

# **Kundenkartenprogramme von Baumärkten**

## **Was bringen sie den KonsumentInnen?**

von

MMag. Josef Kaufmann

Graz, im August 2009

## INHALTSVERZEICHNIS

<b>1. Einleitung</b> .....	<b>3</b>
<b>2. Vergleich der Kundenkarten von Baumärkten</b> .....	<b>3</b>
Tabelle: Kundenkarten und damit verbundene Boni von Baumärkten.....	4
<b>3. Ergebnisse und Schlussfolgerungen</b> .....	<b>8</b>

# 1. Einleitung

KonsumentInnen werden auch bei Baumärkten, wie in vielen anderen Bereichen, unter Hinweis auf mannigfaltige Vorteile eingeladen, Kundenkarten zu beantragen. Da der Sommer die Hochsaison der Heimwerker ist, hat die Arbeiterkammer die Bedingungen von sieben Kundenkarten von 6 Unternehmen aus diesem Marktsegment genauer unter die Lupe genommen. Vorweg kann festgehalten werden, so sehr sich das äußere Erscheinungsbild ähnelt, so unterschiedlich sind bei genauerem Hinsehen die Bedingungen der untersuchten Kundenkarten

In weiterer Folge werden die geldwerten Vorteile, sowie die Zusatzleistungen, die mit den verschiedenen Kundenkarten von Baumärkten verbunden sind, beschrieben und in einer Tabelle zusammenfassend dargestellt. Am Ende der Arbeit werden einige Bedingungen aus Konsumentensicht einer kritischen Würdigung unterzogen.

## 2. Vergleich der Kundenkarten von Baumärkten

Erfasst wurden die Bedingungen der Kundenkartenprogramme der Baumärkte Bauhaus, Hornbach, bauMax-x, Hellweg, Obi und Lagerhaus Graz-Land<sup>1</sup>, die in der nachfolgenden Tabelle zusammengefasst sind.

---

<sup>1</sup> Die hier verwendeten Informationen wurden, wenn im Folgenden nicht gesondert angeführt, aus den in den Baumärkten im Juni 2009 aufgelegten Informationsfoldern über die Kundenkartenprogramme sowie den im Internet auf den Homepages der jeweiligen Unternehmen im Juni 2009 diesbezüglich veröffentlichten Informationen entnommen.

