



MASTERARBEIT | MASTER'S THESIS

Titel | Title

Arbeitsqualität in der Plattformökonomie: Ein Vergleich
angestellter und freier Delivery Rider in Österreich

verfasst von | submitted by

Felix Steunzer BSc

angestrebter akademischer Grad | in partial fulfilment of the requirements for the degree of
Master of Science (MSc)

Wien | Vienna, 2025

Studienkennzahl lt. Studienblatt | Degree
programme code as it appears on the
student record sheet:

UA 066 915

Studienrichtung lt. Studienblatt | Degree
programme as it appears on the student
record sheet:

Masterstudium Betriebswirtschaft

Betreut von | Supervisor:

Univ.-Prof. Mag. Dr. Bernhard Kittel

Abstract

Diese Masterarbeit untersucht die subjektiv wahrgenommene Arbeitsqualität von FahrradessenszustellerInnen in Österreich unter Berücksichtigung des institutionellen Beschäftigungsstatus. Vor dem theoretischen Hintergrund multidimensionaler Arbeitsqualitätskonzepte und der Prekaritätstheorie wird der zentralen Forschungsfrage nachgegangen, inwiefern sich die Arbeitserfahrungen zwischen traditionell angestellten und freien Ridern unterscheiden.

Methodisch stützt sich die Studie auf eine qualitative Forschungsdesign mit sechs leitfadengestützten Einzelinterviews. Die Auswertung erfolgte mittels qualitativer Inhaltsanalyse entlang der Dimensionen finanzielle Faktoren, Arbeitsumgebung, Autonomie und Interessensvertretung.

Die Ergebnisse zeigen ein ambivalentes Bild: Während in den meisten untersuchten Dimensionen keine systematischen, auf den Beschäftigungsstatus zurückführbaren Unterschiede festzustellen sind und stattdessen branchenweite Prekaritätsmerkmale vorherrschen, erweist sich das Vergütungssystem als entscheidende Bruchstelle. Der garantierte Stundenlohn der Angestellten schafft finanzielle Sicherheit und reduziert psychologischen Stress sichtbar, während die leistungsabhängige Bezahlung der freien Dienstnehmer strukturelle Einkommensunsicherheit, Planungszwang und einen ökonomischen Leistungsdruck erzeugt. Die formale größere Autonomie der freien DienstnehmerInnen wird in der Praxis durch diesen ökonomischen Zwang systematisch unterdrückt.

Die Arbeit schlussfolgert, dass der Beschäftigungsstatus selektiv wirkt und vor allem über das Vergütungsmodell die Qualität der Arbeit transformiert. Sie trägt zur Forschung bei, indem sie die Wichtigkeit subjektive Perspektive betont und die Erklärungskraft der institutionellen Differenzierung präzisiert.

Inhaltsverzeichnis

Einleitung.....	4
Theorie und Forschungsstand	7
Arbeitsqualität Allgemein	7
Arbeitsqualität in der Gig Economy	9
Probleme der Plattformökonomie	10
Arbeitsqualität in der Fahrradessenzzustellung	12
Demographische Merkmale der Arbeitskräfte	13
Wirtschaftliche Absicherung.....	13
Autonomie	14
Weitere Dimensionen	15
Prekäre Arbeit	15
Ansatz und Argumentation der Arbeit.....	17
Methodik.....	20
Forschungsdesign & Erhebungsmethode	20
Rekrutierungsprozess und Durchführung der Interviews	21
Datenauswertung	21
Ergebnisse	23
Finanzielle Faktoren	23
Bezahlung	23
Ausrüstung	24
Vergütung unproduktiver Zeit	25
Arbeitsumgebung	26
Soziale Arbeitsumgebung	26
Physische Arbeitsumgebung.....	28
Psychologische Arbeitsumgebung.....	30
Autonomie.....	31
Freiheit beim Ablauf der Arbeit.....	32
Freiheit bei der Einteilung der Arbeitszeit	33
Kontrolle/Feedback bei der Arbeit	34
Interessensvertretung	36
Interpretation	37
Persistente Prekarität: Wo die Grenzen verschwimmen	37
Autonomie: Formale Freiheit versus struktureller Zwang.....	38
Der entscheidende Unterschied: Das Vergütungssystem als zentrale Bruchstelle.....	39
Diskussion der Ergebnisse.....	40

Praktische Implikationen und aktuelle Branchenentwicklung.....	41
Limitierungen der Arbeit und Ausblick.....	41
Zusammenfassung.....	43
Fazit.....	46
Literaturverzeichnis	48
Anhang	51

Einleitung

Die Corona-Pandemie hat die digitale Transformation der Arbeitswelt entscheidend vorangetrieben und damit gesellschaftliche sowie wirtschaftliche Debatten über deren Folgen intensiviert. Dieser umfassende Wandel eröffnete einerseits bislang unerschlossene Potenziale. Die erzwungene Umstellung auf Telearbeit förderte die Nutzung digitaler Kollaborationstools und verspricht langfristige Effizienzgewinne durch neuartige Formen der Zusammenarbeit und vereinfachte Prozesse. Andererseits brachte dieser beschleunigte Fortschritt auch neue Herausforderungen mit sich, wie eine striktere digitale Überwachung oder Beeinträchtigungen des MitarbeiterInnenwohlbefindens, beispielsweise durch eine Intensivierung der Arbeit oder die zunehmende Beeinträchtigung der Work-Life-Balance (Amankwah-Amoah et al., 2021).

Diese fundamentale Entwicklung manifestiert sich in der Verbreitung neuer, atypischer Arbeitsverhältnisse, etwa im Trend zu reduzierter Vollzeitarbeit oder im Aufkommen der Plattformökonomie. Diese alternativen Formen der Arbeit verändern die traditionelle Struktur der Arbeitswelt grundlegend. Der Trend verschiebt sich weg von großen, hierarchischen Organisationen hin zu kurzfristigeren und flexibleren Beschäftigungsmodellen. Damit hat sich nicht nur die Beziehung zwischen Unternehmen und Beschäftigten, sondern auch die gesellschaftlichen Erwartungen an diese Beziehung nachhaltig gewandelt (Cropanzano et al., 2023).

Die zunehmende Verbreitung von Gig-Arbeit stellt sowohl für die Plattformen als auch für die Beschäftigten neue Herausforderungen dar. Für die Plattformen erweist sich die Führung und Koordination der Arbeitskräfte als komplexes, noch wenig erforschtes Feld, da die andersartige Natur dieser Tätigkeiten neue Ansätze im Management erfordert. Auch für die in der Plattformökonomie Tätigen gehen mit der oft positiv bewerteten Autonomie erhebliche Unsicherheiten einher, wie geringe Jobsicherheit, volatile Einkommen und unklare Perspektiven für die langfristige berufliche Entwicklung (Ashford et al., 2018; Wu & Huang, 2024).

Eine gesellschaftlich weit verbreitete und besonders sichtbare Form der Plattformarbeit sind Essenzustellungsdienste, die für viele Menschen zum festen Bestandteil des Alltags geworden sind. Diese Verbreitung spiegelt sich in deren Nutzung wider: Aktuellen Zahlen zufolge bestellt fast jede zweite Person in Österreich mindestens einmal monatlich Essen über einen Online-

Lieferdienst (Foodora, 2023). In Wien und anderen Großstädten wird diese Dienstleistung häufig mit dem Fahrrad ausgeführt. Auch aus arbeitsmarktpolitischer Perspektive ist dieser Teilbereich der Branche bedeutsam; 2024 waren in Österreich mehr als 4.000 Personen als FahrradessensbotInnen tätig, überwiegend für die Plattformanbieter Lieferando und Foodora (Liebhart, 2024).

Diese allgegenwärtige Präsenz im Stadtbild und Konsumalltag macht die Fahrradzustellung zu einem Spiegelbild der zweiseitigen Realität einer zunehmend digitalisierten Arbeitswelt, und verkörpert in gewisser Form die zentralen Chancen und Herausforderungen der Plattformökonomie. Einerseits bietet sie flexible Erwerbsmöglichkeiten mit geringen Einstiegsbarrieren und bedient eine aktuelle Konsumnachfrage. Andererseits wirft sie fundamentale Fragen nach der Qualität der Arbeit, einer fairen Vergütung, der sozialen Absicherung und dem Machtverhältnis zwischen Plattformen und Beschäftigten auf.

Diese Polarität findet ihre institutionelle Entsprechung in einem für diese Branche charakteristischen Merkmal: dem parallelen Vorhandensein zweier rechtlich und sozial grundverschiedener Beschäftigungsmodelle, dem traditionellen Angestelltenverhältnis und des freien Dienstvertrags. Diese strukturelle Dualität veranschaulicht die grundlegende Spannung, die die Diskussion um die Plattformökonomie prägt: den Konflikt zwischen dem Versprechen flexibler, autonomer Erwerbsarbeit und dem Bedürfnis nach stabilen, abgesicherten Beschäftigungsverhältnissen.

Die vorliegende Arbeit thematisiert die Unterschiede zwischen diesen beiden Beschäftigungsmodellen der Fahrradessenzustellung und positioniert sich dabei in der interdisziplinären Arbeitsforschung mit einem Schwerpunkt in der Arbeitssoziologie und empirischen Sozialforschung. Der theoretische Rahmen integriert Konzepte aus zwei zentralen Forschungssträngen. Erstens stützt sich die Analyse auf das multidimensionale Konzept der Arbeitsqualität (vgl. Warhurst et al., 2017; Gundert & Leschke, 2023). Zweitens wird die Theorie der Prekarität nach Brinkmann et al. (2006) herangezogen, um strukturelle Unsicherheitsmerkmale der Plattformarbeit und deren subjektive Verarbeitung zu erfassen. Methodisch folgt die Untersuchung einem qualitativen, interpretativen Ansatz, der darauf abzielt, subjektive Sinnzusammenhänge und Erfahrungen der Beschäftigten in den Vordergrund zu stellen.

Vor diesem Hintergrund stellt die Arbeit folgende Forschungsfrage in den Mittelpunkt:

Inwiefern unterscheidet sich die wahrgenommene Arbeitsqualität zwischen österreichischen Delivery Ridern in angestellten und freien Dienstverhältnissen?

Der institutionelle Beschäftigungsstatus dient dabei als zentrale analytische Kategorie, da er die Verteilung von Rechten, Risiken und Absicherung zwischen Plattform und Beschäftigten strukturell regelt. Ziel der Arbeit ist es, durch einen systematischen empirischen Vergleich zu einem differenzierten Verständnis der Arbeitsrealität in der Branche beizutragen.

Der weitere Verlauf dieser Arbeit ist wie folgt aufgebaut: Nach dieser Einleitung wird im zweiten Kapitel die theoretische Basis ausführlich dargelegt. Es werden die Konzepte der allgemeinen Arbeitsqualität, der Arbeitsqualität in der Gig Economy und speziell in der Fahrradzustellung sowie der Prekären Arbeit dargestellt. Das dritte Kapitel erläutert die Methodik und beschreibt das qualitative Forschungsdesign, den Rekrutierungsprozess, die Durchführung der leitfadengestützten Interviews sowie die Auswertung mittels qualitativer Inhaltsanalyse nach Mayring und Fenzl. Im vierten Kapitel werden die empirischen Befunde entlang der ausgewählten Arbeitsqualitätsdimensionen präsentiert. Im 5. Kapitel werden diese Ergebnisse vor dem theoretischen Hintergrund diskutiert, in den Forschungskontext eingeordnet und ein Ausblick für mögliche Ansätze in der Zukunft dieses Forschungsbereiches formuliert. Die Arbeit schließt mit dem sechsten Kapitel, das eine Zusammenfassung der zentralen Ansätze und Erkenntnisse und ein Fazit bietet.

Theorie und Forschungsstand

Arbeitsqualität Allgemein

Die Forschung zur Arbeitsqualität hat sich im 21. Jahrhundert stark weiterentwickelt und umfasst Beiträge aus verschiedenen Disziplinen. Allgemein beschreibt Arbeitsqualität das Maß, in dem Merkmale einer Beschäftigung das Wohlbefinden von Arbeitnehmerinnen fördern oder beeinträchtigen (Muñoz de Bustillo et al., 2011). Dementsprechend lassen sich die Bedürfnisse der Arbeitnehmer nicht darauf reduzieren, Aufgaben gestellt zu bekommen und dafür bezahlt zu werden. Zu diesen Bedürfnissen gehört auch, eine Arbeit zu verrichten, die Sinn, soziale Verbundenheit und Identität vermittelt, sowie ein sicheres und gesundes Arbeitsumfeld und gesicherte Zukunftsaussichten zu bieten (Budd & Spencer, 2015).

Die Untersuchung der Arbeitsqualität ist nicht nur aus akademischer Perspektive von Bedeutung, sondern hat auch weitreichende gesellschaftliche und wirtschaftliche Implikationen. So ist sie beispielsweise ein zentrales Thema in der politischen Gestaltung von Arbeitsmärkten: Mit der Einführung der Europäischen Beschäftigungsstrategie im Jahr 1997 im Rahmen des Vertrags von Amsterdam sowie der Lissabon-Strategie für Wachstum und Beschäftigung im Jahr 2000 wurde das Ziel „mehr und bessere Arbeitsplätze“ in den Fokus der Europäischen Union gerückt. In diesem Kontext wurde Arbeitsqualität nicht mehr nur als individuelles oder betriebliches Anliegen betrachtet, sondern als zentraler Bestandteil arbeitsmarktpolitischer Strategien. Ähnliche Entwicklungen lassen sich auch in den arbeitsmarktpolitischen Programmen transnationaler Organisationen wie der OECD sowie in nationalen Strategien einzelner Regierungen beobachten, die ihre Beschäftigungspolitik um qualitative Zielsetzungen dementsprechend ergänzt haben (Eurofound, 2012; Muñoz de Bustillo et al., 2011).

Außerdem gibt es zahlreiche Anhaltspunkte aus der Psychologie, Soziologie, Ergonomie und Wirtschaftswissenschaften, die die grundlegende Annahme stützen, dass die Arbeitsqualität sowohl mit dem arbeitsbezogenen Wohlbefinden als auch mit dem allgemeinen Wohlbefinden zusammenhängt. Für alle Bereiche der Arbeitsqualität ist der Zusammenhang mit Gesundheit und Wohlbefinden sowohl theoretisch als auch empirisch größtenteils hinreichend belegt. Demnach ist Arbeitsqualität einer der signifikantesten Indikatoren für das Wohlbefinden und die Lebenszufriedenheit von Personen weltweit (Eurofound, 2019; Green et al., 2024).

Geeignete Daten für die Arbeitsqualitätsforschung können über verschiedene Kanäle erhoben werden, doch in der Praxis werden insbesondere für nicht lohnbezogene Aspekte der Arbeitsplatzqualität häufig Umfragen durchgeführt, da weitgehend anerkannt ist, dass die am besten informierte Quelle für Informationen zur Arbeitsplatzqualität der Arbeitnehmer selbst ist. (Green et al., 2024)

In Einklang mit Autoren aus verschiedenen Disziplinen, beinhaltet die Literatur verschiedenste Perspektiven, Konzeptionalisierungen und Dimensionen, mit denen Arbeitsqualität näher untersucht werden kann (Warhurst et al., 2017). Während es in diesem Forschungsfeld keinen Konsens über eine allgemeingültige Definition oder Messmethode gibt, lassen sich dennoch zentrale Dimensionen identifizieren, die in der Literatur häufig zur Analyse von Arbeitsqualität herangezogen werden. Warhurst et al. (2017) fassen diese in einer umfassenden Literaturübersicht in den folgenden Kategorien zusammen:

- *Entlohnung* umfasst die Lohnhöhe, die Art der Bezahlung (z. B. Festgehalt oder leistungsbezogene Vergütung) sowie Lohnzusatzleistungen wie arbeitgeberseitige Beiträge zur Pensions- und Krankenversicherung und die subjektive Zufriedenheit mit dem Gehalt.
- *Intrinsische Arbeitsqualität* bezieht sich auf objektive Aspekte wie Autonomie, Anforderungen an Fähigkeiten und Abwechslung sowie auf subjektive Faktoren wie Sinnhaftigkeit, Selbstverwirklichung und soziale Unterstützung.
- *Physisches Arbeitsumfeld* beschreibt physische und psychosoziale Risiken, die mit der Arbeit verbunden sind.
- *Qualität der Arbeitszeit und Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben* umfasst die Dauer, zeitliche Einteilung und Flexibilität der Arbeitszeit sowie die Intensität der Arbeitsbelastung.
- *Art und Sicherheit der Anstellung* wird durch die Stabilität des Beschäftigungsverhältnisses, Entwicklungs- und Aufstiegsmöglichkeiten sowie die subjektive Wahrnehmung der Arbeitsplatzsicherheit bestimmt.
- *Mitspracherecht und Interessenvertretung* umfasst die Beratung der Arbeitnehmer, die gewerkschaftliche Vertretung und die Beteiligung der Arbeitnehmer an betrieblichen Entscheidungen.

Arbeitsqualität in der Gig Economy

Auch in Bezug auf die Plattformökonomie gewinnt der Fokus auf Arbeitsqualität immer mehr gesellschaftlicher Relevanz, wie beispielsweise in den future of work-Agendas von transnationalen Organisationen wie ILO (2021) und OECD (2019). Auch in politischen Kreisen finden immer öfters Bemühungen statt, die Arbeitsbedingungen in der Gig Economy zu verbessern, wie beispielsweise ein Vorschlag der Europäischen Kommission aus 2021 zeigt.

In der Literatur wird als Gig Economy ein Teil des Arbeitsmarktes definiert, wo digitale Plattformen als Medium verwendet werden, um Arbeitskräfte und AuftraggeberInnen auf Abruf zur Ausführung klar definierter, befristeter Aufgaben zu verbinden (Kuhn & Maleki, 2017, Duggan et al. 2022).

Eine andere Möglichkeit, Gig Economy zu beschreiben, ist anhand der definierenden Charakteristiken der Arbeitsform. Watson et al. (2021) verwenden beispielsweise aufgabenbasierte Entlohnung, kurzfristige Dauer der Beschäftigung und ein gewisses Maß an Flexibilität bei der Frage, wann, wie und wo die Arbeit ausgeführt wird als primäre Identifikatoren von Gig-Arbeit. Ähnlich erklären Cropanzano et al. (2023) den Begriff: Neben der kurzfristigen Dauer des Arbeitsverhältnisses und aufgabenbasierter Entlohnung sehen die Autoren die Nicht-Zugehörigkeit zum Unternehmen und die Verwendung von Vermittlungsdiensten, um die Aufträge zu bekommen, als charakteristische Identifikatoren.

Andere Autoren wie Campion und Moss (2020) argumentieren, dass es bei Gig-Arbeit nicht um die Art der Arbeit geht, sondern wie sie erledigt wird. Insofern könnten die meisten Typen von Arbeit zu Gig-Arbeit gezählt werden.

Innerhalb des Überbegriffs Gig Economy werden in der Literatur teilweise Unterkategorien definiert, wie beispielsweise bei Duggan et al. (2020). Hier unterscheiden die Autoren zwischen drei Typen der Gig-Arbeit: Capital Platform Work, wo Plattformen verwendet werden, um Güter oder Vermögensgegenstände zu vermieten oder zu verkaufen, oder Crowdwork, wo Plattformen benutzt werden, um Arbeitsschritte unabhängig von der geographischen Lage digital zu vermitteln. Für den Kontext dieser Forschungsarbeit ist hauptsächlich die letzte Kategorie, App Work, relevant. Dabei bieten die Plattformen als Intermediär eine Service-Dienstleistung an, die von einer bestellenden Person über eine App oder Internetseite gebucht werden kann, womit der Auftrag dann an eine lokal verfügbare Arbeitskraft vermittelt wird.

Zahlreiche Veröffentlichungen im Bereich der Arbeitsqualität der Gig Economy stellen objektiv schlechte Arbeitsbedingungen wie minderwertige Bezahlung, wenig Kontrolle über Arbeitszeiten und wenig Mitspracherecht fest. Bei genauerer Analyse der Studien ist die Situation komplexer als sie auf den ersten Blick aussieht: Aufgrund des heterogenen Charakters von Plattformarbeit gibt es innerhalb der in dieser Kategorie zusammengefassten Arten von Arbeit signifikante Unterschiede in gewissen Attributen der Arbeit, wie beispielsweise Bezahlung und Autonomie (Gundert & Leschke, 2023).

Basierend auf der Literatur der traditionellen Arbeitsqualitätsforschung untersucht ein Großteil der relevanten Literatur die Arbeitsqualität von Plattformarbeit in vielen Fällen implizit mit ähnlichen Kriterien. Während dieser Ansatz eine vielversprechende Basis Grundlage bilden kann, um systematische und kontextbezogene Arbeitsqualitätsforschung von Plattformarbeit durchzuführen, gibt es einige Aspekte, die eine dementsprechend simple Anwendung etablierter Rahmenkonzepte für die Plattformökonomie unpassend macht. Dazu gehören beispielsweise die teilweise unklare Vertragssituation der arbeitenden Personen, die Organisation in einzelne Mikroaufgaben statt einer standardmäßigen, facettenreichen Arbeitsstelle oder die Möglichkeit, gleichzeitig bei verschiedenen Plattformen zu arbeiten (ebd.).

Probleme der Plattformökonomie

Für Kritiker der Plattformarbeit stellt deren Aufkommen eine Eskalation der Entwicklung der modernen Arbeitswelt hin zu weniger geschützten und prekären Arbeitsverhältnissen dar, weil Arbeit in der Plattformökonomie oft durch einen höheren Grad der Fragmentierung, Selbst- beziehungsweise Scheinselbstständigkeit und vergleichbar niedrige Bezahlung gekennzeichnet ist. Darüber hinaus erschwert die örtliche Streuung der Arbeitnehmer und ihre Trennung voneinander die Organisation neuer oder den Zugang zu bestehenden Gewerkschaften (Herr et. al., 2021).

Diese räumliche Fragmentierung und ihre Folgen lassen sich in drei Ebenen, lokal, national und transnational, unterscheiden, die sowohl für standortbezogene als auch für Online-Plattformarbeit eine signifikante Rolle spielen. Obwohl die Arbeit auf Online-Plattformen als ortlos erscheint und standortbezogene Plattformarbeit lediglich als lokal betrachtet werden könnte, ist dies in beiden Fällen nicht zutreffend, da der Ort, die räumlichen Merkmale der

Arbeit und die Einbettung in die nationale und transnationale Situation für verschiedene Aspekte der Arbeit, wie beispielsweise die Bewertung der Arbeitsbedingungen und die Gewerkschaftsstrategien, wichtig sind. Die fehlende physisch nahe Zusammenarbeit trägt zur Isolation und schwindenden Macht der Arbeitnehmer in der Plattformarbeit bei. Um die räumliche Zersplitterung und Isolation zu überwinden, handeln ArbeiterInnen und Organisationen als aktive AkteurInnen, indem sie beispielsweise digitale Räume und virtuelle Gruppen nutzen, um Informationen auszutauschen und Netzwerke aufzubauen. Die Beziehung zwischen den verschiedenen räumlichen Ebenen und die Fähigkeit, diese zu überbrücken, sind dabei von entscheidender Bedeutung (ebd.).

Ein weiteres zentrales Problemfeld sind die Einflüsse der Plattformökonomie auf existierende Märkte und deren institutionelle Rahmenbedingungen. Diese Rekonfiguration etablierter, teils hoch regulierter Märkte, wie beispielsweise des Personentransportsektors mit Pkw, verläuft oft konfliktreich, da MarktakteurInnen in vielen Fällen bereit sind, zahlreiche Ressourcen zu mobilisieren, um ihre Vorstellungen für Rahmenbedingungen am Markt durchzusetzen (Pernicka & Schüßler, 2022).

Speziell im deutschsprachigen Raum, im Gegensatz zu Ergebnissen aus den USA, deutet die aktuelle Forschung darauf hin, dass Plattformen nicht von Natur aus disruptive Effekte auf bestehende Märkte haben. Vielmehr kommt es dabei auf die institutionellen Rahmenbedingungen auf transnationalen, nationalen und lokalen Ebenen an, die zum Zeitpunkt des Markteintritts existieren oder geschaffen werden (ebd.; Vallas & Schor, 2020).

Im Kontext der Plattformökonomie, speziell im Bereich der standortabhängigen App-Arbeit, wird in der Praxis oft algorithmisches Management angewandt, um den organisatorischen Aufwand zu minimieren. Dabei handelt es sich um ein automatisiertes Kontrollsystem, bei dem selbstlernende Algorithmen die Verantwortung für Entscheidungen bezüglich der Arbeit übernehmen und ausführen, wodurch die Beteiligung und Aufsicht des Arbeitsprozesses durch menschliche ManagerInnen begrenzt wird. Algorithmen steuern die Arbeitskräfte durch kontinuierliche Überwachung, beispielsweise durch GPS-Tracking. Sie weisen Aufgaben zu, gleichen Angebot und Nachfrage ab, und nutzen ökonomische Anreize, um arbeitende Personen zu steuern, wobei das Risiko bei der arbeitenden Person verbleibt. Diese Kontrolle schafft eine asymmetrische Machtverteilung, da die Plattform die einzige Partei ist, die vollen Zugriff und Kontrolle über die Daten hat (Duggan et al., 2020).

Diese machtasymmetrische Kontrolle ermöglicht es den Plattformen zudem, Arbeitsprozesse gezielt zu standardisieren und zu entqualifizieren. Durch das präzise Kontrollsystem können mehr direkte Anweisungen gegeben werden, was das notwendige Verständnis der Arbeitskraft für die Gesamtprozesse senkt. Infolgedessen können Unternehmen auf einen größeren Pool weniger hoch qualifizierter und billigerer Arbeitskräfte zugreifen, und der Einarbeitungsaufwand wird reduziert (Schaupp, 2022).

Allerdings entfaltet der beabsichtigte disziplinierende Effekt des algorithmischen Managements seine gewünschte Wirkung oft erst im Zusammenspiel mit anderen externen Faktoren, wie beispielsweise die Prekarität der Arbeitsstelle oder die spezifische Vulnerabilität von migrantischen Arbeitskräften, die auf eine langfristige Beschäftigung angewiesen sind. Diese Abhängigkeit erhöht die Wahrscheinlichkeit, dass die ArbeiterInnen auf das automatische Feedback der algorithmischen Kontrollsysteme reagieren und ihr Verhalten im gewünschten Maß anpassen (ebd.).

Arbeitsqualität in der Fahrradessenzzustellung

Die Literatur hat sich in Bezug auf FahrradzustellerInnen in der Gig Economy seit dem Aufkommen dieser neuen Arbeitsform in zahlreiche verschiedene Richtungen entwickelt. Insofern beschäftigt sich die Forschung beispielsweise mit der Rolle von ArbeitnehmerInnenvertretungen und Gewerkschaften (zB Vandaele et al., 2019; Geyer et al., 2024; Tassinari & Maccarrone, 2020), mit algorithmischen Management in der Branche (zB Huang, 2023; Wood et al., 2019; Griesbach et al., 2020) oder auch mit der Rolle von Minderheiten (zB Altenried, 2024; Van Doorn & Vijay, 2024; Milkman et al., 2021).

Die Arbeitsbedingungen sind in der Fahrradzustellungsbranche oft unvorhersehbar, mit geringer Entlohnung, keinem garantierten Arbeitspensum und atypischen Arbeitsverhältnissen. (Heiland, 2022; Veen et al., 2020). Trotzdem argumentieren Autoren in der Literatur teilweise, dass die Arbeitsplatzqualitäten nicht direkt mit denen aus regulären Arbeitsverhältnissen vergleichbar sind. Stattdessen sei die Wahrnehmung der Arbeitskräfte eher von der Übereinstimmung zwischen den Anforderungen der Arbeit und den individuellen Umständen der einzelnen Personen abhängig. (Leschke, & Scheele 2024, Goods et al, 2019).

Dieser Abschnitt beleuchtet zentrale Dimensionen der Arbeitsqualität von Delivery Ridern in der Literatur. Die existierende Forschung unterstreicht die Multidimensionalität der Thematik und zeigt, dass sie aus verschiedenen Perspektiven betrachtet werden kann.

Demographische Merkmale der Arbeitskräfte

Ein entscheidender Faktor bei der Untersuchung der Arbeitsqualität von Delivery Ridern sind die demographischen Merkmale der Beschäftigten, da diese beispielsweise die beruflichen Chancen und Möglichkeiten am Arbeitsmarkt beeinflussen. Studien wie die von Goods et al. (2019) und Riordan et al. (2023) im australischen Kontext zeigen, dass die meisten der Rider junge Arbeitskräfte ohne Staatsbürgerschaft sind, die häufig über begrenzte Sprachkenntnisse verfügen. Für diese Personen stellt die Tätigkeit als Delivery Rider die bevorzugte Form der Beschäftigung dar, insbesondere im Vergleich zu traditionellen Alternativen wie der Arbeit im Gastgewerbe oder in der Reinigungsbranche.

Ähnliche demografische Merkmale lassen sich auch in der österreichischen Fahrradzustellungsbranche erkennen. In einer Studie von Geyer und Prinz (2022) gaben etwa zwei Drittel der befragten Personen an, keine österreichische Staatsbürgerschaft zu besitzen, und auch hier war der Großteil der StudienteilnehmerInnen unter 35 Jahre alt.

Wirtschaftliche Absicherung

Ein wesentlicher Aspekt der Arbeitsqualität von Delivery Ridern betrifft die finanzielle Absicherung, die sich aus mehreren Faktoren zusammensetzt, wie etwa der direkten Bezahlung, der Einkommensstabilität und den Unterstützungsmöglichkeiten durch den/die ArbeitgeberIn. Zahlreiche Studien zeigen, dass freie Rider häufig pro Lieferung bezahlt werden, was von den meisten als zu gering erachtet wird. Zeiten, in denen keine Lieferung stattfinden kann – wie etwa beim Warten auf die Fertigstellung der Bestellung im Restaurant – werden dabei nicht abgegolten. Darüber hinaus tragen freie Rider das finanzielle Risiko ihrer Arbeit, etwa durch die Kosten für Anschaffung und Wartung des genutzten Fahrzeugs sowie für die Nutzung des Mobiltelefons und des dazugehörigen Internetanschlusses. Diese Umstände, kombiniert mit der schwankenden Auftragslage, führen zu Einkommensschwankungen (Riordan et al., 2023; Goods et al., 2019).

Im Gegensatz dazu zeigt sich bei traditionell angestellten Ridern ein anderes Bild. Diese erhalten eine schichtweise Arbeitszeiteinteilung und eine stundenweise Bezahlung, was die

Einkommensstabilität erhöht. Angestellte Rider sind demnach tendenziell finanziell besser abgesichert, da sie sich nicht um die Erreichung von Mindestquoten oder schwankende Einkommensniveaus sorgen müssen (Goods et al., 2019).

In der österreichischen Fahrradzustellungsbranche lassen sich ähnliche Tendenzen beobachten. Freie DienstnehmerInnen werden größtenteils pro Lieferung entlohnt und müssen meistens selbst für das von ihnen verwendete Fortbewegungsmittel aufkommen. Angestellte Rider hingegen erhalten ein fixes stündliches Grundgehalt und profitieren häufiger von einer kostenfreien Bereitstellung des verwendeten Fortbewegungsmittels (Geyer & Prinz, 2022).

Autonomie

Die Dimension Autonomie umfasst in verschiedenen Studien die Möglichkeit, Arbeitszeit und Lieferroute frei zu wählen sowie Aufträge abzulehnen oder zu stornieren, wenn Probleme bei der Ausführung auftreten. Darüber hinaus werden in dieser Kategorie auch Interaktionen mit den Bewertungsmechanismen der Plattformen berücksichtigt.

Freie DienstnehmerInnen berichten häufig von einem hohen Maß an Autonomie in Bezug auf die zeitliche und örtliche Einteilung ihrer Arbeit sowie das Ausmaß der Tätigkeit. Objektiv betrachtet ist diese Autonomie jedoch eingeschränkt, da die Rider in hohem Maße von der Auftragslage der jeweiligen Lieferapps abhängig sind, die vor allem zu bestimmten Tageszeiten, wie mittags und abends, eine hohe Anzahl von Aufträgen aufweisen. Zudem werden die Leistungen der Rider, wie die Liefergeschwindigkeit und die Rate an abgelehnten Bestellungen, teilweise innerhalb der App bewertet, was zusammen mit der Bewertung der Kunden zu einer internen Wertung des Riders führt, die Auswirkungen auf die Auftragsvergabe hat. Allerdings berichten viele Rider, dass dieses Bewertungs- und Auftragsvergabesystem für sie intransparent und schwer nachvollziehbar ist (Riordan et al., 2023; Goods et al., 2019; Vieira, 2023).

Im Gegensatz dazu haben traditionell angestellte LieferbotInnen keine Möglichkeit, Aufträge abzulehnen und müssen sich im Rahmen eines festen Dienstplans für bestimmte Schichten einteilen. In Bezug auf Autonomie sind sie daher deutlich stärker eingeschränkt (Goods et al., 2019).

Diese Trends zeigen sich auch in der österreichischen Fahrradzustellungsbranche. Dort gaben freie DienstnehmerInnen an, häufiger mit ihrem Arbeitsumfang und ihrem Maß an Autonomie zufrieden zu sein als traditionell angestellte Rider. Zudem wird in den Antworten der StudienteilnehmerInnen eine gewisse Verwirrung und Intransparenz bezüglich der Bewertungsmechanismen und deren Auswirkungen auf ihre Arbeit deutlich (Geyer & Prinz, 2022).

Weitere Dimensionen

Einige Rider empfinden die soziale Komponente ihrer Arbeit als positiv und betrachten den Kontakt mit RestaurantmitarbeiterInnen, KundInnen und anderen Ridern während und nach der Arbeit als wichtigen und bereichernden Teil ihres Berufs. Andererseits berichten auch viele Rider von unangenehmen sozialen Interaktionen, wie etwa ungerechtfertigter Kritik bei verspäteten Lieferungen (Riordan, 2023).

Zusätzlich haben einige Studien im Rahmen der Arbeitsqualitätsforschung auch andere Dimensionen wie die Sicherheit am Arbeitsplatz (Geyer & Prinz, 2022) und die Freude an der Arbeit untersucht (Goods et al., 2019).

Abhängigkeit von arbeitsmarktlicher, gesellschaftlicher und individueller Eignung

Einige Autoren berichten von einem Zusammenhang zwischen der Wahrnehmung der Arbeitsqualität und der Vereinbarkeit der Arbeit mit den individuellen Lebensumständen der Rider. Demnach beeinflussen persönliche Verhältnisse, der breitere Arbeitsmarkt sowie gesellschaftliche Faktoren die subjektive Bewertung der Arbeitsbedingungen in der Fahrradzustellungsbranche. Beispielsweise bewerten Delivery Rider ihre Arbeitsqualität oft weniger negativ, als es objektiv der Fall wäre, da sie die Arbeit in der Fahrradzustellung gegenüber den stark begrenzten Alternativen wie Reinigungsarbeit oder dem Gastgewerbe bevorzugen (Goods et al., 2019; Vieira, 2023).

Prekäre Arbeit

Der stetig größer werdende Anteil an atypischen Beschäftigungsverhältnissen in der modernen Arbeitswelt führt dazu, dass immer weniger Menschen von den

Schutzmechanismen der Normalarbeit profitieren, wobei Diskussionen rund um diese Thematik unter den Begriff Prekarisierung fallen. Trotz einer weitreichenden Debatte zu der Thematik werden die Begriffe Prekarität und prekär in verschiedenen Kontexten und somit mit unterschiedlichen Bedeutungen verwendet (Flecker 2017, S.91).

Als Basiswerk für das theoretische Verständnis von Prekarität wird im Rahmen dieser Forschungsarbeit Brinkmann et al. (2006) verwendet. Die Autoren definieren die Begrifflichkeit folgendermaßen:

Als prekär kann ein Erwerbsverhältnis bezeichnet werden, wenn die Beschäftigten aufgrund ihrer Tätigkeit deutlich unter ein Einkommens-, Schutz- und soziales Integrationsniveau sinken, das in der Gegenwartsgesellschaft als Standard definiert und mehrheitlich anerkannt wird. (Brinkmann et. al. 2006, S. 17).

Dementsprechend wird Prekarität als eine relationale Kategorie verstanden, die von gewissen Aspekten einer gesellschaftlichen Normalitätsvorstellung abhängig sind. In einer Gesellschaft, wo die genannten Merkmale dauerhaft vorhanden sind, gehen die Autoren von der Existenz einer Zone der Prekarität aus, in der sich Personen in Beschäftigungsverhältnissen befinden, die zunehmend prekär, verwundbar und unsicher sind (vgl. Brinkmann et al. 2006, S. 17).

Die Einteilung der Lohnarbeitsgesellschaft in die Zone der Integration, die Zone der Prekarität und die Zone der Entkoppelung wird in diesem Fall von Robert Castel (2000) übernommen. Demgemäß befinden sich in der Zone der Integration Personen in gesicherten Beschäftigungsverhältnissen, und in der Zone der Entkopplung Personen, die gesellschaftlich isoliert oder von regulärer Erwerbsarbeit ausgeschlossen sind (vgl. Brinkmann et. al. 2006, S. 15-16).

