

Paketsdienste



Abteilung Marktforschung, Oktober 2018

Paketsdienste und die letzte Meile des Paketes auf dem Weg zum Verbraucher

Eine Analyse der Arbeitswelt, der Branchen-
struktur und die Paketzustellung im Test

Paketdienste und die letzte Meile des Paketes auf dem Weg zum Verbraucher

Eine Analyse der Arbeitswelt, der Branchenstruktur und die Paketzustellung im Test

Arbeiterkammer Steiermark

Abteilung Marktforschung

Oktober 2018

Inhaltsverzeichnis

1. Paketdienste – Zusammenfassung und Schlussfolgerungen (Susanne Bauer, Josef Kaufmann).....	4
1.1 Zur Paketbranche.....	4
1.2 Die Verbraucherperspektive – Fazit zu den Ergebnissen des Praxistests des VKI .10	
1.3 Schlussfolgerungen.....	14
2. Branchenanalyse (Susanne Bauer, Ines Heck, Februar – März 2019).....	16
2.1 Einleitung und Zielsetzung	16
2.2 Quellen und Methoden	18
2.3 Wachstum und Veränderung.....	21
2.4 Umsätze und Preise	23
2.5 Die Unternehmen im Paketmarkt.....	29
2.5.1 Postdiensteanbieter	29
2.5.2 DHL Express (Austria) GmbH.....	31
2.5.3 DHL Paket (Austria) GmbH.....	32
2.5.4 DPD Direct Parcel Distribution Austria GmbH.....	33
2.5.5 Federal Express GmbH	35
2.5.6 General Logistics Systems Austria GmbH	36
2.5.7 Österreichische Post Aktiengesellschaft	37
2.5.8 TNT Express (Austria) Gesellschaft m. b. H.....	39
2.5.9 United Parcel Service Speditionsgesellschaft m. b. H.....	40
2.5.10 Hermes Logistik GmbH & Co KG	42
2.6 Subunternehmen.....	44
2.7 Postdiensteanbieter und die – bzw. besser – ihre Subunternehmen	46
2.8 Die Beschäftigten im Paketmarkt.....	48
2.9 Zusammenfassung.....	53
2.10 Anhang – Daten zu Anzahl und Umsatz	54
2.11 Literaturverzeichnis	57
3. „Das ist ein Kommen und Gehen.“ Überlegungen zur Arbeitswelt „auf den letzten Kilometern“ in der Paketzustellung in der Steiermark (Franz Heschl, September 2018)	59
3.1 Einleitung	59
3.2 Zur Entstehung des gegenwärtigen Systems der Paketzustellung	63
3.3 Zentrale Befunde aus der vorliegenden Literatur.....	65
3.4 Globale Logistikketten in der Paketzustellung	66
3.5 Die Arbeitswelt und die Arbeitsbedingungen auf den „letzten Kilometern“	71
3.6 Zusammenfassung.....	84
3.7 Die Arbeitswelt in der Paketzustellung in der Steiermark.....	86
3.8 Die materiell-infrastrukturelle Ausgangslage	89

3.9	Die Arbeitswelt	95
3.9.1	Österreichische Post AG.....	95
3.9.2	Subunternehmen, SubunternehmerInnen	101
3.10	Fazit	118
3.11	Interviewverzeichnis	126
3.12	Literatur.....	127
4.	Versand, Lieferung und Zustellung in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen relevanter Online-Handelsunternehmen in Österreich. Eine Dokumentation (Franz Heschl, September 2018).....	131
4.1	Einleitung	131
4.2	Auswahl der Unternehmen	134
4.3	Zentrale Ergebnisse	136
4.4	Materialien	142
4.5	Literatur.....	158
5.	Paketdienste – Praxistest, Zusammenfassung (VKI, Walter Hager, Februar – Juni 2018) ..	159
5.1	Zusammenfassende Ergebnisse	159
5.2	Verbraucherproblem.....	161
5.3	Erhebungsdurchführung.....	163
5.3.1	Testszenarien	163
5.3.2	Dokumentation	163
5.3.3	Kriterien für die Bewertung der Paketzustellung	164
5.4	Ergebnisse im Detail	166
5.5	Verbraucherempfehlungen rund um den Paketversand und -zustellung.....	171

1. Paketdienste – Zusammenfassung und Schlussfolgerungen (Susanne Bauer, Josef Kaufmann)

1.1 Zur Paketbranche

Der Onlinehandel boomt und es ist heutzutage ein Leichtes, Waren und Güter via Fernabsatz zu bestellen. Somit werden vermehrt Pakete zwischen Unternehmen und KonsumentInnen verschickt. Entscheidend für die erfolgreiche Bestellung ist auch eine erfolgreiche Zustellung, welche die Post, die globalen Logistikkonzerne und die Zustellunternehmen bzw. die ArbeitnehmerInnen zu bewerkstelligen haben.

Viele Betroffene und Beteiligte im gesamten Prozess – speziell bei ArbeitnehmerInnen und KonsumentInnen – sehen sich jedoch faktischen Schwierigkeiten gegenüber, wie beispielsweise mangelhafter Zustellung und deren Folgen und den schwierigen Arbeitsbedingungen in der Branche, was sich auch in häufigen arbeitsrechtlichen Streitigkeiten insbesondere bei den Überstunden und Beendigungsansprüchen widerspiegelt.

Deshalb werden in der vorliegenden Arbeit die Branche als solche, die Zahl der ArbeitnehmerInnen, die konkreten Arbeitsbedingungen und die Zustellqualität aus KonsumentInnensicht betrachtet. Dies auch deshalb, weil seit der Liberalisierung in diesem Bereich etwa 10 Jahre und seit dem Beginn der Internationalisierungsbestrebungen der Post 20 Jahre vergangen sind.

Diese Studie wurde im Zeitraum Februar bis Oktober 2018 erstellt und umfasst im Wesentlichen folgende Bereiche:

Im Teil 1 von Susanne Bauer und Ines Heck wird die Zustellbranche analysiert. Dabei wird auf die in diesem Bereich tätigen Unternehmen, die Umsätze, Mitarbeiterzahlen sowie die Entwicklung der Branche und des Paketmarktes eingegangen.

Im Teil 2 – „Das ist ein Kommen und Gehen.“ Überlegungen zur Arbeitswelt „auf den letzten Kilometern“ in der Paketzustellung in der Steiermark – von Franz Heschl wird auf die Arbeitswelt und die konkrete Situation auf die Arbeitnehmer in der Paketzustellung in der Steiermark eingegangen.

Ein Praxistest des VKI, Teil 3, beschäftigt sich aus Sicht der KonsumentInnen mit der Qualität der Zustellung. Es wird den Fragen nachgegangen, ob das Paket zugestellt, ein Zustellversuch unternommen oder gleich hinterlegt wird bzw. ob diesbezüglich eine Benachrichtigung erfolgt ist.

Abgerundet wird diese Arbeit durch eine Zusammenfassung und Schlussfolgerungen von Susanne Bauer und Josef Kaufmann.

Die AutorInnen der drei Teilbereiche nehmen unterschiedliche Untersuchungspositionen ein. Im Teil 1 wird der Blick auf die Branche aus der Makroperspektive gerichtet. In Teil 2 steht der neutrale Betrachter nach eingehender Literaturrecherche mitten in der Welt der Zusteller und gibt ihre in Interviews kundgetanen Meinungen wieder. In Teil 3 wird die Zustellung aus KonsumentInnenperspektive betrachtet. Diese unterschiedlichen Zugänge bedingen eine Vielfalt der Methoden und Quellen, welche zu graduellen, aber nicht wesentlichen Unterschieden bei den Zahlen führen können. Dies ist auch dem Umstand geschuldet, dass es an aussagekräftigen und öffentlich zugänglichen Statistiken zu diesem Bereich mangelt. So existiert auch kein Zahlenmaterial, das sich ausschließlich auf die für den privaten Konsum tätige Zusteller bezieht.

Diese Studie fokussiert auf die Paketzustellung durch die Post sowie der vier Logistikkonzerne GLS, DPD, DHL, UPS; der VKI Test auf B2C-Bestellungen. Der hier untersuchte Bereich soll einen Einblick in Organisation, Struktur und Ablauf in einem dynamisch wachsenden Bereich geben. Darüber hinaus gibt es noch viele relevante und verwandte Themenbereiche, die den Rahmen der vorliegenden Arbeit jedoch gesprengt hätten und jedenfalls gesondert eine Untersuchung wert wären.

Der Paketmarkt – rasantes Wachstum in Anzahl und Umsatz und Kostendegression

Der Paketmarkt in Österreich ist charakterisiert einerseits durch ein starkes Wachstum in Anzahl und Umsatz. Das bedeutet beispielsweise, dass im Jahr 2017 27 Mio. Pakete mehr als 2016 zu transportieren waren bzw. dass es Zuwächse zwischen 10 % und 17,5 % je nach Paketgröße gab. Die Daten zeigen darüber hinaus, dass jeweils im 4. Quartal – bedingt durch die Weihnachtsbestellungen – ein besonderer Anstieg zu verzeichnen ist, dessen Umfang im Folgejahr nahezu in den ersten drei Quartalen gehalten wird. Ein Paketzusteller hat in einem Interview sein zu bewältigendes Arbeitsvolumen bestätigend und treffend mit den Worten: „Es ist jeden Tag Weihnachten“ beschrieben.

Der gesonderte Blick auf den Umsatz zeigt nicht nur ein Steigen im Allgemeinen, sondern auch eine – nicht überraschende – Kostendegression. Mit anderen Worten: Der „Umsatz je Paket“ ging 2017 gegenüber dem Vorjahr, je nach Paketgröße, bis zu -3,48% zurück. Die Kostendegression, ein sinkender Umsatz pro Stück, ist ein Indiz für den steigenden Effizienzdruck in der Branche, der üblicherweise auf den Schultern der Subunternehmer und der Zusteller lastet.

Geht man der Frage nach, in welchen Bereichen das Wachstum stattfindet, dann zeigt sich, dass der Bereich „von Unternehmen an Private“ (B2C) und die Anzahl der Pakete aus dem Ausland nach Österreich dynamisch wächst, was mittelfristig auch ein relevantes umsatzsteuerrechtliches Problem werden wird.

Die Unternehmen in der Paketbranche – die Post, globale Logistikkonzerne, Subunternehmer

Der Paketmarkt wird eigentlich von einer kleinen Anzahl von Unternehmen beherrscht. Auf der einen Seite befinden sich die großen österreichweit tätigen Unternehmen, die Post und die globalen Logistikkonzerne GLS, DPD, DHL, UPS, TNT, FedEx bzw. Hermes, die überregional und über nationale Grenzen hinweg tätig sind. Und auf der anderen Seite im Bereich der „letzten Meile“ sind in der Steiermark der Universaldienstleister Post, die Subunternehmen, Sub-Subunternehmen und Einpersonenerunternehmen tätig. Sie bringen das Paket letztendlich zu den Kunden bis vor die Haustür.

Die Logistikkonzerne oder Spediteure, auch als „Reisebüros für Pakete“ bezeichnet, erfreuen sich ob des stark wachsenden Paketmarktes im Regelfall steigender Gewinne und weisen im Zeitraum 2014-2016 aber relativ geringer ansteigende Beschäftigtenzahlen aus. Die Subunternehmen sind, mit einer einzigen Ausnahme, nur für einen Auftraggeber in der Paketzustellung unterwegs, beschäftigen zwischen 1 und 112 Personen und zeigten sich im Beobachtungszeitraum volatil in viele Richtungen: hohes Beschäftigungswachstum, beachtlicher Beschäftigungsabbau und 11 Unternehmensschließungen spiegeln die Dynamik wider. Es scheinen sich die veränderlichen Auftragslagen rasch und direkt auf die Subunternehmen und deren Beschäftigung auszuwirken.

Während es bei der Post noch eine Eigenzustellung gibt, haben die anderen Unternehmen die Zustellung aus Kostengründen bzw. um Kostensenkungsprogramme zu verwirklichen fast gänzlich ausgelagert. Dennoch überwachen sie die Zustellung und schreiben den Subunternehmen auch vor, wie sie die Zustellung durchzuführen haben – nämlich in der Art und Weise, wie sie es mit ihren Kunden in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGBs) vereinbart haben. Durch das Outsourcing werden die Arbeitskosten und die Kapitalbindung reduziert und das ist im Kontext der finanziellen Unternehmenssteuerung attraktiv, da sie die Externalisierung die Planbarkeit zukünftiger Kosten erhöht. Dabei werden von den Konzernzentralen den lokalen Niederlassungen Kostenvorgaben gemacht, die vom lokalen Management direkt an die Subunternehmen weitergegeben werden können, ohne dass sie dabei auf die aus dem zeitlich volatilen Paketvolumen, dem nicht planbaren Verkehr und der unsicheren Anwesenheit der Kunden resultierenden Unwägbarkeiten der Zustellung eingehen brauchen.

Die Arbeitnehmer und das Arbeitsumfeld in der Paketbranche

Über die Anzahl der in der Paketzustellung tätigen Personen existiert keine einheitliche **Datengrundlage** und somit kann deren Größenordnung nur aus der Zusammenschau verschiedenster Quellen abgeleitet werden und beruht daher, insbesondere auch für die steirischen Arbeitnehmerzahlen, bis zu einem gewissen Ausmaß auch auf Einschätzungen.

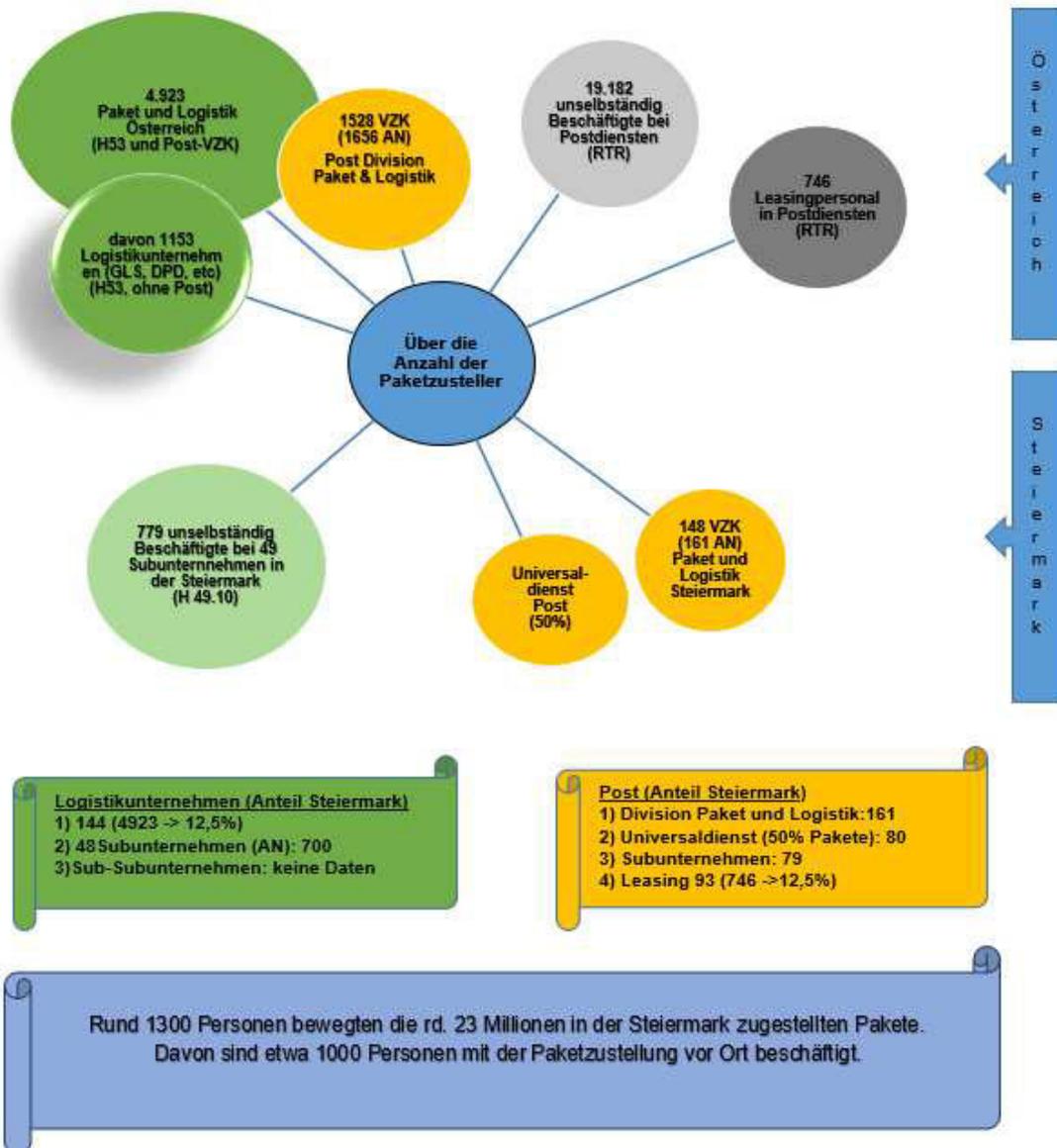


Abbildung 1: Beschäftigte im Paketzustellbereich: Eine zusammenfassende Übersicht über die verschiedenen Datenquellen und Daten und eine Annäherung bzw. Schätzung auf Zahlen für die Steiermark

Die Arbeitnehmer, die die Arbeit der „letzten Meile“ durchführen, sprich Pakete im Verteilzentrum übernehmen und diese bis zur Haustür transportieren und tragen, tun dies in **unterschiedlichen Beschäftigungsverhältnissen** und -verträgen. Die unselbständigen Arbeitsverhältnisse reichen von den Vertragsvarianten der Post (Beamte, KV alt, KV neu), jenen der Kollektivverträge für das Kleintransportgewerbe bis hin zu Leiharbeitern.

Der **Beschäftigungsrahmen** für die Zusteller auf der letzten Meile ist sehr unterschiedlich gestaltet. So sind die Arbeits- und Lohnbedingungen bei den Zustellern der Subunternehmen bzw. für die Subunternehmer selbst in aller Regel im Vergleich zu den direkt bei den Big Playern und auch im Vergleich zu den Beschäftigten der Post in finanzieller Hinsicht bzw. durch eine weitestgehend nicht vorhandene betriebliche Vertretung schlechter gestellt. Diese Segmentierung ist eine direkte Folge der Liberalisierungs-, Outsourcing-, Effizienzsteigerungs- und Umstrukturierungsprozesse der letzten Jahrzehnte. Diese Entwicklung hat auch vor der Post nicht haltgemacht und spiegelt sich sogar in verschiedenen Dienstrechten der in der Zustellung tätigen Personen wider, deren Anwendbarkeit allerdings nicht von den konkret ausgeübten Tätigkeiten, sondern vom Eintrittsdatum abhängt. Die oben erwähnten Outsourcing- und Rationalisierungsmaßnahmen haben die konkrete Arbeitssituation der Zusteller über Jahre hinweg kontinuierlich verschlechtert.

Was nun die konkreten **Arbeitsbedingungen** der Zusteller in Hinblick auf Entlohnung, Arbeitszeit und Einhaltung arbeitsrechtlicher Vorschriften betrifft, ist festzuhalten, dass diese in dem ehemals staatlich geführten Postunternehmen im Vergleich zu den anderen in der Paketzustellung tätigen Unternehmen noch vorteilhaft sind, wenn auch, wie oben skizziert, unterschiedliche dienstrechtliche Parameter gegeben sind. Aber auch hier schreitet die Prekarisierung der Arbeitswelt voran. Atypische Beschäftigungsverhältnisse, Teilzeitverträge (mit weniger als 20 Wochenstunden), geringfügige Beschäftigung, Einsatz von Leiharbeitskräften usw. verfestigen sich immer mehr. Weiters ist die Branche durch hohe Fluktuation gekennzeichnet. So waren wie ein Blick in die Homepages der Big Player am 26.9.2018 zeigte, 277 offen Stellen ausgeschrieben.

Bei den globalen Logistikkonzernen bzw. den für sie tätigen Subunternehmen sind diese Formen der Beschäftigung an der Tagesordnung. Es besteht oftmals auch eine Gemengelage zwischen Zustellern auf unselbständiger und selbständiger Basis. Bei unselbständig tätigen herrscht oft das „Arbeitsethos“ vor, dass am Ende des Tages alle Pakete zugestellt sein müssen und daher werden in der täglichen Arbeitspraxis bestehende arbeits- und vor allem arbeitszeitrechtliche Regelungen als „informell“ interpretiert. Die tatsächlichen Arbeitszeiten und die tatsächliche Bezahlung unterscheiden sich oft vollkommen von den dazu getroffenen Feststellungen in Kollektiv- und Arbeitsverträgen, weshalb Aussagen zu der de facto herrschenden Einkommenssituation in dieser Branche nur schwer zu treffen sind.

Während die unselbständig beschäftigten ZustellerInnen zumindest theoretisch den Schutz des Arbeitsrechts genießen, obschon es tatsächlich oft erst nach oder im Zuge der Beendigung eines Arbeitsverhältnisses Thema wird (Überstunden und andere von der Zeit abhängige Ansprüche im Zuge von Beendigungsstreitigkeiten), sind die selbständigen Einpersonenernehmer weitgehend den „Marktkräften“ ausgesetzt. Der unübersehbarste und prägnanteste Ausfluss dieser Macht- und Abhängigkeitsstrukturen manifestiert sich in scheinbar endlosen Arbeitszeiten, wobei Überstunden meist in Form einer Pauschale abgegolten werden. Da die tatsächliche Zahl der geleisteten Überstunden höher ist, werden sie oft nicht vollständig ausbezahlt. Die Möglichkeiten zur Einhaltung von Arbeitspausen sind oft nicht gegeben, Essenspausen sind unüblich, gegessen wird während der Fahrt. Faktisch oder rechtlich bestehende Urlaubs- und/oder Freizeitansprüche sind unter diesen Umständen nur schwer in tatsächliche Freizeit umzusetzen. Zudem ist die Praxis zu beobachten, dass offensichtliche Vollzeitarbeitsverhältnisse rechtlich in Teilzeitarbeitsverträgen gegossen werden.

Ein weiteres Problem liegt in der massiven **Arbeitsintensivierung**. Pakete sind von den ZustellerInnen in immer kürzerer Zeit zuzustellen. Die Anzahl und das Gewicht der täglich zuzustellenden Pakete steigt ständig. Heute werden von einem Zusteller zwischen 130 und 150 Pakete pro Tag zugestellt. Damit und mit ständig steigendem Druck (durch ansteigenden Verkehr, Suche nach geeigneten Parkplätzen, Einhaltung der Straßenverkehrsordnung auch hinsichtlich rechtskonformer Telefonate und Geschwindigkeit bzw. Vermeidung von Strafmandaten) geht eine immer stärker werdende psychische Belastung einher, insbesondere dann, wenn man einem ständigen Monitoring unterliegt. Die in der Paketzustellung tätigen Personen tun dies schlichtweg aufgrund ihrer ökonomischen Situation. Viele Menschen, insbesondere aus einem migrantischen Umfeld, sind gezwungen, diese Arbeiten zumindest kurzfristig zu übernehmen, langfristige Aspekte sind dabei für sie – zumindest im Augenblick – weniger relevant. Ingo Singe stellt diesen Befund für die BRD, jedoch spricht It. Heschl vieles dafür auch für die Situation in Österreich. Kollektive Maßnahmen von Paketzustellerinnen und Paketzustellern zur Verbesserung ihrer jeweiligen Arbeitsplatzsituation spielen keine Rolle. Einerseits aufgrund ihrer individuellen Einstellung, da sie keine Möglichkeit sehen, ihre Position zu ändern, und andererseits sind die Subunternehmen aufgrund ihres geringen finanziellen und sozialen Kapitals gezwungen, den hohen Wettbewerbsdruck so lange wie möglich mitzugehen, was am Ende des Tages auch die Situation der PaketzustellerInnen determiniert.

1.2 Die Verbraucherperspektive – Fazit zu den Ergebnissen des Praxistests des VKI

Der vom VKI durchgeführte Test hatte zum Ziel, festzustellen, inwieweit die Zustellungen bestellter und versendeter Waren funktioniert und wo, falls dem nicht so ist, die Probleme liegen.

Dazu wurden bei den Online-Shops Amazon, Zalando, Universal, Otto, E-tec, Edu-scho/Tchibo, Mediamarkt, Thalia, Conrad und Wish Bestellungen durchgeführt, die dann von den fünf Paketdiensteanbietern DHL, DPD, GLS, Post und UPS an fünf Testpersonen zugestellt wurden, wobei jede Testperson 30 Pakete erhielt. Dabei wurden drei Szenarien konstruiert:

- Die Testperson ist zu Hause anzutreffen und soll die Pakete persönlich übernehmen.
- Die Testperson ist zwar während des ganzen Tages zu Hause, zeigt aber bei der Zustellung keine Reaktion – damit soll getestet werden, ob es einen Zustellversuch gibt.
- Die Testperson ist während der Zustellung nicht zu Hause, weil berufstätig.

Die insgesamt 150 Geschäftsfälle wurden in Hinblick darauf, ob ein Zustellversuch stattfand, ob eine Hinterlegung erfolgte, welcher Hinterlegungsort (am Grundstück bzw. vor der Haustür, beim Nachbarn oder im Paketshop) gewählt wurde und schließlich, ob es diesbezüglich eine Benachrichtigung gab, analysiert.

Das Ergebnis aus Sicht der Konsumentenperspektive:

Nur etwa zehn Prozent der beobachteten und analysierten Zustellungen waren fehlerfrei. Bei fast neunzig Prozent der Zustellungen gab es kleine bis grobe Mängel. Sei es, dass kein Zustellversuch unternommen wurde, Pakete einfach irgendwo abgelegt wurden oder Pakete an weit entfernten Orten abzuholen waren. Problematisch war vor allem, dass oft Zustellversuche gar nicht unternommen und die Pakete gleich hinterlegt werden. Wenn dann auch keine Benachrichtigung hinterlassen wird, dann ist das für KonsumentInnen doppelt ärgerlich.

Im Detail ist festzuhalten, dass die Post von 25 Geschäftsfällen, bei denen überprüft werden kann, ob ein Zustellversuch unternommen wurde oder nicht, in 24 Fällen den Versuch tatsächlich unternommen hatte und somit die Zustellung im Szenario 1, also wenn sich die Testperson als anwesend zu erkennen gab, immer tadellos funktionierte. Die anderen Zustellunternehmen unterließen oft diesen Zustellversuch und mussten daher öfter hinterlegen bzw. einen zweiten Zustellversuch unternehmen. Hinsichtlich der Hinterlegung ist festzuhalten, dass man von dieser in der Regel auch benachrichtigt wird. Allerdings ist es aus KonsumentInnensicht problematisch, wenn – wie bei der Analyse der Zustellungen im Szenario 3 festgestellt wurde – fast

die Hälfte der Pakete „am Grundstück“ oder „vor der Tür“ hinterlegt werden und keine Benachrichtigung hinterlassen wird, falls das Paket aus welchen Gründen auch immer abhandeln kommen sollte, da dann die KundInnen nicht einmal wissen, dass ein Paket hinterlegt wurde. Auch die benachrichtigungslose Hinterlegung bei den Nachbarn oder im Paketshop kann zu Irritationen führen. Diesbezüglich wäre mehr Sorgfalt wünschenswert.

Aufgrund dieser im Test des VKI näher beschriebenen Problemlagen und Ergebnisse konnte die Post in Szenario 1 mit „sehr gut“ und in den anderen beiden Szenarien mit „gut“ bewertet werden. Die anderen Zustellunternehmen wurden wesentlich schlechter bewertet. Das waren aber genau jene Zustellunternehmen, die sich Sub- bzw. Sub-Subunternehmen zur Erfüllung ihrer Pflichten bedienen.

Allgemeine Geschäftsbedingungen der Onlinehändler und konsumentenpolitische Folgerungen

Wie bei jedem Kauf sind auch beim Onlinekauf aus KonsumentInnensicht einerseits der Kaufgegenstand und andererseits der dafür zu bezahlende Preis, also die Hauptleistungspflichten, von primärem Interesse. Ohne dass das Angebot und der Preis als passend angesehen werden, kommt es zu keinem Vertrag.

Dazu kommen aber vor allem aus praktischen Erwägungen Nebenleistungen, wie etwa die der Zustellung. Wie wird die bestellte Ware konkret ausgeliefert – frei Haus oder muss man sie irgendwo abholen? Was geschieht, wenn man zu den Zustellzeiten nicht zu Hause ist? Wie oft wird zugestellt? Wird man von der Hinterlegung und vom Hinterlegungsort nachweislich informiert? Wie lange dauert es, bis man die Sache erhält? Diese Fragen der Lieferbedingungen, aber auch etwa jene betreffend Zahlungs- und Rückgabemodalitäten werden in aller Regel seitens der Onlinehändler in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen abgehandelt und damit hängt die Beantwortung der soeben gestellten Fragen von den dort getroffenen Regelungen ab. Gerade beim Onlinekauf, wo man die Ware vorher nicht zu Gesicht bekommt und wo „man nicht fragen kann“, sind sie von besonderer Bedeutung.

Der von Heschl durchgeführte kursorischer Überblick über die Bestimmungen zu Versand, Lieferung und Zustellung in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen von 20 Unternehmen, die in Österreich im B2C-Segment tätig sind, verleiten bzgl. ihrer Klarheit zur Feststellung, dass „die dokumentierten einschlägigen Bestimmungen wohl nicht dazu geeignet sind, Transparenz und Vertragssicherheit für Konsumentinnen und Konsumenten in einem aus deren interessenpolitischer Perspektive geboten scheinenden Ausmaß zu sichern.“ Die Konsumenten hätten „jedenfalls ein Interesse an für sie günstigere, kompaktere, konkretere und aussagekräftiger Regelungen.“ Dem ist vor dem Hintergrund der Ergebnisse des VKI-Praxistests, auf die hier kurz eingegangen werden soll, nichts hinzuzufügen, außer dass Onlineshops nur zu

diesen Bedingungen kontrahieren und KonsumentInnen somit eigentlich nur die Möglichkeit haben, zu diesen vorgegebenen Bedingungen zu kontrahieren oder es ganz zu lassen. Dies, wenn man einmal vom recht unpraktischen Weg, den Rechtsweg wegen grob benachteiligender Bestimmungen in AGBs vor dem OGH bei den dort klagsbefugten Institutionen anzutreten bzw. die dem Rechtsweg vorgelagerte Beschwerdemöglichkeiten bei der RTR in Gang zu setzen absieht. Diese Situation ist dann besonders unbefriedigend, wenn die Zustellung nicht oder besser gesagt oft nicht klappt und KonsumentInnen das als störend empfinden und diesem Empfinden rechtlich nicht abgeholfen werden kann. Wenn man also als Konsument bildlich gesprochen vor einer Mauer steht und man diese nicht oder nur mit großer Mühe durchdringen oder überwinden kann. Dann wäre es rechtspolitisch geboten, Abhilfe zu schaffen.

Ein Blick in die Untersuchung des VKI zeigt, dass die Zustellqualität im Onlinehandel zu wünschen übriglässt. Fast neunzig Prozent der Zustellungen waren mehr oder weniger problembehaftet – sei es, dass überhaupt kein Zustellversuch unternommen wurde, Pakete einfach irgendwo abgelegt wurden oder an einem weit entfernten Ort abzuholen waren. Je nach Sachlage und je nach dem von den jeweiligen AGBs mitgestaltenden vertraglichen Rahmen ergeben sich daraus vor allem Fragen der Gefahrtragung und der Tragung der Kosten für das Holen bzw. weitere Beschaffen der Waren. Was die Gefahrtragung betrifft wird ein Übergang auf den Konsumenten nur dann stattfinden, wenn die Zustellung ordnungsgemäß, d.h. vertragskonform, erfolgte. Konkret heißt das, dass ein Zustellversuch unternommen wurde, wenn dieser vertraglich bedungen war, und dass, wenn dieser fehlgeschlagen haben sollte, die Hinterlegung dort erfolgte, wo sie vertraglich bedungen war.

KonsumentInnen sollten die AGBs diesbezüglich vor Vertragsabschluss genauestens lesen, da durchaus Kosten entstehen können, wie etwa ein Blick in § 6 der AGBs von Amazon (Anhang Heschl) zeigt. Weiters sollten sie Beschädigungen einkalkulieren und sich daher die dazu getroffenen Bestimmungen in den jeweiligen AGBs vergegenwärtigen. Oft ist die Verweigerung der Annahme der Ware geboten (AGB-6 elektronik4you.at, Anhang Heschl), wobei aber oft, wie auch im gegebenen Fall, noch andere Schritte seitens der KonsumentInnen verlangt werden. Sollte dieses Procedere nicht eingehalten werden, treten Kostenfolgen auf und dies kann – von etwaigen Verfahren gänzlich abgesehen – länger andauern. Dazu kommt, ebenfalls Verfahren (etwa vor der RTR) angestrebt bzw. nicht ausgeschlossen werden können, dass sämtliche Beweismittel (etwa Verpackungen, E-Mails, Handymitteilungen, Anrufaufzeichnungen) zu Beweis Zwecken gesichert und aufbewahrt werden müssen.

Aus konsumentInnenpolitischer Sicht müssten einerseits Heschl folgend die AGBs verständlicher, konkreter und leichter handhabbar sein und andererseits müssten die Lieferanten stärker angehalten werden, die Zustellversuche auch tatsächlich zu unternehmen und die Pakete ord-

nungsgemäß zu hinterlegen. Es ist natürlich blauäugig, das von den Onlinehändlern zu verlangen, in dem Wissen, dass die Zustellqualität Zeit und damit Geld kostet bzw., wenn sie mit noch mehr Nachdruck verlangt wird, werden die ZustellerInnen noch stärker als bisher unter Druck geraten.

Ein weiterer Punkt ist, dass die AGBs offenbar so gestaltet sind, dass seitens der Onlinehandelsunternehmen alle rechtlichen Möglichkeiten ausgeschöpft werden, um ihre Rechtsposition so gut wie nur irgendwie möglich abzusichern. Dieses Bestreben werden sie nur aufgeben, wenn sie – etwa weil der Markt es verlangt – dazu gezwungen werden. Ein gutes Beispiel dafür ist die 30-tägige Lieferfrist, auf die bei einigen der AGBs eingegangen wird. Der Markt verlangt aber mitunter viel schnellere Lieferungen. KonsumentInnen müssten auch eine „bessere Lieferung“ mit gleicher Vehemenz wie kurze Lieferzeiten verlangen.

Bezüglich individueller Streitigkeiten beim Fernabsatz verweist der VKI richtigerweise auf die RTR. Wenn es um gröbliche Benachteiligungen von KonsumentInnen in den Bestimmungen der jeweiligen AGBs geht, kommen Abmahnungen und diesbezügliche Verfahren vor Gericht in Betracht. Soweit der Befund aus dem Blickwinkel der rechtlichen Möglichkeiten. Aus praktischen Erwägungen ist allerdings anzunehmen, dass KonsumentInnen, die mit Problemen beim Fernabsatz rechnen, eher nicht den Weg der Onlinebestellung einschlagen, sondern traditionell die örtlichen Geschäfte aufsuchen werden.

1.3 Schlussfolgerungen

Die **vorliegenden Ergebnisse** zeigen, dass der Paketmarkt wächst, der Umsatz je Stück aber sinkt. Die Branche besteht aus der Post, vier großen Logistikunternehmen und einer Vielzahl an Klein- bis Kleinstunternehmen, die sich auf ihrer Ebene stark konkurrenzieren. Während es sich bei den Großen um ein Oligopol handelt, bei denen die Arbeitsbedingungen vergleichsweise gut sind und die Gewinne steigen, geht es auf der unteren Ebene, wo sich die Betriebe hinsichtlich ihrer Größe sehr unterscheiden, bei den kleineren oft im Wesentlichen um die Bedarfsdeckung des Inhabers, ohne dass Betrieb und Haushalt unterschieden werden.

Auf **europäischer Ebene** ist man sich der Bedeutung des grenzüberschreitenden Handels bewusst, beklagt aber die im grenzüberschreitenden Handel im Vergleich zum Binnenhandel höheren Tarife. Dazu sieht eine ab 2019 in Kraft tretende Verordnung Regelungen über mehr Transparenz und eine diesbezügliche Regulierungsaufsicht vor, um Verbrauchern und Kleinunternehmen eine bessere Übersicht zu ermöglichen. Zudem gibt sie den nationalen Regulierungsbehörden die Möglichkeit zu prüfen, ob die grenzüberschreitenden Tarife im Vergleich zu den zugrundeliegenden Kosten unverhältnismäßig hoch sind.

Transparenz ist aus Sicht der Verbraucher zwar gut und wünschenswert, allerdings ist dabei zu bedenken, dass etwaig sinkende Preise auf den Umsatz und damit auf die Gewinne der Branche drücken und somit weitere Rationalisierungsmaßnahmen insbesondere auf dem Rücken der Zusteller auf der letzten Meile zu befürchten sind.

Dieser Befund führt ohne Gegensteuerung zu einer weiteren **Erosion** in der Arbeitswelt der Paketzusteller, wie etwa noch höherer Anteil von Teilzeitbeschäftigten und Leasingpersonal, noch höherer Arbeits- und auch Lohndruck.

Aus interessenpolitischer Sicht muss die **Forderung** abgeleitet werden, dass sich die Branche beim Einkommen und den Arbeitsbedingungen nach oben orientieren soll und nicht nach unten. Dazu gehört auch die Anhebung des Lohnniveaus. In diesem Zusammenhang wird auf die Forderung des ÖGB nach einem Mindestlohn von 1.700 € brutto verwiesen.

Ein Denkansatz wäre dem „aufgezwungenem Kleinunternehmertum“ einen Riegel vorzuschieben, indem verstärkt bei strikten Handlungsanweisungen und starken Abhängigkeiten vom Auftraggeber, also bei maßgeblichem Einfluss auf die Arbeitsbedingungen, behördenseits eine Arbeitnehmereigenschaft mit den sich daraus ergebenden Folgen festgestellt wird. Einige aktuelle Entscheidungen der Finanzbehörden zeigen bereits in diese Richtung.

Eine weitere Möglichkeit wäre eine generelle Systemreform in der Paketzustellung, die eine deutliche Verbesserung nach sich zieht. Angesichts dessen, dass einige wenige große Player in Europa an der Spitze stehen, ist es naheliegend, sie für die Situation aller Beschäftigten im

ganzen Zustellungsprozess verantwortlich zu machen. Dazu bedarf es allerdings neuer gesetzlicher Regelungen, wie es sie bereits ansatzweise in der Baubranche (Generalunternehmerhaftung, Anti-dumping-Bekämpfung, Kontrollen etc.) gibt.

In Ergänzung dazu wäre es hilfreich, eine bessere Datenbasis über die Branche zu schaffen. Man könnte hier bei der RTR ansetzen, die bereits Daten über das Paketvolumen erhebt. Für einen konsistenten Blick auf die Branche und deren Entwicklungen wären zusätzlich Daten zu den Beschäftigten und den Subunternehmen und ihren Arbeitsbedingungen (Anzahl und Gewicht der Pakete pro Tag, Länge der Touren und Arbeits- und Ruhezeiten, Fahrtzeiten) unerlässlich. Dafür wäre allerdings die Verordnung BGI. II Nr. 105/2013 zu § 52 Abs. 2 dahingehend zu ändern. Weiters ist es auch überlegenswert, einen Tachographen auch bei Kleintransporteuren verpflichtend einzuführen.

Eine etwas optimistische Erwartung läge darin, dass die Auftraggeber der Logistikkonzerne, die Onlinehändler, ihre Pakete von Unternehmen zustellen lassen, bei denen es faire Arbeitsbedingungen gibt. Wenn sie dies in ihre Werbestrategie aufnehmen würden und das auch etwa in den AGBs anklingen lassen würden, wäre den Zustellern sehr geholfen und die Konsumenten hätten eine Idee von Fairness. Eine Analyse der AGBs hat aber ergeben, dass diese aus konsumentinnenpolitischer Sicht durchaus verbesserungswürdig sind. So wurde etwa festgestellt, dass sie kaum verständlich sind und mitunter alle rechtlichen Möglichkeiten gegenüber den KonsumentInnen ausschöpfen. Wie soll man dann erwarten, dass sie ihre Vertragspartner zu Fairness gegenüber den Arbeitnehmern ihrer Subunternehmen anhalten wollen? Es ist zu befürchten, dass doch verstärkt auf Kontrollen durch Behörden zu setzen sein wird, damit sich an der Situation der Zusteller etwas ändert.

Der Praxistest des VKI hat gezeigt, dass die Zustellqualität nicht über die Branche hinweg gleich schlecht ist. Die Post ist Testsieger, dort sind die Arbeitsbedingungen vergleichsweise besser. Das legt den Schluss nahe, dass im Bereich der Subunternehmen und der dort tätigen Zusteller die Arbeitsbedingungen derart „eng“ sind, dass man nur durch „schnelles bzw. schlampiges“ Handeln wie etwa Zustellversuche gar nicht erst zu unternehmen bzw. Pakete irgendwo am Grundstück einfach zu hinterlassen versucht, die aufgetragenen Arbeiten doch noch, wenn auch irgendwie, zu erledigen. Natürlich hat das mit Druck, Arbeitsintensität und dem Ethos, „es dennoch zu schaffen“, zu tun, nur Fakt ist, KonsumentInnen haben auch Rechte. Die Einforderung dieser Rechte, etwa indem man mit den Zustellern direkt Kontakt aufnimmt, wie in den AGBs auch manchmal gefordert, oder durch eine Beschwerde bei der RTR, erhöht aber genau denjenigen Druck auf die ZustellerInnen, der für die mangelnde Zustellqualität verantwortlich ist. Wir befinden uns also in einem Teufelskreis, der durchbrochen werden muss – sowohl aus Sicht der ZustellerInnen als auch aus Sicht der KonsumentInnen.

2. Branchenanalyse

(Susanne Bauer, Ines Heck, Februar – März 2019)

2.1 Einleitung und Zielsetzung

Fernabsatz und Onlinehandel werden bei Konsumentinnen und Konsumenten immer beliebter, weil die bestellten Waren im Paket verpackt direkt bis zur Haustür geliefert werden. Das hat zu einem Wachstum in der Paketbranche beigetragen, welche sich diese Kommerzialisierung zunutze macht und ihre Umsätze aus der Transportdienstleistung damit laufend erhöhen kann.

Ziel der vorliegenden Arbeit ist es, die Größenordnung und Struktur der Paketzustellbranche in der Steiermark hinsichtlich Unternehmen, Unternehmensgröße und -anzahl bzw. -struktur genauer zu betrachten bzw. mangels konkreter verfügbarer Daten auch abzuschätzen sowie einen Blick auf das Paketvolumen zu werfen. Für diese Untersuchung werden zum einen Postdiensteanbieter nach dem österreichischen Postmarktgesetz (PMG) betrachtet, also jene Anbieter, unter deren Markennamen die Pakete abgeholt, sortiert, transportiert und zugestellt werden. Zum anderen werden auch die von den Postdiensteanbietern beauftragten Subunternehmen miteinbezogen, die in vielen Fällen mit der Zustellung der Pakete vor Ort beauftragt sind.

Postdiensteanbieter unterliegen der Anzeigepflicht bei der Regulierungsbehörde RTR (Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH) und werden von dieser in einem jährlich erscheinenden Bericht veröffentlicht. Von den angezeigten Unternehmen wurden die im Pakettransportbereich tätigen Unternehmen für eine nähere Betrachtung ausgewählt, wobei sich die Relevanz hier vor allem auf die Beförderung von Paketen insbesondere an Privathaushalte ergibt. Diese ausgewählten Anbieter sind die

- Österreichische Post AG,
- DHL Paket GmbH und DHL Express GmbH (die als DHL zusammengefasst werden),
- Direct Parcel Distribution Austria (DPD),
- General Logistics Systems Austria (GLS) und
- United Parcel Service Speditionsgesellschaft m. b. H. (UPS)¹.

¹ In Österreich firmieren zwei Firmen unter der Kurzbezeichnung UPS: die erwähnte United Parcel Service Speditionsgesellschaft m. b. H. sowie UPS SCS (Austria) Logistic GmbH. Der englischsprachige Internetauftritt der UPS SCS (SCS steht offenbar für Supply Chain Solutions; <http://www.ups-scs.com/>) richtet sich an Geschäftskundinnen und -kunden, die an Frachttransport interessiert sind. Die Website der United Parcel Service Speditionsgesellschaft hingegen ist auf Deutsch verfügbar und bietet auch Privatpersonen Paketversand an. Zudem wird das Depot in Wundschuh, von dem aus in der Steiermark Pakete zugestellt werden, von der United Parcel Service Speditionsgesellschaft betrieben. Auch beschränken sich die Gewerbeberechtigungen der UPS SCS auf das Speditionsgewerbe. Daher wird in dieser Untersuchung ausschließlich die United Parcel Service Speditionsgesellschaft berücksichtigt, auf

Das Unternehmen Hermes Logistik GmbH bietet zwar Paketversand an, wird in der Untersuchung nur teilweise berücksichtigt, da Hermes seit 2009 im Zuge einer Kooperation seine Pakete von der Österreichischen Post AG zustellen lässt und aus diesem Grund auch nicht bei der RTR angezeigt ist. Fedex und die Fedex-Tochter TNT hingegen sind zwar angezeigt, werden aber ebenfalls nur zum Teil in die vorliegende Untersuchung einfließen, da ihr geschäftlicher Schwerpunkt laut Recherche auf deren Homepages und Beobachtungen im Straßenverkehr vor allem auf Expresszustellungen zwischen Unternehmen (B2B) liegt und dies nicht im Zentrum des Interesses für diese Untersuchung steht. Postdiensteanbieter nach dem PMG, die Briefsendungen unter einem Gewicht von 50 Gramm, Postwurfsendungen oder dergleichen zustellen, sind nicht Gegenstand dieser Untersuchung. Ebenso nicht berücksichtigt werden Frächtereien, Logistikunternehmen, die Waren an Filialen oder andere Unternehmensstandorte transportieren, klassische oder Fahrradkurierdienste oder Essenslieferdienste, die sich auf die Zusammenarbeit mit Restaurants und Gastgewerbebetrieben spezialisiert haben.

Im Fokus dieser Untersuchung stehen somit die Unternehmen, die die Zustellung von Paketen via Versandhandel oder Online-Versand bestellter Waren zu den Konsumentinnen und Konsumenten bewerkstelligen. Der Grund für diese Arbeit liegt einerseits in der schnell wachsenden Branche des Online-Handels und andererseits in deren Auswirkung insbesondere auf die Paketzustellbranche.

In Bezug auf die Struktur der Branche soll vor allem gezeigt werden, wie viele Unternehmen in der Branche tätig sind, wie viele Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen diese beschäftigen und in welcher Rechtsform sie das tun. Besonderes Augenmerk liegt auch auf jenen Unternehmen, die von den oben genannten Postdiensteanbietern nach PMG Aufträge als Subunternehmen oder Sub-Subunternehmen erhalten und als solche die sogenannte „letzte Meile“ bearbeiten, also letztendlich den Kundinnen oder Kunden das Paket tatsächlich zustellen und übergeben.

Die Annäherung an die Größenordnung hat somit vor allem die Anzahl der in der Branche tätigen Unternehmen bzw. die Anzahl der in dieser Branche tätigen Personen im Fokus. Des Weiteren wird auf die betriebswirtschaftlichen Kennzahlen, die Anzahl der transportierten Pakete sowie auf die Anzahl der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die in den genannten Unternehmen und deren Subunternehmen unselbständig beschäftigt sind, eingegangen. Die Anzahl der Pakete sowie wirtschaftliche Kennzahlen sind oft nur österreichweit verfügbar, daher werden entsprechende Daten für die Steiermark auf Basis der österreichweiten Zahlen und des Bruttoregionalprodukts der Steiermark abgeleitet, sofern dies auf plausible Weise möglich ist.

die UPS SCS (Austria) Logistic GmbH wird nicht weiter eingegangen. Künftig bezieht die Abkürzung UPS sich ausschließlich auf die United Parcel Service Speditionsgesellschaft m. b. H.

2.2 Quellen und Methoden

Folgende Quellen wurden im Zuge der vorliegenden Arbeit, im Zeitraum von Februar bis April 2018, verwendet:

- der Jahresbericht der RTR,
- die von der RTR veröffentlichten Marktdaten Post gemäß Post-Erhebungs-Verordnung (PEV),
- Daten der Statistik Austria,
- das Firmen A-Z auf der Website der Wirtschaftskammer Österreich,
- Daten der Regionalstatistik Steiermark der Arbeiterkammer
- die Firmeninformationen der Compass-Gruppe,
- Stellenanzeigen in Online-Portalen und Printmedien,
- Profile von in der Branche tätigen Personen in sozialen Medien wie Facebook, dem russischen Odnoklassnik oder LinkedIn,
- Webauftritte von Unternehmen,
- Beobachtungen von Paketzustellungen im Straßenverkehr sowie
- wissenschaftliche Publikationen.

Im Folgenden sollen die genannten Quellen erläutert sowie die Vorgehensweise bei der Verwendung dieser dargestellt werden.

Die bei der Regulierungsbehörde RTR angezeigten und konzessionierten Unternehmen werden in deren Jahresbericht veröffentlicht, welcher öffentlich zugänglich und auf der Website der RTR abrufbar ist. Der Großteil der 24 angezeigten Unternehmen erwies sich als für diese Untersuchung nicht relevant, da sie entweder nicht in der Steiermark oder nicht konkret in der Paketzustellbranche tätig sind. Nach eingehender Recherche, im Zuge derer die Webauftritte, Firmenbucheinträge und Gewerbeberechtigungen der Unternehmen durchgesehen wurden, konnten für diese Arbeit nicht relevante Unternehmen ausgemacht und aus der Untersuchung ausgeschlossen werden. Die angezeigten Postdiensteanbieter lieferten somit einen ersten wichtigen Anhaltspunkt zur Recherche für die Untersuchungsfrage: Welche Unternehmen sind im Paketzustellbereich an Verbraucher tätig?

Von der Regulierungsbehörde RTR wurden auch Rohdaten verwendet, die ebenfalls auf der Website öffentlich zugänglich sind. Diese Daten wurden vor allem für die Jahre 2016 und 2017 herangezogen, um mit aktuelleren Zahlen arbeiten zu können bzw. um Berechnungen durchführen zu können. Wie die Regulierungsbehörde im Vorwort des Jahresberichts erwähnt, lieferten nicht alle Postdiensteanbieter die erforderlichen Daten bzw. beruhen manche Daten auf Schätzungen der Unternehmen, da bspw. die verschiedenen Gewichtsklassen nicht erfasst werden (RTR-GmbH, 2016, S. 2).

Die Suche nach Personen und Unternehmen mit der Gewerbeberechtigung „Kleintransportgewerbe – mit unbeschränkter KFZ-Anzahl, Steiermark“ wurde via Firmen A-Z auf der öffentlich zugänglichen Website der Wirtschaftskammer Österreich durchgeführt. Im Laufe der Untersuchung wurden auch jene Personen und Betriebe in der Steiermark berücksichtigt, deren Berechtigung auf eine bestimmte KFZ-Anzahl beschränkt ist. Als problematisch für diese Untersuchungsfrage hat sich bei dieser Quelle erwiesen, dass eine Gewerbeberechtigung wenig über die tatsächliche Tätigkeit einer oder eines Gewerbetreibenden aussagt. Umgekehrt verfügen nicht alle Paketzustelldienste über die gleiche Gewerbeberechtigung. Die große Anzahl an Unternehmen und natürlichen Personen, die dadurch generiert wurde, diente als Grundlage, die damit erfassten Gewerbetreibenden weiter auf ihre Relevanz für diese Arbeit genauer zu betrachten.

Über das öffentlich zugängliche Portal StatCube der Statistik Austria wurden allgemeine Daten zur Güterverkehrsbranche ebenso wie über die Post- und Kurierdienste, deren Konjunktur- und Beschäftigten-Zahlen abgerufen.

Die Daten der AK Steiermark aus der Regionalstatistik wurden vor allem dazu verwendet, die Anzahl der Dienstnehmerinnen und Dienstnehmer zu eruieren und die Unternehmen der Wirtschaftsklassen 53.20 (sonstige Post-, Kurier-, Expressdienste) und 49.41 (Gütertransport im Straßenverkehr) zu suchen. Allerdings kann jedes Unternehmen nur einer Wirtschaftsklasse zugeordnet werden, in welcher der geschäftliche Schwerpunkt des Unternehmens liegt. Das heißt, dass Unternehmen, die nicht die Hälfte des Umsatzes oder mehr in diesem Bereich erwirtschaften und dennoch derartige Dienste erbringen, nicht in der Wirtschaftsklasse erfasst sind. Umgekehrt sind in der Wirtschaftsklasse 49.41 Unternehmen vertreten, die auch Pakete zustellen.

Ebenso wurden die Unternehmensinformationen der Compass-Gruppe verwendet, die zwar öffentlich zugänglich, aber kostenpflichtig sind. Diese umfassen aufseiten des „Firmen-Compass“ sogenannte Firmenreports mit den wichtigsten Eckdaten, Jahresabschlüssen und andere Dokumenten aus dem Firmenbuch. Zudem steht ein „Gewerbe-Compass“ zur Verfügung, in welchem die Gewerbeberechtigungen einer Person oder eines Unternehmens aufgeführt sind.

Die Stellenanzeigen für die Steiermark wurden vorwiegend online über Portale wie willhaben.at oder die Internetauftritte von Unternehmen bzw. von Personaldienstleistungsunternehmen wie Büroring oder Hofmann Personal gefunden. Einige wenige sind auch in Printmedien wie der Kleinen Zeitung erschienen.

Des Weiteren wurden die Internetauftritte (Homepage, Facebook-Seite, in manchen Fällen LinkedIn oder Odnoklassnik) der potentiellen Subunternehmen systematisch analysiert, um die Tätigkeit dieser Unternehmen nachzuvollziehen und die Recherche zu intensivieren oder

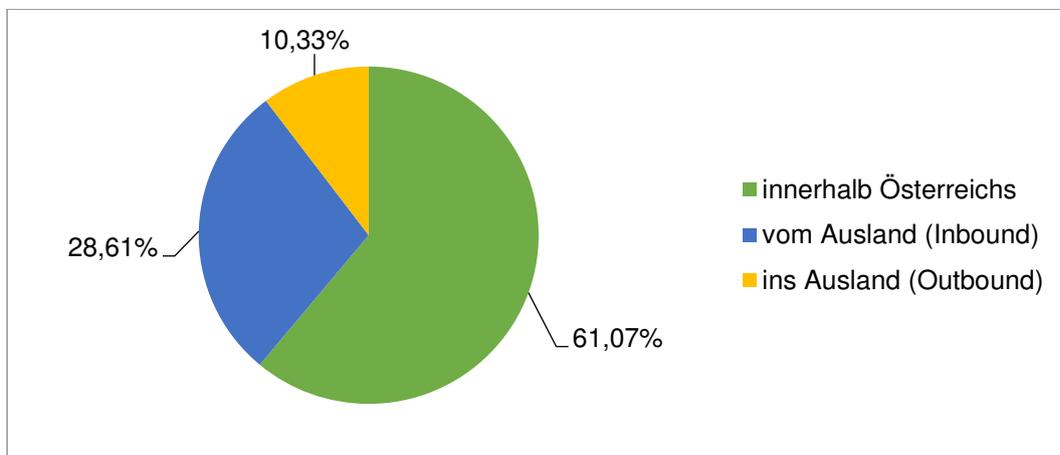
– falls eine Tätigkeit als Subunternehmen unwahrscheinlich schien – abzubrechen. Auf diese Weise wurden die öffentlich zugänglichen Auftritte nach Hinweisen einer möglichen Zusammenarbeit mit einem der fünf Postdiensteanbieter – DHL, DPD, GLS, Post, UPS – durchsucht. Zusätzlich wurden Informationen zu Unternehmen, deren Anschrift auf Fahrzeugen mit dem Logo eines der fünf Postdiensteanbieter im Straßenverkehr oder in der Nähe von Paketverteilzentren/Depots gesichtet wurde, in den bereits genannten Quellen recherchiert.

Für ein erweitertes Verständnis der Branche wurde zudem Literatur recherchiert und auf wissenschaftliche Arbeiten zugegriffen. Diese werden zitiert und im Literaturverzeichnis angegeben. Bei entsprechendem Zugang über eine Universität oder andere Institution sind die zitierten Arbeiten ebenso öffentlich frei zugänglich.

Zudem wurde das Postmarktgesetz als theoretische Quelle eingehend analysiert, um mehr über die gesetzlichen Rahmenbedingungen der zu untersuchenden Branche zu erfahren. Auch diese Quelle ist über das Rechtsinformationssystem des Bundeskanzleramts öffentlich zugänglich.

2.3 Wachstum und Veränderung

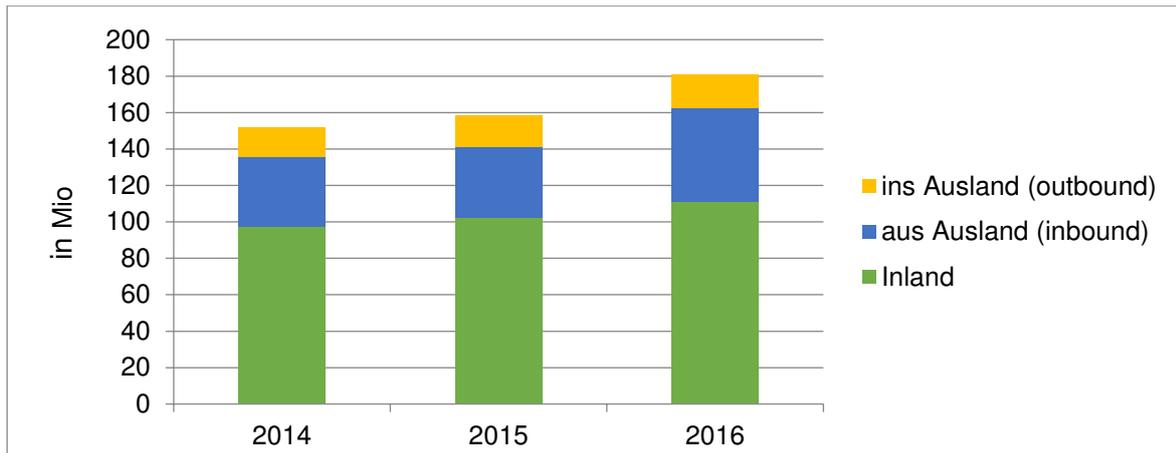
Während der Markt für Briefsendungen kontinuierlich schrumpft, sind die Aussichten für den Paketmarkt rosiger (RTR-GmbH, 2016, S. 7ff.). So wurden im Jahr 2016 in Österreich 162.590.158 Pakete zugestellt und 18.726.643 Pakete ins Ausland versandt, somit wurden rund 180 Mio Pakete bewegt. 110.723.825 Pakete oder 61,07 Prozent hatten sowohl Aufgabe- als auch Zielort im Inland. 18.726.643 Paketsendungen (10,33 Prozent) wurden aus Österreich ins Ausland versendet und 51.866.333 Paketsendungen (28,61 Prozent) von anderen Ländern nach Österreich geschickt. D. h. mehr als doppelt so viele Pakete kamen demnach von anderen Ländern nach Österreich, als von Österreich in andere Länder gesendet wurden (RTR-GmbH, 2018).²



Grafik 1 Anteil der Paketsendungen gesamt nach Ursprungs- und Zielländern 2016 (eigene Darstellung nach RTR-GmbH, 2018)

Im Zeitraum von 2014 bis 2016 wuchs das Volumen der in Österreich zugestellten Pakete um 19,86 Prozent. Die Zahl der innerhalb Österreichs verschickten Pakete wuchs etwas weniger um 13,38 Prozent, jene der ins Ausland verschickten Pakete um 15,36 Prozent. Stark angestiegen ist der Bereich der Pakete aus dem Ausland, mit einem Zuwachs von 36,53 Prozent. Somit ist das Wachstum des gesamten Paketmarktes im Wesentlichen von Paketen aus dem Ausland getrieben.

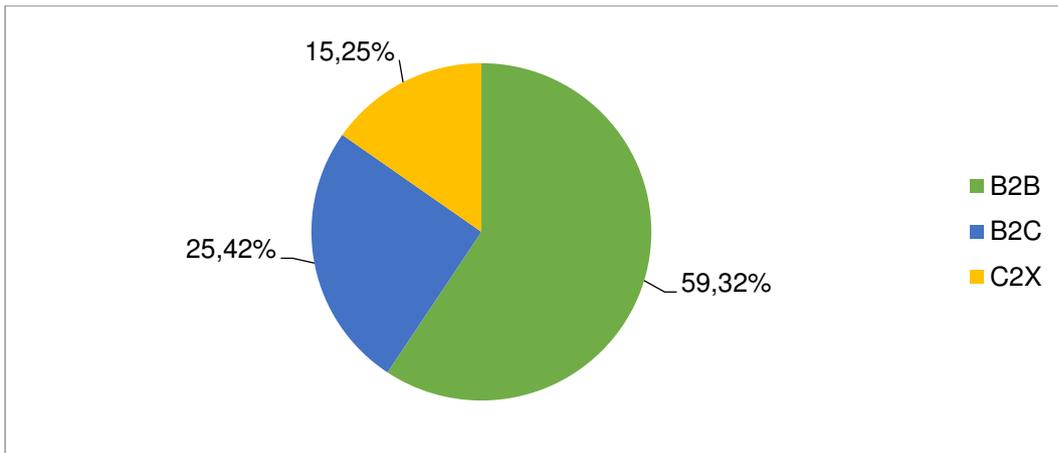
² Anmerkung: In den RTR-Jahresberichten wird einleitend auf Daten-Lücken hingewiesen. Die Nachfrage dazu wird wie folgt beantwortet: „Ein Schließen der Daten-Lücke ist leider insofern nicht möglich, als es einerseits Anbieter gibt, die wieder aus dem Markt aussteigen, ohne jemals Daten geliefert zu haben; andererseits auch schon länger bestehende (kleine) Anbieter keine oder unvollständige Daten liefern. Es ist auch darauf hinzuweisen, dass in manchen Kategorien (Gewichtsklassen) die Zuordnung bei einzelnen Anbietern nur durch Schätzungen möglich ist, z.B. werden Pakete bei den Anbietern teilweise nach den Abmessungen und nicht nach dem Gewicht unterschieden.“, E-Mail RTR 25.09.2018.



Grafik 2 Gesamtes Paketvolumen 2014-2016 (eigene Darstellung nach RTR-GmbH, 2018)

Die Anzahl der Paketsendungen wuchs in allen Bereichen im hohen und höheren zweistelligen Bereich. Absolut gesehen heißt das, dass 2015 um 6,6 Mio. Pakete mehr bewegt wurden als 2014 und 2016 um 22,8 Mio. mehr. Die Veränderung entwickelt sich mit ansteigender Dynamik.

