

**PRESSE-
KONFERENZ**
10.12.2025

KLEINTRANSPORTGEWERBE: ZUSTELLEN BIS ZUM UMFALLEN

Online-Bestellungen sind Alltag geworden. Gerade jetzt zu Weihnachten bedeutet das für die Paketzusteller:innen enormen Druck. Die wirksame Umsetzung der EU-Richtlinie zur Plattformarbeit könnte in dieser und anderen Branchen dazu beitragen, die Arbeitsbedingungen wesentlich zu verbessern.

ADRIANA MANDL

Expertin der Abteilung Sozialpolitik, AK Wien

BIANCA SCHRITTWIESER

Leiterin der Abteilung Arbeitsrecht, AK Wien



PAKETZUSTELLER:INNEN UNTER DRUCK: EU-RICHTLINIE KÖNNTE HELFEN

Weihnachtszeit ist Geschenkezeit – und damit haben die Paketzusteller:innen Hochsaison. Wer online bestellt, erwartet, dass die Lieferung möglichst schnell ankommt. Aber dafür zahlen die Kolleg:innen im Kleintransportgewerbe einen hohen Preis, denn die Arbeitsbedingungen in der Branche sind hart und grenzen oft an Ausbeutung. Eine effektive Umsetzung der EU-Richtlinie zur Plattformarbeit könnte die Arbeitsbedingungen in dieser und anderen Branchen verbessern.

Weihnachtszeit ist Bestellzeit: Immer mehr Menschen kaufen online, und das Kleintransportgewerbe gewinnt seit Jahren an Bedeutung. Die Paketmengen steigen stetig und explodieren zu Weihnachten – allein in Wien rechnet die Post für Dezember mit über drei Millionen Paketen. Für Zusteller:innen bedeutet das extreme Belastung, hohen Zeitdruck, lange Arbeitstage, niedrige Löhne und kaum Planbarkeit. Die meisten Paketzusteller:innen haben Migrations- oder Fluchthintergrund und gehören damit zu einer besonders vulnerablen Gruppe. Unsicherer Aufenthaltsstatus, fehlende Netzwerke und Diskriminierung drängen die Kolleg:innen in schlecht bezahlte Jobs wie die Paketzustellung. Fast alle sind wirtschaftlich abhängig und schlecht über ihre Rechte informiert – entsprechend schwer können sie diese einfordern. Die Fälle, die bei der AK Wien landen, zeigen daher wohl nur die Spitze des Eisbergs.

Die EU-Plattformarbeitsrichtlinie schafft erstmals einen Rahmen, um zentrale Probleme der Branche wie algorithmisches Management anzugehen: etwa digital gesteuerte Routen, das Zuweisen von Aufgaben oder intransparente Bewertungen. Algorithmisches Management bezeichnet den Einsatz digitaler Systeme, die Arbeitsprozesse steuern, überwachen und bewerten – oft ohne menschliches Eingreifen. Diese Technologien sammeln Daten über Arbeitsverhalten, Leistung und Kommunikation, um Entscheidungen zu treffen, die sonst von Menschen getroffen werden. Dazu kommt, dass die Beschäftigten kaum direkte Ansprechpartner:innen haben. Und komplexe Subunternehmerketten machen es schwierig, die tatsächlichen Auftraggeber in die Verantwortung zu nehmen. Die Richtlinie gilt grundsätzlich für digitale Arbeitsplattformen, von Vermittlung von Reinigungskräften, über Clickwork (kleinteilige, meist monotone digitale Aufgaben, die online und gegen geringe Bezahlung erledigt werden) oder anderen Dienstleistungen. Aber sie trifft auch genau jene Mechanismen, die in der Paketzustellung längst Alltag sind. Österreich hat damit die historische Chance, eine Vorreiterrolle einzunehmen und die Arbeitsbedingungen für Plattformbeschäftigte dauerhaft zu verbessern.