Neben den strukturellen Dimensionen ist bei der Erfassung von Prekarität auch noch die subjektive Verarbeitung ebendieser in Betracht zu ziehen:

Und prekär ist Erwerbsarbeit auch, sofern sie subjektiv mit Sinnverlusten, Anerkennungsdefiziten und Planungsunsicherheit in einem Ausmaß verbunden ist, das gesellschaftliche Standards deutlich zu Ungunsten der Beschäftigten korrigiert (Brinkmann et. al. 2006, S. 17).

In diesem Zusammenhang kann es auch vorkommen, dass objektiv prekäre Beschäftigungsverhältnisse von den involvierten Personen nicht als solche wahrgenommen

werden. In weiterer Folge kann eine Beschäftigung prekäre Potenziale besitzen, obwohl es sich für die beschäftigte Person um eine erwünschte Form der Arbeit handelt (ebd.).

Obwohl Studienergebnisse aufgrund von verschiedenen Definitionen von Prekarität breit gestreut sind, lässt sich eine Korrelation zwischen prekären Beschäftigungsverhältnissen und negativen Folgen für Gesundheit und sozialem Wohlergehen beobachten (Jaydarifard et al., 2023). Demnach führen unabhängig von der verwendeten Definition von Prekarität hauptsächlich drei Mechanismen zu gesundheitlichen und sozialen Benachteiligungen von Personen in prekärer Beschäftigung: durch psychologische Auswirkungen wie Stress, der durch Gefühle von Unsicherheit, Ungerechtigkeit oder Machtlosigkeit bei der Arbeit verursacht werden kann (zB Benach et al., 2014), durch Kontrollverlust der beschäftigten Personen über ihr Privatleben und ihre berufliche Zukunft (zB Kachi et al., 2014) oder durch eine niederwertigere physische und psychologische Arbeitsumgebung, die zu größeren Gesundheits- und Sicherheitsrisiken führen (zB Tompa et. al., 2007). Insgesamt lässt sich Arbeit unter prekären Bedingungen mit höherem Stress am Arbeitsplatz, geringerer Lebens- und Arbeitszufriedenheit und negativem emotionalem Wohlbefinden verbinden (zB Bhattacharya et. al., 2021)

Ansatz und Argumentation der Arbeit

Vor dem Hintergrund der dargestellten theoretischen Konzepte und empirischen Befunden stellt diese Arbeit die folgende Forschungsfrage in den Mittelpunkt:

Inwiefern unterscheidet sich die wahrgenommene Arbeitsqualität zwischen österreichischen Delivery Ridern in angestellten und freien Dienstverhältnissen?

Die in dieser Arbeit vorgenommene Unterscheidung zwischen angestellten und freien Ridern stellt eine Differenzierung auf institutioneller Ebene dar. Der Beschäftigungsstatus fungiert als ein zentraler institutioneller Rahmen, der die Verteilung von Rechten, Risiken und Absicherung zwischen Plattform und Beschäftigten strukturell regelt. Die Forschungsfrage zielt daher darauf ab, zu untersuchen, wie sich diese unterschiedlichen institutionellen Arrangements und die damit verbundenen Freiheiten und Pflichten auf die subjektive Wahrnehmung der Arbeitsqualität auswirken.

Die Argumentation stützt sich auf die Theorie der Prekarität und die Forschung zu den gesundheitlichen Auswirkungen prekärer Arbeit. Es wird argumentiert, dass das freie Dienstverhältnis, charakterisiert unter anderem durch Einkommensunsicherheit und hohe individuelle Risikotragung, die zentralen Kriterien prekärer Beschäftigung erfüllt. Diese objektiven Prekaritätsmerkmale lösen, so die Annahme, die in der Literatur beschriebenen negativen Folgen, wie beispielsweise erhöhten Stress und Gefühle der Machtlosigkeit, aus und führen so zu einer negativen Wahrnehmung der relevanten Arbeitsqualitätsdimensionen.

In Anlehnung an das theoretische Framework von Gundert & Leschke (2023) werden die folgenden Arbeitsqualitätsdimensionen näher untersucht:

Einkommen: Das verfügbare Einkommen, das ArbeitnehmerInnen erhalten. In Bezug auf diese Dimension wird eine schlechtere Wahrnehmung der freien DienstnehmerInnen erwartet, da Einkommensvolatilität und das Fehlen garantierter Mindeststunden zu einer fundamentalen Unsicherheit und geringeren Planbarkeit führen (vgl. Brinkmann et. al. 2006, S. 17).

Kostenfaktoren: Inwieweit ArbeitnehmerInnen für arbeitsspezifische Ausgaben (z.B. Ausrüstung, Wartung) selbst aufkommen müssen. In Bezug auf diese Dimension wird eine schlechtere Wahrnehmung der freien DienstnehmerInnen erwartet, da bei ihnen eine umfangreichere Externalisierung der Kosten auf die Beschäftigten vorliegt, während angestellte Rider tendenziell mehr materielle Unterstützung durch den/die ArbeitgeberIn erhalten (zB Geyer & Prinz, 2022).

Physische Arbeitsumgebung: Die körperlichen Anforderungen und gesundheitlichen Risiken der Arbeit. In Bezug auf diese Dimension wird eine schlechtere Wahrnehmung der freien DienstnehmerInnen erwartet, weil durch das leistungsabhängige Entlohnungssystem ihrer Arbeit tendenziell ein größeres Stressniveau bei der Arbeit erwartet wird (zB Goods et. al., 2019).

Soziale Arbeitsumgebung: Die sozialen Bedingungen, unter denen die Rider arbeiten. In Bezug auf diese Dimension wird eine schlechtere Wahrnehmung der freien DienstnehmerInnen erwartet, weil deren Arbeit strukturell isolierender ist, und der ökonomische Druck, möglichst viele Lieferungen zu absolvieren, weniger Raum für informellen Austausch lässt (zB Goods et. al., 2019).

Autonomie: Die Freiheit der Rider, ihre Arbeit selbst zu organisieren und das Maß an Kontrolle, dem sie ausgesetzt sind. In Bezug auf diese Dimension wird eine bessere Wahrnehmung der freien DienstnehmerInnen erwartet, weil diese aufgrund der Natur ihrer Anstellung mehr Freiheit haben, was die terminliche Einteilung ihrer Arbeit angeht. Hinsichtlich der Kontrolle während der Arbeitsausführung wird hingegen aufgrund des algorithmischen Managements kein systematischer Unterschied zwischen den Gruppen erwartet (zB Goods et. al., 2019).

Interessensvertretung: Die Möglichkeit, kollektive Interessen gegenüber der Plattform zu vertreten. In Bezug auf diese Dimension wird eine schlechtere Wahrnehmung der freien DienstnehmerInnen erwartet, da ihre räumlichen und organisatorischen Voraussetzungen die betriebliche Mitbestimmung limitieren (zB Herr et. al., 2021).

Die vorliegende Arbeit leistet einen Beitrag zum bestehenden Forschungsstand, indem sie diese in drei zentralen Aspekten erweitert: Erstens ergänzt sie die Literatur der Arbeitsqualitätsforschung, indem sie objektive und subjektive Indikatoren miteinander verbindet. Dieser Ansatz ermöglicht ein differenziertes Verständnis der Arbeitsrealität, und entspricht dem aktuellen Konsens der Literatur, wonach subjektive Dimensionen der Arbeitsqualität neben den objektiven Bedingungen von signifikanter Bedeutung sind (zB Gundert & Leschke, 2023). Zweitens verwendet sie eine entscheidende institutionelle Differenzierung: die Unterscheidung zwischen angestellten und freien Dienstverhältnissen. Diese analytische Perspektive erlaubt es, den spezifischen Einfluss des Anstellungsverhältnisses auf die Arbeitsqualität zu untersuchen, was in der Literatur zur Fahrradzustellungsbranche bislang nicht systematisch in dieser Form gemacht wurde. Drittens besitzt die Untersuchung dieser Unterscheidung im österreichischen Kontext eine besondere Aktualität. Der Umstand, dass ein Großteil der traditionell angestellten Arbeitsstellen der Branche im Sommer 2025 auf ein freies Vertragsmodell umgestellt wurde (siehe zB Keinrath, 2025) löste eine breite gesellschaftliche Debatte über die Arbeitsbedingungen in der Branche aus und unterstreicht die praktische Relevanz der gewählten Fragestellung.

Methodik

Dieses Kapitel erläutert das methodische Vorgehen der vorliegenden Masterarbeit. Es stellt die gewählten Methoden transparent dar, um die Nachvollziehbarkeit und wissenschaftliche Fundierung der Studie zu gewährleisten. Der Untersuchung liegt die folgende Forschungsfrage zugrunde:

Inwiefern unterscheidet sich die wahrgenommene Arbeitsqualität zwischen österreichischen Delivery Rüdern in angestellten und freien Dienstverhältnissen?

In den folgenden Abschnitten werden das Forschungsdesign, die Erhebungsmethode, die Stichprobenziehung, der Durchführungsprozess und die Auswertungsmethode detailliert beschrieben.

Forschungsdesign & Erhebungsmethode

Diese Arbeit untersucht, inwiefern die Art des Beschäftigungsverhältnisses die wahrgenommene Arbeitsqualität österreichischer FahrradessenzustellerInnen beeinflusst. Zur Beantwortung dieser Forschungsfrage wurde ein qualitatives Forschungsdesign gewählt. Dieses ermöglicht es, den Fokus auf subjektive Sinnzusammenhänge, individuelle Erfahrungen und tieferliegende Motive zu legen.

Die empirische Grundlage der Arbeit bilden problemzentrierte, leitfadengestützte Einzelinterviews mit angestellten und freien DienstnehmerInnen in der österreichischen Branche der Fahrradessenzustellung. Dabei soll die theoretische Grundlage dieser Arbeit mit den persönlichen Erfahrungen und Sichtweisen der Rider ergänzt werden.

Zu diesem Zweck wurde ein in der Theorie grundlegender Leitfaden auf Basis des Frameworks für Arbeitsqualität in der Plattformökonomie von Gundert & Leschke (2023) erstellt, wobei die von den Autoren definierten Arbeitsqualitätsdimensionen auf die aktuelle Situation der Fahrradzustellungsbranche in Österreich angepasst wurden. Im Leitfaden berücksichtigt wurden schlussendlich die Dimensionen Bezahlung, Investment in Ausrüstung, Autonomie und Kontrolle, physische und soziale Arbeitsumgebung, Leistungsdruck bei der Arbeit, Flexibilität bei der Arbeitszeit und gewerkschaftliche oder gewerkschaftsähnliche Vertretung.

Rekrutierungsprozess und Durchführung der Interviews

Das Thema der vorliegenden Forschungsarbeit waren erwerbstätige Personen in der plattformbasierten Fahrradessenzustellung in Österreich. Dementsprechend war das Auswahlkriterium für die GesprächspartnerInnen eine aktuelle oder ehemalige Beschäftigung als Fahrradessenskurierin in den letzten drei Jahren. Aufgrund der sprachlichen Kompetenz der forschenden Person wurde zudem vorausgesetzt, dass die GesprächspartnerInnen über ausreichende Deutsch- oder Englischkenntnisse auf Konversationsniveau verfügten.

Die Akquise der Stichprobe erfolgte mittels Convenience Sampling. Primär wurden potenzielle InterviewpartnerInnen online über die Social-Media-Plattform Reddit durch Posts und persönliche Nachrichten kontaktiert. Ergänzend wurde an von Ridern vielfrequentierte Orte, wie dem Lieferando-Hub im 9. Wiener Gemeindebezirk, potenzielle GesprächspartnerInnen in Person rekrutiert. Zudem wurden in den Räumlichkeiten einer gewerkschaftsnahen Gruppe der Branche Aushänge platziert.

Die Datenerhebung fand zwischen April und Oktober 2025 statt. Die durchgeführten Gespräche wurden in englischer und deutscher Sprache abgehalten und dauerten zwischen 16 und 46 Minuten. Von den sechs Interviews fanden fünf online über diverse Videokonferenz-Tools und eines face to face statt.

Bei der Interviewführung wurde Wert auf eine empathische und vertrauensvolle Gesprächsatmosphäre gelegt, um einen offenen Austausch im Konversationston zu ermöglichen. Die Einstiegsfrage wurde narrativ-generierend formuliert, um einen möglichst unvoreingenommenen Erzählfluss der Befragten zu initiieren. Allen Teilnehmenden wurde eine Aufwandsentschädigung von 15 Euro angeboten.

Datenauswertung

Die durchgeführten Interviews wurden aufgezeichnet und verschriftlicht. Dabei wurden alle Angaben, die einen Rückschluss auf eine befragte Person erlauben, anonymisiert.

Für die Analyse der im Rahmen dieser Forschungsarbeit erhobenen Textdaten wurde die Qualitative Inhaltsanalyse nach Philipp Mayring und Thomas Fenzl herangezogen. Die Qualitative Inhaltsanalyse ist eine Auswertungsmethode, mit der in sozialwissenschaftlichen

Forschungsprojekten anfallende Texte bearbeitet werden können. Dabei ermöglicht sie die effektive und effiziente Analyse von großen Materialmengen (zB Mayring & Fenzel, 2019).

Die Auswertung des Materials erfolgt anhand eines Kategoriensystems, das vorab deduktiv aus der Theorie abgeleitet oder während der Analyse des Materials induktiv gebildet werden kann, wobei auch eine Kombination der beiden Ansätze möglich ist. Das Endprodukt der Analyse ist eine Ansammlung an Kategorien, zu denen relevante Textstellen aus dem zu analysierenden Material zugeordnet sind. Im Anschluss daran können die Kategorien und Stellen im Text auf Basis der Fragestellung und der zugrundeliegenden Theorie interpretiert werden (ebd.).

Im Rahmen dieser Masterarbeit erfolgte im ersten Schritt eine deduktive Bildung von Kategorien auf Basis der grundlegenden Literatur und des Interviewleitfadens. Nach einer ersten Sichtung des Interviewmaterials wurden diese Kategorien basierend auf den gegebenen Antworten ergänzt und präzisiert. Die Codierung des gesamten Textmaterials erfolgte anhand dieses finalen Kategoriensystems. Dieses umfasste die Hauptkategorien Basisinformationen, finanzielle Faktoren (mit den Unterkategorien Bezahlung, Ausrüstung, unproduktive Zeit), Arbeitsumgebung (sozial, physisch, psychologisch), Autonomie (Arbeitsablauf, Einteilung, Kontrolle/Feedback) sowie Interessensvertretung. Zur praktischen Durchführung der Analyse wurde Microsoft Excel genutzt. Die systematisierten Daten wurden im letzten Schritt vor dem Hintergrund der Forschungsfrage analysiert und interpretiert.

Ergebnisse

Im folgenden Kapitel werden die zentralen Ergebnisse der durchgeführten Interviews präsentiert. Die Darstellung folgt vier Dimensionen der Arbeitsqualität, die sich in der Analyse der sechs Transkripte herauskristallisiert haben: finanzielle Faktoren, Arbeitsumgebung, Autonomie und Interessensvertretung. Innerhalb dieser Dimensionen werden die Erfahrungen der traditionell angestellten Rider (unterteilt in Hub- und Remote-FahrerIn) systematisch denen der freien Dienstnehmer gegenübergestellt, um Gemeinsamkeiten und entscheidende Unterschiede in den Arbeitsbedingungen herauszuarbeiten.

Finanzielle Faktoren

In diesem Themencluster wurden alle Antworten der FahrradessenzustellerInnen analysiert, die sich direkt auf die monetäre Vergütung ihrer Arbeit thematisiert haben. Dabei wurden drei verschiedene Subthemen herausgestrichen, die Bezahlung und Einkommensstabilität, die Ausrüstung bei der Arbeit und der Umgang mit unproduktiver Zeit.

Bezahlung

Im Bereich der Bezahlung zeigt sich die fundamentale Diskrepanz zwischen den Beschäftigungsmodellen am deutlichsten: Während die traditionell Angestellten von Einkommensstabilität und Planbarkeit berichten, ist das Einkommen der freien DienstnehmerInnen durch Volatilität und Unsicherheit geprägt.

Die fest angestellten Rider von Lieferando erhielten durchweg einen garantierten Stundenlohn zumindest in Mindestlohnhöhe, was als fair und sicher empfunden wurde. Ein/e InterviewpartnerIn brachte dies auf den Punkt:

Das war immer safe, (...) du hattest immer einen Betrag, mit dem du fest rechnen kannst (InterviewpartnerIn A1).

Lediglich zwischen Hub- und Remote-FahrerInnen gab es einen Unterschied, da Letztere ein gesetzliches Kilometergeld zusätzlich erhielten.

Gänzlich anders gestaltet sich die Situation für die freien DienstnehmerInnen. Deren Entlohnung setzt sich aus einem Grundbetrag pro Lieferung und distanzabhängigen Zuschlägen zusammen. Zusätzlich zu diesem Standardbeträgen gibt es noch eventuelle

Bonuszahlungen, die ein Rider bekommen kann. So berichtet ein Rider beispielsweise von einer höheren Bezahlung, wenn man eine gewisse Quote von Aufträgen nicht ablehnt, oder ein anderer von mehr Geld pro Lieferung zu den Zeiten, wo besonders viele Leute Essen bestellen. In einem dritten Fall berichtet ein Rider von Bonussen bei der Arbeit für eine neue Firma, die aber im Laufe der Zeit immer weniger werden.

Dabei haben die Rider verschiedene Trends festgestellt, mit denen sich die Zahl der Bestellungen, und somit ihr Einkommen, verändert. Als wichtigster Einflussfaktor für die Anzahl der Aufträge wurde von den Befragten die Tages- und Jahreszeit genannt: demnach würde die Zahl der Aufträge zwischen Sommer und Winter, und zwischen mittags/frühabends und dem restlichen Tag sehr stark variieren.

Diese Struktur wurde von den Befragten als Ursache für erhebliche finanzielle Unsicherheit beschrieben, wie einer der freien Dienstnehmer betont:

It's not stable at all, yeah. So that's the problem with this work. So in the end, this job as a primary income of money is simply not worth it (InterviewpartnerIn B3).

Ausrüstung

Bei der Bereitstellung der notwendigen Ausrüstung zeigt sich ein gemischtes Bild. Die traditionell Angestellten erhielten eine umfassende Grundausstattung zur Verfügung gestellt, während die freien DienstnehmerInnen größtenteils auf sich selbst gestellt waren.

Ein signifikanter Unterschied wurde bei dieser Thematik zwischen den angestellten Hub und RemotefahrerInnen beschrieben: Remote Rider erhielten den Rucksack für die Lieferungen zu Beginn ihres Dienstverhältnisses, um diesen permanent mit nach Hause zu nehmen. Für ihre Arbeit mussten diese dann aber ihr privates Fahrrad verwenden, und konnten somit auch jedes Mal den Dienst vor der eigenen Haustüre starten. Im Gegensatz dazu mussten die Hub Rider jedes Mal vor Schichtantritt im Hub das zugewiesene Fahrrad und den zugewiesenen Rucksack abholen, um mit der Arbeit beginnen zu können. Die Nutzung erfolgte kostenfrei, und für etwaige Schäden oder Wartungen war auch die Firma zuständig:

I didn't have to pay them anything. (...) everything was provided by company for free for the riders. (...) We were not responsible if something happened to the bike. We were not responsible if our equipment got destroyed (InterviewpartnerIn A3).

Im Gegensatz dazu war die Ausrüstungssituation der freien DienstnehmerInnen deutlich mehr von Eigenverantwortung geprägt. Zwar erhielten sie zu Beginn des Arbeitsverhältnisses ein grundlegendes Ausrüstungspaket, mussten jedoch eine Kautions hinterlegen, die nach Ende des Arbeitsverhältnisses wieder erstattet wurde. Des Weiteren waren sie auch grundsätzlich auf die Verwendung ihres privaten Fahrrades für die Arbeit angewiesen, oder mussten über eine Partnerfirma selbst ein Fahrrad zu vergünstigten Konditionen erwerben. Für Wartung, Reparatur und Ersatz trugen sie dabei das volle Kostenrisiko selbst.

Ein ähnliches Bild spiegelt sich auch bei der Nutzung von Mobiltelefon und Internet wider, die für die Arbeit in dieser Branche zwingend notwendig ist: Obwohl die Rider in beiden Dienstverhältnissen ihre privaten Geräte und Internetverträge nutzen mussten, erhielten die angestellten Rider dafür eine pauschale Entschädigung, während eine solche Entschädigung in den Interviews der freien DienstnehmerInnen nicht erwähnt wurde.

Vergütung unproduktiver Zeit

Ein grundlegender Systemunterschied zwischen den beiden Beschäftigungsmodellen offenbart sich in den Aussagen der Rider in Bezug auf den Umgang der Plattformen mit Zeiten ohne unmittelbare Liefertätigkeiten.

Für die traditionell angestellten Rider stellten diese Zeiten aufgrund ihrer vergüteten Stundenlohnbasis keinerlei Problem dar. Ihre Bezahlung war garantiert, unabhängig davon, ob sie gerade eine Lieferung ausführten oder nicht. Ein/e InterviewpartnerIn brachte diesen entscheidenden Vorteil auf den Punkt:

Das ist das, was mir an Lieferando wirklich gut gefallen hat, weil ob du jetzt einen Auftrag hast oder nicht, das spielt keine Rolle, du hast einen fixen Lohn von 9 oder 10 Euro die Stunde und wenn du keine Auftrag hast, ist es auch kein Problem (InterviewpartnerIn A1).

Diese Absicherung erstreckte sich auch auf notwendige Arbeiten abseits der Liefertätigkeit, wie beispielsweise die Durchführung kleiner Reparaturen am Fahrrad.

Im Gegensatz dazu sprechen die freien DienstnehmerInnen gänzlich anders über diese Thematik. Da sie ausschließlich pro erfolgter Lieferung bezahlt wurden, bedeutete jede

unproduktive Minute einen unmittelbaren Einkommensverlust, wie beispielsweise einer der Rider festhielt:

Du bist selbständig und du wirst nur bezahlt, wenn du deine Lieferungen machst. Und wenn du jetzt nichts reinbekommst, dann hast du sozusagen Pech gehabt, also man wird nicht bezahlt für unproduktive Zeit (InterviewpartnerIn B2).

Die unmittelbaren Konsequenzen dieser unterschiedlichen Beschäftigungssysteme wurden auch von den befragten Ridern selbst beobachtet. Ein angestellter Rider beschrieb den deutlichen Kontrast im Arbeitsverhalten und -stresslevel, die er direkt auf die unterschiedlichen Vergütungsmodelle zurückführt:

Und das habe ich zum Beispiel auch bei den Foodora-Leuten gemerkt. Die hatten halt immer Stress in den Restaurants. Weil wenn sie zu lange gewartet hätten, dann geht das auf die Zeit. Und dann machten sie kein Geld. Und bei uns war es ganz entspannt (InterviewpartnerIn A2).

Arbeitsumgebung

Die Analyse der Interviews identifizierte die Arbeitsumgebung als einen zentralen Faktor, der die Arbeitserfahrung der Rider maßgeblich prägt. Die Antworten der befragten Personen lassen sich in drei Dimensionen unterteilen, die jeweils spezifische Charakteristika aufweisen: die soziale, die physische und die psychologische Arbeitsumgebung.

Soziale Arbeitsumgebung

Die soziale Arbeitsumgebung der Rider wird vor allem durch die Interaktionen mit KollegInnen, Kunden und Restaurants geprägt. Dabei zeigen sich grundlegende Unterschiede zwischen den Beschäftigungsmodellen.

Für die traditionell angestellten Rider von Lieferando war der soziale Kontakt maßgeblich von ihrer Tätigkeit als Hub- oder Remote-FahrerIn abhängig. Die Hub-FahrerInnen nutzten die Zeit vor und nach den Schichten am Firmenstandort für den Austausch mit KollegInnen. Ein Rider beschrieb den Hub als eine Art soziales Zentrum:

I would talk to a lot of my colleagues before or after my shifts. Generally, we would meet at the Hub before I start my shift or when I come after my shift and somebody's

having a break, the hub was generally like a center of all the socializing that we had. (...) So I would say the social aspect was pretty good about it (InterviewpartnerIn A3).

Besonders positiv wurde auch die Betreuung durch die MitarbeiterInnen vor Ort hervorgehoben:

Was ich positiv gleichzeitig anhängen muss, ist, ich hatte einen Hubcoordinator, der war sehr engagiert, was daran ging zu informieren, ob ich irgendwie bei irgendwas Hilfe brauche oder auch wie es mir geht. Also mit denen hat man auch immer super viel Spaß gehabt, wenn man mit denen Kontakt hatte (InterviewpartnerIn A1)

Im Gegensatz dazu war die soziale Interaktion mit KollegInnen für die Remote Rider praktisch nonexistent:

Also viel Kontakt zu anderen Fahrern hatte man nicht. Gemeinschaftsgefühl gab es eigentlich gar nicht (InterviewpartnerIn A1)

Dieses Gefühl der Isolation teilten die freien DienstnehmerInnen, die ebenfalls von kaum Kontakt zu anderen Ridern berichteten.

Zudem wurden Schwierigkeiten angesprochen, sich mit KollegInnen auszutauschen. Gründe dafür lagen in sprachlichen und kulturellen Unterschieden, wie Ridern beider Beschäftigungsmodelle berichteten:

(...) aber in gewisser Weise war es dann auch schwierig, sich auszutauschen, weil, wie sage ich das jetzt sanft, ohne dass es falsch rüberkommt. Es waren also bei den ganzen Lieferdiensten, arbeiten natürlich auch sehr wenig Deutsch sprechen und dementsprechend war halt der Kontakt untereinander, wenn dann nur auf Englisch möglich und selbst da meistens relativ wenig (InterviewpartnerIn A1).

Ich glaube, dass der Großteil der Fahrer aus einer anderen demografischen Schicht kommt als ich. Und wie gesagt, untereinander sehe ich das dann schon, dass die, also vor allen Dingen die, die dem gleichen kulturellen Background oder der gleichen Ethnizität angehören, dass die dann halt schon irgendwie in Grüppchen dann zwei Pausen miteinander reden oder eine Zigarette zusammen rauchen oder so, aber ich habe da wenig Kontakt gehabt (InterviewpartnerIn B1).

Im Bereich der KundInnenen- und Restaurantinteraktionen waren die Erfahrungen durchweg positiv. Ein angestellter Rider betonte sogar:

(...) der soziale Kontakt mit Restaurants und Kunden war eigentlich das, was diesen Job ertragbar gemacht hat (InterviewpartnerIn A1).

Diese positive Grundstimmung bestätigten auch die freien DienstnehmerInnen in Bezug auf KundInnenenkontakte. Die Interaktionen mit Restaurants wurden dagegen differenzierter geschildert. Die Behandlung durch das Restaurantpersonal wurde meist als neutral oder positiv beschrieben, wie ein freier Dienstnehmer einschätzte:

As for the restaurants, well... It depends on the restaurant. but it's also usually ok and you're treated well (InterviewpartnerIn B3).

Der zentrale Kritikpunkt bezog sich hier weniger auf die soziale Komponente, sondern auf die langen Wartezeiten, die insbesondere für die nach Lieferung bezahlten Freelancer einen Stressfaktor darstellten.

Physische Arbeitsumgebung

Die physischen Anforderungen der Tätigkeit stellten für alle Rider eine erhebliche Belastung dar. Deren Schilderungen konzentrierten sich auf drei Hauptbereiche: Gefahren im Straßenverkehr, Wettereinflüsse und die körperliche Erschöpfung.

Gefahren im Straßenverkehr wurden von der Mehrheit der Befragten in beiden Beschäftigungsmodellen als zentrale negative Seite der Arbeit genannt.

Die InterviewpartnerInnen berichteten von regelmäßigen Beinaheunfällen und teils eigenen Unfällen. Zwei Rider schilderten ihre Erfahrungen wie folgt:

Also in der Zeit, wo ich bei Lieferando war, wie viele Beinahezusammenstöße ich mit Autos hatten, die einen übersehen haben, ich habe irgendwann aufgehört, mitzuzählen (InterviewpartnerIn A1).

So, well, I guess if you're on the bicycle, you will definitely encounter some situations, especially if you work a lot of hours (InterviewpartnerIn B3)

But I know that some of my colleagues experience like car accidents and stuff like that. (...), so basically, you have to get used to like being always in these kind of dangerous situations (InterviewpartnerIn A3).

Eine Gefahrenquelle, die von mehreren Ridern erwähnt wurde, waren geparkte Autos neben den Fahrradwegen. Ein freier Dienstnehmer beschrieb diesbezüglich einen konkreten Unfall:

In my first year of working, I actually, I fell down and broke my toe because I was going like riding normally, and the person was in the car and he opened his door and I kind of just slammed into his door (...) (InterviewpartnerIn B3).

Die Arbeit bei extremen Wetterlagen beschrieben die traditionell angestellten Rider durchweg als belastend. Sie waren verpflichtet, ihre Schicht bei jeder Witterung anzutreten:

Also man ist, egal welches Wetter ist, man ist unterwegs. Also ob sie jetzt draußen über 30 Grad hat oder schneit oder aus Strömen regnet, in erster Linie musst du deine Schicht antreten (InterviewpartnerIn A1).

Zwar bestand die Möglichkeit, bei Unsicherheit eine Pause bei der Plattform zu beantragen, dennoch wurde das Wetter als unvermeidbarer Nachteil akzeptiert:

I always say that the weather was the only downside of this work, but you can't control the weather, so you just kind of need to accept it (InterviewpartnerIn A3)

Im Kontrast dazu standen die freien DienstnehmerInnen dem schlechtem Wetter aufgrund des höheren Bestellaufkommens positiver gegenüber.

Bei der körperlichen Belastung zeigten sich Unterschiede in der Ausrüstung. Ein E-Bike wurde von allen Befragten als nahezu unverzichtbar eingestuft. Ein Rider brachte dies auf den Punkt:

(...) wenn man diese Arbeit macht, dann braucht man wirklich unbedingt ein E-Bike, weil ohne E-Bike (...) ist es ein Horror, das ist dann wirklich sehr, sehr, sehr, sehr unschön. Und ich kenne sehr, sehr wenige Leute, die das mit einem normalen Fahrrad machen (InterviewpartnerIn A1)

Eine Ausnahme gab es bei den freien DienstnehmerInnen, wo die Person die Arbeit mit einem normalen Fahrrad zwecks körperlichen Trainings bevorzugte.

Bei der Nutzung von E-Bikes variierte die Zuverlässigkeit der Leistungsunterstützung: Während Hub-FahrerInnen stets auf geladene Leih-E-Bikes zurückgreifen konnten, litten Remote-FahrerInnen und freie DienstnehmerInnen unter den Limitierungen ihrer privaten Akkus. Ein/e Remote-FahrerIn schilderte diese zusätzliche Anstrengung:

Aber jetzt als Remotefahrer, wenn du auf die Akkulaufzeit achten musstest, da war es dann teilweise schon sehr anstrengend. (...) Und da ist dann vor allem, wenn es Richtung Schichtende ist und man keine Unterstützung mehr vom Akku hat und dann dieses schwere E-Bike (...) betreiben muss, das ist dann schon sehr anstrengend. (InterviewpartnerIn A1).

Zudem klagten Rider beider Gruppen über spezifische körperliche Beschwerden wie Rückenschmerzen vom Transportrucksack oder Muskelkater nach den Schichten.

Psychologische Arbeitsumgebung

Die psychologischen Auswirkungen der Arbeit unterscheiden sich fundamental zwischen den Beschäftigungsmodellen. Während die fest angestellten Rider durchweg psychische Entlastung durch ihr Vergütungsmodell erfuhren, berichteten die finanziell abhängigen Freelancer von erheblichem Stress und Leistungsdruck.

Die traditionell angestellten Rider schilderten einheitlich ein geringes Stresslevel und empfanden kaum Leistungsdruck. Als zentraler Grund wurde konsequent die Stabilität des Stundenlohns angeführt, der ein sorgenfreies Arbeiten ermöglichte:

Das war halt das Gute bei Lieferando, weil es gab wenig Stress, weil du kriegst deinen fixen Lohn. (...) An schönen Tagen ist es wie Freizeit. Also ich fühle mich nicht wirklich, wie als würde ich arbeiten (InterviewpartnerIn A2).

Ein anderer angestellter Rider betont nach dem Leistungsdruck gefragt die entlastende Wirkung auf das Arbeitsverhalten:

Nein, tatsächlich nicht, weil eben dadurch, dass man ja pro Stunde bezahlt wird, einem persönlich ist es ja egal, wie viele Lieferungen man macht. Und ich würde sagen, den Leistungsdruck, den man sich (...) macht, den macht man sich (...) selber (InterviewpartnerIn A1).

Auch von Unternehmensseite gab es die Anweisung, ein entspanntes Arbeitstempo beizubehalten:

I believe they even were telling us a lot. We have no urgency to drive recklessly or fast because we are paid by the hour and we are not paid by the order. So I think that eases up a lot on your mind (InterviewpartnerIn A3).

Bei den freien DienstnehmernInnen zeigte sich ein differenzierteres Bild, das maßgeblich von ihrer finanziellen Abhängigkeit von dieser Tätigkeit bestimmt wurde. Während nicht finanziell abhängige Rider ähnlich wenig Druck empfanden, beschrieben die auf das Einkommen angewiesenen Freelancer ein komplexes Stressprofil. Dieses äußerte sich einerseits in permanenter Planungsunsicherheit, wie ein Rider schilderte:

You are not payed by the hour and that's stressful and, you know, there's a lot of thinking into like when is the best time to start, which day will be bad and so and so and so. It's like it's a bit stressful, trying to make the optimal schedule for working, because you never know when there will be orders, when there won't be orders (InterviewpartnerIn B3).

Andererseits erzeugt das Entlohnungssystem pro Lieferung einen unmittelbaren Leistungsdruck:

Well yes, because you always have to be faster, because the faster you are, the more money you make. It's definitely stressful, (...) You can find yourself waiting in a restaurant for 20 minutes for the food. (...) it's quite stressful and quite demotivating because you're not earning any money (InterviewpartnerIn B3).

Autonomie

Die Analyse der Interviewdaten zeigt, dass sich die empfundene Autonomie der Rider als mehrdimensionale Erfahrung darstellt, die sich fundamental zwischen den Beschäftigungsmodellen unterscheidet. Während formale Freiheitsgrade variieren, unterscheidet sich die tatsächliche Handlungsautonomie maßgeblich durch die ökonomischen Rahmenbedingungen. Im Folgenden werden die zentralen Aspekte Arbeitsablauf, Zeiteinteilung sowie Kontrolle und Feedback gesondert thematisiert.

Freiheit beim Ablauf der Arbeit

Die Handlungsspielräume im Arbeitsablauf zeigen ein zwiegespaltenes Bild: Während die freien DienstnehmerInnen über größere formale Entscheidungsfreiheiten verfügen, wird diese Autonomie durch strukturelle Zwänge in gewissen Bereichen eingeschränkt. Bei den angestellten Ridern zeigt sich wiederum ein Kontrast zwischen Hub- und Remote-Ridern.

Bei den fest angestellten Ridern bestimmte die gewählte Art der Betriebsform (Hub oder Remote) den Grad ihrer örtlichen Gebundenheit. Hub-FahrerInnen waren räumlich stark an den Firmenstandort gebunden, wo sie Equipment entgegennahmen, Sicherheitschecks durchliefen und ihre Schicht jedes Mal starten und beenden mussten. Remote-FahrerInnen verfügten dagegen über mehr Flexibilität, da sie ihre Schicht in wohnortnahen Startzonen beginnen und an beliebigen Orten beenden konnten.

Die freien DienstnehmerInnen teilten diese örtliche Flexibilität, doch ihr Arbeitsalltag wurde von einer grundlegenden Unsicherheit geprägt. Im Gegensatz zu den fest angestellten Ridern mit ihrem vorhersehbaren Stundenlohn konnten Freelancer nie abschätzen, wie ihr Arbeitstag verlaufen würde. Ein Rider beschrieb dieses Dilemma:

Yeah that is the problem (...), you can have a shift but there is no use in a shift if you don't have any orders in the time (InterviewpartnerIn B3).

Diese Ungewissheit zwang die freien DienstnehmerInnen zu strategischer Schichtplanung, um einkommensintensive Zeiträume zu identifizieren und zu nutzen:

Und deswegen schaue ich halt vor allem, dass ich dann frühzeitig mich anmelde bei den Schichten,(...) also dass ich mir das dann so einteile (...), dass ich zu Zeiten arbeiten kann, wo viele Lieferungen reinkommen. Und vor allem im Winter sind auch mehr Lieferungen, weil die Leute da nicht so rausgehen wollen wenn schlechtes Wetter ist, da haben wir auch durchaus mehr Bestellungen (InterviewpartnerIn B2).

