



**„Da müssen wir wirklich etwas ändern.“**

**Problemlagen, Arbeitsrechtsberatung  
und Rechtsschutz in der  
Reinigungsbranche**

*Bettina Stadler*

Oktober 2020

Forschungs- und Beratungsstelle Arbeitswelt  
A-1020 WIEN, Aspernbrückengasse 4/5  
Tel.: +431 21 24 700  
Fax: +431 21 24 700-77  
office@forba.at  
<http://www.forba.at>

## INHALT

1.	<i>EINLEITUNG</i> .....	3
2.	<i>ZIELSETZUNGEN, FRAGESTELLUNG UND METHODE</i> .....	4
3.	<i>FORSCHUNGSMETHODE</i> .....	5
4.	<i>POTRAIT DER REINIGUNGSBRANCHE</i> .....	6
4.1.	<i>Reinigung als Branche mit niedriger Einstiegshürde – Struktur der Beschäftigten</i> .....	7
4.2.	<i>Reinigung als Branche mit schwierigen Arbeitsbedingungen</i> .....	10
4.3.	<i>Reinigung als Branche unter Druck</i> .....	19
4.4.	<i>Folgen für die Beschäftigten</i> .....	20
4.5.	<i>Reinigung während der Covid-19-Pandemie</i> .....	23
5.	<i>ARBEITSRECHTSBERATUNG DER AK WIEN UND DER GEWERKSCHAFTEN</i> .....	26
5.1.	<i>Zugang zum Recht</i> .....	26
5.2.	<i>Arbeitsrechtsberatung Arbeiterkammer</i> .....	27
5.3.	<i>Themen der Arbeitsrechtsberatung</i> .....	29
6.	<i>RECHTSSCHUTZ DER AK WIEN</i> .....	32
6.1.	<i>Fall 1: Kündigung im Krankenstand</i> .....	32
6.2.	<i>Fall 2: Antrag auf Elternzeit</i> .....	34
6.3.	<i>Fall 3 und 4: Kündigung bei Schwangerschaft</i> .....	35
6.4.	<i>Fall 5: Fristwidrige Kündigung und Abgeltung von Ansprüchen</i> .....	37
6.5.	<i>Fall 6: Sozialbetrug</i> .....	38
7.	<i>ZUSAMMENSCHAU UND SCHLUSSFOLGERUNGEN</i> .....	42

7.1.	<i>Sichtbarkeit der Beschäftigten</i> .....	43
7.2.	<i>Qualität in der Reinigung betonen</i> .....	43
7.3.	<i>Vereinfachung des Kollektivvertrags</i> .....	44
7.4.	<i>Ein Betriebsrat hilft</i> .....	45
8.	<i>GESPRÄCHSPARTNER_INNEN UND INTERVIEWTE EXPERT_INNEN</i> .....	46
9.	<i>QUELLEN</i> .....	46

## **ABBILDUNGSVERZEICHNIS**

Abbildung 1:	<i>Forschungsmethode</i> .....	5
Abbildung 2:	<i>Anteil weiblicher und männlicher unselbständig Beschäftigter</i> .....	7
Abbildung 3:	<i>Mittleres Alter der unselbständig Beschäftigten</i> .....	8
Abbildung 4:	<i>Höchster formaler Bildungsabschluss der unselbständig Beschäftigten</i> .....	9
Abbildung 5:	<i>Geburtsland der unselbständig Beschäftigten</i> .....	10
Abbildung 6:	<i>Anteile von Arbeiter_innen und Angestellten</i> .....	11
Abbildung 7:	<i>Anteil Teilzeitbeschäftigte</i> .....	12
Abbildung 8:	<i>Arbeitsstunden der unselbständig Beschäftigten</i> .....	13
Abbildung 9:	<i>Wunsch nach mehr Arbeitsstunden</i> .....	14
Abbildung 10:	<i>Monatliches Nettoeinkommen inklusive anteiligem Urlaubs- und Weihnachtsgeld</i> .....	17
Abbildung 11:	<i>Stundeneinkommen inklusive anteiligem Urlaubs- und Weihnachtsgeld</i> .....	18
Abbildung 12:	<i>Beschäftigungsdauer in derzeitiger Arbeitsstelle</i> .....	20
Abbildung 13:	<i>Beratungen und Interventionen im Bereich Reinigung</i> .....	28
Abbildung 14:	<i>Beratungen und Interventionen im Bereich Handel</i> .....	28
Abbildung 15:	<i>Interventionsakten nach Geschlecht</i> .....	29
Abbildung 16:	<i>Schlagworte bei der Terminvergabe</i> .....	30
Abbildung 17:	<i>Streitwertpunkte in der Reinigung</i> .....	31

## 1. EINLEITUNG

Diskussionen und Konflikte kennt jede\_r aus dem alltäglichen Leben. Auch im Arbeitsleben gehört das Austragen von Konflikten ebenso wie das Erleben von Routine, der Freude über Erfolge oder der Sorge vor negativen Entwicklungen zum Alltag.

In einem aufrechten Arbeitsverhältnis wird bei Konflikten zwischen Arbeitnehmer\_innen und Arbeitgeber\_innen üblicherweise zunächst versucht, die Probleme unmittelbar zwischen den betroffenen Personen und innerhalb des Betriebes zu lösen (vgl. Stadler 2002). Geht es dabei um für die Beteiligten besonders wichtige, heiklere Themen, passiert das im besten Fall unter Beiziehung und/oder nach vorheriger Beratung mit dem Betriebsrat. Erst wenn es nicht gelingt, das Problem intern zu lösen, wird es nach außen getragen.

Mit der Information Außenstehender und dem Einholen von Expertise erreicht ein Konflikt am Arbeitsplatz eine nächste Stufe. Einigt man sich auch nach Einholung von zusätzlichen Informationen nicht, wird es immer schwerer, im Betrieb noch zu einer Lösung zu kommen. Der Konflikt kann weiter eskalieren und bis zu einer Kündigung führen. Wenn nötig und sinnvoll, können – überwiegend nach dem Ende des Beschäftigungsverhältnisses – weitere rechtliche Schritte bis hin zu einem Verfahren vor dem Arbeits- und Sozialgericht in die Wege geleitet werden.

Häufig beginnt für Beschäftigte die Auseinandersetzung mit ihren Rechten erst nach Ende des Arbeitsverhältnisses, vor allem wenn sie gekündigt wurden, oft aber auch, wenn sie sich selbst dazu entschieden haben, ein Unternehmen zu verlassen. Dann stellt sich z.B. die Frage, ob noch offene Forderungen an den\_die Arbeitgeber\_in bestehen und wie diese geltend gemacht werden können. Häufig ist unklar, ob die Lohn- bzw. Gehaltsabrechnung korrekt erfolgt ist, beispielsweise was die Abgeltung von Über- und Mehrstunden oder noch zustehenden Urlaub betrifft. Der Verdacht, dass nicht alle Ansprüche abgegolten wurden, motiviert viele Beschäftigte, die Beratungsstelle der Arbeiterkammer aufzusuchen oder sich als Gewerkschaftsmitglied an die zuständige Gewerkschaft zu wenden.

Die Auseinandersetzung über die zustehenden Leistungen oder andere Streitthemen ist mit zeitlichem Aufwand verbunden, Konflikte und womöglich damit einhergehende Kränkungen spitzen sich zu. Zusätzlich bedarf es eines Grundwissens über die Rechte und Ansprüche, die Arbeitnehmer\_innen in Österreich haben. Gerade Beschäftigten mit Migrationshintergrund, die in der Reinigungsbranche überproportional vertreten sind, fehlt dieses Wissen oft. Diese und weitere Gründe führen dazu, dass in der Arbeitsrechtsberatung nur die Spitze des Eisbergs an Problemen, die Arbeitnehmer\_innen mit ihren Arbeitgeber\_innen haben, sichtbar wird. Diese Spitze ist, wie dieser Bericht zeigt, im Bereich der Reinigung sehr groß, und viele Beschäftigte wenden sich mit ihren Anliegen an die Arbeiterkammern oder die Gewerkschaft.

Die Forschungs- und Beratungsstelle Arbeitswelt (FORBA) hat von März bis Oktober 2020 das quantitative Ausmaß und die Themen der Arbeitsrechtsberatung sowie den Verlauf von Rechtsschutzverfahren im Bereich Reinigung näher untersucht.

Dieser Bericht präsentiert die Ergebnisse der Studie. Einleitend werden die Zielsetzung und die Fragestellungen und die dafür angewandten Forschungsmethoden näher beschrieben. Dann folgt ein Überblick über die wichtigsten Problemfelder im Bereich der Reinigung. Wo möglich und sinnvoll, fließen Ergebnisse einer Sekundäranalyse von Daten der Mikrozensus-Arbeitskräfteerhebung aus dem Jahr 2019 mit ein. Dadurch können die anschließend präsentierten Ergebnisse der Interviews und der Auswertung von Materialien und Daten zur Arbeitsrechtsberatung und zum Rechtsschutz im Bereich Reinigung besser eingeordnet werden. Am Ende des Berichts folgen die daraus resultierenden Schlussfolgerungen und Vorschläge für die Entwicklung von Maßnahmen.

## **2. ZIELSETZUNGEN, FRAGESTELLUNG UND METHODE**

Diese Studie hat sich an mehreren zentralen Fragestellungen orientiert. Ziel war es, zentrale Probleme im Bereich der Reinigung sichtbar zu machen und zu dokumentieren, welche Probleme an die Arbeitsrechtsberatung der AK und der Gewerkschaften herangetragen werden und welche schließlich in Rechtsschutzverfahren bearbeitet werden.

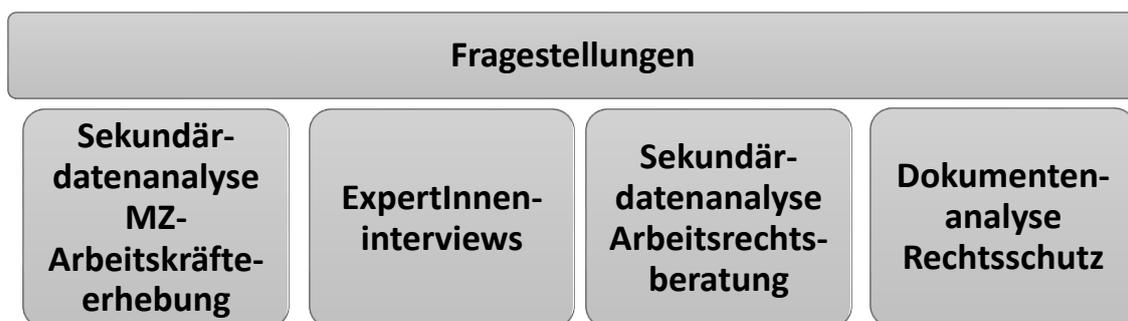
1. Was sind wichtige branchentypische Themen in Arbeitsrechtsberatungen bzw. Rechtsschutzverfahren (darunter fallen mangelnde Aufzeichnungen, unklarer oder illegaler Aufenthaltsstatus von Migrant\_innen, unzureichende Sprachkenntnisse, Fehlen von unterstützenden Betriebsräten, mangelnde Arbeitsmarktmacht/einfache Austauschbarkeit der Beschäftigten, wenig Selbstvertrauen etc.)? Wie unterscheiden sich diese von den Themen in anderen Branchen?
2. Wie viele Arbeitsrechtsberatungen bzw. Rechtsschutzverfahren gibt es im Bereich der Reinigung? Welche Unterschiede gibt es hier zwischen der Reinigung und anderen Branchen?
3. Aus welchem Anlass treten Beschäftigte mit der Arbeiterkammer bzw. mit der Gewerkschaft in Kontakt? Wenden sich Beschäftigte aus der Reinigung während eines aufrechten Dienstverhältnisses an die AK bzw. die Gewerkschaft oder setzen sie diesen Schritt überwiegend erst nach Ende des Beschäftigungsverhältnisses? Wie ist die Situation im Vergleich zu anderen Branchen?
4. Welche Auswirkungen hatte die Covid-19-Krise bisher auf die Reinigungsbranche?
5. Was könnte helfen, die Probleme, die zu Arbeitsrechtsberatungen und Rechtsschutzverfahren führen, zu verringern? Welche konkreten Schritte wären hier sinnvoll?
6. Welche Veränderungen aufseiten der Politik (Gewerkschaften, Gesetzgebung) wären vor dem Hintergrund der Ergebnisse des Forschungsprojekts angebracht?

### 3. FORSCHUNGSMETHODE

Bevor auf die Ergebnisse der Analyse näher eingegangen wird, soll klargestellt werden, welche Gruppen von Beschäftigten in den Bereich der Reinigungsbranche fallen. Für die Studie orientieren wir uns an der Systematik der ÖNACE-Klassifikation und sprechen über Menschen, die im Bereich der Reinigung von Gebäuden, Straßen und Verkehrsmitteln beschäftigt sind (ÖNACE-Gruppe 812) und Beschäftigte im Bereich der Hausmeisterdienste (ÖNACE-Gruppe 811). Diesen Gruppen entsprechen auf Seiten der Arbeitgeber\_innen die Denkmal-, Fassaden-, Gebäudereiniger\_innen und die Hausbetreuer\_innen.

Für die Beantwortung der Fragestellungen wurde ein multi-methodischer Zugang gewählt, mit dem Ziel, das Thema aus verschiedenen Perspektiven zu beleuchten und die Ergebnisse in einer Gesamtschau zusammenzuführen.

Abbildung 1: Forschungsmethode



Konkret wurde ein mehrstufiges methodisches Vorgehen gewählt:

- Um die Erfahrungen und die Sichtweisen von Expert\_innen auf die Problemlagen in der Reinigungsbranche in die Analyse einzubeziehen und Hypothesen über mögliche Ansatzpunkte für Verbesserungen zu diskutieren, wurden fünf Interviews mit Expert\_innen durchgeführt. Für diese Interviews wurde eigens ein Leitfaden entwickelt. Befragt wurden Vertreter\_innen von Arbeiterkammer, Gewerkschaft und ein Vertreter der Arbeitgeber\_innenseite. Die Liste der interviewten Personen findet sich im Anhang.
- Ergänzt wurden die Auswertung durch ein ausführliches statistisches Portrait der Reinigungsbranche. Dieses umfasst eine detaillierte Beschreibung der Struktur der Beschäftigten in der Reinigung auf Basis der Mikrozensus-Arbeitskräfteerhebung der Statistik Austria aus dem Jahr 2019. Darin sind repräsentative Angaben über alle Beschäftigten im gesamten österreichischen Bundesgebiet enthalten.
- Von der Arbeiterkammer Wien werden die (durchgeführten) Beratungen in Fragen des Arbeitsrechts laufend dokumentiert. Außerdem wird festgehalten, zu welchen Interventionen es als Folge dieser Beratungen gekommen ist und welche

Rechtsschutzverfahren eingeleitet wurden. Eine Auswertung dieser Dokumentation wurde uns für das Projekt von der AK zur Verfügung gestellt.

- Auf Basis der Auswertung der Arbeitsrechtsberatung sollen fünf Rechtsschutzverfahren und deren Verlauf dokumentiert werden. Hierzu werden exemplarische Fälle ausgewählt, die häufig vorkommende Themen illustrieren.

Allen hier beteiligten Personen sei für die Unterstützung der Arbeit am Projekt herzlich gedankt!

#### **4. POTRAIT DER REINIGUNGSBRANCHE**

In den nächsten Abschnitten wird anhand wichtiger Themen ein Portrait der Reinigungsbranche gezeichnet. Was hebt diese Branche im Vergleich zu anderen Branchen hervor? Wodurch unterscheiden sich die Arbeitnehmer\_innen in dieser Branche von anderen Arbeitnehmer\_innen in Österreich? Welche spezifischen Problemlagen treten hervor? Der folgende Überblick erleichtert in einem nächsten Schritt das Verständnis der Themen, mit denen sich Arbeitnehmer\_innen an die Rechtsberatung der Arbeiterkammer Wien und der Gewerkschaft vida wenden. Für die Darstellung der Themen werden einerseits die Expert\_inneninterviews herangezogen, andererseits wird, sofern sinnvoll und möglich, auf Auswertungen aus der Mikrozensus-Arbeitskräfteerhebung zurückgegriffen.

In diesem Portrait können die Facetten von Schwarzarbeit und die damit verbundenen Problemlagen nur in geringen Ansätzen erfasst werden. Die Reinigung privater Haushalte erfolgt in der Regel in Schwarzarbeit, aber auch andere Reinigungsaufgaben werden in Schwarzarbeit oder in einer Kombination aus Schwarzarbeit und regulärer Arbeit erledigt. Über diese Arbeitsformen abseits des offiziellen Arbeitsmarktes berichtet die amtliche Statistik nicht, in der Arbeitsrechtsberatung der AK oder der Gewerkschaften tauchen, wenn überhaupt, nur einzelne Beschäftigte ohne angemeldetes Arbeitsverhältnis auf.<sup>1</sup> Auch die Beschäftigung von Arbeitskräften über Subfirmen ist ein zentrales Thema in der Reinigungsbranche. Dass diese Art der schlechten Praxis in der Reinigungsbranche sehr häufig vorkommt, zeigen auch Berichte in diversen Nachrichtenmedien<sup>2</sup> auf – und ein unveröffentlichter Bericht von Eurofound, der Europäischen Stiftung zur Verbesserung der Lebens- und Arbeitsbedingungen (Eurofound 2018).

<sup>1</sup> Die Beratungsstelle UNDOK berät und unterstützt prekär Beschäftigte. Dem letzten verfügbaren Jahresbericht aus 2016 ist zu entnehmen, dass 17% der Beratungen von Frauen betreffen die Reinigung [https://undok.at/wp-content/uploads/2014/06/UNDOK-Taetigkeitsbericht\\_2016.pdf](https://undok.at/wp-content/uploads/2014/06/UNDOK-Taetigkeitsbericht_2016.pdf)

<sup>2</sup> <https://www.arbeit-wirtschaft.at/corona-reinigungskraefte/>

#### 4.1. **Reinigung als Branche mit niedriger Einstiegshürde – Struktur der Beschäftigten**

Insgesamt sind in Österreich laut statistischen Daten aus dem Jahr 2019 75.900 Personen in der Reinigungsbranche beschäftigt. Somit arbeiten 2,0 % aller unselbständig Beschäftigten in dieser Branche, bei den Frauen sind es 2,8 % und bei den Männern 1,3 %.

Wie den Aussagen einer befragten Expertin zu entnehmen ist, kann die Reinigung als Einstiegsbranche in den österreichischen Arbeitsmarkt gesehen werden.

