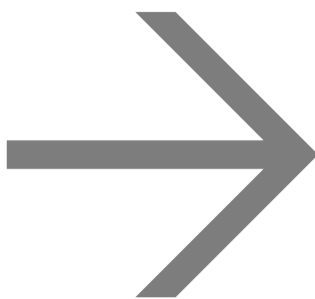


Wirtschaft



Bank Bär

Montag

Die Privatbank Julius Bär präsentiert die neuesten Zahlen. Auf das Ergebnis dürften die 350 Millionen Dollar Rückstellungen für US-Bussen drücken.

Autoneum

Mittwoch

Wie gehen Industrieunternehmen wie der Autozulieferer mit dem starken Franken um? Die Semesterzahlen werden es zeigen.

Credit Suisse

Donnerstag

Erstmals wird der neue Konzernchef Tidjane Thiam öffentlich auftreten und die Quartalsergebnisse bekannt geben.

Nachrichten

Detailhandel Coop testet Software für personalisierte Rabatte

Der Detailhändler testet in seinem Onlineshop eine Software, die individuelle Produktempfehlungen wie Probierbons mit Rabatten ermöglicht. Dabei handelt es sich laut Coop aber nicht um eine Personalisierung von Preisen, wie dies die «Schweiz am Sonntag» geschrieben hatte. Coop bietet den Kunden auch künftig gleiche Preise, sagte Coop-Sprecher Urs Meier auf Anfrage. Die Abgabe von Rabattbons existiere schon heute. Neu sei, dass mit der Software solche Aktionen auf das Einkaufsverhalten der Kunden im Onlineshop abgestimmt werden könnten. (SDA)

Sanktionen McDonald's will Filialen im Iran eröffnen

Der US-Fast-Food-Konzern plant nach der Atomeinigung, Filialen im Iran zu eröffnen. Laut der iranischen Nachrichtenagentur Tasnim soll sich McDonald's um eine Lizenz im Iran beworben haben. Eine offizielle Bestätigung dafür gab es zunächst nicht. McDonald's ist bei Iranern beliebt und gilt bei Auslandsbesuchen meist als erste Station. (SDA)

Griechenland Warren Buffett kauft eine Insel in der Ägäis

Der US-Starinvestor Warren Buffett ist bekannt für seine Nase für lukrative Geschäfte. Ausgerechnet im hoffnungslos überschuldeten Griechenland hat der Investor zusammen mit einem italienischen Immobilienunternehmer die Insel Agios Thomas gekauft, wie «Spiegel online» mitteilte. Laut griechischen Quellen liege der Preis bei etwa 15 Millionen Euro. Die Insel, die per Wassertaxi von Athen aus in 45 Minuten erreichbar ist, eigne sich als Rückzugsort für Europas Elite, heisst es auf einer Onlinesite, die als Marktplatz für private Inseln gilt. Interessenten werden darauf hingewiesen, dass griechische Inseln das «ultimate Statussymbol» seien. (TA)

Privatisierung Italien bringt 40 Prozent der Post an die Börse

Der seit längerem erwartete Börsengang soll in der ersten Augustwoche stattfinden, wie die «Financial Times» schrieb. Die italienische Regierung erhofft sich für den Anteil von 40 Prozent einen Erlös von rund 4 Milliarden Euro. Mit der Privatisierung will das Land zum Abbau des gigantischen Schuldenbergs von 2,2 Billionen Euro beitragen. (TA)

Selbstbedienungskassen



Ob beim Gestell oder an der Do-it-yourself-Kasse: Geklaut wird auch in der Schweiz. Foto: Wodicka (Ullstein Bild)

Der Dieb in dir

Do-it-yourself-Kassen verlocken zu Diebstahl und Betrug. Mit ausgeklügelten Systemen versuchen die Grossverteiler, die Leute vom Schummeln abzuhalten.

Simone Schmid

An Ostern wurde Nicole Kaufmann* zur Eierdiebin: Sie schummelte beim Bezahlen an einer Selbstbedienungskasse und kaufte sechs Eier zum Preis von einem. «Eigentlich wollte ich gar nicht klauen», sagt sie. Doch als sie sah, dass sie das Etikett auf der Eierschachtel sechsmal hätte scannen müssen, tat sie es trotzdem nur einmal. Die Deliktsumme ist überschaubar. Das Erstaunliche an der Geschichte ist, dass sich die Frau als ehrlich bezeichnet. Gestohlen habe sie noch nie. «Nie im Leben würde ich eine Packung Eier in die Handtasche stecken, um diese zu klauen», sagt sie. Als die Gelegenheit jedoch günstig war, sei sie in Versuchung geraten. Wenn nun die brave Frau Kaufmann zur Diebin wird - wie sieht es dann bei allen anderen aus? Lohnen sich Selbstbedienungskassen überhaupt? Und: Wie wankelmütig sind Menschen in ihrer Ehrlichkeit?

