

A grayscale photograph of a cyclist riding a bicycle on a snowy street in Salzburg. The cyclist is wearing a dark jacket and a backpack. In the background, there is a large, multi-story building with many windows, and a black metal railing runs along the street.

# Nur ein kleines Rad im Getriebe?

## Eine Branchenanalyse zu den Arbeitsbedingungen von Fahrradkurier:innen in Salzburg

Eine Studie der Abteilung Soziologie der  
Paris Lodron-Universität Salzburg

im Auftrag der Arbeiterkammer Salzburg

durchgeführt von

Wolfgang Aschauer, Katharina Obenholzner, Katharina Stiebler & Anna Stadler

Salzburg, März 2023

# Inhalt

Zusammenfassung der Ergebnisse der Studie .....	2
1. Einführung: Zu den Besonderheiten der Plattformarbeit bei Essenslieferdiensten .....	7
2. Zielsetzungen und Methodik der Studie .....	10
2.1 Gruppendiskussion zur Identifikation zentraler Themen .....	10
2.2. Vertiefende Einzelinterviews .....	10
2.3. Zur Auswertung über die dokumentarische Methode .....	11
2.4. Aufbau der Ergebnisdarstellung .....	11
3. Arbeitsmotive und Arbeitsmodus .....	12
3.1 Die besondere Jobberfahrung: Sport, Unabhängigkeit und Flexibilität .....	13
3.2 Radfahren als Ich-AG .....	14
3.3 Im Lieferstress bei jedem Wetter auf Kosten der Gesundheit? .....	15
3.4 Fest im Sattel – zum Equipment der Fahrradkurier:innen .....	16
3.5 Gemeinsam einsam? Die Rider-Community .....	17
3.6 Auf sich gestellt: Die Ambivalenz der Freiheit und Flexibilität .....	19
4. Plattformdynamiken: Digitalisierung im Top-Down Prozess .....	20
4.1 Der Modus der Gewinnmaximierung .....	20
4.2 Standardisierung und Kontrolle von Arbeitsabläufen .....	21
4.2.1 Online-Apps .....	22
4.2.2.Support – Vorgesetzte und Umwegkommunikation über Dispatcher/Disponenten ...	22
4.2.3 GPS Tracking .....	23
4.2.4 Belohnungs- und Bewertungssysteme .....	24
4.3 Mensch oder Maschine? – gefangen im digitalen Nirvana .....	25
5. Übergreifende Themen .....	25
5.1 Wertgeschätzt oder stigmatisiert? – zur Außenwahrnehmung von Fahrradkurieren .....	26
5.2 Essenslieferdienste in Salzburg im Vergleich .....	27
5.3 Der Kampf um Anerkennung: Gendersensible Betrachtungen .....	31
5.4. Auf der Suche nach einem guten Leben – zur Situation von Migrant:innen .....	32
5.5 Typen von Fahrradkurieren .....	34
Typ1: Die Pragmatischen .....	34
Typ2: Die Kritischen .....	34
Typ 3: Die Begeisterten .....	34
Typ 4: Die Sportlichen .....	35
Typ 5: Die Unbekümmerten .....	35
Typ 6: Die Desillusionierten .....	35
5.6 Indifferenz: flexible Arbeit auf Kosten von Solidarität .....	37
6. Empfehlungen für die Interessensvertretung der Fahrradkurier:innen in Österreich ..	39
6.1. Fahrradkurier:innen und Vielfalt .....	39
6.2. Anstellungsverhältnisse und arbeitsrechtliche Aspekte .....	41
6.3 Physische und psychische Gesundheit .....	41
6.4 Kommunikation und Vernetzung .....	42

## Zusammenfassung der Ergebnisse der Studie

Die Abteilung Soziologie wurde von der AK Salzburg im Frühjahr 2022 beauftragt, eine Studie zu den Arbeitsbedingungen von Fahrradkurier:innen in Salzburg durchzuführen. Wir entschieden uns in Abstimmung mit der Auftraggeberin für einen ausschließlich qualitativen Forschungszugang. Dies bedeutet, dass wir keine repräsentativen Schlussfolgerungen über die soziodemographischen Charakteristika oder über das Ausmaß der Arbeitszufriedenheit der Rider:innen ableiten können. Wir hatten aber über zwei umfassende Gruppendiskussionen (im Sommer 2022) sowie über 26 intensive Interviews (im Herbst und Winter 2022/2023) die Möglichkeit, tief in die gegenwärtigen Dynamiken der Plattformarbeit vorzudringen. Da wir sowohl Rider:innen von Lieferando, Mjam und den Ninjas.Jetzt interviewt haben, handelt es sich um eine Branchenanalyse von Essenslieferdiensten in Salzburg. Nach einer kurzen Einführung in die Besonderheiten der Plattformdynamiken im Allgemeinen und bei Essenslieferdiensten in Salzburg (Kapitel 1) beschreiben wir näher unsere Methodik der Studie (Kapitel 2). Die inhaltlichen Analysen stellen zuerst die Arbeits- und Lebensrealität der Radler:innen ins Zentrum der Analyse (Kapitel 3), bevor näher erläutert wird, wie die Dynamiken der Digitalisierung im Hintergrund wirken (Kapitel 4). Fallübergreifende Themen werden anschließend anhand von Ähnlichkeiten und Unterschieden in den Wahrnehmungen der Fahrradkurier:innen behandelt. Diese münden schließlich in eine qualitativ erstellte Typologie, die das breite Spektrum der Fahrradkurier:innen in Salzburg angemessen zum Ausdruck bringt (Kapitel 5) und Handlungspotentiale für Interventionen (Kapitel 6) eröffnet. Wir weisen nun in dieser kurz gehaltenen Zusammenfassung auf die wichtigsten Erkenntnisse unserer Studie hin, die wir zu diesen Themenbereichen erzielt haben. Es lohnt sich jedoch, tiefer in die Materie einzutauchen und den Forschungsbericht zur Gänze zu lesen.

### **Zur Arbeits- und Lebensrealität aus Sicht der Fahrradkurier:innen (ausführlich Kapitel 3):**

- Unter den Fahrradkurier:innen befinden sich viele Studierende und/oder Personen mit Migrationshintergrund; die Arbeit ist generell geprägt von hoher Fluktuation. Durch den niederschweligen Zugang zur Tätigkeit sehen viele Fahrer:innen ihren Job häufig als Neben- oder Übergangsbeschäftigung. Jene, die bereits seit vielen Jahren beschäftigt sind, üben die Tätigkeit entweder aus Leidenschaft oder aus einem Mangel an Alternativen aus.
- Die Rider:innen berichten von vielen positiven Aspekten ihrer Tätigkeit. Sie schätzen die individuelle und flexible Organisation der Arbeitszeit. Sie haben teils das Gefühl, das Hobby zum Beruf machen zu können. Generell wird das Gefühl von Freiheit und Unabhängigkeit positiv herausgestrichen. Viele freuen sich auch, über ihren Beruf die Stadt Salzburg (neu) entdecken zu können.
- Aus den Interviewaussagen dringt häufig eine große Leidenschaft für das Fahrradfahren durch, wobei das Radeln permanent eine hohe Konzentrationsfähigkeit erfordert. Man ist unter Druck, Bestellungen rechtzeitig abzuliefern, die Verkehrslage korrekt einzuschätzen und zwischen den Salzburger Staus zu jonglieren.
- Der hohe Stresspegel und die erhöhte Geschwindigkeit führen zu Risiken im Straßenverkehr. Diese erhöhen sich durch das teils ignorante Verhalten von Verkehrsteilnehmer:innen sowie insbesondere durch schlechte Wetterbedingungen. Der Job als Fahrradkurier:in scheint vor allem im Sommer reizvoll, während die Bedingungen im Winter bei Regen, Schnee und Kälte schwieriger sind und vermehrt zu Unfällen führen.

Die Auftragslage ist zudem auch im Winter besser und Fahrer:innen berichten von Stoßzeiten und Doppelbestellungen, die sie vor große Herausforderungen stellen.

- Krankheit und Verletzungen sind vor allem für freie Dienstnehmer:innen ein Problem, da in dieser Zeit das Einkommen fehlt. Zusätzlich sorgt ein Rankingsystem bei Mjam für eine entsprechende Herabstufung bei Dienstausschlag, was zur Folge hat, dass jene Personen erschwert zu neuen Aufträgen kommen. Es ist davon auszugehen, dass Personen, die auf die Einkünfte angewiesen sind, auch bei Krankheit oder Verletzungen einen Ausfall nicht riskieren und teils trotzdem gearbeitet wird.
- Prinzipiell werden Fahrradkurier:innen durch die Plattformen mit dem notwendigsten Equipment zum Ausüben des Jobs ausgestattet. Dennoch lassen sich zwischen den Essenslieferdiensten und auch je nach Anstellung große Unterschiede feststellen. Ein entscheidender Punkt ist zum Beispiel, ob E-Bikes leihweise zur Verfügung gestellt werden oder die Fahrer:innen auf eigene Räder angewiesen sind. Trotz mancher Kritik werden E-Bikes als großer Vorteil gesehen, da sie die Arbeit weniger anstrengend und schneller ausübbar machen. Beim Fahren mit dem eigenen Fahrrad wird umgekehrt der sportliche Aspekt geschätzt. Das Arbeitsmaterial, das farblich abgestimmt und einheitlich gestaltet ist, fungiert zusätzlich als Marketingstrategie und die Fahrradkurier:innen sind damit quasi fahrende Reklametafeln für die Plattformen.
- Generell wird der Job vor allem als individuelle Arbeit charakterisiert und es gibt kaum bis keinen Kontakt zu anderen Fahrradkurier:innen. Obwohl immer wieder der Wunsch nach Halt und Gemeinschaft durchdringt, berichten mehrere Fahrer:innen auch, dass sie mit der individuellen Tätigkeit gut zurechtkommen. Bei Lieferando wird das Headquarter als Treffpunkt und Hort des Austausches positiv hervorgehoben. Aktuell werden auch soziale Aktivitäten initiiert, um die Rider:innen stärker an das Unternehmen binden.
- Als Vorzug der Tätigkeit wird auch wahrgenommen, dass man anders als in klassischen Organisationsstrukturen nicht mit einem direkten Vorgesetzten konfrontiert ist und dass man nicht Gefahr läuft, von diesem unter Druck gesetzt bzw. kontrolliert zu werden. Es handelt sich dabei jedoch um eine Art Scheinselbstständigkeit, denn im Hintergrund wird eine engmaschige Kontrolle über digitale Tools ausgeübt. Die Ambivalenz der Freiheit und Flexibilität kann treffend mit dem Paradoxon „Kontrolle durch Autonomie“ beschrieben werden.

Die Dynamiken der Digitalisierung, die für standardisierte Abläufe sorgen, werden in Kapitel 4 des Endberichts näher ausgeführt, wir werfen jedoch auch hier erste Schlaglichter auf zentrale Ergebnisse:

#### **Zu den Plattformdynamiken im Hintergrund (ausführlich Kapitel 4)**

- Durch Investor:innen verfügen internationale Plattformen über erhebliche finanzielle Mittel und können sich im Vergleich zu kleinen Start-Ups leisten, massiv in Werbung zu investieren, um die Kundschaft auf ihre Seite zu locken. Sofern regionale Plattformen wachsen wollen, scheint es unumgänglich, dass sie sich an den Dynamiken der internationalen Plattformen orientieren.
- Der Großteil der Arbeitsprozesse von Fahrradkurier:innen läuft über Online-Apps ab. Diese decken die Auftragserteilung, die Navigation, einzelne Zeitvorgaben, die Kommunikation und die Arbeitszeiterfassung ab. Über jede:n Fahrer:in werden Informationen gesammelt, die Aktivität wird engmaschig über GPS-Ortung überwacht. Die durchgeführten Leistungs- und Verhaltenskontrollen ermöglichen individuelle Aufzeichnungen und Auswertungen; etwa über die Zahl der gearbeiteten Stunden und

Schichten, Lieferungen pro Stunde, Durchschnittsgeschwindigkeit, Reaktionszeit bis zur Annahme einer Order, Minuten bis zum Kunden, Zeit beim Kunden, Nicht-Erscheinen bei einer Schicht usw. Zusätzlich erlaubt das GPS-Tracking den Kund:innen zu sehen, wo sich die Fahrradkurier:innen aktuell befinden. Die Tools ermöglichen Verhaltenskontrolle und gewährleisten „Performance“.

- Bei Mjam werden die Fahrradkurier:innen über das sogenannte „Batch-System“ zu Höchstleistungen angespornt. Die genaue Funktionsweise der Leistungsbewertung ist dabei intransparent. Negativ wirken sich etwa Unpünktlichkeit und Unzuverlässigkeit aus. Das System bestimmt im Endeffekt über die Arbeitszeiten und belohnt aktive Rider:innen mit den besseren Schichten. Damit soll versucht werden, die Arbeitsdynamik unter den freien Dienstnehmer:innen zu regeln, gleichzeitig wird der interne Wettbewerb bei der Schichtplanung befeuert.
- Die digitalen Tools verdeutlichen eine einseitige, automatisierte Kommunikation, sie bieten wenig Raum für „Verhandlungen“. Reaktionen der Fahrradkurier:innen auf auftretende Probleme werden ins digitale Nirvana geschickt in der Hoffnung Gehör zu finden und Antwort zu erhalten. Bei einfachen Rückfragen trifft die Antwort schnell (und oftmals auch automatisiert) ein, bei komplexeren Problemlagen schalten sich reale Akteure ein. Man weiß hier aber in der Regel nicht, mit wem genau in arbeitsbezogenen Fragen online kommuniziert wird.

Der letzte Teil des Berichts (Kapitel 5) fokussiert auf übergreifende Themen und geht stärker auf spezifische Dynamiken bei einzelnen Rider:innen bzw. bei einzelnen Essenslieferdiensten ein. Wir analysieren als erstes Querschnittsthema, wie sich die Fahrer:innen von Außen wahrgenommen fühlen. Des Weiteren behandeln wir die spezifischen Erfahrungen weiblicher Riderinnen und gehen auf spezifische Beweggründe und Erlebnisse von Migrant:innen ein. Die Ähnlichkeiten und Unterschiede in den Erzählungen münden schließlich in eine Typologie der Rider:innen, die die Vielfalt in der Community ausdrückt.

#### **Zu den übergreifenden Themen (siehe ausführlich Kapitel 5).**

- **Zur Außenwahrnehmung von Fahrradkurier:innen:** Insgesamt ist das Spektrum an Zuschreibungen groß und die Erfahrungen sind vielschichtig; eine eindeutige Fremdwahrnehmung gibt es nicht. Häufig wird die Tätigkeit als Fahrradkurier:in als einfacher Job mit niedrigem Prestige bzw. Status angesehen. Obwohl die Rider:innen im Stadtbild Salzburgs nicht mehr wegzudecken sind, sind deren Arbeits- und Lebensverhältnisse für die Salzburger Bevölkerung weitgehend unbekannt.
- **Essenslieferdienste im Vergleich:** Der internationale Konzern Lieferando dominiert aktuell gemeinsam mit seinem größten Konkurrenten Mjam den umkämpften Markt der Essenslieferdienste in Salzburg. Dazwischen steht die regionale Plattform Ninjas.Jetzt. Die tendenziell positiven Wahrnehmungen der Fahrradkurier:innen bei Lieferando kommen überwiegend durch die Festanstellung und durch die besseren Möglichkeiten für sozialen Austausch zustande. Bei Mjam herrscht hingegen vielfach der Eindruck vor, im Zuge der freien Dienstnehmerschaft mehr verdienen zu können. Die regionale Plattform Ninjas.jetzt hat es sichlich schwer, gegen die „Übermacht“ der internationalen Plattformen anzukommen. Nach einer von Euphorie geprägten Anfangszeit dürfte die Tätigkeit der Kurier:innen aktuell auch stärker durch Profitlogiken und Marktzwänge geprägt sein.

- **Gendersensible Betrachtungen:** Generell sind weiblichen Fahrradkurierinnen im Vergleich zu männlichen Ridern klar unterrepräsentiert. Manche Kollegen scheinen zu glauben, dass Riderinnen mehr Hilfe brauchen oder mit dem Job generell überfordert sind. Das Arbeiten am Abend oder in der Nacht ruft bei weiblichen Fahrerinnen eher ein Gefühl des Unwohlseins hervor. Zusätzlich sind diese teils auch mit sexueller Belästigung konfrontiert – von unbeteiligten Passanten, im Rahmen der Arbeit mit ihren männlichen Kollegen, von Kunden oder Restaurantbesitzern. Es werden außerdem Herausforderungen und Schwierigkeiten während der Periode geschildert – vor allem von vollzeitangestellten Frauen. Frau-Sein kann aber auch Vorteile mit sich bringen, weil Frauen aufgrund von Mitleid eine bessere Chance auf Trinkgeld haben.
- **Zur Situation von Migrant:innen:** Der vergleichsweise einfache Zugang zum Arbeitsmarkt und die Möglichkeit für viele schnell verhältnismäßig viel Geld zu verdienen, bringt insbesondere Migrant:innen und Personen aus Drittstaaten häufig in die Gig Companies. Die vielfach positive Sichtweise des Jobs ergibt sich aus der Logik des Vergleichs. Der hohe Lohn in Österreich wird als sozialer Aufstieg interpretiert und die Arbeitsbedingungen werden oft in Relation zum Herkunftsland betrachtet. Auch Studierende aus dem Ausland sind für die Plattformen eine dankbare Klientel, sie sind für leistungsgerechte Bezahlung empfänglich, üben den Job als Nebentätigkeit aus und zeigen generell wenig Engagement für bessere Arbeitsbedingungen.
- Bei mehreren Personen zeigen sich ähnliche argumentative Muster aber auch Kontraste, wodurch wir als ein Kernresultat der Studie **sechs unterschiedliche Typen von Fahrradkurier:innen** unterscheiden können: Die Pragmatischen, die Kritischen, die Begeisterten, die Sportlichen, die Unbekümmerten und die Desillusionierten (siehe Kapitel 5.5).
- Wir können in Anbetracht der sechs verschiedenen Typen je nach gradueller Ausprägung der Jobidentifikation festhalten, dass *die Begeisterten* möglicherweise Wege und Möglichkeiten gefunden haben, für sich selbst einen hohen Profit aus der Tätigkeit zu ziehen. *Die Sportlichen* bringen ebenso eine hohe Leistungsmotivation mit, sie fokussieren in ihrer Bewertung der Arbeitsbedingungen aber primär auf den gesundheitsfördernden Aspekt des Fahrradfahrens. Dazwischen stehen *die Pragmatischen* und *die Unbekümmerten*, die der Tätigkeit weniger Relevanz zuweisen. Im Unterschied zu den *Desillusionierten*, die sich stärker zurückziehen und resignieren, treten die *Kritischen* kämpferisch für bessere Arbeitsbedingungen ein, doch diese repräsentieren nur eine Minderheit.
- **Flexible Arbeit auf Kosten von Solidarität:** Durch die netzwerkartigen Strukturen und durch eine strategisch kluge Nutzung von Technologien zur Disziplinierung gelingt es den Plattformen, Einflussphären von Arbeitnehmerverbänden bis hin zu Gewerkschaften und Betriebsräten zu verringern. Viele der Kurier:innen kommunizieren zudem Probleme gar nicht, sondern machen sich die Schwierigkeiten im Job überwiegend mit sich selbst aus. Grund dafür könnte sein, dass im Neoliberalismus viele Forderungen der Arbeitnehmer:innen nach Flexibilität und Eigenverantwortung von Unternehmen geschickt befriedigt werden und somit dem Kampf für bessere Arbeitsbedingungen quasi der Stachel gezogen wird.

Wir kommen zum Schluss, dass die Möglichkeiten für Interessensvertretungen aufgrund dieser Vielfalt der Typen begrenzt sind, aber viel Bedarf für Maßnahmen besteht.

In Kapitel 6 schließen wir mit den folgenden Handlungsempfehlungen und definieren drei Ebenen in Bezug auf Maßnahmen:

***Erstens in Bezug auf Anstellungsverhältnisse und arbeitsrechtliche Aspekte:***

- Das wichtigste Arbeitsmittel ist das Smart-Phone, über dieses wird kommuniziert, es werden Schichten verteilt, Aufträge vergeben und getrackt/kontrolliert. Es wäre eine **Pauschale für die eigene Smart-Phone Nutzung geboten**.
- Da im Zuge der freien Dienstnehmerschaft viele Prozesse intransparent ablaufen, sollte eine stärkere Kontrolle der Anstellungsverhältnisse erfolgen (bezüglich Dauer / Stundenausmaß). Dabei soll auch geprüft werden inwiefern die dadurch entstandenen Einkünfte beim Finanzamt aufscheinen (Stichwort: **Schwarzarbeit**).
- Zusätzlich stellt sich die Frage, ob eine **Kontrolle der korrekten Kilometergeldzahlungen** an die Fahrradkurierinnen und -kuriere möglich ist.

