

Willkommen im Supermarkt der Zukunft: RFID-Systeme sorgen nicht nur für ein unvergessliches Einkaufserlebnis, sondern revolutionierten darüber hinaus die gesamte Logistikkette.

Foto: NXP Semiconductors

# Spielverderber Warenschwund

Shrinkage“ heißt das Zauberwort. Es ist wohl so alt wie der Handel selbst. Ausschließlich Diebstähle subsumiert der Fachmann darunter aber keinesfalls. Hinter dem nichts sagenden Begriff aus dem ökonomischen Mikrokosmos verbirgt sich bei weitem mehr: Aus der Sicht des Händlers bezeichnet er das Abhandenkommen von Waren im Zeitraum des Erwerbes bis zur Inventur. Neben externen und betriebsinternen Diebstählen beinhaltet Shrinkage weiters Schäden resultierend aus Lieferantenschwindeleien, fehlerhaften Preisbezeichnungen, abgelaufener Ware, ungerechtfertigtem Umtausch und andere Fehlern in der Logistikkette.

## Lange Finger...

Gerade die Weihnachtszeit betrachtet der Einzelhandel deswegen wohl mit einem lachendem und einem weinendem Auge: Einerseits lässt sie die Kassen klingeln, andererseits reißen Ladendiebe schmerzhaft Löcher in selbige. Dass Vertreter des unorthodoxen Warenerwerbs rund um Christi Geburt Hochkonjunktur haben, bestätigt das „Centre of Retail Research“ (CRR): Dort schätzt man den gesamteuropäischen Schaden auf über 3,2 Milliarden Euro.

Häufig sind es auch die langen Mitarbeiter-Finger, die zum Warenschwund einen nicht unwesentlichen Teil beisteuern. Rund 28 Prozent aller Shrinkage-Fälle sind

**Was den Warenschwund im Einzelhandel anbelangt, kann sich Österreich laut der aktuellen „Global Retail Theft Barometer 2007“-Studie noch als Insel der Seligen bezeichnen. Trotz des weltweiten Spitzenplatzes hält sich das Korkenknallen aber in Grenzen: Der Schaden durch nicht verkaufte Waren belief sich vergangenes Jahr nämlich auf satte 588 Millionen US-Dollar.**

Von Ingo Dieter Joham

dem „European Retail Theft Barometer“ zufolge auf Diebstahl aus den eigenen Reihen zurückzuführen. Fakt ist: Je höher die Mitarbeiterfluktuation, desto größer die Wahrscheinlichkeit, dass sich Mitarbeiter an den eigenen Regalen zu schaffen machen.

## Vielfältige Trickkiste

Dass dreiste Diebstähle jedoch nur die Spitze des Eisbergs darstellen, bestätigt Thomas Foscht, Professor für Marketing und Handel an der California State University bei San Francisco und an der Universität Graz: „Ein Aspekt des Warenschwundes im weiteren Sinne sind auch ausgetauschte Preisschilder, Aktionskleber auf nicht reduzierter Ware oder vermeintlich beschädigte Produkte, die schließlich billiger an den Mann gebracht

werden.“ Zu Schaffen macht vielen Handelsunternehmen darüber hinaus das „Retail Borrowing“: Sehr liberale Umtauschregelungen führen dazu, dass mutmaßliche Kunden ihre Festtagskleidung samstags einkaufen, tags drauf wie aus dem Ei gepellt auf einer Hochzeit glänzen und das Edelstück am Montag aus einem Mangel an weiteren Verwendungsmöglichkeiten gegen Bargeld retournieren. Gerade nach Weihnachten häufen sich weiters die Fälle, in denen Diebesgut den Weg zurück in den Handel findet. Hier wird die Kulanz der Handelsunternehmen schamlos ausgenutzt, die vermeintlich unpassende Ware ohne Rechnung zurücknehmen und die Portemonnaies somit mit Barem oder Warengutscheinen befüllen. Nicht zu unterschätzen ist ferner die nachhaltig negative Wirkung von geklauten

Produkten mit kurzen Lebenszyklen: „Wenn topmoderne Modeware mit einer Lebenszeit von zwei Monaten nach einer Woche gestohlen wird, dann bleibt sie als vermeintlicher Ladenhüter im System registriert – das schädigt das Handelsunternehmen enorm“, ergänzt Foscht die umfangreiche Shrinkage-Palette.

