

SICHERHEITSHALBER

Zeitschrift für Sicherheit in der Supply Chain

4/2010

Mitarbeiterkriminalität

Titelthema





Blick in das Einkaufscenter Shadow Arkadien in Düsseldorf.

Foto: Messe Düsseldorf

„Chef, es war doch nur ein Cafe“

Mitarbeiterdiebstahl ist eine unterschätzte Gefahr für Handel und Gastronomie

Denkt man an Mitarbeiterkriminalität, fallen einem spontan die Namen des Bankers Nick Leeson (Barings Bank) und des Börsenhändlers Jérôme Kerviel (Banque Société Générale) ein. Beide waren Angestellte einer Bank und haben durch kriminelle Machenschaften ihrem Arbeitgeber Milliardenverluste durch Spekulationsgeschäfte zugefügt. Solche Fälle sind für die Weltpresse ein gefundenes Fressen; über sie wird gerne wochen- ja meist monatelang in allen Details berichtet. Spektakulär sind sie deshalb, weil sie erst dann ans Tageslicht kommen, wenn schon ein veritabler Schaden entstanden ist.

von Marco Pezzetta
und Marco Fetz

Mitarbeiterkriminalität kommt jedoch nicht nur in Banken vor. Sie betrifft faktisch alle Branchen. Denken wir nur einmal

an den Sachbearbeiter, der Papier für seinen Drucker vom Büro mit nach Hause nimmt. Oder den Schreiner, der sich ein

benötigtes Werkzeug ausleiht und dann „vergisst“, es zurück zu bringen. Jeder von uns kennt solche Fälle. Meistens sagen wir dann ganz spontan: „Naja, der Betrieb wird deswegen schon nicht bankrottgehen...“. Wir gehen also davon aus, dass der Mitarbeiter eine einmalige, nicht wiederkehrende Tat begangen hat und diese aus einer momentanen Unpässlichkeit (z. B. keine Zeit um mal eben zum Baumarkt zu fahren) entstanden ist. Wir betrachten das Ganze als „Kavaliersdelikt“.

Die Realität ist jedoch oft viel dramatischer. Der erwähnte Sachbearbeiter ist schon seit vielen Jahren bei seinem Arbeitgeber angestellt, geniesst dort ein hohes Ansehen und entsprechend gross ist das Vertrauen in ihn. Büromaterial mit nach Hause zu nehmen, ist für ihn kein Diebstahl. Schließlich machte er dies – wie auch seine Kollegen – schon immer so. Ausserdem hat er ja auch schon Arbeit von zuhause aus erledigt, ohne dafür einen separaten Lohn bekommen zu haben. Mit solchen Erklärungen versucht der Mitarbeiter seine Taten zu rechtfertigen.

Wie gesagt, von Mitarbeiterkriminalität sind alle Branchen betroffen. Auch der Handel oder die Gastronomie, oder besser gesagt: vor allem Handel und Gastronomie, die durch zunehmende Zahl an Shoppingmalls immer mehr miteinander verbunden sind. Bleiben wir beim Beispiel der Gastronomie: Hier kommen mehrere Faktoren zusammen, welche dolose Handlungen vereinfachen, ermöglichen und sogar fördern. In dieser Branche treffen niedrige Löhne und Inkassoberechtigungen aufeinander, gepaart mit Kunden, die keinen Rechnungsbeleg erwarten oder verlangen: Eine oftmals verführerische Verbindung! Nach wie vor ist Bargeld die beliebteste aller Beuten.

In Restaurants, Café Bars und Take away Läden werden Produkte zu einem Vielfachen ihres Einkaufspreises an den Kunden weiterverkauft. Klassisches Beispiel hierfür ist Kaffee. Eine Tasse Kaffee kostet im Einkauf etwa CHF 0,40. Verkauft wird der Kaffee aber für CHF 4,40 oder noch teurer. Der freundliche Servicemitarbeiter nennt dem Kunden den Preis und der Kunde bezahlt diesen Betrag ohne mit der Wimper zu zucken. Doch wohin fliesst nun dieses Geld? In die Kasse, wo es hin gehört!? Oder doch in die Hosentasche des Mitarbeiters?

