

Faire Arbeit in der österreichischen Plattformökonomie?

Studie zu den Arbeitsbedingungen im Bereich ortsgebundener Plattformarbeit

Dr. Markus GRIESSER, TU Wien/Universität Innsbruck
ao. Univ.-Prof. Dr. Martin GRUBER-RISAK, Universität Wien
Dr. Benjamin HERR, Universität Wien/FORBA
Dr. Leonhard PLANK, TU Wien
Laura VOGEL MA, TU Wien

Studie finanziell unterstützt durch
AK Wien und Stadt Wien (MA23 - Wirtschaft, Arbeit und Statistik)

Jänner 2023

Kurzfassung

Die vorliegende Studie liefert eine branchenübergreifende Darstellung der ortsgebundenen Plattformarbeit in Österreich anhand einer Untersuchung von sechs Unternehmen aus vier unterschiedlichen Branchen (Essenslieferung, Lebensmittellieferung, Personentransport, Reinigungsarbeit). Sie entstand im Kontext des internationalen Fairwork-Netzwerks, das im Sinne der Aktionsforschung zur Verbesserung der Arbeitsbedingungen im Bereich der Plattformökonomie beitragen möchte. Dabei werden Unternehmen entlang von fünf Prinzipien (faire Bezahlung, faire Arbeitsbedingungen, faire Verträge, faire Management-Prozesse, faire Mitbestimmung) auf Basis eines multimethodischen Designs bewertet. Die Ergebnisse der Studie unterstreichen die große Heterogenität von ortsgebundener Plattformarbeit und verdeutlichen, dass die Auswirkungen für Beschäftigte stark von den gewählten Geschäftsmodellen der Unternehmen abhängen. Dabei schneiden jene Plattformen am besten ab, die geschäftliche Risiken und Verantwortung nicht einseitig auf Beschäftigte abschieben.

Abstract

This study provides a cross-sectoral account of location-based platform work (gig work) in Austria based on a study of six companies from four different sectors (food delivery, grocery delivery, ride-hailing, cleaning work). It was conducted in the context of the international Fairwork network, which aims to improve the working conditions of platform workers with an action research agenda. Platforms are assessed along five principles (fair pay, fair conditions, fair contracts, fair management, fair representation) based on a multi-methodological design. The results of the study underline the great heterogeneity of location-based platform work and make clear that the effects for platform workers depend strongly on the chosen business models of the companies. Platforms that perform best, are those that do not unilaterally shift business risks and responsibilities to workers.

(1) EINLEITUNG	4
(2) FORSCHUNGSSTAND	8
(2.1) BEGRIFFSDEFINITIONEN: PLATTFORMEN, PLATTFORMARBEIT UND DIGITALE ARBEITSPLATTFORMEN	8
(2.2) FORSCHUNGSSTAND I: ENTSTEHUNG UND UMFANG DER PLATTFORMÖKONOMIE IN ÖSTERREICH.....	9
(2.3) FORSCHUNGSSTAND II: PREKÄRE ARBEIT UND POLITIKEN DER ENTPREKARISIERUNG	11
(3) METHODE.....	14
(4) DARSTELLUNG DER PLATTFORMUNTERNEHMEN.....	17
(4.1) LIEFERANDO.....	17
(4.2) MJAM	30
(4.3) ALFIES	44
(4.4) UBER.....	57
(4.5) BOLT.....	73
(4.6) EXTRASAUBER	85
(5) FAZIT	98
LITERATUR.....	103

(1) Einleitung

Die vorliegende Studie wurde zwischen Februar 2021 und Jänner 2022 von Forscher*innen der Technischen Universität Wien sowie der Universität Wien durchgeführt. Sie wurde durch die finanzielle Unterstützung der Kammer für Arbeiter und Angestellte (AK) für Wien und der Stadt Wien/Abteilung Wirtschaft, Arbeit und Statistik (MA 23) ermöglicht. Entstanden ist sie im Rahmen des Fairwork-Netzwerks, das aktuell Projektpartner*innen aus rund 35 Ländern weltweit umfasst und vom Oxford Internet Institute der Universität Oxford bzw. vom Wissenschaftszentrum Berlin für Sozialforschung koordiniert wird. Das Fairwork-Projekt zielt im Sinne der Aktionsforschung darauf ab, zur Verbesserung der Arbeitsbedingungen im Bereich der Plattformökonomie beizutragen, indem Unternehmen entlang von fünf Prinzipien bewertet werden. Diese Prinzipien sind faire Bezahlung, faire Arbeitsbedingungen, faire Verträge, faire Management-Prozesse sowie faire Mitbestimmung (u.a. Fairwork 2021). Das erste Fairwork-Rating für Österreich erschien im Frühjahr 2022 in englischer Sprache (Fairwork 2022).¹

Im Rahmen der nunmehr vorliegenden Studie in deutscher Sprache werden die Erkenntnisse aus dem mit dem Rating verbundenen Forschungsprojekt vertieft und interdisziplinär an der Schnittstelle zwischen Sozial- und Rechtswissenschaft² aufbereitet. Da die Datenerhebung im Wesentlichen Ende 2021 abgeschlossen wurde, beziehen sich die in der Studie dargestellten Ergebnisse im Kern auf dieses Jahr (2021). Forschungsleitend bleibt auch hier die Frage nach der Fairness der Arbeitsbedingungen, die anhand der fünf genannten Prinzipien für faire Plattformarbeit operationalisiert wird, wobei von einer Bewertung der einzelnen Plattformen im Sinne des angesprochenen Ratings im vorliegenden Bericht abgesehen wird. Vielmehr liefert dieser eine branchenübergreifende Darstellung der ortsgebundenen Plattformarbeit in Österreich anhand einer exemplarischen *Untersuchung von sechs Unternehmen* – teils Ableger transnationaler Konzerne, teils lokale Start-ups – aus vier unterschiedlichen Branchen (Essenslieferung, Lebensmittellieferung, Personentransport, Reinigungsarbeit). Konkret geht es im Folgenden um Lieferando, Mjam bzw. Alfies, die in der Essens- und/oder Lebensmittellieferung tätig sind; um die beiden im Bereich des Personentransports aktiven Plattformunternehmen Uber und Bolt; sowie um ExtraSauber, eine Plattform in der Reinigungsbranche. Gezielt wird im Sinne einer explorativen Studie auf einen breiten empirischen Überblick über das Phänomen der ortsgebundenen Plattformarbeit, das im Zuge rezenter Entwicklungen vermehrt in den Fokus der öffentlichen Aufmerksamkeit gerückt ist.

Ein zentraler Grund für die gestiegene Aufmerksamkeit ist die *Covid 19-Pandemie*, die in Österreich wie in der gesamten EU zu einer dynamischen, wenngleich je nach Branche spezifischen Entwicklung der Plattformökonomie beigetragen hat (u.a. Barcevičius et al. 2021: 44ff.; De Groen et al. 2021: 14/26ff.). An Bedeutung gewann v.a. der Bereich der Essenslieferung, wo etablierte Unternehmen im Kontext der Pandemie ein signifikantes Wachstum aufwiesen, sowie jener der Lebensmittellieferung. In letztgenannter Branche drängten innerhalb kurzer Zeit nicht bloß Ableger mehrerer transnationaler Konzerne – namentlich Gurkerl.at (Rohlik), JOKR und Flink – in den rasch expandierenden Markt (und verließen diesen z.T. nach wenigen Monaten auch schon wieder). Neben dem Lebensmitteleinzelhandel (Billa/Rewe, Spar, Hofer/Aldi Süd) versucht hier seit Kurzem auch Mjam (Delivery Hero) Marktanteile zu besetzen, indem es sein Geschäftsmodell der Essens- um jenes der Lebensmittellieferung erweiterte.

¹ U.a. <https://fair.work/en/ratings/austria/> (1.9.2022).

² Eine ausführliche arbeitsrechtliche Einschätzung zu den Inhalten der vorliegenden Studie findet sich in Gruber-Risak et al. 2023.

Dem entgegen stehen Entwicklungen im Bereich des Personentransports, wo pandemiebedingte Lockdowns und rückläufige Tourist*innenzahlen einen (temporären) Niedergang bedingten.

In jenen Branchen, die im Kontext der Pandemie florierten, führte die wachsende Zahl an Plattformbeschäftigten häufig zu vermehrter Sichtbarkeit und öffentlicher Wahrnehmung. Damit ging jedoch nicht automatisch eine Verbesserung der häufig prekären Arbeitsbedingungen einher. Unter anderem aufgrund der vielfach damit verbundenen Arbeitsverdichtung verschlechterten sich diese zum Teil sogar. Plattformbeschäftigte sind daher Teil jener „**verkannten Leistungsträger*innen**“, von denen die Soziolog*innen Nicole Mayer-Ahuja und Oliver Nachtwey (2021) sprechen: Angehörige einer neuen sozialen Klassenfraktion, deren Arbeit unmittelbar mit der Reproduktion von Arbeitskraft bzw. von gesellschaftlichen Beziehungen verbunden ist und die deshalb von zentraler Bedeutung für den zeitgenössischen Kapitalismus sind, ohne dass sie dafür die soziale und finanzielle Anerkennung erfahren, die ihnen zustehen würde.

Jenseits der Pandemie haben in jüngster Zeit Entwicklungen auf rechtlicher Ebene für vermehrte Aufmerksamkeit bezüglich digitaler Arbeitsplattformen gesorgt. Zentral ist in diesem Zusammenhang ein Entwurf für eine **Richtlinie der EU Kommission zur Verbesserung der Arbeitsbedingungen in der Plattformarbeit**, der im Dezember 2021 präsentiert wurde (Europäische Kommission 2021). Damit werden drei Ziele verfolgt: Zum Ersten soll es Plattformbeschäftigten erleichtert werden, gegen eine nicht rechtskonforme Klassifizierung als Solo-Selbstständige vorzugehen, um darüber deren Zugang zu Sozial- und Arbeitsrechten zu verbessern. Das soll durch Einführung einer (widerleglichen) rechtlichen Vermutung, dass es sich bei Erfüllung bestimmter Kriterien prima facie um ein Arbeitsverhältnis handelt, bewerkstelligt werden. Zum Zweiten geht es darum, das algorithmische Management fairer zu gestalten, u.a. indem dessen Transparenz gesteigert wird und die Rechte von Plattformbeschäftigten zur Anfechtung automatisierter Entscheidungen gestärkt werden. Zum Dritten soll die Transparenz von Arbeitsplattformen erhöht und darüber die Durchsetzung bestehenden Rechts durch nationale Behörden erleichtert werden, u.a. indem (v.a. transnational agierende) Plattformunternehmen zur Übermittlung von Informationen verpflichtet werden (u.a. Gruber-Risak et al. 2021). Interessant ist dabei, dass ein Großteil der in dem Entwurf vorgesehenen Rechte auch für Plattformbeschäftigte zur Anwendung kommen soll, die nicht als Arbeitnehmer*innen eingestuft werden. Flankierend zu diesem Richtlinienentwurf wurde auch ein Entwurf für die Anwendung des Wettbewerbsrechts der Union auf kollektive Vereinbarungen von Solo-Selbstständigen präsentiert. Dieser wurde am 29. September 2022 veröffentlicht und stellt nun klar, dass auch jene Plattformbeschäftigten, die als Solo-Selbstständige Kollektivverträge verhandeln, nicht gegen das Kartellverbot verstoßen (Europäische Kommission 2022).

Aktuell ist der von der Kommission vorgelegte Entwurf der Plattformarbeits-Richtlinie noch Gegenstand von Verhandlungen auf EU-Ebene im sog. Trilog zwischen der Europäischen Kommission, dem Europäischen Parlament und dem Europäischen Rat. Im Mai 2022 wurde ein Bericht dem Ausschuss für Beschäftigung und Soziales von Elisabetta Gualmini vorgelegt (2021/0414(COD)), zu dem bislang rund 1.000 Abänderungsanträge eingegangen sind³, seit Dezember 2022 liegt ein Entwurf für eine Resolution des Europäischen Parlaments vor.⁴ Nach deren Verabschiedung soll die Richtlinie dann innerhalb von zwei Jahren auf Ebene der Mitgliedstaaten durch nationale Rechtsakte umgesetzt werden. Wann es letztlich soweit sein und wie das Ergebnis der Verhandlungen aussehen wird, ist derzeit noch offen. Schon jetzt zeigen

³ U.a. <https://www.europarl.europa.eu/legislative-train/theme-a-europe-fit-for-the-digital-age/file-improving-working-conditions-of-platform-workers> (1.9.2022).

⁴ https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/A-9-2022-0301_EN.html (25.1.2023).

sich jedoch erste Effekte des Richtlinienentwurfs, bspw. anhand einer größeren Sensibilität mancher Plattformunternehmen gegenüber Themen wie dem Beschäftigungsstatus der Plattformbeschäftigten oder dem algorithmischen Management.

Eine zentrale Herausforderung für Regulierungsbemühungen wie jene auf EU-Ebene stellt jedenfalls die große **Heterogenität (ortsgebundener) Plattformarbeit** dar. Diese hängt zentral – wie in der Literatur vielfach betont (u.a. De Groen et al. 2021) und auch in der vorliegenden Studie bestätigt wird (s.u.) – mit den unterschiedlichen Geschäftsmodellen zusammen, die von den Plattformunternehmen verfolgt werden. Das resultiert u.a. darin, dass sich im Bereich der ortsgebundenen Plattformarbeit reguläre („Normal-“)Arbeitsverhältnisse neben unterschiedlichen Formen von „atypischer“ Beschäftigung (z.B. befristete Dienstverhältnisse, geringfügige Beschäftigung) oder von informeller Beschäftigung (z.B. Scheinselbstständigkeit, undokumentierte Arbeit) finden. Zuweilen führt das dazu, dass echte Dienstnehmer*innen in ein und derselben Branche oder gar für ein und dasselbe Unternehmen wie freie Dienstnehmer*innen oder (neue) Selbstständige arbeiten (Fairwork 2022). Auch wenn die Arbeit im Wesentlichen gleich ist, so differiert die soziale Absicherung der unterschiedlichen Beschäftigungsstatus und Vertragsformen insbesondere was die arbeitsrechtlichen Ansprüche betrifft doch erheblich.

Angesichts dieser Heterogenität drängt sich die Frage nach der **Un-/Möglichkeit gewerkschaftlicher Organisation** bzw. kollektiver Repräsentation von Beschäftigten-Interessen auf. Im Hinblick darauf sind Organisierungsbemühungen im Bereich der Plattformarbeit im Allgemeinen, etwa aufgrund des algorithmischen Managements (u.a. Cini 2022; Woodcock 2020) oder aufgrund ihrer räumlichen Fragmentierung (u.a. Herr et al. 2021; Joyce et al. 2022), mit spezifischen Hürden, aber auch Chancen konfrontiert. Rider im Bereich der Essenslieferung etwa sind mit dem Arbeitsprozess zwar über eine App verbunden, aber als Beschäftigte räumlich über die gesamte Stadt verstreut. Diese räumliche Verstreuung macht nicht bloß die soziale Interaktion untereinander schwierig, sie behindert auch das Entstehen von Netzwerken der Solidarität (u.a. Herr 2018: 123ff.). Soziale Medien und Messenger-Dienste gewinnen vor diesem Hintergrund an Bedeutung, da sie es erlauben – wie auch aus unserer Studie hervorgeht –, Informationen zu teilen und sich über Arbeitsbedingungen auszutauschen (u.a. Heiland/Schaupp 2020: 59ff.). Art. 15 des Richtlinienentwurfes der Europäischen Kommission enthält daher auch eine Bestimmung, dass Plattformen digitale Kommunikationskanäle zum Austausch der Plattformbeschäftigten untereinander und zur Kontaktaufnahme mit Interessenvertretungen sicherstellen müssen, wobei Plattformen diese nicht überwachen dürfen.

Darüber hinaus zeigen sich Plattformbeschäftigte in manchen Branchen wie insbesondere den Lieferdiensten durchaus aufgeschlossen gegenüber Gewerkschaften und selbstorganisierten Gruppen (u.a. ebd.; Herr 2017: 10ff.; Vandaele et al. 2019). Dies wird auch durch eine aktuelle Studie zu Fahrradbot*innen in Österreich bestätigt, die auf Daten eines Online-Surveys des Europäischen Zentrums für Wohlfahrtspolitik und Sozialforschung basiert. Dieser zufolge geben bspw. 42,8 Prozent der Nicht-Gewerkschaftsmitglieder (N: 243) an, voll bzw. eher bereit zu sein, in naher Zukunft einer Gewerkschaft beizutreten, während lediglich 18,9 Prozent meinen, dass dies auf sie voll oder eher nicht zutreffe. Gefragt nach den Gründen für die Nicht-Mitgliedschaft verweisen zudem die meisten auf mangelndes Wissen über bzw. mangelnde Ansprache durch Gewerkschaften, wohingegen grundsätzliche Vorbehalte nur eine geringe Rolle spielen (Geyer/Prinz 2022: 29f.).

Strukturell bleibt Plattformarbeit nichtsdestotrotz überwiegend Niedriglohnarbeit. Vor diesem Hintergrund verwundert es wenig, dass praktisch alle von uns untersuchten Plattformunternehmen durch eine **Überrepräsentation migrantischer Personen** unter den Beschäftigten gekennzeichnet sind. Darin gleicht die ortsgebundene Plattformarbeit vergleichbaren Feldern wie etwa dem Logistik-Sektor (u.a. Neuhauser et al. 2021; Kohlenberger et al. 2021), was auf den im

Allgemeinen stark segmentierten Charakter des österreichischen Arbeitsmarkts verweist (u.a. Eppel et al. 2017). Die **Überrepräsentation von Frauen** in Branchen, die wenig sichtbar sind – vor allem der Reinigungsbranche und der Sorgearbeit –, verweist zudem auf die persistente geschlechtliche Segregation des Arbeitsmarkts in Österreich (u.a. Fritsch 2018).

Dem Charakter einer Aktionsforschung entsprechend ist es jedoch gelungen, bereits im Rahmen des diesjährigen Fairwork-Projekts erste **positive Veränderungen der Arbeitsbedingungen in der Plattformwirtschaft** anzustoßen (Fairwork 2022: 24ff.). So hat etwa, wie unten detailliert ausgeführt wird, die Essensliefer-Plattform Mjam ein Audit-Verfahren für seine Subunternehmen entwickelt, das 2022 implementiert werden soll. Ein vergleichbares Verfahren zur Kontrolle der Arbeits- und Entgeltbedingungen bei seinen „Partnerunternehmen“ hat auch die Reinigungs-Plattform ExtraSauber etabliert – und darüber hinaus seine Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) dahingehend überarbeitet, dass diese nunmehr auch Antidiskriminierungsrichtlinien im Sinne eines „Code of Conduct“ umfassen.

Wir hoffen, den konstruktiven Dialog mit manchen der untersuchten Plattformen im Rahmen zukünftiger Forschungsprojekte fortsetzen und dabei weitere Unternehmen dazu motivieren zu können, Verantwortung für eine fairere Plattformökonomie zu übernehmen. Zudem gehen wir davon aus, dass die vorliegende Studie im Zuge von Regulierungs-Ansätzen Berücksichtigung finden und dass sie verschiedenen Akteur*innen in diesem Rahmen als Referenzpunkt dienen wird. Letztlich hoffen wir, dass die Plattformbeschäftigten selbst im Sinne einer Verbesserung ihrer Entgelt- und Arbeitsbedingungen von diesen Anstrengungen profitieren werden.

(2) Forschungsstand

Wie einleitend dargelegt, gibt die vorliegende Studie einen empirisch fundierten Überblick zu ortsgebundener Plattformarbeit in Österreich. Der Fokus liegt dabei auf der Frage nach Fairness in Hinblick auf die für die Plattformen geltenden Entgelt- und Arbeitsbedingungen. Mit Blick darauf werden in diesem Kapitel zentrale Begriffe definiert und der aktuelle Forschungsstand zu ortsgebundener Plattformarbeit dargestellt. Die Darstellung fokussiert sowohl auf Entstehung und Umfang von Plattformarbeit in Österreich als auch auf Plattformarbeit als prekäre Arbeit mit Blickpunkt auf Politiken der Entprekarisierung. Einschränkend muss dabei vorab festgehalten werden, dass Plattformarbeit vornehmlich ein urbanes Phänomen und daher (nicht bloß in Österreich) stark auf größere Städte konzentriert ist (u.a. Strüver/Bauriedl 2022). Das wird exemplarisch bereits am Umstand deutlich, dass die überwiegende Zahl der in dieser Studie untersuchten Plattformunternehmen ihre Angebote hierzulande auf den Großraum Wien bzw. eine Reihe weiterer (Groß-)Städte limitiert. Auch die folgenden Ausführungen zu Plattformarbeit in Österreich beziehen sich daher in erster Linie auf urbane Räume.

(2.1) Begriffsdefinitionen: Plattformen, Plattformarbeit und digitale Arbeitsplattformen

Der **Begriff der Plattform** verweist im vorliegenden Zusammenhang auf digitale Infrastrukturen, die die Interaktion zwischen unterschiedlichen Nutzer*innengruppen vermitteln (Srnicsek 2018: 46). In diesem weiten, etwa für das Konzept des Plattformkapitalismus relevanten Sinn, markieren die hier untersuchten digitalen Arbeitsplattformen, von Srnicsek als „schlanke Plattformen“ titulierte (ebd.: 76ff.), bloß eine von mehreren Plattformentypen (u.a. Werbe-, Industrie- oder Produktplattformen). Zentral ist dabei die Idee und Praxis der „infrastructuralization“ (Peck/Phillips 2021: 77) bzw. „Infrastrukturisierung“ (Altenried 2021: 51/57), also der Versuch von Plattformunternehmen, selbst zur (Monopol-)Infrastruktur eines Sektors (z.B. der Gastronomie im Falle von Essensliefer-Plattformen) bzw. des Alltagslebens als solchem zu werden.

(Digitale) Arbeitsplattformen sind eine Untergruppe der so verstandenen Plattformen, die dadurch charakterisiert ist, dass über sie (bezahlte) Arbeit organisiert wird. Man spricht daher von **Plattformarbeit**. Digitale Arbeitsplattformen fungieren dabei als Intermediäre, die zwischen Anbieter*innen (Plattformbeschäftigten) und Nachfrager*innen (Kund*innen) der Leistung vermitteln. Dabei nehmen digitale Arbeitsplattformen häufig einen wesentlichen Einfluss auf die Leistungserbringung – etwa durch Festlegung des Arbeitsentgelts oder Kontrolle der Arbeitsleistung. In manchen Branchen, wie bspw. der Essenszustellung, wird die Dreiecksbeziehung zwischen digitaler Arbeitsplattform, Plattformbeschäftigten und Kund*in (u.a. De Groen et al. 2021: 13) durch eine vierte Partei, hier in Gestalt von Restaurants, erweitert (u.a. Heiland/Brinkmann 2020: 122).⁵ Diese Involvierung von drei und mehr Parteien in das für Plattformarbeit typische (Vertrags-)Verhältnis erleichtert die Delegation von Verantwortung (bspw. von der Plattform auf die übrigen Parteien) und erschwert zugleich die (arbeits-)rechtliche Regulierung dieses Verhältnisses (u.a. Risak 2016: 38; Risak 2017b: 47ff.).

⁵ Als besonders relevant erwiesen sich im österreichischen Kontext zudem Subunternehmenskonstruktionen, zumal einzelne Plattformunternehmen in unterschiedlichen Branchen (u.a. Personentransport, Reinigung, Essenslieferung) nur mit einem Teil ihrer Belegschaft – egal ob (echte) Dienstnehmer*innen oder Selbstständige in unterschiedlicher rechtlicher Ausprägung – unmittelbare Vertragsverhältnisse haben. Bei den übrigen sind Subunternehmen zwischengeschaltet, die ein Vertragsverhältnis mit der Plattform unterhalten und über sie vermittelte Aufträge an (selbstständige oder unselbstständige) Plattformbeschäftigte weitergeben. Auch hier haben wir es folglich mit einer Art Vierecksbeziehung zu tun, wobei in diesem Fall Aufträge (und i.d.R. Verantwortung) in verschachtelten Vertragsbeziehungen von der Plattform über das Subunternehmen zu den Arbeitenden delegiert werden.

Die Leistungserbringung wird im Bereich der Plattformwirtschaft in eine Vielzahl kurzzeitiger Aufträge („gigs“) zergliedert, an eine größere Anzahl von Arbeitenden („crowd“) verteilt und auf Abruf („on demand“) organisiert. Dabei spielt die Steuerung über „algorithmisches Management“, z.B. über die Zuteilung von Aufträgen, die Überwachung der Ausführung oder die Bewertung der Performance, eine große Rolle (u.a. Eurofound 2018: 2; Risak 2017a: 16ff.). Plattformbeschäftigte werden überwiegend als Solo-Selbstständige klassifiziert, was ihren Zugang zu Sozial- und v.a. Arbeitsrechten einschränkt oder gänzlich verhindert (siehe detaillierter Abschnitt 2.3). Aber auch im Falle einer Klassifizierung als unselbstständig Beschäftigte sind deren Arbeits- und Entgeltbedingungen häufig schlecht und durch **Prekarität** gekennzeichnet (u.a. Lutz/Risak 2017; Hauben et al. 2020; De Groen et al. 2021: 64f.).

In der Literatur unterschieden werden „**ortsabhängige**“ und „**ortsunabhängige**“ **Plattformarbeit**. Ortsabhängige Plattformarbeit bezeichnet jene Arbeitsformen, die an einem konkreten geografischen Ort erbracht werden, wie z.B. Liefer- oder Betreuungsdienste. Ortsunabhängige Plattformarbeit hingegen kann von überall auf der Welt über das Internet erbracht werden, wie z.B. Grafikdesignarbeiten oder „Microwork“, weshalb auch von „Cloudwork“ die Rede ist (u.a. Woodcock/Graham 2020: 5f.). Von unterschiedlichen Akteur*innen (u.a. Eurofound, ILO) wurde diese Unterscheidung zudem im Sinne einer Klassifikation von Arbeitsplattformen weiter ausdifferenziert. Im Bereich der ortsabhängigen Plattformarbeit betrifft das etwa eine branchenbezogene Differenzierung z.B. in *On-location personal transportation*, *On-location delivery services*, *On-location domestic work* und *Other on-location services* (u.a. De Groen et al. 2021: 17ff.).

(2.2) Forschungsstand I: Entstehung und Umfang der Plattformökonomie in Österreich

Vor dem Hintergrund der Ankunft von digitalen Arbeitsplattformen wie Uber oder Helpling wurde die **Plattformökonomie** Mitte der 2010er Jahre **in Österreich** zu einem Gegenstand öffentlichen Interesses und wissenschaftlicher Debatten (u.a. Ellmer/Hofmann 2016; Lutz/Risak 2017). Mittlerweile sind Branchen wie die Essenslieferung oder der Personentransport von einigen wenigen transnationalen Konzernen beherrscht: Just Eat Takeaway.com (in Österreich: Lieferando) und Delivery Hero Holding GmbH (in Österreich: Mjam) dominieren die plattformvermittelte Essenslieferung, während Uber und Bolt die Dominanz im plattformvermittelten Personentransport haben.⁶ Auf der anderen Seite stehen die wissenschaftlich weniger beforschten und in der öffentlichen Debatte unterrepräsentierten Branchen der Haushaltsdienste (Reinigung, Sorgearbeit), wo transnationale Konzerne wie Helpling oder Book-a-Tiger in den späten 2010er Jahren ihre Österreich-Niederlassungen schlossen – und so Platz u.a. für lokale Start-ups (wie z.B. ExtraSauber) machten.

Was den **quantitativen Umfang des Phänomens in Österreich** anbelangt, haben mehrere Studien auf dessen begrenzte, wenngleich wachsende Bedeutung verwiesen. Generell gilt dabei jedoch, dass kaum Statistiken zum Thema vorliegen und dass die wenigen verfügbaren Daten aufgrund von Unklarheiten in Bezug auf die begriffliche Abgrenzung und die methodische Erfassung variieren (u.a. Heiling/Kuba 2017: 35ff.; Hölzl et al. 2019: 165ff.; Mayrhuber/Bock-

⁶ In beiden Feldern gibt es neben den genannten Unternehmen mit marktbeherrschender Position eine Reihe kleinerer Mitbewerber*innen. So teilen sich bspw. im Bereich der Essenslieferung infolge mehrerer Fusionen (u.a. Mjam und Foodora zu Mjam Plus) sowie Marktaustritte (z.B. Uber Eats, HabGusta) im Kern Lieferando und Mjam den Markt, wobei daneben mit Velofood (Graz) oder NINJAS.jetzt (Salzburg, Linz) noch einige kleine, überwiegend lokal verankerte Unternehmen existieren. Ähnliches gilt für den Personentransport, wo neben Uber und Bolt vereinzelt zusätzliche Anbieter wie v.a. Free Now (chem. mytaxi; nunmehr Teil von Daimler und BMW; aktuell in Wien, Linz und Salzburg präsent) oder das österreichische Start-up Holmi Bestand haben.

Schappelwein 2018: 25ff.).⁷ Gemäß einer Eurobarometer-Telefonumfrage von 2016 haben lediglich ca. zwei Prozent der österreichischen Bevölkerung über 15 Jahren regelmäßig (mind. einmal im Monat) Dienste über sog. „kollaborative Plattformen“ (bspw. Arbeit über digitale Arbeitsplattformen) angeboten (Eurobarometer 2016: 12f./P2). Eine Studie der Universität Hertfordshire, deren Daten in Österreich ebenfalls 2016 im Rahmen einer Online-Umfrage erhoben wurden, kam hingegen zum Ergebnis, dass zu diesem Zeitpunkt ca. 13 Prozent der Bevölkerung im erwerbsfähigen Alter (18-65) zumindest einmal im Monat Plattformarbeit verrichteten, die meisten von ihnen im Rahmen einer Nebenbeschäftigung (Huws et al. 2019: 3ff./38ff.).

Während die Studie von Huws et al. (2019) dafür kritisiert wurde, die Zahl der Plattformbeschäftigten in Österreich aus methodischen Gründen zu überschätzen (u.a. Eurofound 2018: 4; Piasna/Drahokoupil 2019: 7-12), kommen *rezente Studien auf EU-Ebene* mit Blick auf die EU-Mitgliedstaaten zu vergleichbaren Ergebnissen. So haben bspw. gemäß einer aktuellen Studie der Europäischen Kommission, die im Jahr 2018 mittels Online-Survey in 16 EU-Mitgliedstaaten durchgeführt wurde, rd. elf Prozent der Bevölkerung im Alter von 16-74 Jahren Dienste über digitale Arbeitsplattformen angeboten (allerdings nur rd. 1,4 Prozent im Rahmen einer Haupttätigkeit) (Urzi Brancati et al. 2020: 14-17).⁸ Zu berücksichtigen ist dabei, dass die stark expansive Tendenz, die von manchen Studien u.a. vor dem Hintergrund der Covid 19-Pandemie – verstanden als „Katalysator für die Plattformisierung von Arbeit und sozialer Reproduktion“ (Altenried 2021: 66) – für die vergangenen Jahre konstatiert wurde (u.a. Barcevičius et al. 2021: 44ff.; De Groen et al. 2021: 26ff.), in diesen Zahlen noch gar nicht abgebildet ist.

Unstrittig bleibt jedoch, dass Plattformarbeit bezogen auf die Gesamtzahl der Erwerbstätigen nicht bloß in Österreich nach wie vor von *bescheidener quantitativer Bedeutung* ist. Die in Relation dazu prominente Rolle, die sie in aktuellen sozialwissenschaftlichen und zunehmend auch sozialpolitischen Debatten spielt, ist häufig von der Annahme geprägt, dass – wie Mayrhuber und Bock-Schappelwein (2018: 4) es exemplarisch formulieren – „strukturelle Veränderungen unserer Erwerbsgesellschaft [...] sich vorab im Bereich von plattformbasierten Arbeitsbeziehungen zeigen“. So würden etwa die zur Kontrolle des Arbeitsprozesses im Bereich der Plattformarbeit entwickelten sozio-technischen Methoden wie algorithmische Steuerungsformen oder horizontale Ratingsysteme zunehmend zu allgemeinen Kennzeichen eines sich herausbildenden digitalen Produktionsmodells (u.a. Nachtwey/Staab 2020: 297ff.). In diesem Sinn fungiere Plattformarbeit als „organisationale Avantgarde“ (Heiland/Brinkmann 2020: 121), die einen sich zukünftig generalisierenden Wandel von Lohn- und Erwerbsarbeit vorwegnehme und diesen antizipiere. Hier wird deutlich, inwieweit die sozialwissenschaftliche Debatte auch mit der „Plattformökonomie als imaginierte[r] Zukunft“ (Kirchner/Matiaske 2020: 110) zu tun hat und in deren Hervorbringung involviert ist.

⁷ Im Falle Österreichs kommt hinzu, dass die wenigen verfügbaren Daten bereits Mitte der 2010er Jahre erhoben wurden, was in der durch starke Dynamik und rasche Veränderung gekennzeichneten Plattformökonomie mit einer besonderen Problematik verbunden ist.

⁸ Die Daten basieren auf der zweiten Welle von Befragungen im Rahmen des sog. Collaborative Economy and Employment (COLLEEM)-Projekts, die in 16 EU-Mitgliedstaaten (Kroatien, Tschechien, Finnland, Frankreich, Deutschland, Ungarn, Irland, Italien, Litauen, Niederlande, Portugal, Spanien, Schweden, Slowakei, Rumänien und UK) durchgeführt wurden. Österreich war nicht Teil des untersuchten Samples (u.a. Urzi Brancati et al. 2020: 10).

(2.3) Forschungsstand II: Prekäre Arbeit und Politiken der Entprekarisierung

Wie dargelegt, sind die Arbeits- und Entgeltbedingungen im Bereich der ortsgebundenen Plattformarbeit auch in Österreich vielfach durch **Prekarität** gekennzeichnet. Dies legen branchenübergreifende Darstellungen ebenso nahe (u.a. Heiling/Kuba 2016: 20f.; Risak 2017a: 24ff.) wie (qualitative) Studien zu ausgewählten Branchen, sei es in den plattformvermittelten Bereichen der Essenslieferung (u.a. Dullinger 2017; Herr 2017), der Reinigungsdienste (u.a. Warter 2017) oder des Personentransports (u.a. Balla 2017: 131ff.; Pernicka/Johnston 2021: 138). Indizien dafür finden sich zudem in Sozialstudien bzw. -reportagen zu einzelnen Plattformunternehmen, etwa zu einem (pseudonymisierten) Unternehmen in der Wiener Essenslieferbranche (Herr 2018) oder zu Uber in Wien (Fröwein 2021).

Die unsicheren und häufig schlechten Arbeits- und Entgeltbedingungen resultieren aus unterschiedlichen Faktoren. Mit Blick auf **unselbstständig Beschäftigte** hat dies zuvorderst damit zu tun, dass die für die Plattformökonomie relevanten Branchen allgemein durch niedrige (Mindest-)Lohnniveaus und vergleichsweise schlechte Arbeitsbedingungen gekennzeichnet sind. In Österreich, wo es keinen gesetzlichen Mindestlohn gibt, werden Mindestlöhne ebenso wie andere Arbeitnehmer*innenrechte (z.B. Zuschläge) nämlich – auf der Basis eines hohen kollektivvertraglichen Deckungsgrads (rd. 98 Prozent im privaten Sektor) – durch Kollektivverträge (KVs) bestimmt. Diese werden zumeist auf Branchenebene zwischen den Fachverbänden bzw. -gruppen der Wirtschaftskammer Österreich (WKO) und den Teilgewerkschaften des Österreichischen Gewerkschaftsbunds (ÖGB) jährlich neu ausverhandelt. Das impliziert, dass Mindestlöhne von Branche zu Branche u.a. in Abhängigkeit vom jeweiligen gewerkschaftlichen Organisationsgrad variieren, was relativ hohe intersektorale Einkommensunterschiede zur Folge hat. Vor diesem Hintergrund intensivierte der ÖGB seit den 1990er Jahren seine Bemühungen um eine branchenübergreifende Mindestlohnpolitik. In den Jahren 2007 und 2017 resultierten diese Bemühungen in zwei Sozialpartnervereinbarungen, denen zufolge die kollektivvertraglichen Mindestlöhne in allen Branchen auf ein bestimmtes Mindestniveau anzuheben waren. Die letztgenannte Vereinbarung sah dabei eine Anhebung auf 1.500 EUR pro Monat vor (14-mal pro Jahr, also inkl. Urlaubszuschuss und Weihnachtsrenumeration), die bis spätestens 2020 in den einzelnen KVs vollzogen werden sollte (u.a. Hermann 2009; Hofmann/Zuckerstätter 2019).

In den für die Plattformökonomie relevanten Branchen ist nun aber, wie angedeutet, der gewerkschaftliche Organisationsgrad und entsprechend auch das Mindestlohniveau häufig besonders niedrig. Dies gilt etwa für die Essens- bzw. Lebensmittellieferbranche, in denen die Mindestlöhne laut dem *Kollektivvertrag für Fahrradboten* bzw. dem *Kollektivvertrag für das Kleintransportgewerbe* im Jahr 2021 bei einer wöchentlichen Normalarbeitszeit von 40 Stunden bei 1.539,98 EUR bzw. 1.532,78 EUR, also nur knapp über dem branchenübergreifenden Mindestniveau, lagen. Es gilt aber auch für den Bereich des Personentransports, der für Plattformunternehmen wie Uber oder Bolt relevant ist und wo sich der Zusammenhang zwischen niedrigem gewerkschaftlichen Organisationsgrad und niedrigen Löhnen besonders deutlich zeigt (u.a. Pernicka/Johnston 2021: 123/130): Während der Organisationsgrad hier wissenschaftlichen Studien zufolge nämlich bei weniger als einem Prozent liegt (u.a. Johnston/Pernicka 2021), definierte der *(Bundes-)Kollektivvertrag für das Personenbeförderungsgewerbe mit PKW* im Jahr 2021 bei einer wöchentlichen Normalarbeitszeit von 55 Stunden einen Mindestlohn von 1.500 EUR. Wenngleich dies nach wie vor sehr niedrig ist, muss doch auf die Bedeutung des aktuellen branchenübergreifenden Mindestniveaus verwiesen werden, das durch das angesprochene Sozialpartnerabkommen von 2017 festgelegt wurde und einen schrittweisen

Anstieg der Mindestlöhne auch im Bereich des Personentransports zur Folge hatte (laut KV von 1.285 EUR ab 1.2.2019 über 1.350 EUR ab 1.3.2020 auf 1.500 EUR ab 1.12.2020).⁹

Häufig ist es so, dass sich Plattformunternehmen kollektivvertraglichen und arbeitsrechtlichen Regularien gänzlich entziehen, indem sie ihre Beschäftigten zu Selbstständigen erklären. Dabei handelt es sich, wie Löschnigg (2020: 398) mit Blick auf die hiesige Plattformökonomie betont, um eine „deliberate economic and organized tactic used to circumvent labor law“. Die Folge ist, dass auch in Österreich selbstständige Beschäftigung – sei es in Gestalt **Freier Dienstverträge** oder in Gestalt (**Neuer**) **Selbstständigkeit** (d.h. echte Selbstständigkeit mit oder ohne Gewerbeschein) – im Bereich der Plattformökonomie dominiert, was für die Arbeitenden mit weitreichenden Konsequenzen verbunden ist (u.a. Mayrhuber/Bock-Schappelwein 2018: 21 ff.). So gelten für sie – um exemplarisch einige Aspekte herauszugreifen – nicht bloß keine Arbeitszeitgesetze, kein Kündigungsschutz und auch keine Kollektivverträge, die, wie oben dargelegt, etwa Mindestlöhne, Sonderzahlungen (z.B. Urlaubszuschuss, Weihnachrenumeration) oder Zuschläge (z.B. Überstundenzuschlag, Nachtarbeitszuschlag) umfassen. Auch gibt es keine Ansprüche auf u.a. bezahlten Urlaub (nach dem Urlaubsgesetz), Lohnfortzahlung im Krankheitsfall (nach dem Entgeltfortzahlungsgesetz) oder Vertretung durch einen Betriebsrat (nach dem Arbeitsverfassungsgesetz) (u.a. Eurofound 2018: 5 ff.; Risak 2016: 34 f.). Für (Neue) Selbstständige – anders als für Freie Dienstnehmer*innen, die sozialversicherungsrechtlich echten Dienstnehmer*innen weitgehend gleichgestellt sind – ist insofern auch die soziale Absicherung davon betroffen, als keine Pflichtversicherung in der Arbeitslosenversicherung besteht¹⁰ und die Beiträge in den übrigen Sozialversicherungszweigen von den Betroffenen allein getragen werden müssen (u.a. Eurofound 2018: 8 ff.; Hölzl et al. 2019: 168 f.).¹¹

Es lassen sich **drei strategische Ansätze** seitens österreichischer Gewerkschaften und Arbeiterkammern unterscheiden, um im Sinne einer **Entprekariisierung** auf die Verbesserung der Entgelt- und Arbeitsbedingungen von Plattformbeschäftigten hinzuwirken. Alle drei dieser strategischen Ansätze sind dabei fest in der neo-korporatistischen Tradition verankert, die das System der industriellen und Arbeitsbeziehungen in Österreich prägt (u.a. Fairwork 2022: 9 ff.):

Das gilt zum ersten für eine Reihe von Konflikten und Auseinandersetzungen, die auf die **Gründung von Betriebsratsgremien** abzielten. Im Jahr 2017 etablierten Beschäftigte der Essensliefer-Plattform Foodora, die 2019 in Mjam aufgegangen ist, mit Unterstützung der Transport- und Dienstleistungsgewerkschaft vda den ersten Betriebsrat in der österreichischen Plattformökonomie. 2019 folgte die Gründung eines Betriebsratsgremiums beim Konkurrenzunternehmen Lieferando (u.a. Eurofound 2018: 16; Herr 2017: 39-40; Herr 2020). Letzteres hat jedoch Schwierigkeiten, die Existenz eines Betriebsrats in vollem Umfang anzuerkennen – und hat die Betriebsratswahlen daher wiederholt vor dem Arbeits- und Sozialgericht Wien angefochten, wobei die Entscheidung noch ausständig ist. Bei Mjam wiederum ist der Betriebsrat rechtlich lediglich zur Vertretung der echten Dienstnehmer*innen autorisiert – und nicht der freien Dienstnehmer*innen, die rund 90 Prozent der Belegschaft ausmachen (u.a. Gruber-Risak et al. 2020: 15 f.).

⁹ Alle Zahlen zitiert nach der KV-Infoplattform des ÖGB: <https://www.kollektivvertrag.at> (1.3.2021).

¹⁰ Die seit der AIVG-Novelle 2007 bestehende Möglichkeit einer freiwilligen Arbeitslosenversicherung für Selbstständige („Opt-in“) ist u.a. aufgrund der hohen Beitragssätze, der langen Bindungszeiten usw. für die meisten Plattformarbeiter*innen wohl nicht von Relevanz (u.a. Eurofound 2018: 9).

¹¹ Hinzu kommt, dass trotz vielfältiger Risiken und Gefahren in verschiedenen Branchen der Plattformökonomie – bspw. Risiken, Opfer von Diskriminierung oder (sexualisierten) Übergriffen zu werden (u.a. Eurofound 2018: 6), bzw. erhöhte Gesundheits- und Unfallrisiken (u.a. ebd.: 10) –, adäquate Schutzmaßnahmen häufig fehlen.

Der zweite Ansatz, mit dessen Hilfe Gewerkschaften versuchen, die Plattformökonomie „von unten“ zu regulieren, ist deren **Abdeckung mit Kollektivverträgen (KV)**. Nach jahrelangen Debatten und Auseinandersetzungen, die v.a. von gewerkschaftlicher Seite vorangetrieben wurden, ist so etwa im Jänner 2020 der erste KV für Fahrradbot*innen in Kraft getreten, der u.a. für die Beschäftigten von Essenslieferplattformen gilt. Nachdem der Sektor, wie dargelegt, vielfach durch (Schein-)Selbstständigkeit gekennzeichnet ist, sind große Teile der Plattformbeschäftigten davon jedoch nicht erfasst. Und auch jene, für die er gilt, müssen sich mit einem KV-Schutz auf relativ niedrigem Niveau zufriedengeben (u.a. Gruber-Risak et al. 2020: 14f.).

Zum dritten versuchen gewerkschaftliche Kräfte, die Arbeitsbedingungen im Bereich der Plattformökonomie durch die **Mobilisierung institutioneller Machtressourcen** zu verbessern, bspw. indem auf Politikprozesse eingewirkt wird. Zuletzt ist das etwa im Kontext einer weitreichenden Reform des gesetzlichen Rahmens von Personentransport-Plattformen in der Mietwagen- und Taxibranche passiert (u.a. Johnston/Pernicka 2020; Pernicka/Johnston 2021: 130ff.; Bundeswettbewerbsbehörde 2020: 78ff.). Letztlich sind Gewerkschaften und ihre Verbündeten jedoch daran gescheitert, das plattformbasierte Geschäftsmodell zur Gänze zu verbieten. Personentransport-Plattformen können daher auch weiterhin ihre Dienstleistung in Wien und anderen österreichischen Städten (z.B. Graz, Salzburg) anbieten, wenngleich in einem rechtlichen Rahmen, der u.a. in Bezug auf die Bindung an Taxitarife und auf Qualifikationsanforderungen für Fahrer*innen restriktiver ausgestaltet ist (u.a. Gruber-Risak et al. 2020: 12f.).

Anhand der genannten Beispiele wird deutlich, dass die Orientierung von Gewerkschaften an traditionellen neo-korporatistischen Mustern der Interessenartikulation und -durchsetzung im Bereich der Plattformökonomie bislang nur teilweise erfolgreich ist (u.a. Herr 2021). Das gilt für Essens- und Lebensmittellieferdienste ebenso wie für den Personentransport – und möglicherweise mehr noch für die plattformvermittelten Sorge- und Reinigungsarbeiten, zu denen in Österreich bislang kaum einschlägige Forschungsarbeiten vorliegen.¹² Österreichische Gewerkschaften haben vor diesem Hintergrund teilweise damit begonnen, ihre traditionelle Orientierung an der „Einflusslogik“ zugunsten einer verstärkten Orientierung an der „Mitgliederlogik“ infrage zu stellen (u.a. Pernicka/Stern 2011), wofür es auch im Bereich der Plattformökonomie erste Anzeichen gibt (u.a. Pernicka/Johnston 2021: 133; Herr 2021: 103f.). Neo-korporatistische Strategien des sozialen Dialogs und Ausgleichs werden daher durch neuartige **Organizing-Strategien** und durch eine **Stärkung selbstorganisierter Strukturen** innerhalb von Gewerkschaften wie das sog. „Riders Collective“ (www.riderscollective.at) ergänzt.

¹² Aktuell werden an österreichischen Forschungseinrichtungen zwei Projekte durchgeführt, die zum einen plattformvermittelte Reinigungsarbeit (Projekt: „GigClean“, Einrichtung: IHS Wien, Leitung: Laura Wiesböck), zum anderen plattformvermittelte Care-Arbeit (Projekt: „Urbane Plattformökonomien“, Einrichtung: Universität Graz; Leitung: Anke Strüver) zum Gegenstand haben und diese Forschungslücke zu schließen versprechen.

(3) Methode

In methodischer Hinsicht basiert die Studie, wie im Fairwork-Projekt üblich (u.a. Fairwork 2021: 5),¹³ auf **drei Säulen**: **(I)** Zunächst wurde mit einem **Desk Research** begonnen, um herauszufinden, welche Plattformen in Österreich tätig sind. Dabei wurde ein umfassendes Mapping der verschiedenen Branchen und Unternehmen erstellt, die der hiesigen Plattformökonomie zugehören. Dadurch wurde die Basis für den Auswahlprozess der zu untersuchenden Plattformunternehmen geschaffen. Außerdem wurden alle für die Forschung relevanten und öffentlich zugänglichen Informationen zu den einzelnen Plattformen (z.B. AGB, Firmenbucheinträge, Medienberichte) gesammelt.

(II) Die zweite methodische Säule bestand in **einer Befragung von Plattformmanager*innen**. Konkret wurden diese zu teilstandardisierten Interviews eingeladen sowie gebeten, Belege zu übermitteln, die die verschiedenen Fairwork-Prinzipien betreffen (z.B. Daten zu den Einkommen der Plattformbeschäftigten; nicht öffentlich verfügbare Vertragsunterlagen; Materialien zu Unfallpräventions- bzw. Arbeitsschutzmaßnahmen). Das Ziel bestand darin, den Betrieb und das Geschäftsmodell der Plattformunternehmen besser zu verstehen und zugleich mit den Management-Vertreter*innen in Dialog zu treten, um ihre Bereitschaft zur Umsetzung von Änderungen auf der Basis der Fairwork-Prinzipien zu eruieren. Erklärten sich Plattformmanager*innen zu keinem Interview oder anderweitigem Austausch bereit, beschränkte sich die Forschung in diesem Fall auf die beiden anderen methodischen Säulen.

(III) Die dritte methodische Säule schließlich waren teilstandardisierte **Interviews mit Plattformbeschäftigten**. Konkret wurden sechs bis zwölf Beschäftigte pro Plattformunternehmen interviewt. Anstatt auf ein statistisch repräsentatives Sample abzielen ging es darum, einen multiperspektivischen Einblick in den Arbeitsprozess und seine Wahrnehmung aus Beschäftigtenperspektive zu gewinnen. Außerdem ermöglichten es die Interviews, die mittels Desk Research und Befragung von Plattformmanager*innen erhobenen Informationen zu bestehenden Regelungen auf ihre praktische Relevanz hin zu überprüfen.

Wenngleich in beiden Fällen qualitative Interviews zur Anwendung kamen (u.a. Flick 2017: 193ff.; Helfferich 2011), wiesen die Säulen II und III in methodischer Hinsicht, sowohl was die Datenerhebung als auch was die Datenauswertung betrifft, weitreichende Differenzen auf: In letzterem Fall wurden in Wien zwischen Mai 2021 und Jänner 2022 **teilstandardisierte Interviews mit 37 Plattformbeschäftigten** aus den verschiedenen Branchen geführt. Die i.d.R. zwischen 30 und 60 Minuten langen Interviews basierten auf einem zuvor entwickelten Leitfaden, der sich an den fünf oben erläuterten Fairwork-Prinzipien orientierte und abschließend einen kurzen Fragebogen zu soziodemografischen Daten umfasste. Die große Mehrzahl der Interviews wurde face-to-face geführt, wobei pandemiebedingt – neben üblichen Schutzvorkehrungen wie FFP2-Masken und PCR-Tests – die meisten davon im Freien stattfanden. In einigen wenigen Fällen wurde vor dem Hintergrund der Pandemie auf Interviews via Video-Call zurückgegriffen. Je nach Präferenz der Plattformbeschäftigten wurden sie in deutscher bzw. englischer Sprache geführt. In allen Fällen wurde den Interviewpartner*innen eine symbolische Aufwandsentschädigung in der Höhe von 10 EUR angeboten. Nach erfolgter Einwilligung der Interviewpartner*innen wurden die Interviews mittels Aufnahmegerät mitgeschnitten und in

¹³ U.a. <https://fair.work/en/fw/methodology/> (1.9.2022).

der Folge transkribiert. Die Auswertung der so gewonnen Interviewdaten erfolgte in softwaregestützter Form (über MAXQDA) und methodisch orientiert an der von Gläser und Laudel (2010) entwickelten Variante der Qualitativen Inhaltsanalyse.¹⁴

Im **Fall der Plattformmanager*innen** erfolgte im Laufe des Jahres 2021 via E-Mail bzw. telefonisch eine (Erst-)Anfrage mit der Bitte um ein Informationsgespräch. Unabhängig vom Erfolg dieser Anfrage wurden alle Unternehmen im Frühjahr 2022 ein zweites Mal kontaktiert und zu einem Gespräch über vorläufige Ergebnisse der Forschung eingeladen. Von zwei der sechs hier untersuchten Plattformunternehmen wurde dabei gar nicht auf die Anfrage reagiert bzw. die Einladung zur Teilnahme explizit ausgeschlagen (Alfies, Bolt). In allen anderen Fällen gab es zumindest ein einmaliges (virtuelles) Treffen (Uber). Mit drei der sechs Unternehmen (Lieferando, ExtraSauber, Mjam) gab es einen kontinuierlichen Austausch mit mehreren Meetings und schriftlichen Stellungnahmen, wobei die angesprochenen Unternehmen zusätzlich Belege übermittelten (z.B. Verträge, Screenshots, Schulungsunterlagen, Demo-Accounts für das Portal usw.). Auch in diesem Fall basierten die Interviews auf vorab entwickelten Leitfäden, wobei aufgrund der Sensibilität der Daten auf eine Aufnahme (und entsprechend auch Transkription) der Interviews verzichtet wurde. Stattdessen wurden zu den Interviews, die alle via Video-Chat stattfanden, Gedächtnisprotokolle erstellt, um (autorisierte) Informationen für die vorliegende Studie nutzen zu können.

Der **Feldzugang im Falle der Plattformbeschäftigten** wurde über unterschiedliche Kanäle erreicht. Von zentraler Bedeutung war dabei der Versuch, sie im Zuge der Ausübung ihres Jobs für Interviews zu gewinnen, indem Bestellungen bei der jeweiligen Plattform aufgegeben und die Beschäftigten auf ihre Bereitschaft zur Teilnahme an der Studie angesprochen wurden. Auch die Ansprache von Plattformbeschäftigten über virtuelle Kanäle (z.B. via Facebook-Gruppen oder in anderen Social Media-Netzwerken), an einschlägig bekannten Treffpunkten (z.B. an Taxiständen oder in der Nähe von Lagern bzw. Hubs) bzw. direkt auf der Straße (z.B. bei Pausen oder nach erfolgten Liefertätigkeiten) stellte eine bedeutsame Strategie für den Feldzugang dar. Mitunter wurde zudem eine Schneeball-Strategie zur Anwendung gebracht, in deren Rahmen durch Vermittlung der Interviewten Folgeinterviews akquiriert werden konnten. In einem Fall mussten wir aufgrund von hohen Hürden beim Feldzugang das Management eines Plattformunternehmens (ExtraSauber) darum bitten, den Interview-Aufruf über interne Kanäle zu verbreiten.¹⁵ Durch die dargestellte Kombination unterschiedlichster Kanäle des Feldzugangs war es möglich, zusätzlich zu den 37 Interviews eine Vielzahl weiterer Gespräche mit Plattformbeschäftigten zu führen, u.a. um gewonnene Informationen zu validieren.

In Bezug auf die **Auswahl der Interviewpartner*innen** impliziert das, dass unterschiedliche Strategien zur Anwendung kamen (u.a. Flick 2017: 154ff.). Während sich die Auswahl zentral

¹⁴ Gläser und Laudel (2010: 199) beschreiben das von ihnen entwickelte Verfahren der Qualitativen Inhaltsanalyse (QIA), welches ihnen v.a. zur Auswertung von leitfadengestützten (Expert*innen-)Interviews dient, als Prozess der Entnahme von Information aus dem Material mittels eines Analyse- bzw. Suchrasters zum Zweck seiner Auswertung; „das heißt, man extrahiert Rohdaten, bereitet diese Daten auf und wertet sie aus“. Den Ausgangspunkt bildet dabei die Konstruktion des Analyse- bzw. Suchrasters, das aus deduktiv aus der Theorie hergeleiteten Kategorien besteht und durch Offenheit gekennzeichnet ist (d.h. während des Extraktionsprozesses am Material induktiv weiterentwickelt werden kann). Das von Margit Schreier (2014: 43ff.) entsprechend als „QIA mittels Extraktion“ bezeichnete Verfahren von Gläser und Laudel nimmt dabei Anleihen bei Philipp Mayrings (2015 [1982]) QIA-Ansatz, setzt sich in mehreren Punkten jedoch auch von diesem ab (z.B. in Bezug auf die Unveränderbarkeit des Kategoriensystems infolge des Probematerialdurchlaufs) (u.a. Gläser/Laudel 2010: 198f.).

¹⁵ Wenngleich diese Vorgehensweise mit spezifischen Problematiken in Bezug auf das Sample verbunden ist (z.B. Bias aufgrund einer potenziellen Vorselektion durch das Management), ist es erst auf diesem Weg gelungen, ca. die Hälfte der Plattformbeschäftigten-Interviews zu akquirieren.

am Ansatz eines theoretischen Samplings in der Tradition der Grounded Theory orientierte (u.a. schrittweise Auswahl von Fällen im Prozess der Datenerhebung; am erwarteten „Neuigkeitswert“ des Falles für die zu entwickelnde Theorie orientierte Auswahl usw.),¹⁶ wurde z.T. auch auf Strategien eines purposiven Samplings zurückgegriffen, indem gezielt – etwa orientiert am Beschäftigungsstatus (z.B. „echte“ vs. „Freie Dienstnehmer*innen“) oder an bestimmten soziodemografischen Kriterien (z.B. Geschlecht, Erstsprache) – bspw. kontrastierende Fälle in die Auswahl miteinbezogen wurden. So sollte es gelingen, trotz der Unmöglichkeit einer statistisch repräsentativen Fallauswahl möglichst unterschiedliche Fälle und damit auch (potenziell) divergierende Perspektiven zu berücksichtigen.

Tabelle 1 liefert einen Überblick zu zentralen **Merkmale der Interviewten** in den einzelnen Branchen. Hinsichtlich des Alters zeigt sich, dass die Beschäftigten der untersuchten Plattform in der Branche Lebensmittellieferdienste das niedrigste Durchschnittsalter aufweisen, während die Fahrer im Personentransport im Durchschnitt am ältesten sind. In diesen beiden Branchen dominieren zudem männliche Beschäftigte, was sich auch im Interview-Sample niederschlägt. Den höchsten Anteil an Frauen im Interview-Sample finden wir im Bereich der Reinigung. Auffällig ist darüber hinaus, dass alle Interviewten im Falle der Lebensmittellieferdienste Deutsch als Erstsprache angaben, während in den übrigen Branchen, insbesondere in der Reinigung und im Personentransport, mehrheitlich andere Erstsprachen relevant sind. Die Interviewten aus den letztgenannten Branchen wiesen auch die relativ gesehen niedrigeren Bildungsabschlüsse auf.

Tabelle 1: Soziodemografische Merkmale des Interview-Samples

	Anzahl	Durchschnittsalter	Frauen (in%)	Erstsprache Deutsch (in %)	Höchster Bildungsabschluss Lehre (in %)
Essenzustellservice	12	32	17%	42%	8%
Lebensmittellieferdienst	6	22	0%	100%	17%
Personentransport	12	50	0%	25%	58%
Reinigung	7	40	43%	14%	86%
Gesamt	37	38	32%	54%	38%

¹⁶ Aus Ressourcengründen nicht umgesetzt werden konnte jedoch eine am Ziel der „theoretischen Sättigung“ orientierte Auswahlstrategie (d.h., die Datenerhebung wird erst abgeschlossen, wenn von der Einbeziehung weiterer Fälle keine grundlegend neuen Erkenntnisse mehr zu erwarten sind).

