



DER KÖNIG DER LOGISTIK

Die Marktmacht des Onlineversand-Händlers aus den USA ist unangefochten. Razzien durch die Finanzpolizei und Berichte zu Vernichtungen von Neuwaren bescheren Amazon in Österreich ein negatives Stimmungsbild.

VON PALOMA PÖLTINGER

Rund um die Mittagszeit ist der große Trubel im Amazon-Verteilzentrum in Groß-Ebersdorf im Bezirk Mistelbach wieder vorbei. Es ist auffällig still, wenn man durch die große Halle schreitet. Die Pakete sind bereits in den 20 bis 30 weißen Lieferkastenwägen Richtung Wien oder im umliegenden Weinviertel zu den Kundinnen und Kunden unterwegs. Hier am Knoten Eibesbrunn (A5/S1/B7) entstand im Jahr 2018 das erste Verteilzentrum von Amazon in Österreich. In Groß-Ebersdorf arbeiten rund 165 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die eine Maximaldurchlaufkapazität von bis zu 80.000 Paketen pro Tag bewältigen können. Die Lieferwägen gehören zu einem von acht Lieferpartnern des Standorts. Bei den Lieferpartnern zählt man allein in Groß-Ebersdorf 300 Arbeitsplätze.

Schlechte Arbeitsbedingungen, zu viel Verpackungsmüll, Vernichten von Neuwaren – die Liste der Vorwürfe gegen den Amazon-Konzern ist lang. Hierzulande genießt der Online-Händler keinen guten Ruf, doch was ist da tatsächlich dran? Immerhin bestellen seit 20 Jahren viele Landsleute regelmäßig bei Amazon, sonst würde der Konzern nicht geschätzte 750 Millionen Euro Umsatz in Österreich machen.

DISKUSSION UM MÖGLICHE EXPANSION IN ST. VALENTIN

Erst im September dieses Jahres eröffnete Amazon das vierte Verteilzentrum in Österreich in Klagenfurt und ist jetzt wieder auf der Suche nach einem passenden

Standort für ein mögliches neues Verteilzentrum. Als neuer Standort steht St. Valentin im Bezirk Amstetten in den konkreteren Ausbauplänen des Online-Riesen. Auf einer Fläche von 50.000 Quadratmetern zwischen Bahnhof und Enns-Kanal soll der internationale Projektentwickler Fraktal im Auftrag von Amazon das zweite NÖ-Verteilzentrum von Amazon errichten. Das Bauvorhaben stößt auf heftige Kritik aus der Bevölkerung und zuletzt aus dem Amstettner Gemeinderat. Sie befürchten einen Verkehrskollaps beziehungsweise würden lieber heimische KMU ansiedeln. Der Gemeinderat von St. Valentin gab für weitere Planungsschritte grünes Licht. Einig werden und Gründe verkaufen müssten dabei noch die Stadt, der zwei Hektar davon gehören, einige Private und die Pfarre beziehungsweise Diözese, die ebenfalls 5.300 Quadratmeter besitzen soll. Letztere äußerte „Bedenken“ an dem Projekt. „Wir führen intensive Gespräche mit der Gemeinde St. Valentin zu einem möglichen Logistikprojekt und freuen uns über die Entscheidung des Gemeinderats“, so Amazon-Pressesprecher Steffen Adler. Die Positionen von anderen Beteiligten wolle man nicht kommentieren.

DIE DREI SÄULEN DES LOGISTIKNETZES

Eines ist klar: Amazon ist ein Profi, wenn es um Logistik geht. Kein anderer schafft es innerhalb kürzester Zeit die gewünschte Ware zum Kunden nach Hause zu liefern. Dahinter steckt ein perfekt durchdachtes Logistiknetzwerk, welches im Wesentlichen aus drei Säulen besteht:



den Logistikzentren, Sortierzentren und Verteilzentren. In den Logistikzentren sind die Waren vorrätig. Von dort aus kommen die Pakete zu den Sortierzentren, wo sie in den Zustellbereich mittels Postleitzahlen vorsortiert werden. „Das macht man hauptsächlich, um die Kapazitäten besser auszulasten, dass nicht ein halbvoller Truck irgendwo hinfährt. So werden verschiedene Routen zusammengelegt“, erklärt Amazon-Pressesprecher Adler. In der Nacht bis in den frühen Morgen werden in die Verteilzentren die Pakete aus den Sortierzentren angeliefert. „Und schließlich haben wir die sogenannte ‚letzte Meile‘, wie hier im Verteilzentrum in Groß-Ebersdorf, wo dann wirklich die Zustellung der Pakete bis zu den Kunden berechnet und nach der Route, die der Zusteller fährt, sortiert wird“, so der Amazon-Sprecher. Wenn man sich als Amazon-Kunde für die schnellstmögliche Lieferung entscheidet, kommt es vor, dass eine Bestellung aus mehreren Produkten in mehreren Tranchen ausgeliefert wird. Das liegt daran, dass nicht jedes Produkt in jedem Logistikzentrum verfügbar ist. Die Zusammenführung mehrerer Produkte aus verschiedenen Logistikzentren verlängert den gesamten Zustellprozess.

