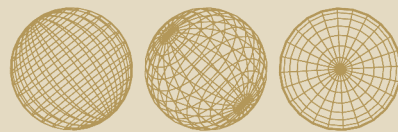


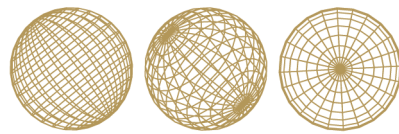
5

# Das globale Diebstahlbarometer 2011



DER WELTWEITE  
BERICHT

11. AUSGABE



DER WELTWEITE  
BERICHT



5

# Das globale Diebstahlbarometer 2011

ZU DEN URSACHEN UND KOSTEN VON WARENSCHWUND  
UND KRIMINALITÄT IM WELTWEITEN EINZELHANDEL

---

DER WELTWEITE BERICHT



Centre for Retail Research  
Blackburn House  
Brake Lane  
Boughton  
Newark, Nottinghamshire, NG22 9HQ  
England

Tel.: +44 1623 867 559

[research@retailresearch.org](mailto:research@retailresearch.org)  
[www.retailresearch.org](http://www.retailresearch.org)

ISBN-13:

# INHALT

## DAS GLOBALE DIEBSTAHLBAROMETER

Vorwort	7
Zusammenfassung	9
Teil I: Einführung und weltweite Ergebnisse	15
Teil III: Europa	37
Anhang: Zur Methodik	53



## Besondere Umstände erfordern besondere Lösungen

Nach Angaben des britischen Centre for Retail Research stieg der weltweite Warenschwund im vergangenen Jahr um 6,6 Prozent auf mehr als 119 Mrd. US-Dollar. Das entspricht 1,45 Prozent des weltweiten Umsatzes im Einzelhandel.

Es steht außer Frage, dass Warenschwund eine mehrdimensionale Bedrohung darstellt. Sowohl beim Diebstahl durch Ladendiebe, Mitarbeiter und die organisierte Kriminalität als auch bei verwaltungstechnischen und prozessbedingten Fehlern ist ein Anstieg zu verzeichnen. In diesem Zusammenhang ist es ermutigend festzustellen, dass Einzelhändler mit Lieferpartnern zusammenarbeiten, um das Problem in den Griff zu bekommen. Neben innovativen Herstellern und Markeninhabern zählen dazu auch Anbieter von Warenschwund-Management-Lösungen und wichtige Branchenverbände. Diese Zusammenarbeit, die das Einkaufserlebnis für Konsumenten verbessern und langfristig den Einzelhandelsumsatz steigern soll, erstreckt sich nicht nur auf die Identifizierung und Einführung von innovativen Technologien, sondern auch auf die Prüfung der wesentlichen Geschäftsprozesse.

Wir bitten Sie, sich die Ergebnisse der diesjährigen Studie genau anzusehen. Kompetent verfasst wurde der Bericht von Prof. Joshua Bamfield, einem der weltweit führenden Experten für die Ursachen und Wirkungen von Warenschwund im Einzelhandel.

Checkpoint Systems fühlt sich geehrt, diese bedeutende und erkenntnisreiche Studie auch in diesem Jahr unterstützen zu dürfen.

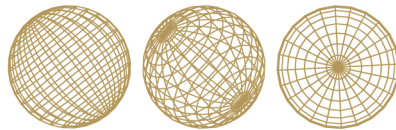


Rob van der Merwe  
Aufsichtsratsvorsitzender  
und Vorstandsvorsitzender  
Checkpoint Systems Inc.



*Rob van der Merwe  
Aufsichtsratsvorsitzender  
und Vorstandsvorsitzender  
Checkpoint Systems Inc.*





# DAS GLOBALE DIEBSTAHLBAROMETER

2011

## **ZUSAMMENFASSUNG**

---

ZU DEN URSACHEN UND KOSTEN VON WARENSCHWUND  
UND KRIMINALITÄT IM WELTWEITEN EINZELHANDEL

---

DER WELTWEITE BERICHT

### ■ Die wichtigsten weltweiten Ergebnisse

- Das *Globale Diebstahlbarometer 2011* ist eine unabhängige Studie der wichtigsten Trends im Bereich Kriminalität und Warenschwund im Einzelhandel, die seit 2001 jährlich veröffentlicht und heute in 43 Ländern weltweit durchgeführt wird.

### ■ Gesamtschwund

- Nach einem Rückgang des Warenschwunds im letzten Berichtsjahr (2009-10) erfuhr er in den zwölf Monaten von Juli 2010 bis Juni 2011 durch die Zunahme von Ladendiebstahl durch Kunden und Mitarbeiter sowie der organisierten Kriminalität einen Anstieg. Der weltweite Gesamtschwund verursachte 2011 dem Einzelhandel Kosten in Höhe von 119,092 Mrd. US-Dollar, was im Durchschnitt 1,45% des weltweiten Einzelhandelsumsatzes entspricht. Die Schwundquote lag im Durchschnitt um 6,6% höher als 2010, als sich der Warenschwund (unter Berücksichtigung der Aufnahme von Südkorea in die Studie und der Wechselkursänderungen) auf 108,092 Mrd. US-Dollar (1,36% des Umsatzes) belief. Der Begriff „Schwund“ bezeichnet Bestandsverluste, die auf Kriminalität oder verwaltungstechnische Fehler zurückzuführen sind. Im vorliegenden Bericht finden Sie sämtliche Schwundzahlen in Prozent des Einzelhandelsumsatzes ausgedrückt.
- Die Länder mit den höchsten Schwundquoten (in Prozent des Umsatzes) waren diesmal Indien (2,38%), Russland (1,74%) und Marokko (1,72%). Die niedrigsten Schwundquoten fanden sich in Taiwan (0,91%), in der SWZ Hongkong (0,95%) sowie in Japan, Österreich und der Schweiz (jeweils 1,04%).

### ■ Kriminalität und Warenschwund

- Die Kriminalität bleibt für die Einzelhändler ein Problem, da der Warenschwund wieder zunimmt. Der Anteil der Einzelhandelsunternehmen, die eine Zunahme von Mitarbeiterdiebstahl verzeichneten, betrug 2011 weltweit durchschnittlich 24,0%, während 35,9% der Einzelhandelsunternehmen von einem Anstieg beim versuchten oder vollendeten Ladendiebstahl berichteten.
- Die organisierte Kriminalität wurde international zu einem wachsenden Problem. In Nordamerika verzeichneten 58,4%, in Lateinamerika 51,2% und in Europa 41,7%

der Einzelhändler 2011 einen Anstieg des durch die organisierte Kriminalität verursachten Warenschwunds. Im Durchschnitt beträgt der Anteil der Einzelhändler, die eine Zunahme des durch die organisierte Kriminalität verursachten Warenschwunds beklagten, weltweit 47,5%.

### ■ Warenschwund nach vertikalem Markt

- Die durchschnittlichen Schwundquoten fielen zwar in den verschiedenen Bereichen des Einzelhandels (oder vertikalen Märkten) unterschiedlich aus, doch die Rangfolge war weltweit ähnlich. Die höchsten Schwundquoten traten in den folgenden Bereichen auf: Mode- und Bekleidungsartikel/Accessoires (1,87%), Kosmetika/Parfum/Gesundheits- und Schönheitsprodukte/Apothekenartikel (1,79%) und Autozubehör/Heimwerkerartikel/Baumarktartikel/Baumaterialien (1,77 %). Die geringsten Quoten wiesen die Bereiche Wein und Spirituosen/Bier (0,76%), Schuhe/Sport- und Freizeitartikel (0,85%) sowie Elektroartikel/Computer/Elektronik (0,97%) auf. Diese Schwundquoten beziehen sich auf den Fachhandel und lassen sich nicht zwangsläufig auf einzelne Kategorien in breit gefächerten Einzelhandelsgeschäften übertragen.

### ■ Schwundursachen

- Der Diebstahl durch Kunden, einschließlich des Ladendiebstahls und der organisierten Kriminalität, war in den meisten Ländern die Hauptursache für den Schwund und kostete den Einzelhandelsunternehmen 2011 51,5 Mrd. US-Dollar (43,2% des Gesamtschwunds) gegenüber 45,4 Mrd. US-Dollar 2010. Im Vergleich zum Vorjahr erhöhten sich die Kosten also um 13,4%.
- Die durch stehlende Mitarbeiter verursachten Kosten beliefen sich 2011 auf 41,7 Mrd. US-Dollar (35,0% des Schwunds), während sie 2010 noch 37,8 Mrd. US-Dollar betragen.
- Der Einzelhandel in Nord- und Lateinamerika sah sein größtes Schwundproblem im Diebstahl durch Mitarbeiter, der für 44,1% des Schwunds in Nordamerika und 42,6% in Lateinamerika verantwortlich war. Im asiatisch-pazifischen Raum sowie in Europa wurde dagegen der durch Kunden begangene Diebstahl für das größte Problem erachtet. Dieser wurde auf 53,3% bzw. 47,7% der schwundbedingten Verluste veranschlagt.

- Weitere Schwundursachen waren durch Lieferanten und Händler begangene Unterschlagung (5,6 % des Schwunds entsprechend 6,6 Mrd. US-Dollar) sowie interne und verwaltungstechnische Fehler (wie z.B. fehlerhafte Auszeichnungen, fehlgeleitete Prozesse oder Irrtümer in der Buchhaltung), die mit insgesamt 19,4 Mrd. US-Dollar (16,2% des Gesamtschwunds) zu Buche schlugen.

## ■ Die Befragung

- Die Daten für das *Globale Diebstahlbarometer 2011* entstammen einer vertraulichen Befragung von 4.750 großen Einzelhandelsunternehmen aus sämtlichen Branchen in 43 Ländern. Die Befragung ergab 1.187 verwertbare Auskünfte, was einer Rücklaufquote von 25% entspricht. Die Einzelhändler, die an der Befragung teilnahmen, stellen einen Querschnitt durch verschiedene Länder und vertikale Märkte des Einzelhandels dar und erwirtschafteten insgesamt 986 Mrd. US-Dollar.
- Zu den im *Globalen Diebstahlbarometer 2011* berücksichtigten Ländern gehören u.a. die USA, China, Indien, Russland, Japan, Deutschland, Frankreich, Spanien, Italien, das Vereinigte Königreich und Australien. Erstmals ist dieses Jahr auch Südkorea vertreten.
- Zur besseren Vergleichbarkeit sowie zur Gewährleistung der Vertraulichkeit sind die Ergebnisse in Form von landesweiten Zahlen anstelle von Falldaten dargestellt.
- Das *Globalen Diebstahlbarometer* stellt die weltweit größte Studie zu Kriminalität und Warenschwund im Einzelhandel dar. Sie wurde vom *Centre for Retail Research* im britischen Nottingham durchgeführt und über eine unabhängige Zuwendung seitens Checkpoint Systems, Inc. finanziert. Sämtliche Zahlen im vorliegenden Bericht beziehen sich auf den zwölfmonatigen Zeitraum von Juli 2010 bis Juni 2011.

## ■ Ergriffene Diebe

- Die vermehrte Kriminalität auf der einen und die ebenfalls vermehrten Aktivitäten des Einzelhandels auf der anderen Seite führten zur Ergreifung von mehr als 6,1 Mio. Dieben. Bei nahezu 884.000 dieser Gruppe (15%) handelte es sich um Mitarbeiter, und mehr als 5,2 Mio. waren Ladendiebe. Die erfolgreichsten Regionen in Hinblick auf die Ergreifung von Dieben waren Europa (3,3 Mio. ergriffene Diebe, überwiegend Ladendiebe) und Nordamerika

(2,4 Mio. Diebe, bei denen es sich in 29% der Fälle um unehrliche Mitarbeiter handelte).

- Der durchschnittliche Wert der von Ladendieben gestohlenen Waren belief sich auf 202,16 US-Dollar je Diebstahl, bei stehlenden Mitarbeitern hingegen auf 1.697,23 US-Dollar. Der Durchschnittswert des Diebesgutes schwankte erheblich. Im asiatisch-pazifischen Raum lag der Wert der von Ladendieben gestohlenen Waren bei durchschnittlich 75,70 US-Dollar, in Europa bei 125,76 US-Dollar und in Nordamerika bei 372,19 US-Dollar. Der Wert der von stehlenden Mitarbeitern entwendeten Waren hingegen belief sich in Lateinamerika auf 300,20 US-Dollar, in Nordamerika auf 1.750,33 US-Dollar und in Europa auf 1.851,00 US-Dollar.
- Der durchschnittliche Wert der von Mitarbeitern gestohlenen Waren war mehr als acht Mal höher als bei Ladendieben, was deutlich macht, dass die Vorbeugung und Aufdeckung des Diebstahls durch Mitarbeiter mindestens ebenso wichtig ist wie die des Ladendiebstahls.

## ■ Verlustprävention im Einzelhandel

- Die Aufwendungen der Einzelhandelsunternehmen für die Verlustprävention stiegen 2011 um 5,6% auf 28,3 Mrd. US-Dollar an (entspricht 0,35% des Einzelhandelsumsatzes). Die Betriebskosten und laufenden Kosten beliefen sich auf 19,6 Mrd. US-Dollar, die Kapitalkosten auf 8,8 Mrd. US-Dollar. Die Aufwendungen für die Verlustprävention, ausgedrückt in Prozent vom Umsatz, variierten zwischen 0,45% in Nordamerika und durchschnittlich 0,30% in Europa und 0,19% im asiatisch-pazifischen Raum.
- Die Kosten für Sicherheitspersonal machten mehr als die Hälfte (56,1%) der Präventionsaufwendungen aus: Direkt angestellte Sicherheitsbeauftragte kosteten 5,9 Mrd. US-Dollar (20,9% der Gesamtaufwendungen für die Verlustprävention), und 10,0 Mrd. US-Dollar (35,2%) wurden für Leiharbeiter und Fremdfirmenmitarbeiter ausgegeben. Die Ausgaben für Sicherheitsausrüstung wie etwa elektronische Sicherungstechnik, IT-Ausstattung und Software erhöhten sich auf 8,7 Mrd. US-Dollar (30,9% der Gesamtaufwendungen), der Bargeldtransport mit gepanzerten Fahrzeugen stieg auf 2,4 Mrd. US-Dollar an (8,5% der Gesamtaufwendungen), und für sonstige Verlustpräventionsmaßnahmen wurden 1,3 Mrd. US-Dollar (4,5% der Gesamtaufwendungen) ausgegeben.

### ■ Die weltweit durch Kriminalität verursachten Kosten

- Die durch Kriminalität im Einzelhandel verursachten Kosten stiegen 2011 weltweit auf 128,054 Mrd. US-Dollar. Diese verteilen sich auf Diebstahl durch Ladendiebe (51,5 Mrd. US-Dollar), Diebstahl durch Mitarbeiter (41,7 Mrd. US-Dollar), Betrug durch Lieferanten und Hersteller (6,6 Mrd. US-Dollar) und die Ausgaben der Einzelhändler für die Verlustprävention (28,3 Mrd. US-Dollar). Diese Kosten lasten auf den Schultern der Allgemeinheit – Einzelhändler, Mitarbeiter, Lieferanten und Konsumenten. Die durch Kriminalität im Einzelhandel verursachten Kosten beliefen sich auf 66,27 US-Dollar pro Kopf bzw. 199,89 US-Dollar pro Haushalt.

### ■ Die am häufigsten gestohlenen Waren

- 2011 wurde eine große Bandbreite von Waren entwendet. Am beliebtesten waren jedoch nach wie vor teure beliebte Markenartikel, wie zum Beispiel: Rasierklingen/Rasierartikel, Kosmetika/Gesichtscremes und Parfums, Smartphones und elektrische Geräte, alkoholische Getränke, Frischfleisch/Delikatessen, elektrische Zahnbürsten und elektronische Überwachungsgeräte, Säuglingsnahrung und Kaffee, DVDs und elektronische Spiele, Modeartikel (insbesondere Markenartikel, Lederwaren, Handtaschen und Accessoires), Markensportartikel und Sportschuhe, Elektroartikel, Markensonnenbrillen und Uhren.

### ■ Neue Strategien in der Verlustprävention

- Die Einzelhändler führten in beträchtlichem Umfang neue Verlustpräventionsstrategien zur Bekämpfung der Kriminalität und Reduzierung des Warenschwunds ein. Am häufigsten wurden neue Schulungen organisiert und durchgeführt. 95% der Einzelhandelsunternehmen hatten ihr Schulungsangebot für Mitarbeiter zur Erkennung und Verhütung von Diebstahl verbessert, während 88% planten, weitere Mitarbeiterschulungen durchzuführen.
- Die Ausgaben für zahlreiche sonstige Maßnahmen sind gestiegen: In den vergangenen drei Jahren führten 55% der Einzelhandelsunternehmen neue Hard- und Software zur Kriminalitätsverhütung ein, 30% führten Bewerber-Screenings vor der Einstellung neuer Mitarbeiter ein und 34% stockten die Anzahl der Verlustpräventions-Beauftragten in den Geschäften auf. Der Anteil der Einzelhandelsunternehmen mit einem Auditplan für die Verlustprä-

vention belief sich auf 84%. 64% führten diese Audits nun häufiger als drei Mal jährlich durch.

### ■ Schutz der am häufigsten gestohlenen Waren

- Da viele Diebe in der Regel ihr Augenmerk auf eine relativ kleine Anzahl von Produktlinien richten, ergreifen die Einzelhandelsunternehmen in zunehmendem Maße Maßnahmen zum Schutz ihrer am stärksten diebstahlgefährdeten Waren. Zwischen 2009 und 2011 reduzierte sich der Prozentsatz der 50 meistgestohlenen Produktlinien im Einzelhandel, für die keine speziellen Schutzmaßnahmen vorgesehen waren, von 28,0% auf 24,0%.
- Die elektronische Artikelsicherung (EAS) stellte die am weitesten verbreitete Maßnahme zum Schutz besonders diebstahlgefährdeter Artikel dar und wurde bei 43,9% der Produktlinien angewendet. EAS-Hartetiketten wurden bei 14,0% und Softetiketten bei 13,9% der Artikel eingesetzt, 11,2% wurden per EAS-Quellensicherung (Anbringung des EAS-Etiketts bei der Produktherstellung) und 4,8% durch 3-Alarm-Technologie geschützt.
- Als weitere Schutzvorrichtungen kamen Boxen/Safer, verschlossene Behälter und Produktalarmsysteme zum Einsatz (13,8% der am häufigsten gestohlenen Artikel). Zurückgegriffen wurde aber auch auf die Auslage in verschlossenen Vitrinen und Regalen (6,4%), Ketten, Kabel und Leinensicherung (4,6%) sowie Leerkartons und Ticketsysteme (3,4%).
- Durchschnittlich wurden 2.310 eindeutig identifizierbare Bestandseinheiten (SKUs) oder Produktlinien von Mitarbeitern des Einzelhandels im Geschäft mit elektronischer Artikelsicherung versehen. 492 wurden durchschnittlich per Quellensicherung geschützt. Im nordamerikanischen Einzelhandel war die größte Anzahl von per EAS oder Quellensicherung geschützten SKUs zu verzeichnen, während im europäischen Einzelhandel der größte Anteil von Artikeln zu finden war, die bereits mit Quellensicherung angeliefert wurden.
- Die Einführung von RFID-Systemen im Einzelhandel wurde vor allem durch die erforderliche Verbesserung der Warenbestandsübersicht und der Managementprozesse entlang der Lieferkette und im Geschäft vorangetrieben. Der Anteil der Befragten, die den Hauptzweck von RFID-Systemen in der Verbesserung der Verlustprävention sahen, betrug 19,3%. Für 32,6% ist eine Kombination aus verbesserter Warenbestandsübersicht und verbesserter Verlustpräven-

tion das wichtigste Argument für die RFID-Einführung. Das heißt, dass mehr als die Hälfte der Einzelhändler der Ansicht war, dass die Verlustprävention zumindest einen der Gründe für den Einsatz von RFID-Systemen in ihren Geschäften darstellt.

Wer die Diebstahlskriminalität im Einzelhandel als harmloses oder faszinierendes soziales Phänomen oder einfach als „Geschäftskosten“ abtut, verkennt den Einfluss der Bandenkriminalität, die zunehmende Gewalt gegenüber Mitarbeitern und Kunden sowie die bestehenden Verbindungen zwischen Kriminalität im Einzelhandel einerseits und Drogenhandel, Unterschlagung und Erpressung andererseits. Zwar führte die konsequente Arbeit der Einzelhändler und ihre Investitionen in die Verlustprävention im letzten Jahrzehnt zu einer Reduzierung des Warenschwunds und der Kriminalität, doch es sind eindeutig noch weitere Maßnahmen und Investitionen erforderlich, um die Verluste gering zu halten und die Schwundquote wieder auf den niedrigen Stand zu bringen, der Mitte der 2000er zu beobachten war.

Die von Checkpoint Systems, Inc. geleistete Unterstützung für das *Globale Diebstahlbarometer* wird dankbar anerkannt.

## ■ Aufbau des Berichts

Der vorliegende Bericht ist in fünf Teile gegliedert.

Teil I präsentiert eine Gesamtübersicht über die weltweiten und regionalen Ergebnisse und Kriminalitätstrends.

In den sich daran anschließenden Kapiteln wird näher auf einzelne Regionen und Länder eingegangen.

