

**PRESSE-
KONFERENZ**
29.10.2021

ABGELIEFERT – AUSGELIEFERT

Präsentation einer WU-Studie zu den Arbeitsbedingungen von Amazon-Paketzusteller:innen und Fälle aus der Beratungspraxis der AK Wien

BIANCA SCHRITTWIESER
Leiterin Arbeitsrecht, AK Wien

JUDITH KOHLENBERGER
Studienautorin, WU Wien



Wer bei Amazon bestellt, erwartet, dass die Lieferung möglichst schnell ankommt. Aber welchen Preis die Amazon-Paketzusteller:innen dafür bezahlen und unter was für ausbeuterischen Bedingungen sie arbeiten müssen, ist den Konsument:innen wohl nicht klar.

Die von der AK Wien geförderte Studie der Wirtschaftsuniversität (WU) Wien „Systemrelevant, aber unsichtbar: Arbeitsbedingungen migrantischer und geflüchteter Amazon-Zusteller*innen während der COVID-19-Pandemie“ schließt eine Forschungs- und Wissenslücke über die Arbeitsverhältnisse von Zusteller:innen, die für Subunternehmerketten tätig sind, die von Amazon beauftragt wurden. Dabei wird ersichtlich, wer unter besonders schlechten Arbeitsbedingungen leidet und wessen Arbeitsleistung weder anerkannt noch angemessen bezahlt wird: Es sind häufig geflüchtete oder zugewanderte Arbeitnehmer:innen. Dieser Befund wird auch durch die arbeitsrechtliche Beratung der AK Wien bestätigt. Die Anliegen der Beschäftigten aus dem Kleintransportgewerbe, die sich an die AK wenden, machen deutlich: In dieser Branche liegt einiges im Argen.

Studie über Arbeitsbedingungen der Amazon-Paketzusteller:innen

Während der Corona-Lockdowns haben Onlinebestellungen stark zugenommen. Damit war eine Berufsgruppe extrem gefordert, der allerdings nicht applaudiert wurde: die Paketzusteller:innen. Die von der AK geförderte Studie der WU Wien „Systemrelevant, aber unsichtbar: Arbeitsbedingungen migrantischer und geflüchteter Amazon-Zusteller*innen während der COVID-19-Pandemie“ von Dr. Judith Kohlenberger, Dr. Milda Zilinskaite, Dr. Aida Hajro und Irini Vafiadis beschäftigt sich mit genau dieser Berufsgruppe, deren Arbeit trotz der gestiegenen Bedeutung weitgehend im Verborgenen bleibt – diese Auseinandersetzung fehlt(e) in wissenschaftlichen Untersuchungen ebenso wie in öffentlichen Debatten. Es ist daher auch nicht verwunderlich, dass es bisher zu keiner Verbesserung der Arbeitsqualität oder Entlohnung kam.

Für die qualitative Studie wurden 15 Zusteller (in ihren Erstsprachen) befragt, die bei Subunternehmen gearbeitet haben, die von Amazon beauftragt wurden. Die Teilnehmer waren ausschließlich Männer im Alter zwischen 19 und 43 Jahren und wurden zu ihrer Motivation, den Arbeitsbedingungen, ihrer kollektiven Identität als Amazon-Zusteller und den veränderten Arbeitsbedingungen durch die Pandemie befragt. Für die meisten stellte der Job als Zusteller ihre einzige Einkommensquelle dar. Sie stammten aus Ungarn, Kroatien, Syrien, Iran und Afghanistan - fast alle von ihnen waren in den letzten zehn Jahren nach Österreich gekommen.

Zitate der Befragten

Die Aussagen der Befragten zeichnen ein Bild systematischer Ausbeutung, die seelisch und körperlich belastend ist: *„Früher war es nur um die Weihnachtszeit so und jetzt ist es durchgehend so. Früher hat es immer geheißen, ein bis zwei Monate durchhalten und dann war es vorbei. Aber jetzt ist es immer so“*, berichtet einer der Befragten darüber, wie sich die Arbeitslast während der Coronakrise erhöht hat.

Aussagen wie *„ich verbrauche meine ganze Lebensenergie in dieser Arbeit“* oder *„jeden Tag machen die Zustellfirmen die Fahrer kaputt“* verdeutlichen dabei die extrem belastende Arbeitssituation.

