



EHI-Studie

# Inventurdifferenzen 2018

Daten, Fakten, Hintergründe aus der empirischen Forschung

Warenverluste  
durch Diebstahl  
und Betrug effektiv  
bekämpfen!



# **Inventurdifferenzen 2018**

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 Warenaufsicht 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. sowie 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 2018



**Michael Gerling**  
Geschäftsführer  
EHI Retail Institute



**Frank Horst**  
Leiter Forschungsbereich  
Inventurdifferenzen  
und Sicherheit  
EHI Retail Institute

# Inhalt



Vorwort	5
Zusammenfassung	9
Rahmenbedingungen zur Ermittlung der Inventurdifferenzen	13
Höhe der Inventurdifferenzen	23
Verursacher und Entstehungsorte	35
Kriminalität im Handel	41
Prävention und Sicherheitsmaßnahmen	51
Schlussbetrachtung	61
Abbildungsverzeichnis	62
Tabellenverzeichnis	64
Impressum	66

# Zusammenfassung



# Zusammenfassung

## Inventurverluste prozentual unverändert, absolut leicht gestiegen

Im Jahresvergleich 2017 zu 2016 sind die durchschnittlichen Inventurdifferenzen in Prozent vom Umsatz konstant geblieben, in branchengewichteter Hochrechnung für den gesamten deutschen Einzelhandel sind die Inventurverluste jedoch aufgrund der Umsatzsteigerungen auf 4,1 Milliarden Euro leicht angestiegen. Das durchschnittliche Niveau der Inventurdifferenzen liegt bei den teilnehmenden Unternehmen 2017 bei 0,61 Prozent, bewertet zu Einkaufspreisen in Relation zum Nettoumsatz.

Der Anteil der Verluste durch Diebstähle seitens der Kunden, Mitarbeiter, Lieferanten und Servicekräfte beträgt insgesamt 3,5 Milliarden Euro. Der daraus resultierende volkswirtschaftliche Schaden durch Mehrwertsteuerausfälle beläuft sich auf rund 475 Millionen Euro im Jahr.

Bezogen auf die Vergleichswerte von 2016 haben sich die Inventurergebnisse in Prozentpunkten betrachtet nicht verändert. 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 0,98 Prozent des Umsatzes. Ferner investiert der Handel jährlich rund 1,35 Milliarden Euro in Präventions- und Sicherungsmaßnahmen, um seine Wa-

ren vor Diebstählen zu schützen. Insgesamt gehen dem Handel damit durch Inventurdifferenzen und Investitionen in Sicherheitsmaßnahmen rund 1,3 Prozent seines Umsatzes verloren.

### **Inventurverluste: 4,1 Milliarden Euro**

Im gesamten Einzelhandel summieren sich auf Basis eines stationären Einzelhandelsumsatzes von 420 Milliarden Euro pro Jahr in Deutschland die zu Verkaufspreisen bewerteten Inventurdifferenzen auf 4,1 Milliarden Euro. Nach Einschätzung der Handelsexperten sind auf Ladendiebstähle durch Kunden rund 2,28 Milliarden Euro zurückzuführen. Den eigenen Mitarbeitern werden 850 Millionen angelastet, und sowohl Lieferanten als auch Servicekräften werden 320 Millionen Euro an Warenverlusten im Jahr zugerechnet. Statistisch gesehen bedient sich jeder Bundesbürger jährlich an Waren im Wert von 28 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 101 Unternehmen bzw. Vertriebsschienen mit insgesamt 20.396 Verkaufsstellen, die einen Gesamtumsatz von rund 84,2 Milliarden Euro erwirtschaftet haben. Die durchschnittliche Verkaufsfläche der beteiligten Geschäfte beträgt 1.310 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 zeigt sich jedoch, dass die prozentualen Angaben vom Nettoumsatz großen Bandbreiten unterliegen.

Im Lebensmittelhandel liegen die durchschnittlichen Inventurdifferenzen bei 0,57 Prozent. Während sich die Inventurdifferenzen im Lebensmittelhandel durchweg positiv entwickelt haben, sind in anderen Branchen etwas höhere durchschnittliche Inventurverluste festgestellt worden.

Drogeriemärkte weisen mit durchschnittlich 0,82 Prozent im Vergleich zum Vorjahr leicht erhöhte Inventurergebnisse aus, die sich in den einzelnen Unternehmen unterschiedlich stark verändert haben. Die beteiligten Baumarktunternehmen haben überwiegend schlechtere Inventurdifferenzen feststellen müssen, was sich in einer Steigerung des Branchendurchschnittswertes von 0,76 Prozent auf 0,78 Prozent im Jahr 2017 niederschlägt.