Part II behandelt Nord- und Lateinamerika,

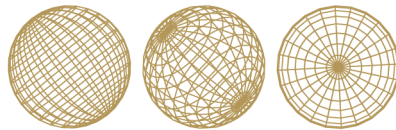
Part III Europa,

Part IV den Nahen Osten/Afrika und

Teil V den asiatisch-pazifischen Raum.

In dem Anhang werden Hinweise zur Studienmethodik und der Stichprobe gegeben.





# DAS GLOBALE DIEBSTAHLBAROMETER

2011

## **TEIL EINS: EINFÜHRUNG UND WELTWEITE ERGEBNISSE**

---

ZU DEN URSACHEN UND KOSTEN VON WARENSCHWUND  
UND KRIMINALITÄT IM WELTWEITEN EINZELHANDEL

---

DER WELTWEITE BERICHT

## ■ Das Globale Diebstahlbarometer

Dies ist die elfte Ausgabe des *Globalen Diebstahlbarometers*, das 2001 als Studie zu Kriminalität und Warenschwund im Einzelhandel für Westeuropa begann. Mittlerweile deckt es 43 Länder weltweit ab und ist zu einem der wichtigsten Benchmarking-Instrumente für die Einzelhandelsbranche geworden. Die Daten stammen von 1.187 Einzelhandelsunternehmen weltweit mit insgesamt 251.895 Geschäften und einem Umsatz von 986 Mrd. US-Dollar. Weitere Informationen über die Teilnehmer der Studie sind dem Anhang zu entnehmen.

Die Studie wird von Checkpoint Systems, Inc. finanziert. Das Unternehmen unterstützt das *Diebstahlbarometer* seit Anbeginn, was dankbar anerkannt wird.

## ■ Die weltweiten Schwundquoten

Im dem vom *Globalen Diebstahlbarometer* abgedeckten zwölfmonatigen Zeitraum von Juli 2010 bis Juni 2011 stieg der Warenschwund im Einzelhandel erneut auf 1,45% des Einzelhandelsumsatzes bzw. 119,1 Mrd. US-Dollar. Dies bedeutet einen durchschnittlichen Anstieg der Schwundquote seit dem Vorjahr um 6,6%.

Alle Dollarzahlen in diesem Bericht sind in US-Dollar (USD) angegeben. Die Schwundquoten sind als Prozentsatz des Einzelhandelsumsatzes zu Einzelhandelspreisen dargestellt.

Während der Rezession in den Jahren 2007 bis 2009 erreichten die Schwundquoten Spitzenwerte. 2010 schafften die Einzelhändler es jedoch, die schwundbedingten Verluste zu verringern und die Schwundquote um 5,6% auf durchschnittlich 1,36% des Einzelhandelsumsatzes zu reduzieren. 2011 erreichten die Schwundquoten in vielen Fällen dieselben Höchstwerte wie vor zwei Jahren, als die Einzelhändler verstärkt unter versuchtem Ladendiebstahl, organisierter Kriminalität und Diebstahl durch Mitarbeiter litten.

Aufgrund der Währungsschwankungen und der erstmaligen Berücksichtigung von Südkorea sind die Zahlen nur bedingt mit den Vorjahreszahlen zu vergleichen. Sowohl die Daten von 2010 als auch die Daten von 2011 wurden angepasst, um der Aufnahme dieses neuen Landes, das über eine große Einzelhandelsbranche verfügt, Rechnung zu tragen.

Die weltweite Schwundquote stieg von 1,36 % (2010) auf durchschnittlich 1,45 % (siehe Tabelle 1.1). Der weltweite Schwund stieg von 108,1 Mrd. US-Dollar im letzten Jahr auf 119,1 Mrd. US-Dollar in diesem Jahr, was einem Anstieg von mehr als 10% entspricht. In beiden Zahlen ist Südkorea berücksichtigt.

Die kontinuierlichen Schwundprobleme, denen die Einzelhändler gegenüberstehen, haben dazu geführt, dass die meisten Einzelhandelsunternehmen der Verlustprävention höchste Priorität einräumen.

Tabelle 1.1

Weltweiter Schwund im Einzelhandel 2011			
	Gesamtschwund in Mrd. USD *	Schwund als prozentualer Anteil des Umsatzes	Änderung der Schwundquote 2010-2011
Nordamerika	USD 45,321	1,58%	6,0%
Lateinamerika	USD 6,053	1,67%	4,4%
Naher Osten/Afrika	USD 0,815	1,71%	5,6%
Asiatisch-pazifischer Raum	USD 18,288	1,22%	0,8%
Europa	USD 48,615	1,39%	7,8%
<b>Weltweit</b>	<b>USD 119,092</b>	<b>1,45%</b>	<b>6,6%</b>

\* USD 1 Milliarden = USD 1.000 Millionen  
(Hinweis: Rundungsdifferenzen bei der Summenbildung sind nicht auszuschließen)

## ■ Was versteht man unter „Warenschwund“?

„Warenschwund“ ist ein Begriff aus der Buchhaltung, der den Unterschied zwischen dem Finanzertrag, den ein Unternehmen (aufgrund des Warenbestands und der Käufe) hätte erzielen müssen, und dem tatsächlich erzielten Finanzertrag wiedergibt. Schwundbedingte Verluste werden in erster Linie durch den Diebstahl von Waren oder Bargeld aus dem Unternehmen verursacht, aber auch durch eine Reihe kleinerer oder größerer Prozessfehler, Buchungsfehler und Auszeichnungsfelder, die zu Bestandsverlusten führen. Zusätzlich zu dem tatsächlichen Bestandsverlust werden die angegebenen Schwundquoten von der Unternehmenspolitik, den Buchhaltungsrichtlinien und den Steuerbestimmungen beeinflusst, die sich auf die Praxis auswirken und zu Unterschieden in den Ergebnissen führen. Ausschusswaren werden in der Schwundquote nicht berücksichtigt.

Im Sinne dieses Berichts bezeichnet der Begriff „Warenschwund“ alle Bestandsverluste, die durch Kriminalität und verwaltungstechnische Fehler bedingt sind. Ausschusswaren werden dabei nicht berücksichtigt.

Im vorliegenden Bericht finden Sie sämtliche Schwundzahlen in Prozent des Umsatzes ausgedrückt. Angaben von Einzelhändlern, denen Einkaufspreise oder eine Kombination aus Ein- und Verkaufspreisen zugrunde liegen, wurden in Einzelhandelsabgabepreise umgerechnet.

## ■ Warenschwund nach Region

Die Schwundquoten (ausgedrückt als prozentualer Anteil des Umsatzes) und der Gesamtschwund variieren natürlich zwischen den einzelnen Einzelhandelsunternehmen, Ländern und Regionen.

In den am stärksten vom Schwund betroffenen Regionen, nämlich Nordamerika und Europa, betrug der Gesamtschwund 78,9% (93,9 Mrd. US-Dollar). Das spiegelt die Tatsache wider, dass sich ein großer Anteil der Länder und der befragten Einzelhändler in diesen Regionen befindet. Zudem weist es auf die im Allgemeinen höheren Schwundquoten hin, die dort zu verzeichnen sind.

## ■ Angaben zur Befragung

Das *Globale Diebstahlbarometer 2011* dient der Unterstützung einer fundierten Diskussion über die Kriminalität im Einzelhandel und die Bemühungen des

Einzelhandels, die durch Kriminalität verursachten finanziellen Einbußen und Gefahren zu beschränken.

### *Zur Studie*

Das *Globale Diebstahlbarometer 2011* präsentiert die Ergebnisse einer schriftlichen Befragung, die bei einem strukturierten Querschnitt von großen Einzelhandelsunternehmen aus 43 Ländern durchgeführt wurde und alle Einzelhandelssparten und vertikalen Märkte erfasst. Ein vertraulicher Fragebogen wurde dem jeweiligen Beauftragten für Verlustprävention, Security Vice President oder Chief Security Officer einer repräsentativen Stichprobe von 4.750 großen Einzelhandelsunternehmen in allen Ländern übersandt, auf die sich die Erhebung in diesem Jahr erstreckte. Die Fragebögen standen in verschiedenen Sprachen zur Verfügung. 1.187 Einzelhandelsunternehmen gaben verwertbare Auskünfte, was einer Rücklaufquote von 25% entspricht.

Diese Unternehmen betrieben insgesamt 251.895 Verkaufsstellen mit einem Umsatz von 986 Mrd. US-Dollar. Weitere Informationen über die Teilnehmer sind dem Anhang am Ende des vorliegenden Berichts zu entnehmen.

### *Zeitraum*

Die Befragung bezog sich auf den zwölfmonatigen Zeitraum vom 01.07.10 bis zum 30.06.11, der in diesem Bericht kurz mit „2011“ bezeichnet wird.

### *Wechselkurse*

Die Wechselkurse der meisten Ländern schwankten im Befragungszeitraum erheblich, was Vergleiche äußerst kompliziert macht. Diese Schwankungen haben keinen direkten Einfluss auf den Gesamtschwund und die Aufwendungen für die Verlustprävention in den einzelnen Ländern. Wenn jedoch diese Beträge in eine andere Währung umgerechnet werden, im diesjährigen Diebstahlbarometer US-Dollar, wird der Dollarwert des Schwunds und der Sicherheitsaufwendungen der einzelnen Länder von jeder größeren Wechselkursschwankung sowie von den Änderungen in der Verlustprävention und der Sicherheit, von dem die Einzelhändler in diesem Land eventuell betroffen waren, beeinflusst. Dies stellt bei allen internationalen Vergleichen ein Problem dar.

Aus diesem Grund ist es wichtig, Verhältnisse, z.B. die Schwundquote, als *prozentualen Anteil des Umsatzes* zu betrachten, anstatt einfach die Gesamtbeträge in US-Dollar zu betrachten. Dies gilt vor allem dann, wenn Vergleiche mit früheren Ausgaben des Berichts getätigt werden.

Tabelle 1.2

Für das Globale Diebstahlbarometer 2011 befragte Länder	
Nordamerika	USA und Kanada
Lateinamerika	Argentinien, Brasilien und Mexiko
Naher Osten/ Afrika	Marokko und Südafrika
Asiatisch- pazifischer Raum	Australien, China, SWZ Hongkong, Indien, Japan, Malaysia, Singapur, Südkorea*, Taiwan und Thailand
Europa	Belgien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Italien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Niederlande, Norwegen, Österreich, Polen, Portugal, Russland, Schweden, Schweiz, Slowakei, Spanien, Tschechien, Türkei, Ungarn und Großbritannien.

\* 2011 erstmals berücksichtigt.

Über einen Zeitraum von zwölf Monaten treten bei vielen Währungen Schwankungen auf. Aus diesem Grund sind die verwendeten Dollar-Wechselkurse nicht zwangsläufig die am Ende dieses Zeitraums geltenden Kurse, sondern vielmehr Mittelkurse. In einer Welt, in der die Wechselkurse Schwankungen unterliegen, werden die Ergebnisse aller internationalen Studien durch die Änderungen der Wechselkurse beeinflusst. Für den diesjährigen Bericht wurden die folgenden Wechselkurse verwendet.

US-Dollar Wechselkurse	
USD 1,0	EUR 0,7463
USD 1,0	GBP 0,625
USD 1,0	JPY 80,627
USD 1,0	INR 44,602
USD 1,0	CNY 6,46

*Sprache und Schreibweise*

Dieser Bericht ist wie die vorangegangenen Ausgaben im Original in Englisch verfasst, wobei die weltweit anerkannte internationale Schreibweise und Terminologie gewählt wurde.

*Von der Befragung erfasste Länder*

Die vom *Globalen Diebstahlbarometer 2011* erfassten Länder gehen aus Tabelle 1.2 hervor. Dieses Jahr wurde die Studie erweitert und beinhaltet nun auch Südkorea.

Die in diesem Bericht enthaltenen Angaben zu „Naher Osten/Afrika“ und „Lateinamerika“ beziehen sich natürlich nur auf die Länder, die bei der Befragung berücksichtigt wurden. Wir gehen jedoch davon aus, dass in den nächsten Jahren noch weitere Länder hinzukommen werden.

Die Befragung in Indien richtete sich an den organisierten Einzelhandel, da über die dortigen Kleinsthändler nur wenig bekannt ist. Die Ergebnisse für China beziehen sich auf die Hauptzentren des organisierten Einzelhandels. Wir hoffen, die nächste Umfrage auf eine noch größere Anzahl von Regionen stützen zu können. Die Zahlen für Lettland, Litauen und Estland sind unter „Baltische Staaten“ zusammengefasst. Luxemburg ging zusammen mit Belgien als „Belgien/Luxemburg“ in die Statistik ein.

*Berechnungsmethode*

Alle Ergebnisse werden auf nationaler Basis präsentiert. Die Daten von einzelnen Einzelhändlern werden auf Einzelhändler in ähnlichen Sektoren (oder vertikalen Märkten) „hochgerechnet“, um so für jeden vertikalen Markt eine landesspezifische Schätzung zu erhalten. Die Addition all dieser Daten ergibt eine Schätzung der schwundbedingten Gesamtverluste, der Aufwendungen für die Verlustprävention und der sonstigen Kosten jedes Landes bzw. Staates. Für die Berechnung regionaler oder weltweiter Daten wurden die Ergebnisse für jedes Land nach dem im betreffenden Land erwirtschafteten Einzelhandelsumsatz gewichtet. So wird verhindert, dass zum Beispiel ein kleines Land mit vielen Teilnehmern an dieser Studie in den abschließenden Ergebnissen überpräsentiert ist.

*Centre for Retail Research*

Diese Studie wurde vom *Centre for Retail Research* im britischen Nottingham durchgeführt. Autor des Berichts ist dessen Leiter Prof. Joshua Bamfield. Das *Centre for Retail Research* befasst sich seit nunmehr fast 20 Jahren mit der Kriminalität und Unterschlagung im Einzelhandel in vielen Ländern. Informationen zu den in der Befragung verwendeten Stichproben und Methoden sind dem Anhang zu entnehmen.

■ Definitionen

*Wert des Schwunds im Einzelhandel*

Sämtlichen Schwundzahlen im vorliegenden Bericht liegen die durchschnittlichen Einzelhandelsabgabepreise zugrunde. Wenn Einzelhandelsunternehmen ihre Schwundergebnisse in Relation zu ihren Einkaufspreisen oder einer Kombination aus Einkaufs- und Einzelhandelsabgabepreisen gesetzt hatten, wurden

die betreffenden Ergebnisse in Verkaufspreise umgerechnet.

#### *Gewichtete Mittelwerte*

Die durchschnittlichen Schwundquoten der einzelnen Länder sind nicht als einfache Durchschnittszahlen, sondern als gewichtete Mittelwerte angegeben, d.h. größere Unternehmen und größere Länder wurden in den Tabellen proportional stärker gewichtet. Dies macht zuweilen die Durchführung von Neuberechnungen erforderlich, wenn man Vergleiche mit anderen Studien zum Thema Kriminalität durchführen will, die auf einfachen arithmetischen Mittelwerten beruhen. Die Auswahl an Unternehmen, die zur Teilnahme an der Befragung aufgerufen wurden, sollte ein möglichst breites Spektrum an Erfahrungen widerspiegeln.

#### *Wertangaben in US-Dollar*

Mit Ausnahme des Kapitels Europa (Teil III), in dem die Betragsangaben in Euro (EUR) umgerechnet werden, sind alle Werte in US-Dollar (USD) angegeben. Dem vorliegenden Bericht wurde ein Wechselkurs von USD 1,00 = EUR 0,7463 zugrunde gelegt.

#### *Milliarde*

In diesem Bericht ist die Angabe „USD 1 Milliarde“ gleichbedeutend mit „1.000 Millionen“. Wir tragen damit, unabhängig von der ursprünglichen Bedeutung des Begriffs, der allgemeinen geschäftsüblichen, statistischen und wirtschaftlichen Verwendung Rechnung.

#### *Rundungsdifferenzen*

Das *Globale Diebstahlbarometer 2011* enthält viele große statistische Gesamtsummen, die nur selten ohne Rest teilbar sind. Aus diesem Grund runden wir in der Regel die Finanzdaten auf die nächste Million auf, während Prozentzahlen auf eine Dezimalstelle oder in manchen Fällen (z.B. Schwundquoten) auf zwei Dezimalstellen aufgerundet werden. Rundungsbedingt kann es bei der Summenbildung in den Tabellen zu Differenzen kommen, und geänderte Prozentangaben werden natürlich auf der Basis der zugrundeliegenden ungerundeten Daten berechnet, so dass sie nicht immer mit den gerundeten Zahlen zusammenpassen.

#### *Europa*

Der Begriff „Europa“ bezieht sich im vorliegenden Bericht auf diejenigen Länder innerhalb und am Rande von Europa, die von dieser Befragung erfasst worden sind. Er ist nicht gleichbedeutend mit „Europäische Union“ (EU), obgleich die Mehrzahl dieser Länder der EU angehört.

Der Bericht zum *Globalen Diebstahlbarometer* entwickelt sich von Jahr zu Jahr weiter. Die Berücksichtigung oder Nicht-Berücksichtigung eines Landes, seine Einstufung oder die Platzierung seiner Daten innerhalb des Berichts sind nicht als politische Wertung zu interpretieren. Die Aufnahme oder Nicht-Aufnahme eines Landes in einen bestimmten Teil des Berichts lässt keine Rückschlüsse auf ein gutes oder schlechtes Verlustpräventionskonzept zu.

## ■ Danksagungen

Wir bedanken uns bei allen Unternehmen, die sich am vorliegenden *Globalen Diebstahlbarometer 2011* beteiligt haben. Durch Ihre Unterstützung ist diese Befragung zur weltweiten größten Studie zum Thema Kriminalität und Schwund im Einzelhandel geworden.

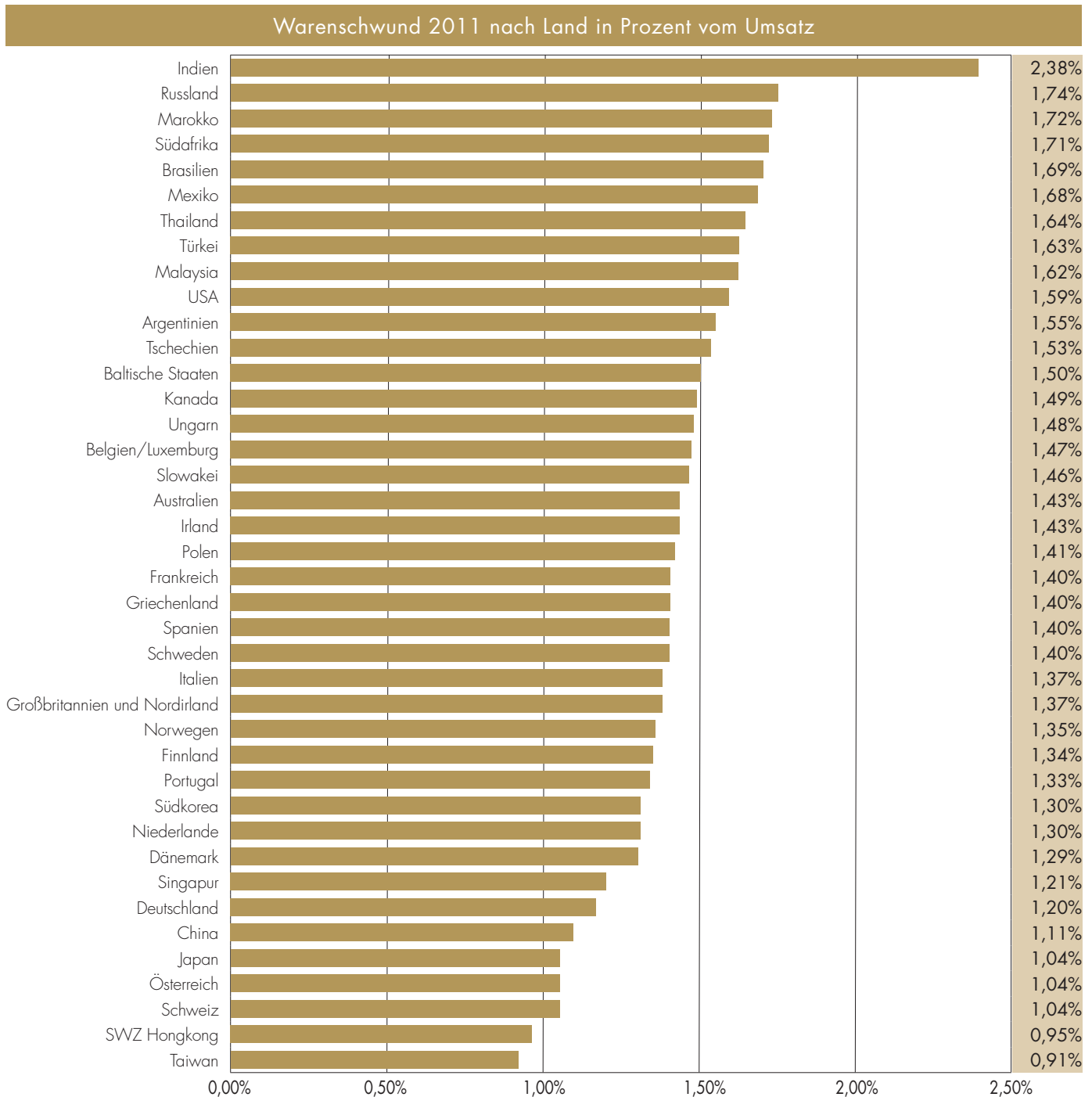
## ■ Anpassungen der Studiendaten

In diesem Jahr erfasst das *Globale Diebstahlbarometer* 43 Länder, d.h. ein Land mehr als im Vorjahr. Aus diesem Grund wurden, soweit erforderlich, Anpassungen vorgenommen, um sicherzustellen, dass Gleiches mit Gleichem verglichen wird. Die bisherigen Daten wurden angeglichen, um die Aufnahme von Südkorea in die Gruppe der übrigen Staaten des asiatisch-pazifischen Raums widerzuspiegeln. Währungsschwankungen haben Europa betroffen. Aufgrund neuer Informationen über Indien mussten die bis zum diesjährigen *Globalen Diebstahlbarometer* berechneten schwundbezogenen Werte überarbeitet werden. Dies bedeutet, dass einige Daten aus dem Jahr 2010 angepasst werden mussten, um einen Vergleich mit der diesjährigen Studie zu ermöglichen. Aus diesem Grund bestehen zwischen dem im letzten Jahr veröffentlichten Bericht und den Daten für 2010, die für den diesjährigen Bericht verwendet wurden, einige Unstimmigkeiten. Leider war dies nicht zu vermeiden und wurde von uns bewusst in Kauf genommen, um möglichst genaue und relevante Vergleiche mit den Daten von 2011 zu ermöglichen.