Hier einige Beispiele wie Mitarbeiter ihre Kollegen, ihren Arbeitgeber und den Staat betrügen. Staat betrügen? Ja, Sie haben

Zu den Autoren

Marco Pezzetta, Jahrgang 1965, arbeitet seit 2009 als Fraud Manager und leitet die Einnahmesicherung bei der Starco Security GmbH. Von 2004 bis 2009 war er Mitglied der Geschäftsleitung bei der elvetino AG (Tochterfirma des Schweizerischen Bundesbahnen SBB) in Zürich und hat dort unter anderem die Abteilung Einnahmesicherung erfolgreich aufgebaut und geleitet.



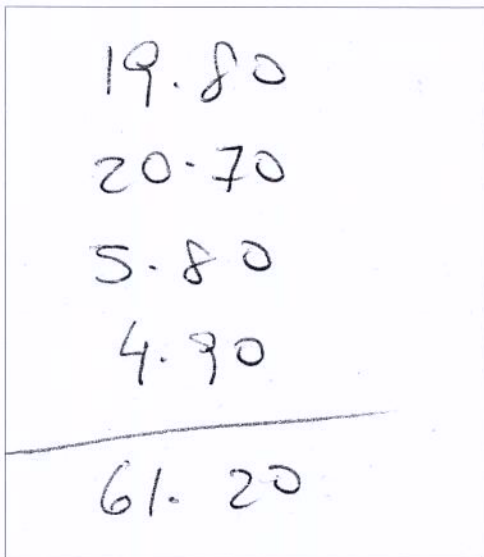
Marco Fetz, Jahrgang 1974, ist seit 1994 Geschäftsführer der Starco Security GmbH. Seit 2009 ist er Mitglied des Vorstandes im Verband Schweizerischer Sicherheitsdienstleistungs-Unternehmen (VSSU). Er ist Major der Schweizer Armee und dort verantwortlich für die Ausbildung des Militärpolizei Bataillons 1. Marco Fetz diente zudem 17 Jahre im freiwilligen Feuerwehrdienst als Zugführer und Oberleutnant.



richtig gelesen. Auch der Staat wird betrogen, in ganz erheblichem Masse sogar. Aber dazu später mehr.

Der Klassiker

Der Kunde kauft einen Kaffee zum Mitnehmen, der Mitarbeiter kassiert ein. Er tippt aber nichts in die Kasse ein und kann somit ohne grösseren Aufwand den Umsatz unterschlagen.



Inkasso mit einem handgeschriebenen Zettel, inkl. Rechenfehler (Total CHF 51.20).

Der Belegsammler

Ein Kunde kauft sich eine für diesen Laden übliche Produktkombination, wie sie täglich hunderte Male vorkommt. Zum Beispiel einen Kaffee und ein Croissant. Der Mitarbeiter hat diese Kombination schon zig Mal in die Kasse eingegeben. Ihren Rechnungsbeleg lassen viele Kunden einfach liegen. Der Mitarbeiter sammelt die

se Belege ein und wenn ein neuer Kunde genau diese Kombination kauft, wird mit einer alten Rechnung abkassiert.

RECHNUNG			

Pizza Salmone		24,80	
Pizza Margherita		18,50	
Kl. Pizza Gamberoni		27,50	
2 X 4,90 CHF			
Stange Panachée 3 dl		9,80	
Orangensaft		5,80	
Seiten-Subtotal	SFr	86,40	

TOTAL	SFr	86,40	

		8,80	
		95,20	
Tisch-Nr. : 20	Seite: 1		
Es bediente Sie:	Mario Geronzi		
10.04.2009 19:36	Trans.:59098	C:7112	R:711
Mwst-Satz	Netto	Brutto	Mwst
7,6%	80,30	86,40	6,10

Nachdem der Rechnungsbeleg ausgedruckt worden ist, wurden noch zwei Kaffees manuell auf die Rechnung geschrieben. Gängige Betrugsvariante.

