

Expertise

# Lieferrn in prekären Verhältnissen Arbeitsbedingungen bei Lebens- mittel- und Essenslieferdiensten in Berlin





# Inhaltsverzeichnis

<b>Einleitung</b>	<b>5</b>
<b>1. Die Berliner Lieferdienstlandschaft</b>	<b>8</b>
<b>1.1 Essen auf Fahrrädern: Die Restaurantlieferdienste</b>	<b>10</b>
<b>1.2 Q-Commerce: Die Lebensmittellieferdienste</b>	<b>14</b>
<b>2. Kaum profitable Geschäftsmodelle</b>	<b>18</b>
<b>3. In prekären Beschäftigungsverhältnissen</b>	<b>22</b>
3.1. Atypische Beschäftigungsverhältnisse	23
3.2 Prekäre Löhne und Lohnschwankungen	25
3.3 Lohnunsicherheiten durch Subunternehmen und externe Auslieferer	27
<b>4. Ausliefern als Ankunftsarbeit</b>	<b>30</b>
4.1 Arbeiten mit Studierenden-Visum	32
4.2 Kaum Kenntnisse über Arbeitsrecht und Gewerkschaften	35
<b>5. Schichtplanung und Arbeitszeiten</b>	<b>36</b>
5.1 Unzufriedenheit mit der Schichtplanung	37
5.2 Umstrittene Berechnungsgrundlagen der Arbeitszeit	39
<b>6. Gesundheits- und Arbeitsschutz</b>	<b>40</b>
6.1 Fahrrad, Rucksack, Kleidung – die Arbeitsmittel	41
6.2 Arbeitsdruck und Risiken im Straßenverkehr	43
6.3 Ausgelagerte Infrastruktur	45
<b>7. Liefern über die App</b>	<b>46</b>
7.1 Ein intransparenter Algorithmus als Boss	49
7.2 Digitalisierung der Kommunikation	51
<b>8. Herausforderungen der Mitbestimmung</b>	<b>52</b>
8.1 Schwer organisierbare Beschäftigten	53
8.2 Steinige Betriebsratsgründungen	54
<b>Fazit</b>	<b>56</b>
<b>A Regulierungen und Handlungsempfehlungen</b>	<b>59</b>
A.1 Bisherige Definitionen und Regulierungsansätze zu Plattformarbeit	60
A.2 Handlungsfelder und Empfehlungen	62
<b>Literaturverzeichnis</b>	<b>66</b>
<b>Impressum</b>	<b>71</b>



# Einleitung

Die Kurier:innen in Farbe sind heute aus Berlin nicht mehr wegzudenken: In blauer, orange- oder pinkfarbener Oberbekleidung und mit gleichfarbigen Gepäckboxen säumen sie Kolonnen von Radfahrer:innen, stehen quer auf Gehwegen und hetzen schwer bepackt Treppenhäuser hinauf und hinunter. Die Fahrer:innen stehen unter Druck. Bei Arbeitsbeginn haben sie sich in eine App ihres jeweiligen Lieferdienstunternehmens eingeloggt und bekommen nun Aufträge und Routen auf ihrem Handydisplay angezeigt. Per App werden die Bestellungen bei den Lieferdiensten angenommen und algorithmisch koordiniert ausgeliefert. Was hierbei im Stadtbild in bunten Farben erscheint, ist das Geschäftsmodell der Schnelllieferdienste. Doch wie ergeht es den mit der Auslieferung betrauten Fahrer:innen? Mit welchen Beschäftigungsbedingungen sehen sie sich konfrontiert? Die Expertise geht diesen Fragen nach und nimmt die Arbeitsbedingungen der Kurier:innen der großen Lieferdienste von Lebensmitteln und Restaurants in Berlin in den Blick.

Dabei ist die Lieferdienstlandschaft in Berlin groß und vielfältig: Neben Essen und Lebensmitteln werden auch Pakete und Waren aller Art ausgeliefert, wobei DHL und Hermes unter den Paketzustellern und Amazon unter den Online-Händlern die größten und bekanntesten Anbieter dafür sind (*Statista 2024a, 2024b; Buske 2022*). Auch im stationären Lebensmittelhandel haben sich eine Reihe von Online-Angeboten etabliert, z.B. bei Rewe oder Edeka. Der wesentliche Unterschied zu den Lieferdiensten wie Flink, Getir, Lieferando, Wolt oder Uber Eats liegt allerdings im Fokus auf Schnelligkeit. Eindrucksvoll hat

dies das damalige Unternehmen Gorillas demonstriert, das einst mit einer Lieferzeit von 10 Minuten geworben hat. Diese ambitionierten Versprechungen finden sich heute nicht mehr, dennoch bleibt die kurze Lieferdauer primäres Ziel der großen Akteur:innen der Branche. Das bevorzugte Liefergebiet sind urbane Ballungsräume – zum einen aus logistischen Gründen, zum anderen, weil die Unternehmen dort ihre anvisierte Zielgruppe, das junge, digital affine Milieu, antreffen (*Edigin und Fend 2023*).

Als sich die ersten Lieferdienstunternehmen auf dem deutschen Markt ausprobiert haben, waren die Rider:innen vor allem solo-selbstständig beschäftigt. Das heißt, sie wurden pro getätigtem Lieferauftrag bezahlt und waren somit Teil der sogenannten Gig Economy (*Altenried et al. 2021*). Bei den Lieferdiensten handelt es sich um sogenannte Plattformunternehmen, bei denen die Aufträge der Kund:innen digital vermittelt und die Dienstleistung schließlich vor Ort ausgeführt wird. Da die Arbeitnehmer:innen jedoch algorithmischen Arbeitsanweisungen der Unternehmen folgen müssen, haben Gerichte im Konfliktfall immer häufiger entschieden, dass es sich dabei um abhängige Beschäftigungsverhältnisse handelt (*Haipeter und Hoose 2023*). Insofern beschäftigen auch die großen Unternehmen in Deutschland ihre Fahrer:innen heute nicht mehr als Solo-Selbstständige, sondern in abhängigen Arbeitsverhältnissen, zumindest insofern sie nicht für einen Subunternehmer arbeiten. Bekannt ist, dass sich darunter mehrheitlich geringfügige Beschäftigungsverhältnisse oder Verträge als Werkstudent:innen befinden (*Friedrich et al. 2024*).

Fragt man die Kurier:innen der großen Berliner Lieferdienstunternehmen nach ihren Arbeitsbedingungen, so zeigt sich eine vielfältige Frustration: Die Bezahlung ist niedrig, das Arbeitsrisiko hoch. Man klagt über Schichteinteilungen, die zum Teil unfair und intransparent sind, über Arbeitsmittel, die nicht immer den Anforderungen der Tätigkeit entsprechen und über Gefahren im Straßenverkehr, die sich als ständiger Begleiter eines Lieferalltags erweisen. Hinzu kommen Lohnunsicherheiten und Lohnschwankungen sowie Kritik an den Berechnungsgrundlagen für die Arbeitszeit bei Krankheit, Urlaub oder Routenbeginn und -ende. Zudem wird der Verdacht einer digitalen Leistungskontrolle durch die firmeneigene Auslieferungs-App geäußert (Reichert 2023b). Auch wenn einige Rider:innen – so nennen sich die Fahrradkurier:innen – angeben, dass ihnen die Arbeit an sich Spaß macht und von besseren Zeiten während der Covid-19-Pandemie berichten, häufen sich mit Blick auf heute die Schilderungen von Arbeitsdruck, Arbeitskontrolle und Prekarität.

Besonders schlecht scheinen die Arbeitsbedingungen dabei bei einigen Subunternehmen zu sein, mit denen einzelne Lieferdienste zusammenarbeiten. In diesem Zusammenhang wird von nochmals niedrigeren Stundenlöhnen, ausbleibenden Lohnzahlungen bzw. „Lohndiebstahl“ (Lelek 2023; Volkant 2023) und der Nichteinhaltung von Urlaubs- und Krankheitsregelungen berichtet. Bei vielen Fahrer:innen im Feld der Lieferdienste handelt es sich zudem um Migrant:innen, die noch nicht lange im Land sind und kaum Kenntnisse über ihre Arbeitsrechte haben. Nicht nur, aber vor allem einzelne Subunternehmer scheinen diese Situation gezielt auszunutzen, und es hat sich zum Teil ein Milieu herausgebildet, in dem illegale Praktiken

und dubiose Arbeitsverhältnisse weit verbreitet sind (SWR 2023; Plück 2024). Ein weiterer Aspekt, der sich zudem negativ auf die Arbeitsbedingungen auswirken dürfte, ist, dass in der Branche funktionierende Mitbestimmungsstrukturen vielfach fehlen: Zwar ist es gelungen, Betriebsräte zu gründen, doch kommt es immer wieder zu Rechtsstreitigkeiten und Berichten über Behinderungen bei der Arbeit und Etablierung von Betriebsratsgremien (Frank 2022; Nowak 2022; netzpolitik.org 2022).

Während der Covid-19-Pandemie haben die Essens- und Lebensmittellieferdienste einen gewaltigen Boom erlebt: In Zeiten sozialer Distanzierung und Isolation stieg die Nachfrage nach ihren Angeboten rasant an und führte, begleitet von Investorenkapital, zu einem enormen Wachstumsschub. Doch nach dem Ende der Pandemie hat der Bedarf abgenommen und viele Kund:innen gehen wieder selbst in den Supermarkt oder bevorzugen den Besuch im Restaurant (Kolf 2023; Jackisch 2023). Für weiteren ökonomischen Druck auf die Unternehmen sorgen rückläufige Investitionsvolumina, denn in der risikokapitalfinanzierten Branche werden bisher kaum bzw. keine Gewinne erwirtschaftet. Auch die Investor:innen scheint dies mittlerweile zu stören. Kommt es zu Sparmaßnahmen, so die These einer aktuellen Studie der Hans-Böckler-Stiftung, wird der wirtschaftliche Druck schnell an die Beschäftigten weitergegeben (Armeli et al. 2023).

Die Situation im Bereich der Lieferdienste ist komplex und die Lage der Arbeitsbedingungen nicht leicht zu überblicken. Sie sind nicht nur von Unternehmen zu Unternehmen zu Subunternehmen unterschiedlich, sondern das Feld selbst ist hoch volatil und schnelllebig. Große Platzhirsche wie Delivery Hero verschwinden plötzlich

vom Markt, andere Unternehmen wie Wolt und UberEats tauchen während der Covid-19-Pandemie neu auf und etablieren sich als relevante Akteur:innen. Darüber hinaus sind auch die Geschäftsmodelle einem steten Wandel unterworfen und die Unternehmen experimentieren mit unterschiedlichen Angeboten ihrer Dienstleistung. Insofern ist diese Expertise nur ein Zeitausschnitt und gibt einen Einblick in die Arbeitssituation von Rider:innen bei Lieferando, Wolt, UberEats, Flink und Getir, wie sie sich von Mai 2023 bis Anfang 2024 dargestellt hat.

Über die wissenschaftliche Literatur sowie einschlägige Studien, Berichte und Zeitungsartikel hinaus wurden zwölf Interviews und zahlreiche Hintergrundgespräche mit Rider:innen, Betriebsrät:innen, Expert:innen und Akteur:innen des Lieferdienstfeldes geführt. Zudem flossen Erkenntnisse aus einem im Rahmen des Projektes Joboption organisierten Fachdialog und einem Workshop in die Analyse ein. Als Teilnehmende und Gesprächspartner:innen zu nennen sind hier u.a. die Senatsverwaltung für Arbeit, Soziales, Gleichstellung, Integration, Vielfalt und Antidiskriminierung (SenASGIVA), das Landesamt für Arbeitsschutz, Gesundheitsschutz und technische Sicherheit (LAGetSi), die Gewerkschaft Nahrung-Genuss-Gaststätten (NGG), die Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft (ver. di), das Berliner Beratungszentrum für Migration und Gute Arbeit (BEMA), die Berufsgenossenschaft Handel und Warenlogistik (BGHW), der Deutsche Verkehrssicherheitsrat (DVR), das Fairwork-Sekretariat des Wissenschaftszentrums Berlin (WZB), Minor-Projektzentrum für Bildung und Forschung sowie Wissenschaftler:innen der Humboldt-Universität und Vertreter:innen des Worker Center Berlin. Zudem wurden In-

terviews mit dem Betriebsrat von Lieferando sowie mit Fahrer:innen von Flink, Getir, ehemals Gorillas, Lieferando, Wolt und von Subunternehmen geführt. Mit Vertreter:innen der Lieferdienstunternehmen haben im Rahmen des Projektes ebenfalls Gespräche stattgefunden, für die Expertise konnten jedoch keine Interviews geführt werden. Aus diesem Grund ist die Unternehmensperspektive in den folgenden Ausführungen unterrepräsentiert.

Die Expertise gliedert sich in folgende Kapitel: Kapitel 1 gibt einen Überblick über die Berliner Lieferdienstlandschaft von Restaurantessen und Lebensmitteln und Kapitel 2 diskutiert allgemein die Profitabilitätsaussichten in diesem Feld. Anschließend kommt Kapitel 3 auf die Beschäftigungsverhältnisse und Kapitel 4 auf die überwiegend neu nach Deutschland gekommenen migrantischen Arbeitnehmer:innen bei den Lieferdiensten zu sprechen. Weitere Facetten der Arbeitsbedingungen, nämlich Schichtplanung und Arbeitszeiten, werden in Kapitel 5 thematisiert und Kapitel 6 befasst sich mit Aspekten des Arbeits- und Gesundheitsschutzes. Nach einer Auseinandersetzung mit den Herausforderungen digitaler Arbeitsorganisation und algorithmischen Managements in Kapitel 7 geht es in Kapitel 8 schließlich um Fragen der Mitbestimmung. Im Fazit werden die zentralen Themen noch einmal zusammengefasst, bevor in den Handlungsempfehlungen zunächst auf bestehende Regelungen und anschließend auf weitere Empfehlungen mit Blick auf die Verbesserung der Arbeitsbedingungen der Rider:innen eingegangen wird.

# 1. Die Berliner Lieferdienstlandschaft

In pinkfarbenen Jacken und mit pinkfarbenen Gepäckboxen – den Farben der Firma Flink – sowie mit schwarzen oder gelb-lila Accessoires – den Farben von Gorillas bzw. Getir – erscheinen die Lieferdienstfahrer:innen von Lebensmitteln auf den Straßen Berlins. Weitere signalfarbene Rucksäcke oder Lieferboxen auf Fahrrädern kennzeichnen zudem die Lieferbot:innen von Restaurantessen: Ein leuchtendes Orange steht für Lieferando, hellblaue Boxen für Wolt und grün-schwarze für Uber Eats. Trotz großer Gemeinsamkeiten, wie der Verknüpfung von Online-Bestellungen mit möglichst schneller Auslieferung, gibt es zwischen den Lieferdiensten von Lebensmitteln und Restaurantessen eine Reihe von Unterschieden. Diese treten nicht nur im differierenden Liefersortiment zutage – Lebensmittel vs. Essen – sondern auch in der Logistik des Auslieferns:

Die Lieferer von Lebensmitteln benötigen Lagerhäuser, von denen sie ihre Bestellungen ausfahren, während die Lieferdienste von Restaurantessen die Speisen von den jeweiligen Restaurants abholen und von dort aus ihre Routen antreten. Dies hat Auswirkungen auf die Kostenstruktur und somit auch auf die Geschäftsmodelle und Profitaussichten. Aus diesem Grund werden beide Bereiche an dieser Stelle getrennt voneinander vorgestellt.



# 1.1 Essen auf Fahrrädern: Die Restaurant-Lieferdienste

## Lieferando, Wolt und Uber Eats

Essen aus Restaurants nach Hause zu bringen, ist an sich nicht neu: Weit bekannt und verbreitet sind schon seit vielen Jahren Pizzaservice und Pizzabot:innen. Der Unterschied zu den hier im Fokus stehenden Lieferdiensten wie Lieferando, Wolt oder UberEats liegt vor allem in der Vielzahl an Restaurants und Gerichten, aus denen die Kund:innen auswählen können, und der Organisation der Bestellung und der Arbeit. So werden die Speisen von den Lieferdienstunternehmen nicht selber zubereitet, sondern sie treten als Vermittler und Plattformen in Erscheinung: Mittels digitaler Infrastruktur in Form von Apps oder Webseiten stellen sie eine Angebotspalette bereit. Kommt es zur Bestellung, wird diese an die Restaurants digital weitergegeben, die das Essen zubereiten. Wenn die Restaurants ihr Essen nicht selbst ausliefern, übernehmen das Lieferando & Co. Die Fahrer:innen werden dabei per App zu den verschiedenen Anlaufstellen und entlang ihrer Route geleitet. Ihren Umsatz generieren die Essens-Lieferdienstunternehmen vor allem durch Provisionen, die die Restaurants für die vermittelten Bestellungen bezahlen sowie durch Liefergebühren. Die Kosten wiederum setzen sich zusammen aus dem Erhalt der digitalen Infrastruktur und allem was dazu gehört, also auch dem Management und der Verwaltung, sowie den zur Verfügung gestellten Arbeitsmitteln und den Gehältern der Rider:innen.

### ● Lieferando

Unter den Essens-Auslieferern gilt Lieferando in Deutschland derzeit als das größte und am längsten am Markt bestehende Unternehmen. Im Jahr 2019 wurde Foodora, der zu Delivery Hero gehörende Konkurrent, übernommen und die eigene Vormachtstellung am Markt konsolidiert. Zudem erkennt das Unternehmen im deutschen Markt noch Wachstumspotenziale,

da man heute erst 20 Prozent der Gesamtbevölkerung erreicht (Kolf 2023). Hinter dem Namen Lieferando verbergen sich dabei die Unternehmen Yourdelivery, welches die Bestellungen der Online-Plattform abwickelt, und Takeaway Express, das sich um die Logistik und die Auslieferungen kümmert. Beide Unternehmen sind Tochtergesellschaften des niederländischen Kon-

zerns Just Eat Takeaway mit Hauptsitz in Amsterdam. Just Eat Takeaway ist weltweit in über 20 Ländern aktiv, darunter in vielen Ländern Europas, in den USA und Kanada sowie in Israel, Australien und Neuseeland. Unter dem Namen Lieferando tritt das Unternehmen ausschließlich in Deutschland und Österreich auf (Frey 2023; Just Eat Takeaway 2024a, 2024b).

Für eine Bestellung über die App, wo die Restaurants ihr Angebot präsentieren können, berechnet Lieferando in Deutschland seinen Restaurantpartner:innen eine Provision von 13 bis 30 Prozent des Bestellwertes. Der höhere Preis wird bezahlt, wenn die Restaurants neben der Vermittlung auch die Auslieferung der Bestellung als Dienstleistung in Anspruch nehmen. Bei nur etwa 10 Prozent aller Bestellungen bei Lieferando ist das der Fall. Bei den restlichen 90 Prozent kommt allein die App zum Einsatz und die Restaurants kümmern sich selber um die Auslieferung (Mumme und Voß 2020). Dafür wird der niedrigere Provisionsbetrag bezahlt (Frey 2023). Die von den Restaurants gezahlten Gebühren, begleitet von geringeren Einkünften aus Liefergebühren, stellen die Haupteinnahmequelle des niederländischen Unternehmens dar. Die Kosten ergeben sich hauptsächlich aus der Verwaltung und Instandhaltung der App, den Werbungs- sowie Personalkosten. Einen wesentlichen Teil stellen die Löhne der Rider:innen dar.

Kommt ausschließlich die Lieferando-App zum Einsatz, so sind die ausliefernden Fahrer:innen nicht beim niederländischen Unternehmen beschäftigt, auch wenn sie oftmals mit Lieferando-Essensboxen unterwegs sind. Über die Anzahl und Arbeitsbedingungen dieser Fahrer:innen herrscht große Unklarheit. Ein interviewter Rider war für eine Weile in einem Restaurant

beschäftigt und hat dort u. a. Essen ausgefahren. Er berichtet, er habe Glück gehabt und sei fest angestellt worden. Dafür habe er manchmal auch in der Küche aushelfen müssen. Für das Restaurant seien die Lieferbestellungen dabei ein Minusgeschäft gewesen, obwohl das Essen durchaus hochpreisig gewesen sei und der Stundenlohn damals bei lediglich 10,50 Euro gelegen habe. Dem Restaurant sei es vor allem darum gegangen, Kund:innen zu akquirieren und das Liefergebiet zu erweitern.

Zu den Beschäftigungsverhältnissen der direkt angestellten Fahrer:innen gibt es ebenfalls keine offiziellen Zahlen. Diese dürften zudem entlang saisonaler Schwankungen variieren. Laut Schätzungen war der Konzern deutschlandweit in größeren Städten 2023 mit etwa 10.000 Fahrer:innen unterwegs (Frey 2023) – neben der Hauptstadt u. a. in Hamburg, München, Frankfurt am Main oder Dresden (Lieferando.de 2024). Für Berlin wurde die Anzahl der beschäftigten Rider:innen in Gesprächen 2024 auf etwa 1.500 geschätzt. Dabei werde zu etwa 40 Prozent per Fahrrad, zu zehn Prozent per E-Bike und zu etwa 50 Prozent per PKW ausgeliefert. Auch wenn zum Teil Fahrräder zur Verfügung gestellt werden, werde meist das eigene Fahrrad bzw. der eigene PKW verwendet. Auch starteten die allermeisten Fahrer:innen remote, also nicht von einem Lieferando-Sitz aus.

Ebenso keine offiziellen Daten gibt es zu den Formen der Beschäftigungsverhältnisse und den persönlichen Merkmalen der Beschäftigten. Vermutet wird, dass die meisten Fahrer:innen im Minijob oder als Werkstudent:innen angestellt sind. Etwa ein Viertel der Rider:innen arbeite in Vollzeit, vielleicht zehn Prozent in Teilzeit. Verdient wird der Mindestlohn, hinzu kommen saisonale Boni sowie Zulagen nach ausge-

fahrenen Bestellungen. Die Fahrer:innen gelten als eher jung. Die allermeisten seien männlich und nur ein kleiner Teil weiblich. Darüber hinaus wird der Anteil an Deutschen ohne Migrationshintergrund von Akteur:innen des Feldes als sehr gering

vermutet. Die weitaus meisten Rider:innen seien migrantisch und kommen in Berlin aktuell großteils aus Indien oder Pakistan. Zudem gilt als eine Besonderheit von Lieferando, dass das Unternehmen bereits seit geraumer Zeit einen Betriebsrat hat.

## ● Wolt

Dem einstigen Platzhirschen Lieferando macht in Berlin seit 2020 das in Helsinki gegründete Lieferdienstunternehmen Wolt Konkurrenz. Auch das finnische Unternehmen hat vom Wachstumsschub durch die Covid-19-Pandemie profitiert und ist heute in den meisten Großstädten in Deutschland und als globaler Konzern in über 20 Ländern anzutreffen – vor allem in Europa, aber auch in Israel, Japan oder Kasachstan (*Wolt 2024*). Ende 2021 wurde Wolt vom US-amerikanischen Food-Delivery-Unternehmen Door Dash mit Sitz in San Francisco übernommen (*Crunchbase 2024*). Wolt verfolgt ein ähnliches Geschäftsmodell wie Lieferando und liefert Restaurantessen per Fahrrad zu den Kund:innen. Die Umsätze werden ebenfalls aus Liefergebühren und den Provisionsgebühren der Restaurants erzielt – die zwischen 25 und 30 Prozent beziffert werden (*Ludwig 2023*). Wie die Provisionen genau errechnet werden, wird dabei von Restaurantpartner:innen zum Teil als undurchsichtig wahrgenommen (*Mumme 2020; van Doorn 2022*). Um ein Überlaufen der Restaurantbetreibenden von Lieferando zu Wolt zu befördern, seien mit Marktantritt zum Teil kuriose Maßnahmen ergriffen worden (*Wessendorf 2023*). Allerdings sei man in den Wettbewerb mit Lieferando zunächst nicht mit der Strategie der Dumpingpreise und der niedrigen Löhne eingestiegen, sondern mit einem Streben nach mehr Effizienz und Qualität (*Hoffmann 2020*).

Diese Anfangsjahre werden in Gesprächen mit (ehemaligen) Beschäftigten rückblickend als gute Jahre mit hohen Verdienstmöglichkeiten beschrieben, in denen man als Rider:in Stundenlöhne von über 20 Euro erzielen konnte. Mit der Übernahme von Wolt durch Door Dash seien die Arbeitsbedingungen jedoch immer schlechter geworden und heute verdiene man nur noch den gesetzlichen Mindestlohn ohne Boni. Eine Fahrerin beschreibt, dass die Situation sich sehr verändert habe. Während es 2021 noch gute Bedingungen gegeben habe, seien sie bis 2023 desaströs geworden.

Für Frühjahr 2023 waren laut Unternehmenssprecher deutschlandweit über 4.000 Mitarbeiter:innen bei Wolt angestellt und krankenversichert (*Klotz 2023*). In der Hochphase der Covid-19-Pandemie sollen in Berlin etwa 1.500 Fahrer:innen für Wolt ausgeliefert haben (*Knoblach 2021*). Vom Unternehmen offiziell bestätigte Zahlen zu den Beschäftigten und zur Beschäftigungsform – wie viele Personen in Vollzeit oder Teilzeit, als Minijobber:innen oder als Werkstudent:innen angestellt sind – gibt es nicht. Jedoch fand mit der Einführung der Zusammenarbeit mit Subunternehmen eine große Veränderung in der Arbeitsorganisation statt. Allerdings bleibt auch hier unklar, mit wie vielen Subunternehmen – von den Rider:innen werden diese als Fleets bezeichnet – Wolt zusammenarbeitet. Von Akteur:innen des Feldes wird

vermutet, dass heute nur noch ein Bruchteil der Fahrer:innen, 100 bis 250, direkt bei dem blauen Lieferdienstunternehmen beschäftigt sind, während hunderte Fahrer:innen über Subunternehmen für Wolt arbeiten.