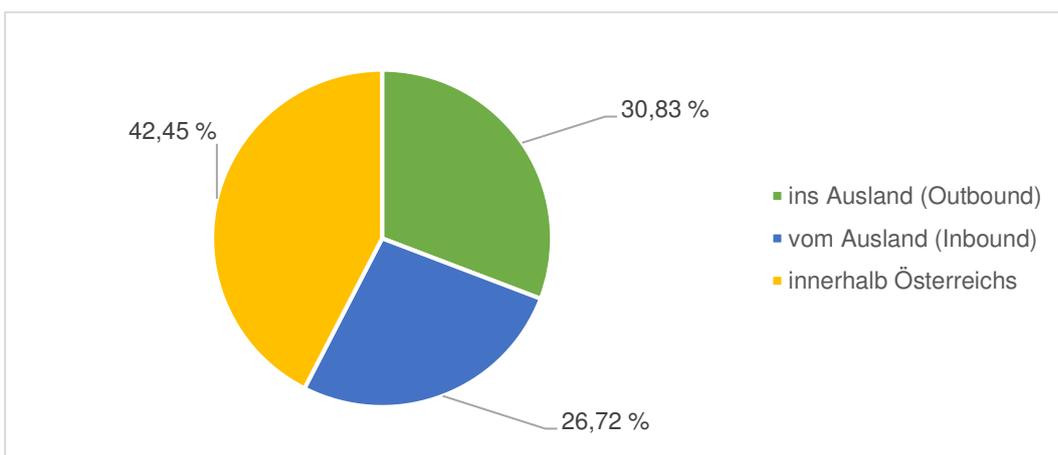
Die Anzahl der versendeten und empfangenen Pakete wächst rasant. Paket ist jedoch nicht gleich Paket, denn der Paketmarkt lässt sich allgemein in folgende Segmente gliedern: von Unternehmen an Unternehmen (B2B), von Unternehmen an Private (B2C) und von Privaten an Unternehmen oder Private (C2X). Europaweit wurden im Jahr 2015 etwa 60 Prozent des Umsatzes dem Bereich B2B zugerechnet, dem C2X-Segment etwa 15 Prozent und dem B2C-Bereich ca. 25 Prozent des Umsatzes der Paketdienste (GLS, 2016, S. 5). FedEx und sein Tochterunternehmen TNT sind vor allem im B2B-Bereich tätig, da der Fokus dieser Arbeit auf der Seite der Konsumentinnen und Konsumenten liegt, d. h. auf den Segmenten B2C und C2X, werden die Aktivitäten dieser Unternehmen in dieser Arbeit hintangestellt. Bei der Gesamtanzahl der Pakete bzw. wenn auf Angaben der RTR zurückgegriffen wird, kann eine Unterscheidung nach Sektoren nicht getroffen werden, d. h. diese Zahlen verstehen sich inklusive der genannten Paketdienste TNT und Fedex.



Grafik 3 Segmente des Paketdienstes nach Umsatz europaweit (eigene Darstellung nach GLS, 2016, S. 5)

2.4 Umsätze und Preise

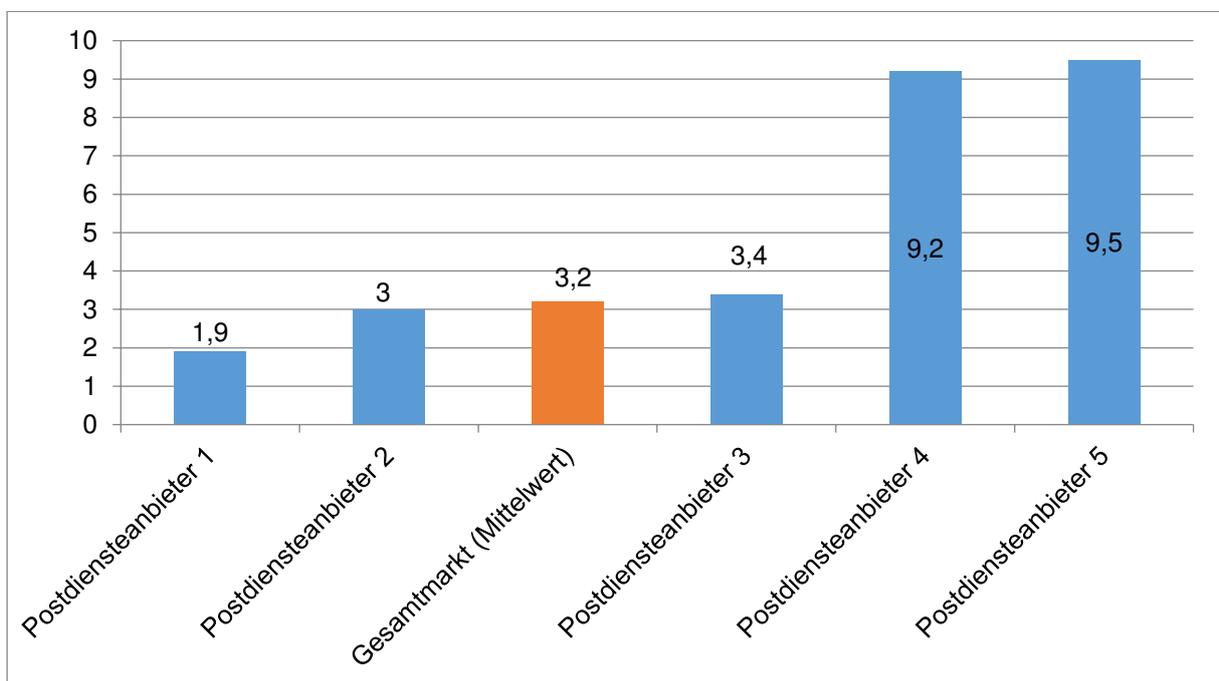
Insgesamt setzten die bei der Regulierungsbehörde angezeigten Postdiensteanbieter 2016 € 824 Mio. um (RTR-GmbH, 2018). Weniger als die Hälfte davon (42,5 Prozent oder € 350 Mio.) wurde mit Inlandspaketen, deren Absende- und Empfangsort innerhalb Österreichs liegt, gemacht, obwohl 61 Prozent der Pakete Inlandspakete waren. Der größte Umsatz pro Paket wurde mit Paketen gemacht, die ins Ausland verschickt werden: Diese machten nur etwa zehn Prozent des gesamten Paketvolumens aus, bescherten den Paketdienstleistern aber 30,83 Prozent ihres Umsatzes (€ 254 Mio.).



Grafik 4 Umsatzanteil von Paketsendungen nach Ursprungs- und Zielländern 2016 (eigene Darstellung nach RTR-GmbH, 2018)

Seit 2014 hat sich der branchenweite Umsatz mit Paketsendungen um 18,7 Prozent erhöht. Auch hier ist – wie bei den Sendungsvolumina – erhöhtes Wachstum vor allem im Jahr 2016

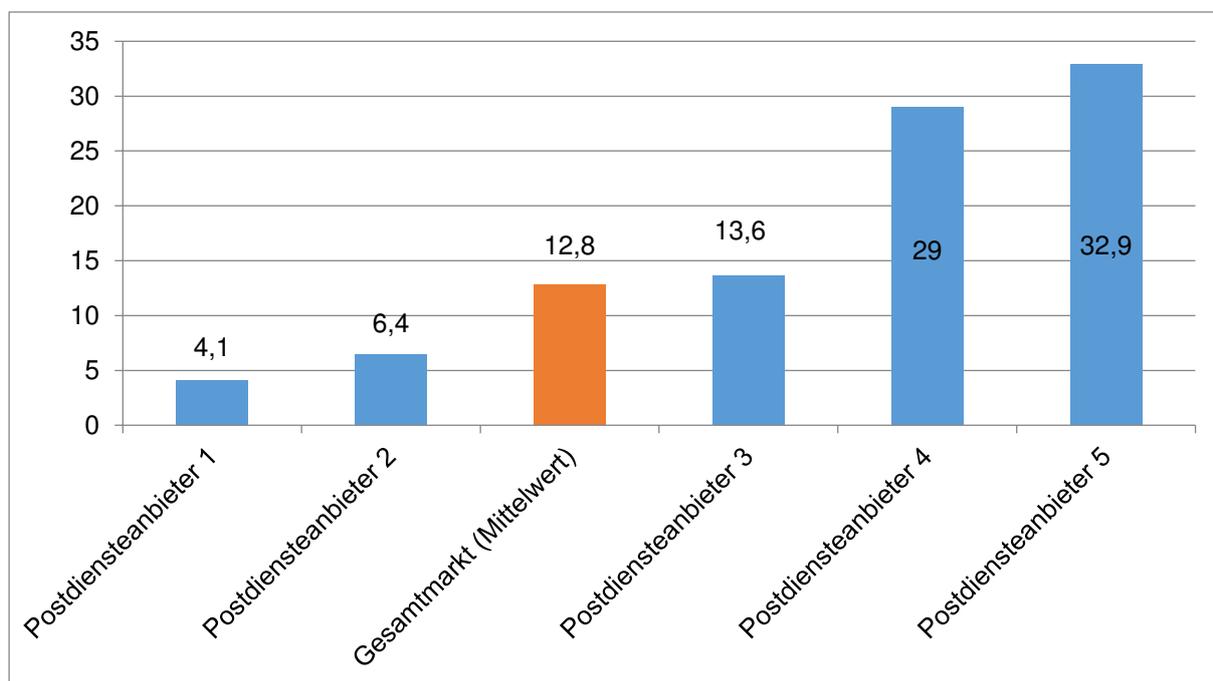
festzustellen (2016 war der Umsatz um 12,2 Prozent höher als im Jahr davor; 2015 nur um 5,7 Prozent höher als 2014). Die Verteilung des Umsatzes auf Inlands- und Auslandspaket-sendungen hat sich nur geringfügig verändert: Wurden 2014 43,4 Prozent des Gesamtumsat-zes mit Inlandssendungen erwirtschaftet, so waren es 2016 nur geringfügig weniger, nämlich 42,5 Prozent. Eine interessante Entwicklung kann dafür bei den Paketen ins oder aus dem Ausland beobachtet werden: Der Umsatzanteil von Sendungen ins Ausland sank von 32,3 Prozent auf 30,8 Prozent, während jener von Paketen aus dem Ausland um 2,5 Prozentpunkte zunahm (von 24,2 auf 26,7 Prozent). Diese Entwicklung deckt sich mit jener im Bereich der absoluten Paketvolumina, da bei Paketen aus dem Ausland von 2014 auf 2016 ein Zuwachs um 36,53 Prozent festgestellt werden konnte.



Grafik 5 Umsatz pro Sendung in Euro bei Paketen ≤ 10 Kilogramm im Jahr der fünf umsatzstärksten Postdiensteanbieter (eigene Darstellung nach RTR-GmbH. 2017, S. 11)

Die Paketdienstleister setzen pro Sendung sehr unterschiedliche Beträge um, wie die RTR-GmbH (2017, S. 11) in ihrem Jahresbericht aufzeigt. Die Bandbreite reichte 2016 von € 1,90 bis € 9,50, die pro Inlandspaket von einem Gewicht bis zu zehn Kilogramm umgesetzt werden. Postdiensteanbieter 5 erwirtschaftete also den fünffachen Umsatz von Postdiensteanbieter 1 pro Paket. Durchschnittlich erwirtschafteten die angezeigten Postdiensteanbieter € 3,20 pro Paketsendung (siehe Grafik 5). Auch bei Paketen ins Ausland sind die Unterschiede groß: Die

Preise reichen von € 4,10 bis € 32,90 pro ins Ausland verschickter Paketsendung. Durchschnittlich setzten die Paketdienste pro ins Ausland versendetes Paket € 12,80³ um (siehe Grafik 6; RTR-GmbH, 2017, S. 17).



Grafik 6 Durchschnittlicher Umsatz pro Sendung in Euro im Jahr 2016 für Pakete in das Ausland der fünf umsatzstärksten Postdiensteanbieter (eigene Darstellung nach RTR-GmbH, 2017, S. 17)

Aus dem RTR-Jahresbericht geht leider nicht hervor, welcher Umsatz pro Sendung welchem Postdiensteanbieter zuzuordnen ist; da die Behörde einem Anonymitätsgebot Folge zu leisten hat.

Die Preise für Privatkundinnen und -kunden unterscheiden sich dagegen in manchen Bereichen weniger stark. Bei einer Erhebung der AK Steiermark bei verschiedenen Paketdienstleistern konnte festgestellt werden, dass die Preise für den innerösterreichischen Versand von sehr leichten Paketen mit einem Gewicht von 1,5 Kilogramm sich nur geringfügig unterscheiden und zwischen € 3,80 und € 4,- liegen. Bei Sendungen mit einem Gewicht von 2,5 Kilogramm steigt die Differenz, denn solche Pakete können zu Preisen zwischen € 3,80 und € 5,90 verschickt werden. Die Abweichung steigt also von 5,26 auf 55,26 Prozent. Sehr viel prouncierter werden die Preisunterschiede bei sogenannten Expresszustellungen, die je nach Paketdienst im Laufe des folgenden Werktages oder bis zu einer bestimmten Uhrzeit am Empfangsort eingelangt sein sollen. Dieser Service kostet zwischen € 8,90 und € 37,46, d. h. der

³ € 12,80 bzw. € 13,60 – abweichende Angaben in Text und Grafik 6: RTR 2016 Jahresbericht

Preisunterschied beträgt hier bis zu 320 Prozent. Die Preise dieser Erhebung verstehen sich inklusive Mehrwertsteuer und sind ausschließlich Endverbraucherpreise.

Anbieter/Leistung		Versand innerhalb Österreichs							
		Paketmaße in cm: 23x16x7,5				Paketmaße in cm: 31x22x16			
		Gewicht: 1,50 kg				Gewicht: 2,50 kg			
		Standard	Zustell- dauer	Express	Zustell- dauer	Standard	Zustell- dauer	Express	Zustell- dauer
Preis in €		Preis in €		Preis in €		Preis in €			
Österreichische Post, Onlinepaket ¹⁾	3,90	1 - 2 Werktage Mo - Sa	8,90	nächster Werktag	5,90	1 - 2 Werktage Mo - Sa	10,90	nächster Werktag	
Österreichische Post, Paketshop ²⁾	4,00	1 Werktag Mo - Sa	9,95	nächster Werktag	5,82	1 - 2 Werktage Mo - Sa	11,15	nächster Werktag	
Hermes, Onlinepaket ³⁾	3,80	1 - 2 Werktage Mo - Fr	-		3,80	1 - 2 Werktage Mo - Fr	-		
Hermes, Paketshop ⁴⁾	4,00	1 - 2 Werktage Mo - Fr	-		4,00	1 - 2 Werktage Mo - Fr	-		
DPD, Onlinepaket ⁵⁾	4,00	1 Werktag Mo - Fr	-		4,00	1 Werktag Mo - Fr	-		
GLS, Paketshop ⁶⁾	3,80	1 Tag Mo - Fr	k.A.	nächster Werktag	4,60	1 Tag Mo - Fr	k.A.	nächster Werktag	
DHL, Onlinepaket ⁷⁾	3,89	k.A.	12,50	bis Ende nächsten Tages	3,89	k.A.	12,50	bis Ende nächsten Tages	
DHL, Servicepoint ⁸⁾	3,89	-	12,50	1 Tag	3,89	-	12,50	1 Tag	
UPS ⁹⁾	-	-	37,46	bis Ende nächsten Tages	-	-	37,46	bis Ende nächsten Tages	
min.	3,80		8,90		3,80		10,90		
max.	4,00		37,46		5,90		37,46		
Abweichung in %	5,26		320,90		55,26		243,67		

Tabelle 1: Preise der Paketzustellung innerhalb Österreichs

Wie viel ein Paketdienst daher mit einem Paket tatsächlich umsetzt, hängt von seinen Zielgruppen bzw. der Zusammensetzung der verkauften Services – Standard- oder Express-Pakete – ab. Paketdienste mit einem besonders hohen durchschnittlichen Umsatz pro Paket scheinen sich eher auf Express-Zustellungen und kommerzielle Kundinnen und Kunden zu konzentrieren, wohingegen jene mit einem niedrigeren durchschnittlichen Umsatz pro Sendung eine andere Absatzstruktur aufzuweisen scheinen.

Die **Hauptursache** für das Wachstum am Paketmarkt ist der steigende Anteil von **Distanzhandel**⁴ am gesamten Einzelhandel. Zwar ist die Datenlage aufgrund methodischer Probleme⁵ durchwachsen, eine generelle Tendenz in Richtung mehr Ausgaben im Distanzhandel lässt sich allerdings beobachten (KMU-Forschung Austria, 2016). Eine hohe Rücksendequote durch **kostenlose Retoursendungen** (wie von Morganti, Seidel, Blanquart, Dablanc, & Lenz (2014) für Deutschland beschrieben) trägt ebenso zum weiteren Wachstum des Paketvolu-

⁴ Distanzhandel umfasst sowohl Onlinehandel (wird allgemein auch als E-Commerce bezeichnet; in der mobilen Variante über Smartphones oder Tablets taucht auch der Begriff M-Commerce auf) als auch Katalogversandhandel und Teleshopping.

⁵ Konkret werden in Untersuchungen oft Produkte ohne Offline-Äquivalente (z. B. Streaming-Angebote) dem Onlinehandel zugezählt, was den Anteil am gesamten Einzelhandel erhöht. Das erschwert den Vergleich mit dem klassischen stationären Handel, siehe dazu Eichmann, Nocker, & Adam (2016, S. 12f.).

mens bei. Ein Teil des Zuwachses wird auch **Teillieferungen des Onlinehandels zugeschrieben, der dadurch Lagerkapazitäten** abbauen und Kosten sparen kann (DHL Paket (Austria) GmbH, 2018, S. Anlage 4)

Eine weitere Tendenz lässt sich bei grenzüberschreitendem Onlinehandel innerhalb der Europäischen Union beobachten: Ziel ist der gemeinsame digitale Markt. Auf legislativer Ebene wird daran gearbeitet, **Barrieren für grenzüberschreitenden Onlinehandel zu reduzieren**, indem neue Regeln für Paketdienste geschaffen werden (Europäisches Parlament, 2018). Das soll in der Folge zu einem größeren Anreiz für Unternehmen führen, Waren grenzüberschreitend anzubieten. Ein Working Paper des Forschungszentrums der Europäischen Kommission schließt daraus ein mögliches Wachstumspotential für den Privatkonsum innerhalb der EU-28 um bis zu 0,03 Prozent (Duch-Brown & Cardona, 2016).

Da die Branche weiterwachsen wird, könnten sich in den nächsten Jahren **grundlegende Änderungen in ihrer Funktionsweise ergeben**, um zusätzliche Paketvolumina kostengünstig zu transportieren. Aus logistischer Sicht sind vor allem **vergebliche Zustellversuche teuer**, wenn beispielsweise untertags für Berufstätige zugestellt werden soll. Eine mögliche, aber aus Konsumentensicht problematische Lösung dafür sind sogenannte **Abstellgenehmigungen**, durch welche Empfängerinnen und Empfänger dem Paketdienst erlauben, Pakete an einem vereinbarten Ort unbeaufsichtigt abzustellen.

Eine weitere Möglichkeit, tagsüber berufstätige Empfängerinnen und Empfänger zu erreichen, stellen **Abend- oder Samstagzustellungen** dar. Unklar bleibt dabei, ob die Arbeit an Randzeiten sich mit höherem Entgelt (und damit höheren Personalkosten) bemerkbar macht und welche Effekte auf Beschäftigung und Arbeitsbedingungen das hat. Andere innovative Konzepte wie **Cargo-Bike, Lieferung durch Drohnen oder in den Kofferraum** der Empfängerinnen und Empfänger oder sogenanntes Crowdsourcing Delivery werden sich wenn eher langfristig durchsetzen (Eichmann, Nocker, & Adam, 2016, S. 33f.).

Realistischer erscheinen dagegen alternative Konzepte wie die Deponierung der Sendungen an automatisierten **Abholstationen**, die für Endkundinnen und -kunden keinen allzu großen Umweg bedeuten. Bereits jetzt kommen Paketstationen oder Packshops in urbanen Regionen zusätzlich zu klassischen Postfilialen oder Partnerbetrieben zum Einsatz. Eine qualitative Studie zur Kundenzufriedenheit mit Abholstationen aus Schweden zeigt verschiedene Vorteile dieses Konzeptes auf, räumt aber auch negative Seiten ein, wie z. B. weniger direkten menschlichen Kontakt (Vakulenko, Hellström, & Hjort, 2017). In einer anderen Arbeit werden Vorteile für die Paketdienste wie mehr erfolgreiche Erstzustellungen, optimierte Zustelltouren sowie geringere Betriebskosten ausgewiesen (Morganti, Seidel, Blanquart, Dablanc, & Lenz, 2014).

Für Veränderung in der Branche wird eine neue EU-Initiative sorgen: Diese soll mehr **Transparenz und Vergleichbarkeit unter den grenzüberschreitenden Paketdiensten** schaffen. Das inkludiert einerseits mehr Kontrolle durch nationale Aufsichtsbehörden, andererseits droht der Preisdruck auf Paketdienste und damit ihre Subunternehmen weiter zu steigen. Positiv zu bewerten ist jedenfalls die geplante Bekanntgabe der Subunternehmen an die Aufsichtsbehörde (Europäisches Parlament, 2018): Damit wäre nicht nur die Erstellung der vorliegenden Arbeit sehr erleichtert, auch die Beschäftigten der Branche könnten eventuell mit Verbesserungen rechnen, insbesondere Kleinstunternehmerinnen und -unternehmer dürften von den transparenteren Bedingungen profitieren.

2.5 Die Unternehmen im Paketmarkt

Der Paketmarkt, bezogen auf die Unternehmensstruktur in Österreich, ist weitgehend zweigeteilt: in Postdiensteanbieter, die bei der RTR nach § 3 Z. 2 PMG angezeigt sind, und Unternehmen bzw. Personen, die eine Gewerbeberechtigung für das Kleintransportgewerbe bzw. für die Güterbeförderung gelöst haben. Letztere arbeiten in den meisten Fällen mit den Postdiensteanbietern zusammen, um die Pakete letztendlich den Empfängerinnen und Empfängern zuzustellen. Zum einen werden hier also die Postdiensteanbieter betrachtet, unter deren Namen und Logo die Zustellung der Pakete erfolgt. Sie betreiben Logistik- und Paketverteilzentren an verschiedenen Orten in Österreich und gehören meist zu größeren, weltweit tätigen Konzernen (ausgenommen Österreichische Post). Die Bezeichnungen Paketdienste und Postdiensteanbieter beziehen sich in dieser Arbeit auf Unternehmen, unter deren Markenname und Logo Pakete zugestellt werden.

Zum anderen gibt es die sogenannten Servicepartner der Postdiensteanbieter, im Konkreten die Subunternehmen. Diese werden von den Paketdiensteanbietern in der Regel mit der Zustellung der Sendungen vor Ort beauftragt. Sie holen die Pakete in den von den Paketdiensteanbietern betriebenen Logistikzentren ab und stellen zu. Wird in dieser Arbeit von Subunternehmen oder Paketzustelldiensten gesprochen, so sind alle mit der Zustellung beauftragten Unternehmen gemeint.

Im Folgenden werden die beiden erwähnten Unternehmensgruppen – die Postdiensteanbieter und ihre Subunternehmen –, die den Paketmarkt maßgeblich bestimmen, näher betrachtet.

2.5.1 Postdiensteanbieter

Insgesamt sind 24 Postdiensteanbieter bei der Regulierungsbehörde RTR angezeigt, 16 davon wurden allerdings hier aus der näheren Betrachtung ausgeschlossen werden, da sie entweder nur regional außerhalb der Steiermark tätig sind (z. B. RS Zustellservice Rudolf Sommer in Vorarlberg oder stampservice GmbH im Großraum Wien) oder ihren Tätigkeitsbereich außerhalb der Paketzustellbranche definieren und andere Postdienste nach § 3 Z. 2 PMG erbringen (z. B. feibra GmbH, die sich auf Postwurfsendungen spezialisiert hat).

Die Paketzustellbranche wird in Österreich von folgenden Postdiensteanbietern nach § 25 PMG bedient (in alphabetischer Reihenfolge):

- DHL (DHL Express (Austria) GmbH und DHL Paket (Austria) GmbH),
- DPD Direct Parcel Distribution Austria GmbH,
- Federal Express GmbH (Fedex),
- General Logistics Systems Austria GmbH (GLS),

- Österreichische Post AG,
- TNT Express (Austria) GmbH und
- United Parcel Service Speditionsgesellschaft m. b. H.

Der Paketdienst Hermes, welcher aus zwei im Firmenbuch eingetragenen Unternehmen besteht: Hermes Logistik GmbH und Hermes Verwaltungs GmbH. Die beiden zum deutschen UNITO-Konzern (bekannt sind die Marken Quelle, Universal, Otto) gehörigen Unternehmen liefern selbst seit 2009 keine Pakete mehr aus, sondern lassen diese durch die Österreichische Post zustellen. Kundinnen und Kunden können zwar weiterhin unter der Marke Hermes Pakete online wie in Hermes Paketshops frankieren, bezahlen und in letzteren auch aufgeben, Transport und Lieferung erfolgen aber über die Post. Diese Kooperation wurde 2012 um acht weitere Jahre verlängert, läuft also planmäßig noch bis zumindest 2020 (Österreichische Post AG, 2013). Unter der Marke Hermes verschickte Pakete werden in dieser Untersuchung nicht ausgewiesen, sondern sind in den Zahlen der Post inbegriffen.

In weiterer Folge wird nun auf die betriebswirtschaftlichen Kennzahlen und die Eigentumsstruktur der konzessionierten Paketdiensteanbieter, welche im Letztverbraucherzustellbereich tätig sind, eingegangen.

Die Daten dazu wurden den Geschäftsberichten und Jahresabschlüssen (Homepage bzw. Portal der Compass-Gruppe) entnommen und nach einzelnen Merkmalen gegliedert dargestellt. Die nachfolgenden Tabellen umfassen Umsatz, Jahresüberschuss, Eigenkapitalquote, Mitarbeiteranzahl sowie Personalaufwand.

2.5.2 DHL Express (Austria) GmbH

Firmenbezeichnung	DHL Express (Austria) GmbH
Eigentümer	Deutsche Post Beteiligungen Holding GmbH (Deutschland)
wirtschaftliche Eigentümer	Deutsche Post Beteiligungen Holding GmbH (Deutschland)
Beschäftigte	2014: 325 2015: 345 2016: 346
Tätigkeit	Schnelllieferdienste, Paketdienst
Umsatz	2014: € 73.685.000,00 2015: € 76.325.000,00 2016: € 80.039.472,27
Jahresüberschuss:	2014: € 3.546.000,00 2015: € 3.818.895,70 2016: € 4.000.705,34
Eigenkapitalquote:	2014: 37,31 % 2015: 39,13 % 2016: 37,83 %
Lohn- und Gehaltsaufwand:	2014: € 19.825.000 2015: € 20.536.000 2016: € 20.769.894,39
Quellen: Firmen-Report (Compass), Jahresabschluss zum 31.12.2016, Jahresabschluss zum 31.12.2015	

Tabelle 2: Übersicht Firmendaten und betriebswirtschaftliche Kennzahlen

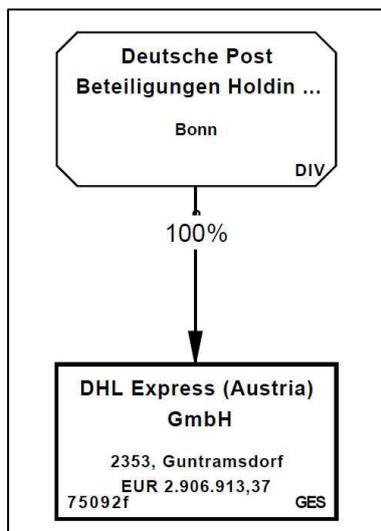


Abbildung 2: Firmen-Organigramm DHL Express (Austria) GmbH, Quelle: Compass

2.5.3 DHL Paket (Austria) GmbH

Firmenbezeichnung	DHL Paket (Austria) GmbH
Eigentümer	Deutsche Post Beteiligungen Holding GmbH (Deutschland)
wirtschaftliche Eigentümer	Deutsche Post Beteiligungen Holding GmbH (Deutschland)
Beschäftigte	2014: 2015: 78 2016: 183
Tätigkeit	Paketzustellung
Umsatz	2014: € 11.319.000 2015: keine Angaben zu Umsatz 2016: € 14.154.000,00
Jahresüberschuss:	2014: € - 384.000,00 2015: € - 14.805.800,60 2016: € - 3.429.134,44
Eigenkapitalquote:	2014: 8,00 % 2015: - 8,70 % 2016: - 2,19 %
Lohn- und Gehaltsaufwand:	Keine Angaben
Quellen: Firmen-Report (Compass), Jahresabschluss zum 31.12.2017, Jahresabschluss zum 31.12.2016	

Tabelle 3: Übersicht Firmendaten und betriebswirtschaftliche Kennzahlen

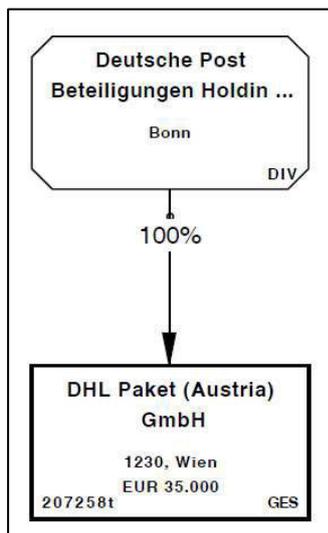


Abbildung 3: Eigentumsverhältnisse DHL Paket (Austria) GmbH, Quelle: Compass

2.5.4 DPD Direct Parcel Distribution Austria GmbH

Firmenbezeichnung	DPD Direct Parcel Distribution Austria GmbH
Eigentümer	Gebrüder Weiss Paketdienst GmbH GeoPost International Management Development Holding GmbH Lagermax Paketdienst GmbH & Co KG Schachinger Paketdienst GmbH
wirtschaftliche Eigentümer	GeoPost International Management Development Holding GmbH
Beschäftigte	2014: 15 2015: 15 2016: 13
Tätigkeit	Paketbeförderung
Logistikzentren	14 Depots, 3 City HUB und 1 Hauptumschlagplatz
Rohertrag ¹⁾	2014: € 5.009.806,59 2015: € 5.988.000,00 2016: € 5.886.186,00
Jahresüberschuss:	2014: € 1.868.000,00 2015: € 2.298.458,93 2016: € 1.900.464,29
Eigenkapitalquote:	2014: 46,18 % 2015: 34,55 % 2016: 26,16 %
Lohn- und Gehaltsaufwand:	2014: € 1.111.630,90 2015: € 1.096.000,00 2016: € 1.051.920,12
<p>Lt. Jahresabschluss wird im Anhang angeführt, dass eine Veröffentlichung der Umsatzerlöse „nachteilig für das Unternehmen ist“ und deswegen keine Veröffentlichung erfolgt. Quellen: Firmen-Report (Compass), Jahresabschluss zum 31.12.2016, Jahresabschluss zum 31.12.2015, https://www.dpd.com/at/home/ueber_dpd/unternehmen/daten_fakten</p>	

Tabelle 4: Übersicht Firmendaten und betriebswirtschaftliche Kennzahlen

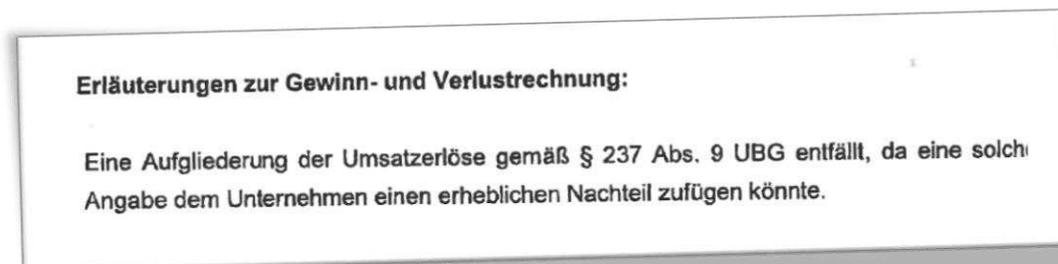
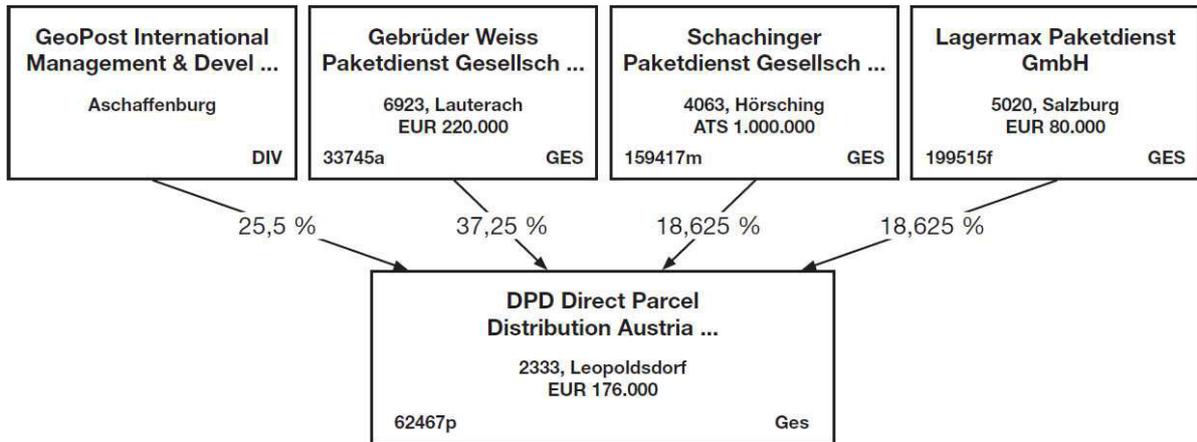


Abbildung 4: Auszug aus dem DPD – Jahresabschluss zum 31.12.2016, veröffentlicht am 7.3.2017



**Abbildung 5: Eigentumsverhältnisse DPD Direct Parcel Distribution Austria GmbH,
Quelle: Compass**

2.5.5 Federal Express GmbH

Firmenbezeichnung	Federal Express GmbH
Eigentümer	Federal Express, Europe, Inc. (USA)
wirtschaftliche Eigentümer	Federal Express, Europe, Inc. (USA)
Beschäftigte	2014/2015: 77 2015/2016: 77 2016/2017: 76
Tätigkeit	Express-, Kurier-, Dienstleistungen
Rohertrag	2014/2015: € 13.543.000,00 2015/2016: € 11.843.000,00 2016/2017: € 12.862.507,56
Jahresüberschuss:	2014/2015: € - 1.358.000,00 2015/2016: € + 295.121,45 2016/2017: € - 481.801,69
Eigenkapitalquote:	2014/2015: -128,94 % 2015/2016: -148,14 % 2016/2017: -115,43 %
Lohn- und Gehaltsaufwand:	2014/2015: € 4.169.000,00 2015/2016: € 4.348.000,00 2016/2017: € 4.311.918,58
Quellen: Firmen-Report (Compass), Jahresabschluss zum 31.05.2016, Jahresabschluss zum 31.05.2015	
Anmerkung: Abweichendes Geschäftsjahr 1.6-31.5	

Tabelle 5: Übersicht Firmendaten und betriebswirtschaftliche Kennzahlen

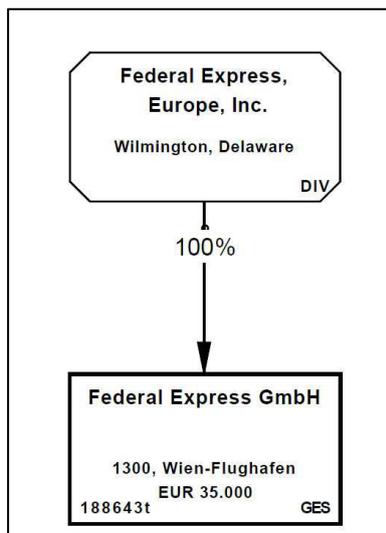


Abbildung 6: Eigentumsverhältnisse Federal Express GmbH, Quelle: Compass

2.5.6 General Logistics Systems Austria GmbH

Firmenbezeichnung	General Logistics Systems Austria GmbH
Eigentümer	German Parcel Paket-Logistik GmbH & Co OHG (Deutschland)
wirtschaftliche Eigentümer	German Parcel Paket-Logistik GmbH & Co OHG (Deutschland)
Beschäftigte	2014/2015: 225 2015/2016: 221 2016/2017: 226
Tätigkeit	Paketbeförderung
Logistikzentren	10 Depots
Umsatz	2014/2015: € 82.410.000,00 2015/2016: € 88.098.520,82 2016/2017: € 94.860.512,90
Jahresüberschuss:	2014/2015: € 2.675.000,00 2015/2016: € 1.765.003,01 2016/2017: € 2.019.609,22
Eigenkapitalquote:	2014/2015: 75,49 % 2015/2016: 73,88 % 2016/2017: 74,26 %
Lohn- und Gehaltsaufwand:	2014/2015: € 10.717.000,00 2015/2016: € 11.016.398,57 2016/2017: € 11.419.866,70
Quellen: Firmen-Report (Compass), Jahresabschluss zum 31.03.2017, Jahresabschluss zum 31.03.2016, https://gls-group.eu/AT/de/daten-fakten/oesterreich	

Tabelle 6: Übersicht Firmendaten und betriebswirtschaftliche Kennzahlen

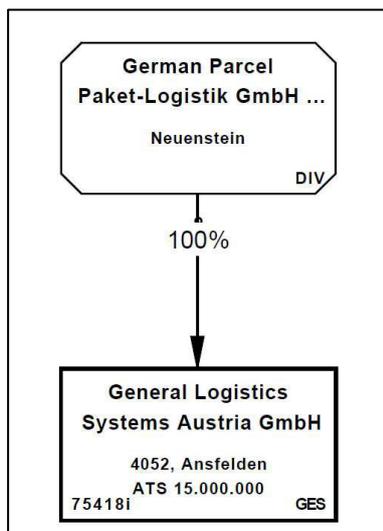
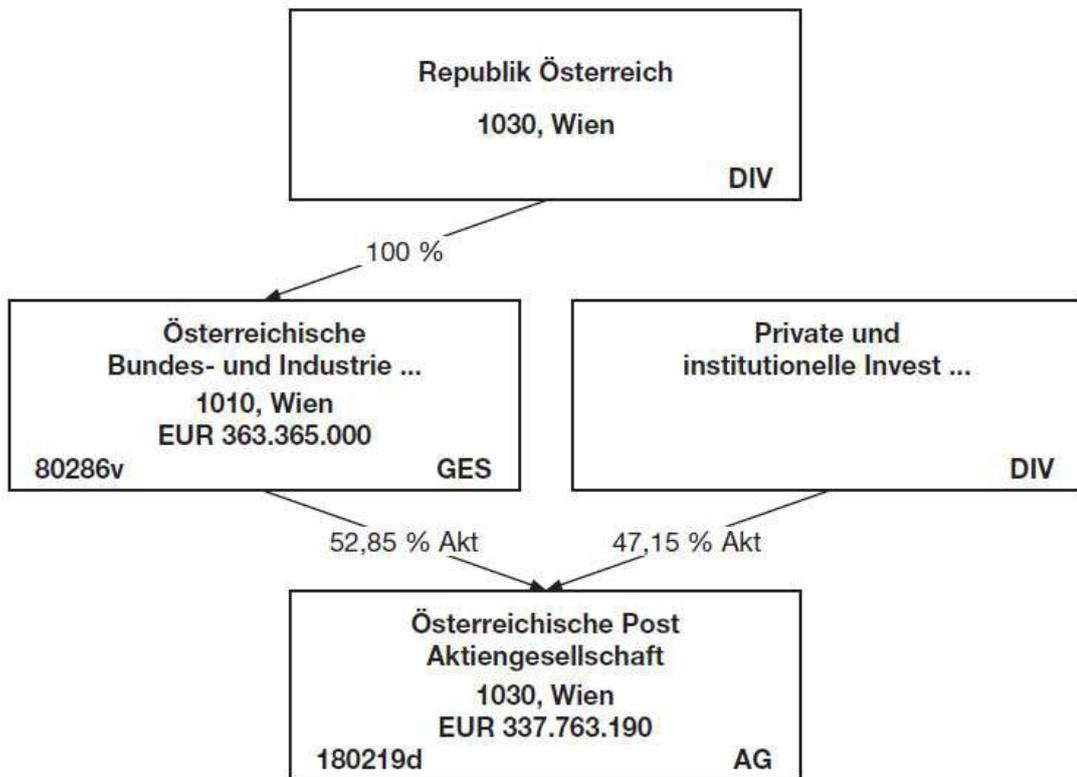


Abbildung 7: Eigentumsverhältnisse General Logistics Systems Austria GmbH, Quelle: Compass

2.5.7 Österreichische Post Aktiengesellschaft

Firmenbezeichnung	Österreichische Post Aktiengesellschaft (Post AG)	Division Paket & Logistik (Post AG)	Division Paket und Logistik Steiermark
Eigentümer	Private und institutionelle Investoren (47,15%), ÖBIB GmbH (52,85%)	-	-
wirtschaftliche Eigentümer	kann nicht ermittelt werden (börsennotiertes Unternehmen), bekannt 52,85% ÖBIB	-	-
Beschäftigte: Vollzeitäquivalente	2014: 18.403 (durchschnitt. VZK) 2015: 17.983 (durchschnitt. VZK) 2016: 17.448 (durchschnitt. VZK) 2017: 17.225 (durchschnitt. VZK)	1.547 1.573 1.528 1.568	133 134 133 148
Tätigkeit	Postdienstleistungen im Sinne des Postgesetzes, Paketdienst, Gelddienst, Beförderung von Gütern im Kfz, Vertrieb von Waren, Kommunikation, Informationstechnologie	-	-
Logistikzentren	7 Paketzentren, 6 Briefzentren	7 Paketzentren	1 Paketzentrum
Umsatz	2014: 1.659,8 Mio EUR 2015: 1.700,7 Mio EUR 2016: 1.746,1 Mio EUR 2017: 1.780,3 Mio EUR	2014: 286,5 Mio EUR 2015: 310,0 Mio EUR 2016: 320,1 Mio EUR 2017: 374,6 Mio EUR	-
Jahresüberschuss:	2014: € 107.825.000 2015: € 41.171.000 2016: € 235.594.951 2017: € 132.239.111	-	-
Eigenkapitalquote:	2014: 43,3 % 2015: 39,6 % 2016: 45,0 % 2017: 42,4%	-	-
Lohn- und Gehaltsaufwand:	2014: € 737.978.000 2015: € 716.050.387 2016: € 702.637.048 2017: € 773.668	-	-
Quelle: Antwort auf Mail-Anfrage, 16. Oktober 2018			

Tabelle 7: Übersicht Firmendaten und betriebswirtschaftliche Kennzahlen



**Abbildung 8: Eigentumsverhältnisse Österreichische Post Aktiengesellschaft,
Quelle: Compass**

2.5.8 TNT Express (Austria) Gesellschaft m. b. H.

Firmenbezeichnung	TNT Express (Austria) Gesellschaft m. b. H.
Eigentümer	TNT Express Worldwide B.V. (Niederlande)
wirtschaftliche Eigentümer	TNT Express Worldwide B.V. (Niederlande)
Beschäftigte	2014: 243 2015: 235 2016: 235
Tätigkeit	Expressfrachtsystem
Umsatz	2014: € 61.099.000,00 2015: € 63.752.000,00 2016: € 68.392.827,39
Jahresüberschuss:	2014: € 214.000,00 2015: € 2.188.878,87 2016: € 2.162.416,45
Eigenkapitalquote:	2014: 4,32 % 2015: 17,84 % 2016: 17,09 %
Lohn- und Gehaltsaufwand:	2014: € 13.468.000,00 2015: € 11.281.000,00 2016: € 11.999.273,15
Quellen: Firmen-Report (Compass), Jahresabschluss zum 31.12.2016, Jahresabschluss zum 31.12.2015	

Tabelle 8: Übersicht Firmendaten und betriebswirtschaftliche Kennzahlen

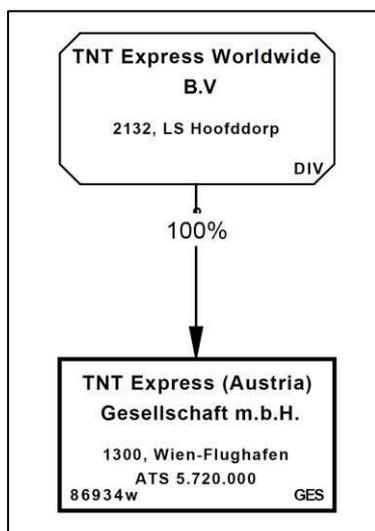


Abbildung 9: Eigentumsverhältnisse TNT Express (Austria) Gesellschaft m. b. H.,

Quelle: Compass

2.5.9 United Parcel Service Speditionsgesellschaft m. b. H.

Firmenbezeichnung	United Parcel Speditionsgesellschaft m. b. H.
Eigentümer	UPS Corporate Finance S.a.r.l. (Luxemburg)
wirtschaftliche Eigentümer	UPS Corporate Finance S.a.r.l. (Luxemburg)
Beschäftigte	2014: 179 2015: 182 2016: 183
Tätigkeit	Internationale Speditions-und Transportgesellschaft, Paketdienst
Umsatz	2014: € 106.162.000,00 2015: € 106.160.446,48 2016: € 112.483.139,73
Jahresüberschuss:	2014: € 1.556.000,00 2015: € 1.331.038,87 2016: € 2.279.419,88
Eigenkapitalquote:	2014: 50,62 % 2015: 47,64 % 2016: 62,44 %
Lohn- und Gehaltsaufwand:	2014: € 8.652.000,00 2015: € 9.514.000,00 2016: € 9.663.606,92
Quellen: Firmen-Report (Compass), Jahresabschluss zum 31.12.2016, Jahresabschluss zum 31.12.2015	

Tabelle 9: Übersicht Firmendaten und betriebswirtschaftliche Kennzahlen

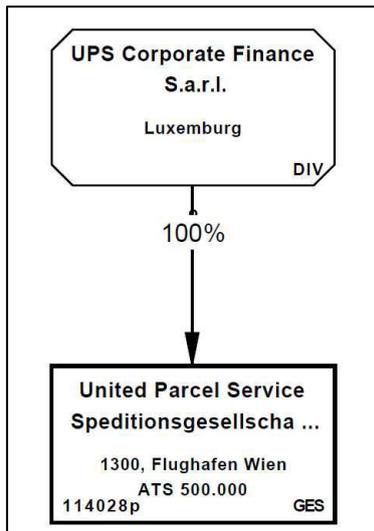


Abbildung 10: Eigentumsverhältnisse United Parcel Speditionsgesellschaft m. b. H.

Quelle: Compass

2.5.10 Hermes Logistik GmbH & Co KG

Firmenbezeichnung	Hermes Logistik GmbH & Co KG
Eigentümer	Hermes Verwaltungs GmbH (Ges.), UNITO Versand & Dienstleistungen GmbH (Kom.)
wirtschaftliche Eigentümer	BVB Beteiligungs- und Verwaltungs-GmbH (Deutschland)
Beschäftigte	2014/2015: 28 2015/2016: 31 2016/2017: 32
Tätigkeit	Postdienste, Versand von Paketen
Logistikzentren	29 Depots und 1.200 Paketshops
Umsatz	2014/2015: keine Angaben 2015/2016: keine Angaben 2016/2017: keine Angaben
Jahresüberschuss:	2014/2015: € keine Angaben 2015/2016: € 279.740,70 2016/2017: € 1.019.666,86
Eigenkapitalquote:	2014/2015: 10,16 % 2015/2016: 16,50 % 2016/2017: 30,15 %
Lohn- und Gehaltsaufwand:	2014/2015: keine Angaben 2015/2016: keine Angaben 2016/2017: keine Angaben
Quellen: Firmen-Report (Compass), Jahresabschluss zum 29.02.2016, Jahresabschluss zum 28.02.2015	

Tabelle 10: Übersicht Firmendaten und betriebswirtschaftliche Kennzahlen

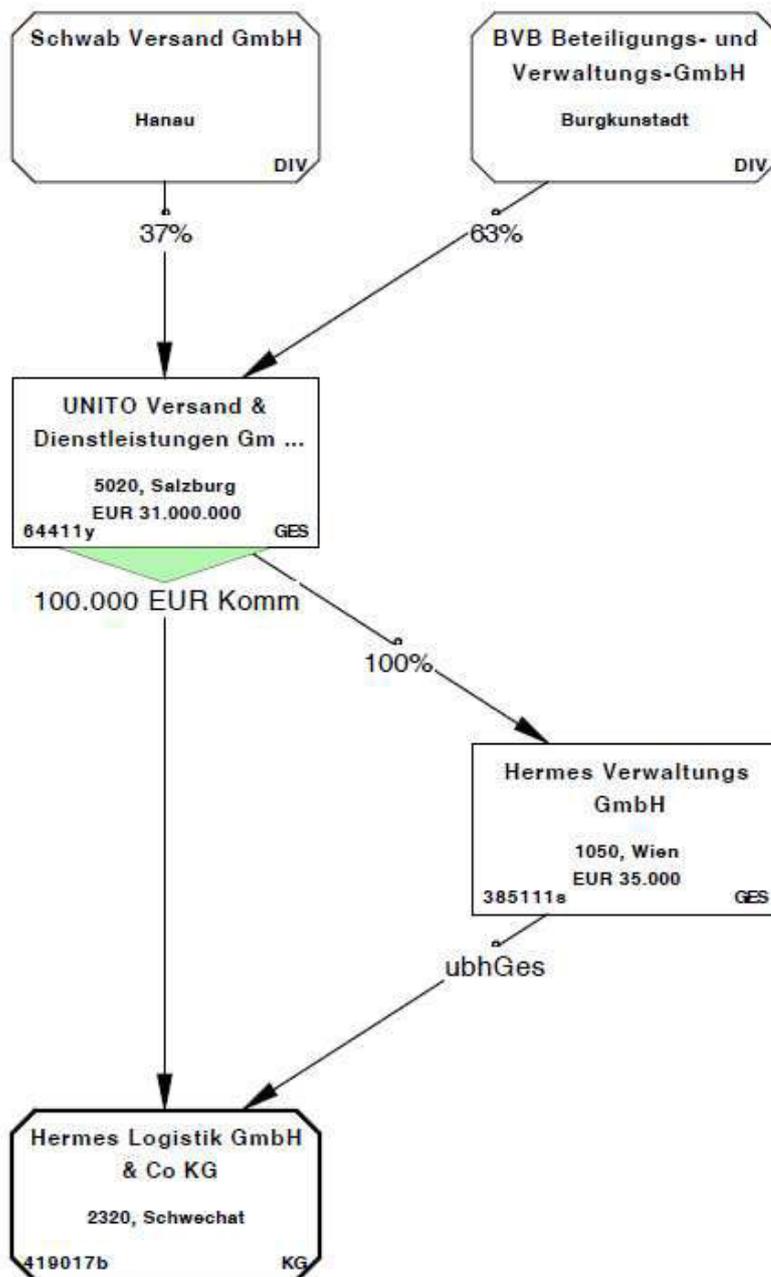


Abbildung 11: Eigentumsverhältnisse Hermes Logistik GmbH & Co KG,
Quelle: Compass

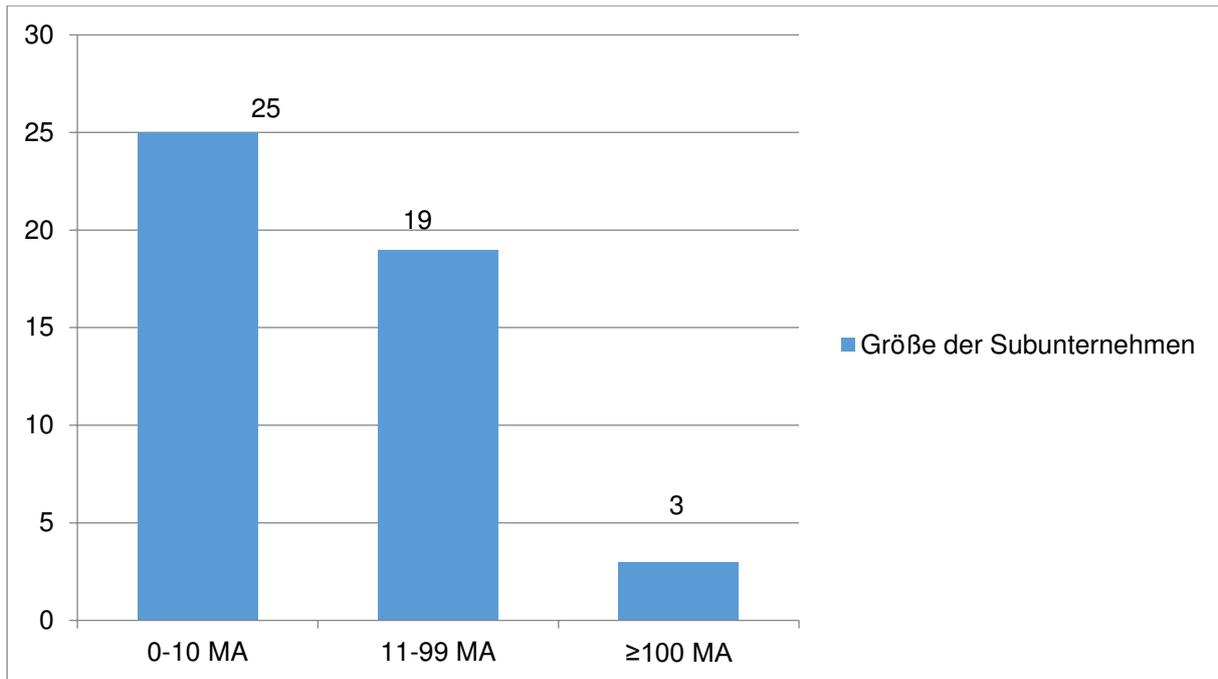
2.6 Subunternehmen

Die meisten Subunternehmen in der Steiermark verfügen über eine Gewerbeberechtigung mit dem ÖNACE⁶-Code 53.20 „Sonstige Post-, Kurier- und Expressdienste“ und gehören damit zum Kleintransportgewerbe. Unterschieden werden **Kleintransportgewerbe mit unbeschränkter sowie Kleintransportgewerbe mit beschränkter KFZ-Anzahl**. Zum Zeitpunkt der Erhebung bestanden in der Steiermark 90 Gewerbeberechtigte mit unbeschränkter sowie 520 mit beschränkter KFZ-Anzahl (Wirtschaftskammer Österreich, 2018). Davon haben 239 eine Gewerbeberechtigung, die auf ein Fahrzeug beschränkt ist. Jedoch sind nicht alle dieser Gewerbeberechtigten im Paketzustelldienst tätig: So konnten bisher lediglich 13 der 90 Gewerbeberechtigten mit unbeschränkter KFZ-Anzahl einem Paketdienst zugeordnet werden.

Das Rechercheergebnis für die zustellenden Unternehmen in der Steiermark, bezogen auf den Quellenmix aus Gewerbeberechtigung, Wirtschaftsklassen, Compass-Datenbank, Stellenanzeigen, Internetauftritten – Websites und Profilen in sozialen Medien der Subunternehmen und ihrer Inhaberinnen und Inhaber, Beobachtungen und Sichtungen im Straßenverkehr und bei Verteilzentren zeigt für die zustellenden Subunternehmen eine höchst unterschiedliche Größenstruktur auf:

Drei (entspricht 6 Prozent) der im Rahmen dieser Untersuchung ausfindig gemachten Unternehmen beschäftigen in der Steiermark mehr als 100 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, wobei davon nicht alle ausschließlich für den Paketdienst eingesetzt werden. Die Paketzustellung ist nur einen Teil der Geschäftstätigkeit dieser Unternehmen. Zwischen elf und 40 Menschen beschäftigen rund 40 Prozent der zugeordneten Betriebe in der Steiermark. Andere Paketzustelldienste wiederum sind Einzelunternehmungen mit keinen oder sehr wenigen Beschäftigten, deren Gewerbeberechtigungen auf wenige Fahrzeuge beschränkt sind. Mehr als die Hälfte – rund 53 Prozent – der in dieser Untersuchung zugeordneten Subunternehmen haben zehn oder weniger, in manchen Fällen null Beschäftigte. Diese weisen oftmals **große organisatorische und wirtschaftliche Abhängigkeit** von den jeweiligen Paketdiensten auf, obwohl ihnen in den Verträgen mit den Postdiensteanbietern beispielsweise Freiheit bei der Routenwahl eingeräumt wird.

⁶ Die ÖNACE 2008 ist eine statistische Systematik der Wirtschaftstätigkeiten, die mit der europäischen Klassifikation NACE Rev. 2 in Einklang steht (Statistik Austria, 2008).



Grafik 7: Größe der Subunternehmen nach Anzahl der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (MA). Eigene Darstellung.

Kaum ein Subunternehmen ist für mehr als einen Paketdienst tätig. Im Zuge dieser Recherchen konnten **nur ein Unternehmen ausfindig gemacht werden, das für GLS und DHL zustellen** scheint. In der Vergangenheit wurden Exklusivitätsklauseln der Paketdienste im Zuge der Gemeinsamen Prüfung der lohnabhängigen Abgaben (GPLA) durch die Steiermärkische Gebietskrankenkasse kritisiert, weswegen solche in neueren Verträgen nicht mehr aufgenommen werden. Aber an einer Meldeverpflichtung an den Auftraggeber bei weiterer Tätigkeit für andere wird gerne festgehalten. Vielen **kleineren Subunternehmen ist es aus Kapazitätsgründen jedoch beinahe unmöglich**, Aufträge von mehr als einem Paketdienst anzunehmen. Zudem sind die **Kosten bei Auftragsbeginn oft sehr hoch**, da die Fahrzeuge des Subunternehmens im Branding des Paketdienstes lackiert bzw. foliert werden müssen sowie spezifisch gebrandete Kleidung für die Fahrerinnen und Fahrer angeschafft werden muss. Dies ist neben einem zusätzlichen Werbeeffekt für die **Paketdienste § 32 Abs. 1 PMG geschuldet, demzufolge „Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Zustelldienst dem Unternehmen zugeordnet werden können“** müssen, sodass auch „die von ihnen beförderten **Postsendungen ihrem Unternehmen zugeordnet werden können**“ (Bundesministerium für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort, 2018, S. 14f.).

2.7 Postdiensteanbieter und die – bzw. besser – ihre Subunternehmen

Im Zuge der Kategorisierung nach Größen, ist auch aufgefallen, dass je nach Paketdienst mit unterschiedlichen Typen bezogen auf die Unternehmensgröße und Anzahl der Beschäftigung von Subunternehmen bevorzugt kooperiert wird. Einige (z. B. **UPS**) scheinen **größere Subunternehmen** zu präferieren, die über mehr als hundert Beschäftigte verfügen. Andere Paketdienstleister, wie beispielsweise **GLS** wiederum, arbeiten bevorzugt mit **Einpersonenernehmen oder sehr kleinen Subunternehmen**. Bei diesen Klein- und Kleinstunternehmungen kann davon ausgegangen werden, dass die meisten bzw. alle Beschäftigten (oft inklusive dem/der Inhaber/in) hauptsächlich Pakete zustellen. Bei anderen hingegen ergibt sich ein recht deutliches Bild der Struktur der engagierten Subunternehmen. Diese Untersuchung konzentriert sich auf die Steiermark; im Zuge der Recherchen wurde allerdings deutlich, dass nicht nur steirische Subunternehmen für die Paketzustellung in der Steiermark eingesetzt werden. Deshalb finden sich unter den Subunternehmen auch Betriebe aus anderen Bundesländern. Umgekehrt kann nicht ausgeschlossen werden, dass hier inkludierte steirische Unternehmen auch Zustellungen in anderen Bundesländern durchführen.

Die Österreichische **Post AG** ist die einzige Anbieterin, die zu einem großen Teil auch selbst die Paketzustellung bzw. „letzte Meile“ abwickelt. Aber auch sie arbeitet mit Subunternehmen zusammen. Wie groß der Anteil der von Subunternehmen zugestellten Pakete ist, ist nicht bekannt. Für die Steiermark konnten **drei Subunternehmen** ausgemacht werden, die jeweils über mehr als zehn Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verfügen. Insgesamt beschäftigen diese Unternehmen 79 Personen, allerdings kann nicht ausgeschlossen werden, dass manche dieser Beschäftigten auch in anderen Unternehmensbereichen, die nicht ausschließlich der Paketzustellung zuzurechnen sind, eingesetzt werden.

DHL setzt auf eine **Mischung aus Kleinstunternehmen und mittelgroßen Subunternehmen**. Unter den zehn Subunternehmen, die DHL zugeordnet werden konnten, sind vier Betriebe mit mehr als zehn Beschäftigten. Die übrigen Subunternehmen haben sehr wenige bzw. oft gar keine Beschäftigten. Insgesamt beschäftigen die DHL zugeordneten Subunternehmen 104 Personen. Auch hier kann nicht ausgeschlossen werden, dass manche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nicht in der Paketzustellung tätig sind.

Dem Paketdienstleister **DPD** konnten **17 Subunternehmen** zugeordnet werden. Auch dieser Postdiensteanbieter setzt bei der Zusammenarbeit auf einen **Mix aus größeren und sehr kleinen Betrieben**. Ein Subunternehmen beschäftigt mehr als 100 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Ein weiteres Partnerunternehmen beschäftigt 36 Personen, alle anderen haben lediglich 14 oder weniger Beschäftigte. Insgesamt werden 248 Personen von DPD-Subunternehmen beschäftigt.

GLS hingegen scheint auf **kleinere Partnerinnen und Partner** zu setzen. Im Rahmen dieser Recherche wurde kein Unternehmen mit mehr als 29 Beschäftigten ausfindig gemacht, das GLS zugeordnet werden konnte. Manche der GLS-Subunternehmen verfügen nur über eine oder gar keine beschäftigte Person, d. h. der Inhaber oder die Inhaberin stellt die Pakete wahrscheinlich in Ausübung der selbständigen Tätigkeit zu. Insgesamt beschäftigen die 14 GLS zugeordneten Unternehmen **110** Personen, wobei wiederum nicht ausgeschlossen werden kann, dass bei einem Unternehmen mit 29 Beschäftigten manche Personen für Buchhaltung oder Ähnliches zuständig sind.

