



Tipps für das Verkaufspersonal

So gehen Sie mit Jugendlichen um, die Alkohol kaufen wollen

Das Jugendschutzgesetz regelt eindeutig, ab welchem Alter Kinder und Jugendliche alkoholische Getränke kaufen dürfen. Handel und Alkoholindustrie begrüßen den Schutz der Jugend.

Leisten auch Sie als Verkaufspersonal Ihren Beitrag.

Sorgen Sie dafür, dass die gesetzlichen Bestimmungen eingehalten werden.

• **Kein Alkohol an Jugendliche**

Verkaufen Sie keine alkoholischen Getränke an Jugendliche, die unter das Jugendschutzgesetz fallen.

• **Ausweiskontrolle – immer!**

Nicht der äußere Eindruck entscheidet, sondern das tatsächliche Alter. Viele Kinder und Jugendliche sehen älter aus, als sie sind. Lassen Sie sich immer einen Ausweis zeigen, wenn junge Menschen Alkohol kaufen möchten.

• **Freundlich, klar und konsequent**

Bleiben Sie freundlich im Umgang mit den Kunden. Sagen Sie klar und deutlich, dass Sie keinen Alkohol an unter 16-/unter 18-Jährige verkaufen. Handeln Sie konsequent. Machen Sie keine Ausnahmen. Denken Sie immer daran: Viele Städte und Gemeinden setzen „Testkäufer“ ein, um die Einhaltung des Jugendschutzes zu überprüfen.

• **Jugendschutz – keine Diskussion!**

Lassen Sie sich nicht auf Diskussionen ein. Bleiben Sie gelassen, auch wenn Jugendliche bitten, betteln oder Sie sogar beschimpfen.

• **Jugendschutz als Aushängeschild**

Hängen Sie an Ihrem Arbeitsplatz (Eingang, Kasse, Verkaufsregale) Schilder auf, die auf die Einhaltung des Jugendschutzes und die Ausweiskontrolle hinweisen. Diese Maßnahme schreckt viele Jugendliche ab und wird von den erwachsenen Kunden positiv bewertet.

**Bei Jugendlichen gilt:
Kein Ausweis? Kein Alkohol!
Keine Ausnahme!**



Tipps für das Verkaufspersonal

Es ist nicht immer einfach ...

... Jugendliche vom Kauf von Alkohol abzuhalten. Hier finden Sie ein paar **Vorschläge**, wie Sie reagieren und was Sie sagen können, wenn Jugendliche Alkohol kaufen wollen.

Wenn der Jugendliche zu jung ist

- Bleiben Sie freundlich: „Sie haben das große Glück, jünger als 16/18 auszusehen. Ich muss mir deshalb Ihren Ausweis zeigen lassen. Bitte haben Sie Verständnis dafür.“
- Weisen Sie auf den Jugendschutz hin: „Ich darf Ihnen diesen Alkohol erst verkaufen, wenn Sie über 16 Jahre (z. B. Bier, Wein) oder über 18 Jahre (z. B. Spirituosen) alt sind.“
- Lassen Sie sich den Ausweis zeigen: „Das geht nur, wenn Sie mir Ihren Ausweis zeigen und ich sehen kann, dass Sie das erforderliche Alter erreicht haben.“

Wenn der Jugendliche sagt, der Alkohol sei für seinen Vater (oder andere Erwachsene)

- Machen Sie deutlich, dass auch in diesem Fall das Jugendschutzgesetz gilt: „Auch wenn der Alkohol für andere ist, darf ich ihn nicht an Sie verkaufen. Da muss Ihr Vater schon selbst kommen, tut mir leid.“
- Händigen Sie in solchen Fällen auch den Flyer „Informationen für Eltern“ aus.

Wenn der Jugendliche sagt: „Dann schicke ich halt meinen älteren Freund. Der kauft dann den Stoff und gibt ihn mir!“

- Machen Sie auch bei solchen Argumenten keine Ausnahme. Lehnen Sie den Alkoholverkauf ab: „Gut, wenn der alt genug ist, verkaufen wir ihm gern etwas. An Sie darf ich leider noch keinen Alkohol verkaufen.“

Wenn der Jugendliche aggressiv oder beleidigend wird

- Bleiben Sie ruhig und gelassen. Werden Sie nicht aggressiv oder laut, lassen Sie sich nicht einschüchtern.
- Bringen Sie klar und unmissverständlich zum Ausdruck, dass ohne Ausweis kein Alkoholverkauf stattfindet: „Ohne Ausweis verkaufe ich Ihnen keinen Alkohol.“
- Wenn der Jugendliche weitermacht, rufen Sie den Vorgesetzten oder verweisen Sie ihn höflich, aber bestimmt des Geschäfts: „Bitte, verlassen Sie jetzt das Geschäft!“