Nach Einschätzungen einiger Rider:innen sind in Berlin manche Flotten der Subunternehmen heute größer als die Anzahl

der noch direkt bei Wolt Beschäftigten. Das Unternehmen selbst hält sich diesbezüglich bedeckt (*Klotz 2023; Lelek 2023*). Arbeiter:innen bei den Subunternehmen berichten allerdings immer wieder von dubiosen Strukturen, ausgebliebenen Lohnzahlungen und dem Handel mit sogenannten Rider-IDs, durch die man die Arbeit für Wolt überhaupt erst antreten kann (*Reichert 2023b*).

## ● Uber Eats

Als der dritte große Essenslieferer in Berlin ist hier Uber Eats zu nennen. Wie der Name schon andeutet, gehört dieser Food Delivery Service zum in San Francisco ansässigen Unternehmen Uber. Die Geschäftszweige von Uber und Uber Eats sind allerdings strikt voneinander getrennt (*dpa 2021*). Ähnlich wie Lieferando und Wolt ist auch Uber Eats weltweit aktiv, hat von der Covid-19-Pandemie profitiert und ist in Deutschland seit 2021 in heute mehr als 100 Städten vertreten (*Uber Eats 2024*).

Uber Eats verortet das eigene Geschäftsmodell im Betrieb einer digitalen Plattform, die es Kund:innen ermöglicht, Lebensmittel oder andere verwandte Produkte bei Unternehmen zu bestellen, sowie in der Verwaltung der damit verbundenen Logistik (*Northdata 2024*). Diese Selbstbeschreibung legt bereits nahe, dass Uber Eats sich gegenüber den Rider:innen nicht als Arbeitgeber wahrnimmt. Dabei verdient auch Uber Eats sein Geld über die Provision der Restaurants, die 15 bzw. 30 Prozent des Bestellwerts beträgt (*Ludwig 2023*) bzw. durch die Liefergebühren. Im Gegensatz zu Wolt und Lieferando werden bei Uber Eats keine eigenen Fahrer:innen angestellt. Seit Marktantritt in Deutschland arbeitet die Plattform nur mit externen Partner:innen,

genauer nur mit Subunternehmen zusammen (*Frankfurter Allgemeine Zeitung 2022*). Welche Verkehrsmittel die externen Uber Eats-Partner:innen dabei wählen, sei frei entscheidbar. Meist kämen jedoch Fahrräder oder Scooter zum Einsatz (*dpa 2021*).

Eine Subunternehmensstruktur, die auch Wolt prägt, bestimmt bei Uber Eats die gesamte Auslieferungslogistik. Interviewpartner:innen betonen, dass ihrem Eindruck nach die kalifornische Firma das System der Subunternehmen im Lieferdienstbereich in Berlin als Erstes eingeführt hat. Somit wurde auch in Berlin das bereits im Bereich des Personentransports verbreitete System auf die Sparte der Essensauslieferung übertragen (*Bor 2023; Niebler et al. 2023*).

Wie viele Rider:innen in Berlin für Uber Eats unterwegs sind, ist unklar. In Gesprächen wird das Unternehmen als ähnlich groß eingeschätzt wie Wolt und Lieferando, wobei Lieferando die Vormachtstellung zugesprochen wird. Dadurch, dass alle Rider:innen über Subunternehmen angestellt sind, erscheint die Situation hier nochmals unübersichtlicher.

# 1.2 Q-Commerce: Die Lebensmittel-Lieferdienste

## Flink, Gorillas und Getir

Für die Lieferung von Lebensmitteln gibt es eine Reihe von Angeboten, wie die Online-Services von Rewe oder Edeka, der mit Picnic kooperiert. Der einstige Kooperationspartner von Edeka, der Lebensmittellieferservice Bringmeister, wurde inzwischen von der tschechischen Firma Knuspr übernommen. Zudem gibt es Lieferdienste von Supermarktketten wie Aldi oder Netto. Auch AmazonFresh ist in Deutschland vertreten, und mit HelloFresh kann man sich Lebensmittel inklusive Rezept nach Hause schicken lassen. Darüber hinaus bietet Flaschenpost vor allem einen Getränkeservice an. Und auch wenn die Grenzen fließend sind, wird hier in der Regel eine Lieferzeit zwischen einem und drei Tagen versprochen (*Edigin und Fend 2023*).

Im Fokus dieser Expertise stehen jedoch Sofortlieferdienste, die vor allem auf Schnelligkeit setzen und damit eine bestimmte Marktlücke schließen wollen. Die Idee beruht darauf, ein begrenztes Sortiment mit hohen Umsatzanteilen anzubieten, welches auf einen spontanen Bedarf der Kund:innen reagiert. Der Schwerpunkt liegt auf kleinen Bestellungen, die den Wocheneinkauf nicht ersetzen, sondern ergänzen (*ebd.*).

Für das Konzept der Sofort-Auslieferung hat sich dabei der Begriff Quick-Commerce bzw. Q-Commerce etabliert, was die konzeptuelle Verbindung von Online-Bestellungen mit schnellen und innovativen Liefermethoden bezeichnet. Dem Quick-Commerce können alle Unternehmen mit Lieferabsichten von unter zwei Stunden zugerechnet werden (*ebd.; Rauen 2021*).

Um die schnelle Auslieferung zu gewährleisten, brauchen die Lieferdienste von Lebensmitteln ein umfassendes Logistik-Netzwerk von sogenannten Dark Stores, bzw. Hubs oder Warehouses. Dabei handelt es sich um in der Stadt verteilte kleine Lebensmittellager, von denen aus die Rider:innen ihre Bestellungen ausfahren. Dark Stores werden die Lager genannt, weil ihre Fenster verdunkelt sind, damit sie von Kund:innen nicht mit herkömmlichen Lebensmittelläden verwechselt werden (*Lingenfelser 2023*).

**Die strategische Verteilung auf das Liefergebiet gilt als entscheidend für den Erfolg des Quick-Commerce (Edigin und Fend 2023). Die Logistik der Dark Stores ist im Vergleich zu den Restaurantlieferdiensten nochmals mit deutlich höheren Kosten verbunden.**

**Grundsätzlich wird die Idee der schnellen Lebensmittellieferung in seiner heutigen Form mit der türkischen Firma Getir im Jahr 2015 in Verbindung gebracht (ebd.). In Deutschland ist allerdings zunächst Gorillas mit dem Geschäftsmodell bekannt geworden, das mit einer Lieferung in 10 Minuten geworben hat. Diese kurze Lieferdauer ist heute nicht mehr Teil des Marketings der Lebensmittellieferdienste. Logistisch erwies sich die dauerhafte Einhaltung dieses Versprechens als zu schwierig und zu kostenintensiv. Zudem wurde Gorillas mittlerweile von Getir übernommen. Insofern sind heute vor allem zwei große Lebensmittellieferer auf den Berliner Straßen anzutreffen: Getir und Flink.**

## ● Getir

Mit den schwarzen Outfits und den ebenso schwarzen Gepäcktaschen, auf denen das Logo in weißer Schrift auf rotem Hintergrund prangt, hat sich vor allem die Firma Gorillas bei den Berliner:innen eingeprägt. Das Unternehmen wurde 2020 in Berlin als erster Blitzauslieferer von Lebensmitteln in Deutschland gegründet. Angetrieben durch die Covid-19-Pandemie erlebte das Start-up innerhalb weniger Monate einen enormen Aufschwung. Doch nach einer Hoch- und Expansionsphase stand Gorillas zuletzt unter erheblichem ökonomischen Druck. Ende 2022 wurde das Unternehmen von Getir übernommen. Die Marke Gorillas ist zwar teilweise noch auf den Straßen zu sehen, de facto existiert der Lieferdienst aber nicht mehr.

Dennoch war Gorillas einst das meist beachtete Unternehmen der Branche. Im Mai 2020 in Berlin gegründet, expandierte der Lieferdienst während der Pandemie schnell und dehnte sein Versorgungsnetz auf im-

mer mehr Städte in Deutschland sowie in England, Frankreich, Italien und den Niederlanden aus. Innerhalb des ersten Jahres ist die Zahl der Mitarbeiter:innen auf über 11.000 angewachsen (Ewen et al. 2022a). So erreichte man in kürzester Zeit den Status eines Unicorns, d. h. einer Start-up-Bewertung von über einer Milliarde US-Dollar (Holzki und Kapalschinski 2021). Die Rider:innen erhielten damals einen Grundlohn von 10,50 Euro, ergänzt um Bonuszahlungen pro Fahrt und Trinkgelder (Peter 2021). Mit dem Mindestlohn stieg der Lohn später auf über 12 Euro pro Stunde. Eingestellt wurden die Kurier:innen zunächst mit befristeten Verträgen und einer sechsmonatigen Probezeit und hatten somit nicht nur Anspruch auf Sozialversicherungen, Lohnfortzahlungen im Krankheitsfall und bezahlten Urlaub, sondern auch auf Mitbestimmung (Ewen et al. 2022a). Hierzu sei angemerkt, dass es nach einer Reihe von Protesten und Widerständen auch zur Ausbildung eines Betriebsrates kam, der

jedoch im Zuge einer Umstrukturierung zum Franchise-Unternehmen und schließlich mit der Übernahme durch Getir seine Zuständigkeit verlor (Rainer 2021).

Seit Ende 2022 gehört Gorillas zu Getir (Rest 2022), einem türkischen Unternehmen mit Sitz in Istanbul. Auch bei Getir handelt es sich um ein global agierendes Unternehmen mit derzeit rund 23.000 Mitarbeiter:innen, das noch in fünf weiteren Ländern aktiv ist (Manager Magazin 2023). Mit der Übernahme von Gorillas wollte man seine Präsenz und den Zugang zu bestimmten europäischen Märkten ausbauen. Allerdings hat der Kauf von Gorillas zu einer deutlichen Abwertung des türkischen Unternehmens geführt (Schimroszik und Schütze 2022; Rest 2024). Der danach erfolgte Rückzug von Getir aus einigen internationalen Ländern und Städten in Deutschland und einer im Sommer 2023 angekündigten Entlassungswelle von schätzungsweise 2.500 Mitarbeiter:innen (Sachse 2023b; Heuberger 2023) sollte aber nicht allein auf die Übernahme zurückgeführt werden. Vielmehr wird dies auch mit der Schwierigkeit des Lebensmittel-Q-Commerce in Verbindung gebracht, das eigene Geschäftsmodell profitabel zu gestalten (Klätgen 2022). Laut verschiedener Berichte soll Getir den deutschen Markt ab Mitte Mai 2024 verlassen. 1.200 Mitarbeiter:innen werden voraussichtlich entlassen (Spiegel 2024; Lege 2024).

Die Einnahmen, die Getir hauptsächlich aus den Liefergebühren und dem Verkauf der angebotenen Produkte erzielt, stellen die Haupteinnahmequelle des Unternehmens dar. Dabei werden die Gebühren als deutlich zu gering eingeschätzt, um die

notwendigen Kosten zu decken. Darüber hinaus setzt Getir in Deutschland auf ein Franchise-Modell, was weitere Einnahmen durch die Übertragung von Nutzungsrechten bedeutet (Edigin und Fend 2023). Da Getir – wie auch die anderen Blitz-Lebensmittellieferdienste – in eine spezifische Marktnische vorstoßen will, sind die anvisierten Kund:innengruppen vor allem Menschen, die großen Wert auf Zeitersparnis und Bequemlichkeit beim Einkaufen legen. Angesprochen werden Großstadtbewohner:innen, Singlehaushalte und digital affine Personen (ebd.).

Auch zu Getir gibt es keine offiziellen Zahlen für Berlin – weder zu den Mitarbeiter:innen noch zu den Lagerhäusern, die hier Warehouses genannt werden. Bezüglich der Beschäftigungsform gibt das Unternehmen selbst an, seine Fahrer:innen direkt beim Unternehmen sozialversicherungspflichtig zu beschäftigen. Zudem gibt es im Netz eine inoffizielle Karte von Akteur:innen des Feldes, auf der Stand Anfang 2024 zwölf Lagerorte in Berlin eingezeichnet sind. Interviewpartner:innen meinen, dass es einmal mehr gewesen seien und möglicherweise Warehouses wieder geschlossen wurden. Zu einer Unübersichtlichkeit bezüglich der Anzahl der Lagerhäuser und den dortigen Bedingungen trägt jedoch auch das Franchise-System bei. Darüber hinaus erscheint das Verhältnis zwischen Unternehmen und Franchise-Nehmern diffus, da das Unternehmen zugleich als deutschlandweit einheitlicher Betrieb mit einem Gesamtbetriebsrat auftritt (Martin 2023).

## ● Flink

Seit dem Jahr 2020 liefert Flink Lebensmittel an Kund:innen. Wie alle anderen Lieferunternehmen hat die Firma vor allem während der Covid-19-Pandemie einen großen Aufschwung erlebt. Dabei hat Flink seit April 2021 mit Rewe einen starken Partner im Einzelhandel, womit eine Beteiligung der Rewe Group an Flink einhergeht. Im Gegenzug kann Flink auf das Beschaffungsnetzwerk und das Vollsortiment der Handelskette zugreifen und sich so günstige Einkaufskonditionen sichern und Artikel zu Supermarktpreisen anbieten (*Edigin und Fend 2023*). Dies wird oft als Vorteil gegenüber dem Konkurrenten Getir genannt, der bisher keine Partnerschaften in Deutschland mit etablierten Handelsketten eingegangen ist.

Flink fokussiert sich auf das gleiche Kund:innensegment wie Getir – junge, digitalaffine Personen, die über ein ausreichend hohes Einkommen verfügen und höhere Preise für Noteinkäufe im Gegenzug für Bequemlichkeit akzeptieren. Darüber hinaus wirbt Flink mit einer umweltfreundlichen Verpackung und Zustellung – z.B. mit der Auslieferung durch E-Bikes und der Verwendung von Papier- anstelle von Plastiktüten (*ebd.*). Auch hier wird der Umsatz generiert durch den Verkauf der Lebensmittel und die dafür erhobenen Liefergebühren, die je nach Bestellwert ab 1,80 Euro liegen. Wie Getir trägt auch Flink die zusätzlichen (Miet-)Kosten für die Dark Stores oder Lagerhallen, die hier Hubs heißen, was einen zentralen Unterschied zu den Restaurantlieferdiensten darstellt (*ebd.*).

Angaben zur Anzahl der Hubs und der Beschäftigten liegen auch für Flink nicht vor. Fahrer:innen berichten, dass es in Berlin einmal deutlich über 20 Hubs gegeben

habe, von denen aber viele wieder geschlossen worden seien. Einige Hubs seien zwar eingerichtet, aber nie eröffnet worden. Aktuell scheinen laut Schätzung von Akteur:innen des Feldes noch 19 der Lebensmittellager aktiv zu sein.

Auch Flink hat sich aus einigen Ländern und auch in Deutschland aus einigen Städten zurückgezogen (*Sachse 2023a; Heuberger 2022*). Unklar ist hierbei, wie viele Rider:innen heute noch für das Unternehmen arbeiten. Während der Covid-19-Pandemie wurde von Akteur:innen des Feldes die Anzahl der Fahrer:innen auf ca. 1.300 in Berlin geschätzt. Heute seien es jedoch weniger. In Gesprächen wird zudem der Job zunächst positiv dargestellt: Die Firma habe die Krankenversicherung bezahlt, es habe auch Lohnfortzahlung im Krankheitsfall und Urlaub gegeben. Zugleich wird jedoch auch von einer saisonalen Einstellungs- und Entlassungspraxis berichtet. Wenn im Herbst eingestellt werde, werde vielfach zum Frühling wieder gekündigt.

Während sich die Geschäftskonzepte von Getir und Flink im Hinblick auf eine möglichst schnelle Auslieferung von Lebensmitteln mittels einer dafür aufgestellten Logistik an Hubs oder Warehouses ähneln, unterscheiden sie sich hinsichtlich der bereits erwähnten Kooperation mit einem traditionellen Lebensmittelhändler. Eine weitere Gemeinsamkeit dürfte darin liegen, das bisher keines der beiden Unternehmen profitabel ist (*Edigin und Fend 2023*). Darüber hinaus kommt es immer wieder zu Gerüchten einer potentiellen Übernahme des einen Unternehmens durch das andere oder einem Rückzug von einem der beiden Lebensmittellieferdiensten (*Kluge 2024*).

## 2. Kaum profitable Geschäftsmodelle

*„Basically, these companies are not doing any profit. The only way these companies can sustain is by stealing from the workers“,*

so die Erläuterung eines Riders zu einem der großen Lieferdienstunternehmen in Berlin. Mit diesen Worten bringt er auch die Meinung einiger Expert:innen zum Ausdruck, die das Geschäftsmodell vor allem der Lebensmittel-Sofortlieferdienste als kaum profitabel erachten (Armeli et al. 2023; Remmerbach 2024). Damit in Verbindung gebracht wird ein andauernder Druck auf die Beschäftigungsverhältnisse der ausliefernden Fahrer:innen.

In einer im Herbst 2023 erschienenen Studie der Hans-Böckler-Stiftung zur „Wirtschaftlichkeit von Q-Commerce“ untersuchen Autor:innen börsennotierte globale Lieferdienstkonzerne und kommen zu dem Ergebnis, dass diese im Spannungsfeld zwischen Wachstumszwang und schwacher Profitabilität stehen. Von den Berliner Unternehmen war allein Just Eat Takeaway, also Lieferando, als globaler Konzern Teil der Untersuchung – für alle anderen fehlten die nötigen Kennzahlen. In der Studie wird herausgestellt, dass es mit der Covid-19-Pandemie zu einem Wachstumsschub gekommen und die Lieferdienstbranche – wie für Start-ups üblich – zusätzlich mit Wagniskapital versorgt worden ist. Mittlerweile gilt der Finanzmarkt jedoch als wieder verändert und eine Skepsis gegenüber der Wirtschaftlichkeit des Q-Commerce habe sich breit gemacht. Kaum ein Unternehmen der Branche sei rentabel (Armeli et al. 2023).

Als Gründe werden einerseits die beschränkten Einkommensmöglichkeiten der Lieferdienste angeführt: Die Kund:innen seien sehr preissensibel und kaum bereit, höhere Liefergebühren oder Preise für die Produkte zu bezahlen. Ähnliches gilt auch für den Mindestbestellwert, denn der ökonomisch angeratene Betrag von 30 Euro sei bei der anvisierten Zielgruppe der Singlehaushalte und Spontaneinkäufe schwer umsetzbar. Andererseits werden die Ursachen in den hohen Kosten, vor allem der Auslieferung und dem Erhalt der Warenlager, verortet. Die Studie der Hans-Böckler-Stiftung macht vor diesem Hintergrund der geringen Profitabilität auch einen strukturell im Geschäftsmodell verankerten Druck auf die Löhne und Beschäftigungsbedingungen der Lieferdienstbranche aus (ebd.). Auch der Fairwork Annual Report 2023 beschreibt, dass es zu Lohnkürzungen und

Verschlechterungen der Arbeitsbedingungen gekommen ist, da die Unternehmen versuchten, entweder rentabel zu werden oder ihren Investor:innen die Potentiale einer Rentabilität aufzeigen wollten (Fairwork 2024b).

Ein für die vorliegende Expertise interviewter Fahrer von Wolt stellt in diesem Zusammenhang eine einfache Rechnung auf: Bei durchschnittlichen Bestellwerten von 10 bis 15 Euro blieben selbst bei einer Provision von 30 Prozent nicht mehr als 3 bis 4 Euro für das Lieferunternehmen übrig. Bei üblicherweise drei ausgelieferten Bestellungen pro Stunde sei dies kaum rentabel:

**„What are they earning? Nothing! They pay out of their own pockets. [Was verdienen sie? Nichts! Sie zahlen aus ihrer eigenen Tasche.]“**

Auch Fahrer:innen für Lieferando gehen von einem Minusgeschäft des Auslieferungsservices aus. So erklärt ein Rider:

**„Also wir sind nur zum Marktquirieren da, zur Kunden- und zur Restaurantbindung und damit die Restaurants im Zweifelsfall nicht zur Konkurrenz gehen.“**

Was die Rider von Wolt und Lieferando hier berechnen, sind die möglichen Gewinnspannen für die Auslieferung von Restaurantessen. Im Vergleich zu den Lieferdienstunternehmen der schnellen Lebensmittellieferung gelten diese dabei als noch vergleichsweise gut aufgestellt, da sie keine Kosten für die teure Logistik der Dark Stores zu tragen haben. Dennoch teilen auch hier Expert:innen die Einschätzung der Fahrer:innen nach dünnen Margen und geringer Profitabilität (Schimroszik und Souza Soares 2023).

Wie passt das nun zusammen mit der Aussage von Just Eat Takeaway, dem Mutterkonzern von Lieferando, mit ausgehendem Jahr 2023 schwarze Zahlen zu schreiben (Schimroszik 2023)? Laut Unternehmensvertretung gilt der deutsche Markt sogar als einer der profitabelsten (Kolf 2023). Eine mögliche Erklärung für die hier konvergierenden Annahmen zur Profitabilität bei Lieferando könnte nun darin liegen, dass es sich bei geschätzt 90 Prozent aller getätigten Bestellungen um ein reines App-Geschäft handelt: Wie bereits erläutert, erhält der niederländische Konzern eine Provision von 13 Prozent für die reine Vermittlung der Bestellungen ohne Lieferleistung. Die Provision ist somit zwar niedriger als die 30 Prozent inklusive Auslieferung, dafür spart man sich aber die Kosten für die Rider:innen und ihre Logistik. Das Unternehmen scheint also vor allem durch das App-Geschäft Gewinne zu machen.

Für das Liefergeschäft, und das gilt vor allem für die Lebensmittellieferdienste, sieht die Lage deutlich schlechter aus. In diesem Sinne wird auch eine Abkehr der Expansionsstrategie von Getir und Flink interpretiert, die sich im Sommer 2023 aus einigen europäischen Ländern und in Deutschland aus einigen Städten komplett zurückgezogen haben (Edigin und Fend 2023). Auch in Berlin ist es zu Standortschließungen gekommen (Heuberger 2022). Ein Fahrer von Getir zitiert eine Reaktion eines Managers auf eine Boykott-Aktion:

***„We started a boycott campaign and one of the managers called me and said: Bro, good day, we got 80 orders, eight zero. Why do you want to boycott this company? Nobody is buying here.***

***[Wir starteten eine Boykottkampagne und einer der Manager rief mich an und sagte: Bro, guten Tag, wir haben 80 Bestellungen, acht null. Warum wollt ihr diese Firma boykottieren? Niemand kauft hier.]“***

Einige Unternehmen der Branche befinden sich also derzeit ökonomisch an einem sensiblen Punkt. Und dennoch wird nicht von einem baldigen Verschwinden der Lieferdienste, auch nicht der Auslieferer von Lebensmitteln ausgegangen. Vermutet wird stattdessen eine Konsolidierung des Marktes und eine mögliche Veränderung sowie Erweiterung des Angebots (Armeli et al. 2023; Edigin und Fend 2023). In diesem Sinn können die Übernahme von Gorillas durch Getir ebenso wie die im Frühjahr 2023 – und erneut Anfang 2024 (Remmerbach 2024) – kolportierten Gerüchte einer Übernahme von Flink durch Getir oder des Rückzugs von Getir aus dem deutschen Markt als weitere Schritte in Richtung Marktkonsolidierung gewertet werden (Ksienrzyk und Knieps 2024). Stand Ende April 2024 wird in verschiedenen Medien der Rückzug von Getir aus dem deutschen Markt besprochen (Spiegel 2024).

Hinsichtlich möglicher Profitabilitätsstrategien werden für die Branche verschiedene Ansätze genannt, die von einer Erweiterung der Produktpalette und der Lieferformen über Kundenakquise und Kooperationen zwischen Unternehmen bis hin zu Einsparungen durch Automatisierung reichen. Als Beispiel für ein profitabel agierendes Lieferdienst-Unternehmen wird weltweit häufig auf das Pekinger Unternehmen Meituan verwiesen, das Essenslieferungen mit anderen Angeboten wie dem Verkauf von Kinokarten, Reisebuchungen oder Carsharing kombiniert (Jackisch 2023). Vor diesem Hintergrund liegen auch hierzulande Dis-

kussionen über eine Erweiterung des Sortiments nahe. Dies erfolgt schon im Hinblick auf eine mögliche Ausweitung des Umsatzes mit höherpreisigen Produkten wie Kosmetika oder rezeptfreien Medikamenten. Zudem können sich Kund:innen bspw. über Lieferando mittlerweile Technikprodukte von Saturn und Mediamarkt oder Spielekonsolen u. Ä. liefern lassen (*Gründerszene 2023; Nordenbrock 2023*).

Auch mit verschiedenen Auslieferungsformen wird experimentiert, wenn zum Beispiel in Österreich Besucher:innen eines Sportevents über Lieferando sogenannte In-Seat-Deliveries via App aus der anwesenden Gastronomie bestellen und an den Platz bringen lassen können. Oder wenn das Lieferdienstunternehmen in Kooperation mit der Deutschen Bahn am Berliner Hauptbahnhof eine Click-&-Collect-Option ausprobiert, wo Kund:innen digital während ihrer Anreise Bestellungen aufgeben und sich diese nach Ankunft sofort abholen können (*Preußner 2023b, 2023a*). Über die Erschließung neuer Kund:innensegmente hinaus zählen auch höherpreisige Produkte durch Eigenmarken oder Premiumangebote (*Süddeutsche Zeitung 2023; Remmerbach 2024*) bzw. eine Erhöhung des Mindestbestellwertes zu gewählten Strategien.