Dass Do-it-yourself-Kassen viele Menschen in Versuchung führen, zeigen Konsumentenumfragen aus Grossbritannien. Letztes Jahr kam eine Studie zum Schluss, dass 19 Prozent aller Käufer regelmässig schummeln beim Bezahlen: Sie wägen Gemüse falsch ab, scannen billigere oder kleinere Artikel, als sie tatsächlich kaufen oder verlassen den Laden ganz einfach, ohne zu bezahlen. Dem britischen Detailhandel entgingen dadurch jedes Jahr Einnahmen im Wert von 2,4 Milliarden Franken. Ein britischer Journalist schrieb vor einem Jahr: «Selfservicekassen machen uns zu einem Land von Dieben.»

Doch offenbar sind Konsumenten nicht überall gleichermassen verfügbar. In der Schweiz sei die Diebstahlrate nicht angestiegen, seit es Selbstbedienungskassen gebe. Das sagen sowohl Coop, Migros als auch Ikea. «Nur in den Grenzregionen Basel und Genf gibt es bei der Migros Probleme», sagt Jan Wisniewski, Sicherheitschef von Migros Aare. Der Berner arbeitete früher bei der Kantonspolizei Bern und präsidiert neben seiner Arbeit bei der Migros die Vereinigung für Sicherheit im Detailhandel. Wisniewski ist überzeugt: Durch ein System allein wird man nicht zum Dieb oder zur Diebin. Es brauche auch kriminelle Energie und die Abwesenheit von Moral. In der Schweiz, im Land der unbewachten Bauernhofkässeli, sei die Ehrlichkeit besonders gross.

Tatsächlich zeigt ein Ländervergleich grosse Unterschiede, was die Häufigkeit von Ladendiebstahl betrifft. In armen und korrupten Ländern wird laut dem globalen Diebstahlbarometer mehr gestohlen als in reichen Staaten. Und die Schweiz gehört zu den Spitzenreitern punkto Ehrlichkeit: Zwischen Produktion und Verkauf verschwinden 1,04 Prozent aller Waren - sie werden entweder von Kunden, Mitarbeitenden oder Lieferanten gestohlen. Nur in Taiwan und Hongkong wird noch weniger geklaut.

Der «Sport für Hausfrauen»

Ist Frau Kaufmann also einfach eine Exotin unter braven Konsumenten? Ganz so einfach scheint es nicht zu sein, wie ein Experiment der Migros aus dem Jahr 1965 zeigte. Damals führte die Detailhändlerin in der Filiale Wollishofen die ersten Selbststippkassen ein. Unter dem Motto «Vertrauen gegen Vertrauen» konnten Kunden ihre Ware selbst abrechnen und bezahlen, damit es weniger lange Schlangen gab. Nach einem Jahr stellte die Migros erfreut fest, dass bereits zwei Drittel aller Einkäuferinnen selber tippten. Ein Journalist des Schweizer Fernsehens nannte das System den «neuen Sport für Hausfrauen». Doch die Euphorie hielt nicht lange an. 1969 musste der Versuch wegen «grossen Inventurdifferenzen» wieder abgebrochen werden, wie es in der Studie «Als die Kassen lesen lernten» heisst: Zu viele

Selber bezahlen So funktionieren die Systeme

Selfscanning: Diese Variante ist für Gross-einkäufe gedacht. Die Kunden gehen mit einem Gerät durch den Laden und scannen die Artikel gleich am Regal ein. Der Vorteil: Die Einkäufe können bereits im Laden in die privaten Einkaufstaschen verstaut werden. Das Bezahlen an der Kasse geht schnell, weil alle Artikel schon während des Einkaufs gescannt wurden. Die Kunden müssen sich mit ihrer Supercard bzw. Cumulus-Karte anmelden. Zur Diebstahlprävention gibt es Stichkontrollen und unterschiedliche Vertrauensstufen: Wer bei einer Kontrolle mit ungescanten Artikeln erwischt wird, wird in der Folge häufiger kontrolliert - so lange, bis der Fehler mit korrektem Verhalten wieder ausgegült wurde. Mittlerweile gibt es in der Schweiz **271 Filialen** mit Selfscanning-Kassen (Migros: 150; Coop: 121). Beide Detail-

Kunden hatten eigenmächtig die totale Selbstbedienung eingeführt.

Auch Schweizerinnen und Schweizer müssen also zu ehrlichem Verhalten erzogen werden. Heute gelingt das mit psychologischen Tricks - und einem ausgeklügelten digitalen Überwachungssystem. Potenzielle Diebe lassen sich bereits mit einfachsten Mitteln von einer Tat abhalten, wie ein Experiment des amerikanischen Psychologen Scott Geller zeigte: Bei einem Selbstbedienungssystem stellten die Forscher ein Schild auf, das zu Ehrlichkeit mahnte -

Potenzielle Diebe lassen sich mit einfachen Mitteln abschrecken.

dadurch reduzierte sich die Diebstahlrate bereits um 15 Prozent.

