



Zahlungen im stationären Handel

Risiken minimieren und Kassendaten gewinnbringend nutzen

In diesem Infoblatt erfahren Sie, worauf Sie beim Thema Sicherheit der Kassenzone im stationären Geschäft achten sollten und wie Sie Ihr Kassensystem betrugs-sicher machen. Zudem erfahren Sie, wie Ihnen Ihre Kassendaten dabei helfen, Ihre Prozesse zu optimieren, Ihr Personal effizient einzusetzen und Ihre Kund:innen besser kennen zu lernen.



Gefördert durch:



Mittelstand-Digital

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

Wie Händler:innen mit sicheren Zahlungen und Kassendaten erfolg- reicher werden können

Immer mehr Kundinnen und Kunden bezahlen heute im stationären Geschäft mit Karte, Handy oder sogar der Smartwatch. Bargeld verliert auch in Deutschland zunehmend an Bedeutung. Auch kleine Beträge werden inzwischen immer häufiger digital beglichen. Für viele Betriebe bedeutet das: Zahlungen werden schneller, bequemer und übersichtlicher. Gleichzeitig wächst aber auch die Verantwortung. Denn jede elektronische Zahlung ist nicht nur eine Transaktion – sie ist ein möglicher Angriffspunkt für Betrug. Sich vor (Zahlungs-)Betrug an der stationären Kasse zu schützen ist für Händler:innen essenziell.

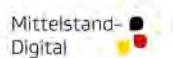
Gleichzeitig gilt: Wer digitale Zahlungen sicher abwickelt, kann sie auch als wertvolle Informationsquelle nutzen. Die stationäre Kasse ist nämlich mehr als nur ein Ort der Bezahlung – sie ist auch eine Datenquelle, die vielen kleineren Händlerinnen und Händlern noch wenig bewusst ist. Dieses Infoblatt zeigt, wie Sie Zahlungen sicher gestalten und die dabei entstehenden Daten sinnvoll nutzen – für mehr Effizienz, Vertrauen und Erfolg.



Was euch erwartet:

1. Sicherheit im Ladenalltag – warum es nicht nur um Technik geht
2. Kassendaten – ein Schatz, der oft ungenutzt bleibt
3. Kunden verstehen, und dadurch binden

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

1. Sicherheit im Ladenalltag – warum es nicht nur um Technik geht

Wer täglich viele Zahlungen entgegennimmt, weiß: Routine ist wichtig, aber sie darf nicht zur Nachlässigkeit führen. Manipulierte Kartenterminals, Schadsoftware oder un-auffällige Datenlecks kommen häufiger vor, als vielleicht vermutet. Weltweit waren mehr als die Hälfte der Handelsbetriebe im vergangenen Jahr von betrügerischen Aktivitäten – darunter auch Zahlungsbetrug – betroffen.¹ Jeder verlorene Euro kostete im Schnitt mehr als das Vierfache durch Folgekosten wie Gebühren, internen Aufwand oder Reputationsschäden.² Studien zeigen, dass dem deutschen Einzelhandel jährlich Schäden in Milliardenhöhe entstehen – 2024 betragen die Verluste durch Ladendiebstahl und Betrugsfälle rund 4,95 Milliarden Euro, ein Großteil davon entfällt auf den stationären Handel. Immer mehr Taten erfolgen mit organisierter Vorgehensweise und betreffen zunehmend auch elektronische Zahlverfahren.³

Oft beginnt das Problem ganz unscheinbar. Ein Gerät wird nicht regelmäßig aktualisiert, eine alte Software bleibt installiert, oder ein Mitarbeitender klickt auf einen Link, der angeblich von einem Zahlungsdienstleister stammt. Die Folge: Kartendaten werden abgegriffen, Zahlungen manipuliert oder Zahlbeträge doppelt gebucht. Auch Rückbuchungen, sogenannte „Chargebacks“, können zur Belastung werden, wenn unklar ist, ob eine Zahlung tatsächlich berechtigt war.

Sicherheit bedeutet deshalb nicht nur, technische Geräte zu schützen, sondern auch das Bewusstsein im Team zu schärfen. Wer seine Kassen regelmäßig überprüft, seine Mitarbeitenden sensibilisiert und nur mit vertrauenswürdigen Zahlungsanbietern zusammenarbeitet, kann viele Risiken im Alltag vermeiden.

Der Schutz vor Betrug an der stationären Kasse ist eine Grundvoraussetzung für jedes moderne Zahlungssystem. Nur wenn die Infrastruktur sicher ist und die Datenintegrität gewährleistet bleibt, kann das Vertrauen der Kundschaft in digitale Bezahlverfahren langfristig bestehen. Händler:innen, die in sichere Geräte, aktuelle Software und klare Sicherheitsprozesse investieren, legen damit die Basis für Stabilität im Tagesgeschäft.

¹ https://www.adyen.com/de_DE/presse-und-medien/adyen-index-2024.

