberwachung, Detektiveinsätze, Testkäufe, Schulungsmaßnahmen und sonstige Sicherheitsmaßnahmen wie etwa diebstahlhemmende Verkaufsträger oder Softwareanalysetools zur Datenauswertung. 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.

Die Ausweitung der Kameraüberwachung liegt auch aktuell weiter im Trend. Auch warenwirtschaftliche Daten-

analysen sowie Bondatenanalysen zur Erkennung von diebstahlgefährdeten Artikeln und internen Schwachstellen haben nach wie vor hohe Priorität. Die ständige Schulung und die Sensibilisierung des Personals gelten weiterhin als wichtige Präventionsmaßnahmen. Artikelsicherungsmaßnahmen, primär in Form von elektronischen Warensicherungen oder mechanischen Sicherungen, aber auch der Einsatz von diebstahlhemmenden Verkaufsträgern werden weiter vorangetrieben.

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. Mehr als drei Viertel der Unternehmen halten 2017 ihr Budget für Präventions- und Sicherheitsmaßnahmen konstant, jedes Siebte der befragten Unternehmen stockt sein Sicherheitsbudget auf.

Das Bedrohungspotenzial durch Kundendiebstahl und Mitarbeiterdelikte ist unverändert hoch, wie auch die Einschätzungen der Handelsunternehmen zur Kriminalitätsentwicklung im Handel belegen. Noch nie waren die Einschätzung zur weiteren Zunahme des organisierten Ladendiebstahls und die zumindest gefühlte Zunahme der Gewaltbereitschaft potenzieller Ladendiebe so hoch wie in diesem Jahr.

Besondere Herausforderungen sieht der Handel mit einem Anteil von 44 Prozent aller Nennungen in den Bereichen „gewöhnlicher“ Kundendiebstahl, in der aus Sicht des Handels unzureichenden Rechtsprechung und Strafverfolgung und in der zunehmenden Gewaltbereitschaft potenzieller Diebe.

Verursacher



56 %
Kunden

7 %



Lieferanten / Servicekräfte

21 %



Mitarbeiter

16 %



Organisation

Verursacher von Inventurdifferenzen
Einschätzung von Handelsexperten, alle Branchen

Verursacher und Entstehungsorte

Einschätzungen von Handelsexperten

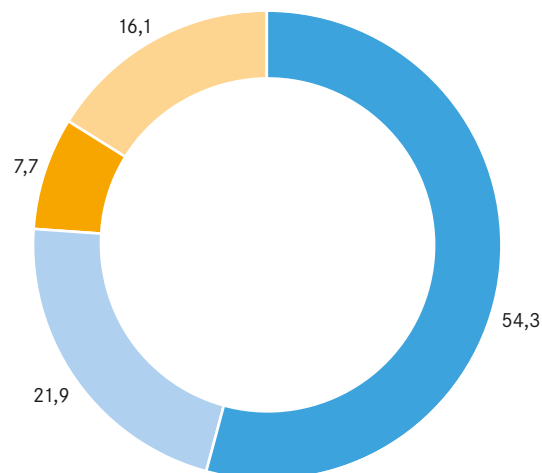
Prinzipiell sind vier Verursachergruppen – nämlich Kunden, eigene Mitarbeiter, Mitarbeiter von Lieferanten bzw. Servicekräfte sowie organisatorische Mängel – für Inventurdifferenzen verantwortlich zu machen. Zu den wertmäßigen Anteilen stehen aufgrund des enormen Dunkelfeldes nur Schätzungen von Handelsexperten 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 (s. Abb. 16 a + b)

zungen 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 (s. Abb. 16 a + b)

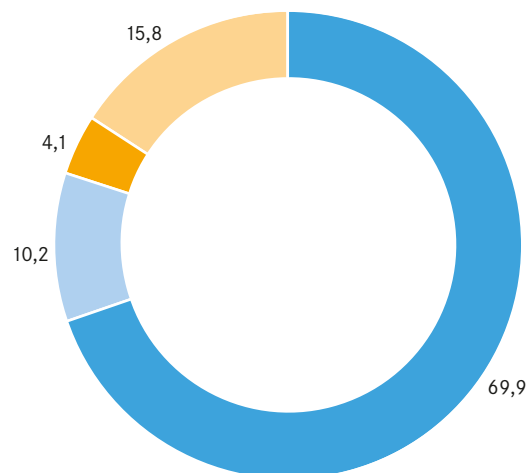
Verursacher von Inventurdifferenzen

Filialunternehmen versus Einzelbetriebe (inhabergeführt) (Abb. 16 a + b)

Filialisten (74) in Prozent



Einzelbetriebe (11) 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 2016 zusammen 378.448 Fälle (Vorjahr 391.401), was einem Rückgang gegenüber 2015 von 3,3 Prozent entspricht.