(4) Darstellung der Plattformunternehmen

In diesem Kapitel werden die sechs Plattformunternehmen in den Bereichen Essenszustellung, Lebensmittellieferdienste, Personentransport und Reinigung dargestellt. Die Darstellung orientiert sich dabei jeweils an den fünf Fairwork-Prinzipien, wie sie oben eingeführt wurden. Im anschließenden Schlusskapitel werden wesentliche Erkenntnisse zu den Unternehmen vergleichend zusammengefasst und resümiert. Zentrale Grundlagen der Ausführungen, etwa zum österreichischen Kollektivvertragssystem bzw. zu unterschiedlichen Vertragsformen im Bereich un-/selbstständiger Beschäftigung (echte Dienstnehmer*innen, freie Dienstnehmer*innen, Selbstständige), wurden in *Abschnitt 2.3* dargelegt und werden im Folgenden vorausgesetzt.

(4.1) Lieferando

(4.1.1) Einleitung: Das Unternehmen Lieferando

Lieferando gehört zum börsennotierten Konzern Just Eat Takeaway.com N.V., der 2020 aus der Fusion von Takeaway.com (gegründet 2000 in den Niederlanden) und Just Eat (gegründet 2001 in Dänemark) hervorgegangen ist.¹⁷ Als Eigentümerin fungiert das Unternehmen Takeaway.com European Operations B.V. mit Firmensitz in Amsterdam. Die österreichische Niederlassung mit Sitz in 1010 Wien (Firmenbuchnummer: 488437s) wurde im Jahr 2008 unter dem Namen Lieferservice.at als reine Vermittlungsplattform gegründet (u.a. Standard 20.9.2017).

Tabelle 2: Zentrale Unternehmensinformationen Lieferando

Unternehmensname der nationalen Konzernmutter	Takeaway.com European Operations B.V. Austrian Branch / Lieferservice.at (FB 488437s)
Gründung	2008
Umsatz	n/a
Beschäftigte	n/a
Beschäftigte auf der Plattform	~ 1800 (2021)
Globale Konzernmutter bzw. (Wirtschaftliche) Eigentümer	JUST EAT TAKEAWAY.COM N.V
Anzahl Unternehmen im Konzern	136
Umsatz	5,3 Mrd. EUR (2021)
Beschäftigte	20.235 Vollzeitäquivalente (VZÄ, im Jahresschnitt 2021) davon: 14.000 Fahrer*innen in VZÄ (entspricht ca. 40.000 Personen)
Beschäftigte auf der Plattform	n/a
Anzahl aktive Länder	25 (2021)

Quelle: Orbis (2022); Firmenbuchmonitor (2022); Jahresberichte der Unternehmen

¹⁷ U.a. <https://www.firmenmonitor.at/Secure/CompanyDetail.aspx?CID=784578&SID=1d199899-a7e1-4ecc-a86b-607779d31e16&PID=1>, <https://www.lieferando.at/impresum>, <https://www.justeattakeaway.com/about-us/what-we-do/> (13.12.2021).

Medienberichten zufolge begann das Unternehmen im Jahr 2017 in Wien damit, eine eigene Flotte von Fahrradkurier*innen aufzubauen, um auch mit Restaurants ohne eigenen Lieferservice kooperieren zu können (u.a. Standard, 14.4.2017, 20.9.2017). Mittlerweile ist Lieferando laut Website in sieben österreichischen Städten mit einer eigenen Flotte präsent (Wien, Graz, Linz, Salzburg, Innsbruck, Klagenfurt, St. Pölten).¹⁸ Daneben gibt es in allen Bundesländern ein quasi flächendeckendes Angebot an Restaurants, bei denen Lieferando als reine Vermittlungsplattform fungiert und die also selbst liefern. Laut der Tageszeitung *Standard* (1.12.2020) wurde zudem noch im Dezember 2020 nur „jede zehnte Bestellung [...] nicht von den Restaurants selbst, sondern von den Lieferando-Kurieren ausgeliefert“. Das heißt, der ganz überwiegende Teil der Restaurants nutzt die Plattform nach wie vor lediglich für die Vermittlung.

Was die Zahl der Beschäftigten anbelangt, ist u.a. im *Standard* (1.12.2020) von einem massiven Wachstum im Kontext der Corona-Pandemie die Rede; konkret von einer Verdoppelung (im Jahresvergleich) auf 1.800 Fahrer*innen im Dezember 2020, wobei zu diesem Zeitpunkt nach wie vor rd. 100 neue Fahrer*innen pro Monat gesucht wurden. Die Gesamtzahl von 1.800 Rider taucht aber auch 2021 noch in Medienberichten auf (u.a. Standard, 19.8.2021). Lange Zeit über waren Lieferando-Fahrer*innen neben ihren orangefarbenen Rucksäcken an ihren charakteristischen E-Bikes mit Lieferando-Schriftzug zu erkennen. Seit Jänner 2021 sind nun aber auch in Österreich Fahrer*innen mit ihren eigenen Fahrrädern – sog. „Non-Hub-Rider“ – unterwegs (u.a. Standard, 1.12.2020).

Was das Management betrifft, leitet laut Medienberichten seit Oktober 2020 Katharina Hauke von Berlin aus neben dem Deutschland- auch das Österreich-Geschäft von Lieferando (u.a. Standard, 22.10.2020, 1.12.2020).

(4.1.2) Prinzip I: Bezahlung

Medienberichten ebenso wie den FAQs beim Online-Bewerbungsformular auf der Website¹⁹ zufolge sind alle Lieferando-Rider in Österreich **echte Dienstnehmer*innen** und werden gemäß dem aktuellen *Kollektivvertrag (KV) für Fahrradboten* bzw. geringfügig besser bezahlt (u.a. Standard, 15.2.2021). Konkret verdienen sie laut Arbeitsvertrag derzeit (2021) in Wien einen Stundenlohn von 10 EUR brutto,²⁰ was über dem kollektivvertraglichen (Mindest-)Lohn von aktuell 8,90 EUR liegt und was auch von den Fahrer*innen in den Interviews so bestätigt wird (u.a. LIEF060821A: 46-47; LIEF052711A: 37).

Da es sich bei den Lieferando-Fahrer*innen um echte Dienstnehmer*innen handelt, stehen ihnen diverse **Zuschläge und Sonderzahlungen** zu, die im KV verankert sind. Das gilt zuerst für den Urlaubszuschuss und die Weihnachtsrenumeration, also die sog. 13. und 14. Monatslöhne (Artikel XII des KV) (u.a. LIEF072811A: 47-50/239; LIEF050311A: 59). Im Falle der sog. Non-Hub-Rider, die mit ihrem eigenen Fahrrad fahren, kommt ein Kilometergeld hinzu, das für die gefahrenen und mittels GPS-Tracking erhobenen Kilometer bezahlt wird. Dieses entspricht ebenfalls den Bestimmungen des KV (0,24 EUR/km lt. Artikel XVII) (u.a. ebd.: 70-71; LIEF060821A: 46-47/54-55; LIEF072911A: 17/40-41/66). Auch für die Verwendung des Privathandys erhalten die Fahrer*innen einen Kostenersatz (u.a. ebd.: 66-68;

¹⁸ U.a. <https://www.lieferando.at/fahrer> (13.8.2021).

¹⁹ U.a. die FAQs unter: <https://www.lieferando.at/fahrer> (13.10.2021).

²⁰ Genauer gesagt verdienen Fahrer*innen in Österreich aktuell laut Website einen „Stundenlohn von 9,50 EUR bis 11,00 EUR brutto je nach Region“, wobei die einzelnen Standorte aufgrund unterschiedlich hoher Lebenshaltungskosten drei Lohnregionen zugeordnet werden. U.a. <https://www.lieferando.at/fahrer> (1.3.2022).

LIEF060111A: 86-92) im Umfang von 20 EUR pro Monat bei einer Vollzeittätigkeit (Artikel XVII des KV) bzw. eine aliquote Summe bei Teilzeitarbeitern (u.a. LIEF050311A: 72-73).

Weniger Klarheit gibt es unter den interviewten Fahrer*innen in Bezug auf andere, im KV verankerte Zuschläge, wie den 100-prozentigen **Nachtarbeitszuschlag**, der laut KV (Artikel VII) in der Zeit zwischen 22 und 5 Uhr zusteht (u.a. LIEF072811A: 54-55; LIEF052711A: 45) oder den **arbeitsfreien Sonntag**, auf den laut KV (Artikel VI) „in jedem Kalendermonat Anspruch“ besteht bzw. für den andernfalls „ein Zuschlag von 100 Prozent“ gebührt (u.a. LIEF050311A: 41/52-53).²¹ Im Management-Interview wird diesbezüglich zwar betont, dass es die angesprochenen Zuschläge gebe. Aufseiten der Fahrer*innen bestehen in diesem Zusammenhang jedoch Unklarheiten bzw. wird mangelnde Transparenz konstatiert (u.a. LIEF072911A: 42-43; LIEF072811A: 54-55; LIEF052711A: 43-45).

Ähnliches gilt für die Frage der in Artikel VIII A des KV geregelten **Mehr- bzw. Überstundenzuschläge**. Auch in Bezug darauf wird seitens des Managements nämlich betont, dass die tatsächlichen Arbeitszeiten bei Lieferando detailliert erfasst werden und es im Falle von Mehr-/Überstunden einen Zuschlag von 100 Prozent (bzw. 200 Prozent u.a. an Feiertagen) gebe. Mehrzeiten (über die jeweilige Schicht hinaus) werden den Fahrer*innen mittels Zeitausgleich (bei Mehr-/Überstunden inkl. Zuschlag) gutgeschrieben. Die Arbeitszeiten seien für Rider zudem über die App einsehbar, wobei Rückfragen jederzeit bspw. an die Hub-Leitung adressiert werden können. Vor allem der Umstand der Kompensation über Zeitausgleich wird dabei zwar auch von den interviewten Fahrer*innen bestätigt (u.a. LIEF072811A: 29/56-57; LIEF052711A: 23). Insgesamt fällt jedoch auf, dass es wenig Wissen über entsprechende Regelungen gibt (u.a. LIEF072911A: 49-51; LIEF050311A: 57). Zudem wird von manchen beklagt, dass die bestehende Form der Dokumentation (u.a. über die App) intransparent sei (u.a. ebd.: 57; LIEF072811A: 29). Damit in Zusammenhang stehend wird von einigen Fahrer*innen kritisiert, dass Arbeitszeiten über die jeweilige Schicht hinaus häufig vorkommen und nur im Falle des Vorliegens triftiger Gründe abgelehnt werden können (u.a. LIEF050311A: 123; LIEF072811A: 29; LIEF052711A: 11). Ein*e Fahrer*in formuliert es leicht frustriert: „Also, ich arbeite eigentlich jeden Tag länger. Jeden Tag, ja.“ (ebd.: 77)

Zu den dargestellten Lohnbestandteilen hinzu komme noch das **Trinkgeld**, das hier an der Wohnungstür übergeben werden muss. Eine Online-Trinkgeld-Option gibt es bei Lieferando in Österreich – anders als in anderen Ländern wie bspw. Deutschland – nämlich nicht (u.a. LIEF052711A: 39; LIEF050311A: 111-113), was auch im Rahmen des Management-Interviews bestätigt wird. Was die Höhe des Trinkgelds anbelangt, besteht unter den interviewten Fahrer*innen Einigkeit lediglich darin, dass dieses stark variere – von manchen bekomme man viel, von anderen gar nichts (u.a. LIEF060111A: 42; LIEF052711A: 37; LIEF050311A: 113). Im Allgemeinen liege es deutlich unter dem Niveau, das in anderen Branchen wie der Gastronomie erzielt werden könne (u.a. LIEF052711A: 85).

Im Arbeitsvertrag (§ 3 Abs. 2) ist schließlich auch verankert, dass die Löhne „bis zum letzten Tag des Monats“ überwiesen werden. Von mehreren interviewten Ridern wird jedoch beklagt, dass es bei Lieferando (zumindest temporär im Frühjahr und Sommer 2021) zu Unregelmäßigkeiten sowohl bei der **Überweisung der Löhne** also auch bei der Übermittlung der Lohnzettel gekommen sei. Von den betroffenen Fahrer*innen wird dabei auf die Problematik verwiesen,

²¹ Diese wie auch andere Regelungen wurden in der 2022er-Fassung des KV verändert bzw. vereinfacht. U.a. <https://www.kollektivvertrag.at/kv/fahrradboten-arb> (1.3.2022).

aufgrund der verzögerten Überweisung der Löhne zu Monatsbeginn anstehende Zahlungen (für Mieten usw.) nicht leisten zu können (u.a. LIEF072911A: 115; LIEF060111A: 72-84/131-132).

Was die **Arbeitszeiten** betrifft, werden laut Website geringfügige und Teilzeitverträge angeboten, wohingegen „Vollzeitverträge [...] nur in ausgewählten Städten verfügbar“ seien.²² Die monatlichen Arbeitszeiten sind dabei aufgrund der echten Dienstverträge konstant, wohingegen die täglichen und in geringerem Umfang auch die Wochenarbeitszeiten u.a. je nach Schichteinteilung schwanken (u.a. LIEF060821A: 25/30-31; LIEF060111A: 29-30; LIEF050311A: 123; LIEF052711A: 23/46-47). Was **die Kontrolle der Arbeitszeit** anbelangt, sind bei Lieferando zwei Gruppen zu unterscheiden (u.a. LIEF050311A: 33-35): **(a)** Hub-Rider müssen zum Dienstantritt in den Lieferando-Hub (bspw. in Wien in der Kolingasse im 9. Bezirk) kommen, um dort Rucksack, Fahrrad usw. abzuholen. Beim Verlassen des Hubs ebenso wie nach der Rückkehr werde dabei – zusätzlich zur An- bzw. Abmeldung über die App – der konkrete Zeitpunkt festgehalten (u.a. LIEF052711A: 30-35). **(b)** Non-Hub-Fahrer*innen hingegen müssen sich lediglich zu Schichtbeginn über die App an- und nach Schichtende wieder abmelden. An welchem Ort (im Liefergebiet) sie die Anmeldung vornehmen, ist ihnen überlassen (u.a. LIEF072911A: 31-37; LIEF060821A: 39). Als Schichtende gilt der Abschluss der letzten Lieferung, wobei Lieferando ein Ende in der Nähe des Startpunkts in Aussicht stelle, was grob auch zutrefte (u.a. ebd.: 41; LIEF050311A: 35).

Die **Schichten** bei Lieferando werden – mit Ausnahme der Vollzeitbeschäftigten, die einen fixen, auf artikulierten Präferenzen basierenden Dienstplan haben (u.a. LIEF072811A: 68) – wöchentlich neu eingeteilt.²³ Konkret müssen Rider über die Lieferando-App (Scoober) jeweils bis Dienstag ihre Verfügbarkeit für die Folgewoche in einem Ausmaß bekanntgeben, das vom jeweiligen Arbeitsvolumen abhängt (u.a. LIEF072911A: 29-30; LIEF060821A: 33; LIEF052711A: 23-25). Bei geringfügig Beschäftigten mit einer Wochenarbeitszeit von neun bis zehn Stunden gehe es bspw. um eine Verfügbarkeit von rd. 20 Stunden, bei Teilzeitbeschäftigten mit einer Wochenarbeitszeit von 25 Stunden um eine Verfügbarkeit von rd. 30 Stunden usw.²⁴ Aus den verfügbaren Zeiten wähle das Unternehmen alsdann die zu fahrenden Schichten aus – und gebe jeweils am Mittwoch oder Donnerstag den Dienstplan für die Folgewoche bekannt (u.a. ebd.: 29; LIEF072911A: 24-25; LIEF072811A: 27/67). Es handelt sich sohin formal um einen im Einvernehmen festgelegten Schichtplan, was den gesetzlichen Vorgaben des AZG (§§ 19c Abs. 1, 19d Abs. 2 AZG) entspricht. Spielräume bestehen für die Plattform dadurch, dass die bekanntzugebenden Verfügbarkeiten die vereinbarte Arbeitszeit erheblich übersteigen – eine finanzielle Kompensation erfolgt dafür jedoch nicht.

Gefragt nach **Zeiten, die für die Arbeit aufzuwenden sind, ohne dass das Unternehmen dafür bezahlt**, meinen v.a. die Non-Hub-Fahrer*innen, dass es so etwas bei Lieferando nicht gebe (u.a. LIEF072911A: 44-47; LIEF060821A: 68). Andere verweisen hingegen auf zwei relevante

²² Vgl. die FAQs unter: <https://www.lieferando.at/fahrer> (13.10.2021).

²³ Im Arbeitsvertrag (§2 Abs. 3) ist zudem eine Verpflichtung zur Teilnahme an (nicht als Arbeitszeit geltender) Rufbereitschaft verankert, der zufolge Rider sich zu bestimmten Zeiten an bestimmten Orten bereitzuhalten haben, um ggf. rasch Arbeit aufnehmen zu können. Im Management-Interview wird ausgeführt, dass diese Regelung nur insofern von Relevanz sei, als im Falle von wetterbedingtem Pausieren des Betriebs (z.B. bei Unwettern) für Schichten eingeteilte Fahrer*innen unter Lohnfortzahlung gebeten werden, sich für eine Wiederaufnahme des Betriebs bereitzuhalten.

²⁴ Laut Website variieren die bei der Schichteinteilung anzugebenden Verfügbarkeiten u.a. je nach Stadt und Vertragstyp: „Bei einer geringfügigen Beschäftigung erwarten wir, dass du ungefähr an drei Tagen Zeit hast zu arbeiten, bei 20 Wochenstunden ungefähr vier Tage und bei 25 Wochenstunden ungefähr fünf Tage.“ Vgl. die FAQs unter <https://www.lieferando.at/fahrer> (13.10.2021).

Punkte: **(a)** Seitens der Hub-Fahrer*innen wird die Erwartungshaltung angesprochen, ca. 5-15 Minuten vor Dienstbeginn zwecks Vorbereitung (Aushebung des Rucksacks, Kontrolle des Fahrrads usw.) im Hub zu sein (u.a. LIEF072811A: 72; LIEF052711A: 35; LIEF050311A: 63). **(b)** Im Falle der Non-Hub-Fahrer*innen sei hier die Zeit in Rechnung zu stellen, die für die vertraglich festgehaltene Wartung und Instandhaltung des Fahrrads aufzuwenden sei und die allenfalls teilweise durch das Kilometergeld abgedeckt werde (u.a. ebd.).

Länger ist die Liste an *arbeitsbedingten Aufwendungen*, die laut Interviews für den Job erforderlich seien und die teilweise nicht von Lieferando beigestellt werden: **(a)** Zum ersten brauche man für den Job bei Lieferando (teils nur als Non-Hub-Rider) *Handyzubehör* wie etwa eine Power-Bank, ein Ladekabel, eine Handyhalterung usw. (u.a. LIEF060821A: 15/57; LIEF072811A: 87; LIEF052711A: 53/57) sowie *Mobile Daten*, um durchgehend online sein zu können (u.a. ebd.: 79; LIEF060821A: 15). **(b)** Zudem ist v.a. für Non-Hub-Rider, die auf den eigenen Fahrrädern unterwegs sind, *Radzubehör* von Relevanz, bspw. Werkzeug für kleinere Reparaturen unterwegs (u.a. LIEF072811A: 74) oder auch ein Radschloss, um das Fahrrad versperren zu können (u.a. LIEF060821A: 57). **(c)** Laut mehreren Interviews sei bei Lieferando mitunter *Arbeitskleidung* wie bspw. die im KV (Artikel IV) festgehaltenen Handschuhe nicht vorrätig (u.a. LIEF052711A: 53; LIEF060821A: 102). Zudem passe häufig die vorrätige Arbeitskleidung wie bspw. die Regenhosen größtmäßig nicht, weshalb mehrere Fahrer*innen angeben, diese selbst gekauft zu haben (u.a. LIEF072911A: 76; LIEF072811A: 74).

Außerdem werden einige der bezahlten Entschädigungen von Fahrer*innen als unzureichend erachtet: **(a)** So müssen bei Lieferando alle Fahrer*innen in Ermangelung eines – von manchen geforderten (u.a. LIEF050311A: 74-75) – Firmenhandys ihr *Privathandy* für die Arbeit nutzen, wobei die gemäß KV dafür bezahlte Pauschale von manchen als inadäquat erachtet wird (u.a. ebd.: 72-73; LIEF060111A: 86-92; LIEF072911A: 66-68). **(b)** Zudem fahren Non-Hub-Rider bei Lieferando mit ihrem *privaten Fahrrad* (vgl. u.a. ebd.: 53; LIEF052711A: 51; LIEF060821A: 15),²⁵ wofür auch Kilometergeld gemäß KV bezahlt werde (u.a. ebd.: 47; LIEF050311A: 70-71). Diesbezüglich stelle sich jedoch „die Frage, ob das ausreichend ist“ (ebd.: 63). Eine*r der interviewten Fahrer*innen meint, die Wartung und Reparatur seines*ihres Fahrrads sei damit jedenfalls nicht zu bestreiten (u.a. LIEF072911A: 18-19).

(4.1.3) Prinzip II: Arbeitsbedingungen

Auf die Frage nach der Relevanz von *Gewalt oder Übergriffen bspw. durch Kund*innen* geben manche der interviewten Rider an, nichts darüber zu wissen, wobei einige von ihnen das mit Verweis darauf relativieren, dass sie selbst „weiß“ und „männlich“ seien und daher ihre Erfahrung nicht generalisierbar sei (u.a. LIEF052711A: 59; LIEF072911A: 69-70; LIEF072811A: 98-99). Gerade in Bezug auf weibliche Rider wird so auch von Übergriffen durch Kund*innen berichtet, wobei interviewte Fahrerinnen auch angeben, gezielt bestimmten Dingen wie bspw. Nachtdiensten aus dem Weg zu gehen (u.a. LIEF060821A: 119-120; LIEF050311A: 101).²⁶ Auch von People of Color wird von „sehr schlimme[n] Kunden“

²⁵ Die Frage „Hub oder Non-Hub“ bzw. „Lieferando-E-Bike oder privates Fahrrad“ stelle sich für die Rider nicht, weil das seitens des Unternehmens entschieden werde (vgl. u.a. LIEF060821A: 69-72). Wenngleich auf der Website die Option eines Wechsels von Privat- zu Firmenrädern (zum Monatsersten) in Aussicht gestellt wird, ist das laut den Interviews nicht ohne weiteres möglich (u.a. LIEF072911A: 54-57).

²⁶ Mit Blick darauf wird auch problematisiert, dass Lieferando nichts tue, um das Thema (bspw. im Rahmen des Onboardings) zu bearbeiten. Schließlich gelte der Job der Fahrradbot*innen grundsätzlich nicht als „save“ und sei entsprechend im Bewusstsein vieler weiblicher Rider mit Unsicherheiten verknüpft (u.a. LIEF060821A: 124).

(LIEF060111A: 42) berichtet, die einem*r in diesem Job zuweilen unterkommen – sei es aufgrund eines allgemein cholерischen Charakters (wovon auch andere Rider berichten) (u.a. LIEF052711A: 59; LIEF050311A: 101), sei es aufgrund von mehr oder weniger offenem Rassismus (u.a. LIEF060111A: 43-44). Ein prominentes Thema in den Beschäftigten-Interviews sind zudem Aggressionen, denen Fahrradbot*innen im Straßenverkehr ausgesetzt sind, was bis hin zu tätlichen Übergriffen reiche (u.a. ebd.: 15).

Die meisten Fahrer*innen berichten darüber hinaus von eigenen *Unfällen*, die glücklicherweise glimpflich verliefen (u.a. ebd.: 42; LIEF072811A: 77-82; LIEF052711A: 11/55); einige auch von Unfällen anderer Fahrer*innen mit schwerwiegenderen Folgen (u.a. ebd.: 52/55-60). Manche verweisen in diesem Zusammenhang auf die eigene Fahrerfahrung, welche sie bislang vor größeren Unfällen bewahrt habe (u.a. LIEF072911A: 58-60). Andere, die nicht über eine solche Erfahrung verfügen – und das seien bei Lieferando relativ viele –, seien hingegen häufig von Unfällen betroffen (u.a. LIEF050311A: 87; LIEF060821A: 58/88). Neben widrigen Witterungsbedingungen (Starkregen, Glatteis o.Ä.) und Hindernissen wie Straßenbahnschienen (u.a. LIEF072911A: 60) werden von manchen Fahrer*innen auch die ihres Erachtens fragwürdigen Lieferando-Fahrräder und -Ausrüstungsgegenstände als Unfallursache ins Feld geführt (u.a. LIEF060111A: 15/52-54/144; LIEF060821A: 98).²⁷

Gefragt nach dem, was Lieferando zur Unfallprävention bzw. zur allgemeinen *Erhöhung der Arbeitssicherheit* beiträgt, kommen die interviewten Fahrer*innen auf eine Reihe von Maßnahmen zu sprechen: **(a)** Zum ersten ist bei Lieferando in § 6 Abs. 3 des Dienstvertrags eine Helmpflicht verankert (u.a. LIEF060111A: 136; LIEF050311A: 93; LIEF072811A: 74; LIEF052711A: 65), wobei der Fahrradhelm – ebenso wie Teile der übrigen Schutzkleidung, bspw. die Regenjacke (siehe auch Artikel IV des KV) – zur Verfügung gestellt werden (u.a. LIEF072811A: 74; LIEF050311A: 91-93). **(b)** Zum zweiten bekommt man laut den interviewten Fahrer*innen im Rahmen des Onboardings eine Einführung (inkl. Video), bei der auch das Thema der Fahrsicherheit behandelt werde (u.a. LIEF072911A: 71-72; LIEF060821A: 74). Bei Schlechtwetter gebe es zudem bspw. via Chat-Nachricht die Aufforderung, vorsichtig zu fahren (u.a. LIEF072811A: 89; LIEF060821A: 74; LIEF052711A: 65), was – wie ein*e interviewte*r Fahrer*in betont – auch glaubhaft kommuniziert werde (u.a. ebd.: 55) **(c)** Zum dritten wird im Management-Interview dargelegt, dass es bei Lieferando neuerdings 1,5-stündige Fahrsicherheitstrainings als verpflichtendes Angebot für alle Rider einmal im Jahr gebe, wobei ergänzend einmal im Monat eine Sicherheitsunterweisung zu absolvieren sei. Einzelne Fahrer*innen berichten, an solchen Trainings teilgenommen zu haben (u.a. LIEF072811A: 88-97; LIEF060821A: 89-92), wobei manche noch Verbesserungsbedarf im Sinne eines Ausbaus dieser Angebote sehen (u.a. LIEF052711A: 69; LIEF050311A: 89/94-95). **(d)** Zum vierten ist in § 6 des Arbeitsvertrags festgehalten, dass sowohl Dienstgeber als auch -nehmer*innen einen „verkehrssicheren Zustand“ des Fahrrads gemäß geltendem Recht versichern. In der Praxis obliegt dies im Falle der Lieferando-Diensträder eigenen Mitarbeiter*innen, die im Hub mit deren Wartung und Reparatur beauftragt sind (u.a. LIEF060111A: 52; LIEF052711A: 113). Müssen

Ein*e Interviewte*r meint dazu: „Es ist halt [...] typisch: Es wird einfach nicht thematisiert, dass es etwas anderes ist, ob ein Mann oder eine Frau diesen Job ausführt. Es ist einfach generell nicht Thema.“ (ebd.: 122)

²⁷ Mit der Verwendung der Firmenfahrräder verbunden ist der Hinweis, dass diese nicht ergonomisch an den Bedarf der einzelnen Fahrer*innen angepasst seien. Daher komme es v.a. im Falle längerer Nutzung zu gesundheitlichen Problemen wie Knie- oder Rückenschmerzen, denen besser vorgebeugt werden solle (u.a. LIEF050311A: 13/159).

Hub-Fahrer*innen daher lediglich den Zustand der Räder kontrollieren, sind die Non-Hub-Fahrer*innen für den Zustand ihrer Fahrräder selbst verantwortlich (u.a. LIEF050311A: 89/93).²⁸

Hinsichtlich der Frage nach einer **Kompensation von Unfallschäden** wird im Management-Interview betont, dass Reparaturkosten für privat eingebrachte Arbeitsmittel (z.B. Smartphone; Fahrrad) nach Vorlage von zwei Angeboten zur Gänze übernommen werden. Die interviewten Fahrer*innen hingegen erklären nahezu gleichlautend, nicht zu wissen, ob das passiere (u.a. LIEF072911A: 65-66; LIEF072811A: 83-87; LIEF060821A: 57/75-76/80; LIEF052711A: 57; LIEF060111A: 93-98).

In Bezug auf den **Infektionsschutz während der Covid 19-Pandemie** werden von einzelnen Fahrer*innen zwar Unzulänglichkeiten kritisiert (z.B. unzulängliche Kontrolle der Einhaltung der Maskenpflicht im Hub; temporäre Engpässe bei der Versorgung von Fahrer*innen mit FFP2-Masken) (u.a. LIEF052711A: 11/53/65; LIEF050311A: 97). Seitens des Lieferando-Managements wird jedoch auf ein eigenes Safety-Konzept verwiesen, das eine Vielzahl von Maßnahmen umfasste (von Hygienekonzepten für die Hubs über Änderungen der Lieferprozesse im Sinne der kontaktlosen Zustellung bis hin zu Angeboten im Rahmen des betrieblichen Impfens bzw. zur Verteilung von Masken, Desinfektionsmitteln und Handcremes).

In Bezug auf die Frage nach der Existenz von **Pausenräumen u.a. zwecks Regeneration** berichten einige der interviewten Fahrer*innen, dass es das bspw. im Wiener Lieferando-Hub stets gab (u.a. LIEF050311A: 134-135; LIEF072811A: 100-107). Aufgrund der angewachsenen Beschäftigtenzahlen seien vorhandene Räume jedoch vielfach zu klein (u.a. ebd.: 103) und während der Covid 19-Pandemie auch gar nicht benutzbar (u.a. LIEF052711A: 61), weshalb zunehmend Parks als „inoffizielle[r] Pausenraum“ (ebd.) fungieren (u.a. LIEF050311A: 135). Was die Benutzung von Toiletten betrifft, berichten zwar Management-Vertreter*innen wie auch Fahrer*innen von Vereinbarungen mit kooperierenden Restaurants (u.a. LIEF060821A: 116). Während der pandemiebedingten Lockdowns sei es diesbezüglich trotzdem mitunter zu Problemen gekommen (u.a. LIEF050311A: 97).

Im KV (Artikel X) wird bezüglich **krankheitsbedingter Arbeitsverhinderungen** auf die Bestimmungen des Entgeltfortzahlungsgesetzes verwiesen. Im Lieferando-Arbeitsvertrag (§ 7) ist zudem die Verpflichtung verankert, den Dienstgeber unverzüglich zu informieren und ihm „nach Rückkehr in den Dienst unaufgefordert eine ärztliche Krankmeldung zu übergeben“. Andernfalls drohe der Verlust „sämtliche[r] Entgeltansprüche“. ²⁹ Von den interviewten Fahrer*innen wird die Notwendigkeit der Übermittlung einer ärztlichen Krankmeldung bestätigt (u.a. LIEF072811A: 109). Ansonsten seien Lieferando-Beschäftigte als echte Dienstnehmer*innen jedoch sozial abgesichert (Entgeltfortzahlung im Krankheitsfall). Auch andere negative Konsequenzen seien damit nicht verbunden (u.a. ebd.: 110-111; LIEF052711A: 71-73; LIEF050311A: 103).

Ähnliches gilt für **Urlaube** (siehe auch Artikel IX des KV), auf die ein regulärer, fünfwöchiger Anspruch bestehe (u.a. LIEF050311A: 103). Im Arbeitsvertrag ist in § 8 allerdings geregelt, dass Urlaube „mindestens vier Wochen vor Antritt“ in schriftlicher Form zu beantragen sind,

²⁸ Zudem seien die Rider auch immer wieder zu ihrer Zufriedenheit mit den Lieferando-Rädern befragt worden – und besonders schlecht bewertete Modelle seien auch ausgetauscht worden (u.a. LIEF072811A: 74-76/89). Nichtsdestotrotz beschwerten sich einige der Fahrer*innen auch über die aktuelle Generation an Lieferando-Rädern – und geben an, sich (aufgrund schlechter Bremsen o.Ä.) nicht sicher damit zu fühlen (u.a. LIEF060111A: 144/152).

²⁹ Das entspricht nicht den Vorgaben des Entgeltfortzahlungsgesetzes, das in § 4 Abs. 1 eine solche Bestätigung nur „auf Verlangen des Arbeitgebers“ vorsieht.

wobei selbst in solchen Fällen aus betrieblichen Gründen „kein Urlaub in bestimmten Kalendermonaten gewährt werden“ könne. Wenngleich das laut Management-Vertreter*innen und manchen Fahrer*innen in der Praxis weniger streng gehandhabt werde, wissen einige der Interviewten nicht, was es bedeutet (u.a. LIEF072911A: 80; LIEF060821A: 108). Aufgrund dieser Intransparenz – also, dass man diesbezüglich „alles Mögliche der Firma aus der Nase ziehen“ (LIEF052711A: 151) müsse – seien besagte, als „super strikt“ erlebte Regelungen auch umstritten (u.a. ebd.: 71; LIEF072811A: 108-109; LIEF050311A: 123).

In §13 des Arbeitsvertrags sind **datenschutzrechtliche Bestimmungen** u.a. zu den personenbezogenen Daten der Fahrer*innen verankert. Zudem ist laut § 13 Abs. 6 dem Vertrag eine Datenschutzbestimmung beigelegt, die den Ridern ausgehändigt werde (u.a. LIEF072911A: 87-88; LIEF050311A: 104-105). In den Interviews wird von einigen Fahrer*innen mangelndes Wissen zum Thema Datenschutz eingestanden (u.a. LIEF060111A: 105-110), während andere unterschiedliche Bedenken artikulieren. Das betrifft etwa das Herunterladen der App auf das Privathandy und die damit verbundenen Erlaubnisse (z.B. des GPS-Trackings) (u.a. LIEF060821A: 168; LIEF050311A: 104-105; LIEF052711A: 79/99), was bei machen das Gefühl evoziert, den „Arbeitgeber [...] quasi immer mit in der Tasche“ (ebd.: 53) zu haben. Hinzu komme, dass Kund*innen den Vornamen der Lieferant*innen sehen – und im Falle der Notwendigkeit eines Telefonats auch die Telefonnummer bekannt werde (u.a. ebd.: 75/79; LIEF060111A: 42; LIEF050311A: 101).

In Bezug auf letztgenannten Aspekt ist in § 13 Abs. 4 des Arbeitsvertrags die Einwilligung der Dienstnehmer*innen verankert, dass ihr Standort via GPS geortet und diese Daten an potenzielle Kund*innen übermittelt werden. Außerdem verpflichtet der Arbeitsvertrag die Fahrer*innen in § 9 Abs. 3 dazu, das „Buchungstool mit Trackingfunktion“ während der Arbeitszeit geöffnet zu halten. Dieser Umstand, dass von Lieferando permanent nachvollzogen werden kann, wer wann wo usw. gefahren ist, vermerken mehrere Fahrer*innen kritisch (u.a. LIEF060821A: 55; LIEF052711A: 53/82-83). Denn obschon offiziell keine „Performanceüberprüfung“ vorgenommen werde (u.a. LIEF050311A: 105-107), erzeugen die Verfügbarkeit der Daten und die daraus resultierende Möglichkeit zur Überwachung schon ausreichend Druck. Die Verwendung der App wird vom Betriebsrat als mitbestimmungspflichtige Kontrollmaßnahme, die die Menschenwürde berührt (§ 96 Abs. 1 Z. 3 ArbVG), angesehen.

(4.1.4) *Prinzip III: Verträge*

Hinsichtlich der **Vertragsverhältnisse** sind bei Lieferando alle Rider echte Dienstnehmer*innen und fahren auf geringfügiger, Teilzeit- oder Vollzeit-Basis (vgl. u.a. LIEF050311A: 17). Dass dem so ist bzw. was dies konkret bedeutet, ist vielen Ridern aber nicht (im Detail) klar (u.a. LIEF060821A: 141; LIEF072911A: 91). Gefragt danach, wie **adäquat** ihnen dieses Vertragsverhältnis für den Job als Fahrradlieferant*in in Relation bspw. zu Freien Dienstverträgen erscheint, votieren die meisten der befragten Rider für das unselbstständige Beschäftigungsverhältnis (u.a. ebd.: 90-97; LIEF072811A: 141-142; LIEF060111A: 112-124). Neben den fixen Arbeitszeiten und Verdienstmöglichkeiten (u.a. LIEF050311A: 115; LIEF072911A: 97) und der nichtsdestotrotz empfundenen Flexibilität und Autonomie (u.a. LIEF052711A: 81/87; LIEF050311A: 115) wird dabei u.a. das Argument ins Feld geführt, dass diejenigen, die die Profite machen, auch das unternehmerische Risiko tragen sollten, was beim Freien Dienstvertrag nicht der Fall sei (vgl. ebd.)

Was die **Verträge selbst** betrifft, bestätigen die interviewten Fahrer*innen, einen Arbeitsvertrag unterschrieben zu haben (u.a. LIEF052711A: 91; LIEF052711A: 95; LIEF060111A: 125-126). Vom unterfertigten Vertrag wurde den Ridern zudem eine Kopie übermittelt (u.a. ebd.: 127-128; LIEF072911A: 98-99; LIEF050311A: 121; LIEF052711A: 92-93), die auch verständlich

gewesen sei (u.a. ebd.: 96-97; LIEF060111A: 129-130; LIEF072811A: 145-146). Auch **unfaire Klauseln** sind den meisten Fahrer*innen keine aufgefallen (u.a. ebd.: 153-154; LIEF072911A: 102-103; LIEF052711A: 101; LIEF060111A: 131-136). Lediglich vereinzelt finden Punkte Erwähnung, die als ungerecht wahrgenommen werden, da sie die gesetzlichen Spielräume ausreizen: Das gilt etwa für die Regelung in § 9 Abs. 2 des Vertrags, der zufolge in Bezug auf Urlaubswünsche „[d]ringende betriebliche Gründe [...] Vorrang“ haben, wodurch Lieferando „freie Hand“ (ebd.: 123) habe, entsprechende Anträge abzulehnen (u.a. ebd.). Auch die Regelung in § 2 Abs. 2, der zufolge Beschäftigte verpflichtet seien, bei betrieblichen Erfordernissen Mehr- und Überstunden zu leisten, wird als überschießend wahrgenommen (u.a. ebd.: 123).

Einen besonderen Konfliktpunkt stellt der Umstand dar, dass die Arbeitsverträge – zusätzlich zu einer einmonatigen Probezeit – laut § 1 Ab. 4 lediglich befristet auf ein Jahr abgeschlossen werden und danach enden, ohne dass es dafür eine Kündigung braucht (u.a. LIEF060111A: 126; LIEF050311A: 119). Im Falle einer Verlängerung gehen sie laut Management-Interview in ein unbefristetes Dienstverhältnis über. Die **Befristung** wird von vielen aufgrund der dadurch ausgehebelten Kündigungsregelungen sowie der damit verbundenen erwerbsbiografischen Unsicherheiten kritisiert – und von einigen dahingehend missverstanden, dass das Beschäftigungsverhältnis nach einem Jahr generell endet (u.a. ebd.; LIEF060111A: 10-15). In Medienberichten (u.a. Standard, 13.8.2021; 19.8.2021) wie auch im Lieferando-Management-Interview wird zudem berichtet, dass es in Deutschland seit Mitte 2021 keine Befristung der Verträge mehr gebe. In Österreich hingegen werde vorerst an befristeten Verträgen festgehalten.³⁰

Grundsätzlich wird in den Beschäftigten-Interviews von mehreren der Umstand, „ohne Chef unterwegs zu sein“ (ebd.: 11) – also ohne Vorgesetzte*n, von der*dem **Kontrolle und Überwachung** ausgehe –, als zentraler Vorteil des Jobs angesprochen (u.a. LIEF072911A: 111; LIEF052711A: 81/87).³¹ Andere Rider nehmen die geschilderte Unabhängigkeit hingegen als fehlende Wertschätzung wahr. Laut einem*r Rider hänge das mit der Größe und Anonymität des Betriebs zusammen, v.a. jedoch damit, dass das Management von Lieferando sich nicht adäquat um die Beschäftigten kümmere (u.a. LIEF060111A: 40/62/156/166).

(4.1.5) *Prinzip IV: Management-Prozesse*

Die wichtigsten **Ansprechpersonen im Arbeitsalltag** der Rider seien die **Disponent*innen**, die den Interviews zufolge in der Zentrale in Berlin sitzen und die über den Algorithmus laufende Einteilung der Fahrten bzw. allfällige Störungen (z.B. bei Stornierungen) überwachen. Die Disponent*innen seien es auch, die bei Problemen wie Unfällen als erstes zu verständigen seien (u.a. LIEF060111A: 34-36/76; LIEF052711A: 75/105; LIEF050311A: 27-29; LIEF072811A: 165-166). Die Kommunikation mit denRIDern laufe dabei über eine in die App integrierte Chat-

³⁰ Daneben wird im Arbeitsvertrag wiederholt, z.B. in § 9 Abs. 7, festgehalten, dass „vorsätzliche“ und „grob fahrlässige“ Verstöße (z.B. gegen die Pflicht zum Tragen der Arbeitskleidung) zur „Zahlung einer Vertragsstrafe in Höhe eines durchschnittlichen Bruttomonatsgehalt“ verpflichte. Einige dieser Sanktionsdrohungen bzw. Schadensersatzforderungen werden vonRIDern als nicht verhältnismäßig angesehen (u.a. LIEF050311A: 123). In § 12 Abs. 3 des Arbeitsvertrags ist zudem u.a. das Verbot festgehalten, nebenbei für konkurrierende Unternehmen zu fahren bzw. „eigene Geschäftsbeziehungen zu Kooperationspartnern“ aufzubauen, wofür lt. Abs. 4 eine „Vertragsstrafe in Höhe EUR 5.000“ drohe. Auch diese Konkurrenzklausele wird vereinzelt als überzogen kritisiert (u.a. ebd.: 123-125). Aus rechtlicher Sicht ist festzuhalten, dass Vertragsstrafen nach § 2e AVRAG jedenfalls dem richterlichen Mäßigungsrecht unterliegen.

³¹ Ob vor diesem Hintergrund auch die Option besteht, Aufträge abzulehnen, wissen die interviewten Rider nicht, bzw. bezweifeln sie das (u.a. LIEF072911A: 83-86; LIEF072811A: 112-115). Andere wiederum meinen, solche Fragen müssten mit den Disponent*innen geklärt werden – und diesen sei das bei triftigen Gründen (bspw. wenn der Auftrag nicht in der Schicht zu erledigen sei) i.d.R. auch zu vermitteln (u.a. LIEF052711A: 75).

bzw. Telefonfunktion (u.a. ebd.: 126-129/167-168; LIEF072911A: 106-109; LIEF060821A: 137). Überwiegend berichten die Fahrer*innen dabei von einem fairen und freundlichen Umgangston der Disponent*innen (u.a. ebd.: 106; LIEF050311A: 25). Bei zeitlichen Verzögerungen im Rahmen von Auslieferungen o.Ä. komme es darüber hinaus auch zur Kontaktaufnahme durch Disponent*innen, um in kontrollierender Absicht nach Gründen für die Verzögerungen zu fragen (u.a. LIEF060821A: 15; LIEF052711A: 119).

Daneben gibt es bei Lieferando verschiedene Funktionsträger*innen auf mittlerer Hierarchieebene (z.B. Fahrer-Koordinator*innen, Hub-Leiter*innen), die u.a. persönlich in den Hubs erreichbar und bei größeren Problemen kontaktierbar seien (u.a. ebd.: 105/111-115; LIEF072811A: 169-172/179-205; LIEF060821A: 137). Zusätzlich ist in der App seit Kurzem ein Ticketing System zwecks Klärung komplexerer Anliegen verfügbar, das seitens des Managements als einfach in der Handhabung und zuverlässig in der Abwicklung beschrieben, dessen Funktionalität (bspw. aufgrund mangelhafter Transparenz) aber von einigen Ridern infrage gestellt wird (u.a. ebd.: 76/108/137; LIEF072911A: 112-117; LIEF060111A: 37-40/77-78).

Der erste und v.a. bei Non-Hub-Fahrer*innen vielfach einzige **Kontakt zu Vertreter*innen des Managements** (HR-Abteilung) geschehe im Rahmen des sog. „Onboardings“,³² das aufgrund seiner Kürze und seines rudimentären Charakters von einigen Ridern als unzureichend empfunden wird (u.a. LIEF060821A: 58). Der in der Folge weitgehend fehlende Kontakt zum Management im Sinne direkter Vorgesetzter wird, wie dargelegt, von manchen der interviewten Fahrer*innen als mangelnde Wahrnehmung und Wertschätzung kritisiert (u.a. LIEF060111A: 62), während andere dies als wesentlichen Freiheitgewinn begreifen: „There is no direct contact to the management. As I said I never met a single manager [...] which is great.“ (LIEF072911A: 111) Viele der interviewten Fahrer*innen zeigen sich von der Undurchsichtigkeit des Unternehmensaufbaus und der damit verbundenen Arbeits- und Kompetenzverteilung bei Lieferando verwundert, einige auch verärgert (u.a. LIEF060111A: 67-68; LIEF060821A: 76; LIEF052711A: 111-113). Das gilt zuvorderst für die Undurchsichtigkeit der Managementstrukturen (u.a. ebd.: 116-117). Eine*r der Interviewten meint auf die Frage nach Kontakten zum Management so etwa: „Was soll das sein, das Management? [...] Mit dem haben wir nichts zu tun gehabt.“ (LIEF072811A: 173-178) Andere Rider teilen diese Perspektive (u.a. LIEF060821A: 139; LIEF060111A: 164).

In den Interviews mit Beschäftigten wird berichtet, dass es bei Lieferando ein abgestuftes **System von Verwarnungen** gibt, in dessen Rahmen Fahrer*innen bei unterschiedlichen Verstößen gegen Dienstpflichten (z.B. unentschuldigtes Fernbleiben vom Dienst) in schriftlicher Form verwarnt werden, wobei beim dritten Mal eine Kündigung drohe (u.a. LIEF072811A: 206-209; LIEF072811A: 14-23/134; LIEF060821A: 108). Gefragt nach Möglichkeiten, gegen als nicht gerechtfertigt wahrgenommene Verwarnungen oder Kündigungen vorzugehen, verweisen interviewte Fahrer*innen auf mangelndes Wissen aufgrund fehlender Erfahrungen (u.a. ebd.: 111-112; LIEF072811A: 210-213); Management-Vertreter*innen wiederum verweisen auf entsprechende Möglichkeiten auf allen Ebenen, was mit externer Unterstützung (bspw. durch Gewerkschaften) oder (in Wien) mit Unterstützung des Betriebsrats erfolgen könne.

Von **Erfahrungen mit direkter Diskriminierung** von Angehörigen bestimmter sozialer Gruppen durch Lieferando wissen die Interviewten nichts (u.a. LIEF072911A: 122-123; LIEF072811A: 214-215). Von mehreren Ridern wird jedoch die Position vertreten, dass der niederschwellige Zugang zu Beschäftigung auch für Menschen mit eingeschränkten Deutsch-

³² Damit wird ein Event bezeichnet, an dem jeweils eine Gruppe von Neuanfänger*innen zwecks Vorstellung und Einschulung teilnimmt (u.a. ebd.: 27/70-74; LIEF052711A: 93/125; LIEF050311A: 95).

bzw. Englischkenntnissen zwar positiv sei. Zugleich nutze Lieferando diese „sprachliche Barriere“ (LIEF050311A: 155) insofern aus, als in Bezug auf diese Kolleg*innen keine besonderen Bemühungen zur Wissensvermittlung unternommen werden, sondern eher auf deren fehlendes Wissen über bestehende Rechte aufgebaut werde (u.a. ebd.; LIEF060821A: 72/131).³³ Die Fahrer*innenschaft von Lieferando ist jedenfalls, wie auch im Management-Interview betont wird, durch einen hohen Grad an Diversität gekennzeichnet. So seien fast zwei Drittel der Rider Nicht-österreichische-Staatsangehörige, über ein Viertel komme aus sog. Drittstaaten.

Über **Diskriminierungen** oder gar sexistische bzw. rassistische **Übergriffe durch Kund*innen** wissen viele der interviewten Fahrer*innen nichts. Manche verweisen jedoch auch in diesen Zusammenhang auf ihre privilegierte (weiße, männliche usw.) Position, um ihre Perspektive auf dieses Thema zu relativieren (u.a. LIEF052711A: 59/122-123; LIEF072811A: 216-217; LIEF060821A: 128). Fahrer*innen, die nicht aus einer solch privilegierten Position sprechen, berichten so durchaus auch von rassistischen Erlebnissen mit Kund*innen (u.a. LIEF060111A: 42-44). Ein*e der interviewten Rider gibt zu bedenken, dass das etwas mit dem „niedrigen Prestige“ dieses Berufs sowie damit zu tun habe, dass „Menschen in der Mehrheitsgesellschaft sich an so ein Bild gewöhnt haben, dass Männer mit Migrationsgeschichte liefern [...]. Ich kann mir schon vorstellen [...], dass man so ein bisschen als Mensch zweiter Klasse angesehen wird.“ (LIEF060821A: 130-131) Von allfälligen Reaktionsweisen des Unternehmens bei Beschwerden über bspw. rassistische Diskriminierung durch Kund*innen wissen die interviewten Fahrer*innen wenig (u.a. LIEF052711A: 124-125). Betroffene berichten jedoch vom Eindruck, dass bei Beschwerden solcher Art von Lieferando zwar zugehört, aber wenig getan werde (u.a. LIEF060111A: 47-50).

Auch von **Initiativen zur Gleichstellung unterrepräsentierter Gruppen** wie bspw. Frauen wissen die interviewten Fahrer*innen nichts (u.a. LIEF060821A: 133; LIEF050311A: 156-157). Die Rider teilen dabei jedoch die Wahrnehmung, dass Frauen* unter der Lieferando-Belegschaft stark unterrepräsentiert seien (u.a. ebd.: 150-151; LIEF060111A: 145-146; LIEF072911A: 129; LIEF072811A: 220-223). Gefragt nach den Gründen für die Unterrepräsentation schließen die interviewten Fahrer*innen zwar direkte Formen der Schlechterstellung aus (u.a. ebd.: 224-227; LIEF060111A: 149-150; LIEF052711A: 127-129; LIEF060821A: 125-126), haben ansonsten aber auch keine Erklärungen dafür parat (u.a. LIEF072911A: 131-132; LIEF050311A: 151). Lediglich eine der interviewten Fahrerinnen führt eine ganze Reihe von Gründen dafür ins Feld. Ihr zufolge gehe Lieferando nämlich gar nicht darauf ein, dass es einen Unterschied macht, „ob ein Mann oder eine Frau diesen Job ausführt“ (u.a. LIEF060821A: 121-122). So gebe es bspw. im Rahmen des Onboardings oder in anderen Zusammenhängen keinerlei Auseinandersetzung mit Themen wie Übergriffen oder Situationen, bei denen „man sich dann auch so ein bisschen unwohl fühlt [...], das wird nicht thematisiert“ (ebd.). Zudem sei die gesamte Ausrüstung wie bspw. der für das Alltagsgeschäft zumeist „völlig überdimensioniert(e)“ (ebd.: 122) Rucksack stark an männlichen Normgrößen orientiert, was allen, die davon abweichen, die Arbeit erschwere (u.a. ebd.: 15; LIEF050311A: 153).³⁴

³³ Auch prekäre aufenthaltsrechtliche Situationen (z.B. Einkommensnachweise für Aufenthaltstitel) werden, wie ein*e Fahrer*in meint, ausgenutzt: „Die denken [...], die Leute sind Ausländer, die brauchen diese Arbeit. [...] [W]enn ich mich beschwere, dann ... Für viele Ausländer ist es selbstverständlich, dass die ihre Arbeit verlieren.“ (LIEF060111A: 156)

³⁴ Besonders für (Non-Hub-)Fahrer*innen ohne E-Bike komme hinzu, dass gerade das Fahren langer Schichten für viele Frauen während der Menstruation eine starke Belastung darstelle, worüber bei Lieferando – wie auch sonst zumeist – wenig bis gar nicht geredet werde (u.a. LIEF060821A: 122).

Wie aus dem Gesagten geschlussfolgert werden kann, kommen die vom Management akzentuierten Maßnahmen zur Bekämpfung von Diskriminierung bzw. zur Förderung von Gleichstellung bislang kaum bei den Fahrer*innen an. Das gilt zum einen für **Antidiskriminierungsrichtlinien**, wie sie bspw. im (firmeninternen) Code of Conduct ebenso wie in der Restaurant Policy mit kooperierenden Restaurants verankert seien; oder auch für die Speak-up-Policy von Just Eat Takeaway.com, in deren Rahmen u.a. Fahrer*innen explizit dazu aufgefordert werden, bspw. diskriminierendes Verhalten oder Übergriffe (z.B. über eine Hotline oder online) zu melden. Passiere dies, werde ein klar geregeltes Verfahren zur Untersuchung in Gang gesetzt und entsprechende Konsequenzen abgeleitet. Zum anderen gilt das aber auch für Maßnahmen, die der dargelegten Diversität der Belegschaft gerecht werden sollen, sei es mittels zweisprachiger Kommunikation (z.T. auch in weiteren Sprachen) oder durch gezieltes Diversity Marketing.

(4.1.6) Prinzip V: Mitbestimmung

Die meisten interviewten Fahrer*innen betonen, wenig **Kontakt zu anderen Rüdern** zu haben. Allenfalls zu Beginn bzw. am Ende einer Schicht laufe man sich beim Hub über den Weg (u.a. LIEF052711A: 55/125/132-133; LIEF050311A: 135; LIEF060111A: 151-154). Bei den Non-Hub-Rüdern freilich ist auch das nicht der Fall, weshalb diese lediglich bspw. beim Warten vor Restaurants mit anderen Fahrer*innen in Kontakt kommen (u.a. LIEF072911A: 121/123/132; LIEF060821A: 170). Allerdings beschränken sich solche Kontakte i.d.R. auf kurze Smalltalks, was von vielen als unbefriedigend erlebt wird. Ein*e Rider meint so etwa: „Wir kennen uns gar nicht, das ist das Schlimmste. [...] Niemand kennt niemand.“ (LIEF060111A: 150)

Von den interviewten Fahrer*innen wissen einige entweder gar nichts von digitalen Kommunikationskanälen wie **Chat-Gruppen** (u.a. LIEF072911A: 135-136) – oder sie wissen davon, haben sich dafür jedoch nicht registriert (u.a. LIEF060821A: 145). Andere Fahrer*innen hingegen berichten von **WhatsApp-Gruppen**, wobei manche nur die vom Management initiierten Gruppen kennen, auf denen v.a. Schichten getauscht werden (u.a. LIEF072811A: 131/135-140; LIEF052711A: 133/135/139-141; LIEF050311A: 132-133). Wiederum andere Rider erzählen, dass es daneben auch WhatsApp- und **Telegramm-Gruppen** gebe, die teils vom Betriebsrat, teils von Fahrer*innen selbst eingerichtet wurden (u.a. ebd.: 131; LIEF052711A: 134-135; LIEF060821A: 146-147). Auf diesen Gruppen passiere auch ein Austausch über Probleme mit bzw. bei der Arbeit (u.a. ebd.: 145/148-149; LIEF052711A: 142-143). Kollektive **Formen des Protests** aus Anlass solcher Probleme finden in den Beschäftigten-Interviews nur vereinzelt Erwähnung (u.a. LIEF052711A: 147/157); um individuelle Formen hingegen geht es öfter (u.a. LIEF060821A: 15/64/170).

Im Juni 2019 wurde Medienberichten zufolge der erste (sechsköpfige) **Betriebsrat** bei Lieferando bei Lieferando gewählt (u.a. Standard, 4.6.2019). Nachdem ein Gutteil der damals Aktiven kurze Zeit später aus dem Gremium ausschied, stand bald schon eine neuerliche Betriebsratswahl auf der Agenda. Mittlerweile gibt es bei Lieferando in Wien – wie es für Betriebe mit mehr als 700 Beschäftigten nach § 117 ArbVG gesetzlich vorgesehen ist – auch zwei freigestellte Betriebsratsmitglieder, die im Lieferando-Hub über Büroräumlichkeiten mit entsprechender Infrastruktur verfügen. Wie im Falle der ersten Betriebsratswahl (u.a. Standard, 5.11.2019) fechtet Lieferando jedoch auch die aktuelle Wahl vor dem Arbeits- und Sozialgericht Wien an, wobei der Ausgang des Verfahrens noch offen ist. Anders als 2019 steht nun jedoch nicht mehr die Existenz eines Betriebs in Österreich und damit die Möglichkeit eines Betriebsrats als solche infrage (u.a. Gruber-Risak et al. 2020: 15f.). Vielmehr geht es aktuell um die Frage, ob der gewählte Betriebsrat nur für Wien oder für das gesamte Bundesgebiet, also alle sieben Standorte, zustän-

dig sein soll. Zugleich betonen Management-Vertreter*innen im Interview: „Lieferando Österreich arbeitet mit seinem Betriebsrat konstruktiv zusammen und begrüßt auch einen künftigen Betriebsrat zur Mitbestimmung seiner Fahrerinnen und Fahrer.“

Unter den interviewten Fahrer*innen weiß rund die Hälfte nichts von einem Betriebsrat (u.a. LIEF072911A: 139-142; LIEF060111A: 159-160); der anderen Hälfte ist es bekannt, dass es einen Betriebsrat gibt – und jene, die davon wissen, bringen den Betriebsratsmitgliedern auch Wertschätzung entgegen (u.a. LIEF052711A: 153), zumal diese „ziemlich engagiert“ (ebd.: 145) seien und „sich da richtig reinhäng[en]“ (LIEF060821A: 145). Die Bekanntheit des BR resultiert zentral daraus, dass dessen Mitglieder die Möglichkeit haben, im Rahmen des Onboardings mit neuen Fahrer*innen zu sprechen (u.a. LIEF050311A: 95). Dieser Umstand wird von mehreren Interviewten als positiv herausgestrichen (u.a. LIEF060821A: 143/158; LIEF052711A: 45/152-153). Der Betriebsrat fungiert so auch bei Problemen als Stelle, die zwecks Unterstützung konsultiert werden kann und wird (u.a. ebd.: 149; LIEF060821A: 153-156). Von denjenigen Fahrer*innen, die von der Existenz des Betriebsrats wissen, weiß allerdings – von einzelnen Ausnahmen abgesehen (u.a. LIEF072811A: 51/233-235/239) – kaum jemand etwas vom rechtlichen Konflikt mit dem Management (u.a. LIEF060821A: 163-164; LIEF052711A: 154-155).