## ■ Warenschwund nach Land

Die durchschnittliche Schwundquote ausgedrückt in Prozent des Umsatzes kann von Land zu Land erheblich schwanken. Aus Abb. 1.1 sind die 2011 beobachteten Schwundquoten in absteigender Reihenfolge ersichtlich. In diesem Jahr fanden sich die höchsten Quoten in Indien, Russland und Marokko. Die niedrigsten hingegen verzeichnete man in Taiwan, in der SWZ Hongkong sowie

Abbildung 1.1



\*Baltische Staaten: Estland, Lettland und Litauen

in Japan, der Schweiz und in Österreich, die sich den dritten Platz teilten. Indien gelang es erneut, seine Schwundquote zu reduzieren. Dieses Mal um 12,5%.

Detaillierte Informationen zu der Entwicklung des Warenschwunds je Land können Tabelle 1.3 entnommen werden.

Für die obigen Angaben legte man nicht den einfachen Durchschnitt aller Befragten oder aller Länder zugrunde, sondern man gewichtete die weltweiten Schwundquoten im Verhältnis zu den Gesamtumsätzen des Einzelhandels jedes Landes. Ein Land, das um das Zehnfache größer ist als ein anderes Land, hat somit auch eine um das Zehnfache größere Gewichtung. Diese Gewichtung ist erforderlich, da

Tabelle 1.3

Weltweiter Schwund im Einzelhandel nach Land 2011				
Land	Gesamtschwund (in Mrd. USD)	Schwund 2011 (in % des Umsatzes)	Schwund 2010 (in % des Umsatzes)	Prozentuale Verän- derung gegenüber dem Vorjahr 2010-2011
Kanada	USD 3,630	1,49%	1,42%	4,9%
USA	USD 41,691	1,59%	1,50%	6,0%
<b>Nordamerika</b>	<b>USD 45,321</b>	<b>1,58%</b>	<b>1,49%</b>	<b>6,0%</b>
Argentinien	USD 0,748	1,55%	1,48%	4,7%
Brasilien	USD 2,384	1,69%	1,64%	3,0%
Mexiko	USD 2,921	1,68%	1,61%	4,3%
<b>Lateinamerika</b>	<b>USD 6,053</b>	<b>1,67%</b>	<b>1,60%</b>	<b>4,4%</b>
Marokko	USD 0,042	1,72%	1,64%	4,9%
Südafrika	USD 0,773	1,71%	1,62%	5,6%
<b>Naher Osten/Afrika</b>	<b>USD 0,815</b>	<b>1,71%</b>	<b>1,62%</b>	<b>5,6%</b>
Australien	USD 2,066	1,43%	1,39%	2,9%
China *	USD 1,141	1,11%	1,04%	6,7%
SWZ Hongkong	USD 0,304	0,95%	0,91%	4,4%
Indien *	USD 0,778	2,38%	2,72%	-12,5%
Japan	USD 9,644	1,04%	1,00%	4,0%
Malaysia	USD 0,271	1,62%	1,53%	5,9%
Singapur	USD 0,174	1,21%	1,17%	3,4%
Südkorea	USD 2,270	1,30%	1,24%	4,8%
Taiwan	USD 0,590	0,91%	0,87%	4,6%
Thailand	USD 1,050	1,64%	1,57%	4,5%
<b>Asiatisch-pazifischer Raum</b>	<b>USD 18,288</b>	<b>1,22%</b>	<b>1,21%</b>	<b>0,8%</b>
Österreich	USD 0,653	1,04%	0,97%	7,2%
Baltische Staaten	USD 0,297	1,50%	1,40%	7,1%
Belgien/Luxemburg	USD 1,225	1,47%	1,38%	6,5%
Tschechien	USD 0,532	1,53%	1,40%	9,3%
Dänemark	USD 0,540	1,29%	1,21%	6,6%
Finnland	USD 0,579	1,34%	1,28%	4,7%
Frankreich	USD 6,636	1,40%	1,36%	2,9%
Deutschland	USD 7,303	1,20%	1,12%	7,1%
Griechenland	USD 0,735	1,40%	1,30%	7,7%
Ungarn	USD 0,500	1,48%	1,38%	7,2%
Irland	USD 0,644	1,43%	1,32%	8,3%
Italien	USD 4,688	1,37%	1,28%	7,0%
Niederlande	USD 1,688	1,30%	1,22%	6,6%
Norwegen	USD 0,631	1,35%	1,26%	7,1%
Polen	USD 1,684	1,41%	1,35%	4,4%
Portugal	USD 0,499	1,33%	1,24%	7,3%
Russland	USD 4,001	1,74%	1,61%	8,1%
Slowakei	USD 0,200	1,46%	1,37%	6,6%
Spanien	USD 3,947	1,40%	1,30%	7,7%
Schweden	USD 0,917	1,40%	1,34%	4,5%
Schweiz	USD 0,868	1,04%	1,00%	4,0%
Türkei	USD 2,020	1,63%	1,52%	7,2%
Vereinigtes Königreich	USD 7,828	1,37%	1,29%	6,2%
<b>Europa</b>	<b>USD 48,615</b>	<b>1,39%</b>	<b>1,29%</b>	<b>7,8%</b>
<b>Gesamtbeträge</b>	<b>USD 119,092</b>	<b>1,45%</b>	<b>1,36%</b>	<b>6,6%</b>

Hinweis: Bedingt durch die Rundung der Gesamtbeträge sind Rundungsdifferenzen bei der Summenbildung der Prozentzahlen und der prozentualen Veränderung nicht auszuschließen.

\* Die Angaben beziehen sich nur auf einen Teil Chinas. In Indien wurde nur der Mehrkanaleinzelhandel berücksichtigt.

ansonsten Länder mit einem kleineren Einzelhandel einen unverhältnismäßig großen Einfluss auf die weltweiten und regionalen Mittelwerte haben würden.

Sämtliche im vorliegenden Bericht genannten Schwundquoten wurden anteilig bezogen auf die Einzelhandelsabgabepreise berechnet. Im Falle, dass Einzelhändler ihren Angaben Einkaufspreise oder eine Kombination aus Ein- und Verkaufspreisen zugrunde legten, erfolgte eine Umrechnung auf Einzelhandelsabgabepreise.

■ **Warenausgang nach Geschäftsbereich / vertikalem Markt**

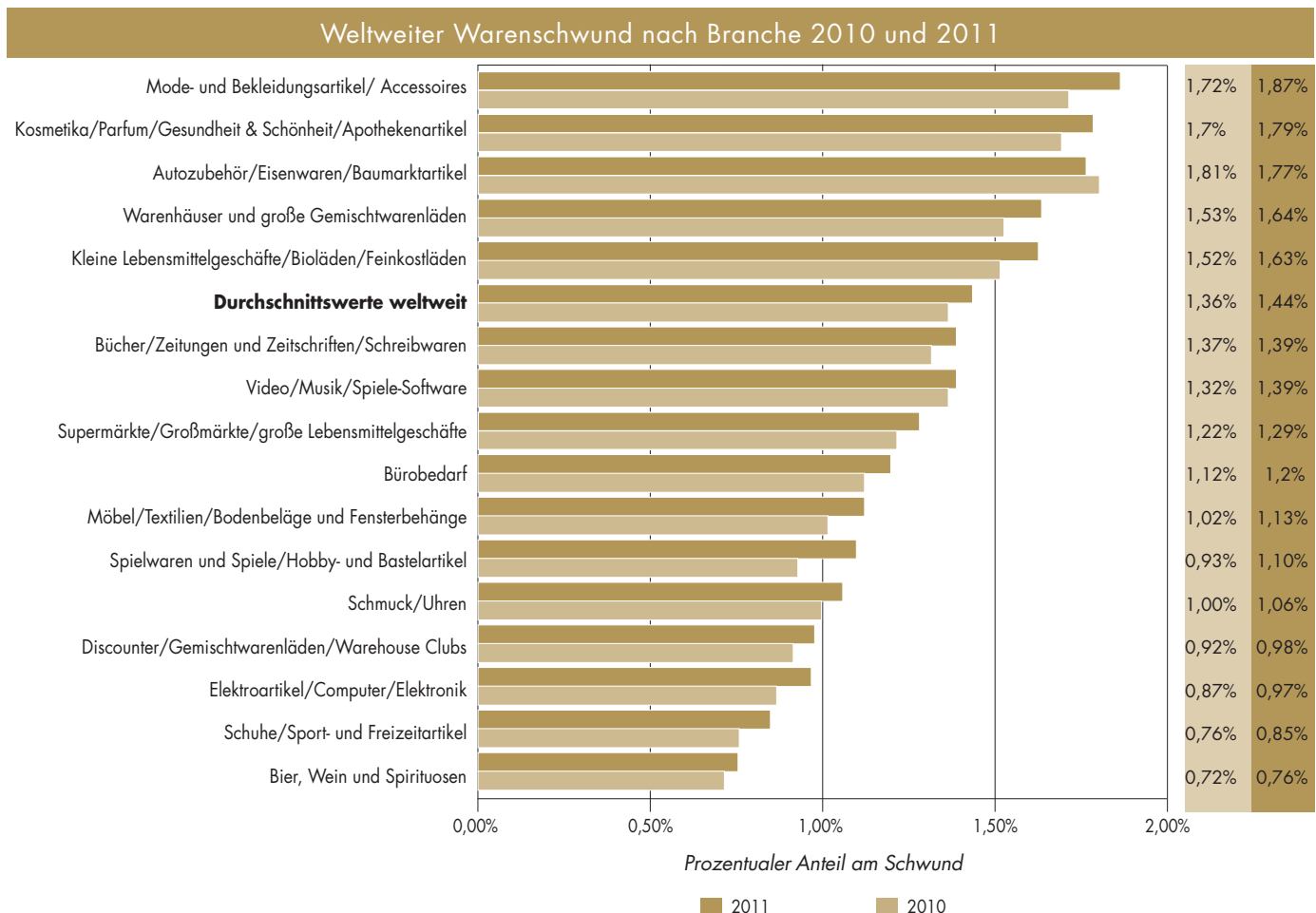
Unterschiedliche Einzelhandelsbereiche oder vertikale Märkte haben normalerweise unterschiedliche durchschnittliche Schwundquoten. Abb. 1.2 veranschaulicht, wie die Schwundquoten zwischen den verschiedenen

Bereichen des Einzelhandels variieren. Die höchsten durchschnittlichen Schwundquoten fanden sich 2011 in den Produktgruppen Mode- und Bekleidungsartikel/ Accessoires (1,87%), Kosmetika/Parfum/Gesundheits- und Schönheitsprodukte/Apothekenartikel (1,79%) und Autozubehör/Eisenwaren/Baumarktartikel/ Baumaterialien (1,77%). Die geringsten Schwundquoten wiesen die Bereiche Wein und Spirituosen (0,76%), Schuhe/Sport- und Freizeitartikel (0,85%) sowie Elektroartikel/Computer/Elektronik (0,97%) auf.

Diese Kategorisierung basiert auf der Klassifizierung des Einzelhandels gemäß dem US-amerikanischen Forschungsunternehmen Hoover's, Inc. Viele Einzelhandelsunternehmen können sich mehr als einer Kategorie zuordnen. Wie immer ist daher bei Vergleichen Vorsicht geboten.

Hierbei handelt es sich natürlich um durchschnittliche Schwundquoten nach *Branchen des Fachhandels* und

Abbildung 1.2



nicht etwa um *Produktkategorien*, die möglicherweise gänzlich andere Schwundquoten aufweisen. Obwohl der Handel mit Wein, Spirituosen und Bier Abb. 1.2 zufolge eine durchschnittliche Schwundquote von 0,76% verzeichnete, macht das *Globale Diebstahlbarometer* deutlich, dass alkoholische Getränke als *Warengruppe* in Supermärkten und sonstigen Lebensmittelgeschäften deutlich höhere schwundbedingte Verluste von durchschnittlich 2,47% erlitten (siehe Tabelle 1.4).

## ■ Besonders gefährdete Produktlinien

In jedem vertikalen Markt gibt es einige kritische Produktlinien mit erhöhtem Diebstahlrisiko, deren Schwundquoten oft mehr als doppelt so hoch sein können wie die von anderen Produkten. Im GRTB 2011 wurden die Einzelhandelsunternehmen um spezifische Angaben zur durchschnittlichen Schwundquote besonders gefährdeter Produktgruppen im Lebensmittelsegment sowie in den Bereichen Mode/ Bekleidung und Gesundheit/Schönheit gebeten.

Die Ergebnisse sind in den Tabellen 1.4 bis 1.6 zusammengefasst. Viele der am häufigsten gestohlenen Produktlinien sind teure Artikel der bekanntesten nationalen Marken. Nach Angaben der befragten Einzelhandelsunternehmen kamen zwischen 10% und 30% der am häufigsten gestohlenen Produktlinien in den letzten beiden Jahren auf den Markt. Dies gilt vor allem für Mode-

und Bekleidungsartikel sowie Produkte für Gesundheit und Schönheit.

### *Besonders diebstahlgefährdete Lebensmittel*

Im Lebensmittelbereich wurde die höchste Schwundquote bei Käse ermittelt (3,09%), die mehr als das Doppelte der weltweiten Schwundquote von Supermärkten, Großmärkten und großen Lebensmittelläden betrug (1,29%). Im Vergleich zum Vorjahr stieg die Schwundquote dieser diebstahlgefährdeten Produktlinie um mehr als der weltweite Durchschnitt, was deutlich macht, dass diese Produktlinie in zunehmendem Maße Ziel von Dieben wird.

Zwischen den einzelnen Regionen lassen sich erhebliche Unterschiede feststellen: In Lateinamerika zum Beispiel beträgt die durchschnittliche Schwundquote von Käse 2,96%, in Nordamerika 2,76% und im asiatisch-pazifischen Raum 1,39%. Zwischen den Einzelhandelsunternehmen treten sogar noch größere Unterschiede auf: Einige berichteten bei bestimmten Artikeln von Verlusten von mehr als 10%. Und schließlich schwankt die Reihenfolge der schwundbedingten Verluste je nach Einzelhändler, Art der Bedienung und verwendeten Techniken zur Diebstahlprävention, was möglicherweise lokale Diebstahlrends widerspiegelt. Allerdings weist vieles darauf hin, dass die Einzelhändler ihre Aktivitäten im Rahmen der Verlustprävention zunehmend auf Bereiche mit erhöhtem Diebstahlrisiko konzentrieren, da die Schwundquoten in diesen Kategorien normalerweise höher waren als der durchschnittliche Rückgang im vertikalen Markt insgesamt.

Tabelle 1.4

Durchschnittliche Schwundquoten von besonders diebstahlgefährdeten Lebensmittelartikeln					
	Weltweit	Nordamerika	Lateinamerika	Asiatisch-pazifischer Raum	Europa
Käse	3,09%	2,76%	2,96%	1,39%	3,90%
Frischfleisch	2,79%	3,60%	3,80%	1,83%	2,35%
Süßwaren	2,78%	3,60%	2,99%	1,74%	2,45%
Fleischfeinkost	2,74%	2,86%	3,20%	1,65%	2,94%
Alkoholische Getränke	2,47%	2,95%	2,85%	1,84%	2,25%
Hochwertige Meeresfrüchte/Fisch	2,46%	2,28%	2,31%	2,21%	2,70%
Säuglingsnahrung	2,33%	3,10%	3,20%	1,36%	1,95%
Gewürze und Vanille	2,02%	1,97%	2,58%	1,18%	2,27%

Tabelle 1.5

Durchschnittliche Schwundquoten von besonders diebstahlgefährdeten Mode- und Bekleidungsartikeln					
	Weltweit	Nordamerika	Lateinamerika	Asiatisch-pazifischer Raum	Europa
Accessoires	3,55%	4,10%	3,20%	1,74%	3,72%
Oberbekleidung	2,94%	3,85%	2,85%	1,13%	2,82%
Mode- und gehobene Bekleidungsartikel	2,89%	3,96%	3,10%	1,72%	2,40%
Kinderbekleidung	2,79%	3,96%	1,94%	1,49%	2,38%
Oberteile und Pullover	2,71%	3,78%	2,49%	1,20%	2,38%
Unterwäsche und Badekleidung	2,21%	2,60%	1,94%	1,41%	2,18%
Hosen und Röcke	2,02%	2,38%	1,61%	1,28%	2,02%
Schuhe	0,99%	1,20%	0,93%	0,70%	0,92%

*Besonders diebstahlgefährdete Mode- und Bekleidungsartikel*

Ähnliche allgemeine Aussagen können zu den in Tabelle 1.5 dargestellten Mode- und Bekleidungsartikeln gemacht werden. Die höchsten schwundbedingten Verluste wurden bei Accessoires (3,55%), Oberbekleidung (2,94%) und bei Mode- und gehobenen Bekleidungsartikeln (2,89%) festgestellt. Bei Kinderbekleidung hingegen ist der Schwund im Vergleich zum Vorjahr zurückgegangen. Auch hier finden sich erhebliche Unterschiede zwischen den einzelnen Regionen.

*Besonders diebstahlgefährdete Gesundheits- und Schönheitsprodukte*

Gesundheits- und Schönheitsprodukte werden von den unterschiedlichsten Geschäften verkauft, zum Beispiel entsprechende Fachgeschäfte/Einzelhandelsketten, Apotheken und Drogerien, Supermärkte, Discounter und Kaufhäuser. Die größten Verluste wurden bei Rasierartikeln (3,66%), Parfum/Düften (2,82%) sowie Lippenstiften, Lipgloss und Liplinern (2,69%) festgestellt. Gesundheits- und Schönheitsprodukte sind sehr begehrt und oft von handlicher Größe, was sie zu extrem diebstahlgefährdeten Waren macht. Die Rangfolge der am meisten diebstahlgefährdeten Produkte war in allen Regionen ähnlich:

Tabelle 1.6

Durchschnittliche Schwundquoten von besonders diebstahlgefährdeten Gesundheits- und Schönheitsprodukten					
	Weltweit	Nordamerika	Lateinamerika	Asiatisch-pazifischer Raum	Europa
Rasierartikel	3,66%	3,90%	3,65%	2,64%	3,80%
Parfum/Düfte	2,82%	2,74%	2,87%	2,60%	2,95%
Lippenstifte, Lipgloss, Lipliner	2,69%	2,58%	2,80%	2,50%	2,83%
Haarpflege	2,22%	2,12%	2,35%	1,25%	2,60%
Mascara, Eyeliner, Lidschatten	2,14%	2,31%	1,93%	1,09%	2,37%
Nagelscheren, Nagelknipser, Pinzetten	2,11%	2,07%	2,29%	1,30%	2,38%
Nagellack, Nagelpolitur, Nagelhärter, künstliche Fingernägel	2,07%	1,98%	1,98%	1,26%	2,41%
Gesichtscreme, Anti-Aging-Produkte, Sonnencreme	2,01%	2,24%	2,17%	1,10%	2,10%
Gesichtspuder, Flüssig-Foundation, Concealer	1,85%	1,95%	1,86%	1,25%	1,97%

## ■ Ursachen für den weltweiten Schwund im Einzelhandel

Die Frage, ob die schwundbedingten Verluste im Einzelhandel hauptsächlich auf Ladendiebe oder auf stehende Mitarbeiter zurückzuführen sind, ist und bleibt umstritten. Aus Abb. 1.3 ist ersichtlich, dass nach Ansicht der für das Globale Diebstahlbarometer 2011 befragten Einzelhändler 43,2% ihrer Verluste durch Ladendiebstahl (ein Anstieg im Vergleich zu 42,2% im Vorjahr) und nur 35,0% durch stehende Mitarbeiter verursacht wurden. Diese prozentualen Angaben sind Durchschnittswerte aller 43 Länder, und die Erfahrungen der verschiedenen Einzelhändler können variieren. Sie sind keine allgemeingültigen Aussagen, denn unter den einzelnen Regionen fallen erhebliche Unterschiede auf. Sowohl in Nord- als auch in Lateinamerika sah der Einzelhandel die Hauptursache für den Schwund im Diebstahl durch Mitarbeiter, während die anderen Regionen hauptsächlich den Ladendiebstahl für den Warenschwund verantwortlich machten. Es gab auch viele Einzelhändler, die den Diebstahl durch Mitarbeiter als größeres Problem für ihr Unternehmen ansahen.