Der entscheidende formale Autonomievorteil der Freelancer lag in der Möglichkeit, Lieferaufträge abzulehnen. Während angestellte Rider verpflichtet waren, alle zugeteilten Lieferungen anzunehmen, konnten freie DienstnehmerInnen selektiv vorgehen:

Also wenn eine Bestellung reinkommt, dann kriegt man angezeigt, wie viel man für die bekommt. Und man kann sie annehmen, man muss sie aber nicht annehmen (InterviewpartnerIn B1).

Diese Wahlfreiheit wurde jedoch durch den ökonomischen Druck, so viele Aufträge wie möglich zu machen, und eventuelle Bonuszahlungen für eine höhere Quote angenommener Lieferungen, in der Praxis eingeschränkt.

Freiheit bei der Einteilung der Arbeitszeit

Die Gestaltung der Arbeitszeit folgt bei beiden Beschäftigungsmodellen unterschiedlichen Logiken: Während die fest angestellten Rider in ein vorstrukturiertes System mit begrenzter Flexibilität eingebunden sind, müssen freie DienstnehmerInnen sich in einem System formaler Freiheit gegen konkurrierende KollegInnen durchsetzen. Rider von beiden Anstellungstypen berichten grundsätzlich auch von der Abhängigkeit von Bestelltrends, wonach ein Großteil der Arbeit zum Mittag und am frühen Abend verfügbar war.

Die fest angestellten Rider konnten zwar einige Wochen im Voraus ihre Wunschzeiten angeben, die tatsächliche Schichtplanung orientierte sich jedoch primär an den betrieblichen Erfordernissen mit Schwerpunkten zur Mittags- und Abendzeit. Nachträgliche Änderungen waren durch persönliche Rücksprache möglich, wurden aber als aufwändig beschrieben. Die Möglichkeit zu Überstunden gestaltete sich ambivalent: Einerseits waren freiwillige Zusatzschichten aufgrund hoher Nachfrage kaum verfügbar, andererseits kam es regelmäßig zu unfreiwilligen Verlängerungen durch späte Lieferungszuweisungen. Ein Rider schilderte dies als systematisches Problem:

Aber ich muss dazu sagen, die unfreiwilligen Überstunden, wenn nach Schichtende noch mehr passiert, das war kein seltener Fall. (...) Ich hatte häufig den Fall, dass eine Minute, also ich hatte den Finger eigentlich schon am Offline gehen und es kam noch Lieferung rein, die mich dann eine halbe Stunde, teilweise, oder eine dreiviertel Stunde drüber geschossen haben über meine Regelarbeitszeit (InterviewpartnerIn A1).

Bei den freien DienstnehmerInnen variierten die Systeme je Plattform. Wolt ermöglichte prinzipiell uneingeschränkte Verfügbarkeit, während Foodora und Lieferando auf Schichtbuchungssysteme setzten. Dabei entstand ein Wettbewerb um profitable Zeiten, der strategisches Verhalten erforderte. Denn die eingetragenen Schichten konnten dann bis zu 24 Stunden vor Dienstantritt ohne Konsequenzen wieder abgegeben werden, was jedoch auch zu gewissen Problemen in der Einteilung führte:

Also es ist wirklich so, dass die Schichten dann so veröffentlicht werden und dann sind die auch relativ schnell weg (...), also man kann quasi eine Schicht auch nehmen und wenn man die mindestens 24 Stunden vorher swappt, dann muss die auch niemand anders annehmen. (...). Das heißt, man kann die auch so ein bisschen horten und dann halt, wenn man sie doch nicht haben möchte, wieder freigeben (InterviewpartnerIn B1).

Neben den regulären Schichten gab es bei Foodora auch noch die Möglichkeit, spontan zu arbeiten. Diese Möglichkeit wurde in Zeiträumen mit vielen Bestellungen in der App freigeschaltet, und die Rider konnten ab dem Zeitpunkt der Freischaltung arbeiten, maximal so lange wie das hohe Bestellvolumen vorhanden war, und minimal eine Stunde. Diese Option half den Ridern auch dabei, bei ihren Arbeitstagen flexibel zu bleiben:

(...) mache ich das dann meistens so, dass ich dann halt schaue, wenn ich erwarte, okay jetzt sollte eigentlich viel los sein, ob dieser Work Now Button zur Verfügung steht, dass ich dann einfach in dem Moment starten kann, ohne dass ich quasi im Vorfeld ein Commitment abschließe (InterviewpartnerIn B1).

Während die verfügbaren Schichten bei Foodora durch den starken Andrang und nur limitierter Vergabe an Arbeitszeit beschränkt waren, erfolgte die Einteilung bei Lieferando vollkommen unreguliert, die Rider konnten sich für jeden Zeitraum eintragen, in dem sie gerne für Lieferungen verfügbar sein mochten. Dabei garantierte die Plattform jedoch keine Mindestanzahl an Bestellungen, wie es Konkurrenten wie Foodora machten:

But at Lieferando you pretty much have shifts all the time available. (...). Like I said, they don't care much that you have a minimum, let's say two orders per hour. They just give out so many shifts, so I can pretty much work this week 80 hours, you know, but I'm sure that in those 80 hours I will have a ton of hours when pretty much no work (...) (InterviewpartnerIn B3).

Kontrolle/Feedback bei der Arbeit

Die Erfahrungen der Rider mit Kontrolle und Feedback zeigen ein paradoxes Bild: Während beide Gruppen formale Autonomie beschreiben, unterliegen sie unterschiedlichen, teils intransparenten Kontrollmechanismen.

Die fest angestellten Rider erlebten ihre Arbeitssituation durchweg als autonom. Direkte Kontrolle durch Vorgesetzte oder regelmäßige Feedbackgespräche fanden nicht statt. Allerdings wurde ihre Leistung indirekt überwacht: Bei signifikanten Abweichungen von der berechneten Lieferzeit erfolgten automatische Support-Anfragen, wie eine/r der InterviewpartnerInnen erklärt:

(...) if the order delivery takes a bit long, you would get a message from a support asking if everything is okay, if you need help. The GPS tells you to deliver it within 10 minutes. They usually give you 10 minutes extra for it and after that, if nothing is happening, they would generally ask (InterviewpartnerIn A3)

Obwohl die Positionsdaten permanent aufgezeichnet wurden, betonten alle fix angestellten Rider das Sentiment, in Ruhe gelassen zu werden, solange ein Mindestmaß an Leistung erbracht wurde. Dennoch war die Möglichkeit disziplinierender Maßnahmen präsent:

(...) ich habe natürlich schon von Kollegen gehört, dass eben die dann dieses gefürchtete Feedback Gespräch hatten, wo es dann hieß, dass die Leistung schlecht ist, dass man zu wenig Lieferungen ausliefert. Aber ich persönlich habe davon nie was mitbekommen (InterviewpartnerIn A1).

Bei den freien DienstnehmerInnen gestaltete sich die Kontrolle noch unpersönlicher und weniger intensiv. Formales Feedback zur Leistung existierte praktisch nicht, und standardmäßige Abweichungen wurden toleriert:

(...) since we are not paid by the hour, I don't think this platform cares so much as long as, you know, if there is a lot of delay, yes, that may cause an issue, but being five minutes late, five, ten minutes late or early, doesn't really matter to them (...)(InterviewpartnerIn B3).

Dennoch kam es bei gröberen Regelverstößen zu automatisierten Sanktionen. Ein Rider berichtete von einer Kontosperrwarnung nach Abweichung von der vorgegebenen Route:

And I actually got one time a warning from Lieferando. (...) Maybe I had a flat tire or something, and then I went other direction from the delivery and I'm guessing they have (...) some computer stuff that can detect that, then you get like a warning, they could pretty much like shut down your account even without notice (...)
(InterviewpartnerIn B3).

Trotz der allgegenwärtigen digitalen Überwachung und der Möglichkeit algorithmischer Sanktionen gaben Rider beider Gruppen an, sich in ihrer Arbeit nicht eingeschränkt zu fühlen.

Interessensvertretung

Das Thema Interessenvertretung stieß bei den befragten Ridern auf insgesamt geringes Interesse, wobei sich zwischen den Beschäftigungsmodellen unterschiedliche Diskusstiefen in den Gesprächen zeigten.

Bei den freien DienstnehmerInnen fand das Thema gewerkschaftlicher Organisation nahezu keine Beachtung. Während die Rider aus Wien für die Thematik auf jeglicher Ebene kein Interesse zeigten, beschreibt ein Rider aus einer kleineren Stadt, dass er in seinem Umfeld auch praktisch keine Möglichkeit sehe, einer Gewerkschaft oder gewerkschaftsnahen Gruppe beizutreten.

Die fest angestellten Rider zeigten sich dem Thema gegenüber zwar aufgeschlossener, doch auch hier war keiner der Befragten Mitglied in einer Gewerkschaft oder ähnlichen Organisation. Die Wahrnehmung der Gewerkschaftsarbeit fiel dabei äußerst ambivalent aus: Während ein Rider die Bemühungen grundsätzlich befürwortete (*"I think they do a good job what they are trying to do"*, InterviewpartnerIn A2), stand ein anderer den Aktivitäten äußerst kritisch gegenüber:

Ich stand nie dahinter, was die dann veranstaltet haben. (...). So wirklich, wirklich langeanhaltende und auch gute Sachen für die Fahrer haben die nie getan (interviewpartnerIn A1).

Interpretation

Die Gegenüberstellung der beiden Beschäftigungsmodelle in der österreichischen Branche der Fahrradessenzzustellung legte eine binäre Sichtweise nahe, auf deren Basis die Erwartungen dieser Arbeit formuliert wurden: traditionelle Beschäftigung als Garant für Sicherheit, das freie Dienstverhältnis als Quelle von Prekarität. Die geführten Gespräche mit Ridern aus der Branche und die vertiefende Analyse der Interviewdaten offenbaren jedoch ein komplexeres und ambivalenteres Bild. Zwar bestätigen sich in zentralen Bereichen wie der finanziellen Absicherung die erwarteten fundamentalen Unterschiede. In vielen anderen für die Arbeitsqualität essenziellen Dimensionen erweist sich die Trennlinie zwischen den Modellen jedoch als unerwartet fließend. In diesem Abschnitt der Arbeit werden die gefundenen Ergebnisse in Anbetracht der Erwartungen und des weiteren Kontext der Forschung und Praxis interpretiert, die Limitationen der Arbeit benannt und ein Ausblick auf die Zukunft der Thematik gegeben.

Persistente Prekarität: Wo die Grenzen verschwimmen

Die Analyse zeigt in mehreren Kernbereichen übereinstimmende prekäre Grundbedingungen, die sich durch die Aussagen von Ridern in beiden Beschäftigungsmodelle ziehen. Diese Ähnlichkeiten deuten weniger auf eine spezifische Benachteiligung durch ein Modell der Anstellung hin, sondern vielmehr auf eine branchenweite Prekarität in diesen Dimensionen der Arbeit.

In den Aussagen zur physischen Arbeitsumgebung deuten nur wenige Indikatoren auf einen systematischen Unterschied hin. Gefahren im Straßenverkehr, unangenehme Wetterlagen und körperliche Erschöpfung sind laut den Befragten universelle Belastungen der Tätigkeit, denen Rider beider Beschäftigungsmodelle gleichermaßen ausgesetzt sind.

Auch die soziale Dimension der Arbeit weist erhebliche Gemeinsamkeiten auf. Während nur Hub-FahrerInnen ein nennenswertes Gemeinschaftsgefühl beschrieben, berichteten Remote-FahrerInnen und freie DienstnehmerInnen gleichermaßen über Isolation. Zudem nannten InterviewpartnerInnen beider Beschäftigungsmodelle sprachliche und kulturelle Barrieren als Hindernis für sozialen Austausch. Dies legt nahe, dass andere Faktoren einen größeren Einfluss auf die soziale Ebene haben als die vertragliche Einordnung.

Ein ähnliches Bild ergibt sich auch in Bezug auf Feedback und Kontrolle bei der Arbeit. Beide Gruppen beschrieben eine allgemeine Hands-off Mentalität der Vorgesetzten und einen Mangel an direktem, persönlichem Feedback. Stattdessen herrschte bei beiden Gruppen von Rüdern das Gefühl vor, autonom arbeiten zu können, solange ein Grundmaß an Leistung erbracht wurde. Die Kontrolle erfolgte indirekter, oft durch algorithmische Systeme oder standardisierte Nachrichten, die für Dienstnehmerinnen beider Beschäftigungsmodelle in einem ähnlichen Maße präsent waren.

Autonomie: Formale Freiheit versus struktureller Zwang

Die Analyse der Interviewdaten in Bezug auf die Thematik der Autonomie zeigen ein uneindeutiges Bild, das die theoretischen Erwartungen nicht eindeutig bestätigt. Es lässt sich im Vergleich der beiden Beschäftigungsmodelle nicht eines als mehr und eines als weniger autonom einordnen. Vielmehr gibt es in beiden Modellen einen Widerspruch zwischen formal gewählter Freiheit und tatsächlichen Handlungsspielräumen, die sich in der Praxis jedoch unterschiedlich widerspiegeln.

Auf Seiten der freien Dienstnehmerinnen zeigt sich ein Widerspruch zwischen der formalen Entscheidungsfreiheit und dem strukturellen ökonomischen Zwang der Arbeit in diesem Beschäftigungsverhältnis. Zwar verfügen sie über größere Entscheidungsspielräume, wie die Möglichkeit, Lieferungen abzulehnen und Arbeitszeiten frei zu wählen, aber in der Praxis werden diese Freiheiten durch den ökonomischen Zwang, ein ausreichendes Einkommen zu erzielen, systematisch untergraben. Die Interviewten beschrieben, dass es finanziell kaum vertretbar war, Lieferungen abzulehnen oder in Zeiten mit geringer Auftragslage zu arbeiten. Ihre formale Entscheidungsfreiheit wurde somit von der Notwendigkeit der Einkommensmaximierung überlagert und blieb oft ungenutzt.

Im Vergleich dazu äußerten sich die angestellten Rider nicht durchgängig negativer über ihre Autonomie, obwohl sie im Vergleich zu den freien DienstnehmerInnen über weniger formale Freiheiten verfügten. Die Stabilität des garantierten Stundenlohns schien den Verlust dieser Optionen zu kompensieren und ein subjektives Gefühl der Handlungsfreiheit innerhalb des gesetzten Rahmens zu ermöglichen.

Darüber hinaus ist festzustellen, dass der Grad an erlebter Autonomie auch innerhalb jedes Beschäftigungsmodells stark variieren kann. So berichteten angestellte Rider von deutlichen Unterschieden zwischen ihrer Arbeit als Hub-FahrerIn und der als Remote-FahrerIn, etwa in Bezug auf örtliche Bindung und soziale Einbindung. Ebenso unterschieden freie DienstnehmerInnen zwischen den verschiedenen Plattformen, die jeweils eigene Systeme für die Schicht- und Auftragsvergabe nutzen und damit unterschiedliche praktische Rahmenbedingungen schaffen. Diese Unterschiede innerhalb der Modelle deuten darauf hin, dass das subjektive Autonomieerleben nicht allein durch den Vertragsstatus bestimmt wird.

Der entscheidende Unterschied: Das Vergütungssystem als zentrale Bruchstelle

Trotz der vielen Überschneidungen kristallisiert sich ein Bereich heraus, in dem der Unterschied zwischen den Beschäftigungsmodellen nicht nur marginal, sondern fundamental und in seinen Folgen weitreichend ist: Die zugrundeliegenden Systeme der Vergütung. Diese wirkt als transformierender Katalysator, der die ansonsten ähnlichen Arbeitsbedingungen in qualitativ unterschiedliche Erfahrungen der Arbeit verändern zu scheint.

Den Berichten der traditionell angestellten Rider zufolge bildete der garantierte Stundenlohn das wichtigste Fundament für ein qualitativ hochwertiges Arbeitserlebnis. Diese Vergütungsform schuf nicht nur planbare Einkommensverhältnisse, sondern entkoppelte die monetäre Vergütung auch konsequent von der unmittelbaren operativen Leistung. Infolgedessen beschreiben sie den Umgang mit inhärenten Stressfaktoren bei der Arbeit wie Wartezeiten oder Problemen bei der Lieferung als durchweg positiv und entspannt.

Im Kontrast dazu stand die Situation der freien DienstnehmerInnen. Deren leistungsabhängige Bezahlung wurde als strukturell volatil und in weiterer Folge negativ beschrieben. Dies äußerte sich einerseits in einem Dauerzustand der Einkommensunsicherheit, geprägt von der Abhängigkeit schwankender Bestellzahlen und der daraus resultierenden Planungsungewissheit, von der dieses Beschäftigungsmodell geprägt ist. Dazu kommt noch die strategische Vorarbeit, die die Rider vor dem tatsächlichen Arbeitsantritt machen mussten, um einkommensintensive Zeiträume zu identifizieren, und auch in diesem Zeitraum arbeiten zu können. Andererseits führte dieses System zu einer umfassenden Ökonomisierung der Arbeitszeit. Jede Minute ohne Auftrag oder jede verlängerte Lieferung wurde als direkter Einkommensverlust wahrgenommen. Dieser Unterschied in den Vergütungsmodellen zeigt

sich plakativ beim Umgang mit unproduktiver Zeit während der Arbeit besonders deutlich: Was für angestellte DienstnehmerInnen eine „bezahlte Pause“ darstellte, wurde für Freelancer zu einer ökonomischen Verlustzone. Genauso veränderte dieser Druck die Wahrnehmung anderer Arbeitsabläufe; beispielsweise die Wartezeit im Restaurant wird nicht mehr als betriebliche Normalität wahrgenommen, sondern als Stress- und Demotivationsfaktor.

Diskussion der Ergebnisse

Zusammenfassend lassen sich in einem Großteil der in dieser Arbeit beobachteten wahrgenommenen Arbeitsqualitätsdimensionen keine Trends zu signifikanten Unterschieden aufgrund des Beschäftigungsverhältnisses feststellen. Die institutionelle Differenz zwischen freier und angestellter Tätigkeit erklärt, abgesehen von der Dimension der monetären Vergütung und davon direkt beeinflusste Bereiche der Arbeit, die aus der Theorie stammenden Erwartungen in den subjektiven Erfahrungen der Arbeitsqualitätsdimensionen nur begrenzt oder teilweise.

In Anbetracht des weiteren Forschungskontexts deuten die Ergebnisse dieser Arbeit stattdessen darauf hin, dass in der Arbeitsqualitätsforschung, speziell im Bereich der Fahrradessenzustellung und in weiterem Sinne in der Plattformökonomie, die individuelle Eignung und Situation der Beschäftigten eine maßgebliche Rolle spielt. Dies könnte beispielsweise in den konträren Bewertungen ein und derselben Bedingungen durch verschiedene Rider innerhalb derselben Beschäftigungsart argumentiert werden: Während einige freie Dienstnehmer die Bezahlung als existenziell unzureichend kritisierten, war sie für andere, die die Tätigkeit nur nebenbei ausübten, zweitrangig. Ebenso wurde die volatile Auftragslage von den einen als prekäre Planungsunsicherheit, von den anderen als willkommene Flexibilität wahrgenommen. Diese Interpretationen stehen im Einklang mit aktuellen Veröffentlichungen in diesem Bereich, die die Heterogenität der Beschäftigten und ihrer Motive für die Arbeit in der Plattformökonomie betonen (z.B. Goods et al., 2019; Leschke & Scheele, 2024).

Praktische Implikationen und aktuelle Branchenentwicklung

Die Aktualität der Forschungsfrage wird durch eine jüngste Veränderung im Untersuchungsfeld unterstrichen. Im Sommer 2025 stellte Lieferando, einer der größten Firmen in der plattformbasierten Essenzustellung in Österreich und zu Beginn dieser Arbeit der einzige Arbeitgeber der Branche, der im größeren Stil angestellte Dienstverhältnisse für die Rider ermöglichte, sein Geschäftsmodell um und arbeitet seither ausschließlich mit freien DienstnehmerInnen. Diese Entwicklung transformiert den österreichischen Markt und macht die zentrale Erkenntnis dieser Arbeit von unmittelbarer praktischer Relevanz: Für viele ehemals traditionell angestellte Rider entfällt damit die Wahlmöglichkeit zwischen den Beschäftigungsmodellen. Konkret bedeutet dies für die betroffenen ArbeitnehmerInnen, die die Arbeit in der Branche fortsetzen wollen, den Wegfall der finanziellen Stabilität und Planungssicherheit des garantierten Stundenlohns, was basierend auf den Erkenntnissen dieser Arbeit zu einer Verschlechterung in zahlreichen Aspekten des Arbeitserlebnisses führen kann.

Limitierungen der Arbeit und Ausblick

Bei der Interpretation der Ergebnisse dieser Forschungsarbeit sind einige methodische Limitationen zu berücksichtigen. Die Studie basiert auf einer kleinen, qualitativen Stichprobe, die keine statistische Verallgemeinerung erlaubt, sondern auf eine tiefgehende Exploration subjektiver Erfahrungen abzielt. Die Rekrutierung der InterviewpartnerInnen erfolgte als Convenience-Sampling, was zu einer Verzerrung hin zu bestimmten, leicht erreichbaren Rider-Typen geführt haben könnte. So konnten beispielsweise nur Personen berücksichtigt werden, die hinreichende Deutsch- oder Englischkenntnisse besaßen, was den Zugang zu einem signifikanten Teil der Arbeitskräfte in der Branche eingeschränkt hat. Die Aussagen basieren zudem auf subjektiven Selbsteinschätzungen der Befragten, die durch Erinnerungseffekte oder soziale Erwünschtheit geprägt sein können.

Trotz dieser Limitationen bieten die Ergebnisse konkrete Ansatzpunkte für die künftige Forschung. Einerseits liefern die qualitativen Befunde die Grundlage für eine quantitative Studie mit einer repräsentativen Stichprobe, um die hier identifizierten Muster in ihrer Verbreitung zu überprüfen. Andererseits weist die beobachtete Varianz in den subjektiven Bewertungen eindrücklich auf die Bedeutung des individuellen Kontextes hin. Eine vertiefende

Untersuchung, die Faktoren wie die finanzielle Abhängigkeit von der Tätigkeit, alternative Einkommensquellen oder Lebensumstände systematisch erfasst und mit der Wahrnehmung der Arbeitsqualität in Beziehung setzt, könnte zu einem breiteren Verständnis der Thematik beitragen. Letztlich wäre angesichts der aktuellen Branchenentwicklung eine Längsschnittstudie von zentralem Interesse. Diese könnte die Arbeitsqualität jener Rider, die nach dem Wechsel Lieferandos zum Freelancer-Modell weiterhin in der Branche tätig sind, vorher und nachher vergleichen und so die hier theoretisch abgeleiteten Konsequenzen der unterschiedlichen Vergütungssysteme im praktischen Kontext weiter untersuchen.

Zusammenfassung

Die vorliegende Masterarbeit setzt sich mit der Frage auseinander, inwiefern sich die subjektiv wahrgenommene Arbeitsqualität zwischen angestellt und freiberuflich beschäftigten FahrradessenzustellerInnen in der österreichischen Plattformökonomie unterscheidet. Ausgangspunkt der Untersuchung ist die zunehmende gesellschaftliche und wissenschaftliche Relevanz der Arbeitsbedingungen in der Gig Economy sowie eine spezifische Marktentwicklung: Der angekündigte flächendeckende Wechsel des Marktführers Lieferando von angestellten zu freien Dienstverhältnissen im Sommer 2025. Vor diesem Hintergrund zielt die Arbeit darauf ab, die konkreten Auswirkungen dieser institutionellen Differenz, des Angestelltenverhältnisses einerseits und des freien Dienstvertrags andererseits, auf die alltägliche Arbeitserfahrung der Beschäftigten zu untersuchen.

Der theoretische Rahmen der Arbeit verbindet zwei zentrale Perspektiven. Erstens stützt sie sich auf die allgemeine und plattformspezifische Forschung zur Arbeitsqualität, die diese als multidimensionales Konzept begreift. Als analytischer Ausgangspunkt dient das Framework von Gundert & Leschke (2023), das zahlreiche Arbeitsqualitätsdimensionen für die Forschung in diesem Bereich definiert. Zweitens wird die Theorie der Prekarität nach Brinkmann et al. (2006) herangezogen. Ausgehend von der Annahme, dass freie Dienstverhältnisse in diesem Tätigkeitsbereich durch Merkmale wie Einkommensunsicherheit und hohe individuelle Risikotragung als prekär klassifiziert werden können, wird argumentiert, dass diese objektiven Bedingungen zu negativen subjektiven Bewertungen in den genannten Arbeitsqualitätsdimensionen führen sollten.

Methodisch verfolgt die Studie einen qualitativen Forschungsansatz. Die empirische Grundlage bilden sechs leitfadengestützte Einzelinterviews mit sowohl angestellten als auch freien FahrradessenzustellerInnen verschiedener Plattformen in Österreich. Die Auswertung der Interviewtranskripte erfolgte mittels qualitativer Inhaltsanalyse nach Mayring und Fenzl, wobei ein Kategoriensystem zunächst deduktiv aus der Theorie abgeleitet und anschließend induktiv am Material optimiert wurde.

Die Ergebnisse der Analyse präsentieren ein vielschichtiges Bild, das die initialen Erwartungen teilweise gestützt, in wesentlichen Punkten jedoch differenzierter und ambivalenter ausfällt. Ein zentraler und erwartungskonformer Befund ist die fundamentale Bedeutung des Vergütungssystems. Für die angestellten Rider bildet der garantierte Stundenlohn das

Fundament ihrer Arbeitserfahrung. Er schafft finanzielle Planungssicherheit, entkoppelt die Entlohnung von der unmittelbaren operativen Leistung und führt so zu einem durchweg als niedrig beschriebenen Stresslevel und einem entspannten Umgang mit Wartezeiten oder betrieblichen Störungen. Im starken Kontrast dazu steht die Situation der freien DienstnehmerInnen. Deren leistungsabhängige Bezahlung pro Lieferung erzeugt strukturelle Einkommensvolatilität und einen permanenten ökonomischen Leistungsdruck. Jede Minute ohne Auftrag wird als direkter finanzieller Verlust wahrgenommen, was die Arbeitszeit vollständig ökonomisiert und in Phasen geringer Auslastung erhebliche Planungsunsicherheit und Existenzängste hervorrufen kann.

In anderen, für die Arbeitsqualität zentralen Dimensionen zeigen sich jedoch überraschend geringe Unterschiede zwischen den Beschäftigungsmodellen, was auf eine branchenweite, systemische Prekarität hindeutet. Die physischen Anforderungen der Tätigkeit, wie Gefahren im Straßenverkehr, Belastungen durch Wettereinflüsse und körperliche Erschöpfung, werden von Ridern beider Gruppen als universell und unvermeidbar beschrieben. Auch in der sozialen Arbeitsumgebung berichten sowohl freie als auch viele angestellte Rider von einem Gefühl der Isolation; soziale Kontakte beschränken sich häufig auf flüchtige Interaktionen, wobei sprachliche und kulturelle Barrieren oft als Hindernis für einen vertieften Austausch genannt werden. Die Kontrolle und Steuerung der Arbeit erfolgten in beiden Modellen primär indirekt und algorithmisch, begleitet von einer Intransparenz der Kontrollsysteme. Trotz dieser Überwachung herrscht bei den meisten Befragten das subjektive Gefühl vor, in ihrer täglichen Arbeit autonom handeln zu können, solange ein Grundmaß an Leistung erbracht wird.

Die Dimension der Autonomie erweist sich dabei als besonders ambivalent. Zwar verfügen freie Dienstnehmer über größere formale Freiheiten, wie das Recht, Lieferaufträge abzulehnen oder ihre Arbeitszeiten flexibel zu wählen. In der Praxis werden diese Spielräume jedoch durch den ökonomischen Zwang zur Einkommensmaximierung systematisch untergraben, sodass die theoretische Entscheidungsfreiheit oft nicht realisiert werden kann. Die angestellten Rider hingegen erfahren trotz eines formal engeren, durch Schichtpläne und Annahmewang geprägten Rahmens ein subjektiv höheres Gefühl von Handlungsautonomie, da die stabile Vergütung den Druck zur ständigen Optimierung nimmt und Raum für ein selbstbestimmtes Arbeitstempo innerhalb der vorgegebenen Strukturen lässt. Das Thema kollektive Interessenvertretung durch Gewerkschaften spielte in den Schilderungen beider Gruppen eine

äußerst untergeordnete Rolle und wurde mehrheitlich nicht als relevant für die eigene Arbeitssituation erachtet.

Zusammenfassend zeigt diese Studie, dass die institutionelle Differenz zwischen angestelltem und freiem Dienstverhältnis die wahrgenommene Arbeitsqualität bemerkbar, aber in zahlreichen beobachteten Ebenen nicht signifikant prägt. Während in den Dimensionen der finanziellen Absicherung und der daraus resultierenden psychologischen Belastung ein klarer und fundamentaler Unterschied besteht, sind viele andere prekäre Arbeitsbedingungen branchenspezifisch und betreffen Rider unabhängig von ihrem vertraglichen Status. Die Arbeit leistet damit einen Beitrag zur Forschung, indem sie die subjektive Perspektive der Beschäftigten in den Vordergrund rückt, die analytische Trennung nach Beschäftigungsstatus systematisch anwendet und die Aktualität dieser Unterscheidung im Kontext der aktuellen Markttransformation in Österreich verdeutlicht. Die vollständige Umstellung auf das Freelancer-Modell durch Lieferando bedeutet in der Konsequenz für die Branchenbeschäftigten vor allem den Verlust der identifizierten protektiven Wirkung des garantierten Stundenlohns. Die Limitationen der Studie, wie die kleine Stichprobe, weisen auf den Bedarf weiterführender quantitativer oder längsschnittlicher Forschungen hin, um die langfristigen Konsequenzen dieses institutionellen Wandels für die Arbeitsqualität zu erfassen.

Fazit

Die vorliegende Arbeit hat sich zum Ziel gesetzt, die Unterschiede in der wahrgenommenen Arbeitsqualität zwischen angestellt und freiberuflich beschäftigten Delivery Rider in Österreich zu untersuchen. Die Analyse auf Grundlage qualitativer Interviews zeigt, dass die Antwort auf diese Forschungsfrage komplexer ausfällt als eine einfache Dichotomie von Sicherheit versus Prekarität. Die zentrale Erkenntnis dieser Untersuchung lässt sich dahingehend zusammenfassen, dass das Beschäftigungsverhältnis einen bemerkbaren, aber selektiven Einfluss auf die subjektive Arbeitserfahrung ausübt.

Die erwartete und von den Daten gestützte fundamentale Differenz liegt im Vergütungssystem und seinen unmittelbaren psychosozialen Konsequenzen. Der garantierte Stundenlohn der angestellten Rider fungiert als entscheidender protektiver Faktor, der nicht nur finanzielle Planungssicherheit schafft, sondern auch eine entspannte, von unmittelbarem ökonomischem Leistungsdruck entkoppelte Arbeitshaltung ermöglicht. Im Kontrast dazu erzeugt die leistungsabhängige Bezahlung der freien DienstnehmerInnen eine strukturelle Unsicherheit, die sich in permanenter Planungsnotwendigkeit, der Ökonomisierung jeder Arbeitsminute und einem erhöhten Stresslevel äußert. Diese Bruchstelle ist nicht marginal, sondern transformiert die Qualität der Arbeit auf einer grundlegenden, erfahrungsprägenden Ebene.

In nahezu allen anderen untersuchten Dimensionen hingegen zeigen sich keine systematischen, dem Beschäftigungsstatus zuzuordnenden Unterschiede. Stattdessen offenbaren sich hier branchenweite Prekaritätsmerkmale, denen allen in dieser Tätigkeit Beschäftigten unabhängig von ihrem Beschäftigungsmodell ausgesetzt sind. Dieses Ergebnis relativiert die Bedeutung der vertraglichen Einordnung für das alltägliche Arbeitserleben in der Branche und verweist auf systemische Herausforderungen der plattformvermittelten Fahrradessenzustellung, die über die Frage des Anstellungsverhältnisses hinausgehen.

Die Dimension der Autonomie erweist sich in der Praxis als besonders ambivalent. Die theoretisch größeren formalen Freiheiten der freien DienstnehmerInnen werden durch den ökonomischen Zwang zur Einkommenssicherung oft gemindert, während die angestellten Rider innerhalb des engeren formalen Rahmens ein subjektiv stärkeres Gefühl von Handlungsfreiheit entwickeln, gestützt durch die Entlastung durch die Vorteile ihres Vergütungssystems. Dies unterstreicht, dass Autonomie nicht allein aus vertraglichen Gegebenheiten abzuleiten ist, sondern sich erst im Zusammenspiel mit ökonomischer

Sicherheit und Kontrollregimen als subjektiv erlebte Handlungsmacht realisiert. Zudem zeigt die Varianz der Schilderungen innerhalb jeder Gruppe die maßgebliche Bedeutung des individuellen Kontexts für die Bewertung der Arbeitsbedingungen.

Mit diesem Befund leistet die Arbeit einen Beitrag zur Forschungsdiskussion, indem sie die analytische Trennung nach Beschäftigungsstatus operationalisiert und zugleich deren Erklärungskraft präzise einordnet. Sie unterstreicht die Notwendigkeit, Arbeitsqualität als multidimensionales Konzept zu erfassen, das subjektive Erfahrungen und objektive Bedingungen verbindet. Die gewählte qualitative Methodik hat es ermöglicht, diese Nuancen und Widersprüche im subjektiven Erleben erkennbar zu machen. Die aktuelle Transformation des österreichischen Marktes, insbesondere die vollständige Umstellung Lieferandos auf freie Dienstverträge, unterstreicht die praktische Relevanz dieser Erkenntnisse: Für die Beschäftigten bedeutet dieser Wandel vor allem den Verlust der identifizierten stabilisierenden und stressreduzierenden Wirkung des Angestelltenverhältnisses, während die branchenüblichen prekären Grundbedingungen fortbestehen.

Die Grenzen dieser Studie, insbesondere die kleine, nicht-repräsentative Stichprobe, erlauben keine statistische Verallgemeinerung, bieten jedoch eine fundierte Grundlage für weiterführende Forschung. Künftige Studien sollten die quantifizierbare Verbreitung der identifizierten Muster in repräsentativen Stichproben prüfen und den Einfluss individueller Kontextfaktoren systematischer messen. Vor dem Hintergrund der aktuellen Marktentwicklung erscheint eine Längsschnittuntersuchung besonders relevant, um die langfristigen Folgen des institutionellen Wandels für Gesundheit, Zufriedenheit und ökonomische Situation der Rider zu erfassen.

Abschließend legt die Analyse nahe, dass politische und gewerkschaftliche Maßnahmen, die allein auf eine Reklassifizierung der Beschäftigungsverhältnisse abzielen, zwar wichtig, aber nicht vollständig sind. Eine nachhaltige Verbesserung der Arbeitsqualität in dieser Branche sollte die branchenweiten Prekaritätsrisiken in Bereichen wie Sicherheit, faire und vorhersehbare Vergütung, und soziale Einbindung adressieren.

Literaturverzeichnis

- Altenried, M. (2024). Mobile workers, contingent labour: Migration, the gig economy and the multiplication of labour. *Environment and Planning A: Economy and Space*, 56(4), 1113-1128.
- Amankwah-Amoah, J., Khan, Z., Wood, G., & Knight, G. (2021). COVID-19 and digitalization: The great acceleration. *Journal of business research*, *136*, 602-611.
- Ashford, S. J., Caza, B. B., & Reid, E. M. (2018). From surviving to thriving in the gig economy: A research agenda for individuals in the new world of work. *Research in Organizational Behavior*, 38, 23-41. <https://doi-org.uaccess.univie.ac.at/10.1016/j.riob.2018.11.001>
- Benach, J., Vives, A., Amable, M., Vanroelen, C., Tarafa, G., & Muntaner, C. (2014). Precarious Employment: Understanding an Emerging Social Determinant of Health. *Annual Review of Public Health*, 35(1), 229-253. <https://doi.org/10.1146/annurev-publhealth-032013-182500>
- Bhattacharya, A., & Ray, T. (2021). Precarious work, job stress, and health-related quality of life. *American Journal of Industrial Medicine*, 64(4), 310-319. <https://doi.org/10.1002/ajim.23223>
- Brinkmann, U., Dörre, K., & Röbenack, S. (2006). *Prekäre Arbeit*.
- Budd, J. W. and Spencer, D. (2015). Worker Well-Being and the Importance of Work: Bridging the Gap. *European Journal of Industrial Relations*, 21, 181-196
- Campion, E. D., Caza, B. B., & Moss, S. E. (2020). Multiple Jobholding: An Integrative Systematic Review and Future Research Agenda. *Journal of Management*, 46(1), 165-191. doi: 10.1177/0149206319882756
- Cropanzano, R., Keplinger, K., Lambert, B. K., Caza, B., & Ashford, S. J. (2023). The organizational psychology of gig work: An integrative conceptual review. *Journal of Applied Psychology*, 108(3), 492-519.
- Duggan, J., McDonnell, A., Sherman, U., & Carbery, R. (2022). *Work in the gig economy: a research overview*. Abingdon, Oxon; New York, NY: Routledge.
- Duggan, J., Sherman, U., Carbery, R., & McDonnell, A. (2020). Algorithmic management and app-work in the gig economy: A research agenda for employment relations and HRM. *Human Resource Management Journal*, 30(1), 114-132. doi: 10.1111/1748-8583.12258
- European Commission (2021). Better working conditions for a stronger social Europe: Harnessing the full benefits of digitalisation for the future of work, COM(2021) 761 final. <https://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=24994&langId=en> (Zugriff am 22.03.2025).
- Eurofound (2019). *Working Conditions and Workers Health*. Luxembourg, Publications Office of the European Union.
- Eurofound, Green, F., & Mostafa, T. (2012). Trends in job quality in Europe: a report based on the fifth European working conditions survey. Publications Office. <https://data.europa.eu/doi/10.2806/35164>
- Flecker, J. (2017). *Arbeit und Beschäftigung: eine soziologische Einführung*. Facultas.
- Foodora (2023, 24.8). foodora Trend Monitor 2023, abgerufen am 16.12.2025, von <https://blog.foodora.at/blog/foodora-trend-monitor-2023/>
- Geyer, L., & Prinz, N. (2022). Arbeitnehmer innen-Vertretung in der Gig-Economy–Erfahrungen von Fahrradzusteller innen in Österreich*. Wien: Europäischen Zentrum für Wohlfahrtspolitik und Sozialforschung.
- Geyer, L., Vandaele, K., & Prinz, N. (2024). Riding together? Why app-mediated food delivery couriers join trade unions in Austria. *Economic and Industrial Democracy*, 45(3), 835-858.
- Goods, C., Veen, A., & Barratt, T. (2019). 'Is your gig any good?' Analysing job quality in the Australian platform-based food-delivery sector. *Journal of Industrial Relations*, 61(4), 502-527.