Für **UPS** stellt nur ein **Unternehmen** Pakete zu. Das haben sowohl Sichtungen im Grazer Straßenverkehr als auch Recherchen bis dato ergeben. Dieses eine Unternehmen beschäftigt **105** Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer. Allerdings kann wie erwähnt davon ausgegangen werden, dass nicht alle Beschäftigten des Unternehmens ganztägig ausschließlich in der Paketzustellung tätig sind.

Die Sub-Subunternehmen, welche Aufträge von Subunternehmen erhalten, konnten bedauerlicherweise nicht bzw. auch nur ansatzweise eruiert werden. Für eine vollständige Darstellung der Branche wäre dies klarerweise wünschenswert.

2.8 Die Beschäftigten im Paketmarkt

Vor dem Hintergrund des wachsenden Online-Handels bzw. Fernabsatzes und des sich vertiefenden europäischen Marktes erscheint es wenig erstaunlich, dass die Logistikbranche im Allgemeinen und der Bereich der Paketdienste im Speziellen boomen (Eichmann, Nocker, & Adam, 2016). Deren Auswirkungen auf die Beschäftigung in der Branche bezogen auf die Steiermark wird im Folgenden versucht anhand verschiedener Quellen näherzukommen. Eine einheitliche Quellengrundlage steht leider nicht zur Verfügung und die Anzahl der Beschäftigten in der Paketzustellbranche wird nicht singulär und regionsbezogen in offiziellen Statistiken erfasst. In weiterer Folge werden die Daten dazu aus verschiedenen Quellen – Statistik Austria, RTR, eine Eigenberechnung „Top-down“, bezogen auf die Postdiensteanbieter und die Subunternehmen, und eine Eigenberechnung „Bottom-up“, bezogen auf die „Zustelleistung und das Paketvolumen“, angeführt.

Im Jahr 2015 erfasste **Statistik Austria österreichweit** in der Kategorie H53 „Post-, Kurier- und Expressdienste“ 421 Betriebe mit 23.970 Beschäftigten, davon waren 23.567 Personen unselbständig beschäftigt (Statistik Austria, 2017b, S. 2). Allein die größte Arbeitgeberin – die Österreichische Post AG – beschäftigte im selben Jahr 19.467 Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer, also 82,6 Prozent aller unselbständig Beschäftigten der Kategorie H53 in Österreich (Österreichische Post AG, 2016b, S. 26). Dabei ist zu berücksichtigen, dass nur 1.573 Vollzeitäquivalente in der Division „Paket & Logistik“ beschäftigt wurden (Österreichische Post AG, 2017, S. 172).⁷ 4.503 Beschäftigte der Branche H53 arbeiteten demnach nicht für die Österreichische Post, sondern für andere Unternehmen in dem Bereich. Davon wurden insgesamt 1.153 Personen von DHL (Paket und Express), GLS, DPD, UPS, TNT und FedEx beschäftigt. Diese Beschäftigten werden allerdings nicht in der Paketzustellung vor Ort im Rahmen der letzten Meile zur Konsumentin oder zum Konsumenten eingesetzt, da diese Postdiensteanbieter sich Subunternehmen für die Zustellung vor Ort bedienen. Zieht man die 1.153 von den 4.503 Personen ab und addiert die Beschäftigten der Division Paket und Logistik der Österreichischen Post AG, ergibt sich eine Anzahl von maximal **4.923 Personen, die 2015 österreichweit mit der Zustellung von Paketen** beschäftigt waren.

Für die **Steiermark** wurden **2015 52 Betriebe (12,3 Prozent) und mit 292 Beschäftigten (davon 239 Unselbständige)** eine verhältnismäßig kleinere Anzahl an Personen in diesem Bereich erfasst. Das sind nur 1,2 Prozent aller Beschäftigten österreichweit der Kategorie H53 (Statistik Austria, 2017b, S. 12) – ein Prozentsatz, der in Relation zum Bruttoregionalprodukt der Steiermark (12,5 Prozent des österreichischen Bruttoinlandsproduktes) sehr gering erscheint. Für Wien hingegen werden sehr viele Beschäftigte in dieser Branche erfasst (20.790

⁷ Zu beachten ist, dass in manchen peripheren Gebieten Pakete im Zuge des Universaldienstes zugestellt werden, d. h., dass die zuständigen Briefzustellerinnen und -zusteller die Pakete zu ihren Empfängerinnen und Empfängern bringen.

oder 86,7 Prozent), das bei einem Anteil des Wiener Bruttoregionalproduktes von 25,5 Prozent am österreichischen Bruttoinlandsprodukt viel zu hoch erscheint (Statistik Austria, 2017a). Des Weiteren dürften die Beschäftigten der Großen Wien zugerechnet worden zu sein.

Für die bei der **RTR-GmbH** registrierten Postdiensteanbieter sammelt die Regulierungsbehörde Beschäftigtendaten (RTR-GmbH, 2018). Demnach waren **2016 über vier Quartale im Durchschnitt 19.182 Personen direkt bei den Postdiensteanbietern sowie 746 als Leasingpersonal** beschäftigt. Anzumerken ist, dass der Durchschnitt durch die besonders hohe Anzahl von Leiharbeiterinnen und -arbeitern während der Vorweihnachtszeit (4. Quartal) nach oben verzerrt ist. In den drei vorhergehenden Quartalen des Jahres 2016 blieb die Anzahl der Leasingarbeitskräfte zwischen 667 und 693 einigmaßen stabil. Beim direkt beschäftigten Personal gab es keine derartigen Schwankungen. Da nur die Post auch die Zustellung der Pakete selbst abwickelt, liegt die Vermutung nahe, dass Leiharbeitskräfte in der Zustellung lediglich von der Österreichischen Post eingesetzt werden. Entsprechende Hinweise lieferten auch Stellenanzeigen einer Zeitarbeitskräftevermittlerin (Büroring Personalmanagement GmbH), die einerseits wegen der identen Formulierung der Annoncen in verschiedensten Regionen der Steiermark und andererseits aufgrund von Brancheninformationen der Österreichischen Post zugeordnet werden konnten.

Im Zuge der vorliegenden Untersuchung wurde versucht, die im **Paketdienst tätigen Subunternehmen** zu eruieren und ihrem auftraggebenden Paketdienst zuzuordnen. Jene Subunternehmen, die im Rahmen dieser Untersuchung einem bzw. in einem Fall zwei auftraggebenden Paketdiensten zugeordnet werden konnten, beschäftigen insgesamt **779 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Steiermark**. Davon beschäftigen drei Unternehmen mehr als hundert Personen. Bei diesen Unternehmen sind nicht alle Beschäftigten Paketzustellerinnen und -zusteller, weil auch administrative Arbeiten oder ähnliches Teil der unternehmerischen Tätigkeit ist. Leider war es nicht möglich, konkret zu eruieren, wie viele Beschäftigte dieser größeren Unternehmen ausschließlich Pakete an Haushalte zustellen. Bedauerlicherweise kann hier keine Angabe zu den Sub-Subunternehmen gemacht werden, weil diese in dieser Funktion nicht zu eruieren sind.

Die Unternehmen – Logistikkonzerne und ihre Subunternehmen – und die Anzahl der unselbständig Beschäftigten in der Paketzustellbranche				
Österreich		Steiermark		
Österreich: Postdiensteanbieter (Wirtschaftsklasse H 53)	Beschäftigte Österreich (2016)	Anzahl der zugeordneten Subunternehmen nach dem Güterbeförderungs- und Kleintransportgewerbe (Wirtschaftsklasse 49.41.0, 2-3/2018) zum jeweiligen Postdiensteanbieter	davon kleinere Subunternehmen mit max. 10 Beschäftigten	Anzahl der Beschäftigten in den Subunternehmen nach dem Güterbeförderungs- und Kleintransportgewerbe (Wirtschaftsklasse 49.41.0, 2-3/2018)
DHL Express	183	10	5	104
DHL Paket	346			
DPD	13	17	10	248
Fedex	74	1	0	111
GLS	226	14	9	110
Hermes	32			
Post AG (Division Paket und Logistik)	1.528 (133 Stmk)	3	0	79
TNT	235	1	0	17
UPS	183	1	0	105
nicht zugeordnet⁸	–	1	–	21
Summe	2.784	47 ⁹	24	779 ¹⁰

Tabelle 11: Die Unternehmen – Logistikkonzerne und ihre Subunternehmen – und die Anzahl der unselbständig Beschäftigten in der Paketzustellbranche

Die Anzahl der Beschäftigten in der Steiermark im H53-Bereich 2015 der Statistik Austria (2017b, S. 12) erscheint verhältnismäßig niedrig, weshalb für diese Untersuchung eine weitere Annäherung durch Schätzung für das Jahr 2016 vorgenommen werden soll, die auch von den **zugestellten Paketen in der Steiermark** ausgeht. Die RTR-GmbH stellt leider keine Regio-

⁸ Ein Unternehmen, das mittels Stellenanzeigen aktiv nach Paketzustellern und -zustellerinnen suchte, konnte nicht zugeordnet werden und wird daher separat aufgeführt.

⁹ Ein Subunternehmen stellt für zwei Postdiensteanbieter zu und wurde daher von der Summe wieder abgezogen, um eine Doppelzählung zu verhindern.

¹⁰ Die Anzahl der Beschäftigten des Subunternehmens, das für zwei Postdiensteanbieter Pakete zustellt, wurde von der Summe wieder subtrahiert, um eine Doppelzählung zu verhindern.

naldaten zur Verfügung, weshalb diese im Folgenden ebenso geschätzt werden müssen. Obwohl die Daten der Statistik Austria sich auf 2015 beziehen (neuere sind noch nicht verfügbar, Stand: 12.04.2018), wird die Schätzung für 2016 vorgenommen, um vollständigere oder auch aktuellere Zahlen zu bieten. Diese Schätzung bezieht sich auf alle Paketsendungen im Jahr 2016, also inklusive B2B-Sendungen, da von der RTR-GmbH nur Gesamtzahlen veröffentlicht werden.

Der Anteil der Steiermark am gesamtösterreichischen BIP betrug 2016 12,5 Prozent (Statistik Austria 2017a). Aus diesem Grund wird davon ausgegangen, dass auch in etwa dieser Anteil an 2016 zugestellten Paketen auf die Steiermark entfällt. 2016 wurden laut RTR-GmbH (2018) österreichweit 162.590.158 Pakete zugestellt; das ist die Summe der Pakete aus den Kategorien „Paketsendungen <= 10 kg“, „Paketsendungen > 10 kg“ und „Paketsendungen aus dem Ausland (Inbound)“. Bei einem geschätzten Anteil von 12,5 Prozent wurden daher **20.323.770 Pakete in der Steiermark 2016 zugestellt**. Laut Brancheninformationen und verschiedenen informellen Einschätzungen stellt eine Zustellerin bzw. **ein Zusteller täglich bis zu 150 Paketsendungen** zu. Diese Schätzung impliziert, dass Zustellerinnen und Zusteller während eines **achtstündigen Arbeitstages alle 3,2 Minuten ein Paket zustellen**. Bei 250 Kalenderwerktagen in Österreich sind daher etwa **542 Personen in der Steiermark täglich im Paketzustelldienst tätig**. Das sind 250 Beschäftigte (85,6 Prozent) mehr, als die Statistik Austria 2015 für die Steiermark in diesem Bereich ausweist. Die Differenz dürfte sich zu einem großen Teil aus der Zuordnung der Beschäftigten der Österreichischen Post zu Wien ergeben. Die tatsächliche Anzahl der im Paketzustelldienst tätigen Personen in der Steiermark dürfte etwas geringer sein, wenn berücksichtigt wird, dass Pakete in peripheren Regionen in manchen Fällen von Briefzustellerinnen und -zustellern der Universaldienstleisterin Österreichische Post AG überbracht werden. Außerdem kann ein fallweiser Einsatz von Zustellerinnen und Zustellern am Wochenende (Samstag und Sonntag) oder auch Überstundenleistungen nicht ausgeschlossen werden.

In der folgenden Abbildung werden die Beschäftigtendaten der verschiedenen vorhin angeführten Quellen dargestellt und eine Abschätzung der tatsächlich tätigen Personen im Paketzustellbereich in der Steiermark abgeleitet:

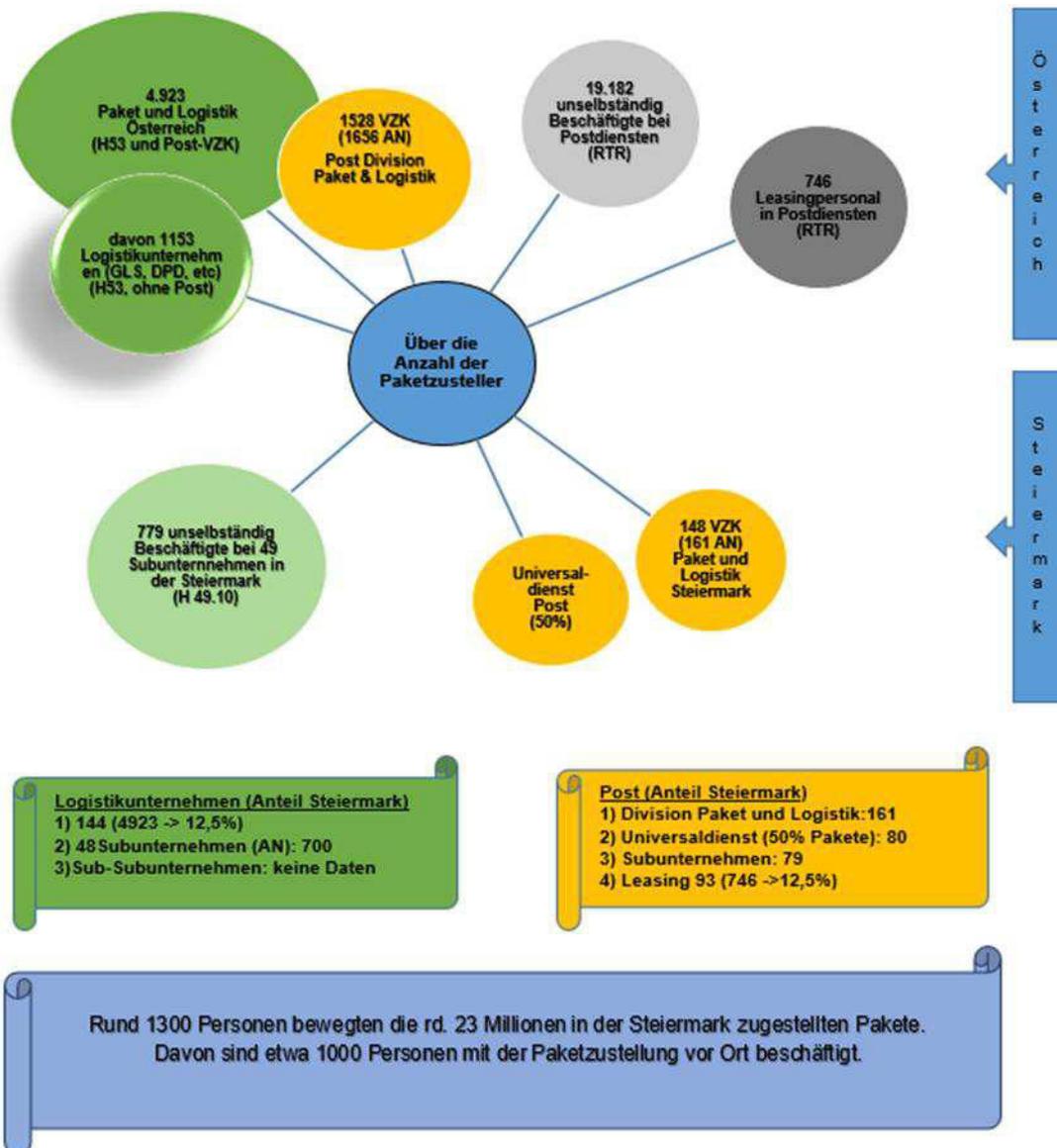


Abbildung 1: Beschäftigte im Paketzustellbereich: Eine zusammenfassende Übersicht über die verschiedenen Datenquellen und Daten und eine Annäherung bzw. Schätzung auf Zahlen für die Steiermark

2.9 Zusammenfassung

Der Paketmarkt ist wegen seiner engen Verknüpfung mit dem boomenden Distanzhandel im Wachstum begriffen. Die Umsätze und die Zahl der transportierten Pakete steigen, was sich auf die Beschäftigtenzahlen der Paketdienste ebenso positiv auswirkt wie auf die Jahresüberschüsse der Postdiensteanbieter. Die Umsatzerlöse und Paketvolumina steigen, für die jeweiligen Postdiensteanbieter ergeben sich aber verschiedenste Erlöse pro Sendung.

Die wachsenden Paketvolumina verlangen nach mehr Personen, die die Pakete im Rahmen der letzten Meile zu den Kundinnen und Kunden bringen. Über ihre Internetauftritte suchen daher viele Paketdienste nach neuen Subunternehmen, in manchen wenigen Fällen suchen sogar Subunternehmen nach Sub-Subunternehmen. Einige Subunternehmen suchten auch nach neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in der Paketzustellung. Zum Erhebungszeitpunkt dieser Arbeit zeigen sich etwas mehr als die Hälfte der Subunternehmen als sehr klein mit weniger als zehn Beschäftigten. Nur drei der Subunternehmen beschäftigen mehr als 100 Personen. Die Zahl der in der Steiermark beschäftigten unselbständigen Arbeitnehmer bei den Subunternehmen, die Pakete zustellen, liegt bei rund 780.

Tendenziell sind die Subunternehmen also eher klein strukturiert, was in der Zusammenarbeit mit den auftraggebenden Paketdiensten eine gewisse, aber nicht unbedeutende Abhängigkeit, trotz beispielsweise zugesicherter freier Routenwahl und der unternehmerischen Tätigkeit, beinhaltet.

Aufgrund des wohl zunehmenden Wachstums in den nächsten Jahren, ist zu erwarten, dass sich die Branche weiterentwickeln und verändern wird. Möglicherweise werden sich einerseits die Struktur in der Zustellung, der Markt und deren Unternehmen verändern oder die Abwicklung der Zustellung direkt an die Empfängerinnen und Empfänger (letzte Meile) wird anders gehandhabt, um das steigende Paketvolumen bewältigen zu können.

2.10 Anhang – Daten zu Anzahl und Umsatz

Quelle: RTR Post Monitor Jahresbericht 2016, 2017 abgerufen am 21.9.2018

Paketsendungen INLAND			
Pakete bis 10 kg			
Jahr	Anzahl	Umsatz in €	Umsatz pro Sendung in €
2014	74.626.190	233.502.993	3,13
2015	79.203.876	248.049.236	3,13
2016	85.752.577	274.576.783	3,20
2017	100.690.136	319.891.237	3,18
Pakete über 10 kg			
Jahr	Anzahl	Umsatz in €	Umsatz pro Sendung in €
2014	23.032.747	68.094.304	2,96
2015	23.173.186	69.002.186	2,98
2016	24.676.946	74.303.654	3,01
2017	27.077.413	81.132.820	3,00

Paketsendungen IN DAS AUSLAND			
Jahr	Anzahl	Umsatz in €	Umsatz pro Sendung in €
2014	16.232.674	224.460.410	13,83
2015	17.390.304	242.046.433	13,92
2016	18.726.643	254.025.637	13,56
2017	20.736.353	279.662.735	13,49
AUS DEM AUSLAND			
Jahr	Anzahl	Umsatz in €	Umsatz pro Sendung in €
2014	37.989.116	168.136.113	4,43
2015	38.724.388	174.971.738	4,52
2016	51.866.333	220.144.435	4,24
2017	59.902.190	245.406.503	4,10

	Anzahl Pakete					
	inland	ins Ausland	aus Ausland	Summe alle	Summe ohne jene aus dem Ausland	Summe in Ö zugestellter Pakete
2014	97.658.937	16.232.674	37.989.116	151.880.727	113.891.611	135.648.053
2015	102.377.062	17.390.304	38.724.388	158.491.754	119.767.366	141.101.450
2016	110.429.523	18.726.643	51.866.333	181.022.499	129.156.166	162.295.856
2017	127.767.549	20.736.353	59.902.190	208.406.092	148.503.902	187.669.739

	Veränderung				
	Veränderung in Ö zugestellter Pakete	Veränderung gegenüber 14 in % (alle)	Veränderung Inland	Veränderung ins Ausland	Veränderung aus dem Ausland
2014	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
2015	4,02	4,35	4,83	7,13	1,94
2016	19,64	19,19	13,08	15,36	36,53
2017	38,35	37,22	30,83	27,74	57,68

Pakete Anzahl				
	bis 10 kg	über 10 kg	in das Ausland	aus dem Ausland
2014	74.626.190	23.032.747	16.232.674	37.989.116
2015	79.203.876	23.173.186	17.390.304	38.724.388
2016	85.752.577	24.676.946	18.726.643	51.866.333
2017	100.690.136	27.077.413	20.736.353	59.902.190
Veränderung Anzahl Pakete gegenüber dem Vorjahr				
	bis 10 kg	über 10 kg	in das Ausland	aus dem Ausland
2015	6,13	0,61	7,13	1,94
2016	8,27	6,49	7,68	33,94
2017	17,42	9,73	10,73	15,49

Pakete Umsatz				
	bis 10 kg	über 10 kg	in das Ausland	aus dem Ausland
2014	233.502.993	68.094.304	224.460.410	168.136.113
2015	248.049.236	69.002.186	242.046.433	174.971.738
2016	274.576.783	74.303.654	254.025.637	220.144.435
2017	319.891.237	81.132.820	279.662.735	245.406.503
Veränderung Umsatz Pakete gegenüber dem Vorjahr				
	bis 10 kg	über 10 kg	in das Ausland	aus dem Ausland
2015	6,23	1,33	7,83	4,07
2016	10,69	7,68	4,95	25,82
2017	16,50	9,19	10,09	11,48

Umsatz je Paket				
	bis 10 kg	über 10 kg	in das Ausland	aus dem Ausland
2014	3,13	2,96	13,83	4,43
2015	3,13	2,98	13,92	4,52
2016	3,20	3,01	13,56	4,24
2017	3,18	3,00	13,49	4,10
Veränderung Umsatz Pakete gegenüber dem Vorjahr				
	bis 10 kg	über 10 kg	in das Ausland	aus dem Ausland
2015	0,09	0,72	0,66	2,09
2016	2,24	1,12	-2,54	-6,06
2017	-0,78	-0,49	-0,58	-3,48

Gesamtumsatz				
	Inland	in das Ausland	aus dem Ausland	Summe
2014	301.597.297	224.460.410	168.136.113	694.193.820
2015	317.051.422	242.046.433	174.971.738	734.069.593
2016	348.880.437	254.025.637	220.144.435	823.050.509
2017	401.024.057	279.662.735	245.406.503	926.093.295
Veränderung Gesamtumsatz				
	Inland	in das Ausland	aus dem Ausland	Summe gg VJ
2015	5,12	7,83	4,07	5,74
2016	10,04	4,95	25,82	12,12
2017	14,95	10,09	11,48	12,52

2.11 Literaturverzeichnis

- Bundesministerium für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort. (2018). Bundesrecht konsolidiert: Gesamte Rechtsvorschrift für Postmarktgesetz, Fassung vom 05.04.2018. Abgerufen am 04. April 2018 von Rechtsinformationssystem des Bundes: <https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=20006582>
- DHL Express (Austria) GmbH. (2016). Jahresabschluss zum 31. Dezember 2015, Lagebericht und Bestätigungsvermerk. Firmenbuch.
- DHL Paket (Austria) GmbH. (2016). Jahresabschluss 31.12.2015. Firmenbuch.
- DHL Paket (Austria) GmbH. (2018). Jahresabschluss zum 31.12.2017, Lagebericht und Bestätigungsvermerk. Wien.
- DPD Direct Parcel Distribution Austria GmbH. (2016). Bilanz zum 31.12.2015. Firmenbuch.
- Duch-Brown, N., & Cardona, M. (2016). Delivery Costs and Cross-border e-Commerce in the EU Digital Single Market. Institute for Prospective Technological Studies, Joint Research Centre, Digital Economy Working Paper.
- Eichmann, H., Nocker, M., & Adam, G. (2016). Online-Handel. Trendanalysen zu Entwicklungen und Folgewirkungen auf Beschäftigungsstrukturen in Österreich. Wien: Kammer für Arbeiter und Angestellte für Wien.
- Europäisches Parlament. (2018). Cross-border Parcel Delivery. Abgerufen am 20. April 2018 von Legislative Train Schedule. Connected Digital Single Market: <http://www.europarl.europa.eu/legislative-train/theme-connected-digital-single-market/file-cross-border-parcel-delivery>
- Eurostat. (2017). Energy, transport and environment indicators. 2017 edition. Luxembourg: Publications Office of the European Union.
- Federal Express GmbH. (2017). Jahresabschluss 31.05.2016. Firmenbuch.
- General Logistics Systems Austria GmbH. (2016). Offenlegung gemäß §§ 277 ff UGB. Firmenbuch.
- GLS. (Juni 2016). GLS Group - Company Presentation. Abgerufen am 03. April 2018 von Royal Mail Group: <http://www.royalmailgroup.com/sites/default/files/GLS%20Presentation%20-%20Rico%20Back.pdf>
- KMU-Forschung Austria. (2016). Konsumentenverhalten im Distanzhandel 2016. Abgerufen am 20. April 2018 von marktmeinungsmensch: http://www.marktmeinungsmensch.at/studien/protected/study_files/878/

Morganti, E., Seidel, S., Blanquart, C., Dabanc, L., & Lenz, B. (2014). The impact of e-commerce on final deliveries: alternative parcel delivery services in France and Germany. *Transportation Research Procedia*(4), S. 178-190.

Österreichische Post AG. (2013). Kooperation mit Hermes Logistik - Geschäftsbericht 2012. Abgerufen am 03. April 2018 von <https://www.post.at/gb2012/de/kooperation-mit-hermes-logistik.html>

Österreichische Post AG. (2016a). Die Nummer 1. Immer in Bewegung. Geschäftsbericht 2015. Finanzbericht. Abgerufen am 10. April 2018 von <https://www.post.at/gb2015/de/gb/#/0>

Österreichische Post AG. (2016b). Jahresabschluss 2015. Einzelabschluss nach österreichischem UGB. Wien.

Österreichische Post AG. (2017). Jahresabschluss. Jahresfinanzbericht 2016. Wien.

RTR-GmbH. (2017). RTR POST MONITOR. Jahresbericht 2016. Abgerufen am 17. April 2018 von https://www.rtr.at/de/inf/PostMonitor_Jahresbericht_2016/RTR_Post_Monitor_Jahresbericht_2016.pdf

RTR-GmbH. (02. 28 2018). Open Data – Marktdaten Post gemäß PEV. Abgerufen am 03. April 2018 von <https://www.rtr.at/de/inf/odPEV>

Statistik Austria. (2008). Systematik der Wirtschaftstätigkeiten ÖNACE 2008. Abgerufen am 06. April 2018 von http://www.statistik.at/wcm/idc/idcplg?IdcService=GET_PDF_FILE&RevisionSelectionMethod=LatestReleased&dDocName=034223

Statistik Austria. (2017a). Bruttoregionalprodukt 2016 nach Bundesländern. Abgerufen am 10. April 2018 von http://www.statistik.gv.at/wcm/idc/idcplg?IdcService=GET_PDF_FILE&RevisionSelectionMethod=LatestReleased&dDocName=019123

Statistik Austria. (2017b). Leistungs- und Strukturdaten. Abgerufen am 10. April 2018 von http://www.statistik.at/wcm/idc/idcplg?IdcService=GET_PDF_FILE&RevisionSelectionMethod=LatestReleased&dDocName=103064

TNT Express (Austria) Gesellschaft m. b. H. (2016). Jahresabschluss 31.12.2015. Firmenbuch.

United Parcel Service Speditionsgesellschaft m. b. H. (2017). Jahresabschluss zum 31. Dezember 2016. Firmenbuch.

Vakulenko, Y., Hellström, D., & Hjort, K. (2017). What's in the parcel locker? Exploring customer value in e-commerce last mile delivery. *Journal of Business Research*.

Wirtschaftskammer Österreich. (2018). Firmen A-Z. Abgerufen am 06. April 2018 von <https://firmen.wko.at/Web/SearchComplex.aspx#>

3. „Das ist ein Kommen und Gehen.“ Überlegungen zur Arbeitswelt „auf den letzten Kilometern“ in der Paketzustellung in der Steiermark (Franz Heschl, September 2018)

3.1 Einleitung

„Arbeitnehmer im Kundendienst werden ... verschlissen wie noch nie. Sie sind die Frontkämpfer eines neoliberalen Wirtschaftssystems und die Pufferzonen einer überstrapazierten Servicegesellschaft ...“¹¹

Konsumentinnen und Konsumenten bestellen auch in der Steiermark neue und gebrauchte Waren immer öfters online, bei kommerziellen Online-Anbietern oder privaten Anbieterinnen und Anbietern auf verschiedensten Internetplattformen, welche ihren Sitz im In- und Ausland haben können. Der Trend in diese Richtung ist aus gegenwärtiger Sicht unumkehrbar, enorme Wachstumsraten sind für diesen Bereich auch für die Zukunft zu erwarten. „Digitalisierung“ der Wirtschaft umfasst insbesondere auch diesen Aspekt des gegenwärtigen Wirtschaftslebens.

Eine Konsequenz daraus: Die Transportbranche boomt! Europäische und vielmehr auch globale Logistikketten sorgen in hochprofessioneller Weise für die Verbringung dieser Waren von den Verkäuferinnen und Verkäufern zu den Käuferinnen und Käufern zwischen international relevanten Logistikknoten. Die „letzten Kilometer“ zwischen regionalen Knoten und den Käuferinnen und Käufern werden durch verschiedenste Zustelldienste bedient. Die Anzahl zugestellter Pakete steigt auch in der Steiermark von Jahr zu Jahr in äußerst dynamischer Art und Weise. Gleichzeitig werden sowohl in öffentlichen als auch medialen Debatten immer wieder die Arbeitsbedingungen insbesondere auf den „letzten Kilometern“ in der Paketzustellung kritisch thematisiert.

Die Arbeiterkammer Steiermark trägt diesen Entwicklungen insofern Rechnung, als sie 2018 einige Überlegungen zu den unterschiedlichsten Aspekten des Online-Handels publiziert. Vorliegende Arbeit bildet einen Teil dieser Aktivitäten mit einer relativ „schmalen“ Fragestellung: Untersuchungsgegenstand sind ausschließlich die Arbeitswelt und insbesondere die Arbeitsbedingungen auf diesen „letzten Kilometern“ der Paketzustellung von den steirischen Paketzustelldepots zu den Kundinnen und Kunden. Zur notwendigen Präzisierung dieses Forschungsvorhabens sind hier schon einleitend mehrere Hinweise und Klarstellungen notwendig.

¹¹ Margarete Affenzeller, Der Standard, 24./25.3.2018.

Hinsichtlich der inhaltlichen Struktur vorliegender Arbeit ist festzuhalten, dass zunächst einige eher punktuelle Anmerkungen zur Entstehung der gegenwärtigen Struktur der Paketzustellung gemacht werden. Bezüglich der Arbeitswelt und der Arbeitsbedingungen im Paketzustellbereich liegen mittlerweile einige einschlägige sozialwissenschaftliche Studien vor. Deren zentrale Ergebnisse – insbesondere für Österreich und die BRD – werden im dann folgenden Abschnitt näher vorgestellt. Im darauffolgenden Hauptabschnitt dieser Arbeit werden die aus der Literatur herausgearbeiteten Ergebnisse auf die konkrete Situation in der Steiermark heruntergebrochen und um die wichtigsten Aspekte der spezifischen Situation in der Steiermark ergänzt. In einem Fazit werden aus den bis dahin vorgestellten empirischen Ergebnissen einige Überlegungen zu einer im Interesse der Paketzustellerinnen und -zusteller liegenden Weiterentwicklung des bestehenden Systems angestellt.

Es ist weitgehend üblich, in der Branche der Paketzustellung zumindest drei Formen oder Typen zugestellter Pakete zu unterscheiden. „B2B“-Pakete sind solche, die von einem Unternehmen zu einem anderen Unternehmen (Business to Business) versendet werden, auch der Ausdruck „Geschäftskundensegment“ wird dafür – ebenso in dieser Arbeit – immer wieder verwendet. „B2C“-Pakete sendet ein Unternehmen zu seinen Kunden (Business to Consumer). In diesen Bereich fällt klassischerweise die überwiegende Mehrzahl der im Online-Handel versendeten Pakete. Auch der Ausdruck „Privatkundensegment“ ist dafür in der Branche und in dieser Arbeit nicht unüblich. „C2C“-Pakete sind schließlich jene, die von Privatpersonen oder Konsumenten zu anderen Konsumenten oder Privatpersonen (Consumer to Consumer) versendet werden. Wenngleich vorliegende Arbeit Teil eines Forschungsprogrammes zum Online-Handel ist, können die Arbeitswelt und die Arbeitsbedingungen in der Paketzustellung hier nicht nach B2B-, B2C- oder C2C-Sendungen oder Segmenten unterschieden werden. Hinsichtlich der Auswirkungen auf die Arbeitswelt in der Paketzustellung ist es einerseits zumindest relativ egal, welche dieser Formen dahintersteht, andererseits wäre der Versuch einer Analyse von nach diesen Pakettypen getrennten Arbeitswelten hinsichtlich seiner empirischen Grundlagen wohl nur sehr schwer umzusetzen. Die folgenden Ausführungen beziehen sich also immer auf alle drei Segmente der Paketzustellung. Dabei geht es immer auch, wie in den folgenden Abschnitten noch näher erläutert werden wird, um die Paketzustellung durch Paketdienste, deren primäres Kennzeichen ein „netzförmiges“ Paketzustellgeflecht ist, und nicht um die Paketzustellung durch diverse Kurier-, Zustell- oder Express- und Termindienste, die sich durch ihre „Linienförmigkeit“ von der „Netzförmigkeit“ der Paketdienste unterscheiden. Damit wird hier also keine Untersuchung der Arbeitswelt in der Paketzustellung explizit nur für den Online-Handel geboten, die präsentierten Ergebnisse gelten für alle Bereiche der Paketzustellung durch Paketdienste.

Hinsichtlich der methodischen Vorgangsweise ist festzuhalten, dass zunächst Ergebnisse aus der vorliegenden einschlägigen Literatur präsentiert werden, eine eingehende Literaturrecher-

che also den Ausgangspunkt der Überlegungen bildet. Der dann gewählte eigenständige empirische Zugang ist recht vielfältig: Er umfasst qualitative Leitfadeninterviews, persönliche Gespräche mit Kennerinnen und Kennern der Branche sowie Brancheninsiderinnen und -insidern. Dazu kommen diverse Medienprodukte (Zeitungsberichte, Fernsehdokumentationen), Geschäftsberichte (insbesondere der Österreichischen Post AG), diverse andere Unternehmensberichte, Firmenwebsites, andere Websites, Veröffentlichungen der RTR-GmbH, statistische Daten aus höchst unterschiedlichen Datenquellen, Jobportale, Stellenausschreibungen in unterschiedlichen Medien, Kollektivvertragsinhalte, rechtliche Regelungen wie insbesondere das Postmarktgesetz und Informationen und Materialien zu arbeits- und insolvenzrechtlichen Problemlagen von Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern. Dazu kamen persönliche Besuche der Depots und Zustellbasen vor Ort. In Summe wurde also, wie auch schon von einem anderen Autor mit ähnlicher inhaltlicher Themenstellung, „ein spezieller Methodenmix gewählt, um der Komplexität und Mehrdimensionalität des Untersuchungsdesigns Rechnung zu tragen“ (Adam 2016: 20).

Die 21 durchgeführten Interviews hatten höchst unterschiedlichen Charakter. Einige dauerten nur wenige Minuten, das längste über zweieinhalb Stunden. Einige Interviews wurden an späteren Tagen fortgesetzt. Manchmal wurden in der qualitativen Umfrageforschung übliche strukturierte Leitfaden verwendet, einige Male nur einige wenige, eher punktuelle Fragen gestellt. Die Interviews wurden nicht aufgezeichnet, dem hätte die überwiegende Mehrzahl der Interviewpersonen niemals zugestimmt. Einige wenige davon wurden telefonisch durchgeführt. Die zentralen Ergebnisse aller Interviews wurden handschriftlich dokumentiert und sind damit gut nachvollzieh- und nachverfolgbar. Immer wurde vollständige Anonymität in jeder erdenklichen Hinsicht zugesagt. Trotzdem waren nur wenige Personen bereit, mit mir über die Arbeitswelt der Paketzustellung in der Steiermark zu reden. Da viele Interviewpartnerinnen und -partner die Erlaubnis zur wissenschaftlichen Verwertung des Interviews von der Zusicherung der Anonymität abhängig machten und mir eine Ungleichbehandlung der interviewten Personen aus vielerlei Gründen nicht vertretbar erscheint, werden in dieser Arbeit alle Interviewpersonen nur in anonymisierter Form zitiert (vgl. zu dieser Vorgangsweise auch Adam 2016: 21).

Durch alle diese Umstände ergibt sich möglicherweise ein Einfluss auf die Ergebnisse, den auch schon andere AutorInnen in ähnlicher Weise für ihre Arbeiten zur Arbeitswelt der Paketzustellung vermutet haben: „In Absprache mit dem Auftraggeber basieren die folgenden Ergebnisse im Wesentlichen auf Interviews mit BetriebsrätInnen ... Dadurch ergibt sich eine Einschränkung auf Unternehmen, die BetriebsrätInnen besitzen, die wiederum gewillt waren, Auskunft zu geben. Einige der neuen Postdienstleister haben aber keinen Betriebsrat. Die fehlende betriebliche Interessenvertretung kann auch als Indiz gewertet werden, dass die dortigen Verhältnisse nicht zu den besten in der Branche zählen – jedenfalls wurde uns das von den von uns interviewten BetriebsrätInnen mehrfach signalisiert. Ein zweites Hindernis ist der Zugang zu den selbständig Beschäftigten, die von den BetriebsrätInnen zwar offiziell nicht vertreten werden,

bei manchen neuen Postdienstleistern aber den Großteil der Beschäftigten ausmachen. Die Informationen zu den selbständig Beschäftigten sind deshalb nur fragmentarisch“ (Haidinger/Hermann 2008: 1). Letzteres gilt in vorliegender Arbeit insbesondere für die Einpersonenernehmen.

Im Text finden sich weitgehend männliche und weibliche Sprachbezeichnungen. Allerdings gibt es nur wenige Frauen als Paketzustellerinnen in der Steiermark, diese Arbeit ist stark männerdominiert (vgl. dazu z. B. Die Presse, 22.12.2017, und eine Reihe der durchgeführten Interviews). Nur zwei Interviewpersonen kamen zur Einschätzung, dass aus ihrer Sicht gar nicht so wenige Frauen in der Steiermark Pakete zustellen würden. All das rechtfertigt allerdings dennoch die hier entwickelte Vorgangsweise hinsichtlich einer weitgehend geschlechtsausgewogenen Sprachverwendung. Bezüglich eines ersten Entwurfes dieser Arbeit habe ich hilfreiche Anmerkungen von Mag. Karl Snieder, Mag. Susanne Bauer und MMag. Josef Kaufmann von der Arbeiterkammer Steiermark erhalten. Dafür möchte ich ihnen danken.

Die sprachliche Metapher des „Kommens und Gehens“ im Titel vorliegender Arbeit wird im Text in mehrerlei Hinsicht inhaltliche Bedeutung erlangen. So hat schon die Tätigkeit der Paketzustellung ihrem grundsätzlichen Charakter nach einen engen Bezug zu „kommen und gehen“. Ebenso „kommen und gehen“ in dieser Branche, wie gezeigt werden wird, permanent Unternehmen und Unternehmer, hin und wieder auch Unternehmerinnen. Für die Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer in der Paketzustellung gilt dies, auch das werden wir sehen, wohl auch in einem erheblichen Ausmaß. So mag der grundsätzliche Bezug zu dieser Metapher den Leserinnen und Lesern dieser Arbeit etwas Orientierung in einer sehr komplexen, äußerst dynamischen und zweifellos schnelllebigen Arbeitswelt bieten.

3.2 Zur Entstehung des gegenwärtigen Systems der Paketzustellung

Konkurrenz zwischen nationalen Postorganisationen und stärker gewinnorientierten Anbietern ist im Bereich der Paketzustellung in vielen europäischen Ländern schon in den 1970er und 1980er Jahren entstanden. Diese war allerdings quantitativ von nur geringer Bedeutung und beschränkte sich qualitativ weitgehend auf den – damals vom Privatkundenbereich noch strikt getrennten – Geschäftskundenbereich. Die aktuellen Marktstrukturen bildeten sich erst im Kontext des europäischen Integrationsprozesses durch die Liberalisierung des Postwesens im Rahmen der EU-Binnenmarktpolitik heraus. Die Richtlinien der Europäischen Union 97/67/EG über gemeinsame Vorschriften für die Entwicklung des Binnenmarktes der Postdienste und der Verbesserung der Qualität der Dienste, 2002/39/EG über die weitere Wettbewerbsöffnung der Branche und 2008/6/EG zur Vollendung des Binnenmarktes für Postdienste bildeten dafür die rechtlichen Grundlagen (vgl. Adam 2016: 23). Die meisten der großen nationalen Postorganisationen in der BRD, in Frankreich, Großbritannien und den Niederlanden wurden im Zuge dieses Prozesses privatisiert oder zumindest teilprivatisiert. Sie reagierten auf diese von Liberalisierung und Privatisierung geprägten Rahmenbedingungen insofern, als sie sich von nationalen oder im nationalen Kontext agierenden Postorganisationen unter Nutzung offensiver Internationalisierungsstrategien zu global agierenden multinationalen Logistikkonzernen entwickelten. Hajo Holst hat auf die Auswirkungen dieser komplexen Wechselwirkungen zwischen Liberalisierung und Privatisierung einerseits und darauf bezogene, spezifische Unternehmensstrategien andererseits hingewiesen: „Die heute als selbstverständlich geltende europäische Dimension des Paketsektors existierte in den 1990er Jahren noch gar nicht. Die privatisierten Postorganisationen entdeckten jedoch nicht einfach einen schon existierenden europäischen Raum, sie wirkten mit ihren Internationalisierungsstrategien entscheidend an der Herausbildung dieses Raumes mit“ (Holst 2015: 153).

In Österreich verlief die Entwicklung nur ansatzweise in diese Richtung. Die Paketzustellung war – ebenfalls unter quantitativ nicht wesentlicher Konkurrenz im Geschäftskundenbereich – jahrzehntelang ein Aufgabenfeld der als Teil der Bundesverwaltung organisierten, staatlichen Post- und Telegraphenverwaltung im Zuständigkeitsbereich des Verkehrsministeriums. Durch die vorhin erwähnten Aktivitäten der Europäischen Union im Zuge der Binnenmarkteta-blierung bzw. Postmarktliberalisierung wurde die Post- und Telegraphenverwaltung am 1. Mai 1996 aus der Bundesverwaltung ausgegliedert und als Post und Telekom Austria AG als Aktiengesellschaft konstituiert. 1998 wurde die Paketzustellung vollständig liberalisiert (vgl. Hermann 2008: 5-6). 1999 wurde die Post und Telekom Austria AG weiter aufgeteilt, für die Postdienste verantwortlich entstand die Österreichische Post AG. 2006 wurde diese zu ca. 47,2% privatisiert, sie steht damit mehrheitlich bis heute noch im Eigentum der Republik Österreich, die Eigentümerrechte werden vom Finanzministerium wahrgenommen (vgl. Adam 2016: 24).

Auch die Österreichische Post AG unternahm nach Liberalisierung und zumindest Teilprivatisierung den Versuch, durch Internationalisierungsstrategien ein zentraler Akteur am sich entwickelnden europäischen Post- bzw. Paketmarkt zu werden. Laut Eigendarstellung (vgl. Österreichische Post AG 2018: 58) bietet sie ihre Leistungen heute (2017) in elf europäischen Ländern an, neben Österreich und der BRD sind dies vor allem ost- und südosteuropäische Länder bis hin zur Türkei. Die Leistungen der Paketzustellung werden in zehn dieser Länder angeboten. Die Österreichische Post AG hat sich damit im Zuge der durch die europäische Integration ausgelösten Liberalisierungs- und Privatisierungsprozesse durchaus zu einem im europäischen Sinne transnational agierenden Postdienstleistungsunternehmen entwickelt, keinesfalls allerdings zu einem weltweit agierenden Logistikkonzern im vorhin beschriebenen und im Folgenden noch konkreter dargestellten Sinne.

3.3 Zentrale Befunde aus der vorliegenden Literatur

In diesem Abschnitt soll der Versuch unternommen werden, aus der durchaus nur vereinzelt vorliegenden sozialwissenschaftlichen Literatur zur Arbeitswelt in den Postdiensten jene Aspekte und zentralen Erkenntnisse kurz und prägnant herauszudestillieren, die sich definitiv auf den Bereich der Paketzustellung beziehen. Dabei werden im folgenden ersten Unterabschnitt eher strukturelle Aspekte betont, im zweiten wird der Fokus auf die konkreten Arbeitsbedingungen gelegt und im dritten anhand einer schematischen Darstellung eine übersichtliche Zusammenfassung geboten.

3.4 Globale Logistikketten in der Paketzustellung

Die im vorigen Abschnitt beschriebenen europäischen und globalen Entwicklungen haben dazu geführt, dass sich auf dem weltweit stark wachsenden Markt der Paketzustellung eine Anbieterstruktur etabliert hat, die zum einen aus einigen wenigen wirklich weltweit agierenden Logistikkonzernen besteht, die – wie schon festgehalten – selbst im Kontext ehemaliger oder gegenwärtiger staatlicher Postdienste entstanden sind. Beispiele dafür sind DHL (Deutsche Post AG), Dynamic Parcel Distribution (DPD, La Poste, Frankreich) oder General Logistic System (GLS, Royal Mail, Großbritannien) (vgl. Österreichischer Gewerkschaftsbund/Gewerkschaft vida o. J: 24.) Weitere dieser global agierenden Konzerne sind unabhängig von staatlichen Postdiensten auf privatwirtschaftliche Initiativen hin in liberalisierten Märkten entstanden, in erster Linie in den USA. Die Federal Express Corporation Inc. (FedEx) und die United Parcel Service of America Inc. (UPS) sind die wichtigsten Beispiele dafür. Zum anderen sind die nationalen Postdienste – insbesondere, aber nicht nur – natürlich auch weiterhin auf ihren Heimmärkten im Bereich der Paketzustellung aktiv. Im Kontext dieser Arbeit ist in dieser Hinsicht natürlich die Österreichische Post AG von Bedeutung, andere wichtige Beispiele wären in Europa Poste Italiane S.p.A. (Italien) oder CORREOS (Spanien) sowie United States Postal Service (USPS) in den USA.

Der europäische Paketmarkt ist, so wie er sich gegenwärtig darstellt, nur wenig mehr als zehn Jahre alt (vgl. dazu und zum Folgenden, Holst 2015: 164-167). Bis gegen Ende der 1990er Jahre waren die Paketmärkte nach außen relativ geschlossene, national abgegrenzte Märkte. Für transnationale Aktivitäten kennzeichnend war der „Paketexport“, im Rahmen dessen ein Paket an einer bestimmten Stelle einer fiktiven „Grenzüberschreitung“ von einem nationalen Postdienst an einen anderen übergeben und von diesem zugestellt wurde. Nur im Geschäftskundenbereich hatten einige wenige private Anbieter überschaubare Marktanteile. Heute sind die nationalen Paketmärkte zu einem gesamteuropäischen Paketmarkt zusammengewachsen, das grenzüberschreitende Paketvolumen wächst äußerst dynamisch. Nicht mehr die nationalen Postdienste, sondern die vorhin genannten multinationalen Konzerne sind die wesentlichen Akteure im Rahmen dieser Entwicklung, zu der natürlich der Online-Handelsboom und das Aufbrechen der vormals relativ geschlossenen Grenzen zwischen Privat- und Geschäftskundensegment beigetragen haben: Aktuell wird dieser europäische Paketmarkt inklusive seiner nationalen Teilmärkte zu neunzig Prozent von DHL, DPD, GLS, FedEx und UPS beherrscht (vgl. Holst/Singe 2017: 171).

Der europäische Paketmarkt ist als Teil des europäischen Logistikmarktes durch eine besondere räumliche Gebundenheit charakterisiert. „Um im täglichen Regelverkehr Pakete im europäischen Raum transportieren zu können, ist eine spezifische physische Infrastruktur erforderlich, nämlich flächendeckende techno-organisatorische Logistiknetzwerke. ... die marktbeherrschenden multinationalen Anbieter ... betreiben jeweils eigene flächendeckende Netzwerke, die

aus lokalen Depots, regionalen Verteilzentren und internationalen Drehkreuzen bestehen. Pakete ‚betreten‘ und ‚verlassen‘ die Netzwerke in der Regel durch die lokalen Depots, die für Zustellung und Abholung verantwortlich sind. Der Transport zwischen dem Eintritts- und dem Austrittsdepot erfolgt über die regionalen Verteilungszentren und gegebenenfalls über die internationalen Schnittstellen, die überwiegend in der Nähe von Flughäfen angesiedelt sind. Die einzelnen Depots, Verteilzentren und Drehkreuze sind in der Regel relativ starr miteinander verbunden, und zwar über einen vom tatsächlichen Sendungsverkehr unabhängigen Regelverkehr.“ (Holst 2015: 165-166, vgl. dazu auch Holst/Singe 2017). Die multinationalen Unternehmen bieten also, wenn man so will, das netzförmige materiell-physische Rückgrat des internationalen Paketverkehrs.

Das hat Konsequenzen für die Organisation dieser Unternehmen. Das Erfordernis einer entsprechenden physischen Infrastruktur erzeugt einen sehr hohen Kapitalbedarf, dieser hat die global agierenden Paketdienstleister zu finanzierten Konzernen werden lassen. Der Kapitalbedarf wird überwiegend auf den internationalen Kapitalmärkten gedeckt, dadurch sind die Gewinnmargen auf die Erwartungen potenzieller Investoren auszurichten, Shareholder-Value-Orientierung wird diese Unternehmenszielkonzeption heute vielerorts genannt. Da mit steigenden Auslastungen die Fixkosten pro Paket sinken, stehen auch Auslastungs- und Marktanteilsfragen immer wieder im Mittelpunkt unternehmerischer Überlegungen in dieser Branche. Gleichzeitig liegt im hohen Kapitalbedarf aber auch eine Markteintrittsbarriere, die zu erheblicher Konzentration unter den Anbietern geführt hat. Hinsichtlich der Arbeitsbeziehungen in diesen Unternehmen ist festzuhalten, dass deren Netzwerkorganisation bzw. Raum- oder Ortsgebundenheit das Potenzial von Drohungen mit Standortverlagerungen deutlich einschränkt. Die großen Konzerne im Paketdienstbereich werden von professionalisierten Managements auf der Basis formaler Hierarchien, unterstützt von ausdifferenzierten Funktionsbereichen, gesteuert (vgl. Holst/Singe 2017: 176).

Von diesen transnational agierenden Konzernen sind nach Hajo Holst und Ingo Singe zwei weitere Unternehmenstypen im Rahmen globaler Logistikketten in der Paketzustellung zu unterscheiden. Die „kleinbetrieblichen Subunternehmen“ und die „Kleinstunternehmen der Selbstfahrer“ vervollständigen die Logistikketten, indem sie die Pakete an den regionalen Depots übernehmen und die Arbeit „der letzten Meile“ erledigen, d. h. mit anderen Worten, die Pakete an die privaten und/oder gewerblichen Adressaten zustellen. Typische kleinbetriebliche Subunternehmen haben, so Holst/Singe für die BRD, meistens weniger als 20 Beschäftigte und sind meist eher lokal oder kleinregional, kaum überregional, aktiv. „Gesteuert werden Subunternehmen von Eigentümer-Managern, weitere Führungskräfte finden sich kaum. Anders als in den großen Logistikkonzernen existiert in den Subunternehmen somit keine Trennung von Eigentum und Kontrolle. Wirtschaftlicher Zweck des Unternehmens ist nicht, wie in den finanzmarktabhängigen Konzernen, die Verwertung des eingesetzten Kapitals, sondern der Lebensunterhalt

des Eigentümers. Das Gros der Subunternehmer kann auf eine Vergangenheit als Zusteller in einem anderen Subunternehmen zurückblicken. Aufgrund der geringen Größe existieren in den Subunternehmen ... für die Zusteller keine Aufstiegschancen in nicht-fahrende, kontrollierende, steuernde oder planende Tätigkeiten. Vor diesem Hintergrund wird der Weg in die Selbständigkeit eher als beruflicher Aufstieg denn als riskante unternehmerische Entscheidung verstanden. Insgesamt ist das formalisierte Element in den Subunternehmen deutlich schwächer ausgeprägt als in den Logistikkonzernen: In der Regel fehlt es an den erforderlichen Ressourcen, um die Zustellertätigkeit zu standardisieren und eine professionalisierte Personalarbeit zu betreiben. Anders als die Logistikkonzerne, in denen ein Berufsabschluss praktisch zu den Zugangsvoraussetzungen gehört, rekrutieren die Subunternehmen vorwiegend Arbeitskräfte ohne abgeschlossene Ausbildung und mit unterbrochenen Erwerbsbiografien. Finanziert werden die Subunternehmen in der Regel durch Bankkredite ... Die geringe Kapitaldecke erweist sich als Achillesferse vieler Organisationen. Der Schritt in die Selbständigkeit geht insbesondere für die aus der Gruppe der Zusteller stammenden Subunternehmerinnen mit einer Verschuldung einher, die zusammen mit den kurzen Vertragslaufzeiten eine erhebliche Abhängigkeit von den Logistikkonzernen produziert.“ (Holst/Singe 2013: 49-50). Unter diesen Subunternehmern herrscht „ein extremer Konkurrenz- und Preiskampf, um jedes Zustellgebiet wird gerangelt. Ihnen bleibt also so gut wie kein unternehmerischer Spielraum ...“¹² gegenüber den globalen Logistikkonzernen.

Wenig überraschend weisen die Organisationsstrukturen des nach Holst und Singe dritten Unternehmenstypus in der Logistikkette der Paketzustellung, der „Kleinstunternehmen der Selbstfahrer“ einige Parallelen mit den kleinbetrieblichen Subunternehmen auf. „Auch in diesem Segment fehlen formalisierte Hierarchien und ausdifferenzierte Funktionsbereiche für planende, kontrollierende und steuernde Tätigkeiten, und die Kapitaldecke ist in der Regel dünn. Zugleich finden sich jedoch auch einige Unterschiede. So existiert häufig nicht einmal eine effektive Trennung zwischen Haushalt und Betrieb. In vielen Kleinstunternehmen stellen die Eigentümer die Pakete mit ihrem Privatkraftfahrzeug zu und einzelne Familienmitglieder arbeiten – unentgeltlich – im Betrieb mit. Wie im Fall der kleinbetrieblichen Subunternehmen ist der wirtschaftliche Zweck die Sicherung des Lebensunterhalts des Eigentümers.“ (Holst/Singe 2013: 50).

Der Wettbewerbsdruck unter den global agierenden Logistikketten führt zum verstärkten Einsatz von Unternehmensstrategien wie Externalisierung, Kosteneinsparung, Flexibilisierung etc. Im Zentrum des Interesses steht dabei kostengetriebenes Outsourcing (d. h. kostenbedingte Auslagerungen); erst dadurch entstanden historisch betrachtet die zuletzt skizzierten zwei neuen Unternehmensformen in der Paketzustellung. Viele Befunde in der sozialwissenschaftlichen Forschung zum Outsourcing zeigen, dass die Fremdvergabe der Paketzustellung auf die Reduktion und Variabilisierung der Arbeitskosten sowie die Reduktion der Kapitalbindung zielt. Die

¹² Interview mit Bettina Haidinger im ORF, <http://sciencev2.orf.at/stories/1695195/index.html>, 7.3.2018.

Anschaffungskosten für die Fahrzeuge werden auf die Subunternehmen übertragen. Die Paketdienste nutzen die Fremdvergabe auch, um das Stücklohnprinzip stärker zu forcieren. Subunternehmen werden von Paketdiensten zumindest ansatzweise auch für erfolgreich zugestellte Sendungen entlohnt. Outsourcing ist auch „im Kontext der finanzialisierten Unternehmenssteuerung der Großkonzerne attraktiv, da die Externalisierung die Planbarkeit zukünftiger Kosten erhöht. Von den Konzernzentralen erhalten die lokalen Niederlassungen Kostenvorgaben, die von dem lokalen Management direkt an die Subunternehmen weitergegeben werden können – ohne die aus dem volatilen Paketvolumen, dem nicht planbaren Verkehr und der unsicheren Anwesenheit der Kunden resultierenden Unwägbarkeiten der Zustelltätigkeit kalkulieren zu müssen“ (Holst/Singe 2013: 47-48).

Neben dem Umfang des Outsourcings gehört auch das Management der vertikalen Beziehungen zu den zentralen Konstitutionsbedingungen der Paketzustellung. Um ihre eigenen Interessen durchzusetzen, nehmen die Logistikkonzerne in mehrfacher Hinsicht Einfluss auf das Feld der Subunternehmen. Um insolvente oder gekündigte Unternehmer zu ersetzen und die Konkurrenz unter den Subunternehmen zu forcieren, rekrutieren sie aktiv durch Ansprache bewährter Fahrer neue Subunternehmer. Sie fordern einzelne, wirtschaftlich besonders abhängige Unternehmer direkt auf, sich mit Niedrigpreisangeboten auf ausgeschriebene Touren zu bewerben, um so die Subunternehmen gegeneinander auszuspielen und die Preise zu beeinflussen. Durch kurze Kündigungsfristen erzeugen sie für die Subunternehmen Zukunftsunsicherheit und wirken auf diese Weise an der Produktion von Abhängigkeitsstrukturen mit (vgl. Holst/Singe 2013: 48).¹³ Eine weitere branchenübliche Praxis verstärkt diese Abhängigkeit: „Die meisten Konzerne verbieten ihren Vertragspartnern, für einen zweiten Auftraggeber tätig zu werden. Das schafft existenzielle Abhängigkeit und faktische Wehrlosigkeit, weil der ‚Service‘- oder ‚Systempartner‘ auf Gedeih und Verderb an einen einzigen Auftraggeber gebunden ist. Der Subunternehmer wird so leicht erpressbar ...“ (Kieser 2014: 177).

Selbst wenn die Dinge, gerade was die Arbeitswelt betrifft, wie wir im Folgenden sehen werden, bei der Österreichischen Post AG ein wenig anders liegen, ist hier jedenfalls festzuhalten, dass sich auch dieses Unternehmen in vielerlei Hinsicht wie ein global agierender Logistikkonzern verhält, obwohl es dieser Kategorie, wie festgehalten wurde, nicht direkt zuordenbar ist. Insbesondere die konsequente Ausrichtung am „Shareholder Value“ fällt dabei ins Auge. So werden im Finanzbericht für das Jahr 2016 beispielsweise die drei zentralen Unternehmensziele festgehalten: „1. SOLIDE UMSATZENTWICKLUNG 2. NACHHALTIG HOHE PROFITABILITÄT 3. FORTSETZUNG DER ATTRAKTIVEN DIVIDENDENPOLITIK“ (Österreichische Post AG 2017: 6, Großbuchstaben so im Original!). Da also auch bei der Österreichischen Post AG Umsatz,

¹³ Albrecht Kieser bringt viele weitere Beispiele für das, wie er es nennt, „Hineinregieren in die Subunternehmen“ seitens der Logistikkonzerne (vgl. Kieser 2014).

Profit und Dividende großgeschrieben werden, hat auch sie mittlerweile einen Teil ihrer Paketzustellarbeiten an Subunternehmen ausgelagert und damit zur Festigung des vorhin beschriebenen Systems unterschiedlicher Unternehmensformen oder -typen in der Paketzustellung beigetragen, auch in der Steiermark, wie wir noch sehen werden. Sie verhält sich neben der starken Gewinnorientierung also zumindest auch in dieser Hinsicht immer mehr wie die globalen Logistikkonzerne in der globalen Logistikkette im Paketzustellbereich.

3.5 Die Arbeitswelt und die Arbeitsbedingungen auf den „letzten Kilometern“

Hinsichtlich der zentralen Befunde aus der vorliegenden einschlägigen Literatur zur Arbeitswelt und zu den Arbeitsbedingungen der Paketzustellerinnen und -zusteller im Kontext und „auf den letzten Kilometern“ dieser skizzierten globalen Logistikketten ist in vorliegender Arbeit jedenfalls zwischen Entwicklungen bei der Österreichischen Post AG (ab jetzt und im Folgenden kurz „Post“) einerseits und den erwähnten Sub- und Einpersonenunternehmen in der Paketzustellung andererseits zu unterscheiden.

Liberalisierung und Teilprivatisierung haben im österreichischen Postwesen insgesamt zu einem fundamentalen Restrukturierungsprozess geführt, dessen unübersehbarstes Merkmal ein massiver Beschäftigungsverlust ist. Waren 1998 noch erheblich über 36.000 Menschen beschäftigt, so waren es 2014 in Vollzeitäquivalenten nur noch etwas mehr als 18.000; dies entspricht einer Halbierung des Personalstandes in 16 Jahren (vgl. Adam 2016: 24).¹⁴ Umgesetzt wurde dieses Kostensenkungsprogramm zunächst in erster Linie durch Frühpensionierungsprogramme (in erster Linie für Beamtinnen und Beamte) und Sonderzahlungen („golden handshakes“) für freiwilliges Ausscheiden aus dem Unternehmen. Danach wurden viele frei werdende Stellen nicht mehr vollständig nachbesetzt. Doch auch für diejenigen, die geblieben oder neu dazugekommen sind, veränderten sich viele zentrale Aspekte des Arbeitslebens fundamental.

Bis zur Ausgliederung der Post und Telekom Austria AG (PTA) aus der Bundesverwaltung waren deren Beschäftigte Teil des öffentlichen Dienstes: „In Abgrenzung zum privaten Sektor weist der öffentliche Dienst in Österreich einige Besonderheiten im Bereich der Arbeitsbeziehungen auf. So ist der öffentliche Dienst vom Geltungsbereich des ArbVG und somit vom Kollektivvertragsrecht ausgenommen. Entgelt, Arbeitszeiten und andere Beschäftigungsbedingungen werden somit nicht in wechselseitig bindenden Privatrechtsverträgen festgelegt, sondern in Form von Dienstordnungen unilateral im Rahmen der Gesetzgebung erlassen“ (Adam 2016: 12). Voran gingen diesen Dienstordnungen allerdings auch im öffentlichen Dienst Verhandlungsrunden zwischen RegierungsvertreterInnen (jedenfalls im Bereich der Postdienstleistungen) und Gewerkschaften, deren Ergebnisse dann im geschilderten Wege Rechtskraft erlangten.¹⁵ Mit der Ausgliederung 1996 erhielten sowohl die PTA und ihre Nachfolgegesellschaften als auch die Gewerkschaft der Post- und Fernmeldebediensteten (GPF) die Kollektivvertragsfähigkeit zugesprochen. Die ehemaligen Vertragsbediensteten wurden in einen eigenen Kollektivvertrag übergeführt („Dienstordnungsangestellte“), der auch für neu eintretende Angestellte galt. Vor dem Hintergrund massiver Konkurrenz im sich entwickelnden europäischen Postmarkt einigten sich

¹⁴ Bis heute (2017) ist dieser Personalstand zumindest einigermaßen stabil geblieben (vgl. Österreichische Post AG 2018).