***Zweitens in Bezug auf physische und psychische Gesundheit:***

- Da insbesondere Schlechtwetter ein hohes Risiko für Unfälle birgt sollte geprüft werden, ob eine **Schlechtwetterpauschale** für diese Art der Gig Work gesetzlich eingeführt werden könnte.
- Menschen, die in der Gig Work tätig sind, können psychisch und physisch stark belastet sein, je nach eigenem Hintergrund und Lebensrealität. Es braucht Studienergebnisse, ob dies in besonderem Maße auf Fahrradkurier:innen zutrifft, um dieser Dynamik mit (**strengerer Richtlinien, Regulierungen** etc.) entgegen zu wirken.

***Drittens in Bezug auf Kommunikation und Vernetzung:***

- Vor allem Personen, die aufgrund ihrer Herkunft Schwierigkeiten haben, nutzen die digitale Plattformarbeit als Einstieg in den österreichischen Arbeitsmarkt. **Informationen** über arbeitsbezogene Interessensvertretungen müssten deshalb nicht nur auf Deutsch, sondern **mehrsprachig** (Englisch, Sprachen der größten Migrationsgruppen) zur Verfügung gestellt werden (Flyer, Broschüren, Website, Apps etc.)
- Um die Sichtbarkeit der Interessensvertretungen (Gewerkschaft, Arbeiterkammer, Betriebsrat) zu erhöhen, sollte man mit denselben Mitteln arbeiten, mit denen die Plattformen erfolgreich sind. Denkbar wäre die Stärkung **eigener Apps und Online-Kanäle der Interessensvertretungen**.
- Da Fahrradkurier:innen prototypisch für neue Arbeitsformen der Zukunft stehen, wäre eine **übergeordnete gewerkschaftliche Anlaufstelle oder eine eigene Abteilung in der Arbeiterkammer** denkbar, die proaktiv auf Gig Worker:innen zugeht.

# 1. Einführung: Zu den Besonderheiten der Plattformarbeit bei Essenslieferdiensten

Die Digitalisierung brachte in den letzten Jahren eine Vielzahl an Neuerungen und Veränderungen für die Arbeitswelt in Österreich mit sich, wobei sich dieser Trend durch die Erfahrungen in der Pandemie sicherlich noch weiter beschleunigt hat. Ein neuer Arbeitsbereich, der sich auch in Österreich immer stärker entfaltet, ist die sogenannte Plattformarbeit (auch Gig Economy oder Sharing Economy). Zu den Vorteilen von gig work zählen vor allem die Flexibilität und Autonomie in der Arbeitsweise und das Mitspracherecht bei Arbeitszeiten und Auswahl der entsprechenden gigs<sup>1</sup>. Werden Dienstleistungen bzw. gigs digital durch Plattformen organisiert, so werden sie anschließend an die Arbeitskräfte verteilt, die sie schlussendlich ausführen und für die Ausführung der gigs von der Plattform bezahlt werden. Somit besteht die Rolle der digitalen Plattform vordergründig darin, die entsprechende Infrastruktur bereitzustellen, über die solche Dienstleistungsprozesse ablaufen können<sup>2</sup>.

Eine Besonderheit digitaler Plattformen ist aber, dass sich die Organisation von Arbeit und die damit verbundenen Organisationsstrukturen stark von klassischen Arbeitsverhältnissen unterscheidet<sup>3</sup>. Beispielsweise gibt es keine klar strukturierten betrieblichen Organisationselemente und Organisationseinheiten oder fix zugeordnete Arbeitsplätze<sup>4</sup>. Gig worker stehen aufgrund dieser Besonderheit und den ständig wechselnden „gigs“, die sie erledigen, vor der speziellen Herausforderung, dass sie ständig exponiert (quasi als „front stage work“) arbeiten<sup>5</sup>. Zusätzlich sind gig worker durch den fehlenden Arbeitsplatz und die Arbeitskoordination über die Apps primär auf sich allein gestellt, sie sind nicht in Organisationsstrukturen integriert<sup>6</sup>. Die digitalen Plattformen sind Teil eines größeren Trends, indem Unternehmen Arbeit so organisieren, dass Risiken, die sie zuvor selbst tragen mussten, nunmehr externalisiert werden<sup>7</sup>. Die Arbeit selbst ist geprägt durch mangelnde soziale Absicherung und unzureichenden Arbeitsschutz sowie die Ab-

---

<sup>1</sup> Jarrahi, M. H., Sutherland, W., Nelson, S. B., & Sawyer, S. (2020). Platformic Management, Boundary Resources for Gig Work, and Worker Autonomy. *Computer Supported Cooperative Work (CSCW)*, 29(1–2), 153–189. <https://doi.org/10.1007/s10606-019-09368-7>

<sup>2</sup> Gandini, A. (2019). Labour process theory and the gig economy. *Human Relations*, 72(6), 1039–1056. <https://doi.org/10.1177/0018726718790002> / Kirchner, S. (2019). Arbeiten in der Plattformökonomie: Grundlagen und Grenzen von „Cloudwork“ und „Gigwork“. *KZfSS Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie*, 71(1), 3–25. <https://doi.org/10.1007/s11577-019-00587-w>

<sup>3</sup> Ravenelle, A. J. (2019). *Hustle and Gig: Struggling and Surviving in the Sharing Economy*. Routledge, Oxfordshire: UK.

<sup>4</sup> Kirchner, S. (2019). Arbeiten in der Plattformökonomie: Grundlagen und Grenzen von „Cloudwork“ und „Gigwork“. *KZfSS Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie*, 71(1), 3–25. <https://doi.org/10.1007/s11577-019-00587-w>

<sup>5</sup> Ashford, S. J., Caza, B. B., & Reid, E. M. (2018). From surviving to thriving in the gig economy: A research agenda for individuals in the new world of work. *Research in Organizational Behavior*, 38, 23–41. <https://doi.org/10.1016/j.riob.2018.11.001>

<sup>6</sup> Degner, A., & Kocher, E. (2018). Arbeitskämpfe in der „Gig-Economy“? Die Protestbewegungen der Foodora- und Deliveroo-Riders“ und Rechtsfragen ihrer kollektiven Selbstorganisation. *Kritische Justiz*, 51(3), 247–265. <https://doi.org/10.5771/0023-4834-2018-3-247>

<sup>7</sup> Schmidt, F. A. (2017). Arbeitsmärkte in der Plattformökonomie. Zur Funktionsweise und den Herausforderungen von Crowdwork und Gigwork. *gute gesellschaft soziale demokratie # 2017 plus*. Friedrich Ebert Stiftung



wälzung beruflicher Risiken auf die gig worker<sup>8</sup>. In diesem Zusammenhang lässt sich von einer Art Scheinselbständigkeit sprechen. Gig worker, die freie Dienstnehmer:innen sind, arbeiten auch im rechtlichen Rahmen der Selbständigkeit. Jedoch können sie ihre Arbeit nur bedingt selbst organisieren und strukturieren, weil klare Vorgaben und Strukturen über Apps transportiert werden und die gig worker ihre Tätigkeit danach ausrichten (müssen)<sup>9</sup>. Durch die agile Organisationsstruktur und digitale Organisation der Arbeitsprozesse können die Plattformen darüber hinaus auf Eigeninitiativen und widerständige Praktiken der gig worker sehr flexibel reagieren<sup>10</sup>. Zusammengefasst prägen vor allem drei Aspekte den plattformzentrierten Arbeitskontext: Flexibilisierung, Standardisierung und Kontrolle<sup>11</sup>.

In unserem Forschungsprojekt, das auf die Arbeitsbedingungen von Fahrradkurier:innen in Salzburg fokussiert, stehen jene Plattformen im Zentrum unserer Analysen, die auf Essens- und Lebensmittellieferungen abzielen. Dabei können Anbieter:innen (z.B. Restaurants), ihre Dienstleistung über eine entsprechende Plattform anbieten, die wiederum zu großen Teilen von sogenannten Fahrradkurier:innen – als Serviceleistung der Plattformen – an die Nutzer:innen aus- bzw. zugeliefert werden.

Wie in Abbildung 1 ersichtlich, sind die Fahrradkurier:innen das Zentrum im Dreieck zwischen den digitalen Plattformen, den Restaurants und den Nachfragenden (Kund:innen). Fahrradkurier:innen befinden sich im Spannungsdreieck zwischen den anderen Akteur:innen (digitale Plattformen, Restaurants und Kund:innen), sie sind aber essentiell, weil ohne diese die Dienstleistung nicht verrichtet werden könnte.

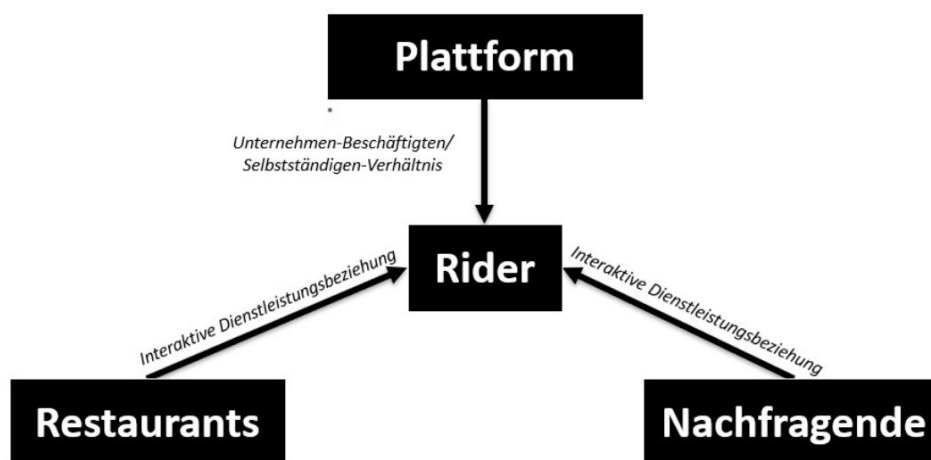


Abbildung 1: Struktur der Essens-Lieferdienste (in Anlehnung an Heiland und Brinkmann, 2020, S.134)

<sup>8</sup> Plöger, J., & Keuneke, F. (2021). Arbeit per App – neue Abhängigkeiten in der Gig Economy. Standort, 45(1), 24–30. <https://doi.org/10.1007/s00548-021-00695-w>

<sup>9</sup> Lenzner, M. (2021). Die Gig Economy in Deutschland und Brasilien. Chemnitzer Internet- und Techniksoziologie. Working Papers; Schäfer, M., & Schwarzkopf, N. (2019). Gig-Economy: Chance oder Gefährdung für den Arbeitsmarkt? Analysen & Argumente, 349, Konrad Adenauer Stiftung.

<sup>10</sup> Heiland, H., & Brinkmann, U. (2020). Lieferrn am Limit. Wie die Plattformökonomie die Arbeitsbeziehungen verändert. Industrielle Beziehungen. Zeitschrift für Arbeit, Organisation und Management, 27(2–2020), 120–140. <https://doi.org/10.3224/indbez.v27i2.02>

<sup>11</sup> Schreyer, J., & Schrape, J.-F. (2021). Plattformzentrierte Arbeitskoordination im kommerziellen und kooperativen Fahrradkurierwesen. Arbeit, 30(4), 283–306. <https://doi.org/10.1515/arbeits-2021-0020>

Die bekanntesten Plattformen in diesem Bereich in Österreich sind Lieferando und Mjam, die auch in der Stadt Salzburg omnipräsent sind. Zusätzlich gibt es auch noch die aus einem Start-Up erwachsene, regionale Plattform Ninjas.Jetzt, die wir ebenfalls für die Branchenanalyse von Essenslieferdiensten in Salzburg heranziehen. Um die drei Essens-Lieferdienste grob zu skizzieren, wurden einzelne Informationen zu Mutterkonzernen, Vertragsarten, Lohnniveau und (dominanter) Fahrradart erhoben und sind in Tabelle 1 abgebildet.<sup>12</sup>

	MJAM	Lieferando Österreich	NINJAS.jetzt
Mutterkonzern	Delivery Hero (Berlin)	Just Eat Takeaway.com (Amsterdam)	BASE Holding GmbH (Salzburg)
Vertragsarten	Freier Dienstnehmer Echter Dienstnehmer	Echter Dienstnehmer	Freier Dienstnehmer Echter Dienstnehmer
Lohn	F.D.: 4€/Bestellung E.D.: 11,50€ brutto/ Stunde	11,00€ brutto/Stunde	F.D.: 4,50€/Bestellung E.D.: 10€/Stunde
Rad	Meist eigenes Rad	E-Bike Unternehmen/ Eigenes Rad	E-Bike Unternehmen

Tabelle 1: Kurzcharakteristik der Lieferdienste in Salzburg

Das klassische Bild eines Kuriers, egal für welchen Lieferdienst, ist dazu folgendes: männlich, per Fahrrad unterwegs, Mitte 20 und mit ausländischem Hintergrund<sup>13</sup>. Den Zugang zur Arbeit als Fahrradkurier:in finden die Fahrer:innen oftmals durch studentische Organisationen oder Arbeitsvermittlungsagenturen<sup>14</sup>. Bei Essenslieferdiensten zu arbeiten ist oft die einzige Möglichkeit für Migrant:innen einer Arbeit niedrigschwellig nachgehen zu können<sup>15</sup>. Deswegen ist es nicht verwunderlich, dass unter den Fahrradkurier:innen viele Studierende und/oder Personen mit Migrationshintergrund sind<sup>16</sup>. Insgesamt bleibt aber schwierig zu dokumentieren, wie viele Personen wirklich als Fahrradkurier:innen arbeiten, da es nur ungenaue und spärliche Informationen der Plattformen gibt, die Arbeit von hoher Fluktuation geprägt ist und ein großer saisonaler Unterschied besteht<sup>17</sup>.

<sup>12</sup> Die Informationen wurden auf der jeweiligen Internetpräsenz der Plattformen und der öffentlich zugänglichen Unternehmensinformationen über die Wirtschaftskammer recherchiert. Quellen: rider.mjam.net; deliveryhero.com; lieferando.at; justeattakeaway.com; ninjas.jetzt; join.com; firmen.wko.at/base-holding-gmbh  
<sup>13</sup> Heiland, H. (2019). Plattformarbeit im Fokus. Ergebnisse einer explorativen Online-Umfrage zu plattformvermittelter Kurierarbeit. WSI-Mitteilungen, 72(4), 298–304. <https://doi.org/10.5771/0342-300X-2019-4-298>

<sup>14</sup> Drahokoupil, J., Kahancová, M., & Meszmann, T. T. (2022). In I. Ness (Hrsg.), *The Routledge Handbook of the Gig Economy* (S.309-323). Routledge. 9781003161875

<sup>15</sup> Altenried, M. (2022). Platforms, labour, and mobility. Migration and the gig economy. In I. Ness (Hrsg.), *The Routledge Handbook of the Gig Economy* (S.180-189). Routledge. 9781003161875

<sup>16</sup> van Doorn, N., & Vijay, D. (2021). Gig work as migrant work: The platformization of migration infrastructure. *Environment and Planning A: Economy and Space*, <https://doi.org/10.1177/0308518X211065049> / Xu, Z. (2022). The gig economy in China. In I. Ness (Hrsg.), *The Routledge Handbook of the Gig Economy* (S.392-400). Routledge. 9781003161875

<sup>17</sup> Heiland, H., & Brinkmann, U. (2020). Liefern am Limit. Wie die Plattformökonomie die Arbeitsbeziehungen verändert. *Industrielle Beziehungen. Zeitschrift für Arbeit, Organisation und Management*, 27(2–2020), 120–140. <https://doi.org/10.3224/indbez.v27i2.02>

## 2. Zielsetzungen und Methodik der Studie

In unserem Projekt wollen wir zumindest für die Stadt Salzburg Licht ins Dunkel bringen und eine tiefgehende Analyse der Arbeitsbedingungen von Fahrradkurier:innen der Essenslieferdienst-Plattformen Mjam, Lieferando und Ninjas.Jetzt in der Stadt Salzburg vornehmen. Unsere Studie ist rein qualitativ ausgerichtet. In einem sequentiellen Mixed-Methods Design<sup>18</sup> haben wir zuerst über Gruppendiskussionen mit Mjam- und Lieferando-Kurier:innen zentrale Themen identifiziert, um in qualitativen problemzentrierten Interviews mit 25 Fahrradkurier:innen aller drei Plattformen stärker in die Tiefe gehen zu können.

### 2.1 Gruppendiskussion zur Identifikation zentraler Themen

Gruppendiskussionen als Form der Datenerhebung sind eine etablierte qualitative Erhebungsmethode. Es handelt sich dabei um eine Form des moderierten Gesprächs mit einer bestimmten Zielgruppe (Fahradkurier:innen) zu einem bestimmten Thema (Arbeitsbedingungen) mit dem Ziel kollektive Orientierungsmuster zu erheben<sup>19</sup>. Im Rahmen der Studie wurden zwei Gruppendiskussionen mit je 8 Fahrradkurier:innen der Plattformen Mjam und Lieferando im Mai und Juni 2022 durchgeführt (Dauer je ca. 2 Stunden). Die Gruppendiskussionen wurden moderiert und durch Diskussionsregeln und inhaltliche Ankerpunkte (Diskussion zu Arbeitsmotivation, Wahrnehmung der Arbeit etc.) strukturiert. Zusätzlich wurden sie per Video aufgezeichnet und die beiden Gruppendiskussionen anschließend transkribiert und in schriftliche Form gebracht.<sup>20</sup>

### 2.2. Vertiefende Einzelinterviews

Insgesamt wurden im Zeitraum von November 2022 bis Januar 2023 25 Interviews mit Fahrradkurier:innen der drei Plattformen sowie ein Interview mit dem Geschäftsführer der Ninjas.Jetzt zu führen. Insgesamt gelang es uns, elf Interviews mit Mjam-Rider:innen, zehn Interviews mit Lieferando-Fahrer:innen und vier Interviews mit überwiegend ehemaligen Mitarbeiter:innen der Plattform Ninjas.Jetzt zu führen. Problemzentrierte Interviews sind stark am Forschungsthema (Arbeitsbedingungen) orientiert.<sup>21</sup> Die intensiven Gespräche, die rund eine Stunde dauerten, fußten auf einem Leitfaden, wobei wir diesen sehr flexibel angewendet haben und in den Gesprächen viel Raum für Erzählungen ließen.<sup>22</sup> Uns interessierte in den Gesprächen primär, warum sich die Fahrradkurier:innen für diese Tätigkeit entschieden haben, wie sie die Arbeitsbedingungen und die Plattformdynamiken beurteilen, wie sie das Arbeitsklima erleben, ob sie Verbundenheit und Loyali-

---

<sup>18</sup> Siehe zum Beispiel im Überblick Kuckartz, U. (2014). Mixed Methods. Methodologie, Forschungsdesigns und Analyseverfahren. Springer Fachmedien Wiesbaden.

<sup>19</sup> Przyborski, A., & Riegler, J. (2010). Gruppendiskussion und Fokusgruppe. In G. Mey & K. Mruck (Hg.) Handbuch Qualitative Forschung in der Psychologie (S. 436–448). VS Verlag für Sozialwissenschaften.

<sup>20</sup> Die Teilnehmer:innen haben dazu eine Einverständniserklärung unterzeichnet und eine Aufwandsentschädigung erhalten.