Gefragt nach der *Rolle der Gewerkschaft*, wissen die meisten interviewten Fahrer*innen nichts zu sagen bzw. haben allenfalls von deren Existenz gehört (u.a. LIEF052711A: 156-157; LIEF060821A: 159-160; LIEF072911A: 143-144; LIEF060111A: 161-162). Das gilt in ähnlicher Form für die AK, der jedoch große Bedeutung hinsichtlich der Sicherung von „worker friendly“-Bedingungen zugeschrieben wird (u.a. LIEF072911A: 144-146). Jene, die sich engagieren, betonen zudem die unterstützende Rolle der Gewerkschaft,³⁵ was sie – trotz fluktuationsbedingt niedrigem Organisationsgrad – auf die (u.a. mediale) Präsenz des Themas zurückführen (u.a. LIEF050311A: 139/145; LIEF072811A: 236-239). Von selbstorganisierten Strukturen wie dem Riders Collective, vom Kollektivvertrag und ähnlichen Dingen hat man allenfalls gehört (u.a. LIEF052711A: 157; LIEF060821A: 160) bzw. wissen lediglich bereits engagierte Personen detaillierter Bescheid (u.a. LIEF050311A: 145). Welche Position das Management gegenüber Gewerkschaft vertritt, wissen die Interviewten überwiegend nicht (u.a. LIEF060821A: 163-164; LIEF072911A: 147-148). Auch von kooperativen Ansätzen im Sinne der Einbeziehung von Arbeiter*innen in die Verwaltung der Plattform ist in den Interviews keine Rede. Wie in den Interviews bestätigt wird, waren bzw. sind jedoch sowohl Vertreter*innen des Lieferando-Managements als auch solche des Betriebsrats aufseiten der zuständigen Teilorganisationen von WKO bzw. ÖGB in die Verhandlungen um den KV für Fahrradbot*innen involviert.

³⁵ Konkret verwiesen wird auf die unterstützende Rolle der Gewerkschaft v.a. sowohl bei der Gründung des Betriebsrats als auch bei dessen alltäglicher Arbeit (u.a. LIEF072811A: 236-239; LIEF050311A: 139).

(4.2) Mjam

(4.2.1) Einleitung: Das Unternehmen Mjam

Mjam gehört zum börsennotierten Konzern Delivery Hero Holding GmbH mit Firmensitz in Berlin, der 2011 gegründet wurde. Als Eigentümerin fungiert das Unternehmen Mjam GmbH (Firmenbuchnummer: 309771x) mit Firmensitz in 1020 Wien.³⁶ Mjam selbst wurde 2008 in Österreich als reine Vermittlungsplattform gegründet und 2012 an Delivery Hero verkauft (u.a. Standard, 29.10.2019). Im Jahr 2019 ging zudem das ebenfalls zu Delivery Hero gehörende Unternehmen Foodora, das 2014 in Deutschland gegründet wurde und 2015 nach Österreich expandierte, in Mjam auf (MjamPlus) (u.a. Standard, 19.4.2019). Anfang des Jahres 2019 verkaufte schließlich Delivery Hero sein gesamtes Deutschland-Geschäft (inkl. Foodora Deutschland) für knapp eine Mrd. EUR an Takeaway.com und erhielt laut Medienberichten im Gegenzug u.a. eine Aktienbeteiligung im Umfang von rd. 18 Prozent an Takeaway.com (u.a. Standard, 18.2.2019).

Tabelle 3: Zentrale Unternehmensinformationen Mjam

Unternehmensname der nationalen Konzernmutter	Mjam GmbH (FB 309771x)
Gründung	2008
Umsatz	n/a
Beschäftigte	90 (2020)
Beschäftigte auf der Plattform	~ 2000 (2021)
Globale Konzernmutter bzw. (Wirtschaftliche) Eigentümer	DELIVERY HERO SE
Anzahl Unternehmen im Konzern	260
Umsatz	5,9 Mrd. EUR (2021)
Beschäftigte	45.445 (2021) – davon 21.800 in der Essenzustellung
Beschäftigte auf der Plattform	rund 1,4 Mio. (2021)
Anzahl aktive Länder	50 (2021) – 74 (2022)

Quelle: Orbis (2022); Firmenbuchmonitor (2022); Jahresberichte der Unternehmen

Ab dem Jahr 2018 begann Mjam – auch wegen der Wien-Beschränkung von Foodora (u.a. Standard, 13.9.2017) – in mehreren österreichischen Städten eine eigene Flotte an Fahrradkuriere*innen aufzubauen (u.a. Standard, 27.4.2018). Aktuell ist Mjam laut Website in acht österreichischen Städten mit eigener Flotte präsent (Wien, Graz, Linz, Innsbruck, Salzburg, Klagenfurt, St. Pölten, Dornbirn).³⁷ Daneben gibt es auch bei Mjam in allen Bundesländern ein quasi flächendeckendes Angebot an Restaurants, die die Plattform lediglich zur Vermittlung ihrer Bestellungen nutzen, die Auslieferung jedoch selbst übernehmen. Zudem kooperiert Mjam mit sog. „Drittanbietern“, die im Auftrag von Mjam Lieferungen übernehmen und die vom ehem. Mjam-CEO als „lokale Partner“ (u.a. Standard, 11.11.2019) bzw. „Logistikpartner“

³⁶ U.a. <https://www.firmenmonitor.at/Secure/CompanyDetail.aspx?CID=637954&SID=e3244ac1-7764-4c71-810c-7d9bf9811027&PID=1>, <https://www.mjam.net/impressum/>, <https://www.deliveryhero.com/about/> (23.11.2021).

³⁷ U.a. <https://rider.mjam.net/>, <https://www.mjam.net/> (23.11.2021).

(u.a. Standard, 15.2.2021) tituliert wurden. Der Umfang des Phänomens wird im Mjam-Management-Interview mit rd. 20 Prozent des Auftragsvolumens beziffert; ca. ein Fünftel aller Bestellungen wird also von Subunternehmen geliefert.

Seit Februar 2021 betreibt Mjam auch einen Online-Supermarkt inkl. Lieferservice für Lebensmittel und einer Liefergarantie von 15 Minuten namens „Mjam Market“; anfangs mit nur einem Lager im 15. Bezirk in Wien, aber mit dem Plan, weitere Lager – schrittweise in ganz Wien und darüber hinaus – zu eröffnen (u.a. Standard, 27.1.2021, 4.2.2021). Laut dem Mjam-Management-Interview kommt es diesbezüglich aktuell (fast) monatlich zu einer Expansion. Ende 2021 war man daher nicht mehr nur in Wien (mit nunmehr sieben Märkten), sondern auch bereits in mehreren anderen österreichischen Städten präsent (im Laufe des Jahres 2021 in Salzburg, Linz und Graz).³⁸

Was die Zahl der Beschäftigten anbelangt, ist im *Standard* (4.2.2021) zu Beginn des Jahres 2021 von österreichweit ca. 2.000 Fahrer*innen die Rede, was eine Verdoppelung der rund ein Jahr zuvor kommunizierten Zahl von ca. 1.000 Fahrer*innen (u.a. Standard, 20.3.2020), also ein massives Wachstum im Zuge der Covid 19-Krise bedeutet.³⁹ Laut dem Mjam-Management-Interview lag man Ende des Jahres 2021 bereits bei ca. 2.500 Beschäftigten.

Was das Management betrifft, fungierte von 2018 bis 2021 Artur Schreiber als Geschäftsführer der Marken Mjam und (bis zur Fusion 2019 auch von) Foodora (u.a. Standard, 22.6.2018, 18.2.2019). Mit Juni 2021 wechselte Schreiber nach Deutschland, seine Stelle in der Unternehmensleitung in Österreich übernahm Chloé Kayser.⁴⁰

(4.2.2) Prinzip I: Bezahlung

Medienberichten zufolge fahren „[m]ehr als 90 Prozent“ der Mjam-Fahrer*innen als **Freie Dienstnehmer*innen (FD)** und nur die restlichen (zu diesem Zeitpunkt) „gut 50“ als **echte Dienstnehmer*innen** (Standard, 15.2.2021). Laut dem Mjam-Management-Interview sei grundsätzlich jedoch eine Erhöhung des derzeitigen Anteils echter Dienstnehmer*innen von zehn Prozent angestrebt. Letztere erhalten dabei nach einer einmonatigen Probezeit einen unbefristeten Vertrag und können den Umfang ihrer Arbeitszeit (inkl. präferierter Arbeitstage) selbst wählen.⁴¹ Hinsichtlich der Bezahlung sprach der ehemalige Mjam-CEO Schreiber gegenüber Medien wiederholt von einem „Niedriglohnsektor“ (u.a. Standard, 22.6.2018, 6.3.2019, 4.2.2021), wobei sich diese bei echten bzw. FD stark unterscheidet:

Die **FD** beziehen grundsätzlich keinen Zeit-, sondern eine Art **Stücklohn**. Konkret erhalten sie Medienberichten zufolge bereits seit ca. Jänner 2019 4 EUR pro Auftrag, wobei Mjam laut dem Freien Dienstvertrag „mindestens zwei Bestellungen pro Stunde“, also 8 EUR als eine Art Fixum garantiert (u.a. Standard, 1.2.2019, 4.2.2019, 22.2.2019). Konkret zahlt Mjam gemäß Vertrag 3,24 EUR brutto pro Auftrag und zusätzlich ein pauschales Kilometergeld („Aufwandsentschädigung für Fahrradverschleiß“). Dieses beträgt 0,38 EUR im Umfang von max. zwei Kilometern pro Auftrag und ist entsprechend steuerfrei (u.a. MJAM060811A: 71-75;

³⁸ U.a. <https://blog.mjam.net/>, <https://www.mjam.net/darkstore>, <https://blog.mjam.net/2021/11/29/mjam-market-expandiert-lebensmittel-in-vier-hauptstaedten-in-15-min-zugestellt/> (10.1.2022).

³⁹ Im *Standard* (4.2.2021) ist von einer durchschnittlichen Beschäftigungsdauer von drei Monaten die Rede, d.h. der Betrieb ist durch hohe Fluktuation gekennzeichnet (vgl. auch Mjam 2021).

⁴⁰ U.a. <https://blog.mjam.net/2021/05/12/neue-geschaeftsfuehrerin-fuer-mjam/> (23.11.2021).

⁴¹ U.a. Mjam 2021 sowie die Angaben im Bewerbungsformular auf der Website: <https://rider.mjam.net/> (23.11.2021).

MJAM050611A: 42-43). Laut dem Mjam-Management-Interview sei man aktuell dabei, das erwähnte Fixum zu evaluieren und perspektivisch zu erhöhen. In kleineren Städten wie Linz und Dornbirn, wo nunmehr zweieinhalb bzw. drei Bestellungen garantiert werden, sei dies auch schon passiert. In den Beschäftigten-Interviews ist davon die Rede, dass der Stundenlohn je nach Auftragslage schwanke, dass im Durchschnitt aber 12 EUR – an guten Tagen bis zu 16 EUR, an schlechten lediglich das Fixum von 8 EUR – brutto üblich seien (u.a. ebd.: 27; MJAM073111A: 42-49; MJAM060811A: 57/62-63).⁴² Dies deckt sich mit dem „Radl-Report 2020“ (Mjam 2021) bzw. dem Management-Interview, denen zufolge die FD durchschnittlich rd. 12 EUR verdienen.

Die **echten Dienstnehmer*innen** hingegen werden nach dem geltenden *Kollektivvertrag (KV) für Fahrradboten* entlohnt (u.a. Standard, 15.2.2021), d.h. sie erhalten 2021 einen **Stundenlohn** von 8,90 EUR brutto die Stunde, was in den Beschäftigten-Interviews bestätigt wird (u.a. MJAM051221A: 26-27). Zudem bekommen die echten Dienstnehmer*innen eine ganze Reihe von im KV verankerten **Zuschlägen und Sonderzahlungen**, die den FD nicht zustehen. Das gilt für den Urlaubszuschuss und die Weihnachtsrenumeration, also den sog. 13./14. Monatslohn (Artikel XII des KV) (u.a. MJAM073111A: 21; MJAM050611A: 63; MJAM052011A: 13). Da bei Mjam alle Fahrer*innen mit ihrem eigenen (bzw. einem gemieteten) Fahrrad fahren (müssen), erhalten die echten Dienstnehmer*innen zudem ein Kilometergeld im Umfang von 0,24 EUR/km (Artikel XVII des KV). Bei den FD hingegen ist ein pauschales Kilometergeld bereits, wie erläutert, im Stücklohn inkludiert (u.a. MJAM051221A: 27; MJAM060811A: 71-75).⁴³

Zuschläge für Nachtarbeit zwischen 22 Uhr und 5 Uhr (Artikel VII des KV) oder für den laut KV *einen* freien Sonntag im Monat (Artikel VIIIb des KV) werden im Falle der echten Dienstnehmer*innen laut Management nach den kollektivvertraglichen und sonstigen gesetzlichen Bestimmungen vergütet. Die FD haben darauf ebenso wenig Anspruch wie auf den Überstundenzuschlag (Artikel VIIIa des KV), da es für sie keine Mehr- bzw. Überstunden im engeren Sinn gibt (u.a. ebd.: 66-67). Auch bei echten Dienstnehmer*innen seien diese selten (u.a. MJAM052011A: 34-35) – und werden in solchen Fällen laut Management über Zeitausgleich kompensiert oder ausbezahlt. Im Management-Interview wird zudem darauf verwiesen, dass echten Dienstnehmer*innen, wie im Dienstvertrag auch festgehalten ist, eine Entschädigung für die Nutzung des Privathandys (Handypauschale) entsprechend dem KV (Artikel XVII) bezahlt werde. Ein Kostenersatz für FD ist hingegen gesetzlich nicht vorgesehen und sei daher nicht umsetzbar.

Bei allen Fahrer*innen kommt das von Kund*innen entweder bar an der Haustür oder online über die App gegebene **Trinkgeld** hinzu. Letztere Möglichkeit, also das Online-Trinkgeld, wurde von Mjam zu Beginn der Covid 19-Pandemie eingeführt, wobei in den Beschäftigten-Interviews stark auf dieses Thema fokussiert wird. Die Art und Weise, wie das Online-Trinkgeld anfänglich umgesetzt wurde, war nämlich – wie auch von Management-Vertreter*innen im Interview bestätigt wird – mit vielen technischen Schwierigkeiten verbunden. Die darauf

⁴² Die im Vertrag (Punkt 6) genannten „maximal zwei Kilometer pro Bestellung“ können offenbar nicht als Maximaldistanz verstanden werden, die für einen Auftrag zurückzulegen ist. Laut dem Mjam-Management-Interview gebe es eine solche vertraglich festgelegte Distanz nämlich nicht. Vielmehr variieren die zurückzulegenden Distanzen – wie auch in Beschäftigten-Interviews betont wird (u.a. MJAM050611A: 29) – stark. Im Durchschnitt seien jedoch Distanzen um die 1,5 km pro Auftrag üblich.

⁴³ Seitens der interviewten FD wird z.T. bezweifelt, dass diese Pauschale ausreicht, um das Fahrrad intakt zu halten (u.a. MJAM060811A: 71-75). Von echten Dienstnehmer*innen wird zudem fehlende Transparenz kritisiert, weil die Berechnung des Kilometergeldes nicht hinreichend nachvollziehbar sei (u.a. MJAM051221A: 108).

bezogene Kritik, die auch medial aufgegriffen wurde (u.a. Standard, 15.2.2021, 23.2.2021), bezog sich insofern v.a. auf die mangelhafte Transparenz, als der Eingang von Trinkgeld für die Rider über die App nicht einsehbar war und man erst im Nahhinein in einer als undurchsichtig und z.T. auch zweifelhaft kritisierten Form vom Management darüber informiert wurde (u.a. MJAM051221A: 108-112; MJAM050611A: 9).⁴⁴ Laut dem Mjam-Management-Interview sei es im Sommer 2021 jedoch zu einer Neuerung gekommen, durch die die angesprochenen Mängel behoben wurden (u.a. Einsehbarkeit des Stands eingehender Trinkgelder in der App). Was die Höhe der Trinkgelder anbelangt, komme es zu starken Schwankungen, weshalb die interviewten Fahrer*innen dazu keine Angaben machen können. Laut dem „Radl-Report 2020“ nahmen echte Dienstnehmer*innen aber 2020 durchschnittlich 16 Cents und FD 21 Cents Online-Trinkgeld pro Stunde ein (Mjam 2021).

Der **Arbeitsumfang** variiert v.a. unter den interviewten FD stark, wobei manche geringfügig arbeiten (u.a. MJAM060811A: 98), andere mit 15 bis 20 Wochenstunden Teilzeit (u.a. MJAM050611A: 19; MJAM051221A: 30-31). Daneben finden sich auch Fahrer*innen, die 40 Stunden und mehr in der Woche für Mjam am Fahrrad sitzen (u.a. MJAM073111A: 29). Laut dem „Radl-Report 2020“ arbeiteten FD im Jahr 2020 im Durchschnitt 10 Stunden pro Woche, echte Dienstnehmer*innen 19,4 Stunden pro Woche. Einer Vollzeittätigkeit (40 Stunden pro Woche) seien lediglich rd. sechs Prozent der FD und sieben Prozent der echten Dienstnehmer*innen nachgegangen (Mjam 2021). Anders als die echten Dienstnehmer*innen berichten die FD, dass die u.a. monatlichen Arbeitszeiten variieren (u.a. MJAM050611A: 20-21), wobei betont wird, dass diese Schwankungen selbstbestimmt seien (u.a. ebd.: 23; MJAM073111A: 28-33; MJAM060811A: 9/28-31). Die **Kontrolle der Arbeitszeit** wiederum läuft bei allen Fahrer*innen über die App. Das heißt, die Rider loggen sich zu Schichtbeginn ein und nach Schichtende wieder aus, wobei der Start irgendwo im Liefergebiet sein kann und das Ende durch Abschluss der letzten Lieferung bestimmt werde (u.a. ebd.: 51-52; MJAM051221A: 42-49).

Bei den FD von Mjam gibt es zudem laut den interviewten Beschäftigten eine Art „Mindestarbeitszeit“, weil die Fahrer*innen mindestens eine Schicht pro Monat fahren müssen, um „aktiv“ zu bleiben (u.a. MJAM060811A: 9/49-50). Wird diese Voraussetzung nicht erfüllt, werden Betroffene dem Badge 5 „Nicht aktive*r Fahrer*in“ zugeordnet (u.a. MJAM073111A: 140-151). Sofern Fahrer*innen nicht abgemeldet werden möchten, sei in Fällen längerer Abwesenheit deshalb eine Meldung bei Mjam ratsam (u.a. MJAM050611A: 67; MJAM060811A: 104). Im Management-Interview wird das bestätigt, wobei eine Abmeldung nicht-aktiver Fahrer*innen im Einklang mit den gesetzlichen Regelungen erst nach drei Monaten erfolge – und nur, wenn keine Information des*der betreffenden FD vorliege.

Für die **Schichteinteilung** stehe laut den Beschäftigten-Interviews eine eigene App namens „Roadrunner“ zur Verfügung, über die die Fahrer*innen Schichten unterschiedlicher Länge buchen können (u.a. ebd.: 34; MJAM073111A: 35). Neben den Schichten von Mjam („Shifts“) können über diese App zudem auch die von anderen Fahrer*innen abgegebenen Schichten („Swaps“) gebucht werden (u.a. MJAM060811A: 36).⁴⁵ Für die Schichteinteilung ist auch das

⁴⁴ Das mit dem Monatslohn überwiesene Online-Trinkgeld, dessen Höhe für die Rider nicht einsehbar war, konnte laut Beschäftigten-Interviews zudem unbeabsichtigt die Überschreitung der Geringfügigkeitsgrenze bedingen (u.a. MJAM050611A: 9). Dem könnte praktisch dadurch entgegengewirkt werden, indem gemäß § 44 Abs. 3 ASVG Pauschalierungen festgelegt werden.

⁴⁵ Laut den Beschäftigten-Interviews ist das Tauschen einer gebuchten Schicht unmittelbar vor deren Beginn nicht mehr möglich. Kann die Schicht kurzfristig nicht angetreten werden, sei daher eine Abwesenheitsmeldung (Absence) inkl. Begründung zu übermitteln. Passiert dies nicht (adäquat), komme es zu einer Sanktionierung über das

Badgesystem (s.u.) von Relevanz, da Mjam die Schichten der Folgewoche an einem Tag in der Woche freischalte, wobei die am besten gerateten Fahrer*innen (Badge 1) als erstes wählen können (u.a. MJAM051221A: 35; MJAM050611A: 23). Während zum Zeitpunkt der Beschäftigteninterviews im Frühjahr 2021 viele Interviewte von einem pandemiebedingt großen Angebot verfügbarer Schichten berichteten, sei das unter normalen Umständen häufig nicht der Fall (u.a. ebd.: 31; MJAM073111A: 36-37; MJAM060811A: 37-38/107-108).

In den Beschäftigten-Interviews werden von den FD unterschiedliche *Formen unbezahlter Arbeitszeit* genannt, wobei deren Umfang nicht beziffert werden kann: **(a)** Grundsätzlich zentral, wenn auch abhängig von der Auftragslage (u.a. MJAM072811A: 56-59) seien jene unbezahlten Arbeitszeiten, die mit dem *Warten auf Aufträge* zugebracht werden (u.a. MJAM060811A: 63). **(b)** Hinzu kommen *Wartezeiten bei Kund*innen*, wenn diese an der Lieferadresse nicht anzutreffen sind, wobei Dispatcher in solchen Fällen i.d.R. darum ersuchen, 15 Minuten zu warten (u.a. ebd.: 69). **(c)** Die bedeutendste Wartezeit sei aber jene, die *in Restaurants beim Warten auf Speisen* zugebracht wird und deren Umfang je nach Restaurant bzw. Zeitpunkt variere (u.a. ebd.: 63/69; MJAM052011A: 35; MJAM050611A: 69; MJAM051221A: 138). **(d)** Eine ebenfalls bedeutende Form unbezahlter Arbeitszeit bestehe darin, das eigene *Fahrrad zu warten* und ggf. zu reparieren sowie *andere Arbeitsmittel* (z.B. den Rucksack) *in Stand zu halten* und zu reinigen (u.a. ebd.; MJAM052011A: 35).⁴⁶

Auch was die *arbeitsbedingten Aufwendungen* betrifft, werden v.a. von den FD⁴⁷ verschiedene Punkte genannt, deren Kosten schwer zu beziffern seien (u.a. MJAM060811A: 81-82): **(a)** Bei Mjam fährt die große Mehrheit der Rider mit ihren eigenen *Fahrrädern* (bzw. teils auch E-Scootern, Motorrädern o.Ä.) (u.a. MJAM073111A: 58-59; MJAM072811A: 5; MJAM050611A: 40-41). Das impliziert, dass die Kosten dafür zumindest teilweise seitens der FD selbst getragen werden müssen, da das im Lohn inkludierte Kilometergeld dafür (Entschädigung für den Verschleiß bzw. für Wartung, Reparatur usw.) unzureichend sei (u.a. MJAM060811A: 71/82).⁴⁸ **(b)** Auch das *Handy* ist von den FD als Arbeitsmittel in unentgeltlicher Form einzubringen (u.a. MJAM073111A: 59; MJAM072811A: 64-65; MJAM060811A: 79-80). Neben dem Handy selbst sei auch Handyzubehör wie bspw. eine Handyhalterung oder eine Powerbank durch die Beschäftigten selbst zu tragen. Hinzu kommen die Ausgaben für

Badgesystem (u.a. MJAM060811A: 36). Konkret erhalten Fahrer*innen, die bspw. eine Schicht zu spät antreten, eine schlechtere Badge-Einstufung (u.a. ebd.: 109-112; MJAM050611A: 23; MJAM051221A: 38-39).

⁴⁶ Daneben werden noch zwei weitere Aspekte angeführt: einerseits der Heimweg nach Beendigung der letzten Lieferung, denn auch wenn die Fahrt zur bzw. von der Arbeit grundsätzlich nicht als Arbeitszeit zähle, ende die Schicht stets an einem anderen Ort, was es schwer mache, diese stark variierenden Wege mit den immer konstanten Wegen etwa in ein Büro gleichzusetzen (u.a. MJAM050611A: 36-39; MJAM051221A: 57-60). Eine letzte Form unbezahlter Arbeitszeit resultiere aus dem Umstand, dass die Mjam-App auf dem Privathandy installiert ist und große Teile der Mjam-Kommunikation über private Kanäle laufen (z.B. E-Mail, WhatsApp-Chats). Daher sei man auch in der Freizeit mit Mjam-Nachrichten konfrontiert bzw. implizit dazu angehalten, Chats zu lesen (u.a. ebd.: 62).

⁴⁷ Im Freien Dienstvertrag ist geregelt, dass die Leistungen „unter Verwendung eigener Betriebsmittel (Fahrrad, Telefon, EDV, etc.)“ zu erbringen und dass „[d]ie Kosten dieser Betriebsmittel [...] selbst zu tragen“ sind.

⁴⁸ Daneben gibt es Rider, die mit einem E-Bike mit Mjam-Logo fahren. Dabei handelt es sich um ein vom Unternehmen „Get Henry“ gemietetes Fahrrad, für das eine Monatsmiete von rd. 79-89 EUR zu entrichten ist, was auch Versicherung sowie Wartung und Reparatur inkludiert (u.a. MJAM073111A: 60-65; MJAM051221A: 69-70). Mjam-Rider erhalten dabei einen 30-EUR-Rabat auf die Monatsmiete. U.a. <https://mjam.gethenry.co/de> & <https://blog.mjam.net/2020/12/17/gethenry-wird-exklusiver-e-bike-partner-von-mjam-in-oesterreich/> (2.11.2021).

Mobile Daten, um während des Arbeitstages permanent verfü- und ortbar zu sein (u.a. ebd.: 82; MJAM050611A: 50-51).

(4.2.3) *Prinzip II: Arbeitsbedingungen*

Die meisten Fahrer*innen, insbesondere solche mit langjähriger Fahrerfahrung, berichten von eigenen **Unfällen** (u.a. MJAM073111A: 80-83) bzw. von Unfällen befreundeter Rider (u.a. MJAM050611A: 52-53). Für Unfälle verantwortlich seien insbesondere widrige Witterungsbedingungen (z.B. Starkregen, Glätte) sowie Hindernisse wie Straßenbahnschienen (u.a. MJAM060811A: 86; MJAM052011A: 45). In Bezug auf das Thema **Gewalt bzw. Übergriffe** durch Kund*innen wiederum geben zwar einige Fahrer*innen an, davon gehört zu haben (u.a. MJAM073111A: 92-103; MJAM051221A: 139-140); eigene Erfahrungen hat aber keine*r der Interviewten damit gemacht (u.a. ebd.; MJAM060811A: 96). Vereinzelt seien in der Vergangenheit zudem Übergriffe durch Restaurantmitarbeiter*innen Thema gewesen (u.a. MJAM051221A: 135-142).

In Bezug auf die Frage nach bspw. unfallbedingten **Schäden an privat eingebrachten Betriebsmitteln** (z.B. Handy, Fahrrad) verweisen Management-Vertreter*innen im Interview auf das Dienstnehmerhaftpflichtgesetz, dem FD und echte Dienstnehmer*innen gleichermaßen unterliegen.⁴⁹ Bei Mjam gebe es daher eine eigene Policy zum Ersatz von Betriebsmitteln. Konkret werde, wie im Dienstvertrag zum Thema „Entlohnung“ auch festgehalten ist, unter Anwendung der gesetzlichen Regelungen im Rahmen einer Einzelfallprüfung untersucht, ob die Voraussetzungen (z.B. keine Vorsätzlichkeit) eines Anspruchs auf Kompensation bei Beschädigung oder Diebstahl privat eingebrachter Betriebsmittel (z.B. Handy) vorliegen. Unter den interviewten Fahrer*innen herrscht diesbezüglich hingegen Uneinigkeit: Während einige, v.a. echte Dienstnehmer*innen auf die Möglichkeit verweisen, einen Ersatz des Unternehmens einzufordern (u.a. MJAM051221A: 127-128/130-134), wissen die meisten, v.a. FD, nichts von solchen Optionen und meinen, für Schäden selbst aufkommen zu müssen (u.a. MJAM073111A: 84-87; MJAM060811A: 80/83-84; MJAM050611A: 39/98-101).

Was die **Unfallprävention bzw. allgemein Maßnahmen zur Erhöhung der Arbeitssicherheit** betrifft, kritisieren manche der interviewten Fahrer*innen fehlende Konzepte und Praxen. So sei es üblich, Leute, die über keine relevante Fahrerfahrung verfügen, einfach loszuschicken, ohne diese (bspw. mittels Fahrsicherheitstrainings) adäquat darauf vorzubereiten (u.a. MJAM052011A: 45; MJAM060811A: 94). Die Aktivitäten von Mjam seien daher weitgehend auf Aufforderungen zum vorsichtigen Fahren bei schwierigen Witterungsbedingungen beschränkt (u.a. ebd.: 86/91-92; MJAM050611A: 53/56-57). Hinzu komme Schutzkleidung wie Regenjacken oder Fahrradhelme,⁵⁰ wobei es bis vor Kurzem keine Verpflichtung dazu gab, diese auch zu tragen (u.a. ebd.: 45-49/58-59; MJAM073111A: 59; MJAM060811A: 86). Laut dem Mjam-Management-Interview wurde allerdings im Herbst 2021 eine Helmpflicht eingeführt. Zudem gebe es eine Reihe weiterer, vom Arbeitsinspektorat empfohlener Maßnahmen,

⁴⁹ Dieses regelt freilich nur die Schäden der Dienstgeber*innen bzw. Dritter, die im Wege der Gehilf*innenhaftung auf die Dienstgeber*innen greifen können. Für sog. „Eigenschäden“ bei der Erbringung der Dienstleistung wendet die Rechtsprechung (OGH 31.5.1983, 4 Ob 35/82 ua.) § 1014 ABGB analog an und begründet so einen zumindest teilweisen Ersatzanspruch.

⁵⁰ Im (Freien) Dienstvertrag wird darauf hingewiesen, dass für das zur Verfügung gestellte Equipment (Rucksack, Sicherheitskleidung) eine Kautions in variabler Höhe (je nach angeforderter Ausstattung) vom ersten Honorar einbehalten werde. Eine Zurückerstattung erfolge, wenn das Equipment binnen drei Monaten nach Beendigung des Dienstverhältnisses in nicht-desolatem Zustand retourniert wird (u.a. MJAM060811A: 83-84).

die von Betrieblichen Anordnungen über Trainingsvideos bis hin zu (ab 2022) Schulungsangeboten in den Rider Stations zum Thema Arbeitssicherheit und Unfallprävention reichen. Arbeitsschutzbestimmungen gelten dabei für echte und freie Dienstnehmer*innen gleichermaßen, und Mjam komme hier seinen Verpflichtungen nicht bloß nach, sondern arbeite auch mit der zuständigen Arbeitsinspektion zusammen. Die Teilnahme an über die gesetzlichen Verpflichtungen hinausgehenden Maßnahmen erfolge jedoch auf freiwilliger und für die Rider unbezahlter Basis. Generell gilt zudem eine im (Freien) Dienstvertrag verankerte Pflicht zur Meldung von Unfällen.⁵¹

Pausenräume zum Zweck des Aufenthalts und der Regeneration gab es bei Mjam bis vor Kurzem keine. Gerade während der Covid 19-Pandemie bzw. der Lockdowns haben laut Beschäftigten-Interviews zudem viele Restaurants den Fahrer*innen untersagt, ihre WCs zu benutzen (u.a. MJAM052011A: 27). Laut dem Mjam-Management-Interview sei das Unternehmen derzeit aber dabei, an verschiedenen Standorten sog. Rider Stations aufzubauen. Neben Equipment-Ausgabe und Pausenraum gebe es hier u.a. auch Toiletten und Waschmöglichkeiten. Zudem sei das Recht der Fahrer*innen, u.a. die Toiletten benutzen und sich die Hände waschen zu können, seit Beginn der Covid 19-Pandemie explizit in den Verträgen mit den Restaurants verankert und werde auch bei Bedarf thematisiert.

In Bezug auf die **Pandemie** kritisieren einige der interviewten Fahrer*innen, dass Plattformunternehmen wie Mjam – trotz der exponierten Stellung der Fahrer*innen – (zu) wenig zum Schutz ihrer Mitarbeiter*innen unternommen haben (u.a. ebd.; MJAM060811A: 42). Laut dem Management-Interview hingegen sei eine Vielzahl an Maßnahmen ergriffen worden, was von der Verteilung von FFP2-Masken über die Produktion von Infovideos zur kontaktlosen Lieferung bis hin zu Angeboten im Rahmen des betrieblichen Impfens reichte. Zudem sei ein sog. „Corona-Ausfallfonds“ eingerichtet worden, um unter bestimmten Voraussetzungen (z.B. Mindestarbeitsumfang während der letzten drei Monate) Quarantäne-bedingte Einkommensausfälle durch eine einmalige finanzielle Förderung abzumildern. Bis Ende 2021 wurde dafür ein mittlerer vierstelliger Betrag aufgewandt.

Was das **Thema Krankheit** im Allgemeinen betrifft, wird im Freien Dienstvertrag explizit darauf hingewiesen, dass die FD keinen Anspruch auf Krankenentgelt haben.⁵² Das heißt, dass es für sie – anders als bei echten Dienstnehmer*innen (u.a. MJAM052011A: 13) – in Ermangelung einer gesetzlichen Grundlage keine Entgeltfortzahlung im Krankheitsfall durch die Arbeitgeber*innen während der ersten drei Tage des Krankenstands gibt. Ab dem vierten Tag kann von FD, sofern sie nicht bloß geringfügig beschäftigt sind, dann zwar Krankengeld seitens der zuständigen Krankenkasse bezogen werden. Dieses muss allerdings bei der Krankenkasse beantragt werden und umfasst nur 50-60 Prozent der Bemessungsgrundlage. Laut Management-Interview werden Rider auch über die Möglichkeit zur Beantragung von Krankengeld aufgeklärt. Konkret sei das ein Bestandteil der Schulungsunterlagen, gebe es zweisprachige Informationen dazu in der App und werde von Rider Captains darüber informiert. Unter den FD ist nichtsdestotrotz die Überzeugung weit verbreitet, dass „man nur bezahlt kriegt, wenn man arbeitet“, nicht aber „wenn man krank ist“ (MJAM051221A: 7; MJAM050611A: 60-61). Aber

⁵¹ Zudem ist gleichermaßen im Dienstvertrag wie im Freien Dienstvertrag eine Pflicht zur regelmäßigen Wartung des (privaten) Fahrrads bzw. zu dessen rechtskonformer Ausstattung (u.a. gemäß Fahrradverordnung) verankert.

⁵² Im Krankheitsfall müssen echte Dienstnehmer*innen vor Beginn der Schicht eine Krankmeldung übermitteln; manche meinen, dies gelte auch für FD, die offene Schichten haben und negative Konsequenzen verhindern möchten (u.a. MJAM073111A: 128-131; MJAM060811A: 98-100). Andere negative Auswirkungen, bspw. auf die Einstufung im Batch-System, haben Krankenstände aber nicht (u.a. ebd.: 105-106; MJAM050611A: 66-67)

auch bei FD, die um die Möglichkeit des Bezugs von Krankengeld wissen, gibt es wenig Wissen darum, „wie das eigentlich funktioniert“ (MJAM073111A: 116-121; MJAM060811A: 98-100). Letztlich scheint also wenig von dem durch Mjam vermittelten Wissen bei den FD anzukommen.

Echte Dienstnehmer*innen hingegen unterliegen den in Österreich üblichen Regelungen der Entgeltfortzahlung im Krankheitsfall und erhalten ihr entgangenes Einkommen mithin voll ersetzt. Voraussetzung dafür ist laut Dienstvertrag die Vorlage einer ärztlichen Bestätigung innerhalb von drei Tagen nach Aufforderung durch den Dienstgeber. Zudem gelten für sie, wie auch im KV (Artikel IX) bzw. Dienstvertrag festgehalten ist, die Bestimmungen des Urlaubsgesetzes, was u.a. impliziert, dass sie Anspruch auf mind. fünf Wochen bezahlten **Urlaub** haben (u.a. MJAM052011A: 13). Im Freien Dienstvertrag hingegen wird explizit darauf hingewiesen, dass die FD keinen Anspruch auf bezahlten Urlaub haben (u.a. MJAM050611A: 62-65). Im Urlaubsfall werden daher von ihnen einfach keine Schichten gebucht (u.a. MJAM073111A: 153-159; MJAM060811A: 101-104). Negative Konsequenzen seien damit aber nicht bzw. nur insofern verbunden, als man in Badge 5 rutschen könne (u.a. ebd.: 105-106; MJAM073111A: 153-159; MJAM050611A: 66-67).⁵³

Datenschutzrechtlich sei klar, dass Mjam auf eine Reihe von Daten zugreife (u.a. Standard, 2.4.2019). So ist im (Freien) Dienstvertrag etwa explizit festgehalten, dass Beschäftigte damit einverstanden sind, dass sie über die App getrackt werden und dass Kund*innen während des Liefervorgangs sie auf einer virtuellen Stadtkarte beobachten können. Zudem können Kund*innen die Vornamen der Lieferant*innen einsehen, wobei die Möglichkeit einer Pseudonymisierung existiere. Hinzu komme der Umstand, dass Mjam über die App auch Geschwindigkeiten und Distanzen erfasse sowie andere Daten erhebe, über die wenig bekannt sei (u.a. MJAM060811A: 121-122). Außerdem können Kund*innen bei Zustellproblemen über das Privathandy anrufen, wodurch Telefonnummern bekannt werden (u.a. MJAM073111A: 176-179). Aufseiten der Interviewten wird der Umgang mit Daten durch Mjam nichtsdestotrotz überwiegend als unproblematisch erachtet (u.a. ebd.: 176-177; MJAM050611A: 76-79).

(4.2.4) Prinzip III: Verträge

Was die **Vertragsverhältnisse** bei Mjam betrifft, ist den meisten interviewten Fahrer*innen bewusst, dass unter zehn Prozent echte Dienstnehmer*innen, die große Mehrheit hingegen FD sind (u.a. MJAM073111A: 67; MJAM051221A: 25; MJAM060811A: 126). Einzelne der interviewten FD sind damit auch zufrieden und begreifen sich als Selbstständige (u.a. MJAM073111A: 190-199; MJAM050611A: 81), andere präferieren ein echtes Dienstverhältnis (u.a. MJAM060811A: 123-124).⁵⁴ Mitunter wird daher von Versuchen berichtet, vom Status der FD in den echter Dienstnehmer*innen zu wechseln. Anders als vom Management gegenüber Medien suggeriert (u.a. Standard, 4.2.2021; 20.7.2020), werde dies aber häufig abgelehnt (u.a. MJAM052011A: 31; MJAM051221A: 108-110). Während bei der Bewerbung über die Plattform zwischen freien und echten Dienstverhältnissen gewählt werden könne, weiß von

⁵³ Im Management-Interview wird in diesem Zusammenhang dargelegt, dass Mjam die Lohnbestandteile der FD so berechne, dass Urlaube und durchschnittliche Krankenstände bereits mitberücksichtigt seien. Zu einer darüber hinausgehenden Kompensation von entgangenem Einkommen aufgrund von Urlaub oder Krankheit komme es daher und aufgrund der gesetzlichen Regelungen nicht.

⁵⁴ Im Freien Dienstvertrag ist ein Vertretungsrecht verankert, dem zufolge sich FD bei der Erbringung von Leistungen „jederzeit durch qualifizierte dritte Personen vertreten lassen“ können, wobei die Entlohnung der Vertretungsperson selbst erbracht und deren Anmeldung bei der Krankenkasse bei Mjam vorgelegt werden müsse.

den FD so auch niemand Konkretes über Möglichkeiten, den Status zu wechseln (u.a. MJAM073111A: 190-199; MJAM050611A: 81).

Was die Frage der *Adäquanz des Vertragsverhältnisses* betrifft, wird ein zentraler Vorteil des echten Dienstvertrags für einen hochriskanten Job wie den der Fahrradlieferant*innen in der umfassenden sozialen Absicherung gesehen (u.a. MJAM052011A: 45). Eine*r der interviewten Fahrer*innen formuliert es wie folgt: „Weil es ist [...] ein sehr riskanter Job, es kann dauernd was passieren [...]. [I]ch finde es eigentlich total fahrlässig, das auf Selbstständigenbasis zu machen.“ (MJAM051221A: 151-152) Der zentrale Nachteil wird im Verlust an Freiheit gesehen. So meint eine*r der interviewten FD: „But then of course, you lose your freedom, then I think they tell you when and how much ...“ (MJAM050611A: 81) Ein zentraler Nachteil des FD-Status wiederum sei, dass unternehmerische Risiken – wie in der Gig Ökonomie üblich – auf die Beschäftigten verlagert werden: „What the gig economy does, is it creates a framework where [...] all of the responsibility of employment is on the worker.“ (MJAM052011A: 45) Der zentrale Vorteil des FD-Status wird – zumindest auf kurze Sicht (u.a. MJAM060811A: 124) – in der damit verbundenen Flexibilität und Freiheit (z.B. bezüglich Zeiteinteilung) gesehen (u.a. MJAM050611A: 81; MJAM073111A: 180-189).

Was die *Verträge* selbst betrifft, existieren schriftliche (Freie) Dienstverträge nicht bloß (u.a. MJAM051221A: 153-154; MJAM050611A: 84-87), sondern werden von den interviewten Fahrer*innen auch als verständlich erachtet (u.a. MJAM050611A: 90-91; MJAM060811A: 133-134; MJAM073111A: 206-207). Auch hinsichtlich der Verfügbarkeit des Vertrags gebe es nichts zu beanstanden (u.a. MJAM050611A: 88-89; MJAM060811A: 127-132; MJAM073111A: 202-205). Im Management-Interview wird ausgeführt, dass eine Kopie des Vertrages von Ridern über die App einfach zu beantragen bzw. (der elektronischen Unterzeichnung per DocuSign wegen) für sie auch unmittelbar per E-Mail verfügbar sei. Auch von als unfair wahrgenommenen Klauseln wird in den Beschäftigten-Interviews nichts berichtet (u.a. MJAM050611A: 92-97; MJAM051221A: 159-160). Allenfalls wird die Kürze des Freien Dienstvertrags problematisiert, weil dadurch Gegenstände nicht hinreichend geregelt seien (u.a. MJAM060811A: 135-138; MJAM073111A: 208-209). Von Vertragsänderungen wissen die Interviewten nichts (u.a. ebd.: 210-211; MJAM050611A: 102-105; MJAM060811A: 139-140).

Konfliktbesetzter als die Verträge selbst, sind vielfach Aspekte des Arbeitsalltags, die nicht vertraglich festgelegt sind. So berichten mehrere Fahrer*innen etwa, dass es für FD zwar möglich sei, *Aufträge abzulehnen* bzw. sie zu „redispatchen“ (bspw. wenn man Pause machen möchte) (u.a. MJAM073111A: 160-165; MJAM060811A: 113-116). Letztlich hänge das aber von den (in Berlin sitzenden) Dispatchern ab (u.a. MJAM060811A: 116-118). Diese verlangen nämlich mitunter (in Unkenntnis der hiesigen Rechtslage, die so etwas nicht zulasse) Begründungen für abgelehnte Aufträge (u.a. MJAM073111A: 166-171) oder verhängen gar Sanktionen, indem sie Fahrer*innen nach drei abgelehnten Aufträgen in eine unbezahlte Pause schicken (u.a. MJAM052011A: 31; MJAM050611A: 68-69). Im Mjam-Management-Interview wird dabei auf zwei rezente Änderungen verwiesen: Einerseits werden die Dispatcher seit Anfang 2021 in standardisierter Form rechtlich (nach-)geschult, andererseits habe man im Herbst 2021 in der App die technischen Möglichkeiten für Rider erweitert, sodass diese nun selbstständig (ohne Rücksprache mit Dispatchern) Pause machen o.Ä. können.⁵⁵

Ein anderes Thema in diesem Zusammenhang ist das fünfstufige Bewertungs- bzw. *Batch-System* von Mjam, das für die Zuteilung von Schichten eingesetzt wird. Das heißt, wer gut

⁵⁵ Das dafür in der App verfügbare self-help-Tool „Raven“ ermöglicht es laut Management-Interview auch, bei langen Wartezeiten in Restaurants den Auftrag zu redispatchen und ihn trotzdem bezahlt zu bekommen.

bewertet wird (Batch 1), wird als erstes für die Schichtenteilung freigeschaltet und bekommt die besten Schichten (u.a. Standard, 20.7.2020, 4.2.2021). Konkret erhalte man u.a. Pluspunkte, wenn gebuchte Schichten pünktlich angetreten und zu Ende gefahren bzw. Wochenend- und Abenddienste übernommen werden, oder wenn jemand bereits länger für das Unternehmen fährt usw. (u.a. MJAM050611A: 23/66-67; MJAM051221A: 35; MJAM060811A: 36). Auch im Management-Interview wird auf das Batch-System eingegangen, das auf Wunsch von Fahrer*innen etabliert worden sei, um besonders loyale Rider im Rahmen der Schichtvergabe symbolisch zu belohnen. Laut den interviewten Fahrer*innen sei das Batch-System zwar hinreichend transparent, da der eigene Punktestand über das Profil in der App eingesehen werden könne und seitens der Rider Captains Erklärungen in die WhatsApp-Gruppen gepostet werden; gerade bei schlechter Auftragslage sei eine niedrige Batch-Einstufung aber durchaus problematisch (u.a. ebd.: 39-40/109-112; MJAM050611A: 24-25; MJAM051221A: 38-39).

Ein weiterer Aspekt, der seitens des Betriebsrats gegenüber Medien kritisiert wurde, ist der, dass Mjam (auch in den Wiener Außenbezirken) *mit Sublieferanten kooperiere*, die ihre Fahrer*innen zu widrigen Bedingungen beschäftigen (u.a. Standard, 15.2.2021).⁵⁶ Ein*e ehemalige*r Beschäftigte*r eines solchen Subunternehmens, das ebenfalls in einem Wiener Außenbezirk tätig war, bestätigt das im Interview (u.a. MJAM072811A: 30-37). Dabei gibt er*sie zu bedenken, dass in seinem*ihrem Fall etwa – von der Schichtenteilung bis zur Abwicklung der Aufträge – alles über die Roadrunner-App von Delivery Hero gelaufen und auch die Ausstattung wie v.a. der Rucksack von Mjam gewesen sei, sodass die Fahrer*innen des Subunternehmens bspw. für Kund*innen nicht von regulären Mjam-Ridern zu unterscheiden waren (u.a. ebd.: 18-23/38-39/62-63/83-89). Laut dem Mjam-Management-Interview basieren die Vertragsbeziehungen mit sog. „Third Party Contractors“ auf eigenen Subunternehmensverträgen, in deren Rahmen auch der „Verhaltenscodex für Lieferanten“ verankert sei. Auch werden Gespräche mit Subunternehmen geführt, bevor man solche Verträge eingehe. Ein darüberhinausgehendes Auditing passierte bislang jedoch nicht. Kürzlich hat Mjam jedoch ein Auditing-Verfahren entwickelt, das laut Management-Interview 2022 erstmals umgesetzt und mittels dem die Einhaltung des „Verhaltenscodex für Lieferanten“ überprüft werden soll. Konkret werden Subunternehmen einmal im Jahr einer Prüfung mittels Fragebogen (bspw. zur Art und Anzahl der Beschäftigten) und zu übermittelnden Dokumenten (bspw. Arbeitsverträge) unterzogen. Im Falle von in diesem Rahmen auftauchenden Verstößen werde ein Einzelfallprüfung durchgeführt, an deren Ende eine temporäre oder auch dauerhafte Kündigung der Zusammenarbeit mit dem Subunternehmen stehen könne.

Wie problematisch das bisher fehlende Auditing war, macht das Beispiel des*der ehemaligen Beschäftigten eines solchen Subunternehmens deutlich: Diese*r berichtet davon, dass das Niveau des vereinbarten Fixums bzw. Stücklohns nicht bloß um rund die Hälfte geringer als bei den Mjam-FD gewesen sei (MJAM072811A: 41-51). Auch habe der Subunternehmer ihn*sie falsch bei der Sozialversicherung angemeldet (ebd.: 12-13/53) – und ihm*ihr sowie seinen*ihren Kolleg*innen schließlich gar keinen Lohn mehr bezahlt. Letztlich tat sich eine Gruppe von Beschäftigten zusammen, um kollektiv gegen den Subunternehmer vorzugehen. Erst als sich der Verhandlungsweg als untauglich erwies, entschieden sich die Fahrer*innen, zu kündigen und die AK einzuschalten (ebd.: 5/68-73). Mit dieser Entscheidung konfrontiert, verlagerte sich der Subunternehmer auf offene Drohungen gegen seine ehemaligen Beschäftigten, wovon sich

⁵⁶ In den Beschäftigten-Interviews wird der Vorwurf von einer*m Fahrer*in dahingehend präzisiert, dass die Rider bei einem konkreten Subunternehmen als echte Selbstständige eingestuft seien, was u.a. impliziere, dass sie über kein garantiertes Fixum verfügen und ausschließlich auf Provisionsbasis arbeiten, wobei sie von ihrem Einkommen auch noch Sozialbeiträge, Wirtschaftskammerumlage usw. zahlen müssen (u.a. MJAM051221A: 161-162).

diese jedoch nicht einschüchtern ließen (ebd.: 65). Nachdem auch die seitens der AK eingeleiteten Schritte nicht erfolgreich waren, übernahm man schließlich den Rechtsschutz und erreichte – da der Subunternehmer zwischenzeitlich Insolvenz angemeldet hatte (ebd.: 7/65) – die Bezahlung der offenen Ansprüche von acht ehemaligenRIDern über den Insolvenz-Entgeltfonds (ebd.: 5-7/51-53/68-73).

(4.2.5) *Prinzip IV: Management-Prozesse*

In den Interviews mit Fahrer*innen finden v.a. zwei **Kanäle zur Plattform** Erwähnung: zum einen der Kanal zu den Dispatchern in Gestalt eines in die App integrierten Chats. In Bezug darauf wird von mehrerenRIDern positiv vermerkt, dass die Dispatcher i.d.R. rasch auf Anfragen reagieren und im Falle von Problemen unkompliziert Lösungen zu finden seien (u.a. MJAM050611A: 70-73/107; MJAM060811A: 54-55/141-142; MJAM073111A: 212-213). Zum anderen findet ein Kanal zu den Rider Captains in Gestalt von WhatsApp-Gruppen Erwähnung (u.a. ebd.: 133-13; MJAM050611A: 9/73/107).⁵⁷ Auch diesbezüglich dominiert etwa in Bezug auf den niederschweligen Zugang Zufriedenheit (u.a. ebd.), wobei die Rider Captains für sehr viele Leute zuständig seien und daher mehr Zeit für Antworten benötigen (u.a. ebd.: 114-115; MJAM052011A: 35; MJAM060811A: 43-48/175).⁵⁸ Im Management-Interview wird daneben auf die neuen Rider Stations (inkl. Station Coordinators) verwiesen, wo persönliche Hilfe angeboten werde.

Zusätzlich zu den erwähnten Kanälen gebe es in der App ein Ticketsystem, über das bei Problemen das Management erreichbar sei. Hier müsse für das jeweilige Anliegen eine bestimmte Kategorie gewählt werden, wobei wichtige Anliegen laut den Fahrer*innen i.d.R. rasch Bearbeitung finden (u.a. ebd.: 145-150; MJAM050611A: 107-109; MJAM073111A: 220-223). Im Management-Interview wird zum Ticketsystem ausgeführt, dass Mjam garantiere, auf die wichtigsten Anfragen innerhalb von 24 Geschäftsstunden zu antworten.⁵⁹

Unter anderem bei Fehlverhalten der Rider (z.B. Beleidigung von Kund*innen) gebe es laut den Beschäftigten-Interviews ein mehrstufiges **System von Verwarnungen** via E-Mail, wobei nach der dritten Verwarnung innerhalb von 365 Tagen die Kündigung drohe (u.a. MJAM073111A: 241-245/249; MJAM050611A: 112-113). Laut dem Management-Interview sei dieses System u.a. über die App zweisprachig dokumentiert und entsprechend unter denRIDern bekannt. Werde von Fahrer*innen **Beschwerde gegen eine Verwarnung** eingelegt, werden zudem die Stellungnahmen aller Beteiligten eingeholt. Spätesten im Falle einer drohenden Kündigung erfolge darüber hinaus eine Einladung der betroffenen Person zu einem persönlichen Gespräch. Schließlich betonen die Management-Vertreter*innen im Interview, dass auch gekündigte Rider weiterhin Zugriff auf die App und daher die Möglichkeit haben, darüber Kontakt aufzunehmen.

⁵⁷ Aufgrund der begrenzten Mitgliederzahl in WhatsApp-Gruppen – aber auch aufgrund der Existenz von Spezialgruppen bspw. für Neueinsteiger*innen – gebe es bei Mjam eine ganze Reihe solcher Gruppen, deren Zahl auf rund ein Dutzend geschätzt wird (u.a. MJAM051221A: 95-98; MJAM060811A: 48).

⁵⁸ Bei den Rider Captains handelt es sich um (i.d.R. erfahrenere) Fahrer*innen am jeweiligen Standort, die eine „Zwischenhierarchie“ (MJAM051221A: 5) zwischenRIDern und Management besetzen und entsprechend bessere (Arbeits- bzw. Entgelt-)Bedingungen vorfinden (u.a. MJAM052011: 36-37; MJAM060811A: 42).

⁵⁹ In diesem Zusammenhang sei u.a. zur Entlastung der Rider Captains laut Mjam-Management-Interview ein sog. „Rider Care Team“ sowie die Stelle einer*s sog. „Rider Communication Manager*in“ etabliert worden.

Die Frage, ob es bei Mjam selbst zur **Diskriminierung** bzw. Benachteiligung von Beschäftigten aufgrund von Geschlecht, Herkunft o.Ä. komme, wird von den interviewten Fahrer*innen überwiegend verneint (u.a. MJAM060811A: 157-158; MJAM073111A: 254-255; MJAM050611A: 116-117; MJAM051221A: 175-176).⁶⁰ Im Management-Interview wird darüber hinaus in Bezug auf die Frage nach der Identifizierung und dem Abbau von Hürden betont, dass bei Mjam grundsätzlich bereits der Recruiting-Prozess sehr niederschwellig ausgestaltet sei und man hier bewusst auch auf Unterstützung setze (bspw. Beantragung von Beschäftigungsbewilligungen). Daher sei die Fahrer*innenschaft auch sehr divers. So kamen etwa 2020 laut „Radl-Report“ rd. 20 Prozent der Fahrer*innen aus Nicht-EU-Ländern (Mjam 2021).

Was die Frage nach Erfahrungen mit **Diskriminierung durch Kund*innen** betrifft, fallen die Antworten differenzierter aus: Während manche der interviewten Fahrer*innen, darunter auch weibliche bzw. solche mit Migrationsgeschichte, von keinen Erlebnissen dieser Art wissen (u.a. MJAM072811A: 90-93; MJAM073111A: 256-257; MJAM051221A: 179-180), bezeichnen andere solche Erlebnisse als „common“ (MJAM050611A: 119) und berichten etwa von rassistischen Beschimpfungen (u.a. ebd.: 118-121) bzw. davon, als weibliche Riderin belächelt oder darauf hingewiesen worden zu sein, „dass das kein guter Job für eine Frau“ (MJAM051221A: 171-174) sei.

Im Management-Interview wird in Zusammenhang mit **Maßnahmen zur Verhinderung von Diskriminierung bzw. zur Förderung von Gleichstellung** auf die Existenz eines „Code of Conduct“ verwiesen, der auch Antidiskriminierungsrichtlinien enthalte. Dieser werde auch als Schulungsvideo angeboten und anschaulich erklärt. Zudem gebe es eine Anti-Harassment-Richtlinie, um gegen Mobbing, Diskriminierung und Belästigung am Arbeitsplatz vorzugehen, was auch in-/formelle Beschwerdemechanismen umfasse und durch Maßnahmen wie eine Whistleblower Hotline ergänzt werde. Diese bereits seit Längerem bestehenden Instrumente wurden laut den Management-Vertreter*innen zuletzt verstärkt beworben, um Rider auf sie aufmerksam zu machen und sie zu motivieren, diese im Bedarfsfall zu nutzen. Dies scheint insofern sinnvoll zu sein, als die interviewten Fahrer*innen nichts von solchen Maßnahmen wissen. So meint etwa ein*e Rider, es gebe zwar Infovideos zum Verhalten der Fahrer*innen gegenüber Kund*innen, „aber nicht andersrum: Das wird nicht in irgendeiner Art und Weise bearbeitet“ (MJAM060811A: 163-164).

Der Umstand, dass es eine Unterrepräsentation von Frauen unter den Mjam-Ridern gibt, ist unter den interviewten Fahrer*innen dabei unstrittig (u.a. MJAM050611A: 123; MJAM051221A: 169-170). Tatsächlich lag ihr Anteil 2020 dem Unternehmen zufolge bei lediglich 15 Prozent (Mjam 2021). Der zentrale Grund dafür, warum das nicht mehr Frauen machen, sei, dass Frauen von vielen nicht zugetraut werde, den Job zu machen (bzw. dass viele Frauen sich das deshalb auch selbst nicht zutrauen) (u.a. MJAM051221A: 173-174/181-184). Die Management-Vertreter*innen betonen im Interview, man versuche hier bspw. mittels Kampagnen gegenzusteuern, um gezielt Frauen anzusprechen.

⁶⁰ Eine Ausnahme bildet der Fall von Dispatchern, die angesichts von mangelnden Deutsch- bzw. Englischkenntnissen der Fahrer*innen mitunter genervt oder harsch reagieren (u.a. MJAM060811A: 19/159-160). Ein*e interviewte*r Rider meint dazu: „[D]as ist ein Problem, das ich auch als Diskriminierung sehe. Weil man muss einsehen, dass es Fahrer gibt, die nicht so kommunizieren können wie ich“ (ebd.: 158).

(4.2.6) *Prinzip V: Mitbestimmung*

Einige der interviewten Fahrer*innen meinen, der Plattform- bzw. Gig-Ökonomie seien strukturelle Hürden immanent, die eine Kollektivierung und Organisation der Fahrer*innen verhindern. Wesentlich dafür sei die Vermitteltheit dieser Form von Arbeit durch eine App, was eine Isolierung der einzelnen Rider voneinander befördere und deren Kommunikation miteinander beschränke (u.a. MJAM052011A: 19/31). Dabei sei es durchaus üblich, **Kontakte zu anderen Fahrer*innen** zu haben bzw. diese regelmäßig zu treffen. Das passiere insbesondere während des Wartens auf Lieferungen bei Restaurants (u.a. ebd.: 19; MJAM050611A: 126-131; MJAM073111A: 252-253/266-267). Daneben gebe es aber auch **WhatsApp-Gruppen** zu spezifischen Themen (z.B. Reparaturen), die auf selbstorganisierter Basis funktionieren (u.a. ebd.: 274-283; MJAM051221A: 99-100).

