



Unternehmensberatung | Sicherheitsunternehmen | Begutachtung

Schiefgegangen. Ein Fallbeispiel.

mgr Mario Trutzenberger EMBA

Page

1 von 6

Inhalt

Einleitung	3
Neue Tresore	3
Stakeholder	3
Aller Anfang ..	4
Feuer am Dach.....	4
6 Jahre später.....	5
Auswirkungen.....	5
Fazit.....	5

Einleitung

Im Sicherheitsbereich ist man immer gut beraten, mit Sachverstand und sorgfältig zu arbeiten. Wird geschlampt, ist der vereinbarte oder erforderliche Standard der Sicherheit nicht gegeben. Dazu schlagen sich oftmals – bedingt dadurch, dass Stakeholderforderungen nicht (ausreichend) erfüllt worden sind – Regressforderungen.

Dieses Fallbeispiel aus der aktuellen Praxis führt uns mangelnden Sachverstand, unsorgfältiges Arbeiten, nicht vorhandenes Risikobewusstsein und daraus resultierende Folgen vor Augen:

Neue Tresore

Ein Unternehmen beschließt, in seinem Filialnetz die bisher verwendeten Einwurf-tresore gegen ein anderes Tresorsystem zu tauschen. Interne Kriterien werden definiert. Schnell wird man am Markt fündig: ein europäisches Unternehmen erzeugt Wertschutzbehältnisse, die die Kriterien erfüllen und nennt einen Vertriebspartner, der wiederum einen Exklusiv-Vertriebspartner als Generalimporteur für Österreich benennt.

Der Sicherheitsberater des Unternehmens, der den Prozess begleitet, nimmt Kontakt mit dem „Österreich-Generalvertreter“ auf und vereinbart ein Treffen. Man trifft sich jedoch nicht am Unternehmenssitz des Importeurs lt. Firmenbuch, auch nicht in einem Lokal odgl., man trifft sich in einem Unternehmen, welches ähnliche Produkte erzeugt; auf Nachfrage, warum hier, gibt man bekannt, es handle sich um eine Kunde und das Unternehmen läge günstig in Bezug auf die Anreise des Beraters.

Schnell stellt sich heraus, dass der Generalimporteur keine wie immer geartete Ahnung von Wertschutzbehältnissen und insbesondere den einschlägigen Normen hat. Er ist einfach ein Verkäufer, ein geschulter Vertriebler, der es gewohnt ist, Waren zu loben und sie an die noch sachunkündigere Kunde zu bringen. Die Produkte sind dabei beliebig austauschbar.

Ansehen kann man seine Tresore nicht, man müsse schon einen kaufen, wenn man ihn sehen wolle. Er könne jederzeit einen in eine Halle eines anderen befreundeten Unternehmens, in der er größere Versandstücke lagern könne, oder direkt zum Kunden liefern lassen.

Für den Berater ein Zusammentreffen (zu) vieler Eigenartigkeiten; er informiert seinen Auftraggeber und mahnt zur Vorsicht: alles egal, das Produkt wird gewollt.

Stakeholder

Es wird ein Konzept erstellt und mit dem Versicherer gesprochen. Aufgrund der Merkmale der Wertschutzschränke will man höhere Versicherungssummen in der Einbruch-Diebstahlversicherung, hier nicht genannte Mechanismen schließen eine Beraubung am Versicherungsort so gut wie aus, eine Beraubung auf Transportwegen (also von Personal, das Geld zur Bank oder zum Nachttresor bringt) wird durch Beauftragung eines Werttransportunternehmens ausgeschlossen.

In einem Prozess einigt man sich auf verschiedene Objektschutzstandards bestehend aus baulich/mechanischen und elektronischen Maßnahmen und definiert zu jedem Standard, den der Versicherungsnehmer herstellen kann, spezifische

Versicherungssummen das Bargeld in diesen neuen Tresoren betreffend. Die Vereinbarung fließt in ein detailliertes Sicherheitskonzept ein, welches Bestandteil des Versicherungsvertrages wird.

Aller Anfang ...