² https://risk.lexisnexis.com/global/en/about-us/press-room/press-release/20240417-true-cost-of-fraud-germany?utm_source=chatgpt.com

³ <https://www.ehi.org/presse/mehr-verluste-durch-ladendiebstahl-erhohte-sicherheitsbudgets/>

Typische Betrugsrisiken im stationären Geschäft:

- **Manipulierte Kartenleser oder Skimming-Angriffe:** Kriminelle bringen an Kartenlesegeräten verdeckte Lesegeräte oder Kameras an, um Kartendaten und PINs auszuspähen. Diese Informationen werden anschließend genutzt, um gefälschte Karten herzustellen oder Konten zu plündern.
- **Schadsoftware (POS-Malware) auf Terminals:** Schadprogramme können Kassenterminals befallen und dort Zahlungsdaten abgreifen oder verändern. Häufig geschieht dies durch infizierte USB-Sticks, unsichere Netzwerke oder fehlende Sicherheitsupdates.
- **Phishing-Mails, die angeblich von Zahlungsdienstleistern stammen:** Betrüger geben sich per E-Mail als bekannte Zahlungsanbieter aus und fordern dazu auf, Zugangsdaten oder Passwörter preiszugeben. Ziel ist es, vertrauliche Informationen zu stehlen oder Schadsoftware zu verbreiten.
- **Interne Manipulationen durch unbefugte Zugriffe:** Auch innerhalb des Unternehmens können Risiken bestehen: Mitarbeitende oder externe Dienstleister mit zu weitreichenden Rechten könnten Kassendaten verändern oder missbrauchen.
- **Rückbuchungsbetrug („Chargeback“) nach angeblich nicht autorisierten Zahlungen:** Kund:innen behaupten nach einer Transaktion, sie hätten die Zahlung nicht autorisiert, um ihr Geld zurückzubekommen. Händler:innen bleiben dabei oft auf den Kosten sitzen, wenn der Betrug nicht nachgewiesen werden kann.
- **Veraltete Kassensoftware oder unsichere Netzwerke:** Fehlende Updates oder schwache Verschlüsselung können Einfallstore für Angriffe sein
- **Fälschung von QR-Codes oder mobilen Zahlungslinks:** Manipulierte QR-Codes oder Links können auf gefälschte Zahlungsseiten führen. Kund:innen oder Mitarbeitende bemerken oft nicht, dass das Geld auf ein falsches Konto überwiesen wird.
- **Unbefugte Fernzugriffe auf Geräte:** Wenn Fernwartungsfunktionen nicht ausreichend gesichert sind, können Angreifer von außen auf Kassensysteme zugreifen. So lassen sich Daten stehlen oder Zahlungen manipulieren.

So schützen Sie Ihr Geschäft:

- ▶ Halten Sie Kassensoftware und Terminals immer aktuell.
- ▶ Geben Sie nur geschulten Mitarbeitenden Zugriff auf Geräte und Einstellungen.
- ▶ Arbeiten Sie mit zertifizierten Zahlungsdienstleistern, die nach PCI-DSS-Standards arbeiten.
- ▶ Prüfen Sie regelmäßig Ihre Transaktionsdaten: Viele Rückbuchungen oder ungewöhnliche Zeiten können Hinweise auf Manipulation sein.
- ▶ Kontrollieren Sie Ihre Geräte visuell – kleine Veränderungen können ein Warnsignal sein.

2. Kassendaten – ein Schatz, der oft ungenutzt bleibt

Ist diese Sicherheit gewährleistet, eröffnet die digitale Zahlungsabwicklung neue Möglichkeiten: Jede Transaktion liefert wertvolle Daten, die weit über den reinen Bezahlvorgang hinausgehen. Wann wurde bezahlt, mit welchem Zahlungsmittel, in welcher Höhe? Diese Daten verschwinden häufig einfach im System – dabei könnten sie wertvolle Einblicke liefern. Richtig genutzt, können sie helfen, das eigene Geschäft besser zu verstehen, Abläufe effizienter zu gestalten und Kundinnen und Kunden gezielter anzusprechen – ein entscheidender Schritt hin zu nachhaltiger Kundenbindung und betrieblicher Optimierung.

Wer seine Kassendaten systematisch auswertet, kann Abläufe optimieren und Kosten senken. Zum Beispiel:

- **Zahlungstrends erkennen:** Welche Zahlungsarten werden bevorzugt? Vielleicht steigen Mobile Payments, während Barzahlungen zurückgehen.
- **Umsatzeiten verstehen:** Wann ist am meisten los? Diese Daten helfen, Personal besser zu planen.
- **Kosten im Blick behalten:** Vergleichen Sie Gebühren zwischen Zahlungsarten und treffen Sie wirtschaftlichere Entscheidungen.
- **Kundengruppen gezielter ansprechen:** Kombinieren Sie Zahlungsdaten mit Verkaufsinformationen, um Angebote personalisiert zu gestalten.