Aus zweierlei Gründen ist es unmöglich, diese Streitfrage abschließend zu beantworten: Erstens sind die Gründe für den Warenschwund und die Kriminalität im Einzelhandel nicht in allen Ländern und allen Einzelhandelsunternehmen gleich, und zweitens, was noch viel wichtiger ist, gibt es in der Regel keine Zeugen für Diebstahl. Schätzungen der prozentualen Aufteilung zwischen Diebstahl durch Mitarbeiter und Diebstahl durch Kunden basieren normalerweise auf den langjährigen Erfahrungen der jeweiligen Einzelhändler.

Die Einzelhändler verloren nahezu 51,5 Mrd. US-Dollar durch stehende Kunden oder Ladendiebe (43,2% des gesamten Warenschwunds). Der kleine Anteil an stehenden Mitarbeitern war verantwortlich für Diebstähle in Höhe von 41,7 Mrd. US-Dollar (35,0%). Interne Fehler (darunter Auszeichnungsfehler, Buchungsfehler und Prozessfehler) kosteten den Einzelhandel rund 19,4 Mrd. US-Dollar (16,2% des Schwunds), während sich die Verluste durch Unterschlagung seitens Lieferanten oder Hersteller auf 6,6 Mrd. US-Dollar (5,6% des Schwunds) bezifferten.

In den Zahlen zum internen Diebstahl sind auch unehrliche Mitarbeiter berücksichtigt, die von kriminellen Gruppierungen in Einzelhandelsunternehmen eingeschleust wurden.

Abbildung 1.3

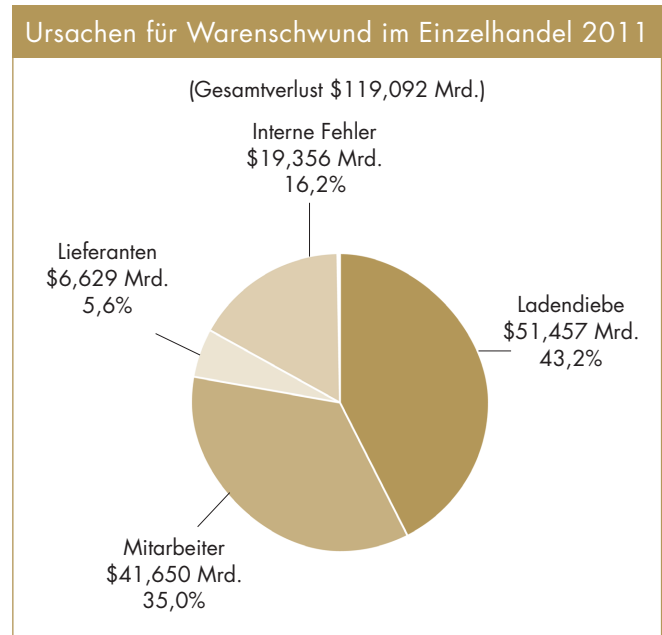


Abb. 1.4 macht deutlich, dass in den verschiedenen Regionen der Welt große Unterschiede hinsichtlich der Ursachen für den Schwund im Einzelhandel bestehen. Wie bereits festgestellt, waren sowohl in Nordamerika als auch in Lateinamerika die Einzelhändler der Ansicht, dass die Hauptursache für ihre schwundbedingten Verluste im Mitarbeiterdiebstahl zu sehen ist (44,1% bzw. 42,6%). Im asiatisch-pazifischen Raum und in Europa hingegen gelten Ladendiebe als größtes Einzelproblem (53,3% bzw. 47,7%). Der Anteil des Diebstahls durch Mitarbeiter erfuhr zwischen 2010 und 2011 in Nordamerika und Europa einen Anstieg. Der Anteil des Ladendiebstahls nahm in Nordamerika, in Lateinamerika, im Nahen Osten/Afrika und im asiatisch-pazifischen Raum zu, während er in Europa leicht zurückging (von 47,8% auf 47,7%).

In allen Regionen berichteten die Einzelhändler von zunehmenden finanziellen Einbußen durch unehrliche Mitarbeiter, Ladendiebe und Lieferanten/Hersteller und von einem noch stärkeren Anstieg der versuchten Diebstahls- und Betrugsfälle.

### ■ Zunahme des Diebstahls durch Mitarbeiter und Ladendiebe

Eine Vielzahl von Einzelhändlern aus allen Kontinenten berichtete, dass sie unter einer Zunahme des Diebstahls durch Mitarbeiter und Ladendiebe zu leiden hätten. Dazu zählen sowohl versuchter Diebstahl als auch vollzogener Diebstahl. Der Anteil der Einzelhandelsunternehmen, die eine Zunahme des Diebstahls durch Mitarbeiter verzeichneten, betrug durchschnittlich 24,0%, während 35,9% von einem Anstieg des Ladendiebstahls berichteten.

Die regionalen Unterschiede sind aus Abb. 1.5 ersichtlich, die veranschaulicht, dass 29,7% der Einzelhandelsunternehmen in Nordamerika und nur 18,4% im asiatisch-pazifischen Raum eine Zunahme des Diebstahls durch Mitarbeiter beklagten. Lateinamerika und Europa verzeichneten einen Anstieg des Diebstahls durch Mitarbeiter, der knapp unter dem weltweiten Durchschnitt lag (jeweils 21,6%). Die Zunahmen des Ladendiebstahls verteilten sich in stärkerem Maße um den mittleren Wert: So berichteten 39,4% der Einzelhändler

Abbildung 1.4

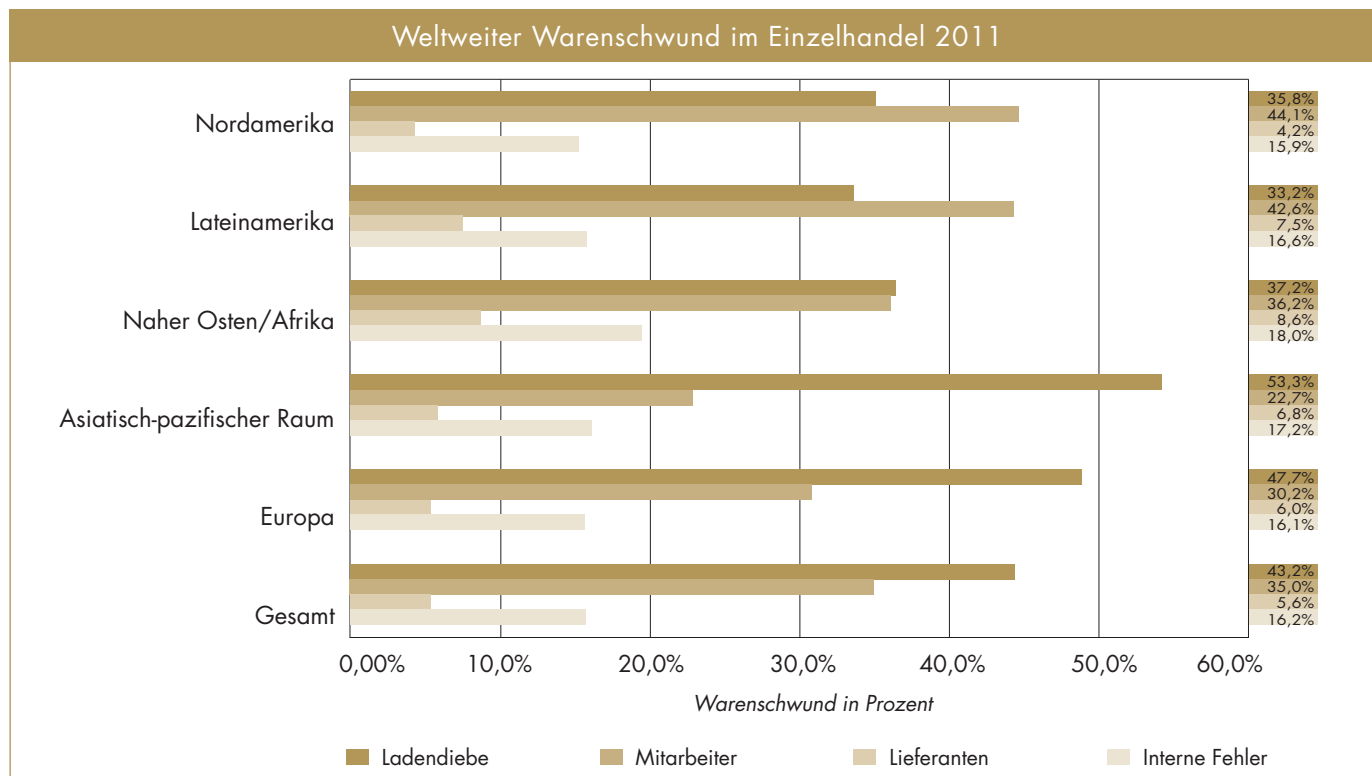
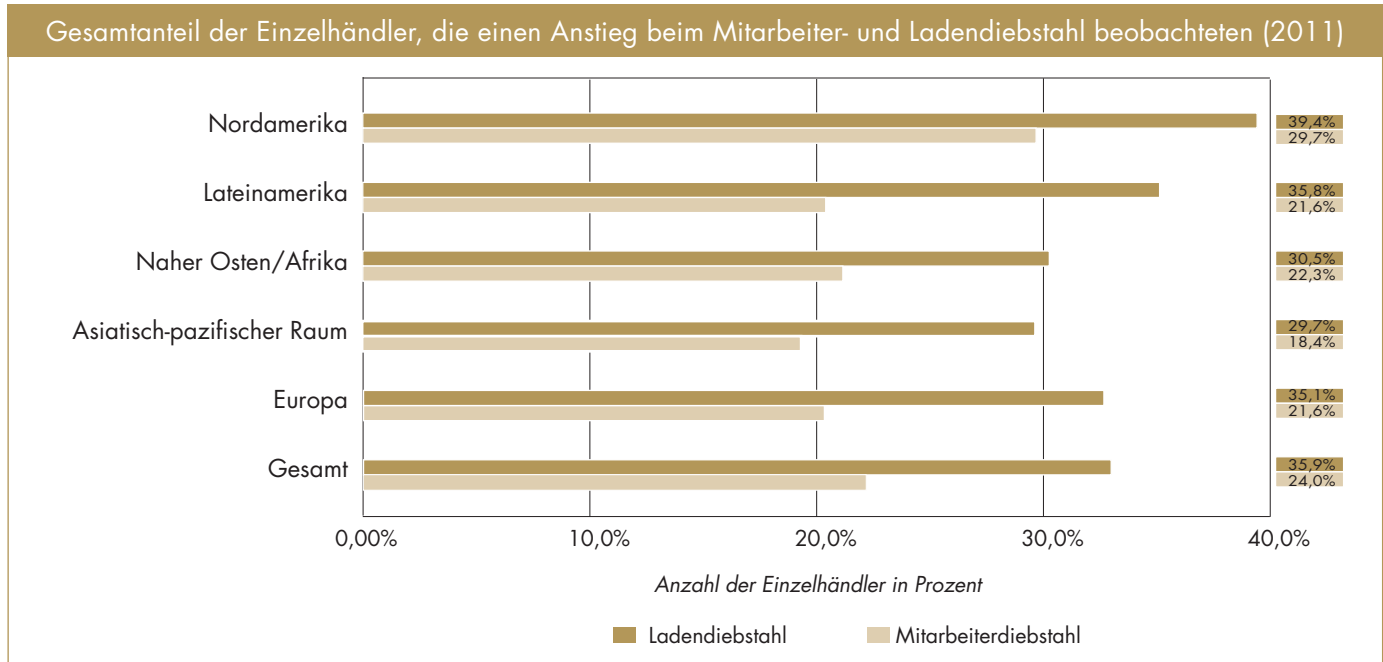


Abbildung 1.5



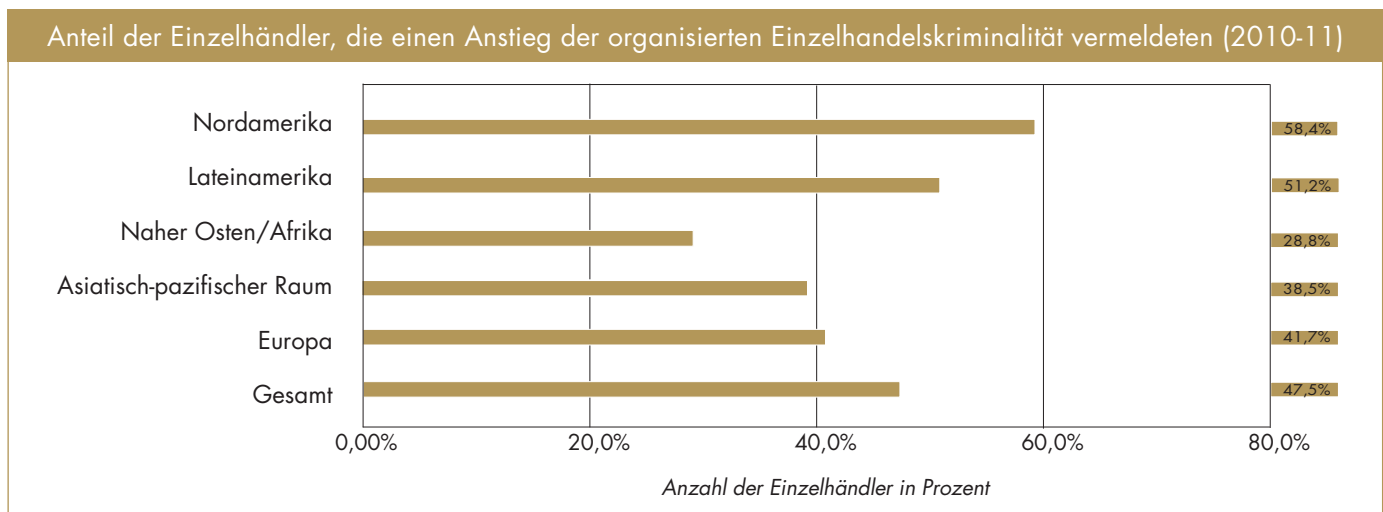
in Nordamerika von einem Anstieg des Ladendiebstahls, in Europa und Lateinamerika entsprach der Anteil der Einzelhändler in etwa dem weltweiten Durchschnitt, und im asiatisch-pazifischen Raum und im Nahen Osten/Afrika waren es 29,7% bzw. 30,5% der Einzelhändler, die eine Zunahme des Ladendiebstahls verzeichneten.

*Organisierte Kriminalität im Einzelhandel*

In Nordamerika und Lateinamerika zeigten sich die Einzelhändler darüber besorgt, welche große Bedeutung der organisierten Kriminalität (OK) im Einzelhandel

in den vergangenen Jahren im Zusammenhang mit dem Warenschwund zukam. Dieses Problem betrifft zwar hauptsächlich Amerika, doch auch in anderen Teilen der Welt wurde berichtet, dass die organisierte Kriminalität sich auf die dortigen Unternehmen auszuwirken beginnt. Abb. 1.6 zeigt, dass ein weltweiter Durchschnitt von 47,5% der Einzelhändler, die an der Befragung teilnahmen, in diesem Jahr eine Zunahme des Schwunds aufgrund der organisierten Kriminalität oder einen größeren Einfluss der organisierten Kriminalität verzeichnete.

Abbildung 1.6



Sowohl in Nordamerika als auch in Lateinamerika war mehr als die Hälfte der Einzelhändler von einem Anstieg der organisierten Kriminalität betroffen (58,4% bzw. 51,2%), während in Europa 41,7% und im asiatisch-pazifischen Raum 38,5% der Einzelhändler Auswirkungen des Anstiegs der organisierten Kriminalität bemerkten.

Die Erscheinungsformen der organisierten Kriminalität im Einzelhandel sind überaus vielfältig. Neben Diebstählen durch in Gruppen organisierte Profi-Täter und Banden, groß angelegten Diebstählen und Diebstählen von Waren zwecks Wiederverkauf finden sich Verbrechersyndikate. In einigen Ländern wird die organisierte Kriminalität von internationalen Verbrecherbanden dominiert, die überdies in Menschenhandel und Drogengeschäfte verwickelt sind. Solche Banden können auch aus Gruppen von Dieben von vorwiegend lokaler Bedeutung bestehen.

Der Einzelhandel ist von der organisierten Kriminalität betroffen, weil sie profitabel ist und für weniger riskant gehalten wird als viele andere Arten illegaler Aktivität.

Ob beabsichtigt oder nicht – Einzelhändler, deren Geschäfte und Internetseiten sowie Angestellten werden dadurch in immer größerem Maße gezwungen, sich in den Kampf gegen die Kriminalität zu stürzen. Nach Ansicht der

Einzelhandelsunternehmen ist die organisierte Kriminalität ein, wenn auch nicht der einzige Faktor, der aufgrund des verursachten Schwunds in den letzten Jahren dazu beigetragen hat, erheblichen Druck auf den Einzelhandel auszuüben.

■ **Als Diebe überführte Kunden und Mitarbeiter**

Die Anzahl der im Berichtsjahr 2011 von Einzelhandelsunternehmen ergriffenen Ladendiebe und stehlenden Mitarbeiter belief sich auf mehr als 6 Millionen – was der Einwohnerzahl vieler Staaten entspricht (siehe Tabelle 1.7). Die meisten von ihnen waren Ladendiebe, deren Anzahl sich auf 5,2 Millionen belief, was 85% der Gesamtanzahl der ergriffenen Diebe entspricht. Die übrigen 883.892 Diebe (15% aller gefassten Diebe) waren stehlende Mitarbeiter.

Der durchschnittliche Wert des Diebesgutes von Ladendieben belief sich auf 202,16 US-Dollar, während der durchschnittliche Schaden durch von Mitarbeitern begangenen Diebstählen mit 1.697,23 US-Dollar um mehr als das Achtfache höher lag. In Nordamerika betrug der durchschnittliche Schaden durch Ladendiebe 372,19 US-Dollar, was möglicherweise die Auswirkungen der organisierten Kriminalität im Einzelhandel widerspiegelt. In

Tabelle 1.7

Anzahl der von Einzelhandelsunternehmen ergriffenen Diebe 2011					
	Ladendiebe		Stehlende Mitarbeiter		Gesamtwert
	Anzahl der Diebe	Durchschnittlicher Wert des Diebesguts (USD) pro Diebstahl	Anzahl der Diebe	Durchschnittlicher Wert des Diebesguts (USD) pro Diebstahl	Summe insgesamt
Nordamerika	1.713.068	USD 372,19	706.748	USD 1.750,33	2.419.816
<i>Prozent</i>	71%		29%		100%
Lateinamerika	159.832	USD 34,46	18.345	USD 300,20	178.177
<i>Prozent</i>	90%		10%		100%
Naher Osten/Afrika	29.350	USD 74,80	1.680	USD 267,22	31.030
<i>Prozent</i>	95%		5%		100%
Asiatisch-pazifischer Raum	158.449	USD 75,70	22.380	USD 347,00	180.829
<i>Prozent</i>	88%		12%		100%
Europa	3.150.408	USD 125,76	134.739	USD 1.851,00	3.285.147
<i>Prozent</i>	96%		4%		100%
<b>Weltweit insgesamt</b>	<b>5.211.107</b>	<b>USD 202,16</b>	<b>883.892</b>	<b>USD 1.697,23</b>	<b>6.094.999</b>
<b>Prozentanteile weltweit</b>	<b>85%</b>		<b>15%</b>		<b>100%</b>

einigen Regionen, darunter auch Europa, gab es Hinweise darauf, dass der durchschnittliche Wert des Diebesgutes bei aufgedeckten Diebstählen abnahm, was möglicherweise mit einer wachsenden Anzahl von Amateurdieben zu erklären ist. Der durchschnittliche Wert des Diebesgutes pro stehenden Mitarbeiter war mit 1.851,00 US-Dollar höher als in anderen Regionen, doch nur bei 4% aller gefassten Diebe handelte es sich um Mitarbeiter. Dies steht im Gegensatz zur Situation in Nordamerika, wo es sich bei 29 % der gefassten Diebe um Unternehmensangehörige handelte. Die in Tabelle 1.7 angegebenen Zahlen beziehen sich ausschließlich auf gefasste Diebe. Ob nicht aufgedeckte Diebstähle ein ähnliches Muster aufweisen, ist nicht bekannt.

Die Art der gefassten Diebe spiegelt natürlich die Praxis der Verlustprävention eines Unternehmens sowie die Anzahl der innerhalb der Branche agierenden Diebe wider. Hinzu kommen möglicherweise rechtliche oder kulturelle Unterschiede zwischen den Ländern, die den eingestandenen Diebstahlschaden beeinflussen.

#### ■ Aufwendungen der Einzelhändler für die Verlustprävention und Sicherheit

Infolge der 2008 beginnenden Rezession nahmen viele Einzelhandelsunternehmen im Bereich Verlustprävention, wie auch in den meisten anderen Geschäftsbereichen, Einsparungen vor. Mittlerweile hat sich die Wirtschaft erholt, und zum zweiten Mal in Folge stiegen die Aufwendungen der Einzelhändler für die Verlustprävention, wenn auch nicht im selben Maße wie im Vorjahr. Das Gesamtbudget für die Verlustprävention stieg 2011 von 26,823 Mrd. US-Dollar auf 28,318 Mrd. US-Dollar an, ein

Anstieg, der 0,35% des Einzelhandelsumsatzes entspricht (siehe Tabelle 1.8).

