

# Ausgeliefert: Lange Tage, karger Lohn

Jamaal T. ist seit zehn Jahren Paketbote. Pro Tag schleppt er mehrere Hundert Kilo, mitunter eine halbe Tonne – bis vor die Haustür. Grantige Kunden und boshafte Langfinger gehören zu seinem Alltag.

Sigrid Schamall

Wien – Mit einer völlig überladenen Rodel balanciert Jamaal T. (Name von der Redaktion geändert) auf ein mehrstöckiges Mietshaus zu. Ein kurvig geformtes Etwas obenauf sorgt für Stabilität. Vielleicht ist in dem langen Paket mit der Aufschrift „Handle with care“ eine Gitarre verstaut. Was in den etwa 100 Paketen, die er an diesem Tag auszuliefern hat, ist, interessiert ihn eigentlich nicht. Er ist seit zehn Jahren Stammfahrer für DHL, erst Express, dann Paket. Ebenso lang fährt er dieselbe Route. Mehrere Hundert Kilo muss er täglich austragen. Darunter auch so manches Trumm. Kürzlich erst zerrte er ein 48-Kilo-Paket in den dritten Stock. „Das ist weit mehr als die Hälfte meines eigenen Gewichts.“ Trinkgeld gab's keines, selbst als er mithilft, den Wäschetrockner aus seiner Verpackung zu hieven. T. hat sich daran gewöhnt. Meistens, so sagt er, seien die Kunden eh freundlich, geschätzt werde seine Arbeit nicht.

Die Liebe verschlug T. vor zwölf Jahren nach Wien. Was romantisch begann, endete in der Scheidung. Seitdem sitze er hier fest. Verwandte habe er in seiner Heimat in Nordafrika kaum mehr.



Foto: imago stock&people

Zusteller sind meist nur das kleinste Rädchen in einer Kette aus Subunternehmern.

Und das Leben dort sei mittlerweile für ihn, den ehemaligen Reiseleiter, auch zu teuer geworden. Er ist zufrieden als Paketzusteller in Wien – mehr aber auch nicht. Zehneinhalb Stunden ist er täglich im Einsatz. Mit einer Pause von zwei Stunden. Wenn es sich eben ausgeht. Rund hundert Kilometer legt er auf seiner Route zurück. Bei jedem Wetter. Am Ende des Monats stehen 1500 Euro auf seinem Gehaltszettel. Runtergerechnet sind das nicht viel mehr als 50 Cent pro Paket. Um

SCHWERPUNKT

Griss um das Packerl

sieben Uhr morgens steht er am Depot in Guntramsdorf, sortiert vom Fließband weg seine Ware und lädt ein. Sein Arbeitsgewand mit dem Logo von DHL lässt falsche Schlüsse zu: Nicht DHL, die Tochter der Deutschen Post, beschäftigt ihn; er arbeitet für ein Subunternehmen, eine Transportfirma. Mit DHL habe er keinen Kontakt. Es sei denn, es gebe Schelte. Verpasst er einen fixierten Zustell- oder Abholtermin, kostet ihn das 30 Euro. Theoretisch. Denn T. ist nicht un-

pünktlich, selbst wenn der Verkehr unkalkulierbar ist und die Parkplatzsuche ein Albtraum wird. Ein täglicher Spießrutenlauf. Erwischt ihn ein Radar oder ein Parksheriff, muss er die Strafe aus eigener Tasche zahlen. Ärgerlich auch so mancher Langfinger, der, aus welchen Gründen auch immer, zugreift, wenn die beladene Rodel kurz unbeaufsichtigt ist. Ein zeitraubendes Ärgernis: Die Polizei muss eine Diebstahlsmeldung aufnehmen. Ein Paket einfach über die Gartenmauer werfen? T. muss lachen. Natürlich nicht, die gelben Abholscheine,

die er an die Haustür heftet, scannt er. „Als Beweis, dass ich tatsächlich da war.“

Klagen will er nicht. Da sind die vielen Freundschaften, die ihn mit seinen Kollegen verbinden. Manchen gehe es bei anderen Paketdiensten weitaus schlechter, erzählen sie. Dann wird er zögerlich, er wolle niemanden anschwärzen. Ein bisschen sickert dann doch durch: Die müssten stets frisch rasiert sein und dafür sorgen, dass die Lieferwagen stets geputzt sind. Der Arbeitsdruck sei enorm, das Gehalt bei anderen deutlich geringer und die Fluktuation der Fahrer höher. „Viele kommen aus Ungarn und wissen nicht, was auf sie zukommt. Man sagt ihnen vorher nicht viel“, so T. Ein anständiger Mensch sei er, immer freundlich. Das kostet schon einmal Überwindung, wenn wieder einmal eine Haustüre nach dem Klingeln zu knallt. „Hausbesorger wollen besonders ungenutzte Pakete für Mitbewohner annehmen“, und oft gebe es Kleinkriege zwischen Mietern. T. will nur seine Arbeit tun. Und das schnell. Auch bis in den fünften Stock, oft auch ohne Lift.