Im gesamten Bekleidungshandel sind die durchschnittlichen Inventurdifferenzen durchgängig leicht gestiegen auf 0,54 Prozent im Jahr 2017. Lediglich die Bekleidungsfachgeschäfte (0,55 %) konnten im Durchschnitt leichte Verbesserungen erzielen, während Textilkauf-

häuser einschließlich der Warenhausbetreiber (0,49 %) auf ihrem Vorjahresniveau verharren. Textilfachmärkte (0,48 %) und Schuhfachgeschäfte (0,66 %) mussten größere Differenzen hinnehmen. Die durchschnittlichen Inventurdifferenzen der beteiligten Möbelhäuser unterschiedlichster Sortimentsausrichtung sind mit 0,31 Prozent vom Nettoumsatz gegenüber dem Vorjahr nahezu unverändert geblieben.

## **Rückgang der Ladendiebstahlsanzeigen**

2017 sind die angezeigten Ladendiebstähle laut polizeilicher Kriminalstatistik insgesamt um 6,6 Prozent zurückgegangen auf insgesamt 353.384 Fälle (Vorjahr 378.448). Während die Zahl der einfachen Ladendiebstähle seit 1997 nahezu kontinuierlich gesunken ist, haben schwere Ladendiebstähle in den letzten 10 Jahren um das Zweieinhalfache zugenommen. Durch die hohe Dunkelziffer von über 98 Prozent besitzt die Statistik nur eine eingeschränkte Aussagefähigkeit. Aus dem durchschnittlichen Schaden aller angezeigten Diebstähle und dem tatsächlichen Schaden im Handel ergibt sich, dass jährlich rechnerisch rund 23 Millionen Ladendiebstähle mit je einem Warenwert von 100 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. Nach EHI-Schätzungen ist mittlerweile wertmäßig rund ein

Viertel aller Ladendiebstähle Bandendiebstählen und der organisierten Kriminalität zuzurechnen.

### **Handel investiert weiter in Sicherheit**

Im Durchschnitt aller Branchen gibt der Handel nach wie vor 0,32 Prozent vom Umsatz für Sicherheitsmaßnahmen aus. Darin sind Kosten für Artikelsicherungsmaßnahmen, Kameraüberwachung, Detektiveinsätze, Testkäufe, Schulungsmaßnahmen und sonstige Sicherheitsmaßnahmen wie etwa diebstahlhemmende Verkaufsträger oder Softwareanalysetools zur Datenauswertung enthalten. Insgesamt gibt der Einzelhandel jährlich 1,35 Milliarden Euro zur Reduzierung von Inventurdifferenzen aus. Die Gesamtaufwendungen für Inventurdifferenzen und deren Vermeidung betragen damit jährlich fast 5,5 Milliarden Euro. Interne Personalkosten etwa für Revisionsabteilungen oder Loss Prevention Departments sowie alle intern anfallenden Tätigkeiten, die durch Diebstahlsgefährdung verursacht werden, wie etwa die Anbringung und Deaktivierung/Entsicherung von Waren sicherungen, Bestandskontrollen, interne Schulungen, Datenanalysen, Kamerabeobachtungen, Diebstahlsanzeigen, usw. sind darin jedoch noch nicht enthalten.

Die Ausweitung und die Modernisierung von Kamerasystemen liegen auch aktuell weiter im Trend. Auch warenwirtschaftliche Datenanalysen 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 Waren sicherungen oder mechanischen Sicherun-

**„Trotz akzeptabler Inventurergebnisse stockt jedes fünfte der befragten Unternehmen sein Budget für Präventions- und Sicherheitsmaßnahmen in 2018 auf.“**

**Frank Horst**  
EHI Retail Institute

gen, aber auch der Einsatz von diebstahlhemmenden Verkaufsträgern werden ebenso weiter ausgeweitet.

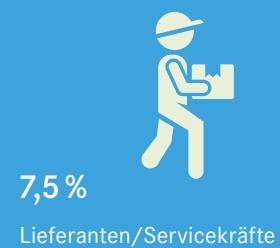
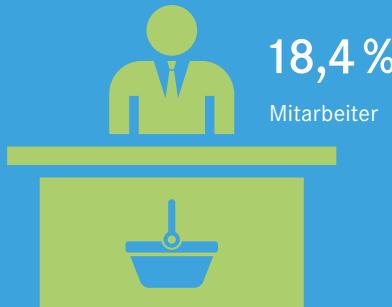
Das in der Selbsteinschätzung der Handelsunternehmen „akzeptable“ Niveau der Inventurdifferenzen stellt aber keinen Anlass dar, Investitionen und Aufwendungen für Präventions-, Kontroll- und Sicherheitsmaßnahmen zu vernachlässigen. Rund drei Viertel der Unternehmen halten 2018 ihr Budget für Präventions- und Sicherungsmaßnahmen konstant, jedes fünfte der befragten Unternehmen stockt sein Sicherheitsbudget sogar auf.