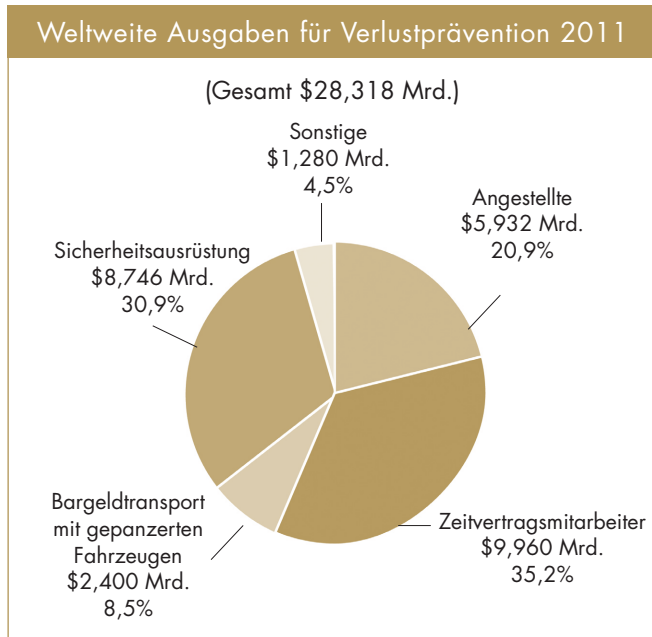
Insgesamt wandte der Einzelhandel nahezu 19,6 Mrd. US-Dollar für Betriebskosten und laufende Kosten der Verlustprävention auf. Die Investitionen wie zum Beispiel Sicherheitsausstattung, Überwachungsgeräte, elektronische Artikelsicherung und die Ausgaben für Computersysteme (einschließlich Abschreibung) stiegen auf nahezu 8,8 Mrd. US-Dollar. Wie bereits in früheren Studien wurden auch 2011 erhebliche regionale Unterschiede festgestellt. So wurden zum Beispiel im asiatisch-pazifischen Raum 0,19% des Umsatzes in die Verlustprävention investiert, während der nordamerikanische Einzelhandel durchschnittlich 0,45% des Umsatzes für die Verlustprävention ausgab.

Wie verteilten sich die 28,318 Mrd. US-Dollar, die weltweit für die Verlustprävention aufgewendet wurden? Abb. 1.7 zeigt, dass die Ausgaben für Sicherheitspersonal den größten Einzelposten darstellten. Leiharbeitnehmer und Fremdfirmenmitarbeiter schlugen mit fast 10,0 Mrd. US-Dollar zu Buche (und machten damit 35,2% der Gesamtaufwendungen für die Verlustprävention aus). Mehr als 5,9 Mrd. US-Dollar wurden für direkt angestellte Verlustpräventionsbeauftragte und sonstiges Sicherheitspersonal aufgewendet (20,9% der Aufwendungen für die Verlustprävention). Die Ausgaben für das gesamte in der Verlustprävention tätige Personal beliefen sich auf 15,9 Mrd. US-Dollar (was 56,1% der Aufwendungen für die Verlustprävention entspricht). Für im Rahmen der Verlustprävention erworbene technische Einrichtungen wurden mehr als 8,7 Mrd. US-Dollar ausgegeben (entsprechend 30,9% der für die Verlustprävention zur Verfügung stehenden Mittel).

Tabelle 1.8

Weltweite Kosten für die Verlustprävention und Sicherheit 2011 (in Mrd. USD)				
	Aufwendungen für Verlustprävention und Sicherheit	Betriebskosten und laufende Kosten insgesamt	Kapitalkosten insgesamt	Kosten der Verlustprävention in Prozent des Umsatzes
Nordamerika	USD 13,094	USD 8,987	USD 4,107	0,45%
Lateinamerika	USD 0,821	USD 0,607	USD 0,214	0,22%
Naher Osten/Afrika	USD 0,102	USD 0,083	USD 0,019	0,21%
Asiatisch-pazifischer Raum	USD 2,970	USD 1,930	USD 1,040	0,19%
Europa	USD 11,331	USD 7,958	USD 3,373	0,30%
<b>Weltweit insgesamt</b>	<b>USD 28,318</b>	<b>USD 19,565</b>	<b>USD 8,753</b>	<b>0,35%</b>

Abbildung 1.7



Die Aufwendungen für den Bargeldtransport mit gepanzerten Fahrzeugen stiegen auf 2,4 Mrd. US-Dollar (8,5% der Aufwendungen für die Verlustprävention). Die sonstigen im Rahmen der Verlustprävention getätigten Ausgaben, die nicht unter die vorstehenden Kategorien fallen, betragen nahezu 1,3 Mrd. US-Dollar (4,5% der Gesamtaufwendungen).

■ Die weltweit durch Kriminalität im Einzelhandel verursachten Kosten

Warenschwund geht nicht allein auf Kriminalität im Einzelhandel zurück, sondern beinhaltet auch geschätzte Verluste durch verwaltungstechnischer Fehler (wie z. B. Auszeichnungsfehler, Buchungsfehler und Prozessfehler). Wenn wir nun die verwaltungstechnischen Fehler außer Acht lassen und uns ausschließlich auf Delikte konzentrieren, die von Ladendieben, stehlenden Mitarbeitern und Lieferanten/Herstellern begangen wurden, und zu den durch diese Delikte verursachten Kosten die Aufwendungen für die Verlustprävention hinzuaddieren, erhalten wir die Gesamtkosten, die den Einzelhändlern (und letztendlich der Gemeinschaft) durch die Kriminalität im Einzelhandel entstehen.

Die Kriminalität im Einzelhandel verursachte 2011 in den von der Studie erfassten Ländern Kosten in Höhe von insgesamt 128,054 Mrd. US-Dollar (siehe Tabelle 1.9).

- *Verluste durch Ladendiebstahl:* 51,5 Mrd. US-Dollar im Jahr 2011
- *Diebstahl durch Mitarbeiter:* 41,7 Mrd. US-Dollar im Jahr 2011
- *Verluste durch Lieferanten/Hersteller:* 6,6 Mrd. US-Dollar im Jahr 2011
- *Aufwendungen für die Verlustprävention:* 28,3 Mrd. US-Dollar im Jahr 2011

Natürlich könnte man argumentieren, dass die Aufwendungen der Einzelhändler für die Verlustprävention auf freiwilliger Basis erfolgen und daher nicht den durch die Kriminalität verursachten Kosten hinzugerechnet werden können. Doch das *Globale Diebstahlbarometer 2011* macht deutlich, dass ein realistisches Budget für die Verlustprävention unerlässlich ist, wenn die Einzelhändler

Tabelle 1.9

Weltweit durch Kriminalität im Einzelhandel verursachte Kosten 2011 (in Mrd. USD)					
	Ladendiebe	Mitarbeiter	Lieferanten/Hersteller	Verlustprävention	Summe
Nordamerika	USD 16,223	USD 19,999	USD 1,911	USD 13,094	USD 51,227
Lateinamerika	USD 2,010	USD 2,579	USD 0,456	USD 0,821	USD 5,866
Naher Osten/Afrika	USD 0,303	USD 0,295	USD 0,071	USD 0,102	USD 0,771
Asiatisch-pazifischer Raum	USD 9,742	USD 4,157	USD 1,253	USD 2,970	USD 18,122
Europa	USD 23,179	USD 14,620	USD 2,938	USD 11,331	USD 52,068
<b>Gesamtbeträge</b>	<b>USD 51,457</b>	<b>USD 41,650</b>	<b>USD 6,629</b>	<b>USD 28,318</b>	<b>USD 128,054</b>

Tabelle 1.10

Neue Strategien zur Verlustprävention		
	Bereits implementiert	Geplant
Größeres Schulungsangebot für Mitarbeiter zur Erkennung und Vorbeugung von Diebstahl	95%	88%
Höhere Aufwendungen für Hard- und Software im Rahmen der Kriminalitätsverhütung	55%	35%
Einstellung zusätzlicher hausinterner Verlustpräventions-Mitarbeiter	34%	22%
Durchführung von Bewerber-Screenings vor der Einstellung neuer Mitarbeiter	30%	24%
Neue Videoüberwachungsanlagen	29%	24%
Höhere Aufwendungen für Verbrauchsmittel	28%	20%
Vermehrter Einsatz wiederverwendbarer Komponenten der elektronischen Artikelsicherung	27%	15%

dem Anstieg der kriminalitätsbedingten Verluste ein Ende bereiten wollen.

Die Kosten von insgesamt 128,054 Mrd. US-Dollar, die dem Einzelhandel weltweit durch die Kriminalität im Einzelhandel entstanden (im vorigen Jahr 115,971 US-Dollar ohne Südkorea), sind als *Steuer* in Höhe von 66,27 US-Dollar pro Kopf bzw. 199,89 US-Dollar pro Haushalt anzusehen, die den ehrlichen Bürgern durch die Einzelhandelskriminalität aufgebürdet wird.

### ■ Neue Strategien in der Verlustprävention

Tabelle 1.10 bietet eine Übersicht über die Fortschritte der Einzelhandelsunternehmen bei der Umsetzung von einer oder mehreren der sieben Strategien zur Bekämpfung der ansteigenden Kriminalitätsraten und Schwundquoten.

Mitarbeiterschulungen galten als das effektivste und verbreiteste Mittel zur Bekämpfung der Kriminalität, wobei 95% der Befragten bereits Mitarbeiterschulungen durchgeführt hatten und 88% planten, weitere Schulungen anzubieten.

55% der Einzelhändler hatten bereits ihre Aufwendungen für Hard- und Software im Rahmen der Kriminalitätsverhütung erhöht, während 35% weitere Ausgaben in diesem Bereich planten. 34% hatten ihr Personal zur Verlustprävention aufgestockt. 22% planten, die Anzahl der Mitarbeiter zur Verlustprävention in ihren Geschäften zu erhöhen. Sonstige wichtige Programme, die von den Einzelhändlern durchgeführt wurden, waren unter anderem Bewerber-Screenings vor der Einstellung neuer Mitarbeiter (30%), neue

Videoüberwachungsanlagen (29%), höhere Aufwendungen für Verlustpräventions-Verbrauchsmittel (28%) und vermehrter Einsatz wiederverwendbarer Komponenten der elektronischen Artikelsicherung (27%). Zwischen 15% und 24% der befragten Einzelhändler berichteten von einer geplanten Umsetzung dieser neuen Strategien zur Vorbeugung von Warenschwund.

### ■ Filialaudit-Programme und Befolgung der Verlustpräventions-Richtlinien

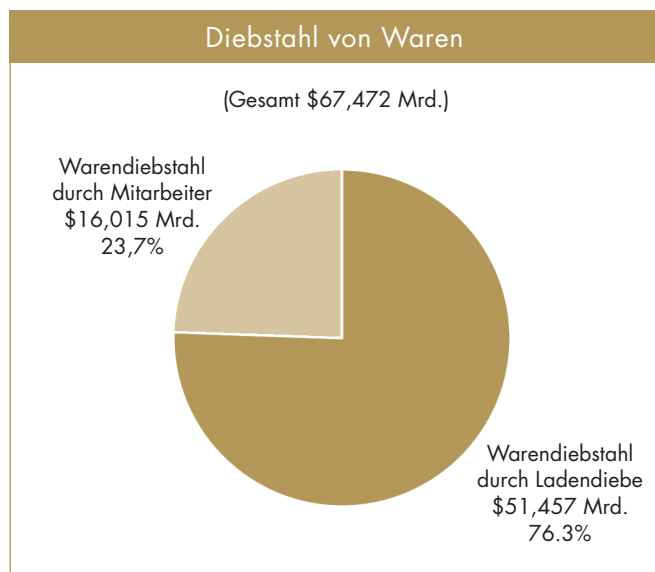
Alle Einzelhandelsunternehmen haben dafür Sorge zu tragen, dass die vereinbarten Unternehmensrichtlinien zur Verlustprävention und Sicherheit auch in die Praxis umgesetzt werden. Im Berichtsjahr 2010-2011 war erneut festzustellen, dass die Einzelhändler in verstärktem Maße Filialaudits und Kontrollen der Befolgung dieser Unternehmensrichtlinien durchführten. Der Anteil der Einzelhändler, die Filialaudits zur Überprüfung der Befolgung der Unternehmensrichtlinien durchführten, stieg von 80% im vergangenen Jahr auf 84% in diesem Jahr. Im Vergleich dazu führten 2007 nur 70% der Einzelhandelsunternehmen Filialaudits durch.

Die Auditpläne beinhalteten in der Regel eine einmal jährlich oder häufiger stattfindende Prüfung der Befolgung der in den einzelnen Filialen geltenden Richtlinien und Verfahren. Die Mehrzahl dieser Einzelhandelsunternehmen, die Audits einsetzten (64% von 84%), führten diese häufiger als drei Mal jährlich, ja meist sogar mehr als sechs Mal durch. Lediglich 20% beschränkten sich auf eine ein- bis zweimalige Durchführung des Audits pro Jahr. Der höchste Anteil an Einzelhandelsunternehmen, in denen Audits stattfanden, war in Nordamerika zu verzeichnen (95%).

Tabelle 1.11

Filialaudit-Pläne/Kontrollen der Befolgung der Richtlinien 2011			
	Auditplan vorhanden	Anzahl der Audits pro Jahr	
		1 bis 3 Mal	Häufiger als 3 Mal
Nordamerika	95%	16%	79%
Lateinamerika	75%	28%	47%
Naher Osten/Afrika	69%	34%	35%
Asiatisch-pazifischer Raum	75%	16%	59%
Europa	80%	24%	56%
<b>Weltweit</b>	<b>84%</b>	<b>20%</b>	<b>64%</b>

Abbildung 1.8



### ■ Diebstahl von Waren

Diebstahl von Waren in Einzelhandelsgeschäften macht mit 67 Mrd. US-Dollar den größten einzelnen Verlust aus, unter dem Einzelhändler in 2011 leiden mussten (vgl. Abb. 1.8). Der Großteil der Verluste ist dabei auf Ladendiebstahl zurückzuführen, was einen Anteil von 51,457 Mrd. US-Dollar ausmachte (76,3% der Verluste). Diebstahl von Waren durch Mitarbeiter kommt mehr als 16 Mrd. US-Dollar zu (23,7% der Verluste).

### ■ Schutz der am häufigsten gestohlenen Waren

Diebe neigen oft dazu, ihre Aufmerksamkeit auf einen vergleichsweise kleinen Anteil des Gesamtwarenangebots eines Einzelhändlers zu richten. Die Einzelhändler wurden gefragt, welche Maßnahmen sie zum Schutz der 50 am häufigsten gestohlenen Produktlinien ergriffen hatten (Tabelle 1.12).

Der Anteil der 50 meistgestohlenen Produktlinien, für die keine Schutzmaßnahmen vorgesehen waren, sank in diesem Jahr erneut und betrug nur noch 24,0% (letztes Jahr lag dieser Anteil noch bei 25,5% und 2008 sogar bei 30%). Die wichtigste Schutzmaßnahme war die elektronische Artikelsicherung durch Etiketten, die bei 43,9% der 50 meistgestohlenen Produktlinien angewendet wurde. 32,1% der Waren wurden durch Einschließen oder sonstige Schutzmaßnahmen dem Zugriff von Dieben entzogen. Die elektronische Artikelsicherung (EAS) erfolgte durch Hartetiketten (14,0%), Papiretiketten (13,9%), Quellensicherung (11,2%) und 3-Alarm-Technologie (4,8%).

Tabelle 1.12

Schutz der 50 am häufigsten gestohlenen Produktlinien 2011		
	Prozent	Zwischensummen
Prozentsatz der Produktlinien ohne Diebstahlschutz	24,0%	<b>24,0%</b>
EAS-Hartetiketten	14,0%	
EAS-Soft- oder Papieretiketten	13,9%	
EAS-Quellensicherung	11,2%	
3-Alarm-Technologie	4,8%	<b>43,9%</b>
Auslage in verschlossenen Vitrinen oder Regalen	6,4%	
Leerkartons oder Ticketsysteme	3,4%	
Ketten, Kabel, Leinensicherung	4,6%	
Boxen/Safer, verschlossene Behälter, Produktalarmsysteme	13,8%	
Sonstige Schutzvorrichtungen	3,9%	<b>32,1%</b>
<b>Summe</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

Boxen, Safer, verschlossene Behälter sowie Produktalarmsysteme gelangten bei 13,8% der am häufigsten gestohlenen Artikel zum Einsatz. Andere Waren wurden in verschlossenen Vitrinen oder Regalen ausgestellt (6,4%), die nur von einem Mitarbeiter mit dem entsprechenden Schlüssel geöffnet werden konnten, oder waren durch Ketten, Kabel oder Leinensicherung geschützt (4,6%). Ein kleiner Anteil der diebstahlgefährdeten Artikel (3,4%) wurde nicht im Verkaufsbereich präsentiert, sondern in einem Lager aufbewahrt und dem Kunden erst nach Vorlage eines erworbenen Leerkartons oder eines Abholscheins ausgehändigt.

## ■ Elektronische Artikelsicherung und RFID

Aus Tabelle 1.12 im vorigen Kapitel ist ersichtlich, dass die elektronische Artikelsicherung (EAS) immer größeren Zuspruch bei den Einzelhändlern zum Schutz ihrer am häufigsten gestohlenen Produktlinien findet.

Tabelle 1.13 zeigt, wie die EAS-Etiketten an den Waren angebracht werden. Durchschnittlich wurden 2.310 Bestandseinheiten (SKUs oder eindeutig identifizierbare Produktlinien) im Geschäft mit EAS-Etiketten versehen. 492 SKUs sind bereits bei Versand an die Geschäfte durch Sicherungsetiketten an den Waren oder ihren Verpackungen geschützt.

Tabelle 1.13

Anbringung von EAS-Etiketten im Geschäft			
	Anzahl der im Geschäft mit EAS-Etiketten versehenen SKUs	Anzahl der SKUs mit Quellensicherung	Prozentualer Anteil der SKUs mit Quellensicherung
Nordamerika	3.385	707	20,9%
Lateinamerika	740	126	17,0%
Naher Osten/Afrika	960	90	9,3%
Asiatisch-pazifischer Raum	1.286	238	18,5%
Europa	1.959	458	23,4%
<b>Weltweit</b>	<b>2.310</b>	<b>492</b>	<b>21,3%</b>

Tabelle 1.14

Prozentualer Anteil der SKUs nach Produktkategorie	
Lebensmittel	3,7%
Wein und Spirituosen	2,9%
Gesundheits- und Schönheitsprodukte	8,7%
Bekleidungsartikel	24,3%
Schuhe	4,6%
Elektroartikel	11,2%
Sonstiges	9,6%

Im nordamerikanischen Einzelhandel fanden sich die meisten SKUs, die im Geschäft mit EAS-Etiketten versehen wurden (3.385), und die meisten Waren, bei denen die Quellensicherung (durchschnittlich 707 Artikel) zum Einsatz kam. Obgleich der Anteil der Produktlinien, die bereits an der Quelle gesichert werden, in Europa am größten ist. Hier werden 23,4% der im Geschäft mit Artikelsicherungsetiketten versehenen Produktlinien bereits an der Quelle gesichert.

Tabelle 1.14, in der die prozentualen Anteile der SKUs mit Quellensicherung nach Produktkategorie angegeben sind, zeigt große Unterschiede zwischen den einzelnen Produktkategorien. SKUs mit Quellensicherung machten im Bereich Bekleidung 24,3% und bei Elektroartikeln 11,2% aus. Mit Quellensicherung versehene Waren beinhalten sowohl Eigenmarken der Einzelhändler als auch Herstellermarken.

Sowohl bei Lebensmitteln als auch bei Wein und Spirituosen sind bedeutende Entwicklungen hinsichtlich der Quellensicherung zu verzeichnen. Dennoch ist derzeit nach wie vor lediglich ein kleiner Anteil der SKUs mit Artikelsicherungsetiketten versehen.

Die Einzelhändler wurden ferner gefragt, was für sie der wichtigste Grund für den Einsatz von RFID-Systemen (Radio-Frequenz-Identifikationssysteme) im Einzelhandel darstellt.

34,8% der Einzelhändler gaben als Hauptantrieb für die Einführung von RFID-Systemen die Verbesserung der Warenbestandsübersicht und der Managementprozesse entlang der Lieferkette und im Geschäft an. Für 19,3% stand die Effizienzsteigerung bei der Verlustprävention im Vordergrund. Von den 86,7% der Befragten, die sich zu den RFID-Systemen äußerten, sahen jedoch 32,6% den Hauptantrieb sowohl in den Anforderungen an den Warenbestand als auch in der Verbesserung

Tabelle 1.15

Wichtigste Gründe für die Einführung von RFID-Systemen	
Verbesserung der Warenbestandsübersicht und der Managementprozesse	34,8%
Effizienzsteigerung bei der Verlustprävention	19,3%
Kombination aus Anforderungen an den Warenbestand und die Verlustprävention	32,6%
<b>Insgesamt</b>	<b>86,7%</b>

der Verlustprävention. Dies bedeutet, dass 51,9% der Einzelhändler die Verlustprävention zumindest als einen der Beweggründe für die Einführung von RFID-Systemen ansahen.

### ■ Die am häufigsten gestohlenen Waren

Der Einzelhandel argumentiert, dass zwar beinahe jeder Artikel gestohlen werden kann, die Diebe sich jedoch in der Regel auf kleine und leicht zu verbergende, teure Markenartikel konzentrieren, die besonders beliebt sind oder sich leicht weiterverkaufen lassen.