**Kundenkarten und damit verbundene Boni von Baumärkten**

Firma	Anzahl der Filialen	Bezeichnung der Kundenkarte Staffelung nach Einkaufshöhe pro Jahr	Arten der Rabatte bzw. Boni	Zusatzleistungen	Anmerkungen
Lagerhaus Graz-Land	16 Filialen in den Bezirken Graz-Umgebung, Deutschlandsberg und Voitsberg	Lagerhaus Card! Ihre Kundenkarte	keine Rabatte bzw. Boni	Einrichtung eines Kundenkontos für Warenbezug mit Lieferschein; bargeldloser Einkauf bis € 1.000 über Kundenkonto auch ohne Bankomatkarte; kostenlose und exklusive Lagerhausfachberatung in allen Bereichen	
Bauhaus	21 Fachcenter österreichweit, davon einer in der Steiermark	Plus Card	7% Sofortvergütung und zusätzlich 3 % Sammelrabatt ab Jahreseinkauf von € 3.000,- in Form einer Gutschrift	Kauf auf Lieferschein	nur für Professionisten
Hornbach <sup>1)</sup>	11 österreichweit, davon zwei in der Steiermark	ProjektWelt	keine Rabatte	Bargeldlos einkaufen; flexibler Einkaufsrahmen; zinslose Abbuchung bis zu einem Monat später; flexible Ratenzahlung auf Wunsch; 3 Monate Umtausch- und Rückgabegarantie; Transportversicherung gratis; Mieten ohne Kautions bis € 1.000,00 Gerätwert; keine Anzahlung bei Bestellung; Partnerkarte; zusätzliche Erstinformation über Projekte	<sup>1)</sup> Es handelt sich hierbei um keine klassische Kundenkarte mit der Rabatte oder Boni erzielt werden können, sondern um eine Servicekarte, die den Karteninhaber berechtigt innerhalb des festgesetzten Einkaufsrahmens bei den Hornbach-Geschäftsstellen Hornbach-Produkte und Hornbach-Dienstleistungen zu gleichen Preisen und Bedingungen wie ein bar zahlender Kunde entgegenzunehmen. Die Karte selbst wird von einem Kreditinstitut, der card complete Service Bank AG (vormals VISA-SERVICE Kreditkarten AG), ausgegeben und wird jeder getätigte Umsatz des Karteninhabers auf einem kontokorrentmäßig geführten Kartenkonto verbucht, das monatlich abgeschlossen wird. Der sich dabei ergebende Saldo wird dem Karteninhaber im Wege einer Monatsabrechnung zur Kenntnis gebracht. Dieser Saldo wird entsprechend den Allgemeinen Geschäftsbedingungen dem Grunde und der Höhe nach als richtig akzeptiert, wenn nicht binnen 30 Tage nach Zustellung schriftlich widersprochen wird.
4 bauMax-x	67 Standorte österreichweit, 10 in der Steiermark	Preissägekarte <sup>2)</sup> bei Einmaleinkäufen ab € 350,00 bis € 700,00 3 %; ab € 700,00 bis € 1.400,00 5 %; ab € 1.400,00 bis € 2.100,00 6 %; ab € 2.100,00 bis € 2.800,00 7 %; ab € 2.800 bis € 3.500,00 8 %; ab € 3.500,00 10 %	Sofortrabatt für Einmaleinkäufe <sup>3)</sup> entsprechend der Staffelung sowie bei einer jährlichen Einkaufssumme ab € 3.500,00 ein Sammeljahresbonus <sup>4)</sup> von 10 %, wobei hier aber die geleisteten Sofortrabatte abgezogen werden.	Umtausch, Warenrückgabe innerhalb von 4 Wochen; volle Garantieleistung auch ohne Rechnung; Gutscheine und Spezialangebote; 10 % auf Geräte- und Transportverleih und Bilderahmenzuschnitt; 5 % auf Holzzuschnitt und auf alle Artikel der Farbmischanlage; ausgewählte Gutscheine als Willkommensgeschenk	<sup>2)</sup> Die bauMax Preissägekarte kann nur in den bauMax Märkten in Österreich verwendet werden. <sup>3)</sup> Sofortrabatte werden nicht bei Einkäufen zu Dauertiefpreisen, bei maxi-pack-Artikel, Preisknüller-Angeboten, Kauf von Abverkaufsware, Umsätze an -10 %-Tagen, bei Kauf bereits reduzierter Ware oder beim Kauf von Warengutscheinen bzw. zu Eröffnungspreisen gewährt. Ebenso kommt es zu keiner Sofortrabattgewährung bei Preisgarantieartikel und Produkten aus dem Eduscho-Tchibo-Shop. <sup>4)</sup> Das Abrechnungsjahr beginnt mit der Ausstellung der Preissägekarte und dauert 12 Monate, danach beginnt ein neues Sammeljahr. bauMax behält sich vor, die Rückvergütung in Form von Einkaufsgutscheinen (Gültigkeitsdauer grundsätzlich 1 Jahr ab Ausstellung) abzugelten. Eine Einlösung der Einkaufsgutscheine ist nur in Baumärkten in Österreich möglich.
Hellweg	7 in Österreich, davon 3 in der Steiermark	Hellweg Kundenkarte bei jährlichen Einkäufen <sup>5)</sup> ab € 500,00 3 % ab € 1.500,00 5 % ab € 3.500,00 10 %	Jahres Treue-Bonus	Treue-Bonus; Einkaufen auf Rechnung <sup>6)</sup> ; individuelle Tipps und Tricks; zusätzliche Nebenkarte	<sup>5)</sup> Vom Bonus ausgenommen sind reduzierte Artikel, Werbe- und Ausverkaufsware, Artikel aus dem Tchibo- und Eduscho-Sortiment, Bücher und Zeitschriften, Pfand, Gutscheinerwerb und Serviceleistungen. <sup>6)</sup> Die Bezahlung ist in bar und mittels Bankomat- und Kreditkarte möglich. Auf Antrag kann man auch auf Rechnung einkaufen. Es ist hierfür allerdings eine gesonderte Antragsstellung nötig. Da von Hellweg eine Bonitätsprüfung erfolgt, sind dementsprechende Unterlagen dafür zur Verfügung zu stellen.
Obi	33 in Österreich, davon 7 Steiermark	Biber Bonus Card <sup>7)</sup> bei jährlichen Einkäufen bis € 580,00 2 % ab € 580,00 3 % ab € 1.000,00 5 %	Jahresbonus	Jahresbonus ausnahmslos auf alles, als Gutschrift am Jahresende; 3 Monate Geld-zurück-Garantie; Leihtransporter zum halben Preis, ohne Kautions oder Einsatz, stunden- oder tageweise, innerhalb der Marktöffnungszeiten; -20 % auf Top-Angebote (14tägig neu)	<sup>7)</sup> Der Obi-Biber-Bonus-Card Bonus wird jährlich zum 31. 12. errechnet und wird darüber ein Gutschein ausgestellt, der bis zum 31. 12. des nachfolgenden Kalenderjahres einzulösen ist, widrigenfalls er verfällt. Auf Wunsch kann dieser Bonus allerdings auch in bar oder durch Überweisung auf das Konto des Obi-Biber-Bonus-Card-Inhabers abgelöst werden. Die Höhe des Bonus kann jederzeit über Internet ( <a href="http://www.obi.at">www.obi.at</a> ) abgerufen werden. Keine Anwendung findet die Obi-Biber-Bonus-Card auf den Kauf eine Obi Mietbauhauses.

