immoGenio

No. 04
Oktober 2026



SAAS

Stripe Billing in einer Hausverwaltungs-SaaS: Freemium, Credits — und der 1-Klick-Cancel mit 14-Tage-Fair-Play-Frist

Stripe Billing in einer Hausverwaltungs-SaaS: Freemium-Modell, Credit-Logik für OCR und Voicebot, Webhook-Idempotenz

AUTOR
immoGenio

VERÖFFENTLICHT
3. Oktober 2026

ONLINE
www.immogenio.de/blog

— AUF EINEN BLICK

Inhalt

01 Die Geschichte einer abgebrochenen Vermarktung

02 Die Architektur: Freemium + Subscription + Credits

03 Stripe als Zahlungs-Plattform

04 Die Webhook-Architektur — Idempotenz und Sicherheit

05 Das 14-Tage-Fair-Play

06 Die DSGVO-Anforderungen an Stripe-Daten

07 Die fünf häufigsten Fehler in einer SaaS-Billing-Architektur

08 Praxis-Beispiel: Verwalterin mit 220 Einheiten

09 Wie ImmoGenio die Billing-Architektur abbildet

10 Verbindung zu angrenzenden Modulen

11 Grenzen der aktuellen Lösung

12 Wo wir stehen

13 Kontakt

Die Geschichte einer abgebrochenen Vermarktung

Ein Software-Anbieter im Hausverwaltungs-Markt versucht eine Subscription-Vermarktung. Modell: 49 Euro pro Monat pauschal, Vertrag 24 Monate Laufzeit, Verlängerung automatisch um weitere 12 Monate, ordentliche Kündigung nur zum Vertragsende mit drei Monaten Frist. Die Anmeldung läuft über ein Stripe-Checkout, die monatliche Belastung über Lastschrift.

Sechs Monate nach Markteintritt liegt die Kündigungsquote im ersten Jahr bei 11 Prozent. Bei den Stornierungen häufen sich Beschwerden — Kunden empfinden die 24-Monats-Bindung als „aggressiv", die drei-Monats-Frist als „Falle". Die Beschwerden landen in einschlägigen Foren und Bewertungs-Portalen. Der Anbieter zieht das Modell zurück und führt eine deutlich kundenfreundlichere Variante ein: 1-Klick-Anmeldung, monatliche Kündbarkeit, Pro-Rated-Erstattung bei Auszug — die Conversion in den ersten 12 Monaten verdoppelt sich.

Das Beispiel zeigt: Im Hausverwaltungs-Markt — wo Vertrauen und langfristige Beziehung zählen — funktionieren aggressive Bindungsmodelle nicht. Faire Vertrags-Architektur ist Conversion-Treiber.

Die Architektur: Freemium + Subscription + Credits

ImmoGenio nutzt ein dreigliedriges Preismodell:

Freemium („Starter"). Kostenfrei, bis zu 3 Wohneinheiten unter Verwaltung. Voller Funktionsumfang — Mietverhältnisse, Nebenkostenabrechnung, OCR, SEPA, Anfragen-Management. Nur bei Skalierung über 3 Einheiten wird die Subscription erforderlich. Zielgruppe: Privatvermieter mit ein bis zwei Wohnungen, die das System ausprobieren wollen.

Professional Subscription. 1,50 Euro pro Einheit und Monat, monatliche Abrechnung, monatlich kündbar. Inklusive sind alle Standard-Funktionen plus monatliche Credit-Pakete für OCR, Voicebot und Postversand.

Enterprise. Individuelle Vertragsgestaltung für Verwaltungen mit mehr als 1.000 Einheiten oder besonderen Anforderungen (eigene Subdomain, individuelle SSO, Service Level Agreements).

Daneben das Credit-System: Für nutzungsabhängige Funktionen (OCR, Voicebot, Briefversand) werden Credits verbraucht. Pro Subscription-Plan sind bestimmte Credit-Pakete inklusive (zum Beispiel: 25 OCR-Credits pro Monat im Professional). Darüber hinaus gehende Nutzung wird über Top-Up-Credits abgerechnet — 1 Credit = 1 Cent.

Diese Trennung von Subscription (laufende Plattform-Nutzung) und Credits (variable Verbrauchsleistung) ist ein bewährtes Modell in der SaaS-Welt. Kunden zahlen für die Plattform pauschal, für variable Verbrauchs-Komponenten nach Verbrauch.

Stripe als Zahlungs-Plattform

Stripe ist seit Jahren marktführender Anbieter für Online-Zahlungen und Subscription-Management im SaaS-Segment. Die Kombination aus Zahlungs-Methoden (Karte, SEPA-Lastschrift, PayPal), Subscription-Verwaltung, Steuer-Berechnung (Stripe Tax) und Webhook-Architektur deckt die wesentlichen Bedürfnisse ab.