Kooperationen zwischen Unternehmen stellen weitere Ansätze der Effizienzsteigerung dar. Dies gilt insbesondere für Lebensmittellieferdienste, die zum Beispiel durch Partnerschaften mit dem stationären Lebensmittelhandel von besseren Einkaufskonditionen, breiteren Sortimenten und größerer Lagerinfrastruktur profitieren können. Meldungen über geplante Kooperationen nehmen dabei mitunter kuriose Züge an: So wurde bekannt, dass über die Lieferando-App sowohl Produkte von Getir als auch vom Konkurrenten Flink bestellt

werden können (*Gründerszene 2023*), während Flink gleichzeitig mit Uber Eats und Wolt kooperiert (*Remmerbach 2024*). Was hier deutlich wird, ist das Streben nach verschiedenen Allianzen zwischen Lebensmittellieferdiensten und Essenslieferdiensten.

Darüber hinaus werden verschiedene Formen der digitalen Effizienzsteigerungen und der Automatisierung in Betracht gezogen, um die Kosten zu senken – beispielsweise durch die Verbesserung von Algorithmen zur effizienteren Zustellung oder durch vollautomatische Lagersysteme und eine automatisierte Zusammenstellung der Bestellungen. Desweiteren wird in den USA bereits mit dem Einsatz von Lieferrobotern experimentiert. Für die Zustellung im Lebensmittelbereich gilt dies jedoch noch als Zukunftsmusik (*Allan und Curtis 2023; Gaab et al. 2022; Armeli et al. 2023*).

# 3. In prekären Beschäftigungsverhältnissen

Anders als in vielen anderen Ländern sind die Fahrer:innen der großen Essens- und Lebensmittellieferdienste in Deutschland keine Solo-Selbstständigen, sondern direkt bei einem Lieferdienstunternehmen angestellt. Die Bezahlung pro Gig, also pro Auftrag, spielt für die abhängig beschäftigten Rider:innen also keine Rolle. Jedoch schleicht sich das System der Gig-Bezahlung – zumindest abgeschwächt – im Zusammenhang mit Bonuszahlungen bei einzelnen Unternehmen wieder ein. Auch ist das Lohnniveau in der Branche niedrig. Darüber hinaus hat sich bei einigen Sofortlieferdiensten von Restaurantessen eine Zusammenarbeit mit Subunternehmen etabliert, bei denen es zum Teil zu zweifelhaften Beschäftigungs- und Entlohnungspraktiken kommt. Veit Groß, Gewerkschaftssekretär der NGG, meint dazu, dass neben hochflexiblen Arbeitszeitarrangements zum Nachteil der Beschäftigten und einer lückenhaften Überwachung von Arbeits- und Sicherheitsstandards die Arbeitsbedingungen bei den Lieferdienstunternehmen überwiegend schlecht sind. Die Branche zeichne sich aus durch

*„Subunternehmer als Arbeitgeber auf dem Papier, fehlende Ansprechbarkeit der Arbeitgeber durch die Beschäftigten, teils systematisch anmutende Fehler zu Lasten der Beschäftigten bei elementaren Arbeitnehmerrechten wie Lohnfortzahlung im Krankheitsfall und Urlaub, [sowie] diverse Strategien der Arbeitgeber, betriebliche Risiken (...) auf die Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer zu verlagern. Hinzu kommt ein Brutto-Entgeltniveau im Niedriglohnbereich bei einer körperlich hochgradig belastenden Arbeit.“*

**Was entscheidend fehlt, so Groß, ist eine dringend notwendige Anerkennung der Arbeit, denn die Tätigkeit an sich macht vielen Beschäftigten Spaß. Die fehlende Wertschätzung findet demnach in den überwiegend prekären Beschäftigungsverhältnissen bei den Sofortlieferdiensten Ausdruck. Es kann davon ausgegangen werden, dass dieses unübersichtliche Feld von vielen atypischen und unsicheren Beschäftigungsformen sowie Lohnunsicherheiten geprägt ist.**

## 3.1 Atypische Beschäftigungsverhältnisse

Der Job an sich macht Spaß, betonen viele Rider:innen auch in den für diese Expertise geführten Gesprächen. Man habe keinen Chef, der einem über die Schulter schaue, man sei viel unterwegs und viel draußen. Die Arbeit an sich sei nicht das Hauptproblem. Kritisiert werden die Arbeitsbedingungen und die Bezahlung. Atypische Beschäftigungsverhältnisse sind die Regel. Verdient wird überlicherweise in etwa der gesetzliche Mindestlohn plus Trinkgelder, bei einigen Firmen kommen noch Prämien hinzu. Wer für ein Subunternehmen arbeitet, scheint den Mindestlohn nicht immer zu erreichen.

Auf Basis von administrativen Daten, die auf Meldungen der Arbeitgeber:innen an die Sozialversicherung basieren, hat das Institut für Arbeitsmarkt und Berufsforschung (IAB) die Situation von abhängig Beschäftigten bei App-basierten Lieferdienstunternehmen neu untersucht. Die Arbeiter:innen der Lieferdienstbranche werden dafür über einschlägige Berufe wie Helfer:innen bei Post- und Zustelldiensten identifiziert. Mit 49 Prozent waren fast die Hälfte der App-basierten Arbeitnehmer:innen geringfügig beschäftigt, 12 Pro-

zent als Werkstudent:innen, 27 Prozent in Teilzeit und 12 Prozent in Vollzeit. In Helfer:innenberufen, die ein ähnlich niedriges Anforderungsniveau und ähnliche Zugangsvoraussetzungen aufweisen, liegen die Zahlen laut IAB bei etwa 34 Prozent Vollzeit, 26 Prozent Teilzeit und nur 38 Prozent geringfügiger Beschäftigung (*Friedrich et al 2024*).

Bei den App-basierten Lieferdienstunternehmen dominieren also sogenannte atypische Beschäftigte und Studierende. Zu den atypisch Beschäftigten zählen laut Statistischem Bundesamt „Teilzeitbeschäftigten mit 20 oder weniger Arbeitsstunden pro Woche, geringfügige Beschäftigungen, befristete Beschäftigungen sowie Zeitarbeitsverhältnisse“ (*Statistisches Bundesamt 2020*). Im Gegensatz zum sogenannten Normalarbeitsverhältnis wird bei atypisch Beschäftigten davon ausgegangen, dass sie ihren Lebensunterhalt nur eingeschränkt aus ihrem Einkommen bestreiten können. Studierende und Auszubildende werden nicht erfasst. Während Vollzeit- und Teilzeitarbeitende in der Regel über ihre Beschäftigung sozialversichert sind, ist dies für die Gruppe der

Minijobber:innen und Werkstudent:innen nicht der Fall.

Versucht man allein die Beschäftigten von Lieferdiensten für Essen und Lebensmittel zu erfassen, stößt man auf ein generelles Problem der Untersuchung von Plattformarbeit. Zumindest verweist auch die Internationale Arbeitsorganisation (ILO) darauf, dass die mangelnde Transparenz der Plattformen hinsichtlich der Weitergabe von Daten viele Forscher:innen und statistische Ämter dazu veranlasst habe, die Zahl der dort beschäftigten Arbeitnehmer:innen zu schätzen (*International Labour Organization 2021*). Anfragen zu Beschäftigungszahlen an die Lieferdienstunternehmen im Rahmen dieser Expertise wurden ebenfalls nicht beantwortet und die Weitergabe von Informationen u. a. mit Verweis auf Wettbewerbsrelevanz abgelehnt. Um dennoch einen groben Eindruck vermitteln zu können, wird somit auch hier auf Einschätzungen zurückgegriffen.

Folgt man Schätzungen von Expert:innen und Rider:innen, so lässt sich das klarste Bild für Lieferando umreißen, wobei es sich vermutlich auch um das Unternehmen mit den meisten Beschäftigten handelt. In Berlin wird derzeit von 1.500 Fahrer:innen ausgegangen. Von diesen arbeitet wahrscheinlich mit 10 bis 25 Prozent nur eine kleine Minderheit in Vollzeit. Hinzu kommen noch einige Teilzeit-Rider:innen, allerdings wird die überwiegende Mehrheit in Mini- oder Midijobs bzw. mit Verträgen als Werkstudent:in vermutet. Dies entspricht in etwa den Zahlen des IABs. Bei Wolt und Uber Eats wird heute vermutlich größtenteils oder ausschließlich über Subunternehmen ausgeliefert. Für Flink und Getir liegen ebenfalls zu wenige Informationen

vor, um Einschätzungen zu den Beschäftigungsverhältnissen vorzunehmen.

Darüber hinaus verweisen Rider:innen aber noch auf weitere Aspekte der Unsicherheit im Arbeitsverhältnis, die durch eine saisonale Anstellungspraxis und intransparente Kündigungen hervorgerufen werden. Vereinzelt wird der Vorwurf erhoben, dass Probezeitregelungen gezielt ausgenutzt werden. Ein ehemaliger Fahrer für Flink berichtet, dass üblicherweise im Herbst verstärkt eingestellt und nach Ende des Winters im Frühjahr wieder entlassen wird:

***„Usually they would fire people in February, especially the new people. And then they would hire again in September.“*** [*„Normalerweise wurden die Leute im Februar entlassen, vor allem die neuen Mitarbeiter:innen. Und dann stellen sie im September wieder ein.“*]

Die Einstellungspraxis scheint somit entlang der schwankenden Auftragslage des Unternehmens zu erfolgen. Die Probezeit, wird erklärt, wird als Mittel eingesetzt, um grundlose Kündigungen auszusprechen. Solche Vorwürfe werden ebenfalls gegen Lieferando erhoben und auch hier werden Vermutungen geäußert, dass das Unternehmen die Probezeit ausnutze, um flexibel auf einen Arbeitskräftebedarf reagieren zu können (*Lelek 2024*).

## 3.2 Prekäre Löhne und Lohnschwankungen

Die Lebensmittellieferdienste Flink und Getir zahlen den im April 2024 geltenden gesetzlichen Mindestlohn in Höhe von 12,41 Euro. Auch Wolt und Lieferando orientieren sich in etwa am Mindestlohn – zumindest wenn man bei den Unternehmen fest angestellt ist. Über Eats beschäftigt keine Rider:innen direkt und zahlt diesen somit auch keine Löhne. Insgesamt wird das Gehalt als zu niedrig kritisiert. Vor allem, wenn die Fahrer:innen noch Ausgaben für Arbeitsmittel tragen müssen, denn viele sind mit dem eigenen Fahrzeug unterwegs. Hinzu kommt eine Kritik an Bonuszahlungen, wobei Lieferando und Getir die großen Unternehmen zu sein scheinen, die heute noch systematisch damit operieren. Unsicherheiten und Ungerechtigkeiten werden im Zusammenhang mit dem Bonussystem, schwankenden Löhnen und einer fehlerhaften Berechnung der Lohnfortzahlung im Krankheitsfall thematisiert. Wiederholt beanstandet wird auch, dass Löhne nicht vollständig ausbezahlt werden.

Im Hinblick auf Bonuszahlungen wird für Lieferando von einem saisonalen Plus von 50 Cent pro Stunde berichtet. Darüber hinaus wird von einem Prämiensystem als Anreiz für die Zustellung möglichst vieler Bestellungen gesprochen. Die Bonuszahlungen werden dabei pro Kalendermonat berechnet: Für die ersten 25 Aufträge im Monat gibt es keinen Bonus. Ab der 26. bis zur 100. Bestellung gibt es 25 Cent, ab der 101. bis zur 200. einen Euro und ab der 200. zwei Euro pro Bestellung. Vollzeitfahrer:innen, die im Schnitt zwei Bestellungen pro

Stunde auslieferten, erreichten tatsächlich den Zwei-Euro-Bereich. Als Vollzeitfahrer:in könne man bei Lieferando somit durchaus 3.000 Euro brutto verdienen. Als Teilzeitfahrer:in, vor allem bei geringfügiger Beschäftigung, erreiche man die höheren Bonusschwellen jedoch nicht, erklärt ein Rider.

Vor diesem Hintergrund ist es kaum verwunderlich, dass es unterschiedliche Positionen zum Thema gibt: Die Fahrer:innen, die von den höheren Boni profitieren, sind gegen eine Abschaffung dieses Entlohnungsprinzips. Für sie müsste eine Erhöhung des durchschnittlichen Stundenlohns schon sehr großzügig ausfallen, damit sie bei einer Streichung des Bonus nicht schlechter gestellt werden. Gleichzeitig, so ein Fahrer aus dem Betriebsrat von Lieferando, sei auch ihnen bewusst, dass der Bonus ungerecht sei. Zudem handelt es sich seiner Meinung nach um einen Fall von Teilzeitdiskriminierung. Denn bei gleicher Leistung von zweieinhalb Bestellungen pro Stunde kann ein:e Teilzeitfahrer:in oder Minijobber:in nie so viel verdienen wie ein:e Vollzeitfahrer:in. Des Weiteren wird angemerkt:

**„Ich finde das auch unwürdig, dass das Unternehmen irgendwie einem eine Karotte wie einem Esel vorhält. Da ist ja auch fast eine Unterstellung drin: Wenn es keine Anreize gibt, strengt sich niemand mehr an.“**

Jenseits der Kritik an den Boni wird von den Rider:innen auf weitere Lohnschwankungen und unsichere Einkünfte hingewiesen. Auch das Bonussystem führe zu Unsicher-

### 3. In prekären Beschäftigungsverhältnissen

heiten, da man nie genau wisse, wie viel man ausliefere (SWR 2023). Jenseits dessen führt aber auch die Ungewissheit, wie viele Schichten man bekommt, zu unsicheren Löhnen. In diesem Zusammenhang berichtet ein Fahrer von Wolt, dass er zuletzt Schwierigkeiten hatte, seine Stundenzahl bei den angebotenen freien Schichten zu belegen, da diese immer sehr ungünstig lagen. Schließlich habe er seine Stundenzahl reduzieren müssen. Im Arbeitsvertrag – zumindest bei Lieferando – ist wiederum eine Mindeststundenzahl festgelegt, die man auf jeden Fall bezahlt bekommt, meint ein Lieferando-Kurier. Alles was darüber hinausgeht, sei variabel. Ausreichend Schichten zur Verfügung zu stellen, zugleich nicht überzubesetzen und die Kund:innen zufriedenzustellen, kann dabei als grundlegende Herausforderung der Unternehmen angesehen werden, die Balance zwischen Angebot und Nachfrage zu halten.

In einer Studie von ArbeitGestalten zum „Job als Gig“ wurde bereits erläutert, dass die Plattformunternehmen genügend Aufträge vorweisen müssen, um die Arbeiter:innen zu versorgen – zugleich die Nachfrage nach ihrer angebotenen Dienstleistung aber nicht zu hoch sein darf, weil sich die Kundschaft abwenden könnte, wenn die Erledigung des Auftrags nicht zeitnah erfolgt (Schmidt und Kathmann 2017).

Eine weitere Schwankung des Verdienstes – für die die Unternehmen nicht verantwortlich gemacht werden können – ergibt sich aus der Höhe der Trinkgelder. Hierbei scheinen die Kund:innen die Lieferungen sehr unterschiedlich wertzuschätzen: Für ein gebrachtes Restaurantessen wird mehr Geld gegeben als für die Lieferung von Lebensmitteln. Des Weiteren wird einer Studie zufolge die Lieferung von Restaurantessen an der Haustür mit weniger

Trinkgeld bedacht als die Bedienung bei einem Restaurantbesuch (Bühler und Veselá 2023). Auch beschreibt ein Rider ein gewisses Unbehagen, wenn Trinkgelder nicht bar ausgezahlt werden, was in etwa der Hälfte der Fälle passiert. Die nicht in bar entrichteten Trinkgelder werden vom Unternehmen einmal im Monat an die Mitarbeiter:innen überwiesen. Es gebe zwar keine Berichte über einbehaltene oder zu niedrig bezahlte Trinkgelder, aber der interviewte Beschäftigte meint, man könne sich nie sicher sein.

Ein weiterer Faktor, der sich ebenfalls auf die Löhne auswirkt, sind die Arbeitsmittel, die die Rider:innen nicht vom Unternehmen gestellt bekommen, sondern selbst finanzieren. Zwar stellen einige Lieferdienste den Rider:innen offiziell Fahrräder bereit, allerdings sei die Qualität dieser Räder oft so schlecht, dass viele auf ihre privaten Fahrräder zurückgreifen. Auf diese Weise entstünden zusätzliche Kosten, die sich auf den Lohn niederschlagen. Fahrer:innen, die die Lieferungen mit dem Auto befördern, berichten, dass sie aufgrund fehlender Parkmöglichkeiten immer wieder Strafzettel bekämen, für die sie selbst aufkommen müssten. Auch dies habe mitunter Auswirkungen auf den Stundenlohn.

Abschließend soll noch auf die immer wieder zu niedrigen Lohnzahlungen hingewiesen werden, von denen fast alle interviewten Rider:innen berichten. So werde immer wieder fälschlicherweise zu wenig Lohn gezahlt. Zwar würden die Unternehmen die ausstehenden Beträge nach einer Beschwerde in der Regel nachzahlen, dies geschehe jedoch oft mit erheblicher Verspätung und nicht selten mit neuen Fehlern. Dies stimmt einige Interviewpartner:innen misstrauisch, da dies immer nur zu Ungunsten der Fahrer:innen und nie zu Ungunsten des Unternehmens passieren würde.

## 3.3 Lohnunsicherheiten durch Subunternehmen und externe Auslieferer

Ein Faktor, der sich besonders stark auf die Sicherheit und Höhe des Lohns auswirken dürfte, ist, ob man direkt bei einem der Lieferdienstunternehmen angestellt ist oder nicht. Insbesondere die Beschäftigung über ein Subunternehmen scheint sich dabei negativ auf die Lohnsicherheit auszuwirken. Rider:innen berichten zum Teil von einem dubiosen System mit Gig-ähnlichen Bezahlungen, käuflichem Erwerb von Fahrer:innen-Accounts und ausbleibenden Lohnzahlungen.

Als Erstes hat Uber Eats mit Subunternehmen zusammengearbeitet, bevor Wolt das System ebenfalls übernommen hat. Dabei äußern mehrere Fahrer:innen von Wolt, das Unternehmen habe sie aus dem direkten Anstellungsverhältnis rausgedrängt und sie dazu aufgefordert, bei einem Subunternehmen anzuheuern. Auch die wiederholte Einteilung in ungünstige Schichten habe wie ein Druckmittel auf die Fahrer:innen gewirkt:

**„They wanted to push us out.  
[Sie wollten uns los werden.]“**

Für die Unternehmen hat die Zusammenarbeit mit Subunternehmen den Vorteil, Kosten zu sparen, die Verantwortung für die Beschäftigung der Rider:innen auszulagern und Arbeitgeberpflichten zu umgehen (Hampel et al. 2023).

Rider:innen schätzen, dass in Berlin zwischen sieben und 20 solcher Flotten, wie die Subunternehmer genannt werden,

existieren. Es gebe eher kleine Flotten mit 30 oder 40 Personen, aber auch sehr große mit über 200 Fahrer:innen. Rider:innen, die für Subunternehmen tätig sind, sprechen insgesamt von mehreren Hundert so beschäftigten Fahrer:innen. Viele der Subunternehmen lieferten dabei nicht nur für ein, sondern für mehrere Lieferdienstunternehmen gleichzeitig aus.

Bezüglich der Beschäftigungsverhältnisse wird von einem breiten Spektrum unterschiedlicher Arrangements und viel undokumentierter Arbeit berichtet. Lohnfortzahlung im Krankheitsfall und Urlaub gebe es nicht, erzählen Fahrer:innen. Wenn Arbeitsverhältnisse offiziell gemeldet seien, dann meist als Minijobs – unabhängig davon, wie viel tatsächlich gearbeitet werde. So werde man bspw. formal auf Minijobbasis angestellt, arbeite aber darüber hinaus (Hampel und Krause 2023a; Niebler et al. 2023). Einige Subunternehmer:innen greifen scheinbar in diesem Zusammenhang auch auf die früher verbreitete Bezahlung pro Auftrag zurück:

**„Recently I met a rider for a sub-contractor and he told me that they have gone back to the order system. So you get paid by the order and not by the hour. (...) But he has to work at least 192 hours in a month. And he has to work every weekend, like Saturday and Sunday. He can't skip! – He said for the last three, four months he has just become a**

*bicycle. He turns on his ID and then he can just turn it off when the shift ends. But he doesn't get paid for that. He gets paid for the orders. Which sometimes he doesn't get. [Kürzlich traf ich einen Fahrer eines Subunternehmers und er erzählte mir, dass sie zum Auftragsystem zurückgekehrt sind. Man wird also auftragsbezogen und nicht stundenweise bezahlt. (...) Aber er muss mindestens 192 Stunden im Monat arbeiten. Und er muss jedes Wochenende arbeiten, also Samstag und Sonntag. Er kann nicht fehlen! - Er sagte, in den letzten drei, vier Monaten sei er quasi zum Fahrrad geworden. Er schaltet seine ID ein und kann sie erst am Ende der Schicht wieder ausschalten. Aber dafür wird er nicht bezahlt. Er wird für die Aufträge bezahlt. Und die bekommt er manchmal nicht.]"*

Abermals taucht also das Prinzip des Einkommens in Abhängigkeit von Aufträgen auf, wie es für Solo-Selbstständige und die Gig Economy charakteristisch ist. Beim Ausbleiben der Aufträge wird man nicht für die zur Verfügung gestellten Stunden bezahlt. Zudem kommt es zu spontanen Entlassungen – so wurde auch das Beschäftigungsverhältnis des oben erwähnten Riders kurzfristig beendet.

Andere Fahrer:innen erzählen von weiteren dubiosen Geschichten im Zusammenhang mit Subunternehmen: Öffentlich bekannt geworden ist vor allem ein Fall, in dem Anfang 2023 ein Subunternehmer bis zu drei Monatslöhne von über 100 Fahrer:innen einbehalten hat (siehe Kasten, rechts). Dabei scheint es sich keineswegs um einen Einzelfall zu handeln. Zumindest berichten Fahrer:innen im

Sommer 2023 von weiteren Vorfällen. Vor allem die Größe der Fahrer:innen-Flotten einzelner Subunternehmer wird von den Beschäftigten als problematisch angesehen, da sie zu Verlockungen führt:

*„People don't run away with 10.000 Euro, but they can easily run away with 200.000 or 300.000 Euro. [Die Leute laufen nicht mit 10.000 Euro weg, aber sie können leicht mit 200.000 oder 300.000 Euro abhauen.]"*

Bei Lieferando wiederum wird nicht mit Subunternehmen kooperiert, aber es kommt zu anderen Formen der Kostenauslagerung, erklärt ein Interviewpartner:

*„They just give their platform to the restaurant and the restaurant have their riders. Then the restaurants are the fleet. [Sie stellen den Restaurants nur ihre Plattform zur Verfügung und die Restaurants haben ihre eigenen Fahrer:innen. Dann sind die Restaurants die Flotten.]"*

Der Rider erklärt, dass bei der Bestellung über die Lieferando-App die Restaurants oft selbst ausliefern würden und somit ebenfalls eine Art Flotte seien. Auch in den Restaurants würden häufig Löhne unterhalb des gesetzlichen Mindestlohns gezahlt. Insofern komme es auch hier mit der Auslagerung der Lieferkosten zu einer Auslagerung der Verantwortungsübernahme für die Arbeitsbedingungen der Kurier:innen.

## Unterschlagene Löhne im Fall eines Subunternehmens

Im Januar 2023 ist ein Fall eines Subunternehmen-Partners von Wolt bekannt geworden, der zwei bis drei Monatslöhne von über 100 Fahrer:innen nicht gezahlt haben soll. Die Rider:innen berichten, in ein Beschäftigungsverhältnis mit einem Besitzer eines Handy-Ladens namens „Mobile World“ getreten zu sein, der ohne richtige Arbeitsverträge operiert habe. Mobile World bestreitet die Zusammenarbeit mit Wolt und auch Wolt behauptet, nichts von diesem Unternehmen zu wissen. Zwar sei es in der Vergangenheit zu Unregelmäßigkeiten mit Partner:innen gekommen, die Zusammenarbeit habe man aber inzwischen beendet und ausstehende Gehälter seien gezahlt worden (Klotz 2023; Reichert 2023a, 2023b). Demgegenüber stehen die Aussagen der Rider:innen. Im Zusammenhang der Löhne berichten sie zunächst von einer Vertröstung und einem Abwimmeln durch den beschuldigten Subunternehmer des Mobile World-Shops. Anschließend sei dieser für sie nicht mehr erreichbar gewesen.

Schließlich haben sich die Rider:innen organisiert und zum Protest aufgerufen. Im Zuge dessen ist man vor das Büro von Wolt gegangen und hat Erklärungen verlangt. Wolt habe sich einem Gespräch jedoch verweigert. Einige der Fahrer:innen sind daraufhin vor Gericht gezogen und verlangen von Wolt Verantwortungsübernahme und die Zahlung der ausstehenden Löhne. Es gebe zwar keinen Vertrag mit Wolt, aber eine erbrachte Arbeitsleistung. Ein Gerichtsurteil für einen der Fahrer endete im November 2023 in einem Vergleich (Volknant 2023a; Reichert 2023b; Lelek 2023).