Die Teilnahme an den untersuchten Kundenkartenprogrammen ist für die KonsumentInnen in dieser Branche prinzipiell kostenlos.

Bei der ProjektWelt-Karte von Hornbach kann man je nach den individuellen Bedürfnissen und seiner Bonität zwischen einer Standard- und eine Bauherrenvariante auswählen. Die beiden Karten unterscheiden sich lediglich durch die maximal mögliche bargeldlose Einkaufssumme und die unterschiedlichen beizubringenden Unterlagen zur Bonitätsprüfung<sup>2</sup>.

Bauhaus bietet Kundenkarten lediglich für Professionisten und nicht für KonsumentInnen an.<sup>3</sup> Da hier Kundenkarten bei Bau- bzw. Baustoffmärkten aus Konsumentensicht betrachtet werden, wird im Folgenden nicht mehr auf die Bauhaus Plus Card eingegangen.

Hinsichtlich der gewährten Bonifikationen für die getätigten Einkäufe unterscheiden sich die betrachteten Kundenkarten wesentlich. Mit der Kundenkarte Lagerhaus Card sowie der Kundenkarte ProjektWelt von Hornbach sind keine direkten geldwerten Vorteile verbunden.

Die anderen Kartenanbieter gewähren Rabatte und Gutschriften, welche meist nach Umsätzen gestaffelt sind. Die gewährten Boni reichen dabei von 2 % bis 10 %. Hellweg und Obi gewähren mit ihren Kundenkarten vom Umsatz abhängige Jahresboni.<sup>4</sup> Bau-max-x unterscheidet zwischen vom Umsatz abhängigen Rabatten bei Einmaleinkäufen, wo der jeweilige Rabatt direkt an der Kassa vom Kaufpreis abgezogen wird, und zusätzlich einen Sammeljahresbonus, der in Form eines Gutscheines abgegolten wird. Dabei ist jedoch darauf hinzuweisen, dass der Rabatt erst ab einem Mindestumsatz je Einkauf in der Höhe von € 350,- zum Tragen kommt, der Sammeljahresbonus erst ab einer jährlichen Einkaufssumme von € 3.500,- lukriert werden kann. Auf die Höhe des Sammeljahresbonus werden bereits gewährte Rabatte abgezogen.<sup>5</sup>

---

<sup>2</sup>Vgl. Antragsformular für die ProjektWelt-Karte für Hornbach und die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für den Gebrauch der Hornbach ProjektWelt-Karte, Stand 02/08.

<sup>3</sup> Vgl. Download über die Plus Card, das dicke Plus für Handwerk und Gewerbe auf [www.bauhaus.at](http://www.bauhaus.at) vom 25.6.2009, wonach explizit ein Gewerbenachweis erforderlich ist.

<sup>4</sup> Vgl. Folder: die Hellweg Kundenkarte, Seite 6 und Allgemeine Geschäftsbedingungen OBI Biber Bonus Card Punkt 8.

<sup>5</sup> Vgl. Allgemeine Geschäftsbedingungen der bauMax Preissäge-Karte Punkt 4.