Vier Stripe-Produkte sind in ImmoGenio integriert:

Stripe Checkout. Hosted-Checkout-Page für die initiale Anmeldung. Der Kunde wählt sein Plan, gibt Zahlungs-Daten ein, schließt die Subscription ab. Stripe übernimmt die SCA-Authentifizierung (3D-Secure für Karten), die Mandats-Erteilung für SEPA-Lastschrift und die Steuer-ID-Validierung.

Stripe Subscriptions. Verwaltung der laufenden Abonnements. Periodische Abrechnung, Pro-Rating bei Plan-Wechsel, Test-Phasen, Coupons.

Stripe Tax. Berechnung der Umsatzsteuer pro Rechnung. Bei Geschäftskunden mit gültiger UStID werden Reverse-Charge-Regelungen automatisch angewendet (innerhalb der EU). Die VIES-Validierung der UStID läuft beim Onboarding-Wizard mit VIES-Validierung.

Stripe Webhooks. Echtzeit-Event-Stream für alle Subscription-Ereignisse — neuer Kunde, Zahlung erfolgreich, Zahlung fehlgeschlagen, Plan-Wechsel, Kündigung. Die Webhook-Architektur ist die Schnittstelle, über die ImmoGenio den Status der Subscription mit Stripe synchron hält.

Die Webhook-Architektur — Idempotenz und Sicherheit

Webhook-Calls sind unzuverlässige Übertragungen: Stripe versendet einen Webhook bei einem Ereignis, kann ihn aber bei Netzwerk-Fehlern oder Timeouts mehrfach versenden. Das System muss damit umgehen — sonst werden Zahlungen mehrfach gebucht oder Kündigungen mehrfach verarbeitet.

ImmoGenio nutzt drei Schutz-Mechanismen:

1. HMAC-SHA256-Signatur-Validierung. Stripe signiert jeden Webhook-Call mit einem Geheimnis. Das Backend prüft die Signatur — stimmt sie nicht, wird der Call verworfen. Das verhindert Replay-Attacken durch Dritte.

2. Timestamp-Window. Webhooks mit Timestamp älter als 5 Minuten werden ignoriert. Verhindert verzögerte Replay-Attacken.

3. Event-ID-Idempotenz. Jedes Stripe-Event hat eine eindeutige ID. Bereits verarbeitete IDs werden nicht erneut ausgeführt. Bei Doppel-Empfang derselben ID wird nur die erste Verarbeitung wirksam, die zweite mit einem 200-OK quittiert (damit Stripe nicht erneut sendet) und ignoriert.

Die Mechanik entspricht dem Standard für Webhook-Handhabung. Sie ist im Beitrag zur offenen API-Schnittstellen-Architektur ausführlicher dokumentiert.

Das 14-Tage-Fair-Play

Die Subscription ist monatlich kündbar mit 1-Klick-Cancel — der Kunde klickt in immoGenio auf „Subscription kündigen", bestätigt einmal, und die Kündigung ist sofort verbindlich. Die Subscription läuft jedoch nicht sofort aus; sie läuft bis zum Ende der laufenden Abrechnungsperiode.

Das ist die 14-Tage-Fair-Play-Logik: Der Kunde wird nicht doppelt gebunden. Wer am 5. eines Monats kündigt, dessen Subscription läuft bis Monatsende — er hat 25 Tage Zeit, das System weiterzunutzen, seine Daten zu exportieren und zu einem anderen Anbieter zu wechseln. Wer am 28. eines Monats kündigt, hat 2 oder 3 Tage; die nächste Abrechnung wird nicht mehr ausgelöst.

Wenn der Kunde sich anders entscheidet, kann er die Kündigung bis zum Ende der laufenden Abrechnungsperiode rücknehmen — er reaktiviert die Subscription mit einem Klick. Das Modell ist als „Pausierung mit Soft-Recall" dokumentiert: Ein gekündigter Kunde ist kein verlorener Kunde, sondern jemand, der gerade prüft.

Diese Architektur reduziert die Kündigungs-Quote messbar. Bei den Mandanten der ersten Generation lag die Reaktivierungs-Quote nach Kündigung bei rund 8 Prozent — das sind effektiv neun von hundert Kunden, die sich für die laufende Bindung entscheiden, obwohl sie zwischenzeitlich gekündigt hatten.

Die DSGVO-Anforderungen an Stripe-Daten

Stripe verarbeitet personenbezogene Daten (Name, E-Mail, Zahlungs-Daten) und ist dafür unter Auftragsverarbeitungs-Vertrag (DPA) gebunden. Drei DSGVO-Aspekte sind relevant:

1. Datenminimierung. ImmoGenio übergibt an Stripe nur die für die Zahlung erforderlichen Daten — Name des Vertragspartners, Adresse, Steuer-ID, E-Mail. Eine Übermittlung von WEG-spezifischen Daten oder Mieter-Stammdaten an Stripe erfolgt nicht.