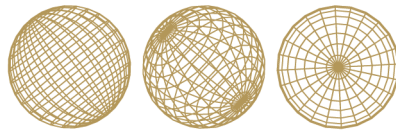
Tabelle 1.16 führt die (nach Angabe der befragten Einzelhändler) am häufigsten entwendeten Waren nach Geschäftskategorie oder vertikalem Markt untergliedert auf. Viele Einzelhandelsunternehmen haben ihr Angebot diversifiziert oder treten als Warenhäuser mit breitem Sortiment auf, weshalb manche Produkte mehrmals in der Liste der beliebtesten Diebesgüter erscheinen. In den meisten Ländern erwirtschaften Supermärkte, Großmärkte und Lebensmittelgeschäfte zwischen 30% und 45% des Gesamtumsatzes des Einzelhandels. Deshalb gehören alle Artikel, die in diesen Einkaufsstätten am häufigsten entwendet werden oder in Tabelle 1.15 mehrfach erscheinen, mit großer Wahrscheinlichkeit zu den zehn bei Ladendieben beliebtesten Artikeln.

Die am häufigsten gestohlenen Artikel scheinen Markenartikel zu sein, die wohl deshalb bei Dieben so beliebt sind, weil sie begehrt, teuer, leicht zu stehlen und problemlos wieder zu verkaufen sind. Sie umfassen Artikel wie zum Beispiel Rasierklingen/Rasierartikel, iPods, Smartphones, Kosmetika und Lotionen, Parfums, alkoholische Getränke, Tabakwaren, Frischfleisch/Delikatessen, Sportmarkenartikel und Sportschuhe, Säuglingsnahrung, Kaffee, Modeartikel, Jeans, Lederjacken, Unterwäsche/Dessous und Badekleidung, elektronische Spiele, Babykleidung, Sonnenbrillen und Uhren.

Tabelle 1.16

Die am häufigsten gestohlenen Waren nach vertikalem Markt							
Rangfolge	1	2	3	4	5	6	7
<b>Bücher, Zeitungen und Schreibwaren</b>	Elektronische Spiele und tragbare Musikgeräte	DVDs und Box-Sets	E-Reader, iPods, Datensticks	Zeitschriften und „kostenlose“ Einleger	Stifte, Ersatzmünzen und Uhren	Nachschlagewerke, Landkarten, Reiseführer	Lehr-/Schulbücher und Schulmaterial
<b>Bekleidung, Schuhe</b>	Designer-Bekleidung, Markenartikel aller Art	Accessoires, Jeans, Kleider	Sportbekleidung, Sportschuhe	Unterwäsche, Dessous, Badekleidung	Handtaschen, Ledermäntel, Lederwaren	Stiefel, Marken-Sportschuhe	Marken-Sonnenbrillen und Schmuck
<b>Verbraucher- und Unterhaltungselektronik</b>	Elektronische Spiele und tragbare Musikgeräte	iPhones, Smartphones, Mobiltelefone, Digitalkameras	Tablet Computer und tragbare Computer, iPods, Navigationssysteme	Elektronische medizinische Geräte, Klimaanlage	Elektronisches Zubehör, Kopfhörer, Datensticks, Batterien	Plasmafernseher	Haushaltsverbrauchsgüter, Bürobedarf, Druckerpatronen, Toner
<b>Warenhäuser und große Gemischtwarenläden</b>	Parfums und Gesichtscremes	Markenbekleidung	Marken- oder Leder-Accessoires	Uhren und Marken-Sonnenbrillen	Smartphones, E-Reader, Mobiltelefone	Handtaschen	Spiele und DVDs
<b>Unterhaltung, Musik, Spiele</b>	Elektronische Spiele und tragbare Musikgeräte	DVDs, Box-Sets, CDs	iPods	Accessoires, Datensticks	E-Reader, sonstige elektronische Artikel	Musikbezogene Marken-Modeartikel	Batterien
<b>Gesundheits- und Schönheitsprodukte, Parfums</b>	Kosmetika, Lippenstifte, Gesichtscreme, Hautlotion, Eyeliner, Sonnenmilch	Parfums und Düfte	Rasierklingen, Rasierprodukte, Marken-Sonnenbrillen	Elektrische Geräte: Zahnbürsten, Zahnbürstenköpfe, elektronische medizinische Geräte	Deodorants, nicht verschreibungspflichtige Medikamente, Kontrazeptiva	Vitamin-tabletten	Zahnpasta, Shampoo
<b>Heimwerkerartikel, Eisenwaren, Baumarktartikel</b>	Elektrowerkzeuge, Stromkabel	Handwerkzeuge, Batterien	Türschlösser	Baustoffe und Bauholz	Hausautomatisierungsgeräte	Kleinelektroartikel	Kleine Packungen Schrauben, Unterlegscheiben, Befestigungselemente
<b>Schmuck</b>	Markenuhren	Ringe	Ohringe	Markenaccessoires	Gold	Halsketten	
<b>Bürobedarf</b>	Tintenpatronen, Laser-toner	Smartphones, Mobiltelefone	Laptops	Kleine elektronische Geräte	Anschlussvorrichtungen, Adapter, Kabel	Navigationssysteme	Stifte, Schreibwaren
<b>Supermärkte, Großmärkte und Lebensmittelgeschäfte</b>	Rasierklingen, Gesundheits- und Schönheitsprodukte	Whisky, sonstige alkoholische Getränke, Tabakwaren	Käse, Frischfleisch/Delikatessen, Fisch	Säuglingsnahrung, Kaffee, Tierfutter, nicht verschreibungspflichtige Medikamente	DVDs, CDs	Markenhemden, Jeans und sonstige Bekleidung, Sportbekleidung	Gartenprodukte





# DAS GLOBALE DIEBSTAHLBAROMETER

2011

## **TEIL DREI: EUROPA**

---

ZU DEN URSACHEN UND KOSTEN VON WARENSCHWUND  
UND KRIMINALITÄT IM WELTWEITEN EINZELHANDEL

---

DER WELTWEITE BERICHT

## ■ Angaben zur Befragung

Seit 2001 tauschen europäische Einzelhandelsunternehmen dank des Europäischen Diebstahlbarometers, das nunmehr Teil des Globalen Diebstahlbarometers ist, Informationen über Kriminalität und Warenschwund im Einzelhandel aus. Hatte sich die 2001 erstmals durchgeführte Studie zunächst auf Westeuropa beschränkt, wurde die Studie nach und nach um fast auch alle übrigen europäischen Staaten erweitert.

Teil III umfasst nun 26 verschiedene Länder, deren Einzelhandelsumsatz nahezu 40% des Gesamtumsatzes aller im Globalen Diebstahlbarometer 2011 erfassten Staaten ausmacht. Im Bericht des vergangenen Jahres wurde erstmals auch Russland erfasst, 2011 kamen keine neuen Staaten hinzu. In Tabelle 3.1 sind alle Länder aufgelistet, die unter „Europa“ zusammengefasst sind. Der Grund für die Zusammenfassung aller 26 Staaten ist rein geographischer Natur. Diese Entscheidung hat keinerlei politische Hintergründe, und aus der Bereitstellung dieser zusätzlichen Informationen, die für alle Einzelhändler von Interesse sind, sind keinerlei Schlussfolgerungen zu ziehen.

586 europäische Einzelhändler sandten 2011 den Fragebogen ausgefüllt zurück. Diese Einzelhändler betrieben insgesamt 78.689 Verkaufsstellen mit einem Umsatz von insgesamt 355,72 Mrd. Euro (476,65 Mrd. US-Dollar). Weitere Informationen über die Teilnehmer der Studie auf Landesbasis können dem Anhang entnommen werden. Die Befragung ist vertraulich, und es sei darauf hingewiesen, dass Daten, die auf die Identität eines Unternehmens schließen lassen könnten, zum Schutz der Vertraulichkeit gegebenenfalls geheim gehalten wurden. Außerdem nehmen große Unternehmen oft mit einem untergeordneten Geschäftsbereich am Diebstahlbarometer teil.

Alle Zahlen in diesem Kapitel sind in Euro angegeben. 14 von den 26 europäischen Ländern, die in Teil III analysiert werden, haben einen Gesamtschwund von weniger als einer Mrd. Euro. Mit der Verwendung der Euro-Währung in Teil III kommen wir dem Wunsch europäischer Einzelhändler nach. Die Wechselkursschwankungen betreffen nicht nur die Mitglieder der Eurozone, sondern eine große Anzahl von Ländern, was einen genauen Vergleich der Finanzdaten über einen bestimmten Zeitraum hinweg erschwert. In der Vergangenheit wurden die Ergebnisse für die Studie geglättet, indem sie Wechselkurse verwendete, die Mittelwerte eines längeren Zeitraums waren (d.h. 12 Monate), um Extremwerte bei der Umrechnung der Währungen zu vermeiden. Für das Berichtsjahr 2010-2011 wurde der Wechselkurs USD 1,00 = € 0,7463 verwendet. Wechselkursschwankungen haben zur Folge, dass sich Vergleiche mit früheren Jahren schwierig gestalten können. Bei derartigen Vergleichen ist daher Vorsicht geboten.

Der vorliegende Bericht erfasst den zwölfmonatigen Zeitraum von Juli 2011 bis Juni 2010 und behandelt Trends bei den Aufwendungen für die Verlustprävention, das Ausmaß des von Kunden und Mitarbeitern begangenen Diebstahls, aktuelle Informationen über die am häufigsten gestohlenen Produkte, geschätzte Durchschnittszahlen zu internem Diebstahl und Betrug sowie Maßnahmen der Einzelhändler zum Schutz der am stärksten diebstahlgefährdeten Waren. Alle hier genannten Schwundzahlen basieren auf den Einzelhandelsabgabepreisen. Angaben von Einzelhändlern, denen Einkaufspreise oder eine Kombination aus Einkaufs- und Einzelhandelsabgabepreisen zugrunde liegen, wurden in Einzelhandelsabgabepreise umgerechnet.

Die Ergebnisse von mehreren Ländern wurden zusammengefasst, um die Vertraulichkeit der Daten zu gewährleisten.

Tabelle 3.1

Europa: Schwund im Einzelhandel nach Land 2011				
	<b>Gesamtschwund 2011 (in Mio. EUR)</b>	<b>Schwund 2011 (in % des Umsatzes)</b>	<b>Schwund 2010 (in % des Umsatzes)</b>	<b>Änderung in Prozent 2010-11</b>
Österreich	EUR 487	1,04%	0,97%	7,2%
Baltische Staaten	EUR 222	1,50%	1,40%	7,1%
Belgien/Luxemburg	EUR 915	1,47%	1,38%	6,5%
Tschechien	EUR 397	1,53%	1,40%	9,3%
Dänemark	EUR 403	1,29%	1,21%	6,6%
Finnland	EUR 432	1,34%	1,28%	4,7%
Frankreich	EUR 4.953	1,40%	1,36%	2,9%
Deutschland	EUR 5.450	1,20%	1,12%	7,1%
Griechenland	EUR 548	1,40%	1,30%	7,7%
Ungarn	EUR 373	1,48%	1,38%	7,2%
Irland	EUR 480	1,43%	1,32%	8,3%
Italien	EUR 3.499	1,37%	1,28%	7,0%
Niederlande	EUR 1.260	1,30%	1,22%	6,6%
Norwegen	EUR 471	1,35%	1,26%	7,1%
Polen	EUR 1.256	1,41%	1,35%	4,4%
Portugal	EUR 372	1,33%	1,24%	7,3%
Russland	EUR 2.986	1,74%	1,61%	8,1%
Slowakei	EUR 149	1,46%	1,37%	6,6%
Spanien	EUR 2.946	1,40%	1,30%	7,7%
Schweden	EUR 684	1,40%	1,34%	4,5%
Schweiz	EUR 648	1,04%	1,00%	4,0%
Türkei	EUR 1.508	1,63%	1,52%	7,2%
Vereinigtes Königreich	EUR 5.842	1,37%	1,29%	6,2%
<b>Europa insgesamt</b>	<b>EUR 36.281</b>	<b>1,39%</b>	<b>1,29%</b>	<b>7,8%</b>
<b>Weltweit insgesamt</b>	<b>EUR 88.878</b>	<b>1,45%</b>	<b>1,36%</b>	<b>6,6%</b>

\*Baltische Staaten: Estland, Lettland und Litauen

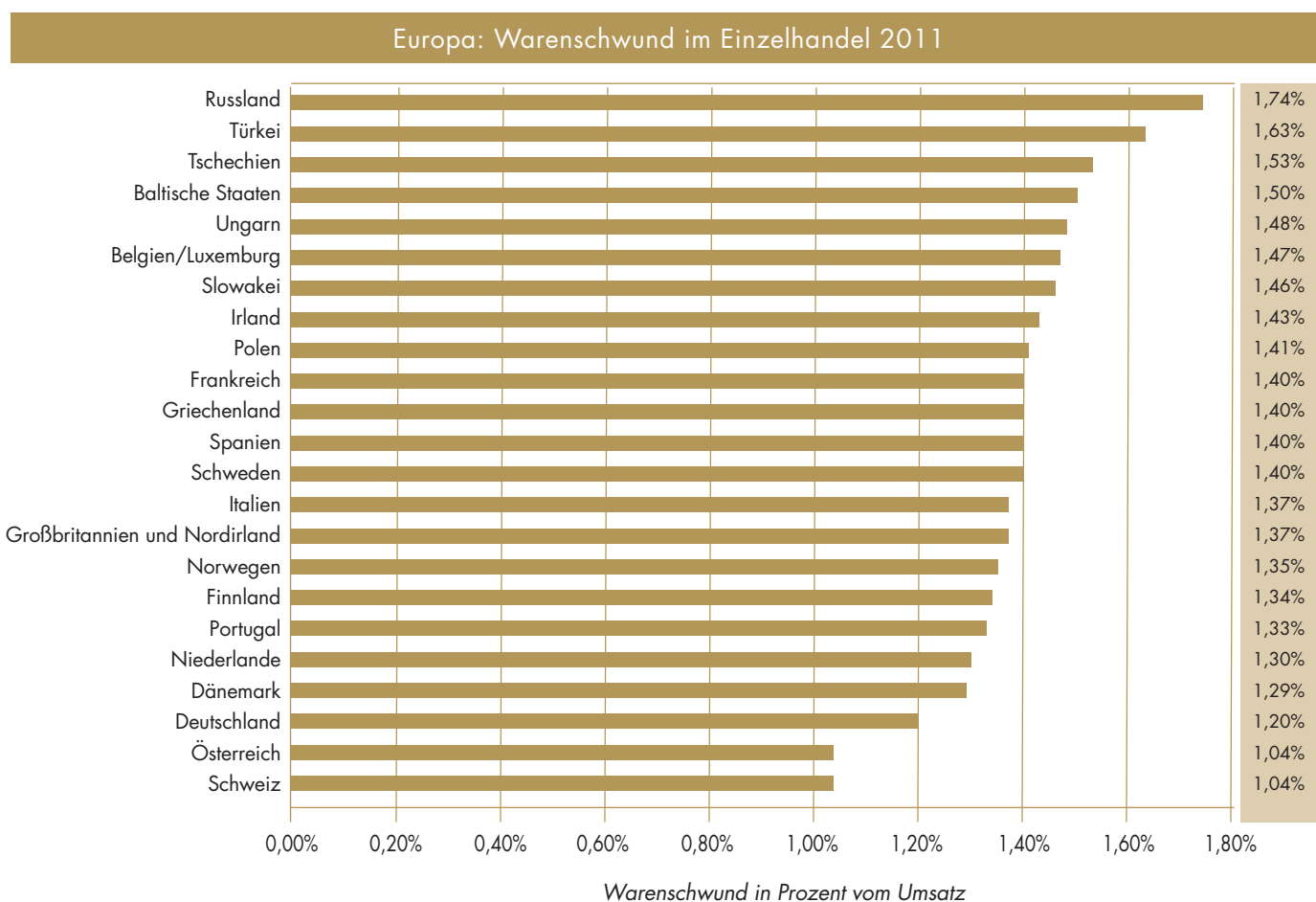
### ■ Schwundquoten in Europa

Die durchschnittliche Schwundquote in Europa, ausgedrückt als prozentualer Anteil des Umsatzes, betrug 2011 1,39%. Der Gesamtschwund in Europa, der als durch Kriminalität und interne Fehler verursachte Verluste definiert ist, belief sich auf 36,281 Mrd. Euro (48,6 Mrd. US-Dollar). Die durchschnittliche Schwundquote (ausgedrückt als prozentualer Anteil des Umsatzes) erfuhr 2011 eine Zunahme um 7,8%, während die schwundbedingten Verluste von 33,466 Mrd. Euro (2010) auf 36,281 Mrd. Euro anstiegen.

Die Schwundquoten der einzelnen Länder sind in Abb. 3.1 und Tabelle 3.1 graphisch dargestellt.

Die Länder mit den höchsten Schwundquoten waren 2011 Russland (1,74%), die Türkei (1,63%) und Tschechien (1,53%). Wie zuvor, wurden die geringsten Schwundquoten in Europa in Österreich (1,04%), in der Schweiz (1,04%) und in Deutschland (1,20%) gemessen.

Abbildung 3.1



### ■ Warenschwund nach Geschäftsbereich/vertikalem Markt

Unterschiedliche Arten von Einzelhändlern haben oft unterschiedliche Schwundprobleme und tragen dem Schwund möglicherweise auf verschiedene Weise Rechnung. Abb. 3.2 veranschaulicht, wie die durchschnittliche Schwundquote zwischen 16 verschiedenen Bereichen des Einzelhandels bzw. vertikalen Märkten variiert. Beim Anstellen von Vergleichen ist indes Vorsicht geboten, da einander ähnliche Unternehmen sich möglicherweise unterschiedlich einordnen.

Die niedrigsten durchschnittlichen Schwundquoten wurden in Europa in den Sparten Schuhe/Sport- und Freizeitartikel (0,69%), Discounter/Gemischtwarenläden/Warehouse Clubs (0,82%) sowie Möbel/Textilien/Bodenbeläge und Fensterbehänge (0,84%) angetroffen.

Die höchsten durchschnittlichen Schwundquoten fanden sich in den Produktgruppen Mode- und Bekleidungsartikel/ Accessoires (1,86%), kleine Lebensmittelgeschäfte/Bioläden

und Feinkostläden (1,83%) sowie Autozubehör/Eisenwaren/ Heimwerkerbedarf/Baumaterialien (1,72%).

Bei Betrachtung von Abb. 3.2 fällt auf, dass sich die Rangfolge im Vergleich zu 2010 nur geringfügig verändert hat.

Sowohl innerhalb der einzelnen Kategorien als auch im Vergleich der Kategorien untereinander gab es erhebliche Schwankungen. Einzelne Unternehmen des Einzelhandels weisen vielfach Schwundquoten auf, welche die hier wiedergegebenen Branchendurchschnittswerte erheblich übersteigen oder unterschreiten.

Bei den Angaben handelt es sich natürlich um die durchschnittlichen Schwundquoten im Fachhandel und nicht etwa in den Produktkategorien. Während beispielsweise der Handel mit Bier, Wein und Spirituosen in Europa eine durchschnittliche Schwundquote von 0,87% verzeichnete (Abb. 3.2), erlitten alkoholische Getränke *als Produktkategorie* in europäischen Lebensmittelgeschäften schwundbedingte Verluste in Höhe von 2,25%.