Sehr häufig wird von massivem Arbeitsdruck berichtet: *„Die Arbeitsstunden sind vorgegeben. Acht Stunden pro Tag. Die Tour ist aber ungefähr neun Stunden,“* *„das dauert immer, immer neun bis zehn Stunden und nicht nur acht Stunden. Man macht immer Überstunden,“* *„. . . aber wir arbeiten jeden Tag zehn Stunden und manchmal auch bis elf Stunden.“*

Amazon-Paketzusteller:innen sind in den seltensten Fällen direkt für Amazon tätig. Diese Subunternehmer-Konstruktionen schaffen große Unsicherheit und wurden von einem der Befragten folgendermaßen zusammengefasst: *„Amazon hat sich so der Mitarbeiter entledigt und uns stattdessen an die Zusteller ausgelagert. Amazon gibt weiterhin den Ton an und ist der ‚Chef‘, aber gesetzlich nicht direkt für uns verantwortlich, da wir nicht Amazon-Mitarbeiter sind.“*

Studienautorin Judith Kohlenberger von der WU Wien: „Alle Zusteller, die wir im Rahmen der Studie befragen konnten, waren entweder selbst zugewandert oder hatten Flucht- und Migrationshintergrund. Dieser Umstand ist in vielen Fällen kausal für ihre Ausbeutung, da durch unsicheren Aufenthaltsstatus, fehlende soziale Netze im Zielland, langwierige Anerkennung von im Ausland erworbenen Abschlüssen und Diskriminierungserfahrungen am heimischen Arbeitsmarkt, zusätzlicher Druck entsteht, den prekären Zustellerjob anzunehmen. Paketzusteller:innen sind also eine weitere systemrelevante Gruppe an Arbeitnehmer:innen, die stark migrantisch geprägt ist. Sie haben unser Land durch die Krise getragen, dafür bis dato aber kaum Anerkennung erhalten – im Gegenteil: Oft wurden ihre Arbeits- und Menschenrechte in der Pandemie noch weiter beschnitten.“

Befund durch AK Arbeitsrechtsberatung bestätigt

Die Erkenntnisse der Studie decken sich mit den Erfahrungen aus der Arbeitsrechtsberatung der AK Wien. **Bianca Schrittwieser, Leiterin der Abteilung Arbeitsrecht** erklärt: „Die häufigsten Anliegen, mit denen sich die Arbeitnehmer:innen aus dem Bereich Kleintransportgewerbe an uns gewandt haben, waren Lohnrückstände, unberechtigte Abzüge von Beträgen, unbezahlte Überstunden, nicht eingehaltene Ruhezeiten oder fehlendes Tagesgeld. Der Druck auf die Beschäftigten ist immens, die Angst um den Verlust des Arbeitsplatzes groß. Die Herkunftsgeschichte der Zusteller:innen, die meist geflüchtet oder zugewandert sind, macht es ihnen noch schwerer, ihre Rechte einzufordern. Die Fälle, die dennoch bei uns landen, sind also nur die Spitze des Eisberges. Es ist davon auszugehen, dass Arbeitsrechtsverletzungen im Kleintransportgewerbe nicht die Ausnahme, sondern eher die Regel sind. In der Beratung entsteht schon der Eindruck, dass Amazon nichts gegen die systematische Ausbeutung von Arbeitnehmer:innen unternimmt und sich durch das Auslagern an Subunternehmen der Verantwortung entzieht. Darum fordert die AK auch schon lange eine Haftung des Erstauftraggebers für Löhne. Die komplexen Subunternehmerketten machen es nämlich sehr schwer bis unmöglich jenes Unternehmen zur Verantwortung zu ziehen, das den größten Profit aus den zahlreichen Arbeitsrechtsverletzungen schlägt – und das ist in diesem Fall Amazon.“

Zentrale Erkenntnisse der Studie

- Amazon lagert durch die Beauftragung von Subunternehmen die arbeitsrechtliche Verantwortung für die Zusteller:innen aus. Die Organisation über diese Subunternehmen verschlechtert die ohnehin prekären Arbeitsverhältnissen noch weiter.
- Es zeigt sich, dass es vor allem zugewanderte und geflüchtete Arbeitnehmer:innen sind, die in jenen Bereichen arbeiten, in denen es besonders oft zu Menschen- und Arbeitsrechtsverletzungen kommt.
- Im Rahmen der Coronakrise verschärfte sich die Arbeitsbelastung aufgrund des enormen Anstiegs an Bestellungen – gleichzeitig waren die Zusteller:innen während der Lockdowns auch einem erhöhten Gesundheitsrisiko ausgesetzt.
- Die dauerhaft hohe Arbeitsbelastung und berufsbedingte gesundheitliche Risiken gefährden die Gesundheit der Zusteller:innen. Befragte berichten von Rückenschmerzen, Muskelzerrungen,