2. Zwischenstaatliche Übermittlung. Stripe verarbeitet Zahlungs-Daten in der EU (für EU-Kunden). Die Architektur stellt sicher, dass keine Übermittlung an Stripe-Standorte außerhalb der EU erfolgt.

3. Recht auf Auskunft und Löschung. Bei einer Auskunfts- oder Lösch-Anfrage des Kunden werden auch die Stripe-Daten erfasst. Stripe bietet API-Endpunkte für Datenexport und Löschung; ImmoGenio nutzt diese im Rahmen der eigenen DSGVO-Workflows.

Die fünf häufigsten Fehler in einer SaaS-Billing-Architektur

In der Praxis wiederholen sich fünf Fehlerbilder:

1. Webhook-Retry ohne Idempotenz. Bei Doppel-Verarbeitung werden Buchungen doppelt erstellt. Lösung: Event-ID-Dedup mit dauerhafter Speicherung der verarbeiteten IDs.

2. Pro-Rating-Fehler beim Plan-Wechsel. Bei Wechsel von Professional auf Enterprise oder bei Aufstockung der Einheiten muss die Differenz pro-rated berechnet werden. Manuelle Berechnung führt zu Fehlern; Stripe übernimmt das automatisch, wenn die Prorating-Logik aktiviert ist.

3. Stornierte Lastschriften nicht nachverfolgt. Wenn eine SEPA-Lastschrift vom Kunden storniert wird (Mandats-Widerruf, ungenehmigte Belastung), schickt Stripe ein `invoice.payment_failed`-Event. Ohne Verarbeitung bleibt die Subscription aktiv, der Kunde nutzt die Plattform unbezahlt. Lösung: Bei Zahlungs-Fehlschlag Subscription auf „past_due" setzen und Kunden zur Aktualisierung der Zahlungs-Daten auffordern.

4. Kündigungen ohne Reaktivierungs-Möglichkeit. Sobald die Subscription „cancelled" ist, müssen alle Daten zugriffslos werden. Bei Re-Engagement des Kunden (Reaktivierung innerhalb der Cooling-Off-Periode) muss die Subscription mit einem Klick wieder aktiv werden. Eine harte Cancel-Logik ohne Soft-Recall verschenkt Reaktivierungen.

5. Test-Periode als Vertrags-Bindung. Wenn die 30-Tage-Test-Phase automatisch in eine bezahlte Subscription übergeht ohne aktive Zustimmung des Kunden, droht Streit. Best-Practice: Test-Phase ohne Kreditkarte-Hinterlegung, Übergang zur bezahlten Subscription erst nach aktiver Bestätigung.

Praxis-Beispiel: Verwalterin mit 220 Einheiten

Eine Verwalterin betreut 220 Wohneinheiten in mehreren WEGs. Sie meldet sich am 1. April über Stripe Checkout an. Ablauf:

1. **Checkout.** Sie wählt Professional, Anzahl Einheiten 220. Plan-Preis: 220 × 1,50 = 330 Euro pro Monat. Sie gibt SEPA-Mandat und Geschäfts-Adresse ein. UStID wird über VIES validiert; Reverse-Charge greift; die Rechnung enthält keine deutsche Umsatzsteuer (B2B-Inland: regulär; B2B-EU-Ausland: Reverse-Charge je nach Konstellation).

2. **Onboarding.** Stripe Webhook `customer.subscription.created` triggert das Onboarding in immoGenio. Mandant wird angelegt, Verwalterin als Initial-Admin, Caps werden konfiguriert. Am 1. April 14:35 Uhr ist sie produktiv.

3. **Erste Abrechnung.** Am 1. Mai sendet Stripe die monatliche Rechnung über 330 Euro. SEPA-Lastschrift wird ausgeführt; Webhook `invoice.payment_succeeded` aktualisiert immoGenio. Die Verwalterin erhält die Rechnung als PDF per E-Mail.

4. **Skalierung.** Im August nimmt sie 80 weitere Einheiten in die Verwaltung auf. Im Portal aktualisiert sie die Mandanten-Stammdaten — die Subscription wird auf 300 Einheiten aufgestockt. Stripe rechnet pro-rated den Mehrbetrag bis zum nächsten Abrechnungstermin (14 Tage à 80 × 1,50 = 56 Euro Pro-Rating-Aufschlag) ab.

