

EHI-STUDIE

Inventurdifferenzen 2021

Daten, Fakten, Hintergründe aus der empirischen Forschung

EHI





Liebe Leserinnen und Leser,

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. Auch in außergewöhnlichen Zeiten führt das EHI Retail Institute daher seine jährliche Studie zur Entwicklung der Inventurdifferenzen weiter fort. Das Jahr 2020 war für den Einzelhandel pandemiebedingt geprägt von drastischen Veränderungen und Einschränkungen, was natürlich auch starken Einfluss auf die Inventurdifferenzen hatte.

Sicherheitsmaßnahmen und Ladendiebstahl beschäftigen den Einzelhandel so lange, wie es ihn gibt. Trotz Waren sicherung 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 Beschäftigten kommt nach wie vor eine Schlüsselrolle bei der Bekämpfung von Ladendiebstählen zu.

Geringe Personalbesetzung macht 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 der Kundschaft, den Lieferanten und Servicekräften sowie oft auch von eigenen Angestellten allzu wört-

lich 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 Maßnahmen schwerpunkten 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 Handelsverband Wohnen und Büro e.V. (HWB) 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 2021

Michael Gerling
Geschäftsführer
EHI Retail Institute



Frank Horst
Leiter Fachbereich
Sicherheit und Inventurdifferenzen



Inhalt

02 VORWORT

04 ZUSAMMENFASSUNG

08 RAHMENBEDINGUNGEN ZUR ERMITTlung DER INVENTURDIFFERENZEN

- 11 Vergleichbarkeit von Inventurdifferenzen
- 15 Entwicklung der letzten drei Jahre

17 HÖHE DER INVENTURDIFFERENZEN

- 17 Branchenübergreifende Einflussfaktoren 2020
- 20 Branchen im Detail
- 20 Supermärkte
- 21 Große Supermärkte
- 22 SB-Warenhäuser
- 22 Drogeriemärkte
- 23 Bekleidungsfachgeschäfte
- 24 Textilfachmärkte
- 25 Textilkaufhäuser und Warenhäuser
- 26 Baumärkte
- 27 Sonstige Branchen
- 27 Warengruppen im Lebensmittelhandel
- 28 Warengruppen im Bekleidungshandel
- 29 Bewertung des Inventurdifferenzniveaus

30 VERURSACHER UND ENTSTEHUNGSORTE

- 30 Einschätzungen von Handelsfachleuten
- 34 Entstehungsorte von Inventurdifferenzen

36 KRIMINALITÄT IM HANDEL

- 36 Entwicklung der angezeigten Ladendiebstähle

39 Enormes Dunkelfeld beim Ladendiebstahl

39 Gewerbsmäßig organisierte Bandendiebstähle

40 Erwartungen an die Kriminalitätsentwicklung im Einzelhandel

41 Diebstahlrenner

43 Exkurs: Sonstige sicherheitskritische Bedrohungen

46 PRÄVENTION UND SICHERHEITSMASSNAHMEN

- 46 Budgets bleiben 2021 relativ konstant
- 48 Übersicht eingesetzter Maßnahmen 2020
- 51 Trends: Maßnahmenschwerpunkte 2021
- 52 Aktuelle Projekte 2021
- 53 Elektronische Artikelsicherung (EAS)
- 54 Aktuelle Herausforderungen 2021

55 SCHLUSSBETRACHTUNG

57 ANHANG

- 57 Abbildungsverzeichnis
- 58 Tabellenverzeichnis

EHI

Ein großer Teil der in der vorliegenden Studie abgebildeten Grafiken ist in unserer Online-Statistik-Datenbank www.handelsdaten.de verfügbar und kann als xls-, pdf- und jpg-Datei heruntergeladen werden. Die Grafiken finden Sie auch auf unserer Handelsthemenseite „Inventurdifferenzen“ unter: <https://www.handelsdaten.de/handelsthemen/inventurdifferenzen>





4,2

Milliarden Euro betrugen 2020 die Inventurdifferenzen im deutschen Einzelhandel.

