

Systemrelevant, aber unsichtbar: Arbeitsbedingungen migrantischer und geflüchteter Amazon- Zusteller*innen während der COVID-19-Pandemie

Wien, September 2021



Dr. Judith Kohlenberger
Dr. Milda Zilinskaite
Dr. Aida Hajro
Irina Vafiadis, B.A.
Sabina Bikic, B.A.



Inhaltsverzeichnis

1. Einführung	5
2. Literaturüberblick	7
2.1. Wissenschaftliche Studien zu Management und Arbeitsbedingungen bei Amazon .	7
2.2. Arbeitsbedingungen von Amazon-Zusteller*innen im internationalen Vergleich....	9
2.3. Amazon in Österreich	12
2.4. Gewerkschaftliche Organisation bei Amazon.....	13
3. Methode	15
3.1. Rekrutierung der Interviewpartner	15
3.2. Feldphase und Auswertung	17
4. Stichprobe	20
5. Ergebnisse	22
5.1. Allgemeine Arbeitsbedingungen der Amazon-Zusteller*innen in Österreich	23
5.1.1. Subunternehmen in Amazons Human-Supply-Chain in Österreich	23
5.1.2. Arbeitszeiten.....	24
5.1.3. Bezahlung und Abgeltung geleisteter Überstunden	25
5.2. Gesundheit und Wohlbefinden der Zusteller	27
5.2.1. Arbeitsbedingte Gesundheitsprobleme.....	27
5.2.2. Psychische Gesundheit	29
5.2.3. Auswirkungen von COVID-19	33
5.3. Kontakt mit Endkund*innen	34
5.4. Bekanntheit der Arbeiterkammer unter Amazon-Zusteller*innen	35
5.5. Interesse an Gründung einer Gewerkschaft.....	36
6. Diskussion und Zusammenfassung	39
7. Handlungsempfehlungen	45
Referenzen	50

1. Einführung

Während der COVID-19 Pandemie erhielt die Rolle der systemerhaltenden Arbeiter*innen die ihnen gebührende, längst überfällige Aufmerksamkeit, akademisch wie auch im öffentlichen Bewusstsein. In den meisten Industrienationen sind in den als systemrelevant erachteten Branchen wie Gesundheitswesen, Lebensmittelversorgung, Reinigung und Logistik, Arbeiter*innen mit Migrationshintergrund in disproportional hoher Zahl vertreten. In vielen dieser systemrelevanten Tätigkeiten finden sich Beschäftigte allerdings in prekären Arbeitsverhältnissen wieder, bedingt durch befristete Verträge, Teilzeitarbeit und Scheinselbstständigkeit ohne Sozial- und Krankenversicherung. Ein prekärer Aufenthaltsstatus und Belastung bedingt durch akkulturativen Stress und die (eigene und mittelbare) Migrationserfahrung erzeugen zusätzlichen Druck auf Arbeitnehmer*innen. Ausbeutung tritt besonders bei systemrelevanten Berufen im niedrig qualifizierten Sektor, die geringes gesellschaftliches Ansehen genießen, auf.

Während Arbeitnehmer*innen im Gesundheitswesen in der jüngeren Vergangenheit gesellschaftlich wie auch politisch eine Aufwertung ihrer Tätigkeit erfahren haben, bleibt niederqualifizierte, systemrelevante Arbeit also weiterhin weitestgehend unsichtbar – obwohl einkommensstarke Länder auch abseits von Pandemie und Lockdown von genau dieser Arbeit abhängig sind. In der Wissenschaft sind die Arbeitsbedingungen, die physischen und psychischen Belastungen und daraus resultierenden Bewältigungsmechanismen von systemrelevanten Arbeiter*innen im geringqualifizierten Sektor bis dato kaum erforscht. Dies trifft besonders auf die kürzlich entstandene Gruppe der „selbstständigen“ Zusteller*innen zu, die für multinationale Konzerne wie Amazon auf der Basis von Subunternehmen tätig sind. Die Organisation der Zusteller*innen über Subunternehmer-Strukturen bedeutet in den meisten Fällen kaum bis keine Arbeitsplatzsicherheit, keine Krankenversicherung, hohe Arbeitsintensität und massiven Druck bei fehlender finanzieller Sicherheit und gesellschaftlicher Anerkennung. Während der Pandemie nahmen der Stress und die Intensität der Arbeit durch einen enormen Anstieg der Bestellungen zu, genauso wie das gesundheitliche Risiko der Arbeiter*innen, die auch während nationaler Lockdowns durchgehend tätig sein mussten.

Die Ziele dieser qualitativen Studie waren

(1) ein vertieftes Verständnis über die Arbeitsbedingungen der bei Amazon tätigen Zusteller*innen in Wien und Umgebung zu erlangen, und

(2) zu erforschen, wie diese Zusteller*innen mit Herausforderungen bedingt durch chronischen Stress, fehlende Sicherheit, Arbeitsintensität und digitale Überwachung durch den Arbeitgeber, zusätzlich erhöhte Hygieneanforderungen während COVID-19, die allgemeinen Arbeitsbedingungen und gesellschaftliche (Miss-)Achtung in ihrer Rolle umgehen.

Zudem werden die Möglichkeiten der Organisation einer gewerkschaftsähnlichen Struktur eruiert und diskutiert. Abschließend wird auch darauf eingegangen, in wie weit die Interessen dieser Arbeiter¹ durch die Österreichische Arbeiterkammer vertreten werden können.

¹ Da in der Studie nur männliche Arbeitnehmer befragt werden konnten, sind die folgenden Formulierungen im Maskulinum gehalten.

2. Literaturüberblick

2.1. Wissenschaftliche Studien zu Management und Arbeitsbedingungen bei Amazon

Bereits vor Ausbruch der COVID-19 Pandemie widmete sich die Wissenschaft der Rolle Amazons als Arbeitgeber. Schein (2020) führte eine Fallstudie zu den Erfahrungen der Arbeitnehmer*innen durch und kommt zu dem Schluss, dass Amazon einem „hard power management style“ folgt. Diese Art des Managements zwingt Arbeiter*innen dazu, maximale Arbeitsleistung zu bringen („work to their maximum“, Schein 2020:29) und wirkt nicht über einen positiven, sondern einen negativen Leistungsanreiz: Arbeiter*innen wird z.B. mit der Kündigung gedroht, wenn eine bestimmte Leistung nicht erzielt werden konnte. Amazon-Angestellte berichten, dass Druck auf sie ausgeübt wurde, damit sie in hohem Tempo und bei einem hohen Stundenausmaß arbeiteten, besonders zu den Weihnachtsfeiertagen. Schein empfiehlt als Alternative einen „smart power management style“, um die Verbleibquote von Beschäftigten und die Effizienz der Versandzentren weiter zu erhöhen (Schein, 2000: 38). Wichtig sei, dass Arbeitnehmer*innen in den Entscheidungsprozess der Firma miteinbezogen werden (ibid.: 30). Dies werde bisher vom Konzern abgelehnt, ebenso wie das Bestreben der Belegschaft, Gewerkschaften zu bilden (siehe unten).

Birken & Taylor (2018) erforschten in ihrer Analyse des ‚British Way‘ der Arbeitsplatzschaffung, inwieweit Arbeiter*innen bei Amazon (nicht) in die Lage versetzt wurden, aktiv Entscheidungen für sich zu treffen und eigenverantwortlich am Arbeitsplatz zu handeln. Angestellte im Versandzentrum Swansea (UK) wären in ihren Wahlmöglichkeiten extrem eingeschränkt und könnten sich genaugenommen nur entscheiden, „den Job anzunehmen oder sanktioniert zu werden, die Tyrannei am Arbeitsplatz zu ertragen oder freiwillig auszusteigen und ebenfalls sanktioniert zu werden, zu bleiben und nur sehr begrenzte Chancen auf eine Festanstellung zu haben oder sich wieder auf Jobsuche in einem kargen Arbeitsmarkt zu machen“ (Birken & Taylor, 2018: 18, eigene Übersetzung). Kaum überraschend resultierte das in einer hohen Fluktuation unter der Belegschaft. Festgehalten wird von Birken & Taylor zudem, dass die meisten Arbeiter*innen Migrationshintergrund hatten; eine Beobachtung, die auch in der vorliegenden Studie gemacht wurde. Dieser Umstand hat mitunter gewichtige Folgen für den Rechtsstatus, (Un-)Sicherheit des Arbeitsplatzes und Rechte der Arbeitnehmer*innen.

Mit Ausbruch der COVID-19-Pandemie verändert sich die Art und Weise, in welcher bezahlte Arbeit ausgeübt wird, fundamental. Während dies auf beinahe alle Arbeitnehmer*innen in verschiedenen Sektoren zutrifft, waren nicht alle gleichermaßen von der Krise betroffen. Arbeitnehmer*innen mit geringem Einkommen, u.a. auch Amazon-Lagermitarbeiter*innen und Zusteller*innen, traf die Pandemie besonders hart. In den Vereinigten Staaten machen Erwerbstätige im Niedriglohnsektor fast 44 % der gesamten berufstätigen Bevölkerung aus; in Österreich ist diese Zahl im Vergleich mit 13,4 % viel niedriger (Statistik Austria,

2021). Eine Studie von Cubrich (2020) zeigt, dass Niedriglohnarbeiter*innen aufgrund der Pandemie mit erhöhten Arbeitsanforderungen und härteren Arbeitsbedingungen konfrontiert waren, welche massiv zu Lasten ihrer physischen und psychischen Gesundheit gingen. Pandemie-bedingte Stressoren wurden durch die ohnehin prekäre ökonomische Situation vieler Niedriglohnarbeiter*innen im Vergleich zu Besserverdiener*innen zusätzlich verschärft. Besonders in den USA, wo Niedrigverdiener*innen nur bedingt Zugang zu einer Krankenversicherung haben, hatte dies zur Folge, dass Arbeiter*innen, die keinen bezahlten Krankenstand in Anspruch nehmen konnten, trotz einer möglichen Infektion mit COVID-19 in die Arbeit gingen (Cubrich, 2020). Cubrich fordert deshalb, dass systemerhaltende Arbeit, die von Niedriglohnarbeiter*innen ausgeführt wird, adäquat entlohnt werden muss, indem ein existenzsichernder, nationaler Mindestlohn („livable minimum wage nationwide“) eingeführt und die Gesundheit von Arbeitnehmer*innen priorisiert wird (ibid.: 187).

Eine Studie von Vieira (2020) befasst sich mit den Auswirkungen von COVID-19 auf Plattformarbeiter*innen in Barcelona, Spanien, die während der Pandemie als systemrelevant eingestuft wurden und sich daher frei bewegen durften, während der Rest der Bevölkerung im Lockdown war. Die gemischt-methodische Analyse zeigt mittels Einzelinterviews und ethnographischen Ansätzen, dass die Herausforderungen und Einschränkungen, mit welchen Plattformarbeiter*innen bereits vor COVID-19 zu kämpfen hatten, durch die Pandemie weiter verschärft wurden. Insbesondere wird auf „die multiplen Konsequenzen der Prekarität“ (Vieira, 2020: 8) sowie die ungleichen Auswirkungen der Pandemie innerhalb der Gesellschaft hingewiesen. Plattformarbeiter*innen konnten sich aufgrund der massiven Angewiesenheit auf und Abhängigkeit von ihrer Arbeit nicht zuhause isolieren und waren deshalb vielen persönlichen Kontakten und einem hohen Infektionsrisiko ausgesetzt. Dies zeige, dass es in Wahrheit keine gemeinsame Krisenerfahrung gäbe („there is no such thing as everyone being on the same boat“, ibid.), da Amazon-Zusteller*innen während nationaler Lockdowns wesentlich gefährdeter waren als die Bevölkerung im Home-Office.

Die Verschärfung sozialer Ungleichheiten während COVID-19 wird von Dobusch und Kreissl (2020) auch für Österreich festgestellt. Sie orten eine von Nationalstaaten eingeführte „Kontrolle von Im/mobilitäten“ („governance of im/mobilities“), die manche Arten der Mobilität eingeschränkt, während andere aufrechterhalten oder sogar gefördert wurden (Dobusch & Kreissl 2020: 711). Der Erhalt essenzieller Dienstleistungen und Infrastruktur während nationaler Lockdowns wurde von einigen wenigen sichergestellt, war jedoch wesentlich für das Überleben aller. Global gesehen betraf das neben dem Gesundheitspersonal vor allem Zusteller*innen und Erntehelfer*innen in den systemrelevantesten Sektoren des Arbeitsmarktes. Aufgrund der Abhängigkeit des österreichischen Arbeitsmarktes von migrantischen Arbeitskräften charterte die Bundesregierung sogar Flugzeuge und Busse für Pflegekräfte aus osteuropäischen Ländern. Gleichzeitig waren viele der 24-Stunden-Hilfen (hauptsächlich Frauen) unterbezahlt, arbeiteten weit über die legalen Arbeitszeiten hinaus und konnten aufgrund der geschlossenen Grenzen über mehrere Wochen hinweg nicht in ihre Heimatländer und damit zu ihrer Familie zurückkehren (ibid.: 713). Arbeiternehmer*innen in Österreich, die sich weigerten während des Lockdowns zu arbeiten, waren mit Arbeitslosigkeit oder Kurzarbeit konfrontiert, was „überproportional häufig Menschen mit geringem Einkommen und niedrigem Bildungsniveau betraf“ (ibid.: 712, eigene Übersetzung), darunter viele Menschen mit Migrationshintergrund. Wie die Beispiele aus der vorliegenden Studie zeigen (siehe Abschnitt 3), fallen Amazon-Zusteller*innen größtenteils in diese Kategorie.

Aufgrund der Definition als systemrelevante Dienstleistung erfuhr der Zustellservice von Amazon weltweit kontinuierliches Wachstum während der COVID-19 Pandemie. Dabei stützte sich der Konzern weiterhin auf neoklassische Ideale. Basierend auf seiner persönlichen Erfahrung als Lagermitarbeiter bei Amazon in Glasgow, Vereinigtes Königreich, beschreibt der Soziologe Panos Theodoropoulos den „Teufelskreis des neoliberalen Individualismus“, den das multinationale Unternehmen kultiviert habe (Theodoropoulos, 2021; eigene Übersetzung). Prekäre Arbeitsbedingungen und strukturelle Ungleichheiten würden hinter der vermeintlichen Belohnung von harter, individueller Arbeit versteckt, wobei „die Anpassungsfähigsten, Leistungsfähigsten und Folgsamsten überleben, um einen weiteren Tag zu arbeiten“ (ibid., eigene Übersetzung). Arbeitnehmer*innen würden durch relativ gute Löhne und Amazons Selbstdarstellung als inklusiver und toleranter Arbeitgeber, der Ideale wie Diversität, Antirassismus und LGBTQI+ Rechte vertritt, in ein ausbeuterisches System gelockt und dort gehalten. Der vermeintlich gemeinschaftliche „Spirit“ sei in Wahrheit jedoch kaum mehr als eine Fassade, die dazu genutzt werde, Gewerkschaften und andere Formen der Selbstorganisation zu verhindern: „Wir“ als ein der Diversität verpflichteter Konzern, nicht „wir“ als Gewerkschaftsorganisator*innen. Die chronische Überlastung von Arbeitnehmer*innen werde normalisiert, indem sie am System teilhaben und dieses dadurch erhalten. Arbeiter*innen befördern ihre eigene Entfremdung von der Arbeit (ibid.) durch ein rigides, individualistisches Regime, das die Bildung einer kollektiven Identität zugunsten der höchstmöglichen Produktivität verhindert. Stattdessen wird Arbeitnehmer*innen suggeriert, sie würden Anerkennung und Sicherheit erhalten, die jedoch immer gerade noch unerreich bleibt. Durch interne, unbedeutende Belohnungen wie die Nominierung zum ‚Arbeitnehmer des Monats‘ oder die Aussicht auf einen unbefristeten Vertrag werden Beschäftigte dazu gebracht, gewerkschaftliche und kollektive Organisation aufzugeben. Theodoropoulos kommt deshalb zu dem Schluss, dass „andere gesellschaftliche Bewegungen“ (ibid., eigene Übersetzung) eine zentrale Rolle im aktuellen Kampf der bei Amazon Angestellten spielen müssen. Arbeiter*innen müssen direkt in ihren Communities vor Ort mobilisiert werden, damit auch „langfristig ein konstanter Dialog mit diesen Communities etabliert werden kann“ (ibid., eigene Übersetzung). Es sei unter Umständen schwierig oder jobgefährdend, Arbeiter*innen direkt vor Ort bei der Arbeit zu erreichen, besonders, da viele um ihre Arbeitserlaubnis und damit ihren Aufenthaltsstatus besorgt wären, weshalb sie am besten in ihrer direkten Nachbarschaft kontaktiert werden sollten. Dies könne etwa über Outreach-Aktionen wie Info-Stände und Veranstaltungen geschehen, und langfristiger über die Etablierung von Sozial- und Gemeinschaftszentren.

2.2. Arbeitsbedingungen von Amazon-Zusteller*innen im internationalen Vergleich

Die prekären Arbeitsbedingungen von Amazon-Zusteller*innen, die in der wissenschaftlichen Literatur dokumentiert sind, finden sich auch in der medialen Berichterstattung wieder. Bereits vor der Coronakrise nahmen Berichte über die horrenden Arbeitsbedingungen von Amazon-Zusteller*innen in Anzahl und Dringlichkeit zu. In den USA berichteten Amazon-Fahrer*innen über physische und psychische Misshandlungen, denen sie ausgesetzt waren, darunter „unbezahlte Überstunden, ausbleibende Löhne, Einschüchterungsversuche und unfaire Bevorzugungen“ (Peterson, 2018; eigene Übersetzung). Der ungeheure Druck den Zeitplan einzuhalten zwang viele Zusteller*innen dazu,

Geschwindigkeitsbeschränkungen zu überschreiten, Verkehrszeichen zu ignorieren und sogar im Lieferwagen in leere Wasserflaschen zu urinieren (ibid.). Im Vergleich zu anderen Zusteller*innen zeigte sich bei Amazon-Fahrer*innen auch eine höhere Wahrscheinlichkeit zu verunfallen oder sich zu verletzen, einerseits aufgrund mangelnder Einschulung und andererseits wegen des immensen Zeit- und Arbeitsdrucks (Svaldi, 2015). Im Jahr 2020 wies ein Bericht von *Reveal* auf eine „zunehmende Unfallkrise in Amazon-Lagerhäusern“ hin (Evans, 2020): Arbeitsunfälle in den Lagerhallen stiegen jährlich und seien mittlerweile beinahe doppelt so häufig wie der Industriedurchschnitt.

Covid-19 verschärfte bereits bestehende Herausforderungen für Amazon-Zusteller*innen und brachte zusätzlich neue Schwierigkeiten mit sich. Arbeitsbedingungen für Fahrer*innen verschärften sich, was besonders durch die massiv erhöhte Anzahl an Bestellungen und damit Lieferungen sichtbar wurde. In den USA berichtete das *Wall Street Journal* im März 2020, dass zwischen 10 % und 40 % mehr Pakete bestellt und ausgeliefert würden als vor der Pandemie (Mattioli & Herrera, 2020). Wie *The Verge* berichtet, „war im Prinzip jeder Tag im März ein Black Friday für das Unternehmen“ (Vincent, 2020; eigene Übersetzung), wodurch Arbeitnehmer*innen oft noch schlechter behandelt wurden. Zu Beginn der Pandemie waren sie dem Virus oft schutzlos ausgesetzt, da zu diesem Zeitpunkt das Wissen um Übertragungswege und Schutzmöglichkeiten noch gering war (Vincent, 2020). In vielen Situationen war Social Distancing nicht möglich. Während sich die Situation für die Arbeiter*innen also weiter verschlechterte, freute sich der Konzern im April 2021 über einen Profit von 8,1 Milliarden Dollar. Dies stellt eine Erhöhung von 220 Prozent gegenüber dem gleichen Zeitraum im Jahr 2020 dar (Weise, 2021).

Im Oktober 2020 verkündete Amazon, dass etwa 20.000 ihrer Beschäftigten seit Pandemiebeginn positiv auf COVID-19 getestet worden wären. Da der Anteil der infizierten Mitarbeitenden niedriger war als in der Gesamtbevölkerung der USA, wurde dies als Bestätigung gesehen, dass „Investitionen in Hygienemaßnahmen, Fieberkontrollen und Schutzausrüstung die Arbeiter*innen ausreichend schützten“ (Soper, 2020; eigene Übersetzung). In der Zwischenzeit wurde Amazon jedoch heftig kritisiert, vorschnelle Schlüsse gezogen zu haben, da die Zahlen in Wahrheit nicht zeigten, wie sich Infektionsraten unter Arbeiter*innen entwickelten. Die Zahlen seien bestenfalls „unvollständig“ (Soper, 2020), da Amazon keine Statistiken über die absoluten Zahlen infizierter Mitarbeiter*innen je Bundesstaat und die Entwicklung der Infektionszahlen zur Verfügung stellte. Expert*innen stimmten deshalb überein, dass sich nicht hinreichend feststellen ließ, ob die von Amazon gesetzten Maßnahmen zur Eindämmung der Virusübertragung tatsächlich effektiv gewesen seien.

Eine Reihe an Berichten zeigte zudem, wie Amazon durch ein zentrales Überwachungssystem Kontrolle über seine Lagerarbeiter*innen ausübt und deren Aktivitäten aufzeichnet, sobald sie das Lagerhaus betreten. Seit Beginn der Pandemie wurde dieses Überwachungssystem um sogenannte ‚Distanz-Assistenten‘ erweitert, um sicherzustellen, dass die Arbeitnehmer*innen das Social Distancing einhielten (Vincent, 2020). Amazon-Zusteller, die im Rahmen der vorliegenden Studie interviewt wurden, berichteten ebenfalls davon, durch das Überwachungssystem des Unternehmens kontrolliert zu werden. Es stellte sich zudem heraus, dass Zusteller in Österreich ein zusätzliches Programm auf ihre Mobiltelefone herunterladen mussten, um ihre Fahrten und die Bewegungen des Lieferfahrzeugs zu tracken. Social Distancing wurde jedoch mit weit profaneren Maßnahmen umgesetzt, etwa mittels Messstöcken, die helfen sollten, dass

Arbeiter*innen einander nicht zu nahe kamen, wenn sie im Verteilerzentrum aufeinandertrafen.

Ungeachtet all dieser Berichte und der daraus entstehenden rechtlichen Folgen ist Amazon weiterhin auf sein Image als korrekter und gesetzestreuer Arbeitgeber bedacht. In Reaktion auf den oben zitierten Bericht von *Reveal* ließ der Konzern festhalten, dass er „sich leidenschaftlich für [seine] Angestellten und deren Sicherheit einsetze“, „den Fokus auf die Gestaltung von Maßnahmen lege, die ein sichereres Arbeitsumfeld schaffen“ und „vom ersten Arbeitstag an weitreichende Gesundheitsleistungen anbieten“ (Sun, 2020; eigene Übersetzung). In den ersten Monaten der Pandemie schien das Unternehmen eine führende Rolle in der Virusbekämpfung einzunehmen, die den Industriestandard weit überschritt. Man führte kontaktlose Zustelloptionen ein, um Lieferungen an der Türschwelle des Kunden zu hinterlegen, man entwickelte neue Technologien für seine Angestellten, etwa ein tragbares Alarm-Gerät, um Social Distancing in Lagerhäusern umzusetzen, man erhöhte die Bezahlung der Frontline-Arbeiter*innen und etablierte einen Härtefonds für saisonale Arbeiter*innen in den erweiterten Zulieferungsketten des Unternehmens (House, 2020). Es dauerte jedoch nicht lange, bis neue Berichte aus den Vereinigten Staaten und anderen Ländern auftauchten, die massiv in Frage stellten, inwieweit Amazon die Menschen- und Arbeitsrechte seiner Angestellten schütze. Beispielsweise wurde nachgewiesen, dass es während nationaler Lockdowns zu noch mehr unbezahlten Überstunden kam, mit gleichzeitig weniger Schutzmaßnahmen. Zur Profitsteigerung hätte der Konzern lokale Vorgaben an ausländischen Standorten außer Acht gelassen. Während des landesweiten Lockdowns in Frankreich reichte eine Gewerkschaft Klage gegen Amazon ein, da das Unternehmen entgegen deren Empfehlung weiterhin nicht-lebensnotwendige Produkte zugestellt habe. Dadurch seien mehr Frontline-Arbeiter*innen unterwegs gewesen, was deren Infektionsrisiko unnötig erhöht habe (Alderman, 2020).

In den USA fanden im Jahr 2020 mehrere Arbeitsniederlegungen, Streiks und akkordierte Krankmeldungen, sogenannte ‚sick-outs‘, statt (Vincent, 2020). Amazon bemühte sich jedoch aktiv darum, die Bildung einer Gewerkschaft in den USA zu verhindern, indem Organisator*innen gefeuert und Arbeiter*innen durch Sammeln persönlicher Informationen eingeschüchtert wurden (Solon & Glaser, 2021). Mehrere Angestellte, die versucht hatten, Arbeiter*innen für die Gründung einer Gewerkschaft zu mobilisieren, wurden gefeuert (Zerbes, 2020). In Alabama, USA, blockierte Amazon den in der Geschichte des Konzerns bisher aussichtsreichsten Versuch, eine Gewerkschaft zu gründen: Lagerarbeiter*innen hielten eine Wahl ab, ob sie eine Gewerkschaft gründen bzw. ihr beitreten sollten oder nicht (Pisani, 2021). Diese Kampagne führte zu weiteren Protesten von Amazon-Beschäftigten in Kolumbien, Nigeria, Myanmar und weiteren Niederlassungen (Feliz Leon, 2021). Einer der prominentesten Proteste fand in Italien statt und wurde durch die größte italienische Arbeitnehmervereinigung ‚Confederazione Generale Italiana del Lavoro‘ (CGIL) organisiert. In den Amazon-Lagern in Florenz, Pisa und der gesamten Toskana fanden 24-Stunden-Streiks statt, um sich mit den Arbeiter*innen in Alabama solidarisch zu zeigen und eine Reduktion der Arbeitszeit sowie die Befolgung der pandemiebedingten Gesundheits- und Sicherheitsmaßnahmen zu verlangen (ibid.; CNBC, 2020). Seit dem Protest wurden jedoch keine signifikanten Verbesserungen der Arbeitsbedingungen in den italienischen Amazon-Lagern gemeldet.