¹⁵ Heute werden auch die Gehälter der Beamtinnen und Beamten bei der Post auf Arbeitgeberseite vom Management, nicht mehr von der Regierung, verhandelt (vgl. dazu Hermann 2009: 247-249).

Postvorstand und GPF 2009 schließlich auf einen neuen Kollektivvertrag für neu in das Unternehmen eintretende Personen, der deutliche Verschlechterungen für diese Personen im Vergleich zu den beiden anderen Dienstrechten enthält.¹⁶ Damit ergibt sich die Situation, dass derzeit innerhalb der Post zumindest drei verschiedene Beschäftigtengruppen zu drei höchst unterschiedlichen Einkommens- und Arbeitsbedingungen auch in der Paketzustellung aktiv sind. „Da mit dem Inkrafttreten des Kollektivvertrags Neu im Jahr 2009 die Neuestellten deutlich schlechter gestellt sind als die Altbediensteten (deren Rechte im Kollektivvertrag Alt umfassend abgesichert wurden) und die BeamtInnen (die Bezahlung der Neubediensteten liegt um bis zu 50 Prozent unter derjenigen der Altbediensteten), werden für die ‚Kollektivvertrag Neu‘-Bediensteten in der Regel extra Boni oder Mindest- (Sockel)-Erhöhungen ausverhandelt, um die Einkommensschere zwischen den Beschäftigtengruppen zumindest nicht weiter zu vergrößern“ (Adam 2016: 26). Die Ausführungen zur aktuellen Situation der Paketzustellung in der Steiermark werden zeigen, dass diese Situation zumindest dreier nach Dienstrecht verschiedener Gruppen von Paketzustellerinnen und -zustellern bei der Post durch den in den letzten Jahren stark forcierten Einsatz von Subunternehmen und durch den ganz aktuell vorgenommenen Einsatz von Leiharbeitskräften und geringfügig Beschäftigten auch im Bereich der Paketzustellung direkt bei der Post nochmals um einiges komplexer geworden ist.

Neben all diesen Maßnahmen wurde schon mit der Ausgliederung ein umfangreiches Modernisierungs- und Rationalisierungsprogramm gestartet, dessen Herzstück in der vermehrten Einrichtung modernster vollautomatischer Sortierzentren lag. Dazu kam wiederum eine grundlegende Organisationsreform, in deren Kern zunächst die drei Bereiche „Brief“, „Paket & Logistik“ und „Filialnetz“ geschaffen wurden.¹⁷ Die Briefzustellung wurde organisatorisch weitgehend von der Paketzustellung getrennt, in vielen Fällen wurde auch die räumliche Einheit mit dem Schalterdienst im (damals) „Postamt“, bzw. (heute) in der „Postfiliale“ aufgelöst. Eine drastische Verkleinerung des Filialnetzes und eine weitreichende Konzentration und Modernisierung im Verteilernetz rundeten diese Entwicklungen ab (vgl. dazu und zum Folgenden Hermann 2009). Die Reduktion der Zustellbasen wurde mit einer Ausweitung der Zustellrayone kompensiert.

Diese erhebliche Modernisierung und deutliche Konzentration im Zustellbereich hat – aus Sicht des Managements – einen effizienteren Einsatz des Personals erlaubt. Die erhebliche Produktivitätssteigerung in der Zustellung hatte jedoch eine weitere Folge, welche vor allem aus der Sicht des Personals, die Arbeitswelt bei der Zustellung sowohl von Brief- als auch Paketpost grundlegend geändert hat, nämlich die beträchtliche Intensivierung der Arbeit! Die Erhöhung des Arbeitspensums der Beschäftigten wurde aus einer Kombination aus tayloristischer Arbeitszeitmessung und der auf der Einführung japanischer Teamarbeit basierenden Reorganisation

¹⁶ Eine ähnliche Entwicklung konstatieren Brandt et al. 2007 für die BRD.

¹⁷ Heute (2017) besteht die Post aus den drei „Divisionen“ „Brief, Werbepost & Filialen“, „Paket & Logistik“ und „Corporate“ (vgl. Österreichische Post AG 2018: 58).

der Zustellrayone erreicht. Heute haben Zustellerinnen und Zusteller sowohl bei der Brief- und der Paketzustellung ein Vielfaches an Abgabestellen zu betreuen als noch vor ein bis zwei Jahrzehnten. „Bei vielen Beschäftigten gibt es durchaus Verständnis dafür, dass die Effizienz erhöht wurde. Das Problem ist aber, dass dieser Prozess nicht mehr aufzuhören scheint. ‚Von der Bewältigung der Aufgaben war das früher so gestaltet, dass das ... innerhalb der Dienstzeit zu schaffen war. Heutzutage ist es leider so, dass du da wirklich kämpfen musst, ... dass du das innerhalb deiner Dienstzeit überhaupt zusammenbringst.‘ ... Viele Mitarbeiter, von denen einige ja nicht mehr zu den Jüngsten zählen, hätten ihre körperliche Leistungsfähigkeit erreicht. ‚Das ist schon etwas Anstrengendes ... diese Packerl zu tragen: Ich habe das 2, 3 Mal mitgemacht. Am Abend war ich weg.‘ Im Zusammenhang mit der Intensivierung der Arbeit bleibt auch immer weniger Zeit für Kundenkontakte ... ‚Bei uns verschwindet das immer mehr, dass wir Kundenkontakt haben, dass man noch mit Leuten irgendwie zusammenkommt, redet ... Ich stehe nur mehr bei meinem Kastl, hau meine Post rein und gehe wieder. Es wird unpersönlich. Und das senkt auch die Motivation, weil deine Arbeit dich nicht mehr befriedigt“ (Hermann 2009: 246).

Jörg Flecker, Manfred Krenn und Maria Tschernitz haben diese Prozesse einer tiefergreifenden Analyse unterzogen. Sie halten fest, dass es mit der Liberalisierung und Privatisierung und damit der Ökonomisierung und Vermarktlichung ehemals staatlich organisierter Dienstleistungen – wie eben auch Postdiensten – auch zu einem Umbruch sozialer und vor allem symbolischer Ordnungen kam. Soziale Positionen haben sich geändert, das Sozialprestige von Berufsgruppen hat sich verschoben, die Anerkennungsverhältnisse haben sich verändert. Die grundlegende Zweckbestimmung der Post hat sich von Gemeinwohlorientierung auf Gewinnerzielung gewandelt, die damit unmittelbar verbundenen Folgen für die berufliche Identität und das berufliche Ethos der Beschäftigten sind unübersehbar. „Aufgrund der spezifischen beruflichen Sozialisation im Rahmen der als staatliche Bürokratie organisierten und auf das Gemeinwohl ausgerichteten öffentlichen Dienstleistungen verinnerlichten die öffentlich Bediensteten Statusnormen ihrer Berufsgruppe und bildeten spezifische Wertvorstellungen und normative Orientierungen aus, wie Ausrichtung am öffentlichen Interesse, an Unparteilichkeit, Gesetzmäßigkeit, Gleichheit und Gerechtigkeit“ (Flecker et al. 2014: 201). Dieses Berufsethos wird durch die neuen Prioritätensetzungen (Gewinnorientierung) und Arbeitsanforderungen (Produktivitätssteigerung) grundlegend herausgefordert und weitgehend untergraben. Dies führt zu massiven Spannungen, sowohl auf der Ebene der Individuen, als auch auf einer kollektiveren Ebene, soll hier noch ergänzend angemerkt werden. Arbeit, so Flecker et al., bezieht sich eben nicht nur auf materielle Aspekte wie Einkommen, Arbeitszeit, Arbeitsplatzsicherheit oder Gesundheit, sondern auch auf der Subjekt-Perspektive auf Dimensionen wie die subjektive Sinnhaftigkeit der Tätigkeit, Selbstbestätigung oder die soziale Wertschätzung der Tätigkeit. Dazu kommt auf einer dritten Ebene eben dann auch noch das vorhin skizzierte Berufsethos im öffentlichen Dienst. Diese Aspekte sind, gerade was die Paketzustellung in der Steiermark betrifft, auch

heute noch von zentraler Bedeutung – wie wir in den weiteren Abschnitten sehen werden. Denn wenngleich die Arbeitsbedingungen auf der ersten hier angeführten Dimension in der Paketzustellung bei der Post auch heute noch von allen interviewten Personen als für die Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer günstiger als in allen anderen Unternehmen eingeschätzt werden, sind jedenfalls die Spannungen, die aus den Veränderungen in den beiden anderen Dimensionen entstanden sind, unübersehbar.

Noch deutlich dramatischer, so die Sicht der Beschäftigten und die Ergebnisse aus einschlägiger Literatur, hat sich allerdings die Arbeitswelt in der Paketzustellung außerhalb der Post entwickelt. Explizit sich auf die Paketzustellung beziehende, sozialwissenschaftliche Ergebnisse und Erkenntnisse liegen hier vor, da die Europäische Kommission in den Jahren 2011 und 2012 ein finanziell gut ausgestattetes Forschungsprojekt vergeben hat, in dessen Rahmen auch die konkreten Arbeitsbedingungen in der Paketzustellung in Österreich, der BRD, in Ungarn und in Tschechien untersucht wurden (SODIPER). Einige Publikationen sind seither in diesem Rahmen entstanden. Auch wenn sich die empirischen Daten in diesen Untersuchungen auf die Jahre 2011/2012 beziehen, sind ihre Ergebnisse zweifelsohne noch immer aktuell: Viele der darin skizzierten Aspekte der Arbeitswelt und angedeutete Entwicklungen haben sich seither sogar noch deutlich verdichtet und verstärkt. Die Hauptbefunde daraus für die Paketzustellung in Österreich sollen im Folgenden systematisch dargestellt und in einigen wenigen Punkten zusammenfasst werden.

„Die besten Arbeitsbedingungen für FahrerInnen sowohl im Hinblick auf Entlohnung, Arbeitszeit und Einhaltung arbeitsrechtlicher Vorschriften als auch auf gewerkschaftliche Vertretung gibt es bei den ehemals staatlich geführten Postunternehmen ... und bei den privaten Paketdienstleistern selbst – also dort, wo noch FahrerInnen angestellt werden. Obwohl Arbeitsdruck und Stress steigen, werden die Arbeitsgesetze noch weitgehend eingehalten – dank der hohen Dichte an Betriebsräten und dem hohen gewerkschaftlichen Organisationsgrad. Jedoch schreitet auch die Prekarisierung der Arbeitswelt in der Paketzustellung weiter fort: Atypische Beschäftigungsverhältnisse, Teilzeitverträge (mit weniger als 20 Wochenstunden), geringfügige Beschäftigung ... und der Einsatz von Leiharbeitskräften nehmen zu und verfestigen sich immer mehr“ (Österreichischer Gewerkschaftsbund/Gewerkschaft *vida o. J.*: 25). Aktuell sind – wie wir im Hauptabschnitt dieser Arbeit über die Arbeitswelt in der Paketzustellung in der Steiermark sehen werden – die Arbeitsbedingungen bei der Post, auch wenn sie sich stark gewandelt haben, aus einer an den Interessen der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer orientierten Perspektive, noch immer besser als anderswo in der Branche.¹⁸ Bei den globalen Logistikkonzernen in der Paketzustellung angestellte Fahrerinnen und Fahrer gibt es heute – zumindest für die Steiermark gilt dieser Befund uneingeschränkt – nicht mehr! All die folgenden Ausführungen beziehen sich deshalb

¹⁸ Auch im Rahmen des SODIPER-Projektes war das ein unumstrittenes Ergebnis (vgl. Haidinger 2011: 32).

auf die Arbeitswelt der Paketzustellung in den Sub- und Einpersonenerunternehmen – auch wenn sie in mehr oder weniger eingeschränkter Form auch für die Post gelten; Genaueres dazu findet sich wieder im Hauptteil.

Grundsätzlich ist die Arbeitswelt in der Paketzustellung – gerade dort, wo es um unselbständige Beschäftigung geht – von einer spezifischen Relation von formalen Festlegungen und informellen Vereinbarungen gekennzeichnet. Formal gelten natürlich Kollektivverträge unterschiedlicher Art, je nach Gewerbeberechtigung des beschäftigenden Subunternehmens, mit all ihren differenzierten Festlegungen zu den unterschiedlichsten Aspekten der Arbeitswelt. Viel wichtiger ist jedoch ein informelles Geflecht aus Beziehungen und Abmachungen, das den Tagesablauf in der Paketzustellung eigentlich bestimmt. „Couriers working in subcontracting entities of the delivery chain – either employed or as self-employed drivers – have to arrange their daily work in a very self-organised manner. They are solely responsible for the shipment of parcels – regardless of how many parcels need to be shipped, regardless of the traffic. If they do not manage to do this in time, fines are imposed“ (Haidinger 2012: 31). Die starken Machtasymmetrien zwischen den auftraggebenden Logistikkonzernen einerseits und den Subunternehmen und ihren Beschäftigten und den Einpersonenerunternehmen andererseits ermöglichen auf einer informellen Ebene die Durchsetzung dieses „Arbeitsethos“: Der Paketzusteller/die Paketzustellerin muss in der Lage sein, am Ende des Tages alle Pakete zugestellt zu haben, egal welche formalrechtlichen Bestimmungen sich dazu in Kollektivverträgen auch finden mögen! Rechtliche Festlegungen zu Arbeitszeiten, Bezahlung und anderen Arbeitsbedingungen stehen damit mehr in keinem relevanten Bezug zur täglichen Arbeitspraxis in der Zustellung. Das bestehende Arbeitsrecht wird insbesondere seitens der Arbeitgeber „informell interpretiert“. Der bindende Charakter rechtlicher Festlegungen geht dabei weitgehend verloren. Die tatsächlichen Arbeitszeiten und die tatsächliche Bezahlung unterscheidet sich oft vollkommen von den dazu getroffenen Festlegungen in Kollektiv- oder Arbeitsverträgen.¹⁹ Insofern sind auch Aussagen zur de facto herrschenden Einkommenssituation in dieser Branche nur sehr schwierig zu treffen.

Während unselbständig beschäftigte Zustellerinnen und Zusteller zumindest noch einen „theoretischen“ Schutz durch das Arbeitsrecht haben – den sie tatsächlich oft erst nach Beendigung eines Arbeitsverhältnisses einlösen –, sind die selbständig beschäftigten EinpersonenernehmerInnen noch weitergehender den „Marktkräften“ ausgesetzt. „One of the most severe

¹⁹ Ingo Singe hat dieses hohe Ausmaß an Informalität in der Paketzustellung und das Nebeneinander informeller und rechtlicher Bestimmungen für die BRD sehr anschaulich beschrieben. „In our research, the direct regulatory impact of the traditional German industrial relations institutions and the law is small indeed, however this does not mean that production and employment are unregulated. Rather informality in parcel delivery refers to a changed mode of regulation, a specific re-combination of formal and informal regulation. This is characterised by interpersonal/individual regulation rather than collective and institutionalised forms ... The personal aspects of regulation gain increasing weight at the expense of the law. Regulation becomes rather ad hoc and unstable. In fact, in our case the formal and the informal are mutually dependent: informal arrangements do not replace registered employment and the employment contract but rather supplement it“ (Singe 2014: 91).

problems from the self-employed drivers' view is the high flexibility they are subjected to in terms of pricing and contracting conditions. Usually, deliverers are paid by parcel or by stop – depending on whether they have a large (with few stops) or small (with many stops) area to cover. But what actually determines the number of stops and consequently deliveries is the contractor's order situation, which can fluctuate dramatically depending on the general economic situation as well as on the performance of competitors. Contractors very, very often change already stipulated contractual conditions: new routes, new technical equipment, new instructions are imposed literally from one day to the other ... The drivers form a 'flexible manoeuvrable means of production' compensating for increasing cost pressure which is put on 'their' service partners. They are the ones who negotiate directly with the contractors. The risk of business fluctuation in parcel delivery and sometimes even the compensation for losses in other business divisions is entirely borne by subcontracting agents and consequently on the back of the last link in the delivery chain, the drivers. Payment levels, however, do not at all match the business responsibilities they take on and the workload they have to manage. At the same time, relevant parts of the business performance, such as the logos attached to the vehicles, the dress code and the orders themselves, are predetermined. What remains is little room for entrepreneur's manoeuvre" (Haidinger 2012: 32).

Der unübersehbarste und prägnanteste Ausfluss dieser Macht- und Abhängigkeitsstrukturen manifestiert sich in den scheinbar endlosen Arbeitszeiten in dieser Branche. „Die Arbeitszeit dauert vom ersten bis zum letzten Paket“, sagte ein ungarischer Zusteller sinngemäß in einem Interview im Rahmen des SODIPER-Projektes.²⁰ Tägliche Arbeitszeiten zwischen 10 und 15 Stunden, auch für unselbständig Beschäftigte, wurden in diesem Projekt als für die Branche kennzeichnend, herausgearbeitet! Haidinger (2011: 31) hält eine durchschnittliche Wochenarbeitszeit von 60 Stunden und von 80 Stunden in Spitzenzeiten (ebenda: 22) als branchenüblich fest. Entsprechend des vorhin skizzierten „Arbeitsethos“ in der Branche werden Überstunden bei den Unselbständigen in vielen Fällen nicht oder meistens nicht vollständig ausbezahlt. Üblich ist immer wieder eine Abgeltung von Überstunden mit Pauschalen, die in keiner auch nur irgendwie nachvollziehbaren Relation zur tatsächlich geleisteten Arbeitszeit stehen. Eine branchenübliche Methode zum „Verstecken“ von Überstunden ist die Praxis, den Beginn des Arbeitstages mit dem Verlassen des Depots festzulegen. Eineinhalb bis zwei Stunden Arbeitszeit, die zum Sortieren und Verladen der Pakete benötigt werden, gehen damit als Arbeitszeit verloren. Die Möglichkeiten zum Einhalten von Arbeitspausen während des gesamten – langen – Arbeitstages sind äußerst gering, Essenspausen sind unüblich, gegessen wird oft während des

²⁰ Vgl. für die BRD wieder Singe: „The most widespread concern among drivers is the long hours. In this segment of employment, daily working times are frequently well beyond ten hours. Where working days of 12 to 14 hours constitute the norm, hourly wages are effectively as low as 5.50€“ (Singe 2014: 97).

Fahrens.²¹ Faktisch oder rechtlich bestehende Urlaubsansprüche sind unter diesen Umständen natürlich nur schwer in tatsächliche Freizeit umzusetzen (vgl. Haidinger 2011: 22).

Zudem kommt hinsichtlich der geleisteten Arbeitszeiten ein Phänomen, das auch in vielen anderen Wirtschaftsbereichen – auch in der Steiermark – immer sichtbarer wird, das ist die Praxis, offensichtliche Vollarbeitszeitverhältnisse rechtlich in Teilzeitarbeitsverträge zu gießen: „Interviewees also reported being coerced to sign work reports only stipulating 6 hours of working time a day even though they actually worked almost double that amount in reality. Part-time contracts are often a cost-efficient solution for employers to undercut the minimum wage required for full-time work and reduce social security contributions; the rest is paid as an informal lump sum. In the short run, employees too may benefit from this solution as their salary is relatively higher due to lower taxes but in the long run they lose out as they only receive social security benefits (pension, unemployment benefits) according to or less than the minimum wage“ (Haidinger 2012: 33).²²

Paketzusteller sehen sich in ihrem Arbeitsalltag aber nicht nur dem Umstand ausgesetzt, viele Überstunden nicht bezahlt zu bekommen, sie laufen auch immer wieder Gefahr, (illegale) Zahlungen an ihren Arbeitgeber verrichten zu müssen. „On the other hand, informal monetary relations among couriers and their contractors also include penalties. Couriers have to pay fees and penalties for not adhering to formally or informally negotiated contract stipulations. General contractors impose fines in case of contract breaches, e.g. if an express delivery is not delivered in time or fines for not fulfilling certain quotas of daily delivery (“Benachrichtigungsquote”). These fines amount to up to 200 Euro (in Austria) and in many cases are deducted from the self-employed person’s income or even from an employee’s wage because, from the employer’s perspective, he is held responsible for this failure. This is, however, not compatible with labour-law regulations ...“ (Haidinger 2012: 35).²³

Behördliche Kontrollen von Subunternehmen, durchgeführt von Finanzpolizei und Arbeitsinspektorat in einem Paketverteilzentrum im Dezember 2011 haben zudem die folgenden, in der österreichischen Wirtschaft generell nicht unüblichen, Gesetzesverstöße in der Paketzustellung

²¹ Vgl. dazu Fußnote 12 und zu den langen Fahrzeiten z. B. Hermann 2014: 30. Es gibt kaum ein Stück Literatur zum Thema der Paketzustellung, in dem nicht auf „überlange“ Arbeits- bzw. Fahrzeiten hingewiesen wird.

²² Auf den schon bekannten Umstand, dass die langen Arbeitszeiten die erzielbaren Einkommen deutlich unter den Mindestlohn drücken, weisen Holst und Singe für Deutschland hin. Bei selbständigen Fahrern kommen aber sogar da noch spezifische Probleme hinzu: „Jeder unvorhergesehene Zwischenfall, also Auftragsrückgänge, Krankheit, Pflege- und Betreuungspflichten, ein Unfall oder notwendige Investitionen in neues Material, wie z. B. ein Fahrzeug, kann die ZustellerInnen in den Bankrott treiben. Nicht selten wird den ZustellerInnen ihre prekäre Situation erst mit Verspätung bewusst, also wenn z. B. Steuern oder Versicherungen fällig werden“ (Holst/Singe zitiert nach Hermann 2014: 35).

²³ Günter Wallraff gibt in einer spannenden und gut lesbaren Reportage seiner Tätigkeit als Paketzusteller für einen globalen Logistikkonzern in der BRD einen kurzen Überblick über die Inhalte eines derartigen „Strafenkataloges“ (vgl. Wallraff 2015: 13). Albrecht Kieser berichtet davon, dass auch Strafzahlungen für Subunternehmen in der BRD branchenüblich sind (vgl. Kieser 2014: 180).

ans Licht gebracht: Bei einem Fünftel der Fahrerinnen und Fahrer von Subunternehmen wurden Verstöße gegen das Ausländerbeschäftigungsgesetz, fehlende sozialversicherungsrechtliche Anmeldungen oder die nicht rechtmäßige Beschäftigung von als arbeitslos gemeldeten Personen festgestellt (vgl. Österreichischer Gewerkschaftsbund/Gewerkschaft *vida o. J.:* 33).

Zu den kombinierten Auswirkungen von Einkommens- und Arbeitszeitaspekten ist auch die Branche der Paketzustellung durch eine massive Arbeitsintensivierung gekennzeichnet. Die Arbeitsbelastung der Paketzustellerinnen und -zusteller hat sich in den letzten Jahren stark erhöht. Immer mehr Pakete sind in immer kürzerer Zeit zuzustellen, oder immer mehr Stopps in immer kürzerer Zeit zu bewältigen.²⁴ Zustellerinnen und Zusteller haben heute Paketmengen zuzustellen, die vor zwanzig Jahren noch von zwei Personen zugestellt wurden. „Jeder Tag ist wie Weihnachten“, meinte ein in SODIPER interviewter Zusteller zu seiner Meinung nach andauernd hohen Paketaufkommen (vgl. Österreichischer Gewerkschaftsbund/Gewerkschaft *vida o. J.:* 28). Der Leistungs- und Zeitdruck ist damit stark gestiegen, Zustellerinnen und Zusteller klagen in diesem Kontext auch immer wieder über gestiegene und steigende physische und psychische Belastungen. Jedenfalls ist mit der stark gestiegenen und steigenden Anzahl zuzustellender Pakete auch die physische Belastung insofern gestiegen, als nun größere tägliche oder wöchentliche und mitunter auch längerfristig problematische Gewichtsmengen zu bewältigen sind. „Jeden Tag stemme ich 1.500 kg. 800 kg sind das Minimum, das ich liefere“ (ebenda), sagte dazu ein in SODIPER befragter Fahrer. Psychische Belastungen umfassen Dinge wie auf den stark steigenden Verkehr achten zu müssen, geeignete Parkplätze suchen und finden zu müssen, dabei die Straßenverkehrsordnung und andere gesetzliche Vorschriften nicht zu missachten oder zumindest Strafmandate durch die Polizei zu verhindern, bei all dem einigermaßen rechtskonform Telefonate zu führen, usw.²⁵

Mit dem Aspekt, immer mehr Pakete zustellen zu müssen, verbunden ist auch der Umstand, dass viele Zustellfahrzeuge bei der morgendlichen Abfahrt am Depot stark oder zumindest deutlich überladen sind. „Bei der Tourenplanung wird keine Rücksicht auf das Gewichtsvolumen der Lieferungen genommen. Das dadurch ihnen übertragene Risiko und die Verantwortung werden von den FahrerInnen aber hingenommen, weil davon auch ein Teil ihres Einkommens abhängt“ (Österreichischer Gewerkschaftsbund/Gewerkschaft *vida o. J.:* 28). Ein den einschlägigen Vorschriften zu Höchstgewichten angemessenes Beladen wäre mit einer tagsüber durchzuführenden Rückkehr ins Depot verbunden. Leistungs-, Zeit- und Einkommensdruck verhindern das,

²⁴ Die Anzahl der zu bewältigenden Stopps unterscheidet sich von der Anzahl der zuzustellenden Pakete dadurch, dass nicht bei jedem Stopp die gleiche Anzahl an Paketen zuzustellen ist. Eine für einen Zusteller „günstigere Tour“ würde eine durchschnittlich höhere Anzahl von Paketen je Stopp umfassen.

²⁵ Vgl. dazu Fußnote 12.

dadurch entstehende gefährliche Situationen im Straßenverkehr, kleinere Fahrzeugbeschädigungen oder vereinzelte Polizeistrafen werden im Kontext des Zeit- und Einkommensdrucks von den Zustellfahrerinnen und -fahrern hingenommen (vgl. *vida – Austria* 2011: 6).

Permanentes Monitoring und dauerhafte Kontrolle sind weitere vielgenutzte Instrumente zur Steigerung der Arbeitsintensität – wie insgesamt im Wirtschaftsleben, so auch in der Paketzustellung. Ganz allgemein werden Zustellfahrer ohne Unterlass dahingehend kontrolliert, ob sich ihre Autos in einem den Vorstellungen des Paketdienstleistungsunternehmens entsprechenden Zustand befinden, die Arbeitskleidung bzw. Uniform „sitzt“, ob sie pünktlich sind und ihr allgemeines Erscheinungsbild (das „rasierte Gesicht“ kommt hier ins Spiel)²⁶ aus Konzernsicht den mehr oder weniger vermuteten Wünschen von Kundinnen und Kunden angepasst ist. Dazu kommen erhebliche Möglichkeiten und Formen technischer Überwachung. Diese beginnen oft schon mit Kamerasystemen in den Depots, umfassen eine umfangreiche Kontrolle des täglichen Arbeitsablaufes mittels GPS und die zumindest stichprobenartige Überprüfung der Kommunikation zwischen ZustellerInnen und KundInnen über SMS, E-Mail oder Mobiltelefon. „These rules and their technological and analogue monitoring definitely impact on working conditions. Even though drivers report not having a problem with being controlled since they have nothing to hide and, quite on the opposite, are relieved because they can no longer be accused of theft, the use of tracking devices implies the full control of the courier’s working schedule. On the basis of evaluating this tracking information, strict guidelines for how long a certain step in the labour process has to take are imposed to optimise labour processes from the employer’s point of view. The use of scanning equipment also increases the transparency of a courier’s work. Whilst in the past, this line of work contained some autonomy for drivers who had some discretion concerning the organisation of their daily routes or breaks, scanners and mobile phones permanently feed information on the courier’s work into electronic systems. Each and every step/stop can be traced, electronic control allows employers to closely monitor their employees’ work and verify employees’ explanations of delivery problems (e.g. delayed delivery or collection of parcels, lost parcels)“ (Haidinger 2012: 38).

Zudem erfordert der Beruf des Paketzustellers ein erhebliches Ausmaß an Multi-Tasking-Fähigkeiten, die, so viele Fahrer in den Interviews im Rahmen des SODIPER-Projektes, von der Öffentlichkeit und den Arbeitgebern weder gesehen noch honoriert werden. Wenngleich die formalen Qualifikationsvoraussetzungen recht gering sind – meistens reicht der Führerschein B, manchmal werden rechnerische und sprachliche Fähigkeiten anhand von Zeugnissen oder Bestätigungen u. dgl. geprüft –, ist die tägliche Arbeit des Paketzustellens weder einfach zu bewerkstelligen noch inhaltlich monoton: „Quite on the contrary, a parcel courier’s work is multifaceted and undervalued. Couriers constantly multi-task, under permanent stress. They have to

²⁶ Vgl. *Der Standard*, 17.2.2017.

balance a wide range of contradictory demands from various actors (original service providers, subcontractors, state [police, customs, tax authorities] customers, road users) with few resources available to the individual driver. Employers/contractors expect them to handle ever rising numbers of parcels within ever tighter time schedules, to accomplish high rates of successful “first attempt deliveries”, not to damage or lose parcels, to fully document delivery processes. Customers expect them to be friendly, punctual, well informed and careful with shipments. They have to adhere to traffic regulations and drive safely under extreme time pressure. Besides driving under very limited time resources, the driver has to sort and load the parcels, to control the logistics via the technical equipment, he is in direct and constant contact with the customers themselves, and he has to calculate and manage his business when working self-employed“ (Haidinger 2012: 40). Die enorm hohe Fluktuation in diesem Bereich ist – neben vielfältigen anderen Gründen, wie aus den bisherigen Ausführungen schon klar geworden sein muss – auch diesem Umstand geschuldet, dass die niedrige formale Qualifikation als niedrige Einstiegsbarriere gedeutet wird, die auch nur wenig erforderliche Fähigkeiten für die Berufsausübung vermuten lässt. „Workers complained that the job of a driver – though formally without qualification – does not have the valuation (in monetary and societal terms) it deserves“ (ebenda).

Zu klären bleibt noch die Frage, welche Personen oder Personengruppen diese Arbeitsplätze trotz der hier geschilderten Bedingungen überhaupt noch einnehmen. Systematische Antworten darauf finden sich in der dazu vorliegenden Literatur leider nicht. Ingo Singe hat für die BRD darauf hingewiesen, dass gerade in einem Umfeld eines erheblichen und wachsenden Niedriglohnsektors, in der Paketzustellung – trotz all der vorhin skizzierten arbeitsweltlichen Aspekte – immerhin noch Einkommen für Vollzeitarbeitsplätze verdient werden können. Es ist schlichtweg die existenzielle ökonomische Situation bzw. Not vieler Menschen, insbesondere aus einem migrantischen Umfeld, die sie unausweichlich dazu zwingt, den Beruf der Paketzustellung – zumindest temporär – auszuüben, um zumindest kurzfristig zu überleben. Längerfristige Aspekte sind dabei für sie – zumindest im Augenblick – weniger relevant. „Drivers are well aware that the formal regulation does not say much about the substance of regulation. To them, collective agreements, workplace representation and labour law protection mean little as long as these institutions do not provide the required outcomes. Or, to put it more bluntly, eight hours of daily work for low wages simply do not provide for a decent life – and it does not matter whether these wages are set by collective agreements or not. Unsurprisingly, from a worker’s perspective, informal arrangements have immediate, tangible, cash-in-hand advantages when compared to formally regulated but low-paid work. Generating ‘high income’ through informal labour in the here and now is like taking out a loan on the future: the capacity to labour deteriorates quickly under hazardous working conditions, and maintaining social bonds outside work becomes difficult due to the long hours worked. Hidden payments and very low taxable income

means drivers will have to rely on welfare in the case of unemployment and will only have minimal pensions. Whilst workers know that the immediate advantages of informality come at a long-term price, interviewees seemed to suppress thoughts about the future. When asked about how long they would last in the job and about future plans, they frequently responded with a shrug of the shoulders. Many were so consumed by dealing with insecurity in everyday life that they had hardly any resources to adopt a strategic approach to their own life ... (Singe 2014: 100). Es spricht alles dafür, dass dies auch für Österreich ein wesentlicher Erklärungsfaktor für die Beschäftigungsannahme im Paketzustellbereich ist.

Weitere für Österreich in der Literatur zu findende Erklärungsmuster beziehen sich auf von ZustellerInnen in ihren bisherigen Berufsverläufen gemachte noch schlechtere Erfahrungen in anderen Branchen und die auch aus anderen Branchen bekannten Dequalifizierungsphänomene insbesondere bei Migranten. Zum ersten Aspekt berichtete beispielsweise ein als Einpersonnen-Unternehmer selbständig tätiger Paketzusteller mit Migrationshintergrund, dass er in seinem bisherigen Arbeitsleben massiven Diskriminierungen ausgesetzt war. Die selbständige Arbeit als Paketzusteller bietet ihm nun einen spezifischen Schutz davor: „You arrive in the morning, take your parcels and as soon as you leave the store you are your own boss. It's not important how you do your job, that's your business, it's just important that the job is done. That's what I like here. I mean it's not my dream job but I really had bad experiences with colleagues in my former job“ (Haidinger 2012: 40). Die Sachlage hinsichtlich des zweiten Aspektes ist weithin bekannt: Die Fahrerinnen und Fahrer im Paketzustellbereich haben oft Bildungs- und Ausbildungsabschlüsse höherer Qualifikationsstufen. Im Ausland erworbene Qualifikationen werden in Österreich aber oft nicht anerkannt, es bestehen Sprachbarrieren, die Berufsausübung wurde längere Zeit – z. B. wegen Flucht – unterbrochen, man wartet auf eine andere Beschäftigung oder die Möglichkeit in ein anderes Land weiter reisen zu dürfen – all das können Gründe für eine Beschäftigungsaufnahme im Paketzustellbereich trotz höherer formaler Qualifikation sein (Haidinger 2012: 42).

Holst und Singe haben auch noch darauf hingewiesen, dass sich im Paketzustellbereich mittlerweile Formen von – wie sie es nennen – „Brüderlichkeit“ und „Patronage“ entwickelt haben, die es einerseits die in diesem System auf unterster hierarchischer Ebene Beschäftigten „erträglicher“ machen, hier zu arbeiten, die andererseits allerdings auch die dauerhafte Perpetuierung dieses Systems der Ungleichheit forcieren: Diese sind die Etablierung von Vorstellungen, wie, wie ich es hier nennen würde, des „Sitzens im selben Boot“ innerhalb des Bereiches der Sub- und Einpersonnenunternehmen und die vollkommene Unterwerfung dieses gesamten Bereiches unter die Macht der großen Logistikkonzerne.

Zur „Brüderlichkeit“ verweist Singe vor allem auf gleiche oder zumindest ähnliche Lebenslagen im Subunternehmensbereich der Paketzustellung. „In parcel delivery, fraternalism can flourish on the basis that employers are very often ownerdrivers, i.e. although they manage a small

business, they also frequently do the same work as drivers. Frequently, such people work alongside their employees and are seen to contribute to the business' survival. The hard work employers themselves put in serves as an example to waged drivers and supports the idea that 'we are all in it together'. In these settings, exploitative relations are therefore obscured and less tangible to drivers. Fraternalism is supported by close social proximity and a common habitus, as many subcontractors were once employed drivers themselves. Even their advancement to the status of entrepreneur is in many cases not reflected in material advancement, as competitive pressure and pricing policies of the original service providers often mean that the economic situation of subcontractors themselves is highly precarious" (Singe 2014: 101-102). Zur dauerhaften Aufrechterhaltung dieser Form von Brüderlichkeit verwenden Subunternehmer gegenüber ihren Arbeitnehmern oft diskursive Strategien, wie den Hinweis auf die Marktkräfte und die Wettbewerbs- und Konkurrenzsituation, die sie alle gemeinsam in prekäre Lagen zwingen, und die sie ändern würden, wenn sie nur könnten. Eine weitere dieser Strategien ist die permanente Verächtlichmachung anderer – namentlich genannter – Subunternehmen oder SubunternehmerInnen als „Preisbrecher“ u. dgl. um damit in erster Linie sozial inklusiv wirkende „Wir gegen „die“-Einstellungen zu forcieren.

Die organisationale Segmentierung der Arbeitswelt zwischen den global agierenden Logistikunternehmen und den Subunternehmen und „Selbstfahrern“ wird nach Holst und Singe noch durch spezifische kulturelle Differenzen, die sie als „Unterwerfung“ und „Patronage“ bezeichnen, erträglicher gemacht und damit dauerhaft befestigt. „In den beiden Welten der Subunternehmen und der Selbstfahrer breiten sich Ansätze einer Kultur der Patronage aus: Angesichts der aus der Unsicherheit ihrer Positionen resultierenden Unmöglichkeit einer rationalen Zukunftsvorausschau versuchen die Akteure, durch die Unterwerfung unter die Macht der Logistikkonzerne doch eine gewisse Kontrolle über ihre eigene Zukunft zu gewinnen – und tragen dabei ironischerweise zur Reproduktion genau jener Machtasymmetrien bei, die für die Unsicherheit der eigenen Positionen verantwortlich sind“ (Holst/Singe 2013: 41). „Insbesondere wirtschaftlich durch eigene Verschuldung stark abhängige Subunternehmer versuchen, die formalen Markt- und Vertragsbeziehungen zu den Logistikkonzernen informell in ein auf gegenseitiger Loyalität basierendes hierarchisches Patron-Klient-Verhältnis ... umzudeuten. Zwar verlangt die Rolle des Klienten von ihnen (fast) bedingungslosen Gehorsam und damit die Anerkennung der Macht, im Gegenzug können sie vom Patron jedoch Fürsorge in Zeiten der Not erwarten. Anders formuliert: Durch gegenwärtigen Gehorsam versuchen die Subunternehmer das lokale Management der Logistikkonzerne zu zukünftiger Fürsorge zu verpflichten. Um sich der zukünftigen Loyalität der Konzerne zu versichern, akzeptieren die Subunternehmen regelmäßige Preissenkungen ...“ (Holst/Singe 2013: 55).

Kollektive Maßnahmen von Paketzustellerinnen und -zustellern zur Verbesserung ihrer jeweiligen Arbeitsplatzsituation spielen in dieser Arbeitswelt dagegen keine Rolle. Sie scheitern zum

einen an ihren individuellen Einstellungen – „Drivers feel incapable and powerless to change the tight impositions they have to put up with in their daily routine ...“ (Haidinger/Flecker 2015: 73) – und sie kennen ihre Rechte weitestgehend nicht (vgl. Haidinger 2011: 32).²⁷ Auf dieser individuellen Ebene ist dann das sehr häufig anzutreffende Verlassen dieser Arbeitswelt (die hohe Fluktuation wurde schon erwähnt) oder zumindest das permanente Vorhaben, das so bald wie irgendwie möglich zu tun, eine als individuell adäquat empfundene Reaktion. Zum anderen verhindert natürlich eine Reihe struktureller Faktoren jegliche Aussicht auf einigermaßen Erfolg versprechende kollektive Aktion: „ ... collective labour agency is also limited by individualized contracting relations and divisions of the workers in – in both geographical and organizational terms – dispersed settings ... workers’s associational power across space, sectors, different employment relations and chain links is usually difficult to achieve ... Thus, the geographical and organizational separation can keep labour divided and not only allows capital to benefit from differentials in terms and conditions but also to find favourable preconditions for divide-and-rule strategies“ (Haidinger/Flecker 2015: 74-75). Das Aufrechterhalten eines hohen Wettbewerbsniveaus oder Konkurrenzdruckes zwischen den mit wenig finanziellem und sozialem Kapital ausgestatteten Subunternehmen ist eine sehr häufig eingesetzte Strategie. Alle diese Faktoren verhindern letztlich, dass Paketzustellerinnen und -zusteller ihre zweifellos vorhandene positionelle Macht – die Pakete müssen am Ende der globalen Wertschöpfungskette ja schließlich auch von „irgendjemandem“ zugestellt werden – in eine auch zumindest nur ansatzweise effektive Verhandlungsmacht überführen können!

²⁷ „Die Letzten beißen die Hunde“ ist eine Einstellung, die in diesem Kontext auch immer wieder zu finden ist (vgl. Haidinger 2011: 32) oder <http://helpv2.orf.at/stories/1750080/index.html>, 12.4.2018. Neben der Metapher mit den Hunden nennt Bettina Haidinger in diesem Kontext auch noch eine andere: „Zum Beispiel sagen sie dann: ich gebe Dir XY Euro für die Region ... Dieser Subauftragnehmer hat dann möglicherweise wieder weitere Subauftragnehmer ... Mit dem handelt der Auftraggeber wieder ein Gesamtpaket aus. Und dann kommt möglicherweise erst der selbständige Zusteller. Er bekommt die letzten Krümel vom Kuchen“, ebenda.

3.6 Zusammenfassung

Kurz und prägnant lassen sich diese Ergebnisse hinsichtlich der Arbeitswelt der Paketzustellerinnen und -zusteller als letztes Glied in der globalen Logistikkette nach Bettina Haidinger folgendermaßen zusammenfassen: Einerseits unterscheiden sich die Arbeitsbedingungen substantiell je nach der Position der jeweiligen Arbeitgeber in der Logistikkette: Die Zustellerinnen und Zusteller, die noch immer bei den ehemals nationalen Postorganisationen beschäftigt sind (in Österreich also bei der Post), profitieren noch immer von einer durch Arbeitsrecht und Kollektivvertrag umfassend geregelten und damit hoch standardisierten Arbeit bzw. Beschäftigung. Zur Durchsetzung dieser Regelungen stehen gut organisierte und erfahrene Personalvertretungseinrichtungen und Gewerkschaften zur Verfügung. Zustellarbeit in den globalen Logistikkonzernen gibt es, worauf schon hingewiesen wurde, in der Steiermark nicht mehr, darum sind die diesbezüglichen Erkenntnisse aus der Literatur hier nicht weiter relevant. Die Paketzusteller bei den Subunternehmen sind in Österreich sehr wohl in vorhandene arbeitsrechtliche bzw. kollektivvertragliche Arrangements eingebunden. Allerdings werden diese Regeln durch ein sehr hohes Ausmaß an Informalität im konkreten Arbeitsalltag weitestgehend unterwandert. Kollektive Interessenvertretungsorganisationen stehen hier nur im geringen Ausmaß zur Verfügung. Wenn überhaupt, erhalten formale Regelungen nur in wenigen Fällen nach Beendigung des Arbeitsverhältnisses Relevanz. Die selbständig agierenden Einpersonenernehmen sind am wenigsten durch kollektive arbeitsrechtliche Arrangements geschützt. Andererseits ist, so Haidinger, festzuhalten, dass es Entwicklungen in der Paketzustellung gibt, denen alle drei dieser Beschäftigtengruppen in mehr oder minder starker Form ausgesetzt sind. Dazu zählt die Zunahme informeller Praktiken, eben ausgehend von den jeweils bestehenden unterschiedlichen Levels an Informalität, die Intensivierung des Arbeitsprozesses in quantitativer (Arbeitszeit, Überstunden) und qualitativer (Produktivitätssteigerungen) Hinsicht und die stark steigende Kontrolle und Überwachung des Arbeitsprozesses.

Hajo Host und Ingo Singe (2017) kommen – empirisch am Beispiel der BRD festgemacht – zu ähnlichen Ergebnissen. Auch sie finden einige unübersehbare Entwicklungen, die alle Beschäftigtengruppen betreffen, wie überlange Beschäftigungszeiten, hohe Belastungen und geringe Einkommen bzw. Entlohnungen. Und auch sie finden dann (vier) unterschiedliche Welten der Regulierung in der Arbeitswelt der Paketzustellung, die sie sehr anschaulich in einer Tabelle zusammenfassen. Im Folgenden wurde diese Tabelle als Ausgangsgrundlage genommen, die Inhalte – die sich nicht von der Situation in Österreich bzw. in der Steiermark unterscheiden – übernommen und nur der institutionelle und unternehmensbezogene Rahmen auf die österreichische und insbesondere steirische Situation angepasst. Die mit dieser Vorgangsweise erreichten Ergebnisse bzw. die Grundaussagen der Tabelle stehen in keinerlei Widerspruch zu den hier bisher für Österreich vorgestellten Ergebnissen – im Gegenteil: Sie verstärken und runden das hier gezeichnete Bild nochmals ab und fassen es anschaulich zusammen.

Übersicht: Die vier Arbeitswelten in der Paketzustellung in Österreich bzw. in der Steiermark (nach Holst/Singe 2017: 188 für die BRD; von mir überarbeitet und der österreichischen bzw. insbesondere steirischen Situation angepasst)

	Österreichische Post AG	DHL, GLS, DPD, UPS, FedEx	Subunternehmen	Einpersonenunternehmen
Unternehmens-typus	Nationale Postorganisation (weniger als 20.000 Beschäftigte in Österreich)	Globale Logistikkonzerne (viele davon über 100.000 Beschäftigte)	Inhabergeführte Klein- und Mittelbetriebe (1 bis meistens unter 25 Beschäftigte)	Keine Beschäftigte, manchmal entgeltlich oder unentgeltlich mithelfende Familienangehörige/Verwandte
Wirtschaftliche Rationalität	Orientierung an Rentabilitätserwartungen der Finanzmarktakteure	Orientierung an Rentabilitätserwartungen der Finanzmarktakteure	Bedarfsdeckung des Inhabers	Bedarfsdeckung des Inhabers (keine Trennung von Betrieb und Haushalt)
Institutionelle Regulierung der Arbeit	In die Kerninstitutionen des österreichischen Modells eingebettete Normalarbeit, höhere Löhne, sozialpartnerschaftliche Arbeitsbeziehungen	In die Kerninstitutionen des österreichischen Modells eingebettete Normalarbeit, tendenziell niedrigere Löhne, defizitäre Mitbestimmung	Rechtlich zwar regulierte, jedoch weitgehend informalisierte, abhängige Beschäftigung, keine Mitbestimmung	Formal selbständige Arbeit mit hoher bzw. vollkommener wirtschaftlicher Abhängigkeit, wenig effektive Interessenvertretung

Tabelle 1: Die vier Arbeitswelten in der Paketzustellung in Österreich bzw. in der Steiermark

3.7 Die Arbeitswelt in der Paketzustellung in der Steiermark

Von nun an geht es darum, die bisher vorgestellten Ergebnisse aus der vorliegenden Literatur zur Arbeitswelt in der Paketzustellung auf die gegenwärtige, konkrete bzw. empirisch vorfindbare Ebene der Arbeitswelt der Paketzustellung in der Steiermark herunterzubrechen. Dabei interessiert im nächsten Abschnitt zunächst die materiell-infrastrukturelle Ausgangslage der Paketzustellung in der Steiermark, diese wird kurz skizziert. Im darauffolgenden Teil geht es um die Frage, welche aus der Literatur bekannten Aspekte und Entwicklungen in der Arbeitswelt der Paketzustellung sich auch in der Steiermark – in welcher Form und Intensität auch immer – finden, welche davon weniger oder gar nicht, oder welche neueren Entwicklungen festzumachen sind. Davor sind allerdings noch einige Hinweise zur rechtlichen Organisation der Paketzustellung und zu einigen ihrer zentralen Akteure in der Steiermark notwendig.

Die rechtliche Grundlage der Paketzustellung in Österreich und damit auch in der Steiermark bildet das Postmarktgesetz. Es regelt in seinem § 2 „die gewerbsmäßige Erbringung von Postdiensten“ und definiert in seinem § 3 „Postdienste“ als „Dienste im Zusammenhang mit der Abholung, dem Sortieren, dem Transport und der Zustellung von Postsendungen“. „Postdiensteanbieter“ werden als „Unternehmen, die einen oder mehrere Postdienste erbringen“ definiert.²⁸ Eine „Postsendung“ ist „eine adressierte Sendung in der endgültigen Form, in der sie von einem Postdiensteanbieter im Inland übernommen wird. Es handelt sich dabei neben Briefsendungen z. B. um Bücher, Kataloge, Zeitungen und Zeitschriften sowie um Postpakete, die Waren mit oder ohne Handelswert enthalten“. Damit ist festgelegt, dass das Postmarktgesetz auch Pakete umfasst und dass ein „Postdienst“ immer alle vier Aspekte der Abholung, der Sortierung, des Transportes und der Zustellung – im hier interessierenden Fall – von Paketen beinhaltet. In diesem Sinne nimmt also auch das Postmarktgesetz Bezug auf die schon vorhin erwähnte „Netzförmigkeit“ der Paketzustellung. Nach § 24 Postmarktgesetz ist „Jedermann ... nach Maßgabe der Voraussetzungen dieses Bundesgesetzes berechtigt, Postdienste anzubieten und zu erbringen“. Laut den Bestimmungen des § 25 haben „Postdiensteanbieter ... die beabsichtigte Erbringung eines Postdienstes sowie Änderungen des Betriebes und dessen Einstellung vor Betriebsaufnahme, Änderung oder Einstellung der Regulierungsbehörde anzuzeigen. Die Anzeige hat schriftlich unter Angabe der Art des Dienstes sowie der technischen und betrieblichen Merkmale zu erfolgen ... Die Liste der angezeigten Postdienste samt Bezeichnung der Post-

²⁸ Im Formular zur Anzeige eines Postdienstes gemäß § 25 Postmarktgesetz wird dazu erläutert: „Postdiensteanbieter sind jene Unternehmen, die Dienste im Zusammenhang mit der Abholung, der Annahme, dem Sortieren, dem Transport, der Abgabe und der Zustellung von Postsendungen im eigenen Namen und auf eigene Rechnung erbringen sowie eine auf die Erbringung von Postdiensten ausgerichtete Betriebsorganisation haben“ (vgl. https://www.rtr.at/de/post/diensteanzeige/konzession/Anzeige_eines_Postdienstes_nach_25_PMG_2016.pdf, 21.3.2018).

diensteanbieter ist von der Regulierungsbehörde im Internet zu veröffentlichen“. Als Regulierungsbehörde für die hier interessierenden Aspekte der Paketzustellung wird im § 37 die Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH (RTR-GmbH) festgelegt.

Die aktuelle (21.3.2018) Liste der angezeigten Postdienste gemäß § 25 Postmarktgesetz der RTR-GmbH stammt vom 11.5.2017 und umfasst 24 Postdiensteanbieter. Die meisten davon setzen unterschiedliche betriebliche Schwerpunkte hinsichtlich ihres Angebotes in der Brief-, Paket- oder Werbemittelzustellung.²⁹ Neun der angezeigten Postdiensteanbieter haben bei einem – zumindest – österreichweiten geschäftlichem Aktionsradius einen oder ihren eigentlichen betrieblichen Schwerpunkt in der Organisation der Paketzustellung. Das sind die Österreichische Post AG, die DHL Express (Austria) GmbH, die DHL Paket (Austria) GmbH, die DPD Direct Parcel Distribution Austria GmbH, die Federal Express GmbH, zumindest ansatzweise die General Overnight Express & Logistik (Austria) GmbH, die GLS General Logistics Systems Austria GmbH, die TNT Express (Austria) Gesellschaft m. b. H. und die United Parcel Service Speditionsgesellschaft m. b. H.

Für den weiteren Gang der Untersuchung werden hier nun einige wichtige Einschränkungen getroffen, die sich auf die Bedeutung einzelner dieser Unternehmen für die Paketzustellung in der Steiermark beziehen. Die weltweit agierende TNT-Gruppe, zu der die TNT Express (Austria) Gesellschaft m. b. H. gehört, wurde mittlerweile vom ebenso global agierenden Federal-Express-Konzern übernommen. Die Unternehmen dieses Konzernes sind in der Steiermark ausgehend von einem Depot in Kalsdorf in der Paketzustellung zwar aktiv – dies allerdings in einem auf den Marktanteil bezogenen eher nur geringem Ausmaß und weitestgehend nur im B2B-Segment. Daher werden diese beiden Unternehmen – und damit auch die von ihnen „kreierte“ Arbeitswelt in der Paketzustellung in der Steiermark – nicht weiterverfolgt. Ebenso vom weiteren Untersuchungsverlauf ausgeschlossen wird die General Overnight Express & Logistik (Austria) GmbH. Auch sie agiert zwar in der Steiermark (ebenfalls ein Standort in Kalsdorf), aber ebenso nur in einem quantitativ geringeren Ausmaß im Geschäftskundenbereich. Die beiden oben genannten Unternehmen aus der DHL-Gruppe werden im Folgenden unter der Abkürzung „DHL“ zusammengefasst. Nicht in der Liste findet sich – was auf den ersten Blick erstaunlich erscheinen mag – die Hermes Logistik GmbH & Co KG. Diese ist kein Postdiensteanbieter im Sinne des § 25 Postmarktgesetz. Man kann in ihren Annahmestellen zwar Pakete abgeben, Hermes sortiert und transportiert sie zumindest zum Teil auch, stellt sie in Österreich allerdings nicht zu.

²⁹ Der „Transport und die Zustellung von Zeitungen und Zeitschriften durch Medieninhaber oder Verleger an Empfängerinnen oder Empfänger“ ist im § 2 explizit vom Postmarktgesetz ausgenommen. Unternehmen mit diesem Geschäftsschwerpunkt finden sich daher auch nicht in der Liste.

Die Zustellung dieser Pakete erfolgt – auch in der Steiermark – wie in einer einschlägigen Presseaussendung der Post bestätigt, im Privatkundenbereich durch die Österreichische Post AG.³⁰ Damit werden in den weiteren Gang dieser Untersuchung fünf „Unternehmen“ unter Verwendung folgender Abkürzungen einbezogen: Post, DHL, DPD, GLS und UPS. Diese fünf Unternehmen organisieren die Zustellung des überwiegenden Teiles aller in der Steiermark zugestellten Pakete, im B2C-Bereich (Online-Handel) geht deren Marktanteil – so darf hier vermutet werden – wohl nahe an die 100 Prozent. Sie kreieren damit auch die wesentlichen Elemente der Arbeitswelt in der Paketzustellung in der Steiermark.

³⁰ Vgl. <https://www.post.at/gb2012/de/kooperation-mit-hermes-logistik.html>, 27.3.2018. Auch große Teile des Transportes von in Hermes-Paketshops aufgegebenen Paketen werden mittlerweile von der Post durchgeführt.

3.8 Die materiell-infrastrukturelle Ausgangslage

In den Ausführungen des Abschnittes 3.1. vorliegender Arbeit zu den multinationalen Logistikkonzernen wurde insbesondere auf die von diesen unterhaltenen globalen Logistikketten oder globalen Logistiknetze hingewiesen. Als lokale oder regionale Eintritts- und Austrittstore derartiger Ketten oder Netze dienen lokale oder regionale Knotenpunkte, zu denen, was hier in erster Linie interessiert, die Pakete – heute (nahezu) ausschließlich mit Lastkraftwagen unterschiedlicher Größen – angeliefert werden. Die Paketdiensteanbieter verwenden für diese Knotenpunkte unterschiedliche Bezeichnungen: Paketverteilzentrum, Paketzustellbasis, Verteilzentrum, Zustellbasis, Zustelldepot oder schlicht Basis oder Depot sind die am häufigsten verwendeten davon. In diesen Einrichtungen werden die von den Lkw angelieferten Pakete zum letzten Mal sortiert, in die Zustellautos verladen und dann von den Paketzustellfahrerinnen und -fahrern an ihre Bestimmungsadressen zugestellt. Generell kann einleitend hier festgehalten werden, dass die Paketdiensteanbieter in diesen Knotenpunkten zur Bewältigung der hier anfallenden logistischen und administrativen Tätigkeiten weitgehend mit eigenem Personal und je nach Anbieter und aktuellem Geschäftsverlauf einer geringeren oder größeren Anzahl von überlassenen Arbeitskräften arbeiten. Administrative Tätigkeiten werden meistens von Angestellten ausgeführt, während für Ladetätigkeiten und Lagerarbeiten Arbeiterinnen und Arbeiter zum Einsatz kommen. Tendenziell nehmen in den Depots die administrativen Tätigkeiten zu und damit die Anzahl der Arbeiterinnen und Arbeiter ab. In der Zustellung verwendet ausschließlich die Post – zumindest zum Teil – bei ihr bedienstete Personen, alle anderen vier Paketdiensteanbieter haben, wie schon erwähnt, die Zustellung in der Steiermark vollkommen an Subunternehmen ausgelagert. Im Detail ergibt sich das im Folgenden kurz zu skizzierende Bild.

Die Post unterhält in der Steiermark zwei größere derartige Einrichtungen, ein großes Paketverteilzentrum in Kalsdorf, welches zu den österreichweit sieben großen Logistikknoten in der Paketzustellung dieses Unternehmens gehört, und eine im Vergleich dazu kleinere Paketzustellbasis in Kapfenberg. Ungefähr 90 Personen arbeiten im Unternehmensgesamtkontext logistisch zumindest regional erstrangigen Zentrum in Kalsdorf, dagegen nur etwa drei bis vier Personen im Depot in Kapfenberg. Ein Neubau eines größeren und moderneren Depots, räumlich unweit des bestehenden in Kalsdorf, soll noch 2018 begonnen und 2020 fertiggestellt werden.³¹ Von diesen beiden Knotenpunkten stellt die Post einen sehr großen Teil aller von ihr in der Steiermark zugestellten Pakete zu. So beginnen z. B. im Depot in Kapfenberg ca. 40 Personen täglich ihre Zustelltouren, ca. drei Viertel davon sind bei der Post direkt als Paketzustellerinnen oder -zusteller beschäftigt, ca. ein Viertel fährt für von der Post für die Paketzustellung engagierte Subunternehmen.³² Jeder dieser Zusteller stellt durchschnittlich über einen längeren

³¹ Vgl. Kleine Zeitung, 16.12.2018 und I5. Nach letzten Zeitungsmeldungen wird von der Post die Inbetriebnahme für 2021 angestrebt, vgl. Kleine Zeitung, 18.9.2018.

³² Vgl. I5 und I20.

Zeitraum etwa 130 bis 140 Pakete pro Tag zu. Vom Paketverteilzentrum in Kalsdorf beginnen täglich etwa 110 bis 115 Paketzustellerinnen und -zusteller ihre Zustelltouren. Etwas weniger als die Hälfte davon ist bei der Post direkt beschäftigt, die anderen fahren zum größten Teil für drei von der Post beauftragte Subunternehmen.³³

Zudem ergibt sich ausschließlich bei diesem Unternehmen noch ein weiteres Spezifikum bei der Zustellung von Paketen. Die Österreichische Post AG ist im § 12 des Postmarktgesetzes als „Universaldienstbetreiber“ festgelegt. Laut § 6 dieses Gesetzes umfasst der Universaldienst – auszugsweise – Folgendes: „Der Universaldienst ist ein Mindestangebot an Postdiensten, die allgemein zur Aufrechterhaltung der Grundversorgung der Nutzerinnen und Nutzer als notwendig angesehen werden, die flächendeckend im Bundesgebiet angeboten werden und zu denen alle Nutzerinnen und Nutzer zu einem erschwinglichen Preis Zugang haben ... Der Universaldienst umfasst folgende Leistungen: ... Abholung, Sortierung, Transport und Zustellung von Postsendungen bis 2 kg, ... Abholung, Sortierung, Transport und Zustellung von Postpaketen bis 10 kg, ... Der Universaldienst umfasst nicht Retourpakete ... Im Rahmen des Universaldienstes ist vom Betreiber zu gewährleisten, dass den Nutzerinnen und Nutzern ständig Postdienste flächendeckend zu allgemein erschwinglichen Preisen und in einer solchen Qualität angeboten werden, dass den Bedürfnissen der Nutzerinnen und Nutzer durch eine entsprechende Dichte an Abhol- und Zugangspunkten sowie durch die Abhol- und Zustellfrequenz entsprochen wird ... Bei der Erbringung des Universaldienstes ist auf technische Entwicklungen sowie auf gesamtwirtschaftliche, regionale und soziale Aspekte sowie auf die Nachfrage der Nutzerinnen und Nutzer Rücksicht zu nehmen.“

Die Post hat also – auch im Bereich der Paketzustellung – eine spezifische, durch Gesetz festgelegte Marktposition, die auch die Erfüllung gesamtgesellschaftlicher Funktionen und Pflichten umfasst. Wahrgenommen wird diese gesetzliche Verpflichtung zum Universaldienst im Bereich der Paketzustellung folgendermaßen: In einem der vorigen Abschnitte in dieser Arbeit wurde schon darauf hingewiesen, dass die Post organisatorisch in Bereiche oder „Divisionen“ gegliedert ist.³⁴ In der Division „Paket & Logistik“ wird der größte Teil der Pakete in der Steiermark durch posteigenes Personal und die Beschäftigung von Subunternehmen ausgehend vom Paketverteilzentrum Kalsdorf bzw. der Zustellbasis Kapfenberg zugestellt. Damit wird flächenmäßig ein großer Teil der Steiermark hinsichtlich der Paketzustellung abgedeckt. In der Division „Brief, Werbepost und Filialen“ wird grundsätzlich u. a. der gesamte Briefverkehr – auch im Rahmen des Universaldienstes – in der Steiermark durchgeführt. Dies geschieht mit Hilfe eines Netzes von ca. 40 Zustellbasen und etwa 100 Postfilialen³⁵ durch zum überwiegenden Teil bei der Post bedienstete Briefzustellerinnen und Briefzusteller. In jenen räumlich oder geografisch

³³ Vgl. I15, I19 und I20.

³⁴ Vgl. dazu z. B. Österreichische Post AG 2017 und 2018.

³⁵ Vgl. ZAK. Zeitung der Kammer für Arbeiter und Angestellte für Steiermark, Heft 9/2017, Seite 19.

entlegeneren Regionen der Steiermark, wo eine eigenständige Paketzustellinfrastruktur aus betriebswirtschaftlicher Sicht zu kostenintensiv wäre, wird die Paketzustellung im Rahmen des ohnehin wegen der Universaldienstverpflichtung bestehenden Briefzustellnetzes miterledigt. Äußerst salopp formuliert, bringt in einigen Regionen der Steiermark das Postpaket also nicht der Paketzusteller der Post, sondern deren Briefzustellerin oder -zusteller im Rahmen ihrer ohnehin gegebenen Briefzustellaktivitäten. Einige wenige Paketzustellerinnen und -zusteller, welche von diesen Zustellbasen ausgehend täglich ausschließlich Pakete zustellen, verstärken diese Zustellinfrastruktur.