- Green, F., Lee, S., Zou, M., & Zhou, Y. (2024). Work and life: the relative importance of job quality for general well-being, and implications for social surveys. *Socio-Economic Review*, 22(2), 835–857. <https://doi.org/10.1093/ser/mwae002>
- Griesbach, K., Reich, A., Elliott-Negri, L., & Milkman, R. (2019). Algorithmic control in platform food delivery work. *Socius*, 5, 2378023119870041.
- Gundert, S., & Leschke, J. (2023). Challenges and potentials of evaluating platform work against established job-quality measures. *Economic and Industrial Democracy*, 45(3), 696-718. <https://doi.org/10.1177/0143831X231199891>
- Heiland, H. (2022). Neither timeless, nor placeless: Control of food delivery gig work via place-based working time regimes. *Human Relations*, 75(9), 1824-1848. doi:10.1177/00187267211025283
- Herr, B., Schörpf, P., & Flecker, J. (2021). Virtuelle Kommunikationsräume als Ausgangspunkt für Interessenartikulation in der Onlineplattformarbeit. *Industrielle Beziehungen. Zeitschrift für Arbeit, Organisation und Management*, 28(2), 172-193.
- Huang, H. (2023). Algorithmic management in food-delivery platform economy in China. *New Technology, Work and Employment*, 38(2), 185-205.
- ILO (2021). *World employment and social outlook: The role of digital labour platforms in transforming the world of work*. Geneva: International Labour Organisation.
- Jaydarifard, S., Smith, S. S., Mann, D., Rossa, K. R., Nikooharf Salehi, E., Gnani Srinivasan, A., & Shekari Soleimanloo, S. (2023). Precarious employment and associated health and social consequences; a systematic review. *Australian and New Zealand Journal of Public Health*, 47(4), 100074. <https://doi.org/10.1016/j.anzjph.2023.100074>
- Kachi, Y., Otsuka, T., & Kawada, T. (2014). Precarious Employment and the Risk of Serious Psychological Distress: A Population-Based Cohort Study in Japan. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, 40(5), iv+465-472. <https://doi.org/10.5271/sjweh.3442>
- Kainrath, V. (2025, 18. 03). Lieferando kündigt alle Rider und stellt gesamte Logistik auf freie Dienstverträge um, abgerufen am 16.12.2025, von <https://www.derstandard.at/story/3000000261760/lieferando-kuendigt-alle-rider-und-stellt-gesamte-logistik-auf-freie-dienstvertraege-um>
- Kuhn, K.M., & Maleki, A. (2017). Micro-entrepreneurs, dependent contractors, and instaservers: Understanding online labour platform workforces. *Academy of Management Perspectives*, 31(3), 183–200.
- Leschke, J., & Scheele, L. (2024). Predictability and transparency of working conditions for food delivery platform workers across selected EU countries. *Social Policy & Administration*, 58(4), 638–657. doi: 10.1111/spol.13038
- Liebhart, M. (2024, 25.4). Lieferando, Foodora, Wolt: Der Konkurrenzkampf der Lieferdienste, Kurier, abgerufen am 24.8.2024, von <https://kurier.at/wirtschaft/lieferando-foodora-wolt-lieferdienste-branche-essenzusteller/402872075>
- Mayring, P., & Fenzl, T. (2019). Qualitative inhaltsanalyse. In *Handbuch methoden der empirischen sozialforschung* (pp. 633-648). Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden.
- Milkman, R., Elliott-Negri, L., Griesbach, K., & Reich, A. (2021). Gender, class, and the gig economy: The case of platform-based food delivery. *Critical Sociology*, 47(3), 357-372.
- Muñoz de Bustillo, R., Fernández-Macías, E., Esteve, F., & Antón, J. I. (2011). E pluribus unum? A critical survey of job quality indicators. *Socio-Economic Review*, 9(3), 447-475.
- OECD (2019). *The future of work. OECD Employment Outlook 2019*. Paris: OECD.
- Pernicka, S., & Schüßler, E. (2022). Zwischen Disruption und Integration: Governance von digitalen Plattformen im Personentransportsektor aus feldtheoretischer Perspektive. *KZfSS Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie*, 74(Suppl 1), 355-381.

- Riordan, T., Robinson, R. N., & Hoffstaedter, G. (2023). Seeking justice beyond the platform economy: Migrant workers navigating precarious lives. *Journal of Sustainable Tourism*, 31(12), 2734-2751.
- Schaupp, S. (2022). Algorithmic integration and precarious (dis) obedience: on the co-constitution of migration regime and workplace regime in digitalised manufacturing and logistics. *Work, Employment and Society*, 36(2), 310-327.
- Tassinari, A., & Maccarrone, V. (2020). Riders on the storm: Workplace solidarity among gig economy couriers in Italy and the UK. *Work, employment and society*, 34(1), 35-54.
- Tomba, E., Scott-Marshall, H., Dolinschi, R., Trevithick, S., & Bhattacharyya, S. (2007). Precarious employment experiences and their health consequences: Towards a theoretical framework. *Work (Reading, Mass.)*, 28(3), 209–224. <https://doi.org/10.3233/WOR-2007-00611>
- Van Doorn, N., & Vijay, D. (2024). Gig work as migrant work: The platformization of migration infrastructure. *Environment and Planning A: Economy and Space*, 56(4), 1129-1149.
- Vallas, S., & Schor, J. B. (2020). What do platforms do? Understanding the gig economy. *Annual review of sociology*, 46*(1), 273-294.
- Vandaele, K., Piasna, A., & Drahokoupil, J. (2019). ‘Algorithm breakers’ are not a different ‘species’: attitudes towards trade unions of Deliveroo riders in Belgium.
- Veen, A., Barratt, T., & Goods, C. (2020). Platform-Capital’s ‘App-etite’ for Control: A Labour Process Analysis of Food-Delivery Work in Australia. *Work, Employment and Society*, 34(3), 388–406. doi: 10.1177/0950017019836911
- Vieira, T. (2023). The unbearable precarity of pursuing freedom: A critical overview of the Spanish *sí soy autónomo* movement. *Sociological Research Online*, 28(1), 244–260.
- Warhurst, C., Wright, S., & Lyonette, C. (2017). Understanding and measuring job quality. Research report. Part 1—thematic literature review.
- Watson, G. P., Kistler, L. D., Graham, B. A., & Sinclair, R. R. (2021). Looking at the gig picture: Defining gig work and explaining profile differences in gig workers' job demands and resources. *Group & Organization Management*, 46(2), 327–361.
- Wood, A. J., Graham, M., Lehdonvirta, V., & Hjorth, I. (2019). Good gig, bad gig: autonomy and algorithmic control in the global gig economy. *Work, employment and society*, 33(1), 56-75.
- Wu, D., & Huang, J. L. (2024). Gig work and gig workers: An integrative review and agenda for future research. *Journal of Organizational Behavior*, 45(2), 183–208. doi: 10.1002/job.2775

Anhang

Interview A1

A: Also dann ist die Aufnahme jetzt auch offiziell gestartet. Noch einmal zu dem Kontext von meinen Fragen hier. Ich mache eine Forschungsarbeit, die die Arbeitsbedingungen von traditionell angestellten und freien Dienstnehmern von Delivery Riders, also in der Fahrradessenzustellung untersucht. Und da passt du ja sehr gut rein. Also sag mir erstmal, wie ist die Fahrradzustellungsplattformen Teil deines Lebens also. Wo warst du, wie warst du angestellt und wie lange warst du dort?

B: Also ich war von 15.3.2024 bis 15.3.2025 angestellt bei Lieferando. Anfänglich bis September war ich auf 20 Stunden angestellt als Hubfahrer. Sprich, mein Arbeitsbeginn war im Hub in der Kollingasse 12. Dort habe ich dann mein Equipment und mein Fahrrad abgeholt und habe dann von da aus meine Arbeit gestartet. Und von September bis 15. also bis zum Schluss bis zum 15.3.2025 war ich dann als Vollzeit-Remotefahrer tätig. Zu dem Zeitpunkt habe ich ein Leasingfahrrad über Lieferando bekommen und konnte dann auch meine Arbeit von zu Hause aus starten und das ganz normal im Rahmen von 40 Stunden die Woche.

A: Okay, und eine grundlegende Frage noch bevor wir dann in die narrativen Fragen übergehen, wäre ungefähr, wie viel hast du verdient pro Monat?

B: Also, ohne Überstundenzulage und Sonntag war es Mindestlohn.

A: Wie viel war das dann in einem Monat ungefähr?

B: Das waren ca. 1600.

A: Für Vollzeit?

B: Ja. Ohne Zulage für Sonntags, Feiertagsarbeit. Das war einfach nur flat 1600.

A: Okay, passt. Also meine erste Frage wäre, wie hat so ein typischer Arbeitstag ausgesehen?

B: Soll ich das erst erklären von Hubfahrer und dann auf Remote, weil das waren schon gravierende Unterschiede?

A: Yeah, sehr gerne.

B: Dann fange ich an als Hubfahrer, hat der Tag so angefangen, dass ich eben zu Arbeitsbeginn beziehungsweise ich musste 20 Minuten vorher immer ankommen. Beim Hub, dort habe ich dann mein Equipment bekommen, sprich mein Lieferrucksack und das E-Bike. Vor Fahrtantritt muss ich dann immer einen kleinen Sicherheitscheck beim E-Bike machen und schauen, dass der Rucksack sauber ist, was leider sehr selten der Fall war. Dann musste ich mich, wir haben eine App bekommen, über die wir die Aufträge bekommen haben, falls es Probleme gab, also einfach eine Arbeitsapp, über die dann alles lief. Dort musste ich mich dann anmelden und dann habe

ich Aufträge bekommen über diese App. Dann hast du deinen Auftrag bekommen, hast du ihn dann angenommen, da wurde den dann angezeigt, bei Restaurant XY holst du das und das ab und dann ist man eben immer zum Restaurant gefahren, hat das abgeholt, musste das natürlich wieder in der App bestätigen, dann hat man die Adresse vom Kunden bekommen und ist dann zum Kunden gefahren. Das war eigentlich der Hauptpunkt der Arbeit, man ist den ganzen Tag von A nach B gefahren. Als Remote Fahrer war das dann ein bisschen anders, weil da bist du dann natürlich mit eigenem Fahrrad von zu Hause aus gestartet, also beziehungsweise fast von zu Hause. Es gibt in Wien 13 Startzonen, du musst dich, wenn du Remote Fahrer wirst, für eine Startzone entscheiden und von dort aus fängst du dann auch deine Schicht an und beendest deine Schicht. Und es hat sich halt in dem Sinne, hat sich das stark unterschieden, du musstest diese Sicherheitschecks vom Fahrrad nicht mehr machen, du musstest dich nicht mehr beim Hub irgendwie einchecken oder auschecken, sondern du hast eigentlich nur, wenn du die Arbeit angefangen hast, hast du in der App so einen kleinen Schalter auf die Seite geschoben und warst am Arbeiten. Und wenn du aufgehört hast, das selbe wieder. Der Unterschied ist halt natürlich wahnsinnig weil als Hubfahrer, bei Schichtende musste ich natürlich wieder in Hub zurückfahren. Das galt dann auch alles als bezahlte Arbeitszeit, egal wie lange ich gebraucht habe. Als Remote Fahrer musste ich offline gehen, sobald ich meinen letzten Auftrag abgegeben habe, sprich wenn ich kurz vor oder an meiner Schichtende Zeit war, sprich die gesamte Fahrt von dem letzten Auftrag dann nach Hause war unbezahlt. So wurde mir das auch sehr klar beigebracht, dass es so zu laufen hat und dass es für Probleme sorgt, sollte ich das nicht tun. Also in gewisser Weise sehr starke Unterschiede bei dem Ganzen.

A: Okay, schon mal sehr aufschlussreich. Fangen wir vielleicht so an. Wie schaut das aus mit, also von der finanziellen Seite her? Du hast gesagt, es hat sich auch unterschieden für was du quasi selber aufkommen musst und für was du bezahlt wirst, zum Beispiel bei deinem Fahrrad oder so. Also was hast du immer bekommen oder bezahlt bekommen oder Aushilfen bekommen oder was hast du dir selber besorgen müssen?

B: Okay, also von Lieferando, das Einzige, was ich von Lieferando für meine Arbeit bekommen habe, war einmal das E-Bike als Hubfahrer. Dann so ein Klamottenpaket, das bestand aus einer Regenjacke, einem Fahrradhelm. Das war das noch alles, muss ich ganz kurz überlegen. Das waren zwei T-Shirts, Thermo-Unterwäsche und das war es. Also das war alles ein Arbeits-Equipment. Als Remotefahrer habe ich dann den Rucksack natürlich noch mit nach Hause bekommen. Aber ansonsten musste ich eigentlich für die Arbeit alles selber bezahlen. Man braucht eine Handyhalterung für das Fahrrad, weil man kann das Handy ja sonst nicht in Navi schauen. Die musste man sich selber besorgen, dann eventuell für ein Winter Handschuhe zum Beispiel oder allgemein auch im Sommer Handschuhe. Die musste man sich selber besorgen. Wenn du zum Beispiel eine 8-Stunden-Schicht hast, der Akku von deinem Handy hält nicht so lang mit dieser App, weil die sehr schlecht optimiert ist. Das heißt, du hast eine Powerbank generell gebraucht. Also mein Handy hat eigentlich 4 Stunden gehalten, dann war der Akku von 100 auf 0. Powerbank musste man selber bezahlen. Dann jetzt als Remotefahrer zum Beispiel, da habe ich einen Angebot über Lieferando bekommen, dass ich über die einen Fahrrad geleast bekomme. Anfangs wurde zu mir kommuniziert, dass die gesamten Kosten Lieferando trägt für dieses Fahrrad. Ich dafür kein Kilometer Geld bekommen. Kilometer Geld wären rausgerechnet bei 40 Stunden, wären 200 Euro und hat zerquetschte gewesen. Aber dafür haben sie eben zu mir gesagt, ich bekomme dieses Fahrrad von denen gestellt. Das war ein nagelneues Husqvarna E-Bike. Der Service würde mir bezahlt und ich müsste mich eigentlich um nichts kümmern. Der Ende vom Lied war, ich musste vom Service bis zu kleinsten Reparaturen alles selber bezahlen, ob es meine Schuld war oder nicht. Also im Endeffekt eigentlich alles, was sinnvoll deine Arbeit unterstützt, musste ich selber bezahlen.

A: Genau, was du zum Beispiel nicht erwähnt hast, Handy und Internetanschluss, was ja notwendig ist für die Arbeit, musst du es zu selber zahlen oder?

B: Achso, ja genau, also da ist es so, man bekommt im Monat eine Handypauschale, die dann auf das Geld draufgerechnet wird, das sind im Monat 20 Euro ungefähr, die man dazu bekommt, aber ansonsten bekommt man weder bei Verträgen auch bei Handy irgendwelche Unterstützung. Also das ist auch so, dass du bis hier den ganzen Tag viel im Internet unterwegs, das heißt du brauchst auch relativ großes Volumen, also dann Volumen und da bis auf diese 20 Euro, die man im Monat dazu bekommt, bekommt man gar nichts.

A: Es ist zwar eine nette Unterstützung, aber man könnte nie nur von dieser Pauschale den Job ausführen.

B: Niemals, Niemals. Also diese 20 Euro bezahlen vielleicht den Handyvertrag, aber man braucht ja auch ein relativ leistungsstarkes Handy. Keine Chance mit den 20 Euro.

A: Und wie hat das mit der Stabilität vom Einkommen ausgesehen? War das Monat zu Monat eigentlich größtenteils vergleichbar? Oder war das stark abhängig von wie viele Aufträge du bekommst und so was?

B: Dadurch, dass ich fest angestellt war, wurde ich pro Stunde bezahlt und nicht pro Auftrag, wie jetzt zum Beispiel als Freier Arbeitnehmer. Und dadurch, also mit Mindestlohn konnte ich auf jeden Fall immer rechnen. Das war immer safe, es gab halt immer gewisse Unterschiede eben, je nachdem, wie viele Sonntage im Monat waren oder Feiertage dazu oder ob man Überstunden gemacht hat, mal Nachtzuschlag. Also es war immer schwankend, ja, aber du hattest immer einen Betrag, mit dem du fest rechnen kannst. Also bei mir war es im Durchschnitt bei 40 Stunden waren es immer eigentlich so 1,8 bis das meiste, was ich gemacht habe, 1 mal 2.

A: Das kam dann Zustände durch Feiertagszuschüsse...

B: Überstunden, Feiertage, die ganzen Zuschläge dann.

A: Und noch kurz zu dem, das war dann deine einzige Zuverdienstquelle oder hast du noch einen anderen Job nebenbei gemacht oder so?

B: Nein, ich war Vollzeit bei Lieferando als Einziges.

A: Eins, was du schon kurz angesprochen hast, was ich jetzt nochmal anreißen will, war diese unproduktive Zeit. Also was ich damit meine, sind so Sachen, die aufbeschrieben, die Rider beschreiben sind, dass es sich verschieden unterscheiden kann, wenn man zum Beispiel auf das Essen warten muss, oder wenn irgendetwas nicht funktioniert hat, dass man dann auf den Support warten muss. Wie schaut das bei der Arbeit aus?

B: Oh ja, also Wartezeiten beim Restaurant, meistens halten die sich eigentlich relativ kurz, es gibt ein paar schwarze Schafe bei den Restaurants, wo also das längste, was ich mal gewartet habe, war circa eine halbe Stunde. Nee, stimmt nicht, ich hatte schon einen Fall, das war bei McDonalds, wo ich eine Stunde gewartet habe, aber das lag daran, dass sie irgendwelche Schwierigkeiten mit dem System hatten und die wurde dann auch storniert, aber die Wartezeiten, ja ich würde jetzt mal sagen, länger als 15 Minuten hast du eigentlich nie beim Restaurant gewartet, bis die Bestellung fertig war. Support, ich kann ihn eigentlich nur als schrecklich betiteln, also wenn man irgendein Problem hatte, häufigsten Probleme war, die Kunden sind nicht zu Hause, um nicht erreichbar und man dann dem Support schreibt, also man kann eigentlich damit rechnen, dass man die nächste dreiviertel Stunde nur damit beschäftigt ist, entweder die Antworten zu entziffern oder halt auf eine Antwort erst mal zu warten, weil es war meistens so, dass es war schwierig oder nee, es war eher Glücksspiel, einen Support-Mitarbeiter zu erwischen, der dein Problem versteht und dann auch den richtigen Lösungen vorschlägt, weil ich muss gerade mal überlegen, also häufig hatte ich den Fall, dass zum Beispiel beim Restaurant, man kommt beim Restaurant an und dann sagt das Restaurant zu dir, die haben die Bestellung nicht mehr da oder halt die Zutaten für das Essen nicht mehr da, was ganz häufig passiert ist, dann schreibt man dem Support, hey Restaurant hat mir das mitgeteilt, dass es nicht mehr da ist und dann musste ich dann ganz oft diesem Support-Mitarbeiter erklären, dass es nicht mehr möglich ist diese Bestellung zu machen vom

Restaurant, also von der Restaurantseite aus, es ist nicht möglich und das hat teilweise 30 Minuten gebraucht bis man dann weitergeleitet wurde an jemanden, der das Problem von einem versteht, häufig war es dann auch so, wir hatten zwei Möglichkeiten den Support zu erreichen, das war einmal über diesen Live-Support-Chat in der App und dann hattest du noch die Möglichkeit bei dringenden Anliegen die Live-Support-Zentrale, die Sitz in Deutschland hat anzurufen und häufig war es bei mir dann so, dass nach 30 Minuten mir das dann zu blöd wurde und ich die Nummer angerufen habe, um schnell dieses Problem lösen zu können, weil teilweise war es dann auch so, das war dann bei der letzten Bestellung und dann ist man eh schon eine halbe Stunde über der Schichtzeit hinaus und dieses Problem ist immer noch nicht gelöst und man kann nicht Feierabend machen, also der Support war die Hölle, anders kann ich es nicht betiteln, es war die Hölle mit diesem Support-Kontakt aufzunehmen.

A: In Bezug, wenn man es jetzt nur aus der Bezahlungssicht mal anschauen würde, du wurdest dann für diese unproduktive Zeit, wenn es ein Problem gibt oder dürft ihr das Essen wartet, bist du ganz normal entlohnt, oder?

B: Ja, ja, genau. Ich war als Vollzeitfahrer eben wie gesagt. Ich wurde pro Stunde bezahlt, egal ob ich in der Zeit Lieferungen gemacht habe oder nicht, weil es gab ja dann auch häufig die Momente oder häufig eher selten bei mir tatsächlich, dass man auch mal gar keine Bestellungen reinbekommt, aber man ist für die volle Zeit bezahlt. Also die Schichtzeit, wenn man Schicht hat und für acht Stunden bezahlt, ob man da jetzt Lieferungen macht oder sich um irgendwelche Probleme kümmert, spielt da keine Rolle. Ich war permanent bezahlt von Anfang bis Ende.

A: Und Überschichten haben, wie funktioniert, konntest du machen, wenn du Lust hast oder wurdest du da angeschrieben oder einfach, wenn es passiert ist?

B: Ich habe das gerade leider nicht verstanden.

A: Also, wie du zu Überstunden kommst, ist das einfach, wenn du am Ende der Schicht sagst, du willst jetzt noch eine Stunde ausliefern oder wirst du da, kommt jemand auf dich zu oder einfach, wenn, wie du sagst, bei der letzten Lieferung du eine Stunde im Support hängst, wie funktioniert das?

B: Also mit Überstunden, wenn man die freiwillig machen möchte, gab es jetzt in meinem Fall zum Beispiel zwei Möglichkeiten dazu, häufig wurde ich abends kurz, also das war meistens eine halbe Stunde vor Schichtende, wurde ich angerufen und mir wurde, oder ich wurde gefragt, ob ich vielleicht eine Stunde dran hängen kann, weil es zu wenig Fahrer gibt oder du hattest die Möglichkeit, die ja noch zusätzlich zu deinen eingetragenen Schichten, noch extra Schichten rauszusuchen, das waren dann immer offene Schichten in der App, für die du dich dann eintragen konntest. Also das war dann, ja du konntest dich dann entscheiden, ob du an dem Tag irgendwie drei, vier Stunden mehr machen möchtest, das war aber meistens, die offenen Schichten waren sehr beliebt meistens, also die waren eigentlich schon, die wurden in die App eingetragen, dass man sie sich holen kann und fünf Minuten später waren die Schichten eigentlich schon wieder weg und ansonsten unfreiwillige Überstunden eben kamen eigentlich nur zustande, wenn du jetzt, ich hatte häufig meine letzte Lieferung, musste ich in der inneren Stadt in Wien abholen bei einem Restaurant und musste dann irgendwie nach Nussdorf raus, so durch solche langen Strecken kommen dann halt Überstunden noch zusammen, aber ansonsten, man konnte sich nicht einfach entscheiden, okay ich gehe jetzt nicht offline, sondern mache jetzt einfach weiter, so was hat nicht funktioniert.

A: Also zusammengefasst wäre das, du hast manchmal, wenn jemand auf dich zukommt, hast du die Möglichkeit, Überstunden zu machen. In ganz in seltenen Fällen, wenn du Pech hast mit einer Lieferung, hast du

auch Erzwungen in der Überstunden, aber eigentlich nie so, dass sie einfach sagen, du musst eine Stunde länger arbeiten jetzt.

B: Nee, nee, also das war immer, du konntest auch, das war tatsächlich was Gutes daran, wenn du angerufen wurdest und die nachgefragt haben, du konntest da auch nein sagen, wenn du was zu tun hattest oder keine Lust einfach hattest und das hat dir keiner übel genommen.

A: Ok.

B: Also das war völlig dann, wenn sie dich angerufen haben, war völlig auf freiwilligen Basis. Aber ich muss dazu sagen, die unfreiwilligen Überstunden, wenn nach Schichtende noch mehr passiert, das war kein seltener Fall.

A: Ah, okay.

B: Weil es kam auch häufig so, dass ich eine Minute vor Schichtende, obwohl sie zu einem sagen, dass man spätestens 15 Minuten vor Schichtende keine Lieferung mehr bekommt. Ich hatte häufig den Fall, dass eine Minute, also ich hatte den Finger eigentlich schon am Offline gehen und es kam noch Lieferung rein, die mich dann eine halbe Stunde, teilweise, oder eine dreiviertel Stunde drüber geschossen haben über meine Regelarbeitszeit. Also das war, das war häufig der Fall.

A: Also man wurde dann, also du hast dich teilweise schon quasi auf das Ende der Schicht gefreut und dann kommt plötzlich noch eine Lieferung rein, das würdest du sagen, ist schon öfters vorgekommen.

B: Sehr oft, ja. Ich stand häufig, stand schon bei mir vor der Haustür, wollte eigentlich gerade mit dem Fahrrad rein und dann kam noch eine Lieferung.

A: Ah, okay.

B: Also, aber gleichzeitig gab es dann halt auch das Extrembeispiel, ich habe dann teilweise auch eine Stunde vor Schichtende gar keine Lieferung mehr bekommen, also da man konnte eigentlich nie wirklich damit rechnen, wann man Feierabend machen könnte.

A: Verstehe. Ja, vielleicht an der Stelle gleich erzähle uns ein bisschen zu, wie das allgemein funktioniert. Wie kommst du zu einer Schicht? Was für Schichten musst du da nehmen? Ist die Tageszeit immer gleich solche Sachen?

B: Also, eben bei mir als Vollzeitangestellter war das immer so, ich habe drei Wochen im Vorhinein habe ich mein Schichtplan bekommen, der war dann immer für jeweils eine Woche, bzw. als ich angefangen habe, habe ich natürlich gleich eine Schicht für vier Wochen im Voraus bekommen und die Schichten, die einem zugeteilt wurden, die du konntest vorher, konntest du Wünsche äußern, wann du am liebsten deine Schicht machen möchtest, an welchen Wochentagen, in welchem Zeitraum wurden, manchmal wurden so beachtet deine Wünsche häufig aber auch nicht und da wurde ich aber immer für meine Sollstunden eingetragen, sprich als angestellt auf 40 Stunden haben die mir immer meine 40 Stunden eingetragen, sodass ich garantiert auf diese Zeit komme, die ich machen muss und alles andere konnte ich eigentlich ja mit diesen offenen Schichten zum

Beispiel konnte ich spontan entscheiden, will ich morgen mehr machen, wenn die Schicht offen ist, dann kann ich mich dafür eintragen oder will ich noch einen sechsten Tag dranhängen, das ging eigentlich alles sorgenfrei über die App, auch eben mit dem vorher eintragen mit den Wunschsichten, konnte man einfach in der App hat man seinen Schichtplan gehabt, da konnte man dann einfach eintragen, wann man am liebsten arbeiten möchte, zu welchen Zeiten man am liebsten arbeiten möchte, das war eigentlich alles immer sehr entspannt.

A: Also ich kann mir das so vorstellen, bevor der fixe Plan kommt, sagst du, ich würde gerne Dienstag Mittwoch, Donnerstag arbeiten, von 10 bis 22 Uhr, keine Ahnung, aber dann im Endeffekt kommt ein Plan, auf den du nicht wirklich was auswirken, also den du annehmen musst, kommt dann dir zugeschickt, oder, verstehe ich das richtig?

B: Genau, also du hattest schon natürlich die Möglichkeit im gewissen Rahmen, ich sage jetzt mal, wie bei jedem Arbeitgeber, dass du sagen kannst, hey, an dem Tag ist es wirklich ganz schlecht, können wir den verschieben. Da hatte ich jetzt in meiner Zeit bei Lieferando ein paar Mal, da sind sie dann auch die Hub-Mitarbeiter, die hatte ich dir auch schon geschrieben, waren der Wahnsinn. Die haben immer alles für die Fahrer gemacht und die haben dann auch kurzfristig für die Schichtänderungen gemacht, aber ansonsten den Plan, den du zugeschickt bekommen hast, der war fest. Also das war immer eben, du konntest Wünsche äußern, wenn ich es jetzt noch richtig im Kopf habe, bis Dienstag und dann hast du eben deinen Schichtplan bekommen und der war dann fest.

A: Und wie schaut das von den Tageszeiten aus? Da ist man wahrscheinlich schon davon abhängig, eben man tendenziell die Leute essen bestellen, nehm ich an.

B: Ja, genau. Also das war das häufig so. Du konntest natürlich dir Schichten eintragen jetzt in Zeiten, wo du weißt, da ist vielleicht nicht allzu viel los, aber die Realität war dann halt, du wurdest dann halt so eingetragen, wo eben der, der meiste Bestellungsverkehr war. Sprich, bei mir war es jetzt häufig, ich habe häufig den Wunsch geäußert, weil ich Spätaufsteher bin, dass ich von elf Uhr dann die acht Stunden an arbeiten möchte. Häufig war es dann aber so, dass ich teilweise auch für acht Uhr 30 gleich eingetragen wurde, bzw. 39 und dann aber auch mit relativ langen Pausen dazwischen. Also es, bei mir wurde zum Beispiel nie der Wunsch, Schichten am Stück zu haben respektiert, sondern es war immer, ich hatte immer zwei, drei, teilweise vier Stunden Pause zwischen den Schichten, was dann bei Zeit wirklich anstrengend war.

A: Also wie weit geht das Spektrum von Schicht, Start und Schicht Ende, von 8 Uhr in der Früh bis Mitternacht, oder wie kann ich mir das vorstellen?

B: Ne, also bei Lieferando war es so, die Lieferzeiten waren von 8.30 Uhr bis maximal 22.30 Uhr. Also so war es bei mir jetzt mal, das war im Maximum länger ging nicht, was Lieferung angeht. Habe ich das nicht, ja genau.

A: Ja, also ich glaube, das hast du jetzt eh alles schon sehr gut zusammengefasst. Eine Sache vielleicht noch zu diesem Thema, als Angestellter Fahrer war da der Druck, so viele Lieferungen wie möglich zu machen.

B: Das ist, also ich kann das jetzt zum Beispiel etwas schwieriger beantworten, weil also mir wurde zum Beispiel bei der Einstellung gesagt, dass natürlich gibt es einen Durchschnitt an Schichten, an Schichten sagen, an Bestellungen, die man machen sollte in der Stunde oder halt am Tag. Es wurde einem aber nie offen kommuniziert, was so das Sollziel ist, dass man erreichen sollte. Das Einzige, was zu mir gesagt wurde, war eben, das sollte die Leistung stark nachlassen, gab es diese gefürchteten Feedbackgespräche, wovon ich jetzt aber als Beispiel, ich hatte nie so ein Feedbackgespräch, also mir wurde nie gesagt, mache ich jetzt gute Arbeit oder mache ich schlechte Arbeit und da ist, also ich kann nur sagen, ich habe im Durchschnitt eigentlich am Tag

so, ja um die 22 Bestellungen geliefert, ja sowas war eigentlich der Durchschnitt, also du hattest dadurch, dass du halt nie Kontakt zu wirklichen Vorgesetzten hattest, die halt deine Leistung direkt bewerten können, da hat dir nie jemand gesagt, machst du gute Arbeit oder machst du schlechte Arbeit. Aber da ist auch, ich wusste auch nie, wie man das wirklich optimieren soll, weil man ist ja den ganzen Tag auf der Straße unterwegs und da kommen ja so viele Eventualitäten dazu, die deine Lieferung beeinflussen. Aber wie gesagt, ich habe eigentlich nie von einem direkten Vorgesetzten gehört, mache ich jetzt gute Arbeit oder mache ich schlechte Arbeit.

A: Also du wirst, weil sie werden direkt auf die Frage, hast du Druck, so viele Lieferungen wie möglich zu machen, würdest du eigentlich sagen, praktisch gar nicht.

B: Nein, tatsächlich nicht, weil eben dadurch, dass man ja pro Stunde bezahlt wird, einem persönlich ist es ja egal, wie viele Lieferungen man macht. Und ich würde sagen, den Leistungsdruck, den man sich als Festangestellter macht, den macht man sich dann eigentlich selber. Weil ich habe, ich habe natürlich schon von von Kollegen gehört, dass eben die dann dieses gefürchtete Feedback Gespräch hatten, wo es dann hieß, dass die Leistung schlecht ist, dass man zu wenig Lieferungen ausliefert. Aber ich persönlich habe davon nie was mitbekommen.

A: Okay, ja vielleicht mal zu der Arbeitsumgebung so in dem Sinn, wie schaut, hattest du oft Kontakt mit Kollegen, war das so ein Gemeinschaftsgefühl, hast du dich da ausgetauscht, wenn du jemanden getroffen hast? Wie schaut das aus?

B: Also wenig, tatsächlich. Man hat schon ab und zu bei Restaurants Kollegen getroffen. Also jetzt als Remote-Fahrer, als Hubfahrer triffst du natürlich viele Kollegen, weil du zur selben Zeit anfängst und dann vom Hub viel Kontakt mit denen hast. Aber jetzt als Remote-Fahrer, wie gesagt, eigentlich nur, wenn man mal zufällig jemanden getroffen hat beim Restaurant, wenn man beim selben Restaurant was abholt oder in seltenen Fällen, wenn man mal eine ganz große Bestellung hat, wo dann zwei Fahrer fahren, aber in gewisser Weise war es dann auch schwierig, sich auszutauschen, weil, wie sage ich das jetzt sanft, ohne dass es falsch rüber kommt. Es waren also bei den ganzen Lieferdiensten, arbeiten natürlich auch sehr wenig Deutsch sprechen und dementsprechend war halt der Kontakt untereinander, wenn dann nur auf Englisch möglich und selbst da meistens relativ wenig. Also die meisten Fahrer sind halt untereinander geblieben oder halt in ihren eigenen Grüppchen. Also viel Kontakt zu anderen Fahrern hatte man nicht. Gemeinschaftsgefühl gab es eigentlich gar nicht, weil selbst wenn man mal ein Problem hatte mit dem Fahrrad oder sowas und ein Kollege ist an dir vorbeigefahren, da ist eigentlich nie jemand stehen geblieben. Da war jeder in seinem eigenen Kopf.

A: So von der sozialen Ebene, wie war der Kontakt mit Kunden oder mit Restaurants, gab es da Probleme oder war das was Positives für dich?

B: Unterschiedlich eigentlich. Es gibt ein paar Restaurants, die alles andere als freundlich auf Fahrer anzusprechen sind, die das einen dann auch spüren lassen. Aber der Großteil würde ich sagen, Restaurantkunden waren eigentlich immer sehr nett, auch wenn es Probleme gab. Die meisten Kunden haben natürlich dann verstanden, dass man als Fahrer für die meisten Probleme eigentlich nichts für kann. Also da hatte ich eigentlich nur positive Erfahrungen, auch bei Restaurants. Da war eben, es gab ein paar schwarze Schafe, aber die gibt es überall und ansonsten eigentlich waren sie alle immer sehr zuvorkommend sind zu einem. Also ich kann mich auch dran erinnern, es ist häufig der Fall, wenn es dann im Winter war, wenn es wirklich sehr kalt war, dass die Restaurants einen dann auch kurz aufwärmen lassen oder einen heißen Tee oder Kaffee anbieten, also der soziale Kontakt mit Restaurants und Kunden war eigentlich das, was diesen Job ertragbar gemacht hat, sage ich mal.

A: Das gerade zum Beispiel das Wetter auch erwähnt, wie schaut es denn körperlich aus? Man arbeitet ja sehr viele Tage hintereinander oder auch in extremen Wetterlagen, wie hat das denn ausgeschaut?