Zusammenfassung

Das Jahr 2020 war für den gesamten Einzelhandel pandemiebedingt durch viele außergewöhnliche Einflüsse und drastische Veränderungen geprägt, die auch ihre Auswirkungen auf die Inventurdifferenzen hatten. Während einerseits der gesamte Lebensmitteleinzelhandel und auch Baumärkte stark von Umsatzzuwächsen im stationären Einzelhandel profitierten, mussten andere Branchen durch vorübergehende Geschäftsschließungen und Einschränkungen im Kundenverkehr deutliche Umsatzrückgänge in ihren Geschäften hinnehmen. Insgesamt verlor der stationäre Einzelhandel im Corona-Jahr 2020 rund 2,5 Prozent seines Umsatzes.

Auch besuchten 2020 deutlich weniger Kaufwillige – aber mit meist höheren durchschnittlichen Einkaufsbeträgen – die Verkaufsflächen des Einzelhandels. Die Hygienemaßnahmen und der Schutz der eigenen Angestellten beschäftigten den Handel so sehr, dass vielerorts sonst übliche Kontroll-, Überwachungs- und Sicherungsmaßnahmen sowie Erfassungstätigkeiten vernachlässigt wurden. Auch Kosteneinsparungen setzten zuerst bei normalerweise inventurdifferenzsenkenden Maßnahmen an, indem etwa Detektiveinsatzstunden drastisch ge-

kürzt oder bei Artikelsicherungen Sicherungsquoten im Sortiment reduziert wurden.

Im Jahresvergleich 2020 zu 2019 sind die durchschnittlichen Inventurdifferenzen in Prozent vom Umsatz über alle Branchen hinweg nahezu konstant geblieben: In branchengewichteter Hochrechnung für den gesamten deutschen Einzelhandel ergibt sich jedoch ein Rückgang der Inventurverluste von 4,4 auf 4,2 Milliarden Euro. Der darin enthaltene Anteil der Verluste durch Diebstähle seitens der Kunden, Beschäftigten, Lieferanten und Servicekräfte beträgt insgesamt 3,36 Milliarden Euro. Der daraus resultierende volkswirtschaftliche Schaden durch Mehrwertsteuerausfälle beläuft sich auf rund 420 Millionen Euro im Jahr. Das durchschnittliche Niveau der Inventurdifferenzen lag bei den an der Befragung teilnehmenden Unternehmen 2020 bei 0,60 Prozent, bewertet zu Einkaufspreisen in Relation zum Nettoumsatz.

Insgesamt lässt sich feststellen, dass die zu Verkaufspreisen bewerteten Inventurdifferenzen im deutschen Einzelhandel 2020 um rund 5 Prozent zurückgegangen sind, während der darin enthaltene Diebstahl sogar um etwa 10 Prozent geringer aus-

Sonstige Branchen

Unter „Sonstige“ subsumiert sind zehn Unternehmen mit Fachgeschäften oder Fachmärkten wie Autozubehör, Deko-Artikel, GPK-Fachgeschäfte, Elektronik, Möbelhäuser, Reisebedarf, Tabakwaren/Zeitschriften u.a. sowie Unternehmen, die nur einen branchenübergreifenden Wert ihrer Marktaktivitäten gemeldet haben. Für diese Unternehmen sind keine separaten branchenspezifischen Detailauswertungen möglich. Diese Gruppe weist insgesamt mehrheitlich überdurchschnittlich hohe prozentuale Inventurdifferenzen aus, die jedoch im Jahresvergleich in den meisten

Unternehmen niedriger ausgefallen sind. Auch hier waren die Pandemiefolgen dominierend durch geschlossene Geschäfte, verringerte Öffnungszeiten, weniger Kundenverkehr und einhergehende Kurzarbeit. Die Mehrheit sieht jedoch positive Corona-Effekte etwa durch die Reduzierung des Kundendiebstahls und mehr Zeit für die betriebsinterne Organisation.