Eine genaue Aufschlüsselung, wie viele Pakete von der Post im Rahmen ihrer Briefzustellinfrastruktur in der Steiermark zugestellt werden, war im Rahmen dieser Arbeit nicht möglich. Im Rahmen des schon erwähnten SODIPER-Projektes hielt die Gewerkschaft vida in ihrem auf Österreich bezogenen Abschlussbericht fest, dass 2011 österreichweit ca. 40 Prozent aller von der Post zugestellten Pakete im Rahmen der „Briefschiene“ zugestellt wurden.³⁶ Aus Interviews mit Personalvertreterinnen und Personalvertretern der Post in der Steiermark (vgl. I5) geht hervor, dass nach 2011 in der Post eher versucht wurde, mehr Pakete über die Paketzustellbasen der „Paketdivision“ zuzustellen. Heute habe sich das allerdings wieder erkennbar verändert. Es sei eine deutliche Tendenz in Richtung stärkerer Dezentralisierung der Zustellstruktur und damit einer vermehrten Nutzung der Briefzustellinfrastruktur in der Paketzustellung zu bemerken. Eine Interviewperson schätzte grob, dass heute etwa 20 bis 30 Prozent des Paketaufkommens der Post in der Steiermark in der „Briefschiene“ zugestellt werden.³⁷ Die Arbeitswelt in der Briefzustellinfrastruktur unterscheidet sich, so alle in dieser Hinsicht interviewten Personen, deutlich von der Arbeit in der Paketzustellung. Alle folgenden Ausführungen zur Arbeitswelt in der Paketzustellung bei der Post beziehen sich ausschließlich auf die Division „Paket & Logistik“ und damit die „eigentliche“ Paketzustellung bei der Post.

DHL hat in den letzten Jahren deutlich in seine Paketzustellinfrastruktur in der Steiermark investiert. Die beiden, unter „DHL“ hier subsummierten Unternehmen, betreiben ein Paketverteilzentrum am Gelände des „Cargo Center Graz“ südlich von Graz in Wundschuh (DHL Paket (Austria) GmbH) und zwei weitere Verteilzentren in Peggau im Norden von Graz (Depot 81 der DHL Paket (Austria) GmbH und eines der DHL Express (Austria) GmbH). An den beiden Standorten in Peggau arbeiten zusammen etwa 100 Personen, eigenes Personal und überlassene Arbeitskräfte zusammengenommen.³⁸ Zum Standort in Wundschuh sind hier keine diesbezüglichen Angaben möglich.³⁹ Mit diesen Verteilzentren sei, so DHL nach eigenen Angaben in den

³⁶ Vgl. vida – Austria 2011: 5.

³⁷ Vgl. I15.

³⁸ Vgl. steiermark.orf.at/news/stories/2635468/, 20.3.2018 und I8. Insgesamt sollte die Gültigkeit dieser Zahl aber „mit großer Vorsicht“ gesehen werden.

³⁹ DHL agiert bezüglich Auskünften in dieser Hinsicht „sehr zurückhaltend“. Die E-Mail-Anfrage des Autors vom 28.2.2018 „Mein Name ist Franz Heschl, ich arbeite derzeit an einer Studie im Auftrag der Arbeiterkammer Graz über Paketzustellung in der Steiermark. In diesem Zusammenhang möchte ich Sie fragen,

Medien, „eine flächendeckende Versorgung im Süden und Südosten Österreichs gewährleistet, auch erfolge die Zustellung schneller“.⁴⁰ Andere ebenfalls im Logistikbereich engagierte Tochterunternehmen des DHL-Konzernes betreiben noch ein weiteres Depot in Kalsdorf. DHL beschäftigt keine eigenen Paketzustellfahrerinnen und -fahrer in der Steiermark, dieser Bereich ist vollständig an Subunternehmen – DHL nennt sie „Servicepartner“ – ausgelagert.⁴¹

DPD betreibt sein für das Engagement im Paketzustellbereich zentrales Depot in Kalsdorf (Depotnummer 0628). Daneben wird ein weiteres, etwas kleineres Depot in Leoben (Depotnummer 0630) unterhalten. In beiden Depots arbeiten zusammen, insoweit die entsprechenden vorhandenen Daten aussagefähig genug sind, erkennbar unter 40 Personen, 14 davon Arbeiter.⁴² Diese sind zu einem großen Teil ArbeitnehmerInnen der Gebrüder Weiss Paketdienst Gesellschaft mbH, eine der vier Gesellschafterinnen der DPD Direct Parcel Distribution Austria GmbH.⁴³ Die Paketzustellung ist vollständig an eine größere Anzahl kleinerer Subunternehmen ausgelagert.⁴⁴

UPS hat sein Paketverteilzentrum ebenfalls im Cargo Center Graz in Wundschuh.⁴⁵ Von dem 2015 in Betrieb genommenen „Customer Center Graz“ wird – nach Eigenangaben – die gesamte Steiermark bedient. Soweit den vorliegenden Daten vertraut werden kann, arbeiten etwa

ob Sie mir ... einige Unternehmensdaten von DHL zur Verfügung stellen könnten. Mich würde interessieren, wie viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die DHL Express (Austria) GmbH und die DHL Paket (Austria) GmbH in der Steiermark beschäftigen. Eine Aufgliederung nach Angestellten, Arbeitern und Leiharbeitskräften wäre ebenfalls sehr hilfreich, auch Schätzungen wären für mich schon interessant. Dann würde mich noch eine Auflistung aller steirischen Standorte beider GmbHs interessieren und eine – vielleicht auch nur grobe – Schätzung der Anzahl Ihrer in der Steiermark eingesetzten Subunternehmen („Servicepartner“) und die Anzahl derer Mitarbeiter“ wurde noch am selben Tag folgendermaßen beantwortet: „Sehr geehrter Herr Heschl, vielen Dank für Ihre Anfrage. Nach Rücksprache mit der Geschäftsleitung wird sich DHL Express nicht an dieser Studie beteiligen. Vielen Dank für Ihr Verständnis“. Laut der aktuellsten Ausgabe des „Firmen-Compass“ arbeiteten 2016 österreichweit bei der DHL Express (Austria) GmbH 345 Personen, bei der DHL Paket (Austria) GmbH 183 Personen. Zur Beschäftigung überlassener Arbeitskräfte finden sich darin keine Informationen.

⁴⁰ Vgl. steiermark.orf.at/news/stories/2814326/, 20.3.2018.

⁴¹ Vgl. I8 und Der Standard, 17.2.2017.

⁴² Auch von DPD waren keine diesbezüglichen Angaben zu erhalten. Allerdings erfolgte die Absage nicht wie bei DHL explizit per E-Mail, sondern eher implizit – ebenso wie im Übrigen auch bei GLS und UPS – durch telefonische Unerreichbarkeit relevanter Auskunftspersonen, nicht eintreffende aber zugesagte telefonische Rückrufe und etliche unbeantwortete E-Mails. Nach dem Ende der Interviewphase meldete sich eine Kommunikationsagentur im Auftrag von DPD und erkundigte sich nach den Inhalten eventueller Fragen meinerseits.

⁴³ Die anderen sind die jeweils zu größeren österreichischen Speditionsunternehmen gehörende Lagermax Paketdienst GmbH & Co KG und die Schachinger Paketdienst Gesellschaft m. b. H. sowie die – und damit ist die französische Post im Unternehmen – GeoPost International Management & Development Holding GmbH, Deutschland. Die Beschäftigten in den Depots sind österreichweit Beschäftigte dieser Unternehmen, welche die Gesellschafter der DPD Direct Parcel Distribution Austria GmbH sind. Bei Letzterer arbeiteten aus diesem Grund 2016 laut „Firmen-Compass“ „nur“ 13 Personen.

⁴⁴ Vgl. I21, Haidinger/Hermann 2008 oder Der Standard, 17.2.2017. In einem einige Jahre alten Zeitungsartikel werden dazu folgende für Österreich insgesamt gültige Zahlen genannt: „Der größte private Paketdienst DPD Austria arbeitet für den Transport von durchschnittlich rund 157.000 Paketen täglich mit 150 Systempartnern zusammen, die mehr als 1100 Fahrer beschäftigen“, Wiener Zeitung, 25.6.2014. Für 2017 werden in einem anderen Zeitungsartikel 1200 Fahrer genannt, welche „im Schnitt pro Tag“ 130 bis 150 Pakete zustellen würden. Vgl. Der Standard, 17.2.2017.

⁴⁵ Vgl. zum Folgenden: Österreichische Verkehrszeitung, 11.3.2015.

15 Personen in diesem Depot. Für das Be- und Entladen von Lkw stehen vier Positionen zur Verfügung, an 25 Plätzen können Paketzustellfahrzeuge befüllt werden. Auch dieser global agierende Paketdienst hat die Zustellung in der Steiermark vollständig ausgelagert. Im Unterschied zu DPD, das, wie festgehalten, eine größere Anzahl kleinerer Subunternehmen beschäftigt, wird die Paketzustellung für UPS in der Steiermark augenscheinlich nur von einem größeren Subunternehmen, welches etwa 40 bis 45 PaketzustellerInnen beschäftigt, durchgeführt.⁴⁶

GLS unterhält zwei Depots in der Steiermark. Das größere davon (GLS Depot 53) ist in Premstätten angesiedelt, das kleinere (GLS Depot 58) in St. Lorenzen im Mürztal. Die auch in diesem Kontext spärliche Datenlage erlaubt die Einschätzung, dass in beiden Depots zusammen etwa 20 Menschen beschäftigt sind, österreichweit arbeiteten bei GLS 2016 laut „Firmen-Compass“ 221 Personen. Auch bei diesem Unternehmen ist die Paketzustellung in der Steiermark vollständig an Subunternehmen ausgelagert.⁴⁷ „Subunternehmer werden bei der Erledigung von Transportaufträgen von GLS vertraglich zur Beschäftigung der Zustellfahrer ‚in rechtskonformen, sozialversicherungspflichtigen Anstellungsverhältnissen‘ verpflichtet. ‚Dies wird auch regelmäßig von den Behörden kontrolliert, so ...“⁴⁸ der Generalmanager dieses Unternehmens für Österreich dazu in der Presse.

Zusammengefasst ergibt sich damit hinsichtlich der materiellen Infrastruktur der Paketzustellung in der Steiermark folgendes Bild: Die fünf hier interessierenden Anbieter von Paketzustellleistungen betreiben in der Steiermark etwa zehn regionale bzw. lokale Knotenpunkte zur Verteilung der zuzustellenden Pakete. Dabei handelt es sich um eine größere Bandbreite von – zumindest im steirischen Kontext – großen Paketverteilzentren bis zu kleineren, von wenigen Personen betriebenen Depots. Alle wichtigen größeren Depots liegen im Umfeld von Graz, in Wundschuh, Kalsdorf, Premstätten und Peggau. Daneben betreiben einige der Paketdiensteanbieter jeweils noch weitere Depots in der Obersteiermark, das größte davon, die Post in Kapfenberg, kleinere werden von anderen Anbietern in Leoben und St. Lorenzen im Mürztal betrieben.⁴⁹ Diese Depots bilden die Ausgangspunkte der täglichen Arbeit der Paketzustellerinnen und -zusteller, in diesem Netz an Depots und Basen haben sie zu agieren. Viele der Subunternehmen in der Postzustellung in der Steiermark haben ihre Betriebsstätten in unmittelbarer räumlicher Nähe zu diesen Logistikzentren. Nur die Post beschäftigt für einen Teil ihrer Paketzustellarbeiten Zustellerinnen und Zusteller direkt, für andere Teile engagiert sie Subunternehmen, und neuerdings – wie im Detail in einem der folgenden Abschnitte noch herauszuarbeiten sein wird – auch überlassene Arbeitskräfte und geringfügig Beschäftigte. Die vier für die Paketzustellung in der Steiermark relevanten globalen Logistikkonzerne haben diese zur Gänze an

⁴⁶ Vgl. I18.

⁴⁷ Vgl. Der Standard, 17.2.2017.

⁴⁸ Ebenda.

⁴⁹ Inwieweit in einigen steirischen (Grenz-)gebieten oder Regionen „grenzüberschreitend“ Pakete aus Depots aus anderen Bundesländern zugestellt werden, wurde in dieser Arbeit nicht thematisiert.

Subunternehmen ausgelagert. Damit betritt eine Vielzahl weiterer höchst unterschiedlicher Akteure die Bühne der Arbeitswelt der Paketzustellung in der Steiermark.

3.9 Die Arbeitswelt

In den folgenden Abschnitten geht es um eine skizzenhafte Beschreibung der konkreten Arbeitssituation in der Paketzustellung in der Steiermark. Insbesondere wird zu analysieren sein, inwieweit die eingangs präsentierten Ergebnisse aus der vorliegenden einschlägigen Literatur mit aktuellen Entwicklungen in der Steiermark übereinstimmen, inwieweit sie abweichen, welche neueren Aspekte zu finden sind u. dgl. Schon die bisherigen Ausführungen haben zumindest ansatzweise gezeigt, dass die Arbeitswelt der Paketzustellung in der Steiermark stark zweigeteilt ist oder zumindest so interpretiert werden kann: Die Arbeitswelt der Paketzustellerinnen und -zusteller bei der Post unterscheidet sich trotz einiger gemeinsamer Gegebenheiten und Entwicklungen ganz grundlegend von der der Zustellerinnen und Zusteller in den zur Paketzustellung von der Post und den globalen Logistikkonzernen eingesetzten bzw. beauftragten Subunternehmen. Aus diesem Grund werden diese beiden Bereiche auch in den folgenden Ausführungen analytisch getrennt und jeweils eigenständig beschrieben.

3.9.1 Österreichische Post AG

Einige wesentliche Facetten der Geschichte der Entwicklung der Post wurden in dieser Arbeit schon ausführlich beschrieben, insbesondere deren über nahezu drei Jahrzehnte nachzuvollziehende Wandlung von einem Teil der öffentlichen Verwaltung mit starker Gemeinwohlorientierung zu einem, wenn auch nicht mehrheitlich, börsennotierten Unternehmen mit starker Gewinnorientierung, das noch letzte Reste seiner ehemals dominanten Gemeinwohlorientierung im Universaldienstprinzip des Postmarktgesetzes findet. Im Zuge all dieser Entwicklungen haben sich die Beschäftigungsverhältnisse – auch im Bereich der Paketzustellung – bei der Post grundlegend geändert und mit ihnen auch die Arbeitswelten bzw. die Arbeitsbedingungen und die Arbeitseinstellungen oder das Arbeitsethos der Beschäftigten, auch das wurde schon ausreichend erläutert. Eine befragte Zustellperson hat diese Entwicklungen der letzten zwei Jahrzehnte äußerst anschaulich zusammengefasst: „Bei mir ist der Blutdruck gestiegen und bei der Post der Gewinn!“⁵⁰ Die Anzahl zuzustellender Pakete sei in dieser Zeit immer gestiegen, damit auch der Arbeitsdruck, „mit über 60 Jahren und einer neuen Hüfte“ sei dieses „ewige Ein- und Aussteigen“ aus dem Zustellfahrzeug in der dafür vorgesehenen Normalarbeitszeit nun nicht mehr so leicht zu schaffen.

Für die gegenwärtige Arbeitswelt der Paketzustellung durch die Post in der Steiermark ist all die bisherigen Ergebnisse ergänzend zunächst einmal ein Hinweis auf die nach wie vor vorhandenen Strukturen gewerkschaftlicher Mitbestimmung bzw. die innerbetrieblichen Mitbestimmungsmöglichkeiten der Personalvertretung notwendig. Der gewerkschaftliche Organisationsgrad ist

⁵⁰ |19.

nach wie vor hoch, die Interessen der beschäftigten Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer fließen in zumindest einigermaßen durchorganisierter Form nach wie vor in betriebliche Entscheidungsprozesse ein – all das natürlich mit unübersehbaren Abstrichen zu jener Form der Mitbestimmung, welche für die Post noch vor ein bis zwei Jahrzehnten kennzeichnend war.

In der Paketzustellung durch die Post in der Steiermark sind heute zumindest sechs unterschiedliche Gruppen von Personen oder Beschäftigten festmachbar, deren Arbeitswelt zum Teil große Gemeinsamkeiten aufweist, zu einem anderen Teil allerdings auch deutliche Unterschiede.⁵¹ Die eklatantesten Unterschiede finden sich zunächst im Bereich möglicher zu erzielender Einkommen.

Laut dem Vorstandsvorsitzenden der Post waren 2009 noch mehr als die Hälfte der Beschäftigten des Unternehmens Beamtinnen und Beamte.⁵² Der natürliche Abgang der beamteten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter hat bisher dazu geführt, dass heute noch rund 35 Prozent der Beschäftigten beamtet sind, diese Entwicklung geht unvermindert weiter. Auch in der Paketzustellung in der Steiermark zeigt sich ein ähnliches Bild. Wenngleich vom Postmanagement dazu keine absoluten Zahlen zu erhalten waren, wurde darauf hingewiesen, dass etwa ein schwaches Drittel aller bei der Post direkt beschäftigten PaketzustellerInnen beamtet seien. Ein weiteres schwaches Drittel unterliegt den Bestimmungen des nach der Ausgliederung ab 1996 angewendeten Kollektivvertrages, ein starkes Drittel den Bestimmungen des seit 2009 geltenden neuen Kollektivvertrages. Die tatsächlich ausbezahlten Gehälter hängen natürlich auch von den tatsächlich geleisteten Überstunden und der Anzahl der zugestellten (0,08 Cent/Paket) und benachrichtigten (0,05 Cent/Paket) Pakete ab. Ein Auskunft gewährender ca. 60 Jahre alter Beamter wies darauf hin, dass er in diesem System zwischen 1.800,-- Euro netto in „schlechten“ Monaten (z. B. im Oktober) und 2.400,-- Euro netto im „besten“ Monat (Jänner, wegen der vielen Überstunden und vielen zugestellten und benachrichtigten Pakete vor Weihnachten im Dezember) verdienen kann. Ein nach den Bestimmungen des neuen Kollektivvertrages bediensteter Zusteller kommt hingegen netto im Jahresdurchschnitt auf 1.400,-- bis 1.500,-- Euro, die Beschäftigten nach dem Kollektivvertrag von 1996 liegen irgendwo dazwischen. Die massiven Einkommenseinschnitte für Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer durch das in den letzten Jahrzehnten bei der Post angewandte „Kollektivvertragsregime“ zeigen sich also auch sehr deutlich in der Paketzustellung.

Ein weiterer wesentlicher Unterschied zwischen der Arbeitswelt dieser drei Beschäftigtengruppen bei der Post und jener in den Subunternehmen besteht darin, dass die formal arbeitsrechtlichen Bestimmungen (z. B. der anzuwendenden Kollektivverträge) keinesfalls großflächig durch

⁵¹ Zu den folgenden Ausführungen vgl. insbesondere I5 und I19.

⁵² Vgl. Kleine Zeitung, 12.3.2018.

informelle Arrangements untergraben werden. Für die drei Paketzustellergruppen der Post bedeutet dies, dass vertragliche Vereinbarungen eingehalten werden, wie z. B. die Bestimmungen des Arbeitszeitgesetzes, des Arbeitnehmerschutzgesetzes usw. Geleistete Überstunden werden korrekt ausbezahlt, auf ein nach wie vor gegebenes Niveau an betrieblichen Sozialleistungen kann zurückgegriffen werden.

Ansonsten ist die wesentliche Veränderung in der Arbeitswelt der bei der Post direkt beschäftigten PaketzustellerInnen – wie in den Abschnitten vorhin schon angeführt – in erster Linie mit „enormer Leistungsverdichtung“ zu beschreiben. Die Anzahl täglich pro Tour zuzustellender Pakete hat in den letzten Jahren (und Jahrzehnten) sukzessive zugenommen, sie liegt heute bei etwa 140 bis 200 Paketen (je, wie schon erläutert, nach Anzahl der Stopps). Auch für die bei der Post bediensteten ZustellerInnen gilt weitestgehend das „Prinzip“ oder „Arbeitsethos“ des „leeren Wagens“ am Abend oder am Ende der täglichen Tour.⁵³ Als diesbezügliches Messinstrument wurde seitens des Managements eine „Benachrichtigungsquote“ eingeführt. Der Umstand, dass diese beständig sinkt, zeigt, dass dieses Instrument auch wirkt, und schlichtweg mehr Pakete zugestellt werden, meinte eine interviewte Person. Immer öfter muss auch an Samstagen gefahren werden. Manche der Paketzustellerinnen und -zusteller haben seitens des Unternehmens die Genehmigung, mit den Zustellfahrzeugen abends nach Hause zu fahren. Das hängt von der räumlichen Entfernung ihres Wohnortes zur am nächsten Tag aufzusuchenden Paketzustellbasis ab. Eine darüber hinaus gehende private Nutzung der Zustellfahrzeuge ist jedenfalls untersagt.

Die Anforderungen an die Tätigkeit sind trotz der weitgehend unverändert gebliebenen geringen formalen Anforderungen doch deutlich gestiegen. Die körperliche Belastung hat durch die Zunahme der täglich zuzustellenden Pakete deutlich zugenommen. Ebenfalls zugenommen hat der Straßenverkehr, dass verlangt eine deutlich höhere Konzentration und verdichtet die psychische Arbeitsbelastung bzw. den schon durch die betrieblichen Anforderungen gestiegenen Stress. Nach Verkehrsunfällen, die in dieser Arbeitswelt unweigerlich passieren, steigt der innerbetriebliche Druck auf die betroffenen ZustellerInnen. Die Gewerkschaft der Post- und Fernmeldebediensteten organisiert einen Unterstützungsfonds zur Milderung unterschiedlicher Folgen von im Postdienst von Unfällen betroffenen Lenkerinnen und Lenker. Die aktuell eingeforderte höhere Erledigungsqualität kommt sowohl von Arbeitgeber- als auch KundInnenseite. Insbesondere veränderte Anforderungen von Seiten der Kundinnen und Kunden haben die Arbeitswelt in der Paketzustellung in letzter Zeit geprägt. Salopp formuliert ist heute vom Zusteller statt der Gesprächsbereitschaft vergangener Tage und der nach wie vor verlangten Freundlichkeit vor allem die zunehmend eingeforderte Pünktlichkeit bzw. Termintreue eine neue, zusätzliche Stressquelle. Zustellerinnen und Zusteller, die über viele Jahre dasselbe Zustellgebiet betreuen,

⁵³ Vgl. zu all dem auch I19.

haben es im Umgang mit den Kunden aufgrund langjähriger persönlicher Bekanntschaft leichter, Trinkgelder sind trotzdem die absolute Ausnahme. Längere und öfter wechselnde Zustell-touren verlangen bessere geografische Kenntnisse. Der Bau großer neuer Siedlungen stellt die ZustellerInnen ebenfalls immer wieder vor neue Anforderungen, insbesondere was die Anfahrt und das Auffinden der KundInnen betrifft. Unterschiedliche elektronische Instrumente zur Unterstützung – und Kontrolle – der Zustellarbeit können Entlastung im Arbeitsablauf bringen, erfordern allerdings ein deutlich gestiegenes Ausmaß an Bedienungs-Know-how. Das Mindestniveau an grundsätzlich notwendigem Wissen zu den Rechtsbestimmungen der Paketzustellung („was darf ich, was darf ich nicht“) ist erkennbar gestiegen.

All das hat die Attraktivität des Berufes einer bei der Post direkt in der Paketzustellung beschäftigten Person massiv beeinträchtigt. Die Fluktuation ist hoch, mehr als 70 Prozent der Einsteiger geben diese Tätigkeit nach wenigen Jahren auch wieder auf. Aus einer ehemals beamteten beruflichen Position auf Lebenszeit (zumindest was das berufliche Leben betrifft), ist ein eher kurzfristig ausgeübter „Job“ geworden, der sehr schnell in einer als Möglichkeit zu geringer beruflicher Verbesserung eingeschätzten Situation aufgegeben wird.

Daneben hat auch die Post in den letzten Jahren, genauso wie die globalen Logistikketten, ihre Anstrengungen zur Auslagerung der Paketzustellung an Subunternehmen massiv verstärkt. Während dies – wie erwähnt – bei den Konzernen zur vollständigen Auslagerung geführt hat, stellt die Post heute in der Steiermark nach einigermaßen übereinstimmenden Einschätzungen einiger befragter Personen ihre Pakete mit ca. der Hälfte eigenem Personal und der anderen Hälfte von bei Subunternehmen beschäftigtem Personal zu. Auf die Arbeitswelt Letzterer wird, wie schon festgehalten, im folgenden Abschnitt einzugehen sein. Hier sollen nur noch einige wenige Aspekte der Arbeitswelt der Paketzustellung in der Steiermark thematisiert werden, die sich aus der spezifischen Situation einer zumindest ansatzweise gemeinsamen Arbeitswelt dieser beiden doch so unterschiedlichen Beschäftigtengruppen ergeben.

In den Paketverteilzentren der globalen Logistikkonzerne in der Steiermark treffen sich – meistens morgens und abends – ausschließlich bei Subunternehmen beschäftigte Paketzustellerinnen und -zusteller. Sie teilen Kenntnisse einer als mehr oder weniger gemeinsam erlebten Arbeitswelt. Insbesondere in den Paketverteilzentren der Post (in Kalsdorf und Kapfenberg) ist das erkennbar anders. Hier treffen PaketzustellerInnen täglich persönlich aufeinander, die doch in deutlich unterscheidbaren Arbeitswelten ihre tägliche Arbeit der Paketzustellung verrichten. Die bei den Subunternehmen Beschäftigten erkennen ihre gegenüber den Postbeschäftigten deutlich schlechtere oder sogar prekäre Arbeitsplatzsituation sehr wohl, sind aber kaum in der Lage, daran auf individueller oder kollektiver Ebene etwas zu verändern. Sie haben – wie auch in der einschlägigen Literatur immer wieder festgehalten wird – sehr oft einen migrantischen Hintergrund. Damit verbunden sind oft nur unzureichende sprachliche Fähigkeiten. Sehr oft ha-

ben sie keinerlei oder nur geringfügige Kenntnisse des österreichischen Systems der Arbeitgeber-Arbeitnehmer-Beziehungen, somit auch wenige oder keine Kenntnisse ihrer eigenen im Arbeitsrecht festgelegten Rechte. Sie wissen z. B. nicht, so eine Interviewperson sehr anschaulich, dass es in Österreich nicht nur üblich, sondern auch gesetzlich festgelegt ist, dass Überstunden grundsätzlich zu bezahlen sind. Sie würden ihre Arbeitgeber nicht ausreichend dazu drängen, Überstunden zu bezahlen. Sie haben in ihren Betrieben auch keinerlei Vertretungsstrukturen, auch nicht irgendwelche diesbezügliche Ansprechpersonen auf einer informellen Ebene. Dazu würden oft auch noch Differenzen unter den Paketzustellern entlang ethnischer, religiöser oder sprachlicher Ressentiments kommen.

Die Mitglieder der Personalvertretungseinrichtungen in der Post sehen und erkennen diese Problemlagen laut deren Selbsteinschätzung sehr wohl immer wieder, haben aber kaum Möglichkeiten in der Hand, wirkungsvolle Hilfen leisten zu können. Sie scheinen hier in einem ähnlichen Handlungsdilemma zu stecken, welches in der einschlägigen Literatur immer wieder auch hinsichtlich der innerbetrieblichen Interessenvertretung im Falle überlassener Arbeitskräfte thematisiert wird. Wenn sie in diesem Kontext aktiv werden oder in der Vergangenheit aktiv wurden, dann meist mit dem Versuch, auf das Postmanagement einzuwirken, einzelne bewährte Paketzustellfahrer von Subunternehmen in der Post einzustellen. Diese Praxis ist auch in der Literatur gut dokumentiert: „Der Betriebsrat hat es geschafft, dass MitarbeiterInnen von Subunternehmen in den Personalstand der Post AG übernommen wurden“ oder „Zu FahrerInnen bei den Subunternehmen gibt es [seitens der Gewerkschaft] nur insoweit Kontakt, als versucht wird, diese in eine permanente Beschäftigung im Unternehmen Post AG überzuführen“, (vida – Österreich 2011: 5 und 8) sind zwei Belege dafür.

Die aktuellsten Entwicklungen im Paketzustellbereich bei der Post scheinen allerdings wieder in eine deutlich andere Richtung zu gehen. Zum einen gibt es, so die Einschätzungen Interviewter aktuell eine klare und unübersehbare Tendenz seitens der Post, die Paketzustellung weiter auszulagern. Mittel- bis langfristig würde wohl die gesamte Paketzustellung, so wie bei den globalen Logistikkonzernen, ausgelagert werden, lautete beispielsweise eine Einschätzung dazu.

Ab Februar 2018 erschienen auf einigen einschlägigen Internetwebseiten („Jobportale“) Annoncen von unterschiedlichen Arbeitskräfteüberlassungsunternehmen, in welchen diese für „ein renommiertes Logistikunternehmen“ oder einen „renommierten Kunden“ „motivierte Paketzusteller (m/w)“ suchen.⁵⁴ Anrufe bei einigen dieser Unternehmen ergaben, dass es sich bei diesem Kunden um die Post handelt.⁵⁵ Gesucht wurden ZustellerInnen u. a. für die Bereiche Köflach, Bad Aussee, Bruck a. d. Mur, Rottenmann, Graz und Graz-Umgebung und später dann auch noch für Schladming und Liezen. Die Post plant hier also offensichtlich einen größerflächigen

⁵⁴ Vgl. z. B. <https://www.willhaben.at/iad>, ab 20.2.2018 und dann derartige Stellenausschreibungen von einem anderen Personalbereitstellungsunternehmen wieder ab 12.3.2018 auf dieser Webseite.

⁵⁵ Vgl. I10.

Einsatz von Leiharbeitspersonal in der Paketzustellung. In einigen dieser Stellenausschreibungen werden Gehälter für eine 40-Stunden-Woche (Montag bis Freitag) von 1.479,-- Euro brutto pro Monat zuzüglich EUR 2,18 pro Stunde Taggeld „bei auswärtiger Arbeit“ zugesagt. Netto liegen diese Gehälter dann wohl schon unter 1.400,-- Euro monatlich. Zusätzlich werden „EUR 91,20 Überstundenpauschale pro Monat“ angeboten, ein Angebot, das angesichts der hier schon mehrfach angesprochenen Überstundenproblematik in der Branche von Seiten an dieser Arbeit interessierter Personen wohl gut überdacht werden sollte. Ein anderes Personalbereitstellungsunternehmen bietet in diesem Kontext brutto 1.500,-- Euro und macht keine Angaben zu eventuellen weiteren Zahlungen, netto würde das nur mehr etwas über 1.200,-- Euro bedeuten. In einigen dieser Angebote wird „bei Eignung“ eine „langfristige Arbeitsstelle mit der Chance auf Übernahme in ein fixes Dienstverhältnis“ geboten, ein in der Personalüberlassungsbranche weit verbreitetes Versprechen. Von interviewten Personen aus dem Bereich der Post war zu hören, dass der Einsatz von Leiharbeitskräften direkt in der Paketzustellung in der Steiermark bisher erst einmal im Zusammenhang mit dem immensen Paketaufkommen um Weihnachten 2017 stattgefunden hätte.⁵⁶

Damit ist die Atypisierung der Arbeitsverhältnisse in der Paketzustellung bei der Post allerdings noch immer nicht vollständig herausgearbeitet. In aktuellen Stellenanzeigen sucht die Post geringfügig Beschäftigte für die Paketzustellung am Samstag. Ein Beispiel: „Die Post sucht ... Mitarbeiter/innen für die Samstagzustellung von Paketen auf geringfügiger Basis ... Die Österreichische Post AG sucht ab sofort für die Zustellbasis 8753 Fohnsdorf engagierte und motivierte ZustellerInnen ... Gehalt lt. Kollektivvertrag plus Aufwandsentschädigung bei 8 Wochenstunden insgesamt ca. 380 € brutto pro Monat.“⁵⁷

So verrichten heute in der von der Post organisierten Paketzustellung in der Steiermark nachweisbar zumindest sechs sehr verschiedene Gruppen von Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern ihren Dienst. Der Bogen spannt sich von beamteten Paketzustellerinnen und -zustellern, über solche nach dem Kollektivvertrag („alt“) aus 1996 zu nach dem Kollektivvertrag („neu“) seit 2009 beschäftigte Personen, hin zu bei Subunternehmen beschäftigten Zustellerinnen und Zusteller und neuerdings auch Leiharbeitskräften und geringfügig Beschäftigten. Die arbeitsrecht-

⁵⁶ Vgl. I5. Zu der allgemein bekannten, besonderen Situation der Paketzustellung um Weihnachten, die bei der Post auch forcierte Paketzustellung an Samstagen und punktuell sogar an Sonntagen bedingt bzw. 2017 bedungen hat, gibt es mittlerweile eine unübersehbare Anzahl an medialen Berichten. Anstelle vieler möglicher vgl. hier nur Die Presse, 23./24. 12.2017, Kleine Zeitung, 16.12.2017 oder Der Standard, 19.12.2017. Ergänzend ist hier noch festzuhalten, dass die Post im Dreimonatszeitraum von Jänner bis März 2018 auf mehreren Internetwebseiten zur Arbeitsvermittlung zwar immer wieder Briefzustellerinnen und -zusteller gesucht hat, jedoch in keinem Fall Paketzustellerinnen und -zusteller. Diese wurden im angegebenen Zeitraum ausschließlich von Arbeitskräfteüberlassungsunternehmen für die Post gesucht. Allerdings gab es auch Fälle, in denen Briefzustellerinnen und -zusteller über Arbeitskräfteüberlassungsunternehmen gesucht wurden. Welche betriebliche Strategie für die Zukunft der Paketzustellung bei der Post dahinter steckt, kann hier nicht in seriöser Weise eingeschätzt werden.

⁵⁷ [http://fohnsdorf.at/daten/pdf/Annonce_SA_8753%20\(2\).pdf](http://fohnsdorf.at/daten/pdf/Annonce_SA_8753%20(2).pdf), 11.4.2018.

lich und vor allem auch hinsichtlich des Einkommens am besten gestellten ersten beiden Kategorien von Beschäftigten können in quantitativer Hinsicht kurzfristig nur mehr kleiner werden, mittel- und langfristig werden diese jedenfalls verschwinden. Einige interviewte Personen und auch der Autor dieser Arbeit vermuten auf Basis dieser Entwicklungen recht begründet, dass mittelfristig auch die Post die Paketzustellung weitestgehend oder möglicherweise auch vollständig an Subunternehmen auslagern wird. Inwieweit davon auch die skizzierte Paketzustellung in der „Briefdivision“ betroffen sein kann, ist noch nicht abschätzbar.⁵⁸

3.9.2 Subunternehmen, SubunternehmerInnen

Einen erkennbar starken Kontrast zur Arbeitswelt der bei der Post direkt beschäftigten Paketzustellerinnen und -zusteller bietet die Arbeitswelt jener Zustellerinnen und Zusteller, die bei den für die Post und vor allem die globalen Logistikkonzerne tätigen Subunternehmen beschäftigt oder für Logistikkonzerne oder auch Subunternehmen (als Sub-Subunternehmen) selbständig als Einpersonenernehmen in der Paketzustellung in der Steiermark tätig sind. Deren Arbeitswelt sind die folgenden Ausführungen gewidmet. Zwei generelle Vorbemerkungen sollen an ihrem Beginn stehen.

Natürlich wäre es reizvoll und es ist zumindest ansatzweise auch geboten, zunächst eine kurze quantitative Übersicht über diesen Sektor zu geben. Dies scheitert jedoch daran, dass keinerlei statistisches Material zur Verfügung steht, welches diesen Sektor in der gewünschten regionalen (Steiermark), branchen- oder tätigkeitsbezogenen (ausschließlich Paketzustellung, noch dazu „auf den letzten Kilometern“) und sozialversicherungsrechtlichen (unselbständig, selbständig mit DienstnehmerInnen, selbständig ohne DienstnehmerInnen, d. h. Einpersonenernehmen) Dimension auch nur ansatzweise zufriedenstellend abbilden würde. Um dennoch zu einigermaßen haltbaren Aussagen dazu zu kommen, wurden folgende Überlegungen angestellt.

Hinsichtlich der unselbständig Beschäftigten in der Paketzustellung in der Steiermark kann zunächst einmal auf die von der JOANNEUM RESEARCH Forschungsgesellschaft mbH betriebene WIBIS-Steiermark-Datenbank zurückgegriffen werden. Diese weist für die ÖNACE 2008 Wirtschaftsklasse 53.2 (Sonstige Post-, Kurier- und Expressdienste) für die Steiermark für 2017 633 Aktivbeschäftigte, davon 449 Männer und 184 Frauen) aus.⁵⁹ Beschäftigte bei der Post sind hier nicht enthalten, diese finden sich mit der Wirtschaftsklasse 53.1 in einer eigenen statistischen Kategorie.⁶⁰ In diesen 633 Beschäftigten sind – wie eine grobe Durchsicht der dahinterliegenden Sozialversicherungsdaten zeigt – allerdings auch Beschäftigte von Unternehmen,

⁵⁸ Vgl. I5.

⁵⁹ Aktivbeschäftigte sind Arbeiter, Angestellte, Lehrlinge, Beamte und freie Dienstnehmer über der geringfügigkeitsgrenze (ohne geringfügig Beschäftigte, Präsenzdienster und Kinderbetreuungsgeldbezieher/innen). Gezählt werden Beschäftigungsverhältnisse.

⁶⁰ Angemerkt sei hier nur, dass die Post 2017 in der Steiermark nach diesen Daten 2627 Beschäftigte hatte, 1670 Männer und 957 Frauen. Wie im Abschnitt vorhin zumindest vermutet wurde, sind mit ca.

welche nicht im Paketzustellbereich tätig sind. Dies sind in erster Linie Unternehmen aus der Zeitungszustellungs- und Werbemittelzustellungsbranche. Deren Beschäftigte sind im Rahmen der hier vorzunehmenden groben Schätzung ebenso außer Acht zu lassen wie die Beschäftigten der globalen Logistikkonzerne in der Steiermark, die ja in erster Linie die Depots betreiben, und, wie gezeigt werden konnte, wegen der vollständigen Auslagerung der Zustellung keinesfalls als PaketzustellerInnen arbeiten. Zudem ist in diesem Kontext zu bedenken, dass es in der Steiermark einige Unternehmen gibt, die neben der Paketzustellung auch noch in anderen Tätigkeitsfeldern des Kleintransportgewerbes tätig sind und damit anderen Wirtschaftsklassen zugeordnet sind. Unter Bezugnahme auf all diese erheblichen statistischen Unschärfen und Unklarheiten ist hier nur mehr eine mehr oder weniger grobe Schätzung möglich: Nach Abzug all dieser in der Wirtschaftsklasse 53.2 in der Steiermark beschäftigten Personen, die aus den genannten Gründen mit größter Wahrscheinlichkeit nicht in der Paketzustellung beschäftigt sind, bleibt ein absolutes zu schätzendes Maximum von 150 bis 200 Personen, die aktuell als unselbständig erwerbstätige Paketzustellerinnen und -zusteller bei Subunternehmen der Paketzustellbranche in der Wirtschaftsklasse 53.2 (Sonstige Post-, Kurier- und Expressdienste) arbeiten; nochmals sei festgehalten: Das ist die aufgrund der Datenlage realistisch erscheinende mögliche Obergrenze, die tatsächliche Anzahl wird wohl erkennbar darunter liegen.

Leider sind die von den Gebietskrankenkassen vorzunehmenden Zuordnungen zu ÖNACE-Wirtschaftsklassen im Detail allerdings sehr oft sehr wenig aussagekräftig. Aus diesem Grunde erscheint es notwendig, jedenfalls zumindest noch einen Blick auf die Wirtschaftsklasse 49.4 (Güterbeförderung im Straßenverkehr, Umzugstransporte) zu werfen. Die Durchsicht der hier in der Steiermark gelisteten Unternehmen zeigt sofort, dass sich darunter einige befinden, die in der Paketzustellung in der Steiermark auch hinsichtlich der Beschäftigung eine wesentliche Rolle spielen. Fasst man dabei nur jene Unternehmen mit ihren Beschäftigten zusammen, von denen der Autor dieser Arbeit aufgrund eigener empirischer Beobachtungen und Erhebungen unbestreitbar weiß, dass sie in der Paketzustellung in der Steiermark tätig sind, so erhält man zumindest 25 Unternehmen, die ca. 420 Personen beschäftigen. Hier kommt wieder die Problematik dazu, dass in einigen der größeren dieser Unternehmen ein Großteil der Beschäftigten nicht in der Paketzustellung arbeitet, da diese Unternehmen eben in unterschiedlichen Geschäftsfeldern tätig sind. Der Versuch einer zum Teil nach Rückfrage in den relevantesten dieser Unternehmen vorsichtigen Schätzung der Anzahl dieser Personen, die hier aus diesem Grund von der vorhin ermittelten Anzahl abzuziehen wäre, liegt bei etwa 200 Personen. Damit ergibt sich insgesamt eine äußerst grob geschätzte Anzahl von ca. 200 Personen, die in der Wirtschaftsklasse 49.4 in der Steiermark als Paketzustellerin oder -zusteller unselbständig arbeitet. Diese ist, im Unterschied zur vorhin für die Wirtschaftsklasse 53.2 genannten Zahl, eher als

70 bis 90 Personen nur sehr wenige davon explizit als Paketzustellerinnen und Paketzusteller in der „Paketdivision“ beschäftigt.

Untergrenze zu verstehen. Zumindest zwei Unternehmen wurden für die Steiermark identifiziert, die nachweislich Pakete zustellen, aber anderen als den genannten Wirtschaftsklassen zugeordnet wurden. Dies alles zusammengenommen ergibt im Sinne einer äußerst groben Schätzung, welche schon stark den Charakter einer vagen Vermutung hat, eine Gesamtzahl von 350 bis 400 unselbständig in der Paketzustellung in der Steiermark bei Subunternehmen beschäftigten Personen.

Jedenfalls noch schwieriger gestaltet sich die Schätzung – korrekterweise sollte hier wohl ebenfalls geschrieben werden, gestalten sich Vermutungen zu – der Anzahl der in der Steiermark als Subunternehmen in der Paketzustellung tätigen Unternehmen und die der als Paketzusteller oder Paketzustellerin in der Steiermark als Einpersonenunternehmen selbständig beschäftigten Personen. Einen Ausgangspunkt diesbezüglicher Überlegungen bieten die Daten der Wirtschaftskammer Steiermark. Nach den Regeln der Gewerbeordnung in Verbindung mit arbeits- und sozialrechtlichen Vorschriften ist für die selbständige Tätigkeit der Paketzustellung jedenfalls eine Gewerbeberechtigung notwendig. Man kann davon ausgehen, dies zeigen Einschätzungen seitens der Wirtschaftskammer,⁶¹ dass die überwiegende Mehrheit der in der Paketzustellung in der Steiermark tätigen Unternehmen eine Gewerbeberechtigung als KleintransporteurIn gelöst hat.⁶² Nur hier vernachlässigbar wenige Subunternehmen haben eine an eine Konzession gebundene Gewerbeberechtigung für die Güterbeförderung. Zu einem Stichtag im März 2018 hatten in der Steiermark 574 Unternehmen die Kleintransportgewerbeberechtigung. Wie viele davon in der Paketzustellung aktiv sind, lässt sich nur vermuten, denn viele davon transportieren Waren verschiedenster Art außerhalb des Bereiches der Paketzustellung. ExpertInnen der Wirtschaftskammer vermuten, dass etwa die Hälfte bis maximal zwei Drittel davon grundsätzlich in der Paketzustellung tätig sind. Dies sagt allerdings wiederum noch nichts über deren konkreten Aktivitätsstatus, also zur Frage, ob diese Unternehmen zu einem bestimmten aktuellen Stichtag auch Aufträge haben bzw. durchführen, oder nicht.

Um hier noch etwas mehr Klarheit zu erhalten, ist eine Kombination dieser Daten mit den vorhin schon verwendeten Sozialversicherungsmeldedaten aus der ÖNACE-Wirtschaftsklasse 53.2 hilfreich. So werden wohl nur jene Inhaberinnen und Inhaber einschlägiger Gewerbeberechtigungen wiederum zu einem aktuellen Stichtag (8.2.2018) Menschen zur Beschäftigung bei den Sozialversicherungsträgern gemeldet haben, die gerade mit der Durchführung von Paketzustellaufträgen aktiv sind. Eine Durchsicht der einschlägigen Daten zeigt – bei allen wiederum nur erdenklichen Abgrenzungs- und Einschätzungsungenauigkeiten und -problemen –, dass aktuell

⁶¹ Vgl. I12.

⁶² Der genaue Wortlaut dieses freien Gewerbes lautet häufig: „Gewerbsmäßige Beförderung von Gütern mit Kraftfahrzeugen des Straßengüterverkehrs oder solchen Kraftfahrzeugen mit Anhängern, bei denen die Summe der höchsten zulässigen Gesamtgewichte insgesamt 3500 kg nicht übersteigt“.

mit großer Wahrscheinlichkeit ca. 50-60 Unternehmen (dies ist eher die Obergrenze) unter Einsatz unselbständig beschäftigter Personen in der Steiermark Pakete zustellen. Mit anderen Worten bedeutet das, dass diese ca. 50-60 Unternehmen (Obergrenze) jene vorhin geschätzten ca. 200 Personen (Obergrenze) beschäftigen. Die sich daraus ergebende durchschnittliche Unternehmensgröße im Bereich der Subunternehmen der Paketzustellung in der Steiermark würde also sehr gut den aus der einschlägigen Literatur bekannten Befunden entsprechen. Zur Beantwortung der hier noch interessanten Frage, inwieweit die Eigentümer dieser Unternehmen selbst in die tägliche Arbeit der Paketzustellung involviert sind, geben diese Daten nicht die geringsten Hinweise. Aus den dazu durchgeführten Interviews lässt sich allerdings die begründete Vermutung anstellen, dass dies doch immer wieder der Fall ist.⁶³ Eine Interviewperson meinte, dass wohl die Hälfte der SubunternehmerInnen auch – zumindest aushilfsweise oder anlassbezogen – selbst Pakete zustellt,⁶⁴ eine andere sagte, dass SubunternehmerInnen oftmals erst dann die Zustellarbeit nicht mehr selbst durchführen, wenn sie so zwischen acht und zehn Zustellfahrzeuge im Unternehmen haben.⁶⁵

Um ein einigermaßen vollständiges Bild zu diesen quantitativen Aspekten der Beschäftigung in der Paketzustellung in der Steiermark zu gewinnen, bleibt dann noch der Hinweis auf jene Inhaberinnen und Inhaber von einschlägigen Gewerbescheinen, die ihr Gewerbe selbständig ohne Beschäftigung von unselbständigen DienstnehmerInnen als Einpersonenernehmen im Auftrag der Paketdienstleister oder als Sub-Subunternehmen von Subunternehmen ausüben. Auch zu deren Größenordnung können hier wiederum nur Vermutungen angestellt werden, dabei bieten sich zwei verschiedene Zugänge an.

Zum einen veröffentlicht die Wirtschaftskammer Daten zu Einpersonenernehmen in Österreich und gliedert diese im Wesentlichen regional nach Bundesländern und auf die Wirtschaftstätigkeit bezogen nach den (sieben) Sparten der Wirtschaftskammerorganisation. Diese Gliederung ist jedenfalls zu grob, um im Kontext vorliegender Untersuchung relevant zu sein. Wegen ihrer erheblichen Unschärfen unveröffentlichte Daten der Wirtschaftskammer Steiermark zeigen, dass in der Fachgruppe 506 (Güterbeförderungsgewerbe) 401 von 1419 aktiven Fachgruppenmitgliedern Einpersonenernehmen sind. In dieser Fachgruppe sind neben InhaberInnen von Gewerben der Güterbeförderung auch die hier interessierenden InhaberInnen von Gewerbescheinen des Kleintransportgewerbes (574). Mangels genauerer Informationen kann man die 401 Einpersonenernehmen aliquot auf beide Gruppen Gewerbeberechtigter aufteilen, das ergibt ca. 160 Einpersonenernehmen im Kleintransportgewerbe. Da diese wiederum – siehe oben – nicht alle in der Paketzustellung beschäftigt sind, kann hier wieder die

⁶³ Vgl. I12.

⁶⁴ Vgl. I20.

⁶⁵ Vgl. I21.

oben schon angestellte Vermutung, dass ca. die Hälfte bis zwei Drittel davon in der Paketzustellung tätig sind, verwendet werden. Diese Vorgangsweise ergibt eine Anzahl von 80 bis etwas über 100 Einpersonenernehmen in der Paketzustellung in der Steiermark. Da man deren aktuelles Aktivitätsausmaß bzw. deren aktuelle Auftragslage nicht kennt, kann diese Zahl wiederum nur als absolute Obergrenze gelten. Als solche steht sie zumindest auch nicht in einem allzu großen Widerspruch zu einem Ergebnis, welches man erhält, wenn man ausschließlich bei den Gewerbeberechtigungen für das Kleintransportgewerbe jene nimmt, die auf die Verwendung eines Kraftfahrzeuges eingeschränkt sind, dies sind 239. Davon wiederum die Hälfte bis zwei Drittel der Paketzustellung zugerechnet, ergibt 120 bis 160. Nun kann man die sehr realistische Annahme treffen, dass sich der überwiegende Teil dieser auf die Verwendung von einem Kfz eingeschränkten Gewerbeberechtigungen wohl auf Einpersonenernehmen bezieht. Zieht man noch jene ab, auf die man diese Annahme nicht anwenden mag, ist man wieder in der Nähe der Obergrenze von vorher.

Eine letzte diesbezügliche Bemerkung dazu soll hier noch den Hinweis enthalten, dass eine Tätigkeit als Subunternehmen in der Paketzustellung in der Steiermark natürlich auch mit einer nicht in der Steiermark, sondern in einem anderen Bundesland gelösten Gewerbeberechtigung möglich ist. Sowohl die Aussagen der Interviewten und neuerdings auch einschlägige Zeitungsinserte⁶⁶ haben ergeben, dass tatsächlich einige wenige Unternehmen aus Wien, dem Burgenland und aus Kärnten in der Paketzustellung in der Steiermark arbeiten. Quantitativ spielen sie allerdings keine große Rolle. Keine Rolle spielt die Durchführung der Paketzustellung mit im nahen Ausland, also etwa in Slowenien oder Ungarn gelösten Gewerbeberechtigungen. Die Kabotageregulungen der Europäischen Union, das sind EU-rechtliche Vorschriften zur Gestaltung transnationaler oder grenzüberschreitender Tätigkeiten im Güterbeförderungsgewerbe, lassen eine betriebswirtschaftlich sinnvoll erscheinende Form der Paketzustellung in der Steiermark von einem Betriebsstandort im nahegelegenen Ausland nicht zu.⁶⁷ Die Begründung eines Wohnsitzes und die Betriebsaufnahme zur Paketzustellung in der Steiermark ist StaatsbürgerInnen dieser EU-Mitgliedstaaten natürlich EU-rechtlich gesichert und in der Empirie der Paketzustellung in der Steiermark auch immer wieder zu beobachten.

Die zweite generelle Vorbemerkung bezieht sich auf die Strukturen der institutionalisierten Interessenvertretung in der Paketzustellung in der Steiermark. Konnte für die Post auf ein diesbezüglich bestehendes engmaschiges Netz an gewerkschaftlichen und betrieblichen Vertretungsstrukturen hingewiesen werden, so ist das außerhalb der Post weder bei den Paketdienstleistern noch bei den Subunternehmen auch nur ansatzweise der Fall. In der DHL Express (Austria)

⁶⁶ Vgl. Kleine Zeitung, 21.4.2018.

⁶⁷ Vgl. dazu I21. Diese Interviewperson meinte, sie hofft sehr, dass das so bleibt, denn in vielen anderen Segmenten der Transportwirtschaft wäre dieser Schutz seriöser Unternehmen durch die Kabotageregulungen der EU schon lange nicht mehr gegeben.

GmbH bestehen sowohl ein österreichweiter Angestelltenbetriebsrat als auch ein österreichweiter Arbeiterbetriebsrat. Im Angestelltenbetriebsrat ist kein in der Steiermark beschäftigtes Mitglied, für den Arbeiterbetriebsrat konnte die diesbezügliche Situation nicht eruiert werden. Keine Betriebsräte sind in der DHL Paket (Austria) GmbH eingerichtet.⁶⁸ Bezüglich der DPD kann festgehalten werden, dass in ihrem für die Steiermark relevanten Gesellschafter, der Gebrüder Weiss Paketdienst Gesellschaft mbH sowohl für Arbeiter als auch Angestellte jeweils eine eigene betriebsrätliche Vertretung besteht.⁶⁹

Damit sind die bestehenden Strukturen betriebsrätlicher Vertretung in der Arbeitswelt der Paketzustellung in der Steiermark allerdings auch schon aufgezählt. Weder bei UPS⁷⁰ noch bei GLS⁷¹ sind für die Beschäftigten in der Steiermark relevante Betriebsräte eingerichtet, noch bei den größeren Subunternehmen.⁷² In der Vielzahl der kleinen Subunternehmen bestehen sicher keine gewählten Betriebsratskörperschaften, da diese meist nicht mehr als vier Beschäftigte haben. Die Inhaber der Gewerbeberechtigungen, also die Subunternehmen, sind jedenfalls Mitglieder der Wirtschaftskammer. Hinsichtlich der Interessenvertretung der Einpersonenernehmen in der Paketzustellbranche, deren konkrete Arbeitswelt sehr viel öfter den Charaktermerkmalen unselbständiger Arbeit entspricht als der eher nur formal gegebenen Selbständigkeit, sieht sich die Wirtschaftskammer, auch in deren Selbsteinschätzung, immer wieder mit einer Vielzahl grundlegender Probleme konfrontiert.⁷³

Die unselbständige Beschäftigung als Paketzustellerin oder -zusteller in einem Subunternehmen der Paketzustellung unterliegt grundsätzlich den relevanten allgemeinen Bestimmungen des Arbeitsrechts und den genaueren Regelungen eines Kollektivvertrages. In der Paketzustellung sind dies die Kollektivverträge für das Kleintransportgewerbe oder jener für das Güterbeförderungsgewerbe. Welcher in einem konkreten Fall zur Anwendung kommt, hängt von der Gewerbeberechtigung des Arbeitgebers ab. Bei der überwiegenden Mehrzahl der in der Paketzustellung in der Steiermark engagierten Unternehmen ist das jener für das Kleintransportgewerbe.⁷⁴ Dieser enthält u. a. Bestimmungen über die Arbeitszeit (inkl. Ruhepausen und Ruhezeiten, Nachtarbeit und Überstundenarbeit), über Lohnfortzahlung bei Arbeitsverhinderung, hinsichtlich der Auflösung des Dienstverhältnisses, zu Urlaubszuschuss und Weihnachtsremuneration, zur Abfertigung und zur „Lohnordnung“. Letztere enthält zum einen eine für die Paketzustellung sehr wesentliche Feststellung: „Lenker dürfen nicht nach Maßgabe der zurückgelegten Strecke oder der Menge der beförderten Güter entlohnt werden, auch nicht in Form von Prämien oder Zuschlägen für diese Fahrtstrecken oder Gütermengen, es sei denn, dass diese Entgelte

⁶⁸ Vgl. I11 und vida – Österreich 2011: 2.

⁶⁹ Vgl. I4 und vida – Österreich 2011:2.

⁷⁰ Vgl. I1, I7 und vida – Austria 2011: 10.

⁷¹ Vgl. I1 und I7.

⁷² Vgl. I1 und vida – Austria 2011: 11.

⁷³ Vgl. I12 und <http://helpv2.orf.at/stories/1750080/index.html>, 12.4.2018.

⁷⁴ Vgl. I1 und I12.

nicht geeignet sind, die Sicherheit im Straßenverkehr zu beeinträchtigen.“⁷⁵ Eine Bezahlung unselbständiger Paketzusteller schwerpunktmäßig nach der Anzahl zugestellter Pakete ist damit rechtlich ausgeschlossen. Zum anderen werden ein kollektivvertraglicher Mindestlohn bei einer Beschäftigung von unter fünf Jahren von 1.311,34 Euro und ein Taggeld von maximal 26,16 Euro pro Kalendertag (beide Werte für 2017) festgelegt.

Eine Durchsicht vieler einschlägiger Stellenausschreibungen in Tageszeitungen und auf Internetwebseiten, die im Rahmen dieser Studie durchgeführt wurde, zeigt, dass diese Bestimmungen zu den Löhnen formal weitgehend eingehalten werden, in Interviews wurde diese Einschätzung bestätigt.⁷⁶ De facto ist die Arbeitswelt allerdings geprägt von einem – wie auch schon vorhin aus der einschlägigen Literatur herausgearbeiteten – hohen Ausmaß an informellen Arrangements zwischen Subunternehmern und deren Beschäftigten, den Paketzustellern. Das zentrale Arbeitsethos, dessen Durchsetzung, wie ebenfalls schon anschaulich beschrieben, durch das fundamentale Machtgefälle zwischen Logistikkonzernen, Subunternehmen und unselbständig beschäftigten Paketzustellern ermöglicht wird, ist auch in der Steiermark „der leere Wagen am Abend“. Das hat – wie wir gesehen haben – viele unterschiedliche Konsequenzen, alle diese sind auch in der Arbeitswelt der Paketzustellung in der Steiermark zu finden. Die wesentlichste dieser Konsequenzen, und das zeigt sich gerade in der Steiermark sehr deutlich, ist, so die These, die hier vertreten werden soll, die aus dem Ethos des „leeren Wagens am Abend“ entspringende Überstundenproblematik. Diese zeigt sich in höchst unterschiedlichen Facetten als eines der zentralen konstitutiven Elemente dieser Arbeitswelt.

Sicherlich als Ausnahme oder „Spitze des Eisberges“ ist ein Sachverhalt zu sehen, der einer arbeitsgerichtlichen Auseinandersetzung in Graz zwischen einem Subunternehmen der Paketzustellung und einem ehemaligen Fahrer zu Grunde lag.⁷⁷ Der ehemalige Paketzusteller, der ausstehende Zahlungen für Überstunden einklagte, sagte, er habe an manchen Tagen bis zu 20 Stunden gearbeitet, 15 bis 16 Stunden seien an der Tagesordnung gewesen. Für die letzten beiden von ihm geleisteten Arbeitsmonate klagte er 168 und 171 nicht bezahlte Überstunden ein. Der beklagte Subunternehmer bestritt die unbezahlten Überstunden in der Sache nicht, allerdings deren Anzahl. Auf Vorschlag des Gerichtes kam es schließlich zu einem Vergleich.

Wenngleich es sich hier sicher um einen absoluten Ausnahmefall handelt, ist festzuhalten, dass in den meisten der durchgeführten Interviews auf die in der Arbeitswelt der Paketzustellung üblichen Überstunden hingewiesen wurde. Eine Interviewperson⁷⁸ verwies darauf, dass Streitigkeiten über die tatsächlich geleistete Anzahl an Überstunden, das Ausmaß und die rechtliche Korrektheit der Bezahlung dieser Überstunden usw. den Arbeitsalltag in der Paketzustellung

⁷⁵ Kollektivvertrag für das Kleintransportgewerbe Österreichs – Arbeiter, Artikel XVI. Lohnordnung.

⁷⁶ Vgl. I1, I12, I20 oder I21..

⁷⁷ Vgl. zum Folgenden I9.

⁷⁸ Vgl. I2.

sehr stark bestimmen, gerade auch bei aufrechten Dienstverhältnissen. Ein hohes Ausmaß an Überstunden wird jedenfalls nicht oder nicht korrekt abgegolten. Selbst wenn Überstunden in einem hohen Ausmaß abgegolten werden, bleiben zum einen vielfach der ständige Streit darüber und bleibt zum anderen, so soll hier festgehalten werden, die damit zusammenhängende hohe Arbeitsbelastung und deren mögliche Konsequenzen. Eine andere Interviewperson⁷⁹ berichtete von einem ihm bekannten Paketzusteller, der aufgrund der hohen Überstundenanzahl ein aus seiner Sicht durchaus zufriedenstellendes Einkommen von nahe an die 2.000,- Euro netto erzielte. Nach wenigen Monaten musste er diese Tätigkeit allerdings wieder beenden, da er den körperlichen und psychischen Anstrengungen dieser sehr langen Arbeitstage nicht mehr gewachsen war.⁸⁰

Pakete zuzustellen, ohne diesem Druck, Überstunden machen zu müssen, ausgesetzt zu sein, scheint in der Branche eher unüblich: Darauf weisen viele Subunternehmen schon bei der Personalsuche hin, wenn sie bei Stellenanzeigen die „Bereitschaft zur Überstundenleistung“ oder „Überstundenbereitschaft“⁸¹ als ein wesentliches Aufnahmekriterium festlegen. Damit sind letztlich auch viele in der Branche zu hörende Aussagen zu den Verdienstmöglichkeiten wenig aussagekräftig oder weitestgehend beliebig. Die erzielten Einkommen sind immer vor dem Hintergrund tatsächlich geleisteter Arbeitszeiten zu sehen. Diese kennen oft nur Arbeitgeber und Arbeitnehmer einigermaßen genau. Den formal rechtlichen Bestimmungen des zugrundeliegenden Kollektivvertrages wird damit keinesfalls entsprochen. Allerdings gibt es in dieser Arbeitswelt oft sehr lange – etwa bis zur Beendigung eines Dienstverhältnisses – niemanden, der sich daran in einem für diese Arbeitswelt relevanten Ausmaß daran stoßen würde. Im – auch nach Selbsteinschätzung – „absolut seriösen Segment“ in der Branche verdient man, so die Einschätzung mehrerer Interviewpersonen mit KV-Grundgehalt, Zulagen und den „üblichen“ Überstunden etwa 1.500,- Euro netto.⁸² Nicht unüblich ist es in dieser Branche auch, dass – im Unterschied zur Post – Paketzusteller die Zustellfahrzeuge nach Zustimmung des Arbeitgebers für private Zwecke in ihrer Freizeit benutzen dürfen.⁸³ Auch die Möglichkeit der Privatnutzung des

⁷⁹ Vgl. I4.