Bei der Berechnung der Boni und Rabatte von Baumax-x und Hellweg ist zu beachten, dass lediglich nicht reduzierte Ware zu Normalpreisen berücksichtigt wird, Sonderangebote, Ausverkaufswaren etc. werden dabei ebenso wenig berücksichtigt wie der Erwerb von Gutscheinen und Serviceleistungen sowie Artikel aus dem Tchibo- und Eduschosortiment.<sup>6</sup> Obi gewährt auf sämtliche Einkäufe einen Bonus entsprechend der in der Tabelle angegebenen Staffelung, schließt jedoch einen Bonus auf den Erwerb eines Obi-Mietbauhauses aus.<sup>7</sup>

Einzulösen sind die gewährten Gutscheine von Hellweg binnen 6 Monate<sup>8</sup>, die von bauMax-x und Obi binnen eines Jahres.<sup>9</sup> Bei nicht fristgerechter Einlösung verfallen sie. Obi bietet den KonsumentInnen jedoch die Möglichkeit eine Barauszahlung des Bonus zu verlangen.<sup>10</sup>

Hinsichtlich der Zahlungsmodalitäten wird mit der Lagerhaus Kundenkarten die Möglichkeit geboten auch ohne Bankomat- oder Kreditkarte bargeldlos einzukaufen bzw. zu tanken und es wird der Saldo monatlich abgerechnet.<sup>11</sup>

Die Möglichkeit bargeldlos mit der Kundenkarte einzukaufen bieten auch Hornbach und Hellweg an.<sup>12</sup> Die ProjektWelt-Karte von Hornbach verfügt über eine Kreditfunktion, die berechtigt in der Standardversion um bis max. € 2.500,- und in der Bauherrenversion um bis max. € 7.000,- Produkte und Dienstleistungen bei diesem Unternehmen zu beziehen. Der Karteninhaber hat hierbei lediglich den Abrechnungsbeleg über seine Einkäufe zu unterfertigen womit die Richtigkeit und Höhe der Rechnung bestätigt wird. Der so durch den Kunden akzeptierte Rechnungsbetrag wird in der Folge kontokorrentmäßig am Kundenkonto verbucht. Der Saldo des Kundenkontos wird monatlich abgerechnet. Die Bezahlung erfolgt nach der Abrechnung entweder mittels Einzug des gesamten offenen Betrages vom bekanntgegebenen Girokonto innerhalb der auf der Rechnung angegebenen Frist oder später durch den Karteninhaber mittels Erlagschein. Es ist hier

---

<sup>6</sup> Vgl. Folder: Die Hellweg Kundenkarte Seite 2 und Allgemeine Geschäftsbedingungen der bauMax Preissäge-Karte Punkt 4.

<sup>7</sup> Vgl. Allgemeine Geschäftsbedingungen der OBI Biber Bonus Card Punkt 2. in Verbindung mit Punkt 7.

<sup>8</sup> Vgl. Folder: Die Hellweg Kundenkarte, Seite 2.

<sup>9</sup> Vgl. Allgemeine Geschäftsbedingungen der BauMax Preisäge-Karte Punkt 4. sowie Allgemeine Geschäftsbedingungen der OBI Biber Bonus Card Punkt 3.

<sup>10</sup> Vgl. Allgemeine Geschäftsbedingungen der OBI Biber Bonus Card Punkt 3.

<sup>11</sup> Vgl. Download „Lagerhaus Card“ Ihre persönliche Kundenkarte auf der Homepage [www.lagerhaus.grazland.at](http://www.lagerhaus.grazland.at) vom 25.6.2009.

<sup>12</sup> Vgl. Download über die Plus Card, das dicke Plus für Handwerk und Gewerbe auf [www.bauhaus.at](http://www.bauhaus.at). Seite 2, Folder: Die Hellweg Kundenkarte, Seite 3 und Geschäftsbedingungen für den Gebrauch der Hornbach ProjektWelt-Karte, Punkt 4.

allerdings zu beachten, dass diese Zahlungsart nur bei Rechnungsbeträgen ab € 75,- möglich ist und dass zudem 10 % des Rechnungsbetrages, jedenfalls aber mindestens ein Betrag von € 36,34, dennoch mittels Bankeinzug zu bezahlen sind. Für den nicht mittels Bankeinzug bezahlten Teil des Rechnungsbetrages werden 13 % p. a. Sollzinsen verrechnet und der Karteninhaber hat weiters jedenfalls dafür zu sorgen, dass das Konto von dem der Bankeinzug erfolgen soll, gedeckt ist. Sollte dem nicht der Fall sein, werden Verzugszinsen in der Höhe von 16,5 % p. a. verrechnet.<sup>13</sup>

