

Fehlalarme bei Warensicherung : gehörlose und hörbehinderte Konsumenten unter Generalverdacht?

Autor(en): **Zahner, Steven**

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **Sonos / Schweizerischer Verband für Gehörlosen- und Hörgeschädigten-Organisationen**

Band (Jahr): **106 (2012)**

Heft 3

PDF erstellt am: **05.07.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-923951>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Fehllarme bei Warensicherung – Gehörlose und hörbehinderten Konsumenten unter Generalverdacht?



Die Medienmitteilung vom 31. Januar 2012 der Stiftung für Konsumentenschutz berichtet über Fehllarme bei der Warensicherung. Es fragt sich, wie sich das auf gehörlose und hörbehinderte Konsumenten auswirkt?

Zitat aus der Medienmitteilung

«Jeden Tag kommt es in zahlreichen Warenhäusern zu unangenehmen Situationen: Beim Zahlen an der Kasse oder am Ausgang geht ein schriller Alarm los, die Diebstahlsicherung schlägt an. Und dies, obwohl alle Artikel ordnungsgemäss bezahlt wurden. Oftmals geschieht es sogar beim erstmaligen Betreten eines Ladens, in dem der Kunde noch nie etwas eingekauft hat. Kunden stehen unter Generalverdacht. Sie werden als Ladendiebe angeschaut und entsprechend behandelt: Vor den Augen aller Anwesenden werden sie aufgefordert, die Taschen zu leeren, Kleidungsstücke auszuziehen und immer wieder an der Sicherheitsschranke hin und her zu gehen. Laut einer deutschen Untersuchung handelt es sich dabei zu 95 Prozent aller Fälle um Fehllarme.»

Wie erleben das denn Menschen mit Gehörlosigkeit und Hörbehinderung?

Hier schildere ich meine eigene Erfahrung und Beobachtung: Wenn man Kleider bei C & A einkauft, wird an der Kasse die angenähte bzw. angeklebte Warensicherung an der Kasse nur mit dem Scanner «decodiert» oder «deaktiviert».

Trotzdem: Wenn man mit neu gekauften Kleidern von C & A beim Alarmsystem der Migros vorbeiläuft, ertönt Alarm. Oftmals reagiert der Verkäufer bzw. Verkäuferin der Migros freundlich – und sucht trotzdem nach Diebesgut und Alarmsicherung. Wenn dann beim Kleidungsstück von C & A in der Migros nochmals «decodiert»/«deaktiviert» wird, so ertönt auch kein Alarm mehr.

Ergebnis: C & A hat ein anderes Alarmsystem als Migros. Bis heute ist mir nicht bekannt, warum die beiden Geschäfte das Problem mit der Warensicherung noch nicht gelöst haben.

Mein Tipp

An der Kasse – egal, was wo eingekauft wurde – nach dem Bezahlen verlangen, die angenähte bzw. angeklebte Alarmsicherung zu entfernen, anstatt sie nur zu «decodieren» /«deaktivieren». Scanner können Fehler machen und dadurch entsteht oftmals ein Ärgernis!

Falls an der Kasse dem Wunsch des Kunden nicht entsprochen wird, hilft man sich selbst und entfernt die Warensicherung selber sofort. Trotzdem soll immer der Original-Kassen-Zettel mitgenommen und im Portemonnaie (Geldbörse) aufbewahrt werden, um Missverständnisse zu vermeiden. Beim Ertönen des Alarmsignals entsteht oftmals ein Problem mit der Kommunikation. In der Regel haben Verkäuferinnen und Verkäufer keine und nur ganz wenig Erfahrung im Umgang mit hörbehinderten und gehörlosen Konsumenten.

Steven Zahner
Privater selbst betroffener Konsument und
Endverbraucher