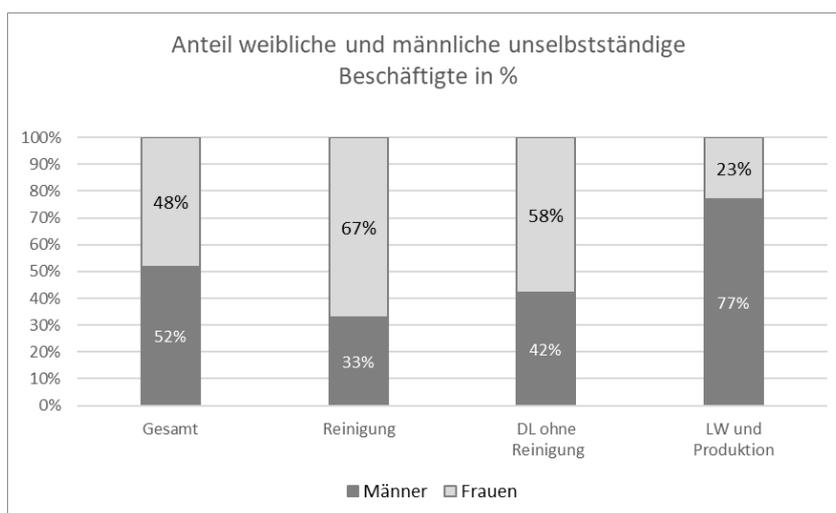
*Die Reinigungs-Branche ist eine niederschwellige Branche insofern, da kann mehr oder weniger jeder Arbeitnehmer, jede Arbeitnehmerin, egal mit welchem Bildungsstatus, egal mit welchem Hintergrund von der Nationalität, Religion oder Sonstiges in Wirklichkeit relativ einfach Fuß fassen. Und das ist einmal eine Einstiegsbranche. (Interview 1)*

Welche Merkmale zeichnen Beschäftigte in der Reinigung genau aus? Darauf wird in den nächsten Abschnitten näher eingegangen.

##### **Besonders hoher Anteil an Frauen**

In der Reinigungsbranche ist der Anteil von Frauen besonders hoch und der der Männer vergleichsweise niedrig. In der Reinigung arbeiten 67 % Frauen und 33 % Männer, in der restlichen Dienstleistung sind dies 58 % Frauen und 42 % Männer. Dabei unterscheidet sich die Arbeitssituation von Frauen und Männern in der Reinigung auch in anderer Hinsicht, wie die folgenden statistischen Auswertungen zeigen.

**Abbildung 2: Anteil weiblicher und männlicher unselbständig Beschäftigter**

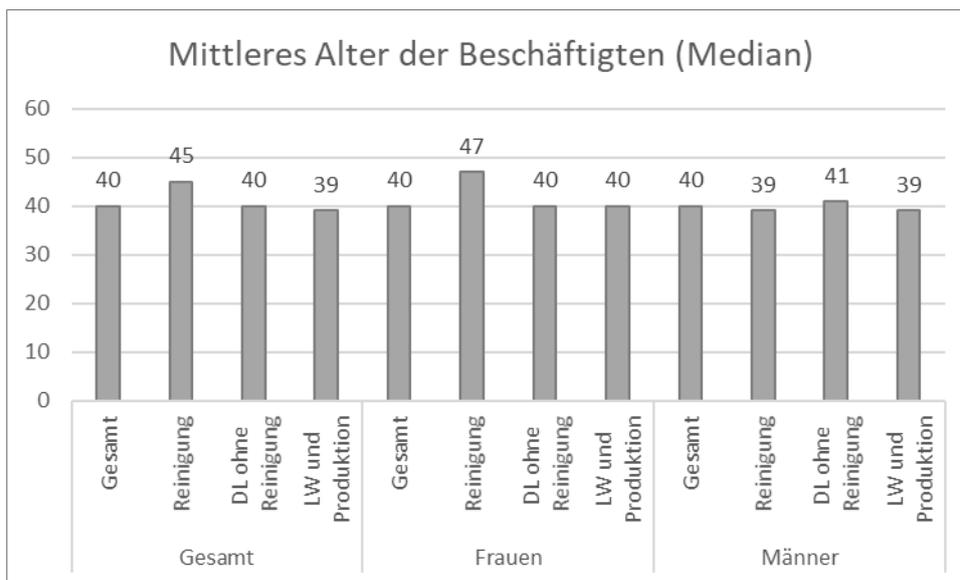


Quelle: Mikrozensus-Arbeitskräfteerhebung 2019, eigene Berechnungen.

## Altersstruktur

Das mittlere Alter der Beschäftigten in der Reinigung liegt bei 45 Jahren und damit deutlich über jenem von Beschäftigten in der restlichen Dienstleistung oder etwa in der Produktion und Landwirtschaft. Dabei gibt es große Unterschiede zwischen Frauen und Männern. So liegt das mittlere Alter der in der Reinigungsbranche beschäftigten Frauen bei 47 Jahren, was bedeutet, dass die Hälfte der Frauen 47 Jahre oder älter ist. Bei Männern ist das Medianalter in dem Sektor mit 39 Jahren ähnlich wie jenes in der restlichen Dienstleistung oder in Produktion und Landwirtschaft.

**Abbildung 3: Mittleres Alter der unselbständig Beschäftigten**

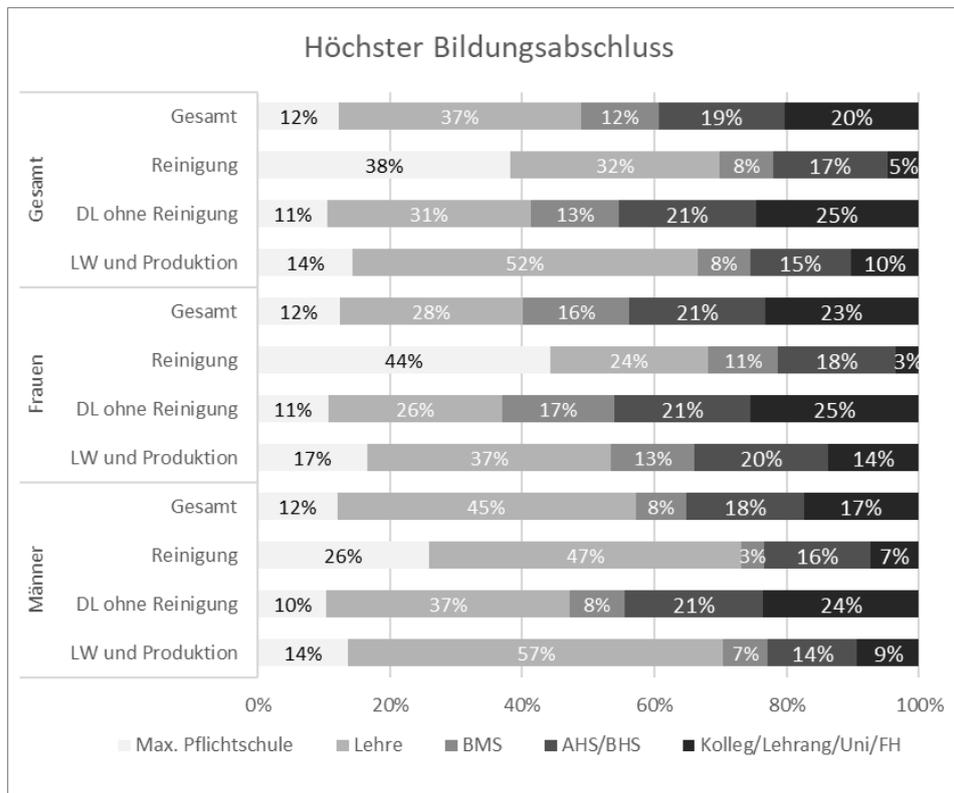


Quelle: Mikrozensus-Arbeitskräfteerhebung 2019, eigene Berechnungen.

## Häufig geringe Qualifikation der Arbeitnehmer\_innen

Viele Beschäftigte in der Reinigung haben vergleichsweise niedrige formale Bildungsabschlüsse, wobei auch hier auf deutliche Unterschiede zwischen Frauen und Männern hingewiesen werden muss. So verfügen 44 % der Frauen in der Reinigung über einen Pflichtschulabschluss, bei Männern sind es 26 %; 24 % der Frauen und 47 % der Männer haben einen Lehrabschluss. Nur 21 % der Frauen und 23 % der Männer haben einen Matura- oder einen daran anschließenden Bildungsabschluss. Unter allen unselbständig Beschäftigten sind dies 39 % (19 % Matura, 20 % Kolleg/Lehrgang/Uni/FH).

Abbildung 4: Höchster formaler Bildungsabschluss der unselbständig Beschäftigten



Quelle: Mikrozensus-Arbeitskräfteerhebung 2019, eigene Berechnungen.

Gerade Migrant\_innen stehen immer wieder vor dem Problem, dass im Ausland erworbene Bildungsabschlüsse in Österreich nicht anerkannt werden oder für die Anerkennung zusätzliche Nachweise erbracht werden müssten. Laut den Berichten in den Interviews mit Expert\_innen finden sich, so wie in anderen Branchen auch in der Reinigung Beschäftigte, die in ihrem Herkunftsland mehr formale Qualifikation erworben haben, als am österreichischen Arbeitsmarkt anerkannt wird.

*Es gibt sogar Leute, die haben studiert, die haben Matura, die haben einen Bachelor-Abschluss, der aber nicht anerkannt wird, und dann auf einmal sind sie Putzfrau. Und das ist schon eine große Problematik, die wir gerade bei uns haben. Und das ist halt ziemlich unfair gegenüber den Menschen. (Interview 2)*

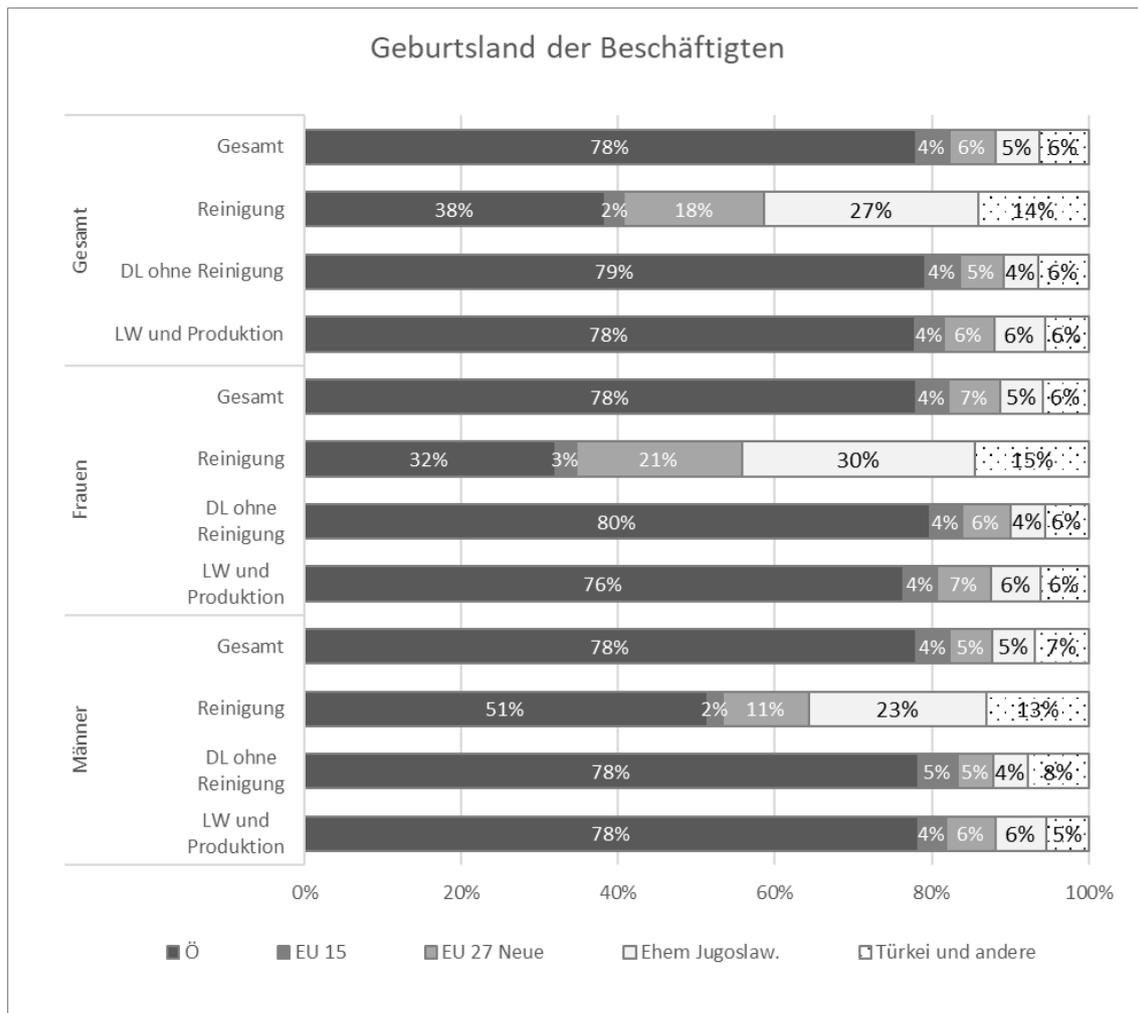
Ebenso schwierig ist die Situation wohl, wenn im Ausland eine Ausbildung begonnen wurde, diese aber z.B. wegen einer Flucht nach Österreich nicht weitergeführt werden konnte.

### Viele Mitarbeiter\_innen mit Migrationserfahrung

Viele Beschäftigte in der Reinigungsbranche verfügen über Migrationserfahrung. 32 % der Frauen und 51 % der Männer wurden in Österreich geboren. Zum Vergleich: in

Dienstleistungsberufen ohne Reinigung liegt der Anteil der Österreicher\_innen bei 79%. Ein besonders hoher Anteil, 27 % der Beschäftigten, stammt aus Staaten aus dem ehemaligen Jugoslawien. Ein ebenfalls hoher Anteil, vor allem an Frauen, wurde in den 2007 der EU beigetretenen Staaten Bulgarien und Rumänien geboren. Hier nicht mitgerechnet sind Migrant\_innen der zweiten Generation, d.h. Personen, die in Österreich geboren wurden, deren Eltern aber ursprünglich aus einem anderen Land kommen.

Abbildung 5: Geburtsland der unselbständig Beschäftigten



Quelle: Mikrozensus-Arbeitskräfteerhebung 2019, eigene Berechnungen.

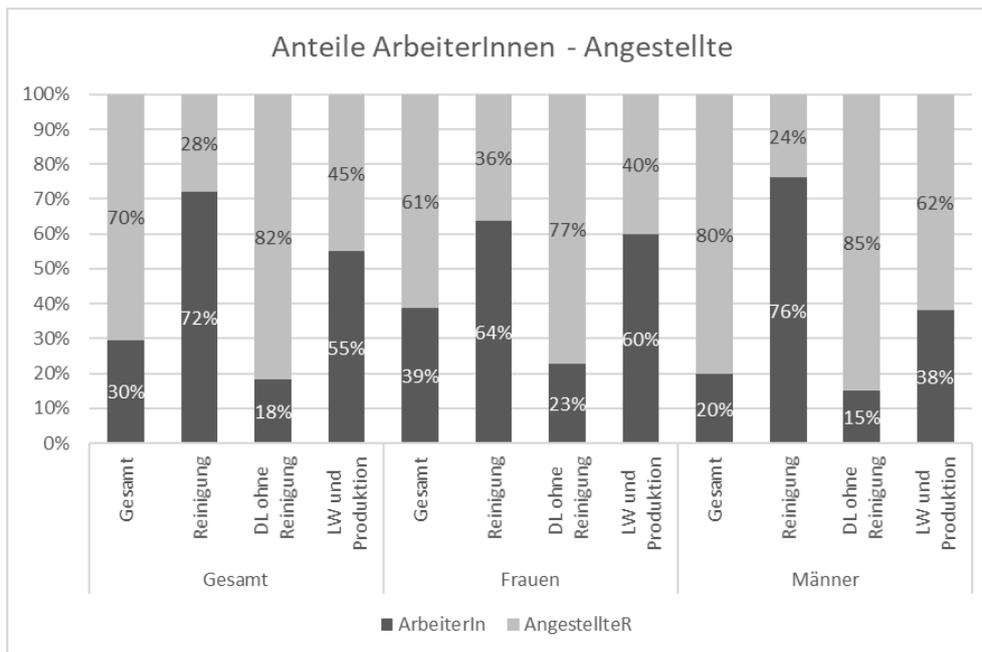
#### 4.2. Reinigung als Branche mit schwierigen Arbeitsbedingungen

Die Reinigungsbranche sticht in vielerlei Hinsicht als Branche mit vergleichsweise schlechten Arbeitsbedingungen hervor. Im Folgenden wird auf einige dieser Besonderheiten näher eingegangen. Wie im vorherigen Kapitel wird auch hier, wo sinnvoll und möglich, auf statistische Quellen und auf Expert\_innen verwiesen.

## Hoher Anteil an Arbeiter\_innen

In der Reinigung haben besonders viele Beschäftigte einen Vertrag als Arbeiter\_in und nicht als Angestellte\_r, ganze 64 % der Frauen und 76 % der Männer sind als Arbeiter\_innen eingestuft. In der Dienstleistung ohne Reinigung ist das bei 23 % der Frauen und 15 % der Männer der Fall.

Abbildung 6: Anteile von Arbeiter\_innen und Angestellten



Quelle: Mikrozensus-Arbeitskräfteerhebung 2019, eigene Berechnungen.

## Hohe Teilzeitquote

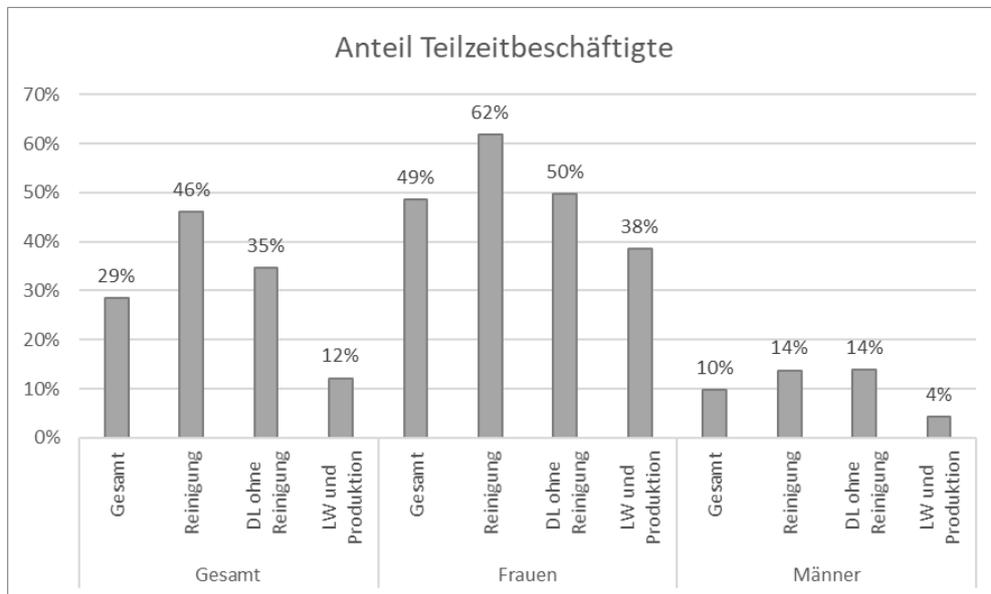
Generell arbeiten in Österreich zunehmend mehr Beschäftigte in Teilzeit, sei es aufgrund der Betreuung von Kindern oder Angehörigen, einer berufsbegleitenden Ausbildung oder von Altersteilzeit. Nicht immer beruht Teilzeitarbeit auf einem freiwilligen Entschluss, häufig fehlt es an Betreuungsangeboten für Kinder oder es ist keine Vollzeitstelle zu finden.

