

Der Verbrecherschreck

SCHULTERBLICK Der Fachbereich „Security and Crisis Management“ hat es geschafft, die Filialen von der Einbruchsplage der Vergangenheit zu befreien – doch der Kampf des Sicherheitsberaters Uwe Knebelsberger gegen Kriminalität endet nie.

Die Täter kamen in der Nacht, oft am Wochenende, im Schutze der Dunkelheit und der verwaisten Fußgängerzone einer deutschen Großstadt. Sie hatten es auf den Hintereingang einer Tchibo Filiale abgesehen, den sie über einen frei zugänglichen Innenhof erreichen konnten. Was dann folgte, schildert Tchibo Sicherheitsberater Uwe Knebelsberger so: „Die Einbrecher gingen mit brachialer Gewalt vor. Denen war alles egal, ob Stahltüren, Zusatzschlösser oder Vergitterungen – irgendwie kamen sie rein. Und dann hatten sie jede Menge Zeit, um in aller Ruhe die Tresore zu knacken und sich mit dem Geld aus dem Staub zu machen.“

So oder ähnlich verlief über Jahre hinweg die typische „Arbeitsschicht“ professioneller Krimineller, wenn ihr Ziel einer der Läden mit der goldenen Kaffeebohne war. Denn die Sicherheitsvorkehrungen vor Ort waren dürftig. „Kein Wunder, dass wir eine erschreckend hohe Einbruchquote mit hohen Schadenssummen hatten“, sagt Knebelsberger.

Doch seit im vergangenen Jahr ein neues Sicherheitskonzept eingeführt wurde, bleiben die Filialen verschont. Nun könnte sich Knebelsberger auf seinen Lorbeeren ausruhen. Aber dazu nimmt er erstens seinen Job zu ernst: Der 51-Jährige ist grundsätzlich, auch im Urlaub, ein wichtiges Glied der Alarmkette bei Tchibo und im Notfall 24 Stunden am Tag erreichbar.

Und zweitens umfasst seine Jobbeschreibung mehr als die Verhinderung von Einbrüchen.

Der gebürtige Ingolstädter stellt als externer Berater die Funktion „Security and Crisis Management“ des Unternehmens dar und ist damit zuständig für die prä-

ventiven und reaktiven Aspekte der Kriminalitätsbekämpfung: von der technischen und personellen Absicherung der Liegenschaften über den Schutz der Mitarbeiter bis hin zu Abwehrmaßnahmen gegen Ladendiebstahl und Hehlerei.

Große Herausforderungen – aber schließlich hat Knebelsberger auch die Einbrüche in den Griff bekommen. Die ersten Ideen, die ihm vorgelegt wurden, wie das epidemische Ausräumen der Filialen zu stoppen sei, setzten vor allem auf mehr Alarmanlagen. „Aber eine Alarmanlage ist nur so gut wie die hinterlegte Alarmkette, zu der auch die Intervention gehört“, sagt Knebelsberger. „Wird der Alarm an eine Zentrale weitergeleitet, wissen die Mitarbeiter dort nicht, ob es sich um einen Einbruch oder einen falschen Alarm handelt. Wenn man dann den Wachdienst hinschickt, geht das in Großstädten relativ zügig. In ländlicheren Gebieten jedoch muss der Sicherheitsdienst manchmal 40 Kilometer fahren. Währenddessen kann die Bande die ganze Filiale, insbesondere die Tresore, leerräumen. Und wenn ich stattdessen die Polizei rufe, kommt sie zwar schnell, aber nach dem dritten Fehlalarm überhaupt nicht mehr.“

Darum hat Knebelsberger 2013 ein neues Sicherheitskonzept für die Filialen aufgesetzt, dessen Kern die Einbruchmeldetechnik „Protection One“ bildet: Der Alarm eines Bewegungsmelders oder Öffnungskontakts an einer Tür geht in einer Service-Notrufleitstelle ein, wie gehabt. Zusätzlich aber überträgt eine Kamera mit Mikrofon live Bild und Ton dem überwachten Bereich, sodass der Sicherheitsdienst sieht, ob sich tatsächlich jemand dort befindet und was er tut – und er kann über Lautsprecher in der Filiale die verdächtige Person ansprechen. „Ich habe einige Originalaufzeichnungen solcher Situationen gesehen“, sagt Knebelsberger, „die Jungs kriegen den Schreck ihres Lebens, wenn sie plötzlich eine Stimme hören. Die meisten rennen sofort weg. Keiner geht seinen Machenschaften weiter nach, denn

wer auf die zweite Ansprache nicht reagiert, wird darüber informiert, dass er in wenigen Minuten Besuch der Polizei zu erwarten hat.“