Die EU schafft einen Rahmen – Österreich muss umsetzen

Die EU-Richtlinie zur Plattformarbeit reguliert algorithmisches Management, digitale Überwachung und Aufsicht über automatisierte Entscheidungen am Arbeitsplatz. Die zentralen Problemstellungen dabei lassen sich mit der Paketzustellung und dem Kleintransportgewerbe gut illustrieren: digital vorgegebene Routen, GPS-Tracking während des gesamten Arbeitstags, algorithmische Bewertungen, Sanktionen ohne Erklärung und fehleranfällige Apps mit undurchsichtigen Aufträgen – oder dem plötzlichen Ausbleiben der Aufträge ohne nachvollziehbaren Grund.

Die Richtlinie setzt auf Transparenz und Information, stärkt Beschäftigte und ihre Vertreter:innen durch konkrete Rechte und bringt Instrumente, um endlich auch diese Branche zu regulieren. Jetzt liegt es an Österreich, die Vorgaben entschlossen umzusetzen.

Was sich konkret ändert und warum das für Paketzusteller:innen wichtig wäre

Die neue Richtlinie dreht das System um: Wenn eine Plattform klar erkennbar Arbeit steuert und kontrolliert, wird künftig ein echtes Arbeitsverhältnis vermutet – und nicht mehr die Beschäftigten, sondern die Unternehmen müssen das Gegenteil beweisen. Auch für Zusteller:innen, die nur auf dem Papier selbstständig arbeiten, wäre das ein großer Schritt. Außerdem sorgt die Richtlinie für mehr Transparenz und Information: Digitale Arbeitsplattformen und Vermittler müssen offenlegen, welche Daten sie sammeln und wie ihre Algorithmen entscheiden. Algorithmisches Management braucht menschliche Kontrolle und Beschäftigte bekommen ein Recht auf Erklärung, Überprüfung und Korrektur. Neu ist auch:

Plattformen und Vermittler, also Arbeitgeber, müssen digitale Räume schaffen, in denen ohne Überwachung kommuniziert werden kann – etwa für den Austausch mit Kolleg:innen oder Arbeiterkammer und Gewerkschaften. Diese Maßnahmen wären sehr gut auf die Arbeitsrealität vieler Paketzusteller:innen anwendbar und regeln erstmals algorithmisches Management am Arbeitsplatz. Darum wäre die Umsetzung dieser Richtlinie gerade für Paketzusteller:innen so wichtig.

Adriana Mandl, Expertin der Abteilung Sozialpolitik, AK Wien: „Was für Kund:innen oder klassische Arbeitnehmer:innen undenkbar wäre, ist für viele Personen, die Plattformarbeit leisten, bitterer Alltag: Entscheidungen, die ihr Einkommen und ihre Existenz betreffen, werden automatisiert getroffen – ohne Erklärung, überhaupt nicht nachvollziehbar und ohne konkrete Ansprechperson. Bankkund:innen wären völlig zurecht empört, wenn ihr Konto plötzlich ohne Angabe von Gründen gesperrt wird und sie niemanden erreichen könnten, um das zu klären – Plattformbeschäftigte können aber sehr wohl von einem Tag auf den anderen ausgeloggt oder ausgeschlossen werden. Stellen Sie sich vor, Sie kommen morgens ins Büro und erfahren vom Portier, dass Ihnen der Zutritt verweigert wird. Der Grund: Ein Algorithmus wurde als Grundlage für die Entscheidung über Ihre Kündigung herangezogen. Ein ähnlich absurdes Szenario wäre, dass bei Sportler:innen nicht mehr Trainer:innen aufgrund der sportlichen Leistungen bestimmen, wo sie antreten dürfen, sondern ein Computer.“

Diese Beispiele zeigen klar: Computergesteuerte Entscheidungen ohne menschliche Prüfung und ohne nachvollziehbare Begründung haben in der Arbeitswelt nichts verloren. Eine wirksame Umsetzung der Richtlinie schafft endlich Regeln und Rechte, die dazu beitragen, dass Plattformbeschäftigte nicht länger den undurchsichtigen Entscheidungen einer Blackbox ausgeliefert sind.“

