

Anlegerschutz | Konsumentenkredit | Versicherung | private Altersvorsorge |  
Verbraucherinsolvenz | Verbraucherschutz

**Herausgeberinnen und Herausgeber:** Sascha Borowski, Rechtsanwalt, Düsseldorf; Prof. Dr. Christoph Brömmelmeyer, Europa-Universität Viadrina Frankfurt (Oder); Prof. Dr. Tobias Brönneke, Hochschule Pforzheim; Prof. Dr. Dörte Busch, Hochschule für Wirtschaft und Recht Berlin; Prof. Dr. Martin Ebers, Universität Tartu, Estland; RA Prof. Dr. Stefan Ernst, Rechtsanwalt, Freiburg; Prof. Dr. Claire Feldhusen, Hochschule für Angewandte Wissenschaften Hamburg; RA Dr. Carsten Föhlich, Trusted Shops GmbH, Köln; Jutta Gurkmann, Verbraucherzentrale Bundesverband, Berlin; Prof. Dr. Axel Halfmeier, Leuphana Universität Lüneburg; RAin Tatjana Halm, Verbraucherzentrale Bayern e.V., München; Dr. Sibylle Kessal-Wulf, Versicherungsombudsfrau, Berlin; Prof. Dr. Wolfhard Kohte, Universität Halle-Wittenberg; Prof. Dr. Ulrich Krüger, Hochschule Bremen; Arne Maier, Rechtsanwalt, Esslingen; Dr. Rainer Metz, Krefeld; Dr. Benedikt M. Quarch, RightNow GmbH, Düsseldorf; Prof. Dr. Peter Rott, Carl von Ossietzky Universität Oldenburg; Prof. Dr. Martin Schmidt-Kessel, Universität Bayreuth; Prof. Dr. Hans-Peter Schwintowski, Humboldt-Universität Berlin; Prof. Dr. Astrid Stadler, Universität Konstanz; Prof. Dr. Marina Tamm, Hochschule Neubrandenburg; Dr. Achim Tiffe, Rechtsanwalt, Hamburg; Prof. Dr. Klaus Tonner, Universität Rostock; Prof. Dr. Franziska Weber, Universität Rotterdam

**Geschäftsführende Herausgeber:** Prof. Dr. Peter Rott (V.i.S.d.P.), Carl von Ossietzky Universität Oldenburg, und RA Arne Maier, Esslingen

## EDITORIAL

### Selbstbedienungskassen: Service mit Fragezeichen

Dr. Rainer Metz, Krefeld



Dr. Rainer Metz, Krefeld

In immer mehr Läden sollen oder können die Kunden sich selbst abkassieren. Zwischen 2023 und 2025 hat sich die Anzahl der Selbstbedienungskassen (SB-Kassen) verdoppelt. Jede achtzehnte Kasse sei 2025 bereits eine SB-Kasse gewesen. Teilweise scheint man sanften Druck zur Nutzung auszuüben, denn oft bleiben immer mehr klassische personalbesetzte Kassen geschlossen und die Warteschlangen davor werden lang. Die Akzeptanz von SB-Kassen ist unterschiedlich, so eine Umfrage von

YouGov. Mehr als die Hälfte der Kundinnen sei grundsätzlich bereit, SB-Kassen zu nutzen, nur 12 Prozent lehnen sie grundsätzlich ab. Die Nutzungsbereitschaft sei besonders groß, wenn nur wenige Produkte gekauft würden oder die Schlangen an den anderen Kassen zu lang sind. Bei jüngeren Menschen herrscht eher eine positive Einstellung dazu, während Menschen über 55 Jahre sie eher selten nutzen. Teilweise wird gefordert, dass man Rabatt erhalten sollte, wenn man schon die Arbeit der Anbieter übernehmen würde. Mithin ist ein klarer Trend erkenn-

bar, mit sehr unterschiedlicher Akzeptanz und wenig Transparenz in den technischen oder juristischen Details.