Kollektive **Formen des Protests** finden in den Interviews nur vereinzelt Erwähnung. Das gilt etwa für den Protest einer Gruppe von Beschäftigten gegen einen Mjam-Subunternehmer (s.o.), nachdem dieser über Wochen hinweg keine Löhne zahlte (u.a. MJAM072811A: 5). Aber auch in Zusammenhang mit konfliktbesetzten Themen wie dem Online-Trinkgeld werden solche Protestformen – von Kundgebungen bis hin zu Aufrufen zu (wilden) Streiks o.Ä. – vereinzelt erwähnt (u.a. MJAM051221A: 114; MJAM060811A: 183). Daneben ist mitunter auch von individuellen Formen des Protests bspw. gegen (verbale) rassistische Übergriffe die Rede (u.a. MJAM050611A: 118-121; MJAM052011A: 38-39).

Was die Frage der betrieblichen Mitbestimmung anbelangt, gibt es bei Mjam einen **Betriebsrat**, der bereits im Frühjahr 2017 bei Foodora gegründet worden war (u.a. Standard, 4.6.2019; Herr 2020). Vor dem Hintergrund der steigenden Beschäftigtenzahlen, was zu einem geringen Anteil auch echte Dienstnehmer*innen umfasst, gibt es laut dem Management-Interview seit Kurzem zudem eine Freistellung des*der Betriebsratsvorsitzenden, sodass die Betriebsratsarbeit (teilweise) während der Arbeitszeit verrichtet werden könne. Als Gremium der betrieblichen Interessenvertretung ist der Betriebsrat jedoch lediglich für die Belange der echten Dienstnehmer*innen zuständig, weshalb sich dessen Einbindung durch das Management auch auf solche – also nicht auf die für FD relevanten – Themen beschränke (u.a. MJAM051221A: 91-92/121-122/126). Was die **Frage der Mitbestimmung für die FD**, also über 90 Prozent der Beschäftigten, betrifft, wird im Management-Interview u.a. auf Formate wie Fokusgruppen und Surveys verwiesen, in deren Rahmen FD individuell ihre Anliegen einbringen können. Dem Unternehmen sei dies ein wichtiges Anliegen, wobei die FD die genannten Formate bislang wenig in Anspruch nehmen. Hinzu kommen regelmäßige Treffen zwischen Rider Captains und lokalen Management-Vertreter*innen an den einzelnen Standorten, in denen Rider-Themen und -Anliegen im Fokus stehen. Eine darüberhinausgehende Form kollektiver Mitbestimmung durch die FD gebe es aber nicht.

Dass der Betriebsrat rechtlich lediglich für die echten Dienstnehmer*innen, nicht jedoch für die FD zuständig ist, ist einigen der Fahrer*innen bewusst (u.a. MJAM073111A: 292-303; MJAM060811A: 126; MJAM052011A: 21). Ein*e der Interviewten meint entsprechend: „[O]ne of the largest problems for freelancers is they have no work council.“ (ebd.: 31) In Bezug auf den **Bekanntheitsgrad des Betriebsrats** gibt es unterschiedliche Einschätzungen: Manche meinen, die FD wissen vom Betriebsrat und nehmen diesen auch als unterstützende Instanz wahr (u.a. ebd.: 28-29). Andere sehen dessen Bekanntheit auf die echten Dienstnehmer*innen – und hier v.a. auf Wien – begrenzt (u.a. MJAM051221A: 89-90/93-94). In den Interviews mit FD selbst gibt es Evidenz sowohl für erstere Position (u.a. MJAM073111A: 292-303) als auch dafür, dass viele FD nichts vom Betriebsrat wissen (u.a. MJAM050611A: 138-139).

Von interviewten Fahrer*innen wird v.a. die **Arbeiterkammer** als Unterstützung bietende Stelle genannt (u.a. MJAM072811A: 5). Anders verhält es sich bei **Gewerkschaften**, die – auch dort, wo sie bekannt sind (u.a. MJAM060811A: 180-181) – eher nicht als eine solche Stelle wahrgenommen werden (u.a. MJAM050611A: 140-149). Eine Ausnahme bildet das Riders Collective, das von mehreren Fahrer*innen als relevanter Zusammenhang angesprochen wird – etwa weil hier Kommunikationsforen angeboten werden, die einen Austausch über die einzelnen Plattformen hinaus ermöglichen (u.a. MJAM073111A: 284-291/319-321; MJAM052011A: 11/23/29-31; MJAM051221A: 87-88).

Einige Fahrer*innen kommen zudem (von sich aus) auf den – von Betriebsratsmitgliedern von Mjam mitverhandelten (u.a. ebd.: 83-86; MJAM052011A: 21) – **KV für Fahrradbot*innen** zu sprechen (u.a. ebd.: 23) und sehen in ihm einen Erfolg gewerkschaftlicher Anstrengungen (u.a. MJAM060811A: 179). Auch Vertreter*innen des Mjam-Managements waren bzw. sind Medienberichten zufolge im Rahmen des zuständigen Fachverbands der WKO in die KV-Verhandlungen involviert (u.a. Standard, 3.11.2019), was im Management-Interview bestätigt und positiv bewertet wird. Von den interviewten Fahrer*innen wird das **Verhältnis des Managements zur Gewerkschaft** unterschiedlich eingeschätzt: Manche bewerten es als „neutral“ (MJAM060811A: 188-189), u.a. weil Mjam in der Gewerkschaft keine Bedrohung sehe. Andere meinen, das Mjam-Management sei „kein Freund von Gewerkschaften“ (MJAM051221A: 81-82), weil man kollektiven Lösungen prinzipiell skeptisch gegenüber stehe und stattdessen lieber Einzelvereinbarungen suche. Dass gewerkschaftliches Engagement mit negativen Konsequenzen verbunden sein könnte, glauben die meisten Befragten allerdings nicht (u.a. MJAM073111A: 322-327). Einzelne gehen sogar davon aus, dass dies gemäß dem Prinzip „keep your friends close and your enemies closer“ eine privilegierte Behandlung bedinge (u.a. MJAM052011A: 31-33; MJAM051221A: 77-78).

Von **kooperativen Ansätzen** im Sinne der Einbeziehung von Arbeiter*innen in die Verwaltung bzw. das Management des Plattformunternehmens ist in den Beschäftigten-Interviews keine Rede. Im Rahmen des Management-Interviews wird jedoch darauf verwiesen, dass es bei Mjam für die Rider über unterschiedliche Kanäle (z.B. die Fahrer*innen-Surveys) möglich sei, die Verwaltung der Plattform mitzugestalten. Verwiesen wird auf Beispiele wie die Einrichtung von Rider Stations, die von Fahrer*innen vorgeschlagen und vom Management realisiert worden seien.

(4.3) Alfies

(4.3.1) Einleitung: Das Unternehmen Alfies

Alfies ist ein österreichisches Start-up, das laut Firmenmonitor 2010 gegründet wurde und Medienberichten zufolge 2016 seinen Vollbetrieb aufgenommen hat (u.a. Brutkasten, 25.10.2016). Als Eigentümerin fungiert das Unternehmen Alfie's GmbH mit Firmensitz in 1060 Wien (Firmenbuchnummer: 352065v).⁶¹ Laut Firmenmonitor fungiert seit dem Jahr 2020 – neben den drei Geschäftsführern (s.u.) – die Coca-Cola HBC Austria GmbH als Gesellschafterin des Unternehmens,⁶² die anfänglich – wie Medien berichteten (u.a. Standard, 14.8.2021) – mit 20 Prozent am Unternehmen beteiligt war, ihre Anteile aber zwischenzeitlich an die CC Beverages Holdings II B.V. übertragen bzw. ausgeweitet hat.

Tabelle 4: Zentrale Unternehmensinformationen Alfies

Unternehmensname der nationalen Konzernmutter	Alfie's GmbH (FB 352065v)
Gründung	2010
Umsatz	n/a
Beschäftigte	5 (2020)
Beschäftigte auf der Plattform	~ 650 (2021)
Globale Konzernmutter bzw. (Wirtschaftliche) Eigentümer	CC BEVERAGES HOLDINGS II B.V. (33,7%, NL), Gerald J. Michl (22,1%), Gunter W. Michl (22,1%), Thomas C. Ecker (22,1%)
Anzahl Unternehmen im Konzern	2
Umsatz	n/a
Beschäftigte	n/a
Beschäftigte auf der Plattform	n/a
Anzahl aktive Länder	n/a

Quelle: Orbis (2022); Firmenbuchmonitor (2022); Jahresberichte der Unternehmen

Aus der Website geht hervor, dass Alfies zurzeit einerseits in Wien/Umgebung operiert, wobei hier kürzlich neben dem Stammlager im 9. Bezirk zwei neue Lager im 22. bzw. 23. Bezirk eröffnet wurden. Andererseits gibt es seit dem Jahr 2021 auch ein Lager in Graz-Puntigam mit Liefergebiet Graz/Umgebung.⁶³ Dort werden die Waren, die Alfies über einen Online-Supermarkt „mit vollem Supermarkt-Sortiment“ (bzw. über das „Alfies Weekend-Catering“) an sieben Tagen die Woche feilbietet (Mo-Do sowie an Sonn-/Feiertagen von 08:00-00:00 Uhr; Fr-Sa von 08:00-01:00 Uhr), gelagert. Ausgeliefert werden sie von Fahrer*innen, bei Alfies als „Driver“ bezeichnet, die mit firmeneigenen Autos unterwegs sind, wobei eine Lieferung inner-

⁶¹ U.a. <https://www.alfies.at/impressum>, <https://firmen.wko.at/alfie%27s-gmbh/wien/?firmid=930ffe40-415c-46e6-b29e-7e0302022780>, <https://www.firmenmonitor.at/Secure/AnnouncementDetail.aspx?AID=3627210&PID=1&SID=0152ef8c-f7e0-44b6-8729-b89e8046226f&CID=672076> (13.12.2021).

⁶² U.a. <https://www.firmenmonitor.at/Secure/CompanyDetail.aspx?CID=672076&SID=228ae694-2c81-499b-9a4c-61d3c79d06cf&PID=1> (10.12.2021).

⁶³ U.a. <https://www.alfies.at/jobs?jh=dlnc43133uyhs4cbzxkra0ce45388iq> (10.12.2021).

halb von 60 Minuten versprochen wird. In Medienberichten ist im Sommer 2021 in dem Zusammenhang für Wien von rd. 2.000 Bestellungen pro Tag die Rede (u.a. Kleine Zeitung, 13.7.2021).

Im Kontext der Covid 19-Pandemie hat Alfies – wie auch andere österreichische Lieferdienste – dabei laut Medienberichten „starke Zuwächse verzeichnet“ (u.a. Standard, 17.6.2021). In Reportagen findet sich entsprechend immer wieder der Hinweis darauf, dass v.a. während der Lockdowns bei Alfies „sehr viel los“ (Standard, 18.3.2020) gewesen sei (u.a. Standard, 4.2.2021; 4.6.2021; 11.7.2021; 14.8.2021; 8.9.2021). Etwas konkreter wird die *Kleine Zeitung* (13.7.2021), wo davon die Rede ist, dass Alfies seit der Gründung die Bestellungen jedes Jahr verdoppeln konnte, wohingegen sich im Pandemiejahr 2020 „gar eine Verdreifachung“ ausgegangen sei. Diese Expansion habe sich auch in den Beschäftigten-Zahlen niedergeschlagen. In Wien seien daher zuletzt „600 für gewöhnlich geringfügig beschäftigte“ Fahrer*innen unterwegs gewesen, wobei in Graz weitere 50 (nicht genauer definierte) Arbeitsplätze hinzukommen sollten (ebd.).

Was das Management betrifft, wurde Alfies laut dem Start up-Branchenmagazin *Brutkasten* (25.10.2016) von Thomas Christian Ecker, Michl Gerald Josef und Michl Gunther Wilhelm gegründet, die laut Firmenmonitor bis heute als Geschäftsführer des Unternehmens fungieren.⁶⁴

(4.3.2) *Prinzip I: Bezahlung*

Auf der Alfies-Website wird unter der Rubrik „Jobs“ in Wien nach „Drivers“ gesucht, bei denen als „Job-Titel“ das Stichwort „Driver geringfügig“ und als „Art der Stelle“ das Stichwort „Freelancer“ ausgewiesen werden.⁶⁵ Konkret bedeutet das – wie auch Medienberichte nahelegen (u.a. Kleine Zeitung, 13.7.2021) –, dass bei Alfies (zumindest in Wien) fast alle Fahrer*innen **auf geringfügiger Basis beschäftigt** und als **Freie Dienstnehmer*innen (FD)** klassifiziert sind. In den Beschäftigten-Interviews wird in diesem Zusammenhang darauf verwiesen, dass es in Wien aktuell neben der großen Masse an geringfügigen Fahrern auch eine Handvoll Fahrer*innen gebe, die zwar ebenfalls als FD eingestuft seien, allerdings Teil- bzw. Vollzeitstellen haben (u.a. ALFIES041211A: 195; ALFIES080411A: 53; ALFIES080911A: 25).

Die Einstufung als FD impliziert, wie oben bereits dargelegt wurde, dass für die Alfies-Driver der Kollektivvertrag (KV), in diesem Fall der *KV für das Kleintransportgewerbe Österreichs* nicht zur Anwendung kommt. Entsprechend hinfällig sind für sie auch die in Artikel XVII dieses KVs definierten **Bruttomindestlöhne** (bei Betriebszugehörigkeit bis zu fünf Jahren) von 8,86 EUR pro Stunde bzw. (bei einer wöchentlichen Normalarbeitszeit von 40 Stunden) von 354,40 EUR pro Woche und 1.532,78 EUR pro Monat. Ebenso wenig relevant sind die verschiedenen im KV geregelten Zuschläge und Sonderzahlungen bspw. der Urlaubszuschuss und die Weihnachtsrenumeration, also die sog. 13. und 14. Monatslöhne (Artikel XIII des KV) oder die Zuschläge für Überstundenarbeit (Artikel VIII). Dies wird in den Beschäftigten-Interviews so bestätigt (u.a. ALFIES041211A: 191; ALFIES080911A: 62-65).

Was die **Bezahlung der Driver** anbelangt, gibt es bei Alfies einen festen Zeitlohn. Konkret war den Beschäftigten-Interviews zufolge bis vor Kurzem ein 9 EUR-Bruttostundenlohn üblich und

⁶⁴ U.a. <https://www.firmenmonitor.at/Secure/CompanyDetail.aspx?CID=672076&SID=228ac694-2c81-499b-9a4c-61d3c79d06cf&PID=1> (10.12.2021).

⁶⁵ Anders ist es bei den Lagermitarbeiter*innen, wo sowohl Voll- und Teilzeit- als auch geringfügige Beschäftigungen ausgeschrieben sind, wobei hier alle als echte Dienstnehmer*innen eingestuft zu werden scheinen. Deren Bruttomonatslöhne sind mit 1.770,00 EUR (für 38,5 Stunden pro Woche) bzw. mit 826,16 EUR (für 18 Stunden pro Woche) oder 1.032,71 EUR (für 22,5 Stunden pro Woche) ausgewiesen. U.a. www.alfies.at/jobs (10.12.2021).

vertraglich verankert (u.a. ALFIES080411A: 17; ALFIES062811A: 13/62-67). Mittlerweile gebe es zwei Lohnsätze, die im aktuellen Dienstvertrag auch so festgehalten seien (vgl. u.a. ALFIES170911A: 48-53): Für die ersten rd. 25 bzw. 26 Stunden im Monat zahle Alfies 9,47 EUR pro Stunde und für die restlichen Stunden bis zur Geringfügigkeitsgrenze 10,47 Euro pro Stunde (u.a. ALFIES040911A: 37-41; ALFIES041211A: 98-103).⁶⁶ Der Sinn dieser Regelung liege, wie einige der interviewten Fahrer*innen mutmaßen, darin, die Driver dazu zu motivieren, möglichst viele Stunden – also nicht bloß eine oder zwei Schichten – im Monat zu fahren (u.a. ALFIES040911A: 42-43; ALFIES041211A: 98-99). Um ein Einkommen knapp unterhalb der Geringfügigkeitsgrenze zu erzielen, ist den Beschäftigten-Interviews zufolge dabei ein Stundenausmaß von rd. 50 Stunden im Monat erforderlich (u.a. ALFIES040911A: 37-43; ALFIES041211A: 68-71). Von den interviewten Fahrer*innen geben die meisten jedoch ohnedies an, sich ihre Arbeitszeiten so einzuteilen, dass sie mit ihrem Einkommen jedes Monat möglichst nahe an die Geringfügigkeitsgrenze kommen (u.a. ALFIES062811A: 41; ALFIES170911A: 15).

Die „Bereitschaft, Abends (sic) und am Wochenende zu arbeiten“, stellt laut Job Description auf der Website eine Bewerbungsvoraussetzung bei Alfies dar.⁶⁷ Damit gemeint ist u.a. die Bereitschaft, solche Dienste ohne entsprechende Zuschläge zu übernehmen, da es diese für FD grundsätzlich nicht gibt. Konkret gilt dies etwa für die im KV für das Kleintransportgewerbe Österreichs verankerten **Zuschläge** für Samstagsnachmittagsarbeit im Online-Lebensmittelhandel (Artikel IX). Auch auf das sog. „Tagesgeld“ zur „Abgeltung für den erhöhten Lebensaufwand bei Fahrtätigkeit [...] außerhalb des Dienstortes“ (Artikel XVII B) besteht kein Anspruch. Ebenso wenig Anwendung finden die gesetzlichen Regelungen in Bezug auf Sonn- und Feiertagsarbeit, auf die im KV verwiesen wird (Artikel IX). In den Beschäftigten-Interviews wird das bestätigt (u.a. ALFIES080911A: 60-61; ALFIES080411A: 90-91; ALFIES062811A: 68-69; ALFIES041211A: 104-105; ALFIES040911A: 70-71) – und zum Teil auch kritisiert: „Das ist ziemlich nervig, wenn ich ehrlich bin.“ (ALFIES170911A: 54-55)

Zu den dargelegten Stundenlöhnen hinzu kommt für Alfies-Driver noch das an der Wohnungstür übergebene **Trinkgeld** (u.a. ALFIES040911A: 58-59; ALFIES080911A: 45; ALFIES080411A: 16-17).⁶⁸ In den FAQs auf der Alfies-Website steht unter dem Stichwort „Wird Trinkgeld erwartet?“, dass dieses für Kund*innen „natürlich kein Muss“ sei, die Driver sich aber darüber „freuen“. ⁶⁹ In der ebenfalls auf der Website abrufbaren Job-Description verspricht Alfies zudem „[g]ute Bezahlung (inkl. Trinkgeld 10-12 EUR pro Stunde)“. Diese Angaben, konkret ein Stundenverdienst von um die 12 EUR inkl. Trinkgeld, wird in den Interviews von einigen Fahrer*innen bestätigt (u.a. ALFIES080911A: 42-53; ALFIES080411A: 88-95). Andere hingegen meinen, Trinkgelder in der genannten Höhe seien die Ausnahme: „Die meisten Leute geben überhaupt nichts her.“ (ALFIES170911A: 12-13) Klar sei jedenfalls, dass die

⁶⁶ Bei den teil- bzw. vollzeitbeschäftigten Fahrer*innen scheint es dies nicht zu geben. Das heißt, diese verdienen – so die Vermutung interviewter Fahrer*innen (u.a. ALFIES080911A: 42-53) – konstant 9,47 EUR pro Stunde.

⁶⁷ U.a. <https://www.alfies.at/jobs?jh=dlnc43133uyhs4cbzxkra0ce45388iq> (10.12.2021).

⁶⁸ Vereinzelt wird zudem von der von Fahrer*innen im Kontext der Covid 19-Pandemie erhobenen Forderung nach der Möglichkeit von Online-Trinkgeld berichtet. Seitens des Managements habe man das zwar geprüft, sich letztlich jedoch gegen die Einrichtung einer solchen Option entschieden (u.a. ALFIES080411A: 141-149).

⁶⁹ U.a. <https://www.alfies.at/faq> (10.12.2021).

Höhe des Trinkgelds in Abhängigkeit von unterschiedlichen Faktoren stark schwanken (u.a. ALFIES080411A: 47/91-93; ALFIES170911A: 22-25).⁷⁰ Entsprechend variiert auch die Zufriedenheit der Fahrer*innen mit dem Trinkgeld (u.a. ebd.: 11/21/47/203; ALFIES062811A: 90-93; ALFIES062811A: 13).

Was die **Arbeitszeiten** betrifft, gibt es bei Alfies – wie dargelegt – fast ausschließlich geringfügige Beschäftigungsverhältnisse. Das heißt, das monatliche Arbeitsausmaß ist bei fast allen Drivern, wie es im Freien Dienstvertrag heißt, „auf die Geringfügigkeitsgrenze beschränkt“. Diese Maximalarbeitszeit ist insofern eine faktische, als laut den interviewten Fahrer*innen die für die Schichteinteilung von Alfies verwendete App vor einer drohenden Überschreitung der Geringfügigkeitsgrenze warne bzw. die Buchung einer solchen Schicht verhindere (u.a. ebd.: 71-73; ALFIES170911A: 57-59; ALFIES041211A: 72-75; ALFIES040911A: 45). Die tatsächlichen Monats-, Wochen- und Tagesarbeitszeiten schwanken jedoch in Abhängigkeit von der Schichteinteilung, d.h. davon, welche Schichten die Fahrer*innen jeweils buchen. Letzteres ist – wie in den Beschäftigten-Interviews bestätigt wird (u.a. ALFIES080911A: 23; ALFIES080411A: 62-65; ALFIES040911A: 50-53) – den Drivern prinzipiell freigestellt, wobei Alfies neben der **Maximal-** auch eine Art **Minimalarbeitszeit** festlegt. Im Hinblick darauf ist im Freien Dienstvertrag festgehalten, dass „ein sehr geringes Pensum aus Gründen der Verwaltungsökonomie zu einer Abmeldung bei der Sozialversicherung“ führe. Konkret treffe dies Driver, die in zwei aufeinanderfolgenden Monaten weniger als rd. ein Drittel der Geringfügigkeitsgrenze (ca. 150-160 EUR) verdienen (u.a. ebd.: 111; ALFIES041211A: 31; ALFIES062811A: 60-61/149-151; ALFIES080411A: 29-37; ALFIES080911A: 127-133). Davon ausgenommen seien laut Vertrag jedoch all jene Fahrer*innen, die Alfies einen bestimmten Betrag – ein Driver berichtet von rd. 15 EUR pro Monat – erstatten und somit selbst die Kosten tragen, die durch die aufrechte Anmeldung entstehen (u.a. ebd.; ALFIES080411A: 200-211).

Die **Kontrolle der Arbeitszeit** läuft bei Alfies im Kern über die am Diensthandy installierte App, wobei sie in der App auch dokumentiert und für die Fahrer*innen im Nachhinein entsprechend einsehbar sei (u.a. ALFIES040911A: 54-57; ALFIES080411A: 120-139; ALFIES080911A: 38-39). Konkret beginne laut den Interviewten die Zeit zu laufen, sobald der*die Fahrer*in im jeweiligen Lager erscheint, dort gegen Pfand (i.d.R. die E-Card) die firmeneigenen Arbeitsmittel aushebt (Autoschlüssel, Tankkarte, Sackrodel, Diensthandy) und sich schließlich über das Diensthandy anmeldet (u.a. ALFIES041211A: 76-77; ALFIES062811A: 75-79; ALFIES170911A: 70-78/193). Die Zeit stoppe, wenn die letzte Lieferung abgeschlossen und man zurück im Lager sei, wobei für den Abschluss selbst (Einparken des Autos, Ausfüllen des Fahrtenbuchs, Abrechnung der Barzahlungen, Rückgabe der Arbeitsmittel) laut Beschäftigten-Interviews pauschal noch einmal drei Minuten Arbeitszeit hinzugerechnet werden (u.a. ebd.: 64-68; ALFIES041211A: 78-81).

Die (rd. vier- bis achtstündigen) **Schichten** selbst werden den Interviewten zufolge bei Alfies über eine eigene App (Shyftplan) eingeteilt. Konkret werden darüber zweimal pro Woche Schichten für die übernächste Woche (am Di für Fr-So, am Do für Mo-Do) freigeschaltet (in Wien für alle drei Lager gleichzeitig), die die Driver alsdann nach einem „First come, first

⁷⁰ Ein zentraler Faktor sei in diesem Zusammenhang insofern das jeweilige Lager, als ausgehend vom 9. Bezirk i.d.R. einkommens- und daher auch „trinkgeldstärkere“ Haushalte beliefert werden als im 22. oder 23. Bezirk (u.a. ALFIES040911A: 60-61; ALFIES080911A: 146-147). Ein anderer Faktor seien Wochentage bzw. Tageszeiten, da bspw. bei Party-Bestellungen im Nachtdienst häufig bessere Trinkgelder zu machen seien als bei Firmenbestellungen im Vormittagsdienst (u.a. ALFIES170911A: 23; ALFIES080411A: 91-93): „Und das ist dann halt eine zache Hockn – und dann kriegt man auch kein Trinkgeld“ (ebd.: 47).

serve“-Prinzip buchen können (u.a. ebd.: 22-23; ALFIES080411A: 37-49/180-181; ALFIES062811A: 11/42-43; ALFIES040911A: 14-15/19/24-27). Was die Verfügbarkeit der Schichten betrifft, divergiert die Wahrnehmung der interviewten Fahrer*innen: Während relative Einigkeit darin besteht, dass es mit Blick auf die präferierten Dienste erforderlich ist, „sofort, wenn die Schichten rauskommen, sich welche [zu] holen“ (ebd.: 25; vgl. u.a. ALFIES062811A: 9/13; ALFIES080911A: 30-31), betonen die einen, dass es i.d.R. unproblematisch möglich sei, gewünschte Schichten zu erhalten (u.a. ALFIES041211A: 30-33; ALFIES062811A: 56-57; ALFIES080411A: 48-49), wohingegen andere meinen, dass man „auch überbleiben“ (ALFIES170911A: 37) könne und nicht mehr die präferierten Dienste kriege (u.a. ebd.: 35-41; ALFIES080911A: 36-37). Entscheidend dafür sei jedenfalls ausschließlich der Zeitpunkt der Anmeldung.⁷¹

Die in Artikel VI des KV verankerten Regelungen in Bezug auf Lenk- und Ruhepausen sind für die Alfies-Driver aufgrund ihrer Einstufung als FD nicht relevant. Verpflichtende **Pausen** gebe es laut den interviewten Fahrer*innen bei Alfies daher auch bei langen Schichten keine (u.a. ALFIES080411A: 172-185; ALFIES040911A: 120-121). Stattdessen stehe den Drivern aber die – von den Interviewten allerdings noch nie genutzte – Option offen, bei Annahme einer neuen Tour den Wunsch nach einer 15- bzw. 30-minütigen (unbezahlten) Pause im Anschluss an die Tour über die App zu artikulieren (u.a. ebd.: 115-119; ALFIES041211A: 55; ALFIES080911A: 137-141; ALFIES170911A: 148-157). Eine kurze (bspw. Toiletten-)Pause im Lager sei zwischen zwei Touren darüber hinaus so gut wie immer möglich (u.a. ALFIES062811A: 110-113; ALFIES041211A: 56-57). Zudem komme es insbesondere zu bestimmten Tages- bzw. Jahreszeiten (z.B. vormittags, im Sommer) während einer Schicht auch einmal zu Stehzeiten, die für eine Pause genutzt werden können (u.a. ebd.: 35-37; ALFIES080911A: 142-145).

Gefragt nach **Zeiten, die für die Arbeit aufzuwenden sind, ohne dass das Unternehmen dafür bezahlt**, meinen die interviewten Fahrer*innen, dass es so etwas bei Alfies nicht gebe (u.a. ebd.: 74-75; ALFIES062811A: 75; ALFIES080411A: 120-121; ALFIES040911A: 76-77). Erwähnt werden in diesem Zusammenhang lediglich die Zeiten vor dem offiziellen Dienstantritt (ca. 2-3 Stunden), die für das Bewerbungsgespräch und die Einschulung (inkl. Einführung in den Job und Teilnahme an einer Probefahrt mit Kolleg*innen) anfallen (u.a. ebd.: 72-73; ALFIES062811A: 120-125; ALFIES062811A: 131). Außerdem seien die drei Minuten, die am Ende der jeweiligen Schicht für den Abschluss zur Verfügung stehen (s.o.), mitunter nicht ausreichend, um alle hierfür erforderlichen Tätigkeiten (Einparken des Autos usw.) zu erledigen (u.a. ALFIES041211A: 82-85).

Auch seien für den Job als Driver für Alfies i.d.R. keine **arbeitsbedingten Aufwendungen** auf eigene Kosten zu erbringen (u.a. ALFIES040911A: 78-79; ALFIES041211A: 87; ALFIES062811A: 88-89; ALFIES170911A: 93-94; ALFIES080911A: 76-77). In einzelnen Interviews erwähnt wird in diesem Zusammenhang lediglich **(a)** Spezialausrüstung wie bspw. Handschuhe zum Tragen von Bierkisten o.Ä. (u.a. ebd.: 109; ALFIES062811A: 89). **(b)** Aus dem Umstand, dass am Diensthandy der Internetbrowser gesperrt sei, resultiere zudem die Notwendigkeit, mitunter das Privathandy zu nutzen, wenn etwa für die Adresssuche ein Stadtplan erforderlich sei (bspw. um Stiegen in Wohnblocks zu finden) (u.a. ALFIES040911A: 215). Ein*e

⁷¹ Eine zusätzliche Möglichkeit, an gewünschte Schichten zu kommen (bzw. nicht gewünschte Schichten loszuwerden), bestehe im Tausch von Schichten unter den Fahrer*innen, der über eine WhatsApp-Gruppe ablaufe (u.a. ALFIES062811A: 13/47/56-59; ALFIES080411A: 45-47/56-61; ALFIES040911A: 99; ALFIES041211A: 29/161; ALFIES080911A: 31; ALFIES170911A: 43-45).

Fahrer*in meint zudem, dass **(c)** Pandemie-bedingte Schutzmaßnahmen wie FFP2-Masken oder Desinfektionsmittel zeitweise zwar von Alfies zur Verfügung gestellt wurden, dass er*sie sich das ansonsten aber selbst organisiere (u.a. ebd.: 79-81).⁷²

In mehreren Interviews findet in diesem Zusammenhang schließlich ein Aspekt Erwähnung, der eine arbeitsbedingte Aufwendung darstelle, jedoch nicht unmittelbar mit Kosten verbunden ist. Bei Alfies wird laut Website nämlich u.a. die Option einer „Barzahlung nach Empfang der Ware“ als Zahlungsmodus angeboten.⁷³ Für die Driver ist das mit der Notwendigkeit verbunden, auf eigene Rechnung **Wechselgeld** (im Umfang von rd. 50-100 EUR) dabei zu haben, das am Ende jeder Schicht im Lager abgerechnet wird (u.a. ALFIES041211A: 90-91; ALFIES062811A: 15-17/96-99; ALFIES080411A: 17/151-157; ALFIES080911A: 76-85; ALFIES170911A: 63-64/69-70). Damit verbunden ist auch die Notwendigkeit, im Falle einer Barzahlung durch Kund*innen besonders aufmerksam zu sein, denn wer sich verrechnet, tue dies „auf eigene Rechnung“, was im Stress des Lieferalltags passieren könne (u.a. ebd.: 79-86; ALFIES080911A: 82-83).

(4.3.3) *Prinzip II: Arbeitsbedingungen*

Auf die Frage nach der Relevanz von **Gewalt oder Übergriffen bspw. durch Kund*innen** geben die meisten Fahrer*innen an, nichts darüber zu wissen (u.a. ALFIES062811A: 108-109; ALFIES041211A: 119; ALFIES080411A: 166-169; ALFIES170911A: 107-108; ALFIES041211A: 116-117). Selbst Konflikte mit Kund*innen aufgrund von fehler- oder mangelhaften Lieferungen o.Ä. seien selten bzw. ließen sich – von wenigen Ausnahmen abgesehen, bei denen es dann auch zu Beschwerden komme (u.a. ebd.: 117; ALFIES080911A: 94-95) – i.d.R. sachlich lösen (u.a. ALFIES040911A: 187). Als Grund für die Marginalität des Themas wird u.a. der Umstand ins Feld geführt, dass die meisten Alfies-Fahrer*innen Männer seien, die prinzipiell selten(er) Opfer von Gewalt werden (u.a. ebd.: 92-93). Häufiger seien Aggressionen im Straßenverkehr (u.a. ALFIES062811A: 106-107) – und auch die Praxis des Falschparkens zwecks Einhaltung der Lieferzeit-Garantie berge Konfliktpotenzial (u.a. ALFIES062811A: 117).

Auf **Unfälle** angesprochen, meinen die interviewten Fahrer*innen, bislang keine eigenen Erfahrungen damit gemacht zu haben (u.a. ebd.: 103; ALFIES040911A: 87; ALFIES080411A: 159; ALFIES080911A: 91; ALFIES170911A: 106). Grundsätzlich seien Unfälle bei Alfies auch kein großes Thema (u.a. ebd.: 100-105; ALFIES080411A: 164-165), wenngleich kleinere Unfälle – wie einige Interviewte mit Verweis auf den Zustand der Autos darlegen – durchaus vorkommen (u.a. ALFIES040911A: 88-89/93; ALFIES041211A: 108-111; ALFIES080911A: 90-91). Auch **gesundheitliche Probleme** bspw. aufgrund des regelmäßigen Hebens und Tragens schwerer Gegenstände wie Bierkisten finden in den Interviews Erwähnung (u.a. ALFIES062811A: 117-119). Im Falle eines Unfalls gebe es jedenfalls eine (auch vertraglich festgehaltene) Verpflichtung, Alfies zu informieren (u.a. ALFIES040911A: 170-173; ALFIES080411A: 158-163).

⁷² Hinzu kommen Strafen bei Verstößen gegen die Straßenverkehrsordnung, für die die Driver selbst aufkommen müssen (u.a. ALFIES170911A: 78/185-189; ALFIES062811A: 117). Davon ausgenommen seien allerdings Strafen wegen Falschparkens, die laut Interviewten von Alfies – mit Blick auf die 60-Minuten-Liefergarantie, die solche Verstöße mitunter erforderlich mache – übernommen werden (u.a. ebd.: 117; ALFIES080411A: 15; ALFIES080911A: 77/89; ALFIES170911A: 78).

⁷³ U.a. <https://www.alfies.at/faq> (10.12.2021).

In Bezug auf die Frage der *Absicherung bei Unfällen* ist zu sagen, dass – wie auch die interviewten Driver bestätigen – geringfügig beschäftigte FD in Österreich in der Allgemeinen Unfallversicherung pflichtversichert sind (u.a. ALFIES040911A: 87). Zudem seien bei Alfies auch die Autos versichert, weshalb unfallbedingte Schäden i.d.R. nicht von den Fahrer*innen zu tragen seien (u.a. ALFIES040911A: 87). Im Freien Dienstvertrag ist jedoch festgehalten, dass bei Schäden, die von den Fahrer*innen (nicht vorsätzlich bzw. grob fahrlässig) verschuldet wurden, die FD Alfies ein „Bearbeitungsentgelt“ im Umfang von 50 EUR zwecks Deckung des damit verbundenen Verwaltungsaufwands zu zahlen haben (u.a. ALFIES041211A: 111-115; ALFIES080911A: 86-89). Konflikte um damit verbundene Haftungsfragen seien laut den interviewten Fahrer*innen jedoch selten und wenn, dann i.d.R. lösbar (u.a. ebd.: 92-93; ALFIES040911A: 90-91; ALFIES170911A: 95-104).

Spezielle *Maßnahmen zwecks Unfallprävention bzw. zwecks Erhöhung der Arbeitssicherheit* gebe es den interviewten Fahrer*innen zufolge prinzipiell keine (u.a. ALFIES080411A: 186-191). Auch im Rahmen der Einschulung seien Punkte wie Unfallprävention oder Hinweise zum richtigen Heben und Tragen schwerer Gegenstände kein Thema (u.a. ALFIES170911A: 113-114; ALFIES062811A: 119; ALFIES041211A: 106-107). Ein*e Driver*in formuliert entsprechend: „[B]ei uns Fahrern, in Sachen Sicherheitsprävention gibt es da eigentlich nichts.“ (ebd.: 121) Manche der interviewten Driver verweisen jedoch auf die Ausstattung der Autos mit bspw. Freisprechanlage bzw. allgemein auf den guten Zustand der Flotte, was indirekt auch der Unfallprävention diene (u.a. ALFIES170911A: 109-112; ALFIES080911A: 102-103; ALFIES040911A: 95).⁷⁴ Darüber hinaus seien die für die jeweilige Tour vorgegebenen Zeiten so berechnet, dass sie i.d.R. ohne große Eile eingehalten werden können (u.a. ebd.: 17/144-151) – und dass einem*r auch nicht „das Gefühl gegeben wird, so ‚Hey, ihr müsst’s euch jetzt urstressen‘, weil das verursacht auch die Unfälle“ (ALFIES080911A: 103). Als eine Maßnahme der Unfallprävention ließe sich zudem der Umstand fassen, dass gemäß der Job Description auf der Website ein „Führerschein der Klasse B mind. 2 Jahre“ Bewerbungsvoraussetzung ist.⁷⁵ Da diese Voraussetzung den Interviews zufolge jedoch auf viele Fahrer*innen nicht zutreffe, sei fraglich, wie streng sie praktisch gehandhabt werde (u.a. ALFIES170911A: 115-118). Auch in den Beschäftigten-Interviews wird entsprechend betont, dass bei Alfies „sehr viele Fahrer mit [...] unterschiedlichem Fahrkönnen“ (ALFIES080911A: 91) unterwegs seien – und dass Fragen wie Führerscheindauer oder Fahrpraxis in ihrem Fall kein Thema gewesen seien (u.a. ebd.: 104-105; ALFIES040911A: 96-97; ALFIES080411A: 186-191).⁷⁶

Gibt es gebuchte Schichten, ist im *Krankheitsfall* laut den Beschäftigten-Interviews entweder zu versuchen, besagte Schichten über die WhatsApp-Gruppe an andere Driver zu vermitteln – oder es ist das Kundenservice telefonisch zu verständigen sowie via E-Mail ein ärztliches Attest

⁷⁴ In Bezug auf die Frage nach der Existenz von Pausenräumen zwecks Regeneration berichten die Interviewten, dass es so etwas bei Alfies nicht gebe (u.a. ALFIES041211A: 58-61). Sehr wohl jedoch seien in den Lagern Sanitäranlagen zwecks Toilettenbesuch o.Ä. vorhanden (u.a. ebd.: 57; ALFIES040911A: 79; ALFIES041211A: 87). Zudem gebe es dort Getränke- und Snackautomaten (u.a. ebd.: 87-89; ALFIES062811A: 111-115; ALFIES080911A: 96-99; ALFIES080411A: 179).

⁷⁵ U.a. <https://www.alfies.at/jobs?jh=dlnc43133uyhs4cbzxkra0ce45388iq> (10.12.2021).

⁷⁶ In Sachen Infektionsprävention im Kontext der Covid 19-Pandemie gibt es in den Beschäftigten-Interviews lediglich den Hinweis darauf, dass es eine Anweisung zum Tragen von FFP2-Masken gab bzw. dass diese ebenso wie Desinfektionsmittel zwecks Reinigung der Hände nach einer erfolgten Lieferung (zumindest zweitweise) von Alfies zur Verfügung gestellt wurden (u.a. ALFIES040911A: 79-85).

zu übermitteln (u.a. ebd.: 192-197; ALFIES062811A: 138-147; ALFIES040911A: 98-101; ALFIES041211A: 124-127; ALFIES080911A: 110-111). Passiert dies, seien mit krankheitsbedingten Ausfällen keine negativen Konsequenzen verbunden (u.a. ebd.: 112-113; ALFIES170911A: 129-132). Andernfalls wird laut dem Freien Dienstvertrag für den entstandenen Schaden ein „Mindestschadenersatz in der Höhe von 50 EUR“ fällig, was in den Beschäftigten-Interviews bestätigt wird (u.a. ebd.: 123-128). Eine Kompensation des krankheitsbedingten Einkommensentfalls erhalten Alfies-Fahrer*innen insofern nicht, als sie nicht bloß als FD keine Entgeltfortzahlung durch den Dienstgeber erhalten, sondern als i.d.R. geringfügig Beschäftigte auch keinen Krankenversicherungsschutz haben, was den meisten Interviewten auch mehr oder weniger klar ist (u.a. ALFIES040911A: 102-105; ALFIES080911A: 114-121; ALFIES080411A: 194-195). Mehrere Driver formulieren entsprechend beinahe gleichlautend: „[D]as System ist simpel: Wenn du arbeitest, dann kriegst du Geld, und wenn du nicht arbeitest, dann halt nicht.“ (ALFIES041211A: 191/129)

Ähnliches gilt für den im Urlaubsgesetz und in Artikel X des KV geregelten *Urlaubsanspruch*, auf den Alfies-Fahrer*innen aufgrund ihrer Einstufung als FD keinen Anspruch haben. Auch das ist den meisten interviewten Fahrer*innen bewusst, wobei man in der betreffenden Zeit dann einfach keine Schichten buche und auch keine Kompensation für entgangenes Einkommen erhalte (u.a. ebd.: 130-133; ALFIES040911A: 106-113; ALFIES062811A: 148-155; ALFIES080411A: 118-119/198-211; ALFIES080911A: 124-135).

Im Freien Dienstvertrag sind zudem *datenschutzrechtliche Bestimmungen* verankert, wobei es hier in erster Linie um den Umgang mit personenbezogenen Daten von Kund*innen geht, was auch im Rahmen des Onboardings so gewesen sei (u.a. ALFIES041211A: 134-135). Von den Beschäftigten werden in diesem Zusammenhang nichtsdestotrotz keine größeren Bedenken artikuliert (u.a. ALFIES040911A: 122-125; ALFIES080411A: 218-219; ALFIES080911A: 148-149) bzw. wird mangelndes Wissen zum Thema eingestanden (u.a. ALFIES041211A: 134-135; ALFIES170911A: 158-159). Zugleich sind sich die interviewten Fahrer*innen darüber im Klaren, dass sie während eines Dienstes permanent GPS-getrackt bzw. „immer überwacht“ (ALFIES062811A: 75) werden und dass darauf basierend auch ihre Performance überprüft werde. Konkret funktioniert das bspw. so, dass mittels Algorithmus eine Liefertour bestehend aus mehreren Aufträgen geplant, eine Lieferroute erstellt und eine „Soll-Zeit“ berechnet wird, mit der die „Ist-Zeit“ der Fahrer*innen dann während (d.h. nach jedem Auftrag) bzw. am Ende einer Tour (d.h. nach allen Aufträgen) abgestimmt und bewertet wird (z.B. mittels Kurzkomentar bzw. Hasen- vs. Schnecken-Symbol) (u.a. ebd.: 15-31/80-83; ALFIES041211A: 136-139; ALFIES040911A: 142-153).

(4.3.4) Prinzip III: Verträge

Hinsichtlich der *Vertragsverhältnisse* sind bei Alfies, wie dargelegt, alle Driver Freie Dienstnehmer*innen (FD), was in den Beschäftigten-Interviews auch bestätigt wird (u.a. ALFIES080911A: 115; ALFIES041211A: 182-185; ALFIES040911A: 43; ALFIES080411A: 222-225). Einige der interviewten Fahrer*innen wissen allerdings nicht, ob sie echte oder Freie Dienstnehmer*innen sind bzw. welchen (bspw. sozial- oder arbeitsrechtlichen) Unterschied das macht (u.a. ebd.: 98-101; ALFIES062811A: 164-171).

Gefragt danach, *wie adäquat* ihnen *dieses Vertragsverhältnis* für ihren Job in Relation bspw. zu echten Dienstverträgen erscheint, meint rd. die Hälfte der interviewten Driver, der Freie Dienstvertrag sei für einen „Studentenjob“ (ALFIES041211A: 195) wie diesen sinnvoll (u.a. ALFIES080911A: 151-155; ALFIES080411A: 226-231). Als zentrale Vorteile werden dabei die Ungebundenheit, die zeitliche Flexibilität sowie die Freiheit für spontane Auszeiten genannt (u.a. ebd.: 226-231; ALFIES041211A: 202-203; ALFIES080911A: 135/151-155). Letztlich ist

man sich entsprechend sicher: „[M]it einem [...] Festanstellungsvertrag hätt ich nicht die Flexibilität, die ich eben so hab“ (ebd.: 151). Einige andere verweisen zwar auf die Vorteile des Freien Dienstvertrags für das Unternehmen, sind zugleich jedoch indifferent, was ihre eigene Perspektive anbelangt (ALFIES040911A: 126-131), meinen (und begrüßen es) echte Dienstnehmer*innen zu sein (ALFIES062811A: 169-171) bzw. würden ein echtes Dienstverhältnis vorziehen (ALFIES170911A: 160-161). Als zentrale Vorteile des echten Dienstvertrags erscheinen ihnen dabei die fixen Verdienstmöglichkeiten, der – aufgrund von Sonderzahlungen usw. – höhere Verdienst, die (bessere) soziale Absicherung im Krankheitsfall sowie die Möglichkeit von bezahltem Urlaub (u.a. ebd.: 160-165; ALFIES062811A: 169-171; ALFIES080411A: 232-233; ALFIES080911A: 153-155).

Was die *Verträge selbst* betrifft, bestätigen die interviewten Fahrer*innen, einen (Freien) Dienstvertrag unterschrieben zu haben, wovon ihnen auch eine (digitale) Kopie übermittelt worden sei (u.a. ebd.: 156-157; ALFIES040911A: 134-135; ALFIES041211A: 186-187; ALFIES062811A: 172-177; ALFIES080411A: 234-237; ALFIES170911A: 168-171). Der Vertrag sei zudem soweit verständlich gewesen (u.a. ebd.: 172-173; ALFIES040911A: 136-139; ALFIES041211A: 188-189; ALFIES080411A: 238-239; ALFIES080911A: 158-159). Was die Frage nach Vertragsänderungen betrifft, meinen die Interviewten, über keine entsprechenden Erfahrungen zu verfügen (u.a. ebd.: 166-167; ALFIES040911A: 168-169; ALFIES041211A: 192-193; ALFIES062811A: 190-193; ALFIES080411A: 248-249).

Auch *unfaire Klauseln* sind den meisten Fahrer*innen keine aufgefallen (u.a. ebd.: 246-247; ALFIES040911A: 140-141; ALFIES041211A: 190-191; ALFIES080911A: 160-161). Andere meinen, den Vertrag nicht genau durchgesehen zu haben bzw. sich nicht daran erinnern zu können (u.a. ALFIES062811A: 178-181; ALFIES170911A: 174-175). Einzelne Aspekte sind nichtsdestotrotz konfliktbesetzt.⁷⁷ Das gilt insbesondere für den Umstand, dass Alfies im Freien Dienstvertrag im Zusammenhang mit der Schichtplanung festhält, dass der „Endzeitpunkt einer gewissen Flexibilität unterliegen“ müsse. Konkret bedeutet das, dass die Schicht bis zu 30 Minuten vor dem offiziellen Ende abgeschlossen werden kann und dass *bis zum Schichtende selbst weitere Liefertouren* angenommen werden müssen. Vor allem Letzteres – d.h. der Umstand, dass zum Schichtende noch eine Tour hereinkommt – ist den Interviews zufolge nicht unüblich (u.a. ALFIES062811A: 75; ALFIES080411A: 21-23). Während einige Driver positiv hervorheben, dass Alfies solche Zeiten bezahle (u.a. ALFIES080911A: 65-67), kritisieren andere diese Praxis und die dadurch bedingte mangelnde Planungssicherheit den eigenen Alltag betreffend (u.a. ALFIES041211A: 39-49/159). Ein*e Fahrer*in formuliert es wie folgt: „[W]enn man dann sagt, okay, ich nehme jetzt eine Schicht an und fahre bis 15 Uhr [...], und dann wird dir noch um kurz vor 15 Uhr eine siebzig-Minuten-Tour reingehaut, das ist schwierig. Da haben ein paar Menschen in der Firma ihre Probleme damit. Auch ich, muss ich sagen.“ (ebd.: 39)

⁷⁷ In einem Interview erzählt ein Driver, dass es vor einiger Zeit üblich war, dass Alfies Auftragsspitzen mithilfe eines Subunternehmens abdeckte. Konkret seien zu bestimmten Zeiten Lieferaufträge durch Beschäftigte eines anderen Unternehmens mit eigenen Fahrzeugen durchgeführt worden (ALFIES062811A: 247-259). Andere Driver wissen jedoch nichts über solche Subunternehmen bzw. gehen davon aus, dass es so etwas aktuell nicht (mehr) gebe (u.a. ALFIES041211A: 62-63).

Was schließlich die *Option* anbelangt, *Aufträge abzulehnen*, sind sich die interviewten Driver einig, dass eine solche zumindest bis zum offiziellen Schichtende nicht bestehe (was die entsprechende Formulierung im Freien Dienstvertrag auch nahelegt).⁷⁸ Das heißt, der nach Abschluss einer Liefertour und Rückkehr ins Lager zusammengestellte Folgeauftrag müsse angenommen werden (u.a. ebd.: 46-55; ALFIES040911A: 114-119). Allenfalls bestehe die Möglichkeit, die Team- bzw. Schichtleiter*innen um eine Pause zu bitten, was diese – sofern nicht viel los und andere Driver vor Ort seien, die den Auftrag übernehmen können – mitunter auch erlauben (u.a. ALFIES170911A: 142-145; ALFIES080911A: 136-137).

(4.3.5) *Prinzip IV: Management-Prozesse*

Die wichtigsten *Ansprechpersonen im Arbeitsalltag* der Driver sind die Mitarbeiter*innen des telefonischen *Kundenservices*, das laut Website Mo-So von 08:00-00:00 Uhr geöffnet ist⁷⁹ und das den Interviews zufolge auch den Fahrer*innen bei Problemen jeder Art zur Verfügung stehe (u.a. ALFIES080411A: 163; ALFIES170911A: 260-261; ALFIES040911A: 93/174-175). Das Kundenservice ist es, das bei Unfällen oder krankheitsbedingten Ausfällen, aber auch bei Staus, notwendigen Tankstellen-Stopps oder Problemen bei der Lieferung zu verständigen sei (u.a. ebd.: 171; ALFIES080911A: 169-173; ALFIES041211A: 125/143). Konkret laufe dies telefonisch über eine in die App am Diensthandy integrierte Rufnummer ab, was i.d.R. auch gut und problemlos funktioniere (u.a. ebd.: 169-175; ALFIES062811A: 194-197; ALFIES080411A: 256-265; ALFIES170911A: 100-102/190-199). Allgemein gibt es für den Kundenservice vonseiten der Fahrer*innen viel Lob (u.a. ebd.): „Das Kundenservice ist immer die Anlaufstelle Nummer Eins, und die machen auch einen guten Job dort.“ (ALFIES041211A: 173)

Neben dem Kundenservice spielen die *Team- bzw. Schichtleiter*innen*, die während einer Schicht für operative Abläufe in den einzelnen Lagern zuständig seien, im Arbeitsalltag der Driver eine große Rolle.⁸⁰ Aus Fahrer*innen-Perspektive sind diese u.a. dafür zuständig, firmeneigene Arbeitsmittel auszugeben, Bargeldabrechnungen zu kontrollieren und Mitarbeiter*innen-Gespräche zu führen (u.a. ALFIES080411A: 107-111; ALFIES080911A: 39-41/263; ALFIES040911A: 55/95/155/161); aber auch auf die Zu- bzw. Umverteilung von Liefertouren o.Ä. können sie Einfluss nehmen (u.a. ebd.: 17/195-197; ALFIES080911A: 137-147; ALFIES170911A: 143-145/232-235). Erreichbar seien die Team- bzw. Schichtleiter*innen persönlich im jeweiligen Lager – bzw. werden Anrufe, die spezifisch ein bestimmtes Lager betreffen, vom Kundenservice an diese weitergeleitet (u.a. ALFIES041211A: 173-175). Wenngleich die Team- bzw. Schichtleiter*innen auf einer Hierarchieebene zwischen Mitarbeiter*innen und Management verortet seien, werden auch diese von den Drivern insgesamt als „freundlich und hilfsbereit“ (ALFIES062811A: 199) bzw. als Ansprechpersonen bei Problemen wahrgenommen (u.a. ebd.; ALFIES170911A: 275-277).

⁷⁸ De facto gelte das, wie ein*e Fahrer*in mutmaßt, auch noch für Aufträge, die nach Schichtende hereinkommen. Denn wer um 1:30 Uhr nachts auf die Bitte der Team- bzw. Schichtleiter*innen nach Übernahmen einer Liefertour mit „Nein, ich gehe nach Hause“ antworte, mache das „genau einmal [...]. Du bist halt, am Ende des Tages, ein Freier Dienstnehmer und sehr leicht ersetzbar.“ (ALFIES041211A: 45)

⁷⁹ U.a. <https://www.alfies.at/shop> (10.12.2021).

⁸⁰ Neben den Team- bzw. Schichtleiter*innen scheint es in jedem Lager noch eine*n Lagerleiter*in zu geben, der*die in den Interviews jedoch selten Erwähnung findet und entsprechend aus Driver-Perspektive weniger bedeutend scheint (u.a. ALFIES040911A: 164-167/207; ALFIES170911A: 204-205).

Das **Management** wiederum **kommuniziere** laut den Interviews mit den Fahrer*innen **über unterschiedliche Kanäle**.⁸¹ So gebe es bei Alfies bspw. einen ca. monatlichen Mitarbeiter*innen-Newsletter via E-Mail, in dem das Management über aktuelle Entwicklungen informiere (u.a. ALFIES170911A: 137; ALFIES041211A: 217). Zudem sei eine eigene E-Mail-Adresse vorhanden, über die die Fahrer*innen das Management bei speziellen Problemen bzw. Anliegen kontaktieren können (u.a. ebd.: 176-177; ALFIES040911A: 176-177; ALFIES080911A: 177-183). Auch die offizielle Kommunikation des Managements gegenüber Fahrer*innen (z.B. bei Ermahnungen) laufe über E-Mail (u.a. ALFIES041211A: 147). Daneben gebe es laut den Interviews (für die Fahrer*innen in Wien) zwei WhatsApp-Gruppen: eine vom Management aufgesetzte (die v.a. für den Tausch von Schichten u.Ä. genutzt wird) und eine von Fahrer*innen gegründete (s.u.), auf der das Management ebenfalls mitlese. Auf beiden, v.a. jedoch auf letzterer werden dabei von den Drivern auch immer wieder Probleme angesprochen bzw. Forderungen artikuliert (s.u.), was seitens des Managements auch registriert werde (u.a. ALFIES170911A: 237-249; ALFIES080911A: 183). Was die Erreichbarkeit des Managements über die genannten Kanäle bzw. die Zeitdauer von Rückmeldungen anbelangt, gibt es aufseiten der interviewten Fahrer*innen wenig Erfahrungswerte, wobei überwiegend von friktionsfreier Kommunikation und raschen Reaktionen ausgegangen wird (u.a. ebd.: 177; ALFIES040911A: 183; ALFIES041211A: 177; ALFIES080411A: 275).

In den Interviews mit Beschäftigten wird berichtet, dass Fahrer*innen bei unterschiedlichen Verstößen gegen Dienstpflichten (z.B. unentschuldigtes Fernbleiben vom Dienst) verwarnt werden, wobei es im Wiederholungsfall auch zu einer Kündigung kommen könne (u.a. ALFIES062811A: 207). Zudem komme es auch bei wiederholten Beschwerden von Kund*innen über Driver zu Ermahnungen (u.a. ALFIES080911A: 184-189; ALFIES041211A: 151) bzw. werden Fahrer*innen, deren Performance systematisch unter den vorgegebenen Standards liege, via E-Mail kontaktiert und ggf. zu einem Gespräch geladen (u.a. ALFIES040911A: 152-161; ALFIES041211A: 144-145). Die Möglichkeit einer Kündigung wird in den letztgenannten Fällen von den Interviewten jedoch in Zweifel gezogen (u.a. ebd.). Inwiefern ein **System von Verwarnungen** überhaupt in formalisierter Form existiert, wissen die Interviewten nicht (u.a. ALFIES080911A: 190-193; ALFIES040911A: 162-163). Über eigene Erfahrungen damit verfügt nämlich keine*r der Interviewten (u.a. ALFIES041211A: 150-153; ALFIES080411A: 276-279; ALFIES170911A: 206-209; ALFIES062811A: 82-83/202-203); vielmehr haben sie nur davon gehört bzw. in WhatsApp-Chats gelesen (u.a. ebd.: 207; ALFIES170911A: 95-104; ALFIES041211A: 146-147; ALFIES040911A: 152-163).⁸²

Von **Erfahrungen mit direkter Diskriminierung** von Angehörigen bestimmter sozialer Gruppen durch Alfies wissen die Interviewten nichts, was sich ihnen zufolge auch in der – in Bezug auf Herkunft usw. – überaus diversen Belegschaft zeige (u.a. ebd.: 184-185; ALFIES080911A: 194-195; ALFIES080411A: 290-293).⁸³ Auch **Diskriminierung durch Kund*innen** sei laut

⁸¹ Früher sei es zudem üblich gewesen, dass Vertreter*innen des Managements im (damals noch einzigen) Lager im 9. Bezirk persönlich anzutreffen bzw. bereits beim Onboarding dabei waren. Entsprechend habe es u.a. die Möglichkeit für informelle Gespräche gegeben. Mit dem Wachstum des Unternehmens ging dieser persönliche Kontakt verloren, weshalb neuere Fahrer*innen über das Management wenig wissen (u.a. ALFIES062811A: 151-167/198-199; ALFIES080411A: 266-269; ALFIES041211A: 176-179).

⁸² Entsprechend gibt es auch wenig Wissen darüber, ob angesichts von als nicht gerechtfertigt wahrgenommenen Verwarnungen o.Ä. eine Beschwerde möglich ist (u.a. ALFIES041211A: 154-159).

⁸³ In sprachlicher Hinsicht wird dabei in der Job-Description auf der Website zwar das Erfordernis von „sehr gute[n] Deutschkenntnisse[n] in Wort und Schrift“ betont. Tatsächlich aber könne man, wie ein*e Fahrer*in meint,

den Fahrer*innen bei Alfies kein Thema (u.a. ALFIES040911A: 187; ALFIES062811A: 220-223; ALFIES170911A: 226-229). Eine*r der interviewten Driver verweist dabei jedoch auf die eigene privilegierte Position und meint, dass manche Fahrer*innen bspw. mit Migrationsgeschichte damit bestimmt schon konfrontiert gewesen seien (u.a. ALFIES080911A: 196-201). Von Alfies als „Multikulti-Unternehmen“ werde in solchen Fällen jedoch reagiert, weil „Rassismus, Diskriminierungen da einfach keinen Platz haben“ (ebd.: 201). Welche Reaktionen dabei konkret gesetzt werden bzw. ob Alfies auch über präventive Antidiskriminierungsmaßnahmen verfügt, wissen die Interviewten allerdings nicht (u.a. ebd.; ALFIES170911A: 230-231). Hinweise auf entsprechende Richtlinien oder Policies finden sich in vorliegenden Verträgen, AGB o.Ä. jedenfalls nicht.