⁸⁰ Noch ein aktuelles Beispiel für Oberösterreich: In Arbeiterkammer-Bilanz fallen Paket-Zustelldienste negativ auf ... Es ist harte Arbeit unter enormem Zeitdruck, noch dazu schlecht bezahlt. Die Rede ist von Paketzustellern, die sich im Vorjahr überdurchschnittlich oft bei Problemen mit ihren Arbeitgebern an die Arbeiterkammer wandten. Oft werden Fahrzeiten nicht bezahlt, etwa der Weg von der letzten Zustelladresse zurück zur Firma. ‚Mehrere Paketzusteller berichteten in der Beratung auch, dass sie zwei verschiedene Listen zur Arbeitszeitaufzeichnung führen, eine offizielle für die etwaigen Kontrollen durch das Arbeitsinspektorat und eine mit den tatsächlichen Arbeitszeiten‘, schildert Grieskirchens Arbeiterkammer-Leiterin ...“, <http://www.nachrichten.at/oberoesterreich/wels/In-Arbeiterkammer-Bilanz-fallen-Paket-Zustelldienste-negativ-auf;art67,2825792>, 12.4.2018.

⁸¹ Vgl. Österreich, 30.3.2018.

⁸² Vgl. I20 und I21.

⁸³ Vgl. I4.

Firmenmobilteléfono wird insbesondere in Stellenanzeigen immer wieder auch im Kontext der Einkommensbedingungen angeführt.⁸⁴

Aufschlussreich ist vor diesem Hintergrund auch der folgende Ausschnitt aus einer Stellenausschreibung eines Subunternehmens, welches, wie anhand der nachweisbaren Stellenausschreibungen un schwer gezeigt werden kann, permanent Paketzustellerinnen und -zusteller sucht: „Das Team ist noch nicht komplett! Zur Verstärkung suchen wir ab sofort noch Paketzusteller/innen mit Führerschein B. Das Ladedepot ist in ... mit Beginn um 5 Uhr ...“⁸⁵. Zwei Anmerkungen drängen sich hier auf. Angesichts des „Kommens und Gehens“ in der Branche wird das Team wohl nie komplett sein, auch die Permanenz der Personalsuche dieses Unternehmens lässt dies vermuten. Und: Ein Arbeitsbeginn um 5.00 Uhr am Morgen lässt, so darf hier angesichts der bisherigen Ausführungen begründet vermutet werden, wohl recht lange Arbeitstage erwarten.

Der „leere Wagen am Abend“ führt, wie in dieser Arbeit auch schon ausführlich festgehalten wurde, zu den unterschiedlichsten Formen und Ausprägungen von Stress im Arbeitsalltag – auch in der Paketzustellung in der Steiermark. Sie alle sollen hier deshalb nicht nochmals angeführt werden, nur einige kurze Ergänzungen. Der permanente Stress veranlasst Paketzustellfahrer immer wieder auch zu einem sehr „zügigen“ Fahrstil – dieser wird oft die ganze Woche bis in den späten Samstagnachmittag und -abend hinein beibehalten, insbesondere in eher ländlichen Bereichen der Zustellrouten und -gebiete, wie einige Interviewte anmerkten.⁸⁶ Verkehrsunfälle verschiedenster Schwere und Art sind – allerdings auch vollkommen unabhängig vom Fahrstil der Paketzusteller – immanenter Teil dieser Arbeitswelt, wo so viel gefahren wird, gehören sie de facto zum Arbeitsalltag. Charakteristisch für die Branche sei auch, so eine informierte Interviewperson, dass aus diesen Unfällen immer wieder Streitigkeiten zwischen Arbeitgebern und Arbeitnehmern hinsichtlich der Aufteilung der Kosten derartiger Unfälle entstehen. Selbst wenn diese Streitigkeiten oder Unstimmigkeiten nicht – was natürlich auch immer wieder der Fall ist – zur Auflösung des Dienstverhältnisses führen, sind sie doch eine permanente Quelle für Schuldzuweisungen, Unsicherheiten und damit zusätzlichen Stress.⁸⁷ Es ist wenig verwunderlich, dass es in diesem Kontext auch zu sehr schweren und vereinzelt auch zu tödlichen Verkehrsunfällen kommen kann.⁸⁸

⁸⁴ Vgl. z. B. Kleine Zeitung, 7.4.2018.

⁸⁵ <https://www.willhaben.at>, 2.5.2018.

⁸⁶ Vgl. I4 und I13.

⁸⁷ Vgl. I2.

⁸⁸ Vgl. z. B. Kleine Zeitung, 18.4.2016: „Bei einem schweren Verkehrsunfall kam am Montag im Bezirk Voitsberg ein Paketzusteller ums Leben. Aus unbekannter Ursache kollidierten ein Paketzusteller (37) aus Ungarn und der Lenker eines GKB-Linienbusses (48) in Geistthal-Södingberg ... Für den Paketzusteller aus Ungarn gab es keine Hilfe mehr, er war sofort tot.“ Ein weiteres Beispiel für einen schweren Unfall findet sich unter: https://www1.meinbezirk.at/voitsberg/c-lokales/stallhofen-kleintransporter-gegen-hausmauer_a2360506, 9.2.2018.

Einer der globalen Logistikkonzerne hat auf diesen Umstand zumindest „in Berichtsform“ reagiert. Im „Nachhaltigkeitsbericht“ dieses Unternehmens findet sich dazu: „Im Straßenverkehr muss ein Logistikunternehmen nicht nur die Sicherheit für die eigenen Mitarbeiter gewährleisten, sondern natürlich auch für die Bevölkerung. Deshalb schulen wir unsere Fahrer laufend, ein Vorbild im Straßenverkehr zu sein ... Für DPD-Fahrer gilt: Im Straßenverkehr verantwortungsbewusst verhalten[.] Verkehrsregeln befolgen, defensiv und vorausschauend fahren[.] Alle Verkehrsteilnehmer berücksichtigen und den Fahrstil an die Verkehrslage anpassen[.] Besondere Rücksicht auf Kinder und andere schwächere Verkehrsteilnehmer nehmen[.] Niemals unter Einfluss von Alkohol oder anderen Drogen im Straßenverkehr bewegen[.] Fahrzeuge immer straßenverkehrssicher halten“ (DPD Austria GmbH 2014: 24).

Ein weiteres konstitutives Element dieser Arbeitswelt ist der permanente Druck auf die Zustellerinnen und Zusteller, der aus den spezifischen Qualitätsanforderungen der Zustellertätigkeit entsteht. Die Kundinnen und Kunden in der Paketzustellung haben verschiedenste Qualitätsvorstellungen und -ansprüche hinsichtlich der Zustellung. Werden diese nicht erfüllt, beschweren sie sich beim beauftragten Paketdienstunternehmen. Diese leiten die Beschwerden an ihre Subunternehmen weiter, von diesen landen sie direkt bei den Zustellern. Immer wieder auftretende Streitigkeiten zwischen Subunternehmern und ihren Fahrerinnen und Fahrern im Rechtsbereich der Dienstnehmerhaftung sind die Folge. Im Zentrum steht dabei meistens die Frage, für welche Vergehen oder Versehen soll der Arbeitnehmer/Paketzusteller wie viel an Kosten übernehmen.⁸⁹ Nur das folgende Beispiel anstelle vieler möglicher soll diesen Umstand illustrieren, es stammt aus der Mitgliederzeitung der Arbeiterkammer Steiermark: „Paket falsch ausgeliefert, Chef klagte Zusteller. Der Dienstgeber wollte 350 Euro von seinem Mitarbeiter, die AK machte Mäßigungskriterien geltend. Der Zusteller hatte im Stress ein Paket, das persönlich und mit Unterschrift belegt geliefert werden sollte, lediglich vor die Haustür der Konsumentin gestellt. Die Kundin meldete sich schließlich beim Unternehmen, weil das Paket nicht angekommen ist. Daraufhin brachte der Chef des Paketzustellers, der in der Zwischenzeit schon gekündigt hatte, eine Klage ein ... Der Arbeitnehmer wandte sich an die AK, die für ihn vor Gericht Mäßigungskriterien nach dem Dienstnehmerhaftpflichtgesetz geltend machte. ‚Es ist immer zu prüfen welches Ausmaß an Verantwortung der Arbeitnehmer trägt, wie die Arbeitsbedingungen sind, der Grad des Verschuldens und wie hoch das Risiko ist, dass bei der Ausübung der Tätigkeit ein Schaden eintritt‘, erklärt AK-Rechtsexperte ... So wäre der Paketzusteller unter großem Druck und Stress gestanden ... Das Gericht gab der AK recht und die Forderung des Ex-Dienstgebers wurde von 350 auf 150 Euro gemäßigt.“⁹⁰

Im vorhin schon erwähnten Nachhaltigkeitsbericht eines Paketdienstes scheint dieses Problem schon weitgehend gelöst: „In der täglichen Arbeit immer wieder die ‚Kundenbrille‘ aufzusetzen

⁸⁹ Vgl. I2.

⁹⁰ Vgl. ZAK. Zeitung der Kammer für Arbeiter und Angestellte für Steiermark, Heft 10/2017, Seite 10.

– das lernen DPD Fahrer in den seit einigen Monaten laufenden Service First! Schulungen in mehreren Depots. DPD Fahrer sind für Empfänger wie Versender das Gesicht von DPD. Daher ist es besonders wichtig, dass sie wissen, wie sie am besten auf die Bedürfnisse des Kunden eingehen können ... In Übungen erleben die Fahrer beide Seiten und lernen so beide Sichtweisen zu bedenken ... Dank der Erfahrungen aus den Schulungen kann der Fahrer dem Kunden im Einsatz dann lösungsorientiert, wertschätzend und mit einem Lächeln gegenüber treten. So tragen die Schulungen dazu bei, dass der Arbeitsalltag der Fahrer entspannter wird und gleichzeitig die DPD Service-Qualität weiter steigt“ (DPD Austria GmbH 2014: 26).

Hinsichtlich der selbständigen Beschäftigung in der Paketzustellung in der Steiermark ist zunächst darauf hinzuweisen, dass die Subunternehmen selbst nur ein zum Teil auch von der Betriebsgröße abhängiges mehr oder weniger geringes Ausmaß an faktischer unternehmerischer Selbständigkeit gegenüber den sie beauftragenden Paketdienstleistern, von deren Aufträgen sie oft wirtschaftlich weitgehend bis vollkommen abhängig sind, haben. Die diesbezügliche Diskussion über „Scheinselbständigkeit“ wurde ja in den Literaturabschnitten dieser Arbeit schon ausführlich geführt. In den Interviews war aus vielen mehr oder weniger verständlichen Gründen kaum jemand bereit, darauf in einer substanziellen Art und Weise einzugehen.

Den zentralen Aspekt der weitgehenden wirtschaftlichen Steuerung und Koordinierung der an und für sich ja „selbständigen“ Subunternehmen in der direkten Zustellarbeit seitens der oder durch die großen Paketdienstleister zeigen am anschaulichsten allerdings deren eigene Stellenausschreibungen, konnte im Rahmen der empirischen Recherchen für vorliegende Arbeit festgestellt werden. In fünf auf einer einschlägigen Webseite ausgeschriebenen betrieblichen Positionen suchte ein global agierender Logistikkonzern zwischen 28.2.2018 und 6.4.2018 einen „Service Partner Supervisor (m/w)“, einen „Depotleiter (m/w)“, einen „Quality Specialist (m/w)“, einen Servicepoint Mitarbeiter (m/w) und einen „Ferialpraktikant (m/w) Servicepoint“.⁹¹

Der „Verantwortungsbereich“ des Service Partner Supervisors umfasst u. a.: „Verantwortlich für das Aufsetzen der Service Partner Tarifstruktur ... Durchführung von Service Partner Verhandlungen ... Sicherstellung der regelmäßigen Durchführung und Umsetzung des Tourdesigns zur Optimierung der Kosten ... Kontrolle des Fahrzeugbrandings und der Fahrerbekleidung ... Verantwortung für den Rahmenvertrag mit dem Scanner-Vermieter und Gewährleistung der ausreichenden Verfügbarkeit der Scanner ... Unterstützung bei der Durchführung von Service Partner Veranstaltungen ... Durchführung von regelmäßigen Service Partner Audits“. Im „Aufgabenbereich“ des/der Depotleiters/in findet sich die „Koordination der Service Partner (Zusteller), im „Aufgabenbereich“ des Quality Specialist liegt die „Durchführung von Schulungen für unsere Service Partner (Subunternehmer) z. B.: Handscanner- und Produktschulungen“ und die „Performance- und Qualitätskontrolle unserer Service Partner“. Der/die Servicepoint Mitarbeiter/in

⁹¹ Vgl. dazu und zu allen folgenden Zitaten <https://www.karriere.at/>, 28.2., 14.3., 19.3. und 6.4.2018.

ist „erster Ansprechpartner für die Kollegen der Zustellung“ und auch zuständig für die „Ausgabe von Arbeitsmittel an die Fahrer (Toureninformation, Handscanner usw.)“. Für den letzten Punkt ist neben anderen Aufgaben auch der/die Ferialpraktikant/in zuständig. Ein weiterer global agierender Logistikkonzern legt weniger Wert auf eine trendige Funktionsbezeichnung seiner zu vergebenden Positionen in weitgehend englischer Sprache. Am 12.3.2018 suchte er auf derselben Webseite eine/n „MitarbeiterIn für Service und Zusteller-Abfertigung (m/w)“ mit dem Aufgabenbereich: „Pakete liefern ist unser Kerngeschäft! ... Dabei arbeiten Sie täglich mit unseren TransportpartnerInnen und deren ZustellfahrerInnen sowie dem Kundenservice-Team zusammen. Weiters kontrollieren Sie Belege und digitale Daten, die mit der Zustellung verbunden sind, sowie den Verlauf von Express-Sendungen.“ Ein dritter dieser Logistikkonzerne nennt als zentrale Aufgabe für die gesuchte Position „Operativer Standortleiter/in (m/w)“ das „Frächtermanagement“.⁹²

Deutlichere Belege für die weitgehende zentrale Koordinierung der wirtschaftlich abhängigen Subunternehmen in der Paketzustellung durch die globalen Logistikkonzerne sind wohl nur schwer zu finden. Nur noch ein Beispiel: Eine Interviewperson (Subunternehmen) berichtete von einem „Sicherheitsbeauftragten“ in einem Depot eines globalen Paketdienstes in der Nähe von Graz, der so „aggressiv“ agiere, dass er PaketzustellerInnen, wenn sie zwei bis drei Mal ihren Ausweis nicht deutlich sichtbar tragen, mit einem Zutrittsverbot belegt. Für die Betroffenen bedeutet das in der Folge natürlich meistens den Verlust ihres Arbeitsplatzes, da das sie beschäftigende Subunternehmen meist keine Verträge hinsichtlich anderer Zustellgebiete bzw. Depots hat.⁹³

Das Ausmaß der tatsächlichen unternehmerischen Selbständigkeit der Subunternehmen kann vor diesem Hintergrund wohl als relativ gering eingestuft werden. In diesem Umfeld „verhandeln“ – man könnte zutreffender auch schreiben „bekommen“ – die Subunternehmen ihre Verträge.⁹⁴ In diesen Verträgen sind die zentralen Bedingungen der Paketzustellung zwischen den Paketdienstleistern und den Subunternehmen festgelegt. Üblich sind zwei Arten von Verträgen. Im einen Vertragstypus werden Pauschalpreise für Tagestouren oder Tageszustellbereiche mit einer bestimmten Bandbreite an zuzustellenden Paketen festgelegt. In anderen Verträgen werden ganz einfach Stückpreise für zugestellte Pakete vereinbart. Unabdingbare Voraussetzung, um einen Vertrag zu erhalten, ist das Vorhandensein von einem – oft auch mehreren – Zustellfahrzeugen. Exklusivverträge, in denen den Subunternehmen die Auftragsausführung für weitere Paketdienstleister verboten wird, sind mittlerweile wegen einschlägiger Aktivitäten der Gebietskrankenkasse in Richtung „Scheinselbständigkeit“ nicht mehr üblich. Die Beschäftigungsaufnahme bei anderen Dienstleistern muss allerdings laut den Vertragsbestimmungen meistens

⁹² Vgl. www.karriere.at, 30.5.2018.

⁹³ Vgl. I20.

⁹⁴ Zum Folgenden vgl. I12, I20 und I21.

gemeldet werden. Eben diese Bestimmungen sehen das branchenübliche Fahrzeugbranding und den Kauf – und Vorkehrungen für das Tragen – der einschlägigen Arbeitskleidung vor. Vertraglich festgelegt werden oft auch Bestimmungen zur Mietung von Navigationssystemen und Bestimmungen zur Scannerbenutzung bzw. auch anderer in der Paketzustellung relevanter Computersoftware. Meistens ist eine etwa dreimonatige beidseitige Kündigungsfrist vorgesehen, allerdings gebe es Klauseln für die Unterbrechung mit sofortiger Wirkung oder beim zweiten relevanten Verstoß gegen zentrale Vertragsinhalte, wenn Subunternehmen eine Tour nicht vollständig abwickeln können bzw. (viele) Pakete für den nächsten Tag übrigblieben. Das passiere insbesondere, wenn Mitarbeiter/innen wegen Krankheit etc. ausfielen. In solchen Fällen stellt der Paketdienst Ersatz – wieder ein schöner Beleg für die zentrale Koordinierung. Dafür müssten die Subunternehmen aber Pönalen zahlen, die, so die Interviewpersonen, manchmal deutlich über dem Tagesumsatz liegen würden. Ein umfangreicher Katalog an weiteren möglichen Pönalen bzw. Strafen ist ebenfalls oft ein Bestandteil dieser Verträge.

Trotz dieser wenig einladenden Aussichten steht – wie vorhin gezeigt bzw. geschätzt wurde – eine erhebliche Anzahl an potentiellen Subunternehmen zur Verfügung, welche, so die interviewten Personen, auf die Touren warten, wenn andere gekündigt werden. Es herrscht eine absolut massive Konkurrenz- und Wettbewerbssituation unter den Subunternehmen, der Preiskampf ist sehr intensiv, die Gewinn- und damit Einkommens- oder Verdienstmöglichkeiten der insbesondere hinsichtlich der Beschäftigtenzahl kleineren Unternehmerinnen und Unternehmer sind gering. Wenigen mittelgroßen Unternehmen gelingt es, mit einer forcierten „Qualitätsstrategie“ Marktanteile zu erobern und auch zu behaupten. Schaffen sie es, auch durch eine längerfristige Betriebsbindung der Zustellerinnen und Zusteller, das Qualitätsniveau in der Zustellung permanent hochzuhalten, steigt auch ihr „Standing“ und damit ihre Verhandlungsmacht gegenüber den globalen Logistikketten. Vielfach gibt es einen migrantischen Hintergrund der Selbständigen. Diese seien oft begeistert von den angebotenen Pauschalpreisen (beispielsweise € 2000,- und mehr monatlich für eine (Tages-)Tour), würden aber nicht wissen oder ausreichend bedenken, dass dies manchmal nur maximal € 2,50 pro Paket bedeute und dass Fahrzeuge, Treibstoffe etc. hohe Kosten verursachen. Oft werden auch Freunde, Familie oder Bekannte zur Durchführung der Aufträge eingesetzt, was zumindest in einem ihr bekannten Fall, so eine interviewte Person, zu massiven Problemen mit der Gebietskrankenkasse geführt habe. Wegen der geringen Gewinnmöglichkeiten würden viele Subunternehmen die Branche oft nach nur wenigen Monaten wieder verlassen, andere kommen immer wieder neu dazu, ein andauerndes „Kommen und Gehen“ eben.

Bei etwas größeren Subunternehmen ist de facto noch eine andere Exitstrategie aus der Arbeitswelt der Paketzustellung relevant, nämlich der Weg in die Insolvenz. Die Insolvenzhäufigkeit oder das quantitative Niveau an Insolvenzverfahren ist, so die Einschätzung mehrerer Be-

fragter, in dieser Branche zumindest erkennbar höher, als im Gesamtdurchschnitt des Wirtschaftslebens.⁹⁵ Dieser möglicherweise hier nur tendenziell bestehende Unterschied ist zunächst nicht wirklich relevant. Insolvenzverfahren oder Konkurse sind nun einmal ein immanenter Bestandteil wirtschaftlicher Aktivitäten. Günter Wallraff (2014 und 2015) hat anhand vieler Beispiele gezeigt, dass die (tatsächlichen) Kosten der Paketzustellung letztlich bis zu den geschädigten Gläubigern der insolventen Subunternehmen ausgelagert werden. Auch das ist grundsätzlich nicht ungewöhnlich, in Insolvenzverfahren werden immer auch Kosten aus Branchen ausgelagert. Albrecht Kieser (2014: 178) schrieb dazu für die diesbezügliche Situation in der BRD schon etwas detaillierter: „Kein Wunder, dass Dutzende und Hunderte von Subunternehmen auf diese Weise insolvent werden und wirtschaftlich zugrunde gehen. Die Millionen von Euro, die am Ende dieser vielen Pleiten von den Betroffenen oder von der Allgemeinheit (Insolvenzverfahren) geschultert werden müssen, sind im Prinzip ausgelagerte Betriebskosten der Paketkonzerne, die auf diese Weise ihre Gewinne erhöhen.“

Genau Letzteres ist der Punkt, der hier nochmals in aller Eindeutigkeit festgehalten werden soll: Die großen global agierenden Logistikkonzerne schaffen es, durch die Nutzung vorhandener massiver Machtasymmetrien ihre Wertschöpfungsketten „außerbetrieblich“ zu verlängern, indem sie wie hier ausführlich thematisiert, zentrale Kostenbestandteile und Risiken der Paketzustellung an „ihre“ Subunternehmen auslagern. Mit eventuellen Insolvenzen dieser Unternehmen schaffen sie sich so zumindest indirekt einen Zugang zu den kostenentlastenden Effekten des Insolvenzrechts, den sie selbst aufgrund ihrer satten Unternehmensgewinnlagen nie hätten. Insgesamt handelt es sich dabei um ein anschauliches Beispiel dafür, wie es neben der bekannten und vieldiskutierten Steuerthematik global agierenden Konzernen mit der Bildung dieser langen Wertschöpfungsketten gelingt, Gewinne nicht nur auf Kosten anderer nachgelagerter Teile der Wertschöpfungsketten, sondern auch auf Kosten völlig anderer, in diesen Prozessen explizit weitgehend unbeteiligter Akteure und vor allem der Allgemeinheit auszulagern.

Die Insolvenzverfahren bei den Subunternehmen der Paketzustellbranche unterscheiden sich in keinen wesentlichen Punkten von den Verfahren in anderen Branchen, vielmehr folgen sie all den bekannten und, so eine interviewte Person mit Spezialkenntnissen in diesem Bereich, „üblichen“ Abläufen.⁹⁶ Auch die Gläubigerstrukturen sind nicht außergewöhnlich: Die wesentlichen „öffentlichen“ Gläubiger in diesen Verfahren sind immer wieder die Gebietskörperschaften (Bund, Länder und Gemeinden wegen ausgebliebener Steuerzahlungen), die Sozialversicherungsträger (in erster Linie die Gebietskrankenkasse und die Sozialversicherungsanstalt der gewerblichen Wirtschaft wegen ausgebliebener Leistung von Sozialversicherungsbeiträgen) und der Insolvenz-Entgelt-Fonds (wegen ausgebliebener Lohnzahlungen an die PaketzustellerInnen). Dazu kommen diverse Banken (Geschäftskredite), in der Paketzustellbranche nahezu

⁹⁵ Vgl. I6 und I12.

⁹⁶ Vgl. I6.

immer und auch mit relativ hohen Forderungen Kfz-Leasing-Unternehmen und als eher kleinere Gläubiger diverse Geschäftspartner wie z. B. Telekommunikationsunternehmen und Autoreparaturwerkstätten.

Zusammengenommen also keine überraschenden Ergebnisse, nur der entscheidende Punkt ist, wie hier argumentiert werden soll, ein anderer: Die Insolvenzen entstehen in einem äußerst kompetitiven Umfeld bei den Subunternehmen der Paketzustellung bei starkem, von den Paketdienstleistern ausgelöstem Preisdruck. Globale Logistikkonzerne können selbst nicht insolvent werden, sie machen ja deutliche Gewinne. Mit dem System der Subunternehmen lagern sie allerdings nicht nur Kosten der Zustellung, sondern über deren Insolvenzen auch viele weitere Kosten, die an und für sich im Kontext der Paketzustellung entstanden sind, an die Öffentlichkeit und an andere Unternehmen aus; durch die Strukturen mit den Subunternehmen bekommen sie so zumindest indirekt trotz hoher Gewinne Zugang zum Insolvenzrecht als Instrument der Kostensenkung bzw. Kostenauslagerung, indem Teile ihrer Kosten über die Insolvenzen ihrer Subunternehmen ausgelagert werden! Mechanismen dieser Art sind mittlerweile in vielen Wirtschaftsbranchen mit sehr langen Wertschöpfungsketten wie insbesondere der Bauwirtschaft – leider, wie hier durchaus angemerkt werden soll – nur allzu bekannt.⁹⁷

Diese Überlegungen zur Arbeitswelt in der Paketzustellung in der Steiermark abschließend soll noch ein kurzer Blick auf die engagierten Einpersonenerunternehmen geworfen werden. Da sie zumindest formal selbständig agieren, gelten für sie klarerweise wesentliche, im Arbeitsrecht verankerte, Schutzbestimmungen für unselbständig Beschäftigte nicht. Rechtlich formale Beschränkungen der Arbeitszeit beispielsweise müssen hier erst gar nicht durch informelle Arrangements unterlaufen werden. Ihre nachweislich vorhandenen, überlangen Arbeitstage⁹⁸ gehen immer wieder schon sehr stark in Richtung „Selbstaussbeutung“. Zudem kommt, wie schon einfache Recherchen von Stellenanzeigen in steirischen Tageszeitungen und im Internet ergeben, dass die Subunternehmen der Paketzustellung auch in der Steiermark immer wieder „Selbständige“ zur Paketzustellung suchen.⁹⁹ Nur ein Beispiel: „Zur Verstärkung unseres bestehenden Teams am Standort ... suchen wir ab sofort weitere selbständige Logistikpartner (m/w) für die Paketauslieferung im Großraum Graz und Umgebung. Anforderung: eigener Kastenwagen bzw. Klein LKW ...“.¹⁰⁰ Damit wird die Wertschöpfungskette nochmals verlängert, Sub-Subunternehmensstrukturen entstehen.¹⁰¹ Der Schutzcharakter des Arbeitsrechtes wird hier also nicht durch

⁹⁷ Vgl. dazu z. B. Heschl 2009.

⁹⁸ Vgl. I12.

⁹⁹ Vgl. z. B. Kleine Zeitung, 20.12.2017 und einige aus Gründen der Anonymität hier nicht explizit genannte, aber dem Autor als Ausdruck vorliegende Inhalte von Firmenwebseiten sowie I12, I20 und I21.

¹⁰⁰ Kleine Zeitung, 21.4.2018.

¹⁰¹ Vgl. dazu auch den kurzen Hinweis auf diese „Sub-Sub-Konstellationen“ in Haidinger 2012: 51. Auch in den Medien wird dieser Aspekt schon seit Jahren immer wieder thematisiert: „Globale Paketzusteller und Expressdienste von DPD über UPS und FedEx bis GLS, aber in einigen Regionen auch die Post AG, lagern die Paketzustellung an Subunternehmen aus. Diese nehmen für die Zustellung häufig selbständige

Informalität unterlaufen, sondern durch eine weitere Verlängerung der Wertschöpfungskette, es kommt zu einer „Flucht“ aus einem durch Informalität unterwanderten, hinsichtlich Effektivität ohnehin schon „kargen“ Rechtsbestand durch das Engagement weiterer „Selbständiger“.¹⁰²

Am häufigsten sind diese Sub-Subunternehmensstrukturen unter Einbeziehung von Einpersonenunternehmen dort zu finden, wo sie entlang schon bestehender sozialer Netzwerke entstehen und sich entsprechend weiterentwickeln oder „fortpflanzen“ können.¹⁰³ Netzwerke dieser Art können freundschaftlicher, familiärer, verwandtschaftlicher oder vor allem auch immer wieder ethnischer oder migrantischer Natur sein. In höchst unterschiedlichen Konstellationen überschneiden sich diese Netzwerke auch immer wieder, sodass durchaus komplexe strukturelle Beziehungen entstehen, die eben nicht nur in einer gegenseitigen „Hilfe“ oder „Aushilfe“ bei der Paketzustellung – was an dieser Stelle der Wertschöpfungskette natürlich, wie schon erwähnt wurde, auch sehr oft vorkommt – bestehen, sondern durchaus auch in zumindest ansatzweise vertraglich geregelten formalen Sub-Subunternehmensbeziehungen. Eine Person schließt hier einen Vertrag über Paketzustellung mit einem Paketdienstleister oder noch öfter Subunternehmen ab und erfüllt diesen unter Rückgriff auf ein bestehendes soziales Netzwerk.

Immer wieder lösen auch Asylwerber einen einschlägigen Gewerbeschein, um als Einpersonenunternehmen in der Paketzustellung zu arbeiten. Dies ist eine der wenigen Möglichkeiten, die ihnen rechtlich zur Beschäftigungsaufnahme während des Asylverfahrens gegeben sind. Ihnen fehlen sehr oft sowohl Sprach-, Orts- und Branchenkenntnisse. Bei der Vertragsunterzeichnung werden sie immer wieder mit einschlägigen rhetorischen Mustern („diesen Vertrag gibt es nur heute“) unter Druck gesetzt, ebenso durch vorhandene Gruppeneffekte („überleg nicht lange, ich habe ja auch unterschrieben“). Sie fahren dann oft nur einige wenige Monate und häufen – anstatt Gewinne zu erzielen – auch durch zu zahlende Pönalen oder Strafen immer wieder nur Schulden an. Insbesondere was die Gewinn- oder Einkommenssituation bei den

Fahrer als Sub-Sub-Firmen unter Vertrag ... Die Arbeiterkammer ... bezeichnet Ein-Personen-Unternehmen, die Pakete zustellen, als Scheinselbständige, die de facto von einem Auftraggeber abhängig sind. Zudem kritisieren die Arbeitnehmervertreter die Arbeitsbedingungen: Selbständige Zusteller haben extrem lange Arbeitszeiten von bis zu 15 Stunden täglich, heißt es. Durch moderne Technologien, etwa GPS, Track and Trace, sei mehr Kontrolle und Überwachung der Logistik und damit der Zusteller möglich“, Wiener Zeitung, 25.6.2014. Allerdings müssen die Sub-Subunternehmen nicht immer Einpersonenunternehmen sein. Ein Beispiel: „Wir suchen Partner in der Steiermark. Werde mit Deinen Kleintransporten unser Partner ... Du verfügst über zwei oder mehr Fahrzeuge und/oder Fahrer (Kleintransporter bis 3,5 Tonnen – bei der Fahrzeugbeschaffung können wir Dir gerne helfen) ... Zustellung der täglichen Paketsendungen an, zum großen Teil, Privatkunden ...“, Firmenwebseite, 20.2.2018.

¹⁰² In den Medien finden sich immer wieder sehr anschauliche oder auch „blumige“ Beschreibungen dieser Arbeitswelt, insbesondere wohl anlassgeschuldet vor Weihnachten. Ein aktuelles Beispiel: „Bei weniger guten Bedingungen, etwa bei Subunternehmen, die Selbständige mit Gewerbeschein losschicken, schaut es meist weniger rosig aus. Pro Stunde gibt es oft weniger als fünf Euro, von ausreichend Pausen gar nicht zu reden. Vom Christkind träumen diese Heinzelmännchen wohl eher schlecht“, Der Standard, 19.12.2017.

¹⁰³ Vgl. 112.

Einpersonenunternehmen in der Paketzustellung betrifft, meinte eine interviewte Person zusammenfassend und auch etwas resignierend, „das Gros arbeitet wie wild, und bekommt nichts“.¹⁰⁴

¹⁰⁴ Vgl. I12.

3.10 Fazit

„Die Leute hier [in Andritz] bestellen wie Irre, wir haben viel zu tun, aber es ist gut hinzufahren, alles gut erreichbar mit dem Auto, das ist wichtig, dann geht das schon.“¹⁰⁵

Die Paketzustellung entlang globaler Logistikketten funktioniert – hin und wieder, wenn gerade wieder ein persönliches Paket aus Japan oder Neuseeland in Andritz eingetroffen ist – auch zum Erstaunen des Autors dieser Arbeit erstaunlich gut. Kundinnen und Kunden sind in einem erheblichen Ausmaß sowohl mit der Zustellqualität als auch mit den Preisen zufrieden, so darf angesichts der immensen Menge jährlich zugestellter Pakete auch in der Steiermark die geringe Anzahl von Beschwerden und Streitfällen bei der RTR-GmbH wohl interpretiert werden.¹⁰⁶ Die globalen Logistikkonzerne und die Österreichische Post AG machen damit sie und ihre EigentümerInnen offensichtlich zufriedenstellende Gewinne. Die „wirklichen Lasten“ der Paketzustellung haben die Subunternehmen, deren als Paketzustellerin und Paketzusteller Beschäftigte und die Einpersonenernehmen in der Zustellbranche zu tragen. Natürlich erzielen auch diese Akteure Gewinne und Einkommen; Einkommen, die angesichts der Einkommensverhältnisse in anderen Segmenten der Niedriglohn-Dienstleistungsbranche bei den unselbständig Beschäftigten zumindest im absolut seriösen Segment der Zustellbranche auch gar nicht zu den niedrigsten zählen. Der Preis dafür sind allerdings sehr oft, wie gezeigt wurde, einem spezifischen Arbeitsethos geschuldete und durch viele Überstunden extrem lange und stressige Arbeitszeiten. Die Paketzustellung funktioniert auch durch zumindest temporäre Selbstaussbeutung der Selbständigen, insbesondere bei den Einpersonenernehmen, und sie funktioniert durch teilweise Kostenüberwälzung oder Kostenexternalisierung mittels der zumindest indirekten Nutzung des Insolvenzrechtes und von Insolvenzverfahren durch Unternehmen, die an und für sich satte Gewinne machen. Dieser zugegebenermaßen äußerst knappe und damit natürlich auch verkürzt generelle oder fragmentarische Kurzbefund, der nicht auf einer umfassenden Erhebung aller oder des Großteils der Beschäftigungsverhältnisse in der Branche, sondern auf einer – sozialwissenschaftlich allerdings gut abgesicherten – selektiven Auswahl beruht, wirft natürlich eine Reihe von Fragen auf, insbesondere auch jene nach zukünftigen Gestaltungsmöglichkeiten der Paketzustellung im Interesse jener Gruppen von Akteurinnen und Akteuren, die derzeit wohl die

¹⁰⁵ | 16.

¹⁰⁶ Bezüglich aller trotzdem im Kontext der Paketzustellung für die Kundinnen und Kunden auftretenden Probleme vgl. Verein für Konsumenteninformation/Hager (2018).

größten Lasten der Zustellung zu tragen haben.¹⁰⁷ Dazu sollen hier, diese Arbeit abschließend, noch einige Überlegungen angestellt werden.

Die Europäische Kommission arbeitet derzeit an der Umsetzung der Strategie für den Digitalen Binnenmarkt und der Strategie für den Binnenmarkt. Dazu legte sie am 25. Mai 2016 einen auf drei Schwerpunkte ausgelegten Plan zur Förderung des Internethandels vor. Einer dieser Schwerpunkte im Rahmen dieses Planes ist, die grenzüberschreitende Paketzustellung „bezahlbarer“¹⁰⁸ zu gestalten. Den „Hintergrund“ dieser Aktivität sieht sie darin, dass in einer Kommissionsumfrage festgestellt wurde, „dass Verbraucher und kleine Unternehmen mit Problemen bei der Paketzustellung konfrontiert sind; insbesondere halten sie die hohen Preise davon ab, mehr Kauf- oder Verkaufstransaktionen in anderen Mitgliedsstaaten auszuüben. Untersuchungen zeigen, dass die von Universaldienst Anbietern für grenzüberschreitende Leistungen verlangten öffentlichen Preise oft bis zu fünfmal höher als die entsprechenden Inlandstarife sind und dass diese Unterschiede nicht auf Arbeitskosten oder sonstige Kosten im Bestimmungsland zurückgeführt werden können.“¹⁰⁹ Verbesserungen erzielen will die Kommission im vorliegenden Verordnungsvorschlag durch eine Verbesserung der Preistransparenz („Mit der Verordnung wird keine Obergrenze für Zustelltarife festgelegt, vielmehr wird der Wettbewerbsdruck gefördert, indem die Verbraucher nun Inlandstarife mit den Tarifen für grenzüberschreitende Zustellung ganz einfach vergleichen können. Die Paketzustelldienste müssen die Preise für diejenigen Dienste offenlegen, die Einzelverbraucher und Kleinunternehmen häufig in Anspruch nehmen. Die Kommission wird diese Preise auf einer speziellen Website veröffentlichen“) und der Regulierungsaufsicht („In den Fällen, in denen die Paketzustellung der Universaldienstverpflichtung unterliegt, prüfen die nationalen Regulierungsbehörden, ob die Tarife für die grenzüberschreitenden Dienste im Vergleich zu den zugrunde liegenden Kosten unverhältnismäßig hoch sind – wie sie es bereits für Postdienste tun“).¹¹⁰ Die Verordnung soll 2018 in Kraft treten und ab 2019 uneingeschränkt Anwendung finden.

¹⁰⁷ Den hier präsentierten Ergebnissen haftet sicher zumindest zum Teil eine Problematik an, die Bettina Haidinger und Christoph Hermann auch für ihre Untersuchung der Arbeitswelt der Paketzustellung schon vor zehn Jahren gesehen haben und die auch in der Einleitung schon thematisiert wurde: „Im Bereich Expressdienst/Paketzustellung haben wir keine konkreten Informationen zur selbständigen Beschäftigung erhalten, allerdings wussten unsere InterviewpartnerInnen von solchen [problematischen] Praktiken bei KonkurrentInnen. Ein Problem ist hier, dass wir nur Zugang zu Unternehmen erhielten, die einen Betriebsrat haben und deren Arbeits- und Beschäftigungsbedingungen deshalb vergleichsweise gut sind. Auch der Subunternehmer, mit dem wir gesprochen haben, gehört seinen Angaben nach zu den wenigen in der Branche, die sich an die Vorschriften halten. Interessanter wäre es allerdings zu wissen, wie es bei jenen Unternehmen zugeht, die über keine betriebliche Interessensvertretung verfügen und vermutlich arbeitsrechtliche Mindeststandards unterschreiten“ (Haidinger/Hermann 2008: 16-17). Vor diesem Hintergrund kann man natürlich auch begründet vermuten, dass viele Aspekte dieser Arbeitswelt aus der Sicht der PaketzustellerInnen wohl noch um einiges problematischer sind als in vorliegender Arbeit dargestellt.

¹⁰⁸ http://europa.eu/rapid/press-release_IP-17-5203_de.htm, 12.4.2018.

¹⁰⁹ Ebenda.

¹¹⁰ Beide Zitate, ebenda.

Für die Arbeitswelt derjenigen, die – wie hier argumentiert wurde – die Lasten der Paketzustellung ohnehin schon weitestgehend zu tragen haben, werden diese Vorschläge wohl keine Entspannungen bringen, ganz im Gegenteil, soll hier vermutet werden. Wie in so vielen Vorschlägen und geltenden Bestimmungen zum Binnenmarkt setzt die Europäische Kommission und nach erfolgter entsprechender Beschlussfassung die Europäische Union auf „Transparenz“ und Erhöhung des Wettbewerbsdruckes. Auf die Preise mag sich diese Vorgangsweise durchaus positiv auswirken, auf die Arbeitsbedingungen sicher nicht, kann hier aufgrund der bisherigen Erfahrungen in diesem Sektor mit Bestimmtheit festgehalten werden.

Wenn niedrigere Preise keine Lösung sind, dann doch vielleicht höhere, wird in der Branche hin und wieder argumentiert. Ein Beispiel: „Wenn wir bei der Haustürlieferung bleiben wollen, brauchen wir viel mehr Fahrer. Dafür muss der Job aber attraktiver werden – und das heißt vor allem: besser bezahlt. Aber dann müssen auch die Paketpreise hoch [sein], sonst arbeitet die gesamte Logistikbranche unrentabel. Es ist doch so: Die realen Kosten für den Haustürversand sind enorm hoch – und die Versandkosten müssen sich früher oder später daran anpassen.“¹¹¹ Hinter dieser Argumentation steht immer wieder die – wohl nicht so unzutreffende – Annahme, dass die Kundinnen und Kunden niedrige Preise für die Zustellung ihrer Pakete wollen, und – und jetzt kommt der absolut unzutreffende Teil der Annahme – dass deshalb die Arbeitsbedingungen in der Zustellbranche so sind wie hier dargestellt. Die Kundinnen und Kunden in der Paketzustellung müssten nur bereit sein, dafür höhere Preise zu bezahlen, dann würde sich auch die entsprechende Arbeitswelt verbessern. Nach all den Ausführungen in vorliegender Arbeit wird sofort klar, dass bei den vorherrschenden strukturellen Machtungleichgewichten zwischen den Akteuren in langen und immer länger werdenden globalen Logistikketten höhere Preise in erster Linie wohl nur einen einzigen erkennbaren Effekt zeigen würden, nämlich einen Anstieg der Gewinne bei den globalen Logistikkonzernen in der Paketzustellung!

Da sowohl niedrigere als auch höhere Preise keine wirkliche Abhilfe schaffen, sind die hier herausgearbeiteten Arbeitsbedingungen „auf den letzten Kilometern“ in der Paketzustellung über die Preise der Paketzustellung also offensichtlich nicht zu verbessern. Auch den Konsumentinnen und Konsumenten verbleibt hier damit keine wesentliche „politische“ Rolle oder Funktion zur Verbesserung dieser Bedingungen. Was bleibt?

Wenn die primäre Ursache für die herausgearbeiteten Arbeitsbedingungen in der Länge der identifizierten Wertschöpfungsketten und den dadurch ungleicher werdenden Machtstrukturen liegt, dann kann ein einigermaßen Erfolg versprechender Ansatz im Interesse der Paketzustellerinnen und -zusteller wohl nur darin liegen, diese Wertschöpfungsketten wieder zu verkürzen. Salopp geschrieben müsste der Generallösungsansatz – zumindest in der Theorie – darin bestehen, alle oder die meisten Paketzustellerinnen und -zusteller auch unter Einbeziehung der

¹¹¹ <https://www.shopanbieter.de/11991-paketkollaps-ad-letzte-meile>, 12.4.2018.

derzeit in der Branche selbständig agierenden Personen (also auch bis hin zu den Subunternehmerinnen und -unternehmer) wieder „im Konzern einzufangen!“ „Wo“ genau das sein sollte, und „wie“ das geschehen könnte, ist ja auch schon derzeit Inhalt öffentlicher, interessenpolitischer und sozialwissenschaftlicher Debatten. Dazu noch einige Anmerkungen.

Ein diesbezüglicher Vorschlag entstammt einer Mediendebatte: „Wie das aussehen könnte, wird gerade in den Niederlanden diskutiert. Dort überlegt man, eine Arbeitgeberhaftung einzuführen. Großkunden wie Amazon oder Zalando müssten dann Rede und Antwort stehen, was die Arbeitsbedingungen beim Versand betrifft – selbst wenn es sich um Sub-Sub-Sub-Unternehmer handelt.“¹¹² Dieser Ansatz ist sehr ambitioniert und sehr weitgehend, daher allerdings generell wohl nur sehr schwer umsetzbar. Angesichts der vorhandenen und permanent auch noch wachsenden Vielfalt an Online-Handelsunternehmen würde damit eine sehr zersplitterte „Verantwortlichenstruktur“ mit wenig Aussicht auf relevante Erfolge entstehen. Der Vorschlag ist allerdings insofern zu unterstützen, als damit große Online-Handelsunternehmen jedenfalls dauerhaft zumindest ethisch-moralisch unter Druck gehalten werden und so vielleicht zur einen oder anderen punktuellen Verbesserung auch hinsichtlich der Arbeitswelt der Paketzustellerinnen und -zusteller angehalten werden können.¹¹³

Im Sinne effektiver und wohl auch leichter zu erreichender Verbesserungen dieser Arbeitswelt ist wohl bei den globalen Logistikketten (und eventuell auch nationalen Postunternehmen) in der Paketzustellung anzusetzen. Hier ist die „Verantwortlichenstruktur“ sehr übersichtlich, überhaupt nicht zersplittert, es sind, wie hier gezeigt werden konnte, nur wenige verantwortliche Unternehmen auszumachen und diese sicher leichter – auch rechtlich – zu verpflichten. Mehrere Ansätze erscheinen dazu überlegenswert.

Eine erfolgversprechende diesbezügliche Möglichkeit wäre die Verlängerung von Haftungs- und Verantwortlichkeitsketten entlang der Wertschöpfungskette – ähnlich den Ansätzen, die es in der Bauwirtschaft ja schon gibt. De facto sind die Subunternehmen wirtschaftlich weitestgehend von den globalen Logistikketten abhängig, zudem wird ihre Tätigkeit – wie auch hier an einigen Beispielen gezeigt werden konnte – weitestgehend von den multinationalen Paketdiensten koordiniert. Die Einführung einer „Generalunternehmerhaftung“ analog zu Regelungen für die Baubranche in Österreich liegt deshalb nahezu förmlich auf der Hand. Wie diese in der Paketzustellung konkret aussehen könnte, welchen Umfang sie haben und was sie nicht umfassen sollte, wäre vom Bundesgesetzgeber nach entsprechenden Konsultationen und Verhandlungen mit

¹¹² <http://helpv2.orf.at/stories/1750080/index.html>, 12.4.2018.

¹¹³ Aktuelle Medienberichte zeigen allerdings eher Entwicklungen in die hier schon ausführlich beschriebene Richtung: So plane beispielsweise Amazon auch in Österreich schon ab Herbst „eine Eigenzustellung“ (Kleine Zeitung, 29.6.2018): „Dabei will Amazon die Pakete allerdings nicht selbst ausliefern. Für die Zustellung sollen vielmehr kleine und mittlere Unternehmen zuständig sein, die bis zu 40 Fahrzeuge mit Amazon-Logo betreiben können. Dafür bietet Amazon auch ein regelrechtes Starthilfe-Paket an. So will der Versandhaus-Riese die Uniformen der Mitarbeiter stellen und Lieferwagen zu attraktiven Konditionen verpachten“ (Wiener Zeitung, 29.6.2018).

den Sozialpartnern und den Stakeholdern festzulegen. Insgesamt müsste die Verantwortlichkeit der globalen Logistikkonzerne für von ihnen induzierte Entwicklungen entlang der nachfolgenden Wertschöpfungskette mit diesem Instrumentarium allerdings ganz deutlich verstärkt werden.

Höchst interessant ist in diesem Zusammenhang auch ein Urteil des Europäischen Gerichtshofes in einem Vorabentscheidungsverfahren aus Spanien. Darin ging es vorrangig um die Frage, inwieweit das nahezu weltweit agierende Unternehmen Uber ein IT-Unternehmen, ein Vermittlungsdienst oder doch ein Verkehrsdienstleister ist. Im Kontext vorliegender Arbeit sind daraus nur jene Passagen relevant, die die Rolle von Einpersonenernehmen bei Uber betreffen. Das folgende etwas längere Zitat entstammt einem Tageszeitungskommentar eines österreichischen Anwaltes dazu: „Besonders relevant ist das Urteil für jene Mietwagenfirmen, die als Ein-Personen-Unternehmen (EPU) betrieben werden ... Arbeitsrechtlich interessant im EuGH-Urteil ist vor allem ein Punkt: Uber übt einen entscheidenden Einfluss auf die Bedingungen aus, unter denen die Fahrer die Leistungen erbringen. Es setzt durch die App zumindest den Höchstpreis für die Fahrt fest, hebt den Preis beim Kunden ein, überweist einen Teil davon an den nicht berufsmäßigen Fahrer und übt eine gewisse Kontrolle über die Qualität der Fahrzeuge und deren Fahrer sowie über deren Verhalten aus, die gegebenenfalls zu ihrem Ausschluss führen könne. Für die Frage der Einstufung als Arbeitnehmer oder Selbständiger ist das wichtigste Kriterium, wie stark Übers Einfluss auf die Arbeitsbedingungen der EPUs tatsächlich ist. Die Fremdbestimmung der Leistung wird dadurch ersichtlich, dass Uber den Fahrpreis, den Tarif und die Route bestimmt und festlegt, welche Fahrzeuge verwendet werden dürfen. Weiters regelt Uber in den Rahmenverträgen mit den Fahrern, ob sich Fahrer vertreten lassen dürfen oder nicht. Über all das können Fahrer nicht selbst disponieren. Ein starkes Indiz für das Vorliegen der Arbeitnehmereigenschaft liegt vor, wenn sich Vertragspartner nicht vertreten lassen dürfen. Ein weiteres Kriterium für eine Arbeitnehmereigenschaft ist die Kontrollunterworfenheit. Angesichts der Fülle an Kontrollmechanismen haben Arbeitsrechtsexperten keine Zweifel, dass diese bei Uber vorliegt. In der digitalen Welt bewerten die Kunden ihre Fahrer, ob sie mit ihnen und der Fahrt zufrieden waren oder nicht. Bei vielen schlechten Bewertungen könnte der Fahrer gesperrt werden. Auch das spricht dafür, EPUs als Arbeitnehmer einzustufen ... Das würde Uber dazu zwingen, sein Geschäftsmodell in Österreich – zumindest bei den EPUs – ändern zu müssen. Entweder reduziert Uber seinen Einfluss auf die Fahrer massiv, oder die Fahrer werden als Arbeitnehmer angestellt.“¹¹⁴

Dieser Sachverhalt wird der aufmerksamen Leserin und dem interessierten Leser vorliegender Arbeit nun sehr vertraut vorkommen, er entspricht sehr weitgehend der Situation in der Paket-

¹¹⁴ Lukas Disarò, Der Standard, 15.1.2018.

zustellung durch Einpersonenunternehmen in der Steiermark. Und doch gibt es einen wesentlichen Unterschied: Die Steiermärkische Gebietskrankenkasse hat auf den Umstand offensichtlicher Scheinselbständigkeit in der Paketzustellung schon reagiert, und in Fällen, in denen Einpersonenunternehmen über längere Zeiträume nur einen Auftraggeber aus dem Bereich der multinationalen Logistikketten hatten, diesen Unternehmen Sozialversicherungsbeiträge vorgeschrieben.¹¹⁵ Diese wiederum haben dann begonnen, weniger einzelne Zustelltouren als vielmehr größere Zustellbereiche zu vergeben, was im Übrigen die Post auch macht.¹¹⁶ Dadurch finden sich heute in der Steiermark Einpersonenunternehmen kaum mehr an dieser vorderen Position der Subunternehmensketten. Sie werden vielmehr von jenen Subunternehmen engagiert, die die größeren Aufträge hinsichtlich der Zustellgebiete von den multinationalen Konzernen bekommen haben. Damit ist die diesbezügliche Situation in der Paketzustellung in der Steiermark noch ein wenig komplexer als bei Uber. Trotzdem liegt das Gebot der Stunde darin, die Verantwortlichkeit der multinationalen Paketdienste auch in dieser Hinsicht – und wohl auch mit gesetzlichen Maßnahmen – zu erhöhen.

Neben dieser absolut notwendigen, generellen Systemreform in der Paketzustellung soll hier noch auf einige Ansätze eher punktuellen Charakters, welche wohl mit und auch ohne Systemreform deutliche Verbesserungen für die Paketzustellerinnen und -zusteller bringen würden, verwiesen werden.

Die äußerst ambitionierte Forderung von Bettina Haidinger im Kontext der Paketzustellung „Working time shall be newly regulated and better controlled: The maximum daily amount of driving and working time should be maximum 10 hours and be valid both for employed and self-employed workers“ (Haidinger 2011: 35) hat unter den derzeit vorherrschenden politischen Rahmenbedingungen wohl keine realistische Chance auf Umsetzung. Hinsichtlich der Überstundenproblematik generell in der österreichischen Wirtschaft hat die Arbeiterkammer Oberösterreich auf Basis einer fundierten Analyse insbesondere zum Problem geleisteter, aber nicht bezahlter Überstunden ein umfangreiches Forderungsprogramm vorgelegt.¹¹⁷ Die im Folgenden genannten unternehmerischen Praktiken finden sich jedenfalls auch immer wieder im nicht so seriösen Segment der Paketzustellung in der Steiermark. „Die Gründe, warum Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer auf ihren Überstunden ‚sitzenbleiben‘, sind so unterschiedlich wie die Arbeitgeber-Methoden, um ihnen die entsprechende Bezahlung vorzuenthalten. Arbeitnehmer/-innen werden bei der Bezahlung von Überstunden und Mehrarbeitsstunden so lange vertröstet, bis die Ansprüche verfallen sind ... Viele Arbeitnehmer/-innen wagen es aus Angst um den Arbeitsplatz nicht, im aufrechten Dienstverhältnis nichtbezahlte Überstunden einzufordern, was häufig zu deren Verfall führt ... Gewisse Arbeitszeiten (z. B. Vorbereitungs- oder Abschlussarbeiten

¹¹⁵ Vgl. I12.

¹¹⁶ Vgl. I12, I20 und I21.

¹¹⁷ Vgl. dazu und zum Folgenden Arbeiterkammer Oberösterreich 2018.

nach Geschäftsschluss) werden von den Arbeitgebern gar nicht als Arbeitszeiten anerkannt ... Manche Unternehmen fälschen systematisch Arbeitszeitaufzeichnungen von Mitarbeitern/-innen zu ihren Gunsten ... Manche Unternehmen verhindern die Aufzeichnung unzulässiger Überstunden ... Manche Unternehmen verwenden sogar manipulierte Arbeitszeitaufzeichnungssoftware, die z. B. ungesetzliche Arbeitszeiten automatisch falsch erfasst ... Manche Unternehmer ändern für Teilzeitkräfte wöchentlich das Ausmaß der Arbeitszeit, um sich Mehrarbeitszuschläge zu ersparen.“¹¹⁸

Nach den hier vorgestellten Analysen wird klar, dass die Umsetzung eines derartigen Programmes gerade die Arbeitswelt der unselbständigen Paketzustellerinnen und -zusteller erheblich verbessern könnte. Im Detail fordert die Arbeiterkammer Oberösterreich u. a.: „Zur Abschreckung sollen Unternehmen für jede nichtbezahlte Über- und Mehrarbeitsstunde einen Strafzuschlag von 100 Prozent bezahlen müssen. Unternehmen sollen gesetzlich verpflichtet werden, jeder Arbeitnehmerin/jedem Arbeitnehmer unaufgefordert mit der Lohnabrechnung eine genaue Arbeitszeitaufzeichnung vorzulegen. Beweislastumkehr: Falls die monatliche Vorlage von Arbeitszeitaufzeichnungen nicht eingehalten wird, soll das Unternehmen beweisen müssen, dass die Forderung der Arbeitnehmerin/des Arbeitnehmers zu Unrecht besteht. Die systematisch falsche Arbeitszeitaufzeichnung durch ein Unternehmen soll ein Straftatbestand werden. Gleiche Zuschläge für Mehrarbeit von Teilzeitbeschäftigten wie für Überstunden für Vollzeitkräfte sollen verhindern, dass Unternehmen Arbeitnehmer/-innen gezielt nur Teilzeit beschäftigen, um Zuschläge zu sparen.“¹¹⁹

Einen wesentlichen Beitrag in diesem Kontext könnte auch eine strengere und bessere Umsetzung des ArbeitnehmerInnenschutzrechtes insbesondere durch mehr und strengere Kontrollen des Arbeitsinspektorates leisten.¹²⁰ Derzeit liegt ein Problem darin, dass es nur für das Güterbeförderungsgewerbe EU-weite verbindliche Regelungen gibt, die entsprechende digitale Zeitaufzeichnungsgeräte vorschreiben. Auf Basis dieser Rechtsgrundlage wird das Arbeitsinspektorat aktiv. Für das Kleintransportgewerbe – und dieses umfasst nahezu die Gesamtheit der Paketzustellung in der Steiermark – gibt es diese Regelungen derzeit noch nicht. Hier können die Fahrerinnen und Fahrer rechtlich vollkommen gedeckt handschriftliche Arbeits- und Fahrzeitaufzeichnungen führen, das ist oft ein „Märchenbuch“, so eine Interviewperson aus dem Arbeitsinspektorat (AI). Auch aus diesem Grund kontrolliert das AI hier kaum, es gibt keine „Kontrolleffizienz“, Kontrollen „bringen hier nichts“.¹²¹ Der ÖGB hat dazu schon wiederholt ge-

¹¹⁸ Ebenda: 4.

¹¹⁹ https://ooe.arbeiterkammer.at/service/presse/presseaussendungen/Ueberstundenklau_endlich_bekunden.html, 14.6.2018.

¹²⁰ Vgl. dazu zumindest punktuell auch Österreichischer Gewerkschaftsbund/Gewerkschaft vda o. J.: 39 und Haidinger 2011: 35-36 sowie generell auch I17.

¹²¹ I17.

fordert, dass mit „technischen“ Regelungen wie z. B. einer verpflichtenden EU-weiten Einführung des digitalen Tachographen auch bei Kleintransportern unter 3,5 Tonnen Gesamtgewicht die Einhaltung der Lenk- und Ruhezeiten besser kontrollierbar gemacht werden sollte. Diese Forderung kann hier nur nochmals bekräftigt werden.

Versucht das AI z. B. aufgrund von Anrainer- oder Nachbarschaftsbeschwerden, polizeilichen Anzeigen oder Hinweisen von AK oder ÖGB andere für Subunternehmen der Paketzustellung relevante Rechtsbestände wie beispielsweise die Evaluierung von physischen und psychischen Belastungen am Arbeitsplatz zu kontrollieren, steht es oft vor dem Problem, dass bestehende Gewerbeberechtigungen sehr schnell gelöscht werden. „Wenn man sie anschauen will, gibt es sie schon nicht mehr“¹²², meinte dazu eine Interviewperson, wohl ein weiterer Aspekt des „Kommens und Gehens“ in dieser Branche. Hier wäre zu überlegen, inwieweit nicht auch schon im Gewerbebereich – etwa durch strengere Zugangsregelungen insbesondere im Bereich des Nachweises bestimmter Befähigungen – angesetzt werden könnte, um die Unternehmensstabilität in der Paketzustellung zu erhöhen.¹²³

Ein letzter Bereich, der hier zumindest noch angedacht werden soll, ist das Öffentliche Beschaffungswesen. Auch hier könnten für die Bauwirtschaft und auch andere Wirtschaftsbereiche entwickelte Vorgangsweisen herangezogen werden, um zu überlegen, inwieweit auch im Öffentlichen Beschaffungswesen bei Paketversendungen verschiedenster Art Akzente gesetzt werden könnten, die Paketsendungen an entsprechend gute Arbeitsbedingungen koppeln oder positive Auswirkungen auf diese auszulösen im Stande wären.

¹²² Ebenda.

¹²³ Vgl. dazu insbesondere I21, in Ansätzen auch I12.

3.11 Interviewverzeichnis

(In der Branche der Paketzustellung legt, wie in vorliegender Arbeit deutlich wurde, kaum jemand großen Wert darauf, mit einem freiberuflichen Sozialwissenschaftler im Auftrag der Arbeiterkammer über die dort vorherrschenden Arbeitsbedingungen zu reden. Wenn es trotzdem zu Interviews kam, dann oft nur unter Zusicherung weitestgehender Anonymität. Zur Aufrechterhaltung dieses deutlich eingeforderten hohen Levels an Anonymität erfolgen alle Angaben in dieser Liste, auch dort wo auf diese Anonymität nicht explizit bestanden wurde, in geschlechtsneutraler Form.)

I1: GewerkschaftssekretärIn (vida), 29.1.2018.

I2: Arbeiterkammer-RechtsreferentIn, 6.2.2018.

I3: Arbeiterkammer-AbteilungsleiterIn, 7.2.2018.

I4: Betriebsrat/Betriebsrätin Paketdienst, 9.2.2018.

I5: PersonalvertreterIn Post AG, PersonalvertreterIn Post AG, 12.2.2018, 15.2.2018 und 28.3.2018.

I6: Arbeiterkammer-AbteilungsleiterIn, 13.2.2018 und 20.2.2018.

I7: GewerkschaftssekretärIn (gpa-djp), 14.2.2018.

I8: Betriebsrat/Betriebsrätin Paketdienst, 14.2.2018.

I9: Arbeiterkammer-RechtsreferentIn, 15.2.2018.

I10: NiederlassungsleiterIn-Arbeitskräfteüberlassungsunternehmen, 22.2.2018.

I11: Betriebsrat/Betriebsrätin Paketdienst, 26.2.2018.

I12: Wirtschaftskammer-SpartenreferentIn, 20.3.2018 und 28.3.2018.

I13: Online-HandelskundIn, Online-HandelskundIn, 20.3.2018 und 24.3.2018.

I14: HandelskundIn, 20.3.2018.

I15: Mittleres Management Post AG, 6.4.2018.

I16: Unselbständig beschäftigte/r Paketzusteller/in bei Subunternehmen, 11.4.2018.

I17: AbteilungsleiterIn Arbeitsinspektorat, 23.4.2018.

I18: Unselbständig beschäftigte/r Paketzusteller/in bei Subunternehmen, 4.5.2018.

I19: Paketzusteller/in Post AG, 7.6.2018.

I20: SubunternehmerIn, 12.6.2018.

I21: SubunternehmerIn, SubunternehmerIn, 12.6.2018.

3.12 Literatur

Adam, Georg 2016: Arbeitsbeziehungen in liberalisierten Wirtschaftsbereichen in Österreich, FORBA Endbericht, Wien.

Adam, Georg 2017: Die Arbeitsbeziehungen in liberalisierten Wirtschaftsbereichen in Österreich im Vergleich, in: *Wirtschaft und Gesellschaft* 1, 65–98.

Arbeiterkammer Oberösterreich 2018: Jede fünfte Überstunde unbezahlt! AK fordert härtere Strafen gegen „schwarze Schafe“, Presseunterlage, Linz.

Brandt, Torsten/Drews, Kathrin/Schulten, Thorsten 2007: Liberalisierung des deutschen Postsektors – Auswirkungen auf Beschäftigung und Tarifpolitik, in: *WSI Mitteilungen* 5, S 266–273.

Brand, Torsten/Schulten, Thorsten 2008: Liberalisierung und Privatisierung öffentlicher Dienstleistungen und die Erosion des Flächentarifvertrags, in: *WSI Mitteilungen* 10, S 570–576.

Brandt, Torsten/Hermann, Christoph 2012: Between Former Monopolists and New Competitors. Fragmentation and Deterioration of Employment Conditions in Postal Services, in: Hermann, Christoph/Flecker, Jörg (Eds.): *Privatization of Public Services. Impacts for Employment, Working Conditions, and Service Quality in Europe*, New York und London, S 55–73.