# 4. Ausliefern als Ankunftsarbeit

Die absolute Mehrheit der Rider:innen hat einen first generation immigrant background und sind somit Migrant:innen der ersten Generation. Die Herkunft der Mitarbeiter:innen scheint regional unterschiedlich zu sein. Für Berlin werden in den Gesprächen die meisten Fahrer:innen aus dem Nahen Osten und vor allem aus Südasien, genauer aus Indien und Pakistan, vermutet. Auch Syrien und Afghanistan werden genannt. Das IAB kommt ebenfalls zu dem Ergebnis, dass 30 Prozent der ausländischen App-Arbeiter:innen von Lieferdiensten aus Süd- und 20 Prozent aus Zentralasien sowie 15 Prozent aus Osteuropa stammen. Die ausländische Vergleichsgruppe anderer Helfer:innenberufe kommt hingegen zu über 30 Prozent aus Ost- und zu 25 Prozent aus Südeuropa (Friedrich et al. 2024). Eine Gemeinsamkeit der migrantischen Fahrer:innen bei den Lieferdiensten wird zudem darin ausgemacht, dass viele von ihnen noch nicht lange in Deutschland sind.



Mit dem Begriff Arbeitsfelder der Ankunft werden leicht zugängliche Arbeitsfelder beschrieben, in denen viele Migrant:innen beschäftigt sind. Vor allem Arbeitsbereichen mit Personalbedarf und niedrigem Anforderungsniveau wird dies zugesprochen. In die deutsche Debatte eingeführt wurde die Bezeichnung von einem Forschungsprojekt an der Universität Kassel, das an den Journalisten Doug Saunders anknüpft, der in seinem Buch „Arrival City“ die Auswirkungen von Migrationsbewegungen in verschiedenen Metropolen weltweit, darunter auch in Berlin, untersucht hat (Saunders 2011). Er identifiziert verschiedene Orte des Ankommens, wie z.B. Orte des günstigen Wohnens, der Ankunftsarbeit und der sozialen Netzwerke, die für neu zugewanderte Migrant:innen von zentraler Bedeutung sind. Das Kasseler Forschungsprojekt fokussiert auf die Erwerbssituation von Migrant:innen in verschiedenen Arbeitsfeldern (Yalçın et al. 2024), wobei Lieferdienste nicht Teil der Untersuchung waren. Allerdings weist auch die Lieferarbeit typische Merkmale von Ankunftsarbeit auf.

So bietet auch die Lieferdienstbranche einen niedrighschwelligem Zugang zur Beschäftigung, da es bspw. kein formalisiertes Bewerbungsverfahren gibt, keine Zeugnisse vorgelegt werden müssen und Deutschkenntnisse nicht zwingend erforderlich sind. Die Tätigkeit wird hauptsächlich über die App organisiert und diese wird in verschiedenen Sprachen bereitgestellt (Altenried 2021; Reimer-Gordinskaya et al. 2023). Bei den Subunternehmen scheint der Einstieg nochmals leichter zu sein, und Jobs vor allem über migrantische Netzwerke und Social Media vermittelt zu werden. Es wird von WhatsApp-Gruppen bzw. persönlichen Kontakten berichtet, worüber man zur Beschäftigung gefunden habe. Auch dies ist ein typisches Merkmal für Ankunftsarbeit.

Für viele Migrant:innen gilt die Ankunftsarbeit als eine Art Sprungbrett und Übergangsphase in die eigentlich angestrebte Erwerbsarbeit. Oft verharren sie in dieser Beschäftigung jedoch länger als geplant. Wie Plattformarbeit zum einen Zugänge zu Arbeit verschafft, zum anderen aber Prekarität und Ungleichheitsstrukturen vor allem für Migrant:innen reproduziert, betont auch eine Studie von Minor – Projektkontor für Bildung und Forschung (Hampel und Krause 2023a). Bei vielen Rider:innen wird die Art und Dauer des Beschäftigungsverhältnisses dabei wesentlich durch die Rahmenbedingungen des Visums beeinflusst.

## 4.1. Arbeiten mit Studierenden-Visum

Für viele bei den Lieferdiensten beschäftigten Migrant:innen ist das Visum ein zentrales Thema. Dabei kommen viele der Rider:innen aus dem außereuropäischen Ausland. Oftmals handelt es sich um internationale Studierende, deren Arbeitsmöglichkeiten durch das Student:innenvisum bestimmt werden.

An dieser Stelle soll exemplarisch die Geschichte einer jungen Riderin angeführt werden. Dabei handelt es sich um eine gut ausgebildete Bankerin aus Indien, die nach Deutschland gekommen ist, weil sie für ihre Arbeit in ihrem Heimatland internationale Studienerfahrung braucht:

**„Actually, I am a double master. But I need the international experience to know how to work in the foreign market. Because I’ve worked in India and in fact I’ve earned a lot of rewards from my company. (...) I was deputy manager in a bank. Like they gave me an international trip and so on. [Eigentlich habe ich einen Doppelmaster. Aber ich brauche die internationale Erfahrung, um zu wissen, wie man auf dem ausländischen Markt arbeitet. Ich habe in Indien gearbeitet, und mein Unternehmen hat mir eine Menge Anerkennung gegeben. (...) Ich war stellvertretende Managerin in einer Bank. Sie haben mir zum Beispiel internationale Reisen finanziert und so weiter.]“**

Eigentlich, so berichten auch viele andere in den Gesprächen, wollte sie lieber in ei-

nem anderen Land studieren – nämlich in Kanada. Aber ihre Schwester war bereits hier und da es dieser damals gesundheitlich nicht gut ging, ist die Riderin schließlich nach Deutschland gekommen. Sie fing an als Kurierin zu arbeiten, weil sie so die nötige Flexibilität hatte, um nebenbei studieren zu können.

Als Herausforderung stellen sich für sie – wie für so viele andere international Studierende auch – die Einschränkungen durch das Studierenden-Visum dar. Denn Studierende aus Drittstaaten, die eine Aufenthaltserlaubnis zum Zweck des Studiums besitzen, dürfen in Deutschland bis zu 140 Arbeitstage oder 280 halbe Arbeitstage im Jahr ohne Zustimmung der Bundesagentur für Arbeit einer Beschäftigung nachgehen. Arbeitszeiten bis zu vier Stunden pro Tag gelten als halber Arbeitstag, danach wird ein voller Arbeitstag berechnet. Anders als wenn der Aufenthaltsstatus direkt an ein Arbeitsverhältnis geknüpft ist, ist das Student:innenvisum an ein Studium gebunden. International Studierende können dabei im Rahmen der Zeitvorgaben unterschiedliche Jobs ausüben. Wollen sie über das Studium hinaus bleiben, ermöglichen weitere Regelungen den Übergang in eine Aufenthaltserlaubnis zur Ausübung einer qualifizierten Beschäftigung bei Aufnahme einer Beschäftigung als Fachkraft (Die Bundesregierung 2024).

Auch wenn die Arbeit als Rider:in für die international Studierenden also nicht direkt mit dem Aufenthaltsstatus verknüpft ist, sehen sich die Fahrer:innen in Visa-bedingten Abhängigkeitsverhältnis-

sen gegenüber den Unternehmen. Diese manifestieren sich bspw. in einer zu geringen Achtsamkeit gegenüber den erlaubten Arbeitstagen. So berichtet ein Rider, dass viele der migrantischen Beschäftigten weder vier oder acht Stunden arbeiten wollen, um die erlaubten Tage gut ausnutzen zu können. Darauf werde nicht immer Rücksicht genommen,

*„Like everything they do, they are looking for their maximum flexibility. [Wie bei allem, was sie tun, geht es auch hier um ihre maximale Flexibilität.]“*

Insgesamt werden die Möglichkeiten, in Deutschland zu arbeiten, von vielen als zu eingeschränkt eingeschätzt. Manchmal gebe es noch Familien zu Hause, die unterstützt werden müssten. Außerdem seien die Lebenshaltungskosten in der Hauptstadt hoch. Berlin sei teuer, vor allem die Mieten. Die Anzahl der erlaubten Arbeitstage als internationale Studierende seien zu niedrig. Die Situation man-

cher Fahrer:innen dürfte auch dadurch verschärft werden, dass viele Migrant:innen hinsichtlich ihrer Wohnsituation ausgebeutet werden. So seien einige Fahrer:innen bei Immobilienunternehmen gelandet, die das Doppelte der marktüblichen Miete verlangten und eine sehr schlechte Ausstattung böten. In Deutschland sei es sehr schwierig, legal Geld zu verdienen, erklärt ein Fahrer.

Darüber hinaus erfolge die Anwerbung der Rider:innen im Ausland nicht selten unter Vorspiegelung falscher Tatsachen: International agierende private Arbeitsvermittlungen würden in den Herkunftsländern die wahrscheinliche Option einer Karriere im Ausland vermarkten und Studienplätze an private Universitäten vermitteln, erklärt ein Fahrer aus Indien. Die Fahrer:innen kämen schließlich nach Deutschland, bezahlten sehr hohe Gebühren für private Universitäten, die gemachten Versprechungen einer Karriere in Deutschland erfüllten sich aber nicht.

## 4.2 Kaum Kenntnisse über Arbeitsrecht und Gewerkschaften

Wie für Ankunftsarbeit typisch, sind auch bei den migrantischen Lieferdienstfahrer:innen kaum Kenntnisse über Arbeitsrechte in Deutschland vorhanden. Auch besteht wenig Wissen bzw. eine Skepsis gegenüber Gewerkschaften. Dies wird auf Erfahrungen mit Gewerkschaften aus dem Herkunftsland in Verbindung gebracht, aber auch einzelne Kontaktaufnahmen in Deutschland zeigten nicht

die gewünschte Wirkung. Bei einigen Interviewpartner:innen entstand der Eindruck, dass die Unternehmen nicht ganz unbewusst die Gruppe der wenig informierten und gewerkschaftsskeptischen Migrant:innen einstellen würden. In dem Zusammenhang ist auch ein Wandel der Herkunftsregionen der beschäftigten Fahrer:innen in den letzten Jahren zu beobachten. So wird erzählt, dass zu Beginn

der 2020er Jahre viele der Rider:innen aus Lateinamerika sehr gut vernetzt und politisch aktiv gewesen seien, wohingegen den heute häufig anzutreffenden Fahrer:innen aus Südasien zugeschrieben werde, dass sie den Unternehmen weniger Probleme machten.

**„They know they don't know their rights. They will not fight for their rights. [Sie wissen, dass sie ihre Rechte nicht kennen. Sie werden nicht für ihre Rechte kämpfen.]“**

So kämen sie auch nicht auf die Idee, Urlaub zu nehmen oder Ähnliches. Jüngst nach Deutschland Gekommene kennen schlicht die hiesigen Gesetze nicht, betonen die Erzählenden. Auch laut einer Studie profitierten Unternehmen von den uninformatierten Arbeiter:innen, da diese sich – einerseits aus Unwissenheit, andererseits aus Angst vor Arbeitsplatzverlust – nicht beschwerten (Akerholt 2023). Daniel Gutierrez, der für Lieferdienste zuständige Gewerkschaftssekretär bei ver.di, erklärt in diesem Zusammenhang, dass eigene Befragungen hervorgebracht haben, dass die Unternehmen fast ausschließlich junge und migrantische Beschäftigte einstellen würden, um ihre soziale, rechtliche und wirtschaftliche Prekarität in Deutschland auszunutzen. Dies bringe eine besonders vulnerable Belegschaft hervor:

**„All dies scheint eine Belegschaft hervorzubringen, die regelmäßig verspätete oder unvollständige Zahlungen erhält, die Angst hat, kollektive Arbeitsrechte geltend zu machen, die leicht entlassen werden kann und die täglich Demütigungen und Diskriminierungen ausgesetzt ist.“**

Bei den Lieferdiensten und den Subunternehmen scheinen also gezielt junge Migrant:innen mit kurzen oder unsicheren Aufenthalten rekrutiert zu werden (Lelek 2023). Insofern werden nicht bereits in der Stadt lebende und gut vernetzte Migrant:innen angeworben, sondern

**„young, recent arrivals from outside the EU [junge Neuankömmlinge von außerhalb der EU]“**

Viele davon haben eine akademische Ausbildung (Orth 2023). Gutierrez erklärt weiterhin in diesem Zusammenhang, dass Arbeiter:innen und Gewerkschaften gezielt auf migrantische Arbeitnehmer:innen zugehen müssten, um

**„ihnen die Solidarität, die sie brauchen, entgegenzubringen“.**

# 5. Schichtplanung und Arbeitszeiten

*„Im Juni war ich eine Woche krank und eine Woche im Urlaub. Das Entgelt für die Lohnfortzahlung im Krankheitsfall und der Urlaub wird mit der ähnlichen bzw. derselben Formel berechnet. Und diese Formel ist an sich meiner Meinung nach falsch. Und das hat bei mir zu einer Differenz von 300 Euro Lohn geführt.“*

Viele Fahrer:innen kritisieren die Art und Weise, wie die Schichten vergeben werden und sehen es als Herausforderung an, die für sie passenden Arbeitszeiten zu bekommen. Gleichzeitig wird der Umgang mit Abwesenheitszeiten, genauer gesagt die Berechnung der Lohnfortzahlung im Krankheitsfall oder des Urlaubs, von einigen Fahrer:innen kritisiert. Diese Beschwerden richten sich an die großen Lieferdienstunternehmen. Die Annahme, dass bei einigen Subunternehmen die Bezahlung nach der Anzahl der ausgeführten Aufträge und nicht nach Stunden erfolgt, lässt zudem vermuten, dass die Kurier:innen hier nicht die volle Arbeitszeit bezahlt bekommen, für die sie sich in der App als verfügbar gemeldet haben.

## 5.1 Unzufriedenheit mit der Schichtplanung

Viele Fahrer:innen schätzen die Flexibilität ihrer Arbeit sehr. So können sie z.B. Arbeit und Studium oder Arbeit und Kinderbetreuung gut miteinander vereinbaren. Gleichzeitig werden jedoch Ungerechtigkeiten bei der Schichteinteilung, Schwierigkeiten, ausreichend passende oder zusammenhängende Schichten zu bekommen, sowie Unflexibilität beim Tausch oder Druck beim Einspringen beklagt. Eine Neugestaltung des Schichtsystems wird daher in vielerlei Hinsicht gefordert (Reimer-Gordinskaya et al. 2023). Auch wird die Frage aufgeworfen, ob die Flexibilität inzwischen nicht vor allem zugunsten der Unternehmen ausfällt.

Fahrer:innen unterschiedlicher Unternehmen beklagen eine Ungerechtigkeit bei der Schichtvergabe. Bei Lieferando würden die Schichten immer am Dienstagmorgen für die kommende Woche freigeschaltet und man müsse sich die Dienste dann selbst aussuchen. Wenn man nicht rechtzeitig

online sei, weil man gerade kein Internet habe oder sogar arbeiten müsse und unterwegs sei, blieben manchmal nur unbeliebte Schichten übrig. Es könne passieren, dass man einen völlig zerklüfteten Schichtplan habe, weil man auf die Mindeststunden kommen müsse. Fahrer:innen von Wolt berichten, dass sich zuerst die Vollzeitbeschäftigten ihre Schichten aussuchen können. Alle anderen würden eine Stunde später freigeschaltet. Ein Rider äußert sogar den Verdacht, dass die Fahrer:innen der Subunternehmen ihre Schichten ebenfalls früher buchen können.

Diese Schichtvergabe nach dem Prinzip *first come, first served* (ebd.) wird von vielen als ungerecht empfunden. Zudem kommt es hin und wieder zu erheblichem Druck auf die Fahrer:innen. Einer allein-erziehenden Mutter, die keine Schichten am Abend übernehmen konnte, wurde beispielsweise nahegelegt, sich einen

anderen Job zu suchen. An dieser Stelle kommt ein grundlegender Interessenskonflikt zwischen Arbeitgebenden und Arbeitnehmer:innen zum Ausdruck:

**„Also, das ‚first come, first served‘ führt bei den meisten zu Unzufriedenheit. Das ist schon der große Konflikt, weil der Arbeitgeber am liebsten möchte, dass man am Wochenende und am Abend arbeitet, aber man möchte auch Freizeit haben. Das ist schwierig, wenn man immer am Wochenende oder abends arbeiten muss.“**

Es drängt sich für viele der Verdacht auf, dass die Flexibilität vor allem von den Unternehmen für sich selbst genutzt wird. Als Folge davon kommt es auch zu unzusammenhängenden Schichten. Denn der Bedarf der Lieferdienstunternehmen ist vor allem zu bestimmten Stoßzeiten hoch, was wiederum zu geteilten Diensten führt. In einer Studie beschreibt ein Fahrer Situationen, in denen Rider:innen zwei Stunden arbeiteten, dann drei Stunden frei hätten, um dann wieder zwei Stunden zu arbeiten (*ebd.*). Auch ein Rider aus dem Betriebsrat von Lieferando beschreibt, dass man manchmal keine andere Wahl habe, als morgens drei Stunden zu arbeiten, dann fünf Stunden „Mittagspause“ zu machen, um dann abends noch einmal drei Stunden zu arbeiten.

**„Was blöd ist, weil trotzdem der ganze Tag kaputt ist. Weil in den fünf Stunden kann man mittags auch nichts richtig machen. Man kann halt Mittagessen und ein Buch lesen, aber genau da jetzt Leute treffen ist schwierig. Da müsste man auf jeden Fall was machen.“**

Es wird immer wieder als Problem angesehen, passende Schichten zu bekommen. In anderen Städten gebe es zum Teil die Möglichkeit, Verfügbarkeiten beim Unternehmen anzugeben. In Berlin sei dies nicht der Fall. Auch Wolt-Fahrer:innen erläutern, dass sie immer wieder für passende Schichten kämpfen müssten. Ein Fahrer meint, dass es ein enormer Aufwand sei, Schichten abzusagen oder zu verschieben. Dies wird als unnötig und anstrengend empfunden. In der Boomzeit der Lieferdienste während der Covid-19-Pandemie sei das alles noch kein Problem gewesen. Damals konnte man spontan und teilweise sogar nach Wetterlage entscheiden, denn:

**„there was so much work available [es war so viel Arbeit vorhanden]“**

Inzwischen hat sich zum einen die Auftragslage, zum anderen aber auch die Vergabep Praxis bei einigen Unternehmen geändert. So berichtet ein ehemaliger Rider von Flink, dass zunächst die Mitarbeiter:innen der Hubs, die shift leads, die Schichten betreut hätten, dann sei die Aufgabe auf die Mitarbeiter:innen im Office, also die Büromitarbeiter:innen von Flink, und schließlich auf das sogenannte Headquarter, also das Management, übergegangen. Mit jeder weiteren Verschiebung der Zuständigkeit sei es immer schwieriger geworden, Schichten auf kurzem Wege zu tauschen.

## 5.2 Umstrittene Berechnungsgrundlagen der Arbeitszeit

Neben der Schichtplanung gibt es noch weitere Konflikte im Zusammenhang mit der Arbeitszeit: Kritisiert wird die Erfassung der Arbeitszeit hinsichtlich der Ausklammerung der An- und Abfahrtszeiten sowie die Berechnungsgrundlage für die Lohnfortzahlung im Krankheitsfall und für den Urlaub.

Hier wird die Kritik des Betriebsrates von Lieferando angeführt, der bemängelt, dass die An- und Abfahrt zur Arbeit nicht entlohnt wird. Es habe bereits mehrere Versuche gegeben, dies zu ändern, und Betriebsräte in anderen Städten hätten zumindest durchgesetzt, dass Aufträge 15 bis 30 Minuten vor Feierabend auch abgelehnt werden können. In Berlin sei dies jedoch nicht möglich. Dabei habe man gerade hier oft einen sehr langen Heimweg. Der Algorithmus scheine es nicht zu schaffen, die letzte Zustellung zumindest wieder in die Richtung des Startpunktes zu legen. Rider:innen stellen sich die Frage, ob das Unternehmen die Schichten absichtlich weit weg enden lasse, da man nach Dienstende mit vollem Lieferando-Equipment durch die Stadt fahren würde und automatisch als fahrende Werbefläche für das Unternehmen fungiere.

Darüber hinaus kritisieren die Betriebsräte bei Lieferando die Berechnungsgrundlage sowohl für die Lohnfortzahlung im Krankheitsfall als auch für den Urlaub. Üblicherweise werden nämlich Krankheits- und Urlaubstage nach dem Durchschnitt oder in manchen Fällen pauschal mit vier Stunden berechnet, auch wenn z.B. eine Zehn-Stunden-Schicht zuvor ge-

bucht wurde. Ein Fahrer berichtet:

**„Im Juni war ich eine Woche krank und eine Woche im Urlaub. Das Entgelt für die Lohnfortzahlung im Krankheitsfall und der Urlaub wird mit der ähnlichen bzw. derselben Formel berechnet. Und diese Formel ist an sich meiner Meinung nach falsch. Und das hat bei mir zu einer Differenz von 300 Euro Lohn geführt.“**

Hier wird die Berechnungsgrundlage als Grund dafür genannt, dass man in einem Monat 300 Euro weniger Lohn bekommen hat, als einem eigentlich zustehen würde. Aus diesem Grund ist eine Änderung der Berechnungsgrundlage für die Lohnfortzahlung im Krankheitsfall und den Urlaub von Beschäftigten eine zentrale Forderung des Betriebsrats von Lieferando.

# 6. Gesundheits- und Arbeitsschutz

*„Nobody is providing them any basic training before the start of the delivery. [Niemand bietet ihnen ein Basistraining vor Beginn der Liefertätigkeit an.]“*

Schwer mit Taschen am Rad bepackt, oft noch mit Rucksack bestückt, fahren die Kurier:innen von Essens- und Lebensmittellieferdiensten bei Wind und Wetter durch die Stadt, um Bestellungen auszuliefern. Nicht immer fühlen sie sich dafür gut ausgerüstet – die bereitgestellten Fahrräder und die Arbeitskleidung würden immer wieder nicht den Erfordernissen der Arbeit entsprechen. Zudem ist es in der Vergangenheit zu Engpässen bei wichtigen Arbeitsmitteln gekommen. Eine Vielzahl der Rider:innen greift deshalb auf private Fahrräder und Ausstattungen zurück. Darüber hinaus fühlen sich viele Fahrer:innen durch ein Bonussystem oder Signale über die App unter Druck gesetzt.

Wie gut sich die Rider:innen bei der Arbeit ausgestattet fühlen, hängt von verschiedenen Faktoren ab: So erinnern sich einige an besonders gute Fahrräder während der Boomphase in der Covid-19-Pandemie; andere verbinden diese Phase wiederum mit permanenten Engpässen, in denen teilweise nicht nur Fahrräder, sondern auch Helme geteilt werden mussten. Zudem berichten Rider:innen, dass die heute gängige Bereitstellung von Arbeitsmitteln wie Fahrrädern und Diensthandys z.B. bei Lieferando erst vor Gericht erstritten werden musste. Zugleich ist zu berücksichtigen, dass es hinsichtlich der Qualität der Arbeitsmittel einen Unterschied macht, ob zweimal in der Woche eine kurze Schicht von vier Stunden oder an mehreren Tagen in der Woche eine Schicht von neun Stunden gefahren wird. Vor allem im letzteren Fall machen sich schlechte Arbeitsmittel schnell körperlich bemerkbar und das Risiko physischer und psychischer Gefährdungen steigt (Frey 2023).

## 6.1 Fahrrad, Rucksack, Kleidung – die Arbeitsmittel

An dieser Stelle werden die für Rider:innen charakteristischen Arbeitsmittel näher beleuchtet, und zwar die Fahrräder, die Gepäckboxen und Rucksäcke sowie weiteres Equipment. Bei einer direkten Anstellung bei einem Lieferdienstunternehmen ist es in der Regel üblich, ein Fahrrad zur Verfügung gestellt zu bekommen. Wolt stellt hierbei eine Ausnahme dar und bietet vor allem vergünstigte Mietoptionen an. Für

Lieferando wiederum wird von der Möglichkeit bei Vertragsabschluss berichtet, zwischen dem eigenen und dem Firmenrad auszuwählen. Das Anrecht auf ein bereitgestelltes Fahrrad sei vor nicht allzu langer Zeit vor dem Bundesarbeitsgericht erstritten worden, erzählt ein Betriebsratsvertreter. In der Praxis seien allerdings oft nicht genügend Fahrräder vorhanden (Reimer-Gordinskaya et al. 2023). Dies kongruiert mit

Schätzungen, denen zufolge die Mehrheit der Rider:innen von Lieferando mit dem eigenen Rad unterwegs ist. Zudem scheint ein weiterer Grund für die Nutzung des Privatfahrrads zu sein, dass das Unternehmen

**„nur die kostengünstigste Variante gewählt [hat]. So: Okay, wir müssen Fahrräder zur Verfügung stellen, dann stellen wir euch die günstigsten zur Verfügung, die möglich sind. Die sind dafür geeignet, dass man als Student mal eine Stadtrundfahrt macht oder in die Bibliothek fährt. Aber die sind nicht dafür geeignet, dass man Vollzeit damit arbeitet.“**

Die Nutzung des eigenen Fahrrads bringt dabei auch Reparatur- und Wartungskosten mit sich (*ebd.*). Die Lebensmittellieferer Flink und Getir verfügen vor allem über E-Bikes und Lastenräder, was naheliegend ist, da die Rider:innen dieser Unternehmen mit den Lebensmitteln schwerere Bestellungen und zum Teil auch mehrere Bestellungen auf einmal transportieren. Ein Fahrer von Flink vermerkt in diesem Zusammenhang einen Rückgang in der Qualität der Fahrräder. Zurückgeführt wird dies sowohl auf eine zu geringe Einbindung der Fahrer:innen in der Entscheidungsfindung, als auch auf arbeitsorganisatorische Veränderungen. Seiner Meinung nach sollte man die Kurier:innen mit Feedbackschleifen einbinden, bevor langfristige Verträge mit den Fahrrad anbietern abgeschlossen werden. Auch kritisiert er ein Outsourcing der Wartung auf die Fahrradverleiher, was nicht gut funktionieren würde:

**„There was no one taking care of the bikes. [Niemand hat sich um die Fahrräder gekümmert.]“**

Mangelhafte Wartungen und Verzögerungen bei den Reparaturen werden auch in der Forschung u. a. als Gründe für unzureichende Arbeitsmittel genannt (*Ewen et al. 2022a*). Darüber hinaus wird die Gestaltung von Rucksäcken und Gepäcktaschen als zu wenig ergonomisch empfunden (*Rau 2021*). Das Gewicht von Rucksäcken sei zu lange nicht reguliert und die Orientierung an einer von den Unternehmen versprochenen Zehn-Kilo-Grenze oft ignoriert worden. An dieser Stelle zeichnet sich ein Interessenskonflikt ab: Während die Unternehmen möglichst viele Bestellungen auf einmal ausgeliefert haben wollen, sorgen sich die Fahrer:innen um ein zu hohes Gewicht. Zudem fungieren die Kurier:innen aus Sicht der Unternehmen als eine Art menschlicher Stoßdämpfer, der dazu beitragen soll, dass vor allem Restaurantgerichte einigermaßen ansehnlich in den Behältern bleiben. Bei den Lebensmittellieferdiensten Flink und Getir hat sich mittlerweile diesbezüglich vor allem ein System von Transportboxen etabliert, die an den Fahrrädern befestigt werden. Jedoch bleibt zu bedenken, dass einige Fahrer:innen vor allem den Weg vom Fahrrad zur Haustür und in die oberen Stockwerke als größte Anstrengung betrachten.