Bianca Schrittwieser, Leiterin der Abteilung Arbeitsrecht, AK Wien: „Die häufigsten Anliegen, mit denen sich Paketzusteller:innen an uns wenden, betreffen Lohnrückstände, unberechtigte Abzüge, unbezahlte Überstunden, nicht eingehaltene Ruhezeiten oder Verletzung von Höchstarbeitszeiten. Der Druck auf die Beschäftigten ist immens, die Angst vor dem Verlust des Arbeitsplatzes groß. Viele Zusteller:innen sind geflüchtet oder zugewandert und auch Sprachbarrieren machen es ihnen schwer, ihre Rechte einzufordern. Die Fälle, die bei uns aufschlagen, sind daher nur die Spitze des Eisbergs. Wir müssen davon ausgehen, dass Arbeitsrechtsverletzungen im Kleintransportgewerbe nicht die Ausnahme, sondern die Regel sind. Gerade im Kleintransportgewerbe zeigen sich die strukturellen Probleme besonders deutlich: Die komplexen Subunternehmerketten führen dazu, dass Beschäftigte oft gar nicht wissen, wer ihr Arbeitgeber ist. Und jene Unternehmen, die am Anfang der Kette stehen und den größten Profit machen, drücken sich vor ihrer Verantwortung.“

Die Richtlinie stellt klar: Auch wer über Vermittler oder Subunternehmen für eine Plattform arbeitet, soll denselben Schutz bekommen, wie jemand, der direkt bei der Plattform angestellt ist. Entscheidend ist außerdem eine Haftung des Erstauftraggebers für Löhne und Sozialversicherungsbeiträge. Nur so verhindern wir, dass die Hauptprofiteure sich hinter Subunternehmerketten verstecken und aus ihrer Verantwortung stehlen. Denn diese dubiosen Geschäftsmodelle schaden nicht nur den öffentlichen Kassen, sondern auch den ehrlichen Unternehmern in Österreich, die dadurch unter unfair verzerrtem Wettbewerb leiden.“

„Problembbranche“ Kleintransportgewerbe

Die Beratungspraxis der AK Wien zeigt, wie schwierig die Arbeitsbedingungen in der Branche sind: 2024 gab es in der AK Wien 632 persönliche Vorsprachen zum Kleintransportgewerbe. Heuer waren es mit Stichtag 30. November bereits 550. Zur Einordnung: Laut Zahlen der ÖNACE¹ arbeiten derzeit in der Wirtschaftsklasse „sonstige Post-, Kurier- und Expressdienste“ 1.700 Personen in Wien. Jene Kolleg:innen, die den Weg in die AK finden, sind nur die Spitze des Eisbergs. Man muss also davon ausgehen, dass Arbeitsrechtverletzungen in diesem Bereich eher die Regel als die Ausnahme sind.

¹ Österreichische nationale Klassifikation der wirtschaftlichen Tätigkeiten

Die Probleme sind seit vielen Jahren dieselben:

1. **Unregelmäßige oder fehlende Lohnzahlungen**
 - Löhne werden nicht rechtzeitig, unvollständig oder gar nicht ausbezahlt.
 - Willkürliche Lohnabzüge für angebliche Schäden, Kund:innenbeschwerden oder Verwaltungskosten, oft ohne Belege.
2. **Hoher Arbeitsdruck und unbezahlte Überstunden**
 - Hohe Paketmengen führen zu Überlastung; Touren sind in der Normalarbeitszeit meist nicht schaffbar.
 - Arbeitnehmer:innen arbeiten oft 6 Tage pro Woche, und Überstunden werden häufig nicht bezahlt.
3. **Verstöße gegen Arbeitszeit- und Ruhezeitregelungen**
 - Höchstgrenzen der Arbeitszeit werden immer wieder überschritten und vorgeschriebene Ruhezeiten nicht eingehalten.
 - Arbeitszeiten sind unberechenbar: Dienste werden kurzfristig gestrichen oder angeordnet, Wartezeiten im Lager werden nicht als Arbeitszeit gezählt.
4. **Probleme bei Beendigung des Arbeitsverhältnisses**
 - Unvollständige oder fehlerhafte Abrechnung von Ansprüchen (zB fehlende Urlaubersatzleistung).
 - Rechtswidrige Urlaubsabzüge, obwohl für den Zeitraum eine ordentliche Krankmeldung vorliegt.
 - Kündigungsfristen werden oft ignoriert, wodurch Beschäftigte um ihre Ansprüche gebracht werden.
5. **Undurchsichtige Subunternehmer-Strukturen**
 - Viele Fahrer:innen arbeiten für Subunternehmer, die Aufträge von großen Firmen wie z.B. Amazon übernehmen, wodurch Verantwortung und Kontrolle oft unklar sind.
 - Arbeitnehmer:innen wissen oft nicht, wer ihr tatsächlicher Arbeitgeber ist.
 - Ummeldungen auf andere Subunternehmer erfolgen ohne Wissen der Beschäftigten.

