



Hafeez rennt

Er liefert Pakete für ein Subunternehmen von Amazon aus und träumt vom großen Geld – in einem System, in dem sein Aufstieg nicht vorgesehen ist. Seine Ausbeutung ist das Geschäftsmodell.

VON LISA KREUTZER



Kurz vor ihm kommt das Auto mit einer Vollbremsung zum Stehen. Der Fahrer schimpft ihm durch das geöffnete Fenster hinterher. Hafeez hört ihn nicht mehr, drückt schon die Tür des Mietshauses auf, nimmt zwei Stufen auf einmal, bald steht er vor der Tür im vierten Stock, klingelt zweimal, dreimal, niemand öffnet. Worst Case. Schon wieder. Als er zum zweiten Mal an diesem Nachmittag vor einer verschlossenen Tür steht, verliert er die Nerven. Er flucht, rennt durch den mit grellen Neonlampen ausgeleuchteten Gang zur nächsten Tür und klingelt dort. Eine Frau öffnet. Durch den Spalt zwischen Tür und Rahmen strömt ein scharfer Geruch. »Hallo, hier Amazon«, sagt

Hafeez. »Nehmen Sie das Paket für Ihren Nachbarn?« Sie schlägt die Tür zu. An der braunen Pappe des Pakets zeichnen sich seine verschwitzten Finger ab. Bei der nächsten Tür, ein paar Meter weiter, hat er Glück, ein Nachbar nimmt das Paket entgegen. Acht Minuten hat ihn das gekostet. Auf dem Weg zurück zum Lieferwagen läuft er noch schneller. »Katastrophe.«

Hafeez arbeitet bei einem Subunternehmen für den weltweit größten Onlinehändler: Amazon, den – mit 386 Milliarden Umsatz allein im Jahr 2020 – Gewinner der Corona-Pandemie. Gründer Jeff Bezos ist mit einem Vermögen von 200 Milliarden Euro nach Elon Musk der zweitreichste Mensch der Welt. Auch in Österreich ist Amazon Marktführer im Online-Versandhandel. Knapp die Hälfte aller Haushalte in Österreich hat ein Amazon-Prime-Abo. Das Versprechen: Pakete werden innerhalb von 24 Stunden an die Haustür geliefert. Ein Versprechen, das Hafeez und seine Kollegen halten müssen. Paketboten sind in der Pandemie plötzlich »systemrelevant« geworden, haben hunderte Überstunden für einen Hungerlohn gearbeitet, um den gestiegenen Bedarf an Bestellungen zu decken. Die Branche boomt, im Weihnachtsgeschäft spitzt sich die Lage zu. Bei den Boten bleibt vom Profit nichts hängen.

Hafeez wirkt älter, als er ist. Seine grauen Haare sind licht, seine Arme muskulöser als der Rest seines Körpers, die Hände rau. Er hat Angst, seinen Job zu verlieren, sollte sein echter Name genannt werden. Er hört viel Musik und raucht gerne Shisha, am liebsten Kaugummi-Minze. Über das Mittelmeer kam er mit einem Schlepper nach Österreich. Es blieben ihm 50.000 Euro Schulden. In der Heimat sei sein Leben in Gefahr gewesen, das hätte ihm damals die größte Angst bereitet, sagt er. Heute aber sei es das Geld. Er ist stolz darauf, wie fleißig er ist, arbeitete am Bau und im Einzelhandel. Mittlerweile fährt er seit mehreren Jahren für unterschiedliche Subunternehmen von Amazon. Nicht viele hielten so lange durch, sagt er. Sein Rücken tue weh, die Beine und Arme schmerzten, er schlafe viel zu wenig. »Und wenn man Fehler macht oder sich beschwert, dann kündigen die einem sofort.«

Trotz allem träumt er davon, mit seiner Arbeit für Amazon irgendwann reich zu werden. Er möchte eines Tages eine eigene Subfirma gründen, mit eigenen Autos. Und seine Fahrer fair bezahlen. »Amazon ist wie eine Mafia«, sagt er. Und in der Mafia, da gehe es denen, die unten sind, schlecht: Fahrern wie ihm. Aber in der Mafia, da könne man auch aufsteigen und reich werden. Hafeez sagt: »Vielleicht nicht so reich wie Jeff Bezos, aber Millionen gehen!«