Besonders größere Filialunternehmen sehen Gefahren durch Personalreduzierungen in Filialen, die zu erhöhten Mitarbeiterdelikten führen könnten.

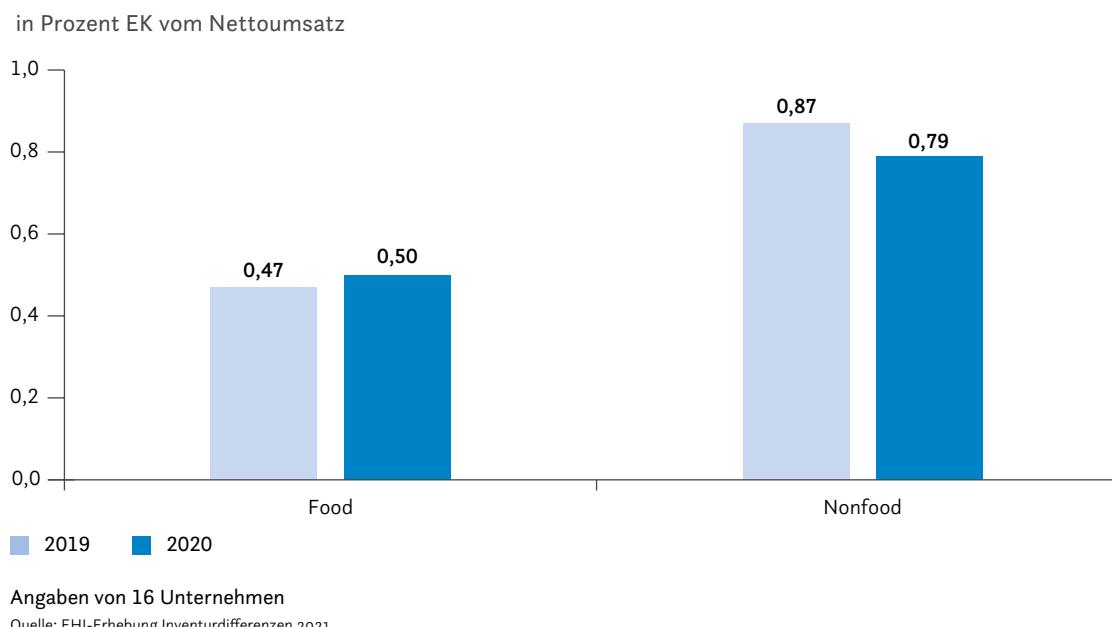
Warengruppen im Lebensmittelhandel

Die Entwicklung der Durchschnittswerte der Inventurdifferenzen von Warengruppen im Lebensmittelhandel bewegt sich 2020 wie seit Jahren auf ähnlichem Niveau. Frischebereiche in Bedienung, die Sonderbehandlungen erfahren, wie Obst und Gemüse, Fleisch- und Wurstwaren oder Käse, sollen hier grundsätzlich nicht mit einfließen.

Abbildung 13 zeigt die Ergebnisse nach Warengruppen. Während die Durchschnittswerte für das Food-Sortiment (Trockensortiment) eine leichte Zunahme von 0,47 auf 0,50 Prozent zeigen, sind die Durchschnittswerte im Nonfood-Bereich von 0,87 auf 0,79 Prozent im Jahresvergleich zurückgegangen.

Inventurdifferenzen nach Warengruppen

Warengruppen im Lebensmittelhandel (Abb. 13)



Je nach Branche ergeben sich gravierende Unterschiede in der Einschätzung. Auch die Diskrepanzen innerhalb einer Branche offenbaren, wie subjektiv die Mutmaßungen über die Häufigkeit und das Ausmaß von Ladendiebstählen sind. Die Ursache liegt in der hohen Dunkelziffer. Sicher sind auch branchenbedingte Unterschiede vorhanden, die z.B. durch die Zahl der Wareneingänge oder die Zahl der Lieferanten bedingt sind. Ebenso stellt das Sortiment einen entscheidenden Einflussfaktor dar.