DER WEG DES PAKETS BIS ZUR HAUSTÜR

Die sogenannte „letzte Meile“, also den Weg vom Verteilzentrum zur Haustür des Kunden, plant ein ausgeklügelter Algorithmus. Dieser stellt die Routen für die Fahrerinnen und Fahrer zusammen und achtet dabei auf eine optimale Routenplanung. Bei der Berechnung der Route stützt sich der Algorithmus auf die Zustelladressen, auf die Anzahl der Pakete, auf die Ladezeit und auf die Fahrzeit. Die fertig berechnete Route erhält die Fahrerinnen oder der Fahrer per App. „Das Intelligente daran ist: Das System hat auch die Informationen, wenn ich zum Beispiel zur selben Zeit auf einer Route immer wieder Stau habe, und berücksichtigt das mit“, erklärt Adler. Für die Berechnung der Route sei es notwendig, dass die Pakete in der Zustellung gescannt werden. So können Kundinnen und Kunden auch ihre Sendung nachverfolgen. Adler betont, dass durch neue Änderungen in der Software das System den Fahrerinnen und Fahrern Pausen und die maximal zulässige Arbeitszeit anzeigt. In dieser Zeit kann man keine Pakete scannen.

RÜCKSENDUNGEN BEKOMMEN OFTMALS ZWEITE CHANCEN

Immer wieder schlagen Berichte zu angeblichen Vernichtungen von neuwertigen Rücksendungen bei Amazon hohe Wellen in den Medien. Zuletzt zeigte eine Untersuchung des ZDF-Magazins „Frontal“ gemeinsam mit „Business Insider“, dass in eineinhalb Jahren 1.840 Tonnen an Neuwaren zerstört worden sein sollen. Amazon-Pressesprecher Steffen Adler betont, dass eine fachgerechte Entsorgung eines Produkts stets „die



Amazon-Pressesprecher Steffen Adler.

allerletzte Möglichkeit“ ist. Bevor es zu einer Vernichtung einer Rücksendung kommt, gibt es noch andere zweite Chancen für das Produkt. Wenn ein Produkt unbeschädigt zurückgegeben wird, wird es wieder in den Warenkreislauf eingeführt. Rücksendungen mit leichten Mängeln verkauft Amazon als B-Ware weiter. Bestimmte Produktgruppen eignen sich auch für Spenden. Hier sieht Amazon die Steuer auf Spenden in manchen europäischen Ländern als Hürde. „Man darf nicht vergessen, es gibt Waren, die man selbst für Spenden nicht mehr verwenden darf. Zum Beispiel Medizinprodukte, wo Siegel gebrochen wurden“, unterstreicht Adler. Laut ihm liege der Anteil der tatsächlich vernichtungsbedürftigen Waren im Promillebereich gemessen am Gesamtvolumen. Das beschriebene Vorgehen bei Rücksendungen trifft nur auf Amazon zu, die Selling Partner entscheiden selbst, wie sie mit Rücksendungen umgehen wollen.

AUCH LOKALE HÄNDLER PROFITIEREN VON ONLINE-HANDEL

Ein weiterer Kritikpunkt an Amazon ist, dass der Online-Riese den lokalen Handel in den Regionen aussterben lässt. In der Debatte geht oft unter, dass die Hälfte aller verkauften Produkte auf Amazon von Selling Partnern stammen. Selling Partner sind zum Großteil kleine und mittlere Unternehmen, die ihre Produkte über den Amazon Marketplace verkaufen. In Wien, Niederösterreich und dem Burgenland gibt es mehr als 1.000 KMU bei Amazon. Im Jahr 2021 exportierten diese KMU der



Ein Blick in ein Amazon-Verteilzentrum.

Ostregion Waren im Wert von über 200 Millionen Euro. „Was den gesamten E-Commerce angeht, ist aus meiner Sicht wichtig: Es geht es nicht um online oder stationär, es geht um ein Miteinander, weil idealerweise ergänzen sich beide Kanäle“, sagt Adler. Der Amazon-Marketplace bietet Händlern eine Online-Plattform und eröffnet damit neue Vertriebskanäle. Möchte man seine Produkte auf dem Amazon-Marketplace verkaufen, fallen je nach Produktgruppe Provisionen an Amazon in der Höhe von 5 bis 20 Prozent an. Zusätzliche Gebühren fallen bei Bedarf für Versand, Lagerung und Rücksendungen an.

Mittlerweile ist der Nachmittag in Groß-Ebersdorf angebrochen. Die weißen Lieferwagen trudeln einer nach dem anderen wieder im Verteilzentrum ein. In der Nacht werden hier mit LKW neue Pakete aus den Sortierzentren ankommen, die nach der Routenplanung vorsortiert und von den Fahrerinnen und Fahrern wieder zur Haustüre gebracht werden. ■

WISSENSWERTES

**Versand des 1. Amazon Pakets
in Österreich:** 1998

Verteilzentren: in Wien-Simmering, Wien-Liesing, Groß-Ebersdorf/NÖ, Klagenfurt/K, Premstätten/Stmk (geplant), St. Valentin/NÖ (geplant)

Mitarbeiter in Österreich: 600

Geschätzter Umsatz: mehr als 750 Millionen Euro

Investitionen:

330 Millionen Euro in Niederösterreich,
Mehr als 1.000 KMU-Händler bei Amazon in Ost-Region

amazon