B: Also man ist, egal welches Wetter ist, man ist unterwegs. Also ob sie jetzt draußen über 30 Grad hat oder schneit oder aus Strömen regnet, in erster Linie musst du deine Schicht antreten. Es gibt schon selten den, also es gab selten den Fall, dass das mal kurzzeitig so stark geregnet hat, dass du dann die Nachricht bekommen hast von Lieferando. Wir machen jetzt mal ganz kurz Pause, aber dann musstest du auch noch deine aktuelle Lieferung ausliefern. Aber das waren am meisten so Pausen von einer halben Stunde und dann hieß es geht gleich weiter. Also es war, ja, ich habe Schichten gemacht bei 34 Grad. Ich habe Schichten gemacht bei strömenden Regen, wenn selbst der Regenponscho schon durchnässt ist. Also da, ja, du bist egal bei welcher Wetterlage bist du unterwegs.

A: Noch kurz zu einem Thema, was wir vorhin schon angesprochen haben, nämlich die unproduktiven Zeiten. Das gesagt, manchmal gibt es so extremen Wetter, Pausen, wird man da bezahlt oder nicht?

B: Also als Festangestellter, ja, während der Zeit bist du bezahlt. Also du wirst dann offiziell in der App, wirst du pausiert, aber das ist alles bezahlte Zeit. Okay. Also ich, selbst, also auch bei so Momenten, ich hatte jetzt ab und zu mal den Fall, dass ich einen platten Reifen hatte. Ich wurde dann sogar in der Zeit, wo ich den Reifen reparieren musste, war bezahlte Zeit. Außer ich musste natürlich die Schicht komplett abbrechen, aber bei mir war es so, ich hatte immer Reparaturset da und da war es dann auch wirklich so, dass ich die, ja, länger wie eine halbe Stunde war es eigentlich nie, dass ich die halbe Stunde, wo ich gebraucht habe, um Loch zu flicken, wieder aufzupumpen, wurde ich bezahlt.

A: Also das Kit hast du dir selber besorgt mit deinem eigenen Geld und so, aber für den Service selbst wurdest du dann sozusagen bezahlt.

B: Ja, genau, also für die Zeit. Es war halt immer die Frage, wie lang braucht die Reparatur? Weil es gab dann auch bei mir den Moment, wo mal das Fahrrad einen Totalausfall hatte und ich meine Schicht abbrechen musste. Und da ist dann natürlich, da bezahlen sie dir natürlich nur die Stunden, die du tatsächlich gearbeitet hast.

A: Okay.

B: Aber ansonsten, die sind dann auch so, dass sie sagen, hey, wenn jetzt als Remote Fahrrad zum Beispiel, da war das Fahrrad dann mal zwei, drei Tage außer Betrieb und da war dann auch direkt die Möglichkeit gegeben, dann ein Hubfahrrad zu verwenden in der Zeit, also. Aber um auf Thema zurückzukehren, es war eigentlich jede, jede Downtime war bezahlt.

A: Vielleicht noch so zu der physischen Arbeitsumgebung. Gab es öfter so Situationen, die du gefährlich fandest oder hast du dich überfordert oder gestresst gefühlt?

B: Also überfordert und zu viel, ja, da gab es häufige Momente, wenn man jetzt bei 30 Grad zum Wiener Berg geschickt wird, zum Beispiel, oder viel Berg auffahren muss. Ich kann ja jetzt leider nicht genau sagen, wo diese Siedlung ist, aber es gibt ganz oft, meine schlimmste Schicht bisher war, wie gesagt, ich kann es dir nicht genau sagen, was es war. Aber das war sechs Kilometer relativ viel Berg auf und dann kann man natürlich den E-Bike nicht die ganze Zeit auf Boost haben, weil dann der Akku ganz schnell leer ist und der muss ja acht Stunden

halten. Und bei der Schicht war es wirklich ausnahmslos diesen Berg rauf, Lieferung abgeben, wieder runter, dann wieder rauf, dann wieder runter, dann wieder rauf. Also teilweise ist es sehr anstrengend, selbst mit E-Bike. Als Hubfahrer hattest du natürlich den Vorteil, jedes Mal, wenn du in die Pause bist, wurde der Akku ausgetauscht gegen den Vollen. Das heißt, du konntest eigentlich deine gesamte Schicht auf Boost durchgehen und da ist es überhaupt nicht anstrengend. Aber jetzt als Remotefahrer, wenn du auf die Akkulaufzeit achten musstest, da war es dann teilweise schon sehr anstrengend. Und bei eben bei 30 Grad dann irgendwie längste Strecke waren 12 Kilometer, wie ich dir ja schon, glaube ich, geschrieben habe. Und da ist dann vor allem, wenn es Richtung Schichtende ist und man keine Unterstützung mehr vom Akku hat und dann dieses schwere E-Bike ohne Akkuhilfe oder Motorhilfe betreiben muss, das ist dann schon sehr anstrengend. Oder wenn man völlig durchnässt und eigentlich verfroren unterwegs ist, es ist sehr anstrengend. Und natürlich auch dadurch, dass man den ganzen Tag in Wien unterwegs ist, auf den Straßen natürlich auch gefährlich, weil es sind ja leider sehr viele Verkehrsteilnehmer dabei, die nicht wirklich auf Fahrradfahrer achten oder zum Beispiel die ganzen großen E-Roller, die mittlerweile zu Haufen unterwegs sind, die ja auch nicht viel von der STVO verstehen. Da ist ja gefährlich auf jeden Fall.

A: Also es war schon ein regelmäßiger Teil der Arbeit. Alltags logischerweise weil man einfach ständig im Verkehr unterwegs ist.

B: Ja, natürlich. Die ganzen Tag bist du eigentlich auf den Straßen unterwegs. Also du hast, wenn du innerhalb von Wien unterwegs bist, natürlich den Vorteil, dass es viele abgetrennte Radwege gibt. Aber Wien ist dementsprechend leider auch so ausgebaut, dass du häufig den Fall hast, dass du halt auf der Straße fahren musst. Und dementsprechend dann schon, ich würde schon sagen, sehr gefährlich. Also in der Zeit, wo ich bei Lieferando war, wie viele Beinahezusammenstöße ich mit Autos hatten, die einen übersehen haben, ich habe irgendwann aufgehört, mitzuzählen. Dann einmal hatte ich ja eben sogar den Fall, dass ich dann einen Zusammenstoß mit einem großen E-Roller hatte. Also gefährlich ist es auf jeden Fall, vor allem eben auch bei Nässe, wenn es nass ist und man über die Straßenbahnschienen fahren muss, das war ein Rutschfest. Ja, gefährlich ist es auf jeden Fall.

A: Und gab es auch Situationen, wo du also außerhalb der Arbeitszeit dann Folgen davon hattest? Also, ich meine natürlich, wenn man erschöpft ist, kann ich mir vorstellen, aber...

B: Ja klar, Muskelkater natürlich auf jeden Fall, aber nach meinem Arbeitsunfall lag ich fast vier Wochen flach. Aber ansonsten bis auf die körperliche... Vielleicht in gewisser Weise verändert das was einem im Kopf, weil dadurch, dass du den ganzen Tag unterwegs bist und siehst, wie viele Leute relativ planlos unterwegs sind, wird man schon vorsichtiger im Straßenverkehr.

A: Okay.

B: Aber jetzt negativen Effekt würde ich nicht sagen.

A: Eine Sache, die wir noch gar nicht angesprochen haben, wäre das Bewertungssystem. Es gibt ja ein Bewertungssystem auf der Plattform, werde ich das richtig verstehen. Wie schaut das aus und wie beeinflusst ich das bei der Arbeit?

B: Meinst du jetzt das Bewertungssystem bei den Restaurants oder von den Fahrern selber?

A: Also teilweise berichten Rider, dass man mehr oder weniger Aufträge bekommt, vielleicht jetzt abhängig von einer gewissen Bewertung, oder dass man vielleicht sogar geblacklisted wird oder gar nicht mehr arbeiten kann, wenn man irgendwie schlecht bewertet wird, vielleicht auch abhängig von der Anzahl der Lieferung, die man macht oder wie problematisch man bei den Lieferungen ist oder so, oder hättest du das noch gar nicht mitbekommen.

B: Ich glaube, das wäre dann eben so ein Problem, was man hat, wenn man freier Mitarbeiter ist, weil ich selber jetzt als Festangestellter, also über sowas mit Fahrerbewertung, muss ich mir eigentlich keine Gedanken machen. Oder auch, dass ich dann geblacklisted werde, weil ich war ja fest angestellt und dementsprechend war ja Lieferando auch verpflichtet, dazu mir Arbeit zu geben.

A: Ah, verstehe.

B: Also wirklich, ich meine, ich hatte schon einmal den Fall, dass ich einen Kunde jetzt zum Beispiel beschwert hat, dass die Lieferung zu lange gebraucht hätte oder dass es Probleme mit der Lieferung gab. Aber das war ja ansonsten, mich als Fahrer hat das ja nicht wirklich beeinflusst.

A: Ja, verstehe. Also hängt wahrscheinlich auch zusammen damit, dass es quasi nicht direkt wichtig ist, wie viele Lieferungen du machst, dass es quasi auch... Weil du hättest ja auch nicht die Möglichkeit, eine Lieferung abzulehnen oder so, oder?

B: Nein, nein, gar nicht. Also die Lieferung, die ich bekomme, die muss ich machen. Da hatte ich nicht die Möglichkeit, die zu canceln. Also da gab es eben nur die einzige Möglichkeit, falls es Probleme gab beim Restaurant, dass man die dann über das sehr live Support einem, die dann gecancelt. Aber ich selber als Fahrer hatte keinen Einfluss darauf, welche Lieferung ich mache und welche nicht.

A: Also, zusammenfassend wäre ja eigentlich so ein Bewertungssystem gar nicht untergekommen. Vielleicht am ersten noch diese Feedback-Gespräche, die mit denen gedroht wird, angeblich. Das sieht uns eigentlich gar nicht.

B: Aber ansonsten als Festangestellter hatte man da gar nichts. Ich habe das schon auch mitbekommen bei Foodora-Kollegen, mit denen ich mich unterhalten habe. Da gibt es ja tatsächlich auch dann dieses Blacklisting, dass wenn deine Schichten, also wenn ihr von der Leistung einfach nicht die Leistung bringt, diese haben möchten, dass sie dir dann einfach keine Schichten mehr geben. Aber jetzt bei Lieferando selber hätte ich tatsächlich, also habe ich tatsächlich noch nicht davon gehört, dass man dann als Fahrer geblacklisted wird. Aber ich kann natürlich auch nur im Rahmen von der Festanstellung berichten.

A: Ja, genau.

B: Jetzt bei freien Mitarbeitern, dass da das System bestimmt anders läuft, kann ich mir sehr gut vorstellen bei Lieferando. Aber jetzt eben in meinem Fall, ne, da gab es eigentlich nichts, was mich jetzt direkt beeinflusst hätte.

A: Okay und zu dem Thema noch vielleicht, wie sehr fühlst du dich bei der Arbeit kontrolliert oder eingeschränkt, also fühlst du dich dabei sehr autonom von der ganzen Firma oder wirklich, dass du ständig

überwacht wirst, weil es gibt dir glaube ich sogar mittlerweile, bei manchen Apps bei Lieferando weiß ich jetzt nicht so GPS Tracker, die teilweise angezeigt werden, wie geht's dir mit der Situation so.

B: Also die gesamten Routen, die man während der Arbeitszeit fährt, werden aufgezeichnet. Eben, um das dann auch bei diesen Feedbackgesprächen nachzuvollziehen, wie du wann, wo gefahren bist, bei welcher Lieferung. Aber es ist ja als vor allem als Remotefahrer sehr autonom. Also ich hatte eigentlich nie das Gefühl, dass ich überwacht zu werden großartig. Und ansonsten, du bist bis auf diesen wenigen Kontakt mit dem Live-Support, bist du auf dich allein gestellt bei der Arbeit. Also ich würde eigentlich schon sagen zu autonom, weil eben dadurch, dass du nie Kontakt zu jemanden hast, der deine Routen zieht, der dir vielleicht mal sagen kann, wie du was verbessern kannst, der weiß man halt eben nie, ist man jetzt gut, ist man schlecht. Aber es war völlig autonom, also als Remotefahrer mit Lieferando selber, ich hatte nur noch mit dem Live-Support-Kontakt. Und ansonsten bin ich halt online gegangen, bin mal in der Arbeit nachgegangen und bin wieder nach Hause gegangen. So, da war ich war auch in diesen paar Monaten, als ich Remotefahrer war, ein einziges Mal war ich im Hub. Und das eigentlich auch nur, weil ich ein Problem hatte und ansonsten hatte ich nicht mehr viel Kontakt zu Lieferando eigentlich.

A: OK, ja, sehr interessant. Vielleicht als abschließende Frage noch zum Thema Interessensvertretung. Bist du da irgendwo aktiv teil, vielleicht von einer traditionellen Gewerkschaft oder von so Gruppen wie dem Riders Collective?

B: Also jetzt aktiv nicht, es gab vor Jahreswechsel, gab es ja diese großen Streiks von Verdy waren das, glaube ich, wegen den Lohnerhöhungen, da habe ich viel mitbekommen, aber ich war da auch nie aktiv Teil davon, weil ich irgendwie, ich stand nie dahinter, was die dann veranstaltet haben, im Endeffekt, weil das alles viel zu wenig, viel zu viel war.

A: Also das würde auch zu meiner zweiten Frage führen, hast du das Gefühl, dass die sich gut für das Interesse von den Fahrern einsetzen oder nicht?

B: Nee, gar nicht, gar nicht. Also da muss ich ehrlich sagen, eben jetzt als bestes Beispiel waren diese Streiks wegen der Gehaltserhöhung und im Endeffekt kamen ja dann, ich glaube, 7% waren das, aber diese 7% galten dann auch nur bis Jahresende. So in meinem Fall waren das, ich glaube, 3 oder 2,5 Monate, 7,5% mehr Gehalt und dann wurde das auch schon wieder eingestampft. Also wirklich die direkten Interessen von den Fahrern, dass die Arbeitsbedingungen verbessert werden oder die Bezahlung verbessert wird, das sind alles Pflaster, was die aufkleben. So wirklich, wirklich langlebige und auch gute Sachen für die Fahrer haben die nie getan.

A: Hm ok ja.

B: Dementsprechend war ich dann natürlich dann auch nicht so viel dahinter, weil das alles so Pflaster aufkleben.

A: verstehe ich ja okay ja das wäre es eigentlich für meiner Seite gewesen waren super antworten auf jeden fall sehr hilfreich hast du vielleicht noch irgendwas hinzuzufügen was ich nicht abgefragt habe

B: Also ich kann jetzt das mit dem Arbeitsunfall noch ansprechen, wie da vor allem die Nachbearbeitung ausfiel. Das war schon ein sehr gravierender Punkt, den ich auch sehr negativ Lieferando anhaften muss. Also das war so, dass ich einen Arbeitsunfall hatte. Da bin ich bei während meiner Schicht, ist ein großer E-Roller-Frontal in

mich reingefahren mit relativ hoher Geschwindigkeit. Bei dem Unfall habe ich mir die, was waren das, vier Zähne oben links im Kiefer zertrümmert, Prellungen an der kompletten linken Seite. Also das war schon ein recht heftiger Unfall. Ich war auch zwei Tage im Krankenhaus. Und dann vor allem in der Nachbearbeitung, wo es dann darum ging, es sollte nicht alles über die Arbeitsunfallversicherung laufen. Mit der Reparatur der Zähne und den ganzen Gesundheitskosten dabei. Erstmal hatte ich das Problem, dass ich vor allem das mit den Zähnen konnte ich über zwei Monate nicht angehen, weil Lieferando aus welchen Gründen auch immer diesen Arbeitsunfall der Versicherung nicht gemeldet hat. Und es ging dann auch soweit, dass ich erst mit meinem eigenen Anwalt drohen musste, bis dieser Unfall dann tatsächlich mal gemeldet wurde. Und also das ging wirklich so lang und es ging auch soweit, dass dann die Unfallversicherung sich auch schon quergestellt hat und gesagt hat, es tut mir leid, aber der Unfall wurde einfach zu spät gemeldet. Also das war ein riesen hin und her. Und dann war es auch so, dass ich dann durch diese ganzen Prellungen, als ich dann wieder langsam arbeitsfähig wurde, natürlich nicht gleich wieder Vollzeit durchstarten konnte. Das fand Lieferando auch nicht so toll. Also da habe ich schon sehr viele böse E-Mails bekommen, dass ich mich auf gut Deutsch nicht so anstellen soll.

A: Ok.

B: Vor allem die Tatsache, dass dieser Unfall nicht gemeldet wurde und ich dann erst mal auf wirklich massiven Kosten sitzen blieb, bis dann die Unfallversicherung gesagt hat, hey, jetzt cool, der wurde gemeldet, wir können das übernehmen. Das fand ich schon sehr dreist, vor allem, dass es halt so weit ging, dass ich meinem Arbeitgeber eigentlich schon mit meinem Anwalt drohen muss. So was funktioniert nicht, vor allem, weil die Lieferando wäre gesetzlich dazu verpflichtet gewesen, die einen Arbeitsunfall innerhalb von fünf Tagen zu melden. Und es hat halt bei mir knapp zwei Monate gedauert, trotz wöchentlicher E-Mails an Lieferando. Also das war eine absolute Katastrophe, was da passiert ist.

A: Okay

B: Und da ist halt eben vor allem bei Zahnarztkosten, da kommen ja Unmengen an Kosten auf dich zu. Vor allem bei mir wurden oben eben vier Zähne wohnen komplett, die waren komplett zersplittert, da war nichts mehr übrig. Das war eine hohe Rechnung, die da auf mich zukommen. Und das kann man ja dann nicht einfach sagen, hilft es, die Unfallversicherung zahlt noch nicht. Wir warten jetzt einfach ab und machen das nicht, sondern erst, wenn das geht, sondern das muss ja gleich repariert werden. Und da war die Verhandlung wirklich alles andere als hilfreich zu der Zeit. Was ich positiv gleichzeitig anhängen muss, ist, ich hatte einen Hubcoordinator, der war sehr engagiert, was daran ging zu informieren, ob ich irgendwie bei irgendwas Hilfe brauche oder auch wie es mir geht. Also mit dem hatte ich dann zu der Zeit eigentlich wöchentlich telefonisch Kontakt. Aber das war auch das, was ich zu dir schon geschrieben habe, auf Reddit. Die Hub-Mitarbeiter selber, also die angestellt sind, die da eigentlich nicht allzu viel, ne, wie sage ich das, die da nicht allzu viel an deinem Arbeitsalltag ändern können, die waren wahnsinnig engagiert, den Fahrern das Leben so angenehm wie möglich zu gestalten. Also mit denen hat man auch immer super viel Spaß gehabt, wenn man mit denen Kontakt hatte und eben auch zu meinem Unfall, der war dann sehr engagiert und hat sich da erkundigt, wie es mir geht und versucht dann auch die Nachschichten in seinem Bereich das Möglichen irgendwo zu bessern, aber er konnte halt auch nicht allzu viel machen.

A: Okay, ja super, also vielen Dank für deine Antworten auf jeden Fall und gerne Danke für die Teilnahme im Interview.

B: Sehr gerne. Ich hoffe, ich konnte ein bisschen helfen.

Interview A2

A: Also dann starten wir jetzt offiziell, noch mal kurz für das offizielle von meiner Seite. Ich mache meine Masterarbeit über die Arbeitsbedingungen von Fahrradzustellungslieferern und vergleiche dabei vertraglich Angestellte und freie Dienstthemen.

B: Okay.

A: Jetzt mal zu dir, für welche Plattform arbeitest du aktuell und wie bist du dort angestellt?

B: Ich arbeite für Lieferando und ich bin fix angestellt mit einem fixen Lohn. Also es ist nicht freie Dinstnehmer, also nicht pro Bestellung. Also ich kriege mein Geld nicht pro Bestellung, sondern pro Stunde.

A: Wie viele Stunden machst du?

B: Ich mache 30 Stunden.

A: Okay, und wie lange machst du jetzt den Vertrag jetzt schon?

B: Seit zweieinhalb Jahren, circa, zweieinhalb bis drei Jahren ungefähr.

A: Ja, dann erzähl vielleicht einfach mal ganz allgemein, wie so ein typischer Arbeitstag bei dir aussieht.

B: Ich fange einfach zu Hause an, logg mich in der App ein und wenn ich eine Bestellung habe, wenn ich eine Bestellung kriege, fahre ich zum Restaurant, hol das Essen ab und fahre zum Kunden. Gibt das Essen ab und ich habe doch ein bisschen Trinkgeld vielleicht, vielleicht auch nicht. Und dann kriege ich meistens schon die nächste Bestellung, der nächsten Auftrag. Oder wenn nicht, dann habe ich einfach nichts zu tun. Ich warte einfach so lange, bis ich einen Bestellung kriege.

A: Perfekt. Fangen wir vielleicht mal mit der finanziellen Seite an. Wie viel verdienst du ungefähr ein Monat und verändert sich das von Monat zu Monat oder ist es immer dasselbe?

B: Das ist meistens sehr ähnlich, plus minus 50 bis 100 Euro, also 1500 Euro kriege ich, netto, also plus minus 100 Euro, würde ich sagen. Je nachdem zum Beispiel, wenn an einem Monat zum Beispiel ein Feiertag waren, kriege ich ein bisschen mehr natürlich. Wenn ich mehr Stunden an einem Sonntag hatte, kriege ich natürlich auch mehr Stunden oder wenn ich mehr Aufträge hatte und längere Kilometer gefahren bin, kriege ich auch ein bisschen mehr Geld.

A: Und das ist deine einzige Einnahmequelle oder arbeitest du noch was anderes?

B: Das ist meine einzige Einnahmequelle.

A: Wie schaut das denn aus mit Sachen, die du selber bezahlen musst und Sachen, die du von der Firma gestellt bekommst? Also was?

B: Ich bekomme alles von der Firma, also ausrüstung bekomme ich alles.

A: Erzähl einfach alles ganz genau.

B: Kleidung, Rucksack, Handyhalterung, wobei die Handyhalterung nicht so gut ist, da habe ich mir ein eigenes gekauft. Wir kriegen es für eine Handyhalterung, aber das ist nicht wirklich gut. Aber sonst alles was man braucht, Helm, Winterjacke, Herbstjacke, Sommerjacke, alles bekommt man.

A: Das Fahrrad ist dein eigenes, oder?

B: Ist mein eigenes. Man kann auch von der Firma einen Fahrer bekommen, aber wenn du ein eigenes hast, verdienst du mehr.

A: Also du bekommst quasi ein extra Geld auf der Zeit dafür.

B: Da bekommst du dann Kilometergeld, ja.

A: Und dafür musst du dann aber auch quasi, wenn was kaputt geht oder so, musst du das selber bezahlen, nimm ich an, oder?

B: Natürlichen.

A: Okay. Und die andere Sache, man braucht ja unbedingt das Handy und eine Internetverbindung, damit man die Schichten machen kann. Das musst du auch komplett selber zahlen oder bekommst du da was extra? Oder weißt du es gar nicht genau?

B: Ich glaube, ich kann mich noch erinnern, dass stand irgendwann im Lohnzettel, dass ich so 10 Euro dafür bekomme, aber ich bin mir nicht sicher.

A: Also, man bekommt.

B: Denk ich, ich weiß es nicht.

A: Ich bekomme meine kleine Pauschale, aber es wäre wahrscheinlich nicht genug, um es komplett zu bezahlen.

B: Genau, so circa 10€ bekomme ich.

A: Wie schaut das aus mit so unproduktiver Zeit also das wäre so das ist

B: Das ist das, was mir an Lieferando wirklich gut gefallen hat, weil ob du jetzt einen Auftrag hast oder nicht, ich spiel keine Rolle, du hast einen fixen Lohn von 9 oder 10 Euro die Stunde und wenn du keine Auftrag hast, ist es auch kein Problem, einfach, ja schaut du einfach in die Luft, schaut du einfach die Stadt an.

A: Also da hast du quasi einfach die App auf und wartest darauf, dass der nächste Auftrag kommt.

B: Genau, oder du machst was am Handy und das macht einfach die Zeit, kannst die Zeit einfach verbringen.

A: Ja, genau. Bei der Ausrüstung habe ich noch vergessen. Da wurde schon öfter berichtet, dass die App eigentlich ziemlich viel Akku zieht. Ist das? Brauchst du deine extra Lade?

B: Ja, ja schon.

A: Hast du deine Powerbank mit oder so?

B: Ja, ich habe eine Powerbank.

A: Und auch von dir selber?

B: Genau, das war von mir selber. Ich weiß gar nicht, ob die Firma eine Powerbank überhaupt gibt oder nicht. Aber eine ganz normale Powerbank, das reicht aus. Es nimmt schon viel Akku, aber hält doch nicht so viel.

A: Es geht. Also es würde wahrscheinlich schon gehen mit einer Akkuladung die ganze Schicht zu machen.

B: Kommt drauf haben, wenn es eine 5-Stunden-Schicht ist, schon mehr als 5 Stunden wird schwer. Es kommt natürlich auch auf dein Handy an. Zum Beispiel ich habe ein iPhone und da ist der Akku ein bisschen schwach, aber davor hatte ich ein LG-Handy, ein altes und da konnte ich locker eine 8-Stunden-Schicht mit vollem... Ich habe einmal mein Akku aufgeladen und konnte eine 8-Stunden-Schicht damit, ja, geht sicher eine 8-Stunden-Schicht damit aus. Aber eine Powerbank zu haben ist natürlich wichtig.

A: Pass, das wär's. Und jetzt ohne viel nachzudenken, findest du die Bezahlung im Vergleich zur Arbeitsleistung fair oder nicht so?

B: Ganz ehrlich, ja schon, weil es kommt natürlich auf das Wetter an, immer, und es ist meistens, würde ich sagen, eh schön. Also wirklich ganz schlechtes Wetter, wie starkes Gewitter, oder so ein Schneesturm oder so, oder so ein Sturm im Sommer oder so, gibt es wirklich ganz, ganz selten. Deswegen, meistens ist es ganz schön, wenig Wind, kein Niederschlag, gar nichts, und dafür ist die Bezahlung schon gut. Wenn das Wetter allerdings sehr oft sehr schlecht wäre, dann natürlich nicht.

A: Vielleicht gleich zu dem Thema, wie funktioniert, wie kommst du denn an eine Schicht rein? Wie funktioniert die Einteilung?

B: Man gibt seine Verfügbarkeit an und dann wird man zugeteilt.

A: Okay, also, aber du musst z.B. auf deine Wochenstunden kommen und so was.

B: Genau, genau.

A: Sonst beschreib das mal wie das, also wenn du jetzt, wie weit im Voraus passiert ist und sonst beschreib einfach mal wie das ausschauen würde bei dir.

B: Ich gebe immer drei Wochen im Voraus, gebe ich meine Verfügbarkeit haben, zum Beispiel an diesen Tagen von so und so viel Uhr habe ich Zeit und dann teilen sie mich ein.

A: Diese Einteilung halten sie sich da auch dran was du ihnen gegeben hast oder musst du da auch teilweise also da musst du dich eigentlich

B: Ja schon

A: Also musst du dich mehr an das halten was sie sie sagen

B: Genau Genau. Es war so, also früher war es wirklich super, da habe ich immer meine Schichten zu meinen Zeiten bekommen. Aber in letzter Zeit passiert das überhaupt nicht mehr. Aber das ist mir jetzt egal, weil ich werde eh gekündigt. Es ist mir egal.

A: Genau. Beschreibt vielleicht noch so ein bisschen im Allgemeinen, wie lange die Schichten sind, zu welchen Tageszeiten und...

B: Also meistens an den Tagen, wo ich meine Verfügbarkeit angebe, aber okay, obwohl doch nicht, ein Moment. Also es ist, wie gesagt früher war es immer so, ich habe meine Schichten, waren immer innerhalb meiner Verfügbarkeitsrahmen, jetzt aber nicht mehr so, in den letzten paar Monaten. Jetzt ist es immer so, dass ich immer Schichten von 11 bis 14 Uhr habe und dann habe ich dazwischen eine Pause und dann habe ich am Spätnachmittag, also 16, 17 Uhr bis 20, 21 Uhr, dann wieder eine Schicht. Also immer zu den Zeiten, wo es viele Bestellungen gibt und Wochenende auch immer.

A: Und du selbst kannst dann quasi nichts sagen. Sobald du eine Schicht bekommen hast, musst du dir auch machen mit den meisten Fällen.

B: Es gibt schon natürlich Ausnahmen, wenn wirklich etwas Wichtiges ist, wo ich sage, da kann ich wirklich nicht und da habe ich auch keine Verfügbarkeit angegeben, dann machen sie schon eine Ausnahme, enden sie es, aber man kann es natürlich nicht zu oft machen.

A: Wie schaut das aus mit der, wird deine Leistung irgendwie beobachtet, bewertet, hast du da irgendwie, also gibt es ja ein Bewertungssystem in der App vielleicht, zum Beispiel bei den freien Diensthemen ist das so, dass du vielleicht weniger Aufträge bekommst, wenn du länger brauchst oder so.

B: Ah, okay, okay.

A: Gibt es irgendetwas, wo du dich...

B: Eigentlich nicht wirklich.

A: Also du hörst auch nie irgendwie von den Vorgesetzten, du hast jetzt ein bisschen zu wenige Lieferungen gemacht, du musst ein bisschen schneller sein oder so.

B: Oh ja schon, zum Beispiel wenn ich jetzt wirklich oft lange gebraucht habe. Also wie soll ich sagen, in den letzten paar Monaten ist es natürlich nicht mehr so, denn es ist jetzt auch egal, weil werde ja gekündigt, aber davor war es schon so, wenn ich zum Beispiel eine Bestellung, wenn mehrere Bestellungen zum Beispiel zu lange, wenn es zu lange gedauert hat, oder so, dann habe ich schon einen Anruf bekommen und gefragt, was da los war und so, aber es ist nicht so extrem wie bei den freien Dienstnehmern, glaube ich. Also Sie haben schon immer ein bisschen nachgefragt und dafür gesorgt, dass man gut arbeitet und immer schnell fährt, aber ja. Aber ein bisschen schon.

A: Also du würdest jetzt z.B. nicht sagen, dass du dich dadurch kontrolliert wirst oder eingeschränkt oder so?

B: Nein, das nicht. Und es hat auch keinen Einfluss darauf, ob ich jetzt viele Bestellungen nahm, die kriege ich da oder nicht. Weil es spielt ja keine Rolle, du kriegst einen fixen Lohn.

A: Also du würdest auch gar nicht diesen so einen Druck verspüren, dass du so viel, dass du jetzt ganz schnell beim Ziel sein musst, ganz schnell abliefern, ganz schnell neu auftragen, sondern...

B: Das war halt das Gute bei Lieferando, weil es gab wenig Stress, weil du kriegst deinen fixen Lohn und du musst halt schon ein bisschen gut arbeiten, also aufmerksam sein und halt richtig arbeiten. Aber es gab nicht diesen Stress, weil bei den Freien Dienstnehmern da musst du halt schnell arbeiten, um neue Aufträge zu bekommen, um mehr Geld zu kriegen. Und das ist halt natürlich, naja, wenn du durch die Stadt die ganze Zeit fährst, ist natürlich halt auch ein bisschen gefährlich manchmal, weil zum Beispiel manchmal hast du keine Ahnung, willst du schnell liefern und du fährst über eine rote Ampel oder du achtest nicht so sehr auf den Verkehr, weil du schnell fahren willst und die Lieferung schnell zu machen, also das ist schon ein bisschen ein

Nachteil und der Vorteil bei Lieferando war, dass du diesen Druck nicht hattest, diesen Stress nicht hattest und du bist einfach ganz normal und sicher gefahren.

A: Ja, das wäre her. Also, da machen wir die Frage gleich, was so das körperliche Umfeld angeht. Würdest du sagen, dass du da regelmäßig in gefährlichen Situationen warst oder dich überfordert gefühlt hast oder so?

B: Überhaupt nicht.

A: Also, du, um es vielleicht ein bisschen zu erweitern, so. Du hattest für dich was, nie in die Stresse oder problematisch so im Straßenverkehr zu fahren oder so?

B: Gar nicht.

A: Oder auch vielleicht, wenn es Probleme mit der Lieferung gibt,

B: Da gab es sehr selten, aber wenn, dann hat man einfach geschrieben, einfach eine Nachricht an die Zentrale.

A: Das würdest du sagen, sehr gut für die Funktion.

B: Ja hat sehr gut funktioniert.

A: Es wird teilweise auch berichtet eben von anderen Fahrern, dass es manchmal auch gar nicht funktioniert, eben solche Sachen, aber dann interessant für die zu hören, dass es bei dir nicht gut ist.

B: Das ist für mich ein bisschen eigenartig, weil was kann da schon schief laufen? Das verstehe ich halt nicht, weil du nimmst das Essen auf das Essen ab, fährst für den Kunden, gibst du ihm das Essen?

A: Zum Beispiel eben, wenn die Lieferadresse falsch ist oder wenn dort niemand abhebt, so was meine ich.

B: Ja, ja, ja, ja, ja, da gab es schon Fälle, ja, da gab es schon Fälle und da ruf man einfach an und da sind sie auch okay, die Adresse hat sich geändert, da bin ich in der App jetzt nicht angezeigt und dann schicken sie dir die neue Adresse zu und du fährst dann einfach dorthin.

A: Also deiner Fall nach hat sich das eigentlich mal schnell gelöst und dann hat sich das

B: Hat sich für mich immer schnell gelöst, weil ich werde sowieso pro Stunde bezahlt. Und es spielt keine Rolle jetzt, ob die Lieferung schnell fertig ist oder nicht. Ich kriege ganz normal mein Gehalt, also wenn er meint, dass sich die Lieferadresse geändert hat und ich muss drei Kilometer weiterfahren, geb ich das schnell in der App bescheid und fahre einfach zum Kunden hin, also ist überhaupt kein Problem. Das hat eigentlich gut geklappt und wenn keiner da war, dann das war schon mal ein bisschen ein Problem, weil da muss man immer warten.

Zum Beispiel der Kunde macht die Tür nicht auf oder und geht auch nicht in den Handy ran und dann schreibe ich, was soll ich jetzt machen, die so ja warte noch zehn Minuten und dann stellt es einfach ab, dort irgendwo beim Nachbarn oder so. Und dann nach zwölf Minuten sehe ich plötzlich den Kunden winken, ich bin hier, ich bin hier, ich bin hier und dann so, ja, warum gehst du nicht an den Handy ran? Ja, es war abgeschaltet, ich hatte irgendwas zu tun und dann hast du einfach vergessen, dass du was bestellt hast oder wie. Das ist schon manchmal, kommt das schon vor, aber das ist mir bis jetzt vielleicht nur ein paar Mal vorgekommen. Also in der Regel, ich würde sagen, in 98 Prozent der Fälle hat es immer gut geklappt. Ich hab immer kleine Ausnahmen, aber nicht so schlimm. Wie gesagt, wenn so etwas öfters passieren würde und wenn das Wetter sehr oft schlecht wäre, dann wäre es natürlich anders, aber ich würde sagen, ich bin im Großen eigentlich schon zufrieden.

A: Also, nur um das noch mal herauszustreichen, das hört sich jetzt an, dass beeinflusst deine Stimmung so eigentlich gar nicht bei der Arbeit, wenn

B: überhaupt nicht

A: Also wenn jemand nicht da ist, dann rufst du einfach ganz entspannt, also gibts ganz entspannt Bescheid in der App, das ist ja...

B: Es ist ja nicht mein Problem, es ist sein Problem. Er kriegt das Essen dann später oder wird es sein Essen kalt. Er kriegt ganz normal mein Geld.

A: Also deine Argumentation sozusagen, warum es eh kein Problem für dich ist, weil du ganz normal bezahlt wirst.

B: Ja, genau. Und das habe ich zum Beispiel auch bei den Foodora-Leuten gemerkt. Die hatten halt immer Stress in den Restaurants. Weil wenn sie zu lange gewartet hätten, dann geht das auf die Zeit. Und dann machten sie kein Geld. Und bei uns war es ganz entspannt.

A: Und nun das noch mal anzusprechen, quasi im Verkehr eine gefährliche Situation kommt bei dir eigentlich gar nicht vor.

B: Nein, überhaupt nicht. Also auch noch nie. I

A: Ich habe zum Beispiel schon jemanden interviewt, der hat auch Probleme, dass eben Leute auf dem Fahrradweg mit den E-Scooters, also dass sie nicht so gut aufpassen und dann fast kollidieren und solche Sachen. So was würde gar nicht bei dir vorkommen.