Initiativen zur Gleichstellung unterrepräsentierter Gruppen wie bspw. Frauen sind den Interviewten ebenso wenig bekannt (u.a. ebd.). Die Driver teilen dabei die Wahrnehmung, dass Frauen unter den Alfies-Drivern (und -Lagermitarbeiter*innen) stark unterrepräsentiert seien. Konkret wird ihr Anteil unter den Fahrer*innen auf max. 5-10 Prozent geschätzt (u.a. ebd.: 222-224; ALFIES080911A: 195/202-203; ALFIES041211A: 207; ALFIES062811A: 208-213; ALFIES040911A: 93/188-189). Gefragt nach den Gründen für die Unterrepräsentation schließen die interviewten Driver direkte Formen der Diskriminierung aus (u.a. ebd.: 192-193; ALFIES080411A: 288-289; ALFIES062811A: 211; ALFIES170911A: 210-219), wenngleich ein*e Fahrer*in zu bedenken gibt, dass ihm*ihr auf den höheren Hierarchieebenen – also von den Schicht- bzw. Teamleiter*innen aufwärts – noch nie Frauen untergekommen seien (u.a. ebd.: 221-225). Andere Erklärungen dafür haben sie aber – abgesehen vom Verweis darauf, dass sich für den „Männerberuf Lebensmittelzusteller“ einfach mehr Männer bewerben – keine parat (u.a. ALFIES080911A: 195/203; ALFIES062811A: 208-211) bzw. beschränken sich diese auf stereotype Annahmen wie jene, dass Männer fürs Autofahren und Kistenschleppen besser geeignet seien als Frauen (u.a. ebd.: 211-213; ALFIES040911A: 93/190-191; ALFIES080411A: 281-285). Lediglich einer der interviewten Driver gibt in diesem Zusammenhang zu bedenken, auch selbst „nicht der sportlichste Typ“ zu sein und es trotzdem zu schaffen, was wohl auch für Frauen gelte würde (u.a. ALFIES041211A: 208-211).

(4.3.6) *Prinzip V: Mitbestimmung*

Die meisten Interviewten betonen, wenig **Kontakt zu anderen Drivern** zu haben (u.a. ALFIES170911A: 236-237/254-255; ALFIES040911A: 200-201). Lediglich zu Beginn bzw. am Ende einer Schicht sowie zwischen den einzelnen Touren laufe man sich beim jeweiligen Lager über den Weg und könne sich kurz unterhalten (u.a. ebd.: 198-199; ALFIES062811A: 225; ALFIES080911A: 13; ALFIES080411A: 294-297/318-319). Darüberhinausgehende Beziehungen zu anderen Drivern gebe es jedoch nicht (u.a. ebd.: 294-295; ALFIES062811A: 234-235). Ein*e der interviewten Fahrer*innen meint daher: „Also, Driver ist schon ein sehr ... nicht sehr einsamer Job, aber man muss jetzt nicht viel mit anderen Menschen zu tun haben, wenn man nicht will.“ (ALFIES041211A: 181)

Zudem gebe es, wie erläutert, neben der vom Management aufgesetzten **WhatsApp-Gruppe**, die v.a. für den Tausch von Schichten u.Ä. genutzt werde (u.a. ALFIES062811A: 225-231;

„den Job auch mit geringen Deutschkenntnissen vollbringen“ (u.a. ALFIES062811A: 214-219), was auf manche Driver wohl auch zutreffe (u.a. ebd.).

ALFIES080411A: 45/58-59/144-147/298-311; ALFIES080911A: 219),⁸⁴ eine von Alfies-Drivern selbst gegründete Gruppe (auf die in der ersten WhatsApp-Gruppe verlinkt wird und auf der das Management auch mitliest) (u.a. ebd.: 183/220-225). Diese sog. „Off-Topic-Gruppe“ sei – wie ein*e Fahrer*in es formuliert – der Ort, „wo der ganze Schmarrn reinkommt, der so den ganzen Tag anfällt“ bzw. „eine Kummernummer [...], wenn es Beschwerden gibt“ (ALFIES041211A: 159-169). Das heißt, hier werden unter den Drivern u.a. Probleme bei der Arbeit oder mit Kund*innen sehr offen besprochen; oftmals wohl auch unter der irrigen Annahme, in der Gruppe „unter sich“ – also ohne das Management – zu sein (u.a. ebd.; ALFIES080911A: 219/226-227). Der Weg in diese Gruppe führe entweder über den Link in der Hauptgruppe oder über andere Driver, die eine*n hinzufügen (u.a. ebd.: 223; ALFIES041211A: 159-169). Nicht alle Interviewten wissen jedoch von der Existenz zweier Gruppen (u.a. ALFIES170911A: 237-241). Andere haben davon zwar gehört, haben diese jedoch nicht subskribiert (u.a. ALFIES040911A: 202-205).⁸⁵

Einen **Betriebsrat** gibt es bei Alfies nicht bzw. kann es im Falle der Fahrer*innen (anders als im Falle der Lagerarbeiter*innen) – aufgrund ihrer Einstufung als FD – nicht geben. Ein*e Interview-Partner*in erzählt jedoch von einer **informellen Interessenvertretung** der Alfies-Fahrer*innen, die sich auch regelmäßig mit Personalverantwortlichen des Managements treffe, um die von Fahrer*innen bspw. in der Off-Topic-Gruppe artikulierten Anliegen zu besprechen (u.a. ALFIES080911A: 177-181/206-247). Andere Interviewte meinen hingegen, nichts von einem Betriebsrat bzw. alternativen Formen betrieblicher Interessenvertretung zu wissen (u.a. ALFIES040911A: 206-209; ALFIES080411A: 324-327; ALFIES170911A: 262-269; ALFIES041211A: 214-217; ALFIES062811A: 242-247). Ebenso wenig Wissen gibt es darüber, ob **Gewerkschaften** bei Alfies eine Rolle spielen bzw. welche Position das Management zu Gewerkschaften vertritt (u.a. ebd.: 260-263; ALFIES040911A: 210-211; ALFIES041211A: 218-221; ALFIES080411A: 328-331; ALFIES170911A: 270-275). Ein*e Fahrer*in formuliert es pointiert: „[D]as haben wir gar nicht. Betriebsrat oder Gewerkschaft oder so, das gibt es bei uns gar nicht. Da ist irgendwie jeder sich selbst überlassen.“ (ebd.: 217)

⁸⁴ Mitunter komme es aber auch über diesen Kanal zur Artikulation von Forderungen durch Fahrer*innen (bspw. nach Online-Trinkgeld) (u.a. ALFIES080411A: 144-149/304-305; ALFIES170911A: 244-253).

⁸⁵ Formen des Protests wie bspw. Streiks finden in den Interviews keine bzw. allenfalls implizit Erwähnung (u.a. ALFIES062811A: 238-241; ALFIES080411A: 322-323; ALFIES170911A: 256-259).

(4.4) Uber

(4.4.1) Einleitung: Das Unternehmen Uber

Die Uber Austria GmbH gehört zum börsennotierten Konzern Uber International Holdings BV mit Firmensitz in Amsterdam bzw. zu dessen 2009 in San Francisco gegründetem Mutterkonzern Uber Technologies, Inc., der eigenen Angaben zufolge aktuell in über 70 Ländern bzw. über 10.000 Städten der Welt präsent ist (u.a. Balla 2017: 107).⁸⁶ Die österreichische Niederlassung mit Sitz in 1110 Wien (Firmenbuchnummer: 396409f) wurde laut Firmenbuch im Jahr 2013 gegründet (u.a. Bundeswettbewerbsbehörde 2020: 13). Laut Heiling und Schumich (2020: 17f.) hatte Uber Austria im Jahr 2020 13 Mitarbeiter*innen.

Tabelle 5: Zentrale Unternehmensinformationen Uber

Unternehmensname der nationalen Konzernmutter	Uber Austria GmbH (FB 396409f)
Gründung	2013
Umsatz	n/a
Beschäftigte	13 (2020)
Beschäftigte auf der Plattform	n/a
Globale Konzernmutter bzw. (Wirtschaftliche) Eigentümer	UBER TECHNOLOGIES INC
Anzahl Unternehmen im Konzern	n/a
Umsatz	17,5 Mrd. USD (2021)
Beschäftigte	29.300 (2021)
Beschäftigte auf der Plattform	rund 3,5 Mio. (Q1/2021)
Anzahl aktive Länder	72 (2021)

Quelle: Orbis (2022); Firmenbuchmonitor (2022); Jahresberichte der Unternehmen

In Österreich war bzw. ist Uber seit seinem Markteintritt mit einigen unterschiedlichen Angeboten präsent. Von zentraler Bedeutung ist das (Standard-)Modell „Uber X“, wobei daneben Spezialangebote wie u.a. „Uber Green“ (Elektro- bzw. Hybridautos) oder die beiden höherpreisigen Modelle „Uber Comfort“ bzw. „Premium“ (Luxus-/Wagen mit mehr Komfort bzw. Service) existieren. Das wohl bekannteste Modell, nämlich „Uber-Pop“, bei dem Privatpersonen ihr eigenes Auto für die Personenbeförderung nutzen, kam in Österreich hingegen nie zur Anwendung (u.a. Balla 2017: 107f.; Holzer 2018: 284; Johnston/Pernicka 2020: 4). Präsent ist Uber in Österreich aktuell laut Website neben Wien auch in Salzburg und Innsbruck. Medienberichte hingegen belegen lediglich die Standorte Wien und Salzburg sowie seit 2021 auch einen Standort in Graz (u.a. Standard, 1.3.2021, 19.4.2021, 3.5.2021).⁸⁷ Zudem habe Uber in

⁸⁶ U.a. <https://www.firmenmonitor.at/Secure/CompanyDetail.aspx?CID=708925&SID=e1d23a72-2220-492f-bffb-b966713bf60a&PID=1>, <https://investor.uber.com/governance/default.aspx>, <https://www.uber.com/legal/de/document/?name=impressum&country=austria&lang=de>, <https://www.uber.com/global/en/cities/> (20.11.2021).

⁸⁷ Die Frage der gewerberechtlichen Einordnung von Uber sowie damit verbundene steuerrechtliche Fragen waren in Österreich wiederholt Gegenstand rechtlicher Auseinandersetzungen, die teils in höchstgerichtliche Urteile mündeten und Adaptierungen des Geschäftsmodells bedingten (u.a. Balla 2017: 118ff.; Holzer 2018: 285f.; Bundeswettbewerbsbehörde 2020: 92f.).

Österreich – trotz zahlreicher Verweise auf das defizitäre Geschäftsmodell des Mutterkonzerns (u.a. Srnicek 2018: 88f.) – laut Medienberichten (im alten gesetzlichen Rahmen) monatlich Gewinne von 1,5 Mio. EUR gemacht (u.a. Standard, 31.7.2019).

Als „archetypal platform in the gig economy“ (Woodcock/Graham 2020: 61) besteht Uber in seinen Nutzungsbedingungen darauf, lediglich „Vermittler und Anbieter einer Vermittlungsdienstleistung“, konkret von „durch Drittanbieter durchzuführende Personenbeförderungen“ zu sein. Durchgeführt werden die genannten Angebote also nicht von Uber selbst, sondern von sog. „(Flotten-)Partnern“ im Sinne lokaler Personenbeförderungsunternehmen. Bis zu einer zu Beginn des Jahres 2021 in Kraft getretenen Reform der gesetzlichen Rahmenbedingungen kooperierte Uber in Österreich dabei mit Mietwagenunternehmen. Seit der angesprochenen Reform v.a. des Gelegenheitsverkehrsgesetzes (GelverkG, BGBl I 2019/83, BGBl I 2021/13), durch die die Mietwagen- bzw. Taxigewerbe zu einem Einheitsgewerbe fusioniert wurden („Personenbeförderungsgewerbe mit PKW – Taxi“), fungieren nun in dem Gewerbe tätige Unternehmen als „Uber-Partner“ (u.a. Pernicka/Johnston 2021).

Mit der Reform verbunden waren dabei zahlreiche Auswirkungen für das Geschäftsmodell von Ride-Hailing Plattformen wie Uber, wobei für die vorliegende Studie v.a. drei Aspekte relevant sind: Erstens kam es dadurch zu einer allgemeinen Bindung des neuen Gewerbes an die – bis dahin lediglich für das Taxigewerbe verbindliche – Tarifordnung (u.a. ebd.; Bundeswettbewerbsbehörde 2020: 82ff.; Gruber-Risak et al. 2020: 12f.), wobei in § 14 (1b) GelverkG letztlich ein Zusatz eingeführt wurde, dem zufolge über einen Kommunikationsdienst (Telefon, App) bestellte Fahrten bei vorheriger Vereinbarung des Start- und Zielpunkts sowie des Fahrpreises von der Tarifordnung abweichen dürfen. Zugleich wurden die Landeshauptleute dazu ermächtigt, diesen Spielraum u.a. durch Definition eines sog. „Preisbandes“ einzuschränken. Zweitens können lt. § 14 (4) GelverkG Zuschläge festgelegt werden, wenn das Taxi über einen Kommunikationsdienst bestellt oder die Fahrt durch einen Drittanbieter vermittelt wurde (u.a. Pernicka 2021). Konkretisierung fanden diese beiden Punkte durch Verordnungen der Landeshauptleute, die im Laufe des Jahres 2021 erlassen wurden. In Wien etwa wurde in einer Verordnung des Landeshauptmannes (Wiener Taxitarif⁸⁸) in § 1 (3) bzw. in § 8 (1) festgelegt, dass bei Fahrten, die über einen Kommunikationsdienst bestellt werden, der Tarif um max. 20 Prozent unter- bzw. überschritten werden darf.⁸⁹ Zudem darf laut § 5 u.a. für solche Bestellungen von Fahrten ein Zuschlag von 2 EUR verrechnet werden. Drittens wurde im Rahmen der Reform auch die Bundesbetriebsordnung für den nichtlinienmäßigen Personenverkehr (Bundes-BO) so reformiert, dass nunmehr in § 4 (1) Bundes-BO festgelegt ist, dass alle Lenker*innen im neuen Gewerbe über einen Ausweis (Taxischein) verfügen müssen, wofür u.a. Deutsch- und Ortskenntnisse nachzuweisen sind (u.a. Bundeswettbewerbsbehörde 2020: 84f.).

Letzteres ist der Grund dafür, weshalb laut Angaben des lokalen Managements von den im Jahr 2020 in Wien mit 3.000 bis 5.000 Personen bezifferten Uber-Fahrer*innen nach der Reform rd. 90 Prozent in Ermangelung eines Taxischeins nicht mehr aktiv gewesen seien (u.a. Standard, 1.7.2021). Wie viele „(Flotten-)Partner“ bzw. Fahrer*innen es in Österreich insgesamt aktuell gibt, ist nicht bekannt. Klar ist jedoch einerseits, dass damit ein Fahrer*innenmangel einherging

⁸⁸ U.a. <https://www.wko.at/branchen/w/transport-verkehr/befoerderungsgewerbe-personenkraftwagen/Verordnungstext.pdf> (17.10.2022).

⁸⁹ Dafür ist vorab der für die jeweilige Fahrt relevante Tarif zu berechnen. Der Tarif selbst setzt sich lt. §§ 2-4 Wiener Taxitarif aus einem Grundbetrag, einem Wegstrecken- und einem Zeittarif zusammen, wobei sich alle drei Bestandteile nachts (zwischen 23:00 und 6:00 Uhr) sowie an Sonn- und Feiertagen erhöhen. Grundsätzlich kam es mit der dargestellten Verordnung nach einer längeren Zeit mit konstanten Taxitarifen wieder zu einer deutlichen Erhöhung, die von der Wiener WKO-Fachgruppe mit 14,8 Prozent beziffert wird (u.a. Standard, 16.2.2021).

(u.a. News, 3.9.2021); und andererseits, dass die meisten Fahrer*innen aktuell nicht bloß mehrere Online-Vermittlungsdienste (Uber, Bolt usw.) nutzen („pre-booked market“), sondern nebenbei auch reguläre Taxifahrten (Straßentaxi, Taxistandplatz usw.) absolvieren („street hail market“). Vor der Reform seien die „Partner“ zudem überwiegend größere Unternehmen mit mehreren Beschäftigten gewesen, wohingegen der Anteil der Ein- bzw. Zweipersonenunternehmen im eistelligen Prozentbereich lag (u.a. Bundeswettbewerbsbehörde 2020: 16). Was das Management betrifft, fungieren derzeit laut Firmenmonitor Martin Essl und Sebastien Dupont als Geschäftsführer der Uber Austria GmbH.⁹⁰

(4.4.2) Prinzip I: Bezahlung

Taxifahrer*innen, die ihre Fahrten (teilweise) über Uber vermittelt bekommen, sind in Österreich entweder **selbstständig oder unselbstständig** erwerbstätig. In ersterem Fall, also bei den selbstfahrenden Unternehmer*innen, können wiederum Einpersonenunternehmen (EPU) und Taxiunternehmen mit Beschäftigten unterschieden werden (u.a. UBER041010A: 28-31; UBER191111A: 71; UBER041011A: 12). In letzterem Fall handelt es sich um die unselbstständig Beschäftigten besagter Unternehmen, die dem *Bundes-Kollektivvertrag (KV) für das Personenbeförderungsgewerbe mit PKW* unterliegen bzw. unterliegen sollten.

Den Interviews mit Fahrer*innen zufolge koexistieren in dieser Branche nämlich mehrere Modelle der Beschäftigung (u.a. ebd.: 59; UBER281010A: 53-63/79; UBER021011A: 139). Das **KV-Modell** selbst sieht dabei (seit 12/2020) einen monatlichen Mindestlohn von 1.500 EUR brutto für eine Normalarbeitswoche von i.d.R. 55 Stunden plus Zuschläge und Sonderzahlungen (u.a. Urlaubszuschuss und Weihnachtsrenumeration, Überstundenzuschläge) vor (u.a. ebd.: 29-39; UBER041011A: 58-59; UBER201010B: 16-17). Daneben finden in den Interviews auch andere Modelle Erwähnung, bei denen die Fahrer*innen zwar regulär zur Sozialversicherung angemeldet werden, mit dem*der Dienstgeber*in informell aber andere Formen der Entlohnung vereinbaren (u.a. Fröwein 2021: 77f./176). Zentral dabei ist das sog. **Provisions-Modell**,⁹¹ bei dem statt des KV-Lohns bzw. (in geringerem Umfang) auch ergänzend dazu (u.a. UBER191111A: 36-41/55; UBER281010A: 79-85) eine Umsatzbeteiligung (30 bis 60 Prozent des Brutto- bzw. Nettoumsatzes) gezahlt wurde bzw. wird, wobei i.d.R. Sonderzahlungen und Zuschläge (13./14., Überstundenzuschläge), vielfach auch Ansprüche auf bezahlten Urlaub bzw. auf Entgeltfortzahlung im Krankheitsfall vorenthalten werden (u.a. ebd.: 68-75; UBER021011A: 19-29/63-65). Je nach Höhe der vereinbarten Provision sind zudem entweder Unternehmer*innen oder Fahrer*innen für Kosten wie den Sprit zuständig (u.a. ebd.: 137; UBER281010A: 162-166). Von den interviewten unselbstständigen Fahrer*innen gibt rund die Hälfte an, nach einem Provisions-Modell beschäftigt zu sein, die anderen nach dem KV-Modell (u.a. ebd.: 42-43/56-59; UBER201010B: 16-17; UBER021011A: 29-39). Arbeitsrechtlich erscheint dieses Provisions-Modell nicht unbedenklich und sollte genauer untersucht werden.

Was die **Bezahlung** anbelangt, bestätigen die nach KV-Modell (unselbstständig) beschäftigten Fahrer*innen, für eine rd. 55-stündige (Normal-)Arbeitswoche rd. 1.500 EUR brutto im Monat zu verdienen (u.a. ebd.: 29-39). Auch die Existenz von Sonderzahlungen (z.B. 13./14. Monatslohn) sowie von Zuschlägen (z.B. für Überstunden) wird dabei überwiegend bestätigt (u.a. ebd.:

⁹⁰ U.a. <https://www.firmenmonitor.at/Secure/CompanyDetail.aspx?CID=708925&SID=e1d23a72-2220-492f-bffb-b966713bf60a&PID=1> (28.1.2022).

⁹¹ Manche der Interviewten meinen, dass das Provisions-Modell aufgrund diverser Faktoren (u.a. Einführung der Registrierkassenpflicht) heute kaum mehr existiere (u.a. UBER041011A: 59; UBER281010A: 79). Andere hingegen betonen, dass eine Beschäftigung nach KV allenfalls bei rd. zehn Prozent der unselbstständig Beschäftigten zur Anwendung komme (u.a. UBER:Bolt040110A: 222-227; UBER281010A: 53).

51/55; UBER191111A: 55). Die selbstständigen bzw. nach Provisions-Modell arbeitenden Fahrer*innen hingegen können wenig Konkretes zu ihrer Bezahlung sagen. Dies hänge u.a. mit der Auftragslage zusammen, die in Abhängigkeit von Faktoren wie der Tageszeit stark schwanke (u.a. UBER281010A: 212-213). Durchschnittlich verdienen selbstfahrende (Einpersonen-)Unternehmer*innen ihren Schätzungen zufolge jedoch bei einer 55-Stundenwoche 1.500-1.700 EUR, im Falle längerer Arbeitszeiten, wie sie in der Branche durchaus üblich seien (s.u.), 2.000-2.500 EUR netto (u.a. UBER:Bolt181010B: 97-98; UBER:Bolt040110A: 76-83). Entsprechend lange Arbeitszeiten vorausgesetzt, sei schließlich auch im Rahmen des Provisions-Modells ein Verdienst von 1.800-2.000 EUR netto möglich (UBER021011A: 49-51).

Hinzu komme **Trinkgeld**, das – wie in Punkt 7.3.3 der „Uber-Nutzungsbedingungen“ festgehalten ist – in bar oder über die App übermittelt werden kann. Die Angaben der Fahrer*innen unterscheiden sich dabei stark (u.a. Fröweins 2021: 19/103). Manche der Interviewten beklagen nämlich niedriges (z.B. 20-30 Cent) bzw. gänzlich fehlendes Trinkgeld (u.a. UBER041010A: 23). Anderen zufolge sei Trinkgeld hingegen durchaus üblich, wobei dessen Höhe mit ein bis zwei Euro pro Kund*in beziffert wird (u.a. UBER021011A: 97-105). Zudem könne der Stand des Trinkgelds über die App eingesehen werden und sei entsprechend transparent (u.a. ebd.: 101).

Für selbstständig Erwerbstätige ebenso wie für unselbstständig Erwerbstätige, die im Rahmen des Provisions-Modells entlohnt werden, unmittelbar für ihr Verdienst von Relevanz ist die Preispolitik von Uber (u.a. UBER281010A: 21), auf die im Folgenden kurz eingegangen sei. Dazu ist vorab zu sagen, dass mit der einleitend zu diesem Kapitel dargelegten Reform des rechtlichen Rahmens (u.a. Festlegung eines „Preisbandes“) dem von Uber praktizierten „**Surge Pricing**“, bei dem ein Algorithmus ausgehend von der Wegstrecke und der aktuellen Marktlage für die jeweilige Fahrt einen je spezifischen Preis errechnet, gesetzliche Grenzen gesetzt wurden. Was die Nutzung des bestehenden Spielraums betrifft, sind sich die interviewten Fahrer*innen darin weitgehend einig, dass dieser von Uber zur systematischen Unterschreitung des Taxitarifs um 20 Prozent genutzt werde. Interviewte sprechen daher von einer „Einbahnstraße“ (UBER191111A: 9) nach unten bzw. davon, dass diese einseitige Abweichung „Standard“ (UBER041011A: 21-25) sei. Dies gelte v.a. (während der schwächeren Zeiten) unter der Woche, komme häufig aber auch abends sowie an Sonn- und Feiertagen vor (u.a. ebd.: 45). Allenfalls steige der Preis dann einmal auf das Niveau des Taxitarifs bzw. leicht darüber (u.a. UBER201010B: 103-105).⁹² Nur zu besonderen Stoßzeiten, etwa bei Großevents o.Ä., gehen die Preise deutlicher nach oben (u.a. UBER041010A: 11/23).⁹³ Hinzu komme u.a., dass der erwähnte **Zuschlag** von 2 EUR für über einen Kommunikationsdienst bestellte Fahrten bei Uber nicht verrechnet werde, was den Preis weiter drücke (u.a. UBER041011A: 26-31; UBER191111A: 12-17; UBER:Bolt181011A: 40-53/121-123). Ein*e Fahrer*in resümiert daher: „Somit verlieren wir die 20 Prozent plus zwei Euro bei jeder Fahrt.“ (ebd.: 37)

⁹² Einige der Interviewten meinen auf der Basis eigener Beobachtungen (bspw. qua Kontrolle mittels Taxameter) gar, dass die Online-Vermittler den Preis unterhalb die 20 Prozent-Grenze (auf bis zu -35 bis -40 Prozent) drücken (u.a. UBER191111A: 5-23; UBER201010B: 101; UBER:Bolt040110A: 11-15/242-249).

⁹³ Zu berücksichtigen ist, dass es bei Uber unterschiedliche Modelle wie bspw. „Comfort“ oder „Premium“ gibt, bei denen das Preisniveau teils höher liegt (u.a. UBER021011A: 129-135; UBER281010A: 33).

Von den solcherart zustande kommenden Fahrpreisen⁹⁴ behält Uber derzeit regulär eine sog. **Servicegebühr** von 18 Prozent ein (15 Prozent Gebühr und drei Prozent Umsatzsteuern). Dies sei aktuell zwar Standard (u.a. UBER041010A: 99/255; UBER191111A: 5-7/30-33). Die meisten interviewten Fahrer*innen verweisen jedoch darauf, dass die Höhe der Servicegebühr bei Uber großen Schwankungen unterliege. So seien in der Vergangenheit – wie auch aus der Literatur hervorgeht (u.a. Balla 2017: 112; Fröwein 2021: 10/25) – in Österreich Gebühren bis zu 35 Prozent üblich gewesen (u.a. UBER021011A: 58-61; UBER041010A: 100-101; UBER281010A: 115; UBER:Bolt040110A: 24-27). Neben der Standard-Servicegebühr gebe es bei Uber immer wieder zeitlich befristete Aktionen mit Spezialkonditionen, was zuletzt laut den Interviews vermehrt der Fall gewesen sei (u.a. UBER041011A: 36-45): „[S]ie locken uns zurzeit mit einigen Zuckerln“ (UBER:Bolt181011A: 161-187).⁹⁵

Was die **Arbeitszeit** anbelangt, sei laut den Interviews bei den nach KV-Modell Beschäftigten eine 55-Stunden-Normalarbeitswoche durchaus üblich, wobei es vereinzelt auch Teilzeitbeschäftigung gebe (u.a. UBER041011A: 62-69; UBER191111A: 35). Das bestätigen auch die nach diesem Modell unselbstständig Beschäftigten, die etwa von einer Fünf-Tageswoche zu je elf Stunden pro Tag berichten. Nur eine*r der Interviewten gibt in diesem Zusammenhang an, mit 20 Stunden pro Woche lediglich Teilzeit zu arbeiten (u.a. UBER021011A: 7-9/34-35; UBER201010B: 118-123). Anders sieht es mit Blick auf die Arbeitszeiten der nach dem Provisions-Modell unselbstständig Beschäftigten sowie der selbstständigen Taxilenker*innen aus (u.a. Fröwein 2021: 26f./76/90/ 149). In Bezug auf erstere Gruppe ist in den Interviews von Fünf- bis Sechs-Tageswochen zu je 14 bis 15 Stunden, d.h. von einer 70-90 Stundenwoche die Rede (u.a. UBER021011A: 47/109; UBER041010A: 99; UBER041011A: 33). Von den Interviewten äußert sich lediglich ein*e Fahrer*in, der*die nach diesem Modell arbeitet, zu seinen*ihren Arbeitszeiten – und spricht dabei von einer Fünftages- bzw. 70 Stundenwoche (u.a. UBER281010A: 142-151). Ähnlich verhält es sich bei den Selbstständigen, wo konkret etwa von einer Sechs- bis Siebentages- bzw. 66- bis 77-Stundenwoche die Rede ist (u.a. UBER:Bolt040110A: 79; UBER041010A: 32-35).⁹⁶

Was die **Kontrolle der Arbeitszeit** anbelangt, gibt es laut den Interviews im Verhältnis zwischen Uber und den „Flotten-Partnern“ bzw. ihren Fahrer*innen keinerlei Vorgaben. Das heißt, wann die App aktiviert bzw. deaktiviert wird, um einen Dienst zu beginnen bzw. zu beenden, obliegt ausschließlich den Fahrer*innen (u.a. UBER041010A: 60-61; UBER191111A: 66-67). Im Falle unselbstständig Beschäftigter stimmt das freilich nur insofern, als sie nicht mit ihren Arbeitgeber*innen fixe Dienstzeiten verabredet haben, was v.a. bei Fahrer*innen mit einem eigenen, von Arbeitgeber*innen zur Verfügung gestellten Auto nicht der Regel entspricht (u.a. UBER:Bolt070110A: 52-58). Doch auch unselbstständig Beschäftigten mit fixen Dienstzeiten ist

⁹⁴ Hinzugefügt sei, dass in den „Uber-Nutzungsbedingungen“ in Punkt 7.2.4 die Möglichkeit verankert ist, dass Uber X-Fahrer*innen und -Kund*innen sich auf einen geringeren Preis als den von Uber vorgegebenen einigen.

⁹⁵ Konkret wurden bspw. 2021 einige Monate lang für Wochenenddienste solche Spezialkonditionen angeboten. Dabei konnten sich die Fahrer*innen entscheiden, entweder für die ersten rd. zehn Fahrten 18 Prozent und für alle übrigen nur noch drei Prozent, oder für die ersten rd. fünf Fahrten 18 Prozent und für alle übrigen nur noch sieben Prozent Gebühren zu zahlen (u.a. UBER:Bolt181011A: 161-187; UBER:Bolt070110A: 86-93).

⁹⁶ Es ist zu betonen, dass alle genannten Zeiten auf die gesamte, also nicht bloß auf die via Uber vermittelte Arbeitszeit der Fahrer*innen verweisen. Laut dem Management hätten Driver ihre Uber-App durchschnittlich weniger als 30 Stunden pro Woche aktiviert.

es häufig selbst überlassen, ob sie bspw. über Uber oder einen Taxistandplatz Kund*innen akquirieren (u.a. UBER021011A: 78-83/91; UBER201010B: 61-69).⁹⁷

Gefragt nach **Zeiten, die für die Arbeit aufzuwenden sind**, ohne dass man dafür bezahlt werde, meinen einige der nach KV-Modell unselbstständig Beschäftigten, dass es so etwas in ihrem Fall nicht gebe (u.a. UBER201010B: 24-25). Bei nach dem Provisions-Modell unselbstständig Beschäftigten bzw. selbstständigen Fahrer*innen sind in erster Linie Stehzeiten (u.a. UBER191111A: 58-60; UBER281010A: 151) und Leerfahrten (u.a. ebd.: 29-31; UBER041010A: 69/220-223) ein großes Thema, wobei diese für die Taxi-Branche allgemein kennzeichnend seien. Von zentraler Bedeutung in dem Zusammenhang ist in den Interviews jedoch die Frage von Staus bzw. allgemein von hohem Verkehrsaufkommen, weil solche Zeiten angesichts des Systems von vorab vereinbarten Fixpreisen bei Uber zwangsläufig unbezahlte Arbeitszeit seien (u.a. UBER021011A: 17).

Gefragt nach **arbeitsbedingten Aufwendungen**, die für den Job erforderlich, aber selbst einzubringen sind, verweisen die Interviewten im Allgemeinen darauf, dass von Uber außer der App gar nichts gestellt werde (u.a. UBER041010A: 78-81). Viele sehen das aber auch nicht als weiter problematisch an, weshalb man diesbezüglich „die Kirche im Dorf“ (UBER191111A: 68-69) lassen solle. Dabei ist freilich klar, dass die App von allen – also selbstständigen wie unselbstständigen – Fahrer*innen auf das Privathandy geladen wird (u.a. UBER021011A: 76-78; UBER281010A: 36-39).⁹⁸ Bei selbstständigen Fahrer*innen kommen das Auto sowie Ausgaben für dessen Erhalt (Service usw.) bzw. die Versicherung hinzu (u.a. UBER041010A: 27). Außerdem seien die (bei konstantem Tarif steigenden) Kosten für Sprit zu berücksichtigen (u.a. UBER281010A: 159).

(4.4.3) Prinzip II: Arbeitsbedingungen

In Zusammenhang mit Fragen der Arbeitssicherheit und des Arbeitsschutzes gibt es ein Thema, das von nahezu allen Interviewpartner*innen angesprochen wird, nämlich **unangenehmes bis aggressives Verhalten von Kund*innen**, womit die meisten bereits selbst Erfahrungen gemacht haben (u.a. UBER:Bolt070110A: 154-157; UBER:Bolt181010B: 123-124). Besonders Kund*innen unter Alkoholeinfluss legen demnach häufig aggressives Verhalten an den Tag (u.a. UBER:Bolt271010A: 99-101; UBER:Bolt201010A: 63-67). Wenn es um **Maßnahmen** geht, die **angesichts von solch aggressivem Verhalten** ergriffen werden, verweisen viele auf Versuche, die betreffenden Fahrgäste zu beruhigen – sie im Falle des Falles aber auch des Autos zu verweisen (u.a. UBER041010A: 37/192-193). Die von Uber in diesem Zusammenhang etablierten Maßnahmen⁹⁹ finden in den Interviews hingegen keine Erwähnung bzw. scheinen nicht

⁹⁷ Auch die Frage von Ruhepausen ist in den Interviews ein Thema. Laut KV (Kapitel V.5) muss es in diesem Zusammenhang bei sechs- bis neunstündigen Arbeitstagen mindestens 30 Minuten, bei über neunstündigen Arbeitstagen mindestens 45 Minuten (unbezahlte) Ruhepause geben. Bei unselbstständig Beschäftigten scheinen solche Ruhepausen auch üblich zu sein, bspw. indem bei 11-stündigen Arbeitstagen zusätzlich eine Stunde Pause eingeplant wird (u.a. UBER021011A: 51/83-91; UBER281010A: 79). Andere verweisen auf Stehzeiten (bspw. am Taxistand), was einer Pause gleichkomme (u.a. UBER281010A: 151). Auf der Uber-Website heißt es zudem, dass die App in automatisierter Form an Pausen erinnere, wenn „das Stundenlimit deiner Stadt“, vermutlich also die dargelegten KV-Vorgaben, erreicht sind. U.a. <https://www.uber.com/at/de/drive/safety/> (18.1.2022).

⁹⁸ In Punkt 5.2 der „Uber-Nutzungsbedingungen“ ist so auch explizit festgehalten, dass u.a. die Fahrer*innen selbst für die nötige Hardware (Handy usw.) sowie für den Internetzugang (Mobile Daten usw.) zuständig sind, um während der Arbeit die App nutzen zu können.

⁹⁹ Bei Uber gibt es ein Notrufprogramm, in dessen Rahmen u.a. Fahrer*innen über die Uber-App einen Nothilfeknopf wählen können, wodurch bspw. ihr Standort an Sicherheitsbehörden weitergegeben wird. Hinzu kommt eine Reihe weiterer Maßnahmen wie z.B. ein Sicherheitscenter mit Infos in der App. U.a. <https://www.uber.com/de->

bekannt zu sein. Die einzige Ausnahme markiert die Möglichkeit, sich über Kund*innen zu beschweren (s.u.).

Ebenfalls häufig angesprochen wird das Thema *Verkehrsunfälle*, wenngleich manche meinen, dass diese in der Taxibranche grundsätzlich eher selten vorkommen (u.a. UBER041010A: 99/199; UBER281010A: 176-179). Dabei betont wird der bestehende (Versicherungs-)Schutz für Fahrgäste und Fahrzeug (u.a. ebd.: 166-167/173; UBER:Bolt271010A: 47-50). Auch der verpflichtende Unfallversicherungsschutz für – unselbstständige wie selbstständige – Fahrer*innen findet vereinzelt Erwähnung (u.a. UBER201010B: 32-33). Dass Uber in diesem Zusammenhang, also bspw. mit Blick auf Haftungsfragen, keine Verantwortung übernimmt, ist für die interviewten Fahrer*innen insofern ebenso klar wie unstrittig, als Unfälle ihnen zufolge in die Verantwortung der Fahrzeughalter*innen fallen (u.a. UBER281010A: 180-185; UBER191111A: 111).

Spezielle *Maßnahmen von Uber zur Unfallprävention* bzw. allgemein zur Erhöhung der Arbeitssicherheit sind den interviewten Fahrer*innen entsprechend nicht bekannt (u.a. ebd.; UBER:Bolt070110A: 158-159; UBER:Bolt181010B: 125-126). Auf der Uber-Website wird in Zusammenhang mit Unfällen etwa auf die Möglichkeit verwiesen, diese zu melden. Zudem werden u.a. in den „Community-Richtlinien“ (z.B. Verpflichtung zur Wartung der Fahrzeuge) sowie im „Verhaltenskodex für Flottenpartner“ (z.B. Verpflichtung der „Partner“, „für ein sicheres und gesundes Arbeitsumfeld zu sorgen“) Maßnahmen der Unfallprävention angesprochen.¹⁰⁰ In einem Interview findet darüber hinaus die sog. „Partnerschutz-Versicherung“ Erwähnung, die Uber für aktive und unabhängige (d.h. selbstständige) „Partner“ über das Versicherungsunternehmen „Allianz Partners“ mit dem Ziel, „stabile Flexibilität für die Gig Economy zu schaffen“ (!), anbietet. Dabei handelt es sich um eine private (Zusatz-)Versicherung, die Fahrer*innen gegen Unfälle (z.B. Behandlungskostenerstattung) und andere „Lebensereignisse“ wie Mutter- bzw. Vaterschaft (Einmalzahlung) absichert (u.a. UBER:Bolt181010B: 119-122).¹⁰¹

In Bezug auf den *Infektionsschutz während der Covid 19-Pandemie* wird bei Uber in E-Mail-Aussendungen (u.a. 24.12.2021) sowie auf der Website¹⁰² detailliert auf die Gesundheits- und Sicherheitsstandards im Kontext der Pandemie eingegangen. Dies betreffe nicht bloß die Maskenpflicht für Fahrer*innen und Fahrgäste. Auch arbeite man daran, „alle Uber Partner-Fahrer mit Hygiene- und Schutzartikeln zu versorgen, wie etwa Mund-Nasen-Bedeckungen, Desinfektionsmittel“ usw. Zudem gebe es bzw. gab es bei Uber (offenbar bis August 2021) (global) einen Covid 19-Hilfsfonds, den in Österreich ausschließlich EPUs in Anspruch nehmen konnten, die während der Krise aktive Fahrer*innen waren und u.a. an Covid 19 erkrankten bzw. in Quarantäne mussten.¹⁰³ In den Beschäftigten-Interviews sind diese Maßnahmen generell kein

AT/newsroom/neues-sicherheits-toolkit-ist-jetzt-der-uber-app-osterreich-verfugbar/, <https://www.uber.com/at/en/drive/safety/> & <https://www.uber.com/at/de/drive/safety/tips/> (10.1.2022).

¹⁰⁰ U.a. <https://www.uber.com/at/de/drive/basics/how-to-get-support/>, <https://help.uber.com/driving-and-delivering/article/ich-hatte-einen-unfall?nodeId=b20385eb-e293-4adc-b0cd-6d6720ccc59d>, <https://www.uber.com/legal/de/document/?name=general-community-guidelines&country=austria&lang=de> (18.1.2022).

¹⁰¹ Zu den Zitaten und zu Details siehe u.a. <https://www.uber.com/at/de/drive/insurance/> (18.1.2022).

¹⁰² U.a. <https://www.uber.com/at/de/coronavirus/> (18.1.2022).

¹⁰³ Der gewährte Betrag wurde auf der Basis des durchschnittlichen Wochenumsatzes in den letzten drei Monaten errechnet. Ausbezahlt wurde er für max. 14 Tage, wobei es zuletzt einen Mindestbetrag von rd. 50 EUR und einen (auf der Website nicht bezifferten) Höchstbetrag gab. U.a. <https://www.uber.com/de-AT/blog/update-covid-19-financial>, <https://www.uber.com/de-AT/blog/partner-fahrer-fragen-und-antworten-zu-covid-19/> (25.11.2021).

Thema bzw. wissen manche auch auf explizite Nachfrage nichts davon (u.a. UBER:Bolt040110A: 164-165).

Im KV (Artikel X.1) wird bezüglich **krankheitsbedingter Arbeitsverhinderungen** auf die Bestimmungen des Entgeltfortzahlungsgesetzes verwiesen, was – neben einer regulären Krankenversicherung – bei den nach KV-Modell unselbstständig Beschäftigten auch üblich zu sein scheint (u.a. UBER201010B: 32-35/44-45). Nach dem Provisions-Modell arbeitende Fahrer*innen hingegen geben an, zwar krankenversichert zu sein, bei krankheitsbedingter Erwerbsunfähigkeit jedoch keine Entgeltfortzahlung zu erhalten (u.a. UBER281010A: 86-91), was nicht unproblematisch erscheint. Ebenso wie unselbstständige unterliegen zudem auch selbstständige Fahrer*innen in Österreich der Sozial- und damit auch der Krankenversicherungspflicht. Das impliziert, dass sie Leistungen wie ärztliche Hilfen oder Heilmittel, unter bestimmten Voraussetzungen aber auch Krankengeld (in der Höhe von aktuell 31,55 EUR/Tag zwischen Tag 4 und 144), allerdings keine Entgeltfortzahlung in Anspruch nehmen können. Bei schweren Krankheiten bietet Uber zudem über die oben dargestellte „Partnerschutz-Versicherung“ eine zeitlich (15 Tage) begrenzte Form der Kompensation von Einkommensverlusten, was ein*e Fahrer*in erwähnt (ohne sie in Anspruch genommen zu haben) (u.a. UBER:Bolt181010B: 119-122). Ähnliches gilt für **Urlaube** (Artikel VII des KV), auf die im Falle der nach KV-Modell Beschäftigten ein regulärer, mind. fünfwöchiger Anspruch bestehe (u.a. UBER201010B: 44-45). Nach dem Provisions-Modell Beschäftigte geben hingegen an, zwar Urlaub nehmen zu können, während dieser Zeit jedoch nicht bezahlt zu werden (u.a. UBER281010A: 76-77/92-93/102-105), was in analoger Form für selbstständige Fahrer*innen gilt (u.a. UBER:Bolt181010B: 98). Andere negative Konsequenzen seien mit urlaubs- oder auch krankheitsbedingten Abwesenheiten jedoch nicht verbunden.

In Bezug auf **datenschutzrechtliche Bestimmungen** verfügt Uber u.a. über eine umfangreiche Datenschutzerklärung, die für alle Nutzer*innen gilt und in der so auch die Nutzung personenbezogener Daten der Driver (inkl. Standortdaten usw.) geregelt ist.¹⁰⁴ Wenngleich alle Fahrer*innen diese zu Beginn des Registrierungsprozesses akzeptieren müssen (u.a. Balla 2017: 110), meinen die Interviewten – mit der Ausnahme eines*r Fahrer*in, der*die auf generelle datenschutzrechtliche Probleme bei Uber verweist (u.a. UBER:Bolt040110A: 92-93) –, in diesem Zusammenhang allgemein, aber auch in Bezug auf allfällige Problematiken über wenig Wissen zu verfügen (u.a. UBER041011A: 104-109; UBER281010A: 242-247; UBER041010A: 102-105; UBER191111A: 96-97).¹⁰⁵

(4.4.4) Prinzip III: Verträge

Was das **Verhältnis von Uber zu den „Flotten-Partnern“** anbelangt, stellt sich die Situation aus verschiedenen Perspektiven unterschiedlich dar: Während Letztere meinen, dass es keinen **Vertrag** im engeren Sinn gebe (u.a. UBER041010A: 134-141; UBER191111A: 76-89; UBER041011A: 80-81), verweist das Management auf mehrere Verträge, welche die Zusammenarbeit regeln. Damit gemeint sind Dokumente wie die „Allgemeinen Nutzungsbedingungen“ bzw. die „Datenschutzerklärung“, die – wie auch seitens der „Flotten-Partner“ bestätigt

¹⁰⁴ U.a. <https://www.uber.com/legal/de/document/?name=privacy-notice&country=austria&lang=de> (18.1.2022).

¹⁰⁵ Eine spezielle Thematik in diesem Zusammenhang ist die Frage, inwiefern beim Kontakt mit Kund*innen persönliche Daten wie Telefonnummern bekannt werden (u.a. UBER:Bolt040110A: 93). Bei Uber werde das datenschutzrechtlich insofern in vertretbarer Form gehandhabt (ebd.), als es laut Website möglich ist, bei Kontakt zu Fahrgästen über die App die Telefonnummer zu anonymisieren. U.a. <https://www.uber.com/at/de/drive/safety/> (18.1.2022).

wird – im Zuge des **Registrierungs- bzw. Onboarding-Prozesses** von beiden Seiten elektronisch unterzeichnet werden. Die Unterzeichnung erfolgte dabei früher im Uber-Büro (u.a. ebd.: 74-79), werde derzeit pandemiebedingt aber nur online durchgeführt (u.a. UBER191111A: 82-89). Bei „Partnern“ mit Beschäftigten laufe der Registrierungsprozess zudem so ab, dass zuerst der*die Unternehmer*in sich und alle Fahrer*innen registriere (u.a. ebd.: 78-81; UBER041011A: 5). In einem zweiten Schritt sei eine Registrierung durch die **Fahrer*innen** erforderlich, um die Uber-App nutzen zu können. Dabei seien sowohl von den „Partnern“ als auch von den Fahrer*innen bestimmte Dokumente hochzuladen (z.B. Taxi- und Gewerbeschein). Auch das Fahrzeug, das ebenfalls bestimmte Voraussetzungen erfüllen müsse, sei zu registrieren.¹⁰⁶ Eine **Kopie der akzeptierten Bedingungen** werde jedoch nicht ausgehändigt bzw. übermittelt (u.a. ebd.: 77-79/94-101; UBER041010A: 142-151; UBER191111A: 90-99), wobei laut dem Management sämtliche Verträge und sonstigen Dokumente in der App bzw. im Dashboard der Unternehmen in elektronischer Form verfügbar seien.¹⁰⁷ Das einzige Dokument, das bei Uber laut den Beschäftigten-Interviews physisch ausgehändigt bzw. übermittelt werde, sei der sog. „Verhaltenskodex für Flottenpartner“ (u.a. UBER:Bolt181011A: 76-87; UBER:Bolt181010B: 145-150). Im Management-Interview wird das bestätigt und damit begründet, dass „Flottenpartner“ – wie in Punkt 3 des Kodex verankert ist – dazu verpflichtet seien, das Dokument an die Fahrer*innen weiterzugeben, damit diese über ihre Rechte bzw. die Pflichten ihrer Dienstgeber*innen informiert sind. Der Verhaltenskodex verpflichtet „Partner“ zu einer fairen Behandlung ihrer Fahrer*innen und überträgt zugleich die Verantwortung dafür auf diese. Zudem hält er fest, dass auch andere Richtlinien wie bspw. die „Uber-Community-Richtlinien“ Teil der Vereinbarung zwischen Uber und den „Flottenpartnern“ sind.

Von den unselbstständig Beschäftigten wiederum bestätigen die meisten zwar, einen Arbeitsvertrag mit ihren Arbeitgeber*innen zu haben (u.a. UBER281010A: 47-51; UBER201010B: 46-49). Im Verhältnis zu Uber sei es jedoch auch in ihrem Fall so, dass lediglich im Zuge des Registrierungsprozesses einzelne Bedingungen akzeptiert wurden (u.a. ebd.: 38-41/134-137; UBER041011A: 77; UBER281010A: 36-39). Ein Vertrag im engeren Sinn jedoch sei mit Uber nicht unterzeichnet worden, und auch eine Kopie der akzeptierten Bedingungen habe man nicht erhalten (u.a. ebd.: 228-233/248-249; UBER191111A: 92-95; UBER201010B: 128-133).

Hinsichtlich der **Vertragsverhältnisse** gibt es bei Ride-Hailing Plattformen wie Uber, wie bereits erläutert, sowohl selbständige als auch unselbstständige Fahrer*innen. Gefragt nach deren **Adäquanz**, verweisen v.a. Letztere auf die Vorzüge eines unselbstständigen Beschäftigungsverhältnisses, die ihnen zufolge u.a. in ihrer Stabilität und der damit verbundenen Planbarkeit (in Bezug auf Einkommen, Arbeitszeit usw.) liegen, aber auch in ihrer relativen Flexibilität (in Bezug auf Zeiteinteilung, Arbeitsvolumen usw.) (u.a. ebd.: 112-117; UBER021011A: 92-95; UBER191111A: 35). Zentrale Nachteile v.a. des KV-Modells werden in der niedrigen Entlohnung (u.a. UBER281010A: 53/77-79) sowie in der – aus Arbeitgeber*innenperspektive mit dem Fixlohn verbundenen – mangelhaften „Leistungsmotivation“ gesehen (u.a. ebd.: 60-63; UBER191111A: 55). Die Vorzüge einer selbstständigen Tätigkeit (v.a. als EPU) im Taxigewerbe liegen den Beschäftigten-Interviews zufolge hingegen in den besseren Verdienstmöglichkeiten und in der (noch) größeren Flexibilität (in Bezug auf Zeiteinteilung usw.) (u.a. UBER041010A: 109; UBER:Bolt181010B: 97-98); deren Nachteile v.a. in den höheren Risiken

¹⁰⁶ U.a. <https://www.uber.com/at/de/drive/requirements/> & <https://www.uber.com/at/de/drive/vehicle-solutions/fleet-owners/> & <https://www.uber.com/at/de/drive/vehicle-solutions/fleet-partners/> (18.1.2022).

¹⁰⁷ Überwiegend finden sie sich auch auf der Website: <https://www.uber.com/legal/de/> (18.1.2022).

(in Bezug auf Verdienstentfall aufgrund von Urlaub, Krankheit usw.) und im damit verbundenen Druck, mehr zu arbeiten (u.a. ebd.: 98-106; UBER:Bolt040110A: 76-79).¹⁰⁸

Da die interviewten Fahrer*innen – wie dargelegt – meinen, keinen Vertrag unterzeichnet zu haben und sich nicht (im Detail) an die akzeptierten Geschäfts- bzw. Nutzungsbedingungen erinnern zu können, wissen sie auch nichts über allfällige *Änderungen dieser Bedingungen*.¹⁰⁹ An *problematische Vertragsklauseln* o.Ä. können sich die Interviewten ebenfalls nicht erinnern (u.a. UBER:Bolt181010B: 141-156; UBER041011A: 102-103) bzw. meinen sie, nicht ausreichend informiert zu sein, um das beurteilen zu können (u.a. UBER:Bolt070110A: 214-215; UBER281010A: 234-237). Der Umstand jedenfalls, dass Ride-Hailing Plattformen etwa mit Blick auf Haftungsfragen die Verantwortung an ihre „Partner“ delegieren, wird in den Interviews von vielen nicht als problematisch erachtet (u.a. UBER:Bolt181011A: 90-93). Die Details dazu finden sich bei Uber u.a. in Punkt 14.1 der „Uber-Nutzungsbedingungen“, wo mit Blick auf *Haftungsfragen* festgehalten ist, dass Uber nicht für sog. „Dritteleistungen“ verantwortlich sei und daher auch keine Verantwortung für Schäden, Verluste o.Ä. übernehme.¹¹⁰

Wenngleich, wie dargelegt, die interviewten Fahrer*innen in den Nutzungsbedingungen von Uber selbst keine als unfair erachteten Klauseln entdeckten, wird in Bezug auf einige, mittelbar damit zusammenhängende Punkte in den Interviews durchaus Kritik geäußert.

Das betrifft zum ersten die *Frage der Bewertungen*, da sich Uber-Fahrer*innen und -Fahrgäste, wie u.a. in Punkt 3.5 der „Uber-Nutzungsbedingungen“ festgehalten ist, wechselseitig bewerten können.¹¹¹ Gemäß „Community-Richtlinien“ dürfen Fahrer*innen dabei eine gewisse Mindestbewertung nicht unterschreiten bzw. werden andernfalls sanktioniert (s.u.). Laut Website werden für die Berechnung des aktuellen Ratings die letzten 500 Bewertungen herangezogen.¹¹² Auf der Uber-Website wird daneben auf das Prämienprogramm „Uber Pro“ verwiesen, in dessen Rahmen an „gute Fahrer*innen“ Punkte vergeben werden, um ihnen solcherart einen besonderen (bspw. Gold oder Diamond-)Status zu verleihen und sie mittels Prämien zu belohnen. In Bezug darauf ist neben dem Kund*innen-Rating auch eine sog. „Stornierungsrate“ sowie die

¹⁰⁸ Während manche Interviewten zudem die Idee, dass Ride-Hailing Plattformen selbst Fahrer*innen regulär beschäftigen, einer Überlegung wert finden (u.a. UBER041010A: 106-109), sehen das andere skeptisch (u.a. UBER281010A: 192-199). Mehrere verweisen dabei auf das in Wien etablierte Modell der Funktaxizentralen, die sich ebenfalls weitgehend auf (telefonische, neuerdings auch Online-) Vermittlungsdienste konzentrieren und dabei mit etablierten Taxiunternehmen kooperieren (u.a. UBER191111A: 70-75; UBER:Bolt181011A: 94-101). Daher hätten auch Uber, Bolt und Co „wirklich nur eine Vermittlungsrolle, sonst nichts“ (ebd.: 95).

¹⁰⁹ Bei Uber sind die Bedingungen einer Vertragsänderung (z.B. Bekanntgabe, Zeiträume usw.) in Punkt 16 der „Uber-Nutzungsbedingungen“ festgelegt.

¹¹⁰ Eine Ausnahme bilden laut Website Verunreinigungen durch Fahrgäste, bei denen unter bestimmten Umständen (bspw. genaue Dokumentation, professionelle Reinigung inkl. Rechnung) Uber Reinigungskosten übernehme bzw. dabei unterstütze, sie vom verantwortlichen Fahrgast einzutreiben. U.a. <https://www.uber.com/de-AT/blog/fahrgast-dein-auto-verunreinigt/> & <https://help.uber.com/driving-and-delivering/article/ein-fahrgast-hat-mein-fahrzeug-verunreinigt?nodeId=6a60bda7-d8a6-46b7-bd95-2cdf62c7e987> (25.11.2021).

¹¹¹ Aus der Literatur geht hervor, dass es bei Uber mit Stornierungsquote und Akzeptanz-Rating zwei weitere Bewertungskriterien (inkl. Sanktionsdrohung) gab (u.a. Balla 2017: 110ff.). Auf der Uber-Website steht nunmehr jedoch explizit, dass es „für stornierte oder nicht angenommene Fahrten [...] keine Sternbewertungen“ (mehr) gebe. U.a. <https://www.uber.com/at/de/drive/basics/how-ratings-work/>, <https://help.uber.com/driving-and-delivering/section/bewertungen-und-annahmeraten?nodeId=f5b87a3a-403b-4e3d-b58f-7b28727c657f> (23.1.2021).

¹¹² U.a. <https://www.uber.com/at/de/drive/requirements/>, <https://help.uber.com/driving-and-delivering/article/so-funktionieren-bewertungen?nodeId=fa1eb77f-ad79-4607-9651-72b932be30b7> (23.1.2021).

Annahme (bestimmter) Fahrten von Relevanz.¹¹³ Was die Kund*innen-Ratings anbelangt, kritisieren manche der Interviewten deren mangelhafte Transparenz und Nachvollziehbarkeit (u.a. UBER:Bolt040110A: 186-191).¹¹⁴ So spielen Faktoren wie die Tagesverfassung des Fahrgasts o.Ä. ihnen zufolge häufig eine größere Rolle für die Bewertung als die Qualität der Dienstleistung (u.a. UBER:Bolt271010A: 94-97; UBER:Bolt201010A: 63). Bei Konflikten mit aggressiven Kund*innen werde man zudem am Ende häufig auch noch mit schlechten Ratings bestraft (u.a. UBER:Bolt181010B: 60). Der Umstand, dass auch in solchen Fällen einzelne Bewertungen – wie in den „Community-Richtlinien“ festgehalten ist – „nicht durch eine Kontaktaufnahme mit dem Support entfernt werden“ können, wird von Interviewten kritisiert (u.a. UBER:Bolt181010B: 69-72/133-134).¹¹⁵

Ein anderer, damit zusammenhängender Punkt, der von vielen kritisiert wird, betrifft die Frage, inwiefern es möglich ist, **Aufträge abzulehnen**. In den „Uber-Nutzungsbedingungen“ ist in Punkt 3.3 explizit festgehalten, dass u.a. Drittanbieter sich „frei entscheiden“ können, „eine Anfrage anzunehmen oder abzulehnen“. In Punkt 8.2 ist zudem festgehalten, dass unter bestimmten Bedingungen auch Stornierungen möglich seien. Im Falle von Uber sind sich die Interviewten so auch einig, dass es möglich ist, Aufträge nicht anzunehmen, und dass das nicht mit negativen Konsequenzen verbunden ist (u.a. UBER:Bolt181011A: 54-57; UBER281010A: 129-131). Auch die Möglichkeit einer Stornierung bereits zugesagter Aufträge sei bei Uber gegeben, was in begründeten Fällen und bei einer entsprechenden Begründung auch keine negativen Folgen habe (u.a. UBER041011A: 48-51; UBER041010A: 18-19/39-41). Letzteres gelte bspw. bei aggressivem Verhalten oder bei der Weigerung, einen Mund-Nasen-Schutz zu tragen (u.a. UBER021011A: 152-165/169; UBER041010A: 42-47). Mehrere der Interviewten meinen jedoch (mit Verweis auf eigene Erfahrungen), dass zu viele und v.a. unbegründete Stornierungen bei Uber temporäre Sperren zur Folge haben können (u.a. ebd.: 47-53; UBER041011A: 45-57; UBER281010A: 132-137; UBER:Bolt201010A: 12-16; UBER:Bolt201010A: 71-73/94). Berichtet wird zudem davon, dass im Falle der wiederholten Nicht-Annahme von Aufträgen sich die App automatisch deaktiviere, was im Sinne einer erzwungenen Pausierung von manchen ebenfalls als Sanktionierung erlebt wird (u.a. ebd.: 69-71). Während die Notwendigkeit von Letzterem im Management-Interview mit Verweis auf ein effizientes Dispatching bestätigt wird, stellt man die Möglichkeit einer dauerhaften Sperre aufgrund von Stornierungen in Abrede. Zugleich wird darauf verwiesen, dass es „Flotten-Partnern“ offenstehe, ihre Fahrer*innen nach eigenem Ermessen, ggf. also auch für Stornierungen, temporär zu sperren.