<sup>21</sup> Witzel, A. (2000). Das problemzentrierte Interview. Online unter: <http://www.qualitative-research.net/index.php/fqs/article/view/1132/2519>

<sup>22</sup> Przyborski, A., & Wohlrab-Sahr, M. (2014). Qualitative Sozialforschung. Ein Arbeitsbuch. Oldenbourg Verlag.

tät zu den Plattformen demonstrieren und aus welchen Quellen Anerkennung aus der beruflichen Tätigkeit erzielt wird. Die Interviews wurden per Audioaufnahme aufgezeichnet und anschließend transkribiert und in schriftliche Form gebracht.<sup>23</sup>

### **2.3. Zur Auswertung über die dokumentarische Methode**

Für eine systematische und detaillierte qualitative Auswertung der erhobenen Daten wurde sowohl in der Analyse der Gruppendiskussion als auch in der Interpretation der problemzentrierten Interviews die dokumentarische Methode angewendet. Die dokumentarische Methode ermöglicht, auf Basis der kommunizierten Inhalte stärker in die Tiefe zu gehen. Kommunikative Wissensbestände können in der Auswertung explizit nachvollzogen werden, da sie in Interviews gezielt abgefragt werden können. Über die fallübergreifende Analyse soll jedoch anschließend auch der gemeinsame Erfahrungsraum der Fahrradkurier:innen und folglich deren berufsspezifisches Orientierungswissen rekonstruiert werden.

Um das Datenmaterial entsprechend analysieren zu können ist es vorab notwendig, sich einen strukturierten Gesamtüberblick über das vorliegende Datenmaterial (Transkripte) zu verschaffen.<sup>24</sup> Dazu wurde eine Themenanalyse<sup>25</sup> (unterstützt durch die Software MAXQDA) zur Identifikation der Kernthemen der beiden Gruppendiskussionen und der 26 Interviews vorgenommen. Basierend auf dem dadurch vorgenommenen thematisch-strukturierten Datenmaterial, wurden schließlich die einzelnen Schritte der dokumentarischen Methode vollzogen.<sup>26</sup> Hierbei werden in einem ersten Schritt einzelne Passagen (Kernthemen aus der Gruppendiskussion und aus den Interviews) für eine vertiefende Analyse ausgewählt. Mit Hilfe der formulierenden Interpretation wird der Kerninhalt wiedergegeben, über reflektierende Interpretationen versuchen wir fallübergreifend zu zeigen, wie sich die Arbeits- und Lebenswirklichkeit bei den Fahrradkurier:innen offenbart. Sind diese beiden Schritte abgeschlossen, erfolgt in einem weiteren Auswertungsschritt die Analyse von fallübergreifenden Themen. Dazu werden die ausgewerteten Interviews miteinander verglichen und auf Ähnlichkeiten und Unterschiede geprüft. Wir haben des Weiteren auch eine Typologie der Fahrradkurier:innen erstellt, um die Vielfalt der Rider:innen und deren Interessens- und Bedürfnislagen entsprechend abzubilden.

### **2.4. Aufbau der Ergebnisdarstellung**

In der Interpretation der Erkenntnisse ist es aus unserer Sicht entscheidend, in einem ersten Schritt die Erfahrungen der Fahrradkuriere als Ankerpunkte für vertiefende Deutungsversuche heranzuziehen. Es sind deren Motivlagen und Leidenschaften, Wahrnehmungen von Lebenschancen und Aufstiegsmöglichkeiten, deren vielschichtiger Umgang

---

<sup>23</sup> Wie bei den Gruppendiskussionen, haben die Teilnehmer:innen dazu eine Einverständniserklärung unterzeichnet und eine Aufwandsentschädigung erhalten.

<sup>24</sup> Przyborski & Wohlrab-Sahr: Qualitative Sozialforschung.

<sup>25</sup> Froschauer, U., & Lueger, M. (2020). Das qualitative Interview. Zur Praxis interpretativer Analyse sozialer Systeme. UTB.

<sup>26</sup> Bohnsack, R. (2013). Typenbildung, Generalisierung und komparative Analyse: Grundprinzipien der dokumentarischen Methode. In R. Bohnsack, I. Nentwig-Gesemann, & A. M. Nohl (Hg.), Die dokumentarische Methode und ihre Forschungspraxis (S. 241–270). VS Verlag für Sozialwissenschaften. / Nohl, A. M. (2009). Interview und dokumentarische Methode. VS Verlag für Sozialwissenschaften.

mit Digitalisierungsdynamiken und deren Erfahrungen von Individualismus und Community-Empfindungen, die unsere Forschung bereichern und unsere Interpretationen leiten. Wir möchten die Fahrradkurier:innen primär selbst sprechen lassen und auf Basis dieser Eindrücke vielschichtige Erzählungen zusammentragen und systematisieren. Auf der anderen Seite gibt es Themen, die den Erfahrungsschatz der Fahrradkurier:innen übersteigen und die wir auf einer soziologischen Metaebene analysieren müssen. Dies sind die Plattformdynamiken, die auf Gewinnmaximierung ausgerichtet sind und wo wohl die Fahrradkurier:innen – so wie der Titel unseres Berichts impliziert – nur noch als kleines Rad im Getriebe aufscheinen. Die Top-Down Dynamiken der Digitalisierung bewirken eine Standardisierung und Kontrolle der Arbeitsabläufe und sind für die Fahrradkurier:innen überwiegend intransparent. Des Weiteren gibt es eine Reihe von übergeordneten Themen, die einer differenzierten Analyse bedürfen. Wir leiten aus den Einschätzungen der Fahrradkurier:innen ab, welchen Außenwahrnehmungen sie ausgesetzt sind. Zudem vergleichen wir im Sinne einer Branchenanalyse die Essens-Lieferdienste in Salzburg in ihren Prozesslogiken und Strategien. Zudem lohnt es sich, auf geschlechtsspezifische Unterschiede zu verweisen und die Erfahrungen von Migrant:innen, wo das Arbeiten für entsprechende Plattformen oft den Eintritt in den österreichischen Arbeitsmarkt markiert, zu thematisieren. Dies führt uns zur Unterscheidung einzelner Typen von Fahrradkurier:innen, die sich insbesondere nach Leistungsmotivation und Unternehmensidentifikation unterscheiden. Die fehlende Einbindung ins Unternehmen bringt uns auch zur wichtigen Frage, warum trotz ambivalenter Arbeitsbedingungen nur erste, zaghafte Schritte einer Solidarisierung erkennbar sind. Interessensvertretungen, die auf die Einhaltung arbeitsrechtlicher Standards in Österreich pochen, bewegen sich auf einem schwierigen Terrain, weil die Plattformdynamiken der sogenannten Gig Economy oft intransparent sind. Wir wollen mit einzelnen Handlungsempfehlungen schließen, mit welchen Strategien die Interessensvertretung von Fahrradkurier:innen entscheidend gestärkt werden könnte.

### 3. Arbeitsmotive und Arbeitsmodus

Bei der Tätigkeit als Fahrradkurier:in handelt es sich um einen Job, bei dem es kaum bis keine Einstiegshürden gibt und bei dem man „sofort“ beginnen kann, wenn man möchte. Dies ist auch der Grund warum viele Rider:innen ihre Tätigkeit häufig als Nebenbeschäftigung verstehen. Viele Personen waren auch speziell in der Pandemie motiviert, als eine Art Übergangsjob bei den Essenslieferdiensten einzusteigen. Jene, die bereits seit vielen Jahren beschäftigt sind, machen den Job entweder aus Leidenschaft oder aus einem Mangel an Alternativen. Positiv herausgestrichen wird dabei, dass die Arbeit mit sportlicher Tätigkeit verschränkt ist und im Idealfall zu schnellem Geld führt.

*„Du bist halt draußen an der frischen Luft. Alles, was du mit dem Fahrrad machst, macht natürlich Bewegung und [du] verdienst dabei Geld.“ (ASMJ1, Pos. 78)*

In der näheren Betrachtung der Arbeitsbedingungen muss vorausgeschickt werden, dass nicht nur die Arbeitserfahrungen und die Anstellungsverhältnisse sondern auch die Rider:innen selbst als sehr diverse und heterogene Gruppe betrachtet werden müssen. Wir finden dennoch Themen, die in allen Interviews prominent auftauchen, auch wenn die Einschätzungen teils divergieren. Positive Aspekte, die relativ übereinstimmend genannt

werden, ist, den Lieblingssport zum Beruf machen zu können, gepaart mit einer individuellen und flexiblen Berufsgestaltung. Insofern ist die Tätigkeit als Fahrradkurier:in eine *besondere Joberfahrung*.

### 3.1 Die besondere Joberfahrung: Sport, Unabhängigkeit und Flexibilität

Fragt man die Fahrradkurier:innen nach den Charakteristika ihrer Tätigkeit so werden vielfach eine Menge an positiven Aspekten genannt. Die Interviewpartner:innen schätzen die mit der Tätigkeit verbundene Freiheit und Unabhängigkeit, sie genießen die Möglichkeit, die Stadt (neu) zu entdecken, die Sprache zu lernen<sup>27</sup> und in Kontakt mit unterschiedlichen Leuten zu kommen. Als positiv wird auch wahrgenommen, dass es anders als in klassischen Organisationsstrukturen, keine/n direkte/n Vorgesetzte/n gibt, mit der/dem man sich in der Arbeitszeit regelmäßig austauschen und verständigen muss.

*„Also ich finde das ist einfach eine ganz eigene Art durch die Stadt zu fahren als wenn du jetzt einfach sagst sitzt dich auf ein Rad und dann fährst 50 Kilometer. Also es ist schon ein schöner Beruf [...] Und dann glaube ich entsteht einfach so eine schöne Szene, wo dann auch gar nicht wirklich das Wichtigste das Geld ist oder so, weil viele Leute, die ich kenne, machen das weil sie es einfach gerne machen und an der frischen Luft sind und ja. Solange halt diese familiäre Atmosphäre auch da ist.“ (KONI1, Pos. 86)*

Im Rahmen der Tätigkeit unterliegen also viele sportliche Rider:innen zuerst einmal der Vorstellung, dass sie ihr Hobby zum Beruf machen können. Mit der Zeit wird jedoch deutlich, wie viel Druck auf der Straße besteht, welche Leistungen den Kurier:innen abverlangt werden und dass die Leidenschaft des Radfahrens im andauernden Job oft auch mit einem beträchtlichen Maß an Leidenschaft einhergeht. Die Schichten erstrecken sich teils über sechs volle Stunden und erfordern ein beträchtliches Maß an Aufmerksamkeit. Man ist permanent unter Druck, Bestellungen rechtzeitig abzuliefern, die Verkehrslage korrekt einzuschätzen und zwischen den Salzburger Staus zu jonglieren. Wie eine Person sehr treffend zusammenfasst, ist dies

*„nicht nur körperlich schwieriger, aber auch für den Kopf oder für die Seele eigentlich, wenn man für sechs Stunden Autos hören muss“ (LWMJ4, Pos. 45-47)*

Es muss jedoch betont werden, dass auch bei den etablierten Plattformen und auch unter schwierigen Arbeitsbedingungen, das Motiv des Sports nach wie vor eine tragende Rolle spielt. So beschreibt auch ein Lieferando-Mitarbeiter, dass er sich selbst ohne Druck von außen zu sportlichen Höchstleistungen anspricht:

*„Dann wäre ich auf 1000 Kilometer gefahren, die ich dieses Jahr gefahren wäre. Und es ist auch so, dass ich mich sehr gern pushe. Gegen Ende der Schicht oder allgemein unter der Schicht, dass ich richtig reinhaue. Das ist auf jeden Fall ein großer Aspekt. (SWLI2 Pos. 49)*

Die große Mehrheit der Befragten führt die flexible Organisation der Arbeitszeit als größten Vorteil an. Die Möglichkeit einer freien und selbstständigen Einteilung von Freizeit und Arbeit sowie eine selbstbestimmte Arbeitsweise wird vor allem auch von Studieren-

---

<sup>27</sup> Dies betrifft Rider:innen mit nicht-deutscher Muttersprache, die auch sehr häufig anzutreffen sind (vgl. hierzu insbesondere Abschnitt 5.4).

den, die im Nebenjob als Fahrradkurier:innen tätig sind, positiv bewertet. So merkt ein freier Dienstnehmer beispielsweise an, dass in Bezug auf die Konsumption von Urlaub keine Abstimmung mit dem Arbeitgeber erforderlich ist.

*„Ein Riesenvorteil war natürlich, du musst dir keinen Urlaub nehmen. Du kannst auch einmal vier Wochen gar nicht arbeiten oder so (...) weil wenn du bei anderen Nebenjobs, selbst wenn du nur so sieben Stunden in der Woche arbeitest, dann wirst du trotzdem wie ein normaler Arbeitnehmer, der Vollzeit arbeitet, behandelt.“ (SWNJ1, Pos. 20)*

Es gibt aber auch Berichte über Limitationen dieser vermeintlichen Flexibilität, vor allem wenn Arbeitszeiten festgelegt werden, wie etwa bei längerfristig fixierten Schichten. Änderungen der Arbeitszeit sind dann nur wenige Male im Jahr möglich und eine Kommunikation dieser Änderungen an den Lieferdienst wird zwei Wochen im Vorhinein verlangt. Während die Wahrnehmung von Flexibilität somit rasch an Grenzen stößt, wird zumindest die Unabhängigkeit in der Tätigkeit betont. Dies führt zur Wahrnehmung des Radfahrens als eine eigene Form des Unternehmertums.

### 3.2 Radfahren als Ich-AG

Individuelle Handlungen gewinnen im Arbeitsprozess bereits seit den 1990er Jahren zunehmend an Bedeutung, was in der aktuellen sozialwissenschaftlichen Diskussion als „Subjektivierung“<sup>28</sup> von Arbeit bezeichnet wird. Zugleich sind die Ansprüche des Einzelnen an sich selbst und seine Lebensführung gestiegen und Erwartungen hinsichtlich Selbstverwirklichung, Autonomie und Selbstkontrolle werden auf die Arbeit übertragen.<sup>29</sup> Auch bei den Fahrradkurier:innen wird besonders häufig betont, dass man in der Arbeit der eigene Chef sein kann. Es fällt sehr oft die simple Aussage *„there is no boss“* (ASLI1, Pos. 43). Im Zuge des unabhängigen Arbeitens besteht die Gefahr eines Übermaßes des eigenen Unabhängigkeitsempfindens<sup>30</sup>, weil aufgrund der rein subjektiven Tätigkeit der Community-Gedanke in den Hintergrund tritt. Dies wird durch das Zitat eines Mjam-Fahrers treffend ausgedrückt.

*“I was searching for a job where I can be alone, where there will be (1) like no boss, no one will tell me what I have to do. And (3) work where I can really just sit with my mind and just think about my ... like ...things, my stuff and don't worry about customers. (LWMJ5, Pos. 117)*

Dabei muss betont werden, dass die individuelle Tätigkeit auch nicht jedermanns Sache ist, denn *„normalerweise sind wir immer unterwegs. Kein Kontakt mit niemand“* (ASLI5, Pos. 70). Immer wieder wird auch beschrieben, dass die eigene Fahrrad-Affinität und Lei-

---

<sup>28</sup> Vgl. hier z.B. Kleemann, F., Matuschek, I. & Voß, G. (2002). Subjektivierung von Arbeit – Ein Überblick zum Stand der soziologischen Diskussion. In Moldaschl, M. & Voß, G. (Hrsg.), *Subjektivierung von Arbeit* (S. 53–100). München: CH Beck.

<sup>29</sup> Schweiger, G. & Peitler, M. (2010). Umkämpfte Arbeit – Umkämpftes Leben. Kampf um Anerkennung im Kontext der Subjektivierung und Entgrenzung von Arbeit. In Schweiger, G. & Brandl, B. (Hrsg.), *Der Kampf um Arbeit. Dimensionen und Perspektiven* (S. 337–377). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften. hier S. 351.

<sup>30</sup> Vgl. hier z.B. auch Schroer, M. (2010). Individualisierung als Zumutung. In P.A. Berger & R. Hitzler (Hrsg.), *Individualisierungen. Ein Vierteljahrhundert jenseits von Stand und Klasse* (S. 275–289). Wiesbaden: VS-Verlag.

denschaft zum Radfahren dazu führt, dass als ungünstig empfundene Arbeitsbedingungen trotzdem hingenommen werden.

### 3.3 Im Lieferstress bei jedem Wetter auf Kosten der Gesundheit?

Der Job als Fahrradkurier:in scheint vor allem im Sommer reizvoll, wenn es warm ist und die Sonne scheint, während die Bedingungen im Winter schwieriger sind. Am schwierigsten scheint die Kombination zwischen Regen und Kälte. Dann ist es besonders rutschig und die Gefahr für Unfälle steigt. Insbesondere, wenn die Arbeitszeit mehrere Stunden beträgt und man viele Kilometer radelt.

Die Auftragslage ist jedoch vor allem im Winter gut, da wesentlich mehr Bestellungen eingehen als im Sommer. Dabei kann es auch zu Schichten kommen, in denen es sehr viel zu tun gibt und das Wetter sehr schlecht ist. Solche Schichten können die Gesundheit stärker beeinflussen und dazu führen, dass die Fahrradkurier:innen vermehrt mit Erkrankungen kämpfen.

*„40 Stunden im Winter könnte ich mir nicht vorstellen, weil wenn es da einmal regnet oder so und dein Equipment nass ist, dann ist das einfach zu lange. Das geht einfach nicht. Also, für mich geht es nicht. Ich mag mir das nicht antun. Es gibt Leute, die da auch fahren natürlich, aber ja, ich mache das nicht (lachen).“ (ASLI3, Pos. 45)*

Die Gesundheit scheint eine (oft auch unbewusste) zentrale Rolle zu spielen. Man muss fit sein, um dem Job nachgehen zu können. Ist man krank oder an Körperstellen verletzt, die Radfahren schwierig bis unmöglich machen, kann man dem Job nicht in der gewohnten Weise nachgehen. Krank zu sein ist vor allem für die freien Dienstnehmer:innen ein Problem, denen in dieser Zeit das Einkommen fehlt. Bei manchen Plattformen findet auch eine Herabstufung im Rankingsystem der Online-App statt. Das hat zur Folge, dass betroffene Personen erschwert zu neuen Aufträgen kommen und sich wieder hinten anstellen müssen.<sup>31</sup> Es ist davon auszugehen, dass dies bei jenen Personen, die auf die Einkünfte angewiesen sind, dazu führt, dass auch bei Krankheit oder Verletzungen ein Ausfall nicht riskiert wird und trotzdem gearbeitet wird oder gearbeitet werden muss, wenn Schichten bereits gebucht sind und niemand als Ersatz zur Verfügung steht.

*„wenn du wirklich krank bist als freier Dienstnehmer, buch ich halt auch keine Schicht. Wenn ich aber eine Schicht gebucht habe, dann muss ich sie swappen (...) also quasi zum Tauschen zur Verfügung stellen. Wenn das länger als 24 Stunden vorher ist, dann nimmt das System die automatisch zurück die Schicht. Wenn es weniger als 24 Stunden ist, dann wird die Schicht angezeigt für potenzielle Rider:innen, die jetzt gerade für heute eine Schicht suchen (...) Wenn keiner die Schicht nimmt, muss ich sie fahren.“ (ASMJ1, Pos. 150)*

Auch bei den anderen Essenslieferdiensten sind Erfahrungen von Lieferstress nicht in Abrede zu stellen. Fahrer:innen berichten von Stoßzeiten und Doppelbestellungen, die sie vor größere Herausforderungen stellen.

---

<sup>31</sup> Vgl. hierzu insbesondere den Abschnitt 4.2.4 zu den Belohnungs- und Bewertungssystemen



*„Ich war ja schon so im Stress, wusste aber Doppelbestellung, und muss da in eine andere Richtung und da wird am Handy Zeit vorgegeben. Ja innerhalb von fünf Minuten oder so müssten die Kunden eigentlich die Lieferung haben und es ist halt nicht machbar.“*  
(SWLI2\_Interview 2, Pos. 35)

Die erhöhte Geschwindigkeit, die wohl automatisch mit einem höheren Stresspegel einhergeht, führt natürlich im Endeffekt auch zu erhöhten Risiken im Straßenverkehr. Diese sind nicht rein auf Stress zurückzuführen sondern vor allem auch auf das teils ignorante Verhalten gegenüber den Rider:innen im Straßenverkehr sowie naturgemäß auf schlechte Wetterbedingungen. Auch in unseren Interviews wird von mehreren Unfällen berichtet. Zahlreiche Erlebnisse deuten auch auf negative Erfahrungen im Umgang mit dem Unfall hin.