Diese Erkenntnisse können helfen, Personal besser zu planen oder den Kassenbetrieb gezielter zu steuern. Studien zeigen, dass rund 60 Prozent der Unternehmen, die ihre Kassendaten regelmäßig auswerten, messbar effizienter arbeiten – sie vermeiden Leerlaufzeiten und erkennen frühzeitig, wo Prozesse haken.⁴

3. Kunden verstehen, und dadurch binden

Zahlungsdaten können auch helfen, Ihre Kundinnen und Kunden besser zu verstehen – ohne diese zu überwachen. Sie zeigen, wie und wann gekauft wird. So lassen sich Muster erkennen, die helfen, das eigene Angebot gezielter zu gestalten.

Noch interessanter wird es, wenn Zahlungsinformationen mit anderen Daten verknüpft werden – zum Beispiel, wenn Sie zusätzlich ein eigenes Kundenbindungsprogramm anbieten. Hierdurch können Händler:innen noch gezielter agieren: etwa mit kleinen Rabatten für Stammkundinnen oder zeitlich abgestimmten Aktionen. Händler:innen sollten aber darauf achten, die Kontrolle über Ihre Daten zu behalten. Große Bonusprogramme locken zwar mit Reichweite, sichern sich aber oft die wertvollsten Informationen selbst – die Kundendaten. Wer sich einem solchen System anschließt, läuft Gefahr, die Kontrolle über die eigenen Daten zu verlieren. So bleibt die Kundschaft eine Blackbox, wenn nicht entsprechende Vereinbarungen mit dem Anbieter getroffen werden.

Die meisten kleinen und mittleren Handelsbetriebe werten ihre Kassendaten nicht selbst aus und das ist auch nicht zwingend nötig. Es gibt heute spezialisierte Dienstleister, die sichere Analysen anbieten, ohne personenbezogene Daten offenzulegen. Sie helfen, aus großen Datenmengen verständliche Ergebnisse zu machen. Payment-Dienstleister und Betreiber von Kassensystemen können in der Regel entsprechende Auswertungen zur Verfügung stellen. Beispielsweise wie sich das Verhältnis zwischen Bar- und Kartenzahlungen im Laufe der Woche verändert, welche Zeiten besonders viele Transaktionen bringen oder ob bestimmte Geräte ungewöhnlich oft Fehler melden.

Diese Informationen lassen sich nutzen, um den Betrieb zu verbessern und den Ablauf an der Kasse zu optimieren – und sie liefern ganz nebenbei wertvolle Hinweise für Marketing und Einkauf.

⁴https://coinlaw.io/point-of-sale-statistics/?utm_source=chatgpt.com

Fazit – Sicherheit als Fundament, Innovation als Chance

Der digitale Zahlungsverkehr wird weiter wachsen. Schon heute wird rund zwei Drittel des Umsatzes im deutschen Einzelhandel bargeldlos generiert.⁵ Vor allem junge Kundinnen und Kunden nutzen verstärkt bargeldlose Zahlungsverfahren, insbesondere mobiles Bezahlen, am POS.⁶

Mit dieser Entwicklung wachsen auch die Anforderungen an Sicherheitsmaßnahmen und technische Standards.

Wer kontinuierlich in moderne Kassentechnologie, Updates und Mitarbeiterschulungen investiert, schafft nachhaltig Vertrauen bei seinen Kund:innen und schützt sich wirksam vor Verlusten durch Betrug. Prävention beginnt dabei nicht erst an der Kasse, sondern bei klar geregelten Prozessen, der sorgfältigen Auswahl von Dienstleistern und dem verantwortungsvollen Umgang mit Zahlungs- und Kundendaten.

Gleichzeitig sind die entstehenden Kassendaten ein echter Wettbewerbsvorteil: Sie helfen, Trends zu identifizieren, Stoßzeiten besser zu planen und gezielte Angebote für verschiedenste Kundengruppen zu entwickeln. Insbesondere die intelligente Nutzung dieser Informationen kann zu mehr Effizienz, attraktiveren Services und langfristiger Kundentreue führen. Wer also Sicherheit und Innovation konsequent verknüpft, sichert nicht nur Transaktionen ab, sondern gestaltet Kundenerlebnisse, die begeistern und das Geschäft auf ein neues Level heben.



⁵ <https://www.ehi.org/themen/payment/kartenumsatz-steigt-mobiles-bezahlen-ist-trend/>

⁶ <https://www.ifhkoeln.de/payment-von-morgen-wie-zahlt-die-generation-z/>



Das Mittelstand-Digital Zentrum Handel gehört zu Mittelstand-Digital. Mit dem Mittelstand-Digital Netzwerk unterstützt das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie die Digitalisierung in kleinen und mittleren Unternehmen und dem Handwerk.

Infoblatt: Zahlungen im stationären Handel – Risiken minimieren und Kassendaten gewinnbringend nutzen– November 2025

Mittelstand-Digital Zentrum Handel

IFH Köln GmbH

Dürener Str. 401 b, 50858 Köln



digitalzentrumhandel.de

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