Die Zwischenrechnung

In Restaurants sehr beliebt sind Betrüge-rien mit sogenannten Zwischenrechnungen. Auch wenn der Name darauf schlies-sen lässt, sind Zwischenrechnungen keine gültigen Rechnungsbelege, sehen solchen aber täuschend ähnlich. Darauf enthalten sind unter anderem der Gesamtbetrag, Da-tum, Uhrzeit, Tischnummer, Mehrwert-steuer, etc. Meist wird auch noch ein Ver-abschiedungstext aufgedruckt. Die „Zwi-schenrechnung“ ist eine völlig unnötige Funktion, die jedoch auf den meisten Kas-sensystemen weiterhin aktiv ist. Der ehrliche Mitarbeiter benötigt die Zwi-

schenrechnung um zu kontrollieren, ob alle Artikel korrekt auf den Tisch gebucht worden sind. Hierfür sind Angaben wie der Gesamtbetrag und die Mehrwertsteuer völlig unnötig. Der kriminelle Mitarbeiter macht sich diese Zwischenrechnung zu nutzen und kassiert damit nichtsahnende Kunden ab. Aber wie kann der Mitarbeiter mit dieser Methode Geld unterschlagen? Erst beim Drucken eines "gültigen" Rechnungsbeleges wird die Konsumation definitiv in das Kassensystem eingebucht. Bei einer Zwischenrechnung wurde die Konsumation noch nicht verbucht. Das bedeutet, dass mit den bonierten, aber nicht abgeschlossenen Artikeln vielfältige Manipulationen durchgeführt werden können. Einzelne Artikel können auf andere Tische umgebucht oder storniert werden. Kommt nun ein anderer Gast mit der gleichen Bestellung, wird einfach nichts mehr in die Kasse boniert. Schliesslich ist ja alles bereits vorhanden. Der Mitarbeiter kann so einen Tisch mehrfach abkassieren.

Zwischenrechnung	
Tisch #201	
1 x Cola Zero 3dl a 4,50	4,50
1 x Pan.Haldengut 2.5dl a 4,50	4,50
1 x Haldengut 2.5dl a 4,50	4,50
Saldo € 9,64	13,50
Ums.inkl. 7,6% MwSt	13,50
MwSt 7,6%	0,95
17:35 2.3.2009 Tamara Marie	71
Es bediente Sie XXXXXXXXXXXX	
Mwst.Nr. XXXXXXXX	
Besten Dank für Ihren Besuch.	

Inkasso mit Zwischenrechnung. Die Zwischenrechnung enthält alle Komponenten eines echten Rechnungsbeleges. Einziger Unterschied ist der Titel "Zwischenrechnung".

Weitere Betrugsmöglichkeiten

Der Kreativität unehrlicher Mitarbeiter sind fast keine Grenzen gesetzt. Eine vollständige Aufzählung an Betrügereien würde den Rahmen dieses Berichtes sprengen. Daher sollen nur einige weitere Möglichkeiten aufgeführt werden:

Stornomanipulationen, Manipulationen mit einem heissen Draht (bei Rechnungsbelegen aus Thermopapier), Kassen- und Softwaremanipulationen (vor allem bei älteren Kassensystemen), Randzeitendiebstähle, handschriftliche Änderungen an Kassenbelegen, Rechnungen auf Bierdeckeln, Servietten oder Schmierzetteln, etc. etc. etc..

XXXXXXXXXXXX	000001
XXXXXXXXXXXX	0008
XXXXXXXXXXXX	
*RECHNUNG *	
Tisch# 1200	
Limnade	1.80 A
Panache	1.50 A
SUBTOTAL umm	9.30
M=7.6% MWST	9.30
MIT 7.6% MWST	0.65
BAFF	9.30
	16.20
BESTEN DANK FÜR IHREN BESUCH	

Rechnungsbelege werden meistens auf Thermopapier gedruckt. Auf dieser Rechnung wurden nachträglich bestimmte Informationen (Datum, Uhrzeit) mit einem heissen Draht geschwärzt (Mehrfachverwendung der Rechnung).

Über Starco Security GmbH



Die Firma Starco Security GmbH wurde 1994 von Marco Fetz gegründet und hat Ihren Sitz in Wettswil bei Zürich und eine Zweigniederlassung in Zug. Sie beschäftigt heute rund 40 Mitarbeiter, davon sechs ehemalige Polizeibeamte in der Einnahmesicherung. Ihre Schlüsselkunden sind der Bund, die Gemeinden und namhafte Großunternehmen aus dem In- und Ausland. Die Firma Starco Security GmbH bietet ihren Kunden Dienstleistungen in den Bereichen Sicherheitsdienst, Sicherheitsmanagement und Sicherheitsausbildung an. Im Bereich Sicherheitsausbildung bildet sie pro Jahr über 550 Personen von externen Firmen in den Bereichen Safety und Security aus. Weitere wichtige Informationen zur Starco Security GmbH und zur Sicherheit in der Schweiz finden Sie unter www.starco.ch.

