

Burgkunstadt, 5. Dezember 2025

Eigentümerwechsel

BAUR-Gruppe verkauft BFS Baur Fulfillment Solutions an walter services

Der etablierte Kundenservice-Anbieter walter services GmbH erwirbt die BFS Baur Fulfillment Solutions GmbH und wird neue Gesellschafterin. Mit dem Verkauf erreicht die BAUR-Gruppe ein wichtiges Ziel für ihr bisheriges Tochterunternehmen: eine positive Zukunftsperspektive in einem zunehmend herausfordernden Marktumfeld.

Aufgrund des Ausstiegs eines wichtigen Auftraggebers in der BFS-Logistik, sah sich das Unternehmen dazu gezwungen, seine Logistikstandorte zu schließen. Die Gewinnung von Nachfolgegeschäft war, auch mit Blick auf die anspruchsvolle Wirtschaftslage, nicht erfolgreich. Somit verblieb allein das Customer Service-Geschäft bei dem 2004 gegründeten Tochterunternehmen der BAUR-Gruppe. „Mit dem Verlust des Logistikgeschäfts war es für uns zunehmend schwierig, einen wirtschaftlich sinnvollen Betrieb von BFS zu gewährleisten“, erklärt BAUR-Gruppe CFO Achim Güllmann. „Das extrem kompetitive Marktumfeld in der deutschen Customer Service-Branche erfordert mittlerweile Kostenstrukturen, die für einen eher kleinen Anbieter wie BFS dauerhaft kaum realisierbar gewesen wären. Als Teil eines größeren Anbieters hingegen kann BFS auch in Zukunft wirtschaftlich wettbewerbsfähig bleiben.“

Folglich war die BAUR-Gruppe auf der Suche nach einer tragfähigen Lösung, die ebenso den Erhalt einer Vielzahl von Arbeitsplätzen ermöglicht. „Für uns waren beide Aspekte von zentraler Bedeutung: Einerseits die betriebswirtschaftliche Stabilisierung und andererseits auch die Weiterbeschäftigung unserer Kolleg*innen. Umso mehr freut es mich, dass wir dieses Ziel erreicht haben“, so Achim Güllmann. Zum 1. März 2026 übernimmt die walter services GmbH aus Königswinter (Nordrhein-Westfalen) die BFS Baur Fulfillment Solutions GmbH, die dann nicht mehr Teil der BAUR-Gruppe sein wird. Die Unterzeichnung des Kaufvertrags fand am 3. Dezember 2025 statt. Vorher hatten die Gesellschafter der BAUR-Gruppe, Friedrich-Baur-Stiftung und Otto Group, dem Verkauf einstimmig zugestimmt.

Mit der Akquisition übernimmt die walter services GmbH sämtliche bestehenden Verträge mit Auftraggebern und sichert sich dadurch zusätzliches Auftragsvolumen. Mit Vollzug des Kaufvertrags wird sie zudem neue Gesellschafterin der BFS und übernimmt alle zu diesem Zeitpunkt dort beschäftigten Mitarbeitenden. „Customer Services ist People Business. Deshalb freuen wir uns darauf, mehrere Hundert neue Kolleginnen und Kollegen bei uns in der Unternehmensgruppe begrüßen zu dürfen. Gemeinsam mit ihnen führen wir BFS und ihre exzellente Arbeit im Kundenservice für zahlreiche bekannte Marken und Unternehmen fort“, so Meinolf Brauer, Inhaber von walter services. „Seit 1956 sind wir als Anbieter von Kundenservice-Dienstleistungen am Markt tätig. 2.300 Menschen sind für walter services im Einsatz – flexibel im Home Office oder an einem unserer 14 Standorte in Deutschland. Jetzt auch endlich in Oberfranken!“ Bestandteil des Kaufvertrags sind auch die Mietverträge für die Centerstandorte von BFS in Burgkunstadt, Bayreuth und Neustadt bei Coburg.

Über die BAUR-Gruppe

Die BAUR-Gruppe steht für einen Unternehmensverbund, der sich auf Online-Handel und Dienstleistungen konzentriert. Kernunternehmen ist das 1925 von Friedrich und Kathi Baur gegründete Handelsunternehmen BAUR. Über die Jahre entwickelte sich daraus die heutige BAUR-Gruppe, die seit 1997 Teil der weltweit aktiven Otto Group ist. Zur BAUR-Gruppe zählen zudem sieben von der Tochtergesellschaft Otto Austria Group verantworteten Online-Shops im DACH-Raum – darunter die Marken OTTO Österreich, Universal, Quelle und Ackermann. Zum Geschäftsfeld B2B-Dienstleistungen zählen die 2004 gegründete BFS Baur Fulfillment Solutions, die Foto- und Videounit BAUR Studios und der E-Commerce Full Service Partner empiriecom sowie die österreichische OKO Inkasso-Auskünfte GmbH & Co KG. Das Logistikunternehmen Baur Hermes Fulfilment betreibt die BAUR-Gruppe gemeinsam mit der Otto Group-Konzernschwester Hermes Fulfilment. Unternehmenssitz der BAUR-Gruppe ist Burgkunstadt in Oberfranken. Weiterer Gesellschafter ist die Friedrich-Baur-Stiftung.

Über walter services

Die walter services Gruppe ist ein auf Kundenservice und Customer Experience-Management spezialisierter Dienstleister. Das 1956 gegründete Familienunternehmen beschäftigt inklusive seiner Tochterunternehmen bundesweit etwa 2.700 Mitarbeitende an 14 Standorten und betreut ein Kundenportfolio von etwa ~60 Auftraggebern. In den letzten Jahren hat sich das Unternehmen mit Sitz in Königswinter bei Bonn zunehmend zu einem Full-Service Dienstleister für sämtliche Touchpoints zwischen Firmen und Endkunden entwickelt und deckt heute ein Leistungsspektrum ab, das neben klassischem Kundenservice auch Marketing, Community Management und verbundene IT-Dienstleistungen umfasst.

Medienkontakt

BAUR-Gruppe · Unternehmenskommunikation
Stefan Gagel · Corporate Spokesman
T 09572 91 3024 · stefan.gagel@baur-gruppe.com