Ein dritter und letzter Punkt betrifft den Umstand, dass mit Blick auf das Verhältnis zwischen den Taxiunternehmen und ihren Fahrer*innen Uber lediglich seine „Partner“ im „Verhaltenscodex für Flottenpartner“ zu einer korrekten Behandlung gemäß geltendem Recht verpflichtet. Eine **Überprüfung im Sinne eines Auditings** gebe es standardmäßig, wie im Management-Interview bestätigt wird, jedoch nicht (u.a. UBER021011A: 45). Laut dem Management behalte

¹¹³ U.a. <https://www.uber.com/at/de/drive/uber-pro/> (23.1.2022). In den Interviews geben einzelne Fahrer*innen an, einen speziellen Status (z.B. Diamond) innezuhaben (u.a. UBER:Bolt070110A: 71-73/183-191; UBER021011A: 125-129), was u.a. mit der Zuteilung besser bezahlter Aufträge verbunden sei (u.a. ebd.).

¹¹⁴ Grundsätzlich wird das Bewertungssystem dabei von vielen interviewten Fahrer*innen für gut befunden (u.a. UBER041011A: 110-111; UBER201010B: 54-57; UBER281010A: 308-313), oder sie stehen ihm indifferent gegenüber (u.a. UBER041010A: 86-93; UBER021011A: 96-97/129).

¹¹⁵ Auf der Website wird jedoch darauf verwiesen, dass schlechte Bewertungen aus Gründen, die nicht in der Verantwortung der Fahrer*innen liegen (z.B. hoher Fahrpreis), aus der Durchschnittsbewertung entfernt werden.

sich Uber jedoch das Recht auf Audits vor und mache davon in Fällen mit konkreten Verdachtsmomenten auch Gebrauch. In Österreich sei das bis dahin aber noch nicht der Fall bzw. nötig gewesen. Die Problematik eines solch fehlenden Auditings wird am Beispiel eines*r der interviewten Fahrer*innen deutlich. Diesem*r wie auch mehreren Kolleg*innen wurden seitens eines „Flotten-Partners“ Löhne und Sonderzahlungen anfänglich verzögert und schließlich gar nicht mehr ausbezahlt. Auf die Vermittlung durch Bekannte hin ging er zur AK, die ihm riet, den Job zu kündigen und die vorenthaltenen Gelder einzufordern. Nachdem außergerichtlich nichts zu bewegen war, bekam er von der AK einen Anwalt zur Seite gestellt, der die offenen Ansprüche erfolgreich einklagte (u.a. UBER021011A: 39-45/139-141).

(4.4.5) *Prinzip IV: Management-Prozesse*

Was die **Frage von Kontakten zur Plattform** betrifft, wird auf der Website von Uber¹¹⁶ zum ersten auf ein Online-Hilfocenter (FAQs) verwiesen, auf dem Antworten auf allgemeine Fragen gesammelt sind.¹¹⁷ Zum zweiten finden Greenlight Hubs Erwähnung, wie es sie in Österreich u.a. in Wien gibt und bei denen ein Termin für ein persönliches Gespräch vereinbart werden kann. Zum dritten ist es möglich, über die App eine*n Support-Mitarbeiter*in zu erreichen bzw. über help.uber.com eine Frage zu stellen. Dabei setzt sich Uber zum Ziel – wie auch im Management-Interview für diesen Kanal bestätigt wird –, dass es innerhalb von 24 Stunden eine Antwort des Support-Teams gibt. In der Regel werde dieses Ziel auch erreicht. Einige der interviewten Fahrer*innen bestätigen das (u.a. UBER021011A: 124-125/157; UBER041010A: 166-169). Das heißt, der Uber-Support könne sowohl über den In-App-Chat als auch über E-Mail erreicht werden und reagiere i.d.R. auch rasch (u.a. UBER:Bolt181010B: 63-68) bzw. rufe die Fahrer*innen nach Dienstschluss zurück (u.a. UBER021011A: 117). Für selbstständige „Partner“ funktioniere zudem auch der telefonische Kontakt zu Uber problemlos (u.a. UBER:Bolt181010B: 86-88).¹¹⁸ Ein*e Fahrer*in meint entsprechend: „Also was das angeht, die Kommunikation mit [...] dem Uber-Support ist super.“ (ebd.: 64)

Andere Interviewte geben hingegen an, dass sie nichts zur Zuverlässigkeit allfälliger Kanäle zu Uber sagen können (u.a. UBER041011A: 112-115; UBER201010B: 50-53; UBER281010A: 250-255/298-301) bzw. kritisieren, dass es v.a. bei komplexeren Problemen (z.B. bezüglich Abrechnung oder temporärer Sperren) selbst für „Flotten-Partner“ schwierig sei, Unterstützung zu erhalten (u.a. UBER:Bolt040110A: 135-137; UBER191111A: 100-109/115-119). Mehrere Fahrer*innen, die als unselbstständig Beschäftigte für solche „Flotten-Partner“ arbeiten, berichten zudem, dass sie bei Problemen nicht direkt Uber kontaktieren können, sondern dass sie das über den*die Unternehmer*in spielen müssen (u.a. UBER:Bolt070110A: 143-153; UBER:Bolt201010A: 49-51). Die Existenz solcher exklusiv für Unternehmer*innen zur Verfügung stehender Kanäle für die Klärung gewichtiger Anliegen wird von selbstständigen Taxilenker*innen bestätigt (u.a. UBER:Bolt181010B: 73-80; UBER041010A: 170-175). Und auch von Management-Vertreter*innen wird im Interview erklärt, dass die Kommunikation bei Uber

¹¹⁶ U.a. <https://www.uber.com/at/de/drive/contact/> & <https://www.uber.com/at/de/drive/basics/how-to-get-support/> (18.1.2022).

¹¹⁷ U.a. <https://help.uber.com/driving-and-delivering> (18.1.2022).

¹¹⁸ Auch die Möglichkeit, über die App einen persönlichen Termin im sog. Greenlight Hub, also in Wien im Uber-Büro im Gasometer, zu reservieren, wird bestätigt (u.a. UBER021011A: 116-117; UBER:Bolt201010A: 49). Einige erzählen daher, bei Problemen (z.B. temporären Sperren) auch schon dort gewesen zu sein (u.a. ebd.: 74/84-86; UBER041010A: 157-165; UBER041011A: 116-117).

grundsätzlich über die „Flotten-Partner“ laufe, wobei Fahrer*innen dennoch die Möglichkeit haben, via In-App-Support oder Videochat mit dem Support-Team in Kontakt zu treten.

Vor dem oben skizzierten Hintergrund der Häufigkeit von **Problemen mit aggressiven Fahrgästen** ein spezielles Thema markiert die **Frage des Vorgehens in solchen Fällen**. Auf der Uber-Website finden sich in diesem Zusammenhang mehrere Hinweise darauf, dass es einerseits möglich ist, Fahrgäste über den Hilfe-Bereich in der App nicht bloß zu bewerten, sondern auch einen Kommentar zu ihnen zu hinterlassen. Andererseits sei es auch möglich, Probleme mit Fahrgästen zu melden.¹¹⁹ In den Fahrer*innen-Interviews wird die Möglichkeit, sich über (bspw. aggressive) Kund*innen zu beschweren, bestätigt – und viele Interviewte betonen, davon auch bereits Gebrauch gemacht zu haben (u.a. ebd.: 111-113; UBER:Bolt271010A: 80-82; UBER:Bolt040110A: 176-181). Konkret werde das bei Uber über die App gemacht, wobei manche der Interviewten meinen, dass darauf seitens des Managements auch reagiert werde (u.a. UBER:Bolt181010B: 59-68). Andere hingegen sagen, es gebe bei solchen Beschwerden über Fahrgäste keinerlei Rückmeldungen von Uber und man wisse entsprechend auch nicht, ob das Konsequenzen nach sich ziehe (u.a. UBER:Bolt271010A: 84-91). Laut dem Management-Interview hingegen seien Rückmeldungen in solchen Fällen üblich und werden sowohl an die betroffenen Fahrer*innen wie auch an den jeweiligen „Flotten-Partner“ kommuniziert.

Was **Verwarnungen bzw. Sperren** anbelangt, hält Uber in Punkt 5.6 der „Nutzungsbedingungen“ sein Recht fest, unter bestimmten Voraussetzungen u.a. den Zugang zur App „vorübergehend oder dauerhaft ein[zu]schränken oder [zu] sperren“. In Punkt 15 wiederum (ebenso wie abschließend zu den „Community-Richtlinien“) werden die Bedingungen näher spezifiziert, unter denen der Zugang zur Plattform gesperrt wird. Als Gründe werden v.a. Verstöße gegen geltende Richtlinien genannt, wobei einer Sperre i.d.R. eine Untersuchung bzw. Kontaktaufnahme mit den „Partnern“ vorausgehe, was im Management-Interview bestätigt wird. Zudem sei in solchen Fällen eine Kontaktaufnahme mit dem Uber-Support Team weiterhin möglich, etwas um Berufung gegen Sperren einzulegen. Neben den genannten Verstößen ist in den „Community-Richtlinien“ festgehalten, dass auch Fahrer*innen, die mit Blick auf die Kund*innen-Bewertung eine bestimmte (regional spezifische) durchschnittliche Mindestbewertung unterschreiten, „den Zugang zum Uber Marketplace System ganz oder teilweise verlieren“.¹²⁰ Eine gänzliche Sperre aus diesem Grund sei laut Management-Interview jedoch unüblich.

Mehrere interviewte Fahrer*innen erzählen, selbst bereits (mehrfach) Erfahrungen mit temporären Sperren durch Uber gehabt zu haben, wobei der Grund überwiegend (zu) niedrige Ratings gewesen seien (u.a. UBER:Bolt040110A: 120-121). Gefragt danach, was neben niedrigen Kund*innenbewertungen (u.a. UBER:Bolt181010B: 52; UBER:Bolt271010A: 98-99) noch eine Sperre bedingen könne, meinen manche, das nicht zu wissen (u.a. UBER041011A: 118-119), während andere auf zu hohe Stornierungsquoten verweisen (s.o.). Bezüglich der Dauer der verhängten Sperren verweisen Fahrer*innen und Managementvertreter*innen gleichermaßen auf ein kumulatives Modell, in dessen Rahmen die Sperre mit jedem Mal verlängert werde (u.a. UBER:Bolt070110A: 178-181; UBER:Bolt040110A: 125-127). Laut einem*r Beschäftigten werden genaue Gründe für Dauer oder Anlass einer Sperre aber nicht an die betroffenen Fahrer*innen kommuniziert, weshalb diese „bei Uber [...] überhaupt nicht transparent“ (ebd.: 126-131) seien.

¹¹⁹ U.a. <https://www.uber.com/at/de/drive/safety/tips/>, <https://www.uber.com/at/de/drive/basics/how-to-get-support/>, <https://help.uber.com/driving-and-delivering/section/sicherheit?nodeId=9f5e0b5d-196e-4f19-82b0-67474630f54c> (10.1.2021).

¹²⁰ Alle Richtlinien (mit Ausnahme des Verhaltenscodex) nach: <https://www.uber.com/legal/de/> (18.1.2022).

Erfahrungen mit direkter Diskriminierung von Angehörigen bestimmter sozialer Gruppen durch Uber sind in den Interviews kein Thema. Sehr wohl jedoch werden Erlebnisse mit rassistischen Kommentaren durch Kund*innen geschildert (u.a. UBER041010A: 182-191; UBER:Bolt201010A: 63). Solche Berichte finden sich auch in der Literatur immer wieder, bspw. in Robert Fröweins (2021: 13, 82) Reportage über Uber-Fahrer*innen in Wien. Gefragt nach **Maßnahmen, die Uber ergreift, um Diskriminierung zu verhindern**, wissen die Interviewten wenig zu berichten (u.a. UBER041010A: 192-193; UBER:Bolt181010B: 125-126). Sehr wohl überzeugt sind mehrere von ihnen jedoch davon, dass Uber bei (wiederholten) Beschwerden durch Fahrer*innen gegenüber einem*r Kund*in handeln und deren Account sperren würde (u.a. ebd.: 127-130; UBER:Bolt040110A: 176-181). Bei Uber scheint diese Annahme auch durch bestehende Richtlinien gestützt zu werden. So ist etwa, wie bereits angesprochen, im „Verhaltenscodex für Flottenpartner“ explizit festgehalten, dass „Uber-Partner“ bei der Einstellung und Beschäftigung von u.a. Fahrer*innen jede Form der Diskriminierung zu vermeiden haben. Breiter und detaillierter passiert das in den „Community-Richtlinien“, wo Regeln für das Verhalten zwischen u.a. Fahrer*innen und Fahrgästen verankert sind. In komprimierter Form expliziert wird das Regelwerk schließlich in der „Uber-Richtlinie gegen Diskriminierung“, in der abschließend festgehalten ist: „Jeder Fahrgast oder Fahrer, bei dem festgestellt wird, dass er/sie gegen dieses Verbot verstoßen hat, verliert seinen/ihren Zugang zur Uber-Plattform.“¹²¹

Ebenso wenig bekannt wie Antidiskriminierungsmaßnahmen sind den interviewten Fahrer*innen **Initiativen zur Gleichstellung unterrepräsentierter Gruppen** wie bspw. Frauen. Laut Management-Interview gebe es in Österreich derzeit auch tatsächlich keine Initiativen solcher Art. Dabei wird von den Interviewten die Einschätzung geteilt, dass Frauen unter Uber-Fahrer*innen stark unterrepräsentiert sind (u.a. UBER:Bolt271010A: 118-121; UBER041011A: 130-131). Eine solche Unterrepräsentation sei zwar für das Taxigewerbe als Ganzes zu beobachten, gelte bei Uber aber in zugespitzter Form (u.a. ebd.: 120-125). Woran das liegen könnte, wissen die Interviewten nicht (u.a. ebd.; UBER041010A: 196-199) bzw. führen sie Gründe wie das erhöhte Risiko von Übergriffen, dem weibliche Fahrerinnen v.a. nachts ausgesetzt seien, ins Feld (u.a. UBER:Bolt271010A: 122-123). Eine bewusste Schlechter- bzw. Andersbehandlung von Frauen durch Uber schließen die Interviewten jedenfalls aus (u.a. UBER041010A: 200-201; UBER041011A: 126-129).

(4.4.6) *Prinzip V: Mitbestimmung*

Von einigen wenigen Fahrer*innen abgesehen, die meinen, gar keinen **Kontakt zu Kolleg*innen** zu haben, die ebenfalls für Ride-Hailing Plattformen fahren (u.a. UBER201010B: 80-81), berichten nahezu alle davon, andere zu kennen und mit diesen im Austausch etwa über die Arbeitsbedingungen bei Uber zu stehen. Dies ergebe sich v.a. unter den Kolleg*innen eines „Flotten-Partners“ (u.a. UBER021011A: 138-139), aber auch an Taxistandplätzen oder einschlägigen Orten wie Kaffeehäusern oder Vereinslokalen (u.a. UBER041010A: 206-219; UBER281010A: 276-281). Daneben spielen teils auch (WhatsApp-)Chatgruppen bzw. Social Media-Kanäle (Facebook- bzw. Telegram-Gruppen) eine Rolle, wobei man von diesen wiederum von Kolleg*innen in der Firma bzw. auf Taxistandplätzen o.Ä. erfahre (u.a. UBER:Bolt181010B: 161-168; UBER:Bolt040110A: 204-207). Kanäle, die zum Zweck des Austauschs und der Vernetzung zwischen den Fahrer*innen seitens der Plattform zur Verfügung gestellt werden, gebe es jedoch ebenso wenig wie solche, die der (kollektiven) Interes-

¹²¹ Alle Richtlinien (mit Ausnahme des Verhaltenscodex) nach: <https://www.uber.com/legal/de/> (18.1.2022).

senartikulation gegenüber Uber dienen. Im Management-Interview wird in diesem Zusammenhang auf Surveys (Umfragen) sowie „Round Tables“ zu spezifischen Themen (z.B. App-Support) verwiesen, über die „Flotten-Partner“ und Fahrer*innen die Möglichkeit haben, Kritik und Anregungen gegenüber Uber zu artikulieren.

Auch **Proteste wie Demonstrationen oder Autokorsos** spielen in den Beschäftigten-Interviews eine große Rolle, wobei diese sich i.d.R. gegen rechtliche Regularien und mithin an die Adresse der Gesetzgebung richteten. So wurden etwa in Wien immer wieder (bspw. April 2018, Mai 2019, Dezember 2020, April 2021) Demonstrationen von Taxilenker*innen gegen das Geschäftsmodell von Ride-Hailing Plattformen bzw. die gesetzlichen Grundlagen dieses Modells abgehalten (u.a. Standard, 18.4.2018, 16.5.2019; Heute, 1.12.2020; ORF Wien, 22.4.2021).¹²² Auch von interviewten Fahrer*innen werden diese Proteste erwähnt (u.a. UBER:Bolt040110A: 198-203) – und einige geben an, daran auch selbst teilgenommen zu haben (u.a. UBER281010A: 284-287; UBER041011A: 140-144; UBER:Bolt181011A: 132-147). Vereinzelt werden in den Beschäftigten-Interviews aber auch Proteste erwähnt, die die Arbeits- und Entgeltbedingungen bei Ride-Hailing Plattformen zum Gegenstand und diese selbst zum Adressaten hatten (u.a. UBER041010A: 226-233). Das gilt etwa für ein öffentliches Protestschreiben an Uber, das von zahlreichen „Partnern“ und Fahrer*innen unterschrieben wurde, die Preispolitik von Uber (v.a. die Nichteinhebung des 2-EUR-Zuschlags) kritisierte und auch mediale Resonanz fand (u.a. Presse, 8.7.2021, Österreich, 10.7.2021) (u.a. UBER:Bolt181011A: 108-113). Von Medien bspw. auf die im öffentlichen Protestschreiben artikulierten Kritik angesprochen, meint Uber Austria (Co-)Geschäftsführer Essl, man sei „für Feedback offen“ und suche das Gespräch (u.a. Österreich, 10.07.2021). Von den interviewten Fahrer*innen wird die Frage des Umgangs von Uber mit Kritik unterschiedlich eingeschätzt (u.a. UBER041011A: 151-160): Während manche (mit Verweis auf eigene Erfahrungen) meinen, dass zu laut vorgetragene Kritik negative Konsequenzen haben könne (u.a. UBER191111A: 9), sehen andere aufseiten des Uber-Managements Bereitschaft zur Auseinandersetzung mit Kritik bzw. mit jenen, die sie artikulieren (u.a. UBER:Bolt181011A: 113-129; UBER:Bolt181010B: 189-191).

Die **Relevanz von Arbeitnehmer*innen- bzw. Arbeitgeber*innen-Organisationen** in der Taxibranche resultiert v.a. aus dem Umstand, dass sie – konkret der Fachverband für die Beförderungsgewerbe mit Personenkraftwagen der WKO („Taxiinnung“) und die Bundesfachgruppe Straße der Gewerkschaft vida – den KV verhandeln und damit wesentliche Parameter abstecken. Ansonsten ist v.a. die Relevanz der Gewerkschaft u.a. aufgrund des niedrigen Organisationsgrads (u.a. Johnston/Pernicka 2020) als marginal einzuschätzen. Dies – also eine relative Irrelevanz der Gewerkschaften in der Branche – wird auch von interviewten Fahrer*innen so gesehen (u.a. UBER:Bolt181010B: 197-198; UBER:Bolt040110A: 212-215) bzw. wissen diese mit der Frage nach Gewerkschaften grundsätzlich wenig anzufangen (u.a. UBER:Bolt201010A: 89-92; UBER201010B: 86-87). Ein*e Interviewte*r ist etwa überzeugt: „Es gibt keine Gewerkschaft für die Taxis. Das gibt es nicht (lacht).“ (UBER041010A: 240-

¹²² Im Zusammenhang mit der dargestellten Novellierung des rechtlichen Rahmens kam es außerdem zu Protesten von Mietwagenlenker*innen, bspw. im Rahmen eines Autokorsos Ende Oktober 2020 in Wien (u.a. Standard, 22.10.2020).

245) Entsprechend werden Gewerkschaften auch kaum als (potenziell) unterstützende Organisationen angesehen (u.a. UBER021011A: 140-143; UBER281010A: 270-271).¹²³ Nur vereinzelt werden Kontakte zur *vida* in den Interviews angesprochen bzw. wird auf deren Präsenz bei den erwähnten Protesten verwiesen (u.a. UBER:Bolt181011A: 150-151; UBER041011A: 144).

Von den selbstständigen Fahrer*innen, die Pflichtmitglieder in der WKO sind, wird auf die Frage nach ihrer Interessenvertretung von einigen auf die zuständige *WKO-Fachgruppe* verwiesen (u.a. UBER:Bolt181011A: 144-145). Manche engagier(t)en sich auch selbst in der Fachgruppe bzw. – auch aufgrund der ihres Erachtens ambivalenten Positionierung der Innung zu den Ride-Hailing Plattformen (s.u.) – in Basisinitiativen, um ihre Interessen gegenüber Uber zu artikulieren (u.a. ebd.: 147; UBER041011A: 5/136-138). Was die Positionierung der Taxiinnung zu den Online-Vermittlungsdiensten betrifft, wird diese von vielen der Interviewten v.a. in der Vergangenheit nämlich als widersprüchlich eingeschätzt (u.a. UBER041011A: 5-6/142-146; UBER281010A: 260-269). Erklärt wird dies u.a. damit, dass auch die Vermittler Mitglieder der WKO – wenn auch aufgrund ihrer gewerberechtlichen Einstufung einer anderen Fachgruppe – sind (u.a. UBER041011A: 146).¹²⁴ Ob es für Fahrer*innen bei Uber Möglichkeiten gibt, sich – im Sinne einer betrieblichen Mitbestimmung bzw. Interessenvertretung – einzubringen, wissen die Interviewten außerdem nicht (u.a. UBER:Bolt040110A: 20-23).

¹²³ Im Konfliktfall mit den Arbeitgeber*innen berichten einzelne aber dann doch davon, die AK aufgesucht zu haben (u.a. UBER021011A: 39-41/139-141), während andere auch in solchen Fällen auf Rechtsanwält*innen als unterstützende Instanzen verweisen (u.a. UBER041010A: 243).

¹²⁴ Dass die Innung auch die Interessen der unselbstständigen Taxifahrer*innen mitberücksichtigt, glauben die Interviewten nicht (u.a. UBER041011A: 149-150; UBER041010A: 234-235).

(4.5) Bolt

(4.5.1) Einleitung: Das Unternehmen Bolt

Die Bolt ATX GmbH gehört zum estnischen Konzern Bolt Technology OÜ mit Firmensitz in Tallinn, der 2013 gegründet wurde und eigenen Angaben zufolge aktuell in über 45 Ländern bzw. über 300 Städten der Welt präsent ist.¹²⁵ Die österreichische Niederlassung mit Sitz in 1030 Wien (Firmenbuchnummer: 483139z) wurde im Jahr 2017 unter dem Namen Taxify gegründet und 2018 in Bolt umbenannt (u.a. BWB 2020: 13; Johnston/Pernicka 2020).

Tabelle 6: Zentrale Unternehmensinformationen Bolt

Unternehmensname der nationalen Konzernmutter	Bolt ATX GmbH (483139z)
Gründung	2017
Umsatz	n/a
Beschäftigte	7 (2019)
Beschäftigte auf der Plattform	n/a
Globale Konzernmutter bzw. (Wirtschaftliche) Eigentümer	BOLT TECHNOLOGY OÜ
Anzahl Unternehmen im Konzern	48 (2021)
Umsatz	0,6 Mrd. USD (2021)
Beschäftigte	724 (ave. 2021)
Beschäftigte auf der Plattform	n/a
Anzahl aktive Länder	45 (2021)

Quelle: Orbis (2022); Firmenbuchmonitor (2022); Jahresberichte der Unternehmen

Seine eigene Rolle im Dreieck zwischen Ride-Hailing Plattform, sog. „Flotten-Partnern“ und Kund*innen fasst Bolt gleich einleitend zu den „Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Flottenpartner/Fahrer“ als das Anbieten einer „Plattform, auf der sich Fahrgäste mit den Flottenpartnern verbinden können, um die Bereitstellung von Taxidiensten anzufordern“.¹²⁶ Durchgeführt werden die über die App bestellten Fahrten also auch im Falle von Bolt von Drittanbietern, wobei – analog zu Uber – in Österreich lange Zeit mit Mietwagenunternehmen kooperiert wurde. Aufgrund der oben dargelegten, zu Beginn des Jahres 2021 in Kraft getretenen Reform des rechtlichen Rahmens ist neuerdings auch Bolt auf eine Zusammenarbeit mit Unternehmen aus dem neuen „Personenbeförderungsgewerbe mit PKW – Taxi“ angewiesen. Die für Uber skizzierten Konsequenzen der Reform (bspw. rechtliche Beschränkung der Preisgestaltung)¹²⁷

¹²⁵ U.a. <https://careers.bolt.eu/about-bolt>, <https://bolt.eu/de/cities/>, <https://bolt.eu/de/cities/vienna/>, <https://www.firmenmonitor.at/Secure/CompanyDetail.aspx?CID=775237&SID=266d0926-7de9-46df-9e45-e0efb6c2ba76&PID=1> (10.1.2022).

¹²⁶ U.a. <https://bolt.eu/en/legal/> (10.1.2022).

¹²⁷ Bolt spricht in diesem Zusammenhang von einer „dynamische[n] Preisgestaltung“ und meint damit Ähnliches wie das, was bei Uber unter dem Stichwort „Surge Pricing“ firmiert. In den FAQs heißt es dazu: „Wenn die Nachfrage nach Fahrten hoch ist (z.B. Stoßzeiten, Großveranstaltungen, extreme Wetterbedingungen usw.), werden die Raten erhöht, um Fahrer zu ermutigen, verfügbar zu sein.“ U.a. <https://support.taxify.eu/hc/de/articles/115003390333-Was-ist-eine-dynamische-Preisgestaltung-> (10.1.2022).

durch Festlegung eines sog. „Preisbandes“) bzw. ihre Implikationen (bspw. Fahrer*innenmangel aufgrund des neuen Erfordernisses eines Taxischeins) gelten entsprechend auch für Bolt (u.a. Bundeswettbewerbsbehörde 2020: 84f.; Pernicka 2021).¹²⁸

Grundsätzlich gibt es bei Bolt unterschiedliche (und unterschiedlich teure) Fahrkategorien (u.a. Economy, Business), wobei auch Fahrer*innen laut Website die Möglichkeit haben, sich „für oder gegen bestimmte Kategorien [zu] entscheiden“. ¹²⁹ In Österreich ist Bolt aktuell zudem laut Website lediglich in Wien präsent, wohingegen über die Art und Anzahl der „Flotten-Partner“ bzw. Fahrer*innen nichts bekannt ist. Klar ist jedoch, dass es auch bei Bolt vor dem Hintergrund der skizzierten Reform üblich ist – wie ein*e Fahrer*in es formuliert –, „mischmasch“ (UBER:Bolt070110A: 15) zu fahren; d.h. über diverse Kanäle (Apps, Taxistandplatz usw.) gleichzeitig Aufträge zu lukrieren.¹³⁰ Was das Management betrifft, fungiert derzeit laut Firmenmonitor Szilágyi Bettina Szilvia als Geschäftsführerin der Bolt AT TX GmbH.¹³¹

(4.5.2) Prinzip I: Bezahlung

Ebenso wie bei Uber gilt auch im Falle von Bolt, dass darüber vermittelte Taxifahrer*innen in Österreich entweder **selbstständig oder unselbstständig** erwerbstätig sind. In ersterem Fall, also bei den selbstfahrenden Unternehmer*innen (u.a. UBER:Bolt181010B: 5; UBER:Bolt181011A; UBER:Bolt040110A), können wiederum Einpersonenernehmen (E-PU) und Taxiunternehmen mit Beschäftigten unterschieden werden. In letzterem Fall handelt es sich um die unselbstständig Beschäftigten besagter Unternehmen, die dem *Bundes-Kollektivvertrag (KV) für das Personenbeförderungsgewerbe mit PKW* unterliegen (sollten).

Den Beschäftigten-Interviews zufolge ist eine Beschäftigung nach KV nämlich auch unter den Bolt-Fahrer*innen nicht die einzige, mglw. noch nicht einmal die dominante Form (u.a. UBER:Bolt040110A: 222-227; UBER:Bolt271010A: 32-33). Das **KV-Modell** selbst sieht dabei (seit 12/2020), wie erläutert, einen monatlichen Mindestlohn von 1.500 EUR brutto für eine Normalarbeitswoche von i.d.R. 55 Stunden plus Zuschläge und Sonderzahlungen (u.a. Urlaubszuschuss und Weihnachtsrenumeration, Überstundenzuschläge) vor (u.a. UBER:Bolt070110A: 16-20). Daneben finden in den Interviews mit Bolt-Fahrer*innen ebenfalls andere Modelle Erwähnung, bei denen die Fahrer*innen zwar regulär zur Sozialversicherung angemeldet werden, mit dem*der Dienstgeber*in informell aber andere Formen der Entlohnung vereinbaren. Zentral dabei ist auch hier das sog. **Provisions-Modell**,¹³² bei dem eine Umsatzbeteiligung gezahlt

¹²⁸ Für Bolt, Uber und Co bedeutete diese Reform im Übrigen auch, dass aufgrund des zeitlich versetzten Inkrafttretens von GelverkG (Jänner 2021) und (bspw. Wiener) Taxitarif (März 2021) temporär gar keine flexiblen Preise mehr verlangt werden durften, also ein tarifgebundenes Taximodell umzusetzen war (u.a. Standard, 16.2.2021, 1.3.2021).

¹²⁹ U.a. <https://support.taxify.eu/hc/de/articles/115002931533-So-w%C3%A4hlt-Du-die-Fahrkategorie-in-der-App-aus> (10.1.2022).

¹³⁰ Von zentraler Bedeutung ist dabei ein Phänomen, das in der Literatur als „multi-apping“ bzw. „multi-home“ bezeichnet wird (u.a. De Groen et al. 2021: 63); also die simultane Nutzung mehrerer Plattformen. Dies wird exemplarisch am Umstand ersichtlich, dass alle im Rahmen der vorliegenden Studie interviewten Bolt-Fahrer*innen zugleich auch u.a. für Uber fahren.

¹³¹ U.a. <https://www.firmenmonitor.at/Secure/CompanyDetail.aspx?CID=775237&SID=b82595c7-83f7-44ba-865a-dd12fcc29e3c&PID=1> (28.1.2022).

¹³² In den Interviews Erwähnung findet auch ein sog. Pacht-Modell (teilw. auch „Schwarzpacht“ genannt), bei dem der*die Fahrer*in das Auto von dem*der Dienstgeber*in pachtet und auf eigene Kosten fährt (wobei z.B. Kosten für Sprit oder Versicherung aufgeteilt werden). Nachdem keine*r der interviewten Fahrer*innen angibt, aktuell

wird, wobei u.a. Sonderzahlungen und Zuschläge (13./14., Überstundenzuschläge) vorenthalten werden (u.a. UBER:Bolt040110A: 228-231). Dies dürfte arbeitsrechtlich nicht unproblematisch sein. Von den interviewten unselbstständigen Fahrer*innen gibt rund die Hälfte an, nach dem KV-Modell beschäftigt zu sein, die anderen nach einem Provisions-Modell (u.a. UBER:Bolt070110A: 16-20; UBER:Bolt201010A: 23-25/55; UBER:Bolt271010A: 32-33/68).

Was die **Bezahlung** anbelangt, bestätigen auch bei Bolt die nach KV-Modell (unselbstständig) beschäftigten Fahrer*innen, für eine rd. 55-stündige (Normal-)Arbeitswoche rd. 1.500 EUR brutto im Monat zu verdienen (u.a. UBER:Bolt070110A: 16-20). Hinzu kommen Sonderzahlungen (z.B. 13./14. Monatslohn) und Zuschläge (z.B. für Überstunden) (u.a. ebd.: 127-129). Die selbstständigen bzw. nach Provisions-Modell arbeitenden Fahrer*innen hingegen können wenig Konkretes zu ihrer Bezahlung sagen. Dies hänge u.a. mit unterschiedlich langen Arbeitszeiten zusammen (u.a. UBER:Bolt040110A: 76-77), v.a. jedoch mit der Auftragslage, die in Abhängigkeit von Faktoren wie Wochentag oder Tageszeit schwanke (u.a. UBER:Bolt201010A: 17-18; UBER:Bolt181010B: 93-96; UBER:Bolt271010A: 24-25/102-103). Durchschnittlich verdienen selbstfahrende (Einpersen-)Unternehmer*innen ihnen zufolge jedoch bei einer 55-Stunden-Woche 1.500-1.700 EUR, im Falle längerer Arbeitszeiten, wie sie in der Branche durchaus üblich seien (s.u.), auch 2.000-2.500 EUR/Monat netto (u.a. UBER:Bolt181010B: 97-98; UBER:Bolt040110A: 76-83). Hinzu komme **Trinkgeld**, das – wie in Punkt 4.21 der Bolt-AGB festgehalten ist – in bar oder auch über die App übermittelt werden kann. Die Angaben der Fahrer*innen unterscheiden sich dabei zwar, die Vergabe von Trinkgeld sei grundsätzlich aber durchaus üblich (u.a. UBER:Bolt070110A: 139).

Auch im Falle von Bolt wirkt sich die Preispolitik des Unternehmens unmittelbar auf den Verdienst von selbstständig ebenso wie von unselbstständig Erwerbstätigen, die im Rahmen des Provisions-Modells entlohnt werden, aus. Dazu ist vorab zu sagen, dass mit der einleitend zum letzten Kapitel dargelegten Reform des rechtlichen Rahmens (u.a. Festlegung eines „Preisbandes“) der auch von Bolt praktizierten **„dynamische[n] Preisgestaltung“** (s.o.) gesetzliche Grenzen gesetzt wurden. Was die Nutzung des aufgrund des Preisbands nichtsdestotrotz bestehenden Spielraums betrifft, sind sich die interviewten Fahrer*innen darin weitgehend einig, dass auch Bolt diese zur quasi systematischen Unterschreitung des Taxitarifs um 20 Prozent nutze (u.a. UBER:Bolt181011A: 38-39/48-53; UBER:Bolt271010A: 15-19; 11A: 45). Allenfalls steige der Preis abends sowie an Sonn- und Feiertagen auf das Niveau des Taxitarifs (u.a. UBER:Bolt181010B: 111-112; UBER:Bolt181010B: 110-114). Nur zu besonderen Stoßzeiten, etwa bei Großevents o.Ä. (z.B. zu Silvester) steigen die Preise deutlicher an (u.a. UBER:Bolt040110A: 11-13). Ein*e Fahrer*in meint dazu: „Das ist sehr selten, dass die Preise ziemlich hoch sind.“ (UBER:Bolt181010B: 110)¹³³ Hinzu komme u.a., dass der erwähnte **Zuschlag** von 2 EUR für über einen Kommunikationsdienst bestellte Fahrten auch bei Bolt nicht verrechnet werde, was den Preis weiter drücke (u.a. UBER:Bolt181011A: 40-53/121-123).

Von den so zustande kommenden Fahrpreisen behalte Bolt aktuell eine **Servicegebühr** von 18 Prozent ein (15 Prozent Gebühr plus drei Prozent Umsatzsteuern) (u.a. UBER:Bolt201010A: 23/54-55; UBER:Bolt181010B: 89; UBER:Bolt271010A: 30-42; UBER:Bolt070110A: 76-79). Die meisten interviewten Fahrer*innen betonen dabei, dass die Höhe der Servicegebühr bei

nach diesem Modell zu arbeiten, bleibt es im Folgenden außen vor (u.a. UBER:Bolt040110A: 231-239; UBER:Bolt070110A: 105-111; UBER281010A: 154-159).

¹³³ Zu berücksichtigen ist, dass es auch bei Bolt unterschiedliche Modell (u.a. abhängig vom Fahrzeug) wie bspw. „Economy“ oder „Comfort“ gibt, die von Fahrgästen wie von Fahrer*innen ausgewählt werden können und bei denen das Preisniveau variiert (u.a. UBER:Bolt040110A: 67-69; UBER:Bolt181010B: 32-36).

Bolt – anders als bei Uber – keinen großen Schwankungen unterliege (u.a. UBER:Bolt040110A: 24-29).¹³⁴ Was es aber sehr wohl gebe, seien auf einem Bonus-System basierende, temporäre Aktionen, in deren Rahmen für bestimmte Leistungen (bspw. Anzahl erledigter Aufträge) bessere Konditionen (bspw. Reduktion der Servicegebühren) in Aussicht gestellt werden (u.a. UBER:Bolt070110A: 93-95; UBER:Bolt040110A: 88-91). Der Grund für solche Aktionen wird von einem*r Interviewten darin gesehen, dass man angesichts der aktuellen Situation (u.a. Fahrer*innenmangel) versuche, „die Fahrer ein bisschen an[zu]locken“ (ebd.: 89).¹³⁵

Diesen positiven Aspekten, die Bolt gegenüber anderen Ride-Hailing Plattformen auszeichnen, steht ein zentraler Nachteil gegenüber, der in allen Fahrer*innen-Interviews Erwähnung findet. Diesen zufolge wird von der Bolt-App nämlich bei einem angebotenen Auftrag lediglich der Abholort des*der Kund*in angezeigt. Wohin die Reise geht und welcher Fixpreis vereinbart wurde, wird erst nach Abholung der Kund*innen sichtbar – und mithin zu einem Zeitpunkt, wo die Fahrt kaum noch abgelehnt werden könne (u.a. UBER:Bolt181010B: 14-15; UBER:Bolt271010A: 20-21/64-74; UBER:Bolt181011A: 53-59; UBER:Bolt070110A: 168-169; UBER:Bolt201010A: 7-9). Eine*r der interviewten Fahrer*innen formuliert es metaphorisch: „Bolt ist so wie ein dunkler Keller. Wir wissen nicht, wo wir hingehen. Wir wissen nicht, was wir bekommen.“ (ebd.: 7) Bei Bolt kaufe man sozusagen also die „Katze im Sack“ – und nahezu alle Fahrer*innen berichten von Erlebnissen, wo ihnen „zu einem absurden Preis [...] eine irrsinnige Fahrt“ (UBER:Bolt181011A: 192) vermittelt worden sei; oder wo für ein Kurzstrecke lange Anfahrtszeiten in Kauf genommen werden mussten (u.a. UBER:Bolt040110A: 98-105). In Bezug darauf werde seit Kurzem in der App zwar angezeigt, wenn es sich um eine sog. „Langstreckenfahrt“ handle, wobei auch das zu wenig konkret sei, um informierte Entscheidungen fällen zu können (u.a. ebd.: 94-97).¹³⁶

Was die *Arbeitszeit* anbelangt, sei auch laut den Interviews mit Bolt-Fahrer*innen bei den nach KV-Modell Beschäftigten eine 55-Stunden-Normalarbeitswoche durchaus üblich, was die nach diesem Modell unselbstständig Beschäftigten bestätigen. Konkret ist hier etwa von einer Fünf-Tageswoche zu je elf Stunden pro Tag die Rede (u.a. UBER:Bolt201010A: 22-23; UBER:Bolt271010A: 26-29). Andere Modelle sehen bspw. eine Fünf- bis Sechs-Tageswoche zu je 8-11 Stunden vor (u.a. UBER:Bolt070110A: 36-41). Anders sieht es mit Blick auf die Arbeitszeiten der nach dem Provisions-Modell unselbstständig Beschäftigten sowie der selbstständigen Taxilenker*innen aus. Während in Bezug auf die betroffenen Bolt-Fahrer*innen der

¹³⁴ Siehe auch die FAQs auf der Website zum Stichwort „Bolt Kommission in Österreich“. U.a. <https://support.taxify.eu/hc/de/articles/4405211079186-Bolt-Kommission-in-%C3%96sterreich> (10.1.2022). In Punkt 5.1 der Bolt-AGB für „Flottenpartner“ und Fahrer*innen ist diesbezüglich jedoch explizit festgehalten: „Der Flottenpartner / Fahrer anerkennt, dass sich die Bolt-Gebühren von Zeit zu Zeit ändern können.“

¹³⁵ Bei den Ride-Hailing Plattformen im Allgemeinen (Uber, Bolt usw.) kommt in Zusammenhang mit der Preisgestaltung eine Reihe von Aspekten hinzu, auf die hier nicht im Detail eingegangen werden kann. Das gilt etwa für die Frage, ob von Fahrgästen Stornogebühren eingehoben und an die „Flotten-Partner“ weitergegeben, ob zusätzliche Gebühren wie bspw. Maut- oder Flughafengebühren berücksichtigt oder ob – wie in § 14 (1a) GelverkG angesprochen – bei Fahrten über die Landesgrenzen hinaus Zuschläge verrechnet werden. U.a. <https://support.taxify.eu/hc/de/articles/4405389269394-Wie-werden-die-Preise-berechnet-> (10.1.2022).

¹³⁶ Ein anderer Kritikpunkt an Bolt bezieht sich auf den Umstand, dass es – wie ein*e Fahrer*in es formuliert – „keine Stornogebühr“ (UBER:Bolt070110A: 81-83) gebe, zumal Fahrgäste laut Website bzw. laut Punkt 4.16 der Bolt-AGB diese unter bestimmten Umständen nicht zahlen müssen. Das betrifft bspw. Fälle, in denen Kund*innen statt Kartenzahlung eine andere Zahlungsmethode (z.B. Bargeldzahlung) gewählt haben oder die Fahrt unmittelbar nach Annahme des Auftrags (2-4 Minuten) stornieren. U.a. <https://support.taxify.eu/hc/de/articles/4405104530834-Stornierungsgeb%C3%BChr-wurde-nicht-hinzugef%C3%BCgt> (10.1.2022).

erstgenannten Gruppe sich niemand zu seinen*ihren Arbeitszeiten äußert, ist bei den Selbstständigen konkret etwa von einer Sechstageswoche bzw. von einer 56- bis 64-Stundenwoche (UBER:Bolt181010B: 99-104) oder von einer Sechs- bis Siebentageswoche bzw. 66- bis 77-Stundenwoche die Rede (UBER:Bolt040110A: 79).

Was die **Kontrolle der Arbeitszeit** anbelangt, gibt es laut den Interviews auch im Verhältnis zwischen Bolt und den „Flotten-Partnern“ bzw. ihren Fahrer*innen keinerlei Vorgaben. Das heißt, wann die App aktiviert bzw. deaktiviert wird, um einen Dienst zu beginnen bzw. zu beenden, obliegt ausschließlich den Fahrer*innen (u.a. UBER:Bolt181010B: 93; UBER:Bolt181011A: 66-69). Für unselbstständig Beschäftigte gilt das nur, wenn sie nicht mit ihren Arbeitgeber*innen fixe Dienstzeiten vereinbart haben, was v.a. bei Fahrer*innen mit einem eigenen, von Arbeitgeber*innen zur Verfügung gestellten Auto nicht der Regel entspricht (u.a. UBER:Bolt070110A: 52-58). Das einzige, was in den Interviews in Richtung einer Kontrolle von Arbeitszeit anklingt, ist der Umstand, dass Bolt bei längerer Inaktivität – die Rede ist von einigen Wochen – (automatisierte) E-Mails verschicke und ggf. auch Accounts sperre, so dass bei späterer Wiederaufnahme der Arbeit eine Kontaktaufnahme zwecks Reaktivierung der Accounts erforderlich sei (u.a. UBER:Bolt181011A: 69-73).

Gefragt nach **Zeiten, die für die Arbeit aufzuwenden sind**, ohne dass man dafür bezahlt werde, meinen einige der nach KV-Modell unselbstständig Beschäftigten, dass es so etwas in ihrem Fall nicht gebe (u.a. UBER:Bolt070110A: 136-137). Bei nach dem Provisions-Modell unselbstständig Beschäftigten bzw. selbstständigen Fahrer*innen sind in erster Linie Stehzeiten und Leerfahrten Thema. Hinzu kommen bei Bolt (und Uber) mögliche Zwischenstopps von Kund*innen, die laut interviewten Fahrer*innen häufig viel Zeit in Anspruch nehmen (u.a. UBER:Bolt271010A: 135). Von zentraler Bedeutung ist jedoch – ähnlich wie bei Uber – die Frage von Staus bzw. allgemein von hohem Verkehrsaufkommen, weil solche Zeiten angesichts des Systems von vorab vereinbarten Fixpreisen auch bei Bolt zwangsläufig unbezahlte Arbeitszeit seien (u.a. UBER:Bolt201010A: 5-7/94-96). Viele halten vor diesem Hintergrund fest, tagsüber überhaupt nicht über Ride-Hailing Plattformen wie Bolt zu fahren (u.a. UBER:Bolt181010B: 106; UBER:Bolt271010A: 21-25/36-37/103).

Gefragt nach **arbeitsbedingten Aufwendungen**, die für den Job erforderlich, aber selbst einzubringen sind, verweisen die Interviewten im Allgemeinen auf jene Punkte, die auch im Falle von Uber zur Sprache kommen (u.a. UBER041010A: 78-81). So installieren – selbstständige wie unselbstständige – Fahrer*innen die von Bolt zur Verfügung gestellte App ohne Aufwandsentschädigung auf das eigene Privathandy (u.a. UBER:Bolt070110A: 140-143).¹³⁷ Bei selbstständigen Fahrer*innen kommen das Auto sowie Ausgaben für dessen Erhalt (Service usw.), die Versicherung sowie den Sprit hinzu (u.a. ebd.: 109; UBER:Bolt181010B: 31; UBER:Bolt201010A: 7).

(4.5.3) *Prinzip II: Arbeitsbedingungen*

In Zusammenhang mit Fragen der Arbeitssicherheit und des Arbeitsschutzes gibt es auch bei Bolt ein Thema, das von nahezu allen Interviewpartner*innen angesprochen wird, nämlich **unangenehmes bis aggressives Verhalten von Kund*innen**. Einige kennen das zwar bloß aus Erzählungen von Kolleg*innen (u.a. UBER:Bolt040110A: 182-185). Die meisten haben aber selbst Erfahrungen damit gemacht (u.a. UBER:Bolt070110A: 154-157; UBER:Bolt271010A:

¹³⁷ In Punkt 4.7 der Bolt-AGB ist auch explizit festgehalten, dass Fahrer*innen selbst dazu verpflichtet sind, „alle Geräte und Mittel, die zur Erbringung der Taxidienstleistungen [...] erforderlich sein können, auf eigene Kosten bereitzustellen, zu nutzen und zu warten, einschließlich Auto, Smartphone“ usw.

80-83). Besonders Kund*innen unter Alkoholeinfluss, die v.a. nachts anzutreffen seien, legen demnach häufig aggressives Verhalten an den Tag, missachten Vorgaben oder verweigern die Zahlung (u.a. ebd.: 99-101; UBER:Bolt201010A: 63-67). Auch kurzzeitige Preissteigerungen bei Bolt seien, wie ein*e Fahrer*in meint, mitunter Ursache von Aggressionen: „[D]ie sind gewohnt, immer günstig zu fahren, und wenn die Nachfrage steigt, steigt auch der Preis. Und [...] da sind dann wieder Aggressive im Fahrzeug.“ (UBER:Bolt181010B: 52-58) Wenn es um **Maßnahmen** geht, die **angesichts von solch aggressivem Verhalten** ergriffen werden, verweisen viele auf Versuche, die betreffenden Fahrgäste zu beruhigen – sie im Falle des Falles aber auch des Autos zu verweisen (u.a. UBER:Bolt271010A: 93/113-115/127-129). In den Interviews hingegen keine Erwähnung finden – abgesehen von der Möglichkeit, sich über Kund*innen zu beschweren (s.u.) – allfällige von Bolt in diesem Kontext etablierte Sicherheitsmaßnahmen.¹³⁸

Auch von den Bolt-Fahrer*innen häufig angesprochen wird das Thema **Verkehrsunfälle** (u.a. UBER:Bolt201010A: 33), mit dem viele bereits selbst Erfahrungen gemacht haben (u.a. UBER:Bolt070110A: 118-125). Dabei angesprochen wird u.a. der bestehende Versicherungsschutz für Fahrgäste und Fahrzeuge (u.a. UBER:Bolt271010A: 47-50; UBER:Bolt201010A: 33-35).¹³⁹ Spezielle **Maßnahmen von Bolt zur Unfallprävention** bzw. zur Erhöhung der Arbeitssicherheit sind den interviewten Fahrer*innen hingegen nicht bekannt (u.a. ebd.; UBER:Bolt070110A: 158-159; UBER:Bolt181010B: 125-126). Auf der Bolt-Website wird in Zusammenhang mit Unfällen so auch eher auf die Möglichkeit denn auf die Notwendigkeit verwiesen, diese zu melden. Konkret heißt es da: „Zögere nicht uns dies mitzuteilen, indem du dich an unser Support-Team wendest.“¹⁴⁰ In Bezug auf den **Infektionsschutz während der Corona-Pandemie** wird auf der Bolt-Website nur allgemein auf die „Richtlinien der Gesundheitsbehörde deines Landes“ verwiesen, die man befolge – während über Social Media-Kanäle wie bspw. Facebook immer wieder Updates zu aktuellen Vorgaben wie die FFP2-/Maskenpflicht verbreitet werden (u.a. 20.5.2020, 1.7.2021).¹⁴¹ Ein*e Interviewpartner*in berichtet zudem, dass Bolt zu Beginn der Pandemie im Frühjahr 2020 (Stoff-)Masken und Desinfektionstücher an „Flotten-Partner“ verteilt habe (u.a. UBER:Bolt040110A: 168-171).

Im KV (Artikel X.1) wird bzgl. **krankheitsbedingter Arbeitsverhinderungen** auf die Bestimmungen des Entgeltfortzahlungsgesetzes verwiesen, was – neben einer regulären Krankenversicherung – zumindest bei den nach KV-Modell unselbstständig beschäftigten Bolt-Fahrer*innen auch üblich zu sein scheint (u.a. UBER:Bolt201010A: 36-41). Ebenso wie unselbstständige

¹³⁸ Für Fahrgäste gibt es in der Bolt-App ein Notfall-Hilfe-Symbol, über das rasch lokale Notfalldienste kontaktiert werden können (z.B. aus gesundheitlichen oder Sicherheitsgründen). Ob es Vergleichbares auch für Fahrer*innen gibt, ist unklar. U.a. <http://support.taxify.eu/hc/de/articles/360021772979-Verwenden-der-Notfall-Hilfe> (10.1.2021).

¹³⁹ Ein mehrfach von unselbstständig beschäftigten Fahrer*innen sog. „Flotten-Partner“ angesprochenes Thema sind Selbsthalte, die sie im Falle von selbstverschuldeten (aber nicht grob fahrlässig verursachten o.Ä.) Unfallschäden den Taxiunternehmen gegenüber zu tragen haben. Diese – in einem Interview ist konkret von 500 EUR die Rede (UBER:Bolt070110A: 111) – basieren den Interviews zufolge auf informellen Abmachungen zwischen Fahrer*innen und Unternehmer*innen und seien in der Taxibranche weitverbreitet (u.a. ebd.: 111-117; UBER281010A: 167-173). Arbeitsrechtlich unproblematisch sind solche Vereinbarungen freilich nicht.

¹⁴⁰ U.a. <https://support.taxify.eu/hc/de/articles/115002920734-Einen-Vorfall-melden> (10.1.2022). Ähnlich für Fahrgäste: <https://support.taxify.eu/hc/de/articles/360000440614-Meldung-eines-Sicherheitsvorfalls> (10.1.2022).

¹⁴¹ U.a. <https://support.taxify.eu/hc/de/articles/360017279999-Infos-zu-COVID-19>, <https://www.facebook.com/BoltAustria> (18.1.2022).

unterliegen zudem auch selbstständige Fahrer*innen in Österreich der Krankenversicherungspflicht. Das impliziert – wie dargelegt –, dass sie Leistungen wie ärztliche Hilfen und unter bestimmten Voraussetzungen Krankengeld, nicht jedoch eine Entgeltfortzahlung in Anspruch nehmen können. Ähnliches gilt für *Urlaube* (siehe auch Artikel VII des KV), auf die zumindest im Falle der nach KV-Modell unselbstständig Beschäftigten ein regulärer, mind. fünfwöchiger Anspruch bestehe (u.a. UBER:Bolt070110A: 126-127). Selbstständige Fahrer*innen hingegen geben an, zwar auf Urlaub gehen zu können, während dieser Zeit jedoch nicht bezahlt zu werden (u.a. UBER:Bolt181010B: 98). Andere negative Konsequenzen seien mit urlaubs- oder auch krankheitsbedingten Abwesenheiten jedoch auch bei Bolt nicht verbunden. Allenfalls könne es bei längerer Inaktivität aus solchen Gründen zu einer Deaktivierung des Fahrer*innen-Accounts kommen (s.o.) (u.a. UBER:Bolt181011A: 69-73).

In Bezug auf *datenschutzrechtliche Bestimmungen* verfügt Bolt u.a. über eine Datenschutzerklärung, die „Flotten-Partner“ und Fahrer*innen bei der Registrierung akzeptieren müssen und in der u.a. dargelegt wird, welche (personenbezogenen) Daten erhoben und wie diese verarbeitet werden (u.a. Standortdaten).¹⁴² Wenngleich diese zu Beginn des Registrierungsprozesses von allen Fahrer*innen zu akzeptieren ist, meinen die Interviewten, in diesem Zusammenhang über wenig Wissen zu verfügen (u.a. UBER:Bolt181010B: 157-159; UBER:Bolt181011A: 104-107). In Bezug auf die Frage, ob beim Kontakt mit Kund*innen persönliche Daten bekannt werden (UBER:Bolt040110A: 93), kritisiert ein*e Fahrer*in, dass bei Bolt die Telefonnummern über die App wechselseitig einsehbar seien (ebd.).¹⁴³

(4.5.4) Prinzip III: Verträge

Was das *Verhältnis von Bolt zu den „Flotten-Partnern“* anbelangt, gibt es laut den Interviews – analog zu Uber – keinen *Vertrag* im engeren Sinn (u.a. UBER:Bolt181011A: 77; UBER:Bolt040110A: 32-49). Vielmehr sei es so, dass lediglich im Zuge des *Registrierungsprozesses* bestimmte Dinge (z.B. AGB) akzeptiert werden müssen, wobei die Registrierung früher z.T. vor Ort im Bolt-Büro passierte (u.a. UBER:Bolt040110A: 156-163), mittlerweile hingegen nur noch online durchgeführt werde (u.a. UBER:Bolt181011A: 6-9/76-77; UBER:Bolt181010B: 135-140). Bei „Partnern“ mit Beschäftigten laufe der Registrierungsprozess so ab, dass zuerst der*die Unternehmer*in sich und seine*ihre Fahrer*innen registrieren müsse (u.a. UBER:Bolt181011A: 10-15; UBER:Bolt040110A: 34-41). In einem zweiten Schritt sei eine Registrierung durch die *Fahrer*innen* erforderlich, um die Bolt-App nutzen zu können. Dabei seien bestimmte Dokumente hochzuladen (z.B. Führerschein, Taxischein, Gewerbeschein usw.). Auch das Fahrzeug, das ebenfalls bestimmte Voraussetzungen erfüllen müsse, sei zu registrieren.¹⁴⁴ Eine *Kopie der akzeptierten Bedingungen* sei den „Partnern“ jedoch nicht ausgehändigt bzw. übermittelt worden (u.a. UBER:Bolt040110A: 58-61).

¹⁴² U.a. <https://bolt.eu/de/legal/at/privacy-for-drivers/> (18.1.2022). Zudem wird in Punkt 11 der Bolt-AGB für „Flottenpartner“ und Fahrer*innen auf datenschutzrelevante Punkte eingegangen.

¹⁴³ Den Ausführungen auf der Website zufolge ist es möglich, Fahrgäste über zwei Kanäle zu kontaktieren (bzw. von diesen kontaktiert zu werden): (1) Versendung einer In-App-Nachricht (steht nur während des Auftrags zur Verfügung); (2) Anruf des Fahrgasts (steht auch noch 24 Stunden danach zur Verfügung). Ob in letzterem Fall die Telefonnummern auch direkt einsehbar sind, geht hieraus allerdings nicht hervor. U.a. <https://support.taxify.eu/hc/de/articles/360008949133-Einen-Fahrgast-kontaktieren>, <https://support.taxify.eu/hc/de/articles/360021642019-Wie-kann-ich-meinen-Fahrer-kontaktieren> (10.1.2022).

¹⁴⁴ U.a. <https://support.taxify.eu/hc/de/articles/4402853831314-Erforderliche-Fahrerdokumente>, <https://support.taxify.eu/hc/de/sections/4406002521746-Anforderungen-an-Fahrer-und-Fahrzeuge> (18.1.2021).

Auch die unselbstständig Beschäftigten geben an, lediglich im Zuge des Registrierungsprozesses bei Bolt einzelne Bedingungen akzeptiert zu haben (u.a. UBER:Bolt181011A: 9; UBER:Bolt201010A: 5; UBER:Bolt271010A: 34-35/110-113; UBER:Bolt070110A: 143). Ein Vertrag im engeren Sinn sei aber auch in ihrem Fall nicht unterzeichnet und eine Kopie der akzeptierten Bedingungen nicht übermittelt worden (u.a. ebd.: 204-217). Aus der Website geht jedoch hervor, dass im Zuge der **Registrierung** bei Bolt die „Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Flottenpartner/Fahrer zur Erbringung von Taxidienstleistungen“ (AGB) sowie die „Datenschutzerklärung für Fahrer zur Erbringung von Taxidienstleistungen“ akzeptiert werden müssen – und dass u.a. diese Dokumente auch auf der Website (für alle) zum Download zur Verfügung stehen.¹⁴⁵ Ob zu diesen Bestimmungen in späteren Schritten des Registrierungsprozesses noch weitere hinzukommen, ist nicht bekannt.¹⁴⁶

Da die interviewten Fahrer*innen – wie dargelegt – meinen, keinen Vertrag unterzeichnet zu haben und sich nicht (im Detail) an die akzeptierten Geschäfts- bzw. Nutzungsbedingungen erinnern zu können, wissen sie auch nichts über allfällige **Änderungen dieser Bedingungen**.¹⁴⁷ An **problematische Vertragsklauseln** o.Ä. können sich die Interviewten ebenfalls nicht erinnern (u.a. UBER:Bolt181011A: 88-89; UBER:Bolt181010B: 141-156) bzw. meinen sie, sich nicht ausreichend dafür interessiert zu haben, um das beurteilen zu können (u.a. UBER:Bolt040110A: 50-57; UBER:Bolt070110A: 214-215). Details zur **Haftungsfrage** sind jedenfalls in Punkt 12 der AGB verankert, wo auf Fragen der Haftung u.a. für Schäden, Verluste o.Ä. eingegangen wird, die bspw. bei der Nutzung der Bolt-App entstehen. Während im Allgemeinen die Verantwortung hierfür bei den „Partnern“ liege, wird in Punkt 4.17 der AGB dargelegt, dass im Falle einer Verschmutzung des Fahrzeugs durch Bolt-Fahrgäste unter bestimmten Bedingungen (u.a. Dokumentation des Schadens) versucht werde, die Reinigungskosten von besagten Fahrgästen einzutreiben.¹⁴⁸

Wenngleich, wie dargelegt, die interviewten Fahrer*innen in den Nutzungsbedingungen von Bolt selbst keine als unfair erachteten Klauseln entdeckten, wird v.a. in Bezug auf zwei, damit zusammenhängende Punkte in den Interviews nichtsdestotrotz Kritik geäußert.¹⁴⁹

Das betrifft zum ersten die **Frage der Bewertungen**. Laut Punkt 8 der AGB gibt es bei Bolt zwei unterschiedliche Bewertungssysteme, die sog. „Bewertung“, die von Kund*innen durchgeführt wird, und die „Aktivitätswertung“, die „auf dem Akzeptieren, Ablehnen, Nichtreagieren und Abschließen von Taxidiensten basier[t]“ (Punkt 8.2). Aus den FAQs auf der Website geht dabei hervor, dass erstere jeweils anhand der letzten 40 bewerteten Fahrten, letztere anhand der letzten 80 angebotenen Fahrten berechnet wird.¹⁵⁰ Unterschreitet eines der beiden Ratings

¹⁴⁵ U.a. https://fleets.bolt.eu/signup?utm_campaign=bolt-fleets&utm_medium=city-cards&utm_source=website, <https://bolt.eu/en/legal/> (10.1.2022).