Beispiele aus der Beratung

Ein Fahrer startet um 4:45 Uhr, liefert 170 Pakete aus und soll abends weitere 150 übernehmen. Eine schwangere Zustellerin wird trotz Kündigungsschutz entlassen. Ein anderer Kollege erhält für die gesamte erste Arbeitswoche keinen Lohn, weil der Arbeitgeber sie als „Einschulung“ bezeichnet. Wieder andere müssen mit defekten Fahrzeugen weiterfahren, bis es zu gefährlichen Situationen kommt. Mehrfach wurden Zusteller:innen deutlich unter dem kollektivvertraglichen Mindestlohn bezahlt – im Auftrag großer Paketdienste. Diese Fälle sind keine Ausnahmen, sondern typisch für eine Branche, die viel zu wenig reguliert wird und deren Beschäftigte unter massivem Druck stehen.

Digitale Überwachung und Kontrolle durch den Algorithmus

Zahlreiche Zusteller:innen berichten von lückenloser Überwachung: GPS-Daten, Geschwindigkeit, Pausen, Zustellversuche, Kund:innenfeedback und interne Kennzahlen fließen in automatisierte Systeme. Manche erfahren erst von ihrer schlechten Bewertung oder einer internen „schwarzen Liste“, wenn sie keine Aufträge mehr bekommen oder keinen Job – ohne Begründung und ohne Ansprechpartner. Außerdem verpflichtet die Richtlinie Unternehmen zu Transparenz und verbietet automatisierte Entscheidungen ohne menschliche Prüfung.

Eine Chance – wenn Österreich sie nutzt

Die Paketzustellung ist aus dem Alltag nicht mehr wegzudenken. Doch die Menschen, die sie leisten, arbeiten oft unter Bedingungen, die untragbar sind. Die EU-Richtlinie schafft erstmals Regeln, die digitale Steuerung und Kontrolle begrenzen, Intransparenz abbauen und die Rechte Beschäftigter in der Plattformarbeit generell stärken. Damit diese Verbesserungen wirken, sind politischer Wille, klare Zuständigkeiten und eine wirksame Umsetzung ins nationale Recht nötig. Die Umsetzung muss sich an den Bedürfnissen der Beschäftigten orientieren und ihren Fokus auf die effektive Rechtsdurchsetzung legen. Eine bloße Übernahme und Anwendung der EU-Richtlinie nach dem Prinzip ‚Copy and Paste‘ reicht nicht aus, um die Arbeitsbedingungen von Menschen, die Plattformarbeit leisten, wirklich zu verbessern.

AK Forderungen

Tracking-Einschränkungen

Automatisierte Systeme wie GPS-Tracking sollen nur dann eingesetzt werden, wenn es wirklich nötig ist. Beschäftigte und ihre Vertreter:innen müssen klar darüber informiert werden und mitreden können, wenn solche Systeme verwendet werden.

Falsche Entscheidungen korrigieren

Beschäftigte brauchen einfache und wirksame Wege, um falsche oder diskriminierende Entscheidungen anzufechten und richtigstellen zu lassen.