In der Reinigungsbranche ist der Anteil an Teilzeitbeschäftigten besonders hoch. Insgesamt arbeiteten in Österreich 2019 29 % aller unselbständig Beschäftigten in Teilzeit, in der Reinigung waren es ganze 46 %. Noch höher ist dieser Anteil bei den Frauen: Mit 62 % sind nahezu zwei Drittel der weiblichen Beschäftigten in Teilzeitarbeit. Der Anteil der teilzeitbeschäftigten Männer ist mit 14 % in etwa gleich hoch wie jener in anderen Dienstleistungsbranchen.

Die unterschiedlichen Teilzeitquoten weisen darauf hin, dass Tätigkeiten, bei denen häufiger eine Vollzeitanzstellung möglich ist, wie jene als Objektleiter\_in oder in der Verwaltung, deutlich öfter von Männern ausgeführt werden, während die „klassische“

Objektreinigung, die zu Randzeiten und für nur wenige Stunden passiert, überwiegend von Frauen übernommen wird.

**Abbildung 7: Anteil Teilzeitbeschäftigte**

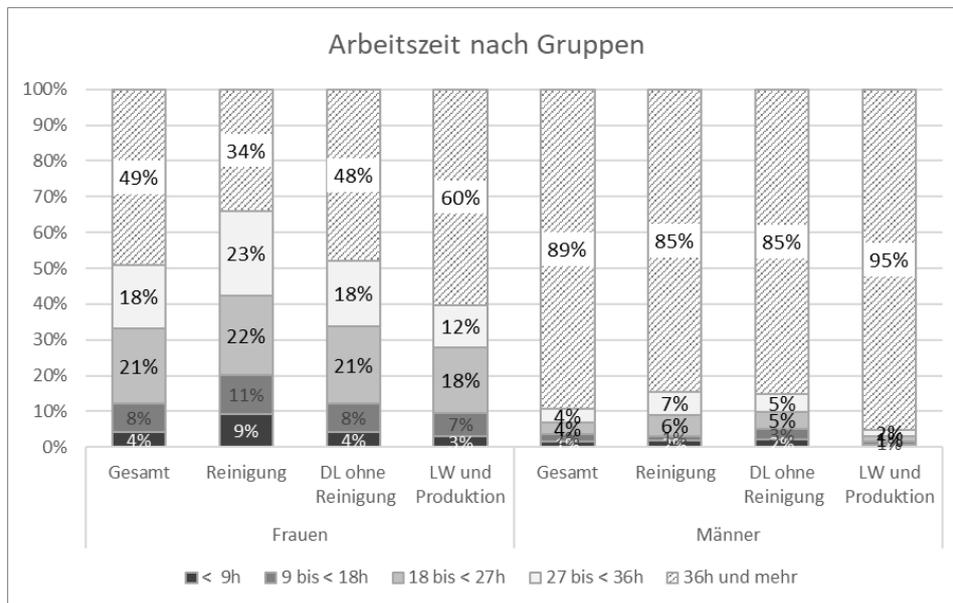


Quelle: Mikrozensus-Arbeitskräfteerhebung 2019, eigene Berechnungen.

Innerhalb der Kategorien Vollzeit und Teilzeit können sich weiterhin sehr unterschiedliche Wochenstunden verbergen. Dabei fällt die Reinigungsbranche bei den Frauen mit besonders geringem Wochenstundenumfang auf. 9 % der Frauen sind für weniger als 9 Stunden pro Woche beschäftigt, 11 % für 9 bis unter 18 Stunden, etwas mehr als ein Fünftel arbeitet zwischen 18 und weniger als 27 Stunden und weitere 23 % zwischen 27 und unter 36 Stunden, nur etwa ein Drittel ist für 36 und mehr Stunden beschäftigt.<sup>3</sup> Ganz anders verhält es sich hier bei Männern: 15 % arbeiten unter 36 Stunden pro Woche, der Rest ist für 36 oder mehr Stunden beschäftigt.

<sup>3</sup> Die kollektivvertragliche Normalarbeitszeit beträgt in der Reinigung 40 Stunden pro Woche.

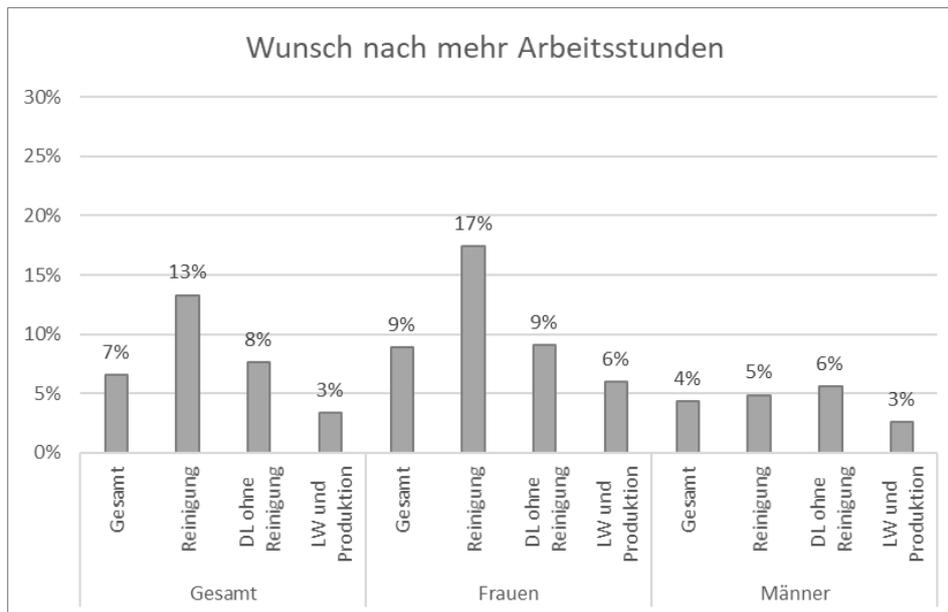
Abbildung 8: Arbeitsstunden der unselbständig Beschäftigten



Quelle: Mikrozensus-Arbeitskräfteerhebung 2019, eigene Berechnungen.

Besonders viele Beschäftigte in der Reinigungsbranche – und dabei vor allem die so häufig teilzeitbeschäftigten Frauen – wünschen sich ein höheres Ausmaß an Arbeitsstunden, was aus den analysierten Daten ganz deutlich hervorgeht. 17 % der Frauen hätten gerne mehr Arbeitsstunden, das ist ein doppelt so hoher Anteil als unter allen unselbständig beschäftigten Frauen. Dieses Ergebnis ist auch deshalb auffallend, da teilzeitbeschäftigte Frauen häufig zögern, Wünsche nach mehr Arbeitsstunden zu formulieren. Vielfach werden die institutionellen Grenzen wie etwa bei Kinderbetreuungsangeboten, die Betreuungspflichten bei Kindern und Erwachsenen, die nur schwer delegiert werden können, sowie fehlende Angebote von Arbeitsstellen im Vorhinein mitbedacht und somit der Wunsch nach längeren Arbeitszeiten erst gar nicht formuliert.

Abbildung 9: Wunsch nach mehr Arbeitsstunden



Quelle: Mikrozensus-Arbeitskräfteerhebung 2019, eigene Berechnungen.

In der Reinigung fehlt ein Angebot an Vollzeitstellen, dies wird auch von einer der interviewten Expert\_innen als Problem beschrieben.

*Ja, das Problem ist einmal die Teilzeitbeschäftigung an sich. Die Teilzeitbeschäftigung deshalb, weil oft sehr wenige Stunden angeboten werden. Die Frauen, auch jene mit Migrationshintergrund sind heute schon sehr häufig Alleinerzieherinnen und müssen vollwertig verdienen und können sich dazuverdienen nicht mehr leisten. (Interview 1)*

Tatsächlich werden von Beschäftigten in der Reinigung in vielen Wochen auch mehr Stunden als im Dienstvertrag vereinbart gearbeitet. Das erlaubt der Kollektivvertrag auch mit den vorgesehenen Durchrechnungszeiträumen von einem Jahr für Beschäftigte in der Lohngruppe 2 und mit drei Monaten für alle Teilzeitbeschäftigten. In der Praxis führt der lange Durchrechnungszeitraum für Teilzeitbeschäftigte aber dazu, dass die Betriebe eine Verteilung der Arbeitsstunden anstreben, die möglichst zu keiner Bezahlung von Mehr- oder Überstundenzuschläge führt.

*Dann haben wir in der Reinigung eben das Phänomen, dass viele weit über das Maß, wo die Teilzeitbeschäftigung vereinbart wurde, hinaus arbeiten, und diese Stunden immer herummanipuliert, geschoben, getrickst und Sonstiges wird, dass sie nicht als Mehrarbeit ausbezahlt werden müssen. Und da verliert man auch relativ schnell den Überblick, weil – weiß ich nicht – wenn ich jetzt einen 15-Wochenstunden-Vertrag habe und einmal arbeite ich 10 Stunden, einmal arbeite ich 15 Stunden, dann arbeite ich wieder 25*

*Stunden, dann wieder 10 Stunden, irgendwann verliert man wirklich den Überblick. (Interview 1)*

Diese schwankenden Arbeitszeiten und die monatliche Abrechnung der Arbeitsstunden haben zur Folge, dass Arbeitnehmer\_innen häufig nicht erkennen, ob ihre Arbeitszeit korrekt abgerechnet und alle angefallenen Arbeitsstunden angemessen bezahlt wurden.

### **Arbeit zu atypischen Zeiten**

Die Arbeit in der Reinigung fällt sehr häufig zu den Tagesrandzeiten an, d.h. entweder in den frühen Morgenstunden oder am frühen Abend. Im Kollektivvertrag für Denkmal-, Fassaden- und Gebäudereiniger ist festgelegt, dass Arbeitsstunden vor 6.00 Uhr und nach 21.00 Uhr mit Zuschlag entlohnt werden müssen.

In der amtlichen Statistik werden die Tagesrandzeiten nicht gesondert erfasst; als atypische Arbeitszeiten sind nur solche ab 20.00 Uhr und vor 6.00 Uhr definiert. Eine Tätigkeit als Reinigungskraft zwischen 6.00 Uhr und 8.00 Uhr wird in dieser Berichterstattung nicht erfragt, aus diesem Grund zeigen die amtlichen Daten auch kein gehäuftes Auftreten atypischer Arbeitszeiten in der Reinigung. Das ändert nichts an der Tatsache, dass diese Arbeitszeiten sozial belastend sind, was auch eine kürzlich von FORBA fertiggestellte Studie zeigt (Eichmann u.a. 2020). So gibt es beispielsweise morgens um 6.00 Uhr oder abends um 18.00 Uhr keine Kinderbetreuungsangebote und das Familienleben leidet, wenn die Mutter am Abend ihrer Erwerbstätigkeit nachgehen muss.

Oft werden Reinigungskräfte sowohl am Morgen als auch am Abend und häufig an verschiedenen Orten eingesetzt. Manchmal sind sie darüber hinaus bei unterschiedlichen Unternehmen beschäftigt. Das bedeutet in vielen Fällen lange Fahrzeiten und einen „zerrissenen“ Tagesablauf mit hohen zeitlichen und organisatorischen Kosten für vergleichsweise wenig bezahlte Arbeitsstunden.

Die Arbeit am frühen Morgen und frühen Abend hat auch zur Folge, dass die Reinigungskräfte an ihrem Arbeitsort, in Büros und Produktionsstätten, nicht wahrgenommen werden. Wenn die dort Beschäftigten dann am Morgen zur Arbeit kommen, finden sie einen gereinigten Arbeitsplatz, entleerte Mistkübel usw. vor, wie und von wem dieser Zustand hergestellt wurde, bleibt unsichtbar. Dieser Umstand hat, darauf wird auch am Ende des Berichts noch eingegangen, vielfältige negative Auswirkungen auf die Wertschätzung der Leistungen von Beschäftigten in der Reinigung.

### **Kurzfristige Arbeitseinsätze**

Im Kollektivvertrag für die Denkmal-, Fassaden- und Gebäudereinigung ist eine zweiwöchige Ankündigungsfrist der Arbeitszeit vorgesehen. Trotzdem kommt es in der Reinigung, wie auch in anderen Branchen, immer wieder zu kurzfristigen Arbeitseinsätzen. Grund für diese Praxis ist, so beschreibt es eine befragte Expertin, die aufgrund des hohen Wettbewerbsdrucks der Anbieter\_innen knappe Kalkulation von Personalressourcen, die keinen Spielraum für Reserven lässt.

*Es wird wirklich mit den wenigst möglichen Stunden, mit dem wenigst möglichen Personal kalkuliert. Und ist dann irgend etwas, das braucht nur sein, dass die, weiß ich nicht, irgendwo eine Verkehrsverspätung hat oder Sonstiges hat, der Auftragnehmer ist verpflichtet, die Anzahl der Beschäftigten zu stellen, und dann wird halt irgendwo wer schnell abgezogen und dann wird gebeten: „Du, morgen sei bitte dort. Oder kannst du bitte in der nächsten halben Stunde da sein.“ (Interview 1)*

## Niedrige Einkommen in der Reinigung

Entsprechend dem Kollektivvertrag für die Denkmal-, Fassaden- und Gebäudereinigung liegen die Brutto-Stundenlöhne bei 11,26 € in der Lohngruppe 1 und bei 9,23 € in der Lohngruppe 6. Hinzu kommen Zuschläge für besonders gefährliche Arbeiten oder bei Infektionsgefahr. Auch Zuschläge für Mehr- und Überstunden und Nachtarbeit zwischen 20.00 und 6.00 Uhr sowie Feiertagsarbeit können hinzukommen.

Die Lohnauszahlung hat spätestens bis zum 15. des Folgemonats (Wertstellung) zu erfolgen (§11 Abs. 7 KV). Abweichend davon kann vereinbart werden, dass die Lohnauszahlung zum Monatsletzten (Wertstellung) und weitere Entgelte – wie etwa bei geleisteten Überstunden, Mehrarbeit; Gefahrenzulagen, Aufwandsentschädigungen und dergleichen – bei der darauffolgenden Lohnauszahlung zum Monatsletzten (Wertstellung) auszubehalten sind (§11 Abs. 8 KV).

Eine abweichende Lohnauszahlung ist mit dem Betriebsrat (Betriebsvereinbarung) bzw. wenn kein Betriebsrat eingerichtet ist, mit jedem\_jeder Arbeitnehmer\_in, aber jedenfalls schriftlich zu vereinbaren (§11 Abs. 9 KV).

Die jüngsten für eine Analyse verfügbaren Einkommensdaten stammen aus der Mikrozensus-Arbeitskräfteerhebung 2018, dafür wurden die Befragungsdaten um Einkommensinformationen aus der Lohnsteuer und vom Hauptverband der Sozialversicherungsträger ergänzt. Für die Auswertung steht das monatliche Nettoeinkommen **inklusive anteiligem Urlaubs- und Weihnachtsgeld** zur Verfügung. Aufgrund der mit einer Stichprobe verbundenen statistischen Unsicherheit wurden die Einkommenswerte auf 100er-Beträge gerundet. In Abbildung 10 sind die monatlichen Einkommen abgebildet, in Abbildung 11 werden die Stundeneinkommen dargestellt.

Im Durchschnitt verdienen Beschäftigte in der Reinigung monatlich netto 1.400 € (inklusive anteiligem Urlaubs- und Weihnachtsgeld), bei den Frauen sind es im Schnitt 1.200 €, bei Männern 1.800 €. Diese Werte sind nicht um die wöchentliche Arbeitszeit korrigiert. Besonders niedrig sind die Einkünfte bei Frauen: So verdient ein Viertel der Frauen 700 € oder weniger, das zweite Viertel verdient zwischen 700 € und 1.200 €, das dritte Viertel erhält monatlich zwischen 1.200 € und 1.500 €. Nur ein Viertel der Frauen in der Reinigung verdient monatlich mehr als 1.500 €. Die obersten 5 % erhalten 2.300 € oder mehr für ihre Arbeit. In allen Werten ist anteilig das Jahressechstel enthalten.

Abbildung 10: Monatliches Nettoeinkommen inklusive anteiligem Urlaubs- und Weihnachtsgeld

	Mittelwert	Perzentil 25	Median	Perzentil 75	Perzentil 95	Anzahl
	Gesamt					
Gesamt	2.200	1.400	2.000	2.700	4.500	3.692.000
Reinigung	1.400	900	1.400	1.800	2.800	73.000
Dienstleistung ohne Reinigung	2.200	1.400	1.900	2.700	4.500	2.564.000
LW und Produktion	2.400	1.800	2.200	2.900	4.600	1.055.000
	Frauen					
Gesamt	1.800	1.200	1.700	2.300	3.500	1.742.000
Reinigung	1.200	700	1.200	1.500	2.300	47.000
Dienstleistung ohne Reinigung	1.800	1.200	1.700	2.300	3.600	1.460.000
LW und Produktion	1.900	1.300	1.800	2.300	3.600	235.000
	Männer					
Gesamt	2.600	1.800	2.300	3.100	5.200	1.950.000
Reinigung	1.800	1.400	1.700	2.200	3.500	26.000
Dienstleistung ohne Reinigung	2.600	1.800	2.300	3.200	5.400	1.103.000
LW und Produktion	2.600	1.900	2.300	3.000	4.900	821.000

Quelle: Mikrozensus-Arbeitskräfteerhebung 2018, eigene Berechnungen. In der Darstellung finden sich nur Werte von Personen mit vorhandenen Einkommens-Informationen, aus diesem Grund ist die Zahl der unselbständig Erwerbstätigen niedriger als in anderen Darstellungen.