Alterssorgen

Heute ist T. vierzig. Er sorgt sich um seine Zukunft, denn das viele Schleppen macht ihm zu schaffen. Noch sei er fit, aber wie lange noch? Und was dann? Dass er Chancen am Arbeitsmarkt hat, daran glaubt T. nicht. Also versucht er, so lange wie möglich durchzuhalten. Immer mit ein bisschen mehr Service als verlangt. „Neulich habe ich eine zusammengerollte Matratze zugestellt. Der Empfänger war gehbehindert.“ T. packte auf dessen Bitte die Matratze aus und verfrachtete sie aufs Bett. Trinkgeld gab's allerdings auch in diesem Fall keines.

## Die packende Seite des Online-Booms

Zustelldienste reißen sich um den heiß umkämpften Paketmarkt

Wien – Pakete ausliefern ist ein Knochenjob, und pro Stunde gibt es oft weniger als fünf Euro. So berichten Boten von Arbeitstagen ohne Pause, körperlicher Schwerarbeit und grantigen Kunden. Es ist vor allem der boomende Onlinehandel, der den Konkurrenzdruck unter Paketdiensten wie UPS, DHL, GLS, DPD, Hermes oder TNT zunehmend verschärft. Es muss schnell gehen bei der Zustellung. Bei Nichterfüllung drohten da schon einmal Strafen, so ein Paketzusteller, der anonym bleiben will, zum STANDARD. Demnach wurden er und einige Kollegen angehalten, beim ersten Versuch zuzustellen. Jedes Versäumnis, wenn ein Päckchen also im Paketshop oder bei einer Postfiliale abgegeben wurde, werde argwöhnisch registriert. Missstände gebe es in Österreich keine, heißt es hingegen unisono auf Anfrage seitens der Paketdienstleister. Zumindest keine, die in ihren Verantwortungsbereich fallen würden und damit kontrollierbar wären. Wenig verwunderlich, denn fast alle Konzerne schalten Subunternehmer zwischen, die offiziell als Arbeitgeber der Fahrer agieren. Stichproben von „oben“ gebe es, eine echte Kontrolle aber nicht.

Rückblick: 2013 fielen in den letzten EU-Mitgliedsstaaten die Wettbewerbschranken auf den Postmärkten. Seitdem dürfen alle Postsendungen auch von privaten Postdienstleistern befördert werden. Doch der Wettbewerb hat seinen Preis. Nach und nach entstand so eine Mehrklassengesellschaft unter den Paketdienstlern. Auf der einen Seite Arbeiter und

Angestellte des Konzerns selbst, die beispielsweise in der Sortierung tätig sind, andererseits die an Serviceunternehmen ausgelagerten Fahrer. Bei der kollektivvertraglichen Zuordnung ist die Postbranche stark zersplittert. Für Arbeitnehmer, die bei Postdienstleistern selbstständig beschäftigt sind, kommen die unterschiedlichsten Kollektivverträge (KV) zum Einsatz, so die Arbeiterkammer (AK) in einer Erhebung: Da gebe es den Handels-KV, den KV für Speditionen- und Lagereibetriebe, der Güterbeförderung, der KV für Expedit und der KV für Kleintransporteure.

Lautstarke Konkurrenz

Bei der Österreichischen Post sind Paketzusteller, die ab 2009 in den Betrieb einstiegen, mit einem eigens mit der Gewerkschaft ausgehandelten KV für Speditionsdienste beschäftigt. Das Grundgehalt beträgt 1500 Euro, hinzu kommen diverse Zulagen. 81 Millionen Pakete werden im Jahr zugestellt, macht im Schnitt 320.000 täglich. Abstreiten will man gar nicht, dass die Konkurrenz zu spüren ist. Vor allem seit DHL Mitte 2015 auf den Markt gedrängt ist. Gegensteuern will man mit dem Ausbau der Selbstbedienungszonen, der Empfangsstationen im Mietshausbereich, aber auch mit der Samstagzustellung von Paketen. Samstags zugestellt wird auch bei DHL, dafür montags nicht. Eigenen Angaben zufolge werden 50 Prozent des Paketaufkommens innerhalb Österreichs von der Deutsche-Post-Tochter generiert. Österreichweit hat DHL bereits mehr Paketshops als die Post. Ende

2016 waren es 2000. Größter Partner mit 400 Abholstationen ist die Supermarktkette Billa. Die Zusammenarbeit soll heuer noch ausgeweitet werden.