Abbildung 3.2

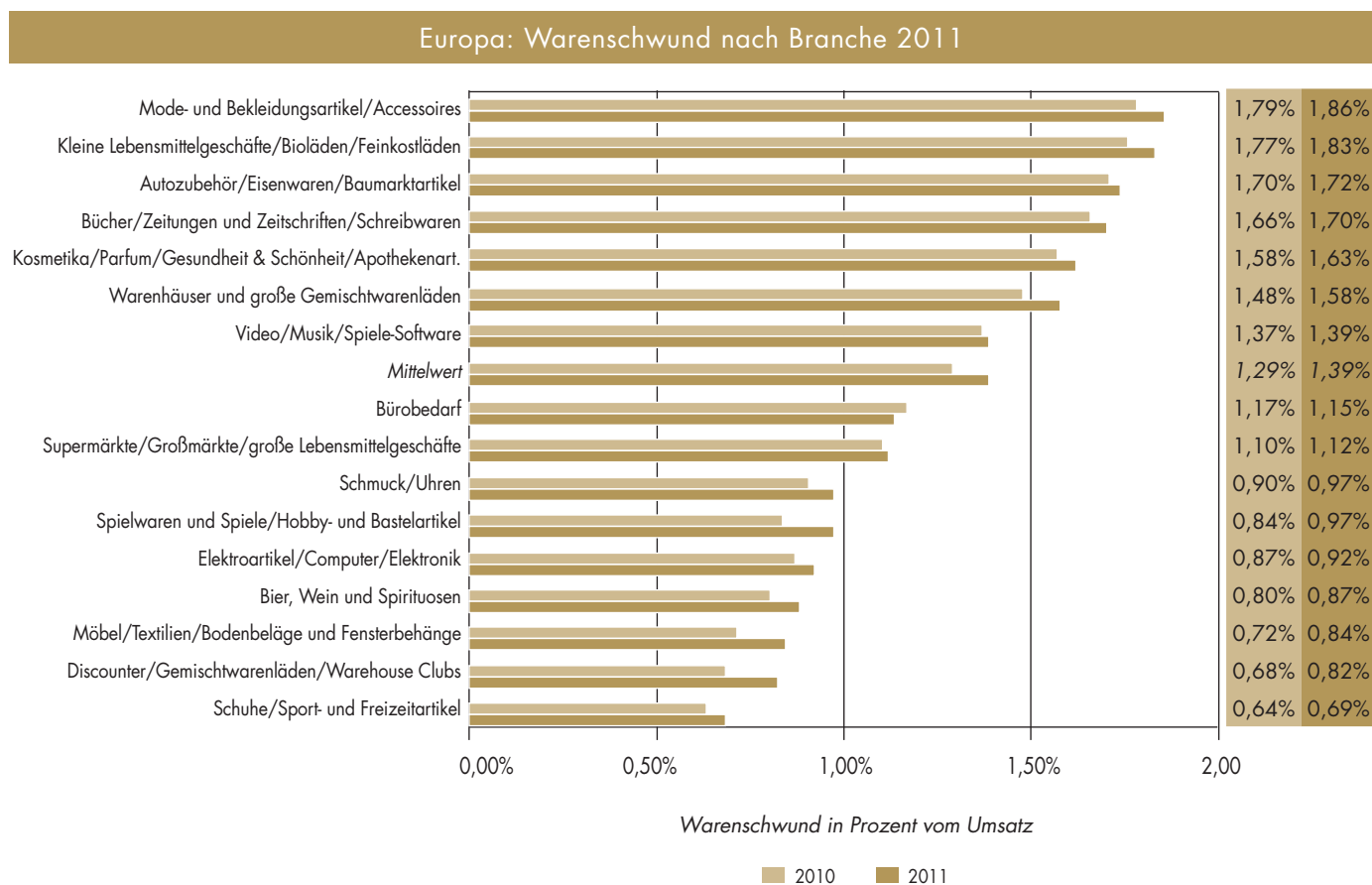
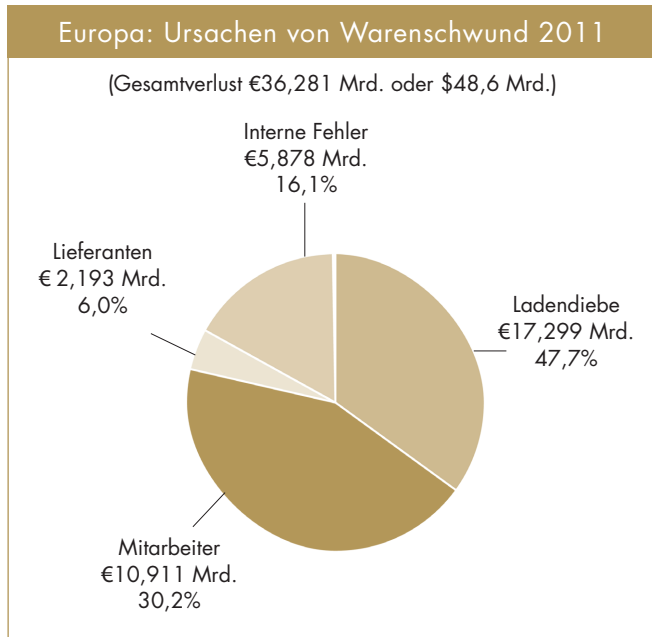


Abbildung 3.3



### ■ Ursachen für Warenschwund im Einzelhandel

Die Hauptursache für schwundbedingte Verluste ist unter den Einzelhändlern umstritten. Aus den Angaben der europäischen Einzelhandelsunternehmen geht hervor, dass sie unehrliche Kunden als Hauptursache für den Schwund ansehen, die für Verluste in Höhe von 17,299 Mrd. Euro (23,2 Mrd. US-Dollar) oder 47,7% des Gesamtschwunds verantwortlich sind (Abb. 3.3). Der von Mitarbeitern begangene Warendiebstahl wurde mit 10,9 Mrd. Euro (14,6 Mrd. US-Dollar oder 30,2% des Schwunds) veranschlagt. Natürlich sind die meisten Mitarbeiter ehrlich, doch wiederholter, systematisch über einen längeren Zeitraum von vermeintlich vertrauenswürdigen Betriebsangehörigen begangener Diebstahl kann Schaden in erheblichem Umfang verursachen.

Da Langfinger im Einzelhandel nicht immer auf frischer Tat ertappt werden, sondern der Diebstahl meist erst bei Kontrollen entdeckt wird, kann die Frage, ob Ladendiebe oder unehrliche Mitarbeiter das größere Problem sind, nicht sicher beantwortet werden. In Europa ist die Mehrheit der Einzelhändler der Ansicht, dass Ladendiebstahl das Hauptproblem ist. Allerdings haben verschiedene Einzelhandelsunternehmen unterschiedliche Erfahrungen gemacht, so dass diese Ansichten mit Vorsicht zu genießen sind.

Der Anteil der von unehrlichen Lieferanten und Herstellern und bei Auslieferung begangenen Diebstahlsdelikte wurde auf 6,0% des Schwunds bzw. 2,193 Mrd. Euro (2,9 Mrd. US-Dollar) geschätzt.

Der Umfang des durch interne Fehler, Buchungsfehler, Auszeichnungsfehler sowie Prozessfehler verursachten Schadens wurde auf 16,1% (5,878 Mrd. Euro oder 7,9 Mrd. US-Dollar) der schwundbedingten Verluste veranschlagt.

Wie wir gesehen haben, erhöhte sich der Gesamtwert des Schwunds in Europa zwischen 2010 und 2011 um 8,4% bzw. 2,8 Mrd. Euro (3,75 Mrd. US-Dollar). Allerdings wird diese Zahl durch den Anstieg der Einzelhandelsumsätze, die stärkeren Währungsschwankungen und die Zunahme der Kriminalität beeinflusst.

In einigen Ländern sind die Einzelhändler der Ansicht, dass Ladendiebstahl mehr als 50% ihres Schwundproblems ausmacht, so zum Beispiel in Österreich (56,5%), Deutschland (52,6%), Italien (52,7%), Türkei (52,2%) und Belgien/Luxemburg (50,5%). Der Schaden durch stehlende Mitarbeiter hingegen wird nirgendwo in Europa oder Russland auf größer als 40% geschätzt, obgleich im Vereinigten Königreich

Tabelle 3.2

Europa: Ursachen für Warenschwund im Einzelhandel 2011				
	Ladendiebe	Mitarbeiter	Lieferanten/ Hersteller	Interne Fehler
Österreich	56,5%	23,0%	5,9%	14,6%
Baltische Staaten*	45,0%	33,0%	8,4%	13,6%
Belgien/Luxemburg	50,5%	26,9%	5,3%	17,3%
Tschechien	46,0%	28,4%	7,4%	18,2%
Dänemark	47,9%	28,8%	5,9%	17,4%
Finnland	49,8%	28,6%	6,7%	14,9%
Frankreich	44,0%	30,1%	7,2%	18,7%
Deutschland	52,6%	25,8%	5,9%	15,7%
Griechenland	50,6%	24,9%	6,7%	17,8%
Ungarn	45,2%	31,0%	6,3%	17,5%
Irland	42,7%	33,2%	7,6%	16,5%
Italien	52,7%	25,9%	6,3%	15,1%
Niederlande	50,2%	29,3%	5,6%	14,9%
Norwegen	49,3%	28,1%	6,4%	16,2%
Polen	42,6%	33,5%	6,8%	17,1%
Portugal	48,9%	28,4%	6,5%	16,2%
Russland	41,2%	36,7%	7,9%	14,2%
Slowakei	40,8%	36,5%	6,9%	15,8%
Spanien	49,6%	29,4%	5,4%	15,6%
Schweden	48,8%	29,0%	5,5%	16,7%
Schweiz	48,7%	30,0%	6,0%	15,3%
Türkei	52,2%	24,3%	6,6%	16,9%
Vereinigtes Königreich	43,8%	36,1%	3,9%	16,2%
<b>Europa insgesamt</b>	<b>47,7%</b>	<b>30,2%</b>	<b>6,0%</b>	<b>16,1%</b>
<b>Weltweiter Durchschnitt</b>	<b>43,2%</b>	<b>35,0%</b>	<b>5,6%</b>	<b>16,2%</b>

\* Die baltischen Staaten umfassen Lettland, Litauen und Estland.

Rundungsdifferenzen bei der Summenbildung in der Tabelle sind nicht auszuschließen.

(36,1%), in Russland (36,7%) und auch in der Slowakei (36,5%) der prozentuale Anteil des Diebstahls durch Mitarbeiter bei 36% oder mehr lag. Die Prozentzahlen der einzelnen Länder schwanken zwar von Jahr zu Jahr, doch die jeweiligen Trends scheinen insofern gleichbleibend zu sein, als die Länder stets entweder einen hohen Anteil an Ladendiebstahl oder einen hohen Anteil an von Mitarbeitern begangenen Diebstahlsdelikten zu verzeichnen haben. In Ungarn und Irland ist der geschätzte Anteil des Diebstahls durch Mitarbeiter allerdings seit 2009 gesunken, und in Griechenland ist es der Anteil des Ladendiebstahls, der seit dem vergangenen Jahr um 5% zurückgegangen ist. Ob dies das

Ergebnis von Unterschieden in den Schwundquoten oder in der Wahrnehmung ist, lässt sich natürlich nicht genau sagen.

Die größten Schwierigkeiten mit Lieferanten/Herstellern hatten die baltischen Staaten Lettland, Litauen und Estland (8,4%), während diese Art des Diebstahls (als Anteil am Schwund) den meisten anderen Ländern offenbar zunehmend weniger Probleme bereitet. Der höchste Anteil an internen Fehlern fand sich in Frankreich (18,7) und Tschechien (18,2%), obgleich dies auch auf die mangelnde Bereitschaft zurückzuführen sein könnte, Schwund anderen Ursachen zuzuschreiben.

■ Im Einzelhandel ergriffene Diebe

Im europäischen Einzelhandel wurden im Berichtsjahr 2011 nahezu 3,3 Millionen Diebe gefasst (siehe Tabelle 3.3), etwas weniger als im Vorjahr. Da nur ein Teil davon zur polizeilichen Anzeige gebracht wurde, sind Diskrepanzen zwischen den polizeibekannt Trends und den Erfahrungswerten der Einzelhändler nicht auszuschließen. Die Gesamtanzahl der in Europa ergriffenen Diebe entsprach etwas mehr als der Hälfte (54%) der weltweit in Geschäften des Einzelhandels gefassten Diebe. Bei der großen Mehrheit der im europäischen Einzelhandel gefassten Diebe handelte es sich um Ladendiebe. Lediglich 4% waren stehlende Mitarbeiter. Dies steht in einem deutlichen Gegensatz zur Situation in Nordamerika, wo es sich bei 29% der gefassten Diebe um Unternehmensangehörige handelte. Diese Zahl spiegelt möglicherweise die Tatsache wider, dass in Nordamerika und Europa unterschiedlich viele Diebe zugange sind, aber sie veranschaulicht wahrscheinlich ebenso, dass der europäische Einzelhandel seine Aufmerksamkeit sehr viel mehr auf Ladendiebe richtet und weniger Ressourcen für die Ergreifung interner Diebe abstellt.

Der durchschnittliche Wert der von Ladendieben in Europa entwendeten Waren bzw. der von diesen eingestandene Schaden betrug 93,85 Euro (125,76 US-Dollar). Das veranschaulicht, dass es beim „typischen“ Ladendiebstahl nicht um eine Dose Katzenfutter oder einen Laib Brot geht, sondern um Markenware, die sich mit Gewinn verkaufen lässt. Der durchschnittliche Warenwert des Diebesgutes hat sich damit im Vergleich zu 2010, als er noch 113,97 Euro betrug, verringert. Noch bemerkenswerter ist, dass sich in Europa der durchschnittliche Wert der

Tabelle 3.3

Anzahl der von Einzelhandelsunternehmen ergriffenen Diebe 2011					
	Ladendiebe		Stehlende Mitarbeiter		Gesamtwert
	Anzahl	Durchschnittlicher Wert des Diebesguts (EUR) pro Diebstahl	Anzahl	Durchschnittlicher Wert des Diebesguts (EUR) pro Diebstahl	
Europa	3.150.408	EUR 93,85	134.739	EUR 1.381,40	3.285.147
<i>Prozent</i>	96%		4%		100%
<b>Weltweit insgesamt</b>	5.211.107	EUR 150,87	883.892	EUR 1.266,64	6.094.999
<b>Prozent</b>	85%		15%		100%

von Mitarbeitern gestohlenen Waren bzw. der von ihnen eingestandene Schaden auf 1.381,40 Euro belief (ebenfalls eine Verringerung im Vergleich zum Vorjahr, als er noch 1.760,17 Euro betrug). Der durch stehlende Mitarbeiter verursachte Schaden betrug somit mehr als das 14-fache des durchschnittlichen Werts der von Kunden entwendeten Waren, was den Schluss nahelegt, dass sich durch ein verstärktes Augenmerk auf den Diebstahl durch Mitarbeiter ein erheblicher Mehrwert erzielen ließe. Denn je früher Diebstähle durch Mitarbeiter aufgedeckt werden, desto geringer ist der potenzielle Schaden.

Möglicherweise beeinflussen auch rechtliche oder kulturelle Unterschiede den eingestandenen Diebstahlschaden. Die Gruppenzugehörigkeit der gefassten Diebe spiegelt natürlich die Strategie zur Verlustprävention ebenso wie die Anzahl der Diebe innerhalb der Branche wider.

### ■ Sicherheit und Verlustprävention im Einzelhandel

Die Ausgaben der europäischen Einzelhändler für die Sicherheit und Verlustprävention beliefen sich auf 8,454 Mrd. Euro (11,3 Mrd. US-Dollar), was 0,30% des Einzelhandelsumsatzes im Jahr 2011 entspricht. 2010 hatten die Aufwendungen für die Verlustprävention einen starken Anstieg um 7,9% bzw. 0,566 Mrd. Euro (0,7 Mrd. US-Dollar) erfahren.

In Europa setzten sich 2011 die Kosten für die Verlustprävention und Sicherheit wie folgt zusammen:

- Laufende Kosten und Betriebskosten 5,938 Mrd. Euro (7,9 Mrd. US-Dollar), einschließlich u.a. Gehaltskosten und Bargeldtransport mit gepanzerten Fahrzeugen.
- Kapitalkosten und Investitionsausgaben 2,516 Mrd. Euro (3,4 Mrd. US-Dollar), einschließlich elektronischer Artikelsicherung, Videoüberwachungsanlagen und Informationssysteme

In Abb. 3.4 sind die Aufwendungen für die Verlustprävention und Sicherheit in Europa nach Funktionsbereichen aufgeschlüsselt. Die Kosten für Verlustpräventionsbeauftragte machten 57,3% der Gesamtaufwendungen für die Verlustprävention aus. Insgesamt gaben die Einzelhändler 1,717 Mrd. Euro (2,3 Mrd. US-Dollar) für direkte (hausinterne) Verlustpräventionsbeauftragte (20,3% der Gesamtaufwendungen zur Prävention) und 3,128 Mrd. Euro (4,2 Mrd. US-Dollar) für Leiharbeitnehmer und Fremdfirmenmitarbeiter (37,0%) aus.

Abbildung 3.4

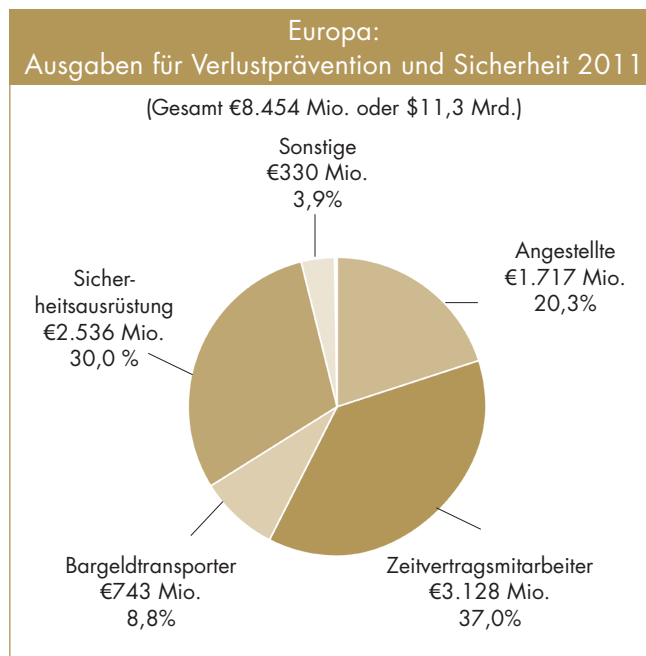


Tabelle 3.4

Aufwendungen für die Verlustprävention und Sicherheit 2011 (Angaben in Mio. EUR)				
	Kosten für Sicherheitsmaßnahmen	Laufende Kosten/Betriebskosten/direkte Vertriebskosten	Kapitalkosten	Kosten für Sicherheitsmaßnahmen in % des Umsatzes
Frankreich	EUR 1.369	EUR 937	EUR 432	0,32%
Deutschland	EUR 1.263	EUR 866	EUR 397	0,23%
Italien	EUR 918	EUR 668	EUR 250	0,29%
Niederlande	EUR 378	EUR 262	EUR 116	0,32%
Russland	EUR 660	EUR 482	EUR 178	0,32%
Spanien	EUR 782	EUR 570	EUR 212	0,30%
Vereinigtes Königreich	EUR 1.218	EUR 816	EUR 402	0,23%
<b>Zwischensumme (der vorstehenden 7 Länder)</b>	<b>EUR 6.588</b>	<b>EUR 4.601</b>	<b>EUR 1.987</b>	<b>0,30%</b>
<b>Übrige europäische Länder (19 Staaten)</b>	<b>EUR 1.866</b>	<b>EUR 1.337</b>	<b>EUR 529</b>	<b>0,24%</b>
<b>EUROPA INSGESAMT</b>	<b>EUR 8.454</b>	<b>EUR 5.938</b>	<b>EUR 2.516</b>	<b>0,30%</b>
<b>Weltweite Summe (43 Staaten)</b>	<b>EUR 21.134</b>	<b>EUR 14.602</b>	<b>EUR 6.532</b>	<b>0,35%</b>

Die Kosten für den Bargeldtransport mittels gepanzerter Fahrzeuge (Bargeldentsorgung und -versorgung) stiegen auf 743 Mio. Euro (1,0 Mrd. US-Dollar bzw. 8,8% der Aufwendungen für Sicherheitsmaßnahmen).

Insgesamt wurden 2011 2,536 Mrd. Euro (3,4 Mrd. US-Dollar) für Informationssysteme (einschließlich der Abschreibungen), elektronische Artikelsicherung, Videoüberwachungsanlagen und sonstige Vorrichtungen zur Warensicherung investiert, was 30,0% der Gesamtaufwendungen zur Verlustprävention entspricht. Im Vergleich zu 2009, als diese Investitionen 27,8% der Gesamtaufwendungen zur Verlustprävention ausmachten, bedeutet dies einen deutlichen Anstieg. Die zunehmende Verbreitung des Leasens von Geräten (das unter die Betriebskosten fällt) könnte bedeuten, dass Sicherheitsausstattungen möglicherweise häufiger verwendet werden, als aus den vorstehenden Zahlen hervorgeht.

Tabelle 3.5

Europa: Durch Kriminalität im Einzelhandel verursachte Gesamtkosten 2011	
Diebstahl durch Ladendiebe	17,299 Mrd. EUR
+ Diebstahl durch Mitarbeiter	10,911 Mrd. EUR
+ Kosten durch Lieferanten/Hersteller	2,193 Mrd. EUR
+ Aufwendungen für Verlustprävention und Sicherheit	8,454 Mrd. EUR
<b>Kriminalitätsbedingte Gesamtkosten</b>	<b>38,857 Mrd. EUR</b>

■ Die durch Kriminalität im europäischen Einzelhandel verursachten Kosten

Warenschwund ist nicht nur auf die Kriminalität im Einzelhandel, sondern auch auf interne oder verwaltungstechnische Fehler zurückzuführen. Aus

Tabelle 3.6

Durch Kriminalität im Einzelhandel verursachte Kosten 2011			
	<b>Kriminalitäts- bedingter Schwund in Mio. EUR</b>	<b>Aufwendungen für Sicherheit in Mio. EUR</b>	<b>Kriminalitäts- bedingte Kosten in Mio. EUR</b>
Österreich	EUR 416	EUR 149	EUR 565
Baltische Staaten	EUR 192	EUR 27	EUR 219
Belgien/Luxemburg	EUR 756	EUR 198	EUR 954
Tschechien	EUR 325	EUR 57	EUR 382
Dänemark	EUR 333	EUR 81	EUR 414
Finnland	EUR 368	EUR 113	EUR 481
Frankreich	EUR 4.026	EUR 1.369	EUR 5.395
Deutschland	EUR 4.594	EUR 1.263	EUR 5.857
Griechenland	EUR 451	EUR 79	EUR 530
Ungarn	EUR 308	EUR 75	EUR 383
Irland	EUR 402	EUR 99	EUR 501
Italien	EUR 2.970	EUR 918	EUR 3.888
Niederlande	EUR 1.072	EUR 378	EUR 1.450
Norwegen	EUR 395	EUR 128	EUR 523
Polen	EUR 1.042	EUR 240	EUR 1.282
Portugal	EUR 312	EUR 98	EUR 410
Russland	EUR 2.562	EUR 660	EUR 3.222
Slovakei	EUR 125	EUR 24	EUR 149
Spanien	EUR 2.486	EUR 782	EUR 3.268
Schweden	EUR 570	EUR 172	EUR 742
Schweiz	EUR 549	EUR 175	EUR 724
Turkei	EUR 1.253	EUR 151	EUR 1.404
Vereinigtes Königreich	EUR 4.896	EUR 1.218	EUR 6.114
<b>Europa insgesamt</b>	<b>EUR 30.403</b>	<b>EUR 8.454</b>	<b>EUR 38.857</b>
<b>Weltweit insgesamt</b>	<b>EUR 74.433</b>	<b>EUR 21.134</b>	<b>EUR 95.567</b>

Tabelle 3.5 ist die Gewichtung der Kosten ersichtlich, die den europäischen Einzelhändlern nach eigenen Angaben durch Kriminalität entstehen. Interne Fehler wurden von den Gesamtsummen abgezogen. Die kriminalitätsbedingten Kosten in Tabelle 3.5 enthalten auch die Kosten für die Verlustprävention, die den Einzelhändlern im Rahmen der Kriminalitätsbekämpfung entstehen. Gäbe es keine Kriminalität im Einzelhandel, wären viele Aufwendungen gar nicht nötig.