Tchibo macht keinen Hehl daraus, dass die Filialen nun durch Protection One gesichert werden, entsprechende Aufkleber finden sich an allen Türen und Fenstern, durch die Verbrecher sonst gern einsteigen. Und die Warnung hat sich in den einschlägigen Kreisen herumgesprochen. Mit der Konsequenz, dass die Zahl der von Profibanden verübten Einbrüche im Jahr 2015 – Stand Anfang September – null betrug. Zwar gab es Einbruchversuche, doch dank der Alarmtechnik wurden sie nicht vollendet.

Ließen sich nur alle Probleme so effektiv lösen! Der Kampf gegen den Ladendiebstahl etwa ist eine Sisypusarbeit, die nie endet. Statistisch gesehen wird in jeder Filiale jeden Tag mindestens einmal geklaut. Gestohlen wird fast alles, was leicht zu verstecken ist, besonders beliebt sind Textilien. „Viele Gebrauchsartikel sind nur an der Verpackung gesichert, nicht an der Ware selbst, da der Aufwand dafür größer wäre als der Gewinn durch mehr Sicherheit“, sagt Knebelsberger. „Auch die immer wieder geforderten Überwachungskameras halte ich nicht für sinnvoll. Sie müssten mit einer Zentrale gekoppelt sein, die sofort einen Zugriff auslösen kann, das würde viel zu hohe Investitionen erfordern. Und Kameraattrappen schrecken schon gar niemanden ab.“

Der Sicherheitsexperte vertraut auf andere Konzepte: Tchibo schult die Mitarbeiter, damit sie einen Blick für auffällige Verhaltensweisen von Kunden bekommen, erklärt Ablenkungsmanöver von Diebesgruppen und wie man ihnen beikommt, außerdem werden temporär an Diebstahlschwerpunkten „Doorman“-Wachleute positioniert. Ganz verhindern lässt sich der Klau dadurch nie, denn Tchibo ist nun mal ein Handelskonzern, der „diebstahlbegehrliche Ware in erheblichem Umfang produziert und vertreibt“, wie Uwe Knebelsberger es ausdrückt. Was Außenstehende allerdings kaum wissen: Nicht nur die Ware wird gestohlen, auch das Drumherum ist bei Langfingern begehrt. Vor allem die klassische Tchibo Mehrtransportverpackung, kurz MTV, eine zusammenklappbare Kunststoffkiste. Entwendet werden die MTV samt Inhalt fast immer an einem schwachen Punkt der Logistikkette, etwa beim Transport durch Speditoren oder aus Warenlagern.

„Vertrieben wird die Hehlerware dann auf Märkten, bei Ebay oder über Facebook“, sagt der Sicherheitsex-



Protection One: Wird Alarm ausgelöst, überträgt eine Kamera Bild und Ton aus der Filiale in die Service-Notrufleitstelle, sodass der Sicherheitsdienst sieht, ob sich jemand dort befindet und was er tut.

perte. Er appelliert an die Tchibo Mitarbeiter: „Augen auf bei Floh- oder Wochenmärkten, manchmal haben die Kriminellen das Diebesgut in großen Mengen ganz dreist offen aufgebaut – ein Hinweis an die Zentrale oder die Polizei genügt.“

Sehr selten dagegen kommt es vor, dass Mitarbeiter von Tchibo selbst auf Abwege geraten und in Filialen, Büros oder Lagern etwas mitgehen lassen. „Deshalb gibt es beispielsweise in der Verwaltung am Überseering



„Die Jungs kriegen den Schreck ihres Lebens, wenn sie plötzlich eine Stimme hören.“

Tchibo Sicherheitsberater Uwe Knebelsberger

auch nie Kontrollen, das machen wir nur in den Lagern und Werken, und auch dort nur nach dem Zufallsprinzip“, sagt Knebelsberger.

Falls jedoch ein Mitarbeiter überführt werden sollte, müsste er mit den Konsequenzen leben: Anzeige und Entlassung. „Aber das kommt extrem selten vor“, sagt Knebelsberger, „denn allein die soziale Kontrolle durch die Kollegen erstickt fast jede mögliche kriminelle Energie im Keim – so sie denn überhaupt vorhanden sein sollte. Denn ich bin überzeugt, dass wir all unseren Leuten vertrauen können.“ **FB**