Das Bedrohungspotenzial durch Kundendiebstahl und Mitarbeiterdelikte ist unverändert hoch, wie auch die Einschätzungen der Handelsunternehmen zur Kriminalitätsentwicklung im Handel belegen. Nach wie vor sieht der Handel die größten Probleme durch eine weitere Ausweitung des organisierten Ladendiebstahls und der zunehmenden Gewaltbereitschaft potenzieller Laden-diebe auf sich zukommen.

## Verursacher



**57,1 %**  
Kunden



Verursacher von Inventurdifferenzen  
Einschätzung von Handelsexperten, alle Teilnehmer über alle Branchen

# Verursacher und Entstehungsorte

## Einschätzungen von Handensexpererten

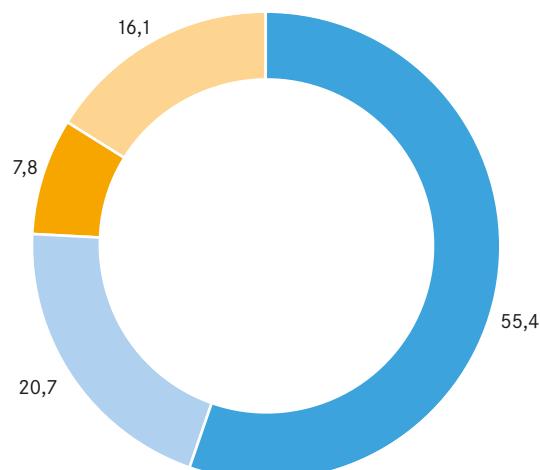
Prinzipiell sind 4 Verursachergruppen – nämlich Kunden, eigene Mitarbeiter, Mitarbeiter von Lieferanten bzw. Servicekräfte sowie organisatorische Mängel – für Inventurdifferenzen verantwortlich zu machen. Zu den wertmäßigen Anteilen stehen aufgrund des enormen Dunkelfeldes nur Schätzungen von Handalsexperten 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 standortspezifische Faktoren hinzu. Dennoch kann den ausgewiesenen Durchschnittswerten ein gewisser Wahrheits-

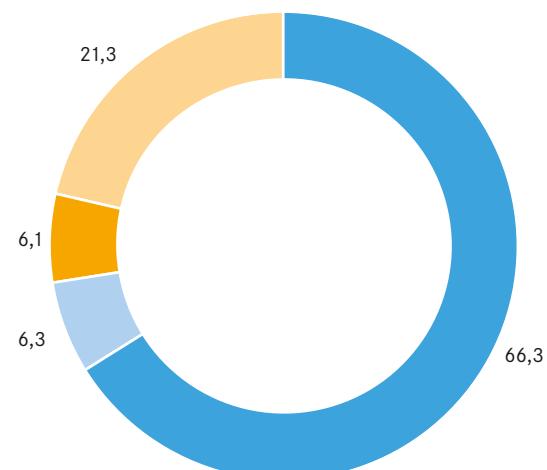
### Verursacher von Inventurdifferenzen

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

**Filialisten (74)** in Prozent



**Einzelbetriebe (16)** in Prozent



■ Kunden ■ Mitarbeiter ■ Lieferanten/Servicekräfte ■ Organisation

Beide Grafiken: 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 2017 zusammen 353.384 Fälle (Vorjahr 378.448), was einem Rückgang gegenüber 2016 von 6,6 Prozent entspricht.

Während die Zahl der einfachen Ladendiebstähle seit 1997 nahezu kontinuierlich gesunken ist, haben schwere Ladendiebstähle in den letzten 10 Jahren dramatisch zugenommen. Zwar sind die angezeigten Taten 2017