B: Das war bei mir nie so. Also im Straßenweg war es immer gut bei mir. Es gibt nur manchmal Fälle, wo die Navigation, halt die Navigation zeigt meistens schon den richtigen Weg, aber manchmal macht es einen kompletten Schwachsinn in Navigation und zeigt dir Wege und du denkst dir, hey diesen Weg bin ich schon mal gefahren, da gibt es einen viel einfacher Weg. Also man sollte nicht immer 100% auf Navigation schauen, sondern vor allem wenn man so lange gearbeitet hat und schon so lange gearbeitet und sich und bestimmte Orte irgendwie ein ganz gut kennt, dann ist es meistens besser ohne Navigation zu fahren. Und die Sache ist auch, dass die Navigation manchmal so Wege zeigt, die auf die Autobahn führen. Und dann fährt man als

Lieferandofahrer auf der Autobahn und ich habe ein paar Mal auch Strafen bekommen von der Polizei. Und die haben gemeint so, spinnst du, du kannst dich nicht auf der Autobahn fahren. Ja, aber die App zeigt mir hier. Ja, das ist... Ja, und Strafe.

A: Gab's da irgendeine... Hat sich da die Firma irgendwie eingeschaltet? Oder musstest du das einfach selber regeln, dann?

B: Ich habe der Firma nichts gesagt. Aber ich habe einfach die Strafe gezahlt.

A: Ja, vielleicht noch so, es kann ja doch sehr anstrengend sein, nämlich mal an, so eine Lieferandoschicht hast du da während oder nach den Schichten so körperlicher, also es ist sehr müde und ist dann eingeschränkt oder so.

B: Ganz ehrlich sagen, ich bin jung. Ich bin ein junger Mann. Ich bin gesund. Ich hatte noch nie irgendwelche Probleme. Aber ich kann mir schon vorstellen, dass wenn eine Person, die schon ein bisschen älter ist und nicht mein topkörperlicher Verfassung ist, dass es für diese Person vielleicht ein bisschen schwer werden könnte. Aber ich muss ganz ehrlich sagen, ich habe bis jetzt noch nie irgendwelche Beschwerden gehabt und ich war auch nie müde.

A: Also es gab auch nicht so Schichtende, die ihr gedacht hast. Oder jetzt schon dreimal den Wiener Berg raufgefahren bist oder so und dann hast du die gedacht.

B: Auch wenn ich, genau solche Aufträge gab es auch, vor allem im 18. und 19. Bezirk, so in der Nähe vom Karlsplatz, Spittelau und so, da gibt es schon auch in den, wo man so ein bisschen so rauf wird, in den so berg-hügel-artigen Gebieten, muss man schon sehr steil hier rauf fahren, aber ich habe halt ein E-Bike. Also, genau, wenn man diese Arbeit macht, dann braucht man wirklich unbedingt ein E-Bike, weil ohne E-Bike mit normalem Fahrrad ist es ein Horror, das ist dann wirklich sehr, sehr, sehr, sehr unschön. Und ich kenne sehr, sehr wenige Leute, die das mit einem normalen Fahrrad machen. Aber ich glaube, die, die das machen, die sind auch generell sehr sportlich, generell sehr sportlich unterwegs. Ich glaube, die machen auch sehr viel Sport. Die machen das auch als Hobby, so Radfahren und so. Also, das sind so, ich würde sagen, Hobbyradler. Also, und fast jeder, den ich kenne, den ich gesehen habe, hat ein E-Bike. Also, es ist überhaupt kein Problem. Weil mit E-Bike ist es sehr, sehr entspannt.

A: Zusammenfassend, würdest du sagen, im durchschnittlichen Alltag macht es es nicht so körperlich anstrengend eine Schicht.

B: Überhaupt nicht.

A: Und selbst wenn ein schwieriges Gebiet wäre, dann wird es gut genug durch das E-Bike ausgeglichen.

B: Genau, genau.

A: Okay. Also dann gehen wir vielleicht mal auf die soziale Arbeitsumgebung. Wie ist für dich so der Kontakt mit den Restaurants und mit Kunden? Also ist das etwas positiv für dich ist negativ?

B: Also mit den Kunden habe ich nicht so viel zu tun, meistens, weil es sind immer unterschiedliche Kunden. Aber die Restaurants sind meistens, ich meine, es gibt ja nicht so viele Restaurants, zum Beispiel es gibt jetzt einen McDonalds hier am Schwarzenbergplatz. Und da habe ich am Tag vielleicht, fahre ich drei, vier mal vorbei, weil drei, vier Kunden bei McDonalds bestellt haben. Und dann macht man schon so, entstehen schon die einen oder anderen Freundschaften. Und ja, also mit den Restaurantmitarbeitern habe ich halt fast immer sehr guten Kontakt gehabt und habe immer den einen oder anderen kennengelernt. Es war schon gut, ja.

A: Also gab's auch für zwei Einzelfälle, dann gibt's schon auch negativer...

B: Ja, ja, ja. Gab's auch, aber sehr, sehr selten. Ich würde sagen, 80-90 Prozent der Mitarbeiter sind ganz freundlich, ganz nett, ganz okay. Aber es gab schon einen wirklich sehr, sehr schwierigen Fall. Und der Typ war so ein Vollidiot. Und wirklich, das ist, ich dachte mir so, was für ein Trottel. Der hat es einfach darauf angelegt, Probleme zu machen. Und ich habe wirklich nicht verstanden, wieso. Und ich weiß bis heute nicht warum. Weil normalerweise macht das keiner. Und der hat wirklich, mit dem habe ich dann auch gestritten. Und ja, keine Ahnung. Dann habe ich ihn nicht mehr gesehen.

A: Und das wäre so ein, das würdest du wahrscheinlich sagen, ein persönliches Problem mit dem als, dass die Lieferung falsch war oder so irgendwas.

B: Er hatte irgendeine persönliche Sache mit mir, obwohl ich ihn davon noch nie gesehen habe. Also ich hatte meine erste Lieferung dort und dann gleich ist er mich blöd angegangen. Ich habe nichts gesagt, weil ich mir gedacht habe, vielleicht habe ich irgendetwas Falsches gemacht oder Falsches gesagt, dass ihm vielleicht nicht gefallen hat. Ich habe nichts gesagt, aber ich bin einfach ruhig geblieben. Und dann beim zweiten Mal hat er es wieder gemacht. Und dann habe ich mir gedacht, vielleicht ist er irgendwie sauer auf mich. Vielleicht ist er immer noch sauer auf mich. Deshalb habe ich auch nichts gesagt. Und dann beim dritten Mal hat er es wieder gemacht. Er war ziemlich respektlos und ziemlich frech. Und dann bin ich auch nicht ruhig geblieben. Ich habe ihn einfach zurück, ich will nicht sagen beschimpft, aber dann ist es ein bisschen größer geworden. Und dann habe ich einfach Tschüss gesagt und habe nicht mehr mit ihm geredet, habe ihn einfach ignoriert. Und das war wirklich sehr, sehr komisch. So ist es mir noch nie passiert.

A: Aber im Normalfall also würdest du sagen, dass die Interaktion eigentlich sehr positiv ist.

B: Immer positiv, ja. Und ich hatte auch einen Fall mit deinem Kollegen von Lieferando. Sonst immer mit allen anderen Kollegen. Das waren wirklich nur diese zwei Fälle. Sonst habe ich nur positive Erfahrungen mit Mitarbeitern im Restaurant, mit Arbeitskollegen, mit Kunden hat ihr bis jetzt fast immer positive Erfahrungen. Es gab aber schon einen oder anderen Kunden, den einen oder anderen Mitarbeiter oder Restaurantmitarbeiter, wo es ein bisschen Probleme gab.

A: Das beeinflusst dich dann auch nicht groß bei der Arbeit.

B: Nein nicht wirklich. Ich denke mal einfach nur so, was für ein Idiot, mach einfach doch deine Arbeit.

A: Was du eh schon ein bisschen vorgegriffen hast, wie oft und in welcher Form hast du so Kontakt mit den Kollegen? Also trifft man sich der regelmäßig oder...

B: Man trifft sich so bei der Arbeit, wenn man sich sieht, sagt man, hallo, lächeln, das war's.

A: Also du weißt jetzt die Privat auch mit dem Befreundet oder so?

B: Nicht wirklich, nein.

A: Also mehr so Smalltalk einfach, wenn du wen siehst.

B: Genau, bisschen lachen, hallo sagen.

A: Und insgesamt würdest du diese sozialen Interaktionen wahrscheinlich als positiv beschreiben?

B: Sehr positiv.

A: Also auch für dich selbst quasi?

B: Ja, sehr positiv.

A: Also auch, wäre der Job natürlich schlechter, wenn es die nicht geben würde sozusagen?

B: Ich glaube, dass es nicht nur beim Jobs ist, sondern generell überall so. Natürlich. Ja, ich meine natürlich, wenn es das nicht geben würde, dann ging es mir schlechter. Das ist überall so.

A: Wir sind hier schon sehr schnell. Schauen wir, was ich noch hab. Ja, vielleicht noch. Wie ist dein Kontakt mit Interessensvertretungen, mit Gewerkschaften oder mit Riders Collective? Bist du da Mitglied? Hast du mit denen Kontakt?

B: Nein, das gar nicht.

A: Also das interessiert dich auch einfach nicht? Oder findest du die nicht gut einfach?

B: Wie soll ich sagen, ich war bis jetzt immer zufrieden, ich habe das nicht wirklich gebraucht. Ich muss sagen, Lieferando war schon ein sehr fairer Arbeitsgeber. Es war fair und gerecht. Ich habe wirklich das Geld bekommen, das ich verdient habe. Und das hat immer gereicht.

A: Also dein Argument wäre einfach das, du bist eh sehr zufrieden, du verdienst auch genug, deswegen gibt es keinen Grund dafür. Und vielleicht eher allgemein dazu, führst du, glaubst du, dass die Gewerkschaften sich für

was Richtiges einsetzen oder dass das schon Wichtig ist? Oder findest du das eigentlich unnötig, was die machen?

B: Na, ich glaube, es hat schon einen Sinn. Ich glaube, es ist schon gut, dass sie uns an den Interessen vertreten, denn wenn es die nicht geben würde, dann ist es halt ein bisschen schwierig, würde ich sagen. Also es ist schon gut, dass es eine Gewerkschaft gibt, und dass man sich ihnen zuwenden kann. Aber ich habe es bis jetzt nicht gebraucht. Also ich würde sagen, sie haben ihren Job immer gut gemacht, würde ich sagen, weil ich immer zufrieden bin.

A: Also für dich wäre das eher so was. Wenn du Probleme hast, würdest du hingehen, aber das wäre jetzt nicht so was, wo du dich einfach generell aktiv fühlst.

B: Genau, genau, genau. Und ja,

A: Passt. Das müsste es eigentlich an großen und ganzen gewesen sein von mir. Gibt es vielleicht noch irgendwas, was ich nicht gefragt habe, was du noch zum Thema Arbeitsbedingungen, Arbeitszufriedenheit erzählen kannst zu dem Job?

B: Ähm vielleicht ... Ich finde es einfach blöd, dass wir uns alle gekündigt haben. Also das war wirklich sehr, kam sehr, sehr unerwartet und ich fand es auch...

A: Erzähl das vielleicht noch mal im größeren Rahmen.

B: Also ich muss ganz ehrlich sagen, ich fand das schon ein bisschen respektlos.

A: Also der Kontext ist, dass Lieferando die fixen Dienstnehmer alle kündigt mit Ende Juni.

B: Genau, manche Ende Mai, manche Mitte Juni, manche Ende Juni, bei mir Ende Juni. Ich fand es einfach wirklich sehr, sehr respektlos. Weil es gab Leute, die sehr lange bei Lieferando waren und sich viel um Lieferando gebaut haben und ihren Job auch gern gemacht haben und auch wirklich sehr viel geleistet haben. Also sehr viel hinein investiert haben, weil es gab wirklich sehr schwierige Tage auch manchmal. Zum Beispiel, ich kann mir noch erinnern, vielleicht warst du letztes Jahr in September in Wien.

A: Ja, ja, klar.

B: Kannst du dich vielleicht an diese zwei, drei Tage erinnern, wo es wirklich heftig geregnet hat, wo auch die Donau überschwemmt war? An diesen beiden Tagen habe ich arbeiten müssen. Und es war sehr, sehr, sehr schwer. Ich glaube, das war einer der schwersten Tage. Und es ist aber auch Tage, wo ich durch einen Schneesturm arbeiten musste. Es gab Tage, wo ich durch heftiges Wetter, heftige Stürme habe ich einfach arbeiten müssen. Und ja, aber wir haben es aber durchgezogen. Also wir haben wirklich viel dafür gemacht. Und wir haben uns nicht beschwert. Wir haben unsere Arbeit gemacht. Wir haben uns bedankt für das Trinkgeld beim Kunden. Wir haben unsere Bestes gegeben. Und eigentlich schon sehr viel für die Firma gemacht. Und dann kommen sie und sagen, ja, ist jetzt alle gefeuert. Also, was würdest du da zu sagen?

A: Ich hab jetzt nicht den Kontext dazu...

B: Aber wenn du sagen würdest, ist das schon unfair.

A: auf jeden Fall, ja. Du hast auch, also nur das wir es jetzt auch auf der offiziellen Aufzeichnung haben, zwei Sachen, die du im Vorhinein erwähntest, die ich jetzt eben nur das wir es noch auch da haben. Du wirst auf jeden Fall, ist ja gerne in der Branche weiterarbeiten, hast du gesagt.

B: Ja, ja.

A: Also du versuchst dich jetzt beim, beim, bei der anderen Plattform Wolt, hast du gesagt?

B: Genau, ja. Das, äh...

A: Kannst du das schon was erzählen?

B: Ja also das hat meiner Meinung nach im Vergleich zu Lieferando seine Vor- und Nachteile. Der Vorteil bei Volt ist, du kannst arbeiten, so viel du willst und wann du willst.

A: Also als freier Dienstnehmer

B: Als freier Dienstnehmer. Also du kannst 10 Stunden im Monat arbeiten, du kannst aber auch 80 Stunden in der Woche arbeiten. Weil die überlassen. Und ja, das ist sowohl ein Vor- als auch ein Nachteil. Ich schau mir mal, wie es wird.

A: Das andere, was ich noch angemerkt haben will, ist doch gesagt, dass für dich ein großer Motivationsfaktor ist, auch einfach an der frischen Luft arbeiten zu können.

B: Ja, genau.

A: Willst du da noch kurz dazu erzählen?

B: Ja, es ist natürlich, wenn das Wetter schlecht ist, ist es halt ein bisschen blöd, aber das Gute bei Volt ist, dass ich arbeiten kann, wann ich will. Also einen schlechten Wetter, dann bleibe ich einfach zu Hause. Wenn ich den Job kriege, natürlich. Ich hoffe, dass es klappt. Und an schönen Tagen ist es wie Freizeit. Also ich fühle mich nicht wirklich, wie als würde ich arbeiten, sondern ich fühle mich, es ist so ein bisschen wie Freizeit. Es wird jetzt eine frische Luft, schönes Wetter und fährt durch die Stadt, macht seine Lieferungen. Und im Sommer, wenn es sehr, sehr heiß ist, können man sich ein Eis noch, irgendwie sowas. Oder, keine Ahnung, während der Arbeit kommen sich ein Kebab

A: Hast du sonst noch was zu besprechen, sonst wäre das von meiner Seite.

B: Ja, eigentlich nicht. Ich war eigentlich wirklich sehr, sehr zufrieden mit meiner Arbeit und finde es wirklich sehr, sehr schade, dass sie uns alle gekündigt haben. Kann das irgendwie nicht verstehen, doch nicht nachvollziehen, warum sie das gemacht haben, weil ich finde es deswegen so respektlos, weil Lieferando hält uns, sondern sie steigen auf ein neues Arbeitsmodell um, nämlich auf den freien Dienstnehmer, also den freien Dienstnehmervertrag machen sie. Und ich habe mir gedacht, an Statt uns alle zu kündigen, hätten sie uns einfach neue Verträge geben können.

A: Da haben sie auch gar nichts angeboten...

B: Sie haben das nicht einmal angeboten. Sie hätten uns wenigstens das neue Arbeitsmodell anbieten können. Aber nein, Sie haben uns einfach alle gekündigt.

A: Interessant, also vielen Dank für deine Antworten.

B: Yeah.

Interview B1

A: Dann ist die Aufnahme jetzt gestartet. Also nochmal für den Kontext von dem Interview. Ich schreibe meine Masterarbeit für die Universität Wien. Mein Thema sind die Arbeitsbedingungen von Fahrradessenzustellern in Wien. Eben der Vergleich zwischen traditionellen Angestellten und freien Dienstnehmern. Ja, dann erzähl uns vielleicht mal, was ist so dein Kontext mit Fahrradessenzustellung? Für wen hast du da gearbeitet und in was für einer Form?

B: Genau, also ich habe zunächst, also ganz zu Beginn, als ich das das allererste Mal gemacht habe, 2021, da habe ich also geringfügig, also quasi angestellt, aber geringfügig für Lieferando gearbeitet und später dann als freier Dienstnehmer für Mjam, bzw. dann später für Foodora. Also Mjam ist dann zu Foodora geworden. Und dann auch für Wolt habe ich das auch eine Zeit lang parallel gemacht. Also da war ich dann bei Foodora und bei Wolt jeweils angemeldet.

A: Also ich würde mich dann interessieren, hauptsächlich auf die Zeit als freier Dienstnehmer. Vielleicht noch von der Dauer, also wie lange machst du das jetzt schon als freier Dienstnehmer ungefähr?

B: Ich glaube 2023 habe ich damit begonnen.

A: Also ...

B: 2022, ja, also drei Jahre. Ich weiß nicht mehr, ob es 2022 oder 2023 war.

A: Ja, dann erzähl uns vielleicht einfach mal, wie so ein typischer Arbeitstag ausschauen würde.

B: Naja, also zunächst gibt es, also zunächst braucht man erstmal eine Schicht. Oder es gibt prinzipiell zwei Möglichkeiten, wie man anfangen kann. Zumindest bei Foodora ist das so. Entweder bucht man Schichten im Voraus, also da werden dann wöchentlich zu einem gewissen Zeitpunkt Schichten veröffentlicht für die nächste Woche, die man dann buchen kann. Oder wenn halt irgendwelche Prediction-Modelle von Foodora sagen, dass an gewissen Tagen mehr los sein wird, weil eben Feiertage sind oder weil schlechtes Wetter angesagt ist oder so, dann werden da kurzfristig auch noch extra Schichten eingestellt, die man dann nehmen kann. Andere Dienstnehmer können Schichten swappen. Also wenn sie kurzfristig doch nicht arbeiten wollen und jemand anderes nimmt, dann geht das auch. Und dann gibt es bei Foodora auch noch die Möglichkeit, dass wenn gerade jetzt ein hoher Demand ist, dass es sozusagen ein Work Now oder Start Now Button gibt, wo man dann mindestens eine Stunde arbeiten muss und wenn man möchte auch länger arbeiten kann, solange der Demand noch high ist. Und bei Wolt ist es eben so, dass man wirklich jederzeit starten kann. Also man lockt sich ein und dann steht man quasi als Fahrer zur Verfügung und es können einem Bestellungen zugewiesen werden. Und dann kann man sich auch jederzeit wieder ausloggen, außer man hat natürlich gerade eine Bestellung, muss man dann schon noch fertig fahren. Und ja, so der Arbeitsalltag ist dann eigentlich, also man schwenkt sich halt aufs Fahrrad. Also ich nutze auch kein E-Bike oder so. Ich mache das halt gerne so als Sport quasi und deshalb nutze ich ein konventionelles Fahrrad. Und dann nimmt man halt den Rucksack, meldet sich in der App an oder hat halt eine Schicht gebucht oder fängt halt dann mit diesem, wenn high Demand ist, jetzt an zu arbeiten. Dann meistens direkt vor der eigenen Haustür. Und ja, dann fahre ich quasi, also ich wohne hier im 22. Bezirk. Ich fahre dann meistens, wenn mir nicht sofort eine Bestellung zugewiesen wird, wenn ich starte, zu den Hotspots. Also in dem Fall hier ist es dann meistens so das Donauzentrum und warte halt bis eine Bestellung kommt. Und dann kommt eine Bestellung oder manchmal gibt es auch so Stacked Orders nennt sich das, da muss man dann beispielsweise zuerst eine Bestellung bei Subway und dann direkt nebenan bei Burger King abholen und die dann nacheinander ausfahren. Dann fährt man die aus und wenn viel los ist, kommt nach dem Ausfahren sofort

die nächste Bestellung rein. Und ja, dann mache ich das meistens so eine Stunde oder manchmal auch ein bisschen länger, wenn ich ein bisschen länger Lust habe oder manchmal, wenn ich nichts zu tun habe. Abends mache ich das ganz gerne, um den Kopf frei zu bekommen. Und dann arbeite ich halt ein paar Stunden, fahre dann meine 20 bis 50 Kilometer am Rad, je nachdem wie lange ich halt fahre und dann fahre ich heim.

A: Also gehen wir vielleicht mal ein auf das, wie man zu Schichten kommt. Du hast das eh schon angesprochen, aber nur um das nochmal herauszustreichen quasi. Also man hat die App am Handy.

B: Genau.

A: Irgendwann werden diese Schichten freigegeben. Sind das gewisse Stundenblöcke oder einfach nur der Tag oder wie schaut das genau aus?

B: Also das sind Blöcke, die sind mindestens anderthalb Stunden lang. Es gibt aber auch längere Schichten. Und ja, die sind dann auch, also manche davon sind auch gekennzeichnet. Ich glaube Hotshifts steht dann dabei. Also das sind halt solche, wo erwartet wird, dass es zu dem Zeitpunkt relativ viele Bestellungen geben wird. Und wie gesagt, das sind Stundenblöcke. Anderthalb Stunden ist das geringste. Das geht glaube ich hoch bis fünfeinhalb Stunden oder so. Es gibt auch zwei Stunden oder zweieinhalb Stunden Blöcke oder drei oder dreieinhalb. Also immer so in 30 Minuten Dingern, aber mindestens anderthalb Stunden. Genau und die werden wöchentlich zu einem gewissen Zeitpunkt veröffentlicht. Ich weiß aber nicht, welcher Zeitpunkt das ist. Das weiß ich nicht auswendig, weil ich nicht so viel fahre und meistens die Schichten nicht im Voraus buche, sondern eh weiß, dass entweder am Wochenende oder zur Mittagszeit wird es wahrscheinlich diesen High Demand geben und ich dann halt flexibel sein möchte, mache ich das dann meistens so, dass ich dann halt schaue, wenn ich erwarte, okay jetzt sollte eigentlich viel los sein, ob dieser Work Now Button zur Verfügung steht, dass ich dann einfach in dem Moment starten kann, ohne dass ich quasi im Vorfeld ein Commitment abschließe.

A: Im Work Now arbeitest du auch so lange wie du willst, aber mindestens eine Stunde, oder?

B: Genau, du arbeitest so lange wie du willst, beziehungsweise so lange wie der Demand hoch ist, aber mindestens eine Stunde. Du kannst halt nach einer Stunde kannst du jederzeit aufhören oder du kannst sagen, ich bin immer noch bereit für eine Verlängerung und dann wird das immer automatisch, ich glaube, um 30 Minuten verlängert, solange der Demand noch high ist.

A: Und wie ist das mit den Tageszeiten? Also starten diese Schichten um 8 Uhr und hören um 22 Uhr auf oder sind die nur, wenn besonders viel los ist, geplant?

B: Also ich glaube, die früheste Schicht, die man buchen kann, ist tatsächlich irgendwie so um 8 Uhr oder sowas und ich glaube, maximal gehen die bis 1 Uhr 30 oder 2 Uhr in der Nacht. Genau, aber der, ich sag mal, so die Peak Hours sind halt so Mittagszeit, also wenn die Leute sich ins Home Office irgendwas bestellen oder Nachmittag, früher Abend, wenn die Leute heimkommen. Und dementsprechend gibt es in diesen Zeiten eigentlich auch die meisten Schichten und für die Randzeiten gibt es dann weniger Schichten, aber ein paar gibt es schon, die man buchen könnte.

A: Ja, genau, darauf war die Frage quasi abgezielt. Also im Prinzip ist man, wenn man quasi perfekt timt, dass man die freie Wahl an Schichten hat, könnte man sich komplett frei aussuchen, weil man arbeitet eigentlich.

B: Im Prinzip schon, man muss dort dann aber halt wirklich schnell sein. Also es ist wirklich so, dass die Schichten dann so veröffentlicht werden und dann sind die auch relativ schnell weg und dann werden im Laufe der Zeit oder im Laufe der Woche halt auch immer wieder, also man kann quasi eine Schicht auch nehmen und wenn man die mindestens 24 Stunden vorher swapt, dann muss die auch niemand anders annehmen. Also dann hat man die quasi einfach nicht mehr. Das heißt, man kann die auch so ein bisschen horten und dann halt, wenn man sie doch nicht haben möchte, wieder freigeben. Und ich denke, dass manche Leute da auch irgendwelche Bots oder sowas verwenden, weil die sind wirklich sehr, sehr schnell weg.

A: Also quasi theoretisch gesehen ist man eigentlich komplett flexibel, aber in Wirklichkeit ist es halt so first come, first serve und auch mit so ein bisschen so einem Wettbewerb-System quasi.

B: Ja genau, aber theoretisch, wenn man das Vollzeit, also quasi hauptberuflich machen wollen würde, könnte man das schon so machen, dass man täglich mindestens 6 Stunden arbeitet oder dann halt 5 bis, also auch 7 Tage die Woche, wenn man das wollte oder halt so 6 Tage die Woche, 6 Stunden oder so. Das könnte man schon so machen, wenn man das wollte, als hauptberufliche Einnahmequelle.

A: Interessant. Vielleicht, weil du das ansprichst, gehen wir mal auf die finanzielle Seite ein. Also wie viele Stunden hast du so ungefähr gemacht während deiner Zeit, wo du am meisten gemacht hast und wie viel hast du da ungefähr im Monat verdient?

B: Also ich glaube so 5 bis 10 Stunden habe ich gemacht und damals war das Bezahlmodell noch ein bisschen anders. Da gab es dann einfach fix 4 Euro pro Bestellung und also ich habe das damals mit dem Gravel Bike gemacht, also mit dem Rennrad und ich bin dann auch wirklich schnell unterwegs gewesen. Also für mich war das halt so Gamification, also ich habe halt wirklich dann auch versucht, so schnell wie möglich zu fahren, dass ich dann quasi meinen Workout auch schon hatte und ich habe meistens dann so, je nachdem zu welcher Zeit und wie günstig die Bestellungen dann gefallen sind, also damals dann noch in den inneren Bezirken, 3 bis 5 Bestellungen pro Stunde gemacht. Und wenn man das jetzt hochrechnet, also sagen wir mal 4 im Durchschnitt, also 16 Euro die Stunde dann und dann 5 Stunden die Woche, also 80 Euro pro Woche, also 320 Euro pro Monat bei 5 Stunden Arbeit die Woche.

A: Du hast angesprochen, kannst du das vielleicht ein bisschen ausschönen, wie das, für was genau wird man bezahlt denn?

B: Genau, also damals war das einfach 4 Euro pro Bestellung. Dann haben sich Leute darüber beschwert, dass man dann benachteiligt ist, wenn man sozusagen Bestellungen mit einer langen Distanz hat, weil man muss das dann ja ausliefern und man kriegt die Distanz halt nicht vergütet. Und deshalb hat sich das Bezahlmodell geändert. Es gibt jetzt quasi einen Fixbetrag pro Pick-up und einen Fixbetrag pro Drop-off und dann kriegt man quasi Kilometergeld ausgezahlt. Und ich glaube, das Kilometergeld orientiert sich einfach am amtlichen Kilometergeld. Also ich glaube, das sind 50 Cent den Kilometer oder sowas. Und dann ist es, also es gibt noch eine kleine zusätzliche Komplexität. Also man kriegt, also bei diesen Stacked-Orders, also nehmen wir an, ich würde jetzt bei Burger King, also zwei Bestellungen von Burger King auf einmal aufnehmen, wo die erste Ankunde A und die zweite Ankunde B geht. Dann würde ich nur einmal den Pick-up, aber zweimal den Drop-off bezahlt bekommen. Und dann würde ich Kilometer bezahlt bekommen. Also dann würde ich Kilometer vom Restaurant zu Kunde A und dann Kilometer von Kunde A zur Kunde B bezahlt bekommen. Und die Kilometer, die ich da bezahlt bekomme, ist die kürzeste Google Maps Strecke.

A: Also quasi, wenn du diese stacked-Order annimmst, kalkuliert das die Route vom Restaurant zu Kunde A zu Kunde B.

B: Genau.

A: Und das ist wieviel du dann am Ende bekommen würdest.

B: Genau. Und man kriegt das auch angezeigt. Also wenn eine Bestellung reinkommt, dann kriegt man angezeigt, wie viel man für die bekommt. Und man kann sie annehmen, man muss sie aber nicht annehmen. Und da gibt es halt noch eine Sache, das wurde später eingeführt, dass man mittlerweile quasi für eine höhere Akzeptanzquote dann auch vergütet wird. Also ich glaube, man kriegt 10 Cent pro Bestellung extra, wenn man mindestens 98 Prozent aller Bestellungen annimmt. Dann kriegt man nochmal 10 Cent extra, wenn man mindestens 99 Prozent annimmt. Und dann nochmal 20 Cent extra, wenn man 100 Prozent annimmt. Pro Bestellung dann. Also maximal, wenn man quasi jede Bestellung annimmt, kriegt man dann, wenn man all das zusammen aufaddiert, 40 Cent mehr pro Bestellung, als wenn man da sehr wählerisch wäre. Am Ende des Monats.

A: Ich werde da sicher später nochmal drauf eingehen, aber weil wir es jetzt schon angesprochen haben. Also man hat im Prinzip die freie Wahl, ob man eine Bestellung macht oder nicht. Aber es gibt schon Belohnungen sozusagen, wenn man auch vielleicht schlechtere Bestellungen unter Anführungszeichen jetzt öfters annehmen würde.

B: Ja, genau. Und es gibt auch einen Button oder eine Funktion, die ich beispielsweise immer aktiviert hatte. Weil wie gesagt, für mich war das, primär wollte ich halt in Bewegung bleiben. Und deshalb habe ich das immer aktiviert. Und ich glaube, viele Leute machen das auch einfach, um quasi so schnell wie möglich zu arbeiten. Also auch die, die beispielsweise mit den E-Rollern da unterwegs sind oder diesen E, also nicht den, wo man draufsteht, sondern wo man halt drauf sitzt. Das ist ein Button, wo man dann festlegen kann, dass Bestellungen automatisch angenommen werden. Und das hatte ich immer aktiviert.

A: Die haben einfach gesehen, du bist in der Nähe von einem Restaurant, wenn du mit deiner Bestellung fertig bist. Und dann nehmen sie automatisch schon die nächste Bestellung für dich an.

B: Naja, also es wird bei Foodora dann entsprechend irgendeinen Algorithmus geben. Also irgendwie eine Queue, der halt den Leuten die Bestellungen zuweist. Und wenn du diesen Button nicht angenommen hast, dann wird dir quasi einfach angezeigt, okay, es gibt eine neue Bestellung. Und dann würde man sehen, so und so viel Geld gibt es für die Bestellung. Möchtest du sie annehmen, ja oder nein? Und ich, der diese Funktion aktiviert hatte, da wird diese Bestellung dann einfach automatisch angenommen. Das heißt, wenn ich jetzt die erste Bestellung beispielsweise ausgeliefert habe zu einem Kunden und dann klicke ich auf Bestellung erledigt. Entweder gibt es dann schon eine Bestellung, die mir automatisch zugewiesen wird in dieser Queue. Oder es gibt halt keine Bestellung, dann bin ich quasi so im Wartemodus und würde dann halt rumfahren, bis mir automatisch wieder eine Bestellung zugewiesen wird. Oder ich würde auch aktiv versuchen, in die Nähe von irgendwelchen Hotspots, wie Einkaufszentren oder so zu fahren, wo relativ viele Restaurants sind.

A: Vielleicht noch, um den Themenblock abzuschließen. Hast du quasi fix mit dem Einkommen von Foodora rechnen müssen oder war das gar nicht so wichtig?

B: Nein, also für mich war das immer sozusagen reines Vergnügen. Also ich bin damals zum Masterstudium nach Wien gekommen und wo ich damals in Deutschland gewohnt habe, war es für mich einfach quasi eine Angewohnheit, 50 bis 100 Kilometer am Tag zu radeln. Weil ich auch quasi zum Arbeitgeber immer mit dem

Radl gependelt bin, zur Uni mit dem Rad pendelt bin und auch so einfach viel rumgefahren bin. Und hier in Wien hat sich das dann einfach irgendwie so ergeben, dass ich geschaut habe, was es so für Nebenjobs gibt und dann hat das ganz nett ausgeschaut. Dann habe ich ja, wie gesagt, zuerst mit Lieferando begonnen und später hatte ich das mehr oder weniger nur zum Spaß gemacht, um ehrlich zu sein.

A: Okay, alles klar. Ist das vielleicht nicht so relevant für dich, aber ich frage trotzdem, was da drin steht, nämlich haben dann deine Einkommen von Monat zu Monat ziemlich geschwankt oder hast du immer ungefähr mit demselben rechnen können?

B: Das ist relativ schwankend, was aber wie gesagt daran liegt, dass ich das immer so nach Lust und Laune gemacht habe. Ja, genau. Aber ich glaube, es gibt auch prinzipiell saisonale Schwankungen. Also wenn man das hauptberuflich machen würde, hätte man wahrscheinlich auch saisonale Schwankungen, weil einfach beispielsweise im Sommer weniger los ist. Also das merke ich dann quasi auch schon am durchschnittlichen Stundenlohn, weil ich einfach, also weil, wie gesagt, wenn weniger los ist, dann gibt es auch diese Zeiten, dass man eine Bestellung ausliefert und dann wartet man fünf bis 15 Minuten, bis dann die nächste Bestellung einem zugewiesen wird. Und das hat man häufig im Winter eigentlich nicht.

A: Dann bleiben wir vielleicht bei der finanziellen Seite. Was für Ausrüstungen oder Unterstützungen gibt es denn vom Arbeitgeber, wenn überhaupt?

B: Also es gibt eine Basisausrüstung, die muss man quasi nehmen, also die wird einem sozusagen gestellt. Man muss eine Kautionszahlung zahlen, die man dann wiederbekommt, wenn man es zurückgibt. Und das ist jetzt nicht irgendwie wie bei einer Mietwohnung, dass man es zurückgibt, wo der Vermieter dann nach allen möglichen Mängeln schaut und einem die Kautionszahlung dann abgezogen wird. Also man kann dann komplett verdreckten Rucksack zurückgeben und man kriegt die Kautionszahlung wieder. Aber wie gesagt, man muss da erstmal eine Kautionszahlung, ich glaube, von 80 Euro oder sowas leisten. Und da ist dann der Rucksack bei, da ist eine Regenjacke dabei. Da ist eine Smartphonehalterung bei und ich glaube Handschuhe oder sowas. Und dann gibt es noch Zusatzausrüstungen. Da weiß ich jetzt nicht, ob man die kaufen kann oder ob das dann auch mit so einer Kautionszahlung ist. Da gibt es aber Möglichkeiten wie Regenhose und Regenschuhe und solche Sachen. Ansonsten kann man sich das halt selber holen.

A: Also quasi diese Grundausrüstung, ein bisschen Unwetterschutz und natürlich der Rucksack und die Handyhalterung, die man auf jeden Fall braucht, die muss man sozusagen gegen Kautionszahlung nehmen.

B: Ja genau. Also die Kautionszahlung muss man nicht bezahlen, die wird einem quasi vom Lohn abgezogen.

A: Verstehe. Und was man auf jeden Fall selber stellen muss, wäre zum Beispiel das Handy mit Internet und Akku und das Fahrrad auch, oder? Also da gibt es gar keine Möglichkeit, das irgendwie von Foodora zu bekommen.

B: Nein, also da gibt es nur irgendwelche Partnerangebote. Also man kann, beispielsweise gibt es da irgendwelche E-Bike-Mietangebote oder sowas, wo wenn man mindestens so um so viele Stunden pro Monat fährt, man von irgendwelchen Anbietern da irgendwelche E-Bikes oder sowas günstiger bekommt. Diese Möglichkeiten gibt es schon. Wie die jetzt im Detail ausschauen, weiß ich nicht, weil es für mich nie relevant war, aber man muss es dennoch selber bezahlen. Also es ist nicht so, also ich wüsste nicht, dass es irgendwelche Leute gibt, die sozusagen ein kostenloses Fahrrad von Foodora gestellt bekommen, oder von Wolt, oder wie auch immer.

A: Also die gehen quasi davon aus, dass du alles selber mitbringst, außer diese Basic-Sachen, die du gegen Kaution bekommst.

B: Genau, also quasi außer die Sachen, die man halt auch so, also zumindest den Rucksack, den bekommt man ja auch nirgendwo anders.

A: Ja, genau. Gibt es da, also, was sind da so Sachen, wie stelle ich die Frage richtig? Was sind so Sachen, für welche Kosten kommst du quasi selber auf, während einer Schicht? Also z.B. Handy-Strom, das sowieso, Handy-Internet, hast du jetzt wahrscheinlich auch keinen speziellen Betrag, aber das wären so Sachen, die du quasi selber bezahlst, die nicht zur Arbeit gehören.