Dieke, Alex Kalevi/Bender, Christian/Campbell Jr., James I./Cohen, Robert H./Müller, Christine/Niederprüm, Antonia/de Streeel, Alexandre/Thiele, Sonja/Zanker, Claus 2013: *Main Developments in the Postal Sector (2010-2013)*, WIK-Consult, Bad Honnef.

Dieke, Alex/Hillebrand, Annette/Joyce, Colum/Niederprüm, Antonia 2014: *Design and development of initiatives to support the growth of e-commerce via better functioning parcel delivery systems in Europe*, WIK-Consult GmbH, Bad Honnef.

DPD Austria GmbH 2014: *DPD übernimmt Verantwortung*, o. O.

Flecker, Jörg 2016: Leistung und Inklusion in kommerzialisierten Dienstleistungen und fragmentierter Beschäftigung, in: *Österreichische Zeitschrift für Politikwissenschaft* 1, 37–49.

Flecker, Jörg/Krenn, Manfred/Tschernitz, Maria 2014: Der dreifache Bezug zur Arbeit – Transformation öffentlicher Dienste und berufliche Identität, in: *Österreichische Zeitschrift für Soziologie* 3, S 199–219.

Haidinger, Bettina 2011: *SODIPER Research Report Austria*, Wien.

Haidinger, Bettina 2012: *On the move in Global Delivery Chains: Labour Relations and Working Conditions in the Parcel Delivery Industries of Austria, Germany, the Czech Republic and Hungary*. SODIPER Synthesis Report, Wien.

Haidinger, Bettina 2015: Organizing peripheral workers in parcel delivery and postal services, in: Drahekoupil, Jan (Ed.): The outsourcing challenge. Organizing workers across fragmented production networks, Brussels, S 199–216.

Haidinger, Bettina/Flecker, Jörg 2015: Positioning Labour in Service Value Chains and Networks: The Case of Parcel Delivery, in: Newsome, Kirsty/Taylor, Phil/Bair, Jennifer/Rainnie, Al (Eds.): Putting Labour in its Place. Labour Process Analysis and Global Value Chains, Basingstoke, S 64–82.

Haidinger, Bettina/Hermann, Christoph 2008: Beschäftigungsverhältnisse bei den neuen Postdienstleistern, FORBA-Forschungsbericht 4, Wien.

Hausmann, Ludwig/Herrmann, Nils-Arne/Krause, Jan/Netzer, Thomas 2014: Same-day delivery: The next evolutionary step in parcel logistics, <http://www.mckinsey.com/industries/travel-transport-and-logistics/our-insights/same-day-delivery-the-next-evolutionary-step-in-parcel-logistics?cid=eml-web>, 30.1.2018.

Heck, Ines 2018: Branchenanalyse Paketzustellung Steiermark, unveröffentlichtes Manuskript, Graz.

Hermann, Christoph 2008: Durch Privatisierung zum Ausnahmefall: Zersplitterung und Fragmentierung der Arbeitsbeziehungen in öffentlichen Dienstleistungen in Österreich, FORBA Schriftenreihe 1, Wien.

Hermann, Christoph 2009: Die Liberalisierung des österreichischen Postmarktes, neue Unternehmensstrategien und die Folgen für Beschäftigung und Arbeitsbedingungen, in: Wirtschaft und Gesellschaft 2, S 237–255.

Hermann, Christoph 2014: Die Liberalisierung der europäischen Postmärkte und die Folgen für die Arbeits- und Beschäftigungsbedingungen, FORBA Forschungsbericht, Wien.

Hermes, Vera 2013: Turbulente Zeiten für Paketzusteller, in: *acquisa* 3, S 44–47.

Heschl, Franz 2009: „Der Druck auf den Baustellen wird immer gewaltiger“. Auswirkungen des europäischen Integrationsprozesses auf die Bauwirtschaft im steirischen Grenzland, Wien.

Hirschfeld, Karin 2013: Countdown zum Kunden, in: *Mitbestimmung* 12, S 16–19.

Hofbauer, Ines 2006: Liberalisation, privatisation and regulation in the Austrian postal services sector. Austrian Country Report, FORBA Research Report 19, Wien.

Holst, Hajo 2015: Europäisierung als institutionelle Einbettung – Finanzialisierte multinationale Konzerne und die Arbeitsbeziehungen im europäischen Paketsektor, in: Pernicka, Susanne (Hg.): Horizontale Europäisierung im Feld der Arbeitsbeziehungen, Wiesbaden, S 151–182.

Holst, Hajo/Singe, Ingo 2013: Ungleiche Parallelwelten – Zur Organisation von Arbeit in der Paketzustellung, in: *Arbeits- und Industriesoziologische Studien* 2, S 41–60.

Holst, Hajo/Singe, Ingo 2017: Arbeiten in Parallelwelten – Externalisierung und Informalisierung von Arbeit in der Paketzustellung, in: Holst, Hajo (Hg.): *Fragmentierte Belegschaften. Leiharbeit, Informalität und Soloselbständigkeit in globaler Perspektive*, Frankfurt und New York, S 165–190.

Kieser, Albrecht 2014: Die Ausgelieferten: Alltag aus Schweiß und Tränen, in: Wallraff, Günter (Hg.): *Die Lastenträger. Arbeit im freien Fall – flexibel schufteten ohne Perspektive*, Köln, S 167–188.

Mau, Kristina/Wagner, Constantin/Pfeuffer, Andreas/Tschernitz, Maria 2014: Transformationen der österreichischen, deutschen und schweizerischen Post. Zu Fragmentierungsprozessen und deren Auswirkungen auf die Beschäftigten, in: Flecker, Jörg/Schultheis, Franz/Vogel, Berthold (Hg.): *Im Dienste öffentlicher Güter. Metamorphosen der Arbeit aus der Sicht der Beschäftigten*, Berlin, S 187–214.

Moser, Hermann 2011: Neue Beschäftigungsverhältnisse und die Lage der ArbeitnehmerInnen. Die Effekte von Liberalisierung und Flexibilisierung am Beispiel der österreichischen Post, Masterarbeit, Karl-Franzens-Universität Graz.

Österreichische Post AG 2017: Geschäftsbericht 2016, Wien.

Österreichische Post AG 2018: Geschäftsbericht 2017, Wien.

Österreichischer Gewerkschaftsbund/Gewerkschaft vida o. J.: *Precarious working conditions in the parcel services: To take a stand and deliver our message*. Union brochure of the SODIPER project, Wien.

Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH (RTR-GmbH) 2017: *RTR Post Monitor. Jahresbericht 2016*, Wien.

Singe, Ingo 2014: Informality in German Parcel Delivery, in: *Journal für Entwicklungspolitik* 4, S 90–110.

Stiftung Warentest 2014: *Paketdienste. Schnell, aber ruppig*, Heft 12, S 76–87.

Verein für Konsumenteninformation/Hager, Walter 2018: *Paketdienste Praxistest*. Zusammenfassung, unveröffentlichtes Manuskript, Wien.

vida – Austria 2011: *National State-of-the-art Report Austria*, [SODIPER], Wien.

Wallraff, Günter 2014: *Postscriptum*, in: Wallraff, Günter (Hg.): *Die Lastenträger. Arbeit im freien Fall – flexibel schufteten ohne Perspektive*, Köln, S 278–289.

Wallraff, Günter 2015: Des Anderen Last. Als Paketfahrer bei GLS, in: Wallraff, Günter: Aus der schönen neuen Welt. Expeditionen ins Landesinnere, Köln, S 7–31.

4. Versand, Lieferung und Zustellung in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen relevanter Online-Handelsunternehmen in Österreich. Eine Dokumentation (Franz Heschl, September 2018)

4.1 Einleitung

Der Online-Handel boomt, nahezu täglich wird von neuen diesbezüglichen Verkaufsrekorden in unterschiedlichsten Medien berichtet. Konsumentinnen und Konsumenten bestellen auch in der Steiermark neue und gebrauchte Waren immer öfters online, bei kommerziellen Online-Anbietern oder privaten Anbieterinnen und Anbietern auf verschiedensten Internetplattformen, welche ihren Sitz im In- und Ausland haben. Der Trend in diese Richtung ist aus gegenwärtiger Sicht unumkehrbar, enorme Wachstumsraten sind für diesen Bereich auch für die Zukunft zu erwarten. „Digitalisierung“ der Wirtschaft umfasst insbesondere auch diesen Aspekt des gegenwärtigen Wirtschaftslebens, soll hier nochmals in Erinnerung gerufen werden.

Die Arbeiterkammer Steiermark trägt diesen Entwicklungen Rechnung. Sie publiziert 2018 einige Überlegungen zu den unterschiedlichsten Aspekten des Online-Handels. Der hier vorliegende Anhang ist ein Teil dieser Aktivitäten: Dargestellt werden darin ausschließlich die in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) von in Österreich relevanten Online-Handelsunternehmen auffindbaren Bestimmungen zu Versand, Lieferung und Zustellung bestellter Waren. Diese Bestimmungen sollen hier im Wesentlichen systematisch dokumentiert und kurz kommentiert werden, alle weiteren Bestimmungen in den oft sehr umfangreichen AGB sind hier von keinerlei Interesse. Zur notwendigen Präzisierung dieses Vorhabens sind schon einleitend noch einige wenige Hinweise und Klarstellungen notwendig.

Hinsichtlich der inhaltlichen Struktur dieses Anhanges ist festzuhalten, dass zunächst einige eher punktuelle Anmerkungen zur Auswahl der in die Untersuchung einbezogenen Online-Handelsunternehmen und damit auch derer Allgemeiner Geschäftsbedingungen gemacht werden. Im darauffolgenden Abschnitt werden einige systematische Schlüsse zu den Inhalten dieser vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen gezogen. Die eigentliche Dokumentation der hier interessierenden einschlägigen Bestimmungen zu Versand, Lieferung und Zustellung erfolgt in den anschließenden umfangreichen „Materialien“, die damit durchaus den Charakter eines „Hauptteiles“ dieses Anhanges haben. Äußerst kurze Hinweise auf relevante Literatur schließen vorliegenden Text ab.

Es ist weitgehend üblich, im Online-Handel zumindest drei Formen vorfindbarer „Handelsbeziehungen“ und damit auch „Typen“ zugestellter Pakete zu unterscheiden. „B2B“-Pakete sind solche, die von einem Unternehmen zu einem anderen Unternehmen (Business to Business) versendet werden, auch der Ausdruck „Geschäftskundensegment“ wird dafür immer wieder verwendet. „B2C“-Pakete sendet ein Unternehmen zu seinen Kunden (Business to Consumer). In

diesen Bereich fällt klassischerweise die überwiegende Mehrzahl der im Online-Handel versendeten Pakete. Auch der Ausdruck „Privatkundensegment“ ist dafür in der Branche nicht unüblich. „C2C“-Pakete sind schließlich jene, die von Privatpersonen oder Konsumenten zu anderen Konsumenten oder Privatpersonen – durchaus auch zu kommerziellen Zwecken – (Consumer to Consumer) versendet werden. Wenngleich vorliegende Arbeit Teil eines umfangreicheren Forschungsprogrammes zu den unterschiedlichsten Aspekten des Online-Handels ist, interessieren hier ausschließlich „B2C“-Handelsbeziehungen oder „B2C“-Pakete. Wie auch im folgenden Abschnitt noch präzisiert werden wird, wurden hier nur jene Bestimmungen zu Versand, Lieferung und Zustellung aus den AGB von Online-Handelsunternehmen dokumentiert, die sich explizit auf Konsumentinnen und Konsumenten als relevante „Handels- oder GeschäftspartnernInnen“ beziehen, damit also explizit auf das „B2C“-Segment des Online-Handels.

Hinsichtlich der methodischen Vorgangsweise wurde ein äußerst einfacher Zugang gewählt. Die empirische Grundlage sämtlicher hier vorfindbarer Aussagen und Schlussfolgerungen bilden die in den Materialien dokumentierten einschlägigen Textauszüge aus den auf den Webseiten der ausgewählten Online-Handelsunternehmen im Erhebungszeitraum zwischen 18. und 20. Juli 2018 vorfindbaren Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Ergebnisse aus der sozialwissenschaftlichen Literatur zum Online-Handel liegen zur hier interessierenden Fragestellung nach den spezifischen Festlegungen zu Versand, Lieferung und Zustellung kaum vor, deshalb konnte auch in keinem relevanten Ausmaß auf sie zurückgegriffen werden. Nur einige wenige, vom Charakter her eher „punktuelle“ Bezugnahmen auf vorliegende Literatur finden sich daher in den nächsten Abschnitten.

Hinzuweisen ist auch darauf, dass die vorliegende Dokumentation doch in einem deutlichen Bezug zu einer weiteren Arbeit zu sehen ist, die im Rahmen des vorhin skizzierten Arbeitsschwerpunktes der Arbeiterkammer Steiermark zum Online-Handel entstanden ist. In Heschl (2018) wird eine umfangreiche Analyse der Arbeitsbedingungen und der Arbeitswelt in der Paketzustellung in der Steiermark geboten. Diese Arbeitswelt ist in ihrer gegenwärtig vorfindbaren Form zu einem erheblichen Teil eben auch durch die eingangs erwähnten „rasanten“ Entwicklungen im Bereich des B2C-Segmentes des Online-Handels entstanden. Wenn hier also die Bestimmungen zu Versand, Lieferung und Zustellung in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen wichtiger österreichischer Online-Handelsunternehmen dargestellt werden, so geschieht dies immer auch vor dem Hintergrund oder mit einem Seitenblick auf dadurch möglicherweise ausgelöste Entwicklungen in der Arbeitswelt der Paketzustellung.

Im Text finden sich weitgehend männliche und weibliche Sprachbezeichnungen. Hinsichtlich der Akteure und Akteurinnen im Online-Handel erscheint dies dem Autor als eine absolut gebotene Selbstverständlichkeit. Von dieser Form der weitgehend geschlechtsneutralen Sprachverwendung wird nur in jenen Fällen abgegangen, wo es sich um Zitate aus in dieser Hinsicht

weniger sensibel gestalteten Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Online-Handelsunternehmen handelt.

4.2 Auswahl der Unternehmen

In die hier zu präsentierenden Überlegungen und die umfassende Dokumentation wurden in Summe die AGB von zwanzig Online-Handelsunternehmen einbezogen, die für den Online-Handel in Österreich in unterschiedlichster Form relevant sind. Im Folgenden sind diese 20 Unternehmen alphabetisch entsprechend ihrer allgemein weithin bekannten umgangssprachlichen „Internetnamen“ angeführt:

- amazon.de
- billa.at
- conrad.at
- cyperport.at
- eduscho.at
- electronic4you.at
- e-tec.at
- hervis.at
- interspar.at
- mediamarkt.at
- moebelix.at
- obi.at
- ottoversand.at
- palmers.at
- quelle.at
- saturn.at
- thalia.at
- universal.at
- xxxlutz.at
- zalando.at

Hinsichtlich dieser Auswahl an Unternehmen sind nun noch einige Erläuterungen angebracht. In 19 von 20 Fällen handelt es sich insofern um „österreichische“ Unternehmen, als sie für ihre Kundinnen und Kunden in Österreich zumindest eine eigene „.at“-website betreiben, auch wenn ihre tatsächlichen Geschäftsaktivitäten – wie etwa die Lagerung und der Versand von Waren – außerhalb Österreichs stattfinden. Das Versandhandelsunternehmen „Amazon“ betreibt keine österreichische Webseite, hier kaufen die Kundinnen und Kunden aus Österreich auf der auch für die Bundesrepublik Deutschland relevanten Internetseite. Trotz der Einschränkung der Unternehmensauswahl in dieser Arbeit auf im hier erläuterten Sinne „österreichische“ Unternehmen wurde „Amazon“ aus anderen – im Folgenden schnell klarwerdenden – Überlegungen in das Forschungssample miteinbezogen.

Der zweite Aspekt der Auswahl betraf die Umsatzstärke der auszuwählenden Online-Handelsunternehmen: Es finden sich in dieser Liste ausschließlich die am österreichischen Markt umsatzstärksten Unternehmen. Die Grundlage für die Auswahl bildeten diverse Listen und Aufstellungen, die im Internet, in Tageszeitungen und in anderen Medien leicht zugänglich sind.

Darüber hinaus wurde auf einen „passenden Branchenmix“ geachtet, also auf eine Branchenstruktur, die den vorhandenen Konsumgewohnheiten der Online-Handelskundinnen und -kunden in Österreich weitgehend entspricht. Auch dazu sind Informationen sehr leicht einzuholen, beispielsweise in den aktuellen einschlägigen Arbeiten von Gahleitner/Lacina (2017a) und (2017b) oder Gittenberger/Ziniel (2018). Ein weiteres Auswahlkriterium, welches zumindest weitgehend im Kontext der Branchenstruktur beachtet werden kann, bestand darin, dass sowohl Universalversender als auch Spezialversender enthalten sein sollten.

Zudem wurde nur der Umsatz mit physischen Gütern – im umgangssprachlichen Sinne also „Waren“ – berücksichtigt. Der Online-Handel mit digitalen Gütern wie Apps und Streaming-Diensten ist deshalb ebenso nicht enthalten wie der Online-Handel mit Dienstleistungen durch Anbieter wie z. B. booking.com oder trivago.at. Dieser Aspekt hinsichtlich der Auswahlkriterien in vorliegender Dokumentation liegt insofern schlüssig auf der Hand, als es in den letzten hier genannten Fällen ja zu keiner physischen Übergabe eines erworbenen Gutes zwischen Online-Handelsunternehmen und Konsumentinnen und Konsumenten kommt, gerade die hier interessierenden Aspekte des Versandes, der Lieferung und der Zustellung also irrelevant sind.

Zu begründen bleibt dann noch, warum sich sehr „marktmächtige“ Unternehmen wie ebay.at oder willhaben.at nicht in dieser Auswahl befinden. Diese Unternehmen sind von ihrem grundsätzlichen Unternehmenscharakter oder -zweck her eher „Internetvermittlungsplattformen“ als klassische Online-Händler im B2C-Bereich. Entstanden sind diese Plattformen, um Vermittlungsdienstleistungen vorwiegend aber nicht ausschließlich im Bereich des Gebrauchtgüterhandels zwischen Konsumentinnen und Konsumenten – also C2C-Geschäfte – zu organisieren. Nach wie vor besteht ein großer Teil ihres Umsatzes darin. Im C2C-Bereich spielen Versand-, Lieferungs- und Zustellbedingungen in Allgemeinen Geschäftsbedingungen allerdings keine Rolle; Versand, Lieferung und Zustellung organisieren sich hier die Vertragspartnerinnen und -partner im jeweiligen Anlassfall eines Kaufes weitgehend selbständig. Aus diesem Grund wurden diese Internetplattformen nicht in die vorliegende Dokumentation einbezogen, auch wenn es unübersehbar ist, dass immer mehr Online-Handelsunternehmen dazu übergehen, ihre Waren auch auf den genannten Internetplattformen Konsumentinnen und Konsumenten anzubieten. Zukünftig werden diese Plattformen damit auch im B2C-Bereich verstärkte Relevanz erlangen.

4.3 Zentrale Ergebnisse

Die im folgenden Abschnitt dokumentierten Bestimmungen bzw. Festlegungen zu Versand, Lieferung und Zustellung in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der vorhin genannten zwanzig „österreichischen“ Online-Handelsunternehmen sollen hier nun einer ein wenig systematischeren Analyse unterzogen und deren Inhalte zumindest kurz kommentiert werden.

AGB enthalten in der Regel – und so ist es weitgehend auch im B2C-Segment des Online-Handels – eine Fülle von Festlegungen zu den unterschiedlichen Aspekten der geschäftlichen Beziehungen zwischen den Unternehmen einerseits und den Konsumentinnen und Konsumenten als Kundinnen und Kunden andererseits. Idealtypischerweise – und für den Online-Handel auch empirisch nachweisbar – finden sich darin etwa die absolut üblichen Bestimmungen zu Vertragsabschluss, Widerrufs- und Gewährleistungsfragen, Modalitäten der Bezahlung, Fragen der Haftung oder des anwendbaren Rechts und des Gerichtsstandes, Bestimmungen zum Datenschutz usw. All diese Aspekte spielen in dieser Dokumentation keine Rolle, hier interessieren ausschließlich die Bestimmungen zu Versand, Lieferung und Zustellung gekaufter Waren. Wie auch schon in der Einleitung und im Abschnitt zur Unternehmensauswahl angedeutet, entsteht eben nur beim Online-Handel von Waren die Notwendigkeit der physischen Verbringung gekaufter Güter von den verkaufenden Unternehmen zu den kaufenden Konsumentinnen und Konsumenten. Nur in diesem Kontext sind also die Bestimmungen zu Versand, Lieferung und Zustellung in AGB, die in dieser Arbeit ausschließlich von Interesse sind, relevant.

Inhaltlich geht es dabei um eine Reihe von Bestimmungen in AGB, die gerade auch aus der Perspektive der Konsumentinnen und Konsumenten von explizitem Interesse sind und die daneben – so sei hier nochmals angemerkt – zumindest implizit oder ansatzweise auch Einfluss auf die Arbeitswelt in der Paketzustellung haben. Dazu gehören etwa unterschiedliche Systeme und Höhen der Versandkosten (Einzelverrechnung, Rabatte, Versandkostenübernahme durch versendende Unternehmen, etc.), Festlegungen zu Lieferzeiten, komplexere Bestimmungen zu den Lieferbedingungen und den relevanten Zustellmodalitäten, Festlegungen zur Sicherheit oder „Qualität“ des Versandes bzw. der Lieferung und Zustellung und Bestimmungen zur Verteilung der Risiken während des gesamten Vorganges der physischen Verbringung online bestellter bzw. gekaufter Waren. Die Bestimmungen zu Rückgabe- oder Umtauschmöglichkeiten werden hier nicht erläutert, da sie sich insbesondere ihrem rechtlichen Wesen oder Gehalt nach zum einen deutlich von den hier interessierenden Bestimmungen unterscheiden und zum andern auch deutlich andere Aspekte in der Arbeitswelt der Paketzustellung betreffen.

Schon ein erster grober oder cursorischer Überblick über die zwanzig hier ausgewählten Allgemeinen Geschäftsbedingungen zeigt, dass sich trotz zum Teil textlich sehr umfangreicher AGB nur erstaunlich wenige Bestimmungen oder Festlegungen zu Versand, Lieferung und Zustellung

bestellter bzw. gekaufter Waren finden! Die auffindbaren Bestimmungen können einigermaßen systematisch wie folgt zusammengefasst oder ansatzweise kategorisiert werden.

In 13 der 20 in die Dokumentation einbezogenen AGB finden sich explizite Hinweise auf das mögliche geografische Versandgebiet, in 7 finden sich dazu keine Hinweise. Die vorhandenen Bestimmungen sind oft in geografischer Hinsicht relativ allgemein gehalten – „Sofern nicht anders vereinbart, erfolgt die Lieferung an die vom Besteller angegebene Lieferadresse“ (AGB-1); „Lieferungen erfolgen an die vom Kunden mitgeteilte Lieferadresse“ (AGB-6) – oder beziehen sich auf konkrete geografische Einheiten: „Eine Lieferung erfolgt nur innerhalb Österreichs“ (AGB-5); Bestellungen und Lieferungen sind grundsätzlich nur innerhalb Österreichs möglich“ (AGB-13, AGB-15 und AGB-18); „Wir versenden die Waren ausschließlich an Lieferadressen innerhalb Österreichs“ (AGB-19); „Eine Zustellung in andere Länder als Österreich und die Bundesrepublik Deutschland ist nicht möglich“ (AGB-9). In einem Fall erfolgt eine sehr detaillierte Festlegung zum Versandgebiet: „Die Zustellung der bestellten Produkte erfolgt per Botendienst österreichweit, außer nach 6691 Jungholz, 6991 Riezlern, 6992 Hirscheegg und 6993 Mittelberg. Beliefert werden alle Adressen, die über einem fest befahrbaren Weg mit dem Liefertransporter erreicht werden können“ (AGB-2).

Bezüglich der Versandkosten finden sich in allen zwanzig AGB Festlegungen. Im Wesentlichen sind hinsichtlich dieser Bestimmungen zwei Modelle festzumachen: In 10 der 20 AGB werden die Versandkosten und die Versandkostenssysteme explizit festgelegt, in 8 Fällen erfolgt zumindest ein Hinweis darauf, dass die tatsächliche Höhe der anfallenden Versandkosten an jeweils spezifischen Stellen des Online-Bestellvorganges eingesehen werden kann. In zwei Fällen findet sich nur ein äußerst cursorischer – und aus Sicht von Konsumentinnen und Konsumenten wohl kaum zufriedenstellender – Hinweis auf anfallende Versandkosten.

Innerhalb des ersten Modells expliziter Kostenfestlegungen sind wiederum drei vorfindbare Varianten zu unterscheiden. In einem Fall werden die Versandkosten vom Online-Handelsunternehmen weitgehend getragen – „Die Versandkosten, außer bei Expressversand, übernehmen wir für Sie“. Allerdings: „Für den Versand besonders sperriger, schwerer oder wertvoller Artikel können abweichende Versandgebühren gelten, die wir während des Verkaufs für jedes Produkt einzeln auf der Produktdetailseite und auf der Bestellseite angeben“ (AGB-20).

In der zweiten Variante werden einfache, aber explizite Festlegungen getroffen. Einige Beispiele: „Die Zustellgebühr beträgt EUR € 2,99 oder EUR 4,99 pro Zustellung, abhängig vom Lieferort und vom gewählten Zeitfenster“ (AGB-2); „Für Bestellungen bei einem Warenwert unter € 69,- (inkl. MwSt.) berechnet [Firmenname] Versandkosten in der Höhe von € 5,95 (inkl. MwSt.). Ab einem Bestellwert von € 69,- (inkl. MwSt.) werden keine Versandkosten verrechnet“ (AGB-3); „Bei [Firmenname] zahlen Sie in der Regel eine Versandkostenbeteiligung in der Höhe von € 4,95. Hierdurch werden die anfallenden Kosten für Porti/Frachten und Verpackung nur

teilweise abgedeckt, den Rest übernehmen wir. In Ausnahmefällen müssen wir eine höhere Pauschale in Rechnung stellen. Diese wird entsprechend bei der Online-Bestellung ausgewiesen ... Ab € 20 ist die Bestellung versandkostenfrei“ (AGB-5); „Die Hauszustellung an eine Lieferadresse in Österreich ist ab einem Bestellwert von Euro 100,00 inklusive der gesetzlichen Mehrwertsteuer gratis ...“ (AGB-9); „Lieferkosten je Bestellung und Lieferanschrift: Für Artikel mit Paketlieferung zahlen Sie € 5,95. Paketlieferungen mit einem Warenwert ab € 75,- werden versandkostenfrei zugestellt. Für Artikel, die wegen ihrer Sperrigkeit oder ihres Gewichtes per Spedition geliefert werden, berechnen wir unabhängig vom Warenwert eine Speditionsgebühr von € 34,99“ (AGB-13, vgl. dazu auch AGB-15 und AGB-18).

Die dritte Variante ist durch eher komplexere und differenzierte Versandkostenysteme mit jeweils explizit ausgewiesenen Versandkosten gekennzeichnet. Ein Online-Handelsunternehmen aus dem Elektronikbereich differenziert seine Versandkosten etwa nach Gewicht und Größe zu versendender TV-Geräte. Aus einer Tabelle in den AGB sind dann die dafür anfallenden Versandkosten zwischen 6,99 EUR und 59,99 EUR zu entnehmen (vgl. AGB-6). Ein Sportartikelhandelsunternehmen bildet insbesondere nach der Größe der zu versendenden Objekte fünf „Standardkategorien“ mit Versandkosten zwischen 5,95 EUR und 39,95 EUR. Für über diese Festlegungen hinsichtlich der Größe hinausgehende zu versendende Waren werden weitere Festlegungen getroffen (vgl. AGB-8).

Im zweiten feststellbaren Modell werden, wie erwähnt, in den AGB keine expliziten Festlegungen zu Versandkosten getroffen, sondern Hinweise darauf gegeben, wo derartige explizite Bestimmungen von den – potenziellen – Kundinnen und Kunden im Laufe des Bestellvorganges gefunden werden können. Einige Beispiele: „Bei Online-Bestellungen werden die Liefer-, Versand- und Verpackungskosten vor Abgabe der verbindlichen Bestellung im Einkaufswagen ausgewiesen“ (AGB-3); „Falls der Versand nicht kostenfrei erfolgt, werden die gewichtsabhängigen Versandkosten im Bestellabschluss dargestellt“ (AGB-7); „Die Versandkosten sind in den im Onlineshop angegebenen Preisen nicht enthalten und vom Kunden zu tragen. Die derzeit gültigen Versandkosten im Inland und Ausland entnehmen Sie bitte den Hilfe&FAQ. Die jeweiligen Versandkosten sind vor Vertragsschluss im Warenkorb und danach in einer an den Kunden übersendeten Vertragsbestätigung ersichtlich“ (AGB-9); „Auch über die Höhe der Versandkosten werden Sie im Rahmen des Bestellvorgangs informiert“ (AGB-12); „Die Preise gelten zum Zeitpunkt der Bestellung inklusive gesetzlicher MwSt., zuzüglich aller mit dem Versand entstehenden Spesen (Versandkosten, Aufschlag zu etwaigen Mindestbestellwerten). Sie sind vor Vertragsschluss im Warenkorb und danach in einer, an den Kunden übersendeten Vertragsbestätigung ersichtlich ... Die Versandkosten entnehmen Sie bitte dieser Aufstellung [Unternehmenswebsite]“ (AGB-14); „Für jede Lieferung fällt zusätzlich die dem Kunden vor Abgabe seiner Bestellung im Online-Shop mitgeteilte Versandgebühr an“ (AGB-19).

Nur äußerst selten finden sich in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen konkrete Angaben dazu, wer, d. h. konkret, welches Unternehmen (Versand- oder Paketdienstleister) mit der Lieferung und Zustellung der bestellten Ware beauftragt wird. Nur in einem einzigen Fall der hier dokumentierten zwanzig AGB findet sich dazu eine Wahlmöglichkeit. Diese bietet ein Online-Handelsunternehmen aus der Elektronikbranche: „Die Lieferung erfolgt wahlweise per: Post oder Spedition ‚Gebrüder Weiss‘“ (AGB-6). Nur in einem weiteren einzigen Fall findet sich diese exakte Festlegung: „Die Lieferung erfolgt per DPD“ (AGB-14). In fünf weiteren Fällen erfolgen sehr allgemeine und für die Kundinnen und Kunden wenig aussagekräftige Festlegungen zu den den Versand durchführenden Unternehmen: „Die Versendung der Ware erfolgt an die von Ihnen angegebene Lieferanschrift mit Paketdienst, Post oder Spedition“ (AGB-7); „Die Lieferung erfolgt jeweils durch den entsprechenden Logistikpartner ...“ (AGB-9); „Die Lieferung der bestellten Ware bzw. Leistung erfolgt innerhalb der angegebenen Lieferfrist per Postversand oder Hauszustellung durch uns oder eine von uns beauftragte Spedition“ (AGB-11); „Bestellte Ware liefern wir entweder selbst oder unter Beauftragung von Dritten an die Ihrerseits angegebene Lieferanschrift“ (AGB-12); „Die Lieferung der bestellten Waren und Leistungen erfolgt per Postversand oder Lkw durch uns, unsere Erfüllungsgehilfen oder durch eine von uns beauftragte Spedition“ (AGB-19). In den dreizehn übrigen AGB finden sich dazu keinerlei Festlegungen.

Ähnlich „karg“ und aus Sicht der Konsumentinnen und Konsumenten wohl wenig brauchbar oder aussagekräftig sind die in 13 der 20 ausgewählten AGB aufzufindenden Festlegungen zu den Lieferzeiten oder Lieferterminen. Systematische Unterscheidungen in unterschiedliche Modelle oder „Varianten“ lassen sich dabei kaum ausmachen, was alle diese Festlegungen kennzeichnet, ist ein erheblich hohes Ausmaß an Vagheit und Unbestimmtheit, wie die folgenden ausgewählten beispielhaften Auszüge zeigen: „Wir weisen darauf hin, dass sämtliche Angaben zu Verfügbarkeit, Versand oder Zustellung eines Produktes lediglich voraussichtliche Angaben und ungefähre Richtwerte sind. Sie stellen keine verbindlichen bzw. garantierten Versand- oder Liefertermine dar, außer wenn dies bei den Versandoptionen des jeweiligen Produktes ausdrücklich als verbindlicher Termin bezeichnet ist“ (AGB-1); „Sofern nicht etwas anderes vereinbart wurde, erfolgt die Lieferung innerhalb von 5 Tagen, spätestens aber innerhalb von 30 Tagen“ (AGB-3); „Die Lieferzeit von als ‚sofort lieferbar‘ gekennzeichneten Waren beträgt 1-3 Werktagen. Bei Artikeln mit Speditionsversand beträgt die Lieferzeit 2-5 Werktagen ... Wir liefern jedenfalls innerhalb der gesetzlichen Frist von 30 Kalendertagen“ (AGB-6); „Die Lieferung erfolgt bei lagernder Ware normalerweise innerhalb von fünf Werktagen, jedoch innerhalb der gesetzlichen 30 Tagesfrist“ (AGB-7); „Die Spedition wird sich mit dem Kunden zur Vereinbarung eines Liefertermins für die Großgerätezustellung in Verbindung setzen“ (AGB-9); „Die nachstehenden Lieferfristen stellen unverbindliche Zielwerte dar, aus denen der Kunde keinerlei Ansprüche ableiten kann“ (AGB-9)! Festlegungen konkreteren Inhaltes nehmen beispielsweise diese Formen an: „Die genaue Lieferzeit für Ihren Auftrag wird Ihnen bei einer Online-Bestellung

im Warenkorb angezeigt“ (AGB-5); „Die Lieferung erfolgt in Österreich innerhalb der angegebenen Lieferzeit“ (AGB-11); „Die jeweils gültigen Lieferzeiten können Sie den Artikelangaben auf [Firmenwebsite] entnehmen“ (AGB-12); „) Bei Anlieferung per Lkw oder Spedition wird nach Annahme der Bestellung ein genauer Liefertermin vereinbart“ (AGB-19).

Zwei der 20 hier dokumentierten Online-Handelsunternehmen bieten ihren Kundinnen und Kunden spezielle – und auch etwas teurere – Expressversandmodelle an. Die Festlegungen in den AGB dazu sind sowohl in räumlicher als auch in zeitlicher Hinsicht sehr genau: „Für Kunden mit einer Wiener oder ausgewählten Niederösterreichischen Lieferadresse (Postleitzahl 1xxx, 2xxx und 3xxx) bieten wir Werktags (Montag - Freitag) gegen eine einmalige Zustellgebühr von € 9,95 ... eine ‚Same Day Delivery‘ (Lieferung am selben Tag) an. Voraussetzung für die Auslieferung der Ware noch am selben Tag, ist der Bestelleingang bis spätestens 11 Uhr Werktags ... in unserem Onlineshop. Die Zustellung erfolgt dann zwischen 17 und 21 Uhr (Sie müssen daher in diesem Zeitraum tatsächlich verfügbar sein)“ (AGB-8); „Wir bieten für bestimmte Bestellungen die Option Expressversand an. Ob diese Option für Ihre jeweilige Bestellung angeboten wird und die hierfür anfallenden Kosten, können Sie im Bestellprozess sehen. Die Ware wird spätestens innerhalb von 3 Werktagen geliefert. Sollte diese Lieferzeit überschritten werden, so erhalten Sie die Lieferkosten natürlich zurückerstattet“ (AGB-20).

Hinsichtlich des Ortes der Zustellung und weiterer Zustellmodalitäten finden sich in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen nur wenige Festlegungen. In vier der zwanzig AGB wird in relativ gleich lautenden Formulierungen festgelegt, dass Kundinnen und Kunden, die einen festgelegten Lieferzeitpunkt nicht einhalten, die Kosten eines weiteren Zustellversuches zu tragen haben (vgl. AGB-1, AGB-2, AGB-9 und AGB-19). In drei AGB finden sich konkretere Festlegungen zum exakten Ort der Zustellung. Dieser kann die erste versperrbare Tür sein („Mit [Firmenname] versendete Ware wird beim Normalversand bis zur ersten versperrbaren Tür (i.d.R. Treppenhaut- oder Gartentür) geliefert. Wenn Sie eine Lieferung bis zum Aufstellungsort wünschen, dann buchen Sie bitte einen Zusatzservice“ (AGB-7), eine Zustellung „frei Haus“ („Die Hauszustellung erfolgt frei Haus, sofern entsprechende Zufahrtsmöglichkeiten und Straßenverhältnisse gegeben sind. Der Besteller hat vor der Lieferung auf eventuell bestehende Hindernisse für eine problemlose Zufahrt hinzuweisen. Zur Verbringung im Haus bzw. in der Wohnung/dem Büro ... sind wir nicht verpflichtet“ (AGB-11) oder eine Zustellung bis zur Gehsteigkante: „Die Lieferanten sind grundsätzlich nur zu einer Lieferung bis Gehsteigkante verpflichtet“ (AGB-12).

Bestimmungen zum Gefahrenübergang finden sich nur in drei der zwanzig AGB in nahezu wortidenter Weise. Ein Beispiel: „Beim Versand der Ware geht die Gefahr für den Verlust oder die Beschädigung der Ware erst auf den Verbraucher über, sobald die Ware an den Verbraucher oder an einen von diesem bestimmten, vom Beförderer verschiedenen Dritten abgeliefert wird“ (AGB-3, vgl. dazu auch AGB-4 und AGB-7). Bei den Festlegungen zu eventuellen Transport-

schäden, welche sich ebenfalls in drei der zwanzig hier dokumentierten Allgemeinen Geschäftsbedingungen finden, werden neben den Kundinnen und Kunden auch insbesondere wieder die Zustellerinnen und Zusteller in die Pflicht genommen, was wohl auch nicht ohne Auswirkungen auf deren Arbeitswelt bleibt: „Sollten Waren mit offensichtlichen Schäden an der Verpackung oder am Inhalt angeliefert werden, so möchten wir Sie darum bitten, den Schaden sofort beim Spediteur/Frachtdienst zu reklamieren, ggf. die Annahme zu verweigern sowie schnellstmöglich mit uns Kontakt aufzunehmen, damit wir unsere Rechte gegenüber dem Spediteur/Frachtdienst wahren können“ (AGB-4); „Werden Waren mit offensichtlichen Schäden an der Verpackung oder am Inhalt angeliefert, so hat der Kunde dies sofort beim Spediteur/Frachtdienst zu reklamieren und die Annahme zu verweigern“ (AGB-6); „Werden Waren mit offensichtlichen Transportschäden angeliefert, so reklamieren Sie solche Fehler bitte möglichst sofort beim Zusteller und nehmen Sie bitte unverzüglich Kontakt zu uns auf“ (AGB-17).

Dieser kursorische Überblick über die Bestimmungen zu Versand, Lieferung und Zustellung in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen für das B2C-Segment „österreichischer“ Online-Handelsunternehmen verleitet zu zwei Anregungen für weitere mögliche Überlegungen und Anstrengungen der Arbeiterkammer Steiermark zum Online-Handel. Die erste davon ist naheliegend bzw. liegt auf der Hand: In vorliegender Dokumentation wurde eine Situation beleuchtet, welche bis jetzt wenig beleuchtet ist, aufgrund aktueller wirtschaftlicher Entwicklungen für verschiedenste Akteurinnen und Akteure aber immer wichtiger wird. Jedenfalls zentrale Akteurinnen und Akteure in diesen Entwicklungen sind auch die Kundinnen und Kunden der Online-Handelsunternehmen – neben vielen anderen Aspekten auch hinsichtlich des Versandes, der Lieferung und Zustellung bestellter Waren. Die hier dokumentierten einschlägigen Bestimmungen sind wohl nicht dazu geeignet, Transparenz und Vertragssicherheit für Konsumentinnen und Konsumenten in einem aus deren interessenpolitischer Perspektive geboten scheinendem Ausmaß zu sichern, sie haben jedenfalls ein Interesse an für sie günstigeren, kompakteren, konkreteren und aussagekräftigeren Regelungen. Deren exakte Ausarbeitung auf Basis der hier vorliegenden Überlegungen ist wohl eine rechtswissenschaftliche Übung, die hier nicht geleistet werden kann, aber leidenschaftlich angeregt werden soll.

Die zweite hier vorzunehmende Anregung ist wohl weniger auf der Hand liegend, dafür vielleicht auch ein wenig origineller. Hier wurden auch jene Aspekte im Bereich Versand, Lieferung und Zustellung online bestellter Waren herausgestrichen, die letztlich auch Relevanz für die Arbeitswelt in der Paketzustellung und damit für die in Heschl (2018) analysierten Fragen haben. Wohl spannend wäre schon ein etwas strukturierteres Nachdenken darüber, wie auch die hier dokumentierten Festlegungen in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Online-Handelsunternehmen die Arbeitswelt in der Paketzustellung beeinflussen und strukturieren, welche Rück- oder Wechselwirkungen es diesbezüglich geben könnte und welche zukünftigen Gestaltungsmöglichkeiten auch im Interesse von Paketzustellerinnen und -zustellern möglich wären.

4.4 Materialien

Festlegungen zu Versand, Lieferung und Zustellung in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen ausgewählter Online-Handelsunternehmen (Erhebungszeitraum: 18.7.2018 – 20.7.2018)

AGB-1: <https://www.amazon.de/> (vom 22.5.2018):

6 LIEFERUNG

Sofern nicht anders vereinbart, erfolgt die Lieferung an die vom Besteller angegebene Lieferadresse. Auf der Webseite finden Sie Hinweise zur Verfügbarkeit von Produkten, die von Amazon verkauft werden (z.B. auf der jeweiligen Produktdetailseite). Wir weisen darauf hin, dass sämtliche Angaben zu Verfügbarkeit, Versand oder Zustellung eines Produktes lediglich voraussichtliche Angaben und ungefähre Richtwerte sind. Sie stellen keine verbindlichen bzw. garantierten Versand- oder Liefertermine dar, außer wenn dies bei den Versandoptionen des jeweiligen Produktes ausdrücklich als verbindlicher Termin bezeichnet ist. Sofern Amazon während der Bearbeitung Ihrer Bestellung feststellt, dass von Ihnen bestellte Produkte nicht verfügbar sind, werden Sie darüber gesondert per E-Mail oder per Nachricht in Ihr Message Center in Ihrem Kundenkonto informiert. Die gesetzlichen Ansprüche des Bestellers bleiben unberührt.

Soweit eine Lieferung an den Besteller nicht möglich ist, weil die gelieferte Ware nicht durch die Eingangstür, Haustür oder den Treppenaufgang des Bestellers passt oder weil der Besteller nicht unter der von ihm angegebenen Lieferadresse angetroffen wird, obwohl der Lieferzeitpunkt dem Besteller mit angemessener Frist angekündigt wurde, trägt der Besteller die Kosten für die erfolglose Anlieferung.

AGB-2: [https://www.billa.at/Startseite/Startseite/dd bi mainpage.aspx](https://www.billa.at/Startseite/Startseite/dd_bi_mainpage.aspx) (vom Mai 2018):

7. Preise

Es gelten die am Bestelltage auf dieser Website ausgewiesenen Preise. Diese Preise verstehen sich als Bruttopreise inklusive aller Abgaben, insbesondere inklusive Umsatzsteuer. Sämtliche Preise sind in EURO (€) und inklusive Steuern angegeben. Die Zustellgebühr kommt zu den ausgewiesenen Preisen hinzu. Die Zustellgebühr beträgt EUR € 2,99.- oder EUR 4,99,- pro Zustellung, abhängig vom Lieferort und vom gewählten Zeitfenster. Bei Selbstabholung erlauben wir uns, unabhängig vom Gesamtgewicht Ihrer Bestellung, eine Servicegebühr von EUR 1,- in Rechnung zu stellen. Die Selbstabholung ist nur in ausgewählten BILLA Filialen möglich.

8. Zustellung

Die Zustellung der bestellten Produkte erfolgt per Botendienst österreichweit, außer nach 6691 Jungholz, 6991 Riezlern, 6992 Hirscheegg und 6993 Mittelberg. Beliefert werden alle Adressen, die über einem fest befahrbaren Weg mit dem Liefertransporter erreicht werden können.

Frisch- und Tiefkühlware wird in Kühlbehältern ohne Unterbrechung der Kühlkette ausgeliefert. Die Zustellung der Ware erfolgt bis zur Wohnungstür der angegebenen Adresse.

Lieferungen in Fußgängerzonen und Gebieten mit zeitweiligem Fahrverbot können nur während der erlaubten Einfahrzeiten erfolgen.

Alkoholische Getränke können nur an Personen, die das 18. Lebensjahr vollendet haben, ausgefolgt werden. Im Zweifelsfall ist dem Zusteller ein Lichtbildausweis vorzulegen.

9. Lieferzeiten

In den Kernzonen unseres Liefergebiets kann zu jedem Zeitfenster bestellt werden. Kernzonen sind Wien, St. Pölten, Wr. Neustadt, Graz, Linz, Salzburg Stadt, Klagenfurt, Innsbruck, Dornbirn und nahegelegene Ortschaften.

Montag - Freitag	Samstag
09.00 - 12.00	09.00 - 12.00
12.00 - 15.00	12.00 - 15.00
15.00 - 18.00	15.00 - 18.00
18.00 - 21.00	

Über die Kernzonen hinaus bieten wir eine begrenzte Auswahl von Zeitfenstern an. Abhängig von der Entfernung zur Kernzone, steht von Montag bis Samstag einmal täglich ein 3, 5 oder 7 Stunden Zeitfenster zur Verfügung.

Es wird Ihnen beim Bestellvorgang automatisch das früheste mögliche Zeitfenster vorgeschlagen. Bitte beachten Sie jedoch, dass es in Ausnahmefällen zu einer vorzeitigen Sperre eines Annahmezeitraumes aus touristischen Gründen kommen kann. Wir bitten in diesem Fall um Verständnis.

Das vom Kunden ausgewählte und von BILLA bestätigte Lieferzeitfenster ist verbindlich. Sollte der Kunde im vereinbarten Lieferzeitfenster am vereinbarten Zustellort vom Zusteller nicht angetroffen werden, so fallen pro weiterem Zustellversuch zusätzliche Zustellgebühren gemäß Punkt 8 an.

10. Selbstabholung (Click & Collect)

Eine Auflistung der aktuell gültigen Click & Collect Abholorte findet sich in der Auswahl beim Bestellvorgang [\(hier\)](#).

Ihre Ware wird je nach Auswahl in einem Sackerl oder Karton für Sie bereitgestellt.

Alkoholische Getränke können nur an Personen, die das 18. Lebensjahr vollendet haben, ausgefolgt werden. Im Zweifelsfall ist einem BILLA Mitarbeiter ein Lichtbildausweis vorzuzeigen.

Die Selbstabholung, Click & Collect, ist nicht mit einer Hauszustellung kombinierbar. Damit der Einkauf geliefert wird, muss die Bestellung als Lieferung abgeschickt werden.

11. Abholzeiten

Es besteht die Möglichkeit Werktags unter drei verschiedenen Abholzeiten zu wählen, Samstag unter zwei. Je nach Bestellzeit können Sie Ihre Abholzeit wählen.

Montag - Freitag	Samstag
08.00 - 11.00	08.00 - 11.00
12.00 - 14.00	12.00 - 14.00
17.00 - 19.30	
...	

15. Lieferung an Verwahrungsstelle (ohne persönliche Übernahme durch den Kunden)

Wird die Lieferung an eine Verwahrungsstelle (ohne persönliche Übernahme durch den Kunden) gewünscht, so ist diese vom Kunden bei der Bestellung im BILLA Online Shop in der Liefernotiz anzugeben. In diesem Fall ist die Bezahlung nur mittels Kreditkartenzahlung online möglich. Der Kunde gewährleistet die Bereitstellung von ausreichendem Lagerplatz (inkl. Kühl- und Tiefkühlmöglichkeit). Ab dem Zeitpunkt der Einlagerung in der Verwahrungsstelle geht das Risiko und die Haftung auf den Kunden über. Sollte ein Artikel nicht verfügbar sein, so wird der Kunde telefonisch kontaktiert und ein passender Ersatzartikel angeboten.

Wenn keine Rücksprache mit dem Kunden gehalten werden kann, wird kein Ersatzartikel geliefert.

AGB-3: <https://www.conrad.at/> (vom Juni 2018):

9. Liefertermin, Lieferbeschränkungen und Gefahrtragung

Sofern nicht etwas anderes vereinbart wurde, erfolgt die Lieferung innerhalb von 5 Tagen, spätestens aber innerhalb von 30 Tagen. Die Frist für die Lieferung beginnt bei Zahlung per Vorkasse am Tag nach Zahlungseingang bzw. bei Nachnahme oder Rechnungsbau am Tag nach Bestelleingang zu laufen. Fällt der letzte Tag der Frist auf einen Samstag, Sonntag oder einen staatlich anerkannten allgemeinen Feiertag, so tritt an die Stelle eines solchen Tages der nächste Werktag.

Beim Versand der Ware geht die Gefahr für den Verlust oder die Beschädigung der Ware erst auf den Verbraucher über, sobald die Ware an den Verbraucher oder an einen von diesem bestimmten, vom Beförderer verschiedenen Dritten abgeliefert wird. Hat aber der Verbraucher selbst den Beförderungsvertrag geschlossen, ohne dabei eine unsererseits vorgeschlagene Auswahlmöglichkeit zu nutzen, so geht die Gefahr bereits mit der Aushändigung der Ware an den Beförderer über.

10. Liefer- und Versandkosten

Die Lieferung der Ware erfolgt auf Kosten des Kunden. Für Bestellungen bei einem Warenwert unter € 69,- (inkl. MwSt.) berechnet Conrad Electronic Versandkosten in der Höhe von € 5,95 (inkl. MwSt.). Ab einem Bestellwert von € 69,- (inkl. MwSt.) werden keine Versandkosten verrechnet. Die Nachnahmegebühr beträgt € 4,20 (inkl. MwSt.). Bei sperrigen Artikeln, die im Einzelnen entsprechend ausgewiesen sind, berechnet Conrad Electronic zusätzlich einen beim Produkt ausgewiesenen Sperrgut-zuschlag.

Conrad Electronic bietet einen 24h Lieferservice an. Wenn Conrad Electronic die Bestellung per Telefon bzw. online von Montag bis Freitag bis 16:00 Uhr zugeht (ausgenommen österreichische oder deutsche Feiertage) und die Ware unmittelbar verfügbar ist, wird die Ware noch am selben Tag ausgeliefert. Der Kunde erhält in diesem Fall die bestellte Ware am nächsten Werktag geliefert. Bei sperrigen Artikeln bzw. Paketen über 30 kg ist der 24h Lieferservice nicht möglich. Sollte die Ware nicht am nächsten Werktag beim Kunden eintreffen, ist dieser berechtigt vom Vertrag zurückzutreten. Die Ware ist unverzüglich an Conrad Electronic zurückzusenden. Schadenersatzansprüche sind in diesem Fall, mit Ausnahme von Vorsatz und grober Fahrlässigkeit, sowie bei Personenschäden, ausgeschlossen.

Bei Online-Bestellungen werden die Liefer-, Versand- und Verpackungskosten vor Abgabe der verbindlichen Bestellung im Einkaufswagen ausgewiesen.

AGB-4: <https://www.cyberport.at/> (vom Juli 2018):

Was gilt es nun für die Lieferung zu beachten?

Zur Lieferung sind wir erst dann verpflichtet, wenn der Kunde allen seinen Verpflichtungen, welche zur Vertragserfüllung erforderlich und/oder dienlich sind, nachgekommen ist und insbesondere alle technischen und vertraglichen Vorarbeiten und Vorbereitungsmaßnahmen erfüllt hat.

Für alle auf unserer Webseite abgebildeten Produkte machen wir konkrete Angaben zur Verfügbarkeit bzw. zum Liefertermin. Trotzdem behalten wir uns die Selbstbelieferung bis zur Dauer der vertraglichen Lieferfrist vor; dieser Vorbehalt gilt nicht, wenn die Nichtbelieferung von uns selbst verschuldet ist. Bei Lieferverzögerungen werden Sie unverzüglich informiert.

Beim Versand der Ware an Sie als einen Konsumenten geht die Gefahr für den Verlust oder die Beschädigung der Ware erst auf Sie über, sobald die Ware an Sie oder an einen von Ihnen bestimmten, vom Beförderer verschiede-

nen Dritten abgeliefert wird. Der Übergabe steht es gleich, wenn Sie mit der Annahme in Verzug sind. Sollten Waren mit offensichtlichen Schäden an der Verpackung oder am Inhalt angeliefert werden, so möchten wir Sie darum bitten, den Schaden sofort beim Spediteur/Frachtdienst zu reklamieren, ggf. die Annahme zu verweigern sowie schnellstmöglich mit uns Kontakt aufzunehmen, damit wir unsere Rechte gegenüber dem Spediteur/Frachtdienst wahren können. Verdeckte Mängel teilen Sie uns bitte ebenfalls nach ihrer Entdeckung mit, damit wir uns an unseren Vorlieferanten halten können. Ihre Gewährleistungsrechte als unser Kunde bleiben natürlich unberührt.

AGB-5: <https://www.eduscho.at/> (vom Juni 2018):

7. Lieferzeit und -vorbehalt

Wir liefern solange der Vorrat reicht. Eine Lieferung erfolgt nur innerhalb Österreichs. Die genaue Lieferzeit für Ihren Auftrag wird Ihnen bei einer Online-Bestellung im Warenkorb angezeigt. Kann die bei der Online-Bestellung angegebene Lieferzeit nicht eingehalten werden oder sind Ihre bestellten Artikel nicht verfügbar, werden wir Sie hierüber per E-Mail informieren. Im Falle einer Nichtverfügbarkeit der bestellten Ware werden wir bereits erhaltene Gegenleistungen unverzüglich an Sie zurückerstatten. Eine Teillieferung erfolgt nur im Ausnahmefall und nur soweit diese für Sie zumutbar ist.

8. Preise und Versandkosten

Sämtliche Preisangaben verstehen sich in Euro inklusive der gesetzlichen Mehrwertsteuer und beinhalten sämtliche gesetzliche Abgaben. Die Preisangaben enthalten keine Versandkosten, diese fallen zusätzlich zum Preis an. Es gelten jeweils die Preise zum Zeitpunkt der Bestellung. Bei eduscho.at und tchibo.at zahlen Sie in der Regel eine Versandkostenbeteiligung in der Höhe von € 4,95. Hierdurch werden die anfallenden Kosten für Porti/Frachten und Verpackung nur teilweise abgedeckt, den Rest übernehmen wir. In Ausnahmefällen müssen wir eine höhere Pauschale in Rechnung stellen. Diese wird entsprechend bei der Online-Bestellung ausgewiesen. Sollte aus technischen oder logistischen Gründen eine Versendung in mehreren Etappen erfolgen, berechnen wir die Versandkostenbeteiligung natürlich nur einmal. Ab € 20 ist die Bestellung versandkostenfrei.

AGB-6: <https://www.electronic4you.at/> (vom Juni 2018):

17. Lieferung

Die Lieferung erfolgt wahlweise per: **Post oder Spedition "Gebrüder Weiss"**

17.1 Lieferungen erfolgen an die vom Kunden mitgeteilte Lieferadresse.

17.2 Die Lieferzeit von als „sofort lieferbar“ gekennzeichneten Waren beträgt 1-3 Werktage. Bei Artikeln mit Speditionsversand beträgt die Lieferzeit 2-5 Werktage. Die Lieferfrist beginnt mit der Zusendung der Vertragsbestätigung per Mail. Im Falle der Abholung in einem unserer Abholshops beträgt die Zeit bis der gewünschte Artikel abholbereit ist 1-5 Werktage. Vorausgesetzt der gewünschte Artikel ist unserem Versandlager lagernd. Wir liefern jedenfalls innerhalb der gesetzlichen Frist von 30 Kalendertagen. Fällt der letzte Tag der Frist auf einen Samstag, Sonntag oder einen am Lieferort staatlich anerkannten allgemeinen Feiertag, so tritt an die Stelle eines solchen Tages der nächste Werktag.

17.3 Bei Lieferverzögerungen, die electronic4you nicht zu vertreten hat (höhere Gewalt, Verschulden Dritter, etc), wird die Lieferfrist angemessen verlängert. Der Kunde wird davon unverzüglich unterrichtet. Dauern die Ursachen der Verzögerung länger als 4 Wochen nach Vertragsabschluss an, ist jede Partei berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten.

17.4 Umlagerungen zwischen und zu den Abholshops. Waren die im Versandlager als verfügbar gekennzeichnet sind, werden kostenlos zur Selbstabholung an unsere Abholshops ausgeliefert.

Restmengen die nur noch in den Abholshops verfügbar sind werden nicht umgelagert und können nur per Versand bestellt werden bzw. falls gewünscht, werden diese nur auf Kosten des Kunden (in Höhe der tatsächlichen Transportkosten) von einem Abholshop zum anderen transportiert.

17.5 Lieferzeit von als "nicht vorrätig" gekennzeichneten Waren. Waren die im elektronischen Katalog als "nicht vorrätig" gekennzeichnet wurden sind zum momentanen Zeitpunkt nicht lagernd und wurden bzw. werden nach Bestellungseingang von unserem Einkauf nachbestellt. Der Kunde wird nach der Bestellung eines solchen als "nicht vorrätig" gekennzeichneten Artikels von unserem **Kundenservice** gesondert per Mail über die Lieferzeit informiert. Wenn der Kunde im Vorfeld über die Lieferzeit informiert werden möchte, so kann er diese bei unserem **Kundenservice**, unter Angabe der Artikelnummer erfragen.

18. Transportschäden

18.1 Werden Waren mit offensichtlichen Schäden an der Verpackung oder am Inhalt angeliefert, so hat der Kunde dies sofort beim Spediteur/Frachtdienst zu reklamieren und die Annahme zu verweigern. Zudem ist unverzüglich mit electronic4you Kontakt aufzunehmen.

18.2 Die Ware ist nach Erhalt umgehend auf Schäden zu überprüfen. Werden Schäden festgestellt, sind diese unverzüglich an electronic4you zu melden, service@electronic4you.at.

18.3 Die Erfüllung der Pflichten gem. 18.1. und 18.2 hat auf Gewährleistungsansprüche des Kunden keinen Einfluss.

19. Versandkosten

Die Versandkosten entnehmen Sie bitte dieser Aufstellung:

Gewichtsklasse und mögliche Versandart		Frachtkosten bei Bezahlung per Banküberweisung (im Voraus) oder Kreditkarte	Bei Versand per Nachnahme zzgl. Nachnahmegebühr
bis 10 kg		6,99 EUR	+5,00 EUR
ab 10 kg bis 31,50 kg		8,99 EUR	+5,00 EUR
LCD & LED TV bis 32"		14,99 EUR	+5,00 EUR
LED-TV 37" bis 42"		24,99 EUR	+5,00 EUR
LED-TV 43" bis 48"		34,99 EUR	+5,00 EUR
31,50 kg bis 80 kg		41,99 EUR	+20,00 EUR
Alle TV Geräte ab 55" bzw. Geräte ab 80 kg		59,99 EUR	+20,00 EUR

HINWEIS! Mit den Gebrüder Weiss versendete Ware wird beim Normalversand bis zur ersten versperrbaren Tür (i.d.R. Treppenhaus- oder Gartentür) geliefert. Wenn Sie eine Lieferung bis zum Aufstellungsort wünschen, dann buchen Sie bitte einen Zusatzservice. Sie finden die Zusatzservices bei Artikeln mit Speditionsversand direkt in der Produktbeschreibung oder im Warenkorb.

AGB-7: <https://www.e-tec.at/frame1/index.php> (vom 24.5.2018):

Versandkosten, Nachnahme-Gebühr:

Falls der Versand nicht kostenfrei erfolgt, werden die gewichtsabhängigen Versandkosten im Bestellabschluss dargestellt. Im Falle einer Nachnahmesendung ist die Nachnahmegebühr in den bei der Bestellung ersichtlichen Versandkosten bereits enthalten.

Lieferbedingungen:

Die Versendung der Ware erfolgt an die von Ihnen angegebene Lieferanschrift mit Paketdienst, Post oder Spedition. Wir sind in zumutbarem Umfang berechtigt, Teillieferungen auszuführen. Eine Abholung der Ware ist an jedem unserer Firmenstandorte möglich.

Die Lieferung erfolgt bei lagernder Ware normalerweise innerhalb von fünf Werktagen, jedoch innerhalb der gesetzlichen 30 Tagesfrist.

Gefahrtragung bei Lieferung:

Beim Versand der Ware geht die Gefahr für den Verlust oder die Beschädigung der Ware erst auf den Verbraucher über, sobald die Ware an den Verbraucher oder an einen von diesem bestimmten, vom Beförderer verschiedenen Dritten abgeliefert wird. Hat aber der Verbraucher selbst den Beförderungsvertrag geschlossen, ohne dabei eine unsererseits vorgeschlagene Auswahlmöglichkeit zu nützen, so geht die Gefahr bereits mit der Aushändigung der Ware an den Beförderer über.

AGB-8: <https://www.hervis.at/store/> (vom 22. Mai 2018):

5. VERSANDKOSTEN

Unsere Versandkosten für Österreich sind abhängig von Größe bzw. Gewicht des Produktes pro Lieferung (Kategorien laut Tabelle unten). Die Versandkosten sind pauschal kalkuliert und enthalten sämtliche Zustellkosten (Verpackung, allfällige Zusatzkosten des Logistik-Dienstleisters, etc.).

Lieferart/Produktkategorie	Versandkosten	Beispiele
Click & Collect	€ 0,00	Kostenfrei in der Filiale abholen
Nachnahmegebühr	€ 3,50	Bei Zahlung per Nachnahme zahlen Sie zusätzlich zu den von HERVIS in Rechnung gestellten Versandkosten eine Nachnahmegebühr direkt an den Zusteller.
Kategorie 1	€ 5,95	Standardversandpreis für den Großteil unseres Sortiments z.B. Bekleidung, Schuhe, etc.
Kategorie 2	€ 9,95	z.B. Ski, Snowboards, Kinderräder, etc.
Kategorie 3	€ 19,95	z.B. Erwachsenenräder, Heimtrainer, etc.
Kategorie 4	€ 25,95	z.B. Ergometer, Tischtennistische, Trampoline, etc.
Kategorie 5	€ 39,95	z.B. Kraftstationen, Infrarotsauna, etc.

Die jeweils gültige Mehrwertsteuer ist in den Versandkosten enthalten.

5.1 Ordentliche Zustellung

Die Kosten gelten pro Bestellung. Der Betrag beinhaltet die Kosten einer üblichen Verpackung, die Zustellkosten. Bei Teilsendungen wird die Pauschale nur einmal erhoben.