2.3. Amazon in Österreich

Im Oktober 2018 gründete Amazon das erste österreichische Verteilerzentrum in Grobebersdorf, Niederösterreich (*der Standard*, 2018). Im Jahr 2020 wurde ein zweites Verteilerzentrum im 23. Wiener Gemeindebezirk Liesing eröffnet (*ORF*, 2020). Kürzlich nahm das dritte Verteilerzentrum in Wien Simmering seinen Betrieb auf und beliefert seitdem auch Niederösterreich und das Burgenland (*Kurier*, 2021). Laut eigener Angaben beschäftigt das Unternehmen zurzeit rund 500 Arbeitnehmer*innen in seinen Logistikfirmen (Helmetsberger, 2021). 2019 waren hiervon rund 150 Beschäftigte in Grobebersdorf tätig (*Kurier*, 2018) und etwa 120 im Verteilerzentrum Wien-Liesing (*NÖN*, 2020). 2020 waren rund 400 Zusteller*innen über Subunternehmen in Wien-Liesing beschäftigt (*ibid.*). Zurzeit arbeiten etwa 200 Personen im Verteilerzentrum Simmering; weitere 400 Zusteller*innen sind über neun Subunternehmen angestellt (*ORF*, 2021). Amazon Österreich zeigt sich jedoch nicht besonders transparent was die tatsächliche Anzahl der über Subunternehmen Beschäftigten betrifft, die in Wien und im Wiener Umland Pakete austragen. Hierbei handelt es sich um eine wesentliche Lücke, da die Subunternehmer-Struktur zu wiederholten Verstößen gegen das Arbeitsrecht führt (siehe „Ergebnisse“).

In den letzten Monaten geriet Amazon mehrmals unter den Verdacht, Schwarzarbeit zu verschleiern, was schließlich im Februar 2020 zu einer polizeilichen Razzia im Verteilerzentrum in Niederösterreich führte. Die Polizei bestätigte, dass mehrere Zusteller*innen falsch gemeldet gewesen seien, und stellte insgesamt 724 Verstöße gegen das Arbeitsgesetz fest, die meisten davon gegen das Sozialversicherungsgesetz (Pühringer, 2021). Aufgrund fehlender Sozialversicherungsbeiträge wurden 130 von 133 Subunternehmern zu einer Strafe von insgesamt €770.000 verurteilt. Amazon selbst war von den Ermittlungen und Anschuldigungen nicht betroffen, da alle Risiken – und damit jegliche legale Verantwortung an Subunternehmen (sogenannte „middle firms“) – ausgelagert werden, wodurch der Konzern selbst formal das österreichische Arbeitsrecht befolgt. Die Gewerkschaft der Privatangestellten (GPA) und der Österreichische Gewerkschaftsbund (ÖGB) fordern deshalb eine Begrenzung der Anzahl an Unteraufträgen, die von Amazon vergeben werden. Zusätzlich sollen Beschäftigte nach sechs Monaten bei einem Subunternehmen einen regulären Arbeitsvertrag erhalten (ÖGB, n.d.).

Obwohl in Österreich die Rechte von Arbeitnehmer*innen viel umfassender geschützt sind als in den Vereinigten Staaten, leiden Amazon-Zusteller*innen und Lagermitarbeitende auch hierzulande unter ausbeuterischen Arbeitsbedingungen. Medien berichteten über psychische und physische Erkrankungen als Folge der Arbeitsbelastung, darunter Knieprobleme und stressbedingter Gewichtsverlust (Goebel, 2021). An einem durchschnittlichen Tag müssen Zusteller*innen zwischen 130 und 150 Pakete zustellen; während der Weihnachtssaison ist die Anzahl noch größer. Ein Beschäftigter teilte dem österreichischen Onlinemedium *Moment* mit: „Nach der Arbeit willst du nur noch essen und fällst tot ins Bett, du arbeitest wie eine Maschine“ (*ibid.*). Solche Arbeitsbedingungen entstehen primär dadurch, dass die Zusteller*innen nicht direkt bei Amazon angestellt sind, sondern typischerweise als „freie Dienstnehmer*innen“ (also ‚selbstständige‘ Unternehmer*innen) bei Subunternehmen beschäftigt werden. Dadurch kann Amazon die Verantwortung für den Schutz der Arbeitsrechte und Gesundheit auslagern.

In einer Undercover-Dokumentation erlebte ein Journalist persönlich den extremen Stress der Zusteller*innen in Wien und Umgebung (Dworschak, & Kocsan, 2020). Bereits während des Vorstellungsgesprächs wurden potentielle Arbeitnehmer*innen über die regelmäßig anfallenden Überstunden informiert, die von ihnen erwartet wurden. Selbst wenn Bezahlung für die regelmäßige Mehrarbeit angeboten wird, ist diese Praxis ungesetzlich. Tatsächlich wäre das Unternehmen verpflichtet, mehr Arbeitskräfte einzustellen, um zusätzliche Stunden abdecken zu können. Zusteller*innen wurden zudem angehalten, die bereits erwähnte Tracking App herunterzuladen, deren Algorithmus einen Mittelwert von sieben Minuten pro Paketlieferung annimmt und jedem Fahrer eine genaue Route vorgibt. Ein Interview mit einem ehemaligen Zusteller brachte ans Licht, dass er nie für die Zeit bezahlt wurde, die er benötigte um die Pakete im Verteilerzentrum abzuholen, noch konnte er wegen des vom Algorithmus vorgegebenen, engen Zeitplans Pausen machen. Das ständige erhöhte Stressniveau hatte physische und seelische Folgen. In Anbetracht der vielen Vermittler und Subunternehmen, die im Zustellbereich zugange sind, scheint es kaum überraschend, dass der gesamte Druck von oben letzten Endes auf den Schultern der einzelnen Zusteller*innen lastet. Expert*innen gehen deshalb davon aus, dass verschärfte Maßnahmen wie Polizeirazzien nicht erfolgreich sein werden, solange – wie bisher – nur Subunternehmen und Mittelsmänner und nicht der Konzern selbst zur Verantwortung gezogen wird.

Auch in der vorliegenden Studie konnte die Subunternehmer-Struktur als ein entscheidender Faktor für die teils horrenden Arbeitsbedingungen der Zusteller*innen identifiziert werden. Weiter und daran anknüpfend trafen wir bewusst die Entscheidung, den Forschungsfokus auf Zusteller*innen und nicht Lagerarbeiter*innen zu richten, da bei ersteren der Anteil an eingesetzten Subunternehmen wesentlich höher ist (Kaori, 2020). Sowohl in den Vereinigten Staaten als auch in Europa konzentrierten sich bisherige Berichte über die Auswirkungen von COVID-19 auf Amazon-Mitarbeitende vorrangig auf die Arbeitsbedingungen in den Lagerhäusern, wohingegen jene der Zusteller*innen oft unterbeleuchtet blieben.

Die vorliegende Studie versucht diese Forschungs- und Berichtslücken zu schließen. Aufbauend auf bisherige Studien und Medienberichte war unsere Untersuchung darauf ausgelegt, die Auswirkungen der COVID-19 Pandemie auf die Arbeitsbedingungen der (von Subunternehmen angestellten) Zusteller*innen in Österreich zu erforschen. Der geographische Fokus der Studie lag auf Wien und Umgebung. Unser Ziel war es, bestehende Arbeitsbedingungen bei „middle firms“ und Subunternehmen zu erheben und daraus Handlungsempfehlungen abzuleiten, um ein sichereres und gesünderes Arbeitsumfeld für Zusteller*innen zu schaffen sowie die Möglichkeiten einer gewerkschaftlichen Organisation auszuloten.

2.4. Gewerkschaftliche Organisation bei Amazon

In mehreren europäischen Ländern wie Frankreich, Deutschland, Italien und Spanien ist ein großer Teil der Amazon-Beschäftigten bereits gewerkschaftlich organisiert, da geltendes Arbeitsrecht die Gründung von und den Beitritt zu einer Gewerkschaft erleichtert. In den meisten europäischen Ländern kann eine Gewerkschaft gebildet werden, wenn sich auch nur ein kleiner Teil der Angestellten dafür ausspricht (Visser, 2019; siehe z.B. USA: National Labor Relations Act; Deutschland: § GG Art. 9; Österreich: Arbeitskräfteüberlassungsgesetz; Ondraschek, 2018; Italien: Sect. 14, Sect. 19). Der Anteil an Gewerkschaften in Europa variiert von Land zu Land: In Finnland, Dänemark und Schweden beträgt

die Dichte an Gewerkschaften etwa 70 %, in Frankreich sind es etwa 8 % (Cleverway, n.d.).

An dieser Stelle ist wichtig festzuhalten, dass sich die Dichte an Gewerkschaften allein nicht direkt auf die tatsächliche Verhandlungsstärke der Beschäftigten überträgt. In Frankreich zum Beispiel verklagte die Gewerkschaft erfolgreich den Konzern, nachdem sich Arbeiter*innen über einen Mangel an Social Distancing in den Lagerhäusern beschwert hatten (siehe oben). Das Gerichtsurteil, das Amazon die Lieferung nicht-lebensnotwendiger Güter danach untersagte, wurde jedoch nach einer Einigung zwischen Arbeitgeber und Gewerkschaften wieder aufgehoben (Noori Farzan, 2021). Obwohl im Jahr 2017 26,7 % aller Beschäftigten in Österreich Teil einer Gewerkschaft waren (Visser, 2019), wurde bisher noch keine Gewerkschaft für Angestellte bei Amazon oder einem Subunternehmer gegründet. Je prekärer ein Arbeitsverhältnis ist, desto seltener schließen sich Arbeiternehmer*innen in einer Gewerkschaft zusammen, wie Studien zeigen (Theodoropoulos, 2021). Die geforderte Mobilität, Flexibilität und der temporäre Charakter der Arbeit stellen beträchtliche Barrieren für die Etablierung eines Gemeinschaftsgefühls als Arbeiternehmer*innen und damit als einer potentiellen Gewerkschaft dar. Wie die Ergebnisse der vorliegenden Studien allerdings zeigen, waren mehrere der interviewten Zusteller vom Nutzen einer Gewerkschaft überzeugt und zeigten sich bereit, sich in die Einrichtung eines Betriebsrates einbringen zu wollen. Das bietet eine breite Basis für zukünftige Bestrebungen in diese Richtungen.

3. Methode

Der methodische Zugang der Studie bestand aus semi-strukturierten Interviews mit von Amazon-Subunternehmen beschäftigten Zusteller*innen. Semi-strukturierte Interviews dienen typischerweise dazu, Erfahrungen, Einstellungen und Werthaltungen zu komplexen Verhaltensmustern und Motiven zu eruieren.

Dafür wurden zwei sich überschneidende Techniken für semi-strukturierte Interviews angewendet: die problemzentrierte und die narrative Interviewtechnik. Die erstere beschreibt ein theoriegenerierendes Verfahren, die den vermeintlichen Widerspruch, entweder vollständig von Theorie geleitet zu sein oder mit keinerlei vorgefassten Meinungen an das Interview heranzugehen, zu harmonisieren (Witzel, 2000). Die zweite ermutigt die Befragten, offen über ihre Erfahrungen zu sprechen, welches das Erfassen subjektiver Meinungen, persönlicher Eindrücke und Einschätzungen ermöglicht (Mayring, 2000).

3.1. Rekrutierung der Interviewpartner

Insgesamt führten wir fünfzehn semi-strukturierte Interviews durch. Der Kontakt zu den Interviewpartnern wurde über unterschiedliche, meist informelle Wege hergestellt, unter anderem durch die Gewerkschafts-Initiative VIDAflex. Informationen zur Teilnahme an der Studie und zu den damit verbundenen Incentives (siehe unten) wurden in jenen sechs Sprachen zur Verfügung gestellt, die unserer Erfahrung nach bei Amazon-Zusteller*innen am häufigsten vertreten waren (Deutsch, Englisch, Bosnisch-Serbisch-Kroatisch, Türkisch, Arabisch, Farsi). Jedoch erwiesen sich Postings auf offiziellen Social-Media-Kanälen, besonders auf Facebook, als wenig hilfreich bei der Suche nach Studienteilnehmer*innen. Offenbar werden die virtuellen Auftritte von Interessensgemeinschaften und Organisationen wie VIDAflex von nur wenigen Betroffenen, vor allem im Bereich der Lieferdienste, verfolgt.

Unsere zweite Rekrutierungsstrategie war, auf informellem Weg Flugblätter direkt an Zusteller*innen zu verteilen, die Pakete an uns oder Kolleg*innen und Bekannte zustellten. Dies erwies sich als weit effizienter als die Rekrutierung über Social Media, da Zusteller*innen dadurch direkt Fragen zu Rahmenbedingungen, Aufwandsentschädigung und Vertraulichkeit der Studie stellen konnten. Der direkte Kontakt half dabei, Vertrauen herzustellen und Bedenken der potentiellen Teilnehmer*innen zu adressieren, wie etwa Sprachbarrieren oder Anonymität.

Zusätzlich zu spontanen Kontakten bei persönlichen Zustellungen, arbeiteten wir auch mit lokalen Journalist*innen zusammen, die bereits über Amazon berichtet und/oder Zusteller in Österreich interviewt hatten (*Moment Magazin*, *Puls4*) und somit Kontakt zu einigen ihrer Interviewpartner für uns herstellten. Auch hier half

der persönliche Kontakt, Vertrauen und ein grundsätzliches Sicherheitsgefühl herzustellen, wodurch die Teilnahmebereitschaft der angefragten Zusteller wesentlich erhöht wurde.

Eine konkrete Maßnahme zur Rekrutierung von Teilnehmenden fand am 26. März 2021 vor einem der Amazon-Hauptverteilercentren in Wien-Liesing statt. Zusteller*innen erscheinen frühmorgens bei diesen Verteilercentren, um ihr Paket-Kontingent für den Tag abzuholen. Auf Anraten eines der angefragten Journalisten positionierten wir uns also gegen 7:00 Uhr morgens direkt vor dem Parkplatz (jedoch nicht am Amazon-Firmengelände) und verteilten Flugblätter mit Informationen zur Studienteilnahme an die Zusteller*innen, meistens in ihre Lieferwägen hinein. Die Flugblätter enthielten die wichtigsten Informationen in mehreren Sprachen, damit möglichst viele, unterschiedliche Nationalitäten angesprochen werden konnten (siehe oben, Infoblatt auf Anfrage verfügbar). Die meisten Zusteller*innen zeigten sich jedoch zunächst skeptisch und zögerten, die Fenster ihrer Lieferwägen zu öffnen, um mit uns zu sprechen. Als wir die Flugblätter verteilten, bemühten wir uns, den wissenschaftlichen Hintergrund und damit auch den persönlichen Wert unserer Studie für die Zusteller zu erklären; dies erwies sich jedoch als einigermaßen schwierig, da die meisten Fahrer ihre Lieferwägen möglichst schnell beladen wollten und unter großem Zeitdruck standen. Insgesamt verteilten wir an diesem Tag etwa fünfzig Flugblätter. Als wir gerade dabei waren, wieder aufzubrechen, näherte sich ein Amazon-Mitarbeiter aus dem Verteilercentrum und fragte nach dem Grund unserer Anwesenheit; seiner Ansicht nach wurde das Firmengelände unbefugt betreten (was nicht der Fall war). Trotz unserer Bemühungen konnten wir nur zwei weitere Teilnehmer durch die Rekrutierung vor Ort gewinnen. Diese vermittelten uns allerdings in der Folge weitere Interviewpartner durch persönliche Kontakte.

Nachdem der erste Kontakt mit einigen Zustellern hergestellt war, erfolgte die weitere Rekrutierung auch durch Snowballing, indem Teilnehmende ihre (ehemaligen) Kolleg*innen und Freund*innen auf die Studie hinwiesen und uns deren Kontakt vermittelten. Die Interviewten erhielten als Dankeschön und Aufwandsentschädigung einen Warengutschein über €50 für den Lebensmittelhandel (REWE). In der späteren Rekrutierungsphase boten wir auch eine kleine Entlohnung für die Vermittlung weiterer Interviewpartner an („Kommission“). Dies half uns maßgeblich dabei, trotz der herausfordernden wechselnden Einschränkungen aufgrund COVID-19, die die Arbeitslast und damit Zeitdruck der Zusteller*innen drastisch erhöhte, die ursprünglich veranschlagten fünfzehn Interviews durchzuführen. Obwohl der Effekt des finanziellen Anreizes insgesamt gesehen positiv war, gab es auch einige Befragte, die ursprünglich überhaupt nicht entlohnt werden wollten, da sie aus Überzeugung an der Studie teilnahmen und hofften, dadurch zur Verbesserung ihrer Arbeitsbedingungen beitragen zu können.

Zusammenfassend lassen sich die zentralen Schwierigkeiten bei der Rekrutierung für die Interviews wie folgt festhalten: Erstens erwies sich schon die Kontaktherstellung zu Zustellern als mühsam. Sowohl ökonomisch als auch rechtlich befinden sich die meisten in vulnerablen Positionen und sind auch aufgrund dessen oft schwerer zu erreichen als andere Bevölkerungsgruppen (Faugier & Sargeant, 1997). Dieser Effekt schlägt sich auch in dem erkennbaren Mangel an Studien aus den Wirtschaftswissenschaften und Management Studies zu Beschäftigten im Niedriglohnsektor nieder (siehe Bell, Kwesiga, & Berry, 2010; Hajro, Caprar, Zikic, & Stahl, 2021; Hajro, Zilinskaite, & Baldassari, 2021). Der Versuch den Kontakt direkt über Amazon oder Subunternehmen herzustellen wurde aus offensichtlichen Gründen nicht unternommen, vor allem vor dem

Hintergrund, dass es bis dato keinen Betriebsrat oder eine andere gewerkschaftliche Organisation gibt (siehe oben). Der Umstand, dass Zusteller*innen (noch) nicht kollektiv organisiert sind, kann somit auch als Barriere für unabhängige Forschungsvorhaben und wissenschaftliches Studiendesign verstanden werden. Die hohe Fluktuation unter Zusteller*innen erschwerte die Rekrutierung der Interviewpartner zusätzlich, da einige von ihnen noch viel zu kurz den Job ausübten, um überhaupt relevante Einblicke gewonnen zu haben.

Die zweite Schwierigkeit bei der Rekrutierung zeigte sich nach der Kontaktaufnahme, als wir auf eine Reihe an Bedenken und Ängsten stießen, die einige der angefragten Zusteller zögern ließen, an der Studie teilzunehmen. Obwohl der finanzielle Anreiz für die Interviewteilnahme durchaus hoch war (siehe unten), hatten viele Zusteller Bedenken zur Anonymität und waren besorgt, dass ihr Arbeitgeber von ihrer Teilnahme erfahren könnte. Tatsächlich wollten einige Teilnehmer den Namen des Subunternehmens, bei dem sie angestellt waren, nicht nennen, primär aus Angst, dass ihre Teilnahme öffentlich werden könnte. Weitere Gründe für eine Absage waren Zeitmangel und Sprachbarrieren (obwohl wir anboten, eine/n Übersetzer*in oder Native Speaker als Interviewer*in hinzuzuziehen). Ebenso schien der ökonomische Druck, den die meisten Zusteller spüren, sehr hoch zu sein, da mehrere Interviewte darum baten, den Geschenkgutschein sobald wie möglich zu erhalten. Wie bereits erwähnt, schien aber die Teilnahme mancher Zusteller auch intrinsisch motiviert zu sein, vor allem, um die Arbeitsbedingungen für sich und ihre Kolleg*innen zu verbessern oder um die wissenschaftliche Forschung zu unterstützen.

Während der Feldphase stellte sich zudem heraus, dass einige Zusteller von ihrem Arbeitgeber (entweder Amazon oder das Subunternehmen) angeblich Anweisungen erhielten bzw. dazu angehalten wurden, nur positive Erfahrungen zu teilen und keine Kritik zu äußern. Das wurde auch von einigen Journalist*innen, mit denen wir sprachen, gestützt. Obwohl diese Behauptung in unseren Interviews, die sich durchwegs durch einen direkten, offenen und kritischen Ton auszeichneten, nicht bestätigt werden konnte, können wir die Möglichkeit nicht komplett ausschließen und bitten die Leser*innen, diesen potentiellen Vorbehalt im Hinterkopf zu behalten. Nachdem wir während der Rekrutierungsphase auch einen Anruf eines Amazon-Pressesprechers erhielten, der sich für die Zielsetzung der Studie interessierte, ist davon auszugehen, dass der Konzern über das Forschungsvorhaben informiert ist.

3.2. Feldphase und Auswertung

Die Interviews wurden, wann immer notwendig, in der Muttersprache des Interviewten durchgeführt (vor allem Arabisch oder Bosnisch-Kroatisch-Serbisch, kurz BKS). Zu diesem Zweck unterstützte je ein Native Speaker für Arabisch und für BKS das Forschungsteam als Studienassistentin. Eine schriftliche Einverständniserklärung der Teilnehmer wurde vor dem Interview eingeholt. Zusätzlich wurde den Teilnehmern angeboten, einen Spitznamen zu wählen, falls sie nicht ihren tatsächlichen Vornamen angeben wollten.

Die Interviews dauerten im Schnitt sechzig bis neunzig Minuten. Alle Interviews wurden zwischen Februar und Mai 2021 durchgeführt und fanden aufgrund des Lockdowns über Zoom statt. Der virtuelle Modus erwies sich insofern als hilfreich, da wir dadurch noch besser auf die eingeschränkte zeitliche Verfügbarkeit der Interviewpartner eingehen konnten. Typischerweise hatten die Zusteller nur spät

am Abend oder am Wochenende Zeit. Die Befragten nahmen entweder über ihren Laptop oder ihr Mobiltelefon teil, bei den meisten wurde neben dem Ton auch ein Video aufgezeichnet. Die Aufzeichnungen werden nicht an Dritte weitergegeben und nach der Auswertung der Daten gelöscht.

Insgesamt war die Atmosphäre während der Interviews entspannt, freundlich und offen. Die meisten Befragten waren bereit, mehrere Stunden lang zu sprechen. Nur ein Teilnehmer war zeitlich im Stress und ein anderer führte das Interview aus seinem Lieferwagen heraus. Aufgrund der Lebensumstände waren manchmal Familienmitglieder oder Mitbewohner*innen im Hintergrund hörbar, was aber das Gespräch nicht störte. Am Ende des Interviews zeigten sich mehrere Teilnehmer dankbar für die Durchführung der Studie und unser Interesse an ihren Erfahrungen. Viele brachten auch ihre Hoffnung zum Ausdruck, dass sich durch diese Forschung ihre Arbeitsbedingungen verbessern würden.

Die folgenden Themen wurden in den Interviews besprochen:

- **Motivation** für Amazon und/oder ein Subunternehmen zu arbeiten
- **Arbeitsbedingungen** wie Einkommen, Arbeitszeit, Sozialversicherung, Struktur und Organisation der Arbeit, Management und Supervision durch den Arbeitgeber, Zugang zu und Organisation von Arbeitsgeräten/Fahrzeugen
- **Arbeitsbedingungen** unter normalen Umständen
- **Veränderungen der Arbeitslast und Arbeitsbedingungen** durch **COVID-19**
 - Sicherheitsmaßnahmen, Risiko (-verhalten) in der Arbeit, persönliches Sicherheitsgefühl
 - Zunahme der Arbeitsbelastung und des Stressniveaus in der Arbeit
- **Individuelle Identität der Zusteller**
 - Bildungshintergrund
 - Rolle von Migration und/oder ethnisch-kulturellem Hintergrund
- **Kollektive Identität der Zusteller**
 - Kollektive Organisation
 - Kommunikation und gegenseitige Unterstützung
- **Hilfe und Unterstützung für Beschäftigte**
 - Bewusstsein für **die Rechte von Arbeiternehmer*innen und Verstöße dagegen**
 - Bewusstsein für **unterstützende Institutionen/ Bewusstsein über die Arbeiterkammer**
 - Forderung nach/ Bewusstsein für den Wert von **Gewerkschaften**

Wie bei semi-strukturierten Interviews üblich, wurden die Teilnehmer auch eingeladen, eigene Themen und Anliegen anzusprechen, die nicht explizit in der oben angeführten Liste enthalten waren. Der komplette Fragebogen mit allen Leitfragen findet sich als Anhang zu diesem Bericht. Es wurde den Teilnehmern angeboten, bei Interesse den Forschungsbericht nach Veröffentlichung zu erhalten.

Pausen waren während des Interviews zu jeder Zeit möglich, um auf die Situation und Wünsche der Teilnehmer einzugehen und die Interviewsituation so angenehm wie möglich zu gestalten. Die Interviewerinnen versicherten den Befragten mehrfach, dass das Interview anonym durchgeführt werde. Die wortwörtliche Transkription der Video- und Audioaufnahmen erfolgte durch Studienassistentinnen. Die Transkripte wurden manuell gecodet und ausgewertet.

Gemäß der Constant Comparative Method (Glaser & Strauss, 1967) wurden die gewonnenen Daten auf zwei verschiedene Arten verglichen. Zunächst wird jedes Interview auf Widersprüche hin untersucht, indem einzelne Abschnitte einander gegenübergestellt werden. Danach werden die Daten aus den Interviews mit weiteren beobachteten Eindrücken abgeglichen, um Ergebnisse entweder zu stützen oder Widersprüche aufzudecken.

Vor dem persönlichen Interview wurden die Interviewpartner gebeten, einen kurzen Fragebogen zu ihren soziodemographischen Basisdaten, darunter Alter, Aufenthaltsstatus, Einkommensquelle, Wohnverhältnisse, Sprachkenntnisse und Bildungsstand auszufüllen (siehe Anhang B). Im folgenden Abschnitt unseres Berichts gehen wir näher auf unsere Stichprobe in Bezug auf diese Merkmale ein.

4. Stichprobe

Um die Zielsetzung der Studie bestmöglich abzudecken, wurde versucht, die Stichprobe im Rahmen des Möglichen so zusammenzustellen, dass eine möglichst breite Streuung erreicht wird. Nachdem es sich um qualitative Interviews handelt, sind die Stichprobe und nachstehenden Zitate nicht repräsentativ für alle bei Subunternehmen angestellten Amazon-Zusteller*innen in Österreich; sie geben jedoch Einblick in konkrete Erfahrungen, Lebensrealitäten und Arbeitsbedingungen. Die folgenden Ausführungen bieten den Leser*innen die Möglichkeit, die Streuung und Aussagekraft der Stichprobe selbst zu beurteilen. Weiterführende statistische Analysen der Gruppenzusammensetzungen wären alleine wegen der für qualitative Befragungen üblichen geringen Fallzahlen nicht aussagekräftig.

Die Stichprobe für die vorliegende Studie besteht aus fünfzehn männlichen Interviewpartnern, die zum Zeitpunkt des Interviews bei einem Subunternehmen für Amazon tätig waren. Die große Mehrheit, nämlich vierzehn von fünfzehn Beschäftigten, war als Zusteller tätig. Ein Interviewter arbeitete in einem Lagerhaus, das er nicht weiter spezifizieren wollte. Trotz ambitionierter Versuche, weibliche Beschäftigte für die Studie zu gewinnen, konnte leider keine Zustellerin erreicht bzw. für die Teilnahme gewonnen werden. Allen bisherigen Erkenntnissen und Medienberichten zufolge entspricht dies jedoch der allgemeinen Geschlechterverteilung unter Amazon-Zusteller*innen, unter welchen der Überhang an männlichen Beschäftigten noch stärker ausgeprägt zu sein scheint als beim Lagerhauspersonal.