Für einen Vergleich der Einkommenshöhen zwischen verschiedenen Branchen eignen sich die Stundeneinkommen besser als die monatlichen Brutto- oder Nettoeinkommen. Auch hier zeigt sich, dass die Einkommen in der Reinigung deutlich unter den durchschnittlich in Österreich erzielten Einkünften liegen.

Abbildung 11: Stundeneinkommen inklusive anteiligem Urlaubs- und Weihnachtsgeld

	Mittelwert	Perzentil 25	Median	Perzentil 75	Perzentil 95	Anzahl
	Gesamt					
Gesamt	15,6	11,3	14,1	18,2	28,6	3.691.000
Reinigung	12,1	9,3	10,8	13,2	21,1	73.000
Dienstleistung ohne Reinigung	15,5	11,1	14,0	18,2	28,8	2.563.000
LW und Produktion	15,9	11,9	14,5	18,4	28,6	1.055.000
	Frauen					
Gesamt	14,7	10,8	13,4	17,1	25,7	1.741.000
Reinigung	11,8	9,2	10,5	12,6	20,2	47.000
Dienstleistung ohne Reinigung	14,8	10,8	13,5	17,3	25,8	1.460.000
LW und Produktion	14,7	11,0	13,5	17,1	25,9	235.000
	Männer					
Gesamt	16,4	11,8	14,7	19,2	30,7	1.949.000
Reinigung	12,6	9,5	11,3	14,0	21,6	26.000
Dienstleistung ohne Reinigung	16,5	11,6	14,7	19,7	32,0	1.103.000
LW und Produktion	16,2	12,2	14,8	18,8	29,3	821.000

Quelle: Mikrozensus-Arbeitskräfteerhebung 2018, eigene Berechnungen. In der Darstellung finden sich nur Werte von Personen mit vorhandenen Einkommens-Informationen, aus diesem Grund ist die Zahl der unselbständig Erwerbstätigen niedriger als in anderen Darstellungen.

### Schwer nachvollziehbare Ermittlung des zustehenden Lohns

Verschiedene Faktoren machen für die Arbeitnehmer\_innen sehr schwer nachvollziehbar, ob ihre Arbeitszeit korrekt abgerechnet wurde oder nicht. Die Arbeitnehmer\_innen erhalten erst Mitte oder Ende des nächsten Monats ihren Lohn. Dabei werden die tatsächlich gearbeiteten Stunden abgegolten, d.h. der Lohn schwankt von Monat zu Monat. Zusätzlich ist bei Mehr- und Überstunden häufig unklar, ob diese innerhalb des Durchrechnungszeitraumes von drei Monaten (Teilzeitbeschäftigte) bzw. innerhalb von einem Jahr (Vollzeitbeschäftigte in der Lohngruppe 2) ausgeglichen oder mit Zuschlag ausbezahlt werden müssen.

Die Ermittlung des Lohns gestaltet sich auch deshalb schwierig, da Beschäftigte zwar in Lohngruppen eingeordnet sind, sich die Einstufung aber je nach Art der Tätigkeit ändern kann, d.h. eine Lohngruppe gilt in manchen Fällen für Personen mit bestimmten Qualifikationen, die Zuordnung ändert sich aber auch je nach der tatsächlich ausgeübten

Tätigkeit.<sup>4</sup> So kann es vorkommen, dass an einem Tag für einzelne Arbeitsstunden Lohngruppe 6 zutrifft, andere Arbeitsstunden, wenn die Reinigung z.B. in einem Krankenhaus erfolgte, zu einem besseren Tarif zu bezahlen sind.

Zusätzlich haben Arbeitnehmer\_innen, die an einem Tag an mindestens zwei verschiedenen Orten eingesetzt werden, Anspruch darauf, dass die Fahrzeit als Arbeitszeit gerechnet wird und sie ihre Fahrtkosten zwischen den Arbeitsorten abgegolten bekommen. Dies kann besonders bei kurzfristigen Arbeitseinsätzen ebenfalls zu Problemen bei der Abrechnung führen, wenn diese Fahrtkosten nicht entgolten werden. Weitere Details zu den Besonderheiten der Abrechnung finden sich im Kollektivvertrag.

Schlagend werden diese Probleme spätestens dann, wenn ein Dienstverhältnis beendet wird. Dann muss abgerechnet werden, Mehr- und Überstunden müssen bezahlt werden, aus dem Lohn der letzten drei Monate müssen die Ansprüche für Urlaubs- und Weihnachtsgeld ermittelt werden. Hier kommt es häufig zwischen Arbeitgeber\_innen und Arbeitnehmer\_innen zu unterschiedlichen Auffassungen über die noch zustehenden Ansprüche. Verschärft wird das Problem, wie im Folgenden noch ausgeführt wird, durch die hohe Fluktuation in der Reinigungsbranche.

### **4.3. Reinigung als Branche unter Druck**

In der Reinigungsbranche finden nicht nur die Arbeitnehmer\_innen häufig schwierige Arbeitsbedingungen vor, auch für Arbeitgeber\_innen gestaltet sich die wirtschaftliche Situation in vielen Fällen herausfordernd. Auf einige wichtige Besonderheiten der Reinigungsbranche wird in den nächsten Abschnitten eingegangen.

#### **Ständiger Preiswettbewerb zwischen verschiedenen Anbietern**

Die Reinigungsbranche verdankt ihre Etablierung als eigener, wichtiger Wirtschaftszweig der Auslagerung von Unternehmensaufgaben an externe Unternehmen, mit dem Ziel Kosten zu minimieren. So stand die Idee der Kosteneinsparung bei der Beauftragung von externen Anbietern für die Reinigung z.B. der Büros des Unternehmens oder der Zimmer eines Hotels, bereits am Anfang der Branchenentwicklung. Auch heute noch herrscht ein harter Wettbewerb und in der Regel kommen die Billigstbieter zum Zug.

*Und durch dieses Billigstbieter-Prinzip geht einfach auch die Hoffnung dahingehend zu Ende, dass man den Leuten mehr Geld gibt, weil die Arbeitgeber automatisch sagen: „Na ja, unter diesen Rahmenbedingungen bekommen wir keine Aufträge, weil wir zu teuer sind.“ (Interview 2)*

<sup>4</sup> § 11 ALLGEMEINE LOHNBESTIMMUNGEN

(2) Wenn Arbeitnehmerinnen/Arbeitnehmer einvernehmlich zu Arbeiten herangezogen werden, die einer höheren Lohngruppe entsprechen, so sind sie für diesen Verwendungszeitraum entsprechend der höheren Lohngruppe zu entlohnen. Bei Vorhandensein eines Betriebsrates ist dieser zu verständigen.

Dabei stellen die befragten Expert\_innen auch wiederholt ein geringes Qualitätsbewusstsein bei den Auftraggeber\_innen fest. Dies führe dazu, dass Anbieter\_innen zum Zug kommen, die die Leistungen zu einem Preis anbieten, der keine qualitätsvolle Arbeit und keine faire Abgeltung der Leistung der Beschäftigten mehr zulässt.

*Da muss man wirklich etwas ändern. Und da liegt es einerseits an den Auftraggebern, die nicht nur sozusagen nach dem Billigstprinzip agieren dürfen und nur das, was notwendig ist, wird gemacht. Und auch der, der anbietet, also ich glaube, auch die Firmen selbst müssen lernen, ihre Arbeit besser zu verkaufen. (Interview 1)*

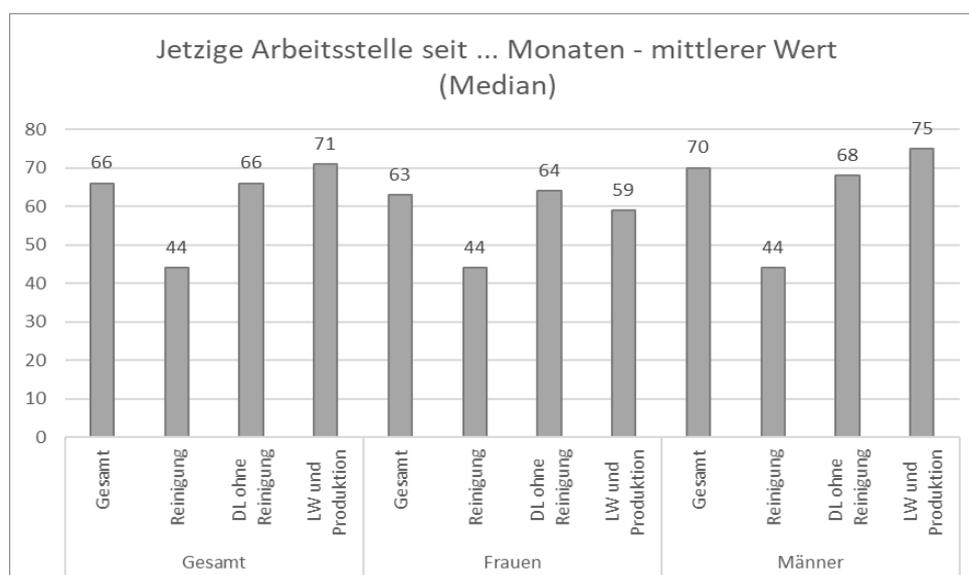
#### 4.4. Folgen für die Beschäftigten

##### Bei Problemen wird gekündigt: Hohe Fluktuation der Mitarbeiter\_innen zwischen Betrieben

Welche Folgen haben diese schwierigen Bedingungen nun für die Beschäftigten? Insgesamt wird in den Interviews mit den Expert\_innen immer wieder betont, dass die Arbeitnehmer\_innen eine sehr geringe Bindung an die Unternehmen haben. Dies zeigt sich auch an der hohen Fluktuation in der Reinigungsbranche.

Die sehr hohe Fluktuation wird auch in den statistischen Daten sichtbar. Die Hälfte der Beschäftigten im Jahr 2019 war für maximal 44 Monate im selben Betrieb, ein Viertel der Arbeitnehmer\_innen war 14 Monate oder kürzer beschäftigt (ohne Abbildung). restlichen Dienstleistungsbereich sind die Beschäftigten im Schnitt 66 Monate im selben Betrieb, in der Produktion und der Landwirtschaft 71 Monate.

Abbildung 12: Beschäftigungsdauer in derzeitiger Arbeitsstelle



Quelle: Mikrozensus-Arbeitskräfteerhebung 2019, eigene Berechnungen.

Welche Gründe können nun für die hohe Fluktuation festgemacht werden? Wie bereits angeführt, wünschen sich auffallend viele Beschäftigte in der Reinigungsbranche mehr Arbeitsstunden. Dies ist nach Aussage eines Experten einer der Gründe für die hohe Fluktuation.

*Und deswegen haben wir so eine hohe Fluktuation, weil die Reinigungsfrau, die jetzt von 6.00 bis 9.00 Uhr da am Stubenring arbeitet und irgendwo von jemand anderen hört, sie hat wo 5 Stunden, ja, will die sofort wieder wechseln. Und wenn die dann noch hört, dass sie 5 Stunden oder vielleicht sogar 6 hat, irgendwo in der Nähe von ihrem Wohnort oder in der Nähe vom Kindergarten, vom Kind, weil das dann einfacher ist, um 6.30 Uhr am Arbeitsort zu sein, weil um 6.00 Uhr in der Früh kann sie frühestens das Kind abgeben, dann wechselt die gleich noch einmal. (Interview 3)*

Aber auch die Arbeitszeiten am Tagesrand und die niedrige Bezahlung tragen, so wird berichtet, zu hoher Unzufriedenheit und einer hohen Bereitschaft bei, Arbeitgeber\_innen zu wechseln, um die eigene Situation zumindest etwas zu verbessern.

Zusätzlich sind Beschäftigte in der Reinigung an verschiedenen Orten eingesetzt und haben mit einem zentralen Standort des Betriebs oft nicht viel zu tun, was auch zu einer schwachen Betriebsbindung beitragen kann.

Obwohl also häufig der Arbeitgeber\_innenbetrieb gewechselt wird, bleiben viele Arbeitnehmer\_innen, auch wenn sie sich den Wechsel in eine andere Branche wünschen, über lange Zeit oder sogar ihr ganzes Berufsleben über in der Reinigungsbranche. Wechsel finden zwischen den Betrieben statt, ein Ausstieg aus der Branche gelingt nur wenigen.

*Viele denken sich dann: „Ja, das mache ich halt eine Zeit lang und dann gehe ich woanders hin.“ Die Realität schaut anders aus, weil der Markt halt dann in weiterer Folge schon gewisse Ausbildungen, gewisses Sprachniveau etc. verlangt, und dann verbleibt man halt in der Reinigung. Und dann ist nur mehr der Wechsel von – weiß ich nicht – 15 Stunden auf 25 Stunden und von der Büroreinigung vielleicht in die Spitalsreinigung, dass man da sozusagen Standortwechsel hat, aber die Tätigkeit bleibt die Reinigung. Und da verändert sich nichts. (Interview 1)*

*Und da geht dieser Kreis weiter, sie kommen dann ins nächste Unternehmen, und da geht es ja genauso zu wie beim anderen. (Interview 2)*

Trotzdem gelingt manchen Arbeitnehmer\_innen der Wechsel z.B. in den Handel.

### **Folge: Personalmangel in der Reinigung**

Wie in anderen sehr anstrengenden Berufen, die nichtsdestotrotz schlechte Bezahlung und schlechte Arbeitsbedingungen bieten, erleben auch Reinigungsunternehmen erste

Anzeichen von Arbeitskräftemangel bzw. ist es nicht mehr –wie lange Zeit gewohnt – so einfach, frei werdende Stellen nachzubersetzen.

*Früher hat es viel mehr Berufe noch gegeben, die unter unserem Lohn waren, dann ist das immer weniger geworden. Und wenn sich dann eine Mitarbeiterin entscheiden soll: „Gehe ich jetzt in den Handel zum Billa und schlichte dort den Kaffee nach oder gehe ich jetzt in die Reinigung und tue irgendwo Toiletten reinigen?“, dann war die Frage nimmer so ding. Und deswegen haben wir gesagt: „Wir müssen unseren Beruf attraktiver gestalten, wir müssen ihn auch besser bezahlen, um jetzt die Leute zu bekommen.“ (Interview 3)*

*Also ich glaube, in den letzten Jahren hat sich da schon ein bisserl was getan, weil sie merken selbst, die Firmeninhaber, dass man immer weniger Personal bekommt, weil auch Frauen erkannt haben, dass die Reinigungsbranche nicht sehr lukrativ ist und dass es andere Branchen gibt, die auch eine niedrigere Einstiegsschwelle haben – und dort einfacher Geld zu verdienen ist, einfacher deshalb, weil man da untertags arbeiten kann, nicht so wie in der Reinigungsbranche zu den Tagesrandzeiten. (Interview 1)*

Ob dieser Umstand wirklich dazu führen wird, in der Branche Verbesserungen einzuleiten, bleibt abzuwarten.

### **Unternehmen verdienen vor allem dann, wenn sie Mitarbeiter\_innen schlecht bezahlen oder schlechte Qualität liefern**

In den vorhergehenden Abschnitten wurde bereits beschrieben, dass Betriebe in der Reinigung häufig miteinander im Wettbewerb um Aufträge stehen und dieser nach wie vor überwiegend über den Preis ausgetragen wird. Der Preisdruck, der durch das zumeist geltende Billigstbieter\_innen-Prinzip entsteht, wird den Arbeitnehmer\_innen aufgebürdet. Mehrmals wurde in den Interviews berichtet, dass Betriebe Leistungen zu Preisen anbieten, die nicht kostendeckend sind. Um trotzdem Geld zu verdienen, wird bei den Mitarbeiter\_innen eingespart und ihnen zustehende Ansprüche werden nicht erfüllt.

*Und da ist in Wirklichkeit das Körperlsgeld für die Firmen, weil das, was sie sich bei den Aufträgen nicht holen, holen sie sich dann bei den Arbeitnehmern, in dem Sinn so Kleinigkeiten, in der Summe macht das dann schon das Kraut fett. Ja, eigentlich da bedienen, wo sie sich nicht bedienen sollten, nämlich beim kleinsten Glied, sprich beim Beschäftigten. Und ja, da holt man sich halt dort 5,00 Euro und da 3,00 Euro und dort 10,00 Euro, weil man eine Zulage nicht bezahlt hat oder irgendeinen Zuschlag nicht bezahlt hat oder Mehrstunden nicht abgegolten hat oder was auch immer. Also das ist wirklich so, früher hätte man halt gesagt „im Groscherl-Bereich“, jetzt tut man halt im Cent-Bereich da scheffeln. (Interview 1)*

## Probleme sowohl in großen als auch in kleinen Betrieben

In manchen Branchen kann beobachtet werden, dass Probleme vermehrt in kleineren Betrieben auftreten und große Betriebe professioneller agieren z.B. in Hinblick auf Gesundheitsschutz der Arbeitnehmer\_innen oder die Aufzeichnung und Abrechnung von Arbeitszeiten. Aus der Reinigungsbranche wird von solch einem Zusammenhang nur zum Teil berichtet. Probleme treten aber ohnehin nach Beobachtung der befragten Expert\_innen in allen Betrieben auf.

*Und auch, ja, da stimme ich zu, umso kleiner das Unternehmen, umso höher der Fall, dass da arbeitsrechtlich etwas nicht stimmt. Aber im Grunde genommen ist es halt wirklich, streckt sich das über alle Unternehmen aus, egal ob mittel, klein oder groß. (Interview 2)*

## Der Betriebsrat macht einen Unterschied

Ein Betriebsrat hat in vielerlei Hinsicht Vorteile für die Beschäftigten, das lässt sich auch in Reinigungsunternehmen beobachten. Dort, wo es einen Betriebsrat gibt, treten Probleme für die Arbeitnehmer\_innen seltener auf. Ein Gesprächspartner beschreibt dies am Beispiel von/seiner Arbeitszeitaufzeichnungen.

*Also, was wir haben, ist, wo es einen Betriebsrat gibt und wo eine Betriebsvereinbarung stattgefunden hat oder es eine Absprache gab vor Ort, da werden immer Arbeitszeitaufzeichnungen den Menschen mitgegeben, wo sie selbst ihre Arbeitszeit aufzeichnen und diese unterschreiben und so, dem Objektleiter weitergeben, und der gibt es halt dann an die Personalverrechnung weiter (...) Und in den Unternehmen, die die Arbeitsaufzeichnungen haben, läuft es relativ gut. (Interview 2)*

Größere Betriebe haben meist einen Betriebsrat. Wegen der hohen Fluktuation in der Branche, des hohen Anteils Teilzeitbeschäftigter und der teilweise mangelhaften Deutschkenntnisse der Arbeitnehmer\_innen gestaltet sich die Gründung neuer Betriebsräte dennoch auch in größeren Unternehmen äußerst schwierig.