SB-Kassen sind in vielen Branchen im Einsatz, insbes. im Lebensmittelhandel. SB-Kassen sind komplexe Systeme, an denen Kundinnen ihre Einkäufe am Ende des Einkaufs selbst eingeben und dort ihre Rechnung bezahlen können. Sie sind mit Ablageflächen, Eingabegeräten, in der Regel mit Barcodescannern und Touchscreens sowie Zahlungsmodulen ausgestattet. Teilweise sind Waagen integriert, die eine Plausibilitätskontrolle zwischen den abgelegten und gescannten Produkten durchführen. Es wird der Barcode des Produkts eingescannt und für die Abrechnung aufbereitet. Bei einigen Systemen ist über einen Touchscreen eine manuelle Eingabe möglich, etwa für Gemüse, Backwaren oder Preisreduzierungen am Produkt. Kundenkarten können ebenfalls eingelesen werden. Die Alterskontrolle beim Kauf vom Alkohol ist idR integriert. Nach Abschluss der Eingabe aller Produkte kann eine Zahlungsmethode gewählt werden; dabei ist den Anweisungen am Touchscreen bzw. dem Zahlungsterminal zu folgen. Anschließend wird ein Kassenbeleg erstellt, der idR die Produkte verständlich ausweist – manchmal aber etwas unverständliche Informationen enthält. Unterschiedlich ist das Verlassen der SB-Kassen organisiert. Bei einigen Systemen gibt es eine Sperre, an der der Kassenbeleg eingescannt werden muss und sich erst dann ein Ausgang öffnet. Andere Systeme sind völlig offen, und die SB-Kassen, oft neben und teilweise auch etwas

hinter den personalbesetzten Kassen angeordnet, können einfach verlassen werden.

Dies sind die Grundprinzipien, die sich im Detail je nach Anbieter etwas unterscheiden können. Hinweise auf spezielle, für SB-Kassen gültige Sonderbedingungen sind weder dort noch am Ladeneingang ersichtlich, so dass allgemeines Recht zB hinsichtlich eines Irrtums, von Fehlern etc. gelten sollte. Etwas anders gestaltet – aber von den Grundprinzipien vergleichbar – sind Selbst-Scanning-Systeme, bei denen idR nach einer Registrierung beim Händler während des Einkaufs bereits mit einem vom Anbieter zur Verfügung gestellten Hands scanner oder mit dem eigenen Smartphone mit einer speziellen App die Produkte eingescannt werden. Mehr Transparenz über eingesetzte Techniken und eindeutige Regelungen wären bei der Vielzahl der eingesetzten Systeme mE ein Fortschritt.

Ladendiebstahl ist aus Sicht von Anbietern ein erhebliches Problem. Die Diebstahlsquote soll an SB-Kassen um bis zu 30 Prozent erhöht sein. Daher besteht für Verbraucher bei nicht gescannten Produkten ein deutliches Risiko, unter Diebstahlsverdacht zu geraten. Die Frage, ob ein Fehler der Technik oder Diebstahlsabsicht vorliegt, scheint vor Ort häufig zu einfach zu Lasten der Kund\*innen entschieden zu werden. Technisch wird dabei an SB-Kassen mit Videoüberwachung und künstlicher Intelligenz gearbeitet. KI-unterstützte Software untersucht die Videoaufnahmen noch während Kunden ihre Artikel über den Scanner ziehen und sucht nach Auffälligkeiten (vgl. Ökotest, Selbstbedienungskassen: So werden Einkäufe überprüft, 11.2.2025). Dabei wird etwa danach gesucht, ob Artikel nicht gescannt oder falsch gescannt werden, zB indem ein Billigangebot gescannt, aber ein teures Produkt eingepackt wird. Auch werden sonstige Auffälligkeiten geprüft, wie etwa Unstimmigkeiten zwischen dem gefüllten Warenkorb und der gescannten Menge oder bei den Gewichten. Kommt es zu Fehlern, wird dies in der Praxis aber anscheinend oft mit dem Verdacht auf Ladendiebstahl pauschal gleichgesetzt und die unangenehme Prozedur des Einschaltens von Ladendetektiv, Vertragsstrafe und Anzeige kann beginnen. Die Verantwortung für nicht erfasste Produkte scheint in der Praxis oft zu weit auf Kunden verlagert zu werden. Technische und menschliche Fehler sind nicht selten, die angewandte Technik ist nicht fehlerfrei (vgl. Ökotest, aaO). Dabei ist grundsätzlich die Rechtslage klar. Bei Fehlern ist zunächst zwischen Zivilrecht und Strafrecht zu unterscheiden. Hat man ein Produkt unbeabsichtigt nicht gescannt, schuldet man dem Supermarkt aus zivilrechtlicher Sicht den Preis des Produkts oder man muss das Produkt zurückgeben. Für einen strafrechtlichen Vorwurf muss nach § 242 StGB Absicht vorliegen, das Produkt muss also bewusst nicht oder falsch eingescannt worden sein. Für diesen Vorwurf benötigt der Supermarkt aber einen konkreten Nachweis (vgl. ZDF heute vom 1.2.2025; Darauf sollte man an der SB-Kasse achten). Seriöse Kunden sollten sich bei Fehlern an der SB-Kasse deshalb nicht voreilig einschüchtern lassen. Rechtsprechung scheint sich hier noch nicht entwickelt zu haben.