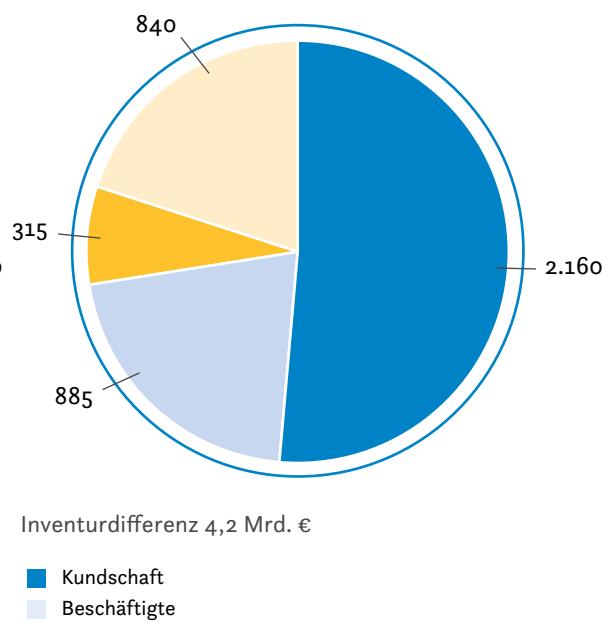
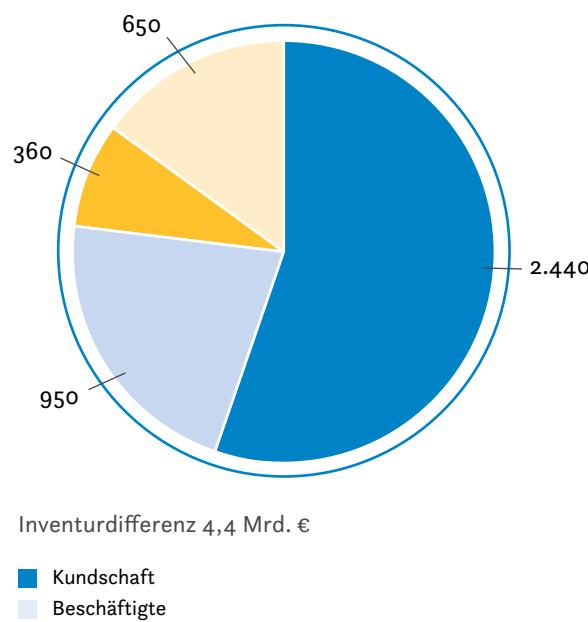
Der Branchenvergleich zeigt beispielsweise auch, dass dort, wo es viele Wareneingänge gibt und Lieferanten bzw. Servicekräfte ein- und ausgehen wie im LEH, die geschätzten Anteile für diese Personenkreise entsprechend höher ausfallen. Im Möbelhandel fällt der geschätzte organisationsbedingte Anteil am höchsten aus.

Rechnet man diese Einschätzungen auf den für die Untersuchung relevanten stationären Einzelhandelsumsatz von ca. 435 Milliarden Euro pro Jahr in Deutschland hoch, so beträgt der Anteil von Dieb-

stählen an den gesamten Inventurdifferenzen 3,36 Milliarden Euro! Unehrliche Kunden verursachen pro Jahr rund 2,16 Milliarden Euro Verluste durch Ladendiebstahl, die eigenen Angestellten immerhin 885 Millionen sowie Lieferanten und Servicekräfte 315 Millionen. Bei rund 2,5 Millionen Beschäftigten im Einzelhandel beträgt der „durchschnittliche statistische Schaden“ pro Angestellten rund 350 Euro im Jahr. Daran lässt sich leicht erkennen, dass wenige unehrliche Bedienstete enorme Schäden verursachen, während bei Kundendiebstählen die Häufigkeit der Taten zum deutlich höheren Gesamtschaden führt. Der Kundendiebstahl ist aber wertmäßig für mehr als die Hälfte der Inventurdifferenzen ursächlich. An jedem Verkaufstag entsteht dem deutschen Einzelhandel ein Schaden in Höhe von fast 7 Millionen Euro durch Kundendiebstahl.