Als drittes spielen Arbeitsmittel wie Helm, Winter-, Sommer- und Regenkleidung sowie das Diensthandy für die Fahrer:innen eine große Rolle. Auch hier scheint die Bereitstellung keine Selbstverständlichkeit zu sein und vieles musste erst vor Gericht erstritten werden. Zugleich berichten Fahrer:innen davon, dass es zum Teil sehr lange dauerte, bis die Grundausrüstung weitestgehend zur Verfügung stand – so wurde Winterkleidung zum Teil erst im Sommer zur Verfügung gestellt, was dazu geführt habe, dass in der Zwischenzeit in Privatkleidung ausgeliefert wurde.

Ein Rider bemängelt zudem die Qualität der Ausrüstung. Ein Beispiel seien Schuhüberzieher, die verhindern sollen, dass die Schuhe bei Regen nass werden. Gleichzeitig wurde bei der Einführung davor gewarnt, dass die Überzieher rutschig seien:

**„Wo ich mir dann auch denke, okay. Ich habe jetzt die Wahl zwischen permanent nassen Füßen oder dass ich permanent ausrutsche.“**

Dieser Fahrer benutzt die Überzieher nicht und verwendet sein eigenes Material. Fahrer:innen von Getir berichten zudem von wasserdurchlässigen Handschuhen, die an Regentagen ungeeignet sind.

## 6.2 Arbeitsdruck und Risiken im Straßenverkehr

Neben unzureichenden Arbeitsmitteln erhöhen auch der Straßenverkehr, Straßenlärm und das Fahren bei schlechten Witterungsbedingungen das Unfallrisiko (Ewen et al. 2022a). Dies gilt insbesondere bei langen Schichten, da die Konzentrationsfähigkeit nach einer gewissen Zeit immer mehr nachlässt (Frey 2023). Zudem scheinen viele Fahrer:innen nicht ausreichend für den Straßenverkehr geschult, die Anreize für riskantes Fahren durch Boni und Push-Benachrichtigungen zu hoch und die Lieferzeiten zu starr bemessen zu sein.

Viele Fahrer:innen gelten als nicht ausreichend auf den Straßenverkehr in Deutschland vorbereitet. Einige kommen aus anderen Ländern mit anderen Verkehrsgewohnheiten. Die angebotenen Verkehrstrainings seien hier unzureichend oder fehlten ganz. Meist wird von Video-Trainings und einer kurzen Überprüfung der Verkehrstauglichkeit durch einen Online-Test berichtet. Kritisiert wird, dass diese Trainings zum Teil sehr ober-

flächlich seien. Zudem scheint es bei den Subunternehmern keine vergleichbaren Schulungen zu geben:

**„Nobody is providing them any basic training before the start of the delivery. [Niemand bietet ihnen ein Basistraining vor Beginn der Liefertätigkeit an].“**

Einige Unfälle ereigneten sich bereits in der ersten Schicht, was ebenfalls auf eine unzureichende Einführung zurückgeführt wird. Genaue Zahlen über Arbeitsunfälle in der Lieferdienstbranche liegen nicht vor. Hinweise aus den Statistiken der Berufsgenossenschaften legen jedoch nahe, dass es in den letzten Jahren zu einem deutlichen Anstieg der Unfallzahlen gekommen ist. Laut Auskunft der BGHW (Berufsgenossenschaft Handel und Warenlogistik) im Juni 2023 gegenüber dem Wissenschaftlichen Dienst des Bundestages sind die Unfallzahlen für Lebensmittellieferant:innen, die ihre Waren (inklusive Getränke) sowohl mit dem

Auto als auch mit dem Fahrrad ausliefern, deutlich gestiegen. Gab es im Jahr 2017 noch 130 meldepflichtige Arbeitsunfälle, lag die Zahl 2022 bereits bei 2.495 Unfällen. Bei nahezu 60 Prozent handelt es sich um Arbeitsunfälle während der betrieblichen Tätigkeit im Straßenverkehr.

In Berlin ist die Anzahl der meldepflichtigen Arbeitsunfälle von 50 im Jahr 2017 auf 596 im Jahr 2022 angestiegen (*Wissenschaftlicher Dienst Deutscher Bundestag 2023*). Die Dunkelziffer dürfte noch deutlich höher liegen, denn während die großen Lieferdienstunternehmen die Unfälle überwiegend der Berufsgenossenschaft melden und die Fahrer:innen zum Durchgangsarzt schicken, erzählen Rider:innen, dass dies bei Subunternehmen nicht passiere. In diesem Zusammenhang wird auch auf verschiedene Gamification-Methoden verwiesen, die riskantes Verhalten befördern (*Hampel und Krause 2023b*). Hinsichtlich des bereits erwähnten Bonussystems pro Bestellung – wie es Lieferando praktiziert – wird beispielsweise kritisiert, dass es erheblichen Druck auf die Fahrer:innen ausübt, die dadurch zu Eile und risikoreichem Verhalten im Straßenverkehr verleitet werden:

**„If a person is trying to do six orders instead of two or three, then you have to go at a crazy speed. And when it's slippery everywhere and it's raining, it's a perfect recipe for an accident. [Wenn eine Person versucht, sechs Aufträge zu erledigen statt zwei oder drei, dann muss man ein irres Tempo fahren. Und wenn es überall rutschig ist und es regnet, ist das ein perfektes Rezept für einen Unfall.]“**

Von Fahrer:innen und Betriebsräten wird in diesem Kontext gefordert, dass eine Regelung für Lkw-Fahrer:innen, für die aus Gründen der Gefährdung im Straßenverkehr bestimmte Akkordlöhne seit den 1970er Jahren gesetzlich verboten sind (*Reichert 2023a*), auch für Kurierfahrer:innen wirksam werden sollte.

Darüber hinaus werden weitere Formen der Druckausübung genannt, z.B. Zeitdruck durch unterbesetzte Schichten (*Ewen et al. 2022a+b*). Fahrer:innen von Lebensmittellieferdiensten berichten von einer Tendenz, die Anzahl der Fahrer:innen pro Dark Store oder Warehouse stärker zu reduzieren, als es ein Rückgang der Bestellungen nahelegen würde. Außerdem mahnt die App zur Eile, wenn auf dem Display eine Verspätung gegenüber der Norm angezeigt wird. Im Fall von Getir wird zusätzlich von einem unangenehmen Ton berichtet, der bei allen freien Fahrer:innen rund um einen Hub ertönt, damit sie einen offenen Auftrag annehmen. Es klinge wie ein unaufhörlicher Alarm:

**„Your phone is ringing. Even if you put it on silent, it will ring multiple times. (...) You cannot reduce the volume. You cannot do anything about it. – Okay, so this is made so that the rider doesn't forget to take the order. But it is so risky when you cross the road. [Dein Telefon klingelt. Auch wenn du es auf lautlos stellst, tönt es weiter (...) Du kannst die Lautstärke nicht verringern. Du kannst nichts dagegen tun. – Okay, das ist so, damit der Fahrer nicht vergisst, die Bestellung aufzunehmen. Aber es ist so riskant, wenn man die Straße überquert.]“**

Weiterhin wird kritisiert, dass die Lieferzeit als bei allen Witterungsbedingungen gleich angenommen wird. In einem im Rahmen des Projekts Joboption Berlin durchgeführten Workshop sprachen die Teilnehmer:innen vor dem Hintergrund einer anhaltenden extremen Kälte über die Risiken der damals aktuellen Wetterlage von Schnee, Eis und Glätte. Genannt wurde der Bedarf nach klareren Regelungen, ab welchen Witterungsbedingungen die Auslieferung gestoppt oder längere Lieferzeiten eingeplant und an die Kund:innen kommuniziert werden sollten. Auch der Fairwork Annual Report aus dem Jahr 2023 kritisiert, dass Unter-

nehmen oft ein Anreizsystem schaffen würden, um riskantes Verhalten der Beschäftigten zu befördern. Dabei komme es in nur sehr seltenen Fällen vor, dass Plattformen bei extremen Witterungsbedingungen ihren Betrieb zeitweise einstellen würden, um ihre Arbeiter:innen zu schützen. Noch seltener sei, dass die Beschäftigten in dieser Zeit auch bezahlt würden (*Fairwork 2024b*). Bereits in der Vergangenheit haben sogenannte Snow Days, also schneereiche Tage, zu einer unternehmensübergreifenden Organisation einiger Rider:innen geführt (*Reimer-Gordinskaya et al. 2023*).

## 6.3 Ausgelagerte Infrastruktur

Eine weitere Herausforderung für die Rider:innen ergibt sich aus den unterschiedlichen Aufenthaltszeiten im öffentlichen Raum – z.B. bei Pausen oder bei Arbeitsunterbrechungen durch einen geteilten Dienst. Sichtbar wird dies, wenn Fahrer:innen draußen verweilen, um auf die Fortsetzung ihrer Schicht zu warten. Hier zeigt sich ein Mangel an von den Unternehmen zur Verfügung gestellten Infrastruktur, an sanitären Einrichtungen und Pausenräumen. So sehen sich die Rider:innen beispielsweise dazu gezwun-

gen, die Toiletten in den Restaurants aufzusuchen, deren Speisen sie ausliefern. Auch bei den Lebensmittellieferdiensten werden Toiletten in den Hubs bzw. Stores zur Verfügung gestellt, die in der Arbeitszeit genutzt werden können. Wenn die Fahrer:innen allerdings eine längere Zeit im öffentlichen Raum überbrücken müssen, sind sie auf öffentlich zugängliche Angebote angewiesen.

# 7. Liefern über die App

*„Dann bin ich in der App eingeloggt. Und dann gibt es einen Button, wenn ich meine Schicht beginnen muss, den muss ich einfach drücken und dann bin ich für Aufträge erreichbar. Aber ich kann mich jetzt nicht jederzeit einloggen, sondern ich muss auch eine Schicht haben. Und wenn ich ´ne Schicht habe, muss ich mich auf verfügbar stellen, damit ich Aufträge bekomme.“*



Die Kurier:innen loggen sich bei Arbeitsbeginn in die jeweilige Unternehmens-App ein und folgen anschließend digitalen Anweisungen auf ihrem Display. Die Kurier:innen von Restaurantessen bekommen angezeigt, zu welchem Restaurant sie fahren sollen, um das Essen abzuholen und die Lieferfahrer:innen von Lebensmitteln sammeln die aufgegebenen Bestellungen in einem Lager ein und liefern sie von dort digital geführt aus. Die Arbeitsabläufe der Rider:innen werden dabei weitgehend algorithmisch über die App gesteuert.

Obwohl die Rider:innen in Deutschland inzwischen in der Regel sozialversicherungspflichtig oder geringfügig beschäftigt und nicht mehr, wie in der jüngeren Vergangenheit, solo-selbstständig sind, können die Lieferdienstunternehmen auch hierzulande weiterhin als Plattformunternehmen angesehen werden. Als Plattformunternehmen werden dabei Unternehmen verstanden, die für sich in Anspruch nehmen, weitestgehend als digitale Vermittler aufzutreten. Da die Lieferdienstunternehmen Bestellungen und Aufträge vermitteln und der Einsatz digitaler Technologien zentraler Bestandteil der Arbeitsorganisation ist, sowie Arbeitsschritte kleinteilig technisch gesteuert werden, handelt es sich auch bei ihnen um digitale Plattformen. Zudem ermöglicht die Technologie eine systematische Erfassung großer Datenmengen und eine nahezu automatische Steuerung der Arbeitnehmer:innen, was in der Literatur auch als automatisiertes oder algorithmisches Management bezeichnet wird (*Schreyer und Schrape 2021; Altenried et al. 2022; Lücking 2019*).

Die Technologie erlaubt sowohl eine digitale Beobachtung und Kontrolle der Arbeit als auch der Arbeiternehmer:innen. Rider:innen kritisieren in diesem Zusammenhang sowohl die Möglichkeiten und Umsetzungen der digitalen Leistungskontrolle als auch die Intransparenz bezüglich des Algorithmus und das Wegfallen von persönlichen Kommunikationskanälen.

## 7.1 Ein intransparenter Algorithmus als Boss

Das Liefermuster bei Lebensmittellieferdiensten ist sternförmig – Rider:innen fahren vom Hub oder Dark Store zur Kund:in und wieder zurück zum Hub oder Dark Store und anschließend wieder zur Kund:in. Die Rider:innen von Essenslieferdiensten hingegen fahren zunächst ein Restaurant an, nehmen dort eine Bestellung entgegen und bringen diese zur angegebenen Lieferadresse. Nach der Lieferung erscheint das nächste Restaurant auf dem Handydisplay. Im Laufe des Tages ergibt sich so eine zuvor ungewisse Route durch die Stadt. Das Unternehmen kann diese digital nachverfolgen.

In einer Online-Umfrage geben Fahrer:innen von Lieferdienstunternehmen an, sich der Technik gegenüber ausgeliefert zu fühlen (Heiland und Brinkmann 2020; Reimer-Gordinskaya et al. 2023). Auch in den für diese Expertise geführten Interviews erzählen Rider:innen davon, keine Ahnung und Kontrolle über ihre Liefer Routen zu haben. Im Prinzip werde man von einem Punkt zum anderen durch die Stadt geführt, erzählt ein Fahrer von Lieferando. Der nächste Anlaufpunkt wird immer erst nach dem letzten angezeigt. Aufträge abzulehnen – etwa wenn einem die Strecke von zehn Kilometern zu weit ist – ist keine wirkliche Option. Zumindest bei Lieferando wird die Schicht dann abgebrochen und man bekommt die restliche Zeit nicht bezahlt. Kritisiert wird hier eine ausschließliche Orientierung an Effizienzkriterien:

**„Der Algorithmus plant uns komplett so, wie es wirtschaftlich Sinn macht**

**und überhaupt nicht nach sozialen Faktoren, was dazu führt, dass ich meist mindestens eine halbe Stunde Heimweg habe. Obwohl der Algorithmus ja auch versuchen könnte, mich in die Nähe meines Startpunktes zu führen.“**

Die Rider:innen haben also wenig Möglichkeiten, ihre Route selbst mitzuplanen. Hier zeigt sich sowohl eine Informationsasymmetrie zwischen den Rider:innen und der Plattform (Heiland und Brinkmann 2020) als auch eine minutiöse Strukturierung und Kontrolle der Arbeitsabläufe, wie sie früher in der industriellen Fabrik üblich war, was in der Literatur auch zur Bezeichnung von Plattformen als digitale Fabrik geführt hat (Altenried 2017).

Diese kleinschrittigen digitalen Arbeitsanweisungen ermöglichen auch eine kleinschrittige Überwachung der Beschäftigten, ein Tracking, Tracing und Rating per App (ebd.). Im Ablauf werden die Kurier:innen durch den Algorithmus kleinteilig instruiert, wobei dies auch eine kleinteilige Dokumentation der erledigten Arbeitsschritte und somit auch eine Kontrolle der Arbeitsleistung möglich macht. Insofern seien die Lieferdienste auch kaum auf einen Auswahlprozess der Rider:innen vor Aufnahme der Tätigkeit angewiesen, heißt es.

Vielmehr werde das Personal bei entsprechend befristeten Vertragsverhältnissen im Nachhinein sortiert. In diesem Sinne stelle Wolt Kurier:innen zunächst mit einer sechsmonatigen Probezeit ein. Die

Vertragsverlängerung werde dabei von der Leistung im statistischen Vergleich zu anderen Fahrer:innen abhängig gemacht (Reimer-Gordinskaya et al. 2023).

Aber auch während der Arbeit wird von Leistungsbeurteilungen berichtet. Fahrer:innen von Getir berichten von unmittelbarem Feedback, wenn digital erfasst wird, wie lange sie für die Rückfahrt eines Auftrags im Vergleich zur Hinfahrt benötigen oder wenn sie sich an einem ungeplanten Ort aufhalten.

Eine Medienrecherche hat sich zudem mit der Frage befasst, ob bei Lieferando die Arbeitsleistung systematisch überwacht wird. So habe der Lieferdienst ein technisches System entwickelt, mit dem die Fahrer:innen während ihres Dienstes lückenlos überwacht werden können, erzählt ein dort interviewter Mitarbeiter. Es könne jederzeit eingesehen werden, welchen Auftrag die Kurier:innen gerade bearbeiten und wo sie sich aufhalten würden. Sollte eine Lieferung länger dauern als vom System berechnet, würden dafür zuständige Beschäftigte die Fahrer:innen per Chat anschreiben und sie fragen, was der Grund für die Verzögerung sei (Deutschlandfunk.de 2024; Reichert 2023b). Lieferando wies diese Überwachungsvorwürfe zurück.

Neben der Informationsasymmetrie und der fehlenden Mitbestimmung bei der Ausgestaltung des Algorithmus wird von Beschäftigten vor allem auch die hohe Intransparenz der algorithmischen Steuerung kritisiert. So wüssten die Kurier:innen wenig darüber, wie ihre Leistung digital kontrolliert, nach welchen Kriterien der Vertrag verlängert, die Schicht zugeteilt oder die Route zugewiesen wird.

**„You know, like these companies, I mean, there’s no transparency on how the algorithm works. I see the person next to me is getting an order and not me (...). The platform or the algorithms, there are a lot of secrets like: How is the hiring done? How is everything computerized? [Weißt du, diese Unternehmen, ich meine, es gibt keine Transparenz darüber, wie der Algorithmus funktioniert. Ich sehe, dass die Person neben mir eine Bestellung bekommt und nicht ich (...). Die Plattform oder die Algorithmen, da gibt es viele Geheimnisse: wie wird die Einstellung gemacht? Wie ist alles computerisiert?]“**

Gefordert wird seitens der Beschäftigten und Betriebsräte daher ein Einblick in die Funktionsweise des Algorithmus sowie eine Mitbestimmung und Mitentscheidung der Beschäftigten (Reimer-Gordinskaya et al. 2023). Erste Vorstöße in diese Richtung von Unternehmensseite – Wolt hat als erstes Unternehmen der Branche vor einiger Zeit einen „Algorithmic Transparency Report“ veröffentlicht – werden dabei als unzureichend eingeschätzt (van Doorn 2022).

## 7.2 Digitalisierung der Kommunikation

Die Arbeitsorganisation über die App bringt auch eine Veränderung der Kommunikation und des Informationsaustausches mit sich. Dabei können u. a. die ungleichen Arbeitsorte von Rider:innen und Management bzw. Büromitarbeiter:innen als Herausforderungen angesehen werden, da direkte und spontane Gespräche oder zufällige Begegnungen am Arbeitsplatz, die auch zu einer persönlichen Beziehung beitragen, kaum möglich sind. Mit dem persönlichen Kontakt scheinen jedoch teilweise auch individuelle Rücksichtnahme und kollektiver Austausch verloren zu gehen.

Rider:innen kommunizieren mit den Mitarbeiter:innen im Büro bzw. Management in der Regel per Chat und nicht persönlich; bei Problemen chatten sie meist mit dem Support-Team und nicht mit einer direkten Kontaktperson. So verhindere die Einseitigkeit der digitalen Kommunikation die gemeinschaftliche Lösung von Problemen im Arbeitsalltag (*Reimer-Gordinskaya et al. 2023*). Mit dem persönlichen Kontakt scheint auch die Bereitschaft zu schwinden, auf die persönlichen Bedürfnisse der Fahrer:innen einzugehen. Ein Prozess der Abkehr von einer partizipativen Kommunikation scheint dabei insofern typisch zu sein, als für viele Plattformunternehmen das Bestreben beobachtet wurde, möglichst die gesamte Kommunikation über die App laufen zu lassen, um Steuerungsprozesse zentral kontrollieren zu können (*ebd.*). Darüber hinaus ergibt sich eine weitere Herausforderung für die Kommunikation der Fahrer:innen untereinander, die eben-

falls, wenn überhaupt, digital stattfindet, da ihnen oftmals eine gemeinsame Arbeitsstätte fehlt. In einem Workshop des Projekts Joboption Berlin erklärten Rider:innen, dass es mittlerweile vor allem externe Chatgruppen über Messenger gebe. Allerdings seien nicht alle Fahrer:innen in den Chatgruppen vertreten – was nicht nur mit fehlenden Kontakten zusammenhänge, sondern auch damit, dass viele wieder austreten bzw. die Nachrichten nicht lesen würden, weil zu viele Nachrichten pro Tag zu allen möglichen Anliegen verschickt würden. Ein gezielter Austausch gestaltet sich schwierig. Zudem erzählen Fahrer:innen von Chatkanälen, in denen sich auch Mitarbeiter:innen des Managements tummelten. Auch sei es bereits vorgekommen, dass ein Unternehmen eine offene Chatgruppe zum Erfahrungsaustausch geschlossen hat, als dort das Thema Betriebsratsgründung aufkam (*Heiland und Brinkmann 2020*).

Der fehlende persönliche Austausch der Beschäftigten untereinander scheint also auch mit Herausforderungen hinsichtlich der Etablierung kollektiver Interessenvertretungen einherzugehen. Im Workshop wurde in diesem Zusammenhang kritisch überlegt, ob es unkontrollierte Kommunikationsräume über die Unternehmens-App tatsächlich geben kann.

# 8. Herausforderungen der **Mitbestimmung**

*„I don't know how open the management is to having a conversation with the riders. I mean, actually a good conversation between riders and management can solve a lot of issues. [Ich weiß nicht, wie offen das Management für ein Gespräch mit den Fahrer:innen ist. Ich meine, ein gutes Gespräch zwischen Rider:innen und Management kann eine Menge Probleme lösen]“,*

meint einer der interviewten Rider:innen im Gespräch und bedauert den fehlenden Austausch mit dem Management. Hier dürfte sich auch bemerkbar machen, dass nur wenige Lieferdienstunternehmen über einen Betriebsrat verfügen. Mitbestimmung stellt in der Branche eine Herausforderung dar. Die Schwierigkeiten bei der Herausbildung kollektiver Interessenvertretungen werden in der Lieferdienstbranche mit verschiedenen Faktoren in Verbindung gebracht: Zum einen ist es schwer, die kollektiven Interessen der Beschäftigten zusammenzubringen, da es sich um eine stark fluktuierende Branche mit dezentralen Arbeitsformen und einem hohen Anteil an migrantischen Beschäftigten handelt, die noch nicht lange im Land sind und ihre Rechte nicht kennen. Auf der anderen Seite stehen die Lieferdienstunternehmen in der Tradition der Digitalwirtschaft und stehen institutionalisierten Interessenvertretungen und Gewerkschaften generell skeptisch gegenüber. Trotz dieser Herausforderungen ist es zu (Selbst-)Organisationen unter den Rider:innen und vereinzelt zur Verankerung von Betriebsräten gekommen.

## 8.1 Schwer organisierbare Beschäftigten

Die Fahrer:innen der Restaurant- und Essenslieferdienste werden insofern als schwer organisierbare Beschäftigtengruppe herausgestellt, als es sich um eine unqualifizierte Tätigkeit handelt, bei der die Arbeitnehmer:innen schnell eingearbeitet werden können und somit leicht ersetzbar sind. Dies trägt zu einer hohen Fluktuation der Beschäftigten bei. Zudem handelt es sich um eine dezentrale Beschäftigungsform und ein Arbeitsfeld der Ankunft mit einem hohen Anteil migrantischer Arbeiter:innen ohne Kenntnisse des deutschen Arbeitsrechts und der deutschen Gewerkschaften.

Erschwerend kommt hinzu, dass die Arbeit als Kurier:in oftmals als Übergangsstadium empfunden wird, weshalb sich viele nicht

für eine Verbesserung ihres Arbeitsplatzes einsetzen. Daran ändert auch die Tatsache nichts, dass etliche Lieferdienstfahrer:innen länger als geplant im Job verweilen.