*“In December I had an accident. I was in Europark, there is a McDonalds and I received an order at the other side of McDonalds, not to the center. And it was snowing completely. It was night, it was not the time to clean the street. I was going to pass from side by street. And I was passing when a car hit me from behind. I fell down and something happened, my knee was a little bit damaged. The police came and the person should pay me for the bicycle. Because my bicycle also was out of service and I paid 170 for repairing. And he said, sorry, I couldn't see you because of the snow and something like this, you know. But in this situation, in this location, I think it should be cancelled. But they didn't, you know. These are the problems.”* (ASLI4, Pos. 43)

### 3.4 Fest im Sattel – zum Equipment der Fahrradkurier:innen

Prinzipiell scheinen die Plattformen die Fahrradkurier:innen mit dem notwendigsten Equipment zum Ausüben des Jobs auszustatten. Dennoch lassen sich zwischen den Plattformen große Unterschiede feststellen und auch je nach Anstellung. Der größte Unterschied liegt in der Nutzung von E-Bikes oder eigenen Fahrrädern. Zu den E-Bikes, die von Lieferando zur Verfügung gestellt werden, gibt es unterschiedliche Meinungen. Während die einen die Vorteile eines Leihrades und E-Bikes beschreiben, kritisieren viele andere die Qualität und die hohe Geschwindigkeit, die die Räder bei geringem Tretwiderstand erreichen können. Diese wird als Unfallrisiko, besonders bei Glätte oder Nässe beschrieben. Auch die Bremsen der Räder und ihr hohes Gewicht werden bemängelt. Die E-Bikes sollten seitens der Plattform regelmäßig gewartet und kontrolliert werden. Das ist laut Aussage mancher Fahrradkurier:innen aber nicht immer der Fall, die z.B. von abgenutzten Bremsen, kaputten Fahrradlichtern oder fast leeren Akkus (Batterien) berichten.

Die E-Bikeflotte steht beim Headquarter zur Verfügung und die Fahrradkurier:innen holen sich dort vor jeder Schicht ein E-Bike ab. Insgesamt werden die E-Bikes trotz mancher Kritik als großer Vorteil gesehen, da sie die Arbeit weniger anstrengend und schneller ausübbar machen. Beim Fahren mit dem eigenen Fahrrad wird umgekehrt die Vertrautheit mit dem Fahrrad sowie der sportliche Aspekt geschätzt und als Vorteil gesehen.

Zusätzlich gibt es Fahrradhelme und das voraussichtlich wichtigste Arbeitsmaterial: den Rucksack, in dem die Lieferungen verstaut werden. Hier wird berichtet, dass diese oftmals schnell dreckig werden und schwer zu reinigen sind. Sie sind sehr groß und klobig, was vor allem für kleine und zierliche Personen schwierig werden kann. Wenn viele Liefe-

rungen auszuliefern sind, kann der Rucksack sehr schwer werden und den Rücken belasten.

Die Kleidung, wird von den Plattformen in mehr oder weniger umfangreichen Ausmaß zur Verfügung gestellt (z.B. T-Shirts, Übergangsjacken, Sommerjacken, Winterjacken, Regenhosen etc.). Geht etwas von der Kleidung kaputt, kann man diese auch problemlos austauschen lassen, sofern es sehr selten vorkommt. Insgesamt wird die Kleidung bzw. Ausstattung ambivalent wahrgenommen. Während manche sie als gut und ausreichend empfinden, finden sie andere zu wenig wetterfest. Je nach Zeitraum der Ausübung des Jobs und des Wetters scheint die Kleidung demnach auch besser oder schlechter wahrgenommen zu werden. Ein großes Problem scheint starker Regen bei Kälte zu sein. Manche Personen nutzen dabei zusätzliche eigene Kleidung und versuchen sich insbesondere für unangenehmeres Wetter auch selbständig noch besser auszurüsten.

*„(...) ich habe darunter immer eine Fließjacke, irgendwelche anderen Sportsachen an, weil ich komme damit nicht aus. Mir wäre das zu wenig.“ (ASLI3, Pos. 57)*

Das Arbeitsmaterial, das farblich abgestimmt und einheitlich gestaltet ist, fungiert auch als Marketingstrategie und die Fahrradkurier:innen sind damit quasi fahrende Reklame tafeln für die Plattformen.

*“Once I talked with a manager in Zoom, we had a meeting. He was in Berlin, I don’t know personally him but they invited us to talk with him and I told him that this t-shirt is not very well. Can I take my own t-shirt with good quality? He said no, because of the company.“ (ASLI4, Pos. 53)*

Auch wenn die Fahrradkurier:innen mit den eigenen Rädern unterwegs sind, gilt zumindest der Rucksack noch als identitätsstiftend und setzt die Marke in Szene. Dies zeigt sich auch bei den Mjam-Fahrer:innen in der Gruppendiskussion, wo die Farbe Grün sichtlich das einzige Verbindende darstellt.

*WA: Gibt es eine Art Gruppenidentität? Wir Mjam-Fahrer! Oder gibt es eben eigentlich nur die Marke.*

*IP1: [schüttelt den Kopf]: nur die Farbe Grün. [lacht]*

*WA: Aber ihr kennt euch schon irgendwie durch eine längere Tätigkeit? Oder kennt ihr euch eigentlich gar nicht und ist das heute so das erste Aufeinandertreffen wo acht Mjam Fahrer an einem Tisch sitzen?*

*IP1: Nein, ich kenne hier niemanden.*

*IP4: Man kennt sich vom Sehen.*

*IP5: vom Vorbeifahren.*

*IP4: oder vielleicht mal beim Warten vorm Restaurant, aber sonst. (Gruppendiskussion\_Mjam Pos. 585-591)*

### 3.5 Gemeinsam einsam? Die Rider-Community

Im oben genannten Zitat aus der Mjam-Gruppendiskussion wurde der latent vorhandene Wunsch nach Halt und Gemeinschaft deutlich. Denn es ist wohl die bestimmende Arbeitserfahrung als Fahrradkurier:in gemeinsam einsam zu sein. Ohne fruchtbare Beziehungen im Arbeitsumfeld stellt sich mit der Zeit wohl auch eine Art innerer Leere ein. Die

sensiblen Bereiche des fehlenden Miteinanders werden immer wieder thematisiert, doch man muss in den Gesprächen tiefer gehen, um die Einsamkeitsempfindungen deutlicher herauszulesen.

*„Also wenn man dann zusammenkommt und weiß okay es gibt mehrere Radkuriere dann ist das einfach auch ein Gemeinschaftsgefühl und man fühlt sich auch wohl. Und weil wenn man immer auf sich alleine gestellt ist vor allem auf der Straße und bei der Arbeit macht es das nur anstrengend. Also man kann sozusagen (1) seine Last abgeben und auf die anderen schieben. Auf gut Deutsch gesagt. Und so funktioniert das auch irgendwie. Genau.“ (LWMJ6, Pos. 169)*

Sofern es keine „Headquarters“ gibt, in denen sich die Fahrradkurier:innen während Pausen oder dem Warten auf Aufträge, treffen könnten, wird der Job vor allem als individuelle Arbeit charakterisiert. Fahren die Fahrradkurier:innen mit eigenen Fahrrädern, ist auch der Aufenthalt bei der Plattform mit dem „Headquarter“ aus Sicht der Plattformen nicht notwendig. Der Lieferando-Hub scheint damit von der Plattform nicht vordergründig als Treffpunkt und Vernetzungspunkt der Fahrradkurier:innen gedacht zu sein, sondern vor allem auch als Sammelpunkt für die E-Bikeflotte und für die Fahrradausrüstung. Dennoch scheint Lieferando ungleich stärker auf Community-Building zu setzen, was auch mit den Anstellungsverhältnissen zu tun haben könnte. Man versucht seit geraumer Zeit, auch die Rider:innen stärker an die Plattform zu binden. Dies zeigt sich in Aktivitäten, die eine gemeinsame Identität stiften sollten. Von einigen Rider:innen wird dies durchaus positiv zur Kenntnis und auch in Anspruch genommen.

*„Oh, yes, they are always sending us a mail for team building and things, like to go to bowling. They have arranged us a hall for bowling or things and who wants to, they can sign up for that and they can come and we can hang up with each other. That is their practice of teambuilding.“ (ASLI2, Pos. 179)*

Bei Mjam gibt es ebenfalls einen zentralen Standort, wobei dieser Treffpunkt vor allem zu Beginn der Tätigkeit relevant ist. Im Laufe der Ausübung des Jobs mit dem eigenen Rad muss er dann nicht mehr aufgesucht werden. Bei der regionalen Plattform Ninjas. Jetzt war zumindest zu Beginn die Community ein wichtiges Thema.

*„Die Firma, wo ich dann war, da war Community ein Verkaufsmerkmal (...) Das war am Anfang noch sehr, als die Firma noch kleiner war, ein starkes Thema. Weil das fast nur diese Fahrer waren, die das aus Leidenschaft gemacht haben. Das war eine kleinere Gruppe, die in ihren Werten mehr übereingestimmt haben.“ (KONI2, Pos. 78)*

Generell sind die Fahrradkurier:innen die meiste Zeit ihres Jobs alleine und haben kaum bis keinen Kontakt zu anderen Fahrradkurier:innen. Mehrere Interviewaussagen zeigen, dass viele mit der individuellen Tätigkeit auch gut zurechtkommen. Sie trennen auch klar zwischen den Arbeitsschichten und dem privaten Leben, wo sie dann ihren eigenen, präferierten sozialen Aktivitäten nachgehen.

*“I'm super anti-social there. As I already mentioned, I just go there to work. I have many, many other places where I can live my social life. When I go there, like before the work and after the work, I don't feel that I'm part of this community.” (ASLI1, Pos. 151)*

### 3.6 Auf sich gestellt: Die Ambivalenz der Freiheit und Flexibilität

Fahrradkurier:innen sind der Prototyp der frei flottierenden Arbeitskraft in der individualisierten Arbeitswelt. Nicht umsonst verweisen die Kurier:innen teils auf Einsamkeitserfahrungen, weil die eigene Tätigkeit ohne substantielle soziale Bindungen schwer zu ertragen ist und auch im Job Erfahrungen der wechselseitigen Anerkennung und Einbettung benötigt werden. Während bei Mjam und mittlerweile wohl auch bei den Ninjas. Jetzt diese Erfahrungen völlig fehlen, wird bei Lieferando insbesondere der HUB als Treffpunkt und Hort des Austausches ganz stark in den Mittelpunkt gestellt.<sup>32</sup>

Plattformbetreibende Unternehmen akquirieren Dienstleister:innen mit der Aussicht auf eine flexible bzw. eigenverantwortliche Arbeit und definieren sich auch nicht als klassische Arbeitgeber:innen<sup>33</sup>. Dabei muss betont werden, dass die Mehrheit der befragten Fahrradkurier:innen tatsächlich die flexible Organisation ihrer Arbeitszeit als Vorteil anführt und die Plattformarbeit den Vorzug eines praktischen und flexiblen (Neben)verdiensts aufweist. Zusätzlich ist der Zugang zu den plattformvermittelten Arbeitsmärkten sehr niederschwellig angelegt.<sup>34</sup> Auch unsere Interviewten berichten, dass es kaum bürokratische Hürden bzw. Verwaltungsstress gibt und der Job einfach und praktikabel ist. Auch der Bewerbungsprozess verläuft zügig und unkompliziert, ohne besondere Anforderungen nachweisen zu müssen sowie ohne Bewerbungsgespräch im herkömmlichen Sinne.

Die Möglichkeit einer freien und selbstständigen Einteilung von Freizeit und Arbeit sowie eine selbstbestimmte und selbstständige Arbeitsweise wird vor allem auch von Studierenden, die nebenbei als Fahrradkurier:innen tätig sind, positiv bewertet. Zudem wird häufig berichtet, dass es als angenehm empfunden wird, nicht mit direkten Vorgesetzten konfrontiert zu sein und von diesen unter Druck gesetzt bzw. kontrolliert zu werden. Man fühlt sich stark für sich selbst verantwortlich.

Ganz generell rücken durch die Entgrenzung betrieblicher Strukturen subjektive Leistungen und Potenziale von Beschäftigten stärker in den Mittelpunkt. Die Erwerbstätigen selbst gewinnen als unmittelbare individuelle Akteure an Bedeutung in der Governance von Arbeit.<sup>35</sup> Es zeigen sich die Auswirkungen der Plattformarbeit sowohl in einer Erweiterung der Handlungsspielräume als auch in neuen Formen der Herrschaft durch das im Hintergrund wirksame machtvoll Element der Digitalisierung. Die Ambivalenz der Freiheit und Flexibilität wird in einer vertiefenden Analyse der Plattformdynamiken nun deutlich werden. Sie kann sehr treffend mit dem Paradoxon „Kontrolle durch Autonomie“<sup>36</sup> beschrieben werden.

---

<sup>32</sup> Zum Vergleich der Plattformen siehe vor allem Abschnitt 5.2

<sup>33</sup> Z.B. Huws, U. (2014): Labor in the Global Digital Economy. New York: Monthly Review Press

<sup>34</sup> Vgl. hierzu Schreyer, J., J.-F. Schrape (2018): Algorithmische Arbeitskoordination in der plattformbasierten Gig Economy; in: Arbeits- und Industriesoziologische Studien, 11, 2, 262–278

<sup>35</sup> Vgl. dazu Becke, G., & Warsewa, G. (2017). Erweiterte Subjektperspektive – neue Ansprüche an Arbeit und Nachhaltigkeit. In: Arbeits- und Industriesoziologische Studien. Jg. 10. H. 2. S. 20-36, hier S. 31.

<sup>36</sup> Sauer, D., & Döhl, V. (1997). Kontrolle durch Autonomie – Zum Formwandel von Herrschaft bei unternehmensübergreifender Rationalisierung. In Sydow, J. & Windeler, A. (Hrsg.), Management interorganisationaler Beziehungen. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

## 4. Plattformdynamiken: Digitalisierung im Top-Down Prozess

Der Großteil von Arbeitsprozessen digitaler Plattformarbeit findet standardisiert und über Online-Apps statt. Das Geschehen am Markt wird auf die Fahrradkurier:innen umgelagert bzw. müssen diese mit den Konsequenzen leben. Die Plattformen nutzen dabei digitale Technologien, um die Rider:innen in der Ausübung ihrer Tätigkeit zu kontrollieren.

*„mein GPS-Signal wird (...) überwacht während meiner Schicht aber dadurch fühl ich mich nicht kontrolliert. Also ich mein, ich mach halt die Arbeit die ich machen soll, dass gehört da einfach dazu. Ich weiß nicht, kennst du vielleicht auch, dass der Kunde auch sieht, wenn du jetzt bestellst, wo der Fahrer sich bewegt?“ (SEMJ1, Pos. 264)*

Sofern regionale Plattformen wachsen wollen, erscheint es unumgänglich, dass sie sich an den Dynamiken der Effizienzsteigerung der internationalen Plattformen orientieren.

### 4.1 Der Modus der Gewinnmaximierung

Internationale Plattformen agieren innerhalb standardisierter Strukturen, regionale Plattformen oder Start-ups beginnen oftmals im Kleinen. Wenn sie in weiterer Folge in die Dynamik der Wachstumslogik und Gewinnsteigerung geraten können gemeinschaftliche Strukturen wie Zusammenhalt, Verantwortungsgefühl und Identifikation der Fahrradkurier:innen mit der Plattform auf der Strecke bleiben. Das kann dazu führen, dass die kapitalistische Logik immer mehr vordringt und die nicht-ökonomischen Bedürfnisse der Mitglieder nicht (mehr) adressiert werden – darunter Arbeitszufriedenheit und Mitbestimmung. Vor allem bei international agierenden Plattformen existiert keine offen gehaltene informationstechnische Infrastruktur, die von Nutzer:innen angepasst werden kann und es sind keine komplementären Kommunikationskanäle im Angebot. Somit gibt es kaum Möglichkeiten zur Mitbestimmung und Mitgestaltung. Solche geschlossenen und proprietär betriebenen Koordinationsplattformen folgen rein ökonomischen Orientierungen und können den Austausch unter den Arbeitnehmenden effektiv behindern, deren Atomisierung befördern und in einem weitreichenden Kontrollregime resultieren<sup>37</sup>.

Für die Fahrradkurier:innen ist zudem intransparent, wie genau sich die Plattformen finanzieren bzw. womit genau sie Profit generieren. Die Gewinnmarsche eines durchgeführten Lieferdienstes (Restaurant-Kundschaft) kann, so wird vermutet, nicht so hoch sein, dass sich die Plattformen ausschließlich dadurch finanzieren können.

*„(...) es geht um sehr wenig Geld und es muss sehr effizient sein das Ganze, damit man sich Personal leisten kann. Deswegen wurde immer versucht mit möglichst wenig Kosten das Ganze zu schaukeln.“ (KONI2, Pos. 26)*

Einige Kurier:innen berichten von Investor:innen, die den Trend mit viel Geld befeuern. Internationale Plattformen verfügen dadurch über erhebliche finanzielle Mittel, die es ihnen ermöglichen, Verluste zu verbuchen und Strategien auszutesten. Zudem können sie sich im Vergleich zu kleinen Start-Ups leisten, ihren Konsument:innen die Nutzung der

---

<sup>37</sup> Schreyer, J. & Schrape, J.-F. Plattformzentrierte Arbeitskoordination im kommerziellen und kooperativen Fahrradkurierwesen" *Arbeit*, vol. 30, no. 4, 2021, pp. 283-306. <https://doi.org/10.1515/arbeits-2021-0020>

Plattform kostenlos zur Verfügung zu stellen und massiv in Werbung zu investieren, um Kund:innen auf ihre Seite zu locken. Obwohl Plattformen in ihren Anfängen oftmals Verluste verbuchen müssen, sind sie für Investor:innen interessant, da sie langfristig Marktmacht und somit Gewinne anstreben. Daher werden Plattformen meist als machtvolle Akteure gesehen, die eine neue Marktlogik einführen und durchsetzen können<sup>38</sup>. Die Anzahl der Teilnehmer:innen beeinflusst schließlich den Erfolg einer Plattform nachhaltig. Je mehr Unternehmen und Konsument:innen auf der Plattform aktiv sind, desto größer ist der Nutzen für alle Beteiligten. Insofern stellt sich die Frage, ob der Fokus für die einzelnen Plattformen vielmehr darauf liegt, den Markt zu dominieren und damit die Plattform attraktiv für weitere Investitionen zu machen. Marktmacht wird durch Sichtbarkeit generiert, die durch Marketingmaßnahmen erreicht wird. Neben den einheitlichen und unverkennbaren Outfits der Fahrradbot:innen, spielt auch andere Werbung über prominente Gesichter eine große Rolle.

*„Wenn Sie so in (...) Werbung mit Katy Perry oder was weiß ich was viel Geld einstecken? Oder in ein Videogame, wo halt auch wieder die Frage ist warum? A bisserl anders. Das Kapital vielleicht nutzen?“ (SWLI2\_Interview 2, Pos. 112)*

Eine weitere Vermutung ist, dass die freien Dienstnehmer:innen für die Plattformen weniger Ausgaben generieren als fest angestellte Personen (Sozialabgaben, Ausfälle durch Krankstände etc.). Umgekehrt wird aber auch erwähnt, dass die Plattformen bei freien Dienstnehmer:innen weniger Planungssicherheit haben und weniger Kontrolle über das Gehalt (Bezahlung läuft über Anzahl der gelieferten Bestellungen) als bei fix Angestellten, die einen festgelegten Stundenlohn verdienen.

Es ist davon auszugehen, dass es regionale Plattformen wesentlich schwerer haben den Markt zu erschließen, geschweige denn zu dominieren, wenn internationale Plattformen ebenso am Markt sind.

## 4.2 Standardisierung und Kontrolle von Arbeitsabläufen

Viele der Prozesse und Abläufe sind für die Fahrradkurier:innen intransparent. Es ist oft nicht klar, von wem und von wo aus Entscheidungen getroffen werden. Sehr vieles, was die Ausübung des Jobs betrifft, läuft über online-Apps. Dies ermöglicht, die Arbeit unter Kontrolle zu halten. Die Online-Apps decken die Auftragserteilung, Navigation, Zeitvorgaben, Kommunikation und Arbeitszeiterfassung ab. Einige Rider:innen beschreiben die so entstehenden Abläufe als grundsätzlich positiv, solange alles im Lieferprozess nach Plan läuft. Kommt es zu Sonderfällen, wie längere Lieferdauer durch hohes Verkehrsaufkommen, Verspätungen von Restaurants oder Stornierungen von Bestellungen, wird die Verantwortung dafür den einzelnen Arbeitskräften übertragen, sie kommen also entweder in Erklärschuld, oder erleben sogar Einkommenseinbußen. Einige Fahrradkurier:innen berichten, dass bei Kontaktaufnahme mit der Plattform über die App bezüglich Problemen und Fragen recht schnell geholfen wird, wenn auch nicht immer zielführend. Vorgesetzte oder Dispatcher/Disponenten, die auf online Anfragen reagieren, sitzen nicht per se in Salzburg, sondern oftmals in Wien. Teils ist aber unklar in welchen Belangen man sich an wen wenden sollte und welche „echten“ Personen hinter den Online-Kontakten stehen.