Lohn- und Sozialdumping

Für diesen Traum macht er sich jeden Morgen, sechsmal die Woche, auf den Weg in das Verteilzentrum von Amazon am südlichen Wiener Stadtrand. Eine Studie der Arbeits-

terkammer und der Wirtschaftsuniversität Wien schätzt, dass es rund 130 Subunternehmen gibt, die in Österreich für Amazon arbeiten. Über den Subunternehmen stehen laut Angaben der Finanzpolizei dreizehn Unternehmen, die einen direkten Vertrag mit Amazon haben. Amazon bestätigt rund 30 sogenannte Lieferservicepartner. Im Februar kam die Finanzpolizei ins Amazon-Verteilzentrum in Niederösterreich. Sie kontrollierte 96 Subfirmen und deren 24 Sub-Subfirmen mit rund 2.000 Beschäftigten. Es gab fast 1.000 Beanstandungen und Strafen in Höhe von rund 800.000 Euro. Verstöße gegen das Lohn- und Sozialdumpinggesetz und das Ausländerbeschäftigungsgesetz. Sicherheitsvorschriften wurden nicht eingehalten, kollektivvertraglich geregelte Mindestlöhne nicht gezahlt. »Ich kann mich an keine Kontrolle erinnern, bei der wir auf derartig viele Gesetzesübertretungen gestoßen sind«, sagte der Leiter der Finanzpolizei im Finanzministerium, Wilfried Lehner, gegenüber der *Presse*. »Bei einem korrekten Beschäftigungsverhältnis geht sich die Kalkulation fast nicht aus.«

Kalkulierte Ausbeutung über Auslagerung in ein verwirrendes Geflecht von Subunternehmen – das Geschäftsmodell lohnt sich. Denn nicht der eigentliche Auftraggeber Amazon haftet, sondern die Subunternehmen. Oder die Sub-Subunternehmen. »Es braucht dringend ein Gesetz, das die Auftraggeber in die Verantwortung zieht«, sagt Karl Delfs von der Gewerkschaft Vida. So werde es immer jemanden geben, der mehr und billiger arbeitet, weil er keine Wahl hat, weil die Alternativen fehlen. Zusätzlich schaffte die Regierung im Juli dieses Jahres das Kumulationsprinzip bei Verwaltungsstrafen wegen Lohn- und Sozialdumpings ab. Heißt: Statt einer Strafe je Arbeitnehmer, kann nun nur noch eine einzige Strafe verhängt werden. Zusätzlich wurde die Mindeststrafe für zu geringe Lohnzahlungen abgeschafft. Die Höchststrafe von 400.000 Euro blieb bestehen. Das Gesetz wurde von der Opposition scharf kritisiert. »Das ist ein super Geschäft für organisierte Betrüger«, monierte Josef Muchitsch (SPÖ) damals, immerhin werde Lohn- und Sozialdumping damit billiger.

Vier Minuten pro Paket

Der Morgennebel hängt noch in der Luft. Hinter einem dunkelgrauen Gebäude, dem Verteilzentrum an der Perfektastraße auf einem Areal von rund 8.000 Quadratmetern, zeichnen sich die Hügel und Bäume des Wienerwalds ab. Drei dieser Zentren gibt es in Österreich bisher, ein viertes ist in Graz in Planung. Die Fahrer kommen in Wellen, weiße Vans rollen durch das große Stahltor. Einer nach dem anderen, langsam und diszipliniert wie eine Schulklasse an der Ampel. Die erste Welle gegen 7.30 Uhr, die letzte um zwölf Uhr mittags. An den Gittern, die das Amazon-Lager umzäunen, hängen laminierte Zettel: Filmen und Fotografieren

sei auf dem Gelände strengstens untersagt und Unbefugten das Betreten verboten.