5.2 Sperrgut (länger als 1,2 m; z.B. Räder)

Für sperrige Artikel kommen die laut jeweiligem Zustellpartner definierten Sperrgutschläge zur Anwendung (siehe Tabelle oben).

5.3 Stückgut/Zustellung per Spedition

Sperrige Artikel, die zudem noch besonders groß und schwer sind, werden von erfahrenen Logistikdienstleistern direkt zugestellt. Die Spedition liefert Ihnen Ihre Artikel bis zur 1. Eingangstüre.

5.4 Nachnahmegebühr

Bei Zahlung per Nachnahme fallen in der Regel zusätzliche Kosten an. Die Nachnahmegebühr von € 3,50 zahlen Sie direkt an den Zusteller. Diese ist somit kein Bestandteil der von Hervis in Rechnung gestellten Versandkosten.

5.5 Abholung in der Filiale (Click & Collect)

Bei Lieferung der Ware in eine Hervis Filiale, soweit eine solche möglich ist, übernimmt Hervis die Versandkosten.

...

7. LIEFERBEDINGUNGEN

7.1 Versand an eine Lieferadresse

Die Lieferung erfolgt durch die Österreichische Post AG oder durch andere Logistikdienstleister ab Lager an die von Ihnen angegebene Versandadresse

7.2 Abholung in der Filiale (Click & Collect)

Bei Lieferung der Ware in eine Hervis Filiale erhalten Sie per E-Mail eine Abholbestätigung sobald Ihre Bestellung in der Filiale abholbereit ist. Sie erhalten die Ware gegen Vorlage der Abholbestätigung sowie eines gültigen amtlichen Lichtbildausweises (z.B. Führerschein). Eine Zahlung per Nachnahme ist in diesem Fall nicht möglich.

Die Ware liegt 14 Tage ab Versand der Abholbestätigung in der Filiale bereit. Danach treten wir vom Kaufvertrag zurück und Ihr Anspruch auf Übergabe der Ware erlischt. Die Rückerstattung des Kaufpreises erfolgt am selben Weg wie die Bezahlung. Bei Zahlung per Vorkasse werden Sie von unserem Serviceteam kontaktiert und um Ihre Kontodetails gebeten.

7.3 Express Versand (Same Day Delivery)

Für Kunden mit einer Wiener oder ausgewählten Niederösterreichischen Lieferadresse (Postleitzahl 1xxx, 2xxx und 3xxx) bieten wir Werktags (Montag - Freitag) gegen eine einmalige Zustellgebühr von € 9,95 (darin enthalten: 1. normale Versandkosten in Höhe von € 5,95 und 2. Express-Aufschlag in Höhe von € 4,-) eine „Same Day Delivery“ (Lieferung am selben Tag) an. Voraussetzung für die Auslieferung der Ware noch am selben Tag, ist der Bestelleingang bis spätestens 11 Uhr Werktags (Montag - Freitag) in unserem Onlineshop. Die Zustellung erfolgt dann zwischen 17 und 21 Uhr (Sie müssen daher in diesem Zeitraum tatsächlich verfügbar sein). Ausgenommen vom Express-Versand sind sperrige Artikel (über 31,5 kg und über ein Standardmaß von L 100 cm x B 60 cm x H 60 cm bzw. Großes Sperrgut mit max. Länge 200 cm / max. Gurtmaß 360 cm) bzw. Artikel, die nicht für den sofortigen Versand verfügbar sind. Bitte beachten Sie, dass beim Express-Versand die Bezahlarten „Nachnahme“ und „Vorkasse“ ausgeschlossen sind. Lieferadressen außerhalb Wiens oder Niederösterreich können leider nicht berücksichtigt werden. Wir bitten außerdem um Verständnis, dass wir den Express-Aufschlag nicht rückerstatten können, wenn die Zustellung aus von Ihnen zu vertretenden Gründen (z.B. Abwesenheit, falsche Adressangabe etc.) nicht möglich ist.

7.4 Reservierung in der Filiale

Sie haben außerdem die Möglichkeit, den/die gewünschten Artikel – abhängig von der konkreten Verfügbarkeit - in einer HERVIS-Filiale zu reservieren. Sobald Ihre Reservierungsanfrage bei uns eingegangen ist, werden wir die Verfügbarkeit des Artikels überprüfen und Ihnen längstens binnen 24 Stunden via E-Mail oder SMS bestätigen dass wir den/die Artikel für die Dauer von drei Tagen in der Filiale auf Ihren Namen zurücklegen werden oder Ihnen Bescheid geben, falls dieser in der gewählten Filiale bereits ausverkauft sein sollte. Außerdem werden wir Sie 24 Stunden vor Ablauf der Abholungsfrist nochmals per E-Mail bzw. SMS erinnern. Wir bitten um Verständnis, dass wir die Reservierung nach Ablauf von drei Tagen aus organisatorischen Gründen nicht mehr aufrecht halten können.

Drucken Sie bitte die Reservierungsbestätigung aus und nehmen Sie diese zur Abholung in die Filiale mit. Bei allfälligen Fragen wenden Sie sich bitte direkt an die Filiale.

Die genaue Filialadresse und die Öffnungszeiten entnehmen Sie bitte der Reservierungsbestätigung. Sie können den/die Artikel, bevor Sie diese/n kaufen, in der Filiale prüfen – eine Verpflichtung zum Kauf besteht dies falls nicht.

AGB-9: <https://www.interspar.at/shop/haushalt/agb/> (vom 24. Mai 2018):

4. Transportkosten

4.1. Ordentliche Zustellung, Versandkosten

Die Versandkosten sind in den im Onlineshop angegebenen Preisen nicht enthalten und vom Kunden zu tragen. Die derzeit gültigen Versandkosten im Inland und Ausland entnehmen Sie bitte den [Hilfe&FAQ](#). Die jeweiligen Versandkosten sind vor Vertragsschluss im Warenkorb und danach in einer an den Kunden übersendeten Vertragsbestätigung ersichtlich.

Die Hauszustellung an eine Lieferadresse in Österreich ist ab einem Bestellwert von Euro 100,00 inklusive der gesetzlichen Mehrwertsteuer gratis; dies gilt jedoch nicht bei Zustellung von Großgeräten (siehe 4.2.).

Eine Zustellung in andere Länder als Österreich und die Bundesrepublik Deutschland ist nicht möglich.

4.2. Großgeräte-Zustellung, Zustellkosten

4.2.1 Zustellung

Unter Großgeräte-Zustellung wird insbesondere die Zustellung von Geräten verstanden, die von einem gesunden männlichen Erwachsenen durchschnittlicher Statur nicht alleine getragen werden können, sei es aufgrund der Größe oder des Gewichtes.

Bei der Bestellung von Artikeln über 30 kg, bei Fernsehgeräten ab 46" oder bei Überschreiten eines bestimmten Gurtmaßes werden die Kosten der Zustellung pauschaliert und inklusive der gesetzlichen Mehrwertsteuer im Bestellprozess ausgewiesen. Die derzeit gültigen Kosten der Zustellung können Sie den [Hilfe & FAQ](#) entnehmen. Für jeden weiteren mit derselben Bestellung bestellten Artikel erhöhen sich die Lieferkosten um einen bestimmten Betrag, der ebenfalls den [Hilfe & FAQ](#) zu entnehmen ist und im Bestellprozess gesondert angeführt wird. Der bei der Bestellung ausgewiesene Betrag beinhaltet die Kosten einer üblichen Verpackung, die Zustellkosten und eine Versicherung. Entsorgungskosten, etwa für Verpackung und Altgeräte, sind darin nicht enthalten (siehe auch unten Pkt. 5).

Ab einem höheren Gewicht (ca. 100 kg) des Artikels oder der Gesamtbestellung (z.B. bei mehreren Artikeln) ist eine automatische Versandkostenberechnung nicht möglich, weshalb Ihnen von INTERSPAR ein Angebot mit individuellen Speditions- und Transportkosten übermittelt wird (siehe [Hilfe & FAQ](#)). In diesem Fall kommt erst mit Ihrer Annahme dieses Angebotes von INTERSPAR ein Vertrag mit Ihnen zustande.

Die Spedition wird sich mit dem Kunden zur Vereinbarung eines Liefertermins für die Großgerätezustellung in Verbindung setzen. Der Kunde hat dafür zu sorgen, dass die Übergabe der Ware im vereinbarten Zeitfenster und am vereinbarten Zustellort erfolgen kann. Sollte die Spedition an der angegebenen Adresse niemandem antreffen, so wird sich die Spedition zur Vereinbarung eines Ersatzliefertermins mit dem Kunden in Verbindung setzen. Für den Ersatzliefertermin fallen zusätzliche Kosten in Höhe der ursprünglichen Versandkosten laut Rechnung an (zur Höhe siehe [Hilfe & FAQ](#)), diese sind vom Kunden ebenfalls zu tragen.

4.2.2 Anschluss-Service, Nebenkosten

Ausschließlich im Fall einer Großgeräte-Zustellung ist die Buchung eines Anschluss-Services möglich. Der Anschluss-Service stellt eine zusätzliche und nicht vom Kaufvertrag über die jeweilige Ware umfasste Dienstleistung dar, welche gemeinsam mit der Großgeräte-Bestellung bestellt werden kann. Die Kosten für den Anschluss-Service sind zusätzlich zum Verkaufspreis und den Zustellkosten zu bezahlen und sind aus [Hilfe & FAQ](#) ersichtlich. Bei der Buchung des Anschluss-Services wird das Gerät von entsprechenden Professionisten ausgepackt, angeschlossen und einsatzbereit gemacht sowie das Verpackungsmaterial wieder mitgenommen und entsorgt. Nicht enthalten ist die Montage oder Demontage verbauter oder eingebauter Geräte, es werden also insbesondere keine Schraub- oder Bohrarbeiten, keine Kabelverlegungen und keine Tischlerarbeiten erbracht. Auch ist für entsprechende Anschlussmöglichkeiten (z.B.: Wasserzu- und -abflüsse, Strom- und Antennenanschlüsse) vom Kunden zu sorgen und müssen diese bereits bei der Lieferung vorhanden sein. Eine gesonderte Buchung des Anschluss-Services ohne eine Großgeräte-Lieferung ist nicht möglich.

...

8. Lieferbedingungen

8.1. Zustellung

Die nachstehenden Lieferfristen stellen unverbindliche Zielwerte dar, aus denen der Kunde keinerlei Ansprüche ableiten kann.

Lieferungen per Hauszustellung erfolgen durchschnittlich sieben Werktage nach Annahme der Bestellung durch INTERSPAR. Der Kunde wird in der Regel durch Zusendung des Lieferavisos über den Versand der Ware informiert.

Die Lieferung erfolgt jeweils durch den entsprechenden Logistikpartner von INTERSPAR. Bei Direktlieferungen per Spedition können die Lieferzeiten und Lieferdienste ggf. abweichen. Sie finden dazu aber Information beim betreffenden Produkt. In diesen Fällen kann auch die Liefergebühr abweichen und ist beim Produkt gesondert angegeben.

Eine Zustellung in andere Länder als Österreich und die Bundesrepublik Deutschland ist nicht möglich.

Die Ware ist während des Transportes versichert. Wenn eine Ware während des Transportes beschädigt wird, wird INTERSPAR diese ersetzen.

8.2. Abholung

Bei ausgewählten Artikeln können Sie Ihre Bestellung aus dem INTERSPAR Onlineshop an einen INTERSPAR-Hypermarkt Ihrer Wahl kostenlos liefern lassen und 2-3 Tage nach Ihrer Bestellung dort abholen. Sobald die Ware zur Abholung bereit liegt, erhalten Sie ein Email an die von Ihnen angegebene Email-Adresse. Bei Großgeräten ist eine Abholung im Markt nicht möglich.

9. Folgen eines Lieferverzuges

Wird die Lieferung oder die Einhaltung einer vereinbarten Lieferzeit durch von INTERSPAR nicht zu vertretende Umstände (wie insbesondere Nicht-Belieferung durch Produzenten oder Zulieferer) unmöglich, so ist INTERSPAR berechtigt, vom Vertrag ganz oder teilweise zurückzutreten. Schadenersatzansprüche sind für diesen Fall ausgeschlossen. INTERSPAR wird Sie diesbezüglich ehestmöglich verständigen. Sollte die bestellte Ware (teilweise) nicht verfügbar sein, so wird INTERSPAR eine Teillieferung bzw. entsprechende Ersatzwaren vorbereiten und dies jeweils im Lieferaviso mitteilen. Sie sind jedoch nicht verpflichtet, diese Teillieferungen zu akzeptieren oder die Ersatzwaren zu kaufen. Bitte informieren Sie uns diesfalls unverzüglich per e-mail. Im Falle eines (Teil-) Rücktritts wird eine bereits erhaltene Gegenleistung unverzüglich an Sie zurückerstattet. Kommt INTERSPAR mit einer Lieferung trotz Setzung einer Nachfrist Ihrerseits von mindestens zwei Wochen in Verzug, so sind Sie berechtigt, Ihrerseits den Rücktritt vom Vertrag zu erklären.

AGB-10: <https://www.mediamarkt.at/> (vom März 2018):

§ 5 Lieferung und Gefahrenübergang

(1) Sie können zwischen der Lieferung an eine von Ihnen genannte österreichische Adresse oder der Lieferung an einen von Ihnen ausgewählten Media Markt innerhalb Österreichs wählen. Wir behalten uns jedoch vor, diese Lieferarten einzuschränken.

(2) Wählen Sie als Lieferoption die Abholung in einem Media Markt, werden Sie per E-Mail benachrichtigt, sobald die Ware zur Abholung bereit steht. Zur Abholung müssen Sie oder ein von Ihnen beauftragter Dritter die Bestelleingangsbestätigung oder die Abholbenachrichtigung vorlegen. Darüber hinaus hat der Abholer die Übernahme der Ware durch Unterschreiben einer Übernahmebestätigung zu bestätigen. Erfolgt die Abholung nicht innerhalb von 14 Tagen ab Versenden der Abholbenachrichtigung, treten wir vom Kaufvertrag zurück und der Anspruch auf Übergabe der bestellten Ware erlischt. In diesem Fall erhalten Sie eine Gutschrift über den bereits bezahlten Kaufpreis (bzw. dessen Retournierung). und die Rückzahlung erfolgt in der Form der ursprünglichen Bezahlung (d.h. Gutschrift auf Kreditkarte oder Geschenkkarte, Rückbuchung auf Konto). Wir behalten uns vor, von Ihnen den Schaden ersetzt zu verlangen, den wir dadurch erleiden, dass Sie die bestellte Ware nicht abgeholt haben.

(3) Wählen Sie als Lieferart den Versand an eine von Ihnen genannte österreichische Lieferadresse, sind die Versandkosten von Ihnen zu tragen.

AGB-11: <https://www.moebelix.at/> (vom März 2017):**§ 5 Lieferung**

(1) Die Lieferung der bestellten Ware bzw. Leistung erfolgt innerhalb der angegebenen Lieferfrist per Postversand oder Hauszustellung durch uns oder eine von uns beauftragte Spedition.

(2) Die Hauszustellung erfolgt frei Haus, sofern entsprechende Zufahrtsmöglichkeiten und Straßenverhältnisse gegeben sind. Der Besteller hat vor der Lieferung auf eventuell bestehende Hindernisse für eine problemlose Zufahrt hinzuweisen. Zur Verbringung im Haus bzw. in der Wohnung/dem Büro sowie zum Auspacken, Aufstellen bzw. Montieren sind wir nicht verpflichtet.

(3) Die Möbelix GmbH ist berechtigt, Teillieferungen durchzuführen, soweit solche möglich sind. Jede Teillieferung gilt als eigenes Geschäft und kann von uns gesondert in Rechnung gestellt werden.

(4) Die Lieferung erfolgt in Österreich innerhalb der angegebenen Lieferzeit. Die Lieferzeit beginnt mit der Annahme der Bestellung durch uns und dem Einlangen der Zahlung auf unserem Konto. Beim Kauf mehrerer Artikel mit unterschiedlichen Lieferzeiten gilt die längste Lieferzeit, da die gesamte Ware auf einmal zugestellt wird.

(5) Bei Hauszustellungen wird mit dem Kunden nach Annahme der Bestellung ein genauer Liefertermin vereinbart. Der Kunde verpflichtet sich, die bestellten Lieferungen zum so bekanntgegebenen Termin zu übernehmen. Ist der Kunde zum vereinbarten Termin nicht anwesend oder verweigert er die Annahme, so gerät er in Annahmeverzug (siehe dazu § 6). Wenn die ordnungsgemäße Lieferung durch vertragsfremde, geschäftsfähige Personen in den Räumlichkeiten des Kunden bestätigt wird, ist diese Bestätigung für den Kunden verbindlich.

(6) Der Kunde hat die Möglichkeit, Transport-, Um- und Verkaufspackungen im Sinne der Verpackungsverordnung, beschränkt auf Verpackungen der Art, Form, Größe und solche Waren, die in unserem Sortiment geführt werden, in jeder unserer Filialen zurückzugeben. Macht der Kunde von der Rückgabemöglichkeit keinen Gebrauch, ist vereinbart, dass er selbst auf eigene Kosten und Gefahr die Verpackung einer im Sinne der Verpackungsverordnung zulässigen Verwendung zuführt.

(7) Im Internet bestellte Ware wird an Selbstabholer nur gegen Vorlage eines gültigen Personalausweises und Wohnsitz in Österreich herausgegeben.

(8) Wird die Ware mit Kreditkarte bezahlt, so ist eine Herausgabe der Ware seitens der Verkäuferin nur zulässig, wenn der Selbstabholer identisch ist mit jener Person, die als Kreditkarteneigentümer aufscheint. Sind der Abholer und der Kreditkarteneigentümer nicht ident, so wird die Ware nur dann

übergeben, wenn der Abholer eine Vollmacht des Kreditkarteneigentümers aushändigen kann und darüber hinaus eine Kopie des Personalausweises des Kreditkarteneigentümers sowie seinen gültigen Personalausweis vorlegt.

...

§ 7 Annahmeverzug

(1) Übernimmt der Kunde die Ware bei Zustellung nicht zum vereinbarten Termin oder kann bei Postversand die Ware dem Kunden nicht zugestellt werden, so gerät dieser in Annahmeverzug. Wenn dieser Annahmeverzug länger als 6 Wochen dauert, sind wir berechtigt, dem Kunden eine vierzehntägige Nachfrist für Abnahme oder Abholung zu setzen. Entspricht der Kunde seinen vertraglichen Pflichten auch innerhalb dieser Frist nicht, so haben wir das Recht, wahlweise entweder die Ware bei uns auf Gefahr des Kunden unter Anrechnung einer Lagergebühr in der Höhe von 3 % des Rechnungsbetrages (zuzüglich der Umsatzsteuer in der gesetzlichen Höhe) pro angefangenem Monat einzulagern und auf die Erfüllung des Vertrages zu bestehen, oder aber vom Vertrag zurückzutreten und die Ware freihändig und ohne weitere Verständigung des Kunden weiterzuverkaufen, wobei in diesem Fall der Kunde eine Vertragsstrafe für den erhöhten Aufwand und einen möglichen Mindererlös von 30 % des Nettokaufpreises zuzüglich Umsatzsteuer zu bezahlen hat. Diese Vertragsstrafe wird mit Erklärung des Rücktritts zur Zahlung fällig, geleistete Zahlungen sind auf die Vertragsstrafe anrechenbar. Unser Recht zur Geltendmachung eines darüber hinausgehenden Schadens bleibt unberührt.

AGB-12: <https://www.obi.at/> (vom: keine Angabe):

§ 5 Warenpreise, Versandkosten und akzeptierte Zahlungsarten

(1) Sämtliche Preise verstehen sich inklusive gesetzlicher Umsatzsteuer und zuzüglich etwaiger Versandkosten. Für die im Online-Shop bestellte Ware gelten die Preise des Tages der Bestellung. Sie werden im Rahmen des Bestellvorgangs explizit angegeben. Auch über die Höhe der Versandkosten werden Sie im Rahmen des Bestellvorgangs informiert.

(2) Die auf www.obi.at ausgewiesenen Preise gelten für den Kauf im OBI Online-Shop.

(3) Beim Online-Einkauf in unserem Online-Shop bieten wir als Zahlungsmöglichkeiten Vorkasse, Sofortüberweisung, PayPal, Kreditkarte, Ratenkauf und Rechnung an.

(4) Wir behalten uns den Ausschluss bestimmter Zahlungsarten im Einzelfall vor.

...

§ 9 Lieferung

(1) Die jeweils gültigen Lieferzeiten können Sie den Artikelangaben auf www.obi.at entnehmen. Die Lieferzeiten aller bestellten Artikel werden in der Bestelleingangsbestätigung zusätzlich angegeben.

(2) Bestellte Ware liefern wir entweder selbst oder unter Beauftragung von Dritten an die Ihrerseits angegebene Lieferanschrift. Die Lieferanten sind grundsätzlich nur zu einer Lieferung bis Gehsteigkante verpflichtet. Die angegebenen Lieferzeiten beginnen (i) bei Zahlung per Vorkasse am ersten Werktag nach Zahlungseingang, (ii) bei Verwendung sonstiger Zahlungsarten am ersten Werktag (Montag – Freitag) nach Zugang der Bestellung.

(3) Wir sind, soweit Ihnen zumutbar, zur Erbringung von Teilleistungen berechtigt; hierdurch entstehende zusätzliche Kosten werden von uns getragen. Sollten Sie auf keinen Fall eine Teilleistung wünschen, ist dies unverzüglich nach Mitteilung der Lieferverzögerung in Textform (z.B. als Brief oder E-Mail) mitzuteilen.

(4) Sind wir ohne eigenes Verschulden zur Lieferung der bestellten Ware nicht in der Lage, weil der Vorlieferant seine vertraglichen Verpflichtungen nicht erfüllt hat, oder ist die Ihrerseits bestellte Ware für einen Zeitraum von mindestens einem Monat wegen höherer Gewalt nicht verfügbar, können wir vom Kaufvertrag zurücktreten. Wir werden Sie im Falle entsprechender Lieferschwierigkeiten unverzüglich informieren. Im Falle eines Rücktritts nach Maßgabe dieses Absatzes werden wir Ihnen bereits geleistete Zahlungen unverzüglich erstatten. Ihre gesetzlichen Ansprüche bleiben im Übrigen unberührt.

AGB-13: <https://www.ottoversand.at/#els=true> (vom Mai 2018):

6.

Bestellungen und Lieferungen sind grundsätzlich nur innerhalb Österreichs möglich. Sollten Sie eine Lieferung ins Ausland wünschen, so versuchen wir gerne Ihnen weiterzuhelfen. Die Abgabe erfolgt nur in haushaltsüblichen Mengen.

...

8. Lieferkosten

Lieferkosten je Bestellung und Lieferanschrift: Für Artikel mit Paketlieferung zahlen Sie € 5,95. Paketlieferungen mit einem Warenwert ab € 75,- werden versandkostenfrei zugestellt.

Für Artikel, die wegen ihrer Sperrigkeit oder ihres Gewichtes per Spedition geliefert werden, berechnen wir unabhängig vom Warenwert eine Speditionsgebühr von € 34,99.

Falls bei einer Bestellung Artikel mit Paket- und Speditionslieferung bestellt werden, verrechnen wir nur die Speditionsgebühr.

AGB-14: <https://www.palmers-shop.com/> (vom 30. Oktober 2017):

4. Preise

Die Preise gelten zum Zeitpunkt der Bestellung inklusive gesetzlicher MwSt., zuzüglich aller mit dem Versand entstehenden Spesen (Versandkosten, Aufschlag zu etwaigen Mindestbestellwerten). Sie sind vor Vertragsschluss im Warenkorb und danach in einer, an den Kunden übersendeten Vertragsbestätigung ersichtlich. Sollten im Zuge des Versandes Export- oder Importabgaben fällig werden, gehen auch diese zu Lasten des Bestellers (Informationen dazu erhalten Sie bei Ihrem zuständigen Zollamt).

...

17. Lieferung

Die Lieferung erfolgt per DPD.

Sind nicht alle bestellten Artikel sofort lieferbar, werden die sofort lieferbaren umgehend und weitere sobald diese verfügbar sind, nachgeliefert. Die Lieferkosten werden jedoch auch bei Teillieferung nur einmal pro Bestellung verrechnet.

18. Versandkosten

Die Versandkosten entnehmen Sie bitte dieser Aufstellung <https://www.palmers-shop.com/versand-und-verfuegbarkeit>

AGB-15: <https://www.quelle.at/#els=true> (vom Juni 2018):

6. Lieferung

Bestellungen und Lieferungen sind grundsätzlich nur innerhalb Österreichs möglich. Sollten Sie eine Lieferung ins Ausland wünschen, so versuchen wir gerne Ihnen weiterzuhelfen. Die Abgabe erfolgt nur in handelsüblichen Mengen.

...

8. Lieferkosten

Lieferkosten je Bestellung und Lieferanschrift: Für Artikel mit Paketlieferung zahlen Sie 5,95 Euro. Paketlieferungen mit einem Warenwert über 75,00 Euro werden versandkostenfrei zugestellt.

Für Artikel, die wegen ihrer Sperrigkeit oder ihres Gewichtes per Spedition geliefert werden, berechnen wir unabhängig vom Warenwert eine Speditionsgebühr von 34,99 Euro.

Falls bei einer Bestellung Artikel mit Paket- und Speditionslieferung bestellt werden, verrechnen wir nur die Speditionsgebühr.

AGB-16: <https://www.saturn.at/> (vom März 2018):

§ 5 Lieferung und Gefahrenübergang

(1) Sie können zwischen der Lieferung an eine von Ihnen genannte österreichische Adresse oder der Lieferung an einen von Ihnen ausgewählten Saturn Markt innerhalb Österreichs wählen. Wir behalten uns jedoch vor, diese Lieferarten einzuschränken.

(2) Wählen Sie als Lieferoption die Abholung in einem Saturn Markt, werden Sie per E-Mail benachrichtigt, sobald die Ware zur Abholung bereit steht. Zur Abholung müssen Sie oder ein von Ihnen beauftragter Dritter die Bestelleingangsbestätigung oder die Abholbenachrichtigung vorlegen. Darüber hinaus hat der Abholer die Übernahme der Ware durch Unterschreiben einer Übernahmebestätigung zu bestätigen. Erfolgt die Abholung nicht innerhalb von 14 Tagen ab Versenden der Abholbenachrichtigung, treten wir vom Kaufvertrag zurück und der Anspruch auf Übergabe der bestellten Ware erlischt. In diesem Fall erhalten Sie eine Gutschrift über den bereits bezahlten Kaufpreis (bzw. dessen Retournierung), und die Rückzahlung erfolgt in der Form der ursprünglichen Bezahlung (d.h. Gutschrift auf Kreditkarte oder Gutschein Card, Rückbuchung auf Konto). Wir behalten uns vor, von Ihnen den Schaden ersetzt zu verlangen, den wir dadurch erleiden, dass Sie die bestellte Ware nicht abgeholt haben.

(3) Wählen Sie als Lieferart den Versand an eine von Ihnen genannte österreichische Lieferadresse, sind die Versandkosten von Ihnen zu tragen.

AGB-17: <https://www.thalia.at/shop/home/show/> (vom 25. April 2018):**§ 6 Transportschäden****6.1 Für Verbraucher gilt:**

Werden Waren mit offensichtlichen Transportschäden angeliefert, so reklamieren Sie solche Fehler bitte möglichst sofort beim Zusteller und nehmen Sie bitte unverzüglich Kontakt zu uns auf. Die Versäumung einer Reklamation oder Kontaktaufnahme hat für Ihre gesetzlichen Ansprüche und deren Durchsetzung, insbesondere Ihre Gewährleistungsrechte, keinerlei Konsequenzen. Sie helfen uns damit, unsere eigenen Ansprüche gegenüber dem Frachtführer bzw. der Transportversicherung geltend machen zu können.

AGB-18: <https://www.universal.at/#els=true> (vom Mai 2018):**6. Lieferung**

Bestellungen und Lieferungen sind grundsätzlich nur innerhalb Österreichs möglich. Sollten Sie eine Lieferung ins Ausland wünschen, so versuchen wir gerne Ihnen weiterzuhelfen. Die Abgabe erfolgt nur in haushaltsüblichen Mengen.

...

8. Lieferkosten

Lieferkosten je Bestellung und Lieferanschrift: Für Artikel mit Paketlieferung zahlen Sie 5,95 Euro. Paketlieferungen mit einem Warenwert über 75,00 Euro werden versandkostenfrei zugestellt.

Für Artikel, die wegen ihrer Sperrigkeit oder ihres Gewichtes per Spedition geliefert werden, berechnen wir unabhängig vom Warenwert eine Speditionsgebühr von 34,99 Euro.

Falls bei einer Bestellung Artikel mit Paket und Speditionslieferung bestellt werden, verrechnen wir nur die Speditionsgebühr.

AGB-19: <https://www.xxxlutz.at/> (vom 28. Oktober 2014):**§ 3 Preise**

(1) Die von uns angegebenen Preise sind Bruttopreise und enthalten die jeweils gültige gesetzliche Umsatzsteuer.

(2) Für jede Lieferung fällt zusätzlich die dem Kunden vor Abgabe seiner Bestellung im Online-Shop mitgeteilte Versandgebühr an.

(3) Eine Verpflichtung zur Aufstellung und/oder Montage besteht nur im Falle der gesonderten Bestellung zu den im Online-Shop mitgeteilten Kosten.

...

§ 6 Lieferung und Lieferbeschränkungen

- (1) Die Lieferung der bestellten Waren und Leistungen erfolgt per Postversand oder Lkw durch uns, unsere Erfüllungsgehilfen oder durch eine von uns beauftragte Spedition.
- (2) Zum Auspacken, Aufstellen oder Montieren sind wir nicht verpflichtet, es sei denn, dies ist gesondert vereinbart.
- (3) Wir sind berechtigt, Teillieferungen durchzuführen, soweit diese dem Kunden zumutbar sind und ohne dass dem Kunden hierfür zusätzliche Lieferkosten berechnet werden.
- (4) Wir behalten uns vor, mehrere bestellte Artikel in einer Lieferung zusammenzufassen.
- (5) Wir bieten unsere Leistungen und Lieferungen im Internet nur Kunden mit Wohn- oder Geschäftssitz in Österreich an. Wir versenden die Waren ausschließlich an Lieferadressen innerhalb Österreichs.
- (6) Wir bieten keine Produkte zum Kauf durch Minderjährige an. Bestellungen können nur von Personen ab 18 Jahren getätigt werden. Kunden unter 18 Jahren benötigen die Unterschrift ihres gesetzlichen Vertreters.
- (7) Über den Onlineshop bestellte Ware kann im Falle der Selbstabholung nur gegen Vorlage eines gültigen amtlichen Lichtbildausweises an Kunden mit Wohnsitz in Österreich ausgefolgt werden.

§ 7 Lieferfristen und -termine

- (1) Bei Anlieferung per Lkw oder Spedition wird nach Annahme der Bestellung ein genauer Liefertermin vereinbart. Der Kunde verpflichtet sich, die bestellten Lieferungen zum vereinbarten Termin abzunehmen. Kann die Ware bei Lieferung per Lkw oder Spedition aus vom Kunden zu vertretenden Gründen zu dem vereinbarten Termin nicht angeliefert werden, sind wir berechtigt, dem Kunden die Kosten einer erneuten Lieferung in Rechnung zu stellen. Die Pflicht zur Kostentragung besteht nicht, wenn der Kunde von seinem Widerrufsrecht berechtigt Gebrauch gemacht hat.
- (2) Die maximale Lieferfrist wird bei Bestellung der einzelnen Waren auf unserer Webseite zum jeweiligen Produkt angegeben.

§ 8 Abnahme der Ware

Bei der Bestellung von Waren, die nach Kundenspezifikation angefertigt wurden, gilt im Hinblick auf die Abnahme der Ware folgendes:

Übernimmt der Kunde die Ware bei Anlieferung per Lkw oder Spedition nicht zum vereinbarten Termin oder kann bei Postversand die Ware dem Kunden nicht zugestellt werden und verweigert der Kunde auch nach Ablauf einer ihm von uns gesetzten angemessenen Nachfrist die Abnahme der Ware oder hat er bereits zuvor ausdrücklich die Abnahme ernsthaft und endgültig verweigert, so sind wir nach unserer Wahl berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten und Schadensersatz statt Erfüllung in Höhe von 20 % des Bestellpreises zu verlangen, sofern sich die Ware bereits auf unserem Lager befindet und/oder die Bestellung bei unserem Vorlieferanten nicht mehr rückgängig gemacht werden kann, in allen anderen Fällen in Höhe von 10 % des Bestellpreises. Uns bleibt die Geltendmachung eines weitergehenden Schadensersatzes, insbesondere auch bezüglich uns entstandener Lagerkosten sowie eines etwaigen Mindererlöses bei Weiterveräußerung, vorbehalten.

AGB-20: <https://www.zalando.at/> (vom 4. Oktober 2017):

2. PREISE, VERSANDKOSTEN UND EXPRESSVERSAND

2.1 Es gelten die zum Zeitpunkt der Bestellung im Angebot aufgeführten Preise. Die angegebenen Preise sind Endpreise (Brutto-Preise), das heißt, sie beinhalten die jeweils gültige gesetzliche Mehrwertsteuer. Bis zur vollständigen Zahlung des Kaufpreises bleibt die Ware unser Eigentum bzw. bei Zalando-Partner-Artikeln Eigentum des Partners.

2.2 Die Versandkosten, außer bei Expressversand, übernehmen wir für Sie.

2.3 Wir bieten für bestimmte Bestellungen die Option Expressversand an. Ob diese Option für Ihre jeweilige Bestellung angeboten wird und die hierfür anfallenden Kosten, können Sie im Bestellprozess sehen. Die Ware wird spätestens innerhalb von 3 Werktagen geliefert. Sollte diese Lieferzeit überschritten werden, so erhalten Sie die Lieferkosten natürlich zurückerstattet.

2.4 Für den Versand besonders sperriger, schwerer oder wertvoller Artikel können abweichende Versandgebühren gelten, die wir während des Verkaufs für jedes Produkt einzeln auf der Produktdetailseite und auf der Bestellseite angeben.

4.5 Literatur

Gahleitner, Helmut/Lacina, Vera 2017a: Online-Handel in Österreich, AK Policy Paper.

Gahleitner, Helmut/Lacina, Vera 2017b: Online-Handel in Österreich II. Herausforderungen für Unternehmen, Beschäftigte und die Steuerpolitik, in: Wirtschaftspolitik Standpunkte 3, 7-12.

Gittenberger, Ernst/Ziniel, Wolfgang 2018: Internet-Einzelhandel 2018, Wien.

Hausmann, Ludwig/Herrmann, Nils-Arne/Krause, Jan/Netzer, Thomas 2014: Same-day delivery: The next evolutionary step in parcel logistics, <http://www.mckinsey.com/industries/travel-transport-and-logistics/our-insights/same-day-delivery-the-next-evolutionary-step-in-parcel-logistics?cid=eml-web>, 30.1.2018.

Heck, Ines 2018: Branchenanalyse Paketzustellung Steiermark, unveröffentlichtes Manuskript, Graz.

Heschl, Franz 2018: „Das ist ein Kommen und Gehen“. Überlegungen zur Arbeitswelt „auf den letzten Kilometern“ in der Paketzustellung in der Steiermark, unveröffentlichtes Manuskript, Graz.

Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH (RTR-GmbH) 2017: RTR Post Monitor. Jahresbericht 2016, Wien.

Verein für Konsumenteninformation/Hager, Walter 2018: Paketdienste Praxistest. Zusammenfassung, unveröffentlichtes Manuskript, Wien.

5. Paketdienste – Praxistest, Zusammenfassung (VKI, Walter Hager, Februar – Juni 2018)

5.1 Zusammenfassende Ergebnisse

Post eindeutiger Testsieger

Als relativ klarer Testsieger geht die Post hervor. Bei den insgesamt 40 Zustellaktivitäten während dieser Erhebung gab es eigentlich kaum Mängel. Schon relativ klar dahinter rangieren GLS und UPS mit einem „Durchschnittlich“ – noch weiter abgeschlagen DHL und DPD mit einem „Weniger Zufriedenstellend“. In Unterkategorien, also je nach Szenario, wurden sogar „nicht zufriedenstellende“ Ergebnisse erzielt.

Nur zehn Prozent aller Zustellungen nicht problembehaftet

Insgesamt fällt das Gesamturteil für diese Erhebung weniger positiv aus. Alles in allem können nur etwas mehr als zehn Prozent aller beobachteten und analysierten Zustellungen (insgesamt 150) als problemlos bewertet werden. Bei fast neunzig Prozent waren kleine bis grobe Mängel zu beobachten. Sei es, dass kein Zustellversuch unternommen wurde, Pakete einfach irgendwo abgelegt wurden oder an einem weit entfernten Ort abzuholen waren.

Häufig wird kein Zustellversuch unternommen

Wie auch die Häufigkeit an Beschwerden sowohl bei den Zustell-Unternehmen selbst als auch bei Regulierungsbehörden und Konsumentenschutzeinrichtungen zeigen, liegt das Hauptproblem darin, dass bei vielen Paketlieferungen gar kein Zustellversuch unternommen wird. Entweder werden Pakete vor Wohnungs- oder Haustüren abgelegt, ohne jemals Kontakt mit dem Empfänger aufgenommen zu haben (zum Beispiel durch Anläuten an Haus- oder Wohnungstür), oder die Pakete werden direkt im Paketshop deponiert – zum Teil auch ohne darüber informiert zu werden.

Probleme vor allem bei Nichtanwesenheit

Wer als Paketempfänger nicht zu Hause anzutreffen ist, ist mitunter auch mit Problemen konfrontiert. In dieser Erhebung wurde fast die Hälfte der Pakete einfach irgendwo hinterlegt – sei es am Grundstück, vor der Haustür oder vor der Wohnungstür. In zwei Fällen wurden Pakete gar an einer Tankstelle in einer Entfernung von mehr als 10 bzw. mehr als 20 Kilometer hinterlegt – darüber wurde zumindest telefonisch informiert.

Kein Anbieter in allen Szenarien schlecht bewertet

Der Umstand, dass die Ergebnisse von Szenario zu Szenario unterschiedlich sind, zeigt, dass die Zustellsituation von vielen Faktoren abhängt. Einerseits selbstverständlich von den Zustellern/Fahrern selbst, aber auch vom Zustellgebiet (nicht nur Stadt/Land), von der Größe des zu bearbeitenden Gebietes und vielen Faktoren mehr.

5.2 Verbraucherproblem

„Der Paketzusteller hat heute kurz nach 8 Uhr bei der Hauseingangstür geläutet, sich aber nicht ins obere Stockwerk bemüht. Ich sah, dass er mit einem Paket in der Hand das Haus wieder verließ. Daraufhin ging ich nach unten und fand eine Abholbenachrichtigung.“ Das ist nur eine von unzähligen Beschwerden, die nahezu täglich an den Verein für Konsumenteninformation herangetragen werden. Auch beim Stöbern im Internet fällt auf, dass die Konsumenten, die ans uns herantreten, mit ihren Beschwerden bei weitem nicht alleine dastehen. Auf diversen Homepages oder Foren fallen die Bewertungen der Paketdienste alles andere als positiv aus. Die massive Anzahl an Beschwerden zeigt das offensichtliche Problem der Zustellung.

Diese Erhebung zielt darauf ab, zu testen beziehungsweise festzustellen, wie es um die Zustellung von Paketen (Stichwort: letzte Meile) in der Praxis tatsächlich bestellt ist. Das Augenmerk wurde auch darauf gelegt, wie die Zustellung bei Nichtanwesenheit der Empfänger funktioniert. Für diesen Test wurden drei verschiedene Szenarien kreiert, wobei nur bei einem Testszenario die jeweilige Testperson anwesend war. Insgesamt wurden für diese Erhebung 150 Bestellungen in unterschiedlichen Online-Shops durchgeführt. Diese 150 Bestellungen und somit Zustellungen von unterschiedlich großen und schweren Paketen verteilten sich auf insgesamt fünf Zustellorte. Die Testpersonen und somit die Empfänger der bestellten Pakete dokumentierten die gesamten Ablauf der Zustellung mittels eines Fragebogens.

Als ordnungsgemäß zugestellt gilt ein Paket erst dann, wenn es tatsächlich in den Händen des Empfängers ist. Für Verbraucher und damit für Empfänger treten aber häufig Probleme auf und auch eine gewisse Machtlosigkeit – etwa wenn das Paket nicht ankommt oder das Paket beschädigt ist. Der Grund liegt darin, dass der Empfänger nicht gleichzeitig Vertragspartner des Zustelldienstes ist, auch wenn er für die Zustellung zahlt. Vertragspartner für die Konsumentin bzw. den Konsumenten ist immer das Unternehmen (oder auch die Privatperson), welches die Ware verschickt. Das macht Lösungen von Problemen im Bereich der Zustellung schwieriger. Kommt das Paket nicht oder woanders an, sollten sich Konsumenten dennoch zuerst beim Zustelldienst erkundigen. Kommt man da nicht weiter, muss sich der Händler darum kümmern. Denn der Unternehmer trägt auch das Risiko, dass die Ware ordnungsgemäß zugestellt wird. Solange das Paket nicht angekommen ist, ist der Vertrag auch nicht fristgerecht erfüllt und man kann vom Händler, also in diesem Fall vom Webshop, das Geld für das bestellte Produkt zurückverlangen. Auch wenn der Fehler beim Zustellunternehmen liegt.

Wie der Test zeigt, ist es oftmals üblich, dass Pakete ohne Zustimmung einfach irgendwo hinterlegt werden. In Ordnung ist diese Praxis aber nicht. Gibt es keine Vereinbarung über die Abstellung, könnte man schlimmstenfalls auch sagen, dass man es nie bekommen hat. Die Haftung des Händlers endet erst, wenn nachgewiesen werden kann, dass das Paket ordnungs-

gemäß an den Empfänger zugestellt wurde. Anders ist das bei Bestellungen unter Privatpersonen. Da trägt der Käufer das volle Risiko, sobald der Verkäufer das Paket an die Transportfirma übergeben hat. Auch gängige Praxis und immer wieder ein Ärgernis: Man wartet zu Hause auf das angekündigte Paket, doch die Lieferung geht direkt in eine Abholstation, weil der Empfänger angeblich nicht angetroffen wurde. Hier wird schwierig sein zu beweisen, dass man zu Hause war und somit gibt es auch keine Entschädigung für die vergeudete Wartezeit.

Dem Wunsch vieler Verbraucher, schon bei der Bestellung im Online-Shop das Zustellunternehmen auszuwählen, wird nur in Ausnahmefällen entsprochen. Bei dieser Erhebung konnte die Option der Auswahl des Zustellers in keinem der 150 Fälle beobachtet werden. Die Erhebung zeigt viel mehr, dass vor oder während der Bestellung, aber auch nach Abschluss des Bestellvorgangs, keine Informationen zum Versender vorliegen. Oft wird erst bei der Benachrichtigung, dass das Paket tatsächlich versendet wurde klar, welches Unternehmen das Paket tatsächlich zustellt.

5.3 Erhebungsdurchführung

Insgesamt wurden bei fünf Paketzustelldiensten 150 Paketzustellungen (mehr als zwei Drittel davon im Bundesland Steiermark) analysiert. Es wurden dafür im Zeitraum März/April 2018 bei den in Österreich umsatzstärksten und bekanntesten Online-Shops Bestellungen durchgeführt. Folgende Online-Shops wurden dafür ausgewählt: Amazon, Zalando, Universal, Otto, E-tec, Eduscho/Tchibo, Mediamarkt, Thalia, Conrad und Wish. Bei diesen Webshops wurden unterschiedlichste Waren bestellt, die von Kleidung, Schuhen über Geschenkartikeln, Accessoires und Einrichtungsgegenständen bis hin zu Elektrogeräten, Werkzeugen, Bücher und Spielwaren reichten.

Von den Zustelladressen der fünf Testpersonen befanden sich eine in Graz, zwei in ländlichen Gebieten im Bundesland Steiermark beziehungsweise eine in Wien und eine in Salzburg Land. Folgende Szenarien wurden für den Test kreiert:

5.3.1 Testszenarien

Szenario 1 – Testperson in ländlicher Gegend im Bundesland Steiermark: Diese Testperson war zu Hause anzutreffen und sollte die Pakete persönlich übernehmen.

Szenario 2 – Testperson in Graz: Diese Testperson war während der gesamten Testung in der Wohnung anwesend, zeigte allerdings bei Zustellung keine Reaktion, d. h. der Zusteller wurde im Glauben gelassen, die Person wäre nicht anwesend. Dadurch konnte analysiert werden, ob es tatsächlich einen Zustellversuch gab, wie bei Nichtanwesenheit reagiert wird etc. Dieses Szenario wurde auch für die Testperson in Wien gewählt.

Szenario 3 – Testperson in ländlicher Gegend im Bundesland Steiermark: Diese Testperson war während der Zustellzeiten nicht zu Hause, da berufstätig. Dieses Szenario wurde auch für die Testperson in Salzburg Land gewählt.

5.3.2 Dokumentation

An jede der fünf Testpersonen wurden 30 Pakete geliefert. Jeder Zustellvorgang wurde von den Testpersonen mittels standardisiertem Fragebogen dokumentiert. Dokumentiert wurde

- von welchem Unternehmen die Zustellung durchgeführt wurde
- inwieweit ein Zustellversuch unternommen wurde
- wo die Pakete abgestellt bzw. hinterlegt (z. B. beim Nachbarn) wurden

- ob diese in einem Paketshop zur Abholung eingelagert wurden
- die Entfernung zum Paketshop in Kilometern bzw.
- wie dieser Paketshop erreichbar ist und wie lange die Anreise jeweils dauert (zu Fuß, mit dem Fahrrad, mit öffentlichen Verkehrsmitteln, mit einem Kraftfahrzeug)
- ob ein zweiter, kostenloser Zustellversuch unternommen wurde
- ob seitens des Zustellers Kontakt zur Testperson aufgenommen wurde
- ob eine Nachricht hinterlassen wurde und wenn ja, wo diese Nachricht platziert wurde
- ob mittels Tracking bzw. Sendungsverfolgung eine genaue Ankunftszeit ableitbar ist
- in welchem Zustand das Paket angekommen war.

5.3.3 Kriterien für die Bewertung der Paketzustellung

Bewertet wurde die Praxis bei der Zustellung, sowohl im Falle der Anwesenheit als auch (häufiger) im Falle der Nichtanwesenheit der Empfänger. Darüber hinaus wurde auch die Unversehrtheit der Ware bzw. Pakete analysiert bzw. in welchem Zustand das Paket bei den Testpersonen ankam.

Abwertungen gab es für das

- Ablegen vor der Haustür/vor Wohnungstür
 - mit Benachrichtigung
 - ohne Benachrichtigung
- Abgabe beim Nachbarn
 - mit Benachrichtigung
 - ohne Benachrichtigung
- Hinterlegung an sonstigen Orten
 - mit Benachrichtigung
 - ohne Benachrichtigung
- retour gelaufene Pakete trotz richtiger, vorhandener Adresse
- Abholung beim Paketshop
 - mit Benachrichtigung
 - ohne Benachrichtigung
 - langer Anfahrtsweg zum Paketshop

Von folgende Paketzustelldiensten wurden Pakete zugestellt und sind in dieser Erhebung erfasst:

- DHL
- DPD
- GLS

- POST
- UPS

Der Zustelldienst Hermes wird zwar ebenfalls als Versender von Online-Shops eingesetzt, die Zustellung selbst wird allerdings von der Österreichischen Post übernommen. Somit wurde für Hermes keine gesonderte Analyse und Bewertung durchgeführt.

5.4 Ergebnisse im Detail

Insgesamt fällt das Gesamturteil für diese Erhebung weniger positiv aus. Alles in allem können nur etwas mehr als zehn Prozent aller beobachteten und analysierten Zustellungen (insgesamt 150) als problemlos bewertet werden. Bei fast neunzig Prozent waren kleine bis grobe Mängel zu beobachten. Sei es, dass kein Zustellversuch unternommen wurde, Pakete einfach irgendwo abgelegt wurden oder an einem weit entfernten Ort abzuholen waren. Die Mitteilung, wer der tatsächliche Zusteller ist, wird von den Online-Händlern zumeist erst beim Verschicken des Paketes bereitgestellt. Vor beziehungsweise während dem Bestellvorgang kann der Verbraucher meist nicht erkennen, welchem Zustellunternehmen die Bestellung übergeben wird. Dadurch gibt es für den Verbraucher auch keine Möglichkeit, im Vorfeld auszuwählen, welches Unternehmen mit der Zustellung beauftragt werden soll. Erst mit der Versandbestätigung wird in den meisten Fällen klar, welcher Zustelldienst das Paket zustellen wird. Bei dieser Erhebung wurden ausschließlich Bestellungen durchgeführt, welche keine Versandkosten verursachten. Es wurden alle bestellten Pakete angenommen bzw. von den Testpersonen bei den diversen Abholstationen abgeholt. Die Pakete beziehungsweise die bestellten Produkte wurden nach der Erhebung und Dokumentation der Zustellung wieder an die Online-Händler zurückgesendet. Der Zustand der Pakete war in allen Fällen in Ordnung, die bestellten Produkte wiesen keine Beschädigungen auf.

Eindeutiger Testsieger im Bereich der Zustellungspraxis ist die **Österreichische Post**. In allen drei Szenarien konnte die Post die besten Ergebnisse erzielen. Sowohl was die tatsächlichen Zustellversuche betrifft als auch hinsichtlich der praktischen Umsetzung bei Nichtanwesenheit der Paketempfänger gab es nur wenige Schwachpunkte. Im Szenario 1 mit Zustellung in ländlicher Gegend gab es gar 100 Prozent der Punkte, was vermeintlich auf den „Heimvorteil“ beziehungsweise die Ortskenntnis der Postzusteller zurückzuführen ist. Auch die Anzahl der tatsächlich vorgenommenen Zustellversuche (wie in Szenario 2 zu erkennen) kann sich im Vergleich zu den anderen vier Zustellunternehmen sehen lassen. Einziger Wermutstropfen waren vielleicht jene drei Pakete, welche einfach am Grundstück oder vor der Haustür abgelegt wurden, obwohl keine Abstellerlaubnis vorlag.

Schon relativ weit hinter dem Testsieger liegen GLS und UPS mit einem „Durchschnittlich“ in der Gesamtbewertung, also über alle drei Szenarien gesehen. Bei **GLS** waren zwei Szenarien weder besonders gut noch besonders schlecht, allerdings kam immer wieder vor, dass gar kein Zustellversuch unternommen wurde. Bei Anwesenheit der Testpersonen (Szenario 1) gab es fast nichts auszusetzen, d. h. die Pakete wurden in 71 Prozent der Fälle ordnungsgemäß übergeben. Der Rest entfiel auf Ablegen am Grundstück bzw. beim Nachbarn – und das obwohl die Testperson anwesend war. Das bestätigte sich auch bei Szenario 2: Hier wurden von zehn Paketen nur sechs tatsächlich versucht zuzustellen. Im Klartext: in 40 Prozent der Fälle wurde

kein Zustellversuch unternommen, sondern die Pakete wurden entweder vor der Wohnungstür oder in einem Paketshop hinterlegt – ohne jemals an der Tür geklingelt oder sich anderweitig bemerkbar zu machen. Von den zehn Paketen in Szenario 3 (Nichtanwesenheit der Paket-Empfänger) lagen 30 Prozent vor dem Haus am Grundstück, der Rest wurde in einem Paketshop deponiert und darüber wurde auch immer mittels Benachrichtigung informiert. Positiv zu bewerten ist, dass in 30 Prozent der Fälle ein zweiter Zustellversuch unternommen wurde.

Ein ähnliches Gesamtergebnis erzielte **UPS**. Hier war allerdings die Zustellsituation im vermeintlich einfachen Szenario 1 negativ zu bewerten. Nur in einem von sechs Fällen wurde tatsächlich ein ordnungsgemäßer Zustellversuch unternommen. Ansonsten wurden die Pakete am Grundstück hinterlassen, am Nachbargrundstück abgelegt oder ohne Zustellversuch im Paketshop hinterlegt, ohne eine Benachrichtigung zu hinterlassen. Szenario 2 wurde hingegen mit „Gut“ bewertet. In diesem Szenario war die Zustellquote deutlich höher. Auch bei Nichtanwesenheit (Szenario 3) gab es im Vergleich zu anderen Anbietern weniger Negatives zu beobachten.

DHL und DPD wurden insgesamt mit einem „Weniger Zufriedenstellend“ bewertet, was einem gerade noch ausreichend gleichkommt. Bei **DHL** war auffällig, dass zwar im ersten Szenario (Empfänger übernimmt Paket) in 57 Prozent der Fälle ein Zustellversuch unternommen wurde, in Szenario 2 (Empfänger beobachtet Zustellsituation) allerdings in nur 27 Prozent der Fälle. In diesem Szenario (Zustellort Graz und Wien) waren die Ergebnisse durchgehend schlecht, was in der Unterbewertung ein „Nicht Zufriedenstellend“ ergibt. Auch in entlegenen Gebieten (Szenario 3), in denen die Empfänger nicht anzutreffen waren, waren die Zustellungen alles andere als positiv zu bewerten.

Bei **DPD** sieht es ähnlich aus: Hier waren die Zustellungen in Szenario 1 „nicht zufriedenstellend“, weil keines der acht Pakete tatsächlich zugestellt wurde, sondern am Grundstück oder vor der Haustür abgelegt wurde. Im Gegensatz zu DHL wiederum waren die Zustellungen an die Empfänger in den Städten Graz und Wien wiederum deutlich besser. Hier wurde zumindest in der Hälfte der Fälle ein Zustellversuch unternommen. Szenario 3 ist wiederum ähnlich wie bei DHL – auch hier wurden mehr als die Hälfte der Pakete einfach am Grundstück bzw. vor der Haustür abgelegt. Die nachfolgenden Tabellen zeigen die Ergebnisse im Detail:

PRAXISTEST PAKETDIENSTE

Anbieter / Paketdienst	DHL		DPD		GLS		POST		UPS	
Anzahl Test-Zustellungen GESAMT	30		31		27		40		22	
SZENARIO 1 – TesterIn anwesend – persönliche Übernahme der Pakete										
Anzahl Test-Zustellungen	7	in %	8	in %	7	in %	11	in %	6	in %
tatsächlicher Zustellversuch (durch Klingeln)	3	42,9%	0	0,0%	5	71,4%	11	100,0%	1	16,7%
kein Zustellversuch, sondern	4	57,1%	8	100,0%	2	28,6%	0	0,0%	5	83,3%
am Grundstück, vor Haustür hinterlegt	2	50,0%	7	87,5%	1	50,0%	-	-	2	40,0%
beim Nachbarn hinterlegt	2	50,0%	0	0,0%	1	50,0%	-	-	1	20,0%
Benachrichtigung hinterlassen	1	-	-	-	1	-	-	-	1	-
keine Benachrichtigung hinterlassen	1	-	-	-	0	-	-	-	0	-
im Paketshop hinterlegt	0	-	1	12,5%	0	-	-	-	2	40,0%
Benachrichtigung hinterlassen	-	-	1	-	-	-	-	-	2	-
keine Benachrichtigung hinterlassen	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ZWISCHENURTEIL	DURCH- SCHNITTLICH		NICHT ZU- FRIEDEN- STELLEND		GUT		SEHR GUT		NICHT ZU- FRIEDEN- STELLEND	

Tabelle 1: SZENARIO 1 – TesterIn anwesend – persönliche Übernahme der Pakete

SZENARIO 2 – TesterIn anwesend – keine persönliche Übernahme (nur Beobachtung der Zustellsituation)										
Anbieter / Paketdienst	DHL		DPD		GLS		POST		UPS	
Anzahl Test-Zustellungen	11		12		10		14		8	
tatsächlicher Zustellversuch (durch Klingeln)	3	27,3%	6	50,0%	6	60,0%	13	92,9%	7	87,5%
vor Wohnungstür hinterlegt	3	27,3%	5	41,7%	3	30,0%	0	0,0%	3	37,5%
Zustellversuch (geklingelt)	1	33,3%	2	40,0%	1	33,3%	-	-	2	-
kein Zustellversuch	2	66,7%	3	60,0%	2	66,7%	-	-	1	-
beim Nachbarn hinterlegt	4	36,4%	4	33,3%	2	20,0%	5	35,7%	3	37,5%
Zustellversuch (geklingelt)	2	50,0%	2	50,0%	1	50,0%	5	100,0%	3	100,0%
kein Zustellversuch (nur hinterlegt)	2	50,0%	2	50,0%	2	100,0%	0	0,0%	0	0,0%
Benachrichtigung hinterlassen	3	-	2	-	2	-	5	-	3	-
keine Benachrichtigung hinterlassen	1	-	0	-	0	-	0	-	0	-
im Paketshop hinterlegt	4	36,4%	3	25,0%	5	50,0%	9	64,3%	2	25,0%
Zustellversuch (geklingelt)	0	0,0%	2	66,7%	0	0,0%	8	88,9%	2	100,0%
kein Zustellversuch (nur hinterlegt)	4	100,0%	1	33,3%	5	100,0%	1	11,1%	0	0,0%
Benachrichtigung im Postkasten	4	-	2	-	-	-	9	-	2	-
Benachrichtigung an Wohnungstür	0	-	1	-	-	-	0	-	0	-
keine Benachrichtigung	0	-	0	-	-	-	0	-	0	-
ZWISCHENURTEIL	NICHT ZUFRIEDENSTELLEND		DURCHSCHNITTLICH		WENIGER ZUFRIEDENSTELLEND		GUT		GUT	

Tabelle 2: SZENARIO 2 – TesterIn anwesend – keine persönliche Übernahme (nur Beobachtung der Zustellsituation)

SZENARIO 3 – TesterIn nicht anwesend										
Anbieter / Paketdienst	DHL		DPD		GLS		POST		UPS	
Anzahl Test-Zustellungen	12		11		10		15		8	
Paket hinterlegt:										
1) am Grundstück, vor Haustür	7	58,3%	6	54,5%	3	30,0%	3	20,0%	3	37,5%
Benachrichtigung hinterlassen	0	-	1	-	0	0,0%	0	0,0%	0	-
keine Benachrichtigung hinterlassen	7	-	5	-	3	100,0%	3	100,0%	3	-
2) im Paketshop hinterlegt	5	41,7%	5	45,5%	7	70,0%	12	80,0%	3	37,5%
Benachrichtigung hinterlassen	4	-	5	-	7	-	12	-	3	-
keine Benachrichtigung hinterlassen	1	-	0	-	0	-	0	-	0	-
3) anderswo hinterlegt (Tankstelle)	0	-	0	-	0	-	0	-	2	25,0%
zweiter Zustellversuch mit Terminvereinbarung	2	-	0	-	3	-	0	-	3	-
ZWISCHENURTEIL	WENIGER ZUFRIEDENSTELLEND		WENIGER ZUFRIEDENSTELLEND		DURCHSCHNITTLICH		GUT		DURCHSCHNITTLICH	
GESAMTURTEIL	WENIGER ZUFRIEDENSTELLEND		WENIGER ZUFRIEDENSTELLEND		DURCHSCHNITTLICH		GUT		DURCHSCHNITTLICH	

Tabelle 3: SZENARIO 3 – TesterIn nicht anwesend

5.5 Verbraucherempfehlungen rund um den Paketversand und -zustellung

- Am besten Pakete dorthin senden lassen, wo man tagsüber beziehungsweise zur voraussichtlichen Lieferzeit anzutreffen ist (z. B. an den Arbeitsplatz, wenn dies möglich ist und mit dem Arbeitgeber abgestimmt wurde).
- Wer nicht will, dass Pakete beim Nachbarn abgegeben werden dürfen, sollte sich informieren, ob eine Zustellung an Nachbarn ausgeschlossen werden kann. Die Post beispielsweise bietet unterschiedliche Varianten an. Bei Warenbestellung empfiehlt es sich daher, schon vorher nachzufragen, welcher Paketzusteller beauftragt wird.
- Wer privat selbst versendet, sollte den Inhalt der Pakete sehr gut verpacken. Am besten noch fotografieren. Immer wieder gibt es Streitigkeiten mit Paketdiensten, die behaupten, die Verpackung sei nicht ausreichend gewesen und deshalb den Schaden nicht ersetzen wollen.
- Bei Selbstversand – etwa bei eBay-Auktionen, willhaben-Verkäufen oder Ähnlichem – lassen Sie den Empfänger entscheiden, welchen Paketdienst er möchte.
- Nicht den Zusteller bestrafen. Wenn etwas nicht passt, nicht am Fahrer auslassen; er ist das kleinste Rad im Getriebe des Logistik-Konzerns – und freut sich deshalb auch über das, was früher gegenüber dem Paketzusteller ganz selbstverständlich war: ein kleines Trinkgeld, wenn alles geklappt hat.
- Vorsicht vor möglicherweise kostspieligen Hotlines. Beschwerden bei Paketzustellunternehmen per Telefon können teuer werden, wenn man eine teure Hotline erwischt.
- Bei Beschwerden den Gang zur RTR-Schlichtungsstelle nicht scheuen. Dazu ist es nötig, zuerst umgehend eine Beschwerde an das jeweilige Zustellunternehmen zu richten. Entweder als E-Mail oder besser und sicherer mittels Einschreiben. Dadurch kann nachgewiesen werden, dass bereits zumindest ein Versuch unternommen wurde, das Problem im direkten Kontakt zu lösen. Passt Ihnen die Antwort des Paketdienstes nicht, das heißt, wurde das Problem nicht gelöst, kann die sogenannte Streitschlichtung eröffnet werden. Das Streitschlichtungsverfahren wird durch eine E-Mail an post-streitschlichtung@rtr.at oder per Brief an die RTR-Schlichtungsstelle eröffnet. Dabei ist es wichtig, alle relevanten Fakten so detailliert wie möglich darzulegen und alle notwendigen Unterlagen und Sendungsnummern parat zu haben. Gegebenenfalls ist auch die Antwort des kritisierten Unternehmens anzufügen. Danach sollte die Streitschlichtungsstelle einen Einigungsvorschlag machen. Das kann einige Wochen dauern. Wird dieser Vorschlag von beiden Seiten angenommen, wird die Angelegenheit bereinigt sein. Lehnt einer der beiden Parteien den Vorschlag ab, bleibt nur der Weg zu Gericht. Die Einigungsquote sollte aber relativ hoch sein, geht man von Zahlen aus,

die aus der Streitschlichtung im Mobilfunkbereich vorliegen. Wird das Streitschlichtungsverfahren in Anspruch genommen, profitiert nicht nur der unmittelbar Betroffene davon. Es besteht auch eine Chance, dass die Paket-Problematik verstärkt am Wahrnehmungshorizont der Behörde auftaucht und zu einem Umdenken in der Branche führt.