B: Genau, also das bezahlt man selber, also, keine Ahnung, also ich denke mir halt, okay, das, also zumindest ich habe es halt sowieso gehabt, also so Internet und Strom, das sind ja aufs Jahr gerechnet wenige Euros, aber ja, das zahlt man selber und den Verschleiß vom Fahrrad halt, das ist, glaube ich, eher der größte Posten, den man selber zahlt.

A: Das ist vielleicht bei dir auch ein bisschen anders, weil im Vergleich mit jemandem, der jetzt viel mehr Stunden machen würde wahrscheinlich, kann ich mir vorstellen, ja, passt.

B: Ja, also so Powerbank oder sowas, das kann ich mir, also bei Leuten, die jetzt viel fahren, da wird wahrscheinlich eine Handyladung genug nicht ausreichen und die müssen dann ständig eine Powerbank haben und sowas verschleißt natürlich auch häufiger, also, ja.

A: Also in einem quasi, man stellt sich das selber und es gibt eigentlich gar keine Diskussion mit dem Foodora sozusagen.

B: Nein, nein.

A: Genau. Okay, passt. Dann eins, was du schon gesagt hast, aber wir sprechen jetzt hier nochmal eine im, die Frage, wie wird mit unproduktiver Zeit umgegangen, also wenn du keine Bestellung hast oder so, dann wirst du auch nicht bezahlt, oder?

B: Genau, du wirst dann auch nicht bezahlt, ich glaube, es gibt irgendwie mehr oder weniger so eine Art Garantie, dass man mindestens zwei Bestellungen pro Stunde zugewiesen bekommt, also ich vermute, dass dort halt dann irgendwie so ein, also in deren Algorithmus dann irgend so ein Fairness-Mechanismus drinnen steckt, der dann halt schaut, dass es möglichst auf viele Rider verteilt ist, aber es gibt jetzt keine Entschädigung, also es gibt jetzt keinen Mindestbetrag, den man pro Stunde ausbezahlt bekommt.

A: Vielleicht, weil du es auch gerade gesagt hast, wie sehr ist man quasi von diesem Algorithmus abhängig? Also ist das schon so Teil von deiner Arbeit, oder merkst du, wenn du vieles ablehnst, kriegst du dann weniger Aufträge? Wäre dir das irgendwie so aufgefallen?

B: Die Sache ist, ich hatte ja immer diesen Nimm-alles-Button aktiviert, von daher ist mir da so eigentlich nie irgendwas aufgefallen, also ich hatte jetzt nie irgendwie, ich kann jetzt sozusagen meine Handlungen, also ich habe jetzt nie irgendwie sowas wie Reward oder Punishment oder so gespürt, weil ich mich quasi auch immer gleich verhalten habe. Und ich habe mich quasi wahrscheinlich auch immer so verhalten, wie Foodora das möchte. Deshalb kann ich da jetzt nichts zu sagen.

A: Würdest du quasi sagen, dass dich das Bewertungssystem eigentlich gar nicht beeinflusst bei der Arbeit, in dem Sinn dann?

B: Mich eigentlich nicht, nein.

A: Und ist das so, das Bewertungssystem ist ja schon eher, das Algorithmus-System ist ja schon eher komplex, ist das so etwas, was einem erklärt wird, wenn man bei Foodora anfängt, oder ist das einfach sowas, das man sozusagen akzeptieren und nicht verstehen muss?

B: Ich glaube, es ist eher etwas, was man akzeptieren und nicht verstehen muss, also ich könnte mich jetzt nicht daran erinnern, dass mir das irgendwie erklärt wurde und meine Vermutung wäre jetzt auch, dass da dann vielleicht auch irgendwie Machine Learning oder sowas eingesetzt wird und die Leute, die das, also dass Foodora vielleicht auch selber gar nicht funktioniert, oder wie es halt so bei Blackbox-Panel ist.

A: Also warum ich die Frage stelle ist nämlich, weil früher gab es bei Foodora, glaube ich, ich weiß nicht, wahrscheinlich auch schon wie du da warst, da gab es ja, da wurde man teilweise in so Gruppen eingeteilt oder abhängig von wie gut man...

B: Achso, dieses Batch-System, ja,

A: ja, genau.

B: Es gab da, damals gab es dieses Batch-System, aber da ging es nur drum, wann man die Schichten buchen konnte.

A: Ah, verstehe, also quasi wenn man ein, wenn man wenig ablehnt und alles schnell abgibt, dann konnte man die Schichten früher buchen, jetzt ganz grob gesagt, oder?

B: Also, damals war es so, dass, also mit, ich glaube, die Annahmequote hat da keine Rolle gespielt, da bin ich mir aber nicht sicher, es war, es gab unterschiedliche Features, die sozusagen gewichtet wurden. Eine der Features, wie man sozusagen in diesen Batch hochgehen konnte, also grundsätzlich gab es verschiedene Batches, also Batch 1, 2, 3, 4, glaube ich, und Batch 1 hat dann bedeutet, an dem Tag, wo die Schichten veröffentlicht werden, um 1 Uhr kannst du die Schichten buchen, oder ab 1 Uhr. Batch 2 hieß, an dem Tag, wo sie veröffentlicht werden, ab 2 Uhr kannst du sie buchen, und so weiter und so fort. Und, wie gesagt, eins der Features war, wie lange man bereits bei Foodora aktiv arbeitet, also quasi die Monate, in denen man mindestens einmal gearbeitet hat, haben da gezählt, Monate oder Wochen, ich glaube, es waren Monate. Ein anderer, ein anderes Feature war geplante Stunden versus ausgeführte Stunden, und da hatte man quasi maximal 100%, und man könnte weniger als 100% haben, wenn man eine Schicht beispielsweise zu spät begonnen hat. Dann hatte man weniger als 100%, also wenn man quasi 3 Stunden gebucht hat, und die Schicht würde von 1 bis 16

Uhr gehen, man hat aber um 1.10 Uhr angefangen, dann hätte man sozusagen ein Punishment bekommen, und dann, was gab es noch, ich weiß jetzt nicht, ob die Akzeptanzquote da auch eine Rolle gespielt hat, das weiß ich nicht mehr.

A: Ich meine, es ist sehr irrelevant, weil es ja abgeschafft worden ist, oder? Also, das ist jetzt nicht mehr Teil davon.

B: Das ist nicht mehr Teil davon, und es wurde halt versucht, das sozusagen durch finanzielle Incentives zu ersetzen, wie gesagt, dadurch, dass man halt bei einer höheren Annahmequote dann pro Bestellung im Nachhinein nochmal eine Zusatzvergütung bekommt und sowas. Also quasi so unmittelbare Incentives, weil das Problem bei den Batches war dann halt auch, wenn du beispielsweise in einem niedrigen Batches warst, konntest du nicht so viele Schichten buchen, das heißt, es war dann auch schwierig, wieder in einen höheren Batch zu kommen, und ich glaube, es wurden immer die Werte der letzten 3 Monate genommen, das heißt, wenn du jetzt immer in Batch 1 gewesen bist, und dann hast du dir einmal einen Fehler erlaubt, dann warst du nicht mehr in Batch 1, und dann musstest du quasi 3 Monate warten, bis du wieder in Batch 1 bist, dich immer korrekt verhalten, und hast bis dahin dann aber vielleicht weniger Geld verdient, weil du nicht mehr so viele Schichten buchen konntest.

A: Dann vielleicht die letzte Frage zu dem Thema wäre noch, wie sehr fühlt man sich so bei der Arbeit kontrolliert oder eingeschränkt quasi durch die App, die man so nebenbei hat?

B: Ich hab mich da jetzt nie kontrolliert gefühlt oder eingeschränkt,

A: also gab's auch nicht zum Beispiel, dass irgendwann mal am Ende des Monats jetzt ein Supervisor sagt, du musst schon ein bisschen schneller radeln, oder du musst mehr Sachen annehmen.

B: Nein, das hab ich noch nie, das hab ich noch nie erlebt, und jetzt die letzten Monate, weil also ich arbeite halt auch, also bei Vollzeit woanders, und die letzten Monate hab ich immer nur so ein- oder zweimal pro Monat oder so überhaupt gearbeitet, und vielleicht 30, 40 Euro damit verdient, und ich hab jetzt nie irgendwie, also es hat sich jetzt nie jemand bei mir beschwert, und ich wollt da jetzt auch nicht entlassen oder so.

A: Also es ist quasi gar nicht so viel Kontakt eigentlich zwischen der Führungsebene sozusagen und den Riders selber.

B: Nein, nein, nein, eigentlich nicht.

A: Dann gehen wir vielleicht mal zu einem anderen Thema. Wie ist so die physische Arbeitsumgebung für dich? Also fühlst du dich, dass du da oft in Situationen bist, wo du in Gefahr bist, oder im Verkehr sozusagen?

B: Also ich muss da zusagen, also ich komm aus einer wesentlich fahrradunfreundlicheren Stadt, und also ich bin damals in Wuppertal freihändig bergauf auf vierspurigen Straßen geradelt. Also ich fühl mich nie unsicher, aber ich glaub, ich bin da eher, ich glaub eher, dass ich ein Risiko für andere bin, weil ich halt auch schon mal dann, wenn ich das Gefühl hab, okay, es kommt nichts, dann fahr ich halt über eine rote Ampel oder keine Ahnung. Also ich hab jetzt, ich persönlich fühle mich relativ sicher oder hin mit dem Fahrrad. Bei Nacht, wenn

viel Verkehr ist, wenn Berufsverkehr ist und sowas, ich persönlich hab mich da jetzt nie irgendwie unsicher gefühlt, weil ich mich generell auf dem Rad sehr sicher fühle.

A: Okay. Und hast du irgendwelche körperlichen Folgen, wenn du mal gearbeitet hast? Also ich will dir jetzt keine Worte in den Mund legen, aber du hast das eigentlich schon gesagt.

B: Ja, so eigentlich nicht. Also keine Ahnung. Das Einzige, was mal sein kann, ist, dass du halt Rückenschmerzen bekommst, wenn du die ganze Zeit den Rucksack trägst. Aber was ich dann irgendwann auch gemacht hab, ich hab mir einfach, also das haben auch relativ viele, so auf dem Gepäckträger hab ich mir sowas installiert, wo man den Rucksack halt ablegen kann. Ja. Ist eigentlich gut.

A: Sonst hatte ich jetzt nie was. Also die typische Antwort hier wäre, dass man eben zum Beispiel so müde ist, dass man dann im Alltag eingeschränkt ist. Aber das ist dann bei dir natürlich nicht der Fall ...

B: Nein nein nein

A: weil du es ja aus dem sportlichen Grund eigentlich machst.

B: Genau.

A: Dann zu dem noch, gibt's vielleicht regelmäßig Situationen, wo du dich überfordert oder gestresst fühlst? Zum Beispiel, wenn es Probleme mit Lieferungen gibt oder so. Ist das sowas regelmäßig, was vorkommt oder eigentlich nicht?

B: Nein, eigentlich eigentlich nicht. Also das Einzige, wo ich mich mal dran erinnern kann, also es gibt quasi auch so eine Chatfunktion, also der Kunde kann dem Rider halt schreiben. Und ich hatte das halt mal, dass ich irgendwie so drei Stacked Orders hatte und dann am Restaurant 20 Minuten gewartet hab und ein Kunde schreibt mir dann auf so eine grumpy Art, ja, wo ist mein Essen oder sowas. Aber das ist mir dann halt auch wurscht. Also wenn ich ihm das Essen dann übergebe, sag ich ihm dann halt auch einfach ganz klar, dass es nicht meine Schuld ist. Und wenn ich das, also dazu muss man sagen, ich bin ja von dem Job nicht abhängig. Das heißt, wenn mich jemand schlecht behandelt, dann wehre ich mich. Dementsprechend hab ich da kein Problem mit. Wenn ich jetzt von dem Job abhängig wäre, wäre das vielleicht ein bisschen anders und es kann schon mal vorkommen, dass Kunden irgendwie unfreundlich sind, wenn's nicht gut läuft, wo man vielleicht immer nichts für kann. Also das Restaurant ist einfach schuld ist.

A: Also zusammenfassend sagst du eigentlich das so körperliche und so stressmäßige Situationen beim Job eigentlich gar nicht negativ beeinflusst, einfach weil du auch nicht so abhängig von dem Job bist.

B: Ja genau.

A: Passt, also das ist schon kurz angesprochen, wie ist so die soziale Umgebung? Also die eine Seite wäre, hast du oft Kontakt mit Kollegen? Redet man da so öfter mal oder eigentlich gar nicht?

B: Ja, also man redet da schon mal, also ich muss dazu sagen, ich glaube, dass der Großteil der Fahrer aus einer anderen demografischen Schicht kommt als ich. Und ich habe schon das Gefühl, dass vor allen Dingen die Leute, die das jetzt den ganzen Tag machen, also ich bekomme das mit, dass beispielsweise vor dem Donauzentrum dann schon mal irgendwie so drei oder vier Leute dann vielleicht auf eine Bestellung warten, dort halt stehen und sich unterhalten oder so. Wie gesagt, da nehme ich aber weniger daran teil, weil es halt einfach eine andere demografische Schicht ist.

A: Also, um das da ein bisschen rauszustreichen, also der Kontakt findet mit anderen Kollegen vielleicht schon statt, aber bei dir eher weniger?

B: Genau, bei mir eher weniger. Also wie gesagt, der Großteil der Rider, das ist meine Beobachtung, also was ich auf der Straße sehe oder was ich auch sehe, wenn ich da, keine Ahnung, wo ich meinen Rucksack abgeholt habe oder man kriegt am Anfang auch eine Einschulung, also die allermeisten Leute sind halt, also die allermeisten Leute sind Migranten beziehungsweise sind meistens Flüchtlinge aus dem, also entweder aus Afghanistan oder halt aus dem arabischen Raum. Und wie gesagt, untereinander sehe ich das dann schon, dass die, also vor allen Dingen die, die dem gleichen kulturellen Background oder der gleichen Ethnizität angehören, dass die dann halt schon irgendwie in Grüppchen dann zwei Pausen miteinander reden oder eine Zigarette zusammen rauchen oder so, aber ich habe da wenig Kontakt gehabt, ja.

A: Und wie ist so der Kontakt mit Kunden und Restaurants, was positiv ist für dich oder was negativ ist oder beeinflusst dich das gar nicht eigentlich?

B: Ja, manchmal sind ganz nette Leute bei den Restaurants oder wenn ich dann schon mal frage, ob ich irgendwie ein Getränk haben kann oder so, also so ein Wasser oder sowas geben die meisten einen dann schon und meistens ist das nett, manchmal gibt es halt auch irgendwie, keine Ahnung, wenn man dann in den Vapiano reinkommt und sich dann irgendwo an die falsche Stelle stellt und einem dann gesagt wird, ja, ihr solltet euch da hinstellen und die Rucksäcke nicht auf den Tisch oder sowas, ja, kommt schon mal vor, aber meistens ist das sehr gut.

A: Wir sind eh schon sehr gut im Tempo. Eine Frage wäre noch, ich stelle es wegen der vollständigen Teilhabe, hast du Druck so viele Lieferungen wie möglich zu machen oder ist dir das eigentlich auch ziemlich wurscht?

B: Das ist mir auch ziemlich wurscht, also ich muss sagen, für mich ist das Ganze, also ich würde sagen, das Ganze hat so einen Gamification Aspekt und das motiviert mich, also ich habe Spaß dran, ich habe wirklich Spaß dran, wenn ich am Ende schaue und das Gefühl habe, jetzt habe ich mehr verdient als beim letzten Mal oder jetzt habe ich mehr Sachen ausgeliefert als beim letzten Mal, aber ich verspüre da jetzt keinen Druck, also kein negative Reinforcement quasi.

A: Also würde ich jetzt quasi, könnte genauso gut einfach ein Punktescore stehen und das würde dich genauso motivieren?

B: Ja, im Prinzip schon, ja.

A: Das war es im Großen, vielleicht, ah, das habe ich noch, bist du aktiv Teil von irgendeiner Gewerkschaft oder irgendeiner Gruppe von Interessenvertretungen in der Branche?

B: Nein, weder in der Branche noch in einer anderen Branche, also ich bin auch in meinem Hauptberuf kein Gewerkschaftsmitglied.

A: Na, dann kann ich mir das eh sparen. Ja, dann sind wir im Großen und Ganzen eigentlich durch. Gibt es vielleicht noch irgendwas, was dir einfallen würde, was so zu der Arbeitsumgebung oder dem Arbeitsalltag noch interessant wäre, was ich nicht gesagt habe?

B: Nein, ich glaube, insofern wurde eigentlich, ja, wahrscheinlich alles abgefragt, was für dich und deine Forschung relevant ist und ansonsten fällt mir persönlich jetzt auch nichts ein, was so einprägsam oder so war, also das glaube ich eher alles abgefragt wurde.

A: Dann, vielen Dank dir.

Interview B2

A: Also dann ist die Aufnahme jetzt auch offiziell gestartet. Noch ein bisschen von meiner Seite, also das Interviews im Rahmen von meiner Masterarbeit bei der Uni Wien. Ich vergleiche die Arbeitsbedingungen von fix Angestellten und freien Dienstnehmern in der Fahrradessenzustellungsbranche. Kommen wir mal zu dir. Was war dein Kontext? Bei welcher Plattform hast du gearbeitet und wie warst du dort angestellt?

B: Hallo. Ich hab bei Foodora gearbeitet, beziehungsweise arbeitet dort noch immer, ich hab vor ungefähr einem Jahr gestartet. also auch mit Studienbeginn und genau, habe mich für die flexiblen Arbeitszeiten entschieden, also als freie Dienstnehmerin, genau

A: Ja, dann erzähl uns einfach mal, wie so dein typischer Arbeitstag aussieht.

B: Okay, also man hat da so eine App am Handy, und da Man kann sich da eben eintragen für Schichten, meistens so zwei Wochen im Vorhinein. Und man schaut halt, dass man so schnell wie möglich einer, also dass man der Erste ist quasi, der sich für die Schicht einträgt, weil wer sie zuerst einträgt, der bekommt dann im Endeffekt die Schicht. Und dann, wenn die Schicht dann da ist, dann kriegt man die Lieferung auf seinem Handy bzw. den Auftrag, fährt dann von zu Hause los zum Restaurant, und von dort weiter zum Zustellort. Genau.

A: Und man macht einfach quasi so... für die ganze Arbeitszeit die Schichten und dann lockt man sich wieder aus?

B: Ja genau, man kann dann auch wieder aufhören. Man kann auch die Schichten wechseln. Also dann im Endeffekt total flexibel, und man macht das dann meistens so, also ich habe das zum Beispiel so ein bis vier Stunden meistens gemacht, dass ich mich da eingetragen hab, Also ich bin ungefähr so auf 10 Stunden pro Woche gekommen, genau.

A: Dann bleiben wir vielleicht mal bei. Du hast das eh schon kurz angesprochen, aber das jetzt nochmal ein bisschen vertiefen. Wie flexibel kannst du denn deine Arbeitszeit einteilen?

B: Also das ist eigentlich ganz flexibel. Man hat Zeit, von 8 bis in die Nacht kann man arbeiten. Die besten Zeiten sind natürlich zu Mittag und späten Nachmittag bis in den Abend weil da sind halt die Hauptmahlzeiten, ein Frühstück bestellt nicht wirklich jeder. Genau, und da kriegt man halt einmal die meisten Lieferungen pro Schicht, da hat man wirklich, Da würde ich jetzt behaupten, verdiene ich immer am meisten, am Vormittag in der Früh ist immer schwierig, Ja genau, also das ist wirklich am besten in den Zeiten. Und es gibt natürlich auch diesen Work now button, Das heißt zum Beispiel, wenn du jetzt an Sonntagen oder Feiertagen, wo halt viel Andrang ist auf Zustellungen, Da kannst du spontan arbeiten. Also da klicke ich den Button an, da kann ich jetzt sofort anfangen, wenn eine Lieferung reinkommt, dass ich dann zum Arbeiten beginn.

A: Also, um es kurz zusammenzufassen, du würdest schon sagen man ist komplett flexibel, Aber man sollte schon an den Zeiten arbeiten, wo man viele Bestellungen reinbekommt.

B: Genau. Das ist dann eben meine Einnahmequelle, und ich möchte eben in meiner Schicht so viel Lieferungen wie möglich machen, Und deswegen muss man dann schon schauen, was die Zeiten am besten sind und das

sind einfach die vom späten Nachmittag bis am Abend am besten beziehungsweise zu Mittag ist auch nicht schlecht.

A: Dann kommen wir mal zu der finanziellen Seite. Würdest du sagen, dein Einkommen ist stabil oder verändert sich das von Monat zu Monat?

B: Also es ist komplett verschieden. Also es kommt wirklich darauf, wie viel man arbeitet, weil man sich selbst einleiten kann, also man kriegt kein fixes Einkommen, und ich bin eben nebenbei Student und Es kommt halt immer darauf an, wie viel Zeit ich hab während dem Studium Und zum Beispiel in der Prüfungsphase, da mache ich durchaus weniger Lieferungen. Aber ja, ich kann das jetzt also so genau, kann ich das was so mein durchschnittliches Einkommen ist, das ist teilweise sehr verschieden, also es ist nicht stabil, um die Frage zu beantworten.

A: Wie ist das so mit den Sachen für die Arbeit, die du brauchst. Wie sind die, kriegst du die vom Arbeitgeber oder musst du die selber bereitstellen?

B: Grundsätzlich muss man fast alles selbst bereitstellen. Also das Wichtigste zum Beispiel wie ein Fahrrad, dafür muss man selbst Aufkommen. Sie haben natürlich, es gibt da so eine Partnerfirma, wo man die Möglichkeit hat, vergünstigte Fahrräder zu bekommen, bzw. E-Bikes. Aber alles andere... Man kriegt einen Rucksack, eine Regenjacke und dann kriegt man noch so eine Handyhalterung fürs Fahrrad, aber grundsätzlich alles andere, also Helm, Fahrrad, oder was man sonst noch benötigt, darum muss man sich selbst kümmern.

A: Also das Handy und das Internet braucht man ja, da gibt es auch keine finanzielle Unterstützung, oder?

B: Nein, überhaupt nicht. Da ist man selbst verantwortlich dafür, also für mobile Daten für die Navigation und so, dafür muss ich halt eben schauen dass man das selbst bereitstellen kann.

A: Du hast es schon angesprochen, wie ist so, oder machen wir es anders, wie ist so deine physische Arbeitsumgebung, also hast du so regelmäßige Situationen wo es gefährlich wird, weil du bist ja ein ganz normaler Verkehrsteilnehmer.

B: Ja, natürlich. Man ist halt wirklich eben Wetter ausgesetzt und so und wenn man mit dem Fahrrad unterwegs ist kann natürlich immer was passieren, Aber grundsätzlich, ich schau, dass ich einen Helm trage, dass sie zumindest da jetzt abgesichert wenn ihr jetzt einen Unfall bau, viele machen das ned aber das ist mir schon wichtig. Und es ist natürlich zum Beispiel bei Schlechtwetter oder so oder vor allem im Winter sind natürlich die Fahrbedingungen nicht so Ideal, würde ich mal sagen. Ich habe auch schon einmal ein bisschen einen Unfall gehabt, bin schon einmal ausgerutscht, Gott sei dank war das am Weg zum Restaurant, Also da habe ich die Lieferung jetzt noch nicht im Rucksack gehabt. Aber es ist zum Glück nichts passiert, aber ich hab schon von ein paar gehört, die dann eben auch mit Autos zusammengefahren sind. Und es ist natürlich, du begibst die befahrene Straßen, vor allem am Abend, mit der Dämmerung ist es auch gefährlich, und da schaut man halt dass man immer Licht am Fahrrad hat, Es kann natürlich immer was passieren. Aber zum Glück, ich hab noch keine Erfahrung machen müssen, keine schlechten.

A: würdest du sagen gibt es regelmäßig Situationen wo du gestresst oder überfordert bist bei der Arbeit, vielleicht auch im Zusammenhang wenn eine Lieferung nicht funktioniert oder so

B: Ja, durchaus, weil es ist ja meine einzige Einnahmequelle im Moment und dann halt derzeit nicht so viele Lieferungen reinkommen stresst mich das natürlich schon. Und deswegen schaue ich halt vor allem, dass ich dann frühzeitig mich anmelde bei den Schichten, dass ich dann die erste sozusagen bin und dass ich eben zu Zeiten, also dass ich mir das dann so einteile mit dem Studium, dass ich zu Zeiten arbeiten kann, wo viele Lieferungen reinkommen. und vor allem im Winter sind auch mehr Lieferungen, weil die Leute da nicht so rausgehen wollen wenn schlechtes Wetter ist, da haben wir auch durchaus mehr Bestellungen. Aber es ist natürlich, es ist schon stressig teilweise.

A: Wie geht es dir so körperlich? Mit der Arbeit oder nach der Arbeit, hast du da irgendwelche Folgen davon?

B: Ja, anfangs schon, weil ich dann mit der damals Also als ich angefangen habe mit einem normalen Rad gefahren und war am Anfang ja ganz okay. Aber nach ein paar Wochen hab ich dann schon gemerkt, das geht schon auf dem Körper, vorallem wenns immer teilweise berauf geht. Es war dann schon anstrengend und deswegen habe ich mich vor kurzem entschieden dass ich es mal mit einem E-Bike versuchen möchte. Und da merke ich durchaus Unterschiede. Also es geht mir körperlich um einiges besser, weil ich hab dann davor Rückenschmerzen bekommen, und Krämpfe, das ist jetzt natürlich um einiges leichter.

A: Dann gehen wir vielleicht zu der sozialen Seite. Würdest du sagen, du hast oft Kontakt mit deinen Kollegen oder triffst du die gar nicht während deinen Schichten?

B: Eigentlich nicht, weil es geht über eine App und da hat man eigentlich so gut wie gar keinen Kontakt mit anderen Leuten. Also natürlich, man kennt dann so Freunde, die dann auch arbeiten über solche Plattformen. Aber das ist halt jetzt nur jetzt im Freundeskreis aber so mit Kollegen und so das gibt es jetzt eigentlich nicht wirklich, also weil es, das ist es manchmal ganz für sich.

A: Und wie würdest du so den Kontakt mit Kunden und mit den Restaurants beschreiben.

B: Restaurant, eigentlich immer gut, was ich bis jetzt so erlebt habe. Das Einzige ist mit Kunden, kommt es immer darauf an. Aber das ist halt wie im Alltag auch, es gibt die einen, die geben gut Trinkgeld und sind freundlich und dann gibt es andere, die wirklich, du gibst dann die Lieferung ab ab, reißen Sie die wortwörtlich aus der Hand und knallen dir die Tür vor der Nase zu, aber das ist jetzt, also ja

A: Also würdest du Sagen, der Kontakt mit, der soziale Kontakt mit Restaurant und Kunden, wäre das was positives für dich oder ist dir das eigentlich komplett egal?

B: Solange ich meine, also es ist im Endeffekt, ich mache meinen Job, mache meine Arbeit, ich schaue, dass ich meine Lieferungen reinbekomme, möglichst viele während meinen Schichten und alles andere ist jetzt, ist halt da, Also da kann man jetzt im Endeffekt nichts wirklich ändern, weil.. Und in Restaurants, du kannst natürlich immer... darüber reden, da geht's noch eher, dass du das kommunizierst, aber jetzt mit Leuten wo du das hinlieferst, da kann man jetzt nicht wirklich was daran ändern, wenn die jetzt unfreundlich sind und oder Trinkgeld geben, wenn du da jetzt ewig zu denen hingefahren bist Das ist Teil des Jobs.

A: Also du versuchst dich da quasi nicht beeinflussen zu lassen.

B: Genau.

A: Wie sehr fühlst du dich dann bei der Arbeit kontrolliert oder eingeschränkt, weil du kriegst da ja quasi direkt, wenn ich das richtig versteh, die Route die du fahren sollst aufs Handy, und... also fühlst du dich kontrolliert oder eingeschränkt bei der Arbeit?

B: Nein eigentlich gar nicht, Also Überhaupt nicht.

A: Aber bekommst du da zum Beispiel auch so Feedback, wenn du jetzt besser oder schlechter arbeitest oder ist das eigentlich auch gar nichts was passiert?

B: Also da habe ich jetzt wirklich..., na Keine Ahnung, kenne mich ehrlich gesagt nicht aus. wenn ich das bekommen würde, aber das interessiert mich im Endeffekt nicht. Ich schau dass ich meine Arbeit mache und alles andere ist mir egal, und im Endeffekt, mir geht es im Endeffekt nur darum, dass ich ein Geld verdiene, und währenddessen schau ich natürlich, dass ich meine Arbeit gut mache. Und ja, alles andere, wie ich da jetzt bewertet werde oder so, Ist mir relativ egal.

A: Aber es wäre jetzt auch nicht so, dass... wenn du mal 10 Minuten länger für eine Lieferung brauchst, das du dann Da angerufen werden würdest

B: nein, das habe ich noch nie erlebt

A: Da habe ich noch, wie wird mit unproduktiver Zeit umgegangen, es kann ja zum Beispiel sein, dass du einfach keine Lieferung reinbekommst, oder so, Was machst du dann? Oder wirst du dann auch noch bezahlt?

B: Nein. Du bist selbständig und du wirst nur bezahlt, wenn du deine Lieferungen machst. Und wenn du jetzt nichts reinbekommst, dann hast du sozusagen Pech gehabt, also man wird nicht bezahlt für unproduktive Zeit sozusagen. Also deswegen muss man schauen, dass man sich jetzt wirklich, dass man sich so im Vorhinein, als erstes für diese Schicht einträgt, und das man halt schaut dass man schnell ist, sonst stehst du halt hinten an.

A: Man ist auch quasi inzentiviert, vielleicht auch in einer populären Gegend, zu fahren, da gibt's dann vielleicht auch mehr Bestellungen, die reinkommen, damit es nicht so eine Downtime gibt.

B: Das stimmt, ja.

A: Okay. Und ich mein, wie würdest du... die Bezahlung in Bezug auf die Arbeitsleistung einschätzen, findest du das fair eigentlich oder müsste da eigentlich schon mehr bezahlt werden?

B: Naja, für das ist es jetzt nicht wirklich ein schwerer Job ist, es ist halt nur Essen ausliefern, Und es ist natürlich körperlich schon, Also es nimmt den Körper schon in Anspruch, Aber so grundsätzlich ist es jetzt kein... wo du sich viel gedanklich anstrengst, oder wo du jetzt wirklich eine große Verantwortung für was trägst. Also find ich Für das ist es okay bezahlbar. Also das ist jetzt keine gute Bezahlung, weil man jetzt nicht wirklich gut Geld verdienen kann, aber für das was man eben machen muss im Endeffekt ist es ok würd ich behaupten. Es könnte besser sein, aber es ist ok.

A: Einen Themenblock hab ich noch, also bist du Teil von der Gewerkschaft oder irgendeiner gewerkschaftsnahen Gruppe?

B: Nein, bin ich ned.

A: Also das interessiert dich gar nicht

B: Damit habe ich jetzt wirklich was auf dem Hut.

A: Also das wärs eigentlich schon von meiner Seite, hast duVielleicht noch irgendeine... Irgendein Thema, das du erzählen magst?

B: Nein also wenn es keine weiteren Fragen sind, würds für mich auch passen

A: Also passt, danke für deine Antworten.

Interview A3

A: So I now started the official recording, just for a bit of the context.

B: Sorry for the sirens in the background. If you can hear them.

A: So for the context, I'm doing the study for the University of Vienna. I'm comparing the working conditions of traditionally employed and freelance employees in food delivery riders. So what is your context from the food delivery industry?

B: Well, I used to work for Lieferando for almost two years before they changed to the freelance system that they have currently, meaning I had like normal contract, hourly pay, vacations, everything that you would expect from normal employment, and then we just lost it, alongside of my every other colleague, because they changed to the freelance system.

A: So how many hours did you do per week and how long have you been in the industry?

B: I used to do 25 hours a week, but 25 to 30 because usually I would do also overtime as well. And yeah, as I mentioned, it was about one year and seven to eight months to be exactly, so almost two years, that I was there.

A: And you were traditionally employed. You say

B: yes.

A: Alright, then maybe just describe us like what the usual work they would look like from start to finish.

B: So I was employed as a hub driver, which means before my shift I would have to get to the hub, which was located in the 9th district of Vienna. Then I would just generally take a bike that we had in garages prepared for us riders. In there At the hub we had generally some things available. We could get free coffees, we had some vending machines, we could just rest there or anything, and then when the shift started we would just usually start from the hub. We would immediately get orders, drive around the entire city. Generally it depends where the order take you. Then it would just continue from there and by the end of the shift you would always have to return the bike back to the hub. You would have to do the basic checkups which we had apps for and everything, and yeah, and then we could just go home all right.

A: So let's maybe start with how. How do you know when you have to start to work? How do you get your shifts?

B: uh, we used to have an app called scuba. It doesn't work anymore since the other employment ended. It was, I think, specifically developed for the riders in Germany and Austria. Specifically, we would get all our shifts. We would get all the information about orders, about where we need to go about, if there is some, for

example, if there is something happening in the city and they wanted us to stay safe, we would get all the announcements from this as well. Or in case there is bad weather and we would have to stop delivering for our own safety, everything would come through this app, basically and so you, you just like they.

A: There is this, these available times, that you have to book the shifts there, right?

B: no, we would get pref-fixed shifts. We would, uh, if I would be sign up for 25 hours a week, for example, I would usually work five hours, uh, five times, uh, five days a week, for example. We would get these shifts always two weeks in advance, so if something was wrong, we could change shifts with other colleagues, for example, if we needed an earlier shift that day or later shift, that they are completely changed the day of work anyway, because we would work from Monday to Sunday. We didn't have weekends off, obviously, or holidays off, or anyway. So, yeah, generally through that.

A: How flexible were you with like arranging your working hours Do? You could you decide yourself, or do you basically have to adhere to what the employer says?

B: I mean in the beginning, when I was just a rider before I got promoted to the captain, which I can talk about later it was a bit more flexible. Uh, generally, if I needed a time off or if I would prefer working more in the morning rather than the evening, I could speak about it with upper management which would manage our shifts. They would always very nice about it, always very open about it. We could talk about it. Anything could be adjusted like. I remember specifically one time I really needed evening free and they gave me an evening shift. So I just genuinely asked them hey, could this be switched to the morning one? They didn't have problems with it. So it was pretty easy, I would say, with all of this. But later, when I got promoted to a captain which means I had different responsibilities and I had to be there sometimes a certain days it become a bit less flexible for me because there were genuinely there weren't that many captains, people that could do this job, so we had to like poke around. If somebody was sick or we had something to do, we would just be called in.

A: So how tied are you to certain times of the day? When was the earliest shift, when was the latest shift and what were the usual times you would work? What were the usual times you would work.

B: The earliest shift that we could get, I think, started at 8 am and the latest that you could end was at 9.30 pm, I believe, and I did all of them. Mostly I worked from 2 to 6, which is the evening shift, but generally I did all sorts of shifts throughout the year. Sometimes they would ask me if I could do the very late shift because they didn't have a lot of riders at that time. They didn't have a problem with it. Sometimes the same thing happened in the morning. They needed somebody in the morning again. Some people were sick, Some people couldn't come to work. So generally like that.

A: Let's maybe talk about the financial side, like, on average, how much did you earn per month, and did that vary month to month, or was it basically always the same?

B: Okay month to month it was basically always the same, uh, okay. Well, in the beginning, when I started to work, we had the sunday bonuses, which is in austria thing. Like you, generally, if you work on sunday, you would get bigger payouts on sunday, same like you would do on holidays. Uh, so I believe back then the paychecks were a tiny bit bigger. I believe, believe monthly, it could be around for me, specifically for 25 hours a week, like 1,200 euros a month, something around that. I would need to check my paychecks to be more exact. And then I believe the oh my God, what was it called? The WKO cancelled those bonuses for us, because it was a whole thing back then about that. We were expected to work on Sundays, therefore we did not deserve to have that payout on the Sundays, so they ended up going through with it, so we lost those bonuses and we

were asking them to give us higher compensation in return, which dragged on for six months. In return, which dragged on for six months, very, very long time all the negotiations and all the things that we were trying to get back from them and in the end, they agreed to hire our basic wage temporarily for one year in advance, which, in the end was all for nothing, because the company ended up firing everybody anyway within that year, so okay, but so basically, more or less it was the same barring like overtime or something yeah, basically more or same okay, um, like, um.

A: My next question would be um what financial? So what kind of support financially did you get from the company and what did you have to pay for yourself?

B: I didn't have to pay them anything. Company anything from equipment, bikes, even things like sunscreen and stuff like that, or equipment for winter, from gloves, the undershirts that would keep you warm, jacket, waterproof jackets, waterproof pants everything was provided by company for free for the riders. Of course, we had to return those things in the end, which is, I think, it's fair, but again, we didn't have to pay for anything. We were not responsible if something happened to the bike. We were not responsible if our equipment got destroyed. Uh, unless you were obviously like drunk on work or something like that, like I would say, the normal contract. If you work for any company that gives you equipment, you know.