Nach einer kurzen Besprechung mit den Disponenten ihres Subunternehmens auf dem Parkplatz des Lagers fahren die Boten ihre Vans an das für sie vorgesehene Tor. Wie bei einem Adventkalender weiß Hafeez nie, was hinter dem Tor auf ihn wartet. Das organisiert die Disposition im Büro. Er erfährt es erst kurz vor der Schicht. Manchmal bekommt er eine neue Strecke zugeteilt, die er noch nicht kennt. Mal erwarten ihn hinter der Tür weniger, manchmal besonders viele Pakete. Heute sind es 130 Pakete, 104 Stopps. »Stress pur.« Pro Stopp hat er knapp vier Minuten Zeit, das Paket zu überbringen. Vor der Weihnachtszeit hat er Angst, im vergangenen Jahr lieferte er oft bis zu 180 Pakete pro Tag aus.

Auf seiner Ladefläche türmen sich die braunen Kartons, dahinter stehen gelbe Sammelkörbe mit weiteren Päckchen. Hafeez springt auf die Ladefläche seines Vans. Schnell und routiniert ordnet er die Sendungen nach Hausnummern. Er kann nur gebückt stehen, Schweiß rinnt ihm von der Stirn. Sechs Tage die Woche, neun bis zehn Stunden täglich fährt er Pakete aus, ohne Pause. Bei seinem ersten Subunternehmen arbeitete er 16 Stunden am Tag, half im Lager aus, schulte neue Fahrer ein. Seine Überstunden wurden ihm nicht abgegolten. Nachdem er es angesprochen hatte, bekam er als Geld für die Überstunden überwiesen – ohne die Zuschläge, die ihm rechtlich zugestanden hätten. Aus Angst, seinen Job zu verlieren, traute er sich nicht nachzuhaken.

Die Verlagerung von Risiken und Kosten auf Subunternehmen und deren Arbeiter sei seit jeher ein Erfolgsmodell, eines, ohne das Amazon sein rasantes Wachstum in Österreich nicht hätte stemmen können, sagt Judith Kohlenberger, Migrationsforscherin an der Wirtschaftsuniversität Wien, die im November eine Studie zu den Arbeitsbedingungen von Amazon-Fahrern veröffentlicht hat. Eine Pyramide der Ausbeutung, eine Kette an unübersichtlichen Unternehmen und Subunternehmen, an deren Ende wenig übrig bleibt für die Tausenden, die die Arbeit verrichten. Dabei geht es auch um bekannte Firmen. Der Wiener KurierdienstVeloce beispielsweise ist nicht nur Vertragspartner der Stadt Wien für die Corona-Test-Logistik über die Gesundheitshotline 1450, mit einem Vertragsvolumen von 16 Millionen Euro, sondern auch Subunternehmen von Amazon.

Amazon schickt Hilfe

Es ist kurz nach zwölf Uhr mittags. Hafeez' weißer Lieferwagen, mittlere Gewichtsklasse, gerade noch mit einem Führerschein der Klasse B fahrbar, steht schief auf dem Randstein im bunten Laub. Fußgängerinnen müssen ausweichen. Er kommt aus dem Mietshaus, klettert zurück auf den Fahrersitz und sagt, es gebe zwei Arten von Menschen:

Menschen, die Pakete bestellen, und Menschen, die sie liefern. Letztere seien Menschen wie er: »Ausländer«. Alle seine Kollegen seien migriert, aus Pakistan, der Ukraine, Syrien. Das bestätigt auch die Studie von Arbeiterkammer und Wirtschaftsuniversität. In Österreich arbeiten fast ausschließlich Menschen mit Migrationsgeschichte als Boten für Amazon.