5. **Credit-Verbrauch.** Im November steigt der OCR-Verbrauch durch die Jahresabrechnungen. Die inklusiven 25 OCR-Credits sind nach 12 Tagen aufgebraucht. Das System schaltet auf Top-Up-Verbrauch um — die Verwalterin sieht im Cockpit den tagesaktuellen Stand und entscheidet sich, ein 100-Credit-Paket zu kaufen (Einmal-Zahlung 1 Euro).

6. **Cancel-Versuch.** Im Februar des Folgejahres testet sie ein Konkurrenz-Produkt und kündigt ImmoGenio. Die Kündigung ist sofort wirksam; die Subscription läuft bis 28. Februar. Am 18. Februar entscheidet sie sich um — die Reaktivierung mit einem Klick stellt die Subscription auf „aktiv" zurück. Es entsteht keine Mehrkosten, weil die laufende Abrechnungsperiode noch läuft.

Wie ImmoGenio die Billing-Architektur abbildet

Im Billing-Modul des Mandanten sind folgende Daten zentral verwaltet:

- Stripe-Customer-ID, Stripe-Subscription-ID
- Aktueller Plan (Starter, Professional, Enterprise)
- Anzahl Einheiten, monatlicher Plan-Preis
- Inklusive Credits pro Plan
- Aktuelle Credit-Balance pro Typ (OCR, Voicebot, Postversand)
- Subscription-Status (active, past_due, cancelled, paused)

Bei jedem Webhook-Eingang wird der Status synchronisiert. Bei Zahlungs-Fehlschlag (`invoice.payment_failed`) wird die Subscription automatisch auf „past_due" gesetzt; der Mandant erhält eine Mail mit Aufforderung zur Aktualisierung. Nach drei erfolglosen Versuchen wird die Subscription pausiert (Lese-Zugang bleibt, schreibender Zugang gesperrt). Nach weiteren 14 Tagen ohne Reaktion wird die Subscription gekündigt.

Die Aufbewahrungsfristen für Billing-Akten sind 10 Jahre nach AO. Stripe-Rechnungen werden im System abgelegt und mit den Buchungen verknüpft.

Verbindung zu angrenzenden Modulen

Die Aktivierung von Premium-Funktionen (OCR, Voicebot, Briefversand) ist an die Subscription gekoppelt. Bei pausierter Subscription oder Cancel ohne Reaktivierung sind diese Funktionen gesperrt; der Lese-Zugang zu den eigenen Daten bleibt jedoch über die Auslauf-Frist erhalten.

Die User-Offboarding nach DSGVO Art. 17 löscht beim endgültigen Auszug eines Mandanten auch dessen Stripe-Customer-Daten und alle Rechnungs-Akten — sofern die Aufbewahrungsfristen abgelaufen sind.

Die DATEV-Export der Verwaltungs-Buchhaltung enthält die ImmoGenio-Subscription als Aufwandsposten. Beim regulären Buchen der Stripe-Rechnung wird die Position dem Konto „Software-Lizenzen" zugeordnet.

Grenzen der aktuellen Lösung

Stripe ist als einziger Zahlungs-Provider integriert. Eine Multi-Provider-Architektur (etwa: Stripe für EU, anderer Provider für DACH-spezifische Zahlungs-Methoden) ist nicht implementiert. Für den deutschen Markt ist Stripe ausreichend; bei wachsender internationaler Aktivität wäre eine Multi-Provider-Architektur denkbar.

Auch die Pro-Rating-Logik bei mehreren Plan-Änderungen innerhalb einer Abrechnungsperiode ist auf Stripe-Standard-Verhalten begrenzt. Sondersituationen (etwa: Plan-Wechsel + Credit-Top-Up + Einheiten-Aufstockung am selben Tag) werden in der Reihenfolge der Stripe-Events verarbeitet, was im Grenzfall zu Pro-Rating-Anomalien führen kann.

Wo wir stehen

Die Stripe-Billing-Integration ist seit Q4 2025 produktiv. Bei den geführten Mandanten liegt die Cancel-Quote im ersten Jahr bei 4,2 Prozent — deutlich unter dem SaaS-Branchen-Mittel von 8 bis 12 Prozent. Die Reaktivierungs-Quote nach Kündigung liegt bei rund 8 Prozent. Die Webhook-Verarbeitung läuft stabil — die Doppel-Verarbeitungs-Quote durch Idempotenz-Verstöße liegt bei null.

Die Architektur ist nicht nur technisch sauber, sondern entspricht der Marktlogik im Hausverwaltungs-Segment: Vertrauen, Faire Vertragsgestaltung, klare Kosten — das sind die Conversion-Treiber.

Kontakt

Fragen, Rückmeldungen oder eigene Erfahrungen mit Stripe Billing oder SaaS-Vertrags-Architekturen? Wir freuen uns über Ihre Nachricht an info@immogenio.de.