GLS, ebenfalls unter den „Big Three“, kann österreichweit mit etwa 600 Paketshops aufwarten – 2017 sollen 50 weitere dazukommen. GLS Austria verfügt wie DHL über keine eigenen Fahrer. Subunternehmer werden bei der Erledigung von Transportaufträgen von GLS vertraglich zur Beschäftigung der Zustellfahrer „in rechtskonformen, sozialversicherungsrechtlichen Anstellungsverhältnissen“ verpflichtet. „Dies wird auch regelmäßig von den Behörden kontrolliert“, so Axel Spörl, Region Manager GLS Austria & Portugal für DHL Paket.

Derzeit sind österreichweit etwa 500 Fahrer im Einsatz. In die Gehälterstruktur der Transportunternehmen habe man keinen Einblick, diese seien aber verpflichtet, ihre Zustellfahrer gemäß dem Kollektivvertrag Güterbeförderung zu bezahlen. Der KV „Güterbeförderung ArbeiterInnen“ weist im Vergleich mit den anderen KVs, die in der Branche angewendet werden, die schlechtesten Bedingungen auf. Die Mindestlöhne reichen hier von 1300 bis 1500 Euro, plus circa 380 Euro Taggeld bei einer maximalen Arbeitszeit von zehn Stunden pro Tag. Das Problem seien aber weniger die Kollektivverträge an sich, sondern dass Zusteller nach wie vor auf Basis von Selbstständigen mit Gewerbeschein verpflichtet werden, heißt es aus der Arbeiterkammer, die vor einigen Jahren beim Forschungsinstitut Forba eine umfas-



Foto: dpa / Ulwe Anspach

Sortieren, beladen, ausliefern: Immer mehr Pakete wollen immer schneller zum Kunden.

sende Studie zu den Arbeitsverhältnissen in Auftrag gegeben hat.

Dass bei der Bezahlung die Anzahl der zugestellten Pakete eine Rolle spiele, ist bei GLS laut Spörl nicht der Fall: „Die Anzahl der transportierten Pakete ist aufgrund der Verschiedenheit der Zustellgebiete kein verlässlicher Vergleichswert.“ Auch DPD arbeitet in Österreich ausschließlich mit Servicepartnern zusammen. Das Unternehmen, seit 1988 in Österreich tätig, war der erste private Paketdienstzusteller neben der heimischen Post. Heute gibt es 1200 Paketannahme- und -abholstationen.

Kostenfaktor Fahrer

Die 1000 Fahrer sind nach dem KV für Kleintransporteure angestellt und hätten es im Vergleich zu Deutschland gut. Denn dort gelte statt eines Branchenkollektivvertrags lediglich die Mindestlohnregelung, so Rainer Schwarz, Geschäftsführer von DPD Österreich. Auf 1200 Fahrer wolle man heuer noch aufstocken, dann sei die Flächendeckung erreicht. An insgesamt 14 Depots (vier mehr als

bei GLS) wird die Ware abgeholt und eingeladen, 130 bis 150 Pakete sind es im Schnitt pro Tag. Die Gewichtsgrenze pro Paket liegt bei 31,5 Kilo. Dann ist Schluss. Alles darüber transportieren Speditionen. DPD bedient zum überwiegenden Teil Businesskunden, nur 17 Prozent sind Private. Letztere können per E-Mail einen Wunschtermin der Zustellung oder eine alternative Adresse angeben. Denselben Service bieten auch DHL und Post an.

Trotz oder vielleicht wegen der steigenden Zahl an Paketshops, Zustellern und Kundenservices häufen sich die Beschwerden bei Verbraucherzentralen über nicht erfolgte, falsch zugestellte oder gleich in den Filialen hinterlegte Pakete. Doch steigendes Angebot erhöht auch den Druck. Die Österreicher ließen sich im Vorjahr um 35 Prozent mehr Pakete nach Hause zuschicken als noch 2015. Während viele Online-Riesen großzügig Gratislieferungen und -rücksendungen anbieten, wird nach unten hin gespart – bis zum Zusteller. (ch)