Die Reaktion vieler Menschen auf solche Ausführungen lässt darauf schliessen, dass sie sich nicht einmal annähernd vorstellen können, welche Dimensionen solche Unterschlagungshandlungen annehmen können. In hochfrequenten Take away Läden und Café Bars an Bahnhöfen

kann ein einzelner Mitarbeiter 60-80 Kunden pro Stunde bedienen. Wenn er ab und zu eine Konsumation nicht in die Kasse eingibt, dann können so pro Tag ohne Probleme 20 Kunden zusammen, die ohne Kasseneingabe abkassiert worden sind. Dies entspricht einem Betrag von ca. CHF 120.- und bei 22 Arbeitstagen im Monat kommen somit schnell CHF 3'000.- zusammen. Netto, steuerfrei versteht sich! In einem Jahr summiert sich das „Trinkgeld“ schnell mal auf über CHF 30'000.-!!! Bei solchen Schadensumme hat der Mitarbeiter noch nicht einmal exzessiv delinquent. Unterschlagungssummen von CHF 50'000.- und weit höher sind leider nicht unüblich!

„Solche Unterschlagungssummen hinterlassen doch Spuren. Das muss man doch merken!“ werden Sie jetzt zu Recht sagen. Erstaunlicherweise verfügen viele sogenannten „Tante-Emma-Läden“ an Bahnhöfen, Take away-Läden und Gastrounternehmen über kein Warenwirtschaftsprogramm. Und diejenigen Betriebe, die ein solches Programm besitzen, nutzen nicht alle Funktionen. So können „Inventurdifferenzen“ nicht eindeutig quantifiziert werden. Hinzu kommt, dass viele Mitarbeiter genau wissen, welche Produkte sie verkaufen können, ohne sie in die Kasse einzutippen. Flaschengetränke oder Produkte, die nur selten verkauft werden, eignen sich nicht zur Unterschlagung. Kaffee und gezapfte Getränke sind nach wie vor die beliebtesten Unterschlagungsprodukte.

Beispiel Kaffee

Mit einem Kilo Kaffeebohnen lassen sich etwa 125 Kaffees machen. Verkauft der

Mitarbeiter also 125 Kaffees ohne diese in die Kasse einzugeben, entsteht eine Inventurdifferenz von nur einem Kilo Kaffee. Verbrauchsmaterialien wie z.B. Zucker, Kaffeesahne und Kaffeebecher werden von den Unternehmen ohnehin nicht konsequent gezählt und überprüft. In der Gastronomie können Inventurdifferenzen im Bereich des Kaffees praktisch nicht ermittelt werden. Zu viele Faktoren spielen hier eine Rolle: Die eingestellte Kaffeepulvermenge pro Kaffee kennen die meisten Betriebe nicht. Kaffee ist zudem ein beliebtes Personalgetränk. Zudem ist der Diebstahl von Kaffee und Kaffeespezialitäten nicht quantifizierbar. Mit so vielen unsicheren Faktoren können keine Erklärungen für Inventurdifferenzen erfolgen. Man nimmt die Inventurdifferenz als ein notwendiges Übel an. Erhöht sich die Inventurdifferenz weiter, werden einfach die Verkaufspreise angehoben, in der Hoffnung den Verlust auszugleichen.

Spricht man die verantwortlichen Geschäftsführer auf kriminelle Handlungen in ihrem Betrieb an, bekommt man immer eine zustimmende Antwort. „Ja, auch wir haben Probleme mit Mitarbeiterdiebstählen!“. Relativierend wird jedoch ergänzt, dass die Kosten für die Betrugsbekämpfung ohnehin höher als der Ertrag seien. Diese durchaus weit verbreitete Argumentation suggeriert, dass man die effektiven Verluste zu kennen scheint. Aus Angst vor nicht vorhersehbaren Konsequenzen werden jedoch keine korrektiven Massnahmen in die Wege geleitet. Solange das Unternehmen noch einen Gewinn erwirtschaftet und sich innerhalb des budgetierten Rahmens befindet, werden nur selten Gegenmassnahmen ergriffen.



Moderne Informationstechnologie im Handel?

Bereich EuroCIS: Kommunikation, Sicherheit und IT vom Feinsten.