## 4.5. Reinigung während der Covid-19-Pandemie

Während des Lockdowns aufgrund der Covid-19-Pandemie wurden verschiedene Gruppen von Arbeitnehmer\_innen vor den Vorhang geholt und in der Gesellschaft und in den Medien als Held\_innen der Krise gefeiert. Die Beschäftigten in der Reinigung wurden jedoch meist nicht erwähnt, obwohl die Krise gerade auch viele dieser Arbeitnehmer\_innen vor große Herausforderungen gestellt hat.

*Das hat mich ein bisschen, sehr gestört – wir haben immer im Radio oder im Fernsehen gesehen von den Ärzten, von den Schwestern, von den Pflegern, auch von den Handelsangestellten und von der Supermarktkassiererin. Auch*

*alles super. Aber eines weiß ich, eine Supermarktkassiererin zieht die Bananen über ein Förderband – und unsere Reinigungskräfte sind im Krankbereich, das heißt im Stationsbereich voll eingekleidet mit einer FFP2-Maske und arbeiten 5 Stunden körperlich anstrengend, Oberflächen wischend und desinfizierend und Böden reinigend und, und, und. (Interview 3)*

Nur in wenigen Fällen wurde in der Öffentlichkeit auf die enorm wichtigen Leistungen der Reinigungskräfte verwiesen.

Tatsächlich war die Reinigungsbranche von der Covid-19-Situation in vielfacher Weise betroffen. Die Reinigung „kritischer Bereiche“ wie etwa in Krankhäusern und Supermärkten gewann während der Covid-19-Krise noch mehr an Bedeutung.

*Teilweise haben die Reinigungsfirmen sogar mehr Aufträge bekommen, weil Hygiene halt plötzlich einen anderen Stellenwert hat. Also nicht nur im Spitalsbereich, sondern auch viele andere Bereiche haben dann öfters Armaturen, Tastaturen, Handläufe, was auch immer reinigen lassen, überall dort, wo Menschen halt hingreifen, Türklinken etc., ist in kürzeren Intervallen gereinigt worden. (Interview 1)*

Auf der anderen Seite wurde durch die Verlagerung vieler Bürotätigkeiten ins Home-Office die Reinigung von Büroräumen obsolet. Manche Auftraggeber\_innen haben in dieser Situation Verträge mit Reinigungsunternehmen kurzfristig gekündigt. Leidtragende dieser Praxis waren am Ende die betroffenen Arbeitnehmer\_innen.

*Also das, was ich wirklich beschämend gefunden habe, ist eigentlich die Situation zwischen Auftragnehmer und Auftraggeber, dass vielfach ohne Einhaltung jeglicher Kündigungsfristen Aufträge gekündigt wurden, von heute auf morgen, und die Mitarbeiter nicht einmal mehr in das Objekt hinein durften. Also die Türen waren geschlossen, die Mitarbeiter haben nicht gewusst, was sie tun sollen. Und auch da gibt es geltende Gesetze, weil selbst bei einem Auftrag habe ich Kündigungsfristen, die durchwegs zwischen 3 und 6 Monaten liegen, also von heute auf morgen geht eigentlich gar nichts. Und da machen sich auch die beiden das dann vor Gericht aus, ob das rechtens war oder nicht oder ob da irgendwelche Zahlungen fällig sind oder nicht. Nur diese Beschäftigten haben dann im Gegenzug von heute auf morgen ihren Job verloren. Und der sieht nie wieder etwas, wenn sich die oberen Zwei was ausmachen vor Gericht, weil der hat seinen Job verloren und der kriegt jetzt seine Arbeitslose mit 55 % von der Nettoersatzrate. (Interview 1)*

Andere Reinigungsbetriebe konnten die Regelungen zur Kurzarbeit nutzen und so die Beschäftigten im Unternehmen halten.

*Gleichzeitig haben wir aber Gott sei Dank auch sehr viele Firmen erlebt, auch in der Reinigungsbranche (...), die wirklich auch die Kurzarbeit angenommen haben. (Interview 1)*

Ein Teil der Arbeitnehmer\_innen hatte auch Angst, sich während der Arbeit in sensiblen Bereichen mit dem Virus anzustecken.

*Ja, viele haben natürlich auch Angst gehabt, das habe ich da oder dort auch gehört, sowohl von Arbeitgebern als auch von Betriebsräten, die von sich selbst aus gekündigt haben, die gehört haben, das ist hoch ansteckend, die haben gleich gekündigt und sind zuhause geblieben. (Interview 1)*

Ein weiterer Gesprächspartner hierzu:

*Und vor allem eines darf man nicht vergessen, mit großer Angst, und das war die große Herausforderung unserer Betriebe, dass sie sich dort anstecken und infizieren, und das war ein Riesenproblem für unsere Betriebe. Also wir haben viele Krankenstände gehabt von Leuten, die sich nicht arbeiten gehen haben getraut, weil sie geglaubt haben, sie werden dort krank, die auch vielleicht dann krank geworden sind, der eine oder andere. Also das muss man ja noch dazu sagen, dass die eigentlich dort unter Angst gearbeitet haben. (Interview 3)*

Eine Gesprächspartnerin bilanziert, dass die Wertschätzung der Reinigung während der Covid-19-Krise wohl etwas gestiegen sei. Ob diese geänderte Sichtweise von Dauer ist, wird allerdings angezweifelt.

## 5. **ARBEITSRECHTSBERATUNG DER AK WIEN UND DER GEWERKSCHAFTEN**

Gemäß § 7 Arbeiterkammergesetz (AKG) haben die Arbeiterkammern die gesetzliche Aufgabe, kammerzugehörige Arbeitnehmer\_innen in arbeits- und sozialrechtlichen Angelegenheiten zu beraten und ihnen Rechtsschutz in Form von gerichtlicher Vertretung in arbeits- und sozialrechtlichen Angelegenheiten zu gewähren.

Arbeitnehmer\_innen, die im Zusammenhang mit ihrem Beschäftigungsverhältnis Fragen oder Probleme haben und Mitglied einer Arbeiterkammer sind, können sich somit an die Arbeitsrechtsberatung ihrer Arbeiterkammer wenden. Dort finden Beratungen statt und, falls nötig, werden die Ratsuchenden dabei unterstützt, Forderungen bei ihren Arbeitgeber\_innen geltend zu machen, z.B. indem die Arbeitnehmer\_innen dabei unterstützt werden, Schriftstücke zu verfassen oder, sollte dies zu keinem Erfolg führen, von der AK eigene Schriftstücke zu Händen des Dienstgebers verfasst werden. Falls nötig und von den Jurist\_innen der AK Wien als sinnvoll beurteilt, werden Arbeitnehmer\_innen bei Verfahren vor dem Arbeits- und Sozialgericht begleitet und unterstützt.

Gewerkschaftsmitglieder können mit der für sie zuständigen Gewerkschaft *vida* in Kontakt treten. Stellt sich im Zuge einer Beratung bei der Gewerkschaft heraus, dass jemand kein Mitglied bei der Gewerkschaft ist, wird der\_die Betroffene an die Arbeiterkammer verwiesen. Auch die Gewerkschaften bieten neben der Beratung und Unterstützung beim Anmelden von Forderungen ihren Mitgliedern Rechtsschutz an. Die Möglichkeit zum Rechtsschutz besteht erst nach einem halben Jahr Wartefrist ab Mitgliedschaft bei der Gewerkschaft.

### 5.1. **Zugang zum Recht**

Wie und mit welchen konkreten Anliegen kommen Arbeitnehmer\_innen zur Arbeitsrechtsberatung der AK Wien bzw. der Gewerkschaft *vida*?

Die Arbeiterkammern sind als Ansprechstelle für Arbeitnehmer\_innen mit rechtlichen Fragen sehr bekannt, auch auf der Website können verschiedenste Informationen bezogen werden. Derzeit stehen diese Informationen allerdings ausschließlich auf Deutsch zur Verfügung.

Von den Expert\_innen wird das Wissen von Menschen in der Reinigungsbranche über ihre Rechte im Zusammenhang mit dem Arbeitsverhältnis eher positiv eingeschätzt.

*Also ich glaube schon, dass die Beschäftigten um ihre Rechte wissen, vielleicht nicht so im Detail, dass sie nur wissen, dort gibt es noch eine Zulage oder da muss man das so lesen, dann kriegt man noch einen Zuschlag oder was auch immer. Das mag schon sein. (Interview 1)*

Eine besonders wichtige Rolle spielen in diesem Zusammenhang Netzwerke von Migrant\_innen innerhalb ihrer Community.

*Aber im Großen und Ganzen sind gerade Menschen mit Migrationshintergrund – und das unterschätzen wir oft – wirklich gut vernetzt und tauschen sich auch dementsprechend untereinander aus, damit sie wissen: „Wo muss ich hingehen und welche Rechte habe ich und wo muss ich was lesen?“  
(Interview 1)*

Allerdings sind Menschen immer wieder zögerlich, die Beratung überhaupt aufzusuchen, gerade wenn sie in einem aufrechten Beschäftigungsverhältnis stehen. Auch die Sprachbarriere stellt den Interviews zufolge manchmal eine große Hürde dar.

Wer kommt nun zur Beratung der Arbeiterkammer oder der Gewerkschaft? Grundsätzlich stellen die Ratsuchenden laut den Expert\_innen ein Abbild der Beschäftigten in der Branche dar. Immer wieder ist in Betrieben auch ein Schneeballeffekt zu beobachten: wenn einem oder einer Arbeitnehmer\_in geholfen werden konnte, kommen weitere Beschäftigte in die Beratung.

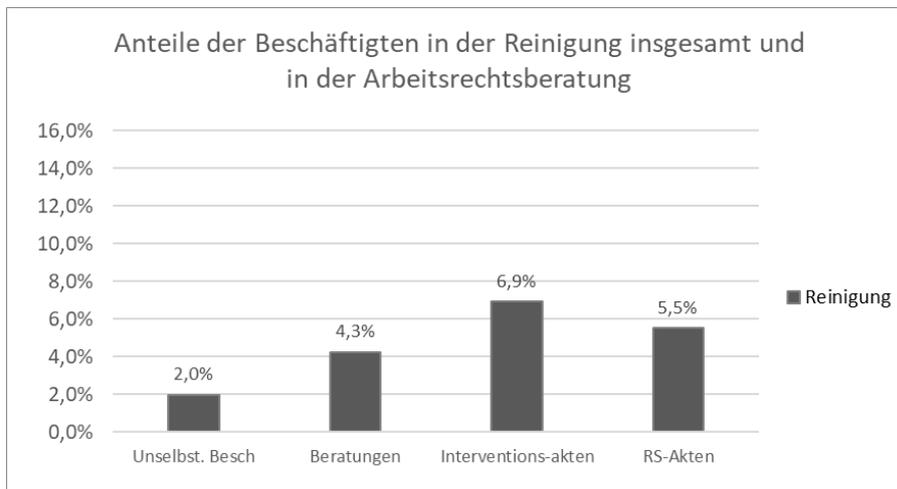
Bereits bei der Darstellung der Besonderheiten der Reinigungsbranche wurde deutlich, dass die Fluktuation deutlich höher ist als bei Beschäftigten in anderen Branchen. Im Zuge einer Kündigung wird von den Beschäftigten hinterfragt, ob ihre Arbeitszeiten von den Arbeitgeber\_innen korrekt abgerechnet wurden und sonstige Ansprüche wie Resturlaub, Urlaubs- und Weihnachtsgeld korrekt und vollständig abgegolten wurden. In zahlreichen anderen Fällen führen die Umstände der Kündigung zu Konflikten. Näheres dazu folgt im Abschnitt „Themen der Arbeitsrechtsberatung“.

## **5.2. Arbeitsrechtsberatung Arbeiterkammer**

Im Jahr 2019 führte die Arbeitsrechtsberatung der Arbeiterkammer Wien insgesamt 45.252 persönliche Beratungen durch. 1.924 Beratungen betrafen Arbeitnehmer\_innen im Kollektivvertrag der Denkmal-, Gebäude-, und Fassadenreinigung. Insgesamt wurden 6.468 Interventionsakten verfasst, davon 447 für Beschäftigte in der Reinigung. 2.976 Rechtsschutzakte wurden schließlich angelegt, 164 von diesen für Arbeitnehmer\_innen aus der Reinigung.

In Abbildung 13 und Abbildung 14 wird der Anteil an Beratungen und Interventionen bei Beschäftigten aus der Reinigungsbranche mit den Anteilen an Beratungen und Interventionen im Handel verglichen. 2,0 % aller unselbständig Beschäftigten arbeiten in der Reinigung. Ein mehr als doppelt so hoher Anteil der Arbeitsrechtberatungen der Arbeiterkammer Wien wird mit Beschäftigten aus dieser Branche durchgeführt. Noch deutlich höher ist dieser Prozentsatz bei den Interventionsakten, d.h. bei an Arbeitgeber\_innen verschickten Schreiben. Dies ist im Bereich Reinigung dreieinhalb Mal häufiger nötig als im Durchschnitt bei Beschäftigten. Ebenfalls stark überrepräsentiert sind Beschäftigte aus der Reinigung beim Anlegen von Rechtsschutzakten.

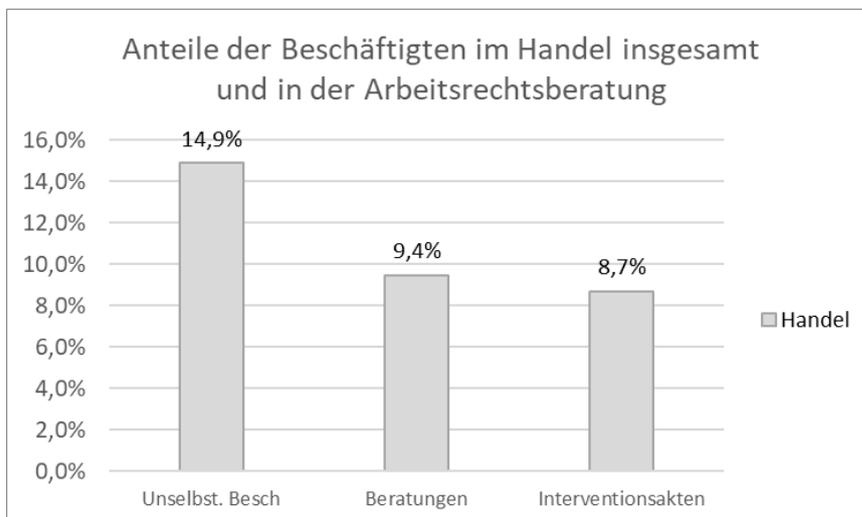
Abbildung 13: Beratungen und Interventionen im Bereich Reinigung



Quelle: Dokumentation der Arbeitsrechtsberatung der AK Wien, Jahreswerte 2019 und Mikrozensus-Arbeitskräfteerhebung 2019, eigene Berechnungen.

Um diese Situation mit jener in einer Branche mit ebenfalls niedriger Einstiegshürde und einem höheren Anteil an niedrigqualifizierten Beschäftigten zu vergleichen, werden hier die Werte für den Handel ebenfalls dargestellt. Im Handel arbeiten knapp 14,9 % der unselbständig Beschäftigten in Österreich, diese nehmen aber nur 9,4 % der persönlichen Beratungen in Anspruch und lediglich 8,7 % der Interventionsakten entfallen auf Beschäftigte in dem Sektor.

Abbildung 14: Beratungen und Interventionen im Bereich Handel

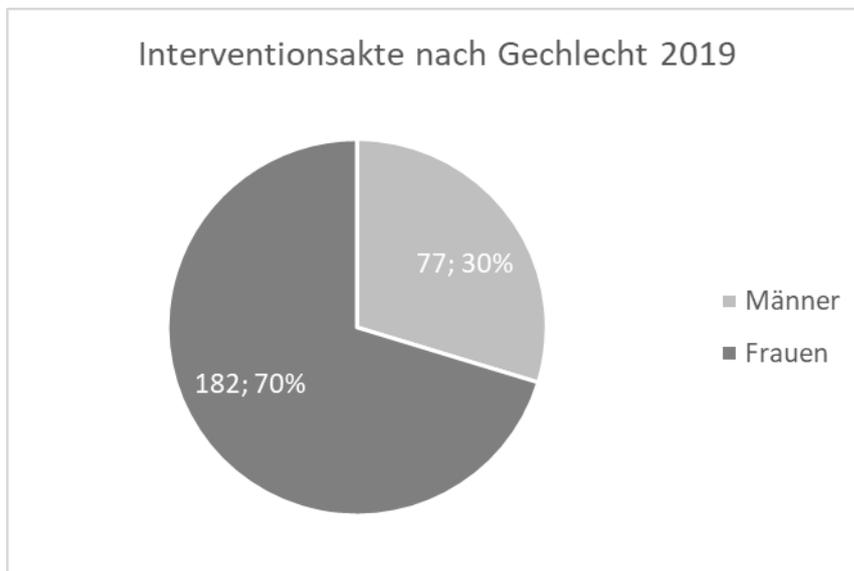


Quelle: Dokumentation der Arbeitsrechtsberatung der AK Wien, Jahreswerte 2019 und Mikrozensus-Arbeitskräfteerhebung 2019, eigene Berechnungen.

Über die angelegten Interventionsakten in der Reinigung liegen auch Auswertungen nach Geschlecht vor. Diese können Hinweise darauf geben, ob verglichen mit dem Anteil der Beschäftigten mehr Frauen oder Männer in der Beratung der AK vorstellig werden, d.h.

konkret, ob für Frauen oder für Männer häufiger Interventionsschreiben verfasst werden. Insgesamt arbeiten in der Reinigung 67 % Frauen und 33 % Männer, Interventionsakten wurden zur 70 % für Frauen und zu 30 % für Männer angelegt. Daraus ergibt sich in diesem Bereich eine leichte Überrepräsentation von Frauen.

**Abbildung 15: Interventionsakten nach Geschlecht**



Quelle: Dokumentation der Arbeitsrechtsberatung der AK Wien, Jahreswerte 2019.

### 5.3. Themen der Arbeitsrechtsberatung

In den bisherigen Beschreibungen der Problemlagen in der Reinigung wurde bereits mehrmals angesprochen, dass die Fluktuation besonders hoch ist. Viele Themen, mit denen Arbeitnehmer\_innen in die Arbeitsrechtsberatung der AK oder der Gewerkschaften kommen, drehen sich um die Beendigung eines Arbeitsverhältnisses und der fälligen Abgeltung aller offenen Ansprüche der Arbeitnehmer\_innen. Zu diesem Zeitpunkt treten dann Fehler in der Arbeitszeitaufzeichnung und in der Abrechnung von Ansprüchen zutage. In einem ersten Schritt werden diese Themen hier auf Basis der Expert\_inneninterviews, einer Sammlung innerhalb der Arbeitsrechtsberatung der AK Wien und der Analyse weiterer Dokumente beschrieben. Im Anschluss darauf werden Auswertungen aus der Dokumentation der Abteilung Arbeitsrechtsberatung vorgestellt.