Der Balken auf dem Scanner, ein grauer Kasten so groß wie ein Taschenbuch, zeigt ihm an, ob er in der Zeit liegt. Am Morgen war der Balken noch grün, am Nachmittag färbt er sich orange. Wenn er fünf oder mehr Pakete hinter der Dispo liegt, färbt sich der Balken rot. Dann bekommt er direkt aus dem Amazon-Verteilzentrum einen Anruf vom Dispatcher seines Subunternehmens, der seine Route, seine Stopps und wann und wo er Pakete scannt auf die Sekunde genau per Computer überwacht. Hafeez muss sich erklären, warum er zu langsam ist. Und Amazon schickt einen Helfer, einen »Rescue«. Schaffen Fahrer die Touren nicht in der vorgesehenen Zeit, wird dem Subunternehmen für den Helfer, den Amazon schickt, 20 Euro verrechnet. Manche Subunternehmen, sagt Hafeez, ziehen diese 20 Euro den Fahrern vom Lohn ab.

Für eine Tour von neun Stunden bezahlt Amazon dem ersten Vertragspartner rund 380 Euro. Gehandelt wird in Türen, hinter denen eine bestimmte Anzahl an Paketen auf die Fahrer warten, die an dem Tag ausgeliefert werden sollen. Der Vertragspartner gibt die Tür weiter an ein Subunternehmen, zahlt jenem noch 205 Euro. Einige Fahrer, wie Hafeez, sind bei den Subunternehmen angestellt. Hafeez erhält 9,20 Euro Bruttolohn die Stunde, monatlich rund 1.300 Euro netto. Andere arbeiten selbstständig, ihnen bleibt nach Abzug aller Kosten meist noch weniger.

Die meiste Angst aber machen ihm »Concessions«, ein Strafpunktesystem für Fahrer. Wenn sich Empfängerinnen beschwerten, dass sie ein Paket beschädigt oder gar nicht bekommen haben, wenn er langsamer ist, als Amazon es vorsieht, wenn Prime-Kunden eine Beschwerde über eine verpasste Lieferung einreichen, dann bekommt er so eine Concession. Das größte Problem: Seit Beginn der Corona-Krise darf er sich nicht mehr mit einer Unterschrift bestätigen lassen, dass das Paket entgegengenommen wurde. Nachweisen, dass er Pakete übergeben hat, kann er also nicht. Er fragt an der Tür kurz nach dem Namen, tippt ihn in seinen Scanner ein. Dass Menschen den falschen Namen angeben oder behaupten, sie hätten das Paket nicht bekommen, sei ihm und seinen Kollegen mehrmals passiert. Er sagt: »Der Fahrer wird nicht mal gefragt, was passiert ist. Amazon steht immer auf der Seite der Kunden.«

Sammelt er mehrere Concessions an, dürfe sein Subunternehmer ihn für eine Zeit nicht mehr bei Amazon einsetzen, sagt Hafeez. Diese Sperre kann ein paar Tage andauern, aber auch drei Monate. Das kann Hafeez sich nicht leisten. Er steht immer unter Druck, drückt die Erinnerung, eine Mittagspause zu machen, auf seinem Scanner einfach

weg, geht höchstens einmal am Tag aufs Klo, in Bürogebäuden oder Cafés, verzweifelt an fehlenden oder kaputten Paketen. Amazon-Sprecher Steffen Adler sagt, die Weitergabe von Concessions, er nennt sie »Kundenerstattungen«, an die Fahrer sei nicht mit den Werten und Richtlinien von Amazon vereinbar. Subunternehmen mit solchen Praktiken würden sofort gekündigt werden. Hafeez sagt: »Concessions für Fahrer sind Alltag.«

Fragwürdige Diversität

Hafeez ist angestellt. Jungen Asylwerbern hingegen bleiben die meisten Türen des Arbeitsmarkts verschlossen. Viele arbeiten deshalb als Neue Selbstständige, sie stehen am untersten Ende der Nahrungskette. Der 21-jährige Samu ist einer von ihnen. An einem sonnigen Nachmittag im September steht er vor seinem weißen Lieferwagen im vierten Wiener Bezirk. Er trägt Jogginghose und Basecap, ist erst vor kurzem aus Syrien nach Österreich geflüchtet. Ein Macher sei er, einer, der viel arbeite. Er kennt Hafeez,