---

<sup>38</sup> Kirchner, S., & Beyer, J. (2016). Die Plattformlogik als digitale Marktordnung. Zeitschrift für Soziologie, 45 (5), 324-339

#### 4.2.1 Online-Apps

Insbesondere bei den internationalen Plattformen laufen fast alle Arbeitsabläufe, von der „Bewerbung“ über den Arbeitsbeginn bis zur Verteilung von Aufträgen oder Support standardisiert über online-Apps ab. Für jeden Arbeitsbereich oder -aspekt scheint es dabei einen „Bereich“ in den Apps zu geben v.a. auch die Schicht- oder Auftragszuteilung. Die regionale Plattform sticht dabei am ehesten noch durch mehr persönlichen Kontakt und Austausch hervor, wobei auch eine der internationalen Plattformen durch das „Headquarter“ mit der E-Bikeflotte für jene Fahrradbot:innen, die E-Bikes nutzen, einen Raum für persönliche Kontakte bietet.

Für die Ausübung des Jobs ist es für die Rider:innen erforderlich ihre eigenen Smartphones mit den jeweiligen Apps der Plattformen zu nutzen. Vor allem bei standardisierten, oft ähnlich ablaufenden Aspekten ist die App die „Ansprechperson“ für die Fahrradkurier:innen und -kuriere. Bei größeren Problemen oder Aspekten, die stark von der Norm abweichen, gibt es notfalls auch Möglichkeiten jemanden von der Plattform via Telefon zu erreichen.

*„Wenn du zum Beispiel unterwegs bist, hast du Probleme mit deinem Fahrrad oder mit Kunden, im Restaurant (...) es gibt in der App einen Chat. Die Dispo. Und du kannst mit dieser Person weiter chatten zum Beispiel. Wenn etwas GANZ DRINGEND ist zum Beispiel einen Unfall oder so, es gibt ein Telefon. Eine Telefonnummer. Und da kannst du anrufen.“ (ASLI5, Pos. 52)*

Insgesamt scheinen die Online-Apps vordergründig zur Unterstützung und Kontrolle der Jobausübung zu bestehen.

*„Man kann manche Bestellungen auch nicht annehmen (...) wenn man zwei oder drei Bestellungen hintereinander nicht annimmt, wird man auf Pause gestellt. Weil dann denken sich die in der Zentrale, Dispatcher, so heißen die, die für die Rider zuständig sind, dass du gerade kein Internet mehr hast oder keinen Akku oder was auch immer. Dann stellen sie dich auf Pause.“ (ASMJ2, Pos. 53)*

#### 4.2.2.Support – Vorgesetzte und Umwegkommunikation über Dispatcher/Disponenten

Generell scheinen die Plattformen offen für Feedback oder Verbesserungswünsche der Rider:innen. Jedoch wird nicht alles umgesetzt oder als relevant empfunden. Einige Fahrradkurier:innen berichten, dass bei Kontaktaufnahme mit der Plattform über die App bezüglich Problemen und Fragen recht schnell geantwortet wurde. Dabei sind die Antworten aber nicht immer zielführend oder hilfreich.

*„(...) die heißen Dispatcher die das machen und die sitzen aber auch in Wien und die sind wirklich nur dafür da die Fahrer die gerade arbeiten zu versorgen mit was auch immer. Egal welches Anliegen du hast, du schreibst denen und ein-zwei Minuten antworten die dir schon. Die wissen dann immer was du machen musst.“ (SEMJ1, Pos. 237)*

Teils ist aber unklar in welchen Belangen man sich an wen wenden sollte. Dadurch, dass viele Prozesse online ablaufen, ist den Fahrradkurier:innen oftmals nicht bekannt oder unklar, mit wem genau arbeitsbezogen online eigentlich kommuniziert wird. Das betrifft die internationalen Plattformen, jedoch nicht die regionale Plattform.

*"I don't even know who is the boss, because when I write this contact form (...) to send a request for a holiday, I actually don't even know the name, who is actually sitting behind the system. So, everything goes through the system. So that's why it's not even sure with who I'm talking."* (ASLI1, Pos. 107)

#### 4.2.3 GPS Tracking

Hinter der vermeintlichen Autonomie und Selbstbestimmtheit, mit der die App-basierten Essenslieferdienste in der noch jungen Arbeitswelt der digitalen Plattformökonomie werben, dürften auch Instrumente der Kontrolle verborgen sein. Über das GPS-Tracking werden über jede/n Fahrer:in Informationen gesammelt, ausgewertet und es erfolgt ein ständiges Monitoring der Rider:innen. Die durchgeführten Leistungs- und Verhaltenskontrollen ermöglichen individuelle Aufzeichnungen und Auswertungen, etwa über die Zahl der gearbeiteten Stunden, die Zahl der gearbeiteten Schichten, die Erfüllung des Schichtplans, Lieferungen pro Stunde, Durchschnittsgeschwindigkeit, Reaktionszeit bis zur Annahme einer Order, Minuten bis zur Kundschaft, Zeit bei der Kundschaft, Nicht-Erscheinen bei einer Schicht usw. Zusätzlich erlaubt das GPS-Tracking der Kundschaft zu sehen, wo sich die Fahrradkurier:innen aktuell befinden. Aus den Interviews geht hervor, dass den Rider:innen durchwegs bewusst ist, dass die permanente Überwachung in einer Flut von Daten zu in ihrer Performance resultiert, worauf die Mehrheit von ihnen jedoch unbeeindruckt und eher gleichgültig reagiert. Bei einigen Fahrer:innen zeigt sich in diesem Zusammenhang sogar eine verinnerlichte Wettbewerbslogik, die positiv bewertet wird:

*"they are having data from every day how many deliveries I got, how many kilometers and they can see if I'm like one month every day I'm the fastest one, then they know that I'm not joking and I'm doing the good job."* (ASLI2, Pos. 45)

Insgesamt scheint das GPS-Tracking als „normales“ Mittel zum (Arbeits-)zweck und als Angebot bzw. Service der Plattform von den Fahrer:innen akzeptiert zu werden. Den Berichten zufolge wird in Bezug auf die Schnelligkeit der Auslieferungen keinerlei Druck auf die Fahrer:innen ausgeübt und es drohen in diesem Zusammenhang keine Sanktionen. Nachgefragt wird scheinbar nur bei längeren Wartezeiten, oder wenn der Weg nicht gefunden wird. Dies wird jedoch meist weniger als Kontrolle, sondern vielmehr als positive Unterstützung wahrgenommen. Positive Rückmeldung in Bezug auf die Ortung gibt es insbesondere auch von weiblichen Kurierinnen, die von einem Gefühl von Sicherheit berichten. Auch in Bezug auf die Auswahl des Weges dürfte ein gewisser Freiraum bestehen und Abweichungen zur vorgegebenen Route werden nicht beanstandet oder negativ sanktioniert. Vereinzelt gibt es jedoch auch Stimmen, dass die permanente Überwachung als unangenehm empfunden und die Stressbelastung dadurch erhöht wird.

*"They are always asking if you are taking too long "What is the problem? Is there any problem?" And things like that. So, you don't have a lot of time, like, you cannot take the food and be somewhere in the park and wait and then go to the customers. It's not like that because they are always checking on us where we are. You always feel that you are controlled."* (ASLI2, Pos. 159)



#### 4.2.4 Belohnungs- und Bewertungssysteme

Bei einer Plattform sorgt das sogenannte „Batch-System“ für Unmut, welches durch Bewertungen zu guten Schichten verhelfen soll. Zwar können Fahrer:innen Woche für Woche ihre Schichten selbst auswählen. Diejenigen, deren Leistungen ein Algorithmus am höchsten einstuft, sind allerdings zuerst dran, wer zu den am wenigsten Leistungsstarken gehört, erst ganz am Schluss. Insgesamt wird den Fahrer:innen nur dann Autonomie gewährt, wenn sie die Leistungsstandards erfüllen.

*„es gibt da das sogenannte Batch-System bei den freien Dienstnehmern. Das heißt, wenn du viel fährst an guten Stunden, sonntags, abends oder vielleicht zu spät kommst oder nicht die gesamte Schicht wahrnimmst, beeinflusst das halt dann deinen Batchzustand negativ. Fünf ist der schlechteste. Nein, fünf ist inaktiv, wenn du länger nicht gefahren bist. Vier ist das schlechteste.“ (ASMJ1, Pos. 34)*

Ein weiterer Aspekt, der dabei von mehreren Interviewpartner:innen genannt wird, ist, dass ein längerer Ausfall (schon ab wenigen Tagen) bei sonstigem regelmäßigem Arbeiten, dazu führt, dass man im System „herabgestuft“ wird. Das ist vor allem problematisch, wenn es zu Krankheitsfällen kommt, denn gerade die freien Dienstnehmer:innen können dabei nicht in Krankenstand gehen wie die fest Angestellten. Das Batch-System war auch intensiver Bestandteil der Gruppendiskussion der Mjam-Fahrer:innen, wie die folgende Episode zeigt. Ein Fahrradkurier berichtet aktuell in Batch 5 zu sein, weil er für drei Wochen nicht gearbeitet hat. Dabei wird ihm von einem Kollegen gleich unterstellt, zu wenig gearbeitet oder einzelne Shifts nicht wahrgenommen zu haben. Er schildert anschließend, dass es Möglichkeiten gibt, das System zu umgehen, wenn man über eine einschlägige Kommunikation genug an Arbeitswillen und Leistungsbereitschaft demonstriert. Insofern ein gutes Beispiel, wie der Wettbewerb eine Logik des effizienten Arbeitens erzwingt.

IP1: *What are you for a batch?*

IP8: *Right now – the 5th – the lowest one.*

IP7: *Batch 5.*

IP8: *Yeah, because I didn't work for 3 weeks or something.*

IP7: *But you got Batch 5 because you have to much Pause.*

IP8: *Yeah, I didn't work.*

IP7: *Or you don't go to your shift.*

IP8: *No, I just didn't work. Right now it's difficult to get some shifts, but there are some – so it won't be that hard to get back on track.*

IP7: *You can take you batch if you talk. For example when you send a ticket for Wien: I am sorry for my mistake, I was in Pause because of this, this, this. Please but me Batch 1 – I want to work for Mjam. Please, thank you very much. Fertig. Easy. Easy bisy. (#01:13:12-0#, Gruppendiskussion Mjam)*

Die genaue Funktionsweise der Leistungsbewertung bleibt also intransparent. Unpünktlichkeit oder Unzuverlässigkeit dürften sich negativ auf die Bewertung auswirken. Das System bestimmt auch über die Arbeitszeiten und belohnt aktive Rider:innen mit den besseren Schichten. Aber auch Wochenenddienste und pünktliche Lieferungen verhelfen zu einer positiven Bewertung. Damit soll versucht werden, die Arbeitsdynamik unter den freien Dienstnehmer:innen zu regeln, gleichzeitig wird der interne Wettbewerb bei der Schichtplanung befeuert.

### 4.3 Mensch oder Maschine? – gefangen im digitalen Nirvana

Die Plattformen, insbesondere die internationalen Plattformen, agieren vordergründig über digitale Technologien und stehen primär auf diese Weise in Austausch mit den Rider:innen. Dabei spielen die plattformeneigenen Apps eine große Rolle. Während die Fahrradkurier:innen in der Ausübung ihres Jobs auf sehr menschliche Aspekte angewiesen sind (körperliche Fitness, kognitive Leistungsfähigkeit, Umgang im Straßenverkehr mit anderen Verkehrsteilnehmenden etc.), stehen sie in der Kommunikation mit der Plattform bzw. in den Prozessen hinter ihrer Arbeit vor allem digitalen Technologien gegenüber.

Insgesamt läuft die Plattformarbeit zu großen Teilen digital ab. Die Tätigkeit der Fahrradkurier:innen spielt sich jedoch nicht digital ab sondern im städtischen Raum. Insofern sind sie beim Radeln stetig mit den infrastrukturellen Gegebenheiten der Umgebung (Straßenverkehr, Radwege, Lage der Restaurants und Kundschaft etc.) konfrontiert. Zwar müssen sie selbständig und relativ autonom in der „echten Welt“ arbeiten, sind aber in ihrer Arbeitsausübung sehr stark auf die „digitale Welt“ angewiesen und werden von dieser auch kontrolliert. Nicht nur, dass sie ihre eigenen Smartphones zur Koordinierung und Ausübung der Tätigkeit nutzen müssen, sie sind auch permanentem GPS-Tracking ausgesetzt und erhalten über ihr eigentlich privates Gerät quasi alle relevanten arbeitsbezogenen Informationen. Aus der digitalen Welt heraus wird Leistung gefördert aber genauso auch mangelnde Leistung, die viele Ursachen haben kann, sanktioniert.

Heiland und Brinkmann (2020)<sup>39</sup> finden dafür auch den treffenden Ausdruck. Fahrradkurier:innen liefern „am Limit“, denn sie arbeiten nicht nur unter prekären Bedingungen, sondern arbeiten als echte Menschen. In ihrer Arbeit sind sie stark in ihren menschlichen Aspekten und Fähigkeiten gefordert, sollen aber nach Plattformlogik standardisiert und wie Maschinen funktionieren. Oder um die Worte eines Fahrradkuriers sprechen zu lassen: *„weil wir sind ja nur Menschen und keine Roboter – glaub ich halt – also schon Menschen ja“* (Gruppendiskussion Mjam, #01:43:41-0#). Die digitalen Vorgaben verdeutlichen eine einseitige Kommunikation, sie üben Einfluss und Kontrolle aus aber bieten keinen Raum für „Verhandlungen“ oder Rückfragen. Reaktionen der Fahrradkurier:innen werden ins digitale Nirvana geschickt in der Hoffnung Gehör zu finden und Antwort zu erhalten.

## 5. Übergreifende Themen

Nachdem wir nun die individuelle Sicht der Fahrradkurier:innen auf ihre Arbeits- und Lebensrealität verdeutlicht haben und gezeigt haben, wie die Plattformdynamiken im Hintergrund einwirken, sollen nun im letzten Abschnitt der Auswertung übergreifende Themen behandelt werden. Zuerst ist es dabei wichtig, auch die gesellschaftliche Außensicht auf Rider:innen einfließen zu lassen. Dabei berichten die Fahrradkurier:innen selbst über ihre Erfahrungen auf der Straße, über Zuschreibungen von Passant:innen, über lose Kon-

---

<sup>39</sup> Heiland, H., & Brinkmann, U. (2020). Liefern am Limit. Wie die Plattformökonomie die Arbeitsbeziehungen verändert. Industrielle Beziehungen. Zeitschrift für Arbeit, Organisation und Management, 27, S. 120-140.

takte mit Restaurantinhaber:innen und der Kundschaft und über deren Umgang mit dem niedrigen Berufsprestige, das ihnen zugeschrieben wird.

Wir vergleichen in weiterer Folge die drei Essenslieferdienste in Salzburg auf Basis der Wahrnehmung der Interviewten. Zudem erscheint es uns wichtig, auch auf geschlechtsspezifische und auf migrationsspezifische Wahrnehmungen speziell einzugehen. Während weibliche Fahrradbotinnen eindeutig eine Minderheit darstellen und mit stereotypen Zuschreibungen kämpfen, sehen sich viele Migrant:innen als Gewinner:innen und ziehen über ihre Tätigkeit weitgehend eine positive Bilanz, wobei sie auch vor Diskriminierungs- und Ausbeutungserfahrungen nicht gefeit sind. Die abschließende Typologie der Fahrradkurier:innen verdeutlicht schlussendlich die Quintessenz der dokumentarischen Methode. Wir können aus den Erfahrungswelten der Rider:innen je nach Leistungsmotivation und Unternehmensidentifikation sechs Typen ableiten, die die Vielfalt der Rider:innen angemessen beschreiben. Dies führt uns zum abschließenden Befund, dass eine breite Solidarisierung der Fahrradkurier:innen zum jetzigen Zeitpunkt unwahrscheinlich ist.

## 5.1 Wertgeschätzt oder stigmatisiert? – zur Außenwahrnehmung von Fahrradkurieren

Von außen wird die Tätigkeit als Fahrradkurier:in oft als einfacher Job angesehen, den quasi jede:r ausüben kann, mit niedrigem Prestige bzw. Status. Vor allem im Straßenverkehr wird dabei immer wieder von kritischen Situationen berichtet. Manche Rider:innen berichten von Straßenkämpfen, wo Autofahrer:innen auf das Recht des Stärkeren pochen und die Kurier:innen befürchten, von der Straße abgedrängt zu werden. Auch Busse werden als Gefahrenquelle auf der Straße genannt, auch hier sind die Fahrradkurier:innen Aggressionen ausgesetzt:

*“the bus drivers also, they don't pay attention a lot. They really don't like us. They're always opening the windows, commenting things about us. Because I'm waiting at the traffic lights, that has a couple of times happens to me, and then the bus came the next to me and he opens a window and is talking something to me. I didn't understand it, but you can see that it's aggressive” (ASLI2, Pos. 127)*

Es scheint, dass Rider:innen oft zur Projektionsfläche für den Ärger von anderen Verkehrsteilnehmer:innen, aber auch von Mitarbeiter:innen von Restaurants werden, auch wenn sie per se oft nicht dafür verantwortlich sind.

*„Man merkt manchmal, dass Passanten, manchmal auch Autofahrer ein bisschen einen Grant auf uns haben und ich muss sagen, manchmal kann ich das auch ein bisschen verstehen, weil manche von uns Fahrer wirklich ein bisschen arg fahren. Ich gehöre nicht dazu, ich fahre normalerweise normal (lachen), aber es gibt wirklich Leute, die halt dann wirklich VOLL knapp bei einem vorbeifahren.“ (ASLI3, Pos. 81)*

Umgekehrt wird aber auch von positiven Erlebnissen berichtet, z.B. wenn Kund:innen mehr Trinkgeld geben als im Durchschnitt. Insgesamt sind die Erfahrungen vielschichtig und es scheint keine eindeutige Fremdwahrnehmung zu geben. Die Zuschreibungen wurden auch in der Gruppendiskussion von Mjam breit diskutiert, wobei auch hier ein umfassendes Spektrum an Erfahrungen deutlich wird:

*„Also ich habe auch schon 10 Minuten Diskussionen gehabt mit älteren Leuten erlebt, die wirklich interessiert sind. Die fragen, wie funktioniert das System, wie lang, wie viel fährst du – Wahnsinn – und total beeindruckt sind. Und dann halt Leute die so von oben herab reagieren: Ah da kommt jetzt wieder irgend so ein Penner, verschwitzt, der hat wahrscheinlich nichts gelernt. Also das gibt es auch, und das merkt man dann auch vom Verhalten. Da gibt's Leute, die behandeln dich wie einen Diensthofen – also: Warum hast du so lange gebraucht? Warum gehst du in den 1. Stock? Sie wohnen ja im Erdgeschoss. ... Oder halt auch welche, die haben Respekt und sagen: Na toll das es das gibt. Ganz unterschiedlich.“(Mjam-Gruppendiskussion, #01:18:27-0#)“*

Eine versierte theoretische Erklärung für diese unterschiedlichen Formen von Zuschreibung stellt Erving Goffman<sup>40</sup> mit seiner Stigmatheorie bereit. Weniger privilegierte Personen, die am unteren Ende der Beschäftigungshierarchie stehen, werden mit einem oberflächlichen und stark verkürzten Bewertungsmaßstab versehen, deren Lebensrealität rückt oftmals aus dem Blick. Diese Grundhaltung verdeutlicht das Stigma, das als Zuschreibung dann oft zum Vorurteil wird und eine Kluft zwischen der wahrgenommenen Realität und der tatsächlichen Realität schafft. Fahrradkurier:innen sind im öffentlichen Raum omnipräsent aber gleichzeitig „lost in space“. Sie gehen im Raum unter, weil sich kaum jemand für deren Lebenssituation interessiert. Sie haben wohl auch deshalb kaum Möglichkeiten, ihre Ansprüche an ihre Tätigkeit nach außen zu tragen und schlussendlich auch durchzusetzen.