Ein weiterer Grund für die geringe Motivation, sich kollektiv einzubringen, ist die Alleinarbeit. Diese vereinzelte Form der Arbeit erschwert den spontanen Austausch mit Kolleg:innen. Zwar treffen sich die Fahrer:innen ab und zu an einem Warehouse oder beim Warten vor dem Restaurant, aber dies erfolgt eher zufällig und es bleibt kaum Zeit für einen nachhaltigen Austausch. Diese Fragmentierung der Arbeiter:innenschaft wird oft als wichtige Ursache für mangelnde Organisation betrachtet (Wray 2023). Studien unterstellen

hier auch eine Absicht des Unternehmens, das auf diese Weise eine gewisse Kontrolle über die kollegiale Kommunikation behält (Reimer-Gordinskaya et al. 2023). Auch die Anstellung vieler Migrant:innen wird als bewusste Methode der Unternehmen wahrgenommen. Zudem gilt ein gewisses Misstrauen gegenüber den Gewerkschaften als typisch für Ankunftsarbeiter:innen (Dieterich und Schildmann 2023).

Gleichzeitig zeigt sich auch auf Seiten der Unternehmen eine Skepsis gegenüber den Gewerkschaften, die wiederum in einer Start-up-Kultur ihren Ursprung hat. So erklärt Daniel Gutierrez, der für die Lieferdienste zuständige Gewerkschaftssekretär bei ver.di:

**„Wie im Start-up-Sektor im Allgemeinen sehen wir auch im Quick Commerce, dass sich die Arbeitsbe-**

**dingungen für Arbeiter und Angestellte verschlechtern. Viele junge Kolleginnen und Kollegen kommen in dem Glauben in diese Branche, dass sie in einem nicht-hierarchischen und fairen Arbeitsumfeld arbeiten. Aber wenn sie anfangen, mehr Arbeitsplatzstabilität oder Transparenz zu fordern, erleben wir eine bemerkenswerte Zerschlagung und Unterdrückung von Gewerkschaften.“** (Schuhmacher 2023)

Man beruft sich auf eine familiäre und nicht-hierarchische Unternehmenskultur. Jegliche Form von Interessenverbänden wird abgelehnt und auch den deutschen Gewerkschaften steht man äußerst reserviert gegenüber (Reimer-Gordinskaya et al. 2023).

## 8.2 Steinige Betriebsratsgründungen

Nichtsdestotrotz kommt es in Berlin, Deutschland und auch weltweit immer wieder zu Formen der (Selbst-)Organisation und zu kollektiven Protesten gegen die Beschäftigungsbedingungen der Lieferdienste. Bei diesen Formen der Organisation spielen digitale Medien eine zentrale Rolle. Die Proteste erfolgen oft spontan und radikal, seien aber ebenso oft temporär und instabil (Altenried 2023). Trotzdem finden sich Rider:innen zusammen und gründen Betriebsräte.

In Deutschland sind vor allem die Selbstorganisationen und die sogenannten wil-

den Streiks bei Gorillas medial bekannt geworden. Als wild gelten diese Streiks insofern, als es sich um Streiks außerhalb von Arbeitnehmer:innen-Organisationen, also jenseits von Gewerkschaften, handelt, was in Deutschland rechtswidrig ist. Auslöser war die unbegründete Entlassung eines Fahrers, woraus sich ein breiter Protest gegen die Arbeitsbedingungen bei Gorillas entwickelte. Warenlager wurden blockiert und im Zuge dessen kam es zu weiteren Entlassungen von Kurier:innen (Rosa-Luxemburg-Stiftung 2022). Aus diesen Organisationen heraus entwickelten sich auch die Bestrebungen nach der

Gründung eines Betriebsrates, was von Unternehmensseite u. a. mit juristischen Mitteln zu verhindern versucht wurde. Trotzdem fanden im November 2021 Wahlen statt und ein Betriebsrat bei Gorillas wurde etabliert (*Aguigah 2021*). Das kurz darauf von der Geschäftsführung eingeführte Franchise-Modell wurde allerdings als weiterer Versuch wahrgenommen, die Betriebsratsarbeit zu behindern. Mit dem Franchise-Modell wurden die Warenlager bei Gorillas zu eigenständigen Unternehmenseinheiten erklärt, für die der gewählte Betriebsrat nicht mehr zuständig sei (*Rau 2021*). Zu einer Auflösung des Betriebsrats von Gorillas kam es jedoch letztlich mit der Übernahme des Unternehmens durch Getir und der neuen Vertretung der Kurier:innen durch den dortigen Betriebsrat.

Auch bei anderen Lieferdienstunternehmen wird von Versuchen berichtet, die Gründung von Betriebsräten zu verhindern, weshalb auch von Union Busting, also der systematischen Behinderung oder Zerschlagung gewerkschaftlicher Arbeit, gesprochen wird (*Peter 2021*). So erzählt ein Fahrer von Flink, dass sich das Betriebsklima vor einiger Zeit geändert habe und damals sehr vielen Leuten plötzlich gekündigt worden sei, was zu Irritationen bei den Beschäftigten geführt habe. Auch hier kam es zu einer Organisation; die Gründung eines Betriebsrates ist jedoch nicht gelungen. Es habe Formfehler gegeben und die Betriebsratswahl sei für ungültig erklärt worden. Anschließend seien hierbei involvierte Fahrer:innen entlassen worden.

Zu (Selbst-)Organisationen und Protest kam es auch im Zusammenhang mit ausstehenden Lohnzahlungen eines Subunternehmers von Wolt. Parallel dazu hat ein

anderer Rider ebenfalls eine Vernetzung über soziale Medien angeregt. Beide Kurier:innen aus Indien und Pakistan haben sich schließlich zusammengefunden und mit Unterstützung aus der migrantischen Community Kontakte zu bereits bestehenden Gruppen wie dem Gorillas Worker Collective oder dem Lieferando Workers Collective geknüpft. Darüber hinaus wurden die Fahrer:innen vom sogenannten Worker Center unterstützt, einer Vereinigung, die sich aus dem Umfeld des Gorillas Workers Collective nach dem Vorbild aus den USA herausgebildet hat. In den USA haben sich die Worker Center seit den 1980er Jahren als gemeinnützige und communitybasierte Organisationen etabliert, die vor allem Migrant:innen im Niedriglohnbereich helfen und vielfach mit den Gewerkschaften kooperieren (*Benz 2018*). In dieser Tradition stehend war das Worker Center in Berlin zunächst nicht nur für Rider:innen gedacht, sondern richtete sich auch an andere migrantische Arbeiter:innen. Mehrheitlich versammelten sich hier jedoch Rider:innen und ihre Unterstützer:innen.

Von den erwähnten Lieferdienstunternehmen verfügen nur Getir und Lieferando über einen Betriebsrat. Allerdings distanzieren sich engagierte Rider:innen vom Betriebsrat von Getir und kritisieren die damaligen Betriebsratswahlen. So haben ein Getir-„Franchise Development Manager“ und zwei weitere Beschäftigte kurzfristig zu einer Betriebsversammlung in Berlin eingeladen, viele Rider:innen hätten von der Wahl nichts gewusst (*Nowak 2022*). Der heutige Betriebsrat gilt u. a. bei den hier befragten Rider:innen weniger als repräsentativ für die Kurier:innen und eher als Vertretung der Arbeiter:innen im Büro und des Managements (*Haipeter und Hoose 2023*).

Als positives Beispiel erfolgreicher Mitbestimmung kann vor allem auf Lieferando verwiesen werden. Zwar hat das Unternehmen eher unfreiwillig mit der Übernahme des Unternehmens Foodora auch den dortigen Betriebsrat übernommen, inzwischen gibt es die Gremien aber in den meisten Großstädten. So seien mittlerweile 60 bis 70 Prozent der Beschäftigten durch einen Betriebsrat vertreten, erzählt ein Kurier aus dem Berliner Betriebsrat. In Berlin gibt es hierbei die Besonderheit der verschiedenen Listen: So trat bei der Wahl eine Liste an, die von der Gewerkschaft NGG unterstützt wurde, und eine Liste des Lieferando Workers Collectives. Das heißt, ein Teil des Betriebsrats wird aus gewerkschaftlich unterstützten Vertreter:innen und der andere Teil aus selbstorganisierten Struk-

turen gestellt. Eine bekannte Kampagne der Lieferando-Beschäftigten in Deutschland und der NGG ist Lieferrn am Limit (NGG 2024). Seit einer Weile kämpfen die Fahrer:innen zudem gemeinsam mit der Gewerkschaft für einen Tarifvertrag, in dem sie u. a. einen Stundenlohn von mindestens 15 Euro, die Zahlung eines 13. Monatsgehalts, angemessene Zuschläge für Schichten am Feiertag, sechs Wochen Urlaub und die volle Bezahlung der letzten Fahrt nach Hause fordern (NGG 2021). Im Sommer 2023 kam es vor diesem Hintergrund zu Warnstreiks in Berlin (Gökkaya 2023). Im April 2024 demonstrieren die Fahrer:innen zu diesem Zweck vor der Konzernzentrale des Lieferando-Mutterkonzerns Just Eat Takeaway in Amsterdam (NGG 2024).

## Fazit

Essens- und Lebensmittellieferdienste sind aus Berlin nicht mehr wegzudenken. Vertraut ist der Anblick von Fahrer:innen in bunter Kleidung, die sich durch den Verkehr schlängeln, um ihre Bestellungen schnellstmöglich an die Haustür zu bringen. In diesem sehr volatilen Bereich wird nach dem angekündigten Rückzug von Getir künftig Flink das einzige große Unternehmen unter den Schnelllieferdiensten für Lebensmittel sein. Bei den Lieferdiensten für Restaurantgerichte teilen sich aktuell Lieferando, Wolt und Uber Eats den Markt auf. Da das Liefergeschäft bisher kaum bis gar nicht profitabel ist, gehört nach Ansicht von Expert:innen ein anhaltender Druck auf die Beschäfti-

gungsverhältnisse zum Geschäftsmodell. Die Sicherung guter Arbeitsbedingungen bleibt somit eine wichtige Aufgabe.

Mit Blick auf die einzelnen Unternehmen bleibt festzuhalten, dass Flink, Getir und Lieferando ihre Fahrer:innen direkt beschäftigen, während Wolt dies nur zum Teil tut und überwiegend mit Subunternehmen zusammenarbeitet, wie dies bei Uber Eats ausschließlich der Fall ist. Bei der Mehrheit der Rider:innen handelt es sich um atypisch Beschäftigte oder Studierende. Zudem kann festgehalten werden, dass Fahrer:innen aller Unternehmen über ihre Arbeitsbedingungen klagen. Ihre Beschwerden reichen von

Lohnunsicherheiten und Lohnschwankungen, Unzufriedenheiten mit der Schichtplanung oder unzusammenhängenden Schichten an einem Tag, umstrittenen Berechnungsgrundlagen für die Arbeitszeit von Krankheitstagen, Urlaub oder Routenzeiten bis hin zu unzureichenden oder nicht zur Verfügung gestellten Arbeitsmitteln, Auslieferungsdruck im Straßenverkehr sowie fehlenden Pausen- und Toilettenräumen. Vor allem bei den Subunternehmern wird von weitreichenden Arbeitsrechtsverletzungen bis hin zum Verkauf von Rider-Accounts und einbehaltenen Löhnen berichtet. Sowohl die großen Lieferdienstunternehmen als auch die Subunternehmen scheinen dabei insbesondere Migrant:innen einzustellen, die erst seit kurzer Zeit in Deutschland sind und kaum Kenntnisse über ihre Arbeitsrechte haben.

Darüber hinaus handelt es sich bei den Lieferdiensten um sogenannte Plattformunternehmen, die weitgehend digital zwischen Kund:innen, Restaurants und Fahrer:innen vermitteln. Dabei werden nicht nur die Bestellungen digital organisiert, sondern ein algorithmisches Management koordiniert auch die einzelnen Arbeitsschritte der Kurier:innen. In diesem Zusammenhang wurde zudem der Vorwurf der digitalen Leistungskontrolle laut. Jenseits dessen fühlen sich Fahrer:innen bei der Auslieferung durch die Liefer-App des Unternehmens unter Druck gesetzt. Ein weiterer Punkt, der von verschiedener Seite beanstandet wird, ist zudem, dass bei vielen Essens- und Lebensmittellieferdiensten Mitbestimmungsstrukturen und Betriebsräte fehlen, von denen sich die Fahrer:innen auch vertreten fühlen. Mehrfach wird in diesem Zusammenhang auf die Behinderung der Gründung von Betriebsräten durch die Unternehmen hingewiesen.

Aus diesen unterschiedlichen Beschwerden über die Arbeitsbedingungen von Rider:innen, Betriebsrät:innen, Akteur:innen und Expert:innen des Feldes der Lieferdienste werden die anschließenden Handlungsempfehlungen herausgearbeitet.

Zuvor soll jedoch noch auf einen weiteren wichtigen Aspekt des Feldes eingegangen werden, der in dieser Expertise nur eine nachgelagerte Fragestellung war, aber ebenso relevant für städtische Entwicklungen ist: Was bedeutet das Aufkommen der Schnelllieferdienste für die Gastronomie? Hierzu sei auf zahlreiche Stimmen von Restaurantpartner:innen der Lieferdienste verwiesen, die über die Höhe der Provisionen klagen, die fast die gesamte Marge der Gastronom:innen aufzehren. Höhere Preise bei Bestellungen zu nehmen, werde dabei von einzelnen Lieferdiensten untersagt (*Mumme 2020*). Gleichzeitig äußern einzelne Restaurantbesitzer:innen, dass sie auf die Kooperation mit den Lieferdiensten nicht verzichten können, da einerseits ihre Kund:innen dies erwarteten und sie andererseits jede Chance auf Umsatzpotenziale nutzen müssten. Verschiedene Restaurantbetreiber:innen äußern diesbezüglich die Meinung, dass den Kund:innen überwiegend nicht bewusst sei, dass bei einer Bestellung über einen Lieferdienst auch für die Restaurants Gebühren anfallen. Am besten bestelle man direkt beim Restaurant (*Wessendorf 2023*).

Auch die reduzierten Mehrwertsteuersätze für den Außer-Haus-Verzehr dürften zu einem Ungleichgewicht beitragen: Während der Covid19-Pandemie galt für die Gastronomie ein reduzierter Mehrwertsteuersatz von 7 Prozent, der Ende 2023 auslief. Seit Januar 2024 gilt wieder der Mehrwertsteuersatz von 19 Prozent

für alle Speisen in Restaurants. Davon ausgenommen ist der Außer-Haus-Verkauf, also die Lieferung oder Abholung. Hier bleibt der Mehrwertsteuersatz bei 7 Prozent (*DEHOGA Berlin 2024*). Von Restaurantbetreiber:innen wird dies u. a. als „Ungerechtigkeitssteuer“ bezeichnet, da die Auslieferung von Essen ab Januar 2024 günstiger wird als der Restaurantbesuch (*Blankennagel 2023*).

Ein weiteres Phänomen, das sich auf die Restaurantlandschaft auswirkt, sind die sogenannten Ghost Kitchens, also Geisterküchen, womit Restaurants ohne Bewirtung und Gastraum gemeint sind, die nur für die Auslieferung existieren. Unsichtbar und außerhalb der Restaurantküchen wird hier allein für die Auslieferung gekocht (*Rizzello 2020*). In den USA befinden sich solche Küchen teilweise in Lagerhallen und werden daher auch Dark Kitchens genannt. Diesem Phänomen wird ebenso wie den Lieferdiensten ein Boom während der Covid-19-Pandemie nachgesagt. Auch das Geschäftsmodell der Ghost Kitchens gilt jedoch als wenig profitabel und die Küchen werden mit schlechten Arbeitsbedingungen in Verbindung gebracht (*Kort und Postinett 2019*). Welche Rolle dieses Phänomen aktuell in Berlin spielt, ist dabei unklar.

# A

## Regulierungen und Handlungsempfehlungen

Lieferdienste sind digitale Plattformunternehmen, die vor allem als Vermittler auftreten und Aufträge und Bestellungen zwischen Restaurants, Kurier:innen und Kund:innen vermitteln. Anders als bei vielen anderen Plattformarbeiter:innen handelt es sich bei den Kurier:innen der Lieferdienste nicht um Solo-Selbstständige. Allerdings sind auch hier die meisten nicht über ihr Arbeitsverhältnis sozialversichert, sei es aufgrund von geringfügiger Beschäftigung, durch Verträge als Werkstudent:innen oder weil Subunternehmen Arbeitgeberpflichten nicht einhalten (Friedrich et al. 2024; Hampel 2023b). Für die sogenannte Plattformarbeit gibt es Ansätze zur Definition und Regulierung, die im Folgenden in einem ersten Abschnitt kurz dargestellt werden. Anschließend wird auf weitere Handlungsfelder zur Verbesserung der Arbeitsbedingungen eingegangen.

# A.1 Bisherige Definitionen und Regulierungsansätze zu Plattformarbeit

In einer Studie von Minor – Projektkontor „**Plattformarbeit: Neue Arbeit, alte Regeln?**“ geben Anna-Elisabeth Hampel et al. (2023b) einen guten Überblick über bisherige Definitionen und Regulierungsansätze von Plattformarbeit.

In Deutschland gibt es bislang keine Legaldefinition von Plattformarbeit. Interessanterweise findet sich eine erste Begriffsdefinition jedoch seit Anfang 2023 im sogenannten **Plattform-Steuer-Transparenzgesetz** (PStTG), wo eine Plattform als ein digitales technologisches System beschrieben wird, das es Nutzer:innen ermöglicht, mittels einer Software über das Internet miteinander in Kontakt zu treten und Rechtsgeschäfte abzuschließen. Eine weitere offizielle Definition von Plattformarbeit findet sich in einer EU-Richtlinie zur Verbesserung der Arbeitsbedingungen in der Plattformarbeit. Hier wird sie als Dienstleistungstätigkeit von Privatpersonen beschrieben, die über eine digitale Infrastruktur vermittelt wird (Hampel et al. 2023b; Rat der Europäischen Union 2024).

Im Hinblick auf Regulierungen haben auf politischer Ebene das Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS) sowie die damalige Berliner Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales (SenIAS) im Jahr 2020 Ansätze für gute Arbeitsbedingungen in der Plattformarbeit formuliert. Das Eckpunktepapier des BMAS „**Faire Arbeit in der Plattformökonomie**“ geht auf die Chancen der Plattformarbeit ein und benennt Handlungsbedarfe vor allem zum

Schutz von Solo-Selbstständigen. Auch wird sich für mehr Transparenz und die Einführung einer Melde- und Statistikpflicht für alle Plattformarbeiter:innen auf EU-Ebene eingesetzt (BMAS 2020; Hampel et al. 2023b).

Die Berliner Senatsverwaltung setzt sich ebenfalls in einem Strategiepapier mit „**12 Punkte[n] für Gute Arbeit in der Plattformökonomie**“ auseinander und plädiert für bessere Arbeitsbedingungen, eine fairere Entlohnung sowie soziale Absicherungen – insbesondere für die Gruppe der Solo-Selbstständigen. Darüber hinaus werden genossenschaftliche Plattformmodelle sowie Selbstverpflichtungen von Unternehmen positiv hervorgehoben. Auch eine stadtpolitische Vernetzung wird als wichtig benannt, da Städte zentrale Orte der Plattformökonomie sind. Dabei sollte der Austausch auch Arbeitgeberverbände, Gewerkschaften und zivilgesellschaftliche Akteur:innen sowie die Plattformmitglieder selbst einbeziehen. Zudem werden eine zentrale Beschwerdestelle, Kommunikationskanäle für Plattformarbeitende und mehr Transparenz für Algorithmenkontrolle als wichtige Ansätze genannt (SenIAS 2020; Hampel et al. 2023b).

Darüber hinaus gibt es auch gewerkschaftliche Initiativen zur Regulierung von Plattformarbeit, wie z.B. das Papier zur „**DGB-Position Plattformarbeit**“ aus dem Jahr 2021. Darin werden u. a. eine Beweislastumkehr zur Feststellung des Arbeitsverhältnisses, der Ausbau und die Erweiterung der Möglichkeiten zum Abschluss von Tarifverträgen

auch für arbeitnehmerähnliche Personen und Solo-Selbstständige gefordert. Gleichzeitig wird eine Stärkung der betrieblichen Mitbestimmung und eine entsprechende Ausweitung des Geltungsbereichs des Betriebsverfassungsgesetzes bzw. die Einführung eines Verbandsklagerechts verlangt. Ebenso geht es um den digitalen Zugang der Interessenvertretungen zu den Beschäftigten und die Transparenz algorithmischer Steuerung bzw. die Gewährleistung des Beschäftigtendatenschutzes (*DGB-Positionspapier 2021; Hampel et al. 2023b*).

Auf Initiative der IG Metall haben zudem mehrere europäische Gewerkschaften und Organisationen in der Frankfurter Erklärung **„Anforderungen für sozial nachhaltige Arbeitsbedingungen auf digitalen Plattformen“** benannt (*IG Metall 2016*). Auch wurde die Informations- und Beratungsplattform Fair Crowd Work gegründet, auf der sich Plattformarbeiter:innen über ihre Rechte informieren und beraten lassen können. Darüber hinaus arbeitet die NGG u. a. im Rahmen der Kampagne **„Liefere am Limit“** an der Verbesserung der Arbeitsbedingungen (*Hampel et al. 2023b*).

Als unabhängige Bewertungen und Selbstverpflichtungen gibt es zudem den Fairwork Pledge und die Bewertung von Unternehmen der Digitalwirtschaft im Rahmen des **Fairwork Projektes** (*Fairwork 2024a*), einem vom Oxford Internet Institute und dem Wissenschaftszentrum Berlin (WZB) koordinierten Projekt. Hier werden auf Basis einheitlicher Kriterienkataloge und Forschungsmethoden regelmäßig Berichte über die Arbeitsbedingungen auf den führenden Plattformen in verschiedenen Ländern veröffentlicht (*Fairwork 2024*). Zudem haben sich mehrere Plattformanbieter:innen gemeinsam mit der IG Metall einen Code of Conduct gegeben, der einen Leitfaden für

eine gewinnbringende und faire Zusammenarbeit zwischen Plattformbetreiber:innen und Crowdworker:innen umfasst (*Hampel et al. 2023b*).

Ein äußerst wichtiger Meilenstein der politischen Regulierung ist zudem der jüngst vom **Rat der Europäischen Union vorgelegte Richtlinienvorschlag zur Verbesserung der Arbeitsbedingungen in der Plattformarbeit**, der nach einem langen Verhandlungsprozess Anfang März 2024 überraschend ohne die Unterstützung Deutschlands und Frankreichs angenommen wurde (*Rat der Europäischen Union 2024; Sell 2024*). Im April 2024 stimmte auch das Europäische Parlament der neuen Plattformrichtlinie zu. Ein erster Vorschlag dazu wurde 2021 vorgelegt, durchlief anschließend einen langwierigen Prozess, in dem sich die zentralen Auseinandersetzungen wesentlich um die Schaffung EU-weiter Standards zur Klärung des Arbeitnehmerstatus von Plattformarbeiter:innen drehten.

Letztlich konnte diesbezüglich keine Einigung erzielt werden und der aktuelle Richtlinienkompromiss sieht vor, dass die einzelnen Mitgliedstaaten jeweils ihren eigenen Kriterienkatalog zur Bestimmung des Beschäftigtenstatus entwickeln (*Wray 2024*). Als große Errungenschaft wird jedoch die Beweislastumkehr zugunsten der Arbeitnehmer:innen gesehen. Weitere Bestandteile der EU-Richtlinie sind die Verschärfung der Transparenzanforderungen an Algorithmen und deren bessere Kontrollierbarkeit sowie das Verbot des Einsatzes bestimmter Software am Arbeitsplatz. Auch soll es künftig sichere Kommunikationskanäle geben, über die sich Plattformarbeiter:innen unüberwacht austauschen und über die sie kontaktiert werden können, sowie ein digitales Auskunftsrecht für Gewerkschaften (*ebd.*).

# A.2 Handlungsfelder und Empfehlungen

Mögliche Handlungsfelder und Empfehlungen zur Verbesserung der Arbeitsbedingungen ergeben sich auf unterschiedlichen Ebenen. Der Fokus wird hier zunächst auf die betriebliche und danach auf die politische Ebene gelegt. Anschließend wird auf weiche Regulierungsansätze wie Selbstverpflichtungen und Bewertungssysteme eingegangen.

## ● Betriebliche Ebene

Die Ansatzpunkte auf betrieblicher Ebene reichen von der Verbesserung des Status der Beschäftigten über Fragen des Arbeits- und Gesundheitsschutzes bis hin zur allgemeinen Arbeits- und Kommunikationskultur. Auf dieser Ebene zeigt sich auch die große Bedeutung der Interessenvertretung der Beschäftigten durch eine funktionierende Mitbestimmung.

- Viele Kurier:innen sind über ihre Beschäftigung bei einem Lieferdienst nicht sozial abgesichert. Je nach Status, Erwerbskonstellation und Vertragsform ergeben sich jedoch unterschiedliche Bedarfe der Beschäftigten (*Hampel et al. 2023b*). Auf betrieblicher Ebene sollten daher mehr Optionen für die Kurier:innen geschaffen werden, in ein **sozialversicherungspflichtiges Beschäftigungsverhältnis** zu kommen.

- Hinsichtlich einer **faireren Entlohnung** sollte über die Abschaffung ungleicher Bonussysteme und die

Einführung eines höheren Stundenlohns für alle Fahrer:innen nachgedacht werden.

- Die Arbeitnehmer:innen sollten vom Arbeitgeber **über ihre Arbeitsrechte wie Kündigungsschutz, Lohnfortzahlung im Krankheitsfall oder Urlaubsansprüche besser informiert** werden. Aufgrund des hohen Anteils an migrantischen Beschäftigten sollte dies mehrsprachig erfolgen.