Die nächste Stufe der Prävention ist die Erzeugung von Angst: Wankelmütige Diebe müssen das Gefühl bekommen, dass sie leicht ertappt würden und die Konsequenzen drastisch wären. Bei Selbstbedienungskassen sei es wichtig, dass sich die Kunden stark beobachtet fühlten, schreibt die europäische Vereinigung gegen Ladendiebstahl. Neben Videoüberwachung sei die physische Prä-

händler wollen beim Selfscanning moderat ausbauen - vor allem im urbanen Raum.

Self-Check-out: Sowohl Coop, Migros als auch Ikea betreiben Self-Check-out-Kassen. Bei dieser Version kaufen die Kunden normal ein und scannen dann ihre Einkäufe an einer unbedienten Kasse. Wer eine Self-Check-out-Kasse benutzt, muss sich nicht registrieren. Bei Coop kann man sogar mit Bargeld bezahlen und hinterlässt keinerlei digitale Spuren. Auch hier gibt es Stichkontrollen und eine digitale Überwachung, um Manipulationen beim Eintippen zu verhindern. Für das Self-Check-out kann man jedoch nicht gesperrt werden. In der Schweiz gibt es insgesamt **297 Filialen** mit Self-Check-out-Kassen (Migros: 181; Coop: 116). Auch hier ist ein Ausbau geplant. (mid.)

Kassierer Diebe erkennen

Wie erkennt man Langfinger? Neuerdings müssen sich diese Frage nicht nur Ladendeckende stellen, sondern immer mehr Kassiererinnen und Kassierer: Weil es weniger konventionelle Kassen gibt, wird das Kassenspersonal unter anderem als Bewacher von Selbstbedienungskassen eingesetzt, wo es auch Diebstähle verhindern soll. Die Gewerkschaft Unia kritisiert, dass das Personal hierfür nicht gut genug ausgebildet werde: «Wir haben Rückmeldungen erhalten, dass die Schulungen sehr ungenügend sind», sagt Natalie Imboden von der Unia. In einigen Fällen habe die Weiterbildung lediglich einen halben Tag gedauert.

In einem neuen Positionspapier fordert die Gewerkschaft Unia deshalb, dass die Ausbildung von Kassenspersonal verbessert werde. Das Berufsbild und der Lohn müssten an die neue Situation angepasst werden. Die neuen Aufgaben seien anspruchsvoller, darum sollten Kassiererinnen und Kassierer mehr verdienen, fordert die Unia. Aufgrund der veränderten Tätigkeiten müsse auch der Gesundheitsschutz berücksichtigt werden: Betreuer von Selbstbedienungskassen arbeiten im Stehen, darum brauche es beispielsweise neue Regelungen für Schwangere. Seit Jahren generiere immer weniger Personal immer mehr Umsatz, sagt die Unia - die Angestellten sollten mit besseren Arbeitsbedingungen davon profitieren. (mid.)

senz von Angestellten nötig. Untersuchungen ergaben, dass die Ausstrahlung einer Aufsichtsperson ausreicht, um die Kunden an vier Selbstbedienungskassen in Schach zu halten.

Selbstdisziplin aus Angst

Eine Atmosphäre der Kontrolle ist das günstigste Mittel, um Menschen zu disziplinieren - das beschrieb bereits der Philosoph Michel Foucault in seinem Konzept des Panoptismus. Beim perfekten panoptischen Gefängnis sind alle Zellen im Kreis angeordnet und offen, der Wachmann sitzt in einem Turm in der Mitte und sieht in alle Zellen. Kein Häftling weiss, wann er tatsächlich beobachtet wird. Diese Angst vor Überwachung sorgt für Selbstdisziplin bei den Insassen - die Gefängnisbetreiber können dadurch die Personalkosten drastisch senken. Weltweit wurde nur ein panoptisches Gefängnis tatsächlich gebaut, es steht in Kuba und ist heute ein Museum. Aber das Konzept des Panoptismus greift auch in der Diebstahlprävention. Die Kunden wissen, dass es neben der Videoüberwachung auch zufallsgenerierte Stichkontrollen gibt: Jeder könnte jederzeit überprüft werden.

Während die Gefängniswärter im Panoptikum in alle Zellen schauen können, wissen die Sicherheitsleute bei Coop und Migros alles über das Einkaufsverhalten der Kunden - zumindest bei jenen Systemen, für die man sich anmelden muss. Beim Scannen sammelt ein gigantisches digitales Überwachungssystem im Hintergrund alle Daten und durchforstet diese nach auffälligem Einkaufsverhalten. Auch wer nur die Self-Checkout-Kassen benützt, für die man sich nicht registrieren muss, wird digital überwacht: «Bei bestimmten Eingaben wird die Kassenaufsicht informiert, welche den Kunden bei der Bedienung unterstützen kann», sagt Urs Meier, Pressesprecher von Coop. Welche Parameter kontrolliert werden, darüber sprechen die Ladenbetreiber nicht. Allgemein wollen die Detailhändler vermeiden, dass man ihre Kunden als potenzielle Diebe betrachtet. Während Coop nur rudimentär Auskunft gibt, bietet die Migros zumindest einen kleinen Blick hinter die Kulisse.

Sicherheitschef Wisniewski erklärt, dass sein Team jedes Mal eine Meldung

Fortsetzung auf Seite 8