## 5.2 Essenslieferdienste in Salzburg im Vergleich

Der internationale Konzern Lieferando dominiert aktuell gemeinsam mit seinem größten Konkurrenten Mjam den umkämpften Markt der Essenslieferdienste in Salzburg. Dazwischen steht die regionale Plattform Ninjas.Jetzt. Diese möchte einzelne Marktnischen bedienen, ist aber dennoch den Wettbewerbslogiken voll ausgesetzt. Insgesamt zeigten sich in den Wahrnehmungen der Fahrradkurier:innen, die für die beiden Unternehmen tätig sind, teils deutliche Unterschiede, die wohl primär auf die unterschiedlichen Anstellungsverhältnisse und Konditionen in der Tätigkeit zurückzuführen sind. Unterschiede betreffen dabei vorrangig die Entgeltzahlung (pro Lieferung, pro Stunde, km-Geld), die Stundenanzahl pro Woche/Monat, das Dienstverhältnis (angestellt oder selbstständig), die Anzahl der Arbeitstage und viele weitere Faktoren<sup>41</sup>. Die tendenziell positiven Wahrnehmungen der Fahrradkurier:innen, die bei Lieferando angestellt sind, kommen überwiegend durch die Festanstellung zustande. Für Lieferando-Fahrer:innen gilt in Österreich seit Jahresbeginn 2020 ein eigener Kollektivvertrag und sie profitieren von festen Stundenlöhnen statt einer leistungsabhängigen Bezahlung pro Bestellung. Die befragten Kurier:innen betonen in unseren Interviews, dass ihnen der geregelte Stundenlohn Stabilität und Planungssicherheit ermöglicht sowie weniger Druck und Stress während der Schicht auslöst. Dadurch können etwa auch gefährliche Fahrweisen vermieden werden, wie diese Kurierin schildert:

---

<sup>40</sup> Goffman, E. (1963). *Stigma. Über Techniken der Bewältigung beschädigter Identität*, Frankfurt a. M.

<sup>41</sup> Degner, A., & Kocher, E. (2018). Arbeitskämpfe in der „Gig-Economy“? Die Protestbewegungen der Foodora- und Deliveroo-„Riders“ und Rechtsfragen ihrer kollektiven Selbstorganisation. *Kritische Justiz*, 51(3), 247–265. <https://doi.org/10.5771/0023-4834-2018-3-247>

*„Und auch dass ich nicht per Auftrag bezahlt werde finde ich auch gut, weil ich nichts dafür kann das Restaurant eine halbe Stunde länger braucht oder so. Und sowas kommt sehr oft vor. Und da merkt man halt schon, dass dann die Mjam Fahrer oft da stehen und da merkst du, da ist ein anderer Druck dahinter. Dass die oft voll gestresst sind und die fahren oft viel, viel schneller. Die haben einen ganz anderen Druck dahinter, weil sie sagen sie möchten mehr verdienen und für sie ist das wichtig und so und das verstehe ich dann schon.“ (ASLI3, Pos. 51)*

Lieferando stellt zudem E-Bikes zur Verfügung und die sogenannten Rider:innen erhalten Pauschalen für die Nutzung ihres Handys, während die freien Dienstnehmer:innen der Plattform Mjam überwiegend ihr Privatrad nutzen und dafür pro gefahrenem Kilometer einen Pauschalbetrag abgegolten bekommen. Nur in seltenen Fällen werden Leihräder verwendet, die von Mjam zur Verfügung gestellt werden. Die meisten Beschäftigten sind als Selbständige auf dem Rad unterwegs und haben deutlich weniger arbeitsrechtliche Ansprüche. In diesem Fall besteht etwa keinerlei Anspruch auf Mindestlohn, bezahlten Urlaub, Urlaubs- und Weihnachtsgeld sowie Entgeltfortzahlung im Krankheitsfall. Dieses Modell mit freien Auftragnehmer:innen ist für das Unternehmen billiger und bringt mehr Flexibilität als eine Beschäftigung regulär angestellter Arbeitskräfte nach Kollektivvertrag<sup>42</sup>. Da die Bezahlung der selbständig Beschäftigten bei Mjam pro Lieferung erfolgt, wird zudem die gesamte Verantwortung auf den:die Fahrer:in übertragen und wann immer es Fluktuationen auf dem Markt gibt, schwankt auch der eigene Umsatz. Auch die Distanz, die gefahren werden muss, beeinflusst die Anzahl der Lieferungen, die man an einem Tag bewältigen kann und so erlauben nur kurze Entfernungen, einen anständigen Lohn zu verdienen.

*„During the winter is not that much of a problem, but during the summer there is like always in the afternoon a gap, like from 1 to 4 o'clock, 5 o'clock. You have like two or three deliveries only. And you get no money. Yes. And here in Lieferando you always have that, that safety. You have always monthly the same income for the deliveries. Yes. You don't care about it.“ (ASLI2, Pos. 59)*

Eine entscheidende Rolle bei der Wahrnehmung der einzelnen Plattformen spielt der Umgang in Bezug auf Kommunikation, Support und Vorgesetzte. Der sogenannte Lieferando „Hub“ dient dabei zumindest für die E-Bike Fahrer:innen als Treffpunkt und zentrale Anlaufstelle und wird – ebenso wie die physische Präsenz von Ansprechpersonen vor Ort – positiv wahrgenommen. Es wird berichtet, dass es neben einem Umkleideraum und Spinds kostenlose Getränke, eine Kaffeemaschine und einen Fußballtisch für die Fahrerinnen und Fahrer gibt. Zugleich fungiert das „Headquarter“ als Office für die koordinierenden Personen vor Ort, als Abstellfläche für die E-Bike Flotte, deren Wartung und Reparatur sowie zur Reinigung des Equipments nach Schichtende. Es wird grosso modo auf eine gute Arbeitsatmosphäre und ein Support-Team verwiesen:

*„Und bei Lieferando es gibt einen Ort wo wir uns alle treffen. Wenn du etwas brauchst dann einfach die sind für dich da. Du weißt genau wer dein Chef ist oder mit wem du arbeitest und mit wem du sprichst, .... Ich glaube wenn du mit jemand anderen Kontakt direkt hast, es ist besser als bei Mjam zum Beispiel.“ (ASLI5, Pos. 30)*

---

<sup>42</sup> Szigetvari, A. (2019). Dumpinglohn für Sushi-Lieferer und Paketboten: Wird das jetzt anders? Online-Artikel vom 03.11.2019. *DerStandard*. <https://www.derstandard.at/story/2000110584418/dumpinglohn-fuer-sushilieferer-und-paketboten-wird-das-jetzt-anders>

Mjam hingegen verlässt sich weitgehend auf die Online-App und Arbeitsprozesse, Informationen, Support und Unterstützung laufen online ab. Dadurch ist der Aspekt des Auf-sich-gestellt-seins bei dieser Plattform vorhanden (was teilweise durchwegs positiv wahrgenommen wird). Zwar gibt es auch hier die sogenannte Mjam „Rider Station“ mit einem kleinen Aufenthaltsraum und einem Kühlschrank mit Getränken. Da die meisten Fahrer:innen jedoch als freie Dienstnehmer:innen agieren und ihr eigenes Rad nutzen, ist ein Besuch nur bei der Abholung des Equipments zu Arbeitsbeginn notwendig.

*„Bei Mjam es ist, die schicken dir E-Mails wie die App funktioniert. Du schaust ein Video an. Und die sagen dir du fängst an, dieser Tag und diese Uhrzeit, fertig.“ (ASLI5, Pos. 42)*

Bei Mjam sorgt auch das sogenannte „Batch System“, das wir im Abschnitt 4.2.4 bereits erläutert haben, für Unmut, weil es selbständige Fahrer:innen in Leistungsklassen einteilt. Der Lohn hängt schlussendlich davon ab, wie viel Leistung man erbringt, weil dies im Endeffekt die Zuteilung zu Schichten begünstigt, die lukrativer sind. Es muss jedoch auch festgehalten werden, dass manche Rider:innen die freie Dienstnehmerschaft bevorzugen, weil es mehr Flexibilität mit sich bringt und eine freie Einteilung der Arbeitsstunden ermöglicht. So gibt es etwa keine arbeitsrechtlichen Beschränkungen, wenn Fahrer:innen etwa mehr als 40 Stunden pro Woche arbeiten möchten und es wird wertgeschätzt, dass es keine Abstimmung mit Vorgesetzten braucht. Hinzu kommt, dass freie Dienstnehmer:innen bei mehr Auslieferungen pro geleisteter Arbeitsstunde mehr verdienen können als Angestellte<sup>43</sup>, was auch von den Rider:innen so wahrgenommen wird.

*„Here is more stability. But if you want to make more money, but you really have to work for it, then you can go to Mjam and you will earn more money.“ (ASLI2, Pos. 65)*

Es stellt sich jedoch die Frage, wie viel vom Narrativ der großen Flexibilität und den angeblichen Freiheiten der freien Dienstnehmerschaft übrigbleibt. Denn je mehr auf Leistungsmotivation gesetzt wird, desto mehr Risiken bestehen in der Tätigkeit und der Konkurrenzdruck zwischen den Radler:innen wird befeuert. Auch die folgende Episode aus der Gruppendiskussion zeigt, dass das Arbeitspensum bei Mjam nach oben offen ist.

*IP1: Aber das ist ja ein freier Dienstvertrag. Du kannst so viel arbeiten wie du willst. Rein theoretisch.*

*IP3: Ja. Grad neulich hat mir eine Kollegin erzählt, sie hat eine Email bekommen aus Wien eben, die sie gefragt haben, weil sie mehr als 200 Stunden gearbeitet hat, also ich glaube das ist halt versicherungstechnisch dass die fragen, falls etwas passiert, dass die sagen, wir haben sie eh gewarnt.*

*IP1: Ach so, wirklich?*

*IP3: Ja, von einem anderen Kollegen hab ich das auch schon einmal gehört, dass die gesagt haben, ob da psychologisch alles in Ordnung ist, wenn man nur noch arbeitet. (Mjam-Gruppendiskussion, Minute 22)*

Bei den freien Dienstnehmer:innen von Mjam zeigt sich also, dass diese sehr oft angeben, bis zur Erschöpfung zu arbeiten. Im Gegenzug wird betont, über sportliche Höchstleistungen und zahlreiche Bestellungen zu hohen Verdiensten zu kommen. Die Erzeugung von Wettbewerb wirkt leistungssteigernd und verhilft der Plattform zu Profitmaximierung

---

<sup>43</sup> Szigetvari, A. (2019). Dumpinglohn für Sushi-Lieferer und Paketboten: Wird das jetzt anders? Online-Artikel vom 03.11.2019. *DerStandard*. <https://www.derstandard.at/story/2000110584418/dumpinglohn-fuer-sushi-lieferer-und-paketboten-wird-das-jetzt-anders>

auf Kosten der Arbeitnehmer:innen. Beworben wird Flexibilität, dahinter verbirgt sich jedoch ein variables, durch Algorithmen gesteuertes Schichtsystem, das aufgrund der wechselnden Auftragslage den Druck in Form von Einkommensinstabilität auf die freien Dienstnehmer:innen verschiebt<sup>44</sup>.

Wie sich Plattformen aufgrund von Wettbewerbslogiken wandeln, wird am ehesten anhand der Veränderungen im noch jungen Start Up „Ninjas.jetzt“ in Salzburg ersichtlich. Neben den internationalen Konkurrenten positioniert sich die regionale Plattform als erster nachhaltiger Lieferservice.

*„Bei uns siehst du auf EINEN Blick die besten Restaurants. Du kannst deine Lebensmittel bei uns bestellen. Du kannst deine Arzneimittel bei uns bestellen. Deine rezeptfreien wenn du krank bist. Du kannst Blumen bestellen, wenn du wem ein Geschenk schicken willst. Das kann man bei Lieferando nicht.“ (CEO Ninjas, Pos. 40)*

Die regionale Plattform hat es dabei allerdings schwer, gegen die „Übermacht“ der internationalen Plattformen anzukommen. Diese sind machtvolle Akteure, die neue Strategien der Marktlogik über App-basierte Kommunikation (häufig auch verdeckt oder über intransparente Digitalisierungstools verschleiert) einführen und durchsetzen können.<sup>45</sup> Durch ein möglichst schnelles Wachstum soll der Markt schließlich mittels einer „winner-takes-all“-Logik dominiert und eine Monopolstellung erreicht werden.<sup>46</sup>

Auf der anderen Seite haben die Ninjas.jetzt den Vorteil, dass sie durch ihre Regionalität und überschaubare Größe eine einfachere Struktur und Organisation ermöglichen. Die kurzen Kommunikationswege gewährleisten eine schnellere Reaktion auf Änderungen am Markt, weshalb das Wachstumspotenzial langfristig durchaus groß eingeschätzt wird.

*„(...) weil wir halt extrem kurze Kommunikationswege haben, sehr schnell auf Änderungen im Markt reagieren können. Und teilweise (...) dann gewisse Sachen voraushaben, weil wir halt einfach das schneller umsetzen. Das muss nicht durch zehn Ebenen approved werden, sondern irgendwer hat einen Vorschlag, man schaut es sich an und dann setzt man es um wenn man der Meinung ist, dass das passt.“ (CEO Ninjas, Pos. 30)*

Ehemalige Fahrer:innen berichten auch mit viel Euphorie aus der Anfangszeit, da sich damals viele Fahrradfans zusammengefunden und den Job aus Leidenschaft praktiziert haben.

*„Also bei Ninjas war es so, da haben die Leute, die haben dann teilweise so richtig geile Rennräder gehabt oder so und da ging es wirklich auch vielen so darum, irgendwie Fahrrad zu fahren. Die haben sich dann selber teilweise gechallenged. So, wer hat den krasseren Score, Also wer schafft im Durchschnitt über einen Monat mehr Orders Und dann gab es da so Bestenlisten, Das war so voll der Spirit, das war richtig geil. Die Leute waren alle. Richtig harte Typen. So auch Mädels auch, aber auch schon Typen. Richtig harte Typen. Bei Wind und Wetter richtig reingeballert und dann danach noch irgendein Bierchen getrunken“ (SWNJ1, 22)*

---

<sup>44</sup> Vgl. Hierzu Heiland, H. (2021). Neither timeless, nor placeless: Control of food delivery gig work via place-based working time regimes. *Human Relations*. Online-Vorveröffentlichung. <https://doi.org/10.1177/00187267211025283>

<sup>45</sup> Kirchner, S., & Beyer, J. (2016). Die Plattformlogik als digitale Marktordnung. *Zeitschrift für Soziologie*, 45 (5), 324-339

<sup>46</sup> Hagiu, A., & Wright, J., 2015. Multi-sided Platforms. *International Journal of Industrial Organization*, 43, 162-174.

Je mehr dann über die Zeit die Wettbewerbs- und Produktivitätszwänge steigen, desto mehr scheint das Arbeitsklima zu fallen. Wir hören von ehemaligen Rider:innen, dass viele Mitwirkende aus der Anfangszeit aufgrund von budgetären Restriktionen gekündigt wurden und leidenschaftliche Radler:innen mittlerweile der Vergangenheit angehören. Das Unternehmen scheint ebenfalls zunehmend durch Profitlogiken geprägt. Insofern sind auch die innovativen Plattformen in der Gig-Economy, die neue Nischen besetzen möchten, mit der Zeit mit Marktzwängen konfrontiert, die das Operieren abseits des „Mainstreams“ sehr stark erschweren. Es besteht eine Art Sogwirkung zurück zur neoliberalen Leistungslogik.

### 5.3 Der Kampf um Anerkennung: Gendersensible Betrachtungen

Generell ist der Anteil der weiblichen Fahrradkurier:innen wesentlich geringer als der ihrer männlichen Kollegen. Es ist durchgängig auch unter Fahrradkurier:innen das Bewusstsein vorhanden, dass es eine Häufung von Männern in diesem Job gibt: *„the whole hub is quite masculine“* (ASLI1, Pos. 121). Die generelle Arbeitsdynamik ist anders als in anderen Arbeitsbereichen, weil der Job vor allem selbständig und alleine ausgeübt wird und es weniger Kontakt mit anderen Menschen gibt als in anderen Jobs. Es werden Aspekte genannt, die auch in anderen Arbeitsbereichen eine Rolle spielen und Aspekte, die auch arbeitsunabhängig problematisch sind (vorhandene Probleme für Frauen manifestieren sich in diesem Job stark). Für weibliche Fahrradkurier:innen spielen demnach einige Aspekte eine Rolle im Job, die für ihre männlichen Kollegen weniger bis gar nicht präsent sind. Manche männliche Kollegen scheinen beispielsweise zu glauben, dass ihre Kolleginnen mehr Hilfe brauchen oder eher überfordert sind mit dem Job als Fahrradkurier:innen als ihre Geschlechtsgenossen.

*„am Anfang ist es halt dann schon so, dass sie oft das Gefühl haben, dass sie dir helfen müssen. So, weiß ich nicht „ Der Rucksack ist so weit oben, ich tu ihn dir runter“ oder der Fahrradsattel ist, weiß ich nicht, zum Umstellen oder so etwas. Wenn ich Hilfe brauche, sage ich es eigentlich eh selber aber da haben sie ein bisschen gebraucht, bis sie das verstehen. Dass man nicht bei allen Dingen nachfragen muss, weil man sich eh selber meldet als Frau und sonst kriegt man das ja selber auch hin (lachen).“ Meistens hat man dann eher das, bei Kunden habe ich das schon öfter gehabt. Dass es dann heißt „Oh, nein, Sie sind ja eine Frau“. Weil dann sind sie oft ganz verwundert „Ah, mich beliefert eine Frau“ (ASLI3, Pos. 19)*

Frau-Sein kann aber auch Vorteile mit sich bringen, etwa im Hinblick auf Trinkgeld. Vor allem bei schlechtem Wetter macht sich häufig Mitleid unter den Kund:innen bemerkbar und Frauen haben im Vergleich zu den *„big guys“* (ASLI1, Pos. 119) bessere Chancen auf mehr Trinkgeld. Diese Erfahrung wird von zwei Botinnen geschildert. Generell wird vermutet, dass man als *„small blonde girl who is there suffering with the big bag“* (ASLI1, Pos. 119) aus Mitleid heraus mehr Trinkgeld erhalten könnte, als wenn männliche Boten liefern.

Das Arbeiten am Abend oder in der Nacht, wenn es dunkel ist und wenig(er) Menschen unterwegs sind, ruft eher ein Gefühl des Unwohlseins hervor als für die männlichen Kollegen. Eine Fahrradkurierin berichtet auch, dass ihre männlichen Kollegen auch versucht haben sich ihr anzunähern, was diese jedoch Vorgesetzten melden konnte, die sich darum kümmerten. Die weiblichen Fahrradkurier:innen können sexueller Belästigung ausge-



setzt sein, von unbeteiligten Personen, im Rahmen der Arbeit mit ihren männlichen Kollegen, der Kundschaft oder Restaurantbesitzer:innen.

*„(...) ich wurde öfter mal in meinem Fahrradoutfit von irgendwelchen Männern auf der Straße angesprochen (...) irgendwer hatte mal so einen Kommentar gemacht so geiler Arsch oder so (...) Einmal als ich an einer Tür geklingelt habe, ging jemand hinter mir lang und hat irgendwie (...) gemeint ich hätte eine tolle Figur und so (...)“ (KSNI1, Pos. 122)*

Es wird außerdem von mehreren Vorfällen mit Restaurantbesitzer:innen und –mitarbeiter:innen berichtet – von sexistischen Kommentaren bis hin zur Kontaktaufnahme auf sozialen Medien sowie Geschenke in Form von Kuchen. Teilweise wurden diese Vorfälle gemeldet und anscheinend auch von der Zentrale aufgezeichnet.

Es werden außerdem Herausforderungen und Schwierigkeiten während der Periode geschildert – vor allem als vollzeitangestellte Frau. So erfolgen Organisation und Planung von Schichten rund um den Zeitraum der Periode, um nach Möglichkeit nicht an diesen Tagen arbeiten zu müssen. Es wird von starken Schmerzen, Energielosigkeit sowie der Schwierigkeit berichtet, nicht ständig eine Toilette in der Nähe zu haben – diese muss in den Restaurants benutzt werden. Zudem müssen häufiger Pausen eingelegt werden. Es wird bemängelt, dass es wenig Verständnis dafür gibt und niemand darüber spricht, weil es so wenige Frauen gibt, die als Fahrradkurierinnen arbeiten.