der habe ihm von der Arbeit für Amazon erzählt. »Wenn ich mehr arbeite, kann ich mehr verdienen«, sagt Samu. Er hat sich Geld von seinem Cousin geliehen, einen Lieferwagen gekauft und arbeitet als selbstständiger Sub-Subunternehmer für Amazon in Wien. »Ich bin jung, ich bin schnell und stark. Ich kann viel arbeiten«, sagt er, als wolle er sich um den Job erst noch bewerben. Als Sub-Subunternehmer bleibt bei ihm jedoch kaum Geld hängen. Viele Alternativen hat er nicht, die Aussicht, nonstop zu arbeiten und so etwas mehr Geld zu verdienen, sieht er als Chance an. Er macht keine Pausen, arbeitet jeden Tag für denselben Auftraggeber, hat dort eine Ansprechperson und Ärger, wenn er nicht erscheint: Samu liefert scheinselbstständig Pakete aus, für eine Subfirma von Amazon.

Eigentlich könnten Scheinselbstständige wie Samu eine Anstellung einklagen, sagt Alois Obereder, Anwalt für Arbeitsrecht in Wien. Doch ohne Anmeldung bei der Sozialversicherung ist Samu kein Mitglied bei der Arbeiterkammer, die ihn dabei unterstützen könnte. Auch bei der Gewerkschaft Vida ist er kein Mitglied. Das Problem der Paketbranche sei ihre »Atomisierung«, sagt Obereder.

Hafeez und Samu sind Teil eines Heeres von Fahrern. Sie sind Einzelkämpfer, den ganzen Tag im Auto, nur morgens sehen sie ein paar ihrer Kollegen bei der Besprechung am Parkplatz. »Die Strukturen in Unternehmen wie Amazon sind so durch und durch neoliberal, dass Arbeiter nicht mal auf die Idee kommen, dass es ein Kollektiv geben könnte«.

Dass sich die Arbeiter organisieren, versucht der Konzern tunlichst zu verhindern. Im Jahr 2018 wurde von der amerikanischen Gewerkschaft Whole Worker ein Schulungsvideo von Amazon veröffentlicht, das eigentlich an Führungskräfte gerichtet war und nie nach außen dringen sollte. In dem animierten Video spricht ein Mann mit braunen Haaren und gelber Arbeitsweste, vor Laufbändern, die Pakete durch das Warenlager transportieren: »Es ist von entscheidender Bedeutung, dass wir die Frühwarnzeichen einer potenziellen Organisation erkennen.« Wörter, auf die Führungskräfte besonders achten sollten: existenzsichernder Lohn, Beschwerde oder Vertrag.

In öffentlichen Werbevideos zeigt Amazon, wie divers das Team ist, dass Menschen aus den unterschiedlichsten Nationen willkommen sind. Diese »Diversität« rühre auch daher, dass Österreicher solche Jobs nicht machen, sagt Karl Delfs von der Gewerkschaft Vida. Jene, die nicht aus Österreich kommen, kennen ihre Rechte oft nicht und seien leicht auszubeuten. »Der Mangel an Alternativen und finanzielle Not treibt viele in die Paketbranche.« Ganz ähnlich sieht das Kohlenberger: »Obwohl Arbeits- und Sozialrechte formell als Grundlage gesehen und angewendet werden, sieht es in der Praxis der Subunternehmen und deren Sub-Subunternehmen oft anders aus.«

Hafeez und Samu träumen davon, bei Amazon aufzusteigen, sie möchten ein Stück des Kuchens vom größten Gewinner der Corona-Krise. Vom Tellerwäscher zum Millionär. Für sie ist es der europäische Traum. Vom Fahrer zum Spediteur, mit mehreren Vans und Millionengeschäften. Diesen Traum befeuert Amazon mit Werbevideos und einer eigenen Sprache für seine Welt: Verteilerzentren, in denen 24 Stunden am Tag Bestellungen abgewickelt werden, und das zu Mindestlöhnen, heißen im Amazon-Jargon »Fulfillment-Center«. Und die bereits erwähnten Concessions heißen übersetzt Zugeständnisse.