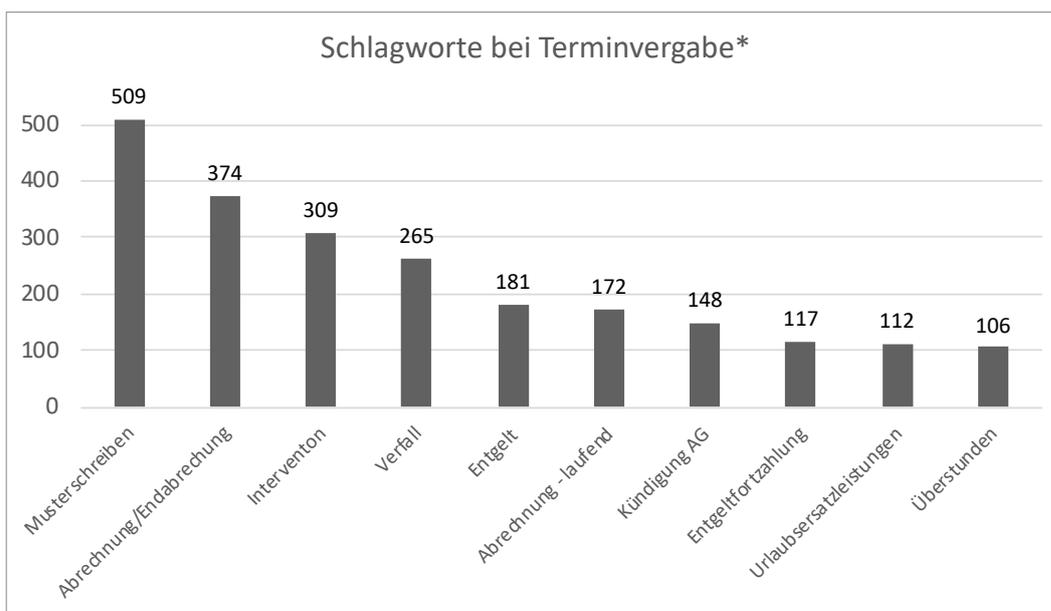
Folgende Themen wurden berichtet:

- Falsche Berechnungen der Lohnansprüche bei Kündigung:
  - fehlende Stunden in der Abrechnung
  - fehlende Zuschläge für Über- und Mehrstunden
  - fehlende Fahrtkostenvergütung
  - falsche Berechnung der Sonderzahlungen
  - Abzug von Pausen, die de facto nicht gehalten wurden

- Nicht-Einberechnung von Umziehzeiten als Arbeitszeit
- Kündigungen im Krankenstand, bei denen von Arbeitgeber\_innen behauptet wird, die Kündigung sei schon vor dem Krankenstand erfolgt, um sich die Entgeltfortzahlung zu sparen
- Reduzierungen und Erhöhungen des Arbeitszeitausmaßes im laufenden Arbeitsverhältnis, um Zuschläge für Mehr- und Überstunden zu vermeiden
- Eine wechselnde Auftragslage wird in Form von wechselnden Arbeitszeiten an die Arbeitnehmer\_innen weitergegeben
- Zu kurze Planzeiten, um eine Aufgabe zu erfüllen, was zu regelmäßiger unbezahlter Mehrarbeit führt.

Bei der Kontaktaufnahme mit der Arbeiterkammer werden von den Mitarbeiter\_innen Termine vergeben, dabei werden auch Schlagworte notiert. In manchen Fällen zeigt sich dann im Zuge der Beratung, dass ein anderes Thema hinter dem zuerst genannten liegt, aus diesem Grund gibt diese Auswertung ein erstes Bild der Themenstellungen.

**Abbildung 16: Schlagworte bei der Terminvergabe**



Quelle: Dokumentation der Arbeitsrechtsberatung der AK Wien, Jahreswerte 2019.

\*) Es handelt sich bei diesen Schlagworten um die beim Erstkontakt genannten Themen, bei genauerer Betrachtung können andere Themen im Vordergrund stehen.

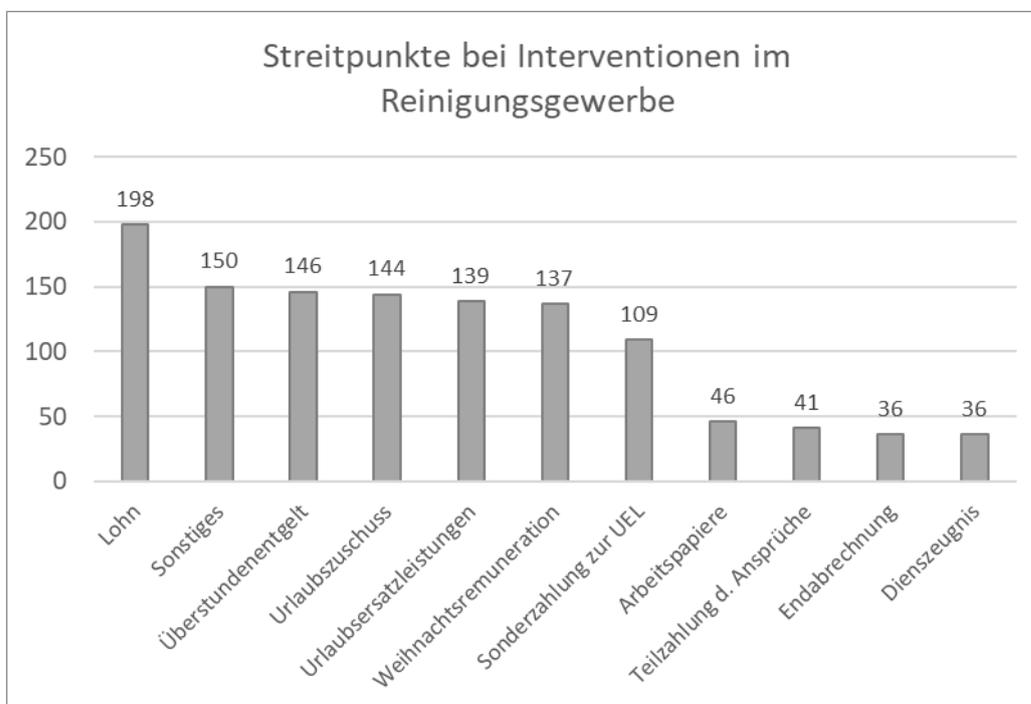
Im Zuge eines ausführlicheren Beratungsgesprächs zeigen sich die tatsächlich im Vordergrund stehenden Streitpunkte zwischen Arbeitnehmer\_innen und Arbeitgeber\_innen (vgl. Abbildung 17).

In 198 Fällen bezog sich das Anliegen der Ratsuchenden direkt auf Fragen der Ermittlung des zustehenden Lohns; in 146 Fällen stand die Frage nach einem zustehenden Überstundenentgelt oder dessen Höhe im Mittelpunkt. Ebenfalls viele Interventionen bezogen sich auf Fragen des Urlaubszuschusses (144), der Urlaubersatzleistungen (139) und der Weihnachtsremuneration (137). Sonderzahlungen zu diesen Leistungen waren ebenfalls

in mehr als 100 Fällen Thema der Intervention. Alle diese Interventionen kreisen somit um Geldansprüche, in der überwiegenden Zahl der Fälle nach Beendigung des Arbeitsverhältnisses. Nur in 46 Fällen standen die Arbeitspapiere wie der Arbeitsvertrag bzw. in 36 Fällen Fragen rund um das Dienstzeugnis im Zentrum.

Das Bild von kurzen, häufig wechselnden Arbeitsverhältnissen und vielen Unklarheiten, was die Lohnansprüche betrifft, bestätigt sich hier. Dabei kann es zu Missverständnissen zwischen Arbeitnehmer\_innen und Arbeitgeber\_innen kommen, die nach einer Intervention aufgeklärt werden können. Es gibt aber auch, und davon wurde in mehreren Interviews berichtet, Arbeitgeber\_innen, die Ansprüche erst nach Intervention abgelten und von Arbeitnehmer\_innen, die (aus welchen Gründen auch immer) keine Forderungen erheben, profitieren.

**Abbildung 17: Streitwertpunkte in der Reinigung**



Quelle: Dokumentation der Arbeitsrechtsberatung der AK Wien, Jahreswerte 2019.

## 6. RECHTSSCHUTZ DER AK WIEN

Kommt es im Zuge der Arbeitsrechtsberatung der AK Wien zu keiner Einigung, d.h. bleibt sowohl das Schreiben eines\_einer Dienstnehmer\_in als auch das Schreiben der AK Wien ohne Wirkung, wird über die nächsten Schritte entschieden. Beurteilt der\_die Referent\_in der AK Wien den Sachverhalt als aussichtsreich für ein Gerichtsverfahren, wird der Sachverhalt an die Abteilung für Rechtsschutz weitergeleitet. Unter der Voraussetzung, dass der\_die Arbeitnehmer\_in einem Gerichtsverfahren zustimmt, wird der Fall einer Rechtsschutzkommission vorgelegt, die darüber entscheidet, ob für ein mögliches Gerichtsverfahren vollständiger Rechtsschutz oder Rechtsschutz mit Kostenvorbehalt gewährt werden kann.<sup>5</sup>

Nimmt der\_die Arbeitnehmer\_in das Rechtsschutzangebot der AK Wien an, wird Klage beim Arbeits- und Sozialgericht eingebracht.

Nachdem die Klage eingebracht wurde, haben die Beklagten vier Wochen Zeit, um dagegen Einspruch zu erheben. Erfolgt dies nicht, gibt es einen rechtskräftig vollstreckbaren Zahlungs-Beschluss. Falls anschließend die Forderungen weiterhin nicht beglichen werden, kann exekutiert werden.

Vor dem Arbeits- und Sozialgericht gibt es nach wie vor die Möglichkeit eines Vergleichs. Wird diese Möglichkeit nicht angenommen, wird schließlich ein Prozess geführt.

Im Folgenden werden sechs Fälle aus dem Rechtsschutz der Arbeiterkammer Wien präsentiert. Die von Mitarbeiter\_innen der Abteilung ausgewählten Fälle illustrieren typische Themen, für die Arbeitnehmer\_innen Rechtsschutz gewährt wurde.

Diese Fälle lassen tief in die manchmal weit von den geltenden Gesetzen entfernten Sitten in der Reinigungsbranche blicken. Aus Gründen der Anonymisierung sind die bei der Beschreibung angegebenen Datumswerte und die genannten Geldsummen leicht verändert, geben aber chronologische Abläufe bzw. die Höhe von Beträgen authentisch wieder.

### 6.1. Fall 1: Kündigung im Krankenstand

Immer wieder kommt es in der Reinigungsbranche vor, dass Arbeitnehmer\_innen gekündigt werden, wenn sie Krankenstand anmelden, wie den Gesprächen mit Expert\_innen zu entnehmen ist. Damit verlieren sie ihren Anspruch auf Entgeltfortzahlung bis zum Ende des Krankenstandes (unter der Voraussetzung, dass bis dahin die Kündigung nicht übermittelt werden kann). In diesen Fällen geht es häufig um geringe Beträge, da die Krankenstände meist nur kurz dauern. Um dieser Praxis entgegenzuwirken, wurde der folgende Fall vor Gericht getragen.

---

<sup>5</sup> Im Fall von Rechtsschutz mit Kostenvorbehalt trägt in den berichteten Fällen der\_die Arbeitnehmer\_in das Kostenrisiko der Gegenseite, d.h. scheitert die Klage vor Gericht, müssen die Kosten der Gegenseite übernommen werden.

Der Arbeitnehmer war seit 29.06.2013 bei der Firma X als Reinigungskraft beschäftigt. Arbeitszeitausmaß 40 Stunden. Der Arbeitnehmer hat durchwegs Überstunden geleistet, Arbeitszeitaufzeichnungen besitzt er keine.

Vom 12.07.2018 bis 08.08.2018 befand sich der Arbeitnehmer in der Türkei auf Urlaub. Im Urlaub erkrankte er, weshalb eine zeitgerechte Rückreise nicht möglich war. In der Türkei besuchte der Arbeitnehmer am 06.08.2018 ein Krankenhaus. An diesem Tag telefonierte sowohl die Tochter des Arbeitnehmers als auch der Schwiegersohn mit dem Arbeitgeber und gaben dessen Erkrankung bekannt.

In einem dieser Telefonate erklärte der Arbeitgeber, dass er die Krankmeldung nicht akzeptiere und der Arbeitnehmer mit 09.08.2018 seinen Dienst antreten solle. Falls der Arbeitnehmer nicht erscheine, ist er gekündigt.

Am 09.08.2018 meldete der Arbeitgeber den Arbeitnehmer mit dem Abmeldegrund „vorzeitiger Austritt“ bei der Wiener Gebietskrankenkasse ab. Die Endabrechnung wurde ebenfalls per 09.08.2018 vorgenommen.

Mit einem Schreiben vom 26.10.2018 machte der Arbeitnehmer gegenüber dem Arbeitgeber seine Ansprüche geltend.

Die WGKK hatte den Krankenstand vom 06.08.2018 bis 15.08.2018 auf Basis der Dokumente aus der Türkei anerkannt.

Am 02.11.2018 geht ein Schreiben des Arbeitgebers ein, dass keine Krankenstandsmeldung erfolgt ist und aus seiner Sicht deshalb ein vorzeitiger Austritt besteht. Er bietet aber an, den vorzeitigen Austritt in eine einvernehmliche Lösung umzuwandeln.

Am 17.11.2018 geht der Arbeitnehmer persönlich in das Unternehmen und versucht eine gemeinsame Lösung zu finden. Das Ziel ist die Unterzeichnung einer einvernehmlichen Auflösung des Dienstvertrages. Dieser Versuch scheitert wegen des Arbeitgebers.

Am 01.12.2018 geht ein Schreiben der AK Wien an den Arbeitgeber, in dem die Ansprüche festgehalten werden.

10.12.2018: Schreiben des Arbeitgebers, dass es keine Krankenstandsmeldung gab. Die Lohnabrechnung erfolgte auf Basis der vom Arbeitnehmer selbst geschriebenen Listen.

30.12.2018: Auftrag an einen Rechtsanwalt, den Rechtsschutz zu übernehmen. Die AK gewährt umfassenden Rechtsschutz. Eingeklagt wird eine Entgeltfortzahlung bis zum 15.08.2018 und die Nachzahlung von Ansprüchen.

Am 08.02.2019 wird vom vertretenden Rechtsanwalt Mahnklage beim Arbeits- und Sozialgericht Wien eingebracht. Forderungssumme: 1.079,84 Euro brutto.

23.02.2019: der Rechtsanwalt ersucht die AK Wien, die Forderungshöhe nochmals zu prüfen, da sie so niedrig ist. Durch die Prüfung ergibt sich kein anderer Betrag.

Am 07.03.2019 teilt der Rechtsanwalt mit, dass ein Nettobetrag von 700,91 Euro an den Arbeitnehmer überwiesen werden konnte.

## 6.2. Fall 2: Antrag auf Elternteilzeit

Eltern haben in Unternehmen mit mehr als 20 Arbeitnehmer\_innen und wenn ihr Arbeitsverhältnis bereits mehr als drei Jahre gedauert hat, Anspruch auf Elternteilzeit. Damit haben sie das Recht, bis zum siebten Geburtstag des Kindes ihre Arbeitsstunden zu reduzieren und/oder die Lage ihrer Arbeitsstunden zu verändern. Zusätzlich besteht bis zum vierten Geburtstag des Kindes ein Kündigungsschutz.

In der Reinigungsbranche ist Elternteilzeit, so wurde berichtet, derzeit ein häufiges Streitthema. Mitarbeiterinnen möchten Elternteilzeit in Anspruch nehmen und z.B. ihre Arbeit zu Zeiten erbringen, zu denen auch Kinderbetreuungseinrichtungen geöffnet haben. Der\_die Arbeitgeber\_in argumentiert in diesen Fällen, dass Elternteilzeit oder die Veränderung der Lage der Arbeitsstunden aus arbeitszeitorganisatorischen Gründen nicht möglich sei.

In dem hier dokumentierten Fall wurde der Antrag eine Arbeitnehmerin auf Elternteilzeit vom Arbeitgeber zuerst abgelehnt. Vor dem Arbeits- und Sozialgericht wurde schließlich ein Vergleich geschlossen.

Die Arbeitnehmerin ist seit 03.08.2014 beim Arbeitgeber als Reinigungskraft beschäftigt. Wochenarbeitszeit 35 Stunden.

Am 13.12.2017 hat sie ein Kind geboren, anschließend ist sie bis 12.12.2019 in Karenz.

Vor der Karenz arbeitete die Arbeitnehmerin 35 Stunden pro Woche: 6:00 bis 14:00 Uhr inklusive Pause.

Am 04.09.2019 hat sie ihren Anspruch auf Änderung der Lage der Arbeitszeit im Sinne des Elternkarenzgesetzes bekanntgegeben (d.h. mehr als 3 Monate vor Ende der Karenz). Die zukünftige Arbeitszeit sollte von 8:00 bis 16:00 Uhr inklusive Pausen sein.

In zwei Gesprächen mit dem Arbeitgeber erhielt sie folgendes Angebot: Reduktion der Arbeitszeit auf 30 Stunden, von Montag bis Freitag, jeweils 8:00 bis 14:30 Uhr (inkl. 30 Minuten Pause).

Die Arbeitnehmerin lehnt dieses Angebot aus finanziellen Gründen ab.

Folgende Gründe für Änderung der Lage der Arbeitszeit werden vorgebracht:

- ) Kind muss in den Kindergarten gebracht werden
- ) Der Vater des Kindes ist zwar derzeit nur geringfügig beschäftigt, hofft aber, bald eine Vollzeitstelle zu finden

Versuch einer gütlichen Einigung beim Arbeits- und Sozialgericht am 08.11.2019

Folgender Vergleich wurde geschlossen (prätorischer Vergleich). Ab 13.12.2019 arbeitet die Arbeitnehmerin von 7:30 bis 15:00 Uhr von Montag bis Freitag. Zusätzlich hat sie ein Recht darauf, einmal im Monat für 6 Stunden am Samstag eingeteilt zu werden. Der Termin muss bis zum 20. des Vormonats bekanntgegeben werden. Die Regelung gilt bis zum 7. Geburtstag des Kindes.

### 6.3. Fall 3 und 4: Kündigung bei Schwangerschaft

Die Meldung einer Schwangerschaft ist den Expert\_inneninterviews zufolge in der Reinigungsbranche immer wieder Anlass für die Kündigung von Mitarbeiterinnen. Wissen Arbeitgeber\_innen Bescheid über eine Schwangerschaft, wird versucht, noch vor Meldung einer Schwangerschaft die Kündigung auszusprechen, um den damit verbundenen Kündigungsschutz zu umgehen. Das illustrieren auch die beiden hier dargestellten Fälle.