- Die Arbeitgeber sollten ein **Konzept zum Schutz vor Diskriminierung**, insbesondere vor rassistischer Diskriminierung, entwickeln. Der Fokus sollte hierbei nicht nur auf Kund:innenkontakten liegen, sondern auch auf mögliche Diskriminierungen durch algorithmisches Arbeitsmanagement (*Hampel et al. 2023b*).

- In der **Zusammenarbeit mit Subunternehmen sollten Unternehmen mehr Verantwortung für die Arbeitsverhältnisse übernehmen**. Denkbar

sind hier regelmäßige Audits, Besuche am Arbeitsplatz oder Meldesysteme für Missstände (Fairwork Europe 2024).

- Es sollte ein besseres System für eine **faire Dienstplangestaltung** jenseits einer Bevorzugung einzelner Fahrer:innen und jenseits eines first come, first serve-Prinzips gefunden werden. Geteilte Dienste sind zu vermeiden.

- Zur Förderung des Arbeits- und Gesundheitsschutzes insbesondere im Straßenverkehr sollten die Unternehmen für eine **bessere Qualität der Arbeitsmittel** sorgen. Fahrräder sind in ausreichender Qualität und regelmäßig gewartet zur Verfügung zu stellen. Gleiches gilt für weitere Arbeitsmittel, wie bspw. Handys, Fahrradhelme und sonstige Arbeitskleidung.

- **Gepäcktaschen und Rucksäcke** müssen **stärker am Prinzip der Gesundheitsförderung orientiert sein** und neueste technologische Entwicklungen – wie z.B. Outdoor-Rucksäcke – berücksichtigen. Rucksäcke müssen möglichst ebenfalls am Fahrrad befestigt werden können und Gewichtsobergrenzen, wie z.B. die Zehn-Kilo-Grenze, verbindlich eingehalten werden. Auch den Weg vom Fahrrad bis zur Haustür gilt es zu berücksichtigen.

- In Anbetracht der stark gestiegenen Unfallzahlen muss es **ausreichend Schulungen für Fahrer:innen zum Verhalten im Straßenverkehr** geben. Dabei sollten Verkehrssicherheit und Unfallvermeidung im Vordergrund stehen. Entlohnungssysteme wie Bonussysteme, die risikoreiches Verhalten im Straßenverkehr fördern, sollten abgeschafft werden. Zudem sollten Schulungen mehrsprachig angeboten werden.

- Die **Auslieferungszeiten müssen an die Witterungsbedingungen angepasst** und ggf. längere Auslieferungen an Kund:innen kommuniziert werden. Gleichzeitig sollte es klare Regelungen für einen Lieferstopp bei großer Hitze, Glatteis oder Sturm geben. Hier empfiehlt sich eine Verankerung in der Gefährdungsbeurteilung.

- Damit die Beschäftigten einen besseren Überblick über die Gestaltung ihrer Arbeit haben, müssen die **Algorithmen transparent gemacht und von den Unternehmen verständlich kommuniziert** werden. Auch sollte die Perspektive der Beschäftigten in die Gestaltung einfließen.

- Um einen Austausch und eine Kommunikation zwischen den Beschäftigten zu ermöglichen, müssen Plattformunternehmen **unüberwachte Kommunikationskanäle einrichten**. Diese sollten übersichtlich sein und moderiert werden. Auch Interessenvertreter:innen der Beschäftigten sollten Zutritt bekommen.

- Plattformunternehmen müssen im Sinne der Sozialpartnerschaft die Bildung von Mitbestimmungsstrukturen und Betriebsräten ermöglichen.

## ● Politische Ebene

Politische Regulierungsansätze finden sich auf der Ebene der EU, wie bereits im Zusammenhang mit der EU-Richtlinie zur Verbesserung der Arbeitsbedingungen in der Plattformarbeit dargestellt wurde, sowie auf Bundes- und Landesebene.

### ■ Mögliche Regulierungsansätze durch den Bund

■ Nach der Verabschiedung der **EU-Plattformrichtlinie** (*Rat der Europäischen Union 2024*) steht nun die **Umsetzung in nationales Recht** an. Hier müssen u. a. Kriterien für die Feststellung des Arbeitnehmerstatus, ein transparenter Algorithmus sowie unabhängige Kommunikationskanäle für die Beschäftigten geschaffen werden. Zudem enthält der EU-Richtlinienvorschlag zur Plattformarbeit auch Regelungen zu Melde- und Statistikpflichten über die Beschäftigung bei Plattformen.

■ In Bezug auf **Subunternehmer:innen** empfiehlt die Richtlinie, dass Plattformen angemessene Maßnahmen ergreifen, um eine geteilte Verantwortung zu gewährleisten – die Mechanismen werden jedoch nicht weiter spezifiziert (*Fairwork Europe 2024*). In diesem Zusammenhang sollte auch über ein gesetzliches **Verbot der Zusammenarbeit mit Subunternehmer:inne und ein Direktbeschäftigungsgebot nachgedacht werden**, wie es derzeit für die Paketbranche in Anlehnung an die Fleischindustrie diskutiert wird (*Ver.di 2023; Kärcher und Walser 2023*).

■ Eine berufliche Teilnahme am Straßenverkehr und die Verkehrssicher-

heit können in einem Spannungsverhältnis stehen, vor allem wenn Berufsfahrer:innen durch schnelleres Fahren ihr Einkommen steigern können. In diesem Zusammenhang wäre die **Anwendbarkeit des Fahrpersonalgesetzes und das Verbot bestimmter Akkordlöhne, Prämien und Zuschläge für Kurier:innen** hilfreich.

■ Auch **Anpassungen des Betriebsverfassungsgesetzes** werden erwogen. Dies bezieht sich zum einen auf den Betriebsbegriff, der sich immer noch an einem realen Arbeitsort orientiert und digitale Betriebe zu wenig berücksichtigt (*Reichert 2023*). Zum anderen sollten Anpassungen des Betriebsverfassungsgesetzes im Hinblick auf Rechtsverstöße bei der Behinderung einer betrieblichen Interessenvertretung in Erwägung gezogen werden. Hier wird gefordert, Behinderungen von Betriebsräten im entsprechenden Paragraphen zum **Offizialdelikt** zu erklären.

■ Als wichtiges Mittel zur Durchsetzung der Rechte von Plattformarbeiter:innen gilt aus gewerkschaftlicher Perspektive zudem das **Verbandsklagerecht**.

### ■ Mögliche Regulierungsansätze durch das Land

■ Im Hinblick auf die Meldungen von Behinderungen betrieblicher Mitbestimmung sollte ein weiteres Mal über die Einführung einer sogenannten **Schwerpunktstaatsanwaltschaft** nachgedacht werden. Das bedeutet, dass Fälle von Straftaten gegen die betriebliche Mitbestimmung an speziell dafür ausgebildete

Staatsanwält:innen abgegeben werden.

- Um eine **höhere Kontrolldichte** des Landesamtes für Arbeitsschutz, Gesundheitsschutz und technische Sicherheit zur Herstellung rechtskonformer Zustände in den Betrieben zu fördern, sollten mehr **entsprechende Ressourcen** zur Verfügung gestellt werden.

- Sowohl für individuelle Entscheidungen als auch für die kollektive Willensbildung ist der **Ausbau von Informations- und Beratungsangeboten** zu Möglichkeiten, Pflichten und Vorteilen der sozialen Sicherung grundlegend. Dafür sollten Behörden, Plattformen, Gewerkschaften und Unterstützungsstrukturen Verantwortung übernehmen und niedrigschwellige, mehrsprachige Angebote schaffen (*Hampel et al. 2023b*).

Bisher gibt es das Berliner Beratungszentrum für Migration und Gute Arbeit (BEMA). Darüber hinaus empfiehlt sich eine speziell auf die Bedürfnisse der Lieferdienst-Fahrer:innen ausgerichtete Informationsplattform zu Arbeits- und Visa-Rechten, zum Straßenverkehr und Vorgehen bei Unfällen, zu digitalen Kommunikationsmöglichkeiten und Mitbestimmung zu schaffen. Empfehlenswert ist eine niedrigschwellige, mehrsprachige Beratung bspw. in Form einer zielgruppenorientierten Informationswebseite.

- Um gute Ansätze zur Verbesserung der Arbeitsbedingungen bei Lieferdiensten und in der Plattformarbeit zu fördern, soll auch die Vernetzung und der Austausch zur Plattformarbeit in bestehenden **Städtenetzwerken** angeregt werden (*SenIAS 2020*).

## ● Selbstverpflichtungen und Siegel

- Plattformübergreifende Selbstverpflichtungen und unabhängige Bewertungssysteme sind ein wichtiger Ansatzpunkt. Als Beispiel sei hier der bereits erwähnte **Code of Conduct** genannt.

- Ein weiteres Schlüsselement ist zudem eine verbraucher:innenorientierte Strategie in Form eines Siegels oder Ratings. Hier können Plattformen nach festgelegten Kriterien bewertet und miteinander verglichen werden. Ein Beispiel für ein Siegel oder Rating ist das bereits erwähnte Projekt Fairwork, das mit seinen Bewertungen und dem **Fairwork Pledge** Anreize für Plattformen zur Verbesserung ihrer Arbeitsbedingungen schafft (*Fairwork 2024a*).

# Literaturverzeichnis

*Akerholt, Ida Marie* (2023): They treat us as machines: The gig economy and the value of labor in Berlin. The University of Bergen. <https://bora.uib.no/bora-xmlui/handle/11250/3084671>, geprüft am 13.11.2024.

*Aguigah, Manuel* (2021): Arbeitskampf bei Online-Lieferdienst: Gorillas wählen Betriebsrat. <https://taz.de/Arbeitskampf-bei-Online-Lieferdienst/!5814823/>, geprüft am 15.11.2024.

*Allan, Jordan; Curtis, Jonathan* (2023): Q-commerce: success is not only a matter of time. Hg. v. PricewaterhouseCoopers. <https://www.pwc.co.uk/industries/retail-consumer/insights/q-commerce-success-not-matter-time.html>, geprüft am 14.11.2023.

*Altenried, Moritz* (2017): Die Plattform als Fabrik Crowdwork, Digitaler Taylorismus und die Vervielfältigung der Arbeit. In: PROKLA 47 (2). <https://www.prokla.de/index.php/PROKLA/article/view/140>, geprüft am 13.11.2024.

*Altenried, Moritz* (2021): Mobile workers, contingent labour: Migration, the gig economy and the multiplication of labour. In: Environment and Planning A: Economy and Space, <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/0308518X211054846>, geprüft am 13.11.2024.

*Altenried, Moritz* (2023): Digitalisierung, Raum und Konflikt. In: svu 11 (1/2), <https://zeitschrift-suburban.de/sys/index.php/suburban/article/view/886>, geprüft am 13.11.2024.

*Altenried, Moritz; Dück, Julia; Wallis, Mira* (Hg.) (2021): Plattformkapitalismus und die Krise der sozialen Reproduktion. Münster: Westfälisches Dampfboot. <https://www.rosalux.de/publikation/id/44269/plattformkapitalismus-und-die-krise-der-sozialen-reproduktion>, geprüft am 13.11.2024.

*Altenried, Moritz; Niebler, Valentin; Macannuco, Jude* (2022): Platform Labour: Contingent Histories and New Technologies. In: Soft Power. Revista euro-americana de teoría e historia de la política y del derecho (7/1), <https://edoc.hu-berlin.de/items/8b50dd30-09a3-4019-8208-3dd011aeed74>, geprüft am 19.11.2024.

*ArbeitGestalten* (2016): Faire Arbeit in der Crowd. Gestaltungsfelder guter Arbeitsbedingungen. <https://joboption-berlin.de/plattformarbeit#Publikationen>, geprüft am 19.11.2024.

*Armeli, Navid; Campagna, Sebastian; Sekanina, Alexander; Sendel-Müller, Markus* (2023): Wirtschaftlichkeit von Q-Commerce. Lebensmittellieferdienste im Spannungsfeld zwischen Wachstumszwang und schwacher Profitabilität – Geschäftsmodell ohne Gewinnperspektive? Hg. v. Hans Böckler Stiftung (Mitbestimmungsreport 78). <https://www.imu-boeckler.de/de/faust-detail.htm?produkt=HBS-008727>, geprüft am 19.11.2024.

*Benz, Martina* (2018): Strategien und Erfahrungen von Worker Centers in den USA. Hans Böckler Stiftung (HBS). WSI Herbstforum 2018. [https://www.boeckler.de/pdf/v\\_2018\\_11\\_21\\_benz.pdf](https://www.boeckler.de/pdf/v_2018_11_21_benz.pdf), geprüft am 19.11.2024.

*Blankennagel, Jens* (2023): Lieferung wird am Januar 2024 günstiger als Restaurantbesuch: Berlins Wirte kämpfen gegen „Ungerechtigkeitssteuer“. In: Berliner Zeitung 07.12.2023. <https://www.berliner-zeitung.de/mensch-metropole/mehrwertsteuer-ab-januar-2024-wieder-auf-19-prozent-die-wirte-berlins-und-der-kampf-gegen-die-neue-ungerechtigkeitssteuer-li.2165570>, geprüft am 19.11.2024.

*Bor, Lisa* (2023): Ausbeutung bei Lieferdiensten: Nur zum Schein beschäftigt. In: TAZ 19.06.2023. <https://taz.de/Ausbeutung-bei-Lieferdiensten/!5938819/>, geprüft am 19.11.2024.

*Bühler, Silja Rahel; Veselá, Kateřina* (2023): Digitales Trinkgeld in der Plattformökonomie. In: Werkstücke. <https://www.hope.uzh.ch/werkstuecke/article/view/5054>, geprüft am 19.11.2024.

*Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS)* (2020): Faire Arbeit in der Plattformökonomie. Eckpunkte des BMAS. [https://www.bmas.de/SharedDocs/Downloads/DE/Pressemitteilungen/2020/eckpunkte-faire-plattformarbeit.pdf?\\_\\_blob=publicationFile&v=2](https://www.bmas.de/SharedDocs/Downloads/DE/Pressemitteilungen/2020/eckpunkte-faire-plattformarbeit.pdf?__blob=publicationFile&v=2), geprüft am 19.11.2024.

*Buske, Nils* (2022): Das sind die größten Online-Shops Deutschlands. In: Handelsblatt, 06.12.2022. <https://www.handelsblatt.com/unternehmen/handel-konsumgueter/amazon-otto-zalando-das-sind-die-groessten-online-shops-deutschlands-/25267536.html>, geprüft am 19.11.2024.

*Crunchbase* (2024): DoorDash - Funding, Financials, Valuation & Investors. [https://www.crunchbase.com/organization/door-dash/company\\_financials](https://www.crunchbase.com/organization/door-dash/company_financials), abgerufen am 21.02.2024.

*DEHOGA Berlin* (2024): Mehrwertsteuer. <https://www.dehoga-berlin.de/brancheninfos/branchenthemen/mehrwertsteuer/>, geprüft am 19.11.2024.

*Deutschlandfunk.de* (2024): ARD-Recherche - Lieferando soll seine Kuriere automatisiert überwachen. <https://www.deutschlandfunk.de/lieferando-soll-seine-kuriere-automatisiert-ueberwachen-100.html>, geprüft am 19.11.2024.

*Die Bundesregierung* (2024): Studierende aus dem Ausland. <https://www.make-it-in-germany.com/de/unternehmen/einreise/arbeitsmarktzulassung/studierende>, geprüft am 19.11.2024.

*Dieterich, Juliane; Schildmann, Christina* (2023): Migration: Was sind Arbeitsfelder der Ankunft? (Systemrelevant Podcast). Hans Böckler Stiftung (HBS) 27.07.2023. <https://www.boeckler.de/de/podcasts-22421-migration-was-sind-arbeitsfelder-der-ankunft-51086.htm>, geprüft am 19.11.2024.

*dpa* (2021): Konkurrenz für Lieferando: Uber Eats jetzt in Berlin aktiv. In: Business Insider 06.05.2021. <https://www.businessinsider.de/gruenderszene/food/uber-eats-kommt-nach-deutschland-c/>, geprüft am 19.11.2024.

*Edigin, Sophia; Fend, Lars* (2023): Innovative Geschäftsmodelle im Handel: Stand und Perspektiven des Quick Commerce. Hg. v. Technische Hochschule Ingolstadt (Arbeitsberichte - Working Papers 67). <https://www.thi.de/hochschule/aktuelles/working-papers/>, geprüft am 19.11.2024.

*Ewen, Janis; Heiland, Heiner; Seeliger, Martin* (2022a): Dynamiken autonomer Arbeitskonflikte im digitalen Kapitalismus. Der Fall „Gorillas“. In: Schriftenreihe Institut Arbeit und Wirtschaft (33). <https://www.iaw.uni-bremen.de/ff/85ca8c4146.pdf>, geprüft am 19.11.2024.

*Ewen, Janis; Nies, Sarah; Seeliger, Martin* (Hg.) (2022b): Sozialpartnerschaft im digitalisierten Kapitalismus. Hat der institutionalisierte Klassenkompromiss eine Zukunft?, Weinheim: Beltz Juventa

- Fairwork* (2024): About, <https://fair.work/en/fw/about/>, geprüft am 19.11.2024.
- Fairwork* (2024a): Join the Pledge, <https://fair.work/en/fw/join-the-pledge-together-for-platform-work/>, geprüft am 19.11.2024.
- Fairwork* (2024b): Fairwork Annual Report 2023. Die Lage der globalen Plattformökonomie. <https://fair.work/wp-content/uploads/sites/17/2024/04/Fairwork-Annual-Report-2023-DE.pdf>, geprüft am 19.11.2024.
- Fairwork Europe* (2024): Fairwork's Response to the EU Directive on Platform Work Platforms Should Follow Enforceable Standards! <https://fair.work/wp-content/uploads/sites/17/2024/03/Fairworks-Response-to-the-EU-Directive-on-Platform-Work.pdf>, geprüft am 19.11.2024.
- Frank, Marie* (2022): Lieferdienst behindert Betriebsrat: Ganz Flink ausgeliefert. <https://taz.de/Lieferdienst-behindert-Betriebsrat/15904413/>, geprüft am 19.11.2024.
- Frankfurter Allgemeine Zeitung* (2022): Jede Woche eine neue Stadt für Uber. In: Frankfurter Allgemeine Zeitung 01.03.2022. <https://www.faz.net/pro/d-economy/uber-eats-will-in-mehr-als-60-deutschen-staedten-essen-liefere-17843680.html>, geprüft am 19.11.2024.
- Frey, Lukas* (2023): Arbeitskampf bei Lieferando – Was wollen die eigentlich? <https://socialdebates.de/grundsatz/arbeitskampf-bei-lieferando-was-wollen-die-eigentlich/>, zuletzt aktualisiert am 20.02.2024, geprüft am 19.11.2024.
- Friedrich, Martin; Helm, Ines; Jost, Ramona; Lang, Julia; Müller, Christoph* (2024): Gig-Work bei Lieferdiensten in Deutschland: Beschäftigung hat in den letzten Jahren stark zugenommen. (IAB-Forum, 03. April 2024). <https://www.iab-forum.de/gig-work-bei-lieferdiensten-in-deutschland-beschaeftigung-hat-in-den-letzten-jahren-stark-zugenommen/>, geprüft am 19.11.2024.
- Gaab, Rebecca; Reichelt, Manuel; Weisdorf, Olivia* (2022): Startups, die durch den Magen gehen - Teil 4: Food Delivery. [https://startup.ey.com/de/news/startups-die-durch-den-magen-gehen-teil4#\\_ftn7](https://startup.ey.com/de/news/startups-die-durch-den-magen-gehen-teil4#_ftn7), zuletzt aktualisiert am 14.11.2022, geprüft am 19.11.2024.
- Gökkaya, Hasan* (2023): Warnstreik bei Lieferando: Strampeln bis zur nächsten Bonuszahlung. <https://www.rbb24.de/wirtschaft/beitrag/2023/08/lieferando-warnstreik-grund-tarifvertrag-unfair-arbeitsbedingungen-hintergruende-berlin.html>, geprüft am 19.11.2024.
- Gründerszene* (2023): Neues Geschäftsmodell: Lieferando will nun auch Non-Food-Produkte ausliefern. <https://www.businessinsider.de/gruenderszene/food/neues-geschaeftsmodell-lieferando-will-nun-auch-non-food-produkte-ausliefern/>, geprüft am 19.11.2024.
- Haipeter, Thomas; Hoose, Fabian* (2023): Plattformökonomie in Deutschland (IAQ Forschung, 2023/04). <https://www.econstor.eu/bitstream/10419/301473/1/IAQ-Forschung-2023-04.pdf>, geprüft am 19.11.2024.
- Hampel, Anna-Elisabeth; Krause, Eva-Luise* (2023a): Plattformarbeit: Experimentierfeld für die Zukunft der Arbeit? Übersichtsstudie zu Formen und Spezifika der Plattformarbeit, Einstiegsgründen und Arbeitsbedingungen von Plattformarbeiter\*innen und politischen Herausforderungen im Feld. Hg. Minor – Projektkontor. [https://minor-kontor.de/wp-content/uploads/2023/03/CPA\\_WP\\_Phaenomenbeschreibung\\_2023-01-30-1.pdf](https://minor-kontor.de/wp-content/uploads/2023/03/CPA_WP_Phaenomenbeschreibung_2023-01-30-1.pdf), geprüft am 19.11.2024.
- Hampel, Anna-Elisabeth; Krause, Eva-Luise* (2023b): Plattformarbeit: Neue Arbeit, alte Regeln? Analysen der Regulatorischen Herausforderungen, Handlungsfelder und Lösungsansätze für faire Bedingungen in der Plattformarbeit. Hg. Minor – Projektkontor, [https://minor-kontor.de/wp-content/uploads/2023/03/CPA\\_WP\\_Regulierungsansaeetze\\_2023-03-23-1.pdf](https://minor-kontor.de/wp-content/uploads/2023/03/CPA_WP_Regulierungsansaeetze_2023-03-23-1.pdf), geprüft am 19.11.2024.
- Hampel, Anna-Elisabeth; Loschert, Franziska; Ebenhö, Maria* (2023): Soziale Sicherung in der Plattformarbeit. Herausforderungen, Einflussfaktoren und Handlungsansätze. Hg. v. Minor – Projektkontor. [https://minor-kontor.de/wp-content/uploads/2023/12/CPA\\_Soziale-Sicherung-in-der-Plattformarbeit\\_WP\\_2023-12.pdf](https://minor-kontor.de/wp-content/uploads/2023/12/CPA_Soziale-Sicherung-in-der-Plattformarbeit_WP_2023-12.pdf), geprüft am 19.11.2024.
- Heiland, Heiner; Brinkmann, Ulrich* (2020): Liefern am Limit: Wie die Plattformökonomie die Arbeitsbeziehungen verändert. In: *Industriebeziehungen* 27 (2), S. 120-140. <https://elibrary.utb.de/doi/10.3224/indbez.v27i2.02>, geprüft am 19.11.2024.
- Heuberger, Sarah* (2022): Warenlager-Schließungen und Strategiewechsel: Wie Flink auf Sparkurs geht. In: *Business Insider* 01.09.2022. <https://www.businessinsider.de/gruenderszene/food/flink-sparkurs-sparplaene-warenlager-schliessungen-a/>, geprüft am 19.11.2024.
- Heuberger, Sarah* (2023): Gorillas-Mutter Getir streicht 2.500 Stellen – und liefert nur noch in sechs deutschen Städten. In: *Business Insider* 23.08.2023. <https://www.businessinsider.de/gruenderszene/food/gorillas-getir-entlassungen-nach-uebernahme-2500-stellen-wenige-staedte/>, geprüft am 19.11.2024.
- Hoffmann, Kevin P.* (2020): Neuer Essenslieferdienst in Berlin gestartet: Wie „Wolt“ das Lieferando-Monopol angreifen will. In: *Der Tagesspiegel* 04.08.2020. <https://www.tagesspiegel.de/berlin/wie-wolt-das-lieferando-monopol-angreifen-will-4186801.html>, geprüft am 19.11.2024.
- Holzki, Larissa; Kapalschinski, Christoph* (2021): Gorillas: App-Lieferdienst erreicht Einhorn-Status im Eiltempo. In: *Handelsblatt* 25.03.2021. <https://www.handelsblatt.com/unternehmen/handel-konsumgueter/milliardenbewertung-gorillas-super-schneller-app-supermarkt-erreicht-einhorn-status-im-eiltempo/27041268.html>, geprüft am 19.11.2024.
- IG Metall* (2016): Frankfurter Erklärung zu plattformbasierter Arbeit, [https://crowdwork-igmetall.de/Frankfurt\\_Paper\\_on\\_Platform\\_Based\\_Work\\_DE.pdf](https://crowdwork-igmetall.de/Frankfurt_Paper_on_Platform_Based_Work_DE.pdf), geprüft 19.11.2024.
- International Labour Organization* (2021): The role of digital labour platforms in transforming the world of work. *World Employment and Social Outlook*. Geneva: International Labour Office (Flagship Report). <https://www.ilo.org/publications/flagship-reports/role-digital-labour-platforms-transforming-world-work>, geprüft 19.11.2024.
- Jackisch, Klaus-Rainer* (2023): Lieferdienste nach Corona: Viel Arbeit, hohe Kosten, kein Gewinn. In: *tagesschau.de*, 09.08.2023. <https://www.tagesschau.de/wirtschaft/unternehmen/lieferdienste-100.html>, geprüft am 19.11.2024.
- Just Eat Takeaway* (2024a): Empowering every food moment. <https://www.justeattakeaway.com/>, abgerufen am 21.02.2024.
- Just Eat Takeaway* (2024b): Our Story. <https://www.justeattakeaway.com/what-we-do>, abgerufen am 19.02.2024.
- Kärcher, Anneliese; Walsler, Manfred* (2023): Vereinbarkeit eines Direktanstellungsgebots in der Paketzustellung mit dem Verfassungs- und Unionsrecht. Hans-Böckler-Stiftung. [https://www.boeckler.de/fpdf/HBS-008692/p\\_hsi\\_wp\\_18.pdf](https://www.boeckler.de/fpdf/HBS-008692/p_hsi_wp_18.pdf), geprüft am 19.11.2024.
- Kläsger, Michael* (2022): Lieferdienste: Getir übernimmt Gorillas. In: *Süddeutsche Zeitung* 09.12.2022. <https://www.sued->

deutsche.de/wirtschaft/gorillas-getir-uebernahme-1.5712740, geprüft am 19.11.2024.