## Handelsinstrumentarien

Um dem Warenschwund vorzubeugen, setzt man im Lebensmitteleinzelhandel auf unterschiedliche Methoden. Spar greift im Kampf gegen Langfinger teils „auf den Einsatz von Kaufhausdetektiven, Taschenkontrollen, Aufmerksamkeitstrainings bis hin zur permanenten Mitarbeiter-nachschulung zurück“, weiß Konzernsprecherin Nicole Berkmann. Ganz oben auf der „Einkaufsliste“ stehen übrigens Parfums, Rasierklingen, Batterien, Alkohol und Kosmetika. Bei der REWE Group Austria (Billa, Merkur, Penny und Bipa) verstärkt man die Sicherheits-

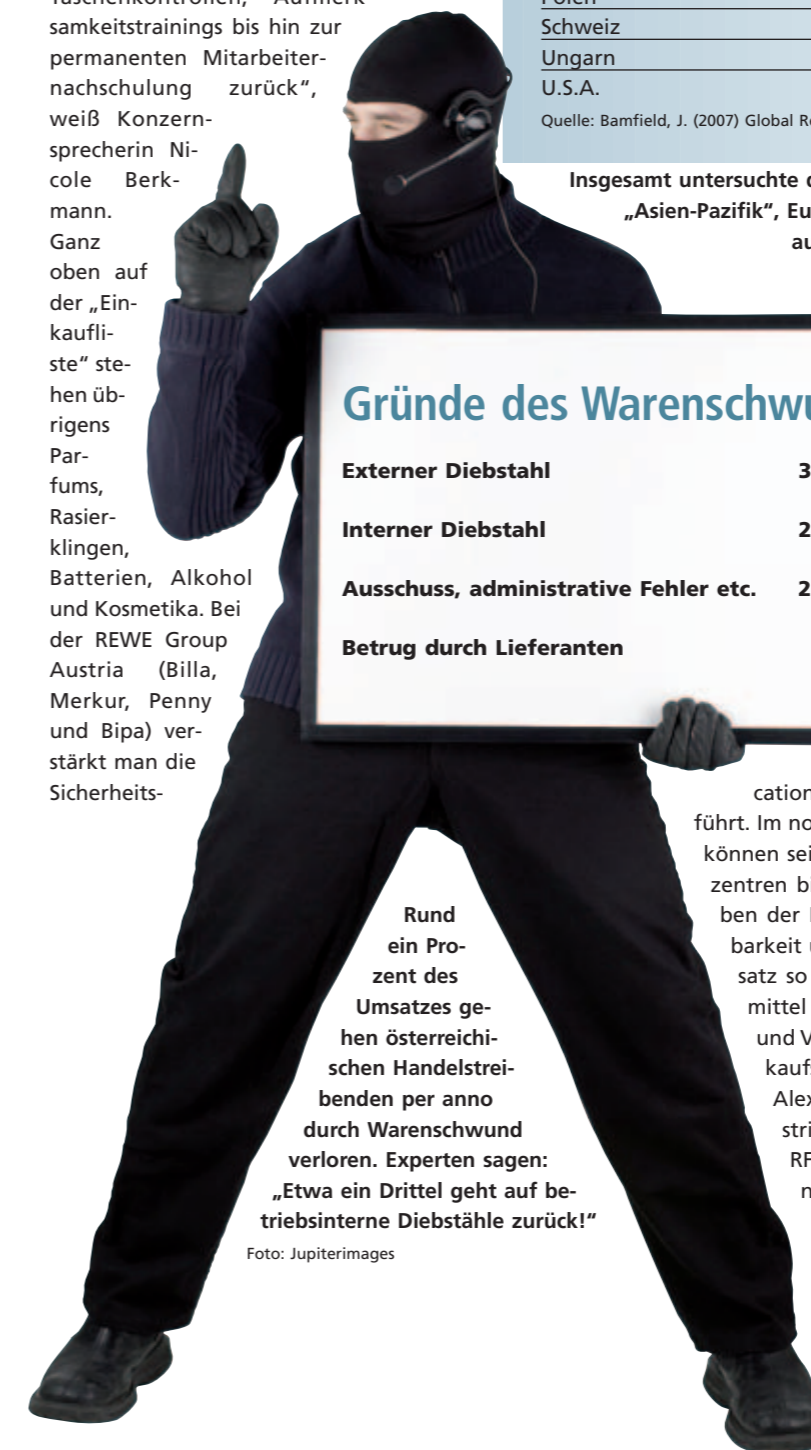
## GLOBALER WARENSCHWUND

Schaden in Mio. US-Dollar

	Shrinkage in US-Dollar	Prozent des Umsatzes	Veränd. zum Vorjahr	
			2007	2006
Australien	2.008	1,39	1,36	+2,2
Belgien/Luxemburg	1.106	1,33	1,28	+3,9
Deutschland	6.681	1,1	1,07	+2,8
Estland/Lettland/Litauen	281	1,42	1,32	+7,6
Frankreich	6.326	1,34	1,29	+3,9
Großbritannien	7.621	1,34	1,33	+0,8
Griechenland	712	1,36	1,33	+2,3
Indien	2.379	2,90	3,20	-9,4
Japan	9.643	1,04	1,09	-4,6
Österreich	588	0,94	0,96	-2,1
Polen	1.596	1,34	1,32	+1,5
Schweiz	799	0,96	0,92	+4,3
Ungarn	458	1,36	1,38	-1,4
U.S.A.	39.855	1,52	1,49	+2,0

Quelle: Bamfield, J. (2007) Global Retail Theft Barometer, Nottingham: Centre for Retail Research.

Insgesamt untersuchte das „Centre for Retail Research“ (CRR) 32 Länder in „Asien-Pazifik“, Europa und Nordamerika. Weltweit kam es von 2006 auf 2007 zu einem Schadensanstieg von 1,5 Prozent.



## Gründe des Warenschwunds

Externer Diebstahl	38 Prozent
Interner Diebstahl	28 Prozent
Ausschuss, administrative Fehler etc.	27 Prozent
Betrug durch Lieferanten	7 Prozent

Rund ein Prozent des Umsatzes gehen österreichischen Handelstreibenden per anno durch Warenschwund verloren. Experten sagen: „Etwa ein Drittel geht auf betriebsinterne Diebstähle zurück!“