Kein Druck durch Automatisierung

Automatisierte Überwachungs- und Entscheidungssysteme dürfen keinen unnötigen Druck erzeugen und dürfen die Sicherheit oder Gesundheit der Plattformbeschäftigten nicht gefährden.

Entscheidungen durch Menschen

Wichtige Entscheidungen wie Kontosperrungen, Auftragsentzug oder Kündigungen müssen immer von Menschen getroffen werden, damit ein fairer Schutz gewährleistet ist.

Freie und sichere Kommunikation

Beschäftigte müssen sich frei untereinander austauschen können, aber auch mit ihrem Betriebsrat, der Arbeiterkammer oder Gewerkschaften – ohne Einflussnahme durch die Plattform.

Personal und Schulungen

Die zuständigen Behörden müssen mit ausreichend geschultem Personal ausgestattet werden, um prüfen zu können, ob die gesetzlichen Vorgaben eingehalten werden.

Haftung des Erstauftraggebers für Löhne

Nicht nur in der Baubranche ist es üblich, Aufträge an Subunternehmen und weiter an Sub-Subunternehmen zu vergeben. Dadurch entledigen sich die Erstauftraggeber ihrer Verantwortung, und es entstehen Subunternehmerketten, die einen idealen Nährboden für Sozialbetrug, illegale Beschäftigung und Lohndumping bilden. Durch die Erstauftraggeberhaftung für Löhne würde diese Praxis weniger attraktiv, und ihre Hauptprofiteure könnten in die Pflicht genommen werden.

Haftung des Auftraggebers für die Sozialversicherungsbeiträge

Im Baubereich gibt es schon seit vielen Jahren eine Haftung des Auftraggebers für die Sozialversicherungsbeiträge. Die Erfahrungen sind gut. Die Österreichische Gesundheitskasse (ÖGK) ist seitdem wesentlich erfolgreicher darin, die Beiträge einzubringen. Es wäre daher sinnvoll – so wie in Deutschland (Paketboten-Schutz-Gesetz) – diese Haftung auch auf den Bereich der Paketzusteller:innen auszudehnen.

Wirtschaftliche Abhängigkeit und Schutzbedürftigkeit beim Arbeitnehmer:innenbegriff

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

Höhere Strafen bei Lohn- und Sozialdumping

Lohnbetrug ist für Arbeitgeber zu billig geworden. Die AK fordert daher die Wiedereinführung des „Kumulationsprinzips“ im LSD-BG. Das Kumulationsprinzip sah vor, dass bei Begehung mehrerer Straftaten für jede einzelne Übertretung eine Strafe entrichtet werden musste. Außerdem soll es auch wieder Mindeststrafen bei schweren und wiederholten Verstößen geben.

Mehr Kontrollen

Um Lohn- und Sozialdumping sowie illegale Beschäftigung hintanzuhalten, muss mehr kontrolliert werden. Dafür ist eine massive personelle Aufstockung der zuständigen Behörden (insbesondere Finanzpolizei) notwendig.

„Duplum“

Wenn offene Forderungen nicht fristgerecht bezahlt werden, soll künftig der doppelte Betrag – ein „Duplum“ – fällig werden. Damit könnte man verhindern, dass die Löhne, die den Beschäftigten zustehen, als „Liquiditätspuffer“ missbraucht werden.

Kein Verfall von Ansprüchen während des laufenden Arbeitsverhältnisses

Kurze Verfallsfristen führen dazu, dass Überstunden kaum eingeklagt werden, da Arbeitnehmer:innen während des laufenden Arbeitsverhältnisses oft Angst haben, den Job zu verlieren.

AK Pressekonferenz „Kleintransportgewerbe: Zustellen bis zum Umfallen“

Rückfragehinweis:

Alexa Jirez
AK Wien Kommunikation
1040, Prinz Eugen Straße 20-22
M: +43 664 614 50 75
E-Mail alexa.jirez@akwien.at



WIEN.ARBEITERKAMMER.AT



GERECHTIGKEIT MUSS SEIN