Knie- und Fußverletzungen. Gleichzeitig gaben viele Befragte an, sich nicht krankschreiben zu lassen, weil sie Angst haben, den Arbeitsplatz zu verlieren oder keinen Lohn zu bekommen. Das verdeutlicht, warum Arbeitsrechtsverletzungen bei Amazon-Zusteller:innen kein individuelles, sondern auch ein gesamtgesellschaftliches Problem darstellen: Kranke Zusteller:innen gefährden (nicht nur während einer Pandemie) Kolleg:innen sowie Kund:innen und stellen im Straßenverkehr ein Sicherheitsrisiko dar.

- Bei der Zustellung herrscht so hoher Zeitdruck, dass die vereinbarten Pausen nicht eingehalten werden können. Den Zusteller:innen bleibt oftmals nicht einmal genug Zeit, um auf die Toilette zu gehen.
- Es werden weder Regelungen für Arbeitszeiten noch für Überstunden eingehalten. Die Unvorhersehbarkeit der Dienstpläne ist belastend und beeinträchtigt Privat- und Familienleben.
- Einige Befragte berichteten von nicht bezahlten Überstunden und/oder nicht einsehbaren Zeiterfassungen des Subunternehmers.
- Der Einsatz von Apps für das Tracking der Lieferroute oder des Fahrverhaltens hat zugenommen – digitale Überwachung der Zusteller:innen ist zur Regel geworden.
- In Österreich existiert bis dato kein Betriebsrat bei Amazon bzw. bei einem für Amazon tätigen Subunternehmen. Viele Zusteller:innen begrüßen theoretisch gewerkschaftliches Engagement, bzw. die Gründung eines Betriebsrates. In der Praxis, also wenn es darum geht sich tatsächlich einzubringen, scheitert es aber oft an Sprachkenntnissen, Information oder auch an zeitlichen Ressourcen. Außerdem erschweren hohe Fluktuation und Zersplitterung der Branche die gewerkschaftliche Organisation.
- Einige Befragte gaben an, dass sie Angst haben, sich an Institutionen wie die AK zu wenden, weil sie dann von den Subunternehmen wegen angeblich beschädigter bzw. gestohlener Pakete beschuldigt und entlassen werden könnten. Aber die AK ist unter den Befragten bekannt und glücklicherweise finden doch immer wieder Betroffene den Weg in die Arbeitsrechtsberatung, mit der sie auch durchwegs zufrieden sind.
- Insgesamt gaben alle Befragten an, sich nicht vorstellen zu können dieser Tätigkeit längerfristig nachzugehen. Die Mehrheit hat diesen Job nur aus einer Notlage heraus angenommen.

Problemfelder im Kleintransportgewerbe in der AK Beratungspraxis

Die Schilderungen der extrem schlechten Arbeitsbedingungen in der Studie decken sich mit den Erfahrungen aus der AK-Arbeitsrechtsberatung. Arbeitnehmer:innen aus dem Kleintransportgewerbe wandten sich am häufigsten wegen Lohnrückständen, unberechtigten Abzügen von Beträgen, unbezahlten Überstunden, nicht eingehaltenen Ruhezeiten oder fehlendem Tagesgeld an die AK Wien.

Konkrete Beispiele:

- **Offene Löhne:** Ein häufiges Anliegen war, dass Löhne nicht rechtzeitig, nicht in der richtigen Höhe oder gleich gar nicht ausbezahlt wurden.