Die Kartenausstellung erfolgt nicht durch Hornbach sondern durch die card complete Service Bank AG, vormals VISA-SERVICE Kreditkarten AG, und diese Bank und nicht Hornbach ist Vertragspartner des Karteninhabers. Die Abwicklung der Kredite mittels der ProjektWelt-Karte erfolgt durch die Cards & Systems EDV-Dienstleistungs GmbH.<sup>14</sup>

Die Ausstellung der Karte selbst ist zwar kostenlos, jedoch fallen bei Zahlungsverzug zuzüglich zu den oben beschriebenen Kosten noch weitere Kosten in der Höhe von € 10,90 für die erste Mahnung und € 21,80 für die zweite Mahnung sowie Kosten für etwaige angefallene Zinsen oder etwaige Adressnachforschungen an. Ein Verlust der Karte ist bekanntzugeben, damit eine Sperre durchgeführt werden kann. Dafür ist ein Betrag von € 7,27 zu bezahlen. Sollte die Cards & Systems EDV-Dienstleistungs GmbH wegen Nichteinhaltung der Geschäftsbedingungen den Vertrag mit dem Karteninhaber kündigen, ist sie berechtigt einen Betrag von € 36,34 zusätzlich zu den sonstigen Kosten zu verrechnen.<sup>15</sup> Vollständigerweise wird hier angemerkt, dass es sich hierbei ausschließlich um außergerichtliche Kosten handelt.

Kosten von € 2,20 pro Mahngang sowie Verzugszinsen in der Höhe von 14.4 % p.a. werden auch vom Lagerhaus Graz-Land bei Zahlungsverzug verrechnet.<sup>16</sup> Bei Hellweg fallen bei den ersten beiden Mahnstufen keine Kosten und Verzugszinsen an, danach wird allerdings ein Inkassobüro beauftragt.<sup>17</sup>

---

<sup>13</sup> Vgl. Geschäftsbedingungen für den Gebrauch der Hornbach ProjektWelt-Karte, Punkte 6. und 10.

<sup>14</sup> Vgl. Ebenda, Punkt 1.

<sup>15</sup> Vgl. Ebenda, Punkte 5. 7. und 8.

<sup>16</sup> Tel. Auskunft der Buchhaltung Lagerhaus Graz-Land vom 9.7.2009.

<sup>17</sup> Tel. Auskunft Finanzbuchhaltung Hellweg vom 9.7.2009.

### 3. Ergebnisse und Schlussfolgerungen

Das wesentliche Ergebnis dieser Untersuchung besteht darin, dass Kundenkarte nicht gleich Kundenkarte ist. Karten mit Rabatte sowie Mindestumsätzen und Staffellungen stehen Karten für bargeldloses Einkaufen gegenüber.

Mindestumsätze benötigt man bei bauMax-x, Obi und Hellweg. Oft werden bei den Mindestumsätzen bereits reduzierte Waren, Angebote und Sonderaktionen nicht berücksichtigt. Die Rabatte reichen von 2 % bis 10 %, sind je nach Unternehmen von unterschiedlichen Umsatzhöhen abhängig.

Die Karten von Bauhaus, Hellweg, Hornbach und Lagerhaus Graz-Land bieten neben der Bezahlung in bar oder mit Bankomat- und Kreditkarte – wenn auch nach entsprechender Prüfung der Bonität des Konsumenten – die Möglichkeit eines Einkaufs auf Rechnung. Bei Nichtbezahlung der Rechnungen, im Falle eines Kaufs auf Lieferschein (bei Hellweg, Lagerhaus Graz-Land möglich) oder auf Kredit (Hornbach) fallen in der Regel Mahnspesen und andere Kosten an.

KonsumentInnen stellen, indem sie bei Kundenkartenprogrammen mitmachen – je nachdem was alles abgefragt wird - personenbezogene Daten in nicht unbeträchtlichem Umfang zur Verfügung. Dies gilt insbesondere dort, wo die Bonität der Kunden überprüft wird. Diese Daten lassen vielfältige Rückschlüsse auf die konkrete Lebenssituation zu und werden von den Unternehmen günstigstenfalls zur Marktanalyse und zielgenauen Werbeaktionen verwendet. Daneben lassen sie Rückschlüsse auf die finanzielle und familiäre Situation ziehen. KundInnen sollten sich dessen bewusst sein, wenn sie sich bei Kundenkartenprogrammen engagieren.

Aus Verbrauchersicht ist jene Kundenkarte die Beste, deren Ausstellung mit der Abfrage von wenigen personenbezogenen Daten verbunden ist und mit der Direktrabatte gewährt werden.