A: And you were using e-bike, correct?

B: Yeah, I was using e-bike from them. Yes, they only had e-bikes for us.

A: One thing that you have to provide yourself is the phone and the internet correct.

B: Yes, you have to use your own phone and your own internet. Yeah, that's it.

A: Do you get any kind of financial support for that?

B: To be honest, I would have to check the contract if there was anything written about that, because I genuinely don't remember if they provided any small bonuses for that.

A: Yeah, no worries. But if there was something, it was like a small amount.

B: I would say it would probably be a small amount. Yes.

A: Okay . And how about unproductive time, like if you don't get any orders or if there's bad weather? Do you get paid there or do you have to just be on standby?

B: basically, you still get paid if there is because, again, it's not your fault that there is not any orders, it's not your fault that there is not a bad weather you would genuinely just get paid our normal, like a normal rate for that, as if you would be normally working. You had certain times in the year where people just order less and

you have certain times in the year where people just order a lot. You know, so you can't really control that, sadly.

A: Okay, but basically in financial compensation you didn't really care about how much people order, because you get paid Exactly...

B: Okay, yeah, we get paid the same exactly.

A: All right, Maybe, like for the amount of effort you put in, would you say that the payment was fair for that, or would you expect a bit more?

B: For me personally. I was satisfied with my payment, but I know many of my colleagues would appreciate to have a little bit more, which I would assume comes from also from them. Some of them were full time. Some of them were living in Austria, like since they were born here, or they were working for you for a very long time. For me personally, I come from a country where this kind of payment is just a dream. So it was fine for me. It was just perfect for me.

A: And this was your only source of income, correct? Or did you do something else?

B: Yeah, this was my only source of income.

A: yes, Okay, All right then that's the financial side. Let's maybe talk about the work environment. Were there regular situations where you felt like stressed or overwhelmed during your working hours?

B: Not at all, honestly. I always used to say that with this type of work you can never have too much work. There is only like too little work because you can't accept like five orders at once and then be stressed about it, about where to deliver first or where to go first. You can only, you can only get three orders at maximum at once, and then the system makes the route for you like where you need to go first or you need to, for you like where you need to go first, so you need to go second and where you need to go third. So again, I don't think there is much stress. It was just the normal work that you deliver. You get an order, you go, you pick it up. You get another order, you pick it up, and on some days you would get an order, you deliver it and then you would stand around for like five to ten minutes and then you get another order, and some days you would stand around for 30 minutes and then you get another order again.

A: Depends on time of the year and all of that maybe if there's, like some riders have described, that their stress are overwhelmed, like if there's an issue with the delivery or something isn't correct about the address. Do we have any experience with that, or was that not a regular occurrence?

B: Oh, so it was a regular occurrence, like, of course there is going to be things wrong that are because people some people generally don't write details about their addresses or they write a wrong address. It can happen, of course, Sometimes people don't open at all or don't pick up their phones and all, and you have to deal with all of that. But again, we were paid by an hour. We were not rushed to resolve these urgently, as I would say, versus now when they have to do freelancing and everything depends on them on time. We always had an online support where we could write to them, which was people set in Germany, I believe, and they would try to help us online by, for example, they would call the customer, they would try to help us figure it out what's

wrong, and they would then also guide us on, like if we should take food back to restaurant, if we can keep the food or if we could just leave the food, for example, in front of the door, stuff like that

A: so, all in all, you would say that, basically, that occurrences like these didn't really affect you negatively and your interaction with the customer support was positive through and through.

B: Yeah, like of course you, sometimes you get people that I would say you get on your nerves, but that wasn't as bad as I would say, you know, because those people are also tired. Those people get tons of these requests every minute and I'm just one person who needs help from them. You know, I didn't took it as like a negative experience.

A: Okay, yeah, so you basically just try to keep your calm and wait it out.

B: Yeah exactly how.

A: How about like? Are there often like dangerous um occurrences during your working, since you're like part of traffic and have to go through the city?

B: I mean yes, of course you're part of the traffic. That alone is a dangerous enough, I would say, job. There is many, many, many chances that I was almost hit by a car, or even one chance where I accidentally a little bit hit into the parked car because I was in their blind spot. But not for me personally. I never had a traffic accident. I never had to go to a hospital or anything from this. Nothing, luckily, ever happened happened to me. But I know that some of my colleagues experience like car accidents and stuff like that. For example, you're driving down a bike lane and there is this park cars on the side and somebody just opens the door and you can't break in time so collision happens, sadly, you know stuff like that so basically, you have to get used to like being always in these kind of dangerous situations. but yes, but I would say, like Vienna has enough of a bike lanes and I would say most of the drivers are used to the fact that there is a lot of bikers in the streets In my home city that would not be the case, for example, but still, the more you do this job, I would say, the more you get used to it You're also pretty visible to the drivers as long as you wear the company reflective equipment that they give you. Even the bag itself is big and reflective, so even at night it shouldn't be a problem generally.

A: The next question and the next question were there any like physical consequences you have after your working shifts, Like are you physically tired? Does your back hurt? Anything like that?

B: Not my back actually, for me it was mostly my legs, because obviously you bike a lot, even though we had e-bikes. Those e-bikes were more specifically made for you to like use your power to bike them and then the engine would help you out. But that was mostly in the beginning. After a few months your body gets used to it. As long as you properly stretch before and after work, I don't think you get much of the consequences of this. It's just genuinely a workout, you know.

A: Okay. Also, some writers reported like bag problems with, like, carrying the heavy bag the whole day. Is that something you experienced?

B: I mean, the bag is not heavy unless you put a lot of food in it. Like, of course the bag can get really really heavy because some of the orders are really really, really huge and your back can hurt from that. But in my

personal experience I didn't had a day when I had like only big orders for five hours straight so my back would get destroyed. Like that's why I said not even my back really hurts as much as my legs

A: okay, okay, all right, then let's maybe talk about the social work environment. Do we have frequent contact with your colleagues? Would you like to do something after work or talk before or after your shifts?

B: I would talk to a lot of my colleagues before or after my shifts. Generally, if we would meet at the Hub before I start my shift or when I come after my shift and somebody's having a break, the hub was generally like a center of all the socializing that we had. There were also like the management was always at the hub. The people who are taking care of the bikes and generally helping the riders were also all the time always there. So I would say the social aspect was pretty good about it.

A: So it was like a positive experience for you to get to talk to your colleagues and have friendly conversations.

B: Yeah, exactly, I know that many of them would also meet after work. We do have a WhatsApp group where people organize oh they want to go grilling or they want to go meet after work and stuff like that. So there were opportunities in there.

A: How about the contact with customers and restaurants? Was that more positive or more negative for you?

B: Depends on which restaurant specifically. Most of the restaurants are completely fine. Some of them you don't really even speak a lot. You just come there, you tell them the name of the customer on the order they give you and you go away. If there were some problems, I would say people were generally most of the time friendly enough to try to resolve this. And then you have some restaurants where you're, for example, not even allowed to go inside. You always need to wait outside. You're not allowed to go through the main entrance. They always send you through the back end where they take out the trash, and usually those restaurants would be a little bit iffy about the drivers, you know

A: But like usually, the social contact with restaurants would be a positive experience, you say

B: yeah, I would say most of the time yes

A: and how about the customers like?

B: uh, customers, most of the time also positive experiences, I generally. I think I only had like one really really, really negative experience and that was when I was delivering a really, really long way and sadly the bag broke and the food spilled and and I was genuinely apologizing to customer and he was really, really angry about this and he wanted me to bring him a new food. He was generally shaming me for not using a car, because I assume he thought that I am choosing my way to transport food. He was just genuinely very angry and putting all the blame on me for something that I could not do anything about, you know.

A: And on average, like it was, like a pleasant experience for you.

B: Yeah, on average it was a pleasant experience.

A: Okay, and maybe, like during working hours, do you feel like pressured to do as many deliveries as possible, or is that something that isn't really on your mind?

B: No, that wasn't ever on my mind. I believe they even were telling us a lot. We have no urgency to drive recklessly or fast because we are paid by an hour and we are not paid by the order. So I think that eases up a lot on your mind.

A: you know not have to think about that on your mind you know, not have to think about that, but this was also something like the management would tell you that you can take it a bit easy and like focus on the security on the road and stuff.

B: Yeah, exactly Like we didn't have options to refuse orders that would come in. So generally, if an order comes in, we just go and do it. So you don't have this urgency to like being like, oh, this order is not really worth doing, so I'm gonna refuse it and wait for the better one.

A: so you know and I don't know how relevant it is, but like if you would have no orders for like 30 minutes, are you incentivized to go to a different area or something, or do you just wait for the next order?

B: I mean, yes, they generally tell us like, oh, if there is nothing for a long period of time, we can either message a support and asks like, oh, if there is anything in the area, or if we should just go to a different part of the city. And again, most of the time support would say like, oh, move a little bit to the center or wait, so they're gonna give us something manually. But again it really depends on the area. The further from the center you are, the less orders you get. Generally that's the rule.

A: Maybe let's get to the next topic. To what extent did you feel like you were restricted or controlled at work?

B: I didn't feel any restrictions or control at work. To be honest, it was generally easy work. I think I did my job okay for the company, based on their feedback to me as well. I don't feel that they were trying to restrict us. I don't feel they were trying to control what we do or stuff like that.

A: Okay, so basically, even though technically your GPS is tracked and stuff, that was not really something where the supervisor would say you delivered this order too slow, you have to pick it up or something.

B: No, if there would be problems for example, if the order delivery takes a bit long, you would get a message from a support asking if everything is okay, if you need help. But that would generally happen. The GPS tells you to deliver it within 10 minutes. They usually give you 10 minutes extra for it and after that, if nothing is happening, they would generally ask. But I don't think there is any sort of scenario where you would take really really a long time to deliver like out of laziness or anything you know. If you do it on purpose, then you're at fault. Not company is at fault for that.

A: so okay, and were there, like routinely, some feedback um talks from the supervisors, or is it? Do you don't, do you not really have contact with them?

B: uh, we do have. So we had contacts with supervisors all the time. Basically, they were not hidden in the office, they were always out there talking with us. They would frequently ask us to give them feedback on our workplace as well, and if there was something wrong with you as an employee, they would usually call you in and tell you that which personally never happened to me so I can't really speak on that. But I know some people were like called in because something happened during the shift or they needed to ask them why they're taking like for every order so long to deliver and stuff like that.

A: So it wasn't like completely free, like to be lazy, you know but basically so from your point of view, like if you did your work like normally and didn't slack off like this would not be an issue.

B: Yeah, exactly like in every other job I would say if you slack off on purpose, you will speak to a manager at one point.

A: Okay, we are already at my final point of topics. Were you an active member of like a union or any sort of group like that?

B: uh, not really like. I took part of the demonstrations that we organized and, uh, people, people kind of do encourage me to take part of the riders collective as well, but I never really got to that point, so can't really speak about that

A: okay, but would you say generally you feel positive about what, like these sort of groups, do for the riders, or is that not something you are supportive of?

B: I think they do a good job what they are trying to do, because this type of work is usually very overlooked, from what I can see, and it's just generally put down by other people you know. So, then, trying to help these riders with everything, I think it's good that they are doing this okay, all right.

A: So that's basically it from my side. Do you have anything to add on, maybe, about your like? What was the job like after your promotion? you said maybe this is the point of in time where you can talk about that...

B: uh well, after my promotions, not many things changed, just the scheduling was a little bit tighter for me. Mainly the things that changed that I was training new people and showing them how the application works, how generally we do things, driving them around the city, making sure that everything's correctly, which is something I genuinely enjoy doing. So I was really happy about it and I think it also gave me a little bit chance to like peek more how things actually work inside, like manager wise, how some changes are being made and voting and stuff like that. So I enjoy that a lot. I enjoyed my work from that point even more than I did before

A: and was there like a change in financial compensation as well, or was it just like in your areas of work?

B: a tiny bit. There was a tiny bit like not not really a lot, it was like under three percent, I believe so but still like, I still really enjoyed it. Like the core primary work never changed, but some days in the morning I would just train like three new people and my other colleagues who were also captains would train another people. Uh, we would do also weather watch, which we would be responsible. If there was a bad weather we would have to

go out and kind of like evaluate on our own if it's safe for others to ride that day or not. So that that's it. That's about it.

A: Maybe I didn't hit on that earlier. But what about the weather? What are routine situations where you felt like endangered or really like you shouldn't be on the road or is that not a routine occurrence?

B: Only one, which was last year around September, I don't know if you remember there was this really huge storm in Vienna. There was floods, there was like a huge warning, very storm wind. It was around september, I believe. Like this, and for me personally, I had an accident in this weather, but I was also a weather watch for that day, and this accident happened while I was driving around and I was supposed to give them a feedback on the weather. I broke my wrist, sadly, because I got caught up in the wind and fell from my bike, and but that's the only thing. I really believe that after this accident, they stopped people from working. They just sent out the notifications that they need to seek shelter and they need to stop. They were still compensated for the time that they were waiting, of course, and that's it. Maybe. Also the point that I should mention is that when there is always bad weather expected during the day, we would always get a notification in the morning, and part of this notification would also be a small warning saying that if we feel unsafe or if we are just not confident to drive in this weather, we can always write a support and they would give us a small pause, which again was paid it was not on the expense of your payment and you could just take a shelter, because sometimes you have like those really strong storms, but they don't last more than like 15 minutes and they pass.

A: So we were never explicitly forced to work in a weather where you don't feel safe but usually like, even during, like a heat wave or a rainstorm, this would not be an issue for you

B: yeah, exactly like the weather. I always say that the weather was the only downside of this work, but you can't control the weather, so you just kind of need to accept it.

A: okay So basically, if the weather is good, you're happy about that, but if it's bad, you basically just have to accept it

B: exactly like again, can't control the weather, sadly.

A: Okay, alright, anything else you like want to add about your working conditions there?

B: I just generally enjoyed working there and I do miss that work, honestly a lot, and I know many of us were just really, really disappointed when we all received that email informing us that we are basically all being let go because of the profit.

A: so yeah, Freelance working was never an option for you. Like you, changed your area of work right.

B: Yeah, I did change my area of work and first of all, leave around. The never offered us those freelance contracts. They just hired new people for us and I don't genuinely believe the freelance contract was offered for any of us former employees, and many of us had strong feelings about the company after as well. We don't want to work for the company that basically wrote us off because the fair employment system was not profitable for them, which they did admit in an email that was informing us of us being fired, basically so crazy yeah

A: and, like you know, you never considered switching to like foodora or walt or something

B: I did for a moment. But since I trained a lot of drivers who came from foodora to leave around, though, the things what they told us were not so great Like the Foodora as a company they said it wasn't like. I know that they have to pay for their stuff, they are responsible for the bikes and it's just a lot of inconveniences as well. And as for the freelance work, since, for example, I had experienced that I couldn't work for three months because I have broken my wrist, me that's more than enough reason to do not do freelance, because how would I pay my rent if my wrist breaks again? Like nobody is gonna help me there because I'm a freelancer, you know,

A: let's see all right. So if you don't have anything else to report on, that would be it from my side.

B: Yeah, I believe that's all. Thank you very much for your answers and thanks for taking part. Yeah, thank you so much as well. Hope this is helpful.

Interview B3

A: All right, so now the official recording is started. For a bit of background, I'm doing my master's studies at the University of Vienna and I want to research about the working conditions of bicycle delivery drivers in Austria. So tell me who are you and what is your connection to like bicycle delivery?

B: My name is A B first came to this country i think three years ago and my uh pretty much first job was Lieferando on on the normal contract so i was employed just like everybody else, but Lieferando stopped employing workers on the contract I think around May, June. And then I started working with Lieferando and Foodora on a freelance contract. So I've been a freelancer, let's call it like that, since then. half a year or something. I actually started working freelance alongside normal employment with Lieferando for the last two months or so before Lieferando officially ended my full-time contract.

A: I would be more interested in the freelance side of your work, so let's talk about that mostly. Now since you're doing freelance work, how much money do you more or less earn in a month

B: More or less so it really depends as you probably know we are paid by the delivery but maybe a brutto in one month is around 3,000, 3,500, but I also work a lot And that money... can seem good. But if you calculate For example, if you calculate the, for example, my wife works in a grocery store, so it's also a low paying job, I think she has 1.8 netto or something, but if you calculate the full expense of her from the company, 41,000 euro per year. So for me to earn that money with liberty. Foodora, it takes so, so many hours and it's pretty much not worth it. And I'm looking for some other job. This job can be okay as a side job, to make a bit of extra money, but if it is your main income, it kinda sucks, so...

A: That would be one of my questions, like this is your main area of income, right? You don't, you work for a Lieferando and Foodora but Nothing else

B: Yes, nothing else. I have this freelance contract with Foodora and Lieferando, but I'm actually working mostly with Lieferando now, because since they started with this freelance thing, they are offering some bonus payment, For example, when it just opened, we would be getting 2 euro bonus payment on top of every order, but now that has fallen to 1 euro bonus per order alongside your normal payment, So it's still kind of okay with the bonus. Plus we have some challenges, for example, do 40 deliveries, earn extra eight euros, and so and so, so that's why I'm still sticking to Lieferando, because of these bonuses but I'm guessing by the end of the year they will expire uh uh and then the Lieferando might actually be even worse than Foodora at least in some point because even though they are paying more per order, there's a lot less work with Lieferando in some points. So a lot of times you are pretty much just waiting for an order. Like some days I can actually sit more and wait for the order, then I'm actually doing the work So I'm pretty much spending more hours waiting for the order than actually working. And as you know, we are only paid by the order. So that creates a problem. For me, it can sort of be okay because I live close to the center, so when I don't have work, I can be in my apartment, just waiting on my phone. But for example, if I live somewhere further away and if I actually have to wait in the center on Bahnhof or something. It's even worse Yeah, so...

A: I see. Maybe just to go back to the basic information like just as an estimate how many hours do you work per week

B: Uh. It really depends. If you want some specific numbers, it's hard for me to give them because I don't actually calculate them like for example, sometimes some days when it's like very low work, I can be online for maybe 10 hours. About out of those 10 hours, I'm in my apartment for maybe four hours. It depends on the

work. Lets say some hourly rate, The thing is, when there is a lot of work, for example, at Lieferando, you can you can be earning maybe even 20, 25 euros Brutto per hour but you have these periods when there's no work and your getting, you know, you're still in the city, you know, even if there's no work, getting tired and so so I don't think that my hourly wage exceeds something I don't think it goes over 15 euro brutto per hour, but calculating all the waiting and stuff

A: So the question was more like the amount of hours you do in a week, roughly.

B: Okay, so with Foodora I think you're actually locked with working maximum I think 60 hours or something. But on Lieferando you can take as many shifts as you want. Sometimes my working hours are like 50 60 hours. I don't think that I'm below 40 hours any week. But it can be as much as 50 60 hours depending on if I have motivation to work a lot

A: So maybe just describe to us what a typical workday would look like for you

B: So typical workday, so as I said, I live in the center, so I am guessing different riders have different days, but for me let's say if i started at 11 am i i started in my apartment the application and i pretty much wait in my apartment until I get my first order. As soon as I get my first order I'm going to complete it and then depending, if there's more work, I'm of course working, working. But if I see that, the work that there is low it's not worth it, for example, to be in the middle of the city waiting for another order I pretty much go home to my apartment. So it pretty much depends on I'm on the road for the full eight, 10 hours. For example, especially when its raining because bad weather means more work, but some days I'm spending like half of my time waiting in the apartment. So it really depends on how much work there is. But with Lieferando it's not so good. with Foodora, you actually have more work I think but Foodora pays lower, so its not worth it. Maybe when Lieferando removes these bonuses, maybe then it will be more worth to do Foodora only, but for now, Even with less work, Lieferando is better because they pay a bit more per order.

A: I see. Let's maybe talk about that, how much money do you get for an order, or how is that calculated?

B: There are many factors, like distance. let's first take Foodora, Foodora calculates this per distance, but let's say maybe the minimum amount per order you will get is maybe 2 euro and 50 cents, maybe that's minimum if it's a short delivery. Also in Foodora it's a bit different because customers can tip you on the app so sometimes they tip you one two euros but let's say two euro fifty is some minimum amount on on Lieferando minimum amount is five euro so even it is like a short so it only takes ten minutes you get 5 euro, plus, from 11 to 2 No, sorry, from 11 to 1 pm, and from 5 p.m. PM to 7 pm, You have an additional 75 cents per each order. So let's say that the minimum on Lieferando per order is either 5 euros or 5.75 euros per order. So that's a lot better than Foodora which is minimum 2.5 euros. I hope you understood it.

A: Yes, very clear, thank you. Maybe let's stay on the financial side. Would you say your income is stable or does it vary from month to month?

B: It's not stable at all, yeah. So that's the problem with this work. You're paid by delivery so it depends on how much work there is. And this job could maybe even be ok but if there were constant orders. But the thing is, there's a lot of waiting without order and you're not being paid for that. So in the end, this job as a primary income of money is simply not worth it.

A: The reason would be that the income is so unstable.

B: Yes very unstable. because you are just paid by the order, like, Some days when it's very bad, I had even less than 10 euros brutto in a day, which is quite bad, especially considering we also get these bonuses now with Lieferando, because it's kind of a new system for them. So when you experience bad days, you'll have even less than 10 euros brutto per hour and that's stressful and, you know, there's a lot of thinking into like when is the best time to start, which day will be bad and so and so and so. It's like it's a bit stressful. trying to make the optimal schedule for working, because you never know when there will be orders, when there won't be orders. So yeah.

A: Interesting because maybe it's a difference of city, but in Vienna, at least on Foodora, you'd get like minimum two orders per hour. So is it different for you?

B: I think that's the same in Foodora here as well that that's their rule but Lieferando doesn't have such rule here.

A: Ah, I see.

B: I actually had some days like two, three hours when I have no delivery. And like I said before, luckily I live close to the center so I can be in the apartment. But now imagine if you work, if you live a bit further away, you are stuck in the center waiting like three hours and you make zero money. It's bad, yeah. So... Foodora overall has more work than Lieferando, but yeah, Lieferando has no such rules. And actually, Lieferando is even worse in that regard than Foodora because Foodora, for example, has I am guessing they make some calculations how much work there will be that day and then they drop out like let's say 20 shifts, But Lieferando, they don't care much whether there's work or no work, like 10 people can have a shift now in the city and there can only be like a couple of orders per hour in the whole city. I think they pretty much don't care as much, they just want people online but they don't care how much people we are or minimum also in in Foodora for example some app issue, they let the riders know and sometimes they even kind of pay them. But Lieferando simply cares less about it. If the app has issues for two hours, they won't even let you know about the problem on the app, and people can still make orders. They simply care a lot less.

A: Oh wow. Okay. That's maybe you touched on something I would like you to elaborate on like how do you get a shift, like from both companies. Or ...

B: So, the process is quite different for both companies so at Foodora they get out shifts so all shifts for my city are get out each wednesday at 1pm and then all Foodora riders are online. and they are taking shifts. I'm guessing Foodora has some algorithms where they calculate how much work will there be. and depending on that, they release shifts, And those shifts are all taken in one, two minutes. And on top of that, when they have a lot of work, for example, let's say now there is a lot of work, they will also get out some shifts for today that you can take. But at Lieferando you pretty much have shifts all the time available. They also have some specific day when they let the shifts out for next week, but it's a lot more simple and easier at Lieferando to take shifts. Like I said, they don't care much that you have a minimum, let's say two orders per hour. They just give out so many shifts, so I can pretty much work this week 80 hours, you know, but I'm sure that in those 80 hours I will have a ton of hours when pretty much no work so in my opinion uh Lieferando should be a bit more restrictive giving shifts like Foodora, so that would stop riders from having a lot of time without order but they simply don't do that. So, Foodora has a lot more shifts than Lieferando, but the irony is that it's a lot easier to take more hours in each day in each week, in Lieferando, So it's a bad system and I hope they do something about it, but holy brando, this new app, it has many problems and we They also lost a lot of customers at the

beginning because they didn't make that merge from the old company to the new company that good. So the first one or two months with the new Lieferando, it was quite a mess. Like people waiting for food for hours.

A: Okay. So do I understand correctly? Like both have like this shift system where you reserve in the app but for Foodora it's a lot harder to get a shift, but you will have... or did I misunderstand?

B: for Foodora it's a bit harder to get a shift But when you have a shift, you know that you will have orders. But like I also said, at foodora, I think maximum you can take, I'm not sure if it's either 50 hours or 60 hours, But yes, that's the maximum amount of shifts that you can get at Foodora.

A: I think I do understand correctly. Like, Foodora, it's harder to get a shift, but you have this minimum amount of orders you get. And for Lieferando, it's basically a lot more free, a lot more unregulated, but it could also be like that you have a shift, but don't get any orders.

B: Yeah that is the problem with Lieferando, you can have a shift but there is no use in a shift if you don't have any orders in the time. But for example, in Foodora, it's also unstable because, let's say, they get a lot of new riders now and maybe you can only take 20, 25 hours. per week, because there is so many riders that can take a shift, but you need higher income. It's very unstable. You simply don't know. Also while Foodora is a bit better I still think that if it's your main income. it's bad because you don't know what will happen even next week.

A: Let's maybe talk about your work environment. Are there like, are there regularly dangerous situations at work because you're like driving in traffic and stuff? Or is it not something that you have encountered?

B: So, well, I guess if you're on the bicycle, you will definitely encounter some situations, especially if you work a lot of hours. I didn't get that, anything serious in the recent time, but I think in my first year of working, I actually, I fell down and broke my toe because I was going like riding normally, and the person was in the car and he opened his door and i kind of just slammed into his door and but luckily i at the time i i had a random normal contract So I just spend it on a sick leave and I was paid. But I guess if something happens like that now, It would not be so good because I don't have a sick leave. Or maybe I heard that I could maybe get kind of a sick leave with OGK after the third day but it definitely is not going through the company itself, but through the social insurance.

A: And would you say, like during work, are you regularly stressed or overwhelmed?

B: Well yes, because you always have to be faster, because the faster you are, more money you make. It's definitely stressful, especially, for example, It's not that these platforms, don't care so much but also the restaurants don't care so much like uh You can find yourself waiting in a restaurant for 20 minutes for the food. They simply don't care that you are not payed for those 20 minutes. So yeah, being a rider is not really good.

A: So, there's definitely like this pressure to do as many deliveries as possible and also be as fast as possible.

B: Well, the thing is, since we are not paid by the hour, I don't think this platform cares so much as long as, you know, if there is a lot of delay, yes, that may cause an issue, but being five minutes late, five, ten minutes late or early, doesn't really matter to them because we are not paid by the hour, so they don't really care. It only

becomes an issue if it is a very long wait so the customer complains and the food gets cold but your usual 5-10 minutes nobody really cares

A: but for you personally like it is constantly on your mind, that you want to have as many orders as possible and be as fast as possible to make the most money, correct?

B: Well, yes, when I am working, and I am out in the city I'm focused on work and I want to do as many as possible especially with Lieferando because like I said, sometimes there's a lot of orders, like for example, this morning, I think I started working at 11 and the order started immediately, here Lieferando starts their work at 11:00 AM. And usually there's orders for the first one, two hours. It's pretty much just people ordering, from work and such and after that there's quite a long pause in order. So for example I worked until 1:00 PM and then it suddenly stopped, and I did not get an order in like 40 minutes, then I just put myself on pause so now I kind of still have a shift but I can pause myself so

A: Ah, I see. What about, like, Do you have regular contact to your colleagues or is that not something that happens?

B: I speak with a few colleagues and I also speak regularly - One colleague is kind of like a friend already, I guess it's your. like for example, he doesn't work full time. He actually has a full time job and he just does this as a side job. If he wants to work, he sometimes just messages me if there's a lot of work and so and so. So I guess it's helpful, for example, if you have a colleague working and you're thinking if there's work or not, you can just message a colleague and see if there's work and so. So I guess it's good to help people.

A: How about your contact to customers and restaurants? Is that something positive for you or is it a negative experience?

B: What do you mean by contact with the restaurants? Do you mean like how do they treat me or something else?

A: Just like how is your experience with them

B: So with the customers, it's usually nice because... with people, with customers, but it's short. I'm pretty much just ringing, and when I get to the customer I give them food I asked them for the bestelcode that is something new for Lieferando you kind of need to do a two number codes to the rider and then he types it in the app so he can close the order. As for the restaurants, well... It depends on the restaurant. but it's also usually ok and you're treated well. It's only problems when there's long waitings you cannot do anything. Sometimes you wait 15-20 minutes, sometimes you have half an hour in the restaurant. It doesn't happen often, but when it does happen, it's quite stressful and quite demotivating because you're not earning any money, you're just sitting there in the restaurant, waiting for your food. We do have some restaurants that are faster preparing food than other, like, for example, usually Asian dishes are a bit slower, usually stuff like McDonalds is pretty fast, Usually they treat you well but some restaurants are slower than others.

A: You're doing very good. I'm just checking my notes. Yeah, maybe like to what extent are you tied to certain hours of the day? Like, could you like work at, like if you say you want to work only in the early morning Could you work from 8 to 10 or something? Or are you really... Are there certain times where you basically should work?

B: So, Lieferando is quite flexible with that, for example for Foodora, If you take a shift, you pretty much have to attend the shift. And you can take like a pauses, but there are maximum 20 minutes. And then you're kind of logged in again, then you have to put yourself on Pause again, but for Lieferando, let's say I take 5 hour shift today. I can pretty much work only half an hour. I put myself on pause and that's it, and I even had days when I had like 10-hour shift, but I didn't do any order because I didn't feel like working, so I'll just like... start to shift in my apartment, put my the brand application on pause and that's it. Just in this city, the earliest time you can start is 11 a.m., but for Foodora, you can start already I think the earliest maybe 8am, something like that.

A: And what's the latest for both apps? Or is it open-ended?

B: So, you can make an order until 9.30 p.m. That's the latest. But for example, if there's a lot of orders at that same time, and if there was not a lot of riders, you can find yourself working until 10:30 p.m., for example, depending on how long it takes for all those orders to be delivered. the latest time a customer can make an order is 9:30 p.m.

A: And in your experience, what was like the latest you got home?

B: I think actually one time, but this wasn't on a freelance, this was on a normal contract. For some reason I ended like at 11:00 p.m., but that usually doesn't happen. Usually latest is maybe 10:30 p.m. and and that only happens when there's a lot of work but not a lot of riders outside so it's not common, but it happens.

A: Okay, a couple more questions. Let's start with that. Would you say that you are controlled or restricted at work, like, because the app does track your location, correct?

B: Yes, it does track my location.

A: Would you say you feel like you are being watched all the time or do you actually feel quite autonomous from like your bosses or the organization

B: yes I kind of don't like that the platform knows my location, especially since it's a freelance. When I was on the contract, okay, I was, I guess, I'm more okay with it, but now I don't like it as much. And I actually got one time a warning from Lieferando. like some Konto update warning, because I'm guessing they... Maybe I had a flat tire or something, and then I went other direction from the delivery and I'm guessing they have some... some computer stuff that can detect that, then you get like a warning, they could pretty much like shut down your account even without notice I think. If you do it repeatedly

A: Well...So you would say you do feel very controlled, like from their platforms side.

B: Well, the thing is, I guess I don't like that they can access my location like that, but Usually if you don't have a work or order, they don't really care whether you are in the center or if you are at the edge of the city as long as you are in the delivery zone.

A: I see.

B: And even if you're outside, the delivery zone, that's still okay. You might just get a message on the app that you are outside of the delivery zone and that you won't get any orders. The thing is they don't care as much what is happening when you don't have any orders. You can be, like, wherever you want, and they only care when you get an order, because of course they care about the customer and they want that you pick up the food and deliver the food. But if you don't have any orders, they don't care really.

A: I see. One thing we didn't cover earlier, which I usually ask earlier is, Like what part of your equipment does the company pay for and what parts do you have to pay for yourself.

B: So, so I think about, for Foodora, sorry for Lieferando, I actually got it jacket and a bag, but I'm not sure if that's a regular thing. I think the only reason I got it for free is because I applied for Lieferando Freelance as soon as they opened the company and that's why I got it for free. Now people who apply I am not sure if it's free or you actually have to pay something. As for Foodora, When you first apply, you get a bag and a jacket or something, but then I think they take 50 or 100 euros depending on how much equipment you took from them. They take 50 or 100 euros on your first pay. But I think that they give back if I think they they give that back like if you end your contract and you give back your bag and stuff I think they do give it back because there is also value in marketing like that they like that that you wear their bag and flashy jacket, but you're not required to wear any of that actually.

A: And it's your own bike correct? So that's nothing like the company supported you in?

B: No nothing, I also had my own bike when I was doing Lieferando on contract, but the difference was that they paid a bit more then, I always use my own equipment, but now there is no option to even use the company's bike, now I have to use my own

A: Okay. It may be the last questions. Are you like in any, are you active in any union groups or is that not something that interests you? Like workers Union or ...?

B: No, not really, especially since we are in the small city in St. Pölten. I worked with Lieferando before I did use to get like messages from the union and so, but the meetings and everything was mostly in bigger cities like Vienna, but in St. Pölten we didn't have anything, especially because we didn't have so many riders. So I guess nobody cared so much about a small city like St. Pölten.

A: So, you would say you are actually kind of interested but especially outside of the bigger cities, it's not that common to be very active, you would say.

B: Well, I guess if I had something here, it would not be a bad thing, you could also meet other colleagues and stuff But yes, we don't have anything like that. We also don't have that many riders, so I don't think we will have in the future. I don't think so.

A: Let me just check, but I think that would be it from my side. Do you have like regarding your working conditions or anything else that is regarding to the topic?

B: What can I say? I don't think like here in St. Pölten, since it's a small city, I think it's not really regulated that much, So for example, you also have a lot of work that is done with black money i'm not sure how common that is in the... in Vienna. But here, not Lieferando, but Foodora, recently you have some people getting caught because, for example, you can work on somebody else's name, Let's say I am getting some honest money. my friend is uh uh uh applies for Foodora or something, and I could pretty much work on his app or something. That was actually the case recently in St. Pölten, so there's also some black areas like that because nobody in Restaurants would check your name or something. So there's nothing like that.

A: Very interesting. Well, that would be it from my side, thank you very much for taking part in the interviews and thanks for you answers.

Interviewleitfaden

Hauptfragen	Kategorien	Unterkategorien	Unterfragen
Inwiefern sind Fahrradzustellungsplattform teil deines Lebens?	Grundinformationen	Plattform	Für welche Plattform hast du zuletzt gearbeitet?
		Art der Anstellung	Wie warst du angestellt und was war dein Stundenausmaß?
			Wie lange arbeitest du schon in der Branche?
	Finanzielle Faktoren	Einkommen	Wie viel Geld hast du in einem durchschnittlichen Monat verdient?
Wie schaut ein typischer Arbeitstag bei dir aus?	Arbeitsumgebung	physisch	Gibt es regelmäßig Situationen, wo du dich gestresst oder überfordert fühlst?
	Arbeitsumgebung	physisch	Kommen bei der Arbeit oft gefährliche Situationen vor?
	Arbeitsumgebung	physisch	Welche körperlichen Folgen hast du von der Arbeit?
	Arbeitsumgebung	sozial	Hast du oft Kontakt mit Kollegen?
	Arbeitsumgebung	sozial	Wie würdest du den Kontakt mit Kunden und Restaurants beschreiben?
	Arbeitsumgebung	Leistungsdruck	Hast du Druck, während der Arbeit so viele Lieferungen wie möglich zu machen?
	Autonomie	Einteilung	Wie flexibel kannst du deine Arbeitszeiten gestalten?
	Autonomie	Einteilung	Inwiefern bist du an gewisse Tageszeiten gebunden?
	Autonomie	Bewertungssystem	Wie funktioniert das Bewertungssystem der Plattform?
	Autonomie	Bewertungssystem	Wie gut verstehst du das Bewertungssystem?
	Autonomie	Bewertungssystem	Wie stark beeinflusst das Bewertungssystem deine Arbeit?
	Autonomie	Bewertungssystem	Wie sehr fühlst du dich bei deiner Arbeit kontrolliert oder eingeschränkt?
Erzähl mir über die finanziellen Seiten der Arbeit	Finanzielle Faktoren	Einkommen	Ist die Höhe deines Einkommens stabil, oder verändert sie sich von Monat zu Monat?
	Finanzielle Faktoren	Kostenfaktoren	Für welche Kosten während der Arbeit musst du selbst aufkommen?
	Finanzielle Faktoren	Kostenfaktoren	Welche finanziellen Unterstützungen gibt es von der Plattform?
	Finanzielle Faktoren	Fairness	Wie wird mit unproduktiver Zeit umgegangen?
	Finanzielle Faktoren	Fairness	Wie findest du die Bezahlung in Bezug auf die Arbeitsleistung?
Welche Rolle spielt für dich Interessensvertretung?	Interessensvertretung		Bist du aktiv Teil der Gewerkschaft oder anderer Gruppen wie dem Riders Collective?
	Interessensvertretung		Haben Sie das Gefühl, dass Gewerkschaften sich für dich einsetzen?
Möchtest du noch etwas erzählen, was noch nicht angesprochen wurde?			