Foto: Jupiterimages

maßnahmen in Filialen mit erhöhtem Risikopotenzial, erklärt Pressesprecherin Corinna Tinkler: „Mit Kameras, Kaufhausdetektiven, Security-Angestellten oder dem forcierten Einsatz unserer Diebstahlsicherungsmechanismen beugen wir möglichen Diebstählen beziehungsweise Überfällen so weit wie möglich vor.“

Mit einem weiterem Rückgang des Warenschwunds ist in den kommenden Jahren dank des verstärkten Einsatzes von RFID-Labels zu rechnen: Bereits 2003 hat die METRO Group im Rahmen eines Feldversuches Radio Frequency Identification (RFID)-Technologie in einem Verbrauchermarkt eingeführt. Im nordrhein-westfälischen METRO Future Store in Rheinberg können seitdem Großhandelsverpackungen von den Distributionszentren bis hin zum Warenhausregal exakt verfolgt werden. Neben der Produktverfügbarkeit gewährleistet das die volle Sichtbarkeit über mehrere Schritte der Lieferkette hinweg. „Der Einsatz so genannter Smart-Labels auf Kosmetika und Nahrungsmittel in ‚smarten‘ Stellagen garantiert eine Echtzeit-Inventur und Verfallsdatums-Kontrolle, hilft bei der Ermittlung von Verkaufszahlen und ortet falsch einsortierte Produkte“, erzählt Alexander Tarzi, Pressesprecher von NXP Semiconductors Austria. Als Marktführer in diesem Bereich forciert NXP seine RFID-Lösungen übrigens am Standort Gratkorn: Vergangenes Jahr entstand dort ein Anwendungszentrum für RFID-Referenzsysteme, das den Einsatz und die Verbreitung der Technologie weiter vorantreiben soll. Das steirische Know-how könnte im Einzelhandel also zukünftig ein probates Mittel sein, um den Warenschwund entlang der gesamten Logistik-Kette weltweit weiter zu reduzieren.