Die durch Kriminalität im europäischen Einzelhandel

verursachten Kosten beliefen sich 2011 auf 38,857 Mrd. Euro (52,1 Mrd. US-Dollar). Nach der hier verwendeten Definition umfassen die „kriminalitätsbedingten Kosten“ mehrere Komponenten: Ladendiebstahl (17,3 Mrd. Euro), Diebstahl durch Mitarbeiter (10,9 Mrd. Euro), Diebstahl durch Lieferanten oder Hersteller (2,2 Mrd. Euro) sowie Aufwendungen für die Verlustprävention und Sicherheit (8,5 Mrd. Euro).

Tabelle 3.6 liefert einen Überblick über die pro europäisches

Tabelle 3.7

Befolgung der Verlustpräventions-Richtlinien und Filialaudit-Pläne 2011			
		Anzahl der Audits pro Jahr	
	Auditplan vorhanden	1-3 Mal	Häufiger als 3 Mal
Europa	80%	24%	56%
<b>Weltweit</b>	<b>84%</b>	<b>20%</b>	<b>64%</b>

Land durch Kriminalität verursachten Kosten. Der Begriff „kriminalitätsbedingter Schwund“ bezeichnet hier durch Diebstahl entstandene Verluste, die auf das Konto von Ladendieben, Mitarbeitern oder Lieferanten/Herstellern gehen.

Diese kriminalitätsbedingten Kosten kommen einer jährlichen Steuer gleich, die Kriminelle ehrlichen Kunden in jedem Haushalt aufbürden. 2011 entsprach diese „Kriminalitätssteuer“ 150,33 Euro (201,43 US-Dollar) pro Haushalt in Europa.

■ Filialaudit-Programme und Befolgung der Verlustpräventions-Richtlinien

80 Prozent der europäischen Einzelhandelsunternehmen hatten in ihren Geschäften und Distributionszentren einen Auditplan für Verlustpräventionsstrategien (siehe Tabelle 3.7). Dieser Anteil liegt knapp unter dem weltweiten Durchschnitt von 84%.

In Europa führten 56% der Einzelhandelsunternehmen, die einen Auditplan hatten, häufiger als drei Mal jährlich Audits durch, während 24% zwischen ein und drei Mal pro Jahr Audits durchführten. Die Tendenz ging also zu einer häufigeren Durchführung von Audits und Verwendung von Compliance-Programmen.

■ Schutz der am häufigsten gestohlenen Waren

In der Regel zeigen Ladendiebe an nahezu allen Artikeln Interesse, aber nur bei einer relativ kleinen Anzahl von Produktlinien, insbesondere Markenartikel, teure oder leicht zu entwendende Waren sowie Artikel mit großer Nachfrage, sind hohe Verluste zu verzeichnen.

Tabelle 3.8

Schutz der 50 am häufigsten gestohlenen Produktlinien 2011			
	Durchschnittswerte für Europa	Zwischensummen	Durchschnittswerte weltweit
Prozentsatz der Produktlinien ohne Diebstahlschutz	25,7%	<b>25,7%</b>	24,0%
EAS-Hartetiketten	13,9%		14,0%
EAS-Soft- oder Paprietiketten	12,7%		13,9%
EAS-Quellensicherung	9,0%		11,2%
3-Alarm-Technologie	4,5%	<b>40,1%</b>	4,8%
Auslage in verschlossenen Vitrinen oder Regalen	6,5%		6,4%
Leerkartons oder Ticketsysteme	4,3%		3,4%
Ketten, Kabel, Leinensicherung	5,5%		4,6%
Boxen/Safer, verschlossene Behälter, Produktalarmsysteme	12,9%		13,8%
Sonstige Schutzvorrichtungen	5,0%	<b>34,2%</b>	3,9%
<b>Summe</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

Die Einzelhändler wurden gefragt, welche speziellen Maßnahmen sie zum Schutz ihrer 50 am häufigsten entwendeten Produktlinien ergriffen hatten, wobei insbesondere nach jenen Maßnahmen gefragt war, die für Artikel mit hoher Diebstahlwahrscheinlichkeit ausgelegt sind (siehe Tabelle 3.8).

Die Angaben der Einzelhändler waren sehr unterschiedlich, aber 74,3% der 50 besonders diebstahlgefährdeten Produktlinien in europäischen Einzelhandelsunternehmen verfügen mittlerweile über irgendeine Art von speziellem Diebstahlschutz, wohingegen es 2009 nur 68,6% waren.

Die von den Einzelhändlern ergriffenen Schutzmaßnahmen bestanden aus elektronischer Artikelsicherung und sonstigen Vorrichtungen zum Einschließen oder Anketten von Produkten. Die elektronische Artikelsicherung stellte mit 40,1% die am weitesten verbreitete Methode zum Schutz von Waren dar. Auf EAS-Hartetiketten wurde bei 13,9% der besonders häufig gestohlenen Artikel zurückgegriffen, und Soft- oder Paprietiketten wurden in 12,7% der Fälle verwendet. 9,0% der am häufigsten gestohlenen Artikel wurden durch EAS-Quellensicherung geschützt, bei der die Anbringung des Sicherungsetiketts bereits bei der Herstellung bzw. Endbearbeitung erfolgt. Der Anteil der durch 3-Alarm-Technologie geschützten diebstahlgefährdeten Artikel betrug 4,5%.

Tabelle 3.9

Neue Verlustpräventionsstrategien in Europa				
	Europa		Weltweit	
	Bereits implementiert	Geplant	Bereits implementiert	Geplant
Größeres Schulungsangebot für Mitarbeiter zur Erkennung und Verhütung von Diebstahl	95%	90%	95%	88%
Höhere Aufwendungen für Hard- und Software im Rahmen der Kriminalitätsverhütung	44%	28%	55%	35%
Vermehrter Einsatz wiederverwendbarer Komponenten der elektronischen Artikelsicherung	29%	9%	27%	15%
Einstellung zusätzlicher hausinterner Mitarbeiter zur Verlustprävention	32%	15%	34%	22%
Neue Videoüberwachungsanlagen	30%	25%	29%	24%
Durchführung von Bewerber-Screenings vor der Einstellung neuer Mitarbeiter	24%	17%	30%	24%
Höhere Aufwendungen für Verbrauchsmittel zur Verlustprävention	25%	17%	28%	20%

Boxen/Safer, verschlossene Behälter und Produktalarmsysteme gelangten bei 12,9% der am häufigsten gestohlenen Artikel zum Einsatz, während 6,5% in verschlossenen Vitrinen oder Regalen ausgestellt waren.

Im Durchschnitt wurden Schutzvorrichtungen im europäischen Einzelhandel bei einem geringeren Anteil der am häufigsten gestohlenen Waren eingesetzt als andernorts, wobei sich die unterschiedlichen Trends jedoch einander annähern.

### ■ Neue Strategien in der Verlustprävention

In der Befragung wurden den Einzelhändlern sieben verschiedene Strategien zur Verlustprävention vorgestellt. Anschließend sollten sie angeben, ob sie diese umgesetzt hatten oder planten, diese umzusetzen. Natürlich gibt es noch viele weitere Verlustpräventionsprogramme, die möglicherweise bereits in Einzelhandelsunternehmen durchgeführt wurden oder noch durchgeführt werden sollen.

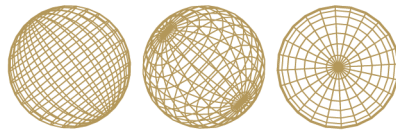
Tabelle 3.9 bietet folglich keinen vollständigen Überblick über die Einführung neuer Verlustpräventionsstrategien.

Den größten Zuspruch unter den Strategien zur Verlustprävention hatte „Mitarbeiterschulungen zur Erkennung und Verhütung von Diebstahl“, die von 95% der europäischen Einzelhändler bereits eingeführt worden war, während 90% der Einzelhandelsunternehmen weitere Schulungsprogramme durchführen wollen.

Die am zweithäufigsten gewählte Strategie bestand darin, mehr Geld in Hard- und Software zur Kriminalitätsverhütung zu investieren, was in 44% der Einzelhandelsunternehmen bereits geschehen und bei 28% geplant ist. Die übrigen Strategien, wie der Einsatz wiederverwendbarer Komponenten der elektronischen Artikelsicherung (von 29% der Einzelhändler bereits implementiert), die Einstellung zusätzlicher hausinterner Verlustpräventions-Mitarbeiter (von 32% implementiert) und neue Videoüberwachungsanlagen (30%), waren alle von einem nicht unbedeutenden Anteil der befragten Einzelhändler implementiert worden. Dies war konsistenter als die weltweiten Zahlen, obwohl bei Weitem mehr Einzelhändler außerhalb Europas die Umsetzung dieser Programme planten.







# DAS GLOBALE DIEBSTAHLBAROMETER

2011

## **ANHANG**

---

ZU DEN URSACHEN UND KOSTEN VON WARENSCHWUND  
UND KRIMINALITÄT IM WELTWEITEN EINZELHANDEL

---

DER WELTWEITE BERICHT

### ■ ZUR METHODIK

#### *Ziele*

Das *Globale Diebstahlbarometer* soll einen Überblick über den auf kriminelle Ursachen zurückgehenden Verlust und Schwund liefern, den Einzelhändler in 43 Ländern im Nahen Osten/Afrika und im asiatisch-pazifischen Raum sowie in Europa, Nordamerika und Lateinamerika erleiden, und Trends hinsichtlich des Umfangs der Verluste und der von den Unternehmen umgesetzten Sicherheitsrichtlinien aufzeigen. Finanziert wurde die Studie durch eine unabhängige Zuwendung seitens Checkpoint Systems, Inc. Das Unternehmen möchte damit einen Beitrag zur Diskussion innerhalb der Branche leisten.

#### *Die Fragebögen*

Den Verlustpräventionsbeauftragten bzw. Finanzabteilungsleitern von 4.750 der größten Einzelhandelsunternehmen in den von der Befragung erfassten Ländern wurde ein aus 31 Fragen bestehender Fragebogen mit der Bitte um Bearbeitung zugesandt. Die Anonymität der gemachten Angaben wurde zugesichert. Die Fragebögen lagen auf Deutsch, Englisch, Französisch, Italienisch, Japanisch, Kantonesisch, Mandarin, Russisch, Spanisch und Südkoreanisch vor. Eine englische Version war online verfügbar.

#### *Ansprechpartner*

Name und Anschrift der einzelnen Unternehmen wurden teils Branchenregistern, teils der im Besitz des *Centre for Retail Research* befindlichen Liste von Einzelhandelsunternehmen entnommen. Die endgültige Stichprobe wurde nach dem Zufallsprinzip ausgewählt und war strukturiert.

#### *Querschnitt nach Land und Typ*

Die abschließend zusammengesetzte Liste erfasste die führenden Unternehmen aus allen Bereichen des Einzelhandels in den 43 Ländern. Die Anzahl der Fragebögen, die in den einzelnen Ländern an die Einzelhandelsunternehmen versandt wurden, war proportional zu der Größe der Einzelhandelsbranche in dem jeweiligen Land. Die Tatsache, dass der Einzelhandel zunehmend grenzüberschreitend und international agiert, brachte es mit sich, dass eine Reihe von Teilnehmern zwangsläufig Auskunft über mehr als ein Land liefern würde. Zur Wahrung der Vertraulichkeit wurden die Ergebnisse für Luxemburg mit denen für Belgien, und die Ergebnisse für Lettland, Litauen und Estland (wie zuvor) unter den baltischen Staaten zusammengefasst. Aus der Zusammenfassung bestimmter Staaten oder der Berücksichtigung bzw. Nichtberücksichtigung irgendeines Landes im Rahmen dieser Studie sind keinerlei politische Schlussfolgerungen zu ziehen.

Die Begriffe Europa, asiatisch-pazifischer Raum, Nordamerika und Lateinamerika dienen hier allein der geographischen Kennzeichnung und sind nicht in einem politischen Sinne zu verstehen. Ebenso wenig dürfen irgendwelche politischen Schlussfolgerungen aus den vorgenommenen Zusammenfassungen bestimmter Staaten oder der Berücksichtigung bzw. Nichtberücksichtigung irgendeines Landes im Rahmen dieser Studie gezogen werden.

#### *Der Rücklauf*

Wir erhielten 1.187 verwertbare Rücksendungen von den Einzelhandelsunternehmen. Die Einzelhandelsunternehmen, die den Fragebogen ausfüllten, erwirtschafteten gemeinsam einen Umsatz von insgesamt 986 Mrd. US-Dollar und betrieben 251.895 Verkaufsstellen.

#### *Vergleich der Daten*

Die befragten Unternehmen wurden einem von 16 Geschäftsfeldern zugeordnet. Unterschieden wurde zwischen einer „Null-Antwort“ (keine Angabe) und dem Eintrag einer Null. Im Gegensatz zu der Nullantwort wurde die „0“ bei der Analyse berücksichtigt. Die gelieferten Daten waren konsistent (es musste keine Antwort wegen eines wesentlichen Fehlers verworfen werden), allerdings ist anzumerken, dass zwischen Einzelhandelsunternehmen innerhalb ein und desselben Landes signifikante Unterschiede auftraten.

#### *Berechnung der Ergebnisse*

In Studien dieser Art besteht die Gefahr, dass eine kleine und nichtrepräsentative Anzahl von Teilnehmern den Durchschnittswert verfälscht, indem sie entweder einen Trend intensiviert oder aber ein Problem minimiert. Um dies zu vermeiden, haben wir nicht einfache arithmetische Mittelwerte verwendet, sondern jede Antwort nach dem Umsatz des betreffenden Unternehmens gewichtet. Das Ergebnis für den Schwund in Deutschland ist also nicht eine simple Addition der von den Unternehmen angegebenen durchschnittlichen Schwundquoten, sondern jedes Ergebnis wurde so gewichtet, dass der Schwund eines Unternehmens mit einem Umsatz von 500 Mio. Euro fünf Mal stärker gewertet wird als der eines Unternehmens mit einem Umsatz von nur 100 Mio. Euro.

#### *Gewichtung der Länder*

Die Ergebnisse der Einzelhandelsunternehmen in jedem Land wurden nach dem Gesamtumsatz des betreffenden Landes gewichtet, um zu verhindern, dass unterschiedliche Rücklaufquoten der einzelnen Länder Einfluss auf das Gesamtergebnis nehmen.

#### *Schwund*

„Schwund“ ist ein Posten aus der Buchhaltung, der den Unterschied zwischen dem Finanzertrag, den ein Unternehmen (aufgrund des Warenbestandes und der getätigten Käufe) hätte erzielen müssen, und dem tatsächlich erzielten Finanzertrag wiedergibt. Schwundbedingte Verluste werden in erster Linie durch den Diebstahl von Waren oder Bargeld aus dem Unternehmen verursacht, aber auch durch eine Reihe kleinerer oder größerer Prozessfehler, Buchungsfehler und Auszeichnungsfehler, die zu scheinbaren Bestandsverlusten führen. Zusätzlich zu dem tatsächlichen Bestandsverlust werden die angegebenen Schwundquoten von der Unternehmenspolitik, den Buchhaltungsrichtlinien und den Steuerbestimmungen beeinflusst, die sich auf die Praxis auswirken und zu Unterschieden in den Ergebnissen führen. Ausschusswaren werden in der Schwundquote nicht berücksichtigt.

Obwohl der Schwund vielfach als Synonym für die Kriminalität im Einzelhandel verwendet wird, ist er nicht mit ihr identisch, da er sowohl Fehler als auch Diebstähle umfasst.

## Unternehmen, die sich am GRTB 2011 beteiligt haben, nach Land geordnet

	Anzahl der Teilnehmer	Gesamt-anzahl der Geschäfte	Umsatz der Teilnehmer (Mrd. USD)
Kanada	23	4311	USD 14,658
USA	174	62.410	USD 329,386
<b>Nordamerika</b>	<b>197</b>	<b>66.721</b>	<b>USD 344,044</b>
Argentinien	22	9.839	USD 6,591
Brasilien	40	33.961	USD 16,700
Mexiko	34	21.497	USD 18,713
<b>Lateinamerika</b>	<b>96</b>	<b>65.297</b>	<b>USD 42,004</b>
Marokko	15	2.170	USD 0,583
Südafrika	26	2.980	USD 4,985
<b>Naher Osten/Afrika</b>	<b>41</b>	<b>5.150</b>	<b>USD 5,568</b>
Australien	35	4.926	USD 49,670
China	49	10.128	USD 6,530
SWZ Hongkong	12	1.593	USD 4,879
Indien	31	5.320	USD 6,911
Japan	24	4.224	USD 18,335
Malaysia	20	1.662	USD 2,155
Singapur	14	630	USD 1,372
Südkorea	32	2.184	USD 16,855
Taiwan	29	3.481	USD 5,620
Thailand	21	1.890	USD 5,988
<b>Asiatisch-pazifischer Raum</b>	<b>267</b>	<b>36.038</b>	<b>USD 118,315</b>
Österreich	14	1.286	USD 7,104
Baltische Staaten	15	630	USD 3,150
Belgien/Luxemburg	24	2.209	USD 16,870
Tschechien	26	1.170	USD 8,190
Dänemark	26	1.626	USD 5,980
Finnland	18	1.512	USD 6,238
Frankreich	35	5.880	USD 40,820
Deutschland	36	5.220	USD 49,860
Griechenland	16	1.024	USD 5,893
Ungarn	22	1.389	USD 9,577
Irland	19	727	USD 4,377
Italien	27	4.644	USD 27,390
Niederlande	24	16.189	USD 56,392
Norwegen	22	2.112	USD 11,560
Polen	37	2.072	USD 13,750
Portugal	18	1.682	USD 10,092
Russland	42	4.064	USD 24,384
Slowakei	15	876	USD 2,889
Spanien	38	7.562	USD 33,517
Schweden	21	2.036	USD 17,216
Schweiz	22	1.144	USD 8,322
Türkei	29	3.915	USD 19,560
Vereinigtes Königreich	40	9.720	USD 93,519
<b>Europa</b>	<b>586</b>	<b>78.689</b>	<b>USD 476,650</b>
<b>Gesamtbeträge</b>	<b>1187</b>	<b>251.895</b>	<b>USD 986,581</b>

## DAS CENTRE FOR RETAIL RESEARCH

Das *Centre for Retail Research* ist eine unabhängige Organisation, die dem Einzelhandelssektor Forschung und Beratung bietet. Es hat bereits eine Reihe von Studien durchgeführt, die sich mit den kriminalitätsbedingten Kosten und dem Einsatz elektronischer und computergestützter Systeme zur Bekämpfung des Ladendiebstahls und Betrugs in vielen Teilen der Welt beschäftigen.

Verfasst wurde das *Globalen Diebstahlbarometer* von Prof. Joshua Bamfield, dem Leiter des *Centre for Retail Research*, der sich seit Mitte der Achtzigerjahre mit Fragen zu der Kriminalität im Einzelhandel befasst und sich in Publikationen umfassend diesem Thema gewidmet hat.

### TITEL:

DAS GLOBALE DIEBSTAHLBAROMETER 2011

Erste Auflage: Oktober 2011

### AUTOR ©:

Joshua Bamfield, Centre for Retail Research, Nottingham  
(United Kingdom)

### HERAUSGEBER ©:

Checkpoint Systems, Inc  
101 Wolf Drive  
Thorofare, NJ 08086  
USA

Das Globale Diebstahlbarometer wird veröffentlicht in Englisch, Spanisch, Französisch, Deutsch, Italienisch, Portugiesisch, Japanisch, Chinesisch (Kurzzeichen und Langzeichen).

ISBN-

LEGAL DEPOSIT: B- - 2011

Gedruckt in Spanien

© Alle Rechte vorbehalten.

Kein Teil dieser Publikation darf ohne vorherige schriftliche Genehmigung des Verlages in irgendeiner Form oder auf irgendeine Weise vervielfältigt, in einer Datenbank gespeichert oder übertragen werden, noch sonst in irgendeiner Bindung oder mit irgendeinem Cover, das anders ist als das mit dem es veröffentlicht ist, und ohne eine ähnliche Kondition einschließlich dieser, die sich dem nachfolgenden Käufer auferlegt, in Umlauf gebracht werden.