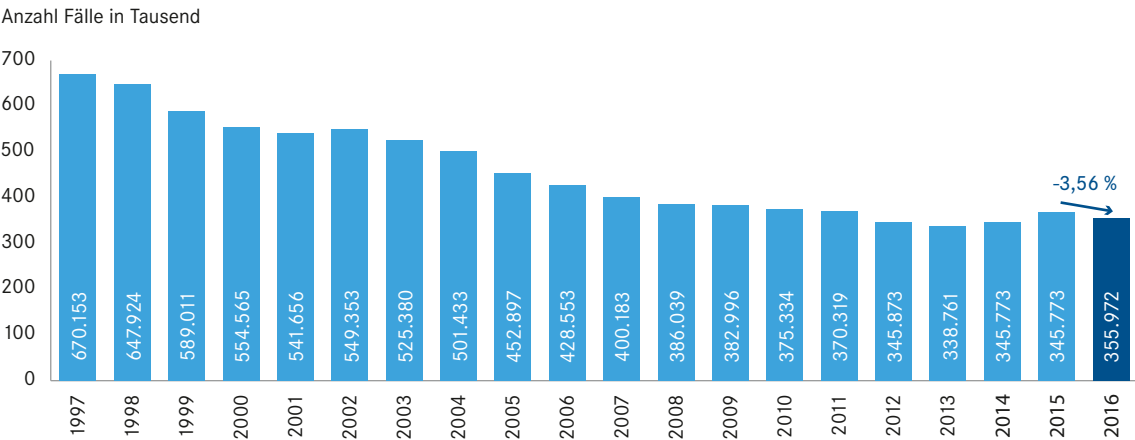
Während die Zahl der einfachen Ladendiebstähle seit 1997 nahezu kontinuierlich gesunken ist, haben schwere Ladendiebstähle in den letzten neun Jahren dramatisch zugenommen. Die angezeigten Taten haben sich

in diesem Zeitraum fast verdreifacht. 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 angezeigten Fälle seit 1997 um rund 45 Prozent zurückgegangen.

Angezeigte einfache Ladendiebstähle in Deutschland

(Abb. 24)



Quelle: Polizeiliche Kriminalstatistiken, Kennziffer 326* – einfacher Ladendiebstahl

Stunden oder aber zehn Stunden im Einsatz sind und ob bei einer Warensicherung das gesamte Sortiment oder nur wenige ausgewählte Artikel gesichert sind. Gleiches gilt etwa auch für die Kameraüberwachung, die mit unterschiedlichen Konzepten und unterschiedlicher Intensität durchgeführt werden kann. Die Angaben beziehen sich immer auf die grundsätzliche Nutzung im Unternehmen, die Prozentangaben lassen sich aber nicht auf die dahinterstehende Zahl der Geschäfte spiegeln.

Im Branchenvergleich Lebensmittelhandel mit dem Textilhandel zeigen sich Unterschiede in der Intensität und Rangfolge einzelner Maßnahmen (s. Abb. 33 + 34).

Trends Maßnahmen Schwerpunkte 2017

Die offene Kameraüberwachung – primär als Präventionsmaßnahme – hat bei über 80 Prozent der Unternehmen aktuell oberste Priorität, gefolgt von Bestandsdatenanalysen und auf Rang 4 Kassendatenauswertungen.

Geplante Präventionsmaßnahmen – Trends 2017

Die befragten Unternehmen planen (Tab. 16)

Rang	... folgende Maßnahmenveränderungen	mehr	gleich	weniger
1	Kamera: offene Kameraüberwachung	29 %	55 %	1 %
2	Datenauswertung Warenwirtschaft	26 %	65 %	–
3	Mitarbeiterschulung	23 %	73 %	2 %
4	Kassendatenauswertung	23 %	61 %	–
5	Artikelsicherung	17 %	44 %	7 %
6	Testkäufe	17 %	30 %	1 %
7	Diebstahlhemmende Verkaufsträger	15 %	45 %	1 %
8	Doormen (uniformierte Wachleute)	15 %	34 %	5 %
9	Kaufhausdetektive ohne Kameraeinsatz	15 %	32 %	5 %
10	Kaufhausdetektive mit Kameraeinsatz	11 %	28 %	2 %
11	Quellensicherung	6 %	17 %	1 %
12	Kamera: verdeckte Kameraüberwachung	4 %	27 %	9 %
13	Citydetektive/Citystreifen	1 %	18 %	1 %

n = 83

Quelle: EHI

Die Zahlen für Ihren Erfolg

Daten, Fakten und Trends mit Qualität
im führenden Statistikportal des Handels

www.handelsdaten.de



Ihr Kontakt:

Jürgen Poschmann • Tel. +49 221 57993-698

kundenservice@handelsdaten.de

EHI Retail Institute • Spichernstraße 55 • 50672 Köln



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:

EHI Retail Institute GmbH

Druck:

cede Druck GmbH
Herseler Straße 7–9
50389 Wesseling

Copyright© 2017

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: 978-3-87257-487-9

Preis: 465,00 € zzgl. gesetzlicher MwSt.

Bildrechte:

Cover: Collage S3 Advertising (Fotolia/Fotosenmeer.nl)
Fotolia (6: weerapat1003; 8: Fotosenmeer.nl); iStock
(4: stnazkul)