#### Fall 3:

Nach Bekanntgabe der Schwangerschaft der Arbeitnehmerin versuchte die Arbeitgeberin durch eine rückdatierte Kündigung den Zeitpunkt der Kündigung vorzuverlegen und so zu verhindern, dass die Schutzmaßnahmen und Rechte für Schwangere greifen. Vor dem Arbeits- und Sozialgericht wurde festgestellt, dass die Kündigung in Kenntnis der Schwangerschaft erfolgte.

Ursprünglich stellte sich der Sachverhalt folgendermaßen dar: Am 09.01.2018 teilte die Arbeitnehmerin der Arbeitgeberin in einem persönlichen Gespräch mit, dass sie schwanger ist, anschließend wurde eine Kündigung ausgesprochen. Die Arbeitnehmerin erklärt ihre Arbeitswilligkeit und Arbeitsbereitschaft.

01.02.2018: Schreiben der Arbeitnehmerin an die Arbeitgeberin.

08.02.2018: In einem Antwortschreiben stellt die Arbeitgeberin fest, dass am 09.01.2018 die Kündigung ausgesprochen wurde (Nennung von drei Zeugen). Die Arbeitgeberin weist darauf hin, dass die Arbeitnehmerin fünf Tage Zeit gehabt habe, nach Kündigung durch die Arbeitgeberin eine Schwangerschaft mitzuteilen. Diese Frist wurde versäumt.

21.03.2018: Schreiben der AK Wien an die Arbeitgeberin. Durch die AK Wien erfolgt eine Gegendarstellung, dass am 09.01.2018 die Schwangerschaft mitgeteilt wurde, darauf erfolgte eine Kündigung. Die Arbeitnehmerin wollte am 11.01.2018 eine Schwangerschaftsbestätigung übergeben, die Annahme dieser Bestätigung wurde jedoch von der Arbeitgeberin verweigert.

An die Arbeitgeberin ergeht eine Aufforderung, das aufrechte Arbeitsverhältnis zu bestätigen und der Arbeitnehmerin mitzuteilen, wo sie ihren Dienst verrichten kann. Zusätzlich wird die Arbeitgeberin aufgefordert, das Arbeitsverhältnis korrekt bei der Gebietskrankenkasse zu melden.

Darüber hinaus hat sich inzwischen herausgestellt, dass die Arbeitnehmerin nach der falschen Lohngruppe entlohnt worden war, d.h. sie wurde unterkollektivvertraglich bezahlt. Es folgt eine Auflistung der ausstehenden Ansprüche:

- Differenz zum KV-Lohn
- Lohn bzw. Entgelt nach Kündigung
- Differenz zum Urlaubszuschuss
- Differenz zur Weihnachtsremuneration
- Korrigierte Meldung bei Gebietskrankenkasse
- Korrigierte Lohnabrechnung

- Kopie der Meldung der Schwangerschaft beim Arbeitsinspektorat

13.04.2018: Eine Abrechnung der zu geringen Lohnzahlungen wird durch die Arbeitgeberin übermittelt.

Der Fall geht vor die Rechtsschutzkommission der AK Wien, es folgt eine Entscheidung für eine teilweise Kostenübernahme, d.h. im Falle eines negativen Urteils müsste die Arbeitnehmerin die Kosten der Gegenseite übernehmen.

10.06.2018: Bei Gericht wurde eine Mahnklage eingebracht.

01.03.2019: Urteil des Arbeits- und Sozialgerichtes:

Die Arbeitnehmerin gab am 09.01.2018 bekannt, dass sie schwanger sei. Am 11.01.2018 wurde sie von ihrer Dienstgeberin gekündigt. Das Kündigungsschreiben wurde rückdatiert auf 09.01.2018. Die Kündigung erfolgte also in Kenntnis ihrer Schwangerschaft. Am 11.01.2018 wurde eine ärztliche Bestätigung der Schwangerschaft übergeben. Der Arzt bestätigt vor Gericht die Ausstellung einer ärztlichen Bestätigung „für die Arbeit“. Die eingeklagten Lohnzahlungen bis inklusive März stehen der Arbeitnehmerin zu.

#### Fall 4:

Der Arbeitnehmerin wurde direkt bei der Meldung der Schwangerschaft ein Formular zur einvernehmlichen Auflösung des Dienstverhältnisses vorgelegt. Die Arbeitnehmerin hat das Schreiben aufgrund von Sprachproblemen nicht richtig verstanden und deshalb unterschrieben. Noch am gleichen Tag suchte sie die Rechtsberatung der AK Wien auf. Da es zwischen der Arbeitnehmerin und der Arbeitgeberin zu keiner Einigung kam, wurde der Fall vor dem Arbeits- und Sozialgericht verhandelt. Der Klage der Arbeitnehmerin wird vor Gericht stattgegeben. Die Arbeitgeberin beruft gegen den gesamten Inhalt der Klage. Das Oberlandesgericht Wien weist die Berufung schließlich ab.

08.10.2018: Der Arbeitnehmerin wurde im Zuge der Meldung der Schwangerschaft vom Arbeitgeber ein Formular zur einvernehmlichen Auflösung des Dienstverhältnisses vorgelegt. Die Arbeitnehmerin berichtet, unter Druck gesetzt worden zu sein und das Schreiben aufgrund von Sprachproblemen nicht richtig verstanden zu haben.

Am gleichen Tag sucht sie die Arbeitsrechtsberatung der AK Wien auf.

Mit Unterstützung der Arbeitsrechtsberatung schickt die Arbeitnehmerin ein Schreiben an den Arbeitgeber mit der Aufforderung, ein unbefristetes Arbeitsverhältnis zu bestätigen. Das Einschreiben wurde nicht behoben.

22.10.2018: Ein weiteres Schreiben wird direkt von der Arbeitsrechtsberatung der AK geschickt. Neuerliche Aufforderung, ein unbefristetes Arbeitsverhältnis zu bestätigen.

30.10.2018: Der Arbeitgeber antwortet mit der Information, dass die Arbeitnehmerin selbst um eine Auflösung des Dienstverhältnisses ersucht habe. Hintergrund sei eine frühere problematische Schwangerschaft und die Angst der Arbeitnehmerin, ihr Kind wieder zu verlieren.

04.12.2018: Die Arbeitnehmerin stellt einen Antrag auf Rechtsschutz.

13.12.2018: Mitteilung der Arbeiterkammer über die Gewährung von Rechtsschutz. Das fremde Kostenrisiko muss durch die Arbeitnehmerin übernommen werden.

10.01.2019: Mit einem Urteil des Arbeits- und Sozialgerichts Wien wird der Klage stattgegeben.

21.01.2019: Aufforderung der AK Wien an den Arbeitgeber, die Arbeits- und Entgeltbestätigung an die Gebietskrankenkasse zu schicken.

20.11.2019: Berufung durch den Arbeitgeber im gesamten Inhalt des Urteils. Vorgebrachte Argumente:

- die Arbeitnehmerin kann besser Deutsch als angegeben
- die Arbeitnehmerin wusste sehr wohl, was sie unterschrieben hat

31.01.2019: das Oberlandesgericht Wien weist die Berufung vollinhaltlich ab.

14.02.2020: Abschließendes Schreiben der Rechtsvertreterin der Arbeitnehmerin, mit der Information, dass während der Verhandlung von den Beklagten behauptet wurde, dass das Einzelunternehmen inzwischen geschlossen worden sei.

#### **6.4. Fall 5: Fristwidrige Kündigung und Abgeltung von Ansprüchen**

Ebenfalls häufiger Streitpunkt in der Reinigungsbranche ist der Zeitpunkt der Kündigung und die Abgeltung aus dem Arbeitsverhältnis noch vorhandener Ansprüche. Dies illustriert der nächste Fall.

Der Arbeitnehmer erhält ohne seine Zustimmung einen neuen Arbeitsvertrag laut dem sein Tätigkeitsprofil und auch seine Entlohnung geändert werden. Er stimmt dieser Änderung jedoch nicht zu. Auch wurden zahlreiche Überstunden nicht abgegolten. Während eines Krankenstands wird der Arbeitnehmer schließlich gekündigt, diese Kündigung erfolgte fristwidrig, da der Krankenstand verlängert wurde, dies vom Arbeitgeber jedoch nicht berücksichtigt worden war. Zusätzlich werden ihm Parkstrafen, der Verlust von Schlüsseln und die Verschmutzung des Dienstwagens vorgeworfen und deshalb beträchtliche Beträge vom Lohn abgezogen. Während der zweiten Verhandlung vor dem Arbeits- und Sozialgericht wird schließlich ein Vergleich geschlossen.

Der Arbeitnehmer war ab 22.2.2016 beim Arbeitgeber beschäftigt.

Bis 31.11.2017 betrug der Lohn 1.470,49 brutto.

Ab 01.12.2017 wurde der Arbeitsvertrag geändert und der Arbeitnehmer als Objektleiter beschäftigt. Der Arbeitnehmer erhielt ab diesem Zeitpunkt monatlich brutto 2.113,70.

Im Mai 2018 wurde dem Arbeitnehmer ein Schreiben vorgelegt, nach dem sowohl sein Tätigkeitsprofil als auch seine Entlohnung geändert werden sollte. Die neue Einstufung war Lohngruppe 2 (1.666,18 Euro) ab 16.4.2018.

Der Arbeitnehmer hat dieser Änderung nicht zugestimmt, erhielt aber dennoch ab diesem Zeitpunkt den verminderten Lohn. Zusätzlich wurden Beträge für Organstrafen laut Aussagen des Arbeitgebers unberechtigt abgezogen.

Vom 23.5.2018 bis 30.6.2018 war der Arbeitgeber in ordnungsgemäß gemeldetem Krankenstand. Während des Krankenstands erhielt der Arbeitnehmer ein Schreiben des Arbeitgebers, in dem er die Arbeitszeitaufzeichnungen für März und April als inakzeptabel bezeichnete und darauf hinweist, dass Überstunden nur in Absprache mit dem Vorgesetzten geleistet werden dürfen. Daraufhin übermittelte der Arbeitnehmer dem Arbeitgeber eine detaillierte Aufzeichnung der Arbeitsstunden inklusive Überstunden.

Am 25.6.2018 wurde der Krankenstand bis 30.6.2018 verlängert. Daraufhin erhielt der Arbeitnehmer eine mündliche Kündigung zum gleichen Tag, diese erhielt er zwei Wochen später auch per Post.

Der Arbeitgeber forderte vom Arbeitnehmer Reinigungskosten des Dienstfahrzeuges und Kosten für angeblich nicht retournierte Schlüssel in der Höhe von insgesamt 3.000 Euro.

Nachdem es im Zuge des Schriftverkehrs mit dem Arbeitgeber zu keiner Einigung gekommen war, wurde Klage beim Arbeits- und Sozialgericht eingebracht. Streitpunkte:

- Urlaubersatzleistung für offene Urlaubsansprüche (Stand April 2018 51,73 Tage).
- Überstunden lt. Aprilabrechnung 88 Stunden
- Späterer Beendigungstermin für das Arbeitsverhältnis wegen Krankenstand
- Rückzahlung der abgezogenen Kosten für Reinigung und Schlüssel

07.01.2019 Verhandlung vor dem Arbeits- und Sozialgericht

Der Arbeitgeber bringt vor, dass der Arbeitnehmer mit einem früheren Geschäftsführer ungerechtfertigt und zum Nachteil des Unternehmens zusammengewirkt habe und mit diesem das höhere Gehalt und die Abgeltung von Überstunden vereinbart habe.

15.4.2019 ein Vergleichsangebot in der Höhe von € 12.500 brutto wird an den Arbeitgeber übermittelt

25.4.2019: nächste Verhandlung vor dem Arbeits- und Sozialgericht, der Arbeitgeber nimmt das Vergleichsangebot an.

## 6.5. Fall 6: Sozialbetrug

Wie eingangs in diesem Bericht bereits beschrieben wurde, gibt es in der Reinigung vergleichsweise häufig Fälle von Schwarzarbeit und Sozialbetrug. Wie dieser Sozialbetrug organisiert wird und welche Auswirkungen dies für die Arbeitnehmer\_innen haben kann, illustriert dieser Fall.

Die Arbeitnehmerin schloss mündlich einen Arbeitsvertrag und erhielt die erste Gehaltszahlung in bar. Erst im zweiten Monat wurde sie bei der Gebietskrankenkasse angemeldet, allerdings für weniger Stunden als sie tatsächlich gearbeitet hat. Einen offiziellen Arbeitsvertrag hat sie nicht erhalten. Allerdings erhielt sie von einer Person Anweisungen und hat Arbeitszeitaufzeichnungen übergeben.

Nach einer Kontrolle der Finanzpolizei wegen Schwarzarbeit beendet der Auftraggeber des Reinigungsunternehmens die Zusammenarbeit mit der Firma. Damit wird auch das Dienstverhältnis der Arbeitnehmerin beendet.

Die Arbeitnehmerin macht mit Unterstützung der AK Wien noch offenen Forderungen beim Arbeitgeber geltend. Über das Unternehmen wurde jedoch inzwischen Konkurs eröffnet. Der eigentliche Drahtzieher im Hintergrund hat sich ins Ausland abgesetzt.

Daraufhin versucht die Arbeitnehmerin mit Hilfe der AK Wien ihre Forderungen bei der Insolvenz-Entgelt-Service GesmbH geltend zu machen. Diese lehnt die Forderungen ab, da nach ihrer Ansicht kein Arbeitsverhältnis zum Arbeitgeber bestanden hat und dies für die Arbeitnehmerin ersichtlich hätte sein müssen.

Für die Aufklärung der Zustände im Unternehmen und am Arbeitsplatz werden im Zuge des Verfahrens vor dem Arbeits- und Sozialgericht zahlreiche Zeug\_innen geladen. Bei der dritten Verhandlung wird schließlich ein Vergleich abgeschlossen, die Insolvenz-Entgelt-Service GesmbH erkennt an, dass es ein Arbeitsverhältnis gab und die Ansprüche aus diesem Verhältnis werden anerkannt.

Die Arbeitnehmerin war ab 01.08.2017 über eine Fremdfirma in einem Hotel als Reinigungskraft beschäftigt. Angemeldet war sie mit 1.102 € für 30 Stunden. Tatsächlich hat die Arbeitnehmerin 35 bis 40 Stunden pro Woche gearbeitet.

Bei der Sozialversicherung wurde die Arbeitnehmerin erst mit 12.10.2017 angemeldet.

16.03.2018 (Bericht aus der späteren Verhandlung vor dem ASG): Einsatz der Finanzpolizei im Hotel. Dem war eine Anzeige wegen Schwarzarbeit vorangegangen. Der Einsatz ergab, dass Personen mit falscher Identität und Schwarzarbeitskräfte im Hotel beschäftigt waren. In Folge des Einsatzes wurde Strafanzeige erstattet. Beim Einsatz war nicht klar erkennbar, wer eigentlich „Machthaber“ d.h. Vertreter\_in des Arbeitgebers im Hotel sei.

Recherchen an der Firmenadresse der Reinigungsfirma brachten kein Ergebnis. Es gibt dazu in den Unterlagen Fotos von einem leeren Schreibtisch. Tatsächlich war dort eine Firma angesiedelt, die gewerblich Firmenadressen vermietet.

22.03.2018: die Arbeitnehmerin wird vom Arbeitgeber gekündigt.

16.04.2018: die Arbeitnehmerin macht mit Unterstützung der AK Wien folgende Forderungen beim Arbeitgeber geltend:

- Lohndifferenzen und Zuschläge von 01.09.2017 bis 19.03.2018
- Urlaubszuschuss aliquot für 2017 und 2018
- Weihnachtsremuneration aliquot für 2017 und 2018
- Sonderzahlungen zur Urlaubersatzleistung
- Entgelt für Mehrstunden inklusive Zuschläge
- Dienstzeugnis

- Lohnabrechnungen
- Zulagen auf Basis des Kollektivvertrags

Mit Beschluss vom 09.07.2018 wurde über den Arbeitgeber Konkurs eröffnet. Die Schließung des Unternehmens wurde mit 27.07.2018 angeordnet.

Am 11.08.2018 wird die Arbeitnehmerin von der WGKK befragt. Sie gibt dort folgendes an:

Sie wurde vom Arbeitgeber zu spät angemeldet. Vor dem Arbeitsbeginn für den Arbeitgeber hat die Arbeitnehmerin bereits für eine andere Firma im gleichen Hotel gearbeitet. Als die neue Firma die Reinigung des Hotels übernommen hat, wurde sie von dieser Firma übernommen. Das Dienstverhältnis wurde mündlich abgeschlossen. Als Entgelt wurden 1.200 Euro netto monatlich vereinbart. Für September wurde der Lohn bar bezahlt, in den Folgemonaten wurde der Lohn auf das Konto überwiesen. Die Arbeitszeiten wurden dokumentiert und monatlich einer Vertreterin des Arbeitgebers übergeben. Tatsächlich hat die Arbeitnehmerin pro Woche zwischen 35 und 40 Stunden gearbeitet.

Das Arbeitsverhältnis wurde nach einer Kontrolle der Finanzpolizei beendet, nur die Arbeitnehmerin und zwei Kolleginnen waren angemeldet und zwar mit weniger Stunden als sie tatsächlich gearbeitet haben. Anschließend wurde der Arbeitnehmerin und ihren Kolleginnen vom Hotel mitgeteilt, dass sie nicht mehr zu kommen bräuchten.

25.8.2018: die Arbeitnehmerin stellt bei der AK einen Antrag auf Rechtsschutz Insolvenz

19.1.2019: Mitteilung der Insolvenz-Entgelt-Service GMBH an die Arbeitnehmerin, dass ihr Antrag auf Insolvenz-Entgelt abgelehnt wurde.

Begründung:

-) Zum Zeitpunkt der Konkursöffnung war vom Arbeitgeber nur mehr eine Briefkastenfirma auffindbar. Per WhatsApp erhielt der Insolvenzverwalter eine Mitteilung, dass der Geschäftsführer auf Urlaub sei. Laut weiteren Ermittlungen habe sich dieser bereits ins Ausland abgesetzt.

-) Bei der WGKK bestand ein Beitragsrückstand in der Höhe von € 100.000. Die letzte Zahlung erfolgte am 28.2.2018.

-) Beim Arbeitgeber handelt es sich um eine weitere typische Sozialbetrugsfirma. Bei solchen Firmen werden Personen zum Schein angemeldet, tatsächlich stehen die Personen aber in einem Arbeitsverhältnis zu einem Dritten.