¹⁴⁶ In Bezug auf die Frage der Adäquanz des Vertragsverhältnisses haben Uber- bzw. Bolt-Fahrer*innen vergleichbare Überlegungen angestellt, weshalb diese gesammelt im Unterkapitel zu Uber dargestellt wurden.

¹⁴⁷ Bei Bolt finden sich Bedingungen der Vertragsänderung (u.a. Bekanntgabe, Zeiträume) in Punkt 14 der AGB.

¹⁴⁸ U.a. <http://support.taxify.eu/hc/de/articles/4404972324626-Fahrgast-hat-mein-Fahrzeug-verschmutzt> (10.1.2022).

¹⁴⁹ Hinzu kommt auch im Falle von Bolt, dass „Flotten-Partner“ und Fahrer*innen bspw. in Punkt 2.1.6 der AGB zwar dazu verpflichtet werden, sich an Gesetze und Vorgaben wie etwa Höchstarbeitszeiten zu halten, dass es aber offenbar keine Form des Auditings gibt, um die Einhaltung dieser Verpflichtung zu kontrollieren.

¹⁵⁰ U.a. <https://support.taxify.eu/hc/de/articles/115002946174-Ich-habe-Probleme-mit-der-Aktivit%C3%A4tsbewertung>, <https://support.taxify.eu/hc/de/articles/115003396994-Meine-Bewertung-ist-niedrig> (10.1.2022).

einen gewissen Grenzwert, drohen Sanktionen. In den Interviews wird in Bezug auf diese Ratings (u.a. UBER:Bolt040110A: 112-115; UBER:Bolt070110A: 182-183) von manchen problematisiert, dass es hier zwar Sanktionen aber keine Belohnungen gebe (u.a. ebd.: 186-187). Einige der Fahrer*innen kritisieren zudem die mangelhafte Nachvollziehbarkeit der Ratings (u.a. UBER:Bolt040110A: 186-191; UBER:Bolt271010A: 94-97). Hinzu kommen laut manchen Interviews tendenziöse bis rassistische Kommentare bspw. zu (vermeintlich) mangelhaften Deutschkenntnissen (u.a. UBER:Bolt201010A: 63). Auch dass gegen solche Bewertungen nicht vorgegangen werden könne, wird kritisiert (u.a. UBER:Bolt181010B: 69-72/133-134).

Ein anderer, damit zusammenhängender Punkt, der von vielen problematisiert wird, betrifft die Frage, ob bzw. unter welchen Voraussetzungen es möglich ist, **Aufträge abzulehnen**. In den FAQs auf der Bolt-Website wird explizit darauf hingewiesen, dass Bestellungen nicht angenommen bzw. auch noch nach Annahme von den Fahrer*innen storniert werden können, wobei negative Konsequenzen nicht ausgeschlossen werden.¹⁵¹ In den Beschäftigten-Interviews wird bestätigt, dass es im Falle von Bolt möglich sei, Aufträge abzulehnen bzw. auch zu stornieren (u.a. UBER:Bolt070110A: 162-171). Beides wirke sich i.d.R. jedoch negativ auf die Aktivitätswertung aus und könne so eine temporäre Sperre zur Folge haben, was von vielen als „unfair“ (UBER:Bolt201010A: 69) wahrgenommen wird (u.a. UBER:Bolt040110A: 112-119; UBER:Bolt070110A: 167-181). Vor allem jedoch sei es auch gesetzlich aufgrund der Beförderungspflicht gem. § 9 Länder-BO (siehe auch § 13 Abs 3a GelverKG) nicht möglich, eine Fahrt zu stornieren, wenn – wie das bei Bolt der Fall sei – die Details des Auftrags (Preis usw.) erst sichtbar werden, wenn der Fahrgast bereits abgeholt ist (u.a. UBER:Bolt181011A: 53-59; UBER:Bolt040110A: 106-107).

(4.5.5) *Prinzip IV: Management-Prozesse*

Was die **Frage von Kontakten zur Plattform** betrifft, wird auf der Website von Bolt auf ein sog. „Help-Center“ (Online-FAQs für Fahrer*innen wie auch für Fahrgäste) verwiesen, auf dem Antworten auf allgemeine Fragen gesammelt sind.¹⁵² In diesen FAQs findet sich bei unterschiedlichsten Problemen (z.B. mit der Abrechnung oder mit der App) der Hinweise für Fahrer*innen, das lokale „Support-Team“ entweder über die App oder über E-Mail zu kontaktieren. Einige der interviewten Fahrer*innen bestätigen auch, dass es solche Kontaktmöglichkeiten bei Bolt – konkret etwa über In-App-Chat bzw. E-Mail – gibt (u.a. UBER:Bolt271010A: 84-85). Einen telefonischen Kontakt zu Bolt gebe es jedoch für unselbstständige Fahrer*innen eines „Bolt-Partners“ nicht bzw. stehe dieser lediglich den Taxiunternehmer*innen selbst zur Verfügung (u.a. UBER:Bolt070110A: 143-153/218-227; UBER:Bolt201010A: 49-51). Auch für diese bestehe aber bei Bolt keine Garantie – ja, es sei sogar relativ unwahrscheinlich –, dass telefonisch jemand zu erreichen ist; ebenso wenig könne man verbindlich mit einem Rückruf rechnen (u.a. UBER:Bolt040110A: 135-137). Auf E-Mail-Anfragen hingegen werde ebenso verbindlich wie zeitnahe – ein*e Interviewpartner*in spricht von max. 24 Stunden – reagiert (u.a. ebd.: 144-151). Grundsätzlich gebe es auch die Möglichkeit, bei Problemen (z.B. technischen Problemen mit der App) persönlich im Büro im 3. Bezirk in Wien vorbeizukommen,

¹⁵¹ Davon ausgenommen sind nur begründete Ausnahmen (z.B. „[w]enn Du die Fahrt aufgrund einer falschen Kategorieauswahl oder eines Fehlverhaltens des Fahrgastes stornieren musst“), für die in der App eine Begründung abzugeben ist („wähle bitte den entsprechenden Stornierungsgrund aus und melde den Fall unserem Support-Team“). U.a. <https://support.taxify.eu/hc/de/articles/4405396137874-Bestellung-wurde-storniert> (10.1.2022).

¹⁵² U.a. https://support.taxify.eu/hc/de?utm_campaign=bolt-support&utm_medium=footer&utm_source=website (10.1.2022).

wenngleich Bolt alle Kommunikation auf elektronischem Weg abwickeln wolle (u.a. UBER:Bolt201010A: 84-86; UBER:Bolt070110A: 220-227; UBER:Bolt040110A: 140-143). Dies gelte nunmehr auch für den Registrierungsprozess, wofür früher ein Besuch im Büro üblich gewesen sei (u.a. ebd.: 156-159).

Vor dem oben skizzierten Hintergrund der Häufigkeit von *Problemen mit aggressiven Fahrgästen* ein spezielles Thema markiert die *Frage des Vorgehens in solchen Fällen*. In den FAQs auf der Bolt-Website heißt es dazu: „Bitte beachte, dass unprofessionelles Fahrgast-/Fahrerverhalten wie Aggressivität, unangemessener Körperkontakt, Gewalt oder anderes Fehlverhalten nicht toleriert werden. Melde diesen Vorfall bitte und füge, wenn möglich, jeden Beweis und Zeugen bei.“¹⁵³ In den Fahrer*innen-Interviews wird die Möglichkeit, sich über (bspw. aggressive) Kund*innen zu beschweren, bestätigt – und viele Interviewte betonen, davon auch bereits Gebrauch gemacht zu haben (u.a. UBER:Bolt271010A: 80-82; UBER:Bolt040110A: 176-181). Dabei wird von manchen kritisiert, dass es bei Beschwerden über Fahrgäste keinerlei Rückmeldungen von Bolt gebe und man entsprechend auch nicht wisse, ob das – bspw. im Sinne einer Verwarnung o.Ä. – irgendwelche Konsequenzen nach sich ziehe (u.a. UBER:Bolt271010A: 84-91).

Was *Verwarnungen, Sperren o.Ä.* anbelangt, werden in Punkt 13 der AGB von Bolt die Bedingungen für eine Aussetzung bzw. Kündigung der Vereinbarung geregelt.¹⁵⁴ Im Kern werden dabei Verstöße gegen die vereinbarten Bedingungen bzw. gegen geltende Gesetze als Grund für eine Aussetzung bzw. Kündigung des Zugriffs genannt, wobei in Punkt 13.4 die Notwendigkeit einer Begründung und in Punkt 13.7 die Möglichkeit einer Anfechtung durch „Partner“ bzw. Fahrer*innen dargelegt werden. In Bezug auf letztgenannten Aspekt ist auch von einem internen Beschwerdeverfahren die Rede, in dessen Rahmen solche Anfechtungen geschehen können. In Punkt 8.3 wird zudem darauf verwiesen, dass unterdurchschnittliche Bewertungen alleine nicht Grund für eine Kündigung sein können. Unterschreiten die Ratings eines*r Fahrer*in regional festgelegte Grenzwerte, kann es laut Website aber zu einer temporären Sperre des Accounts kommen.¹⁵⁵ Mehrere der interviewten Fahrer*innen erzählen, selbst bereits (mehrfach) Erfahrungen mit temporären Sperren durch Bolt gehabt zu haben, wobei der Grund überwiegend (zu) niedrige Kund*innenbewertungen bzw. Aktivitätswertungen gewesen seien (u.a. UBER:Bolt040110A: 120-121; UBER:Bolt181010B: 52; UBER:Bolt271010A: 98-99). In Zusammenhang mit letztgenannter Wertung gebe es laut einem*r Interviewpartner*in bei Bolt auch Sperren dafür, zu viele Fahrten zu stornieren (UBER:Bolt070110A: 174-181).¹⁵⁶ Was die Länge der verhängten Sperren anbelangt, handle es sich laut den interviewten Fahrer*innen auch bei Bolt um ein kumulatives Sanktionsmodell, in dessen Rahmen die Sperre mit jedem Mal um ein paar Tage verlängert werde, wobei freilich auch der jeweilige Grund der Sperre in Rechnung zu stellen sei (u.a. UBER:Bolt070110A: 178-181; UBER:Bolt040110A: 125-127).

¹⁵³ U.a. <https://support.taxify.eu/hc/de/articles/115002920734-Einen-Vorfall-melden> (10.1.2021)

¹⁵⁴ Auch in den FAQs auf der Website wird darauf verwiesen, dass es zu einer dauerhaften oder vorübergehenden Sperrung des Fahrer*innen-Accounts kommen kann. In ersterem Fall werde der Grund in der App angezeigt. In letzterem finden sich folgende Ausführungen: „(#) Niedriger Aktivitätenscore oder Bewertungen: Der Account wird automatisch wieder entsperrt oder nach einer Re-Training Session. (#) Jegliche Form von Fehlverhalten: Der Account wird automatisch entsperrt nach einer Diskussion mit jemanden von unserem Supportteam oder nach einer Re-Training Session. (#) Verdächtigtes Verhalten: Account wird automatisch entsperrt.“ U.a. <https://support.taxify.eu/hc/de/articles/115002925114-Mein-Fahrer-Account-ist-gesperrt> (10.1.2022).

¹⁵⁵ U.a. <https://support.taxify.eu/hc/de/articles/115003396994-Meine-Bewertung-ist-niedrig> (10.1.2021).

¹⁵⁶ Außerdem komme es hier – wie dargelegt – auch nach längerer Inaktivität mitunter zu einer Sperrung des Accounts (u.a. UBER:Bolt181011A: 69-73).

Letztlich werden die genauen Gründe für die Dauer oder den Anlass einer Sperre aber nicht an die betroffenen Fahrer*innen kommuniziert, wobei es bei Bolt zumindest möglich sei, sich nach dem Anlass und der Dauer einer Sperre zu informieren und darauf eine Antwort zu erhalten (ebd.: 132-137).

Erfahrungen mit direkter Diskriminierung von Angehörigen bestimmter sozialer Gruppen durch Bolt sind in den Interviews kein Thema. Sehr wohl jedoch werden Erlebnisse mit rassistischen Kommentaren durch Kund*innen geschildert (u.a. UBER:Bolt201010A: 63). Gefragt nach **Maßnahmen, die Bolt ergreift, um Diskriminierung zu verhindern**, wissen die Interviewten wenig zu berichten (u.a. UBER:Bolt181010B: 125-126). Mehrere von ihnen sind jedoch davon überzeugt, dass auch Bolt – ähnlich wie Uber (s.o.) – bei (wiederholten) Beschwerden durch Fahrer*innen gegenüber einem*r Kund*in handeln und deren Account sperren würde (u.a. ebd.: 127-130; UBER:Bolt040110A: 176-181). Dabei ist im Falle von Bolt nicht bekannt, ob es Regelungen gibt, die auf den Schutz von Fahrer*innen vor Diskriminierung bzw. eine Förderung ihrer Gleichstellung abzielen. Eine eigene Richtlinie dazu ist auf der Website jedenfalls nicht vorhanden – und auch die AGB enthalten keinen Passus in diesem Sinn.¹⁵⁷ Allenfalls lässt sich der Hinweis auf der Website (s.o.), dass auch von Fahrgästen ein „Fehlverhalten nicht toleriert“ werde (inkl. dem Aufruf an Fahrer*innen, solches Fehlverhalten zu melden) in diesem Sinne interpretieren.¹⁵⁸

Ebenso wenig bekannt sind den interviewten Fahrer*innen **Initiativen zur Gleichstellung unterrepräsentierter Gruppen** wie bspw. Frauen. Dabei wird die Einschätzung geteilt, dass Frauen unter den Bolt-Fahrer*innen massiv unterrepräsentiert sind (u.a. UBER:Bolt271010A: 118-121). Woran das liegt, wissen die Interviewten jedoch nicht bzw. führen sie Gründe wie das erhöhte Risiko von Übergriffen, dem weibliche Fahrerinnen v.a. nachts ausgesetzt seien, ins Feld (u.a. UBER:Bolt271010A: 122-123).

(4.5.6) Prinzip V: Mitbestimmung

Nahezu alle interviewten Fahrer*innen berichten davon, **Kontakt zu Kolleg*innen** zu haben, die ebenfalls für Bolt fahren, und mit diesen im Austausch bspw. über die Arbeitsbedingungen bei Bolt zu stehen. Dies ergebe sich etwa aufgrund von teils längeren Stehzeiten u.a. an Taxi-standplätzen (u.a. UBER:Bolt181010B: 159-161; UBER:Bolt040110A: 192-197). Die Aussage „Unter Taxlern kennt man sich halt“ (UBER:Bolt181011A: 131) wird daher auch von vielen in ähnlicher Form wiederholt. Daneben spielen teils auch (WhatsApp-)Chatgruppen bzw. Social Media-Kanäle (Facebook- bzw. Telegram-Gruppen) eine Rolle, wobei man von diesen wiederum von Kolleg*innen bspw. auf Taxistandplätzen erfahre (u.a. UBER:Bolt181010B: 161-168; UBER:Bolt040110A: 204-207). Kanäle, die zum Zweck des Austauschs und der Vernetzung zwischen den Fahrer*innen seitens der Plattform zur Verfügung gestellt werden, gibt es bei Bolt jedoch nicht bzw. finden in den Interviews keine Erwähnung.

Proteste (u.a. Kundgebungen, Autokorsos) spielen in den Beschäftigten-Interviews ebenfalls eine große Rolle, wobei die überwiegende Mehrzahl sich auch hier gegen rechtliche Regularien und mithin an die Adresse der Gesetzgebung richtete. So wurden etwa in Wien, wie oben im Zusammenhang mit Uber bereits erläutert, immer wieder Demonstrationen von Taxilenker*innen gegen das Geschäftsmodell von Online-Vermittlungsdiensten bzw. die gesetzlichen Grundlagen dieses Modells abgehalten. Im Zusammenhang mit der dargestellten Novellierung des

¹⁵⁷ U.a. <https://bolt.eu/en/legal/> (23.1.2022).

¹⁵⁸ U.a. <https://support.taxify.eu/hc/de/articles/115002920734-Einen-Vorfall-melden> (10.1.2021).

gesetzlichen Rahmens kam es außerdem zu Protesten von Mietwagenlenker*innen. Auch von den interviewten Fahrer*innen werden diese Proteste von vielen erwähnt (UBER:Bolt040110A: 198-203) – und einige geben an, daran auch selbst teilgenommen zu haben (u.a. UBER:Bolt181011A: 132-147), wobei sie die Reformen der letzten Jahre z.T. auch als Erfolge solcher Proteste sehen (u.a. ebd.; UBER:Bolt181010B: 169-184/194). Vereinzelt werden in den Interviews zudem Proteste erwähnt, die die Arbeits- und Entgeltbedingungen bei Online-Vermittlungsdiensten zum Gegenstand und diese selbst zum Adressaten hatten (u.a. UBER:Bolt181011A: 108-113). In einem Interview wird etwa von einem Versuch berichtet, über eine Telegram-Gruppe eine Art wilden Streik bei Bolt zu organisieren, indem die Fahrer*innen – mit überschaubarem Erfolg – dazu aufgerufen wurden, für ein paar Stunden kollektiv die App zu deaktivieren (u.a. UBER:Bolt040110A: 207-211).

Die *Relevanz von Arbeitnehmer*innen- bzw. Arbeitgeber*innen-Organisationen* in der Taxibranche resultiert, wie oben bereits dargelegt wurde, v.a. aus dem Umstand, dass sie den KV verhandeln und damit wesentliche Parameter abstecken. Ansonsten ist v.a. die Relevanz der Gewerkschaften aus den einleitend dargelegten Gründen (u.a. niedriger gewerkschaftlicher Organisationsgrad) als marginal einzuschätzen. Dies – also die relative Irrelevanz der Gewerkschaften in der Branche – wird auch von den interviewten Fahrer*innen so gesehen (u.a. UBER:Bolt181010B: 197-198; UBER:Bolt040110A: 212-215; UBER:Bolt201010A: 89-92). Ein*e Interviewte*r formuliert es wie folgt: „[L]eider Gottes ist es so, dass in unserer Branche [...] die Wenigsten bei der Gewerkschaft angemeldet sind. Deswegen ist diese Unterstützung wirklich nur bis zu einem gewissen Punkt, das ist auch verständlich.“ (UBER:Bolt181011A: 150-151) Nur vereinzelt werden Kontakte zur vida, insbesondere zur vida-Flex in den Interviews angesprochen bzw. wird auf deren Präsenz bei den angesprochenen Protesten verwiesen (u.a. UBER:Bolt181011A: 150-151).

Von den selbstständigen Fahrer*innen, die Pflichtmitglieder in der WKO sind, wird auf die Frage nach ihrer Interessenvertretung von einigen auf die zuständige *WKO-Fachgruppe* verwiesen, wobei manche sich auch selbst darin engagier(t)en (u.a. UBER:Bolt181011A: 144-145). Andere hingegen meinen, dass auch die sog. „Taxiinnung“ für sie bzw. allgemein in der Branche keine große Rolle spiele, wenn es um Dinge wie Beratung oder Unterstützung geht (u.a. UBER:Bolt040110A: 212-219). Was die Positionierung der Taxiinnung zu den Ride-Hailing Plattformen betrifft, wird diese von vielen der Interviewten v.a. in der Vergangenheit zudem als „ambivalent“ eingeschätzt (u.a. UBER:Bolt181011A: 148-149).¹⁵⁹ Ein*e Interviewte*r formuliert es zugespitzt: „Also die Interessenvertretung, die Innung, war irgendwie kein Interessenvertretung.“ (UBER:Bolt181010B: 192) Ob es für Fahrer*innen bei Bolt Möglichkeiten gibt, sich – im Sinne einer betrieblichen Mitbestimmung bzw. Interessenvertretung – einzubringen bzw. mitzugestalten, wissen die Interviewten jedenfalls nicht. Ein*e Fahrer*in, der*die für Bolt fährt, meint diesbezüglich, Beschwerden oder Anregungen würden nicht viel bringen, u.a. weil Fahrer*innen ohnedies nie zu jemandem durchdringen können, der*die Verantwortung hat und diese auch übernehme, was ihn*sie letztlich zum ernüchternden Resümee bringt: „Als Fahrer, glaube ich, kannst du da nicht viel mitreden.“ (UBER:Bolt040110A: 20-23)

¹⁵⁹ Viele kritisieren vor allem, dass die Taxiinnung nicht konsequent genug gegen die mittlerweile reformierte Gesetzeslage und das mit ihr verbundene Mietwagenwesen vorgegangen sei, das von den Online-Vermittlungsdiensten entgegen seinen intendierten Zwecken und v.a. gegen die Interessen der Taxifahrer*innen genutzt worden sei (u.a. UBER:Bolt181010B: 191-194; UBER041011A: 5-6; UBER281010A: 115).

(4.6) ExtraSauber

(4.6.1) Einleitung: Das Unternehmen ExtraSauber

ExtraSauber ist eine Plattform für die Vermittlung von Reinigungsdienstleistungen, die 2014 vom Wiener Start-up extrafrei GmbH (Firmenbuchnummer: 419955g) gegründet wurde.¹⁶⁰ Aufgrund von kontinuierlichem Wachstum ist ExtraSauber mittlerweile in sechs österreichischen Städten bzw. Regionen präsent. Zudem erfolgte im Jahr 2019 eine Expansion nach Deutschland und 2021 in die Schweiz.¹⁶¹ Neben dem Büro in 1230 Wien verfügt das Unternehmen laut dem ExtraSauber-Management-Interview daher mittlerweile auch über ein zweites Büro in Mannheim. Auf die Frage, warum das Unternehmen in Österreich gegründet worden sei, verweist Co-Gründer Sebastian Schneider in einem Interview mit dem Branchenmagazin startup.info auf eine strategische Entscheidung: Während in Deutschland zu dieser Zeit in der Reinigungsbranche nämlich mehrere Start-ups mit finanzkräftigen Kapitalgebern gegründet worden seien (z.B. Homejoy), sei man bei ExtraSauber darum bemüht (gewesen), „to set up our business largely without external financial help“.¹⁶²

Tabelle 7: Zentrale Unternehmensinformationen ExtraSauber

Unternehmensname der nationalen Konzernmutter	extrafrei GmbH (419955g)
Gründung	2014
Umsatz	n/a
Beschäftigte	3 (2021)
Beschäftigte auf der Plattform	n/a
Globale Konzernmutter bzw. (Wirtschaftliche) Eigentümer	Christian Pauls (50%), Sebastian Schneider (50%)
Anzahl Unternehmen im Konzern	2
Umsatz	n/a
Beschäftigte	n/a
Beschäftigte auf der Plattform	n/a
Anzahl aktive Länder	3

Quelle: Orbis (2022); Firmenbuchmonitor (2022); Jahresberichte der Unternehmen

In den Partner-AGB („Über uns“) ist explizit festgehalten, dass ExtraSauber selbst keine Reinigungsdienste anbietet, sondern „ein Marktplatz [ist], auf dem sich unabhängige Auftragnehmer für Dienstleistungen („Dienstleister“) mit Auftraggebern („Nutzer“) zusammenfinden“.¹⁶³ Laut dem ExtraSauber-Management-Interview setzen sich die „Auftragnehmer*innen“ (sog. „Partnerunternehmen“) dabei aktuell – bezogen auf das Auftragsvolumen – zu rd. einem Drittel

¹⁶⁰ U.a. <https://www.firmenmonitor.at/Secure/CompanyDetail.aspx?CID=728080&SID=d446d87f-d482-45a6-a49a-bad4f80cff1c&PID=1>, https://www.ots.at/presseaussendung/OTS_20150529_OTS0069/wiener-putzportal-extrasauberat-bietet-wohnungsreinigung-zum-pauschalpreis-bild (2.3.2022).

¹⁶¹ U.a. https://www.ots.at/presseaussendung/OTS_20200312_OTS0106/eine-der-ersten-klimaneutralen-online-plattformen-deutschlands, <https://www.extrasauber.ch/magazin/das-extrasauber-prinzip> (2.3.2022).

¹⁶² U.a. <https://startup.info/dr-sebastian-schneider-extrasauber/> (2.3.2022).

¹⁶³ U.a. <https://www.extrasauber.at/partner/join> (2.3.2022).

aus Einpersonunternehmen (EPU) und zu rd. zwei Dritteln aus Reinigungsunternehmen mit Beschäftigten zusammen. Von einigen wenigen Ausnahmen abgesehen (u.a. CLEAN041121A: 37), geben die meisten Interviewten an, nicht exklusiv via ExtraSauber zu arbeiten, sondern neben den über die Plattform vermittelten Kund*innen u.a. auch Privatkund*innen zu haben (u.a. CLEAN061211A: 15-17; CLEAN071211B: 22-23; CLEAN291121A: 28-33).¹⁶⁴ Vor allem bei Klein- und Kleinstunternehmen dominieren jedoch die über ExtraSauber akquirierten Aufträge (u.a. ebd.: 37-41; CLEAN061211A: 38-45). „Auftraggeber*innen“ wiederum, die die Plattform nutzen, sind laut Management-Interview überwiegend Privat- und nur zum kleineren Teil Geschäftskund*innen. Dabei sei der Anteil letzterer, die sich u.a. dadurch auszeichnen, dass sie für gewöhnlich – im Sinne eines Abos – regelmäßige Reinigungstermine bspw. für ihre Büro- oder Geschäftsräumlichkeiten buchen (u.a. CLEAN061211A: 55-59; CLEAN071211B: 30-33), zuletzt jedoch im Steigen begriffen gewesen.

Im Allgemeinen wird über die Plattform ExtraSauber eine breite Palette unterschiedlichster Reinigungsdienstleistungen angeboten.¹⁶⁵ In Bezug auf Privatkund*innen gibt es dabei neben der sog. „Standardreinigung“ eine Vielzahl von Spezialreinigungen (z.B. sog. „Messie-Reinigung“ für stark verunreinigte Wohnungen). In letzterem Fall werden zwischen dem ExtraSauber-Support Team und den Kund*innen individuelle Preise vereinbart und die Reinigungsaufträge in der Folge in einem internen Pool vergeben.¹⁶⁶ Im Falle der „Standardreinigung“ können Kund*innen eine Reinigung zu einem vorab fixierten Preis über die App oder Website bestellen. Zu diesem Zweck müssen sie Informationen zur Wohnung bekanntgeben (z.B. Größe, Anzahl der Zimmer). Auf der Basis dieser Informationen errechnet der ExtraSauber-Algorithmus für die zum jeweiligen Wunschtermin verfügbaren Reinigungsarbeiter*innen Preise.¹⁶⁷ Mit Blick auf diese Preise sowie die Profile der Arbeiter*innen (Informationen zur Person, Foto, Kund*innenbewertung) können die Kund*innen alsdann einen konkreten Reinigungsauftrag buchen. Damit der ExtraSauber-Algorithmus für die „Standardreinigung“ mit Blick auf die verfügbaren Reinigungsarbeiter*innen einen Preis errechnen kann, müssen „Partnerfirmen“ im Zuge des Registrierungsprozesses für sich (im Falle von EPU) bzw. für ihre Beschäftigten eine Reihe von Informationen bekanntgeben. Konkret geht es um (a) die zeitliche Verfügbarkeit

¹⁶⁴ In den AGB für Partner (Teil III „Kündigung“) werden die Voraussetzungen bestimmt (u.a. Prämienzahlung an ExtraSauber), unter denen im Falle einer Kündigung über die Plattform akquirierte Kund*innen übernommen werden können. Zugleich gibt es keine klare vertragliche Regelung, die es verbietet, ExtraSauber-Kund*innen als Privatkund*innen „abzuwerben“. Von mehreren Interviewpartner*innen wird so auch von Fällen berichtet, in denen Kund*innen entsprechende Anfragen tätigten (u.a. CLEAN071211B: 205-211; CLEAN291121A: 28-33; CLEAN041121A: 80-83). Ob die von den Interviewten bemühte Loyalität mit dem Plattform-Management eine hinreichende Hürde ist, um die in der Literatur zu Care- und Reinigungsplattformen häufig angesprochene „danger of disintermediation“ (Woodcock/Graham 2020: 68) – also der Verselbstständigung der Beziehung zwischen Plattformarbeitenden und Kund*innen nach erfolgter Vermittlung über die Plattform – zu bannen, ist unklar.

¹⁶⁵ U.a. <https://www.extrasauber.at/reinigungsarten> (2.3.2022).

¹⁶⁶ Für manche der (entsprechend höherpreisigen) Spezialreinigungen wie etwa Fassaden- oder Tatortreinigungen sind spezielle Ausbildungen (bspw. eine abgelegte Lehrabschlussprüfung o.Ä.) erforderlich, die gegenüber ExtraSauber entsprechend nachgewiesen werden müssen (u.a. CLEAN061211A: 60-65/135-138).

¹⁶⁷ Die meisten Interviewten berichten von Erfahrungen mit Kund*innen, die – bspw. was die Größe oder den Verschmutzungsgrad der Wohnung anbelangte – Falschangaben machten (u.a. CLEAN141020B: 31-34) bzw. Zusatzservices wie eine Erledigung des Abwaschs erwarteten (u.a. CLEAN291121A: 112-113). Zumeist ließen sich solche Fälle aber durch die Klarstellung lösen, dass nur das gemacht werden könne, was bestellt und wofür entsprechend auch bezahlt wurde (u.a. ebd.: 114-117; CLEAN141010A: 35-36).

(d.h. die Zeiten, zu denen Reinigungsdienste gebucht werden können); (b) den Mindestbestellwert (d.h. den Preis, den eine Bestellung mindestens haben muss, um akzeptiert zu werden);¹⁶⁸ und (c) die Stundenkalkulationssätze (d.h. den Satz, der für die Kalkulation des Preises pro Stunde für die jeweilige Reinigungskraft zu berücksichtigen ist).

Laut Firmenmonitor fungieren derzeit die beiden Co-Gründer des Start-ups Christian Pauls und Sebastian Schneider als Geschäftsführer bzw. Prokurist der extrafrei GmbH.¹⁶⁹

(4.6.2) *Prinzip I: Bezahlung*

Reinigungsarbeiter*innen, die ihre Aufträge (teilweise) über ExtraSauber vermittelt bekommen, sind – wie erwähnt – entweder **selbstständig oder unselbstständig** erwerbstätig. In ersterem Fall können wiederum Einpersonunternehmen (EPU) und Reinigungsunternehmen mit Beschäftigten unterschieden werden (u.a. CLEAN041121A: 8-11; CLEAN291121A: 26-27; CLEAN061211A: 22-29; CLEAN071211B: 66-67).¹⁷⁰ In letzterem Fall handelt es sich um die unselbstständig Beschäftigten besagter (Sub-)Unternehmen (u.a. CLEAN141010A: 7; CLEAN141020B: 4; CLEAN071210A: 24-27), die dem *Rahmen-Kollektivvertrag* (KV) bzw. der dazugehörigen *Lohnvereinbarung* (LV) für *Arbeiterinnen/Arbeiter in der Denkmal-, Fassaden- und Gebäudereinigung, im sonstigen Reinigungsgewerbe und in Hausbetreuungstätigkeiten* unterliegen (sollten). Die Frage, ob – trotz des häufigen Verweises auf die große Bedeutung informeller Beschäftigungsverhältnisse in der Reinigungsbranche (u.a. CLEAN071211B: 87-89) – die existierenden formellen Beschäftigungsverhältnisse in (arbeits-)rechtlicher und kollektivvertraglicher Hinsicht (überwiegend) bestehenden Normen entsprechen, kann auf der Basis der erhobenen Daten nicht beantwortet werden. In einigen Interviews gibt es jedoch Hinweise auf Bedingungen (z.B. stark schwankende Arbeitszeiten an bis zu sieben Tagen die Woche ohne Ruhetag; Arbeit auf Abruf ohne längerfristige Perspektiven; fehlendes Wissen über Zuschläge und Sonderzahlungen o.Ä.), die an der Rechtskonformität mancher Beschäftigungsverhältnisse zweifeln lassen (u.a. CLEAN141020B: 39-40; CLEAN071210A: 34-57/74-83; CLEAN291121A: 45-51).

Selbstständige Reinigungsarbeiter*innen haben durch den oben erwähnten, im Zuge der Registrierung zu definierenden Stundenkalkulationssatz direkten Einfluss auf ihr Stundenverdienst. ExtraSauber definiert diesbezüglich eine Art „Mindestsatz“, wobei dieser in Reaktion auf das Fairwork-Feedback von 15 auf 20 EUR brutto die Stunde erhöht wurde. Im Management- und in mehreren Beschäftigten-Interviews wird zugleich darauf verwiesen, dass die von den selbstständigen Reinigungskräften gewählten Sätze vielfach über dem genannten Mindestsatz – konkret bei rd. 22 bis 27 EUR – liegen (u.a. CLEAN291121A: 80-99; CLEAN061211A: 66-69).

Anders stellt sich die Situation im Falle von **unselbstständig Beschäftigten** sog. „Partnerunternehmen“ dar, weil deren Stundenkalkulationssätze durch die Arbeitgeber*innen bestimmt wer-

¹⁶⁸ Was den Mindestbestellwert betrifft, verweisen einige der interviewten Reinigungsunternehmer*innen auf einen Wert von rd. 45 bis 65 EUR, unter dem eine profitable Reinigung nur schwer möglich sei (u.a. CLEAN291121A: 95-97; CLEAN071211B: 79).

¹⁶⁹ U.a. <https://www.firmenmonitor.at/Secure/CompanyDetail.aspx?CID=728080&SID=d446d87f-d482-45a6-a49a-bad4f80cffi1c&PID=1> (2.3.2022).

¹⁷⁰ Unter den für die vorliegende Studie interviewten Selbstständigen fanden sich fast ausschließlich Klein- und Kleinstunternehmer*innen, die – neben einzelnen Beschäftigten – auch selbst in der Reinigung tätig waren. Inwiefern das repräsentativ für die Gesamtheit der über ExtraSauber tätigen Unternehmen ist, ist nicht bekannt.

den (u.a. CLEAN071210A: 70-73; CLEAN071211B: 70-77) – und keine notwendige Beziehung zwischen diesen Sätzen und dem tatsächlichen Verdienst der Reinigungsarbeiter*innen besteht. In den „Partner-AGB“ findet sich jedoch u.a. die Verpflichtung, „Mindestlohnvorgaben“ einzuhalten.¹⁷¹ Im österreichischen Kontext impliziert das aufgrund des Fehlens eines gesetzlichen Mindestlohns, dass Beschäftigte entsprechend den Vorgaben des KV's entlohnt werden müssen.¹⁷² Der *KV* definiert dabei (seit 1/2021) eine wöchentliche Normalarbeitszeit von 40 Stunden (§ 6 (1) des KV) sowie (Mindest-)Stundenlöhne für sechs Lohngruppen zwischen 9,38 EUR und 11,43 EUR brutto.¹⁷³ Hinzu kommen Zuschläge und Sonderzahlungen (u.a. Urlaubszuschuss und Weihnachtsrenumeration, Über- und Mehrstundenzuschläge) (§§ 10 und 13 des KV). Bis vor Kurzem gab es bei ExtraSauber jedoch abgesehen von der erwähnten Verpflichtung in den AGB kein *Auditing-Verfahren*, mit dessen Hilfe überprüft wurde, inwiefern „Partnerunternehmen“ sich an diese halten. Zwischenzeitlich wurde ein solches Verfahren jedoch implementiert (s.u.).

Vom Bruttowert aller über die Plattform vermittelten Aufträge behält ExtraSauber, wie seitens des Managements bestätigt wird, 20 Prozent als *Plattformgebühr* ein. In den Interviews mit den Reinigungsarbeiter*innen wird diese Gebühr von den meisten eigenständig angesprochen, was auf die Bedeutung des Themas verweist (u.a. CLEAN041121A: 12-13/55; CLEAN141020B: 42-43; CLEAN061211A: 64). Anders als etwa im Bereich des Personentransports wird die Höhe der Gebühr dabei jedoch nur vereinzelt – und auch in diesen Fällen nur sehr verhalten – kritisch kommentiert (u.a. CLEAN061211A: 159-160/241). Andere verteidigen sie sogar mit Verweis bspw. auf die dadurch eingesparten Service- und Werbekosten (u.a. ebd.; CLEAN071211B: 202-205),¹⁷⁴ weshalb gelte: „[E]s tut weh, aber es ist ein Ding der Notwendigkeit“ (ebd.: 205). Es scheint naheliegend, dass die – im Vergleich zu anderen Branchen – seltene Problematisierung der (Höhe der) Plattformgebühren mit Faktoren wie den häufig persönlich(er)en Beziehungen zum Plattformmanagement zusammenhängen.

Neben der als eine Art Provision anfallenden Plattformgebühr gibt es bei ExtraSauber auch sog. *PRO-Lizenzen*, über die mehrere der Interviewten verfügen. Gegen eine monatliche Gebühr von zuletzt 59 EUR erhalten Reinigungsunternehmen im Rahmen dieser Lizenz verschiedene Leistungen (u.a. einen ergonomischen Transportrucksack sowie Reinigungsmittel), v.a. jedoch eine bessere Reihung am Portal (unabhängig von den Kund*innenratings) (u.a. CLEAN071210A: 127-129; CLEAN061211A: 91-93; CLEAN291121A: 125-131/241-243; CLEAN041121A: 56-59; CLEAN141010A: 55-57).

Was die *Arbeitszeit* anbelangt, berichten sowohl selbstständige als auch unselbstständige Reinigungsarbeiter*innen von rd. 20 bis 30 Wochenstunden, die alleine für die über ExtraSauber vermittelten Aufträge aufgewandt werden. Die meisten verweisen dabei jedoch auf – je nach

¹⁷¹ <https://www.extrasauber.at/partner/join> (2.3.2022).

¹⁷² [https://www.kollektivvertrag.at/kv/denkmal-fassaden-und-gebuedereiniger-arb/denkmal-fassaden-und-gebuedereiniger-rahmen/491977?term=monument](https://www.kollektivvertrag.at/kv/denkmal-fassaden-und-gebaeudereiniger-arb/denkmal-fassaden-und-gebuedereiniger-rahmen/491977?term=monument) (2.3.2022).

¹⁷³ Für die plattformvermittelte Reinigungstätigkeiten bei Privatkund*innen (z.B. „Reinigungstätigkeiten in [...] Privatwohnungen“) scheint zentral Lohngruppe 4 von Relevanz, im Bereich der Geschäftskund*innen auch die Lohngruppe 6 (z.B. „ständige (Unterhalts-)Reinigung in [...] Bürohäusern“), was auf Bruttostundenlöhne von 9,83 EUR bzw. 9,38 EUR hinausläuft (d.h. Bruttomonatslöhne von rd. 1700,90 EUR bzw. 1623,04 EUR) (§ 3 der LV).

¹⁷⁴ In Kooperation mit einem externen Anbieter übernimmt ExtraSauber etwa die Zahlungsabwicklung für die über die Plattform vermittelten Aufträge (ggf. inklusive Mahnwesen usw.), wobei offene Guthaben zwei Mal pro Monat an die „Partnerunternehmen“ überwiesen werden (u.a. CLEAN141020B: 40-41). U.a. <https://www.extrasauber.at/partner/support>, <https://www.extrasauber.at/partner/join> (2.3.2022).

Auftragslage – mehr oder weniger stark schwankende Arbeitszeiten (u.a. CLEAN041121A: 16-25/46-53; CLEAN071210A: 44-45; CLEAN141020B: 12-13) sowie im Falle der Selbstständigen auch auf bis zu zehn zusätzliche Wochenstunden für Privatkund*innen (u.a. CLEAN061211A: 38-45; CLEAN291121A: 36-45). Zumindest für die interviewten Selbstständigen ist die Entscheidung für Teilzeit dabei auch insofern selbstbestimmt, als aktuell aus persönlichen Gründen (z.B. aufgrund von Betreuungspflichten) nicht mehr möglich sei, wenn gleich über ExtraSauber durchaus die Option einer Aufstockung auf Vollzeit bestehe (u.a. ebd.: 40-41; CLEAN061211A: 46-51).

Was die *Kontrolle der Arbeitszeit* betrifft, sind – wie oben bereits angesprochen wurde – von „Partnerunternehmen“ bereits im Zuge des Registrierungsprozesses Verfügbarkeiten auszuweisen (u.a. CLEAN041121A: 100-105). Jenseits dieser Zeiten, die im Falle der selbstständigen Reinigungskräfte weitgehend selbstbestimmt festgelegt werden können, ist die Buchung eines Reinigungsauftrags nicht möglich (u.a. CLEAN061211A: 19-21/52-55; CLEAN291121A: 60-61). Im Falle unselbstständiger Reinigungsarbeiter*innen definiert der*die Arbeitgeber*in die Verfügbarkeit seiner*ihrer Beschäftigten, weshalb diese mit den vereinbarten Dienstzeiten übereinstimmen (sollten) (u.a. CLEAN071211B: 68-69; CLEAN071210A: 58-69). Während der mit „verfügbar“ ausgewiesenen Zeiten hingegen haben (auch selbstständige) Reinigungskräfte wenig Kontrollmöglichkeiten, weil sie hier zur Verfügung stehen *müssen* – und zwar insofern auch relativ kurzfristig, als (je nach Einstellung) vielfach noch am Vorabend bis 19 Uhr Aufträge für den Folgetag hereinkommen können (u.a. ebd.: 183-187; CLEAN291121A: 69/76-77).¹⁷⁵ Eine Ablehnung von Aufträgen während der Verfügbarkeit ist im Regelfall nämlich nicht (kostenfrei) möglich (s.u.).

Gefragt nach *Zeiten, die für die Arbeit aufzuwenden sind*, ohne dass man dafür bezahlt werde, meinen die meisten Interviewten, dass es so etwas bei ExtraSauber nicht gebe (u.a. ebd.: 108-111; CLEAN071210A: 124-125; CLEAN141020B: 16-17). Vor allem selbstständige Reinigungskräfte verweisen in diesem Zusammenhang lediglich auf Tätigkeiten wie die Verwaltung eingehender Aufträge, die Bearbeitung allfälliger Reklamationen oder die darauf bezogene Buchhaltung, die aber auch bei Privatkund*innen anfallen und daher nur bedingt ExtraSauber anzulasten seien (u.a. CLEAN041121A: 54-55; CLEAN061211A: 86-89; CLEAN071211B: 35-37). Ein spezielles Thema markiert zudem die Frage der Fahrtzeiten: Laut dem Management-Interview werde bei der Berechnung des Preises für einen Auftrag über ExtraSauber nämlich neben der für die Reinigung selbst erforderlichen Zeit auch die für die An- bzw. Rückfahrt notwendige Zeit berücksichtigt (konkret bspw. in der Stadt eine Stunde pro Auftrag). Seitens der interviewten Reinigungskräfte wird das überwiegend so bestätigt (u.a. CLEAN071210A: 92-95; CLEAN291121A: 100-107), wohingegen Einzelne davon nichts wissen und das entsprechend als unbezahlte Arbeitszeit fassen (u.a. CLEAN061211A: 70-75/84-87).

Gefragt nach *arbeitsbedingten Aufwendungen*, die für den Job erforderlich, aber selbst einzubringen sind, verweisen die Interviewten auf eine Reihe von Aspekten: **(1)** Zum ersten wird bereits auf der Website von ExtraSauber darauf hingewiesen, dass „Reinigungsmittel oder Reinigungsgeräte“ von den Reinigungskräften zu stellen sind. In Bezug auf **(a)** die Reinigungsgeräte explizit von dieser Regelung ausgenommen ist lediglich der Staubsauger im Rahmen der

¹⁷⁵ In Bezug auf die einzelnen Aufträge berechnet der ExtraSauber-Algorithmus ausgehend von der Art und Größe der Wohnung auch eine geschätzte Zeit, die für die jeweilige Reinigung aufzuwenden ist und die in den Beschäftigten-Interviews für grundsätzlich adäquat erachtet wird (u.a. CLEAN041121A: 31). Eine zusätzliche, v.a. für unselbstständig Beschäftigte relevante Kontrolle wird von den Kund*innen ausgeübt, die den Abschluss eines Auftrags qua Unterschrift in der App bestätigen müssen, worüber der Reinigungsauftrag abgenommen und die tatsächliche Arbeitszeit dokumentiert wird (u.a. ebd.: 29; CLEAN071210A: 84-91).

Standardreinigung, den Kund*innen zur Verfügung stellen müssen,¹⁷⁶ was i.d.R. auch passiere (u.a. CLEAN071210A: 132-141; CLEAN041121A: 59-61). Alle übrigen Reinigungsuntensilien – vom Wischmobb über den Putzkübel bis zu den Putzlappen – sind von den Reinigungsarbeiter*innen einzubringen (u.a. ebd.; CLEAN061211A: 98-99; CLEAN291121A: 132-135). Dasselbe gilt in Bezug auf **(b)** die Reinigungsmittel (u.a. CLEAN041121A: 59), wobei es hier für „Partnerunternehmen“ möglich ist, im 2020 etablierten Online-Shop von ExtraSauber – als „umweltschonend“ ausgewiesene – Mittel zu reduzierten Preisen zu erstehen,¹⁷⁷ wovon auch viele der Interviewten Gebrauch machen (u.a. CLEAN061211A: 90-97; CLEAN071210A: 126-131; CLEAN141020B: 58-59; CLEAN291121A: 118-125). Eine Bezifferung der damit verbundenen Kosten sei jedoch schwer (u.a. ebd.; CLEAN061211A: 94-97).

(2) Hinzu kommen zum zweiten die Kosten für den Transport, sei es mittels öffentlicher Verkehrsmittel (u.a. CLEAN071210A: 95-109; CLEAN141020B: 55-57) oder – was aufgrund des Umfangs der zu transportierenden Reinigungsgeräte und -mittel die Regel zu sein scheint – mittels eigenem Auto (u.a. CLEAN041121A: 59; CLEAN291121A: 136-137). **(3)** Zum dritten ist es auch in der Reinigungsbranche üblich, dass die Plattformarbeitenden die App als zentrales Werkzeug auf ihr privates Smartphone laden und dieses ebenso wie zentrales Zubehör (z.B. mobile Daten) mithin unentgeltlich für ihre Lohnarbeit nutzen. **(4)** Und viertens ist in den Partner-AGB von ExtraSauber („I. Allgemeines“) explizit festgehalten, dass gegenüber der Plattform „eine Haftpflichtversicherung mit einer dauerhaften Mindestdeckungssumme von 1 Million EUR je Schadensfall nachzuweisen“ ist.¹⁷⁸ Laut Management-Interview seien damit je nach Unternehmen Kosten im Umfang von ca. 25-40 EUR pro Monat verbunden.

(4.6.3) *Prinzip II: Arbeitsbedingungen*

Ein häufig erwähntes Thema in den Beschäftigten-Interviews sind unterschiedlich gelagerte **Konflikte mit Kund*innen**, was bis hin zu offener Aggression gehen könne, bspw. weil diese gerade schlecht gelaunt oder allgemein cholerisch veranlagt seien (u.a. CLEAN041121A: 77-83/224-225; CLEAN071210A: 152-155; CLEAN141010A: 21-26). Wenngleich es auch Reinigungsarbeiter*innen gibt, denen nichts Vergleichbares untergekommen ist (u.a. CLEAN061211A: 108-109; CLEAN071211B: 106-107; CLEAN291121A: 142-147), scheint dieses Phänomen bei Reinigungsarbeiten, die überwiegend in privaten Räumlichkeiten vonstatten gehen, weit verbreitet zu sein – und in manchen Fällen, wie ein*e Interviewte*r mit Blick auf ein konkretes Erlebnis berichtet, gar in tätlichen Übergriffen durch Kund*innen zu gipfeln (u.a. CLEAN141020B: 44-47).

Gefragt nach **Arbeitsunfällen** berichten die meisten Interviewten hingegen, selbst über keine Erfahrungen damit zu verfügen und im Allgemeinen wenig darüber zu wissen (u.a. CLEAN041121A: 74-75; CLEAN061211A: 100-103; CLEAN071210A: 142-145; CLEAN291121A: 138-142).¹⁷⁹ Lediglich eine*r der Interviewten verweist darauf, dass es auch

¹⁷⁶ <https://www.extrasauber.at/faq> (2.3.2022).

¹⁷⁷ U.a. https://www.ots.at/presseaussendung/OTS_20200312_OTSO106/eine-der-ersten-klimaneutralen-online-plattformen-deutschlands, <https://startup.info/dr-sebastian-schneider-extrasauber/>, <https://www.extrasauber.at/nachhaltigkeit> (2.3.2022).

¹⁷⁸ <https://www.extrasauber.at/partner/join> (2.3.2022).

¹⁷⁹ Vergleichsweise häufiger finden hingegen körperliche Beschwerden (z.B. Rückenschmerzen) bzw. Haltungsschäden aufgrund von physischen Belastungen, die mit der Reinigungsarbeit verbunden sind, Erwähnung (u.a. CLEAN071210A: 158-159).

in der Reinigungsbranche immer wieder zu Arbeitsunfällen komme – und auf die Notwendigkeit von Präventionsmaßnahmen gerade in gefährlichen Situationen (bspw. bei der Fensterreinigung) (u.a. CLEAN071211B: 100-103). Die Reinigungsarbeiter*innen selbst unterliegen jedenfalls – unabhängig davon, ob unselbstständig oder selbstständig beschäftigt – der gesetzlichen Unfallversicherung(-spflicht) (u.a. CLEAN061211A: 106-107; CLEAN071210A: 146-151; CLEAN291121A: 152-155). Unfallbedingte Schäden in der Wohnung der Kund*innen wiederum decke unter bestimmten Voraussetzungen (z.B. kein grob fahrlässiges Verhalten als Unfallursache) die jeweilige Haftpflichtversicherung, welche von allen ExtraSauber-„Partnerunternehmen“ abzuschließen ist (s.o.) (u.a. ebd.: 148-151; CLEAN071210A: 148-149; CLEAN14100B: 53-54; CLEAN061211A: 104-105).

In Anerkennung der vielfältigen Risiken, die mit der (plattformvermittelten) Reinigungsarbeit verbunden sind, ergreift ExtraSauber unterschiedliche **Maßnahmen, um Arbeitsunfällen vorzubeugen bzw. allgemein die Arbeitssicherheit zu erhöhen**. Dazu zählen laut dem Management-Interview auch solche Maßnahmen, die im Zuge der Covid 19-Pandemie ergriffen wurden, um Reinigungsarbeiter*innen vor Infektionen zu schützen (z.B. regelmäßige Informationen zu staatlichen Test- und Impfmöglichkeiten; Kommunikation von Sicherheitskonzepten für sichere Reinigungsdienste; verbilligtes Angebot von Schutzmasken u.Ä. über den Online-Shop usw.). In Bezug auf das Thema der Unfallprävention und des Gesundheitsschutzes seien zudem Lehrvideos bspw. zu ergonomischen Reinigungstechniken, Reinigungsmitteldosierungen (Umgang mit Giftstoffen) und Ähnlichem produziert und über die sog. „ExtraSauber Academy“ im Rahmen der App gratis zur Verfügung gestellt worden, was auch in den Interviews immer wieder Erwähnung findet (u.a. ebd.: 110-114; CLEAN071211B: 94-99; CLEAN291121A: 158-161; CLEAN071210A: 160-163). Zudem seien die über den Onlineshop zu erstehenden Reinigungsmittel mit Sicherheitsdatenblättern ausgestattet, die u.a. über Gefahrenstoffe informieren. Hinzu kommen Maßnahmen, um Reinigungskräfte vor Übergriffen zu schützen. Neben der telefonischen Erreichbarkeit des Servicecenters (während der Büroöffnungszeiten) gelte das insbesondere für eine Sperrliste für Kund*innen, zu denen entsprechende Beschwerden eingehen.

Im KV (§ 14) wird bezüglich **krankheitsbedingter Arbeitsverhinderungen** auf die Bestimmungen des Entgeltfortzahlungsgesetzes verwiesen, was – neben einer regulären gesetzlichen Krankenversicherung – bei unselbstständig Beschäftigten auch eingehalten zu werden scheint (u.a. ebd.: 164-169; CLEAN141020B: 60-61; CLEAN061211A: 119). Auch selbstständige Reinigungskräfte unterliegen in Österreich der Sozial- und damit auch der Krankenversicherungspflicht, was – wie oben dargelegt – impliziert, dass sie Leistungen wie ärztliche Hilfen oder Heilmittel, unter bestimmten Voraussetzungen aber auch Krankengeld, allerdings keine Entgeltfortzahlung in Anspruch nehmen können (u.a. CLEAN041121A: 96-99; CLEAN291121A: 170-171). Ähnliches gilt für **Urlaube** (§ 12 des KV), auf die im Falle unselbstständig Beschäftigter ein regulärer, mindestens fünfwöchiger Anspruch bestehe (u.a. CLEAN141020B: 60-61; CLEAN071210A: 169-171). Selbstständige Reinigungskräfte hingegen können zwar auf Urlaub gehen, werden während dieser Zeit jedoch nicht bezahlt (u.a. CLEAN041121A: 96-99; CLEAN291121A: 172-175). Andere negative Konsequenzen seien mit urlaubs- oder auch krankheitsbedingten Abwesenheiten seitens der Plattform jedoch nicht verbunden (u.a. CLEAN061211A: 115-122; CLEAN071210A: 172-175).

In Bezug auf **datenschutzrechtliche Bestimmungen** ist im Zuge der Registrierung bei ExtraSauber u.a. eine Datenschutzerklärung zu akzeptieren, in der dargelegt wird, welche Daten zu

welchem Zweck gesammelt werden.¹⁸⁰ Dies umfasst – was manchen Beschäftigten nicht bewusst ist (u.a. ebd.: 192-195) – auch Standortdaten, um es Kund*innen im Zusammenhang mit einem konkreten Auftrag zu ermöglichen, den Standort der jeweiligen Reinigungskraft auf einer Karte einzusehen (siehe Punkt 1.2.5 der Datenschutzerklärung). In den Partner-AGB wird zudem gesondert darüber informiert, welche Daten in den App-Profilen der Reinigungsarbeiter*innen einsehbar sind (z.B. Vorname und abgekürzter Nachname, Foto, Kund*innenbewertungen, Sprachkenntnisse). In den Beschäftigten-Interviews ist der Datenschutz kein großes Thema, entweder weil diesbezüglich kein Problem gesehen oder weil wenig Wissen darüber eingestanden wird (u.a. CLEAN061211A: 131-132; CLEAN071211B: 126-129; CLEAN291121A: 178-180; CLEAN041121A: 126-135). So wird etwa der Umstand, dass Kund*innen i.d.R. die private Handynummer der Reinigungsarbeiter*innen einsehen und über diese mit ihnen kommunizieren können,¹⁸¹ seitens der Interviewten nicht weiter problematisiert (u.a. ebd.: 83; CLEAN071210A: 188-189/196-197).

(4.6.4) Prinzip III: Verträge

Was die **Frage der Verträge** betrifft, gibt es aufseiten der „Partnerunternehmen“ – ähnlich wie bei Plattformen in anderen Branchen – auch bei ExtraSauber einige Unsicherheiten. Konkret meinen mehrere der Interviewten, keinen Vertrag im engeren Sinn unterzeichnet zu haben bzw. sich nicht daran erinnern zu können (u.a. CLEAN061211A: 151-158; CLEAN041121A: 166-171). Andere verweisen hingegen, ähnlich dem Management, auf Dokumente wie Partner-AGB und Datenschutzerklärung, die im Zuge des Registrierungsprozesses zu akzeptieren sind (u.a. CLEAN071211B: 130-149; CLEAN291121A: 188-191). In Bezug auf die **Verständlichkeit** dieser Dokumente gibt es ebenso wenig Beschwerden wie in Bezug auf deren **Verfügbarkeit**, seien diese doch über das Benutzer*innen-Konto der Plattform jederzeit abrufbar (u.a. ebd.: 188-199; CLEAN071211B: 133/138-141).

Im Rahmen des online erfolgenden **Registrierungsprozesses** seien zudem nicht bloß Angaben zum jeweiligen „Partnerunternehmen“ bzw. zur jeweiligen Person zu machen, sondern auch Dokumente wie Gewerbeschein und Haftpflichtversicherung – mit Blick auf manche Spezialreinigungen auch Meisterbriefe o.Ä. – hochzuladen (u.a. ebd.: 60-65; CLEAN061211A: 133-140/154). Reinigungsunternehmen mit Beschäftigten müssen nach der erfolgten Registrierung auch alle Mitarbeiter*innen, die über ExtraSauber tätig sein sollen, registrieren und ein Profil für sie anlegen (u.a. CLEAN071211B: 66-67/150-151). Unselbstständig Beschäftigte solcher Unternehmen verweisen darauf, zwar einen Arbeitsvertrag mit ihren Arbeitgeber*innen, im Falle von ExtraSauber hingegen lediglich die App auf ihrem Smartphone installiert und sich registriert zu haben; separate Verträge gebe es keine (u.a. CLEAN071210A: 60-63/210-216).

Was die Frage der **In-/Adäquanz der Vertragsverhältnisse** für die Reinigungsbranche betrifft, gibt es aufseiten der Interviewten unterschiedliche Einschätzungen: Während unselbstständig Beschäftigte ihre Vertragsform überwiegend als adäquat erachten (u.a. ebd.: 198-205), gilt das zumeist auch für die selbstständig Erwerbstätigen, u.a. weil damit ein höheres Einkommen, aber auch mehr Flexibilität und Freiheit verbunden sei (u.a. CLEAN291121A: 185-186; CLEAN061211A: 141-148): „[I]ch fühl mich manchmal freier, [...] weil ich niemanden hab, der mich kontrolliert, oder [...] der über mir ist.“ (ebd.: 148) Zugleich wird auch auf Ambivalenzen der Selbstständigkeit verwiesen, die bspw. im stärkeren Druck und in Stressbelastung

¹⁸⁰ <https://www.extrasauber.at/partner/join> (2.3.2022).

¹⁸¹ Auch die Nummer der Kund*innen kann am Vortrag des jeweiligen Auftrags eingesehen werden (u.a. CLEAN071210A: 189-191; CLEAN291121A: 73-79).

zum Ausdruck kommen (u.a. ebd.: 149-150; CLEAN071210A: 206-207) oder auch in der höheren Unsicherheit aufgrund des Fehlens stabiler Einkommensperspektiven (u.a. CLEAN291121A: 180-187).