Im Zuge der Verhandlungen mit dem Versicherer taucht auch das Problem auf, dass die Tresore nicht in allen Filialen – wie vom Hersteller gefordert – mit Klebeankern verankert werden können, da teilweise Fußbodenheizungen vorhanden sind. Also muss verklebt werden. Der Generalimporteur wird gebeten, die Herstellerforderungen bzgl. einer Verklebung anstatt einer Verankerung bekanntzugeben, so dass die Wertschutzbehältnisse (a) in bestmöglicher Entsprechung der Wirkung der Verankerung und (b) konform den Herstellervorgaben verankert werden können. Denn bekanntlich entfalten ja Wertschutzbehältnisse mit einem Eigengewicht < 1000 kg ihre Eigenschaften normenkonform erst gemeinsam mit der Verankerung.

Der Generalimporteur gibt an, der Hersteller empfehle einen bestimmten Kleber zur Verklebung, dann komme das Ergebnis der Verankerung sehr nahe und dann sei die Verankerung im Einklang mit den Herstellerangaben.

In das Sicherheitskonzept wird aufgenommen, dass die Wertschutzbehältnisse bei Vorhandensein einer Fußbodenheizung anstatt mittels Klebeankern durch Verklebung mit dem Untergrund verankert werden könnten, wobei die Verklebung (a) nicht auf Fliesen odgl. erfolgen darf, sondern direkt auf dem baulichen Untergrund erfolgen muss, (b) der vom Generalimporteur spezifizierte Kleber zu verwenden ist,

(c) die Verklebung vollflächig sein muss und die Angaben des Kleberherstellers umgesetzt werden müssen und (d) über die Verankerung eine Konformitätserklärung ausgestellt werden muss.

Der Berater sieht sich die erste derartige Lieferung und Verankerung an: zum vereinbarten Zeitpunkt kommt eine Spedition zur Filiale, 2 Mitarbeiter bringen den Tresor zum geplanten Aufstellort, bringen auf einer zu verklebenden Fläche von 60 x 60 cm 4 Klebepunkte unter Verwendung 1/3 des Inhalts der Kleberkartusche auf, schieben den Tresor auf die Klebepunkte, einer nimmt ein Blankoformular einer Konformitätserklärung, kreuzt einige Sachen an und paraphiert das Schriftstück. Den Einwand des Beraters, die Verklebung sei nicht wie gefordert vollflächig und die Konformitätserklärung wäre firmenmäßig zu zeichnen, versteht er sprachlich nicht und beide fahren.

Feuer am Dach

Fest steht, dass – sollte ein derart verankertes Wertschutzbehältnis – gestohlen werden, der Inhalt durch den Versicherer nicht gedeckt sein wird. Krisensitzung: Unternehmensvertreter, Berater, Generalimporteur. Dieser sagt zu, dass die Verklebung künftig wie im Konzept vereinbart durchgeführt werde und er die Implementierungen persönlich überwachen und überprüfen werde.

Beim Unternehmen übernimmt eine Projektmanagerin die Ausrollung, der Berater scheidet nach getaner Arbeit aus dem Projekt aus.

6 Jahre später...

Der Berater erhält von einem Versicherer einen Gutachterauftrag: Tresor gestohlen, aufgeschnitten aufgefunden. Nach Feststellung des Unternehmens, dass es trotz ehem. Beratertätigkeit keine Probleme mit der Gutachterbestellung habe, erfolgt die Befundaufnahme. Lt. gesicherten Videomaterials hat es weniger als 2 Sekunden vom Ansatz eines Hebelwerkzeuges gedauert, bis der verklebte Wertschutzschrank aus der Verankerung gehobelt war. Danach wurde er verladen und einige Tage später in einem nahen Waldstück aufgeschnitten und leer gefunden. Bei der Besichtigung des Tresores stellt sich heraus, dass lediglich 16% der Bodenfläche mit dem Untergrund verklebt gewesen waren.