Sieben der Interviewpartner, d.h. fast die Hälfte der Stichprobe, waren Syrer, gefolgt von drei Afghanen, zwei Iranern, einem Ungarn, einem Kroaten und einem österreichischen Staatsbürger mit türkischem Migrationshintergrund. Außer des türkischstämmigen, in Österreich geborenen Befragten basierte die Aufenthaltsgenehmigung (und damit der Zugang zum Arbeitsmarkt) der meisten Teilnehmenden auf einem Konventionspass, d.h. sie waren als Flüchtlinge oder subsidiär Schutzberechtigte anerkannt, oder hatten eine Rot-Weiß-Rot-Karte. Für die erstere, wesentlich größere Gruppe bedeutet dies, dass ihr Aufenthaltsstatus in Österreich nicht von ihrem Beschäftigungsstatus abhängig war und sie sich frei im Schengenraum bewegen konnten.

Die starke Überrepräsentation von Migranten und Personen mit Migrationshintergrund unter Österreichs Amazon-Mitarbeiter*innen (bzw. Beschäftigten bei Subunternehmen) entspricht einem größeren Trend, der in der wissenschaftlichen Literatur gut dokumentiert ist (Birken & Taylor, 2018). In den meisten anderen Ländern besteht die Mehrheit der Amazon-Belegschaft sowohl in den Verteilerzentren als auch in der Zustellung aus ausländischen Staatsangehörigen, Personen mit prekärem Aufenthaltsstatus und/oder Menschen mit geringen Sprachkenntnissen. Diesen Anschein haben auch die Interviews unserer Studie vermittelt. Tatsächlich stellen Geflüchtete und Personen unter subsidiärem Schutz eine besonders marginalisierte Gruppe unter Migrant*innen in

Europa dar. Mit Ausnahme des im Inland geborenen Österreicherers (mit Migrationshintergrund) waren alle Teilnehmer in den letzten zehn Jahren nach Österreich gezogen. Die syrischen Teilnehmer kamen zwischen 2014 und 2016 nach Österreich. Die beiden Iraner und ein afghanischer Teilnehmer waren bereits seit 2012 im Land. Der Rest der Interviewten kam erst in der jüngeren Vergangenheit nach Österreich. In den Interviews wurde jedoch auch von Kollegen berichtet, die EU-Bürger seien und täglich über die Grenze pendelten (vor allem aus Ungarn).

Das Alter der Interviewpartner lag zwischen 19 und 43 Jahren, wobei die meisten Ende zwanzig und Anfang dreißig waren. Etwa die Hälfte war verheiratet und hatte Kinder, während der Rest entweder alleinstehend war oder mit anderen Personen in einem geteilten Haushalt wohnte (Wohngemeinschaft). Die meisten Interviewten hatten zumindest die Sekundarstufe I (Hauptschule) abgeschlossen, einige hatten eine zusätzliche Berufsausbildung (z.B. in Informatik). Vier der Interviewten hatten im Ausland ein Universitätsstudium abgeschlossen. Ein Befragter berichtete ganz konkret über den langwierigen und ermüdenden Prozess, sein Studium in Österreich anerkennen zu lassen. Bisher hatte die Anerkennung seines Abschlusses aber noch zu keinem passenden Jobangebot geführt. Die Zustellung bei Amazon, so der Interviewte, böte eine leicht zugängliche Alternative, obwohl er für diese Arbeit erheblich überqualifiziert war.

Entsprechend den Minimalanforderungen der österreichischen Amazon-Niederlassung hatten alle Befragten unterschiedlich gute Mindestkenntnisse in Deutsch. Tatsächlich gaben die meisten an, „sehr gutes“ Deutsch (B1) zu sprechen. Vier Befragte gaben an, „flüssiges“ Deutsch (B2) zu sprechen, während zwei angaben, „gute“ Deutschkenntnisse (A2) zu haben. Da einer der Teilnehmer Englisch auf sehr gutem und somit auf einem besseren Niveau als Deutsch sprach, fand das Interview auf Englisch statt. Die Interviews mit den Arabisch-sprachigen Teilnehmern wurden vollständig oder teilweise auf Arabisch abgehalten, obwohl die meisten auch Deutsch sprachen. Das Interview wurden jeweils in der Erstsprache geführt, was einerseits half, etwaige Sprachbarrieren zu reduzieren und dadurch eine detaillierte, nuancierte Beschreibung der persönlichen Erfahrungen zu erhalten. Andererseits fühlten sich die meisten Teilnehmenden dadurch in der Interviewsituation wohler und fassten schneller Vertrauen, was eine lockerere und ungezwungenere Gesprächsatmosphäre schaffte. Zum Zeitpunkt der Interviews waren die Zusteller unterschiedlich lang bei Amazon tätig. Von fünfzehn Interviewten hatten nur zwei länger als zwei Jahre bei Amazon gearbeitet. Dies entspricht bisherigen Forschungsergebnissen, wonach nur sehr wenige Beschäftigte dazu bereit sind über einen längeren Zeitraum für Amazon zu arbeiten. (Birken & Taylor, 2018). Drei der Interviewten waren bereits seit einhalb Jahren bei Amazon tätig, drei weitere waren etwas über ein Jahr als Zusteller angestellt, und der Rest ging seit weniger als einem Jahr dieser Beschäftigung nach.

Für die meisten Teilnehmer stellte ihr Job als Zusteller ihre einzige Einkommensquelle dar. Zwei der Interviewten hatten zusätzliche Jobs und einer war auf Unterstützung durch Sozialhilfe („bedarfsorientierte Mindestsicherung“) angewiesen.

5. Ergebnisse

Im Folgenden werden die Ergebnisse aus den semi-strukturierten Interviews präsentiert und diskutiert. Wir beginnen mit den allgemeinen Arbeitsbedingungen der Amazon-Zusteller, darunter auch Umgang mit (und Abhängigkeit von) Subunternehmen, Bezahlung und Entlohnung, Arbeitszeiten und Verschleierung von tatsächlichen Aufgaben und Pflichten. Dabei werden verschiedene Formen der Ungleichheiten und Ausbeutung aufgezeigt, die sowohl bei Subunternehmen als auch bei Amazon selbst zu finden sind. Danach folgt eine Übersicht zu Gesundheit und Wohlbefinden der Zusteller sowie durch COVID-19 bedingte bzw. verschärfte Problemlagen. Es konnte eine Reihe an physischen und seelischen Belastungen identifiziert werden, die durch übermäßige Arbeitsbelastung, chronische Unsicherheit und riskante Arbeitsbedingungen, erhöhte Ansteckungsgefahr und dadurch bedingte Sorgen und Ängste um die eigene Gesundheit und die der Familie mitverursacht waren.

Im zweiten Teil der empirischen Ergebnisse wird der Frage nachgegangen, inwieweit die Befragten mit der Arbeiterkammer (im Weiteren mit AK abgekürzt) vertraut waren bzw. daran interessiert waren, eine Gewerkschaft bzw. gewerkschaftliche Vertretung (mit)zugründen. Die meisten Interviewpartner berichteten von konkreter Unterstützung durch die AK (entweder von Kollegen, Familienmitgliedern oder ihnen selbst) und wünschten sich eine kollektive Organisation zum Schutz ihrer Arbeitnehmerrechte.

Um den Originalton unsere Interviewpartner beizubehalten, werden im Folgenden Zitate, wo zutreffend, im ursprünglichen Deutsch angeführt. Der Einheitlichkeit halber wurden Zitate aus Interviews, die in anderen Sprachen (vor allem Arabisch) erfolgten, entsprechend auf Deutsch übersetzt. Auf Anfrage sind Zitate im Originalwortlaut verfügbar. Um möglichst breit gefächerte und fundierte Eindrücke aus den Gesprächen zu vermitteln, werden Zitate aller fünfzehn Teilnehmenden wiedergegeben. Um die absolute Anonymität der Befragten sicherzustellen, werden keine demographischen Zusatzinformationen (Alter, Herkunft, etc.) bei den Zitaten angeführt. Eine vollständige Übersicht zu Umfang und Inhalt der Interviews findet sich im Anhang A mit zusätzlichen Zitaten aller Teilnehmer.

5.1. Allgemeine Arbeitsbedingungen der Amazon-Zusteller*innen in Österreich

5.1.1. Subunternehmen in Amazons Human-Supply-Chain in Österreich

Die im Folgenden erwähnten Subunternehmen oder sogenannte Zwischenfirmen sind Unternehmen, die sich in Größe und Personal teils stark unterscheiden und Zusteller*innen für Amazon in Österreich beschäftigen (für Details siehe das Kapitel zu Amazon in Österreich). Für die Beschäftigten stellen diese Unternehmen ihre direkten Arbeitgeber dar: Den meisten Zustellern, allerdings nicht allen, war der Unterschied zwischen den lokal ansässigen Subunternehmen und dem multinationalen Konzern Amazon nicht bewusst. Die wenigen Befragten, die tatsächlich selbstständig waren (was zur Folge hatte, dass sie ihre eigenen Fahrzeuge für die Zustellung nutzten und deshalb in ein anderes Lohnschema fielen) waren dennoch von den Zwischenfirmen abhängig. In der arbeitsrechtlichen Forschung werden Vereinbarungen wie jene zwischen Amazon und seinen Subunternehmen als *Human Supply Chains* (HSCs, „menschliche Lieferketten“) bezeichnet.

Generell werden HSCs als transnationale Netzwerke für Rekrutierung und Management von Personal, speziell von migrantischen Arbeitskräften, definiert. Sie sind in die globalen Wertschöpfungsketten von multinationalen Konzernen wie Amazon integriert. Dieses komplexe Netz aus Anwerbungs- und Managementprozessen zieht nun schon des Längeren die Aufmerksamkeit von Wirtschaftswissenschaftler*innen und Menschenrechtsaktivist*innen auf sich. Die Arbeitsrechtlerin Jennifer Gordon beleuchtete als eine der ersten in ihrem Artikel „Regulating the Human Supply Chain“ (Gordon, 2017) das Thema. Während sich ihre Arbeit auf Politikgestaltung in den USA konzentriert, wenden Zilinskaite, Baldassari, Hajro und Miska (2021) das Konzept auf die Unternehmens- und Managementebenen multinationaler Firmen an. Sie erweitern dabei Gordons Definition und beziehen die spezifischen Problemlagen, mit welchen sich migrantische Arbeitskräfte am Arbeitsplatz konfrontiert sehen, in ihre Analyse mit ein. Die schlechte Behandlung, die diesen Arbeitskräften widerfährt, wird oft im zweiten oder dritten Glied der globalen Lieferkette, also den jeweiligen Zwischenfirmen, beobachtet.

Die Forschung zu HSCs zeigt, dass Misshandlung von Arbeitskräften und unethische Management-Praktiken sehr weitreichend sein können. Sie beinhalten das Zurückhalten von Ausweisen und Papieren genauso wie die Verschleierung der Art der Arbeit und der Arbeitsbedingungen, unvollständige Abgeltung von Überstunden, regelmäßige Drohungen mit Entlassung oder Abschiebung im Fall von Beschwerden (ICCR, 2017; BSR, 2010). In unserer Studie zeigten sich einige dieser und noch weitere Probleme, die wir in den folgenden Unterkapiteln mit Zitaten aus den Interviews genauer illustrieren. Vorausstellen möchten wir zwei Zitate aus unseren Interviews, die die Amazon-HSC in den Worten der Befragten wiedergeben:

„Wenn ich im Lager einen Amazon-Mitarbeiter sehe und ich spreche ihn wegen eines Problem an, dann sagt er: ‚Gehst du weg, ich bin nicht zuständig und du kannst mit deiner Firma darüber reden.‘ Die erkennen uns nicht als Mitarbeiter von Amazon an. Wir sind für sie keine Mitarbeiter von Amazon. Wir sind einfach nur Mitarbeiter von der [Zwischen-] Firma.“

Mehrmals haben uns die Amazon-Mitarbeiter, die Chefs, die Leiter gesagt, dass wir keine Mitarbeiter von Amazon sind [...]. Somit können wir nicht mit Amazon direkt über unsere Probleme reden.“

Das obige Zitat zeigt, wie Amazon die Verantwortung für die Zusteller*innen auf die Subunternehmen auslagert.

Ein weiterer Zusteller formulierte es noch drastischer:

„Amazon hat sich so der Mitarbeiter entledigt und uns stattdessen an die Zusteller ausgelagert. Amazon gibt weiterhin den Ton an und ist der ‚Chef‘, aber gesetzlich nicht direkt für uns verantwortlich, da wir nicht Amazon-Mitarbeiter sind.“

Diese Zitate widersprechen deutlich dem Bild, das Amazon nach außen vermitteln möchte: das des Branchenführers in punkto gesellschaftlicher Nachhaltigkeit und respektvollen Umgangs mit Mitarbeiter*innen. Im Zusammenhang mit COVID-19 wird dieser Aspekt im Folgenden noch genauer ausgeführt.

Trotz der obigen Aussagen waren viele der Interviewpartner der Meinung, dass ihre Probleme mit den Subunternehmen gelöst wären, wenn sie direkt für Amazon arbeiten könnten, wie das folgende Zitat verdeutlicht:

„Aber wenn ich bei Amazon direkt arbeiten könnte, wäre das bestimmt einfacher, weil es dann keine Firma zwischen uns gäbe. Ich finde es nicht gut, dass es diese Firmen überhaupt gibt.“

5.1.2. Arbeitszeiten

Die am häufigsten genannten Themen in punkto Arbeitsbedingungen waren (1) Probleme mit den Arbeitszeiten und der Arbeitslast und (2) Probleme mit der Entlohnung. Im Folgenden diskutieren wir Ergebnisse zu ersterem.

Fast jeder der Interviewpartner beschwerte sich über die Arbeitszeiten, die von einigen der Fahrer als absurd bezeichnet wurden. Darunter verstanden sie, dass effiziente Arbeit „bestraft“ wurde, indem besonders schnelle Zusteller, die die vorgegebene Anzahl an Paketen so rasch wie möglich ausgetragen hatten, trotzdem oft zum Verteilerzentrum zurückkehren mussten um das offizielle Ende der Arbeitszeit (18:00 Uhr) abzuwarten – wo sie dann ohne etwas zu tun herumsitzen mussten, bis sie heimgehen durften. Ein Fahrer erzählte, in den ersten paar Monaten sich sehr angestrengt zu haben, seine Liefereffizienz zu erhöhen, bis er schließlich bis zu 210 Sendungen vor 15:00 oder 16:00 Uhr zustellen konnte. Er empfand es als sehr irritierend, dass er trotz dieser Anstrengung jeden Tag bis 18:00 warten musste, und der einzige Grund dafür sei eine aus seiner Sicht starre und sinnlose Regel. Einige andere Fahrer, besonders jene, die weite Strecken zur und von der Arbeit pendeln, gaben an, dass dies ein gewichtiger Grund für ihre zunehmende Demotivation sei.

Tatsächlich traf die 18:00-Uhr-Regel auf jedes einzelne Subunternehmen, das in den Interviews erwähnt wurde, zu. Zwei Zitate von unterschiedlichen Befragten verdeutlichen das:

„Wenn wir unsere Arbeit beendet haben, kehren wir zum Lager zurück. Es wäre aber gut, wenn wir nach der Arbeit direkt nach Hause gehen könnten. Das wäre besser, denke ich.“

„Ich finde das eigentlich falsch. Wenn ich an einem Tag eine bestimmte Anzahl an Paketen bekomme, zum Beispiel 130 oder 150 Pakete. Warum macht es einen Unterschied, ob ich das in zwei oder in acht Stunden schaffe? Was macht das für einen Unterschied für den Arbeitgeber? Ich verstehe das nicht. Aber man darf nicht nach Hause gehen, wenn man fertig ist. Man muss diese acht Stunden am Arbeitsplatz sein, auch wenn das bedeutet nur bis zum offiziellen Ende der Arbeitszeit im Lager warten, um den ausgemachten Lohn zu bekommen.“

Ein weiterer Grund für zunehmende Demotivation liegt im (Miss-) Verhältnis von Arbeitszeit und Arbeitsmenge. Oft passierte es, dass selbst wenn Zusteller bereits das Arbeitspensum des Tages geleistet hatten, ihnen weitere Pakete zur Auslieferung zugeteilt wurden. Ein Fahrer erklärte das wie folgt:

„Was ich kontrollieren kann, ist wie schnell ich arbeite. Seit vorgestern aber gibt es bei der Firma eine neue Regel. Die Personen, die schneller arbeiten, bekommen mehr Pakete. Das ergibt keinen Sinn. Eine Person, die schnell und effizient ist, wird nicht belohnt. Stattdessen bekommt sie zusätzliche Arbeit. Das wirkt sich negativ auf die Motivation aus. Eine Person, die schneller fertig ist, könnte man doch früher heim lassen. Das tut man aber nicht. So bringt man die Leute nur dazu langsamer zu arbeiten.“

Jeder Teilnehmer bestätigte, etwa 9-10 Stunden am Tag zu arbeiten, obwohl die offizielle Arbeitszeit acht Stunden betrage. Dies geht aus Aussagen wie diesen hervor: *„Die Arbeitsstunden sind vorgegeben. Acht Stunden pro Tag. Die Tour ist aber ungefähr neun Stunden;“* *„das dauert immer, immer neun bis zehn Stunden und nicht nur acht Stunden. Man macht immer Überstunden;“* *„. . . aber wir arbeiten jeden Tag zehn Stunden und manchmal auch bis elf Stunden.“*

Ein Fahrer berichtete von diesem Vorkommnis:

„Einmal haben sie mich angerufen, dass ich aushelfen soll, da es bei Amazon zu Verzögerungen gekommen ist. Ich habe von sechs in der Früh bis neun Uhr am Abend gearbeitet, weil sie mir immer wieder zusätzliche Pakete aufgeladen hatten. Um neun Uhr am Abend bin ich dann zurück zum Lager gefahren.“

Am problematischsten daran ist, dass diese Überstunden selten oder nie durch entsprechende Bezahlung renummeriert werden, wie im folgenden Abschnitt erklärt.

5.1.3. Bezahlung und Abgeltung geleisteter Überstunden

Bei den Subunternehmen konnten teils große Unterschiede in der Bezahlung festgestellt werden. Durchschnittlich verdienten die Befragten monatlich € 1.600 für sechs volle Arbeitstage in der Woche. Teilnehmer mit Familie gaben an, dass dies nicht für den Lebensunterhalt ausreichte. Ein Teilnehmer formulierte das so:

„von dem kann ich nicht leben.“ Die Aussagen zweier weiterer Befragten bestätigen das: „man kann schon davon leben. Aber wirklich nur die Grundbedürfnisse abdecken und mehr nicht“ und „für mich wäre das Selbstmord, diesen Job auf längere Zeit auszuüben.“

Einige Zusteller gaben an, dass das Gehalt im Vertrag explizit fixiert war, während die Arbeitszeit, wie oben beschrieben, nicht fix angegeben wurde. Diese Auslassung bildet den idealen Nährboden für Arbeitsausbeutung. Ein Interviewpartner erzählte uns:

„Ja. Das ist genauso. Wir bekommen keine Überstunden. Wir haben ein fixes Gehalt. Aber es steht nicht in unserem Vertrag, dass wir zwar ein fixes Gehalt haben, aber keine fixen Arbeitszeiten. In der Realität ist es aber so.“

Ein weiteres Zitat spiegelt dies wider:

„Es steht nirgendwo im Vertrag fest, wie viel wir pro Stunde bekommen und wie das Ganze berechnet wird.“

Wie bereits erwähnt, zeigt die wissenschaftliche Forschung zu HSCs, dass das in der entsprechenden Literatur als „Lohndiebstahl“ bezeichnete Phänomen ein weltweit verbreitetes Problem bei Subunternehmen ist. Die Zwischenfirmen, mit denen Amazon in Österreich zusammenarbeitet, sind hier offenbar keine Ausnahme. Auch wenn in unseren Interviews nur von einem akuten Fall berichtet wurde, in welchem ein Fahrer für seine Arbeit über mehrere Monate hinweg nicht bezahlt wurde (bis er einen Anwalt hinzuzog), fanden sich mehrere Beispiele von vorenthaltener Entlohnung geleisteter Überstunden.

Zwei Drittel der interviewten Fahrer berichteten, dass sie entweder nur inkonsistent oder überhaupt nicht für Überstunden bezahlt wurden (obwohl sie regelmäßig Überstunden machen mussten; siehe den vorherigen Abschnitt zur Arbeitszeit). In manchen Fällen hatten die Subunternehmen eine zusätzliche Bezahlung in Aussicht gestellt, aber ihre Zusage am Ende des Monats nicht eingehalten. Ein Fahrer erzählte uns, dass sich sein Arbeitgeber nicht an sein Versprechen, zusätzliche Überstunden zu bezahlen, hielt:

„Am Anfang hat diese Firma zu mir gesagt: Wenn du sechs Tage in der Woche arbeitest, beträgt dein Lohn ca. 1.900 Euro. Aber jetzt bekomme ich immer nur 1.600 Euro. Wenn ich dann nachfrage, antworten sie, dass die Überstunden später ausbezahlt werden. Aber das passiert nie. So ist es jeden Tag.“

Diese individuell erlebte Frustration zeigt sich auch in Aussagen wie diesen: *„Sie möchten eben keine Überstunden ausbezahlen“* und *„Diese Firmen zahlen uns nichts.“* In einem speziellen Fall berichtete ein Fahrer, dass ihm sofort mit Kündigung gedroht wurde, als er sich erkundigte, warum er nicht für seine Überstunden bezahlt werde. Andere Betroffene beschwerten sich erst gar nicht, weil sie Angst hatten, ihr einziges Einkommen während der Pandemie zu verlieren.

Mehrere Fahrer berichteten, dass ihre Arbeitgeber es ihnen nicht erlaubten, Einsicht in die Arbeitsaufzeichnungen des Unternehmens und ihre gesammelten Überstunden nehmen. Dadurch fehlte ihnen jegliche Rechtsgrundlage, um sich zu beschweren oder externe Hilfe in Anspruch zu nehmen, wie etwa durch die Arbeiterkammer:

„Wenn wir fragen, wie viele Stunden wir insgesamt gearbeitet haben, sagen sie uns das nicht. Sie geben uns diese Information nicht. Es heißt, wir haben keinen Grund, das nachzufragen. Somit können wir auch nicht zur AK gehen, um uns zu beschweren. Denn wir haben keine schriftlichen Beweise.“

Zusätzlich zum offensichtlichen Problem bei Überstunden gaben mehrere Befragte an, dass sie entgegen ihrer Erwartungen kein Weihnachts- oder Urlaubsgeld erhielten. Einige glaubten, dass das Geld, das sie von Amazon erhalten hätten sollen, von den Subunternehmen einbehalten worden sei. Zum Beispiel: *„Zu Weihnachten sollten alle Mitarbeiter 300 Euro als Geschenk bekommen. . . Amazon hat sagt, dass die Firma dieses Geld ihren Mitarbeiter geben sollte. Aber dieses Geld erreicht uns nie. Die Firma reißt es einfach an sich. Glaube ich jedenfalls.“*

Hervorzuheben ist, dass die meisten Fahrer nicht nur mit einem der oben genannten Probleme zurechtkommen mussten, sondern in der Regel mit allen auf einmal, sodass sich die entsprechende Belastung potenzierte. Das bedeutet konkret, dass einige Befragte sich sowohl um die Bezahlung der Überstunden sowie des Weihnachts- und Urlaubsgelds betrogen fühlten. Gleiche Arbeit würde somit ungleich bezahlt werden, wie zwei Interviewpartner zusammenfassten:

„Diese Firmen halten sich einfach nicht an die gesetzlichen Regeln. Sie nützen die Mitarbeiter aus. Es gibt kein Urlaubs- oder Weihnachtsgeld für uns. Überstunden werden nicht ausbezahlt. Ich hoffe, die Gewerkschaften helfen uns, damit die Situation besser bzw. gut wird. Wir brauchen die Unterstützung seitens der Gesellschaft oder des Finanzamtes.“

„. . . und ja, wir werden ständig bestraft, indem wir großem Stress ausgesetzt sind, wir keine Überstunden oder kein Weihnachtsgeld bekommen, auch keine Prämien. Auf diese Art nutzt die Firma auch die Zusteller aus.“

5.2. Gesundheit und Wohlbefinden der Zusteller

5.2.1. Arbeitsbedingte Gesundheitsprobleme

Die Fragen zum physischen Gesundheitszustand brachten stark variierende Erfahrungen zu Tage. Wie zu erwarten, klagten die jüngeren Fahrer (Altersgruppe 20-30) weniger oft über physische Probleme als ältere Arbeitnehmer (Altersgruppe 40-60). Letztere nannten eine Reihe an gesundheitlichen Problemen, darunter Rückenschmerzen, Muskelfaserrisse, Verletzungen im Knie und den Füßen (besonders vom Auf- und Absteigen der Stiegen in den Wohnhäusern) sowie generelle physische Erschöpfung, wie die folgenden drei Zitate zeigen: *„Ich habe jetzt Schmerzen in dem Rücken, in den Beinen und überall“; „Ich habe mich an diese Arbeit noch nicht gewohnt. Mir tut einfach alles weh sowohl psychisch als auch physisch“; „Es ist eine starke körperliche Belastung“.*

Auch die jüngeren Fahrer waren sich über potentielle, latente körperliche Probleme bewusst und machten sich über arbeitsbedingte Gesundheitsrisiken Sorgen. Ein

Interviewpartner Anfang zwanzig sprach explizit darüber, dass er die Zustellung in der Stadt nur schaffen könne, weil er noch jung und gesund sei, und merkte an, dass er *„niemandem über dreißig diesen Job“* wünsche.

Viele der interviewten Fahrer wollten sich nicht beim Arbeitgeber darüber beschweren aus Angst, ihre Arbeit zu verlieren. Aus ähnlichen Gründen wagten manche nicht, sich krankschreiben zu lassen. Sie gingen davon aus, dass ihr Gehalt reduziert werden würde, wenn sie aus gesundheitlichen Gründen zu Hause blieben, was dazu führte, dass manche auch schwer erkrankt in die Arbeit kamen.

Tatsächlich wurde berichtet, dass Fahrern gekündigt worden sei, nachdem sie in Krankenstand gegangen waren: *„Das war mein Freund. Er war einen Tag krank und hat am Vormittag gleich den Dispo angerufen und gesagt, dass er an dem Tag nicht arbeiten könnte. Sofort hat die Firma ihn gekündigt.“* Am besorgniserregendsten hielt der Interviewpartner allerdings, dass, nachdem der genannte Freund die AK kontaktiert hatte, um gegen die unrechtmäßige Kündigung zu vorgehen, sein Subunternehmen angab, der Grund für die Kündigung wäre ein gestohlenes Paket gewesen.