Entwicklung Anteile Inventurdifferenzen 2019 / 2020 (Abb. 20)

in Millionen Euro



Trends: Maßnahmenschwerpunkte 2021

Bei der Befragung nach den geplanten Veränderungen im Maßnahmenmix ergaben sich folgende Prioritäten für forcierte Maßnahmen (s. Tab. 14):

Geplante Präventionsmaßnahmen: Trends 2021

in Prozent (Tab. 14)

Rang	Maßnahmen	mehr	gleich	weniger
1	Personalschulung	26	69	3
2	Datenauswertung Warenwirtschaft	26	61	0
3	Kamera: offene Kameraüberwachung	20	69	2
4	Kassendatenauswertung	18	61	0
5	Testkäufe	16	30	10
6	Artikelsicherung	13	52	3
7	Diebstahlhemmende Verkaufsträger	8	48	2
8	Kaufhausdetektive mit Kameraeinsatz	8	36	3
9	Kaufhausdetektive ohne Kameraeinsatz	8	34	5
10	Quellsicherung	8	21	2
11	Doormen (uniformierte Wachleute)	3	39	2
12	Kamera: verdeckte Kameraüberwachung	3	31	2
13	Citydetektive/Citystreifen	2	5	2

Angaben von 61 Unternehmen

Quelle: EHI-Erhebung Inventurdifferenzen 2021

Aktuell forcieren Handelsunternehmen vor allem Personaltrainings und gezielte Datenauswertungen anhand von Warenwirtschaftssystemen oder mittels Data-Warehouse ebenso wie Kassendatenanalysen. Letztere gewinnen im Hinblick auf Auffälligkeiten bei Kassenkräften weiter an Bedeutung. Personalschulungen umfassen primär Schulungen des Kassenpersonals im Hinblick auf Kundendiebstahl, aber auch zur Vorbeugung von Mitarbeiterdelikten. Außerdem werden Führungs- und Verkaufskräfte für die Diebstahlproblematik sensibilisiert.

Die Ausweitung und die Modernisierung von Kamerasyttemen zur offenen Verkaufsraumüber-

wachung stehen ebenfalls weit vorn. Testkäufe in verschiedenen Ausprägungen werden wieder in mehr Unternehmen durchgeführt, i.d.R. mit anschließenden Schulungen zur Steigerung der Sensibilität der Angestellten. Der Einsatz von Artikelsicherungsmaßnahmen, meist in Form von elektronischen Waren sicherungen oder mechanischen Sicherungen, wird weiter vorangetrieben, ebenso wie der Einsatz diebstahlhemmender Verkaufsträger. Der Einsatz klassischer Kaufhausdetektive – mit und ohne das Hilfsmittel der Kameraüberwachung – wird wieder etwas stärker forciert, nachdem die Einsatzstunden im Vorjahr drastisch gekürzt wurden.

**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

COPYRIGHT© 2021

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 begangen. Dies betrifft sowohl materielle als auch immaterielle Schäden Dritter, die durch die Nutzung des Informationsangebots verursacht werden.

BESTELLMÖGLICHKEITEN

Tel. +49 221 57993-43

vertrieb@ehi.org

www.ehi-shop.de

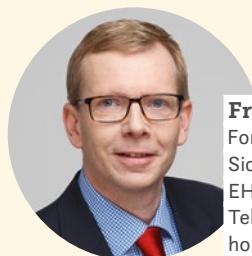
ISBN: 978-3-87257-551-7

PREIS: 465,00 € zzgl. gesetzlicher MwSt.

BILDRECHTE:

iStock (Seite 2: shironosov, Seite 3: Manuel-F-O)

**IHR ANSPRECHPARTNER ZUM
THEMA INVENTURDIFFERENZEN
UND SICHERHEIT**



Frank Horst
 Forschungsbereichsleiter
 Sicherheit und Inventurdifferenzen
 EHI Retail Institute
 Tel. +49 221 57993-53
horst@ehi.org