An allfällige **Änderungen der Vertragsbedingungen** können sich die interviewten Reinigungsarbeiter*innen nicht erinnern (u.a. CLEAN061211A: 161-163), wobei in den Partner-AGB („V. Schlussbestimmungen“) dazu festgehalten ist, dass diese der Schriftform bedürfen. Auch **problematische Vertragsklauseln** finden in den Beschäftigten-Interviews keine Erwähnung (u.a. CLEAN071211B: 154-155; CLEAN291121A: 200-203). Das gilt etwa für die Frage der Haftung für Schäden, die im Zuge der Reinigung entstehen: In den Partner-AGB („I. Allgemeines“) verweist ExtraSauber in diesem Kontext auf die Verantwortung der „Partnerunternehmen“, verpflichtet diese zugleich jedoch zum Abschluss einer Haftpflichtversicherung (s.o.).

Obschon, wie dargelegt, in den Beschäftigten-Interviews keine als unfair erachteten Klauseln zur Sprache kommen, gibt es doch auch im Falle von ExtraSauber einige, mittelbar damit zusammenhängende Punkte, die von Interviewpartner*innen problematisiert werden.

Das betrifft etwa die Frage der **Reihung der Angebote am Portal**. Konkret sind sich die interviewten Reinigungsarbeiter*innen zwar einig, dass der Algorithmus bei der Reihung der Angebote auf dem ExtraSauber-Portal zwei Faktoren berücksichtigt: von zentraler Bedeutung seien die Kund*innen-Ratings (u.a. ebd.: 234-239; CLEAN071210A: 63/278-279; CLEAN071211B: 178-181; CLEAN141020B: 29-30); eine Rolle spiele aber auch, ob eine Pro-Lizenz erworben wurde (u.a. CLEAN061211A: 91). Abgesehen davon artikulieren einige Interviewte jedoch die Einschätzung, das Funktionieren des Algorithmus bzw. dessen Ergebnisse seien in diesem Zusammenhang (zu) wenig nachvollziehbar bzw. für sie nicht im Detail verständlich (u.a. ebd.: 210-217; CLEAN041121A: 220-223).

Letzteres gilt mehr noch für die **Kund*innen-Bewertungen** selbst. Manche der Interviewten schildern in diesem Zusammenhang den allgemeinen Eindruck, nicht korrekt bewertet zu werden (u.a. ebd.: 220-241); andere verweisen lediglich auf einzelne Ratings, die aus ihrer Perspektive nicht nachvollziehbar seien (u.a. CLEAN061211A: 193-194; CLEAN071210A: 222-223; CLEAN141020B: 20-23; CLEAN291121A: 240-245; CLEAN141010A: 24-26). In Bezug auf solche aus Beschäftigten-Perspektive fragwürdige Bewertungen gebe es zwar grundsätzlich die Möglichkeit, sich zu beschweren, was zur Folge habe, dass ExtraSauber dem nachgehe (d.h. die verschiedenen Perspektiven einhole usw.). Gegenüber der Effektivität solcher Beschwerden werden – z.T. unter Verweis auf entsprechende Erfahrungen – jedoch Zweifel artikuliert (u.a. ebd.: 27-28; CLEAN071210A: 224-241; CLEAN061211A: 196-201).

Ein anderer, in den Beschäftigten-Interviews problematisierter Punkt betrifft die **Möglichkeit, Aufträge abzulehnen**. Wie oben bereits angesprochen, ist es während der als „verfügbar“ ausgewiesenen Zeit zwar grundsätzlich möglich, über die Funktion „Auftrag ablehnen“ einlangende Buchungen abzulehnen. In den Partner-AGB („I. Allgemeines“) ist dazu jedoch explizit festgehalten: „Die Kosten einer Ablehnung betragen 15,00 EUR und steigen je näher der Zeitpunkt der Dienstleistungserbringung rückt, bis maximal 45,00 EUR an.“¹⁸² Im Management wie auch in Beschäftigten-Interviews wird diesbezüglich zwar betont, dass das in der Praxis insofern weniger streng gehandhabt werde, als in Abhängigkeit vom Zeitpunkt der und von der Begründung für die Ablehnungen häufig mit Kulanz reagiert werde (u.a. ebd.: 127-130/115-118; CLEAN291121A: 62-73; CLEAN071211B: 112-117). Grundsätzlich kann in solchen Fällen jedoch die dargelegte Ablehnungsgebühr verhängt werden, was auch passiere (u.a. ebd.:

¹⁸² <https://www.extrasauber.at/partner/join> (2.3.2022)

118-125; CLEAN061211A: 123-126; CLEAN141010A: 62-64; CLEAN291121A: 162-169).¹⁸³ Ein konkreter Aspekt dieser Problematik wurde in Reaktion auf Anregungen aus dem Fairwork-Netzwerk zwischenzeitlich jedoch entschärft: Konnten bislang nämlich auch im Falle krankheitsbedingter Ablehnungen bzw. Absagen die erwähnten Gebühren anfallen, ist nunmehr in den Partner-AGB explizit geregelt, dass dies unter der Bedingung einer zeitnahen Übermittlung ärztlicher Atteste zukünftig nicht mehr passiere.

Schließlich steht auch die Frage einer *Überprüfung im Sinne eines Auditings* von Partnerunternehmen zur Diskussion, die zwar – wie bereits erläutert – in den Partner-AGB u.a. dazu verpflichtet werden, (kollektivvertragliche) Mindestlöhne zu zahlen. Ein Auditing-Verfahren zur Überprüfung, inwiefern Subunternehmen sich bei der Entlohnung ihrer Beschäftigten an diese Verpflichtung halten, wurde jedoch erst vor Kurzem von ExtraSauber in Abstimmung mit dem Fairwork-Projekt eingeführt.¹⁸⁴ Dieses umfasse laut dem Management-Interview mehrere Maßnahmen, wobei deren Effektivität sich erst erweisen muss: Zum einen werden über die App Informationen zu den im KV verankerten Mindestlöhnen, Zuschlägen usw. ebenso wie Hinweise auf weitere Informations- und Beratungsmöglichkeiten zur Verfügung gestellt. Zum anderen werden Beschäftigte von Subunternehmen regelmäßig über die App gefragt, ob sie diese Löhne auch tatsächlich erhalten. Wenn das nicht der Fall sei, werde um die Übermittlung von Zeitaufzeichnungen, Lohnzetteln usw. ersucht, um weitere Schritte einleiten zu können (z.B. Weitervermittlung in die Beratung durch die AK).

(4.6.5) Prinzip IV: Management-Prozesse

Was die *Frage von Kontakten zur Plattform* betrifft, wird im Management- wie in den Beschäftigten-Interviews auf eine Reihe von Kanälen verwiesen. Als besonders zuverlässig wird seitens der Reinigungsarbeiter*innen dabei der telefonische Kontakt zum ExtraSauber-Support beschrieben, der während der Büroöffnungszeiten (Mo-Fr, 8:00-17:00 Uhr) für Kund*innen und Reinigungskräfte gleichermaßen offenstehe (u.a. CLEAN061211A: 163-164/173-181; CLEAN071210A: 214-215; CLEAN071211B: 156-165). Hinzu komme die Möglichkeit einer Kontaktaufnahme via E-Mail bzw. In-App-Chat, die beide mit einem Ticket-System verbunden seien und eine maximale Reaktionszeit von 48 Stunden garantieren (u.a. CLEAN291121A: 70-73/204-205/216-217; CLEAN071211B: 160-161). Von den selbstständigen Reinigungskräften berichten zudem mehrere von persönlichen Treffen mit Vertreter*innen des Managements (u.a. ebd.: 19/196-199; CLEAN061211A: 152-154). Laut dem Management-Interview seien solche Treffen v.a. zu Beginn der Zusammenarbeit, also nach der erfolgten Registrierung als „Partnerunternehmen“, durchaus üblich.

Vor allem aufseiten der interviewten Reinigungsunternehmer*innen gibt es mit Blick auf die *Qualität des ExtraSauber-Supports* auch ein hohes Maß an Zufriedenheit (u.a.

¹⁸³ Umgekehrt haben auch Kund*innen laut den Nutzer*innen-AGB („Stornierungs- bzw. Kündigungsrecht“) grundsätzlich das Recht, abgegebene Bestellungen zu stornieren. Bis zu 72 Stunden vor dem jeweiligen Termin ist dies für die Kund*innen kostenfrei; danach fallen Gebühren zwischen 15 EUR und dem jeweiligen Auftragswert der Reinigung an, die an die „Partnerunternehmen“ weitergegeben werden. U.a. <https://www.extrasauber.at/agb> (2.3.2022).

¹⁸⁴ Es ist hinzuzufügen, dass es laut den Partner-AGB („I. Allgemeines“) für „Buchungen, welche Sie über ExtraSauber erhalten haben, [...] ein Weitervergabeverbot an Dritte [gibt]. Das bedeutet: Sie dürfen diesen Auftrag nicht an Subunternehmer weitergeben“, wobei Zuwiderhandeln eine Kündigung des Vertrages zur Folge haben könne. Anders als bei anderen Plattformunternehmen sind bei ExtraSauber also mehrgliedrige Subunternehmensketten, in deren Rahmen (Teil-)Aufträge (und Verantwortlichkeiten) über verschachtelte Konstruktionen delegiert werden, offiziell verboten. U.a. <https://www.extrasauber.at/partner/join> (2.3.2022).

CLEAN071211B: 163; CLEAN291121A: 207): „Also es passt alles, man wird immer kontaktiert, oder man kann immer jemanden kontaktieren.“ (CLEAN061211A: 241) Dabei wird gerade der Umstand, dass die Kontaktaufnahme mit dem ExtraSauber-Support in vielen Fällen direkt zur Geschäftsführung führe, von mehreren Interviewten explizit hervorgehoben (u.a. ebd.: 188-189; CLEAN071211B: 170-173; CLEAN291121A: 208-215). Einige Beschäftigte von „Partnerunternehmen“ verweisen jedoch darauf, selbst über keinen direkten Kontakt zur Plattform zu verfügen, sondern sich im Falle von Problemen bei ihren Arbeitgeber*innen zu melden, die sich ihrerseits alsdann an den ExtraSauber-Support wenden (u.a. CLEAN141020B: 49/61; CLEAN041121A: 216-219; CLEAN071210A: 216-221/227-233). Umgekehrt landen auch Nachrichten seitens der Plattform bspw. bei Kund*innen-Beschwerden i.d.R. nicht direkt bei ihnen, sondern bei ihren Vorgesetzten (u.a. ebd.).

Unterschiedliche Einschätzungen gibt es in den Beschäftigten-Interviews mit Blick auf die Frage nach der Existenz und Effektivität von **Beschwerde-Mechanismen** bspw. bei als nicht-gerechtfertigt erachteten Kund*innenratings, -kommentaren bzw. -beschwerden (s.o.): Während manche meinen, dass es so etwas bei ExtraSauber gar nicht gebe (u.a. ebd.: 224-233; CLEAN141010A: 26-28), sind sich die meisten darin einig, dass besagte Mechanismen sehr wohl existieren (u.a. CLEAN291121A: 245-253). Der Sinn solcher Beschwerden wird jedoch von einigen ebenso infrage gestellt (u.a. CLEAN071211B: 174-177) wie unter Verweis auf eigene Erfahrungen deren Effektivität (u.a. CLEAN061211A: 196-201). Ein*e Interviewte*r formuliert entsprechend resigniert: „[D]er Kunde ist ja ein König, man glaubt ja alles dem Kunden.“ (CLEAN071210A: 225)

Erfahrungen mit **Reklamationen**, die für Kund*innen bspw. im Falle von Schäden oder mangelhaften Leistungen unkompliziert über das Portal möglich¹⁸⁵ und die im Benutzer*innenkonto der „Partnerunternehmen“ dokumentiert sind, haben die meisten Interviewten bereits gemacht (u.a. CLEAN071211B: 176-177; CLEAN061211A: 190-191). ExtraSauber verpflichtet seine „Partner“ in den AGB („I. Allgemeines“) dazu, Reklamationen innerhalb von vier Wochen nach Eingang zu beantworten. Andernfalls wird den Kund*innen der Preis für den gegenständlichen Auftrag erlassen und werden dem „Partnerunternehmen“ zusätzlich 45 EUR als Bearbeitungsgebühr in Rechnung gestellt.

Die einzige Konsequenz von niedrigen Kund*innenratings bestehe hingegen darin, bei Angeboten weiter unten gereiht zu sein und entsprechend weniger Aufträge zu erhalten; (temporäre) Sperren oder ähnliche Sanktionen seitens der Plattform gebe es hingegen nicht (u.a. ebd.: 192-193; CLEAN141020B: 68-69). Allgemein gibt es unter den interviewten Reinigungsarbeiter*innen wenig Erfahrung mit **Verwarnungen oder Sperren bzw. Kündigungen** durch die Plattform (u.a. CLEAN071210A: 244-245; CLEAN291121A: 218-219). In den Partner-AGB („III. Kündigung“) werden hierfür aber die zentralen Rahmenbedingungen abgesteckt. Das betrifft insbesondere die Definition zentraler Gründe für eine fristlose vorzeitige Beendigung des Vertrags, was bspw. Verstöße gegen arbeits- oder sog. „ausländerbeschäftigungsrechtliche“ Vorgaben umfasst.

Von **Erfahrungen mit direkter Diskriminierung** von Angehörigen bestimmter sozialer Gruppen durch ExtraSauber können die Interviewten nicht berichten (u.a. ebd.: 220-221; CLEAN061211A: 202-203). Und auch aufseiten der Kund*innen seien diskriminierende Ver-

¹⁸⁵ Konkret haben Kund*innen, die die erbrachte Reinigungsleistung nicht vor Ort per Unterschrift abnehmen, laut den Nutzer*innen-AGB („Vertragsverhältnis und Vertragsgegenstand“) das Recht, innerhalb von 24 Stunden eine Reklamation der Reinigungsleistung schriftlich einzubringen. U.a. <https://www.extrasauber.at/agb> (2.3.2022).

haltensweisen selten (u.a. CLEAN041121A: 172-181/242-245), was – explizit darauf angesprochen – auch für Rassismus gelte (u.a. CLEAN061211A: 206-207; CLEAN291121A: 222-223). In den Interviews wird dafür u.a. der Umstand verantwortlich gemacht, dass aus den Profilen am Portal ja grob hervorgehe, wer da jeweils mit einer Reinigung beauftragt werde (u.a. ebd.; CLEAN071211B: 182-183; CLEAN071210A: 254-261). Für den Fall aber, dass es doch einmal zu einer Diskriminierung durch Kund*innen komme, gehen die interviewten Reinigungsarbeiter*innen davon aus (bzw. erwarten sich), dass ExtraSauber darauf reagieren und den*die Kund*in sanktionieren, bspw. also sperren würde (u.a. ebd.: 262-269; CLEAN291121A: 224-227).

Und tatsächlich hat ExtraSauber zuletzt **Maßnahmen ergriffen, um gezielter Diskriminierung zu verhindern**. Während Antidiskriminierungsregelungen bislang nämlich lediglich im (unternehmensinternen) „Code of Conduct“ verankert waren, kam es im Zusammenhang mit dem Fairwork-Projekt zu deren Ausweitung auf die AGB für „Partner“ bzw. „Kunden“ (Artikel „Code of Conduct“).¹⁸⁶ Zudem wurde ebenfalls im Kontext des Fairwork-Projekts – vergleichbar den Kund*innen-Ratings – die Möglichkeit für Reinigungskräfte eingeführt, ihre Kund*innen zu bewerten (bspw. mit Bezug auf die Freundlichkeit der Kund*innen bzw. den Zustand der Wohnung), was auch eine allgemeine Feedback-Funktion umfasst. Damit intendiert ist die Etablierung eines Mechanismus, um diskriminierendem Verhalten vonseiten der Kund*innen (ebenso wie Falschangaben zu ihren Wohnungen im Zuge des Bestellvorgangs) vorzubeugen.

Die **Überrepräsentation von Frauen** in der Reinigungsbranche schließlich wird in den Interviews zwar zur Kenntnis genommen, nicht jedoch näher erläutert oder problematisiert (u.a. ebd.: 228-233; CLEAN071210A: 276-277). In Bezug auf Gender-Fragen ist so auch – im Management- ebenso wie in mehreren Beschäftigten-Interviews – besonders das Thema „Männer als Reinigungsarbeiter“ präsent.¹⁸⁷ Wenngleich – wie aus den Profilen ersichtlich werde – über ExtraSauber zahlreiche Männer Reinigungsdienste offerieren, seien diese nach wie vor häufig mit überraschten bis skeptischen Reaktionen der Kund*innen konfrontiert (u.a. ebd.: 246-253/270-277; CLEAN061211A: 203-209).¹⁸⁸ Geschlechterpolitische Initiativen für mehr Gleichstellung sind bei ExtraSauber jedoch nicht auszumachen.

(4.6.6) Prinzip V: Mitbestimmung

Plattformvermittelte Reinigungsarbeit geht – stärker noch als Plattformarbeit in anderen Branchen – mit einer massiven Vereinzelung der Arbeitenden einher. Die meisten Interviewten betonen so etwa, keinerlei **Kontakt zu anderen Reinigungsarbeiter*innen** zu haben, die ebenfalls über ExtraSauber arbeiten (u.a. CLEAN141020B: 74-75; CLEAN291121A: 254-261). Allenfalls wird auf Kontakte zu Kolleg*innen verwiesen, die für das gleiche (Sub-)Unternehmen

¹⁸⁶ In den Kund*innen-AGB ist dabei auch explizit festgehalten, dass bei wiederholten Verstößen bspw. gegen das Verbot einer „Diskriminierung u.a. aufgrund von Alter, Geschlecht, sexueller Identität, ethnischer oder sozialer Herkunft, religiöser oder politischer Orientierung, einer dauerhaften/temporären Behinderung, etc.“ – i.d.R. „nach vorheriger Warnung und Anhörung“ – der Zugang zum Portal gesperrt werden kann. U.a. <https://www.extrasauber.at/agb> & <https://www.extrasauber.at/partner/join> (2.3.2022).

¹⁸⁷ Auch in der Außenkommunikation wird das von ExtraSauber mitunter thematisiert; konkret, dass die Reinigungsbranche insgesamt stark weiblich besetzt sei, weshalb „Putzmänner [...] von den meisten Kunden kategorisch abgelehnt“ werden. U.a. https://www.ots.at/presseaussendung/OTS_20150529_OTS0069/wiener-putzportal-extrasauberat-bietet-wohnungsreinigungen-zum-pauschalpreis-bild (2.3.2022).

¹⁸⁸ Abgesehen vom Umstand, dass manche (v.a. Frauen) sich einfach mit einer weiblichen Reinigungskraft wohlfühlen (u.a. CLEAN141020B: 70-71), wird auf mögliche Ursachen dieser Reaktionen in den Interviews jedoch nicht eingegangen.

arbeiten, wobei auch in diesen Fällen kaum kontinuierliche Beziehungen bestehen (u.a. CLEAN071210A: 280-285; CLEAN041121A: 246-253). Nur vereinzelt finden darüber hinaus auch Kontakte zu (Beschäftigten von) anderen (Sub-)Unternehmen Erwähnung, ohne dass dies jedoch mit intensiveren Formen des Austauschs und der Vernetzung einhergehe (u.a. ebd.: 254-261; CLEAN061211A: 4-7/218-221). Auch von **digitalen Kommunikationskanälen** wie WhatsApp-Gruppen wissen die Interviewten nichts (u.a. ebd.: 222-223; CLEAN071210A: 286-287). Möglichkeiten einer betrieblichen Mitbestimmung sind den Reinigungsarbeiter*innen ebenso wenig bekannt wie kooperative Ansätze im Sinne einer Einbeziehung in die Verwaltung der Plattform (u.a. ebd.; CLEAN061211A: 234-237).

In Bezug auf letztgenannten Punkt wurden seitens des ExtraSauber-Managements im Austausch mit dem Fairwork-Projekt kürzlich jedoch Veränderungen angestoßen. Konkret sollen mittels eines zweistufigen Plans die Möglichkeiten von Reinigungsarbeiter*innen zur betrieblichen Mitbestimmung und Interessenvertretung verbessert werden: In einem ersten Schritt wurde dabei die **Funktion einer Ombudsperson** geschaffen und durch das Management mit einem*r erfahrenen Reinigungsarbeiter*in besetzt. Informationen zur Ombudsperson, die als Ansprechperson für Probleme und Anliegen jeder Art fungieren soll, sind für alle Beschäftigten (inkl. Kontaktdaten und Erreichbarkeit) über die App verfügbar. Ergänzt werden diese Informationen durch einen Hinweis auf unabhängige Beratungseinrichtungen von WKO (für EPU) bzw. AK (für unselbstständig Beschäftigte).

In einem zweiten Schritt sei laut Management-Interview mittelfristig die Etablierung eines „**Advisory Boards**“ geplant, das sich aus Vertreter*innen der „Partnerunternehmen“ bzw. der Reinigungsarbeiter*innen zusammensetzen und von diesen demokratisch gewählt werden solle. Dieser Prozess sei insofern bereits eingeleitet worden, als alle Angehörigen der genannten Gruppen aufgefordert wurden, sich für die Wahl als Kandidat*innen aufstellen zu lassen. Infolge der Wahl sei geplant, dass sich das Gremium vier Mal pro Jahr (persönlich oder virtuell) mit Vertreter*innen des Managements treffe, um gemeinsam aktuelle Probleme der Beschäftigten zu diskutieren und Lösungsmöglichkeiten zu entwickeln. Inwiefern es gelingt, diese Pläne des ExtraSauber-Managements im Sinne einer faireren Mitbestimmung der Plattformarbeitenden umzusetzen, ist aktuell freilich noch offen.

Gefragt nach der **Rolle von Gewerkschaften, AK bzw. WKO**, wissen die meisten interviewten Reinigungsarbeiter*innen jedenfalls nichts zu berichten (u.a. CLEAN071210A: 290-299; CLEAN141020B: 76-77; CLEAN291121A: 262-265); auch selbstorganisierte Strukturen sind nicht bekannt. Die Frage, an wen man sich bei Problemen mit ExtraSauber wende, bleibt entsprechend unbeantwortet: „Ich glaub, da kann man sich nicht viel- (lacht), wo soll ich mich da melden?“ (CLEAN061211A: 224-227) Lediglich als Interessenvertretung in einem abstrakteren Sinn findet die WKO bei einigen der selbstständigen Interviewpartner*innen Erwähnung (u.a. ebd.: 228-233; CLEAN071211B: 188-195).

(5) Fazit

Wie einleitend bereits dargelegt wurde, ist ortsgebundene Plattformarbeit in Österreich vor allem durch ihre große Heterogenität gekennzeichnet. Dafür verantwortlich ist zentral das jeweils verfolgte Geschäftsmodell der Plattformunternehmen, in einem breiten Sinn verstanden als „a company’s plan or rationale for making profit“ (De Groen et al. 2021: 19). Die im Rahmen der vorliegenden Studie untersuchten Unternehmen lassen sich dabei im Anschluss an De Groen et al. grob **zwei Geschäftsmodellen** zuordnen, wobei – wie zu zeigen sein wird – mit dem jeweils verfolgten Geschäftsmodell weitreichende Implikationen für die Entgelt- und Arbeitsbedingungen der einzelnen Plattformen verbunden sind (u.a. ebd.: 56ff.):

(I) Die Essens- und Lebensmittelliefer-Plattformen (Lieferando, Mjam, Alfies) verfolgen ein Modell, das hinsichtlich des *Kund*innen-Typs* Privatkund*innen adressiert und bei dem Plattformarbeitende hinsichtlich ihres *Beschäftigungsstatus* entweder echte oder freie Dienstnehmer*innen sind.¹⁸⁹ Dabei besteht – mit Ausnahme der teilweise dazwischen geschalteten „Logistikpartner“ – ein *(Dienst-)Vertragsverhältnis* direkt zwischen dem Plattformunternehmen und den Plattformarbeitenden, und die *Bezahlung* letzterer durch erstere erfolgt in Form eines Zeit- oder Stücklohns. In Bezug auf das mit dem Geschäftsmodell verbundene *Arrangement zwischen involvierten Parteien* ist im Falle der Essensliefer-Plattformen – anders als in dem der Lebensmittelliefer-Plattformen mit angeschlossenem Online-Supermarkt – eine vierte Partei in Gestalt von Restaurants involviert. Als *(primäre) Einnahmequelle* wird von Restaurants eine (Liefer-)Kommission bzw. von Endkund*innen eine (Liefer-)Gebühr verlangt.¹⁹⁰

(II) Die Personentransport- und Reinigungsplattformen (Uber, Bolt, ExtraSauber) hingegen verfolgen ein Modell, das hinsichtlich des *Kund*innen-Typs* vorwiegend Privatkund*innen adressiert (im Falle von ExtraSauber daneben auch Geschäftskund*innen). In Bezug auf das mit dem Geschäftsmodell verbundene *Arrangement zwischen involvierten Parteien* ist hier überwiegend eine vierte Partei in Gestalt sog. „Partner-“, d.h. Subunternehmen involviert. Ein direktes *(Dienst-)Vertragsverhältnis* zwischen dem Plattformunternehmen und den Plattformarbeitenden besteht so auch nur im Falle der (zahlenmäßigen Minderheit der) Einpersonenerunternehmen (EPU). Die Mehrzahl der Plattformarbeitenden unterhält hingegen lediglich zu den angesprochenen Subunternehmen ein Vertragsverhältnis, die ihrerseits vertraglich an die Plattformunternehmen gebunden sind. Der *Beschäftigungsstatus* der Plattformarbeitenden variiert entsprechend zwischen formell selbstständigen EPU und überwiegend unselbstständig Beschäftigten der Subunternehmen, ihre *Bezahlung* zwischen selbstständigen (Gewinn-)Einkommen und unselbstständigen (Zeit-)Löhnen, wobei v.a. in der Taxibranche daneben auch informelle Beschäftigungs- und Bezahlungsformen existieren. Die *primäre Einnahmequelle* der Plattformen dieses Modells sind Kommissionen in Gestalt von Plattformgebühren, die „Partner“ (EPU, Subunternehmen) für vermittelte Aufträge zu zahlen haben.¹⁹¹

¹⁸⁹ Es muss betont werden, dass sich die Darstellung ausschließlich auf die im Rahmen der vorliegenden Studie untersuchten Plattformunternehmen und nicht auf bspw. alle Plattformen einer bestimmten Branche bezieht. Auch in Österreich gab es so bspw. Essensliefer-Plattformen (z.B. Uber Eats), die vom hier skizzierten Modell etwa mit Blick auf den Beschäftigungsstatus abwichen (z.B. Selbstständigkeit).

¹⁹⁰ Zum Teil wird von Endkund*innen unter bestimmten Bedingungen (z.B. Erreichen eines Mindestbestellwerts) auch keine Liefergebühr im engeren Sinn verlangt; als Einnahmequelle fungieren in solchen Fällen bspw. (Preisaufschläge auf) die über den Onlineshop verkauften Waren o.Ä.

¹⁹¹ Bei vielen der hier untersuchten Plattformen existiert neben der primären, eine Reihe von sekundären Einnahmequellen. So bieten Plattformen bspw. kostenpflichtige Premium-Mitgliedschaften für Plattformbeschäftigte an

Wenn digitale Arbeitsplattformen laut der Literatur (u.a. Srnicek 2018: 76ff.; Woodcock/Graham 2020: 44f.; De Groen et al. 2021: 51/61) durch die allgemeine Tendenz gekennzeichnet sind, Fixkosten (bspw. für Arbeitsmittel) und damit verbundene unternehmerische Risiken und Verantwortlichkeiten auf die Plattformarbeitenden abzuwälzen, variiert diese Tendenz je nach dargestelltem Geschäftsmodell; konkret spitzt sie sich sukzessive zu. Wie Kirchner (2019: 21) gezeigt hat, ist mit den einzelnen Geschäftsmodellen dabei eine je spezifische Form der Organisation von (Lohn-)Arbeit verbunden, mit deren Hilfe digitale Arbeitsplattformen versuchen, zentrale Koordinationsprobleme wie jenes der Schwankungen von Angebot und Nachfrage oder das der Sicherstellung einer Bereitschaft zur Arbeitsleistung auf neue, d.h. nicht-betriebliche Art und Weise zu lösen. Das hat weitreichende **Auswirkungen auf die Entgelt- und Arbeitsbedingungen** der einzelnen Plattformunternehmen, was abschließend mit Blick auf die fünf Prinzipien für faire Plattformarbeit, wie sie im Rahmen des Fairwork-Projekts entwickelt wurden (s.o.), anhand einer resümierenden Zusammenfassung wesentlicher Erkenntnisse der vorliegenden Studie dargestellt werden soll.

In Bezug auf das **Prinzip der fairen Bezahlung** spielen kollektivvertragliche (Mindest-)Löhne (z.T. inkl. geringfügiger Überzahlungen) lediglich bei den echten Dienstnehmer*innen der Plattformunternehmen des *Modells I* (Lieferando, tlw. Mjam) eine klar bestimmte Rolle. Die freien Dienstnehmer*innen im Bereich dieses Modells hingegen müssen mit Zeitlöhnen (Alfies) bzw. einem garantierten Fixum (Mjam) Auslangen finden, die klar unter KV-Niveau liegen (wenngleich die leistungsbasierten Stücklöhne bei Mjam manchen ein deutlich höheres Einkommen sichern).¹⁹² KV-Mindestlöhne sollten darüber hinaus auch von den Sub- bzw. „Partnerunternehmen“ der dem *Modell II* zugeordneten Plattformen (Uber, Bolt, ExtraSauber) bezahlt werden, wobei es hier bis vor Kurzem keine Audit-Verfahren gab, mit deren Hilfe die Einhaltung dieser Verpflichtung überprüft wurde. Dabei lässt nicht bloß das im Rahmen der vorliegenden Studie erhobene Datenmaterial Zweifel daran aufkommen, ob KV-konforme Bezahlung hier tatsächlich Standard ist.¹⁹³ Bei den (formell) Soloselbstständigen bzw. Einpersonunternehmen (EPU) wiederum, wie sie sich z.T. bei den Plattformunternehmen des *Modells II* (Uber, Bolt, ExtraSauber) finden, legen die vorhandenen, v.a. auf Angaben von Plattformarbeitenden basierenden Daten große Variationen beim Verdienst nahe. Werden freilich arbeitsbedingte Aufwendungen in Rechnung gestellt und entsprechende (Normal-)Arbeitszeiten zugrunde gelegt, scheinen auch hier bei weitem nicht alle Befragten auf ein Einkommen auf KV-Niveau zu kommen.¹⁹⁴ Hier bestätigt sich das Bild der „digitalen TagelöhnerInnen“ (Risak 2017a: 18; Mayrhuber/Bock-Schappelwein 2018: 38), das den mit Selbstständigkeit verbundenen Versprechungen der Plattformwirtschaft entgegensteht.

(z.B. ExtraSauber), oder sie betreiben (im Bereich der Essenslieferung) eigene virtuelle Restaurants („Ghost Kitchens“). Manche Unternehmen verfolgen zudem neben ihrem Haupt- eine Nebengeschäftstätigkeit. So ist etwa Uber in Wien auch im Bereich der E-Scooter-Vermietung tätig (gemeinsam mit Lime).

¹⁹² Noch schlechter scheint die Bezahlung, wie die vorhandene Evidenz nahelegt, bei vielen der für Subunternehmen (von Mjam) tätigen Plattformbeschäftigten zu sein.

¹⁹³ Dies macht deutlich, wie bedeutsam die von ExtraSauber – und in formal anderer, der Sache nach aber vergleichbarer Form von Mjam – angekündigte Implementierung eines solchen Audit-Verfahrens wäre. Vorausgesetzt ist dabei freilich, dass dessen Umsetzung in effektiver Form erfolgt.

¹⁹⁴ Auch hier zeigt ExtraSauber mit seiner „Sockelung“ der Stundenkalkulationssätze, dass auch private Unternehmen Regularien implementieren können, die den Unterbietungswettbewerb auf ihren Plattformen eindämmen. Auf der anderen Seite zeigen die Ausnahmenregelungen für Online-Vermittlungsdienste in Bezug auf die Taxitarife (Stichwort: Preisband), wie staatliche Regularien solche Unterbietungswettbewerbe befördern können.

Was das **Prinzip der fairen Arbeitsbedingungen** anbelangt, hat sich gezeigt, dass trotz der vielfältigen Risiken und Gefahren, mit denen Plattformbeschäftigte in ihrem Arbeitsalltag konfrontiert sind (u.a. Unfälle, Infektionsrisiken, Übergriffe), nur einige der untersuchten Plattformunternehmen (adäquate) Schutzmaßnahmen bieten. Hier ist das Bild durchaus durchwachsen. Konkret finden wir im Falle beider Modelle Plattformunternehmen (Alfies, Bolt), die kaum Aktivitäten zum Schutz der Arbeitenden angesichts solcher Risiken und Gefahren setzen. Auf der anderen Seite finden wir mit Blick auf beide Modelle auch solche Unternehmen (Lieferando, Mjam, Uber, ExtraSauber), die vielfältige Maßnahmen ergreifen, um Arbeitende vor solchen Risiken und Gefahren zu schützen (u.a. Schutzkleidung zur Minderung von Unfallrisiken, Infovideos zur Vermeidung von Haltungsschäden, Trainings zur Erhöhung der Fahrsicherheit, Notfallprogramme zum Schutz vor Übergriffen usw.). Mit Blick auf die Frage nach einem sozialen Sicherheitsnetz im Falle von Krankheit, Urlaub oder Mutter-/Vaterschaft hingegen zeigt sich, dass nur ein echtes Dienstverhältnis adäquate Absicherung garantiert. Entsprechend kann, trotz vereinzelter Ansätze in anderen Bereichen (z.B. betriebliche Zusatzversicherung bei Uber), lediglich ein Plattformunternehmen des *Modells I* (Lieferando) hier umfassenden Schutz für alle Arbeitenden im Sinne einer Kompensation von Einkommensverlusten bieten.

Besser bestellt ist es um das **Prinzip der fairen Verträge** in der österreichischen Plattformökonomie. Konkret verfügen alle untersuchten Plattformunternehmen über Verträge bzw. Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB), die seitens der Arbeitenden auch als (überwiegend) verständlich und gut zugänglich beschrieben werden. Auch die Rechtsstellung der Arbeitenden gegenüber den Plattformen ist überwiegend klar, wenngleich die durch die Plattformen vorgenommene Einordnung nicht immer korrekt sein muss (u.a. Lutz/Risak 2017). Das zeigen die mittlerweile in zahlreichen europäischen Staaten gefällten (höchst-)gerichtlichen Entscheidungen (u.a. Hießl 2022), die in Österreich allerdings noch ausstehen. Zudem gibt es bei Plattformunternehmen aus beiden dargestellten Modellen Hinweise auf Vertragsklauseln, die von Arbeitenden als unfair wahrgenommen werden (z.B. Überwälzung der Haftung für Schäden auf Arbeitende). Eine besondere Problematik ergibt sich des Weiteren aus den erwähnten Subunternehmenskonstruktionen, da über die Inhalte der Verträge zwischen besagten Subunternehmen und ihren Beschäftigten i.d.R. wenig bekannt ist. Auch werden (bzw. wurden) diese seitens der betroffenen Plattformunternehmen, die von einer Ausnahme abgesehen (Mjam) alle dem *Modell II* zuzurechnen sind (Uber, Bolt, ExtraSauber), bislang nicht weiter kontrolliert.

Bezüglich des **Prinzips des fairen Managements** verfügen die meisten Plattformunternehmen zwar über Kanäle (u.a. In-App Chat, Telefon, WhatsApp-Gruppen), welche von den Arbeitenden zum Zweck der Kommunikation mit menschlichen Vertreter*innen der Plattform genutzt werden können. Überwiegend werden diese Kanäle von den Arbeitenden auch als effektiv und zuverlässig beschrieben. Nur vereinzelt bieten Plattformunternehmen (Lieferando, Mjam, ExtraSauber) jedoch Maßnahmen an, um in wirksamer Form gegen Disziplinarmaßnahmen und andere bedeutende Management-Entscheidungen vorzugehen. Trotz der Überrepräsentation von Migrant*innen in der österreichischen Plattformökonomie – sowie von Frauen in den besonders unsichtbaren Branchen (hier: Reinigung) –, finden sich bei Plattformunternehmen aller Modelle (z.B. Alfies, Bolt) Beispiele von u.a. AGB ohne jeglichen Bezug auf Antidiskriminierung, Gleichstellung o.Ä. Bei anderen Plattformunternehmen der *Modelle I* (Lieferando, Mjam) und *II* (Uber, ExtraSauber) hingegen sind (z.T. seit Kurzem) entsprechende Richtlinien und Policies (z.B. Code of Conduct, Speak Up Policy) verankert, wobei deren Bekanntheit seitens der Arbeitenden teils unklar und deren praktische Relevanz zweifelhaft ist.

Was schließlich das **Prinzip der fairen Mitbestimmung** – also Fragen der Koalitionsfreiheit und Möglichkeiten der kollektiven Interessenartikulation – anbelangt, gibt es bei einigen der mit den *Modellen I und II* assoziierten Plattformunternehmen rudimentäre Mechanismen, die

es Arbeitenden erlauben, Probleme und Forderungen zu artikulieren. Zum Teil passiert dies über Betriebsratsgremien (Lieferando, Mjam), zum Teil über das Modell einer Ombudsperson (ExtraSauber) oder auf anderen Wegen. Eine volle Anerkennung von und Kooperation mit einem unabhängigen, kollektiven Gremium, das alle Arbeitenden – unabhängig von ihrem Beschäftigungsstatus – vertritt, gibt es aktuell jedoch bei keinem der untersuchten Plattformunternehmen. Noch weniger gilt dies für Ansätze einer demokratischen (Selbst-)Verwaltung bzw. eines Co-Managements der Plattformen durch die Arbeitenden.

Nicht bloß in dieser Hinsicht gibt es in der österreichischen Plattformökonomie also noch viel Spielraum für Veränderungen im Sinne fairer Arbeits- und Entgeltbedingungen. Es zeigt sich aus dem Fairwork-Ranking 2022 auch klar, dass derzeit eigentlich nur die Anwendung von Arbeitsrecht zu guten Arbeitsbedingungen führt und im Falle der Selbstständigkeit massive Schutzdefizite bestehen.

Die Rahmenbedingungen für Plattformarbeit könnten sich nun durch das bereits eingangs erwähnte Gesetzesvorhaben der Europäischen Union zur Erlassung einer **Plattformarbeitsrichtlinie** spürbar verändern, wobei jedoch bis dato noch nicht klar ist wie der letztlich beschlossene Text aussehen wird. Der Entwurf der Europäischen Kommission (2021) enthält unter anderem jedenfalls zwei wesentliche Kernbereiche, die auf unterschiedliche bestehende Defizite bei der Plattformarbeit reagieren, die auch in unserer Untersuchung hervorgetreten sind.

Einerseits geht es um das bisweilen hohe **Risiko der Scheinselbständigkeit**, das auch durch unsere Studie belegt wird und dem durch die erleichterte Durchsetzung des korrekten Vertragsstatus entgegengewirkt werden soll. Das soll, wie dargelegt, durch die Einführung einer widerleglichen gesetzlichen Vermutung eines Arbeitsverhältnisses zur Plattform passieren, wenn diese die Leistungserbringung in einem gewissen Umfang kontrolliert. Damit diese Vermutung zur Anwendung kommt, muss die Person, die Plattformarbeit erbringt, eine gewisse Schwelle überschreiten; sie muss nämlich nachweisen, dass die digitale Arbeitsplattform in einem gewissen Umfang die Leistungserbringung kontrolliert. Artikel 4 (2) des Entwurfes enthält eine Aufzählung von fünf Kriterien, von denen zwei erfüllt sein müssen, damit die gesetzliche Vermutung eingreift. Diese Kriterien sind (1) die Festlegung des Entgelts bzw. von diesbezüglichen Obergrenzen; (2) die Verpflichtung zur Befolgung der von der Plattform festgelegten Regelungen betreffend das äußere Erscheinungsbild und das Verhalten gegenüber den Leistungsempfänger*innen; (3) die Überwachung der Leistungserbringung oder Kontrolle des Arbeitsergebnisses; (4) die Einschränkungen der Freiheit, die Arbeit selbstbestimmt zu organisieren; und (5) die Einschränkungen der Möglichkeit, einen eigenen Kund*innenstock aufzubauen oder für Dritte zu arbeiten. Die gesetzliche Vermutung eines Arbeitsverhältnisses kann nach Artikel 5 von der digitalen Arbeitsplattform widerlegt werden, indem sie beweist, dass kein Arbeitsverhältnis vorliegt.

Andererseits geht es um das **algorithmische Management**, das essenziell für das Funktionieren von digitalen Arbeitsplattformen ist. Durch Datensammlung und automatisierte Entscheidungen werden in diesem Modell der Arbeitsorganisation viele, wenn nicht gar alle für die Plattformbeschäftigten wesentlichen Entscheidungen getroffen. Digitale Arbeitsplattformen müssen nach dem Richtlinienentwurf die Plattformbeschäftigten über Überwachungssysteme ebenso informieren wie über automatisierte Entscheidungsfindung, wenn diese „bedeutsam“ für die Betroffenen ist (Artikel 6). Dabei ist ein Mindestinhalt dieser Informationen vorgesehen – und auch, dass diese Information am ersten Arbeitstag zu erfolgen hat bzw. später auf Antrag der Plattformbeschäftigten sowie ihrer Vertreter*innen und der Arbeitsbehörden. Digitale Arbeitsplattformen müssen die Auswirkungen dieser automatisierten Systeme auch regelmäßig abschätzen und deren Risiken evaluieren (Artikel 7). Bei Entscheidungen über die Einschränkung, Aussetzung oder Beendigung eines Kontos von Plattformbeschäftigten ebenso wie im Falle der

Zahlungsverweigerung hat von der digitalen Arbeitsplattform eine schriftliche Darlegung der Gründe zu erfolgen. Bei diesen und allen anderen bedeutsamen Entscheidungen müssen Plattformbeschäftigte die Möglichkeit haben, eine natürliche Person zu kontaktieren. Die Entscheidung ist zudem auf Aufforderung binnen einer Woche (bei SMEs zwei Wochen) zu überprüfen. Diese Bestimmungen sind übrigens auf alle Plattformbeschäftigten unabhängig von ihrem Vertragsstatus (d.h. auch auf Selbstständige) zur Anwendung zu bringen.¹⁹⁵

Der Richtlinienentwurf ist grundsätzlich positiv einzuschätzen wenngleich er einen starken Kompromisscharakter aufweist und es zur Sicherung guter Arbeitsbedingungen in der Plattformwirtschaft wesentlich erscheint, dass dieser nicht weiter verwässert, sondern idealerweise noch weiterentwickelt wird.

¹⁹⁵ Interessant ist auch die bereits dargelegte Bestimmung, dass von den digitalen Arbeitsplattformen Kommunikationskanäle für die Plattformbeschäftigten untereinander sowie zur Kontaktaufnahme für deren Vertreter*innen gewährleistet werden müssen, in die die Plattform keine Einsicht haben darf.

Literatur

- Altenried, Moritz (2021): Was ist eine Plattform? Politische Ökonomie und Arbeit im Plattformkapitalismus. In: Ders./Dück, Julia/Wallis, Mira (Hg.): Plattformkapitalismus und die Krise der sozialen Reproduktion. Münster: Westfälisches Dampfboot, 50-69.
- Balla, Matthias (2017): Transportdienstleistungen. In: Lutz, Doris/Risak, Martin (Hg.): Arbeit in der Gig-Economy. Rechtsfragen neuer Arbeitsformen in Crowd und Cloud. Wien: ÖGB Verlag, 106-149.
- Barcevičius, Egidijus/Gineikytė-Kanclerė, Vaida/Klimavičiūtė, Luka/Martin, Nuria Ramos (2021): Study to support the impact assessment on improving working conditions in platform work. Brüssel: European Commission.
- Bundeswettbewerbsbehörde (2020): Branchenuntersuchung Taxi- und Mietwagenmarkt: eine Bestandsaufnahme. Wien: Bundeswettbewerbsbehörde.
- Cini, Lorenzo (2022): Resisting algorithmic control: Understanding the rise and variety of platform worker mobilisations. In: New Technology, Work and Employment, Online First, 1-20.
- De Groen, Willem Pieter/Kilhoffer, Zachary/Westhoff, Leonie/Postica, Doina/Shamsfakhr, Farzaneh (2021): Digital labour platforms in the EU: Mapping and business models. Brüssel: European Commission.
- Dullinger, Thomas (2017): Essenszustellung: foodora. In: Lutz, Doris/Risak, Martin (Hg.): Arbeit in der Gig-Economy. Rechtsfragen neuer Arbeitsformen in Crowd und Cloud. Wien: ÖGB Verlag, 186-203.
- Ellmer, Markus/Hofmann, Julia (Hg.) (2016): Kurswechsel 2/2016 „Digitale Arbeit und Plattformkapitalismus“. Wien: Sonderzahl Verlag.
- Eppel, Rainer/Leoni, Thomas/Mahringer, Helmut (2017): Österreich 2025 – Segmentierung des Arbeitsmarktes und schwache Lohnentwicklung in Österreich. In: WIFO-Monatsberichte 90(5), 425-439.
- Eurobarometer (2016): Flash Eurobarometer 438: The use of collaborative platforms. Brüssel, https://data.europa.eu/data/datasets/s2112_438_eng?locale=en (2.11.2022).
- Eurofound (2018): Digital Age: Employment and working conditions of selected types of platform work. National context analysis: Austria. Dublin: Eurofound.
- Europäische Kommission (2021): Draft Directive on improving working conditions in platform work, COM(2021) 762 final. Brüssel: European Commission.
- Europäische Kommission (2022): Guidelines on the application of Union competition law to collective agreements regarding the working conditions of solo self-employed persons. Communication from the Commission, C(2022) 6846 final. Brüssel: European Commission.
- Fairwork (2021): Fairwork 2021 Annual Report. Oxford: Oxford Internet Institute.
- Fairwork (2022a): Fairwork Austria Ratings 2022: Labour Standards in the Platform Economy. Wien/Oxford: Oxford Internet Institute.
- Flick, Uwe (2017 [1995]): Qualitative Sozialforschung. Eine Einführung. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt.
- Fritsch, Nina-Sophie (2018): Arbeitsmarkt, Berufe und Geschlecht in Österreich. In: SWS-Rundschau 58 (3), 307-327.

- Fröwein, Robert (2021): Ein Leben voller Abzweigungen. Taxifahrer aus aller Welt über ihr Leben in Österreich. Graz: Leykam.
- Geyer, Leonard/Prinz, Nicolas (2022): Arbeitnehmer*innen-Vertretung in der Gig-Economy: Erfahrungen von Fahrradzusteller*innen in Österreich. Wien: Europäischen Zentrum für Wohlfahrtspolitik und Sozialforschung.
- Gläser, Jochen/Laudel, Grit (2010): Experteninterviews und qualitative Inhaltsanalyse. Wiesbaden: VS Verlag.
- Gruber-Risak, Martin/Berger, Christian/Ey, Frank (2021): Neue EU-Richtlinie soll Arbeitsbedingungen von Online-Plattform-Beschäftigten verbessern. In: Arbeit und Wirtschaft Blog, <https://awblog.at/neue-eu-richtlinie> (2.11.2022).
- Gruber-Risak, Martin/Griesser, Markus/Plank, Leonhard (2023): Arbeiten in der österreichischen Plattformwirtschaft: Ergebnisse der ersten österreichischen Fairworkstudie und arbeitsrechtliche Einschätzungen. In: Das Recht der Arbeit (DRdA) (1) 2023, i. Ersch.
- Gruber-Risak, Martin/Warter, Johannes/Berger, Christian (2020): Plattformarbeit – was tun? Grundlagenpapier. Wien: AK Wien.
- Hauben, Harald/Lenaerts, Karolien/Waeyaert, Willem (2020): The platform economy and precarious work. Brüssel: European Parliament.
- Heiland, Heiner/Brinkmann, Ulrich (2020): Liefern am Limit. Wie die Plattformökonomie die Arbeitsbeziehungen verändert. In: Industrielle Beziehungen. Zeitschrift für Arbeit, Organisation und Management (2) 2020, 120-140.
- Heiland, Heiner/Schaupp, Simon (2020): Digitale Atomisierung oder neue Arbeitskämpfe? Widerständige Solidaritätskulturen in der plattformvermittelten Kurierarbeit. In: Momentum Quarterly (2) 2020, 50-67.
- Heiling, Michael/Kuba, Sylvia (2016): Arbeit für/durch die Plattform. Eine Analyse struktureller Gemeinsamkeiten von Online-Arbeitsvermittlungsplattformen anhand ausgewählter Fallbeispiele der österreichischen „Sharing Economy“. In: Kurswechsel (2) 2016, 13-22.
- Heiling, Michael/Kuba, Sylvia (2017): Die Ökonomie der Plattform. In: Lutz, Doris/Risak, Martin (Hg.): Arbeit in der Gig-Economy. Rechtsfragen neuer Arbeitsformen in Crowd und Cloud. Wien: ÖGB Verlag, 28-43.
- Heiling, Michael/Schumich, Simon (2020): Branchenreport „Sharing economy“ 2020. Wien: AK Wien.
- Helfferrich, Cornelia (2011): Die Qualität qualitativer Daten. Manual für die Durchführung qualitativer Interviews. Wiesbaden: VS Verlag.
- Hermann, Christoph (2009): Mindestlöhne in Österreich. Historische Entwicklung und aktuelle Probleme. In: Hermann, Christoph/Atzmüller, Roland (Hg.): Die Dynamik des „österreichischen Modells“. Brüche und Kontinuitäten im Beschäftigungs- und Sozialsystem. Berlin: Edition Sigma, 111-133.
- Herr, Benjamin (2017): Riding in the Gig-Economy: An in depth-study of a branch in the app-based on-demand food delivery industry. Materialien aus Wirtschaft und Gesellschaft 169. Wien: AK Wien
- Herr, Benjamin (2018): Ausgeliefert: Fahrräder, Apps und die neue Art der Essenzustellung. Wien: ÖGB Verlag.

- Herr, Benjamin (2020): Mitbestimmung in der Gig-Economy: Betriebsräte und plattformbasierte Essenzustellung. In: Filipič, Ursula/Schönauer, Annika (Hg.): Quo vadis Partizipation und Solidarität? Wien: AK Wien, 5-12.
- Herr, Benjamin (2021): Leiten Lieferplattformen das Ende klassischer gewerkschaftlicher Klassenpolitik ein? In: Kurswechsel (04) 2021, 100-104.
- Herr, Benjamin/Schörpf, Philip/Flecker, Jörg (2021): How place and space matter to union organizing in the platform economy. In: Dražokoupil, Jan/Vandaele, Kurt (Hg.): A Modern Guide to Labour and the Platform Economy. Cheltenham/Northampton: Edward Elgar, 112-127.
- Hießl, Christina (2022): The Classification of Platform Workers in Case Law: A Cross-European Comparative Analysis. In: Comparative Labor Law & Policy Journal 42.2 (forthcoming), vorab auf: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3982738 (02.11.2022).
- Hofmann, Julia/Zuckerstätter, Sepp (2019): Living wages: a reasonable goal or a surrender of minimum wages? An Austrian perspective. In: Transfer 25(3), 373–379.
- Holzer, Thorsten (2018): Taxi? Mietwagen? Gewerbe? Zur rechtlichen Qualifikation von Uber in Österreich. In: *ecolex* (3) 2018, 284-287.
- Hölzl, Werner/Bärenthaler-Sieber, Susanne/Bock-Schappelwein, Julia/Friesenbichler, Klaus S./Kügler, Agnes/Reinstaller, Andreas/Reschenhofer, Peter/Dachs, Bernhard/Risak, Martin (2019): Digitalisation in Austria. State of Play and Reform Needs. Wien: Österreichisches Institut für Wirtschaftsforschung.
- Huws, Ursula/Spencer, Neil. H./Coates, Matthew/Holts, Kaire (2019): The Platformisation of Work in Europe. Results from research in 13 European countries. Brüssel: Foundation for European Progressive Studies.
- Johnston, Hannah/Pernicka, Susanne (2021): Struggles over the power and meaning of digital labour platforms: A comparison of the Vienna, Berlin, New York and Los Angeles taxi markets. In: Dražokoupil, Jan/Vandaele, Kurt (Hg.): A Modern Guide to Labour and the Platform Economy. Cheltenham/Northampton: Edward Elgar, 308-322.
- Joyce, Simon/Stuart, Mark/Forde, Chris (2022): Theorising labour unrest and trade unionism in the platform economy. In: *New Technology, Work and Employment*, Online First, 1-20.
- Kirchner, Stefan (2019): Arbeiten in der Plattformökonomie: Grundlagen und Grenzen von „Cloudwork“ und „Gigwork“. In: *Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie* (71) 2019, 3-25.
- Kirchner, Stefan/Matiaske, Wenzel (2020): Plattformökonomie und Arbeitsbeziehungen – Digitalisierung zwischen imaginierter Zukunft und empirischer Gegenwart. In: *Industrielle Beziehungen. Zeitschrift für Arbeit, Organisation und Management* (2) 2020, 105-119.
- Kohlenberger, Judith/Zilinskaite, Milda/Hajro, Aida/Vafiadis, Irina/Bikic, Sabina (2021): Systemrelevant, aber unsichtbar: Arbeitsbedingungen migrantischer und geflüchteter Amazon-Zusteller*innen während der COVID-19-Pandemie. *Materialien aus Wirtschaft und Gesellschaft* 228. Wien: AK Wien.
- Löschnigg, Günther (2020): Platform Work in Austria. In: *Comparative Labour Law & Policy Journal* (2) 2020, 395-404.
- Lutz, Doris/Risak, Martin (Hg.) (2017): Arbeit in der Gig-Economy. Rechtsfragen neuer Arbeitsformen in Crowd und Cloud. Wien: ÖGB Verlag.

- Mayer-Ahuja, Nicole/Nachtwey, Oliver (Hg.) (2021): *Verkannte Leistungsträger:innen: Berichte aus der Klassengesellschaft*. Berlin: Suhrkamp.
- Mayrhuber, Christine/Bock-Schappelwein, Julia (2018): *Dimensionen plattformbasierter Arbeit in Österreich und Europa. Implikationen für die soziale Sicherheit*. Wien: Österreichisches Institut für Wirtschaftsforschung.
- Mayring Philipp (2015 [1982]): *Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken*. 12., überarbeitete Auflage. Weinheim/Basel: Beltz.
- Mjam (2021): Radl-Report 2020. Unter: <https://blog.mjam.net/2021/01/11/radl-report-2020-informationen-und-fakten-zu-mjams-radl-flotte/> (2.11.2022)
- Nachtwey, Oliver/Staab, Philipp (2020): Das Produktionsmodell des digitalen Kapitalismus. In: *Soziale Welt*. Sonderband 23, 285-304.
- Neuhauser, Johanna/El-Roumy, Marwa/Wexenberger, Yannic (2021): Als ich diese Halle betreten habe, war ich wieder im Irak: Migrantische Systemerhalter_innen bei Hygiene Austria und der Post AG. *Materialien aus Wirtschaft und Gesellschaft* 227. Wien: AK Wien.
- Peck, Jamie/Phillips, Rachel (2021): The Platform Conjuncture. In: *Sociologica* 14(3), 73-99.
- Pernicka, Susanne (2021): Freie Fahrt für Uber, Bolt & Co? Digitale Plattformen zwischen Disruption und verhandelter Integration. In: *Arbeit und Wirtschaft Blog*, <https://awblog.at/freie-fahrt-fuer-uber-bolt-co/> (2.11.2022).
- Pernicka, Susanne/Johnston, Hannah (2021): The contested constitution of platform work in passenger transportation: Why landscapes and power matter. In: *Politiche Sociali* (1) 2021, 119-142.
- Pernicka, Susanne/Stern, Sandra (2011): Von der Sozialpartnergewerkschaft zur Bewegungsorganisation? Mitgliedererwerbsstrategien österreichischer Gewerkschaften. In: *Österreichische Zeitschrift für Politikwissenschaft* (4) 2011, 335-355.
- Piasna, Agnieszka/Drahokoupi, Jan (2019): Digital labour in central and eastern Europe: evidence from the ETUI Internet and Platform Work Survey. ETUI Working Paper 2019.12. Brüssel: European Trade Union Institute.
- Risak, Martin (2016): What's law got to do with it? (Arbeits-)Rechtliche Aspekte plattformbasierter Arbeitens. In: *Kurswechsel* (2) 2016, 32-41.
- Risak, Martin (2017a): Gig-Economy und Crowdwork – was ist das? In: Lutz, Doris/Risak, Martin (Hg.): *Arbeit in der Gig-Economy. Rechtsfragen neuer Arbeitsformen in Crowd und Cloud*. Wien: ÖGB Verlag, 12-27.
- Risak, Martin (2017b): (Arbeits-)Rechtliche Aspekte der Gig-Economy. In: Lutz, Doris/Risak, Martin (Hg.): *Arbeit in der Gig-Economy. Rechtsfragen neuer Arbeitsformen in Crowd und Cloud*. Wien: ÖGB Verlag, 44-61.
- Schreier, Margrit (2014): Varianten qualitativer Inhaltsanalyse: Ein Wegweiser im Dickicht der Begrifflichkeiten. In: *Forum Qualitative Sozialforschung* 15 (1), Art. 18. <https://www.qualitative-research.net/index.php/fqs/article/view/2043> (2.11.2022).
- Srnicek, Nick (2018): *Plattform-Kapitalismus*. Hamburg: Hamburger Edition.
- Strüver, Anke/Bauriedl, Sybille (Hg.): *Platformization of Urban Life: Towards a Technocapitalist Transformation of European Cities*. Bielefeld & New York City: Transcript & Columbia University Press.

Urzi Brancati, Maria Cesira/Pesole, Annarosa/Féernandéz-Macías, Enrique (2020): New evidence on platform workers in Europe: Results from the second COLLEEM survey. Brüssel: Europäische Kommission.

Vandaele, Kurt/Piasna, Agnieszka/Drahokoupil, Jan (2019): „Algorithm breakers“ are not a different „species“: attitudes towards trade unions of Deliveroo riders in Belgium. ETUI Working Paper 2019.06. Brüssel: European Trade Union Institute.

Warter, Johannes (2017): Haushaltsnahe Dienstleistungen: Book a Tiger. In: Lutz, Doris/Risak, Martin (Hg.): Arbeit in der Gig-Economy. Rechtsfragen neuer Arbeitsformen in Crowd und Cloud. Wien: ÖGB Verlag, 150-185.

Woodcock, Jamie (2020). The Algorithmic Panopticon at Deliveroo: measurement, precarity, and the illusion of control. In: *Ephemera: theory & politics in organizations* 20(3), 67-95.

Woodcock, Jamie/Graham, Mark (2020): *The Gig Economy: A Critical Introduction*. Cambridge: Polity.

Zitierte Tages-/Wochenzeitungen bzw. Online-Magazine:

Brutkasten, Die Presse, Der Standard, Heute, Kleine Zeitung, News, ORF Wien, Österreich