Videoüberwachung und der Einsatz von KI an SB-Kassen werfen aber auch Fragen des Datenschutzes auf. Zuständig sind die Landesdatenschutzbeauftragten, in Bayern das Landesamt für Datenschutzaufsicht, weil es um Wirtschaftsunternehmen geht. Für die Videoüberwachung gibt es einen etablierten Rahmen. Sie ist bei berechtigtem Interesse, dazu zählen zB Diebstahls-

schutz und -aufklärung in Supermärkten, grundsätzlich zulässig und erfordert neben einem gut sichtbaren Hinweis auf Videoüberwachung auch technische Maßnahmen zur Minimierung des Eingriffs, zB kurze Speicherzeiten. Die Hinweise auf Videoüberwachung finden sich idR an oder bei den Eingangstüren der Supermärkte, oft auf Kniehöhe. Es würde sich aber mE anbieten, diese Information verknüpft mit dem Hinweis auf KI-Einsatz an den SB-Kassen zu wiederholen, was nur manchmal geschieht. Vielen Kunden dürfte das sonst in diesem Moment nicht präsent sein. Kunden sollen erkennen können, welche Bereiche überwacht werden ([www.baden-wuerttemberg.datenschutz.de/videoeueberwachung-nach-ds-gvo](http://www.baden-wuerttemberg.datenschutz.de/videoeueberwachung-nach-ds-gvo)). Der Einsatz von KI an SB-Kassen muss sowohl den Regeln des Datenschutzes als auch der KI-Verordnung (EU) 2024/1689 genügen ([www.ihk-muenchen.de/ratgeber/recht/datenschutz/ki](http://www.ihk-muenchen.de/ratgeber/recht/datenschutz/ki)). Beim KI-Einsatz an SB-Kassen gibt es aufgrund der fehlenden Aufarbeitung im Detail mE noch Handlungsbedarf, insbes. um Fragen der beim KI-Einsatz erheblichen Halluzinationsgefahr und der US-Dominanz in diesem Sektor gerecht zu werden.

Arbeitsmarktpolitisch sind SB-Kassen ebenfalls umstritten. Während von Seiten der Anbieter eher der Arbeitskräftemangel betont und ein Stellenabbau verneint wird, befürchten Personalvertreter Abbau und Verdichtung, weil zusätzlich zum Kassensbetrieb nun auch noch der Service an SB-Kassen zu leisten sei. Zusätzliches Personal an derartigen Kassen ist in der Tat eher selten anzutreffen.

Regulatorisch ist zu SB-Kassen in Deutschland keine Bewegung ersichtlich. Anders in den USA: Die Washington Post vom 15.4.2026 berichtet, dass der Gesetzgeber im Bundesstaat Connecticut ein Gesetz berate, das SB-Kassen regulieren würde. So werde erwogen, die Anzahl der SB-Kassen pro Geschäft zu begrenzen und zu verlangen, dass für je zwei Self-checkout-Kassen eine personenbesetzte Kasse bzw. eine Support-Person bereitzustellen ist. Ähnliches sei auf lokaler Ebene schon geregelt worden. Als nachteilig erachtet werden SB-Kassen insbes. bei den in den USA weit verbreiteten Einkäufen mit Rabattcoupons, für ältere Kunden, Menschen mit Behinderungen, Familien mit Großeinkäufen und Menschen in besonderen Ernährungsprogrammen. Vorteile für Konsumenten sieht man in den USA u.a. in mehr Flexibilität, Autonomie und Diskretion als bei personalbesetzten Kassen.

Ohnehin dürften SB-Kassen bzw. das Scannen von Barcodes etc. durch Kunden nicht das Ende der absehbaren Entwicklung sein. Künstliche Intelligenz wird voraussichtlich bald in der Lage sein, jedes im Geschäft angebotene Produkt automatisch ohne das Scannen von Codes zu erkennen und dem Kunden in Rechnung zu stellen. Bezahlt würde dann per Gesichtserkennung. In China sollen derartige Systeme bereits im Einsatz sein. Bei uns dürfte dies aus Datenschutzgründen auf erhebliche Probleme stoßen, zumindest wäre eine Einwilligung erforderlich. Die Verbraucherzentralen betonen zwar die Vorteile derartiger Verfahren, raten aber gleichzeitig zur Vorsicht. Die Gesichtserkennung biete Potenzial. Sie könne Anwendungen sicherer machen und unser Leben einfacher. Sie habe aber auch offensichtliche Risiken und Nebenwirkungen, die jedem bewusst sein sollten, der die Technik für sich nutze (vzbv, Gesichtserkennung – Sicherheit oder Gefahr, vom 19.8.2025, abrufbar unter: <https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/digitale-welt/datenschutz/ge-sichtserkennung-sicherheit-oder-gefahr-54896>)