-) Die Arbeitnehmerin habe kein Dienstverhältnis zur Schuldnerin, da das Arbeitsverhältnis mit einer nicht bevollmächtigten Person abgeschlossen worden war. Tatsächlich hätte das Arbeitsverhältnis nur mit dem Geschäftsführer oder einer tatsächlich bevollmächtigten Person abgeschlossen werden können. Die Arbeitnehmerin hätte sich selbst darum kümmern müssen, von einer tatsächlich berechtigten Person eingestellt zu werden. Mit der Anmeldung bei der WGKK wird noch kein Arbeitsverhältnis begründet. Zusätzlich konnten die Arbeitnehmerin keine Unterlagen wie Arbeitsvertrag oder von einem Unternehmen bzw. eine Lohnverrechnungskanzlei erstellte Lohnabrechnungen vorlegen. Auch die vorgelegten Arbeitszeitaufzeichnungen belegen kein Dienstverhältnis.

17.01.2019: Die Arbeitnehmerin stellt bei der AK Wien einen Antrag auf Rechtsschutz. Dieser wird gewährt.

Am 07.02.2019 wird Klage beim Arbeits- und Sozialgericht eingebracht.

02.04.2019: Verhandlung beim Arbeits- und Sozialgericht: in einem vorbereitenden Schriftsatz wird festgehalten, dass sehr wohl ein Arbeitsverhältnis der Arbeitnehmerin zum insolventen Unternehmen vorlag. Zusätzlich werden Aufzeichnungen der Arbeitszeit übermittelt, die die Mehrstunden der Arbeitnehmerin dokumentieren.

Beschluss der Einvernahme mehrerer Zeugen bei einem nächsten Termin.

22.06.2019: Verhandlung beim Arbeits- und Sozialgericht

Es gibt große Schwierigkeiten der Kontaktperson der Arbeitnehmerin im Hotel eine Ladung als Zeugin zuzustellen, da diese verzogen ist.

In der Gerichtsverhandlung zeigt sich diese Kontaktperson als völlig unwissend.

Der Geschäftsführer des Hotels, in dem die Arbeitnehmerin beschäftigt war, berichtet, dass lange Zeit die Reinigungsarbeiten mit eigenem Personal erledigt wurden und dies nun auch wieder so gehandhabt wird. Wegen einer Kontrolle der Finanzpolizei und der Feststellung, dass Schwarzarbeiter im Haus beschäftigt waren, wurde die Zusammenarbeit mit der Fremdfirma beendet.

Die Tagsatzung wird zur Einvernahme weiterer Zeug\_innen vertagt.

3.10.2019: Vom IEF wird ein außergerichtlicher Vergleich angeboten. Die AK als Vertreterin der Arbeitnehmerin stimmt dem zu.

Am 11.10.2019 wurde vor dem Arbeits- und Sozialgericht ein Vergleich geschlossen. Der Anspruch der Arbeitnehmerin aus ihrem ehemaligen Arbeitsverhältnis und die Tatsache, dass ein Arbeitsverhältnis bestanden hat, wird anerkannt.

## 7. ZUSAMMENSCHAU UND SCHLUSSFOLGERUNGEN

Im ersten Teil des Berichts wird detailliert über die Situation von Beschäftigten in der Reinigungsbranche berichtet. Dafür werden Sekundäranalysen der Mikrozensus-Arbeitskräfteerhebung mit Aussagen der befragten Expert\_innen zusammengeführt. Aus beiden Quellen ergibt sich das Bild einer in vielerlei Hinsicht schwierigen Situation für die Arbeitnehmer\_innen. Die Branche ist geprägt von niedrigen Qualifikationsanforderungen an die Beschäftigten und einem hohen Anteil an weiblichen Beschäftigten. Vor allem Frauen sind häufig schon älter als es dem Durchschnitt der Erwerbstätigen entsprechen würde. Nur etwas mehr als ein Drittel der Beschäftigten wurde in Österreich geboren. Damit zählt die Reinigungsbranche zu den Einstiegsbranchen in den österreichischen Arbeitsmarkt. Einmal in der Branche Fuß gefasst gelingt aber nur wenigen Arbeitnehmer\_innen der Wechsel in eine andere Branche.

In der Reinigung ist der Anteil an Arbeiter\_innen im Vergleich zu anderen Branchen sehr hoch. Auch der Anteil der Teilzeitbeschäftigten liegt über dem Durchschnitt der Dienstleistungsbranchen, von den Frauen arbeiten nahezu zwei Drittel in Teilzeit. Zugleich wünschen sich besonders viele Frauen längere Arbeitszeiten. Belastend sind die in der Reinigung häufig vorkommenden Arbeitszeiten am Tagesrand, d.h. zeitig in der Früh oder am frühen Abend. Trotz dieser schwierigen Arbeitssituation sind die Monats- und Stundeneinkommen in der Reinigungsbranche niedrig, dies auch da es kaum zu Überzahlungen der im Kollektivvertrag vorgesehenen Löhne kommt und auch Gehaltsvorrückungen nach längerer Dienstzeit im Kollektivvertrag nicht vorgesehen sind. Erschwerend kommt hinzu, dass die Ermittlung des zustehenden Lohnes entsprechend dem Kollektivvertrag auf Basis von Qualifikationen aber auch des konkreten Arbeitsortes erfolgt. Kosten für Fahrten zwischen zwei Dienstorten müssen ersetzt werden, Zuschläge für Über- und Mehrstunden werden nur gewährt, wenn sie innerhalb einer bestimmten Frist nicht durch Zeitausgleich wieder ausgeglichen werden konnten. Dies führt nach der Beendigung von Arbeitsverhältnissen häufig zu Konflikten.

Reinigungsaufträge werden von Unternehmen in der Regel nur für begrenzte Zeiträume vergeben, die Auftragnehmer\_innen d.h. die Arbeitgeber\_innen müssen sich also immer wieder neu um die Aufträge bewerben. Trotz Bemühungen hier gegenzusteuern werden die Aufträge meist auf Basis des niedrigsten Preises zugesprochen. Der Druck, der aus diesem ständigen Wettbewerb um Aufträge entsteht, wird immer wieder an die Arbeitnehmer\_innen weitergeben. Eine Folge dieser problematischen Arbeitsbedingungen ist eine sehr hohe Fluktuation der Arbeitnehmer\_innen. Dabei wechseln diese vor allem zwischen verschiedenen Arbeitgeber\_innen innerhalb der Branche.

Vor diesem Hintergrund können die Leistungen der Arbeitsrechtsberatung und des Rechtsschutzes nicht genug gewürdigt werden. Gerade in Branchen mit schwierigen Bedingungen wie in der Reinigung bieten diese Angebote eine große Unterstützung für die Beschäftigten.

Angebote wie die Arbeitsrechtsberatung und der Rechtsschutz sind für viele Beschäftigte die meiste Zeit ihres Berufslebens unsichtbar, sie kommen erst damit in Berührung, wenn

Probleme und Fragen auftauchen. Beschäftigte in der Reinigung suchen deutlich häufiger als es ihrem Anteil an allen Beschäftigten entsprechen würde, diese Angebote auf.

Vor allem im Rechtsschutz werden dabei auch immer wieder die Grenzen des zulässigen Handelns von Arbeitgeber\_innen verhandelt. Liegt einmal ein Urteil vor, das bestimmte Praxen als nicht zulässig erklärt, hilft das auch in vielen ähnlich gelagerten Fällen.

Die Arbeitsrechtsberatung und der Rechtsschutz können zugleich immer nur anhand von Einzelfällen unrechtmäßiges Handeln von Arbeitgeber\_innen bekämpfen. Für eine nachhaltige und umfassende Verbesserung der Situation für möglichst alle Beschäftigten in der Reinigungsbranche sind einige substanzielle Veränderungen unerlässlich, die hier abschließend angeführt werden.

### **7.1. Sichtbarkeit der Beschäftigten**

Eine Forderung, die die Expert\_innen wiederholt erwähnen: die Arbeit der Reinigungskräfte muss unbedingt sichtbar gemacht werden. Konkret bedeutet dies beispielsweise, dass Büros nicht zu den Tagesrandzeiten, sondern tagsüber gereinigt werden sollten. Das würde auch vielen Beschäftigten bessere, also sozial verträglichere Arbeitszeiten ermöglichen. Außerdem hätte eine andere Organisation der Reinigungsarbeiten zur Folge, dass die erbrachten Leistungen stärker im Bewusstsein der Arbeitnehmer\_innen z.B. in Büros sind und dadurch möglicherweise mehr wertgeschätzt werden. Darauf aufbauend könnten bessere Aufträge, so ist zumindest die Hoffnung, auch bessere Bedingungen für die Beschäftigten formuliert werden. Auch für die beauftragenden Unternehmen bietet Reinigung, die tagsüber erfolgt, einige Vorteile:

*Ich brauche keinen Bewachungsdienst. Die [Reinigungskraft] kriegt keine Schlüssel, wo es gefährlich ist, wenn sie sie verliert. Also das sind ja viele Vorteile. Wir brauchen kein Licht, weil es schon hell ist. Also das heißt, es sind viele Dinge, viele Komponenten, die auch den Betrieben zugutekommen. (Interview 3)*

Hier kann nur empfohlen werden, Maßnahmen zur Bewusstseinsbildung bei den Auftraggeber\_innen weiterzuführen. Nachhaltiges Handeln in Betrieben sollte nicht bei fair gehandelten Kaffee enden, sondern auch die Arbeitsbedingungen für die Reinigungskräfte umfassen.

### **7.2. Qualität in der Reinigung betonen**

In den Interviews wurde mehrmals betont, dass ein zentrales Problem der Reinigungsbranche darin besteht, dass der Wettbewerb um Aufträge in erster Linie über den Preis ausgetragen wird. Billigstbieter\_innen erhalten den Auftrag und erfüllen manchmal nicht die eigentlich angebotenen Leistungen. Hier gibt es, das zeigen die Gespräche mit Expert\_innen, mehrere Hebel, die in Bewegung gesetzt werden müssten.

Es braucht es Auftraggeber\_innen, die ihre Aufträge nicht nur nach dem billigsten Angebot vergeben, sondern auch über ein Bewusstsein für Qualität verfügen. Viele Auftraggeber\_innen sind nicht in der Lage, zu beurteilen, ob die Reinigung mit hoher oder mit niedriger Qualität erfolgt. Oft scheinen sich beauftragende Unternehmen nicht damit auseinandersetzen zu wollen, die Reinigung soll halt „irgendwie erledigt“ werden.

Um die Qualität der Dienstleistung und das Bewusstsein dafür zu entwickeln, braucht es Mitarbeiter\_innen, die höher qualifiziert sind, über Spezialkenntnisse verfügen und so qualitätsvolle Reinigungsdienste umsetzen können. Eine Gesprächspartnerin fasst das folgendermaßen zusammen:

*Wir müssen mehr auf das Thema Qualität setzen, dann wird jeder mehr zu seinen Vorteilen kommen. Also der Beschäftigte wird zu einer besseren Ausbildung, zu einer faireren Behandlung, zu besseren Arbeitszeiten kommen. Der Arbeitgeber wird zu einem besseren Einkommen insgesamt gelangen, weil er halt auch dementsprechend gut qualifizierte Menschen „verkaufen“ kann. Und der Auftraggeber kann sich darauf verlassen, dass die Tätigkeiten, die er beauftragt hat, auch qualitativ hochwertig erledigt werden. (Interview 1)*

Um hier Verbesserungen zu erreichen, wurden bereits Qualifizierungsinitiativen im Bereich Reinigung gestartet und versucht, den Lehrberuf Gebäude- und Fassadenreiniger\_in attraktiver zu machen. Wichtig ist in diesem Zusammenhang, darauf zu achten, dass Verbesserungen durch Qualifizierung für **alle Gruppen von Beschäftigten** gleichermaßen ermöglicht werden und Ungleichheiten nicht erzeugt bzw. verstärkt werden. Man sollte Qualifizierungsmaßnahmen in der Reinigung nicht nur auf jüngere und vollzeitbeschäftigte Männer ausrichten und die in vielen Fällen etwas älteren, überwiegend teilzeitbeschäftigten Frauen hier miteinbeziehen.

### 7.3. Vereinfachung des Kollektivvertrags

Der Kollektivvertrag für die Denkmal-, Gebäude- und Fassadenreinigung enthält, was die Ermittlung des zustehenden Lohnes und die Abgeltung von Über- und Mehrstunden betrifft, wie bereits erwähnt sehr komplexe Regelungen. Intransparenz, mangelhafte Aufzeichnungen und unterschiedliche Auslegungen der Regelungen führen zu vielen Konflikten zwischen Arbeitnehmer\_innen und Arbeitgeber\_innen. Teilweise kam in den Interviews auch zum Ausdruck, dass in manchen Betrieben systematisch bestimmte Ansprüche nicht oder nur nach (häufig durch Beratung der AK oder Gewerkschaften unterstützten) Forderungen abgegolten werden. Arbeitnehmer\_innen, die z.B. aufgrund von Sprachbarrieren nicht in der Lage sind, für Unterstützung bei ihren Anliegen zu sorgen, erhalten diese Gelder in den meisten Fällen nicht.

Nach Analyse der Problemlage in der Reinigungsbranche wäre eine Vereinfachung des Kollektivvertrags sowohl für die Arbeitnehmer\_innen als auch für die Arbeitgeber\_innen von großem Vorteil. Arbeitnehmer\_innen profitieren von mehr Transparenz, u.a. da sie leichter nachvollziehen können, ob ihre Ansprüche korrekt abgegolten werden. Arbeit-

geber\_innen ersparen sich dadurch Abrechnungsaufwand und Konflikte mit Arbeitnehmer\_innen. Gewerkschaft und Arbeitgeberseite haben sich in letzter Zeit um mehr Transparenz bemüht, z.B. durch Bereitstellung einer Zuschlagstabelle. Diese Arbeiten sollten weiter fortgesetzt werden.

Für die Entwicklung einer Diskussionsgrundlage für weitere realisierbare Vereinfachungen wird empfohlen, die Expertise von Dritten einzuholen. So können konkrete Vorschläge für eine tiefergehende, systematische Vereinfachung besser formuliert und eine Basis für die Verhandlungen der Kollektivvertragspartner\_innen geliefert werden.

#### **7.4. Ein Betriebsrat hilft**

In einer kürzlich fertiggestellten Studie der Forschungs- und Beratungsstelle Arbeitswelt (FORBA) zur Wirkung von Betriebsräten in Unternehmen (Adam et al. 2020) wurden zahlreiche Hinweise zur positiven Wirkung von Betriebsräten für die betriebliche Kultur sowie die Situation der Arbeitnehmer\_innen zusammengetragen. Auch von den für die vorliegende Studie interviewten Expert\_innen wurde mehrmals darauf hingewiesen, dass die Situation der Arbeitnehmer\_innen in Betrieben mit Betriebsrat deutlich besser ist als in solchen ohne.

*Die Erfahrung ist, dort, wo es Betriebsräte gibt, ist das einfach besser.  
(Interview 4)*

Zugleich wird deutlich, dass derzeit nur in wenigen großen Betrieben überhaupt ein Betriebsrat etabliert ist. Damit einher geht eine niedrige gewerkschaftliche Deckungsrate, diese lag 2019 bei gerade einmal 21,8 % (Turlan/Kerckhofs 2019).

Die Gründe dafür sind evident. Beschäftigte entscheiden sich bei aufkommenden Problemen eher dazu, den Betrieb zu verlassen als sich zu engagieren. Voraussetzung für das Engagement in einem Betrieb ist die Hoffnung, die Situation der Arbeitnehmer\_innen verbessern zu können. Darüber hinaus sind, wie die Statistiken und Berichte von Expert\_innen eingangs in diesem Bericht zeigen, viele Arbeitnehmer\_innen in Teilzeit, haben häufig Betreuungsaufgaben, mangelnde Deutschkenntnisse und haben häufig geringe formale Bildung. Generell verfügen Beschäftigte in der Reinigung also in vielen Fällen nicht über genügend Ressourcen wie Zeit und Vertrautheit mit den Institutionen für die Gründung eines Betriebsrates. Die traditionelle Verankerung von Betriebsräten – ausgehend von Personen, die tagsüber einer Vollzeittätigkeit nachgehen – stimmt nicht mit der Arbeitsrealität vieler dieser Beschäftigten überein.

Vor diesem Hintergrund sollte die Gewerkschaft ihre Bemühungen, Beschäftigte bei der Gründung eines Betriebsrates zu unterstützen, unbedingt weiterführen und wo möglich noch verstärken. Vor allem sollten auch Maßnahmen ergriffen werden, um die Arbeitsrealität der Beschäftigten in der Reinigung (Teilzeit, an verschiedenen Orten, wenig Zeitressourcen für Betriebsratsarbeit) besser mit der Tätigkeit im Betriebsrat zu vereinbaren.

## 8. **GESPRÄCHSPARTNER\_INNEN UND INTERVIEWTE EXPERT\_INNEN**

Mag. Ludwig Dvorak, Leiter der Abteilung Rechtsschutz, AK Wien

Mag.a Irene Holzbauer, Leiterin der Abteilung Arbeitsrecht, AK Wien

Landesinnungsmeister KommR Gerhard Komarek, Landesinnungen Denkmal-, Fassaden- und Gebäudereinigung

Phönix Toelle, Gewerkschaft vida, Landessekretär Wien

Ursula Woditschka Gewerkschaft vida, Fachbereichssekretärin Gebäudemanagement

Mag.a Julia Vazny, Expertin Abteilung Rechtsschutz AK Wien

Interne Sammlung der AK Rechtsberatung zum Thema „Problemfelder in der Reinigung“

Dank an alle Gesprächspartner\_innen und Expert\_innen für die wertvolle Unterstützung!

## 9. **QUELLEN**

Adam, Georg, Bettina Stadler, und Hubert Eichmann. 2020. Die Wirkung von Betriebsräten in Österreich. Wien: FORBA. (im Erscheinen)

Eichmann, Hubert, Bernhard Saupe, Annika Schönauer, Bettina Stadler, Anna Arlinghaus, und Johannes Gärtner. 2020. Soziale Teilhabe als Herausforderung für Arbeitszeitgestaltung. Wien: FORBA/XIMES.

Eurofound, 2018. Fraudulent forms of work in Austria's industrial cleaning sector – interim report. Unveröffentlichter Projektbericht. Auf Wunsch kann der Bericht bei der Autorin eingesehen werden.

Kollektivvertrag der Denkmal-, Gebäude- und Fassadenreiniger.

Stadler, Bettina. 2002. „Recht als Ressource in Arbeitsbeziehungen. Eine vergleichende Untersuchung der Situation von Einwanderern und Österreichern“. Dissertation, Wien

Turlan, Frédéric, und Peter Kerckhofs. 2019. Representativeness of the European social partner organisations: Industrial cleaning sector. Representative Study. Dublin: Eurofound.