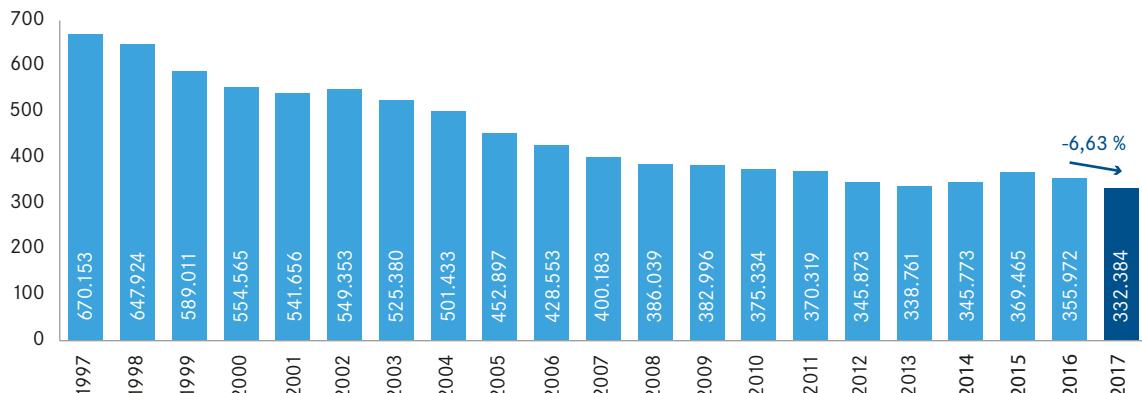
erstmalig seit Jahren wieder gesunken, dennoch sind sie innerhalb von 10 Jahren um das Zweieinhalbfache gestiegen. Schwerer Diebstahl liegt z.B. dann vor, wenn das Diebesgut durch ein verschlossenes Behältnis wie eine Glasvitrine oder eine andere Schutzvorrichtung, z.B. eine Warensicherung, gegen Wegnahme 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 48 Prozent zurückgegangen.

### Angezeigte einfache Ladendiebstähle in Deutschland

(Abb. 24)

Anzahl Fälle in Tausend



Quelle: Polizeiliche Kriminalstatistiken, Kennziffer 326\* – einfacher Ladendiebstahl

Händler keine Relevanz für das Unternehmen besitzen. Insofern sind hohe Prozentzahlen auch als ein Indiz für die Bedeutung von Einzelmaßnahmen zu interpretieren.

### Aktuelle Projekte 2018

Befragt nach den 3 aktuell wichtigsten Projekten zur Reduzierung von Inventurdifferenzen in den Unternehmen, ergab sich folgende Antwortverteilung (s. Tab. 17):

Im Wesentlichen spiegeln die aktuell wichtigsten Projekte auch die geplanten Veränderungen wider, allerdings vom Tagesgeschäft beeinflusst. So haben Mitarbeiterschulungen mit deutlichem Abstand nach wie vor höchste Priorität im Tagesgeschäft. Danach folgen der Ausbau des Einsatzes von Kamera- und Videotechnik. Der Ausbau und die Optimierung von Warensicherungssystemen mechanischer und elektronischer Art sowie

### Geplante Präventionsmaßnahmen – Trends 2018

Die befragten Unternehmen planen (Tab. 16)

Rang	... folgende Maßnahmenveränderungen	mehr	gleich	weniger
1	Kamera: offene Kameraüberwachung	30 %	51 %	1 %
2	Datenauswertung Warenwirtschaft	26 %	57 %	2 %
3	Mitarbeiterschulung	24 %	66 %	3 %
4	Kassendatenauswertung	22 %	44 %	-
5	Diebstahlhemmende Verkaufsträger	17 %	41 %	1 %
6	Artikelsicherung	15 %	55 %	2 %
7	Testkäufe	10 %	22 %	1 %
8	Doormen (uniformierte Wachleute)	9 %	33 %	3 %
9	Kaufhausdetektive mit Kameraeinsatz	8 %	40 %	-
10	Kaufhausdetektive ohne Kameraeinsatz	6 %	41 %	5 %
11	Kamera: verdeckte Kameraüberwachung	5 %	27 %	7 %
12	Quellsicherung	2 %	24 %	-
13	Citydetektive/Citystreifen	1 %	20 %	1 %



Verlag:

EHI Retail Institute GmbH  
Spichernstraße 55  
50672 Köln  
Tel. +49 221 57993-0  
Fax +49 221 57993-45  
[info@ehi.org](mailto:info@ehi.org)  
[www.ehi.org](http://www.ehi.org)

Herausgeber:

EHI Retail Institute e. V.

Geschäftsführung EHI Retail Institute:

Michael Gerling

Autor:

Frank Horst, [horst@ehi.org](mailto:horst@ehi.org)

Layout:

EHI Retail Institute GmbH

Druck:

cede Druck GmbH  
Herseler Straße 7-9  
50389 Wesseling

Copyright© 2018

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](mailto:vertrieb@ehi.org)  
[www.ehi-shop.de](http://www.ehi-shop.de)

ISBN: 978-3-87257-502-9

Preis: 465,00 € zzgl. gesetzlicher MwSt.

Bildrechte:

Cover: Collage S3 Advertising (Fotolia/Fotosenmeer.nl)  
Fotolia (4: jayzynism; 6: Alexander; 8: cunaplus)

EHI Retail Institute  
Spichernstraße 55  
50672 Köln  
[www.ehi.org](http://www.ehi.org)