Auch wenn die Aussagen im Rahmen dieser Studie im Detail nicht verifiziert werden können, so ist anzunehmen, dass solche Erzählungen, die sich in der Regel rasch verbreiten, auch andere Fahrer davon abhalten, sich bei Erkrankung tatsächlich krank zu melden und zuhause zu bleiben. Es handelt sich hier um ein sehr ernstzunehmendes Problem, nicht nur was das universelle Menschenrecht auf Gesundheit und Wohlbefinden betrifft, sondern auch was die Gefährdung anderer Menschen, etwa beim Lenken eines Fahrzeugs, betrifft. Und nicht zuletzt vor dem Hintergrund einer globalen Pandemie ist dieser Umstand als gesamtgesellschaftliches Problem zu werten, da durch kranke Zusteller auch Kolleg*innen und Kund*innen gefährdet sind.

Ein weiterer wichtiger Aspekt im Zusammenhang mit Gesundheitsproblemen sind die Pausenzeiten. Die Pausen, die Amazon seinen Zusteller vorgibt, wurden bereits vielfach in Massenmedien wie auch den sozialen Medien im Vereinigten Königreich, den USA, Frankreich und anderen Ländern mit einer Konzernniederlassung diskutiert. Leider finden sich diese Probleme in Österreich trotz seines weitreichenden Arbeitnehmer*innenschutzes und insgesamt strengeren Regulierungen ebenso. Unsere Interviewpartner berichteten, dass sie sich keine Abweichung von den engen Zeitplänen erlauben konnten. Der Druck der extrem hohen Zustellungsquoten bedeutete, dass sie nur sehr beschränkte oder gar keine Zeit für körperliche Grundbedürfnisse wie Essen, Toilettenbesuch oder Erholungspausen hatten. Dies spiegelt sich in den folgenden Aussagen wider: *„Ich habe nie Pause gemacht. Denn sonst hätte ich das alles nicht bis 22 Uhr schaffen können!“*; *„Ich hatte keine Zeit auf die Toilette zu gehen“* und *„Es gibt Pausen, aber wenn ich diese einhalten würde, dann könnte ich die Pakete nicht rechtzeitig ausliefern“*.

Dies ist alles artverwandt mit den in 5.5.1 diskutierten Punkten zu den Subunternehmen in den HSCs Amazons. Die von Amazon genutzten Subunternehmer erhalten Boni, die u.a. auf dem schnelleren Abarbeiten von Zustellrouten basieren. Dies führt dazu, dass die Fahrer zwar einem immensen Druck ausgesetzt sind und von der Arbeitslast überwältigt werden, aber dennoch von den Subunternehmen nicht leistungsadäquat entlohnt werden, weil die Boni nicht direkt an sie weitergegeben werden. Ein Fahrer erzählte uns, dass er und seine Kollegen sich vom Dispatcher „bestraft“ fühlten und keinen Ausweg sähen, egal was sie täten oder wie gut ihre Arbeit sei. Wenn sie eine Pause machten und

deshalb nicht alle Zustellungen zeitgerecht abschließen konnten, wurde ihr Gehalt entsprechend reduziert. Wenn sie jedoch ihre Arbeit vor Ende der offiziellen Arbeitszeit beenden konnten, wurden sie im Endeffekt für ihre Effizienz „bestraft“, indem sie am nächsten Tag eine noch höhere Anzahl an Paketen abarbeiten mussten:

„Ich weiß es ehrlich gesagt nicht, weil ich nie eine Pause mache, aber wahrscheinlich so 30 Minuten . . . Du bist überrascht [bezogen auf die Interviewerin], dass ich keine Pause mache, aber wie sollte ich? Es gibt zwar ein System für Pausen, aber gleichzeitig werden einem €20 abgezogen, wenn man zu langsam ist, und man wird auch bestraft, wenn man zu schnell ist, weil man dann am nächsten Tag mehr Pakete zustellen muss.“

Es ist daher naheliegend, dass derart chronischer Stress – wie angegeben – nicht nur die physische, sondern auch die seelische Gesundheit der Fahrer beeinträchtigte, wie im Folgenden gezeigt wird.

5.2.2. Psychische Gesundheit

Die wissenschaftliche Forschung zur psychischen Gesundheit von systemerhaltenden Arbeitnehmer*innen im Allgemeinen, und unter ihnen jene von migrantischen Arbeiter*innen im Besonderen, befindet sich vielfach erst im Anfangsstadium und weist zahlreiche Lücken auf. Erste Befunde weisen jedoch auf eine erhöhte psychische Belastung von Beschäftigten in systemrelevanten Berufen hin. Insbesondere leiden Arbeitskräfte mit Flucht- und Migrationshintergrund unter einer Vielzahl an seelischen Belastungen aufgrund ihrer (teils gewalttätigen) Erfahrungen im Herkunftsland. So waren, wie in Abschnitt 4 beschrieben, einige der Befragten ursprünglich als Asylsuchende nach Österreich gekommen, nachdem sie in ihren Heimatländern Krieg, Verfolgung oder gar Folter ausgesetzt waren. Aber auch die reguläre Migrationserfahrung, anhaltende Ungewissheit über den Aufenthaltsstatus (viele unserer Fahrer hatten erst kürzlich eine Arbeitserlaubnis in Österreich erhalten) und andere, davon abhängige Belastungen wie Trennung von der (erweiterten) Familie und Heimweh, Post-Traumatische Belastungsstörungen (PTBS) aufgrund von Gewalterfahrungen, Akkulturationsstress, fehlende soziale Einbindung im Aufnahmeland und geringeres soziales Ansehen verglichen mit Einheimischen können die psychische Gesundheit von Arbeitskräften mit Migrationshintergrund nachhaltig beeinträchtigen. Bei männlichen Migranten und Flüchtlingen wurden noch zusätzlich Statusverlust und Diskriminierungserfahrungen als Faktoren für Angststörungen und Depressionen identifiziert (Kohlenberger et al. 2019).

Neben diesen kontextbezogenen Stressoren führt aber auch die Arbeit als Amazon-Zusteller zu einer anhaltenden Belastung der seelischen Gesundheit, wie unsere Interviews verdeutlichten. In unseren Daten fanden wir drei wiederholt auftretende Themen, die im Folgenden näher ausgeführt werden: **Erschöpfung**, **Unvorhersehbarkeit** und **Druck durch Vorgesetzte**.

Erschöpfung. Durch den hohen Arbeitsdruck zeigten sich teils massive Auswirkungen auf die seelische Gesundheit des Einzelnen. In nahezu jedem Interview beklagten die Befragten, dass ihre Arbeit zu anstrengend sei, unabhängig davon, ob sie über ihre eigenen Erfahrungen berichteten oder über die ihrer Kolleg*innen. Ein Befragter fasste es so zusammen:

„Viele können halt mit dem Stress nicht umgehen. Ihnen wird es einfach zu viel. Es gab auch schon einmal den Vorfall, dass ein Fahrer so überlastet war, dass er während der Arbeit das Auto einfach stehen gelassen hat und dann nach Hause gegangen ist. . . das ist wirklich passiert. Wahnsinn. Er konnte einfach nicht mehr.“

Auffällig war, dass einige Fahrer sehr emotionsgeladene Formulierungen verwendeten, wenn sie ihre Arbeit beschrieben: *„Ich verbrauche meine ganze Lebensenergie in dieser Arbeit“*; *„Jeden Tag machen die Zustellfirmen die Fahrer kaputt“*; *„Ich glaube, ich werde irgendwann mal krank – so viel Stress geht einfach nicht! Kein Mensch kann das ertragen“*; *„Es geht um jede Minute und jede Sekunde. . . Mein ganzer Arbeitstag ist durchgerechnet im Minutentakt“*; *„Immer rennen, rennen. Das kannst du nicht auf die Dauer ertragen“* und *„Es ist einfach so ein hohes ‚Pressing‘“*. Die Zitate verdeutlichen die psychischen Kosten der Arbeit: Die Intensität des Tagesablaufs der Fahrer hatte auch Auswirkungen auf ihre Freizeit, welche nicht mehr deutlich vom Arbeitsalltag abzugrenzen war. Für die psychisch belastende Arbeit, den steten Stress und die hohe Anstrengung gab es weder adäquate Entlohnung noch die Möglichkeit, sich ausreichend davon zu erholen.

Unvorhersehbarkeit. Wissenschaftliche Studien belegen die schädlichen psychischen Auswirkungen von Unvorhersehbarkeit und fehlender Planbarkeit am Arbeitsplatz – nicht zu wissen, was der Tag bringen wird, wirkt sich auch erheblich auf die mentale Gesundheit des Einzelnen aus (für Studien zu verschiedenen Sektoren und Berufsgruppe siehe Hadjisolomou, Newsome, & Cunningham, 2017, und Scholarios, Hesselgreaves, & Pratt, 2017). Dies kann zu Burn-out, Depressionen, chronischen Angstzuständen und schlussendlich zum Verlust des Arbeitsplatzes führen.

Das Thema Unvorhersehbarkeit zog sich tatsächlich durch alle geführten Interviews. Alle Fahrer gaben an, dass sich ihr Tagesablauf ständig änderte: Zu jedem Zeitpunkt konnten sie vom Disponenten die Order erhalten, spontan Routen zu ändern, an Orte zu liefern, mit denen sie nicht vertraut waren, von den städtischen Bezirken Wiens in die ländlichen Gebiete im Wiener Umland zu fahren, mit einem anderen Fahrer Routen zu tauschen u.v.m. Die folgende Aussage verdeutlicht dies:

„Es gibt keinen Alltag und das ist schwierig für viele Leute. Jeden Tag arbeiten wir woanders . . . Also du arbeitest heute in einem bestimmten Viertel, aber du weißt nicht, wo du morgen arbeiten wirst.“

Das Gefühl der Unsicherheit wurde durch häufige technische Störungen noch verstärkt: Dazu zählten Probleme mit dem Fahrzeug, dem GPS oder dem Paketverfolgungsgerät (Scanner) und der dazugehörigen App. Diese Probleme scheinen recht häufig vorzukommen, da es keinen Interviewpartner gab, der solches nicht schon selbst irgendwann einmal erlebt hatte. In den meisten Fällen schienen die von uns interviewten Fahrer zu dem Fazit gelangt zu sein, dass die durch technische Gebrechen verursachten Verzögerungen und Missverständnisse einfach „dazugehörten“. Allerdings erlebten sie dennoch eine zunehmende Frustration, wenn sie vom Dispatcher wenig oder gar keine Unterstützung bei solchen Pannen erhielten.

Mehrere Fahrer beschwerten sich über die aus ihrer Sicht „absurde“ Situation, dass sie von ihrem Dispatcher angewiesen wurden, zwischen gegenüberliegenden Stadtteilen Wiens hin und her zu fahren oder sogar aus der Stadt nach

Niederösterreich und wieder zurückzufahren, obwohl an den Adressen auf den Paketen leicht erkennbar war, dass sie mehrmals im selben Viertel oder gar in derselben Wohnanlage ausliefern mussten: „*Mein E-Scanner hatte Probleme und ich brauchte Hilfe. Ich kann nicht zweimal nach NÖ fahren und dann wieder nach Wien. Das geht nicht. Aber es gab keine Hilfe [weder von der Fahrdienstleitung noch von anderen Fahrern].*“ „*Wir müssen uns nach dem Scanner richten und die Pakete ausstellen, auch wenn es falsche Updates gibt. . . Alles macht der Computer und nicht der Mensch.*“. Ein als „Fehler im Algorithmus der App“ wahrgenommener Umstand führt damit zu erheblichem Zeitverlust, was an sich kein großes Problem sein müsste, wenn dieses nicht auf den ohnehin viel zu eng getakteten Arbeitstag und damit die konstante Angst vor Lohn einbußen treffen würde. So gesehen tragen die Unsicherheiten, die durch fehleranfällige Technologien entstehen, zum seelischen und physischen Stress der Zusteller bei, die gezwungen sind, sich genau auf diese technischen Hilfsmittel verlassen zu können.

Ob die (relativ neue) Amazon-Fahrer-Tracking-App auch ein Mittel zur „Kontrolle“ ihrer Mobilität sei, wurde von den Fahrern sehr unterschiedlich wahrgenommen. Die meisten der Befragten hatten nichts dagegen und einige fanden sie sogar nützlich, da sie meinten, dass die App ihnen dabei helfe, ihren Fahrstil zu beobachten und zu verbessern. Zwei Fahrer berichteten, dass sie etwas beunruhigt über die Reichweite der App seien, nahmen es aber mit Humor und beschwerten sich eher über die unsinnigen Fehlermeldungen (z.B., dass sie als „schlechter Fahrer“ vermerkt wurden, nachdem sie einen Anruf des Dispatchers entgegengenommen hatten) als über eine hinter dem verpflichtenden Einsatz der App möglicherweise stehenden Kontrollabsicht des Arbeitgebers. Drei Fahrer äußerten das Gefühl, dass sie ständig von der App „beobachtet“ würden. Einer von ihnen erklärte:

„Es gibt eine App, die mich ständig kontrolliert. Ich muss mich in der Früh da einloggen und die App kontrolliert wie schnell ich fahre, wie oft ich bremsen etc. Ich muss mich bei dem Dispatcher melden. Ich muss ein Foto machen, jedes Mal wenn ich ein Paket in den Briefkasten einwerfe. Es gibt einfach so viel zu befolgen. Es ist immer irgendetwas. Den ganzen Tag! Die App macht mir Stress, denn es muss alles schnell und fehlerfrei ablaufen.“

Die beiden anderen klagten ebenfalls darüber, dass die App ständig im Hintergrund laufe und alles aufzeichne, was ihnen zusätzlichen Stress verursache. Einer meinte sarkastisch: „*Amazon weiß genau was der Fahrer macht, wo er geht. Man hat das Gefühl, Amazon sitzt neben dir. Jeder Schritt wird genau beobachtet.*“

Eine andere Form der Unsicherheit, die jedoch oft mit den technischen Störungen zusammenhing, war, wenn ein Paket aufgrund der Abwesenheit des Kunden nicht zustellbar war und Nachbarn das Paket nicht annehmen wollten, wie hier beschrieben:

„Wir finden oft keinen Parkplatz. Wir haben viel zu tun und die Kunden sind oft nicht erreichbar. Die heben das Telefon nicht ab. Die Nachbarn nehmen keine Pakete an, und in der Folge haben wir oft Angst, dass uns die Zeit davonrennt, was den Stress zusätzlich erhöht. Wenn ich ein Paket nicht zugestellt habe, weil der Kunde nicht erreichbar war, muss das am gleichen Tag oder morgen spätestens erledigt sein. Das bedeutet, noch einmal zurückfahren, Parkplatz suchen und finden, Kunde oder Nachbarn anrufen, und falls keiner erreichbar ist, den ganzen Prozess am nächsten Tag wiederholen.“

Man beachte hier die Verwendung der stark emotional gefärbten Worte „Angst“ und „Stress“, die häufig fielen. Weitere Zitate, die durch die Unvorhersehbarkeit der Arbeit – Ablauf und Umfang – verursachte Angst zum Ausdruck bringen, waren: „Die spielen mit dem Fahrer“; „Ja solche Probleme gibt es bei Amazon immer“ und „Das ist wirklich Wahnsinn!“.

Druck durch Vorgesetzte. Umfangreiche Studien aus der Sozialpsychologie, Soziologie, Management und Organisationsforschung belegen die negativen Auswirkungen von sogenannter „Abusive Supervision“ (dt: Machtmissbrauch oder missbräuchlicher Führungsstil) durch den Arbeitgeber auf die psychische Gesundheit von Arbeitnehmer*innen (für einen Überblick siehe Tepper, 2000; 2007). Druckausübendes Verhalten von Vorgesetzten kann feindseliges verbales und nonverbales Verhalten gegenüber Untergebenen beinhalten (Mobbing, Spott, schweigendes Übergehen und so weiter), aber auch das Setzen von unrealistischen und damit unerreichbaren Leistungszielen und angedrohte Entlassung bei Nichterfüllung der Ziele. Letzteres wurde in unseren Interviews besonders deutlich.

Die für die vorliegende Studie befragten Zusteller hatten drei Autoritätsebenen über sich: den unmittelbaren Disponenten, die Eigentümer der Subunternehmen und (indirekt) den multinationalen Konzern Amazon. Viele berichteten über Vorfälle und Machtmissbrauch im Zusammenhang mit teils intransparenten Interaktionen mit und zwischen diesen Hierarchieebenen.

Das folgende Zitat bezieht sich auf den Druck durch die Disponenten:

„Wir müssen in einer Stunde zehnmals stoppen, um die Pakete zuzustellen. Wenn wir das nicht schaffen, dann steht unser Name im Computer rot. Der Dispatcher ruft uns gleich an und sagt, ‚Warum bist du rot? Warum fährst du so langsam? Du musst schneller arbeiten!‘ Das resultiert in viel Stress.“

Einige Fahrer bezeichneten die Disponenten sarkastisch als den „Großen Bruder“, der sie überwache. Nicht alle jedoch machten schlechte Erfahrungen – einige berichteten, dass die Disponenten bei Bedarf Unterstützung leisteten und die Fahrer mit Respekt behandelten.

Die größten Ängste bezogen sich auf den Verlust des Arbeitsplatzes. Solche und ähnliche Befürchtungen tauchten in den verschiedenen Interviews immer wieder auf. Auf die Frage nach Abbau der Überstunden (siehe Abschnitt 5.1.2) oder zum Krankenstand (siehe Abschnitt 5.2.1) gaben viele Fahrer an, dass sie sich nicht trauten, ihren Arbeitgeber diesbezüglich zu kontaktieren:

„Wie kann ich ihm sagen, wenn ich krank bin? Wenn ich ihm sage, dass ich mich schlecht fühle und in Folge dessen zwei bis drei Tage zu Hause bleiben muss, sagt er womöglich: ‚Okay, aber in dem Fall nehmen wir jetzt dein Auto und du bist gekündigt.‘ So ist das!“

„Wegen der Corona Situation machen wir viele Überstunden. Wenn man sich aber beschwert, sagt der Chef gleich, ‚wenn du nicht willst, dann gehst du einfach. So einfach ist das““.

Bezüglich Amazon als Konzern gab es gemischte Meinungen, da nicht alle Fahrer das Unternehmen als ihren Arbeitgeber betrachteten. Jene Zusteller, die das taten, verwiesen auf den Führungsstil des Konzerns. Die folgenden zwei Zitate

veranschaulichen das. Das erste stammt von einem Fahrer, der in ständiger Sorge war, zu Unrecht für Paketschäden haftbar gemacht zu werden:

„Amazon ist nicht verständnisvoll. Oft ist das Paket schon beschädigt, wenn der Fahrer es in die Hände bekommt. Wegen der Verpackung sieht man das aber oft nicht. Reicht man aber dieses Paket an den Kunden, ist man als Fahrer dafür verantwortlich. Und wieder ist der Fahrer schuld. Das kann man aber Amazon nicht erklären. Da hören sie einfach nicht zu. Das ist ein wirkliches Problem. Viele Kollegen wurden gekündigt, obwohl sie nichts dafür konnten. Das waren auch sehr gute Fahrer.“

Das zweite Zitat stammt von einem Fahrer, der aus mehreren Gründen verzweifelt schien. An einer Stelle des Interviews bezeichnete er Amazon als „Sklavenhalter“, der von der österreichischen Regierung nicht reguliert und für sein Fehlverhalten nicht haftbar gemacht werde. Er erklärte:

„Amazon ist so wie ein Sklavenhändler, so wie früher, genauso wie früher, wirklich. Auf dem Amazon Parkplatz sind Leute. Die sind wie eine Art ‚Marshall‘. Das bedeutet, wie eine Polizei im Lager. Und wir dürfen nichts sagen... Amazon ist ein großes und sehr mächtiges Unternehmen. Es hat viele Zusteller und Mitarbeiter. Ich befürchte die Regierung und Ämter kontrollieren Amazon zu wenig. Das Unternehmen macht, was es will. Jeden Tag neue Regel setzen, und wir dürfen nichts sagen. Wir müssen es einfach nur akzeptieren!“

Der letzte Satz veranschaulicht das Gefühl der Erniedrigung und Ohnmacht, das viele Arbeiter empfanden, und die daraus resultierende Frustration.

5.2.3. Auswirkungen von COVID-19

Viele der oben beschriebenen Probleme bestehen nicht nur fort, sondern haben sich während (und wegen) der Pandemie noch weiter verschärft. Dies ist nicht überraschend, bedenkt man, dass die Nachfrage nach Amazon-Diensten weltweit und damit auch in Österreich (wie in Abschnitt 2.2 beschrieben) deutlich gestiegen ist. In diesem Zusammenhang berichteten unsere Interviewpartner über chronischen Stress und verglichen ihn, um das folgende Zitat zu paraphrasieren, mit dem ‚endlosen Lieferhoch der Weihnachtszeit‘:

„Früher war es nur um die Weihnachtszeit so und jetzt ist es durchgehend so. Früher hat es immer geheißen, ein bis zwei Monate durchhalten und dann war es vorbei. Aber jetzt ist es immer so!“

Mehrere Fahrer beklagten sich, dass sie keine zusätzliche Bezahlung für die Arbeit unter hohen Risiken erhielten (einer berichtete, er kenne Prämien in anderen systemrelevanten Branchen und sei enttäuscht, dass es bei Amazon keine gäbe). Einige der Befragten erzählten, dass sich ihre Arbeitszeit aufgrund der verpflichtenden COVID-19-Tests und der damit notwendigen früheren Ankunftszeit verlängert habe, was wiederum von ihren Arbeitgebern nicht als Überstunden berücksichtigt wurde.

Was die konkrete Angst vor einer Ansteckung mit dem Virus während der Arbeitszeit betraf, antworteten die Befragten sehr unterschiedlich. Einige gaben

an, sich keine Sorgen um eine Ansteckung zu machen (z.B. *„Ich habe keine Angst vor diesem Virus, denn ich habe ein gutes Immunsystem“*), während andere hingegen sehr besorgt über die Pandemie waren und Angst um ihre Gesundheit und die ihrer Familien haben. Einer der Zusteller aus der letztgenannten Gruppe teilte uns seine Furcht mit folgender Aussage mit: *„Und ich weiß nicht, welcher von diesen Menschen [bezogen auf Kunden und deren Nachbar*innen] eventuell Corona hat. Wir haben Angst um uns und auch um unsere Familie.“*

Auch hinsichtlich der von Amazon und seinen Subunternehmen getroffenen Sicherheitsmaßnahmen waren die Eindrücke der Fahrer unterschiedlich. Einige waren grundsätzlich mit den ihnen zur Verfügung gestellten Schutzausrüstungen und Testmöglichkeiten zufrieden, was sich in den folgenden Aussagen widerspiegelt: *„Es wird alles dokumentiert und alles super organisiert.“* *„Die Maßnahmen sind extensiv genug.“* *„Bei Amazon nehmen sie die Regeln [für COVID-19] ernst“* und *„ich fühle mich sicher bei Amazon, denn sie machen das [Schutzmaßnahmen und Vorschriften für COVID-19] besser als andere Firmen.“*. Andere hingegen wiesen auf Widersprüche in Amazons Richtlinien und auf die Schlupflöcher bei deren Umsetzung auf Ebene der Subunternehmen hin. So erzählte uns ein Fahrer, dass er und seine Kollegen zwar vor den Kunden FFP2-Masken tragen mussten, dies aber nicht der Fall sei, wenn sie Pakete aus dem Lager abholten, wo Einwegmasken genühten.

Ein anderes Problem war die Kontaktverbotsregelung während des ersten „harten“ Lockdowns, als die Unterschrift des Kunden als Zustellnachweis nicht erforderlich war. Einem unsere Interviewpartner zufolge führte dies zu unbegründeten Behauptungen einiger Kunden, sie hätten das Paket nicht erhalten, woraufhin die Kosten für die „verlorenen“ Waren vom Lohn des Fahrers abgezogen wurden. Ein anderer Befragter sagte, er habe große Angst in eine solche Situation zu geraten, da der Verlust von Paketen nicht nur dazu führen könne, dass er von seinem derzeitigen Arbeitgeber gefeuert werde, sondern unter Umständen auch in Zukunft nicht mehr bei Amazon arbeiten könne: *„Dann wird der Zusteller für immer gesperrt!“*

Obwohl in der vorliegenden Studie leider kein Längsschnittvergleich der psychischen Belastungen der Fahrer vor und während der Pandemie durchgeführt werden konnte, ist davon auszugehen, dass sich die oben beschriebenen Stressoren negativ auf ihre seelische Gesundheit auswirkten. Allerdings sind allgemeine Schlussfolgerungen nur mit Vorsicht zu ziehen. Einige Befragte zeigten sich dankbar und erleichtert, durch ihre Beschäftigung als Zusteller ihre Familien in dieser schwierigen Zeit finanziell unterstützen zu können. Zwei erwähnten zudem, dass die Arbeit als Lieferfahrer bei Amazon in Zeiten der Pandemie sicherer sei als die Arbeit als Taxifahrer oder bei Essens-Lieferservices. Viele Fahrer waren sich auch ihrer wichtigen Aufgabe während der Lockdowns bewusst und sichtlich stolz darauf, was in schwierigen Momenten für zusätzliche Motivation sorgte.

5.3. Kontakt mit Endkund*innen

Um weitere Auswirkungen der Pandemie auf das psychische Wohlbefinden der befragten Fahrer zu untersuchen, wurden sie auch zu (ggf. sich veränderten) Interaktion mit Endkund*innen befragt. Einige von ihnen beschrieben unangenehmere Kundenkontakte als vor COVID-19, vor allem, weil manche Kund*innen Angst vor einer Ansteckung mit dem Virus hätten.