Die neuesten POS-Technologien – für mehr Sicherheit, Effizienz, Kundenservice. Umfassend präsentiert im Bereich EuroCIS auf der **EuroShop 2011, der weltweit größten und wichtigsten Messen für den Handel und seine Partner.**

Mehr unter www.euroshop.de



EuroShop
The Global Retail Trade Fair
26.2. – 2.3.2011
Düsseldorf, Germany
www.euroshop.de

Ideeller Träger:
EHI Retail Institute
www.ehi.org

Messe Düsseldorf GmbH
Postfach 101006
40001 Düsseldorf
Germany
Tel. +49 (0)2 11/45 60-900
Fax +49 (0)2 11/45 60-668
www.messe-duesseldorf.de



Messe
Düsseldorf

Wer sind die Gewinner und Verlierer von Unterschlagungshandlungen?

Als Gewinner fühlen sich die Mitarbeiter, die betrügen, aber nicht erwischt werden. Es gibt kriminelle Mitarbeiter, die den von ihrem Arbeitgeber überwiesenen Lohn nie antasten und nur vom „Trinkgeld“ leben. Oftmals leben diese Mitarbeiter über ihren Verhältnissen. Im Laufe der Jahre haben sie sich an die zusätzliche Geldquelle gewöhnt und können ohne diese gar nicht mehr auskommen.

Die Lösung – ein präventives Einnahmesicherungskonzept

Ein im Unternehmen bereits tief verwurzeltes Unterschlagungsnetzwerk lässt sich nicht so einfach bekämpfen. Die Geschäftsführung des bestohlenen Unternehmens hat meistens keine Zeit, sich neben dem stressigen Tagesgeschäft auch noch um die Massnahmen der Einnahmesicherung zu kümmern. Deshalb ist der Beizug von internen oder externen Sicherheitspezialisten unerlässlich. Die Ausarbeitung und Umsetzung der Massnahmen eines „präventiven Einnahmesicherungskonzeptes“ senkt die kriminellen Mitarbeiterhandlungen und steigert dadurch direkt den Unternehmensgewinn. Leider gibt es jedoch nur sehr wenige Sicherheitsfirmen, welche über die entsprechende Kompetenz und Erfahrung verfügen, um ein solches Konzept zu erstellen und die dazugehörigen Massnahmen wie z. B. Ermittlungen, Mitarbeiterkontrollen, usw. durchzuführen. Der Nutzen eines solchen Konzeptes lässt sich mit dem Return of Security Investment (ROSI) klar messen. Nur mit einem definierten Einnahmesicherungskonzept lassen sich kriminelle Taten im Vorfeld verhindern und somit größere Vermögensschäden vermeiden. Denn wie heisst es so schön: Gelegenheit macht Diebe!

Verlierer sind in erster Linie die betrogenen Unternehmen, welche massive Umsatzeinbussen verzeichnen und dennoch die gesamten Waren-, Personal- und Betriebskosten bezahlen müssen. Auch Verpächter von Betrieben mit umsatzabhängigen Pachtzinsen, gehören zu den Verlierern.

Der Staat ist einer der grössten Verlierer! Für jeden verkauften, aber nicht in die Kasse eingetippten Kaffee wird keine Gewinn- und Mehrwertsteuer abgeführt. In vielen Unternehmen sind umsatzabhängige Lohnbestandteile üblich. Für unterschlagenen Umsatz werden daher auch keine Lohnsozialleistungen (in der Schweiz: AHV, ALV, Versicherungen, etc.) abgeführt! Die Liste der Geschädigten ist lang!

Kann man das Problem überhaupt bekämpfen?

Eine verantwortungsbewusste Geschäftsführung entzieht sich diesen Tatsachen nicht durch Untätigkeit! Der erste und wichtigste Schritt ist einzugestehen, dass ein solches Problem im Unternehmen besteht. Der zweite Schritt ist zu versuchen, die vorhandenen Inventurdifferenzen zu analysieren. Dabei ist es wichtig, Verhältnismässigkeiten innerhalb der Differenzen zu ermitteln. Beispiel: In einem Monat wurden gemäss Kassenauswertung 5.000 Kaffees verkauft. Es wurden jedoch 8.000 Kaffeebecher verbraucht! Das bedeutet noch nicht, dass 3.000 Kaffees unterschlagen wurden, jedoch dass ein massives Problem vorliegt!