- **Hoher Arbeitsdruck, unbezahlte Überstunden:** Der Druck durch die enorm hohe Anzahl, an Paketen, die ausgeliefert werden müssen, ist immens. Die Arbeitnehmer:innen haben in der Regel eine 6-Tage-Woche und es fallen regelmäßig Überstunden an. Der Arbeitgeber zahlt die Überstunden aber oft nicht aus und verschafft sich so einen unfairen Vorteil gegenüber dem Mitbewerber – und zwar auf dem Rücken der Beschäftigten.
- **Unberechenbare Arbeitszeiten:** Wartezeiten im Lager oder die Zeit, die benötigt wird, um die leeren Amazon-Taschen wieder zu retournieren, werden weder als Arbeitszeit gewertet noch bezahlt. Auch genaue Arbeitszeitaufzeichnungen fehlen oft. Außerdem werden Dienste kurzfristig gestrichen oder angeordnet. Eine Planbarkeit ihrer Arbeitszeiten ist für die Arbeitnehmer:innen somit nicht gegeben.
- **Willkürliche Lohn- und Gehaltsabzüge:** Ein häufig genanntes Problem ist, dass den Arbeitnehmer:innen willkürlich Beträge vom Lohn abgezogen wurden. Die Firmen sind bei den vorgeschobenen Behauptungen, warum sie diese „Pauschalstrafen“ abziehen, sehr kreativ: Recht häufig unterstellen sie Schäden an den Dienstautos ohne diese entsprechend zu belegen, auch angebliche Kundenbeschwerden werden oft angeführt.
- **Urlaubsabzüge:** In einigen Fällen wurde einfach Urlaub abgezogen, obwohl für den Zeitraum eine ordentliche Krankmeldung vorlag. Auf diese Weise will der Arbeitgeber sich um die Entgeltfortzahlung drücken und – im Falle der Beendigung des Arbeitsverhältnisses – keine Urlaubersatzleistung zahlen.
- **Kündigungsfristen:** Auch bei Kündigungen wird das Arbeitsrecht oft ignoriert – so werden etwa Kündigungsfristen nicht eingehalten und die Arbeitnehmer:innen damit um ihre Entgeltansprüche gebracht.
- **Unwissentliche Ummeldung:** Einige Arbeitnehmer:innen berichteten, dass sie während ihres Arbeitsverhältnisses ohne ihr Wissen einfach auf einen anderen Subunternehmer umgemeldet wurden.

Forderungen der AK

Regulierung der Subunternehmensstruktur

Haftung des Erstauftraggebers für die Löhne

Ähnlich wie beim Bau wird im Bereich der Paketzustellung ein Großteil der Aufträge an Subunternehmen und von diesen teilweise weiter an Sub-Subunternehmen vergeben. Dadurch entledigen sich die Erstauftraggeber ihrer Verantwortung und es entstehen Subunternehmerketten, die den Druck auf die Arbeitsbedingungen erhöhen und einen idealen Nährboden für Sozialbetrug, Schwarzarbeit und Lohndumping bilden. Die Haftung des Erstauftraggebers für die Löhne wäre eine wirksame Maßnahme, um die Subvergaben weniger attraktiv zu machen und die Verantwortung für die Bezahlung korrekter Löhne (wieder) dort anzusiedeln, wo die Hautprofiteure dieses Systems sind.

Haftung des Auftraggebers für die Sozialversicherungsbeiträge

Im Baubereich gibt es schon seit vielen Jahren eine Haftung des Auftraggebers für die Sozialversicherungsbeiträge. Die Erfahrungen sind gut. Die Österreichische Gesundheitskasse ist seitdem wesentlich erfolgreicher darin, die Beiträge einzubringen. Es wäre daher sinnvoll – so wie in

Deutschland (Paketboten-Schutz-Gesetz) – diese Haftung auch auf den Bereich der Paketzusteller:innen auszudehnen.

Nachbesserungen beim Gesetz gegen Lohn- und Sozialdumping

Im Sommer hat die Regierung eine Novelle des Lohn- und Sozialdumping-Bekämpfungsgesetzes beschlossen. Mit diesem Gesetz wurden vor allem die Strafen herabgesetzt. Das war leider kontraproduktiv. Die AK ortet einige Punkte, die beim Lohn- und Sozialdumping-Bekämpfungsgesetz noch dringend repariert werden müssten:

Änderungen beim Höchststrafen

Für die nachgewiesene Unterentlohnung gibt es je nach Gesamtsumme des vorenthaltenen Entgelts gestaffelte Strafen bis zu einer Höchststrafe von 400.000 Euro. Dieser Höchststrafen gilt aber nur bei vorsätzlicher Ausbeutung in einem krassen Ausmaß: Die Entlohnung muss hier mehr als 40 Prozent unter dem kollektivvertraglichen Mindestlohn liegen! Aus Sicht der AK rechtfertigt bereits ein 30 prozentiger Lohnraub die mögliche Anwendung des Höchststrafens (der von der Strafbehörde ja ohnehin nur in angemessenem Verhältnis zu Schaden und Schuld ausgeschöpft werden darf).