*Klotz, Nina Anika* (2023): Löhne nicht bezahlt? Proteste gegen Lieferdienst Wolt. In: Business Insider 06.04.2023. <https://www.businessinsider.de/gruenderszene/food/vorwuerte-gegen-wolt-wurden-loehne-in-sechsstelliger-hoehe-nicht-bezahlt/>, geprüft am 19.11.2024.

*Kluge, Christoph* (2024): Übernahme des Konkurrenten Flink offenbar gescheitert: Beim Lieferdienst Getir-Gorillas könnte es massenhafte Entlassungen geben. In: Der Tagesspiegel 16.04.2024. <https://www.tagesspiegel.de/berlin/berliner-wirtschaft/uebernahme-des-konkurrenten-flink-offenbar-gescheitert-beim-lieferdienst-getir-gorillas-konnte-es-massenhafte-entlassungen-geben-11410562.html>, abgerufen am 17.04.2024.

*Knoblach, Jochen* (2021): Lieferando-Konkurrent: Fast eine halbe Milliarde Euro für Wolt. In: Berliner Zeitung 26.01.2021. <https://www.berliner-zeitung.de/wirtschaft-verantwortung/lieferando-konkurrent-fast-eine-halbe-milliarde-euro-fuer-wolt-li.135368>, geprüft am 19.11.2024.

*Kolf, Florian* (2023): Just Eat Takeaway: Lieferando-Mutter schreibt hohe Verluste. In: Handelsblatt, 01.03.2023. Online verfügbar unter <https://www.handelsblatt.com/unternehmen/handel-konsumgueter/lieferdienst-aggressive-uebernahmestrategie-stuerzt-lieferando-mutter-in-hohe-verluste/29009488.html>, geprüft am 19.11.2024.

*Kort, Katharina; Postinett, Axel* (2019): Kochen in Lagerhallen: Wie solide ist das Geschäft der „Dark Kitchens“?. In: Handelsblatt 18.11.2019. [https://www.handelsblatt.com/unternehmen/dienstleister/lieferdienste-kochen-in-lagerhallen-wie-solide-ist-das-geschaef-der-dark-kitchens/25241634.html?utm\\_source=google&utm\\_medium=ads&utm\\_campaign=paidcontent\\_search\\_prospecting&utm\\_content=jurodo&utm\\_term=&gad\\_source=1&gclid=EAlaQobChMlulrK-XaggMVuhAGAB1asAxFEAMYASAAEgLVq\\_D\\_BwE](https://www.handelsblatt.com/unternehmen/dienstleister/lieferdienste-kochen-in-lagerhallen-wie-solide-ist-das-geschaef-der-dark-kitchens/25241634.html?utm_source=google&utm_medium=ads&utm_campaign=paidcontent_search_prospecting&utm_content=jurodo&utm_term=&gad_source=1&gclid=EAlaQobChMlulrK-XaggMVuhAGAB1asAxFEAMYASAAEgLVq_D_BwE), geprüft am 19.11.2024.

*Ksienrzyk, Lisa; Knieps, Stephan* (2024): Getir: Rückzug des türkischen Lieferdiensts aus Deutschland möglich. In: Wirtschaftswoche 12.04.2024. <https://www.wiwo.de/unternehmen/dienstleister/lieferdienste-unruhen-bei-getir-rueckzug-aus-deutschland-moeglich/29742236.html>, geprüft am 19.11.2024.

*Lege, Madita* (2024): Getir und Gorillas: So sieht die Kündigung aus. In: Business Insider, 03.05.2024. <https://www.businessinsider.de/gruenderszene/business/so-sieht-die-kuendigung-aus-die-getir-jetzt-seinen-ridern-schickt/>, geprüft am 19.11.2024.

*Lelek, Christian* (2023): Lieferdienst Wolt: Im Nebel der Subunternehmerketten. In: nd - Journalismus von links 30.11.2023. <https://www.nd-aktuell.de/artikel/1178185.arbeitsverhaeltnisse-lieferdienst-wolt-im-nebel-der-subunternehmerketten.html>, geprüft am 19.11.2024.

*Lelek, Christian* (2024): Lieferando und die Probezeit. In: nd - Journalismus von links 14.03.2024. <https://www.nd-aktuell.de/artikel/1180713.union-busting-lieferando-und-die-probezeit.html>, geprüft am 19.11.2024.

*Lieferando.de* (2024): Essen bestellen - Lieferservice & Takeaway. <https://www.lieferando.de/>, abgerufen am 21.02.2024.

*Lingenfeller, Tim* (2023): Quick-Commerce: Herausforderungen und Chancen. <https://blog.seeburger.com/de/quick-commerce-herausforderungen-und-chancen/>, geprüft am 19.11.2024.

*Lücking, Stefan* (2019): Arbeiten in der Plattformökonomie. Über digitale Tagelöhner, algorithmisches Management und die Folgen für die Arbeitswelt. Hg. v. Hans Böckler Stiftung (HBS) (Forschungsförderung Report 5). [https://www.boeckler.de/pdf/p\\_fofoe\\_report\\_005\\_2019.pdf](https://www.boeckler.de/pdf/p_fofoe_report_005_2019.pdf), geprüft am 19.11.2024.

*Ludwig, Leonie* (2023): Lieferando, UberEats und Wolt im Vergleich: Welcher ist der nachhaltigste Lieferdienst? In: #IAM-PLASTICFREE 13.06.2023. <https://iamplasticfree.org/blogs/magazin/lieferando-ubereats-und-wolt-im-vergleich-welcher-ist-der-nachhaltigste-lieferdienst>, geprüft am 19.11.2024.

*Manager Magazin* (2023): 2500 Jobs weg: Massenentlassungen beim Lieferdienst Getir. In: manager magazin 22.08.2023. <https://www.manager-magazin.de/unternehmen/handel/getir-massenentlassungen-beim-lieferdienst-a-a063498f-3ceb-4c74-82da-eb6ad10bd289>, geprüft am 19.11.2024.

*Martin, Simon Zamora* (2023): Lieferbranche: Krisenreflexe bei Getir, Junge Welt. 16.08.2023. <https://www.jungewelt.de/loginFailed.php?ref=/artikel/457055.lieferbranche-krisenreflexe-bei-getir.html>, geprüft am 19.11.2024.

*Mumme, Thorsten* (2020): Lieferando und Wolt in der Kritik: Wie Essens-Lieferdienste von der Not der Restaurants profitieren. In: Der Tagesspiegel 28.12.2020. <https://www.tagesspiegel.de/wirtschaft/wie-essens-lieferdienste-von-der-not-der-restaurants-profitieren-5093197.html>, geprüft am 19.11.2024.

*Mumme, Thorsten; Voß, Oliver* (2020): Lieferando-Chefin im Interview: „Corona hat uns um ein Jahr nach vorne gebracht“. In: Der Tagesspiegel 08.12.2020. <https://www.tagesspiegel.de/wirtschaft/corona-hat-uns-um-ein-jahr-nach-vorne-gebracht-4214356.html>, geprüft am 19.11.2024.

*netzpolitik.org* (2022): Big Brother Awards: Negativpreis für Lieferando und BKA. <https://netzpolitik.org/2022/big-brother-awards-negativpreis-fuer-lieferando-und-bka/>, geprüft am 19.11.2024.

*NGG* (2021): 15 Euro pro Stunde! Lieferando-Kuriere wollen Tarifvertrag durchsetzen. <https://www.ngg.net/presse/pressemitteilungen/2021/15-euro-pro-stunde-lieferando-kuriere-wollen-tarifvertrag-durchsetzen/>, geprüft am 19.11.2024.

*NGG* (2024): EU-Richtlinie Plattformarbeit / Lieferando-Rider aus Deutschland demonstrieren in Amsterdam. <https://www.ngg.net/presse/pressemitteilungen/2024/gewerkschaft-ngg-wir-erwarten-dass-die-bundesregierung-die-richtlinie-zeitnah-umsetzt/>, geprüft am 19.11.2024.

*Niebler, Valentin; Pirina, Giorgio; Secchi, Michelangelo; Tomassoni, Franco* (2023): Towards ‚bogus employment?‘ The contradictory outcomes of ride-hailing regulation in Berlin, Lisbon and Paris. In: Cambridge Journal of Regions, Economy and Society 16 (2). <https://academic.oup.com/cjres/article/16/2/289/7148502>, geprüft am 19.11.2024.

*Nordenbrock, Kay* (2023): Nicht nur Essen: Lieferando liefert jetzt auch Konsolen. In: t3n Magazin 07.12.2023. <https://t3n.de/news/lieferando-liefert-konsolen-1595148/>, abgerufen am 07.02.2024.

*Northdata* (2024): Uber Eats Germany GmbH, Berlin. <https://www.northdata.de/Uber+Eats+Germany+GmbH,+Berlin/Amtsgericht+Charlottenburg+%28Berlin%29+HRB+207056+B>, geprüft am 20.11.2024.

*Nowak, Peter* (2022): Betriebsrat für Lieferdienst: Getir macht einen auf Tesla. In: TAZ. 02.05.2022 <https://taz.de/Betriebsrat-fuer-Lieferdienst/!5844547/>, abgerufen am 20.11.2024.

*Orth, Barbara* (2023): Stratified pathways into platform work: Migration trajectories and skills in Berlin's gig economy. <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0308518X231191933>, geprüft am 19.11.2024.

- Peter, Erik (2021): Lieferdienst Gorillas: Mini-Gorillas vs. Rider-Rechte. In: TAZ 16.11.2021. <https://taz.de/Lieferdienst-Gorillas!/5812179/>, geprüft am 20.11.2024.
- Plück, Maximilian (2024): Brisanter Bericht vom Zoll: Schwere Kriminalität bei Paketdiensten. In: RP ONLINE 15.04.2024. [https://rp-online.de/nrw/landespolitik/brisanter-bericht-vom-zoll-schwere-kriminalitaet-bei-paketdiensten\\_aid-110545739](https://rp-online.de/nrw/landespolitik/brisanter-bericht-vom-zoll-schwere-kriminalitaet-bei-paketdiensten_aid-110545739), geprüft am 20.11.2024.
- Preußer, Christian (2023a): In-Seat-Delivery: Lieferando liefert im Stadion direkt an den Platz. <https://www.food-service.de/weltweit/news/lieferdienste-lieferando-startet-in-seat-delivery-57602>, abgerufen am 07.02.2024.
- Preußer, Christian (2023b): Lieferdienste: Lieferando pilotiert Click & Collect für Bahnhöfe, <https://www.food-service.de/maerkte/news/lieferdienste-lieferando-pilotiert-click--collect-fuer-bahnhoeefe-58112>, abgerufen am 07.02.2024.
- Rainer, Anton (2021): Umstrittener Lieferdienst: Gorillas will in Berlin Franchise-Modell einführen. In: DER SPIEGEL 12.11.2021. <https://www.spiegel.de/wirtschaft/unternehmen/gorillas-will-in-berlin-franchise-modell-einfuehren-a-c8fde46a-0096-44b0-98ac-191ea63ebd9e>, geprüft am 20.11.2024.
- Rat der Europäischen Union (2024): Vorschlag für eine RICHTLINIE DES EUROPÄISCHEN PARLAMENTS UND DES RATES zur Verbesserung der Arbeitsbedingungen in der Plattformarbeit. 2021/0414(COD). 08.03.2024. <https://data.consilium.europa.eu/doc/document/ST-7212-2024-ADD-1/de/pdf>, geprüft am 20.11.2024.
- Rau, Franziska (2021): Lieferdienst Gorillas: Profit auf dem Rücken der Fahrer\*innen. Hg. netzpolitik.org 18.11.2021. <https://netzpolitik.org/2021/lieferdienst-gorillas-profit-auf-dem-ruecken-der-fahrerinnen/>, geprüft am 20.11.2024.
- Rauen, Dennis (2021): E-Food: Hype oder neuer Megatrend? <https://www.ikb-blog.de/e-food-hype-oder-neuer-megatrend/>, geprüft am 20.11.2024.
- Reichert, Philipp (2023a): Lieferando - Bestell-Boom auf dem Rücken der Beschäftigten? In: tagesschau.de 01.08.2023. <https://www.tagesschau.de/investigativ/report-mainz/lieferando-bonussystem-lohn-100.html>, geprüft am 20.11.2024.
- Reichert, Philipp (2023b): Bringdienste Lieferando und Wolt: Moderne Technik, moderne Sklaven? In: tagesschau.de 31.10.2023. <https://www.tagesschau.de/investigativ/swr/lieferando-ueberwachung-mitarbeiter-lieferdienst-100.html>, geprüft am 20.11.2024.
- Reimer-Gordinskaya, Katrin; Tzschiesche, Selana; Pickel, Gert (2023): Immer noch arm, aber sexy? Ungleiche Lebenslagen und Klassenverhältnisse in Berlin. Forschungsbericht zum zweiten Schwerpunkt der Aktivierenden Befragung im Berlin-Monitor. [https://berlin-monitor.de/wp-content/uploads/2023/12/BerlinMonitor\\_Immer-noch-arm\\_Web.pdf](https://berlin-monitor.de/wp-content/uploads/2023/12/BerlinMonitor_Immer-noch-arm_Web.pdf), abgerufen am 02.03.2024.
- Remmerbach, Antonia (2024): Wie geht es weiter für die Lieferdienste in Deutschland? In: Business Insider 23.02.2024. <https://www.businessinsider.de/gruenderszene/food/partnerschaften/uebernahmen-neue-geschaeftsmodelle-so-siehts-auf-dem-schwaechelnden-delivery-markt-aus/>, geprüft am 20.11.2024.
- Rest, Jonas (2022): Bewertung eingebrochen: Getir übernimmt Gorillas zum Discountpreis. In: DER SPIEGEL 09.12.2022. <https://www.spiegel.de/wirtschaft/getir-uebernimmt-gorillas-zum-discountpreis-a-7ba6e622-32b6-4150-b633-75d88ad9c32f>, geprüft am 20.11.2023.
- Rest, Jonas (2024): Gorillas-Eigentümer: Interne Dokumente zeigen Getirs Horrorverluste. In: manager magazin 23.02.2024. <https://www.manager-magazin.de/unternehmen/tech/lieferdienst-getir-kaempft-mit-hohen-verlusten-und-nimmt-flink-uebernahme-ins-visier-a-8473e6c9-cfac-4b0e-860e-7181823d3005>, geprüft am 20.11.2024.
- Rizzello, Claudio (2020): Ghost Kitchen: In diesen Restaurants soll man nicht essen. In: ZEITmagazin 15.07.2020. <https://www.zeit.de/zeit-magazin/essen-trinken/2020-07/ghost-kitchen-essen-lieferung-bestelldienst-restaurants-zukunft-corona>, geprüft am 20.11.2024.
- Rosa-Luxemburg-Stiftung (2022): Der Arbeitskampf bei Gorillas 2021. <https://www.rosalux.de/mediathek/media/element/2440>, geprüft am 20.11.2024.
- Sachse, Maximilian (2023a): Lieferdienst Flink zwischen Sparkurs und Verkaufserlösen. In: Frankfurter Allgemeine Zeitung 03.05.2023. <https://www.faz.net/aktuell/wirtschaft/unternehmen/lieferdienst-flink-zwischen-sparkurs-und-verkaufserloegen-18865755.html>, geprüft am 20.04.2024.
- Sachse, Maximilian (2023b): Nach Übernahme von Gorillas: Lieferdienst Getir streicht 2500 Stellen. In: Frankfurter Allgemeine Zeitung 22.08.2023. <https://www.faz.net/aktuell/wirtschaft/unternehmen/uebernahme-von-gorillas-lieferdienst-getir-streicht-2500-stellen-19119794.html>, geprüft am 20.11.2024.
- Saunders, Doug (2011): Arrival City: How the Largest Migration in History is Reshaping Our World. London: Windmill Books.
- Schmroszik, Nadine (2023): Delivery Hero: Niklas Ösberg verspricht beschleunigtes Wachstum für 2024. In: Handelsblatt 14.11.2023. <https://www.handelsblatt.com/unternehmen/handel-konsumgueter/essenslieferdienst-delivery-hero-chef-will-wachstum-noch-mal-beschleunigen-/29497426.html>, geprüft am 20.11.2024.
- Schmroszik, Nadine; Schütze, Arno (2022): Gorillas: Getir aus der Türkei kauft Berliner Schnelllieferdienst. In: Handelsblatt 09.12.2022. <https://www.handelsblatt.com/technik/it-internet/uebernahme-getir-aus-der-tuerkei-kauft-berliner-lieferdienst-gorillas/28858706.html>, geprüft am 13.03.2024.
- Schmroszik, Nadine; Souza Soares, Philipp Alvares de (2023): Circus, Homeeal und Co.: Wie neue Essenslieferdienste trotz Krise überleben wollen. In: Handelsblatt 06.04.2023. <https://www.handelsblatt.com/unternehmen/handel-konsumgueter/start-ups-wie-neue-essenslieferdienste-trotz-krise-ueberleben-wollen-/29063222.html>, geprüft am 20.11.2024.
- Schmidt, Florian; Kathmann, Ute (2017): Der Job als Gig. Digital vermittelte Dienstleistungen in Berlin. <https://www.arbeit-gestaltungsbh.de/assets/projekte/Joboption-Berlin/Der-Job-als-Gig-Expertise-Digital-November-2017.pdf>, geprüft am 20.11.2024.
- Schreyer, Jasmin; Schrape, Jan-Felix (2021): Plattformzentrierte Arbeitskoordination im kommerziellen und kooperativen Fahrradkurierwesen. In: Arbeit 30 (4).
- Schuhmacher, Rita (2023): Kein Brot, keine Milch! Kein Problem? <https://publik.verdi.de/ausgabe-202308/kein-brot-keine-milch-kein-problem/>, geprüft am 20.11.2024.

- Sell, Stefan (2024): Wenigstens den Spatz in der Hand als die Taube auf dem Plattform-Dach? Die (verwässerte) EU-Richtlinie über Plattform-Arbeit kommt – auch gegen die FDP-Blockade aus Deutschland. Hg. Aktuelle Sozialpolitik. <https://aktuelle-sozialpolitik.de/2024/03/17/eu-richtlinie-zur-plattform-arbeit-kommt-doch-noch/#more-16037>, geprüft am 20.11.2024.
- Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales (2020): 12 Punkte für Gute Arbeit in der Plattformökonomie, file:///D:/Benutzerdaten/Downloads/de\_12-punkte-strategiepapier\_final\_barrierefrei-1.pdf, geprüft am 20.11.2024.
- Spiegel, Der (2024): Medienberichte: Lieferdienste Getir und Gorillas ziehen sich wohl aus Deutschland zurück. In: DER SPIEGEL 24.04.2024. <https://www.spiegel.de/wirtschaft/unternehmen/lieferdienste-getir-und-gorillas-sollen-sich-berichten-zu-folge-aus-deutschland-zurueckziehen-a-b4d58bab-f445-43a4-8eb8-8954265c21e4>, geprüft am 20.11.2024.
- Statista (2024a): B2C-E-Commerce: Top-50 Online Shops | Statista. <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/170530/umfrage/umsatz-der-groessten-online-shops-in-deutschland/>, geprüft am 20.11.2024.
- Statista (2024b): Paketdienste - Marktanteile in Deutschland | Statista. <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/1425768/umfrage/marktanteil-der-fuehrenden-paketdienste-in-den-deutschland/>, geprüft am 20.11.2024.
- Statistisches Bundesamt (2020): Atypische Beschäftigung. <https://www.destatis.de/DE/Themen/Arbeit/Arbeitsmarkt/Glossar/atypische-beschaeftigung.html>, geprüft am 20.11.2024.
- Süddeutsche Zeitung (2023): Woran es beim Ausbau der Lebensmittel-Lieferdienste hakt. In: Süddeutsche Zeitung, 11.12.2023. <https://www.sueddeutsche.de/wirtschaft/handel-woran-es-beim-ausbau-der-lebensmittel-lieferdienste-hakt-dpa.urn-newsml-dpa-com-20090101-231211-99-253645>, geprüft am 20.11.2024.
- SWR (2023): Liefer-Sklaven: Inside Wolt & Lieferando. VOLLBILD - Recherchen, die mehr zeigen. Recherche-Video: SWR. <https://www.ardmediathek.de/video/Y3jpZDovL3N3ci5kZS9hZGxvZzE5NDcyMjE>, geprüft am 20.11.2024.
- van Doorn, Niels (2022): On the inadequacy of Wolt's Algorithmic Transparency Report and the limits of algorithmic management discourse. <https://platformlabor.net/blog/on-the-inadequacy-of-wolts-algorithmic-transparency-report-and-the-limits-of-algorithmic-management-discourse>, abgerufen am 20.11.2023.
- Ver.di (2023): Gutachten: Direktanstellungsgebot in der Paketbranche ist die einzige Lösung zur Beseitigung der gravierenden Missstände - ver.di fordert gesetzliches Verbot von Subunternehmen, <https://www.verdi.de/presse/pressemitteilungen/++co++be9d3664-52f8-11ee-a404-001a4a160129>, geprüft am 20.11.2024.
- Volknant, Patrick (2023): Lieferdienst Wolt: Versteckspiel auf Kosten der Beschäftigten. In: nd - Journalismus von links 27.07.2023. <https://www.nd-aktuell.de/artikel/1175085.arbeitskampf-lieferdienst-wolt-versteckspiel-auf-kosten-der-beschaeftigten.html>, geprüft am 20.11.2024.
- Wessendorf, Tanja (2023): Lieferdienste Köln: Restaurants zahlen hohe Gebühren an Lieferando, Wolt und Uber Eats In: Kölner Stadt-Anzeiger 02.12.2023. <https://www.ksta.de/freizeit/restaurants/lieferdienste-koeln-restaurants-zahlen-hohe-gebuehren-an-lieferando-wolt-und-uber-eats-687776>, geprüft am 20.11.2024.
- Wissenschaftlicher Dienst Deutscher Bundestag (2023): Lieferdienste, leistungsorientierte Vergütung und Straßenverkehrssicherheit (Sachstand, WD 5 - 3000 - 058/23, WD 6 - 3000 - 057/23). <https://www.bundestag.de/resource/blob/962940/936437b76a43469cb254e43948fa87cf/WD-5-058-23-WD-6-057-23-pdf.pdf>, geprüft am 20.11.2024.
- Wolt (2024): Alle Länder. <https://wolt.com/de/deu>, zuletzt aktualisiert am 21.02.2024, abgerufen am 21.02.2024.
- Wray, Ben (2023): From bogus self-employment...to bogus sub-contractor employment? Gig Economy Project. <https://eocampaign1.com/web-version?p=33eb8cf2-e028-11ed-b05b-f71557bfb004&pt=campaign&t=1682183182&s=730bc302271eb4f9584aeda64b73ee3df42a5d536b04b213e5d806887b64d526>, zuletzt aktualisiert am 04.10.2023, geprüft am 20.11.2024.
- Wray, Ben (2024): Gig Economy Project – EU set to pass Platform Work Directive after last minute U-turns. In: Brave New Europe 11.03.2024. <https://braveneweuropa.com/eu-set-to-pass-platform-work-directive-after-last-minute-u-turns>, geprüft am 20.11.2024.
- Yalçın, Serhat; Hubenthal, Natalie; Dieterich, Juliane (2024): Arbeitsfelder der Ankunft: Migrantische Perspektiven auf Arbeit in Gastronomie, Reinigung und Pflege. Hans-Böckler-Stiftung (Study der Hans-Böckler-Stiftung 487). <https://www.econstor.eu/bitstream/10419/281765/1/1878872206.pdf>, geprüft am 20.11.2024.

# Impressum

2. Auflage

Berlin, Dezember 2024

**EXPERTISE:** Liefern in prekären Verhältnissen.

Arbeitsbedingungen bei Lebensmittel- und Essenslieferdiensten in Berlin

Autorin: Annekathrin Müller

Herausgeber:

**ArbeitGestalten**

Beratungsgesellschaft mbH, Ahlhoff

Havelberger Straße 4

D-10559 Berlin

Telefon: 030 280 320 86

[www.arbeitgestaltengmbh.de](http://www.arbeitgestaltengmbh.de)

[info@arbeitgestaltengmbh.de](mailto:info@arbeitgestaltengmbh.de)

Redaktionsschluss: April 2024

Design & Layout: Emma Kollmorgen | [www.emmakollmorgen.de](http://www.emmakollmorgen.de)

Illustrationen: Lena Ziyal | [www.infotext-berlin.de](http://www.infotext-berlin.de)



Die Publikation „Liefern in prekären Verhältnissen. Arbeitsbedingungen bei Lebensmittel- und Essenslieferdiensten in Berlin“ wurde im Rahmen des Projektes Joboption Berlin erstellt.  
[www.joboption-berlin.de](http://www.joboption-berlin.de)



Joboption Berlin wird gefördert aus Mitteln der Senatsverwaltung für Arbeit, Soziales, Gleichstellung, Integration, Vielfalt und Antidiskriminierung.

Kooperationspartner:



