

An
RUNNERS POINT Warenhandelsgesellschaft mbH
z.Hd. Herrn Sebastian Janus
Tiroler Straße 26
45659 Recklinghausen

Düsseldorf, den 05.11.2014

Diebstahl in Ihrer Filiale Schadowstr. 68 in Düsseldorf

Sehr geehrter Herr Janus,

in Ihrer Eigenschaft als Geschäftsführer der Runners Point Warenhandelsgesellschaft mbH möchte ich mich heute bei Ihnen in einer persönlichen Angelegenheit melden.

Am Dienstag, den 04.11.2014 bin ich mit meiner Partnerin in Ihre Filiale in der Schadowstr. 68, Düsseldorf zu einer ausführlichen Schuhberatung inklusive Laufanalyse vor Ort gewesen. Diese Beratung fand in der Mitte der Filiale in einer Art Sitzecke statt, zu Beginn haben meine Partnerin und ich die Jacken und Taschen auf den Leder-Sessel positioniert. Es waren insgesamt drei Stück, auf dem ersten wurden die Taschen (Handtasche/Umhängetasche) und Jacken platziert. Auf dem mittleren saß meine Partnerin und auf dem rechten Leder-Sessel habe ich Platz genommen.

Gegenüber saß der Mitarbeiter der Filiale Herr XX. Im Laufe des Gesprächs/Beratung, welches von Ihrem Mitarbeiter aus Vertriebsicht gut verlaufen ist, fand eine Laufanalyse und das Anprobieren von drei paar Schuhen meiner Freundin statt. Im Rahmen dieser Phase war der Platz immer von einer Person von uns besetzt und die Sessel waren zu keinem Zeitpunkt „alleine gelassen“. Ihr Mitarbeiter Herr Boes hatte ebenfalls entsprechenden Sichtkontakt auf die drei Leder-Sessel.

Nach Beendigung der Beratung und Übergang zur Bezahlung stellten wir fest, dass die Taschen nicht mehr vorhanden waren. Im Rahmen des ca. 30 Minütigen Verkaufsprozesses ist wohl durch einen anderen „Kunden“ der Runners Point-Filiale ein Diebstahl unserer Taschen vorgenommen worden. Eine wirkliche Hilfestellung seitens Ihres Mitarbeiters erfolgte lediglich durch die Übergabe eines Handys mit gewählter Nr. (110) bei der Polizei. Diese administrativen Tätigkeiten haben wir im Anschluss an das Gespräch vorgenommen und die Anzeige der Straftat kann gerne bei Ihnen nachgereicht werden.

Auf Rückfrage meiner Person bei Herrn XX wurde mir mitgeteilt, dass die Filiale in der Schadowstr. keine Videoüberwachung hat. Herr XX zeigte mir eine werthaltige Garmin- oder Polar-Uhr und erläuterte mir das eine dieser Uhren schon aus der Auslage des Geschäftes entwendet worden sei. Weitere Kunden des Runners Point waren sehr überrascht über den Diebstahl im Laden und konnten einen vermutlichen Tatverdächtigen mit vagen Beschreibungen skizzieren.

In dieser Situation war ich sehr perplex und habe trotz Diebstahl die Schuhe und Einlegesohlen erworben und hierfür einen Rabatt seitens Ihres Mitarbeiters in Höhe von ca. 10% der Einkaufssumme (Endbetrag 305€) erhalten. Angesichts der Wertgegenstände die uns in einer laufenden Beratung inmitten einer Ihrer Filialen entwendet wurden, eine niedrige und unbedeutende Summe. Die Schuhe werde ich heute in Ihrer Filiale zurückgeben, da Sie für meine

Partnerin und mich mit diesem negativen Erlebnis verbunden sein werden. Ein fröhliches und unbeschwertes Laufen in diesen ist, vielleicht nicht nachvollziehbar, für uns leider nicht mehr möglich.

Als langjähriger und überzeugter Runners Point – Kunde (mit Weiterempfehlungen im Bekannten- und Verwandtenkreis) bin ich sichtlich irritiert und fassungslos, dass aufgrund meiner persönlichen Unachtsamkeit, aber auch den Gegebenheiten in Ihrer Filiale dieser Diebstahl stattfinden konnte.

Folgende Fragen sind für mich unbeantwortet:

Wieso setzt die Runners Point – Filiale nicht auf eine Videoüberwachung in der umsatzstärksten Straße in Deutschland, wenn Sie selbst schon beklaut wurde?

Aus welchem Grund werden an einem umsatzträchtigen Dienstag Abend lediglich zwei Mitarbeiter in der Filiale eingesetzt, welche die Fläche und die anwesenden Kunden nicht überblicken und betreuen konnten.

Wie kann es sein, dass in einer laufenden Beratung inkl. Laufanalyse Wertgegenstände die im Blickfeld aller beteiligten Personen liegen von unbekanntem Personen entwendet werden?

Diese Fragen führen aktuell zu dem Ergebnis bei meiner Person das ich von weiteren künftigen Einkäufen in Ihrem Unternehmen Abstand nehmen und Weiterempfehlungen nicht ruhigen Gewissens aussprechen möchte. Eine gewisse Enttäuschung über mein persönliches Handeln in dieser Situation aber auch Ihrer Filiale/Ihres Unternehmens kann und möchte ich nicht verbergen.

Eine Empfehlung möchte ich Ihrer Filiale in Düsseldorf gerne aussprechen:

Bei künftigen Beratungen und der Personal-/Materialsituation in Ihrer Filiale wäre es sinnvoll, wenn Wertgegenstände und Jacken in einem verschlossenen/sicheren Bereich verstaut werden würden. Denn bei einer Laufanalyse stellt jeder Kunde seine Tasche/Jacke/Wertgegenstände auf den Boden und ist durch die Laufanalyse abgelenkt. Das Risikopotential ist hier wohl erheblich und solche Erlebnisse wie von mir und meiner Partnerin am gestrigen Abend tragen nicht zu einer positiven Reputation des Unternehmens Runners Point und der Filiale Shadowstr. in Düsseldorf bei.

Für Rückfragen stehe ich Ihnen gerne zur Verfügung und verbleibe in Erwartung einer Antwort von Ihnen

mit freundlichen Grüßen

XXXXX

Hinweis:

Handtasche: Geldbeutel (ca. 115€, da Schuhkauf angedacht), Personalausweis, Bankkarten, diverse Kundenkarten, Handy inkl. aller Kontakte (Gegenwert ca. 130€), mobiles Ladegerät, idelle Dinge wie Foto's mit hohem emotionalen Wert

Umhängetasche: Regenschirm, Samsung Tablet 10.1 (Gegenwert ca. 400€)