#### **5.4. Auf der Suche nach einem guten Leben – zur Situation von Migrant:innen**

Wenn wir uns mit Personen mit Migrationshintergrund oder ausländischen Studierenden, die bei Lieferando, Mjam bzw. den Ninjas.Jetzt tätig sind, näher befassen, dann handelt es sich um zwei teils auch größtmäßig dominierende Rider:innen-Gruppen Diese arbeiten jedoch aus unterschiedlichen Motivlagen heraus und müssen deshalb klar unterschieden werden.

Generell lässt sich festhalten, dass viele Migrant:innen mit niedriger Bildung, die sich in Österreich beruflich und finanziell entfalten möchten, mit der Tätigkeit als Fahrradkurier:in beginnen, weil es sich um leicht verdientes Geld handelt. Die Möglichkeit, als Rider:in zu beginnen, steht dabei (fast) jedem offen. Migrant:innen sehen eine Chance, relativ unkompliziert einzusteigen, um sich in näherer oder ferner Zukunft hochzuarbeiten und im neuen Land zu positionieren. Wie aus der Schilderung eines Rumänen in der Gruppendiskussion sichtbar wird, identifizieren sie sich teils stark mit dem Job und dem Unternehmen und sehen sich als strahlende Sieger:innen im Kampf um Einkommen und Prestige.

*“My first amount - in December I make 2600 Euro – and I see so much money in my hand. I swear. That was my best salary in my life, I come from Rumania, I come from a poor country I hate me. I hate me. Why is I’m fallen from Rumania, this I don’t understand. I am so upset because I am from Rumania. So upset I swear. Ok, a part of this, I am so happy because win so much money bei Mjam. Much, much, much, much.“ (Mjam-Gruppendiskussion #00:34:41-0#)*

Es entwickeln sich über Mund-zu-Mund Propaganda auch regelrechte Communities, wo der Austausch unter Gleichgesinnten eine nicht zu unterschätzende Bedeutung aufweist. Dies zeigte sich auch in unserer zweiten Gruppendiskussion der Lieferando-Fahrer:innen, die sehr stark durch studierende Kosovo-Albaner:innen geprägt war:

*"I would say the communities are also ethnic based to some extent, but not necessarily, because let's say this albanian speaking community here is a Lieferando community as well and we all got to know more about the job before we even entered the job from one another. And even for this group interview we communicated with one another that each other know, that there is actually a group interview, in that we can participate and that's the outcome of like this table, I guess."*

Unter Umständen stellt die Rider-Community sogar eine gewisse Blase einer kosmopolitischen Community dar, wo man im Unterschied zu anderen Lebensbereichen Akzeptanz erfährt und nicht als Außenseiter:in fungiert. Man bleibt in der Welt draußen zwar möglicherweise öfter außen vor, in der Rider-Community ist man aber eine:r unter gleichen.

*"Yes, I feel accepted, you know. Because all these guys, they came from somewhere. Most of them. Most of them. Yesterday I met one Austrian girl. It was like first time for me. (lachen) I was confused. Most of the guys are either from Iran, Azerbaidjan, let's say from Serbia, I'm from Macedonia, from Columbia, from everywhere around the world. (LWL1, Pos. 112-114)*

Unter den Fahrradkurier:innen, die nicht aus Österreich oder Deutschland kommen, gibt es sehr unterschiedliche Zugänge zum Job, manche sehen den Job als tolle Möglichkeit im Vergleich zu ihrem Herkunftsland, andere üben ihn aus Mangel an Alternativen aus und sehen ihn eher ambivalent. Dabei ist den meisten durchaus bewusst, dass es sich primär um einen Job für Ausländer:innen am unteren Rand der Beschäftigungshierarchie handelt. Ein weitreichendes Engagement für bessere Arbeitsbedingungen wird auch deshalb verhindert, weil viele die eigene Tätigkeit aus der Logik des Vergleichs mit dem Herkunftskontext interpretieren.

*"I mean the working conditions here in Austria pretty good, I can say. And you know as a worker, I feel, as a employer I feel like protected. I mean from my employer. And also I know that there are a lot of organisations here in Austria for the workers so I feel, I don't know I feel confident from that side. I mean in my country, Macedonia, it's not that organized everything. It doesn't work that well as it does here. I like the job life here in Austria." (LWMJ1, Pos. 115)*

Dabei stellt sich die Frage, ob migrantische Rider:innen nicht eine ideale Gruppe für die Plattformen darstellen. Hier finden sich Asylberechtigte aber auch Personen, die sich mit dem Job hier in Österreich einen höheren Verdienst erhoffen als im Herkunftsland (EU und Drittstaaten) oder diesen als Einstieg in den österreichischen Arbeitsmarkt sehen. Nicht zuletzt deshalb zeigen auch viele Studien, dass der vergleichsweise einfache Zugang zum Arbeitsmarkt und die Möglichkeit schnell und für viele verhältnismäßig viel Geld zu verdienen, insbesondere Migrant:innen und Personen aus Drittstaaten häufig in die Gig Companies bringt.<sup>47</sup> Die positive Sichtweise ergibt sich auch aus der Logik des Vergleichs. Der hohe Lohn in Österreich wird als sozialer Aufstieg interpretiert, man sieht sich als Migrant:in (noch dazu aus einem Drittstaat kommend) als Gewinner:in. Auch die Studierendengruppen aus dem Ausland dürften generell für leistungsorientierte Bezahlungen empfänglich sein und sich wohl aus eher pragmatischen Gründen kaum engagieren. Sie sehen den Job als vorübergehende Möglichkeit, auf einfachem Wege ein Zusatz-

---

<sup>47</sup> Siehe dazu näher: van Doorn, N., & Vijay, D. (2021). Gig work as migrant work: The platformization of migration infrastructure. *Environment and Planning A: Economy and Space*, 0308518X2110650. <https://doi.org/10.1177/0308518X211065049>

einkommen zu akquirieren. Ein weiter reichendes politisches und soziales Engagement, verbunden mit ihrer Tätigkeit in Österreich ist für sie möglicherweise weniger relevant.

## 5.5 Typen von Fahrradkurieren

Neben den geschlechtsspezifischen und migrationsspezifischen Dynamiken soll nun das gesamte Spektrum der Fahrradkurier:innen – basierend auf unseren Interviews – in eine Typologie eingebettet werden. Im Zuge der Typenbildung wurden die Aussagen und geschilderten Standpunkte der Befragten auf fallübergreifende Ähnlichkeiten und Unterschiede untersucht. Auf Basis der 26 Interviews hat sich gezeigt, dass sich bei mehreren Personen durchaus ähnliche argumentative Muster aber auch Kontraste zeigen. Dies führt uns zu sechs unterschiedlichen Typen von Fahrradkurier:innen, die wir in weiterer Folge näher charakterisieren.

### Typ1: Die Pragmatischen

Dieser erste Typ steht im Zentrum des Modells (siehe Abbildung 2) und ist daher durch durchschnittliche Jobidentifikation und Leistungsmotivation bestimmt. Die Befragten, die diesem Typ zugeordnet wurden, arbeiten als fest Angestellte hauptsächlich beim Lieferdienst Lieferando. Sie weisen darüber hinaus ein mittleres bis hohes Bildungsniveau (Matura und höher) auf. Diesen Typ kennzeichnet sein Fokus auf den Verdienst, er ist auf das Geld, das verdient wird, angewiesen. Außerdem schätzt er die Vorteile der flexiblen und autonomen Arbeitsweise. Dafür nimmt er auch geschilderte Nachteile der Branche und als ungünstig beschriebene Arbeitsbedingungen in Kauf.

*“Yeah. Working is, the condition is good. I think you know, as a person, I'm not really a complainer (...) (SWLI1, Pos. 62)*

### Typ2: Die Kritischen

Dieser Typ zeichnet sich durch eine hohe Jobidentifikation aus, jedoch ist die Leistungsmotivation eher gering ausgeprägt. Die diesem Typ zugeordneten Befragten sind nicht mehr aktiv bei der Plattform (Ninjas.jetzt, in der Gruppendiskussion auch Mjam) beschäftigt und weisen einen tertiären Bildungsgrad auf. Die Plattform sowie wahrgenommene Prozesse des Wachstums und der Anpassung an Marktlogiken großer Unternehmen werden ebenso wie die Verlagerung von Verantwortung auf das Individuum kritisch gesehen. Die Kritischen identifizieren dahinter Maßnahmen zur Gewinnmaximierung der Plattformen auf Kosten der Arbeitnehmer:innen.

*„Auf jeden Fall die haben das übernommen und damit haben eigentlich dann so die ganzen Probleme angefangen. Also da wurde mir dann auch bewusst he (2) also die prekären Verhältnisse unter denen wir arbeiten, die sind schon auch so designed und die werden absichtlich so gestaltet.“ (KONI1, Pos. 32)*

### Typ 3: Die Begeisterten

Dieser Typ zeichnet sich durch seine hohe Leistungsmotivation und hohe Jobidentifikation aus. Die zugeordneten Befragten sind alle bei der jeweiligen Plattform fest angestellt und profitieren in ihren Augen stark von der Beschäftigung. Daher beschreiben sie primär Vorteile der Arbeit und verorten negative Aspekte tendenziell als Resultat eigenverant-

wortlichen Handelns, wodurch sie das Unternehmen von der Verantwortung, geeignete Arbeitsbedingungen zu schaffen, befreien.

*„Für mich hat immer alles gepasst (lachen). Sonst wäre ich nicht befördert worden.“ (ASLI3, Pos. 77)*

*“But when it's nice weather it's perfect. It's really, I wouldn't want to be inside, that is when I'm thinking about like "I'm outside. It's perfect weather. I mean it's the best job ever.“ (ASLI2, Pos. 79)*

#### **Typ 4: Die Sportlichen**

Den Typ der Sportlichen kennzeichnet eine mittlere bis niedrige Jobidentifikation bei hoher Leistungsmotivation, welche vor allem durch sportlichen Ehrgeiz getrieben ist. In diesem Typ finden sich verschiedene Arten von Dienstverträgen und Plattformen wieder, dennoch eint die zugeordneten Befragten ihre Leidenschaft für das Radfahren, welche in der Atmosphäre einer geteilten Radkultur mit dem Beruf verbunden werden kann. Radfahren ist damit für die Sportlichen das Hauptmotiv für die Aufnahme der Rider-Tätigkeit. Dieser Vorteil kompensiert dabei etwaige Nachteile, diese werden auch häufig durch Verweis auf die Eigenverantwortlichkeit und den Grad der eigenen Fähigkeiten relativiert.

*„I: (...) Und generell, ich mag Fahrrad fahren voll gerne und ich liebe es, an der frischen Luft zu sein. Und deswegen bin ich zu Mjam gegangen und bis jetzt dortgeblieben. Hat eigentlich gut gepasst.“*

*M: Also, der sportliche Aspekt?*

*I: Ja, ist auf jeden Fall im Vordergrund. Also, das ist mir einfach wichtig, Bewegung. Für mich ist das nebenbei, neben dem Leistungssport, den ich sowieso mache, ein gutes Grundlagenausdauertraining (lachen) Also, das ist eigentlich super (lachen).*

*M: Also, du fährst dann quasi nicht mit einem E-Bike?*

*I: Nein, ich fahre mit dem Rennrad. (ASMJ2, Pos. 19-23)“*

#### **Typ 5: Die Unbekümmerten**

Die Unbekümmerten weisen bei geringer Jobidentifikation eine mittlere Leistungsmotivation auf. Die zugeordneten Personen sind meist aus Österreich, hauptsächlich freie Dienstnehmer:innen und sehen die Rider-Tätigkeit als nicht zwingend notwendigen Nebenjob. Sie wären auch ohne diesen finanziell abgesichert. Sie haben daher keine bis geringe Geldsorgen und erzählen entsprechend unbekümmert und heiter über ihre Tätigkeit als Fahrradkurier:in. Damit einher gehen geringe Ansprüche an die Arbeitsbedingungen.

*„Kommt mir vor, bevor ich mich so aufregen tät, würd ich mir einen anderen Job suchen.“ (SEMJ3, Pos. 447)*

#### **Typ 6: Die Desillusionierten**

Der Typ der Desillusionierten ist geprägt durch geringe Leistungsmotivation bei mittlerer bis geringer Jobidentifikation, wobei diese häufig im Verlauf der Tätigkeit durch wiederholte negative Erfahrungen tendenziell abnimmt. Die diesem Typ zugeordneten Befragten sind aktive Mjam Rider:innen bzw. ehemalige Ninja.jetzt Rider:innen. Dieser Typ erleidet mit Fortdauer der Tätigkeit eine zunehmende Desillusionierung durch das Erfahren un-

günstiger oder belastender Arbeitsbedingungen. Es treten aber auch allgemeine Problemlagen einer verwehrteten Anerkennung auf. Besonders Migrant:innen, die oft bereits über Jahre in der unteren Beschäftigungshierarchie verharren und wenig Anschluss in der Gesellschaft finden, äußern sich zunehmend resignativ. Ein Mjam-Fahrer bringt dies auch sehr treffend auf den Punkt, in dem er in den Wintermonaten seine Tätigkeit sowie auch sein Leben in Österreich folgendermaßen beschreibt „*Snow outside and snow inside.*“ (LWMJ3, Pos. 314). Wenn sich die Spirale nach unten bereits über Jahre weiter fortsetzt, dominieren schlussendlich in den Interviews wirre Erzählweisen, ein diffuses Misstrauen in Andere und generell Apathie. Dies zeigt sich beispielsweise in Erzählungen dieser Befragten.

*„I hab mi mit da Situation abgefunden also ich will, ich versuch nix zu verändern oder so. Oder ich mach ma halt keine Gedanken oder so, weiß ich ned. So wie Leut aus der Arbeiterkammer oder der Gewerkschaft, wie kunnt ma was besser machen oder solche Sachen. Weiß ich nicht, ich geh auch nicht demonstrieren oder so.“* (SEMJ2, Pos. 117)

Die Problematik dabei ist, dass jene Personen oft mehr als 40h pro Woche beschäftigt sind. Die schwierige Lebenssituation bleibt aufgrund ihrer geringen Eingebundenheit in soziale Netze vorwiegend unbemerkt.

Wenn wir die Typen resümierend betrachten, so lassen sich diese in einer Matrix zwischen Leistungsmotivation und Jobidentifikation folgendermaßen verorten.

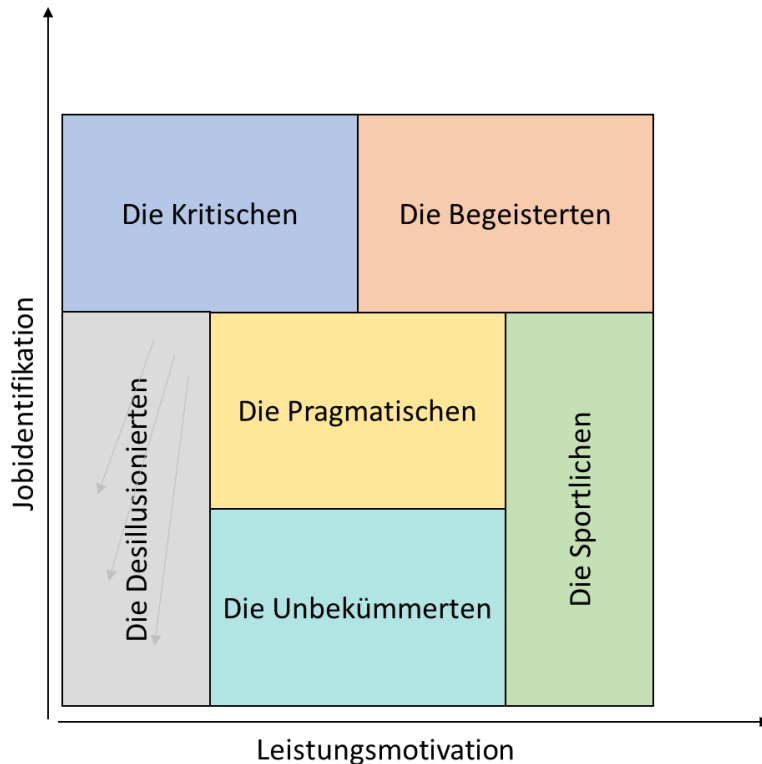


Abbildung 2: Typen von Fahrradkurier:innen in Salzburg

Wir sehen gerade in Bezug auf die Desillusionierten, dass diese wohl nach mehreren misslungenen Versuchen, in der Arbeitswelt Fuß zu fassen und Anerkennung zu erreichen in einen Modus der erlernten Hilflosigkeit<sup>48</sup> geraten. Es stellt sich schrittweise eine Beeinträchtigung des Selbstwerts ein; im Endeffekt sehen die Desillusionierten kaum mehr Möglichkeiten, durch das eigene Verhalten erwünschte Ergebnisse herbeizuführen. Sie verlieren an Agency und agieren zunehmend fatalistisch. In einer Gesellschaft wo soziale Wertschätzung überwiegend nach Leistungskriterien ausgesprochen wird, hallen multiple Erfahrungen verwehrt Anerkennung sehr lange nach. Sie bewirken schlussendlich eine zynisch-resignierende Betrachtung der Jobsituation und bringen generell eine pessimistische Sicht auf die Welt mit sich.

Wir können in Anbetracht der sechs verschiedenen Typen je nach gradueller Ausprägung der Jobidentifikation festhalten, dass *die Begeisterten* möglicherweise Wege und Möglichkeiten gefunden haben, für sich selbst einen hohen Profit aus der Tätigkeit zu ziehen. *Die Sportlichen* bringen ebenso eine hohe Leistungsmotivation mit, sie fokussieren in ihrer Bewertung der Arbeitsbedingungen aber primär den gesundheitsfördernden Aspekt des Fahrradfahrens, der zu Höchstleistungen anspornt und blendet negative Rahmenbedingungen aus, so gut dies eben möglich ist. Dazwischen stehen *die Pragmatischen* und *die Unbekümmerten*, die der Tätigkeit weniger Relevanz zuweisen. Während die Pragmatischen sich selbst einen Kokon bauen und negative Erfahrungen achselzuckend hinnehmen, erhält der pragmatische Zugang bei den Unbekümmerten noch mehr an Gewicht. Viele scheinen auf den Job nicht unmittelbar angewiesen zu sein und erfreuen sich an der einfachen Möglichkeit des Zuverdienstes. Die Unbekümmerten sind leidenschaftslos, ja, sie versuchen die Strategien der Kontrolle und Leistungssteigerung sogar eher auszutricksen. Sie stehen den Plattformen im Hintergrund weitgehend indifferent gegenüber und sind nicht für eine Verbesserung der Arbeitsbedingungen zu gewinnen.

Jene, die für die prekäre Situation der Fahrradkurier:innen eintreten, können als *die Kritischen* bezeichnet werden, doch jene sind eindeutig in der Minderheit. Im Unterschied zu den *Desillusionierten*, die sich stärker zurückziehen und resignieren, treten die Kritischen kämpferisch für bessere Arbeitsbedingungen ein. Sie müssten quasi in der Abbildung nach rechts unten wirken, um sowohl die Pragmatischen als auch die Sportlichen zu erreichen und über die vielschichtigen Dynamiken und Wirkungen der Tätigkeit aufzuklären.

## 5.6 Indifferenz: flexible Arbeit auf Kosten von Solidarität

Durch die netzwerkartigen Strukturen, die schwer zu durchleuchten sind und durch eine strategisch kluge Nutzung von Technologien zur Disziplinierung gelingt es, Einflussphasen von Arbeitnehmerverbänden bis hin zu Gewerkschaften und Betriebsräten zu verringern. Dies zeigt sich sehr anschaulich in dem folgenden Zitat, wo Wünsche der Rider:innen quasi nie bis „ganz nach oben“ durchdringen. Bei Lieferando soll ein Whatsapp-Kanal zur Kommunikation von Problemen im Job offen stehen. Die Fahrer:innen bevorzugen dennoch einen Telegram Kanal, weil sie hier sicher sind, unter sich zu sein und offen diskutieren zu können.

---

<sup>48</sup> Vgl. hierzu Seligman, M. E., Petermann, F., & Rockstroh, B. (1979). *Erlernte Hilflosigkeit*. München: Urban und Schwarzenberg.