Ein erstklassiges Arbeitserlebnis

Der Gurt hängt locker neben seiner linken Schulter. Hafeez sagt: »Anschnallen lohnt sich nicht.« Hundert Meter weiter befindet sich schon die nächste Adresse. Wenn er länger als zehn Minuten kein Paket scannt und sein Wagen stillsteht, sagt er, dann werden ihm automatisch zehn Minuten Pause verrechnet. Neun Stunden Arbeit sind Standard, oft mehr.

Hafeez stoppt. Wieder vier Minuten Zeit, um einen Parkplatz, das Haus, Stiege und Tür zu finden und das Paket persönlich zu übergeben. Auch kleine Pakete darf er nicht

in den Briefkasten werfen, so sieht es das Wertesystem von Amazon vor: *customer obsession*, 100 Prozent kundenorientiert. Alles kommt direkt an die Haustür. Für Hafeez heißt das: Wenn auch nur eine Person nicht öffnet, wird er sein Tagesziel nicht erreichen.

Um 13.50 Uhr poppt auf seinem Scanner eine Benachrichtigung auf. Um sie zu lesen, lässt er seine dicke Brille an das Ende seiner Nase rutschen: »Zeit für eine Pause!« Ein oranges Jausenpackerl, ein Getränk und eine Banane werden ihm angezeigt. »Keine Zeit!«, sagt Hafeez. Nach sechs Stunden sperrt sich sein Scanner für eine halbe Stunde. Dann fotografiert er die Barcodes auf den Päckchen und scannt sie im Nachhinein – die Pause kann er sich nicht leisten. Stattdessen greift er in die kleine Kartonbox auf dem Beifahrersitz, in der er alles aufbewahrt, was er über den Tag braucht: Waffeln, Kaugummis, Deo, Desinfektionsgel und Taschentücher. Daneben steht eine Kühlbox. Daraus holt er einen Energy-Drink und trinkt ihn während der Fahrt. Sein erstes Getränk heute. Wann er Flüssigkeit zu sich nimmt, teilt er sich strikt ein, er weiß nicht, wann er das nächste Mal eine Toilette findet. Ein Umweg würde zu viel Zeit kosten.

Die Lieferpartner seien vertraglich verpflichtet, sich an die geltenden Gesetze, den Verhaltenskodex für Amazon-Lieferanten zu halten und ihre Fahrer für die geleistete Arbeitszeit ordnungsgemäß bezahlen, sagt Steffen Adler. »Wir erwarten ein erstklassiges Arbeitserlebnis von den Unternehmen, die die Zustellung übernehmen. Wir greifen durch, wenn wir feststellen, dass ein Unternehmen diese Erwartungen nicht erfüllt.« Es handele sich bei den erstellten Routen und den Erinnerungen für die Fahrer, Pausen einzuhalten, jedoch um Vorschläge, die für die Lieferpartner und ihre Fahrer nicht verpflichtend sind. Verstöße gegen das Arbeits- und Sozialrecht bei Subunternehmen haben keine Konsequenzen für Amazon, sagt Delfs von der Gewerkschaft Vida: Die Konsequenzen im Falle einer Kontrolle tragen die schwächsten Glieder in der Kette, obwohl das ganze System darauf ausgelegt sei.

Sonntagnachmittag. Hafeez hat frei. In seiner Wohnung türmen sich die Umzugskartons, auf einem kleinen Gaskocher in der Ecke kocht Wasser für Tee. Er sitzt barfuß im Schneidersitz am grauen Teppichboden und raucht Shisha. Schon vor drei Jahren ist er umgezogen. Couch, Küche und Tisch hat er immer noch nicht. »Ich habe keine Kraft dafür am Sonntag«, sagt er. Da schläft er den ganzen Tag, zündet die Kohle seiner Shisha an. Und er telefoniert mit seiner Frau im Ausland, das gibt ihm Kraft für die Woche. »Morgen wird wieder ein langer Tag«, sagt Hafeez.

Lisa Kreutzer ist Redakteurin des TAGEBUCH.

Die Fotografien auf diesen Seiten hat Christopher Glanzl Mitte November in Wien aufgenommen.