Recherchen im Zuge der GA-Erstellungen ergeben weiters, dass das Unternehmen, das die Verankerungen durchführt, nie einen schriftlichen oder sonst nachvollziehbaren Auftrag des mittlerweile ehemaligen Generalimporteurs erhalten hatte, wie die Verklebung erfolgen soll, seitens des Unternehmens erfolgte keine Kontrolle, da vom Verankerungsunternehmen ja Konformitätserklärung über den Einbau lt. Herstellerangaben vorgelegt worden sind. Weitere Recherchen haben ergeben, dass die Vorschriften des Kleberherstellers nicht eingehalten worden sind und die Verklebung mit dem verwendeten Produkt nicht – wie vom ehem. Generalimporteur schriftlich mitgeteilt – vom Hersteller zugelassen sondern lediglich von einem Zwischenhändler empfohlen worden war.

Die Dokumentation der Demontage eines Wertschutzbehältnisses in einer anderen Filiale zeigt dasselbe Bild: ausgehebelt nach 2 Sekunden, die verklebte Fläche betrug diesmal 17% der Bodenfläche.

Auswirkungen

Der Versicherer sieht in dem Mangel eine Gefahrenerhöhung und reduziert die Versicherungssumme für die verklebten Wertschutzbehältnisse auf 1/5 der bisherigen Summe. Das hat zur Folge, dass in dem nicht kleinen Filialnetz die Wertschutzbehältnisse vom Werttransportunternehmen fünfmal öfter entleert werden müssen, was demnach 5fach höhere Kosten bedeutet.

In enger Absprache mit dem Versicherer wird nunmehr geplant, sämtliche im Filialnetz vorhandenen verklebten Tresore auszubauen und anders zu verankern, wobei die neue Verankerungsmethode Versuchen durch Beauftragte des Versicherers unterzogen wird. Zudem werden Sofortmaßnahmen getroffen. Die Gesamtkosten werden sich auf eine 6stellige Summe belaufen.

Der Versicherer entschädigt das Unternehmen in Bezug auf den beim Einbruch entstandenen Schaden, regressiert sich jedoch beim ehemaligen Generalimporteur. Ebenso beabsichtigt das Unternehmen, die Kosten für den Umbau und die erhöhten Kosten für das Werttransportunternehmen beim ehemaligen Generalimporteur einzufordern.

Fazit

Von am Sicherheitssektor tätigen Unternehmen ist ein erhöhtes Maß an Sach- und Fachkenntnis, Professionalität, Risikobewusstsein und Verlässlichkeit vorzusetzen. Bereits bei den ersten Anzeichen, dass eine der Forderung nicht in ausreichendem Maß erfüllt wird, sollte man von derartigen Unternehmen die Finger lassen

(und auf die Warnungen seines Beraters hören).

Natürlich kann jeder Wertschutzbehälter und somit eine wesentliche Komponente vieler Schutzsysteme mit einer Gewerbeberechtigung des freien Handelsgewerbes verkaufen; unternehmerische Sorgfalt würde aber voraussetzen, dass zum Produkt auch umfassendes Wissen, wozu in diesem Bereich mit Sicherheit die Kenntnis einschlägiger Normen und Vorschriften zu zählen ist, vorhanden ist. Zudem wird man voraussetzen können, dass das Unternehmen sich bewusst ist, dass

es weder Besen noch Bleistifte verkauft, sondern sicherheitsrelevante Gewerke, die ja idealerweise in ein Konzept eingebunden sind und bzgl. der Stakeholderforderungen zu erfüllen sind.

In diesem Fall ist es schiefgegangen. Grund dafür war, dass wesentliche Voraussetzungen, um im Sicherheitsbereich tätig zu werden, nicht gegeben waren. Vielleicht ist beim Verkauf von Besen und Bleistiften die Marge geringer, wahrscheinlich aber auch das Risiko, wenn man sich nicht so gut mit Besen und Bleistiften auskennt.

Zum Autor:

Mario Trutzenberger ist selbstständiger Sicherheitsberater für Security Management, Physical Security, Notfall- und Krisenmanagement und Materiellen Geheimschutz und modulverantwortlicher Lektor für Physische Sicherheit im Fachbereich Risiko- und Sicherheitsmanagement an der FH Campus Wien. Näheres unter <https://secfirm.at>