Strafmilderung nur bei Nachzahlung des Entgelts

Die Behörde hat den Höchststrafen der Strafen, den sie anwendet, jeweils um eine Stufe zu senken (je nach Schadenshöhe von höchstens 250.000 auf höchstens 100.000 Euro bzw. von höchstens 100.000 auf höchstens 50.000 Euro), wenn der Arbeitgeber im Strafverfahren umfassend zur Aufklärung beiträgt. Der Grundgedanke („tätige Reue“) ist völlig in Ordnung, aber höchst unvollständig ausgeführt: Der Arbeitgeber kommt auch dann in den Genuss des milderen Strafrahmens, wenn er zwar zur Aufklärung des Lohndumpings beiträgt, aber seinen unterentlohnnten Beschäftigten keinen Cent des vorenthaltenen Lohns nachzahlt! Solange die Ausbeutung (und damit die illegale Konkurrenzierung der guten österreichischen Betriebe) aufrecht bleibt, darf es nicht zur Strafmilderung kommen.

Prinzip der „Beugestrafe“ einführen

Mafiöse Arbeitgeber können die Strafrahmen für Lohndumping (Höchststrafe von 50.000, 100.000 oder 250.000 Euro je nach Schadenshöhe; im Extremfall 400.000, siehe oben) relativ leicht vermeiden, indem sie die Kontrolle vereiteln: Sie verwehren z.B. der Kontrollbehörde den Zutritt oder sie weigern sich, die Lohnunterlagen zu übermitteln. Dann wird die Unterentlohnung in der Regel nicht festgestellt werden können, und die höchstmögliche Strafdrohung beträgt nur mehr 40.000 Euro. Das ist so, als könnte sich ein Einbrecher der ihm drohenden Gefängnisstrafe dadurch entziehen, dass er der Polizei die Durchsuchung der Wohnung verweigert, in der er die Beute versteckt hält: Statt Gefängnis würde ihm dann nur mehr eine bescheidene Geldstrafe wegen „Durchsuchungsvereitelung“ drohen. Die Arbeiterkammer verlangt, dass in solchen Fällen das bewährte Prinzip der Beugestrafe angewendet wird: Lässt der Arbeitgeber auf nochmalige Aufforderung die Kontrolle zu, übermittelt die Unterlagen usw., bleibt es beim einfachen Strafrahmen. Verhindert er beharrlich die Beweiserhebung zu den bezahlten Löhnen und Sozialabgaben, wird der Strafrahmen mit jedem Tag höher.

Europarechtskonforme Regelung

Wenn ausländische Firmen Anlagen liefern, brauchen sie nach der Regierungsvorlage entsandten Arbeitnehmern bei der Montage der Anlage, bei deren Inbetriebnahme, bei Einschulungen und bei Service- und Reparaturarbeiten bis zu drei Monate lang für jede dieser Tätigkeiten (also im Extremfall durchgehend bis zu einem Jahr) keine österreichischen Kollektivvertragslöhne zu zahlen. Diese Ausnahmeregelung („Montageprivileg“) ist nicht nur eine schwer verständliche Dumping-Konkurrenzmaßnahme gegen österreichische Anlagenbau-Unternehmen, sondern auch die Nicht-Umsetzung der europarechtlichen Vorgabe, wonach solche Tätigkeiten nicht länger als einen Monat

vom inländischen Lohnniveau ausgenommen sein dürfen. Die Arbeiterkammer verlangt eine europarechtskonforme Regelung.

Mehr Kontrollen

Um Lohn- und Sozialdumping sowie Schwarzarbeit hintanzuhalten und den Arbeitnehmer:innenschutz sicherzustellen, muss mehr kontrolliert werden. Hierfür ist eine massive personelle Aufstockung der zuständigen Behörden (insbesondere Finanzpolizei und Arbeitsinspektorat) erforderlich.

Mehr Schutz vor Scheinselbstständigkeit

Wirtschaftliche Abhängigkeit und Schutzbedürftigkeit beim Arbeitnehmer:innenbegriff

Wenn bei Scheinselbstständigkeit geprüft wird, ob ein Arbeitsverhältnis vorliegt, sollen wirtschaftliche Abhängigkeit und Schutzbedürftigkeit stärker berücksichtigt werden. Zur leichteren Rechtsdurchsetzung fordert die AK eine „Vermutungsregel für das Vorliegen eines Arbeitsverhältnisses“. Das heißt, dass Personen, die wie Arbeitnehmer:innen arbeiten, bei Gericht nicht auch noch beweisen müssen, dass ein Arbeitsverhältnis vorliegt.