„Jetzt ist es schlimmer. Jetzt gibt es Leute, die die Tür nicht öffnen. Sie sagen mir, ‚lass das Paket vor der Tür liegen‘. Normalerweise versuche ich zu erklären, dass ich das nicht einfach machen darf. Sie sagen aber dann, ‚ich öffne die Tür für unbekannte Personen nicht - ich kann nicht wissen, ob du Corona hast oder nicht‘.“

„Mit dem Kunden haben wir derzeit nicht so viel Kontakt. Wir müssen einen Abstand halten und zu einem Gespräch kommt man eigentlich nicht. . . Wir klopfen an die Tür, ‚Hallo ihr Paket ist da‘; Der Kunde macht die Tür auf, schaut uns nicht einmal an und sagt halt nur tschüss und nicht einmal danke. Das ist wirklich komisch. So etwas ist nicht nötig.“

Die Mehrheit unserer Befragten gab jedoch an, dass der Kontakt mit Kund*innen, abgesehen von gelegentlichen Ausnahmen (die meist mit verärgerten Nachbar*innen von Kund*innen, die zum Zeitpunkt der Entgegennahme des Pakets nicht zu Hause waren, zu tun hatten), in vielen Fällen der positive Höhepunkt ihres Tages war. Dies zeigen Aussagen wie: *„Uns wird immer Danke gesagt“, „es gibt immer Wertschätzung seitens der Kunden“, „wir bekommen fast immer sehr gutes Feedback“* und *„jetzt respektieren sie [die Kund*innen] uns mehr als zuvor - weil wir während der Pandemie für sie arbeiten. Das erhöht den Respekt, den sie für uns haben.“*. Einige Fahrer berichteten, dass sie von den Kund*innen Trinkgeld, Saft oder Wasserflaschen für ihre Arbeit während der Pandemie bekommen hätten, merkten jedoch an, dass nicht das Geld oder die Aufmerksamkeit an sich, sondern die Geste der Wertschätzung das wichtigste sei: *„Wie viel Trinkgeld man bekommt ist egal. Was schön ist, ist die Wertschätzung seitens der Kunden und zu sehen, dass sie zufrieden sind.“*

Insgesamt schien die Wertschätzung durch Kund*innen auch die eigene Wahrnehmung der Wichtigkeit ihrer Arbeit während der Pandemie zu verstärken, was einigen Fahrern in unserer Stichprobe half, unter chronisch stressigen Arbeitsbedingungen positive Aspekte zu sehen und eine Aufwertung ihres Selbstwertgefühls zu erfahren.

5.4. Bekanntheit der Arbeiterkammer unter Amazon-Zusteller*innen

Um einen umfassenden Eindruck über das Wissen der Fahrer über unterstützende Strukturen und Organisationen zum Arbeitnehmer*innenschutz in Österreich zu gewinnen, wurde in unseren Interview-Leitfragen die Institution der Arbeiterkammer (im Folgenden AK) nicht explizit erwähnt. Dennoch nahmen mehrere der Befragten von sich aus auf die AK Bezug. Mehrere von ihnen berichteten über Vorfälle aus der jüngeren Vergangenheit, in denen sie sich selbst oder jemand, den sie kannten, sich an die AK gewandt habe, um Unterstützung zu erhalten. So erzählte z.B. ein Fahrer, dass die AK seinem Freund, ebenfalls Amazon-Zusteller, geholfen habe, ein Problem mit einem angeblichen Paketdiebstahl zu lösen, während zwei andere Fahrer schilderten, wie die AK sie unterstützt, von ihren früheren Arbeitgebern grundlos vorenthaltene Löhne oder Lohnbestandteile (Abgeltung von geleisteten Überstunden) ausbezahlt zu bekommen. Ein weiterer Befragter erzählte, wie die bloße Erwähnung der AK ihm und seinen Kollegen in einem laufenden Lohnstreit mit der betroffenen Firma mehr Verhandlungskraft und Durchsetzungsvermögen verliehen habe. Nach über vier

Monaten erfolglosen internen Kampfes gegen den zustehenden Lohn teilten die Fahrer der Firma mit, dass sie gemeinsam zur AK gehen würden, um eine offizielle Beschwerde einzureichen. So entwickelte sich die Situation in der Folge weiter:

„Wir haben gesagt, dass wir nicht mehr arbeiten und stattdessen alle gemeinsam zur AK gehen werden. Der Chef hat uns dann gesagt, ‚bitte wartet ihr, ich gebe euch Bescheid‘. Nach nur 2 Tagen hat er uns wieder gesagt, ‚okay, ja das war unser Fehler. Mein Steuerberater hat es falsch gemacht . . . wir korrigieren jetzt diesen Fehler.‘ Dann hat die Firma uns den fehlenden Restbetrag unseres Gehaltes ausbezahlt. Aber trotzdem war die Vorgehensweise nicht 100% richtig. Wir haben später erfahren, dass das eigentlich Schwarzarbeit war und wir offiziell nicht angemeldet waren.“

Zusätzlich zu Berichten über vergangene Vorfälle meinten einige Fahrer, dass die AK eine Organisation sei, an die sie sich in Notfällen wenden könnten. Ein Interviewpartner erklärte:

„Ich würde zur Arbeiterkammer gehen und ihnen erzählen, dass ich so viel gearbeitet habe und dafür aber nur so wenig ausbezahlt wurde. Sie würden wahrscheinlich nachforschen und dann der Firma eine Warnung geben. . . Die Arbeiterkammer hilft immer Menschen in solchen Situationen.“

Mehrere andere Interviewpartner kommentierten in ähnlicher Weise: *„Ich weiß, dass man zu der Arbeiterkammer gehen kann, wenn man ein Problem hat,“* *„ich weiß, dass die Arbeitskammer, wenn es um meine Rechte geht, bereit ist zu helfen, denn ich selbst kenne meine Rechte kaum!,“* und *„es gibt nur eine Organisation, an die man sich wenden kann, und das ist die Arbeitskammer.“*

Es ist jedoch ebenso wichtig festzuhalten, dass einige wenige der befragten Fahrer nicht wussten, an wen sie sich im Falle von Missständen am Arbeitsplatz, nicht ausbezahlte Löhne oder Lohnbestandteile und bei anderen arbeitsrechtlichen Problemen wenden sollten. Es gab auch Personen, die zwar von der AK wussten, sich aber aus Angst vor dem Verlust des Arbeitsplatzes nicht trauten, Unterstützung zu suchen: *„Nein, nein, nein. Wir können uns nicht bei der AK beschweren. Nicht solange wir hier arbeiten, denn sonst verlieren wir noch unsere Arbeit und was machen wir dann.“*

5.5. Interesse an Gründung einer Gewerkschaft

In diesem letzten Abschnitt der Ergebnisse gehen wir auf das Interesse der befragten Fahrer an gewerkschaftlicher Organisation ein. In unserer Stichprobe zeigte sich die Mehrheit der Befragten generell an einer kollektiven Organisation interessiert, obwohl einige betonten, dass ihnen das Wissen, die Fähigkeiten (einschließlich der deutschen Sprache), das soziale Kapital/Netzwerk in Österreich und/oder der Mut fehlten, um selbst eine führende Rolle in der gewerkschaftlichen Vertretung zu übernehmen. Im Folgenden führen wir einige Zitate von Gewerkschaftsbefürwortern an. Zunächst sollen jedoch jene Fälle beschrieben werden, in denen Studienteilnehmer gemischte Gefühle über die Gründung einer Gewerkschaft zum Ausdruck brachten (es gab keine einzige Person in unserer Stichprobe, die sich gegen eine gewerkschaftliche Vertretung aussprach).

Auch bei den Skeptikern handelte es sich nur um einige wenige Befragte. Einer von ihnen fand die Idee der gewerkschaftlichen Organisation gut (in seinen Worten: *„natürlich wäre es gut“*), stellte aber in Frage, wie eine Gewerkschaft in einem Umfeld mit hohen Fluktuationsraten funktionieren könnte:

„Ich weiß nicht, wie es bei den anderen Firmen ist, aber hier gibt es eine sehr hohe Fluktuationsrate. Im Fall von meiner Firma haben viele das Unternehmen verlassen und neue Mitarbeiter sind gekommen. Demnach weiß ich nicht, ob eine Gewerkschaft sinnvoll wäre.“

Ein weiterer Fahrer, der Zweifel an einer Gewerkschafts- bzw. Betriebsratsgründung hatte, war über Misstrauen und Angst unter seinen Kollegen besorgt: *„Ich glaube, das ist etwas schwierig, vielleicht zu schwierig. Niemand glaubt dir, wenn du den anderen Fahrern diese Idee [einer gewerkschaftlichen Vertretung] vorschlägst. Denn niemand möchte seinen Job verlieren.“*

Wir hatten eigentlich erwartet, dass wesentlich mehr Fahrer Angst vor dem Verlust ihres Arbeitsplatzes aufgrund von Gewerkschaftsaktivitäten äußern würden; überraschenderweise war dies jedoch nicht der Fall, mit Ausnahme der oben zitierten Personen. Tatsächlich war die Mehrheit der Befragten interessiert, einige von ihnen fast enthusiastisch, und brachten proaktiv Themen ins Interview ein, die sie persönlich gerne von der Gewerkschaft abgedeckt sähen, darunter: ausführliche Informationen über Arbeitsrecht, Lohnsicherung, Lohnstreitigkeiten, Arbeitszeiten, vorgegebene Fahrtrouten und Unterstützung bei Streiks.

Mehrere Befragte gaben an, dass sie bereit wären, sich aktiv einzubringen. Wie einer von ihnen es formulierte: *„Ja, ich würde sofort mitmachen! Ich würde einen Beitrag leisten.“* Einer fügte hinzu, dass er gehört habe, dass Amazon-Beschäftigte in den USA und Deutschland bessere Möglichkeiten hätten zu streiken, während es *„in Österreich [...] so etwas noch nicht“* gebe. Abschließend reagierten sehr viele auf die Idee einer Gewerkschaft mit einem emotionalen Unterton, wie die folgenden drei Zitate zeigen:

„[Über das Gründen einer Gewerkschaft] das ist eine sehr wichtige Sache, die passieren muss. . . Die Personen, die neu bei Amazon sind, kennen meistens ihre Rechte nicht. Die großen Firmen [bezieht sich auf Subunternehmen] kennen schon ihre Rechte und haben ein System. . . [bezieht sich wieder auf den Einzelnen] neue Mitarbeiter unterschreiben den Vertrag, aber wissen nicht genau, was in dem Vertrag steht und was die Konditionen sind. Da kann man nicht viel machen. Eine Gewerkschaft wäre gut, um den Arbeitern zu helfen.“

„Ja wirklich, so etwas [eine gewerkschaftliche Vertretung] wäre super. Ich will so etwas! Sie sollten einfach eine Nummer hinterlassen, damit man sie anrufen kann! Dann können wir, die Fahrer, anrufen und über unsere Probleme berichten.“

„Wenn man jetzt Probleme bei Amazon hat, muss man diese entweder akzeptieren oder Amazon verlassen. Man hat nur diese beiden Optionen. Wir haben das Gefühl, wir brauchen eine Institution, wo wir Unterstützung suchen können, denn sonst sind wir gezwungen alles nur einfach zu akzeptieren.“

Zusammengefasst zeigen die Ergebnisse, dass das Interesse an einer gewerkschaftlichen Organisation deutlich vorhanden ist. Dies mag damit zusammenhängen, dass in einigen Fällen bereits ein gewisses, zaghaftes

Solidaritätsgefühl unter den Fahrern bestand, auch wenn ihre durch die konkrete Tätigkeit bedingte (und teils von den Subunternehmen geförderte) Vereinzelung für die Bildung einer kollektiven Identität nicht förderlich scheint. Zur Veranschaulichung schließt dieser Abschnitt mit einigen Zitaten, die auf einen unerwarteten ‚Teamgeist‘ unter Fahrern schließen lassen: *„Wir unterstützen einander.“*, *„Ein neuer Arbeiter muss viel lernen, und da helfen wir ihm natürlich.“*, *„Es gibt viele WhatsApp Gruppen für die Fahrer. Wir können uns gegenseitig kontaktieren, wenn wir was möchten, oder wenn wir Hilfe benötigen“*, *„Wir schreiben in die Gruppe, wenn wir die Adresse nicht finden. ... Auch aber zum Austausch, welche Nachbarn nett sind und wem man das Paket überreichen kann.“* und *„... sind immer in Kontakt miteinander und unterstützen uns gegenseitig bei Problemen.“*

6. Diskussion und Zusammenfassung

Die empirischen Ergebnisse der vorliegenden Studie stützen bisherige soziologische, ethnographische und organisationswissenschaftliche Forschungsarbeiten zu den Arbeitsbedingungen bei Amazon bzw. seinen Zwischenfirmen ebenso wie die rezente Medienberichterstattung und Reports führender Menschenrechtsorganisationen zur Verschlechterung dieser Bedingungen während der COVID-19-Pandemie. Die vorliegende Studie widmete sich einer bisher nur wenig erforschten, weil schwer zugänglichen Gruppe an (mittelbaren) Amazon-Dienstnehmenden: den Zusteller*innen², die über Subunternehmen für den multinationalen Konzern Pakete ausliefern – unter chronischem Stress, hohem persönlichen Risiko und fehlender Absicherung, wie unsere Ergebnisse zeigen. Unsere Interviews belegen, dass die Arbeitsbedingungen der Amazon-Zusteller*innen in Wien und Umgebung oft an Missbrauch und Illegalität grenzen bzw. diese Grenze in manchen Fällen auch überschritten wird. COVID-19 und bundesweite Lockdowns haben bestehende Probleme noch weiter verschärft, während die gebührende Anerkennung für diese Gruppe an Systemerhalter*innen bisher ausblieb.

Subunternehmer, oder so genannte Zwischenfirmen, für welche Amazon-Zusteller*innen in Österreich arbeiten, scheinen in weiten Teilen hauptverantwortlich für den beschriebenen arbeitsrechtlichen Missstände der von uns befragten Fahrer, die über eine Vielzahl an unethischen Praktiken klagten. Darunter fallen Verschleierung der Art der Arbeit und der Arbeitsbedingungen (Arbeitsverhältnisse, die de facto von den im Vertrag vermerkten Regelungen abweichen oder nicht vom Arbeitgeber respektiert werden), regelmäßiges Drohen mit Sanktionen (bis hin zu Abschiebung bei prekärem Aufenthaltsstatus) im Fall von Beschwerden, Vorenthalten von Löhnen oder Lohnbestandteilen für geleistete Überstunden, Lohnkürzungs- und Kündigungsdrohungen, psychologischer Druck und mehr. Anstatt sich für die Rechte seiner Zusteller*innen einzusetzen, hielt Amazon sich bezüglich dieser Vorwürfe bisher weitestgehend zurück – was in eklatantem Widerspruch zu dem Image steht, das der multinationale Konzern nach außen hin pflegt, vor allem zu Beginn der Pandemie, nämlich als Branchenvorreiter im Bereich soziale Nachhaltigkeit (siehe z.B. IHRB, 2020).

Wie in dem Kapitel zu unseren Studienergebnissen erläutert (für Details siehe S.22-37), ähnelt das Subfirmensystem, das Amazon in Österreich aufgebaut hat, stark dem, was in der Literatur zu Arbeitsrecht als „menschliche Lieferketten multinationaler Konzerne“ (engl. „Human Supply Chains of multinational corporations“; Gordon, 2017) definiert wird. Demzufolge wurden länderübergreifend erschreckend ähnliche Muster in HSCs beobachtet, wie missbräuchliche Rekrutierungspraktiken, Diskriminierung am Arbeitsplatz und Sanktionen gegen Arbeiter*innen, die für ihre Rechte einstanden (BSR, 2010;

² Auch wenn in der vorliegenden Studie nur Zusteller befragt werden konnten, ist anzunehmen, dass die Ergebnisse auch für die weiblichen Beschäftigten gültig sind und die Schlussfolgerungen für alle Arbeitnehmer*innen inklusive der selbstständigen Kolleg*innen zutreffen, sodass hier wieder auf die geschlechtsneutrale Formulierung gewechselt wird.

ILRWG, 2013; ICCR, 2017). Ein Großteil der lokalen Arbeit von gemeinnützigen Organisationen (international bekannte Namen sind beispielsweise Business & Human Rights Resource Center, Business for Social Responsibility, Ethical Trading Initiative, Institute for Human Rights and Business, Issara Institute, KnowTheChain, Social Accountability International, and Verité) haben es sich zum Ziel gemacht, unethische Rekrutierungspraktiken zu bekämpfen, da die gerade die ausgelagerte, transnationale Rekrutierung von migrantischen Arbeiter*innen zu schweren Menschenrechtsverletzungen führen kann, einschließlich Zwangsarbeit (siehe z. B. Bales, Fletcher, & Stover, 2004; EHRC, 2014) und moderner Sklaverei (siehe z. B. Crane, 2013; LeBaron, 2021; und Michailova, Stringer, & Mezias, 2020). Die direkt Verantwortlichen dafür sind meist die Zwischen- und Subfirmen. Oft operieren sie in einer ethischen ‚Grauzone‘ und verlangen dabei von Bewerber*innen, die eine Beschäftigung im Ausland suchen, hohe Rekrutierungsgebühren, die weder angemessen, legal noch nachvollziehbar sind, und die die Arbeitssuchenden in manchen Fällen sogar mehrere (zukünftige) Jahreseinkommens kosten (BSR, 2010; ICCR, 2017; ILRWG, 2013). Dies hat zur Folge, dass Migrant*innen oft hohe Schulden in Kauf nehmen und/oder ihr Eigentum im Herkunftsland aufs Spiel setzen um ihr neues Leben im Zielland zu finanzieren. Die damit verbundenen Problemlagen wurzeln zum Großteil darin, dass multinationale Kooperationen wie Amazon nicht selbst rekrutieren, sondern diese Verantwortung an mehrere Ebenen von Subunternehmen abgeben (Zilinskaite & Hajro, 2021).

Im Fall von Amazon Österreich ist der Rekrutierungsprozess für die potenziellen Arbeiter*innen weniger risikoreich, da er lokal stattfindet. Alle der im Rahmen dieser Studie interviewten Zusteller waren zum Zeitpunkt ihrer Bewerbung bei Amazon in Österreich oder einem benachbarten EU-Land wohnhaft, was bedeutet, dass sie keine internationalen Rekrutierungskosten zu tragen hatten. Dennoch ist die Anzahl der an Arbeitsrechtsverletzung grenzenden Vorfälle, die in den Interviews berichtet wurden und oben ausgeführt sind, alarmierend. Die Ursache vieler dieser Probleme scheint dieselbe zu sein wie bei anderen globalen HSCs: Amazon lagert Verantwortung an seine Subunternehmen aus. Trotz weitreichender gesetzlicher Vorgaben zum Arbeitnehmer*innenschutz offenbaren sich dadurch strukturelle Defizite und potentielle Schlupflöcher, die die Vulnerabilität von Arbeitnehmer*innen erhöhen. So sind beispielsweise Sanktionen des Arbeitgebers gegen Arbeitnehmer*innen, die sich für ihre Rechte einsetzen, zwar illegal, aber in der Realität schwer zu verfolgen. Einige Interviewpartner teilten uns mit, dass sie sich während ihres Arbeitsverhältnisses nicht an Institutionen wie die AK wenden würden, da es für die beschäftigenden Subfirmen „zu einfach“ wäre, einen einzelnen Fahrer bezüglich eines beschädigten oder gestohlenen Pakets zu beschuldigen und dies als offiziellen Entlassungsgrund zu nennen. Den Gegenbeweis anzustellen wäre schwer bis unmöglich.

Die Macht der einzelnen Arbeitnehmer*innen besteht also im Grunde allein darin, zu kündigen. Daraus folgt die hohe Fluktuationsrate unter Amazon-Zustellern in Österreich, welche mit den Fluktuationsmustern bei Amazon-Niederlassungen in anderen Ländern korrespondiert (Lee, 2021; McFarland, 2021). Es ist wichtig zu erwähnen, dass kein einziger der fünfzehn von uns interviewten Zusteller sich vorstellen konnte, langfristig dieser Beschäftigung nachzugehen. Die meisten planten, sich vor oder unmittelbar nach Ende der Pandemie nach einer neuen Beschäftigung umzuschauen; einige befanden sich schon in der aktiven Jobsuche. Der längste genannte Zeitraum, den sich ein interviewter Fahrer für seine Arbeit bei Amazon vorgenommen hatte, waren zwei Jahre, mit dem konkreten Ziel, sein Studium finanzieren zu können. Der Großteil der Zusteller dagegen hoffte, zum Ende des Jahres oder früher aussteigen zu können. Darüber hinaus gaben fast alle

interviewten Zusteller an, den Job nur notgedrungen angenommen zu haben, sei es aus Mangel an anderen Arbeitsmöglichkeiten, wegen covidbedingter Arbeitslosigkeit oder aufgrund ihres Aufenthaltsstatus, der von der Beschäftigung abhing bzw. keine anderen Tätigkeiten zuließ. Zudem wurde uns häufig von ehemaligen Arbeitskolleg*innen berichtet, die nach einer Woche, einem Monat oder einem Quartal die Arbeit als Zusteller*innen aufgegeben hätten. Ein Fahrer drückte es wie folgt aus: *„... in Zukunft wird Amazon Schwierigkeiten haben, Leute zu finden, die bereit sind für Amazon zu arbeiten.“*

Einen weiteren zentralen Schluss, der aus unseren Beobachtungen gezogen werden kann, ist, dass der Missbrauch von Arbeiter*innen mit Migrationshintergrund in globalen HSCs nicht nur auf Länder mit niedrigem Durchschnittseinkommen oder auf Migration im globalen Süden beschränkt ist. Das kommt nicht überraschend: Die Pandemie offenbarte den weitreichenden arbeitsrechtlichen Missbrauch, dem Gastarbeiter*innen in westeuropäischen Ländern wie Deutschland, Italien oder dem Vereinigten Königreich ausgesetzt sind, wo Fleischverarbeitungsfabriken und Textilfirmen zu Corona-Hotspots wurden. Seitdem wächst der Unmut über die zaghaften und teils widersprüchlichen Reaktionen nationaler Regierungen auf die teils erschreckenden Arbeits- und Lebensbedingungen ausländischer Arbeitnehmer*innen (BHRRRC, 2020; Schwartz, Stefanescu, & Mogos, 2020). Unsere Studie zeigt, dass sich auch in Österreich strukturelle und legale Schlupflöcher bieten, die Ausbeutung und Missbrauch befördern können.

Auf der Mikroebene zeigten unsere Interviews, dass eine dauerhafte Arbeitsbelastung, die zu gering oder gar nicht entlohnt wird, in Verbindung mit arbeitsbedingten Gesundheitsrisiken, der Unvorhersehbarkeit des Arbeitstages und dem mangelnden Vertrauen zwischen Arbeitgeber und Arbeitnehmer, zu chronischem Stress der Zusteller*innen führt. Dies wiederum hat einen erodierenden Effekt auf die Gesundheit und das Wohlbefinden der Fahrer*innen, worunter in weiterer Folge auch Endkund*innen, andere Verkehrsteilnehmer*innen und – in Zeiten einer globalen Pandemie – die gesamte Gesellschaft leiden.

Gesundheit und Wohlbefinden sind grundlegende Menschenrechte, die auf allen Ebenen der Gesellschaft, und damit auch am Arbeitsplatz, anzuerkennen sind. Die Weltgesundheitsorganisation (WHO) definiert Gesundheit als einen „Zustand vollständigen körperlichen, seelischen und sozialen Wohlbefindens und nicht nur das Freisein von Krankheit oder Gebrechen.“ (WHO, 1948). Bisherige Studien zu Gesundheit und Wohlbefinden konzentrieren sich hauptsächlich auf die Überschneidungen zwischen Institutionen, Gesellschaft und individuellem Handeln (Dutta, 2007; Holmes, 2012; Rütten & Gelius, 2011). In ihrem Fazit stimmen sie weitgehend darin überein, dass die Art und Weise, wie Menschen ihren (Arbeits-) Alltag erleben, eine zentrale Determinante für arbeitsrechtliche und –politische Maßnahmen sein muss.

Anzumerken ist, dass alle unserer Interviewpartner Migrationshintergrund haben, wobei nur eine Person in Österreich geboren wurde. Migration und Gesundheit stehen in einem komplexen Zusammenhang (für weitere Details siehe Rechel et al., 2013, und Kohlenberger 2022, forthcoming). Bei der Interpretation der Ergebnisse sollte deshalb die (un)mittelbare Migrations- und Akkulturationserfahrung, die das körperliche, psychische und soziale Wohlbefinden von Migrant*innen nachhaltig belastet kann, nicht außer Acht gelassen werden. Die medizinische Forschung zum sogenannten „Healthy-Migrant-Effekt“ zeigt, dass Migrant*innen anfangs oft bessere physische Gesundheit als die Gesamtbevölkerung ihres Herkunftslandes, aber auch die des

Ziellandes aufweisen. Während sich dieser Effekt nicht oder nur marginal bei Fluchtmigration, d.h. Asylsuchenden und Geflüchteten, beobachten lässt (Kohlenberger et al., 2021), erklärt er doch teilweise (jedoch eben nicht vollständig) die durchgehend hohe Leistung von Migrant*innen in Arbeitsbereichen mit hoher Stressbelastung. Gesundheitliche Vulnerabilität ist jedoch dynamisch zu sehen und kann sich über die Zeit hinweg verändern. Bei längerem Aufenthalt im Aufnahmeland wird der anfänglich bessere Gesundheitszustand von Migrant*innen häufig u.a. durch ungünstige Arbeitsbedingungen, soziale Isolation und Armutsgefährdung untergraben (Aldridge et al., 2018). Daraus erklärt sich, dass Arbeitnehmer*innen mit Migrationshintergrund über längere Zeiträume hinweg eine erhöhte Rate an chronischen Krankheiten aufweisen (z.B. Mobed et al., 1992; Rust 1990; Sakala 1987). Geflüchtete sind aufgrund einer möglichen Traumatisierung im Herkunftsland und/oder während der Flucht besonders gefährdet.

Obwohl es sich bei der vorliegenden Studie nicht um eine Längsschnittstudie handelt (was jedoch für künftige Forschung angeregt wird), gab es Hinweise darauf, dass Gesundheit und subjektives Wohlbefinden einiger befragter Zusteller durch ihr Arbeitsumfeld teils massiv beeinträchtigt wird. Einige Interviewpartner bestätigten, dass sie durch ihren Job körperlich belastet waren. Wesentlich mehr Befragte berichteten jedoch über regelmäßige psychische Be- und Überlastungen. Aufgrund der weitreichenden Sorge, mitten in der Pandemie die einzige Einkommensquelle zu verlieren, meinten die meisten der von uns befragten Fahrer, dass sie auch dann weiterarbeiteten, wenn sie sich krank oder unwohl fühlten. Wie bereits erwähnt, ist das aus mehreren Gründen ein ernstzunehmendes Problem: Erstens wird da dadurch das Menschenrecht der Fahrer auf Gesundheit und Wohlbefinden verletzt; zweitens stellen kranke Fahrer ein Sicherheitsrisiko im Straßenverkehr dar; drittens besteht in Zeiten der Pandemie akutes Infektionsrisiko für Kolleg*innen, Endkund*innen und andere Kontakte. Die körperliche und seelische Gesundheit von Zusteller*innen ist daher als gesamtgesellschaftliches Anliegen zu werten, aus dem sich dringender Handlungsbedarf für politische Entscheidungsträger*innen ergibt.

In Bezug auf ihre konkrete Angst vor einer COVID-19-Infektion wurden deutliche Unterschiede zwischen den befragten Fahrern festgestellt. Unterschiede in der wahrgenommenen Krankheitsanfälligkeit (Perceived Vulnerability to Disease, PVD) sind in der Psychologie gut erforscht. In einer kürzlich durchgeführten, länderübergreifenden Studie von Eder und Kollegen (2021) wurde beispielsweise festgestellt, dass psychologische Faktoren auf der Mikroebene möglicherweise eine größere Rolle spielen als Umweltfaktoren auf der Makroebene, wenn es darum geht, wie Menschen die von COVID-19 ausgehende Gesundheitsgefahr wahrnehmen. Unsere Interviews scheinen dieses Ergebnis zu unterstützen.

Psychologische Faktoren auf der Mikroebene, wie z.B. Persönlichkeitsunterschiede, sollten bei der Interpretation der Studienergebnisse deshalb mitbedacht werden, auch wenn sie nicht primärer Untersuchungsgegenstand waren. Tatsächlich konnten diese Aspekte als eine Forschungslücke identifiziert werden, die durch zukünftige Studien geschlossen werden sollte. Unseres Wissens besteht akuter Mangel an wirtschafts- und organisationswissenschaftlichen Forschung über den Umgang von migrantischen Arbeitnehmer*innen mit beruflichen und gesellschaftlichen Herausforderungen, vor allem was ihr Selbstwertgefühl und ihre Selbstachtung betrifft (zur Unterscheidung dieser Konzepte siehe Cohen & Sherman, 2014). Für die vorliegende Studie lässt sich festhalten, dass die meisten von uns befragten Fahrer auch unter prekären Arbeitsbedingungen ein Gefühl der persönlichen Integrität bewahrten. Sie bemühten sich, Sinn in ihrer Arbeit zu

finden, nahmen den Kontakt mit den Kunden*innen positiv wahr und schöpften aus einer Reihe von intra- und interpersonellen psychologischen Ressourcen (wie z.B. migrantische Resilienz, Optimismus und emotionale Unterstützung durch Kolleg*innen), wenn sie auf externe Bedrohungen reagierten. Obwohl sie dringend strukturelle und politische Unterstützung benötigen, u.a. in Form von gewerkschaftlicher Organisation, sollten die befragten Zusteller dieser Studie keinesfalls als passive Opfer ohne Agency wahrgenommen werden.

Zusammenfassend identifizierte die vorliegende Studie sieben zentrale, miteinander verwobene Problemfelder für Amazon-Zusteller*innen, die von öffentlichen Behörden, Regierung und Interessensvertretungen, der breiten Öffentlichkeit und natürlich dem Konzern selbst adressiert werden müssen, darunter:

- a) Ein System an Subunternehmen, das die Nutzung rechtlicher Schlupflöcher erleichtert und problematische Arbeitspraktiken verschleiert,
- b) Vorenthalten von Löhnen und Abgeltung geleisteter Überstunden sowie ein Mangel an Transparenz bei Dokumentation und Nachweis der von den Zusteller*innen geleisteten Überstunden,
- c) Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz, bedingt durch regelmäßig auftretende, physische und insbesondere psychische Stressoren und ihre deutliche Zunahme während der COVID-19-Pandemie,
- d) routinemäßig anfallende Überstunden, die in das System bereits von vornherein eingespeist sind,
- e) eine chronisch stressige und belastende Arbeitsumgebung mit wenig oder keinen Erholungszeiten, wiederum durch COVID-19 und nationalen Lockdowns verschärft,
- f) Vereinzelung der Zusteller*innen und fehlende Kollektivierung, was eines der zentralen Hindernisse für gewerkschaftliche Organisation darstellt, und
- g) die Rolle der Subunternehmen in der Ausbeutung des ökonomischen Drucks, des prekären Aufenthalts- und sozialen Status der Fahrer (in der Regel als Nicht-Staatsangehörige im Zielland tätig), fehlenden Beschäftigungsalternativen und der Unkenntnis der Fahrer über ihre Rechte bzw. deren Durchsetzung.

Die mittel- oder unmittelbare Migrationserfahrung erwies sich auf mehreren Ebenen als zentraler Faktor im Alltag bzw. für das Wohlbefinden der Zusteller. Erstens können Migration, Akkulturationsstress und der Verlust des sozialen Status im Zusammenhang mit (Flucht-)Migration zusätzliche Stressoren bedeuten und die psychische und physische Gesundheit migrantischer Arbeitnehmer*innen belasten. Dies wiederum verringert ihre Resilienz, mit Stress am Arbeitsplatz umzugehen und/oder sich für ihre Arbeits- und Menschenrechte einzusetzen. Zweitens wurden fehlende Deutschkenntnisse, mangelndes Orientierungswissen über lokale Gepflogenheiten und nationale Rechtslage und/oder unzureichende soziale Netze in einem fremden Land von mehreren Befragten als potentielle Hindernisse für ihre aktive Gewerkschaftsarbeit genannt. Sie fühlten sich entweder von den fremden (arbeits)rechtlichen Bestimmungen überfordert oder hatten das Gefühl, kein Recht zu haben, sich in einem Land zu organisieren, das nicht „das ihre“ sei. Darüber hinaus dürften Beschäftigte zusätzlichen Druck verspüren, sich illegaler Praktiken auszusetzen, wenn ihre Aufenthaltsgenehmigung von ihrem Beschäftigungsstatus abhängt. Finanzieller Druck wurde als eine weitere Barriere für gewerkschaftliche Organisation genannt, da mehrere Befragte aufgrund fehlender Alternativen von der Lieferarbeit abhängig zu sein schienen – was wiederum auf limitierte Deutschkenntnisse, fehlende Dokumentation bzw. Anerkennung von im Ausland erworbenen akademischen Abschlüssen oder einen

eingeschränkter Zugang zum Arbeitsmarkt (im Fall von Asylbewerber*innen) zurückzuführen ist.

Abschließend lässt sich festhalten, dass viele der in diesem Bericht präsentierten Ergebnisse ein Bild von Amazon zeichnen, das die wenigsten Kund*innen zu sehen bekommen. Während der multinationale Konzern expandiert, treibt er gleichzeitig alarmierende Beschäftigungstrends voran, die sich unmittelbar auf seine Arbeitnehmer*innen, die meisten von ihnen mit Migrationshintergrund, auswirken: Niedrige Löhne, mangelnde Sicherheit und wenig Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz, hochstressige Arbeitsbedingungen und die Ausnutzung finanzieller und migrationsbedingter Drucksituationen. Im nächsten und letzten Abschnitt des Berichts stellen wir mehrere Empfehlungen für politische Maßnahmen auf individueller und struktureller Ebene vor, die dazu beitragen können, eine faire, sichere und wertschätzende Arbeitsumgebung für Zusteller*innen zu schaffen.

7. Handlungsempfehlungen

Aus den Ergebnissen dieser Studie ergeben sich mehrere Empfehlungen für politische Maßnahmen auf individueller und struktureller Ebene, die zur Verbesserung der Arbeitsbedingungen, zur Unterstützung der Selbstorganisation der Zusteller*innen und zur Durchsetzung der Arbeitnehmer*innenrechte beitragen können. Die folgenden Empfehlungen richten sich an den Gesetzgeber und Interessensvertretungen wie die Arbeiterkammer (AK), aber auch an verwandte Organisationen in der Beschäftigungs- und Arbeitsmarktpolitik und die breite Öffentlichkeit.

Trotz des offenkundig großen Interesses der befragten Zusteller an Selbstorganisation und gewerkschaftlicher Unterstützung bringen die zeitliche Begrenztheit und die Unsicherheit der Lieferarbeit mit sich, dass solche Bemühungen zwangsläufig auf eine Reihe organisatorischer und anderer Barrieren stoßen. Vertrauen für gewerkschaftliche Organisation aufzubauen und zu erhalten kann in einem Arbeitsumfeld, das durch Isolation, Vereinzelung und hohe Fluktuationsraten gekennzeichnet ist, eine große Herausforderung darstellen. Darüber hinaus kann die Kontaktaufnahme zu Arbeitnehmer*innen während der Arbeitszeit oder auf oder neben dem Firmengelände existenzgefährdend sein und die Angst vor Verlust des Arbeitsplatzes noch weiter schüren. In Anlehnung an Theodoropoulos (2021) empfehlen wir daher unter anderem, die gewerkschaftliche Organisation vom Arbeitsplatz (bzw. vom Parkplatz) in die Nachbarschaft, Communities und das persönliche Umfeld der Zusteller*innen zu verlegen. Die folgenden Strategien könnten sich hier als hilfreich erweisen.

- Die Durchführung von Pop-Up-Veranstaltungen in urbanen Gebieten (etwa Außenbezirke Wiens), die sich durch einen hohen Migrations- und Arbeiter*innenanteil auszeichnen, z.B. durch die Organisation von Ständen und Veranstaltungen. Derartige Outreach-Aktionen sollten so niederschwellig wie möglich gestaltet sein, d.h. keinerlei Registrierung oder besondere Voraussetzungen (abseits der geltenden COVID-19-Bestimmungen) erfordern. Erholung und Freizeit dürfen und sollen bei diesen Veranstaltungen genauso zum Zug kommen wie Fragen der Interessensvertretung und des Arbeitnehmer*innenschutzes.
- Um aus diesem kurzfristigen, temporär begrenzten Kontext in längerfristige Selbstorganisation zu kommen, können Sozialzentren eingerichtet werden, etwa als eine Art „Außenstelle“ von Interessensgruppen und Institutionen. Organisationen wie die AK sollten zu den Arbeitnehmer*innen kommen und nicht umgekehrt. Das Immigrant Workers' Center in Montreal, das die Selbstorganisation von prekär Beschäftigten und Arbeitnehmer*innen mit Migrationshintergrund in der Stadt unterstützt, ist ein internationales best-practice Beispiel, an dem man sich orientieren kann.

- Anknüpfend daran empfehlen wir auf lokaler Ebene den Auf- und Ausbau des Riders Collective zu fördern, das sich für eine gewerkschaftliche Organisation von Plattformarbeiter*innen in der ortsgebundenen (Essens-)Lieferbranche (vor allem in Wien) einsetzt. Das Kollektiv leistet Basisarbeit und bietet eine Reihe an Unterstützungsleistungen, von Community- und Netzwerkarbeit über niederschwellige rechtliche Fortbildungen und politische Events bis hin zu Radreparaturen. Es gilt auszuloten, ob und inwiefern Angebote und Aktivitäten des Kollektivs auch für Amazon- (und Post)zusteller*innen erweitert werden können.
- Darüber hinaus muss die Aufklärung der Beschäftigten über ihre Rechte ein fester Bestandteil der angebotenen Services sein. Das kann beispielsweise im Rahmen von Workshops über Arbeitnehmer*innenrechte und konkrete Möglichkeiten, diese durchzusetzen, erfolgen. Weiter sollte die Online-Verfügbarkeit von leicht zugänglichen, verständlichen Informationen um die wichtigsten Migrant*innensprachen in Österreich sowie ein Angebot in „einfacher Sprache“ erweitert werden.
- Die befragten Fahrer unserer Studie waren der AK insbesondere für rasche, niederschwellige Rechtsberatung dankbar, wenn sie oder ihre Kollegen/Freunde diese benötigten. Diese Form der Beratung kann weiter ausgebaut und Informationen dazu in den Communities verbreitet werden (und zwar in mehreren Sprachversionen, siehe oben). Potentielle Hindernisse, die Zusteller*innen davon abhalten könnten, eine solche Rechtsberatung in Anspruch zu nehmen, darunter die oben zitierten Unsicherheiten und Ängste, sollten nach Möglichkeit beseitigt werden.

Ein zentraler struktureller Aspekt, der sich in allen unseren Interviews herauskristallisierte, war die Rolle von Subunternehmen. Da keiner der Zusteller, mit denen wir sprachen, direkt bei Amazon beschäftigt war, sondern ihre Anstellung an eine Zwischenfirma ausgelagert war, sollte der Rolle, die diesen Firmen bei der Gestaltung und Aufrechterhaltung einer missbräuchlichen, gesundheitlich riskanten und chronisch stressigen Arbeitsumgebung einnehmen, besondere Aufmerksamkeit geschenkt werden. Viele der von den Zustellern geäußerten Bedenken gegenüber gewerkschaftlicher Organisation rühren von der Tatsache her, dass sie als ‚freie Dienstnehmer‘ betrachtet wurden und daher wenig bis gar keine Verhandlungsmacht gegenüber den Subunternehmen hatten, da diese formal nicht als ihr Arbeitgeber auftraten. Um dieses Ungleichgewicht zu beseitigen, empfehlen wir die folgenden Maßnahmen.

- Arbeitnehmer*innen sollen gestärkt werden, indem niederschwellige Unterstützung zur Verfügung gestellt wird, z. B. praktische Informationen darüber, auf welche rechtlichen Schlupflöcher sie in ihren Verträgen achten müssen, wie Arbeitsstunden und Überstunden zu berechnen sind und wie gegen illegale Beschäftigung vorgegangen werden kann. Dies kann in Form von Broschüren und Infoblättern geschehen, aber auch über Apps, die die Zusteller*innen immer auf ihren Handys mit sich führen. Alle Hilfsmittel sollten in mehreren Sprachen, insbesondere in Deutsch, Arabisch, Farsi, Türkisch, BKS und Russisch zur Verfügung stehen.
- Auf politischer Seite scheint es mittelfristig unabdingbar, sich einer stärkeren Regulierung der Subunternehmensstruktur anzunehmen und Regelungen zur Verbesserung der Arbeitsbedingungen und des Mindestlohns der Zusteller*innen. Das betrifft im Besonderen das Leisten

von Überstunden und deren Bezahlung. Folgenden Maßnahmen werden empfohlen.

- Mehr Haftbarkeit von Amazon für das Fehlverhalten seiner Subunternehmen ermöglichen.
- Zusteller*innen, die von einem einzigen Subunternehmen abhängig sind, als deren reguläre Arbeitnehmer*innen betrachten (und nicht als Selbstständige oder freie Dienstnehmer*innen)
- Internationale Zusammenarbeit mit (Amazon-)Lieferstrukturen in Nachbarländern. Durch den Aufbau transnationaler Netzwerken können missbräuchliche Praktiken umfassender aufgedeckt und die Verhandlungsmacht der Gewerkschaften in einzelnen Ländern gestärkt werden. Ein Beispiel dafür ist das 2019 in Brüssel abgehaltene "Symposium on the unchecked power of Amazon in today's economy and society", bei welchem Gewerkschaften, zivilgesellschaftliche Organisationen und Aktivist*innen Kooperationsmöglichkeiten ausloteten, um illegale Praktiken und die Monopolmacht von Amazon zu bekämpfen (ITUC, 2020). Solche Bemühungen sollten verstärkt und gefördert werden; die aktive Suche nach internationalen Kontakten und Bereitstellung von (virtuellen) Räumen für Austausch und Vernetzung kann dazu eine Möglichkeit bieten.
- Daran anknüpfend plädieren wir für eine umfassende Regulierung der Zulieferarbeit auf EU-Ebene, da Rekrutierungspraktiken, Arbeitsmigration und Ausbeutung transnational zu betrachten sind. Dies könnte beispielsweise durch eine EU-Richtlinie zur Regulierung der Auslagerung von Zustellarbeit durch multinationale Konzerne erfolgen. Bei jeglicher EU-weiten Initiative zur Verbesserung der Arbeitsbedingungen von Zulieferern gilt es, die Schaffung von sozial- und arbeitsrechtlichen Rahmenbedingungen als primäres Ziel zu verfolgen.

Es ist sicherlich kein Zufall, dass fast alle Teilnehmer unserer Studie Migranten waren oder Migrationshintergrund hatten. Diversität, (un)mittelbare Migrationserfahrung und ethnische Zugehörigkeit stellten sich in den Interviews als zentrale, wenn auch teilweise implizite, Schlüsselaspekte heraus. Dazu gehörten Fragen der Sprache und Erreichbarkeit ebenso wie individuelle und/oder strukturelle Diskriminierungserfahrungen und Stress durch ihren Status als ‚Ausländer‘ oder Fremde. Darüber hinaus können prekäre Aufenthaltsgenehmigungen (insbesondere während des Asylverfahrens, wenn der Zugang zum Arbeitsmarkt unter anderem auf ‚selbständige‘ Arbeit beschränkt ist) zusätzlichen Druck auf Arbeitnehmer*innen ausüben, ausbeuterische Arbeitsbedingungen und Löhne zu akzeptieren.

- Die oben genannten Angebote sollten idealerweise in den Erstsprachen von Migrant*innen verfügbar sein. Mehrsprachige Angebote wirken nicht nur potenziellen Sprachbarrieren und der Angst der Arbeitnehmer*innen, missverstanden oder stigmatisiert zu werden, entgegen, sondern sind auch ein deutliches Zeichen für Inklusion und Akzeptanz der Vielfalt, die migrantische Beschäftigte in Unternehmen, in gewerkschaftliche Strukturen und in die Gesellschaft einbringen.
- In einem Einwanderungsland wie Österreich müssen Fragen des Aufenthalts und der mit Aufenthaltsstatus und Staatsbürgerschaft verbundenen Rechte integraler und selbstverständlicher Bestandteil der Rechtsberatung, Unterstützung und Interessenvertretung von Arbeitnehmer*innen (Zusteller*innen) mit Migrationshintergrund sein. Der

Auf- und Ausbau von Fachwissen in diesen zentralen und zunehmend bedeutsamer werdenden Bereichen muss zu einem Hauptanliegen von Gewerkschaften und in Selbstorganisationen werden.

- Bei der Gestaltung neuer Maßnahmen und Interventionsprogramme sollte bedacht werden, dass viele Zusteller*innen für ihre derzeitige Position überqualifiziert sind, da die Anerkennung von im Ausland erworbenen Abschlüssen ein mühsamer, kostspieliger und langwieriger Prozess sein kann. Gemeinsame Anstrengungen zur Identifizierung und Unterstützung dieser Arbeitnehmer*innen sind erforderlich und könnten mit Unterstützung lokaler NGOs wie „More Than One Perspective“ (MTOPI) oder ‚Migrant.at‘, die (höher-)qualifizierte Migrant*innen und Flüchtlinge bei der Integration in den österreichischen Arbeitsmarkt unterstützen, vorangetrieben werden.
- In diesem Zusammenhang und bezugnehmend auf aktuelle Politikgestaltung sollte das jüngste Urteil des Österreichischen Verfassungsgerichtshofs, das eine Beschränkung des Arbeitsmarktzugangs für Asylbewerber*innen über einen längeren Zeitraum für rechtswidrig erklärt hat, aufrechterhalten werden. In der Vergangenheit bedeutete die Einschränkung des Arbeitsmarktzugangs, dass Asylwerbende nur in sogenannten „Mangelberufen“ tätig sein durften oder sich selbständig machen konnten. Letzteres bot ein rechtliches Schlupfloch für problematische Beschäftigungsstrukturen, wie sie auch Amazon-Zusteller*innen erleben. Laufende Asylverfahren machen asylsuchende Arbeitnehmer*innen noch zusätzlich anfällig für Ausbeutung und illegale Praktiken, da sie kaum Möglichkeiten haben, ihre Rechte durchzusetzen. Ein uneingeschränkter Arbeitsmarktzugang für Asylwerber*innen nach einer Frist von neun Monaten, wie er in der Richtlinie 2013/33/EU des Europäischen Parlaments und des Europarates vorgesehen ist, würde dazu beitragen, die Rechte dieser besonders vulnerablen Arbeitnehmer*innen zu wahren.

Allgemeiner und auf gesellschaftlicher Ebene gilt es einen Mentalitätswandel in Bezug auf die Arbeitsbedingungen und Rechte von prekär beschäftigten Zusteller*innen herbeizuführen. Dazu gehört in erster Linie das grundsätzliche Bekenntnis dazu, dass Zusteller*innen volle Arbeitsrechte und -leistungen haben sollten und daher gewerkschaftlich organisiert und vertreten sein müssen. Um dieses Ziel zu erreichen, empfehlen wir, in die folgenden Maßnahmen zu investieren, die sich an die Gesamtgesellschaft richten.

- Kampagnen zur Sensibilisierung und Information über ausbeuterische Arbeitspraktiken, chronischen Stress und Arbeitsintensität, unter denen Zusteller*innen leiden. Während teils horrenden Berichte von Amazon-Beschäftigten in anderen Ländern, insbesondere den USA, auch ihren Weg in österreichische Medien fanden, meinen viele Endkund*innen, dass solche Problemlagen unter den viel strengeren arbeitsrechtlichen Bestimmungen in Österreich gar nicht existieren könnten. Wie unsere Studie jedoch zeigt, gibt es auf nationaler und lokaler Ebene sehr wohl ausbeuterische Praktiken, da die Subunternehmerstruktur rechtliche Schlupflöcher bietet. Erhöhtes Bewusstsein von Endkund*innen (die unseren Interviews zufolge die Zusteller*innen im Allgemeinen zu schätzen und unterstützen scheinen) und der Öffentlichkeit kann dazu beitragen, ein egalitäreres, weniger antagonistisches Arbeitsumfeld zu schaffen, indem

Respekt und Verständnis für Zusteller*innen erhöht und Druck für strukturelle Veränderungen aufgebaut werden.

- Sozialverantwortliche Beschaffung von Waren und Dienstleistungen muss parallel zu politischen und rechtlichen Maßnahmen zur Stärkung der lokalen Wirtschaft und Bevölkerung erfolgen. Dies kann durch forcierten Kauf lokaler Waren und bevorzugte Inanspruchnahme lokaler Anbieter*innen und Dienstleister*innen erfolgen, sowohl auf der Ebene der einzelnen Kund*innen als auch von der öffentlichen Hand sowie NPOs/NGOs und gemeinnützigen Organisationen. Insbesondere öffentliche Institutionen sollten ermutigt werden, Geld in die Region und vor Ort zu investieren und damit lokale Wirtschaft zu stärken. Auch wenn Amazon eine billige und einfache Möglichkeit für die Beschaffung von Waren bietet, sollte dies „gegen potenziellen Vorteile für die lokale Wirtschaft aufgewogen werden, die sich aus der Wahl lokaler Lieferketten und Unternehmen ergeben, die Arbeitnehmer*innenrechte unterstützen.“ (Trades Union Congress, 2020: 51, eigene Übersetzung). Wo noch keine lokalen Zulieferbetriebe verfügbar sind, sollten diese geschaffen und aufrechterhalten werden.

- Anerkennung der systemrelevanten Arbeit, die die Zusteller*innen jeden Tag leisten, insbesondere während COVID-19 und nationaler Lockdowns. Während die Wertschätzung für Ärzt*innen und Pflegepersonal in Zeiten der Pandemie gestiegen ist, wurden Zusteller*innen nur selten als „Held*innen der Krise“ und als Teil der zentralen Infrastruktur einer Stadt oder Region gewürdigt. Respekt für die Zusteller*innen, die ihre Gesundheit riskierten, um jene Waren zu liefern, auf die viele Österreicher*innen während der Pandemie angewiesen waren, sollte von Politiker*innen und Regierungsvertreter*innen, Gewerkschaftsvertreter*innen und den Medien zum Ausdruck gebracht sowie monetär honoriert werden.

Referenzen

- Alderman, L. (2020). "Amazon Reaches Deal With French Unions in Coronavirus Safety Dispute," *The New York Times*. 16 Mai 2020. 2020 Verfügbar unter <https://www.nytimes.com/2020/05/16/business/amazon-france-unions-coronavirus.html>. (6 Sept. 2021)
- Aldridge, R.W., Story, A., Hwang, S.W., et al. (2018). Morbidity and mortality in homeless individuals, prisoners, sex workers, and individuals with substance use disorders in high-income countries: a systematic review and meta-analysis. *Lancet*, 391, 241–50.
- Arbeitsmarktservice Österreich (AMS). (2020). Auswirkungen der Covid-19-Krise auf den österreichischen Arbeitsmarkt.
- Bales, K., Fletcher, L., & Stover, E. (2004). Hidden slaves: Forced labor in the United States. *UC Berkeley Reports*.
- Bell, Kwesiga, E. N., & Berry, D. P. (2010, Februar 16). Immigrants: The new "invisible men and women" in diversity research. *Journal of Managerial Psychology*, 25(2), 177–188.
- Briken, K., & Taylor, P. (2018). Fulfilling the 'British way': beyond constrained choice—Amazon workers' lived experiences of workfare. *Industrial Relations Journal*, 49(5-6), 438-458.
- Bundesrepublik Deutschland. (1968). Grundgesetz (GG), Art. 9
- Business & Human Rights Resource Centre. (1 September 2020). UK: Garment workers in Boohoo supply chain allegedly forced to work during lockdown, subject to wage theft, poor working conditions & COVID-19 risk. Retrieved from <https://www.business-humanrights.org/en/latest-news/uk-garment-workers-in-boohoo-supply-chain-allegedly-forced-to-work-during-lockdown-subject-to-wage-theft-poor-working-conditions-covid-19-risk/>
- Business for Social Responsibility. (2010, September 28). BSR Migrant Worker Management Toolkit: A Global Framework. Verfügbar unter <https://www.bsr.org/en/our-insights/report-view/migrant-worker-management-toolkit-a-global-framework>. (19 August 2021)
- Cleverway. (n.d.). *Trade unions*. Worker Participation. Verfügbar unter <https://www.worker-participation.eu/National-Industrial-Relations/Across-Europe/Trade-Unions2>. (19 August 2021)
- Cohen, G. L., & Sherman, D. K. (2014). The psychology of change: Self-affirmation and social psychological intervention. *Annual Review of Psychology*, 65, 333–371.
- Crane, A. (2013). Modern slavery as a management practice: Exploring the conditions and capabilities for human exploitation. *Academy of Management Review*, 38(1), 49–69.

- Cubrich, M. (2020). On the frontlines: Protecting low-wage workers during COVID-19. *Psychological Trauma: Theory, Research, Practice, and Policy*, 12 (S1), S186.
- Der Standard. (2018). Amazon startet eigene Zustellung in Wien, künftig auch am Bestellttag. Verfügbar unter <https://www.derstandard.at/story/2000088905579/amazon-startet-eigene-zustellung-in-wien>. (19 August 2021)
- Dobusch, L., & Kreissl, K. (2020). Privilege and burden of im-/mobility governance: On the reinforcement of inequalities during a pandemic lockdown. *Gender, Work & Organization*, 27(5), 709–716.
- Dunn, J., & Dyck, I. (2000). Social determinants of health in Canada's immigrant population: results from the national population health survey. *Social Science and Medicine*, 51, 1573–1593.
- Dutta, M. J. (2007). Communicating about culture and health: Theorizing culture-centered and cultural sensitivity approaches. *Communication Theory*, 17(3), 304–328.
- Dworschak, T. & Kocsan, M. (2020). Wer bringt unsere Pakete – Ausbeutung frei Haus? *Puls 24*. Verfügbar unter <https://www.puls24.at/video/wer-bringt-unsere-pakete-ausbeutung-frei-haus>. (19 August 2021)
- Eder, S.J., Steyrl, D., Stefanczyk, M.M., Pieniak, M., Martínez Molina, J., Pešout, O, et al. (2021). Predicting fear and perceived health during the COVID-19 pandemic using machine learning: A cross-national longitudinal study. *PLoS ONE* 16(3): e0247997.
- Equality and Human Rights Commission (EHRC). (2014). The Invisible Workforce: Employment Practices in the Cleaning Sector, Findings Report. Verfügbar unter <https://www.equalityhumanrights.com/en/publication-download/invisible-workforce-employment-practices-cleaning-sector> (6 September 2021).
- Evans, W. (2020). How Amazon hid its safety crisis. *Reveal*. Verfügbar unter <https://revealnews.org/article/how-amazon-hid-its-safety-crisis/>. (19 August 2021)
- Faugier, J., & Sargeant, M. (1997). Sampling Hard to Reach Populations. *Journal of Advanced Nursing*, 26(4), 790–797.
- Feliz Leon, L. (2021). A Worldwide Workers' Revolt Against Amazon Has Begun. In *These Times*. Verfügbar unter <https://inthesetimes.com/article/workers-world-unite-amazon-union-busting-organizing-labor-rights>. (19 August 2021)
- Glaser, B., & Strauss, A. (1967). *The Discovery of Grounded Theory: Strategies for Qualitative Research*. New York: De Gruyter.
- Goebel, T. (2020). Arbeitsbedingungen bei Amazon in Österreich: "Du arbeitest wie eine Maschine". *MOMENT*. Verfügbar unter <https://www.moment.at/story/arbeitsbedingungen-bei-amazon-oesterreich-du-arbeitest-wie-eine-maschine>. (19 August 2021)
- Gordon, J. (2017). Regulating the Human Supply Chain. *Iowa Law Review*, 102(2), 445–504.
- Hadjisolomou, A., Newsome, K., & Cunningham, I. (2017). (De) regulation of working time, employer capture, and 'forced availability': a comparison between the UK and Cyprus food retail sector. *The International Journal of Human Resource Management*, 28(21), 3047–3064.
- Hajro, A., Caprar, D. V., Zikic, J., & Stahl, G. K. (2021). Global migrants: Understanding the implications for international business and management. *Journal of World Business*, 56, 101192.
- Hajro, A., Zilinskaite, M., & Baldassari, P. (2021). Addressing the Elephant in the Room: Global Migration and its Implications for Business School Teaching. *Academy of Management Learning & Education*, In-press. <https://doi.org/10.5465/amle.2020.0260>.

- Helmetsberger, F. (2021). Unser Beitrag in Österreich: gesellschaftlich, nachhaltig, wirtschaftlich. *Der Amazon Blog, day one*. Verfügbar unter <https://blog.aboutamazon.de/at/unser-beitrag-in-österreich-gesellschaftlich-nachhaltig-wirtschaftlich>. (19 August 2021).
- Holmes, S. M. (2012). The clinical gaze in the practice of migrant health: Mexican migrants in the United States. *Social Science & Medicine* 74, 873–881.
- House, F. (2020). "COVID-19. The invisible transport workforce keeping supply chains moving," *Institute for Human Rights and Business*. 31. Mai 2020. <https://www.ihrb.org/focus-areas/covid-19/commentary-invisible-transport-workforce-keeping-supply-chains-moving>. (6 Sept. 2021)
- Institute for Human Rights and Business (IHRB). (16 April, 2020). Respecting Human Rights in the Time of the COVID-19 Pandemic: Examining Companies' Responsibilities for Workers and Affected Communities. Retrieved from <https://www.ihrb.org/focus-areas/covid-19/report-respecting-human-rights-in-the-time-of-covid19>
- Interfaith Center of Corporate Responsibility (ICCR). (2017). Best practice guidance on ethical recruitment of migrant workers [Report]. Verfügbar unter <https://goo.gl/E5qTZD> (19 August 2021).
- International Labor Recruitment Working Group (ILRWG). (2013). The American dream up for sale: A blueprint for ending international labor recruitment abuse. Verfügbar unter <https://fairlaborrecruitment.wordpress.com/report/> (4 September 2021)
- Isaara Institute. (2017). What is 'Worker Voice' in the Context of Global Supply Chains? 5 questions that need to be asked, from the perspective of data integrity and worker empowerment. Verfügbar unter <https://www.issarainstitute.org/issara-labs> (6 September 2021).
- Italian Republic. (1996). Accordo interconfederale del 6 novembre 1996. Verfügbar unter <http://www.ewc-cae.eu/working/base%20giuridica/Accordo%20interconfederale%206%20novembre%201996%20per%20il%20recepimento%20della%20direttiva%2094.45.CE.pdf>. (19 August 2021)
- ITUC (International Trade Union Confederation) (2020). Symposium on the unchecked power of Amazon in today's economy and society. 2 Dec. 2019, Brussels. Verfügbar unter <https://www.ituc-csi.org/symposium-on-the-unchecked-power?lang=en>. (19 August 2021)
- Jolly, J. (2020). Almost 20,000 Amazon workers in US test positive for Covid-19. *The Guardian*. Verfügbar unter <https://www.theguardian.com/technology/2020/oct/02/almost-20000-amazon-workers-in-us-test-positive-for-covid-19>. (19 August 2021)
- Kaori, Gurley. (2020). Amazon Delivery Drivers Are Overwhelmed and Overworked by Covid-19 Surge. *VICE*. Verfügbar unter <https://www.vice.com/en/article/m7j7mb/amazon-delivery-drivers-are-overwhelmed-and-overworked-by-covid-19-surge>. (19 August 2021)
- Kiefer, A. (2018). Neues Amazon-Verteilzentrum: Konkurrenz für die Post. *NÖN*. Verfügbar unter <https://www.noen.at/niederoesterreich/wirtschaft/mit-400-zustellern-neues-amazon-verteilzentrum-konkurrenz-fuer-die-post-wien-post-amazon-verteilzentrum-196664470>. (19 August 2021)
- Kohlenberger, J. (2022, forthcoming). Gesundheit. In: Berlinghoff, M., Glorius, B., Kleist, J.O., & Scharrer, T. (eds.), *Flucht- und Flüchtlingsforschung. Handbuch für Wissenschaft und Studium*. Baden-Baden: Nomos.
- Kohlenberger, J., Buber-Ennsner, I., Rengs, B., Leitner, S., & Landesmann, M. (2019). Barriers to health care access and service utilization of refugees in Austria: Evidence from a cross-sectional survey. *Health Policy* 123 (9), 833-839.

- Kohlenberger, J., Leitner, S., Buber-Ennser, I., & Rengs, B. (2021). Psychosoziale Gesundheit und gesellschaftliche Teilhabe in Österreich: Zur Prävalenz von Angststörungen und Depressionen unter syrischen, irakischen und afghanischen Geflüchteten. In: Sievers, W., Bauböck, R., & Reinprecht, C. (eds). *Flucht und Asyl – internationale und österreichische Perspektiven*. Jahrbuch Migrationsforschung 5. Wien: Österreichische Akademie der Wissenschaften, 201-220.
- Kurier. (2018). Amazon: Im Verteilzentrum GroÙbebersdorf arbeiten bis zu 150 Mitarbeiter. *Kurier*. Verfügbar unter <https://kurier.at/wirtschaft/amazon-im-verteilzentrum-grossebersdorf-arbeiten-bis-zu-150mitarbeiter/400342267>. (19 August 2021)
- Kurier. (2020). Amazon eröffnet neues Verteilzentrum in Wien. *Kurier*. Verfügbar unter <https://kurier.at/wirtschaft/amazon-eroeffnet-neues-verteilzentrum-in-wien/40119629>. (19 August 2021)
- LeBaron, G. (3 März 2021). OPINION: Business models have evolved to keep profiting from slave labour. *Thomson Reuters Foundation News*. Verfügbar unter <https://news.trust.org/item/20210303131815-7j8lt>
- Lee, C. W. (2021). The Amazon That Customers Don't See. *The New York Times*. Verfügbar unter <https://www.nytimes.com/interactive/2021/06/15/us/amazon-workers.html>. (19 August 2021)
- Matthews, D. (2017). Europe could have the secret to saving America's unions. *Vox*. Verfügbar unter <https://www.vox.com/policy-and-politic/2017/4/17/15290674/union-labor-movement-europe-bargaining-fight-15-ghent>. (19 August 2021)
- Mattioli, D., & Herrera, S. (2020). Amazon Struggles to Find Coronavirus Footing: 'It's a Time of Great Stress'. *Wall Street Journal*. Verfügbar unter <https://www.wsj.com/articles/amazon-struggles-to-find-its-coronavirus-footing-its-a-time-of-great-stress-11585664987>. (19 August 2021)
- Mayring P. (2000). Qualitative Content Analysis. *Forum: Qualitative Social Research*, 1(2).
- McFarland, M. (2021). Amazon thrived during the pandemic – these drivers say they paid the price. *WTOP News*. Verfügbar unter <https://wtop.com/business-finance/2021/06/amazon-thrived-during-the-pandemic-these-drivers-say-they-paid-the-price/>. (19 August 2021)
- Michailova, S., Stringer, C., & Mezas, J. (2020). Letter from the Editors: Special Issue on "Investigating Modern Slavery: How IB Scholarship Can Contribute. *AIB Insights*, 20(2), 1–2.
- Mobed, K., Gold, E.B., & Schenker, M.B.(1992). Occupational health problems among migrant and seasonal farm workers. *Western Journal of Medicine* 157:367-373.
- Noori Farzan, A. (2021). Amazon is fighting a union drive in Alabama. In Europe, workers are already unionized. *The Seattle Times*. Verfügbar unter <https://www.seattletimes.com/business/amazon/amazon-is-fighting-a-union-drive-in-alabama-in-europe-workers-are-already-unionized/>. (19 August 2021).
- ÖGB (Österreichischer Gewerkschaftsbund). (n.d.). Skandal bei Amazon Österreich. *ÖGB*. Verfügbar unter <https://www.oegb.at/themen/soziale-gerechtigkeit/steuern-und-konjunktur/skandal-bei-amazon-oesterreich>. (19 August 2021).
- Ondraschek, R. (2018). *Statuten und Geschäftsordnung des Österreichischen Gewerkschaftsbundes*. VÖGB, Verlag des Österreichischen Gewerkschaftsbundes.
- ORF. (2020). Zweites Amazon-Verteilzentrum in Betrieb. *ORF*. Verfügbar unter <https://wien.orf.at/stories/3062835/> (19 August 2021).

- ORF. (2021). Drittes Amazon-Verteilzentrum in Betrieb. *ORF*. Verfügbar unter <https://wien.orf.at/stories/3091505/>. (19 August 2021).
- Palmer, A. (2021). Amazon workers go on strike in Italy over labor conditions. *CNBC*. Verfügbar unter <https://www.cnbc.com/2021/03/22/amazon-workers-go-on-strike-in-italy-over-labor-conditions-.html> (19 August 2021).
- Peterson, H. (2018). Missing wages, grueling shifts, and bottles of urine: The disturbing accounts of Amazon delivery drivers may reveal the true human cost of 'free' shipping. *Business Insider*. Verfügbar unter <https://www.businessinsider.com/amazon-delivery-drivers-reveal-claims-of-disturbing-work-conditions-2018-8?r=DE&IR=T>. (19 August 2021).
- Pisani, J. (2021). Amazon faces biggest union push in its history. *Associated Press News*. Verfügbar unter <https://apnews.com/article/amazon-workers-union-c8493c24dabe7609de8fec8716460737>. (19 August 2021)
- Pühringer, M. (2021). Razzia: 724 Gesetzesbrüche im Amazon-Verteilzentrum Großbeersdorf. *Kontrast*. Verfügbar unter <https://kontrast.at/amazon-razzia-oesterreich>. (19 August 2021)
- Rechel, B., Mladovsky, P., Ingleby, D., Mackenbach, J. P., & McKee, M. (2013). Migration and health in an increasingly diverse Europe. *The Lancet* 381, 1235–45.
- Republik Österreich. (1988). Arbeitskräfteüberlassungsgesetz (AÜG) StF: BGBI. Nr. 196/1988 (NR: GP XVII RV 450 AB 511 S. 56. BR: AB 3456 S. 499.)
- Romano, B. (2020). Amazon firing of worker who organized coronavirus protest draws questions from senators. *The Seattle Times*. Verfügbar unter <https://www.seattletimes.com/business/amazon/senators-want-details-from-amazon-on-firing-of-new-york-coronavirus-protest-organizer/>. (19 August 2021)
- Rust, G.S. (1990). Health status of migrant farmworkers: a literature review and commentary. *American Journal of Public Health*, 80, 1213–17.
- Rütten, A., & Gelius, P. (2011). The interplay of structure and agency in health promotion: integrating a concept of structural change and the policy dimension into a multi-level model and applying it to health promotion principles and practice, *Social Science and Medicine*, 73, 953–959.
- Sakala, C. (1987). Migrant and seasonal farm workers in the United States: A review of health hazards, status, and policy. *International Migration Review*, 21(3), 659–687.
- Schein, A. (2020). Organisational ambidexterity, hard power management and smart power management at Amazon, a case study. *Global Business and Economics Review*, 22(1-2), 27-40.
- Scholarios, D., Hesselgreaves, H., & Pratt, R. (2017). Unpredictable working time, well-being and health in the police service. *The International Journal of Human Resource Management*, 28 (16), 2275–2298.
- Schwartz, R., Stefanescu, C., & Mogos, A. (7 Juli, 2020). Rumänische Tönnies-Arbeiter: "Bis zum lieben Gott fressen dich die Heiligen!". Verfügbar unter: Deutsche Welle: <https://p.dw.com/p/3eqDW> (2 September 2021).
- Selyukh, A. (2021). It's A No: Amazon Warehouse Workers Vote Against Unionizing In Historic Election. *National Public Radio*. Verfügbar unter <https://www.npr.org/2021/04/09/982139494/its-a-no-amazon-warehouse-workers-vote-against-unionizing-in-historic-election>. (19 August 2021).
- Solon, O. & Glaser, A. (2021). Fired, interrogated, disciplined: Amazon warehouse organizers allege year of retaliation. *NBC News*. Verfügbar unter <https://www.nbcnews.com/business/business-news/fired-interrogated->

- disciplined-amazon-warehouse-organizers-allege-year-retaliation-n1262367. (19 August 2021)
- Soper, S. (2020). Amazon Study of Workers' Covid Is Faulted Over Lack of Key Data. *Bloomberg*. Verfügbar unter <https://www.bloomberg.com/news/articles/2020-10-06/amazon-covid-19-study-is-faulted-for-failure-to-measure-progress>. (19 August 2021)
- Spurk, D., & Straub, C. (2020). Flexible employment relationships and careers in times of the COVID-19 pandemic. *Journal of Vocational Behavior*, 119(1), 103435
- Statistik Austria. (2021). EU-SILC. April 2021. Verfügbar unter <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/958943/umfrage/niedriglohnquote-in-oesterreich/> (19 August 2021).
- Sun, D. (2020). Amazon responds to accusations about warehouse worker safety, shows COVID-19 changes. *Kiro 7*. Verfügbar unter <https://www.kiro7.com/news/local/amazon-responds-accusations-about-warehouse-worker-safety-shows-covid-19-changes/4Z664MLBDFAF3ASZ5SRKM4JDXU/>. (19 August 2021)
- Svaldi, A. (2020). It's tough out there for Amazon's contract delivery drivers; new workers suffer more injuries than others. *The Denver Post*. Verfügbar unter <https://www.denverpost.com/2020/12/10/colorado-amazon-delivery-drivers-injuries-pnnacol/>. (19 August 2021).
- Tepper, B. J. 2000. Consequences of abusive supervision. *Academy of Management Journal*, 43, 178-190.
- Tepper, B. J. 2007. Abusive supervision in work organizations: Review, synthesis, and research agenda. *Journal of Management*, 33, 261-289.
- Theodoropoulos, P. (2021). Rituals of submission: Amazon's creation of the neoliberal worker. *ROAR*. Verfügbar unter <https://roarmag.org/essays/amazon-neoliberal-worker>. (19 August 2021).
- Trades Union Congress. (2020). Challenging Amazon: What can we do about Amazon's treatment of its workers? 20 Oct. 2020, London. Verfügbar unter <https://www.tuc.org.uk/research-analysis/reports/challenging-amazon-report>. (19 August 2021).
- U.S. Congress. (1934) *United States Code: National Labor Relations*, 29 U.S.C. §§ 151-166 Suppl. 2. [Periodical] Retrieved from the Library of Congress, <https://www.loc.gov/item/uscode1934-003029007/>.
- Vieira, T. (2020). The lose-lose dilemmas of Barcelona's platform delivery workers in the age of COVID-19. *Social Sciences & Humanities Open*, 2(1), 100059.
- Vincent, J. (2020). Amazon deploys AI distance assistants to notify warehouse workers if they get too close. *The Verge*, 16. Verfügbar unter <https://www.theverge.com/interface/2020/4/1/21201162/amazon-delivery-delays-coronavirus-worker-strikes> (19 August 2021).
- Visser, J. (2019). ICTWSS Database. Version 6.1. *Amsterdam: Amsterdam Institute for Advanced Labour Studies (AIAS), University of Amsterdam*.
- Visser, J. (2019). Trade Unions in the Balance: ILO ACTRAV Working Paper. *International Labor Organization*. Verfügbar unter https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---actrav/documents/publication/wcms_722482.pdf (19 August 2021).
- Weise, K. (2021). Amazon's profit soars 220 percent as pandemic drives shopping online. *The New York Times*. Verfügbar unter <https://www.nytimes.com/2021/04/29/technology/amazons-profits-triple.html> (19 August 2021).
- Witzel, A. (2000). The Problem-Centered Interview, *Forum: Qualitative Social Research*, 1(1).
- World Health Organization (WHO). (1948). Constitution. Verfügbar unter <https://www.who.int/about/governance/constitution> (19 August 2021).

- Zerbes, J. (2020). Amazon ist großer Krisengewinner. Daneben sind 19.000 Mitarbeiter erkrankt, Protestierende werden entlassen. *Kontrast*. Verfügbar unter <https://kontrast.at/amazon-mitarbeiter-covid/> (19 August 2021).
- Zilinskaite, M., Baldassari, P., Hajro, A., & Miska, C. (2021). COVID-19 as a Chance for Making History: Recognizing and Protecting Migrant Workers in Global Value Chains. Paper presentation delivered at the Academy of International Business Annual Conference, Interactive Session 3.5.6 #211153. 30 Juni 2021, online.
- Zilinskaite, M., & Hajro, A. (2020). Responsible Global Migrant Workforce Management Leadership Challenges and Opportunities. In M. Mendenhall, M. Zilinskaite, G. K. Stahl, & R. Clapp-Smith (Eds.), *Responsible Global Leadership. Dilemmas, Paradoxes, and Opportunities* (pp. 101–119). New York and London: Routledge.

Anhang A

Zusätzliche Zitate

Fluktuationsraten unter Amazon-Zustellern	<p>„Und wissen Sie, es gibt viele Personen, die die Arbeit bei Amazon ausprobiert haben, und es nicht durchziehen konnten. Viele Personen. Und Amazon weiß das.“</p> <p>„Es gibt Leute, die nach nur einer Woche aufgeben und sagen, sie können mit dem Arbeitsdruck nicht umgehen “</p> <p>„Wenn jemand keinen anderen Job hat, kann er es dort [bei Amazon] versuchen und 5 oder 6 Monate arbeiten. Kein Fahrer bleibt bis zum Schluss. Jede kommt für 2 oder 3 Monate oder 1 Jahr, aber nicht mehr. . . Wir bleiben [bei Amazon] nicht. Ich bleibe auch nicht länger! “</p> <p>„Jeden Tag kommt ein neuer [Mitarbeiter]. Sie bleiben ein paar Tage, ein paar Wochen, ein paar Monate, weniger als ein Jahr.“</p> <p>„Ich weiß nicht, wie lange ich diese Arbeit für so wenig Geld ausüben kann.“</p> <p>„Bei diesem Job kann ich wirklich nicht viel länger arbeiten. Ich bleibe nur während der Corona Zeit.“</p> <p>„Warum? Weil es sehr selten ist, dass Leute bei Amazon für eine längere Zeit arbeiten. Das ist das erste. Von den 2.000 Fahrern, die da sind, ändern sich alle innerhalb von 3 bis 4 Monaten. Das hat mehrere Gründe. Manche können den hohen Arbeitsdruck nicht aushalten. Manche wurden gekündigt. Also innerhalb von 3 oder 4 Monaten ändern sich die Fahrer fast alle. Ich bin der Meinung, dass diese Arbeit nicht langfristig ist. Wenn ich einen anderen Arbeitsplatz hätte, wäre es sehr normal nach einigen Monaten oder Jahren eine Beförderung zu bekommen. Und wie ich dir schon gesagt habe, gibt es fast keine Österreicher oder Deutschen, die diesen Job machen. Es sind immer Syrer, Iraker, Afghanen oder Türken. Und viele davon sprechen noch nicht gut Deutsch.“</p> <p>„Das ist zu hundert Prozent nur ein temporärer Job. Man kann diesen Druck nicht lange aushalten. Nur Leute machen ihn, die abhängig von der Stelle sind, wegen ihrer Aufenthaltsgenehmigung z.B. wie Menschen aus Bosnien, aus Serbien oder Osteuropa. Andere Leute, die persönliche Gründe haben, sind auch von dieser Stelle abhängig, wie Männer, die für ihre Frauen oder Familien sorgen müssen. Viele arbeiten dann halt für 5 Monate um genug Geld zu sparen und sich dann einen anderen Job zu suchen.“</p>
Meinung der Zusteller zu ihrer Abhängigkeit von Subunternehmen	<p>„Die Firmen nehmen viel zu viel. Ich glaube wirklich, dass sie fast die Hälfte des Geldes von Amazon behalten und uns nur die Hälfte geben. Wir kriegen nur die Hälfte als Lohn. Aber man kann nicht direkt bei Amazon arbeiten. Sie stellen viele Firmen an, und wollen auch nicht, dass man direkt für sie arbeitet. “</p>

Anhang A

	<p>„Ich habe gehört, dass es in Deutschland besser ist. Wenn man da ein eigenes Auto hat, kann man direkt zu Amazon gehen und sagen man möchte direkt da arbeiten. . . Ich kriege jetzt aber weniger Gehalt, weil es über die Firma läuft. Warum ist das so in Österreich, dass es immer die Mittelfirma gibt?“</p> <p>„Ich finde es gar nicht gut, diese Firmen dazwischen.“</p> <p>„Natürlich theoretisch sollte man von den Firmen krankenversichert werden, theoretisch. Und ehrlich gesagt ändert sich das von Person zu Person. Aber ich, der seit zwei Jahren dort arbeitet, habe bis zum heutigen Tag ich keinen Vertrag. Ich habe keinen ‚contract‘ [englisch]. Ich habe keinen Beweis, auf dem steht was meine Rechte sind, was mein Gehalt ist. Natürlich, ich habe Freunde, die ich gefragt habe und die mir gesagt haben, dass sie Verträge gemacht haben und dies und das. Es kann sein, dass die Person, die für mich verantwortlich ist, aus Gründen, die ich nicht kenne, mir keinen Vertrag gegeben hat. Aber von der ganzen Gruppe, mit der ich zusammenarbeite, hat kein Einziger einen Vertrag. An einem Tag habe ich gefragt. Ich habe gesagt, ich muss in einigen Fällen vielleicht meinen Vertrag vorzeigen. Dann meinte er, dass der Lohnzettel der Vertrag ist. Ich habe ihm gesagt: ‚Mein Lieber, der Lohnzettel ist eine Sache und der Vertrag eine andere. Der Vertrag zeigt Regeln auf, Rechte für mich, Rechte für Sie. Die Arbeitszeiten, und so weiter‘. Er hat aber darauf beharrt, dass er Recht hat und ich unrecht. Ok.“</p>
Arbeits- und Erholungszeiten	<p>„Es gibt keine fixe Arbeitszeit!“</p> <p>„Die Arbeitszeit ist doch etwas anders im Arbeitsvertrag geregelt als es in der Realität ist. Wir arbeiten doch manchmal länger als vorgeschrieben. . . Das gefällt mir nicht, aber okay...“</p> <p>„Wenn ich um 15 Uhr nach Haus gehen könnte, und sie mich nicht bis 18 Uhr an die Firma binden würden, könnte ich vielleicht einen zweiten Job annehmen und mehr Geld verdienen, das wäre dann viel besser.“</p> <p>„Wir warten bei unserem Dispatcher. . . immer am Anfang und am Ende des Tages. Und deshalb sind von unserer Arbeitszeit immer fünfzehn oder zwanzig Minuten verloren.“</p> <p>„Amazon versucht, dass alle Fahrer bis 9 Stunden, 10 Stunden arbeiten, egal, ob man weniger oder mehr Pakete hat. . . Sie wollen uns aber immer 9 Stunden oder 10 Stunden unterwegs wissen, lassen uns nicht in Ruhe. Wirklich!“</p> <p>„Natürlich, sie schreiben dir ja auch die Pausen vor, das erscheint auch im Scanner. Aber es gibt Tage, an denen sich eine Pause einfach nicht ausgeht, weil man zeitlich nach Hause will.“</p>

Anhang A

	<p>„Momentan, in dieser Firma kann ich schon Pause machen, halbe Stunde pro Tag. Bei meiner alten Firma durften wir keine Pause machen, müssten volle Stunde ohne Stopp arbeiten. Das geht nicht. Aber wir haben es geschafft, ohne Pause auch!“</p> <p>„Manchmal fängt die Arbeit um 7 Uhr an, manchmal um 9 Uhr, sehr selten vielleicht auch erst um 13 Uhr. Aber es gibt keine Regel, auch nicht mit den Paketen, die man ausliefern muss. Vielleicht sind es an einem Tag 80, an einem zweiten Tag mit 150 oder einen anderen Tag 200 Stück. Die Orte, an denen wir arbeiten, sind auch abgehackt. Jeden Tag ist es ein neuer Ort. Ich arbeite vielleicht an 3 oder 4 verschiedenen Orten am Tag. Diese Sache ist unvorstellbar.“</p> <p>„Ja, ich bekomme ungefähr 100 Pakete und muss sie schnell ausliefern und man wird als rot markiert, wenn man nicht schnell genug ausliefert, also macht man manchmal keine Pause. Also sagen Sie, wir geben euch Zeit die Pause zu machen, aber ihr nehmt das nicht in Anspruch. Und seit ein oder zwei Monaten liefere ich auch in einem neuen Gebiet aus, das heißt Neulenkbach. Und für mich sind das ganz neue Adressen und das kostet mich Zeit. Alle wissen auch, dass dort oft die Namen der Straßen geändert werden und es schwierig ist, sich dort zurechtzufinden. Und das kostet mich viel Zeit, bis ich die richtige Straße finde. Aber das ist ihnen egal, sie zählen das auch mit.“</p>
Probleme mit der Entlohnung: Bezahlung und Überstundendiebstahl	<p>„Ich habe eine aktuelle Klage bei meiner ersten [Amazon Subunternehmen] Firma. Diese Firma hat uns, 20 Zusteller, vermutlich unter dem Kollektivvertrag angemeldet. KV in unserem Bereich ist 1.506 Euro brutto, aber diese Firma hat für uns 1.240 Euro brutto angemeldet, und netto war 980 Euro. Das ist Betrug vielleicht – nicht vielleicht, sondern sicher. “</p> <p>„Sie [die Firma] haben uns am Anfang gesagt, dass sie die Überstunden in Jänner bezahlen werden. . . aber [im Jänner] sie haben uns nichts bezahlt und nur gesagt: ‚Wir machen eine andere, einmalige Pauschale.‘ Das wurde aber auch nicht bezahlt. Noch etwas später haben sie gesagt: ‚Wir machen Überstunden-Zeitausgleich, mach weiter.‘ Ich habe keinen Zeitausgleich bis heute bekommen.“</p> <p>„Also wenn ich Überstunden mache. . . Sie [die Firma] möchten lieber diese Überstunden nicht ausbezahlen, sie rechnen das lieber mit Zeitausgleich ab. Sie bieten dir dann immer Zeitausgleich an, du kannst aber nicht aussuchen, wann du diesen Zeitausgleich nehmen möchtest, sie bieten ihn dir an.“</p> <p>„Vor allem in den Dörfern, zum Beispiel Niederösterreich, gibt es Probleme, weil der GPS einen oft zu einem falschen Ort bringt. . . Es gibt eine Person [bei der Firma] die ein</p>

Anhang A

„Rescue“ ist. Wenn der Resue von einem mehr als fünf Adressen nimmt, werden €20 von dir für den Tag abgezogen. Nur für den Rescue.“ *[Diese Bemerkung erfolgte im Zusammenhang mit der Beschwerde des Fahrers, dass er generell zwar sehr schnell und effizient bei seiner Arbeit sei, aber aufgrund technischer Fehler im Navigationssystem manchmal Zeit verliere; den "Rescue" aus seinem Gehalt bezahlen zu müssen, kam ihm daher wie ein Diebstahl vor]*

„Dass viele Firmen das zur Manipulation benutzt. Also ich zum Beispiel habe auf dem Lohnzettel meistens 1.500-1.550 bekommen. Ungefähr. Natürlich, ich habe mit Arbeitgeber 1.600 ausgemacht. Natürlich, zum Beispiel, vervollständigt er was von dem Lohnzettel fehlt, Cash. Schwarz, sollen wir sagen. Also das kann man als schwarz bezeichnen. Also er vervollständigt es cash. Aber wenn ich zum Beispiel in den Details des Vertrages, ich meine in den Details des Lohnzettels nachschaue, dann sind von diesen 1.500 oder 1.600 nur 1.185 mein Lohn als Zusteller. Dann kommen 200 Euro für das Essen dazu und nochmal 200 Euro extra fürs Fahren. Weil ich offiziell Zusteller bin, nicht ‚Fahrer‘ [deutsch]. Aber weil ich ein Auto fahre, bekomme ich 200 Euro extra. Also wenn man das dann alles zusammenzählt kommt man auf 1.400, 1.500 oder 1.550. Naja. Wie schadet mir jetzt diese Sache? Wenn ich zum Beispiel in Rente gehe mit meinem Gehalt zum Beispiel und ich habe ein hohes Gehalt, müsste ich €6.000 jährlich Steuern zahlen. Aber offiziell verdiene ich 1.185, also zahle ich zum Beispiel an statt von €6.000€ nur die €1.000 Steuern, zum Beispiel. Also für die Rente würde ich dann anstatt von €500 nur €300 im Monat bekommen. Aus diesem Grund. Der Einzige, der davon profitiert, ist der Arbeitgeber. Also pass auf, wenn ich von Arbeitsgeber spreche meine ich ‚Kleintransport‘ [deutsch] und nicht die GmbH. Also wie profitiert er? Indem er weniger Steuern für mich zahlt. Und so spart er mehr.“

„Und zum Beispiel, wenn ich in Niederösterreich das letzte Paket ausliefere, dauert es immer noch eine Zeit bis ich zurück zum Lager fahre. Und ich fahre viel. Morgens kriegen wir €20 und das sollte für 200 Kilometer reichen. Aber ich fahre mehr als das. Und das muss ich selber zahlen, es wird von meinem Lohnzettel abgezogen. Letzten Monat wurden €70 von meinem Lohn für Tankgeld abgezogen. Und wir sagen ihnen, wir sind in einem Gebiet, wo es schwierig ist die Adresse zu finden. Es gibt sogar Schilder, die sagen ‚Achtung, hier in Neulenkbach sind alle Adressen neu‘. Alle Adressen sind neu, also die Straßen. Wenn ich die Adresse in das GPS angebe, zum Beispiel Hausnummer 20, dann komme ich bei 120 raus. Und diese Kilometer addieren sich. Manchmal sind es 50 Kilometer hin und 50 zurück, das sind insgesamt 100 Kilometer. Also wenn ich 100 oder 110 Pakete habe, dann muss ich oft länger fahren und nach der Adresse fragen und fragen in Läden oder bei Nachbarn, bis ich die Person gefunden habe.“

Anhang A

<p>Erschöpfung</p>	<p>„Dieses System ist für Maschinen und Roboter gemacht, nicht für normale Menschen!“</p> <p>„Das Tempo ist wirklich sehr hoch. Noch dazu fahre ich sehr viel, ich werde müde. Ich spüre, dass ich nach 8 Stunden sehr müde bin und eine Pause brauche, aber ja.“</p>
<p>Unvorhersehbarkeit</p>	<p>„Ich habe einem Freund gesagt, dass ich eine neue Arbeit möchte, er fragte Warum. Ich meinte, ich möchte eine Arbeit, bei der ich meine Rechte kenne und diese respektiert werden. Und wo ich meine genauen Arbeitsstunden, von wann bis wann ich arbeite kenne. Bei Amazon arbeite ich mal von 7, mal von 9, mal bis 12, mal bis 7. Und man kriegt den Arbeitsplan super kurzfristig. Ich weiß am Tag davor erst oft abends um 9 Bescheid, wann ich am nächsten Tag arbeiten soll.“</p> <p>„Bei Amazon im Lager ist manchmal nicht alles so ordentlich.“</p> <p>„An einem Tag kriege ich 120 Pakete. Am nächsten Tag sind es 150 Pakete. Es werden immer mehr Kunden. Zum Beispiel an Weihnachten. Da passen die Pakete nicht in das Auto. Es sind manchmal 200 oder 250 Pakete. 250 Pakete! Das ist eine unglaubliche Zahl. Warum? So sollte es nicht sein. Es sollte mehr Autos und mehr Fahrer geben.“</p>
<p>Machtmissbrauch durch Vorgesetzte (und zusätzliche Zitate zum Umgang mit Mitarbeiter*innen)</p>	<p>„Nein, ich bin nicht zufrieden, weil wir nicht gut behandelt werden.“</p> <p>„Sie [die Chefs] haben mir gar nichts erklärt, nein, nur den Vertrag geschrieben und mir gegeben, bitte hier unterschreiben'. . .Und ich habe unterschrieben.“</p> <p>„Wir arbeiten derzeit, wegen Corona-Virus, jeden Tag 10, manchmal 11 Stunden. Das ist schon zu viel. Wenn wir es mit dem Chef besprechen möchten, und ihn um weniger Stunde bitten, das würde nicht gehen. Er sagt immer nein, wenn du willst nicht, dann gehst du. Einfach!“</p> <p>„Sie [die Firma] wollen so viele Touren wie möglich von Amazon bekommen und üben daher viel Druck auf die Arbeiter aus.“</p> <p>„Grundsätzlich sagen sie, dass du die Pakete schon wieder zum Lager zurückbringen darfst, aber das stimmt nicht. Gelegentlich vielleicht 1 oder 2 Pakete. Aber wenn ich jetzt täglich mehr als 10% meiner Pakete wieder zum Lager zurückbringen würde, dann würden sie mich sicher kündigen.“</p> <p>„Der Dispatcher schaut wer früher fertig ist und welcher später und dann werde ich zu jemandem geschickt um ihm zu helfen und übernehme dann 15 oder 20 Pakete. Zum Beispiel in unserer Gruppe gibt es eine Morgen- und eine Nachmittagsgruppe. Die erste fängt um 8 Uhr und die andere um 13 Uhr an zu arbeiten. Wir sind ungefähr 23,</p>

Anhang A

	<p>die zur selben Zeit anfangen. Aber wenn ich früher fertig bin, kann ich nicht früher gehen, nein ich muss zu jemand anderem gehen und ihm helfen. Wenn ich niemandem helfen kann, muss ich aber trotzdem auf alle warten. Ich warte bis sie sagen, dass ich gehen kann."</p>
Auswirkungen von COVID-19	<p>„Vor Corona war es besser, wir konnten mit dem Kunden Spaß haben oder reden. Oder wenn etwas passiert, z.B. ein falsches Paket, wir konnten mit ihm reden. Oder sie kontrollieren die Pakete. Jetzt ist bisschen schlimmer, jetzt gibt es Leute, die öffnen die Tür nicht, sie sagen, lass das Paket vor der Tür.“</p> <p>„Ja, durch die Pandemie hat sich alles verdoppelt. Amazon ist doppelt gewachsen und war aber schon gigantisch. Demnach wird es immer mehr und mehr und Amazon immer größer und stärker.“ <i>[Zusteller sind sich des Umsatzes von Amazon während der Pandemie bewusst]</i></p> <p>„Seit der Pandemie ist die Arbeit härter geworden, weil alle Firmen ihre Produkte online anbieten und wir daher mehr Pakete zustellen müssen.“ <i>[erhöhte Arbeitsbelastung]</i>.</p> <p>„Corona und Ausländer, wir sind Ausländer. Das ist auch so schlimm. Ich rede einfach und ehrlich, Rassismus ist nicht schön. Alle sagen ich bin gegen Rassismus, aber in der Realität, wenn ich mit schwarzem Kopf und schlechtem Deutschniveau in ein Vorstellungsgespräch gehe, dann bekomme ich diesen Job zu 99,9% nicht.“ <i>[aufgrund zunehmenden Rassismus sah dieser Zusteller die Anstellung bei Amazon als einzige Arbeitsmöglichkeit für sich und fühlte sich somit dazu gezwungen, den Job anzunehmen]</i></p> <p>„Die Anforderungen waren zu 90% eigentlich nur für die Arbeit in dem Lager. Sie haben aber von uns zum Beispiel verlangt 2 Meter Abstand zwischen uns und dem Kunden zu halten. Stellen Sie sich das mal vor. Ich klinge bei Ihnen und muss dann das Paket mit 2 Meter Abstand überreichen. Da könnte man es auf den Boden legen, aber in der Schule haben sie uns gesagt, dass wir niemals das Paket auf den Boden legen sollten, weil dass sich der Kunde bücken soll, ist anscheinend unhöflich und sollte nicht passieren. Dann habe ich gesagt: ‚Wie soll ich das Paket auf den Boden legen, wenn der Kunde sich nicht bücken soll?‘. Sie meinten dann, dass das jetzt während Corona eine Ausnahme ist und erlaubt sei. Aber es ist noch immer sehr schwer einzuhalten.“</p>
Kontakt mit Endkund*innen	<p>„Ja das stimmt, aber viele Leute wertschätzen das. Zum Beispiel gibt es viele Österreicher, ein privates Grundstück haben und das wir nicht betreten dürfen. Eine Frau sagte zum Beispiel einmal, dass ich den Garten nicht betreten darf und wollte die Polizei rufen. Ich habe gesagt, ich bin von Amazon und muss die Pakete zustellen, was soll ich machen? Sie meinte, sie hat mich nur kleine Pakete tragen sehen, sie glaubt nicht, dass ich von Amazon bin, aber ich habe davor in derselben Straße auch große Pakete</p>

Anhang A

	<p>ausgeliefert. Aber sie meinte, sie glaubt mir nicht und ich darf diese Straße nicht betreten. Sie hat das Nummernschild fotografiert und gesagt sie schickt es der Polizei, ich habe aber nichts von der Polizei gehört.“</p> <p>„Es gibt keine Probleme mit den Kunden. Ich liefere das Paket aus und fertig. Einmal wollte ich ein Paket ausliefern, aber der Kunde meinte er hat es storniert. Ich meinte ich kann nichts dafür, meine Aufgabe ist es das Paket auszuliefern, nicht wieder mitzunehmen. Er meinte nimm es wieder mit und wollte es nicht annehmen. Normalerweise wird mir aber angezeigt, wenn ein Paket storniert ist, also habe ich es abgegeben, weil es nicht meine Aufgabe ist und ich Probleme kriege, wenn ich das Paket wieder mitnehme.“</p>
Interesse an Gründung einer Gewerkschaft	<p>„Also ich finde schon, dass die Idee einer Gewerkschaft schön ist, aber leider nur eine Illusion ist.“</p>
Weitere Beschwerden über Amazon	<p>„Das ist ein katastrophaler Job, aber momentan haben wir keine andere Möglichkeit, deswegen arbeiten wir als Zusteller, obwohl Amazon schlimmer als andere Arbeitgeber ist. “</p> <p>„Amazon denkt nur an Geld, Amazon ist egal, ob das Wetter ist kalt oder ob Coronapandemie gibt, du musst immer zustellen.“</p> <p>„Amazon kennt alle Löcher!“ [<i>gemeint sind legale Schlupflöcher, wie geltendes Arbeitsrecht unterwandert werden kann</i>]“</p> <p>„Wenn ich im Lager einen Amazon-Mitarbeiter sehe und ich ihn wegen eines Problems anspreche, dann sagt er, ‚geh weg, ich bin nicht zuständig‘ und du musst mit deiner Firma darüber reden‘. Die erkennen uns nicht als Mitarbeiter von Amazon. Wir sind keine Mitarbeiter von Amazon, wir sind einfach Mitarbeiter von den anderen Firmen. Mehrmals haben uns diese Amazon-Mitarbeiter, die Chefs, die Leiter gesagt, ‚Sie sind keine Mitarbeiter von Amazon‘. . . Wir können also nicht mit Amazon-Mitarbeitern über unsere Probleme reden.“</p> <p>„Amazon hat sich so der Mitarbeiter entledigt und uns Zusteller ausgelagert. Sie geben weiterhin den Ton an und sind der ‚Chef‘, aber nicht für uns verantwortlich, weil wir nicht ihre Mitarbeiter sind.“</p> <p>„Für die Gesellschaft? Wenn die Gesellschaft von einer Person, die Jeff Bezos heißt, abhängig ist, dann sagt das ja schon was aus [lacht]. Aber generell, natürlich finde ich... also wenn wir realistisch sind, dann ist das alles eine Geldmache. Amazon macht sehr viel Geld damit und beutet Leute dabei aus.“</p>
Probleme aufgrund des Migrationshintergrunds der Zusteller	<p>„Wenn ich einen Sohn in Wien habe, muss er die Schule beenden. Er findet dann hoffentlich einen Job, der besser ist als dieser Job. Dieser [bei Amazon] ist nur für Leute, die vor drei, vier, fünf Jahren hierhergekommen sind und keinen anderen Job kriegen.“</p>

Anhang A

	<p>„Alle Zusteller sollten diesen Job verlassen, viele haben aber Angst wegen der Zukunft, denn die meisten können nicht so gut Deutsch. Sie können nicht gut genug sprechen und können einfach keinen neuen Job finden.“</p> <p>„Ich sehe viele neue Zusteller, viele junge Leute, 18, 19 Jahre alt, die arbeiten wollen. Sie können aber nicht so gut Deutsch, die Firmen machen alles, ausnutzen und so. . . so wie ich selbst früher war, ich hatte meine Rechte nicht gekannt.“</p> <p>„Natürlich, an einem normalen Tag gibt es ungefähr, durchschnittlich im Rahmen von 2.200 bis 2.300 Autos und Fahrer. Es gibt keinen einzigen österreichischen Fahrer. Das deutet darauf hin, dass Österreicher diese Arbeit nicht machen aus zwei Gründen: Als erstes ist die Natur dieser Arbeit sehr hart. Und der zweite Grund sind die Rechte. Als ich angefangen habe zu arbeiten, hatte ich einen österreichischen Arbeitskollegen, der [...] für die Organisation der Autos zuständig war. Er hat natürlich für so zwei oder maximal drei Monate gearbeitet und dann wurde er von der Firma Amazon gefeuert. Dann hat er ein Video auf Youtube hochgeladen, vielleicht haben Sie von ihm gehört oder wir können auch nach ihm suchen. Er hat also ein Video hochgeladen und über die Fehler, sollen wir sagen Gesetzesbrüche von Amazon gesprochen. Also das sind die Hauptpunkte. Also dass ich in Österreich keinen einzigen Österreicher und in Deutschland keinen einzigen deutschen Arbeiter gesehen hab. Die meisten Leute sind, die die eine Arbeit akzeptieren um eine Aufenthaltsgenehmigung zu bekommen...dafür ist eine Arbeit bei Amazon gut.“</p>
--	---

Teilnahme an Einzelinterview

Persönliche Angaben

Geschlecht: männlich weiblich

Alter: _____ (Jahre)

Familienstand: ledig verheiratet verwitwet geschieden

Wohnort: Wien Wien Umgebung

Wie viele Personen leben insgesamt in Ihrem Haushalt? _____

Geburtsland: Österreich

Anderes Land, nämlich: _____

Staatsbürgerschaft: _____

Seit wann in Österreich (Monat und Jahr): _____

Aufenthaltstitel: _____

Ausbildung: Volksschule/Pflichtschule Lehre Matura

Universität/FH kein Schulabschluss

Erwerbsstatus: berufstätig arbeitslos in Karenz

in Ausbildung in Pension nicht erwerbstätig

Bei Amazon tätig von _____ (Monat/Jahr) bis _____ (Monat/Jahr)

Einkommen: aus eigener Berufstätigkeit

beziehe zusätzlich bedarfsorientierte Mindestsicherung (BMS)

beziehe ausschließlich BMS

beziehe andere finanzielle Unterstützung

Muttersprache(n): _____

Deutschkenntnisse:

A1 (Grundkenntnisse) A2 (gut) B1 (sehr gut)

B2 (fließend) C1 (verhandlungssicher) C2 (Muttersprachenniveau)

Interview-Leitfaden

Vielen Dank, dass Sie sich dazu bereit erklärt haben sich für dieses Interview zur Verfügung zu stellen. Ich hoffe es geht Ihnen gut und Sie sind gesund!

Wie Sie bereits wissen, ist der Zweck dieses Interviews, mehr über Arbeitsbedingungen und Herausforderungen beim Lieferdienst von Amazon zu erfahren, sowohl vor als auch während der Coronakrise. Wir sind vor allem interessiert an persönlichen Eindrücken und Erfahrungen, aber auch an Ihren Vorschlägen zur Verbesserung der Arbeitsbedingungen.

Bevor wir beginnen, möchte ich nur sichergehen, dass Sie noch immer an dem Interview teilnehmen möchten?

→ JA oder NEIN

Die Daten werden nur für die WU-Studie verwendet und nicht an Dritte weitergegeben. Die Aufnahme wird verschriftlicht und einzelne Ausschnitte für Publikationszwecke verwendet. Ihre Daten werden anonymisiert, sodass keine Rückschlüsse auf Ihre Person möglich sind.

Ist die Aufzeichnung des Interviews nach wie vor für Sie in Ordnung?

→ JA oder NEIN

Sollten Sie auf irgendeine Frage nicht antworten wollen, so lassen Sie mich dies bitte wissen. Das ist überhaupt kein Problem.

Haben Sie noch Fragen im Vorfeld, bevor wir starten?

1. Welche Tätigkeiten üben Sie in Ihrem Beruf aus? Erzählen Sie mir etwas über Ihre Tätigkeiten.
2. Wie lange sind Sie schon für Amazon tätig?
3. Warum haben Sie sich für die Tätigkeit bei Amazon entschieden? Wie sind Sie zu der Stelle gekommen?
 - a. Persönliche Umstände wie Aufenthaltsstatus, soziodemographischer Hintergrund, Wohnsituation, Familienstand, Ausbildung, etc.)
 - b. Hängt Ihr Aufenthaltsstatus von der Stelle ab?
4. Könnten Sie uns mehr zu Ihrer **Wohnsituation** erzählen?
5. Wie sind Ihre genauen **Anstellungsverhältnisse** als Amazon-Lieferant?
 - a. Sind Sie bei Amazon oder einem Subunternehmen angestellt? Sind sie selbstständig tätig?
 - b. Wie hoch ist Ihr **Einkommen**? Reicht es Ihnen zum Leben?
 - c. Sind Sie über Ihre Anstellung **krankenversichert** oder müssen Sie sich selbst versichern?
 - d. Wie ist Ihre **Arbeitszeit**? Sind Sie flexibel? Wie viele Stunden arbeiten Sie im Schnitt täglich/wöchentlich? Wie werden Dienstpläne erstellt? Machen Sie regelmäßig Überstunden?

APPENDIX C

- e. Gehört der **Lieferwagen** Ihnen? Mussten Sie ihn kaufen oder leasen? Gibt es noch andere Arbeitsgeräte (Kleidung), die Sie anschaffen mussten oder vom Arbeitgeber zur Verfügung gestellt bekommen?
6. Könnten Sie uns einen **typischen Arbeitstag** schildern?
 - a. Wie ist ein Tag strukturiert? (Beginn/Ende, etc.)
 - b. Können Sie **Pausen** einhalten? Wo, wann, wie lange?
 - c. Haben Sie Möglichkeit zum Austausch mit Kollegen? Sind sie während des Arbeitstages mit Kollegen über Whatsapp o.ä. in Kontakt?
 - d. Können Sie flexibel arbeiten oder wird die Struktur/der Ablauf vorgegeben?
7. Wie hat sich die **Arbeitssituation durch COVID-19** verändert?
 - a. Welche **Sicherheits- und Hygienemaßnahmen** wurden von Seiten Amazons ergriffen?
 - b. Können diese Maßnahmen während der Arbeit tatsächlich eingehalten werden?
 - c. Fühlen Sie sich ausreichend geschützt? Empfinden Sie Ihre Arbeit als **Risiko** für sich? Für Ihre Familie? Würden Sie sich mehr Schutz wünschen?
 - d. Sind Sie oder Kollegen an COVID-19 erkrankt?
 - e. Hat sich durch COVID-19 der **Stress und die Intensität** der Arbeit verstärkt? Wenn ja, wie äußert sich das konkret? Arbeiten Sie seit COVID-19 mehr/länger?
 - f. Welche unterstützenden Maßnahmen hat Amazon ergriffen? Wie haben Sie sich diese auf ihre Tätigkeiten ausgewirkt?
 - g. Welche Unterstützung hätten Sie sich gewünscht`?
8. Welche Auswirkungen hatte bzw. hat die Arbeitssituation während der Corona-Pandemie auf Ihr **persönliches Wohlbefinden**? Kam es zu physischen und/oder psychischen Belastungen?
 - a. Wie sind Sie mit den neuen Herausforderungen umgegangen? Können Sie mir Beispiele nennen)?
 - b. Wie haben Sie Ihre (beruflichen) Ziele oder Erwartungen wegen COVID-19 angepasst bzw. verändert?

Ich möchte Ihnen nun einige Fragen zu Ihrer **Selbstwahrnehmung und Identität als Amazon-Lieferant** stellen. Hier geht es vor allem um Ihre persönliche Wahrnehmung und Empfinden.

9. Wie empfinden Sie Ihren **Status** als Lieferant bei Amazon? Im Vergleich zu anderen (z.B. Lagerarbeitern)?
1. Machen Sie Ihre Arbeit gerne? Warum/nicht?
 - a. Möchten Sie sobald wie möglich eine neue Arbeit suchen?
2. Ist Amazon-Lieferant **für Sie/für die Gesellschaft ein schöner/wichtiger Beruf**? Finden Sie, dass Sie etwas Wichtiges zur Gesellschaft beitragen?
 - a. Hat sich diese Wahrnehmung durch die Corona Krise verstärkt? Lieferdienste gelten ja als systemrelevant. Fühlen Sie sich systemrelevant? Warum/nicht?
3. Fühlen Sie sich **von Ihrem Arbeitgeber wertgeschätzt**?

APPENDIX C

- a. Warum/nicht?
 - b. Wie zeigt sich die (fehlende) Wertschätzung?
 - c. Hat sich das durch COVID-19 geändert? Wenn ja, wie zeigt sich das?
4. Fühlen Sie sich **von Ihren Kund*innen wertgeschätzt**?
- a. Warum/nicht?
 - b. Wie zeigt sich die (fehlende) Wertschätzung?
 - c. Hat sich das durch COVID-19 geändert? Wenn ja, wie zeigt sich das?
5. Ist es für Sie hilfreich, dass viele Amazon-Lieferanten **Migrationshintergrund** haben bzw. aus dem Ausland kommen/andere Sprachen sprechen? Warum/nicht?

Nun möchte ich Sie gerne noch zur **Vernetzung untereinander** befragen.

6. Sind Sie untereinander mit Kollegen über den Arbeitstag hinaus vernetzt und im regelmäßigen Austausch?
- a. Falls ja: Auf welche Weise? (persönlich, online, Whatsapp, etc.)
 - b. Falls nein: Warum nicht?
 - c. Haben Sie seit COVID-19 mehr Kontakt untereinander?
7. Fühlen Sie sich als Teil eines **Teams** oder eher als Einzelkämpfer?
8. Wissen Sie, an wen bzw. an welche Organisationen Sie sich **für Hilfe und Unterstützung** bei der Arbeit wenden können (wenn Sie Probleme mit dem Arbeitgeber haben, wenn Ihre Arbeitsrechte beschnitten wurden)?
9. Haben Sie dies schon einmal getan?
- a. Falls ja: Wie waren Ihre Erfahrungen?
 - b. Falls nein: Warum nicht?
10. Würden Sie es wichtig finden, dass sich Amazon-Lieferanten in einer **Gewerkschaft** organisieren, um ihre Interesse zu vertreten und für ihre Rechte einzustehen?
- a. Falls nein: Warum nicht?
 - b. Falls ja: Wie könnte so eine Gewerkschaft aussehen? Welche Art der Unterstützung wünschen Sie sich davon? Würden Sie selbst in einer Gewerkschaft organisieren?

Zum Abschluss möchte ich Sie noch fragen, wie es Ihnen geht und wie Sie mit Herausforderungen in der Arbeit umgehen.

11. Wie gehen Sie mit dem **Stress und der Belastung** durch Ihre Arbeit bei Amazon um?
12. Wie könnte man Ihre Arbeit verbessern? Haben Sie konkrete Vorschläge? Was wünschen Sie sich?

Gibt es zum Abschluss noch etwas, was Sie noch erwähnen möchten?