*„wenn man das irgendwie sammeln würde und dann Lieferando zukommen lassen würde. Aber wer macht sich denn die Mühe? Es ist leider bisher die Kommunikation da "hapers", scheitert bei uns in der Firma, aber es ist upward trajectory. Ja, aber das ist dann eigentlich so die zwei Kanäle, die es gibt. WhatsApp offiziell tote Hose, wird keiner wirklich hinzugefügt bzw. entfernt. Telegramm reger Austausch, aber nur unter den Fahrern.“ (SWLI2\_Interview 2, Pos. 102)*

Es muss jedoch betont werden, dass viele auch gar nicht über Probleme kommunizieren sondern die Schwierigkeiten im Job überwiegend mit sich selbst ausmachen. Entweder sie treten den harten Arbeitsbedingungen mit einer Pragmatik oder Unbekümmertheit gegenüber, wie wir an der Typologie gesehen haben oder sie delegieren die Verantwortung an andere (quasi nach dem Motto: irgendwer wird es schon für uns richten). Zusätzlich zeigt sich quer über die Interviews eine ziemlich eindeutige Haltung der Gleichgültigkeit, die teilweise sogar in eine Ablehnung gewerkschaftlicher Initiativen kippt.

*„Das, also ich habe eine E-Mail bekommen, dass es einen Vertreter gibt für die Arbeiter von Mjam. Und also (2) sie, diese Frau arbeitet für Mjam als Verteter von Arbeiter. Und dann jeder Arbeiter kann dieser Frau schreiben, was man möchte oder was man denkt und alles. Aber eigentlich, ich meine nicht dass überhaupt jemand es tut. (lachen)“ (LWMJ4, Pos. 205)*

Verteidigend muss man festhalten, dass die Ressourcen des Einzelnen durch verschiedene Arbeitsbelastungen derart strapaziert sind, dass wenig Platz für solidarisches Verhalten übrig bleibt.

*“I like to be part of those things. I like to know the law. I like to know all the unions. But for me, bike delivery is not my profession. It's just a student job, what I'm doing. And I don't want to waste any energy and any hour besides my working thing just to make this cooler. And not because I don't like it or I don't want to make it cooler. It's just because I have to decide where I put my energy and I want to put my energy on my profession and my studies.”(ASLI1, Pos. 169)*

Auch in der Gruppendiskussion wurde das Thema des Engagements für bessere Arbeitsbedingungen rege diskutiert. Hier herrscht teilweise auch bei den Mjam-FahrerInnen Ernüchterung vor, wie wenig Wirkung einzelne Initiativen zeigen, Dies zeigt der folgende Ausschnitt zur Initiative einer Erhöhung des Kilometergeldes. Im Endeffekt waren nur 40 Personen bei der Betriebsversammlung anwesend und die Abstimmung ging denkbar knapp für eine Erhöhung des Kilometergeldes aus.

*IP2: Naja, bei dieser Betriebsversammlung, ich weiß nicht hätte ich da jetzt lachen sollen, weil die Betriebsrätin da jetzt gesagt hat, da waren von ganz Österreich 40 Leute dabei. In ganz Österreich wie viel Mjam Rider arbeiten dann, in Wien arbeiten schon über 1000, oder? Dann in Graz, Klagenfurt, Salzburg und dann sind da nur 40 dabei?*

*IP1: Es wurde abgestimmt. Weißt du wie abgestimmt wurde? Es wurde 51 % zu 49. So knapp wurde abgestimmt. Es wurde abgestimmt, deswegen sollten ja alle Mitarbeiter dabei sein.*

*M2: Bezüglich des Kilometer ist abgestimmt worden.*

*IP1: Ja genau, richtig knapp. Das ist einfach, weil so viele Leute nicht da waren.*

*IP4/IP5: [unterhalten sich um was es dabei ging]*

*IP5: Ob das Kilometergeld geändert wird, oder?*

*IP1: Ja genau. wart ihr?*

*WA: Da waren 49 % Gegenstimmen?*

*IP1: Ja genau. Aber das sind auch nur 20 Leute. Aber da gab es sicher einen Grund – grundlos wird da sicher nicht dagegen gestimmt, denke ich mal. Wer will denn weniger Geld? Irgendwas gab es da sicher. (Gruppendiskussion Mjam #01:48:08-0#,)*

Bei vielen sozialen Themen der Gegenwart fragen wir uns, warum es nicht mehr Protest gibt und soziale Bewegungen zur Verbesserung der Situation wenig Energie entfachen können. In der Soziologie gibt es zum „neuen Geist des Kapitalismus“ hier wegweisende Forschungen. Boltanski & Chiapello (2003)<sup>49</sup> meinen, dass im Neoliberalismus viele Forderungen der Arbeitnehmer\*innen nach Flexibilität und Eigenverantwortung von Unternehmen geschickt befriedigt werden und somit der Sozialkritik am Kapitalismus quasi der Stachel gezogen wird. Auch das ist die Ambivalenz der Freiheit und Flexibilität, die insbesondere Interessensvertretungen vor große Herausforderungen stellt.

## 6. Empfehlungen für die Interessensvertretung der Fahrradkurier:innen in Österreich

### 6.1. Fahrradkurier:innen und Vielfalt

Insgesamt lässt sich festhalten, dass es sich um ein sehr heterogenes Berufsfeld handelt, obwohl die Arbeit im Kontext digitaler und standardisierter Plattformarbeit stattfindet. Unterschiedliche Aspekte (z.B. technologische, vertragsbezogene, soziodemografische) beeinflussen die Arbeitsbedingungen mehr oder weniger stark und spiegeln sich auch in unserer Typenbildung wider. Neben geschlechtsspezifischen und herkunftsbezogenen Aspekten, scheint vor allem auch die Art der Anstellung eine große Rolle zu spielen, insbesondere in Bezug auf die Wahrnehmung der Fahrradkurier:innen bezüglich arbeitsbezogener Interessensvertretung. Zusätzlich lässt sich festhalten, dass der Bezug zur arbeitsbezogenen Interessensvertretung bei der Plattform der Ninjas.Jetzt größer zu sein scheint, da die Plattform regional gewachsen ist und dementsprechend anders in den Salzburger Raum eingebettet ist als die beiden internationalen, stark standardisierten Plattformen, Mjam und Lieferando. Durch die zeitliche Befristung der Dienstleistungen, die für viele Rider:innen vor allem Neben- oder Übergangstätigkeiten sind, fehlt oft die Zeit und Motivation zur Selbstorganisation oder Vernetzung mit Interessensvertretungen und Gewerkschaften<sup>50</sup>. Dennoch haben die schlechten Arbeitsbedingungen, fehlende betriebliche Zuwendungen und Leistungen, in den vergangenen Jahren dazu geführt, dass Gig Worker insbesondere im Bereich der Essenslieferdienste zu Streiks und Protesten aufgerufen haben. Die Streiks erregten dabei auch sehr großes mediales Interesse<sup>51</sup>.

---

<sup>49</sup> Boltanski, L., & Chiapello, E. (2003). *Der neue Geist des Kapitalismus*. Konstanz: UVK-Verlagsgesellschaft, hier S. 468ff.)

<sup>50</sup> Schmidt, F. A. (2017). Arbeitsmärkte in der Plattformökonomie. Zur Funktionsweise und den Herausforderungen von Crowdwork und Gigwork. gute gesellschaft soziale demokratie # 2017 plus. Friedrich Ebert Stiftung.

<sup>51</sup> Kluge, C. M. (2019). Kritik an Essenslieferdiensten. Online unter: <https://www.tagesspiegel.de/berlin/gewerkschaft-fordert-bezahlung-nach-tarif-4085347.html> (aufgerufen am 03.03.2023) / Kramer, B (2017). Behandelt Foodora seine Mitarbeiter fair? Online unter: [https://www.zeit.de/arbeit/2017-11/foodora-fahrer-proteste-gewerkschaft-verhandlungen?utm\\_referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.com%2F](https://www.zeit.de/arbeit/2017-11/foodora-fahrer-proteste-gewerkschaft-verhandlungen?utm_referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.com%2F) (aufgerufen am 03.03.2023)



Im Zuge dieser Streiks und Protestaktionen hat sich auch gezeigt, dass es durchaus Rider:innen gibt, die Interesse an Selbstorganisation und Vernetzung haben und sich vor allem über soziale Medien organisieren und vernetzen<sup>52</sup>. Die Streiks der Fahrradkurier:innen von den Plattformen Deliveroo und Foodora<sup>53</sup> fanden in den letzten Jahren in unterschiedlichen Großstädten vor allem in Deutschland und Italien statt<sup>54</sup>. Sie sind relevante Beispiele für die Selbstorganisation der Fahrradkurierinnen und -kuriere<sup>55</sup>.

Einen Teil der Selbstorganisation macht demnach die gemeinsame Kommunikation, gegenseitige Hilfe und Unterstützung aus, etwa wenn es um die aktuelle Verkehrssituation oder andere relevante arbeitsbezogene Faktoren geht<sup>56</sup>.

Plattformen wie beispielsweise Coop Cycle zeigen, dass es durchaus kooperative Unternehmen in der Gig Economy geben kann, die nicht nur der kapitalistischen Logik folgen, sondern auch Bedürfnisse wie Arbeitszufriedenheit und Mitbestimmung adressieren<sup>57</sup>.

Wichtige Erkenntnisse im österreichischen Raum lieferte bereits die Studie von Benjamin Herr<sup>58</sup>, die sich dezidiert mit der gewerkschaftlichen und betriebsrätlichen Vernetzung von Fahrradkurierinnen und -kuriere beschäftigt hat. Hier hat sich gezeigt, dass die Selbstorganisation vor allem von jenen Rider:innen ausgeht, die bei den Plattformen fest angestellt sind. Auch in unserer Studie sind vor allem jene Rider:innen mehr in gewerkschaftspolitische Dynamiken involviert, die fest angestellt sind. Dies liegt wohl daran, dass diese Personen länger für die Plattformen tätig sind und der Job nicht nur eine Neben- oder Übergangsbeschäftigung darstellt. Das Auseinandersetzen mit den Arbeitsbedingungen und -prozessen ist für sie relevanter, da die Arbeit eine größere Rolle im Leben spielt. Die längerfristige Anbindung an die Plattformen und Anstellung in Hauptbeschäftigung führen zu höherer Motivation zur Selbstorganisation und interessenspolitischer Vernetzung. Forschung im UK-Kontext lässt ebenfalls den Schluss zu, dass die subjektiven Erfahrungen und Einschätzungen von und mit Gig Work vor allem dadurch geprägt sind, ob dieser Form der Arbeit nebenberuflich oder hauptberuflich nachgegangen wird<sup>59</sup>.

---

<sup>52</sup> Animento, Di Cesare & Sica: Total Eclipse of Work?: Neue Protestformen in der gig economy am Beispiel des Foodora Streiks in Turin.

<sup>53</sup> Deliveroo ist ein britischer Essenslieferdienst, der im Jahr 2013 in Großbritannien gegründet wurde und mittlerweile (Stand 2023) auch in anderen europäischen Ländern tätig ist, siehe auch: <https://deliveroo.co.uk/>. Foodora wurde 2014 in Deutschland gegründet und ist wie Deliveroo (Stand 2023) auch in anderen europäischen Ländern tätig, siehe auch: <https://www.foodora.com/>.

<sup>54</sup> Animento, S., Di Cesare, G., & Sica, C. (2017). Total Eclipse of Work?: Neue Protestformen in der gig economy am Beispiel des Foodora Streiks in Turin. PROKLA. Zeitschrift für kritische Sozialwissenschaft, 47(187), S. 271–290. / Degner, A., & Kocher, E. (2018). Arbeitskämpfe in der „Gig-Economy“? Die Protestbewegungen der Foodora- und Deliveroo-„Riders“ und Rechtsfragen ihrer kollektiven Selbstorganisation. Kritische Justiz, 51(3), S. 247–265.

<sup>55</sup> Ovetz, R. (2022). Prop 22 and lessons for gig workers organising against algorithmic management. In I. Ness (Hg.), *The Routledge Handbook of the Gig Economy* (S.276-294). Routledge.

<sup>56</sup> Lenzner, M. (2021). Die Gig Economy in Deutschland und Brasilien. Chemnitzer Internet- und Techniksoziologie. Working Papers.

<sup>57</sup> Schreyer, J., & Schrape, J.-F. (2021). Plattformzentrierte Arbeitskoordination im kommerziellen und kooperativen Fahrradkurierwesen. *Arbeit*, 30(4), S. 283–306.

<sup>58</sup> Herr, B. (2020). Mitbestimmung in der Gig-Economy: Betriebsräte und plattformbasierte Essenszustellung. In U. Filipič & A. Schönauer (Hrs.), *Quo vadis Partizipation und Solidarität (S.5-12)? Sozialpolitik in Diskussion*, Arbeiterkammer Wien.

<sup>59</sup> Myhill, K., Richards, J., & Sang, K. (2021). Job quality, fair work and gig work: The lived experience of gig workers. *The International Journal of Human Resource Management*, 32(19), S. 4110–4135.

Aus den Erkenntnissen, die in der vorliegenden Studie gewonnen wurden, lassen sich mehrere Implikationen für die Seite der arbeitsbezogenen und betriebsrätlichen Interessensvertretung ziehen:

## 6.2. Anstellungsverhältnisse und arbeitsrechtliche Aspekte

Die Art der Anstellung bzw. das Anstellungsverhältnis (freier Dienstnehmer oder fest Angestellte) scheinen einen großen Unterschied im Zugang zur Interessensvertretung darzustellen, wobei v.a. das Arbeiten als „freie Dienstnehmer“ mit einigen problematischen und arbeitsrechtlich bedenklichen Aspekten verbunden ist.

- Der Dienstgeber hat Beschäftigten die Arbeitsmittel zur Verfügung zu stellen, die zur Ausübung der Tätigkeit notwendig sind<sup>60</sup>: Das wichtigste Arbeitsmittel ist das Smart-Phone, über dieses wird kommuniziert, Schichten verteilt, Aufträge vergeben und getrackt/kontrolliert. Hier scheint es selbstverständlich zu sein, dass die Rider ihre eigenen Smart-Phones zur Ausübung der Tätigkeit nutzen.
  - Hier wäre eine mögliche **Pauschale für die eigene Smart-Phone Nutzung geboten**, die den Rider:innen entsprechend der Dauer der Nutzung vergütet wird.
- Dazu und generell bei selbständiger Gig Arbeit stellt sich die Frage wie es mit steuerlichen Aspekten aussieht, da die Rider angehalten sind ihre Einkünfte in einer Steuererklärung anzugeben, sofern diese über dem gesetzlichen Freibetrag liegen. Manche der Plattformen stellen dabei Hilfsmittel zur Verfügung (vorgefertigte Formulare), eine Prüfung inwiefern diese Einkünfte versteuert werden, erfolgt seitens der Plattformen mit hoher Wahrscheinlichkeit nicht.
  - Hier wäre anzudenken, inwiefern eine Kontrolle der Anstellungsverhältnisse der freien Dienstnehmer:innen bei den Plattformen möglich ist (Dauer / Stundenmaß) und inwiefern diese dadurch entstandenen Einkünfte beim Finanzamt aufscheinen (Stichwort: **Schwarzarbeit**).
- Zumindest von einer Plattform wurde berichtet, dass es in Bezug auf nicht erfolgte Kilometergeldzahlungen Kontaktaufnahme der Fahrradkurierinnen und -kuriere mit der Arbeiterkammer Salzburg gab. Insgesamt stellt die Thematik Kilometergeld für viele Rider:innen einen ambivalenten Aspekt dar (Intransparenz und Unklarheiten).
  - Hier stellt sich die Frage, inwiefern eine **Kontrolle** der korrekten **Kilometergeldzahlungen** an die Fahrradkurierinnen und -kuriere möglich ist.

## 6.3 Physische und psychische Gesundheit

Es scheint Personen zu geben, die aus Mangel an Alternativen die Arbeit in der Gig Economy aufnehmen und dann oftmals in der Dynamik von Gig Work festhängen. Dadurch entsteht eine negative Abwärtsspirale, die für die Personen schlussendlich auch zu einer schwierigen Lebensrealität führt. Stichwort: mentale Gesundheit. Insbesondere die Arbeit als Fahrradkurier/in belastet dabei aber auch die körperliche Gesundheit. Die Rider berichten von schlecht gewarteten Fahrrädern, Unfällen, zu schweren Rucksäcken etc.

- Salzburgspezifisch wird berichtet, dass vor allem das schlechte Wetter (Kälte, Regen) eine große Herausforderung für die Rider:innen darstellt. Einige berichten davon, dass sie sich eine Schlechtwetterpauschale wünschen würden.

---

<sup>60</sup> <https://www.arbeiterkammer.at/beratung/ArbeitundGesundheit/gesetzlichegrundlagen/Arbeitsmittel.html>

- Hier wäre zu evaluieren, inwiefern die rechtlichen Grundlagen bestehen, um eine **Schlechtwetterpauschale** für diese Art der Gig Work gesetzlich einzuführen.
- Menschen, die in der Gig Work tätig sind, können psychisch und physisch stark belastet sein, je nach eigenem Hintergrund und Lebensrealität.
  - Hier wäre denkbar, zu evaluieren, inwiefern dies auf Gig Worker zutrifft, und welche spezifischen Maßnahmen ergriffen werden können, um dieser negativen Dynamik entgegen zu wirken (**strengere Richtlinien, Regulierungen** etc.)

## 6.4 Kommunikation und Vernetzung

Die Kommunikation und der Großteil aller arbeitsbezogenen Aspekte verläuft über Online-Kommunikationskanäle, allen voran die plattformeigenen Apps. Dazu bemängeln einige Fahrradkurier:innen, dass oft unklar ist mit wem kommuniziert wird und wo die Personen zu verorten sind (Salzburg, Wien, Berlin?). Insgesamt handelt es sich um ein sehr heterogenes und intransparentes Feld, das nicht den klassischen Betriebsstrukturen entspricht. Genau diese Strukturen sind aber in Bezug auf arbeitsbezogene und betriebsrätliche Interessensvertretung wichtige Ankerpunkte.

- Vor allem Personen, die aufgrund ihrer Herkunft Schwierigkeiten haben, nutzen die digitale Plattformarbeit als Einstieg in den österreichischen Arbeitsmarkt. Sie stellen damit eine spezifische Gruppe unter den Fahrradkurierinnen und -kurieren dar. Ähnlich wie ausländische Studierende sprechen sie meist kaum bis kein Deutsch.
  - Hier wäre ein niedrigschwelliger Zugang, dass **Informationen** über arbeitsbezogene und betriebsrätliche Interessensvertretungen nicht nur auf Deutsch, sondern **mehrsprachig** (Englisch, Sprachen der größten Migrationsgruppen) zur Verfügung gestellt werden (Flyer, Broschüren, Website, Apps etc.)
- Es zeigt sich, dass vor allem die Sichtbarkeit der Interessensvertretungen (Gewerkschaft, Arbeiterkammer, Betriebsrat) für die Fahrradkurierinnen und -kuriere kaum bis nicht vorhanden ist.
  - Eine große Frage ist inwiefern die Sichtbarkeit gesteigert werden kann. Dazu bietet es sich an mit denselben Mitteln zu arbeiten, mit denen auch die digitalen Plattformen erfolgreich sind und die für Gig Work eine zentrale Rolle spielen. Denkbar wären beispielsweise **eigene Apps und Online-Kanäle der Interessensvertretungen**, die genau dort ansetzen, wie digitale Plattformen kommunizieren (dieselben Kommunikationskanäle nutzen).
  - Da es dennoch für einige Fahrradkurierinnen und -kuriere an realen Ansprechpersonen innerhalb der eigenen Plattfortmätigkeiten zu fehlen scheint, wäre hier denkbar eine Person aus der Gewerkschaft damit zu betrauen sich dezidiert der Gig Work anzunehmen und Zugang zu den unterschiedlichen Bereichen zu finden, in denen Plattformarbeit stattfindet. Dies wäre in Form einer **übergeordneten gewerkschaftlichen Anlaufstelle**, die proaktiv auf Gig Worker:innen zugeht, denkbar. Gegebenfalls könnte sogar eine **eigene Abteilung im ÖGB bzw. der Arbeiterkammer** eingerichtet werden, die für digitale Plattformarbeit im Rahmen von Arbeit 4.0 zuständig ist.

Die Arbeitserfahrungen der Fahrradkurier:innen, die in dieser Studie eingehend beleuchtet wurden, stehen schließlich prototypisch für neue Arbeitsformen, die in Zukunft weiter zunehmen werden.