

Don't GIG Up, Never!

Länderfallstudienbericht
DEUTSCHLAND



dontgigup.eu



Don't GIG Up, Never!

Länderfallstudienbericht DEUTSCHLAND

Autoren:

*Thomas Haipeter, Fabian Hoose
(Fondazione Giacomo Brodolini/
Universität Duisburg-Essen)*

Mai 2023



Die Forschungsarbeiten für diesen Bericht wurden von der Europäischen Kommission, Generaldirektion Beschäftigung, Soziales und Integration mit Fördermitteln unterstützt gemäß der Aufforderung zum Einreichen von Vorschlägen VP/2020/004 (Verbesserung der Kenntnisse über Arbeitsbeziehungen). Die alleinige Verantwortung für die in diesem Bericht enthaltenen Informationen, Meinungen, Feststellungen und Schlussfolgerungen oder Empfehlungen liegt beim Autor/den Autoren. Die Europäische Kommission ist nicht verantwortlich für die mögliche Verwendung der hier enthaltenen Informationen.

INHALTSVERZEICHNIS

EINLEITUNG.....	1
METHODIK.....	2
FALLSTUDIEN.....	6
Fallstudie 1 CLICKWORKER.....	6
Beschreibung der Plattform	6
Beschäftigungs- und Arbeitsbedingungen	7
Einschätzung	10
Literatur	11
Fallstudie 2 CONTENT.DE.....	13
Beschreibung der Plattform	13
Beschäftigungs- und Arbeitsbedingungen	14
Einschätzung	18
Literatur	19
Fallstudie 3 FALLSTUDIE: HELPLING.....	20
Beschreibung der Plattform	20
Beschäftigungs- und Arbeitsbedingungen	22
Einschätzung	24
Literatur	25

EINLEITUNG

Dieser Bericht ist Teil der **Berichte über Fallstudien in den Ländern**, die im Rahmen des Projekts *Don't GIG up, Never!* veröffentlicht werden. Das Ziel des von der Generaldirektion für Beschäftigung, Soziales und Inklusion bei der Europäischen Kommission geförderten Projektes besteht darin, ausgehend von dem im Rahmen des *Don't GIG Up!*-Projekts (1. Teil 2018-2020) gewonnenen Wissen mehr darüber herauszufinden, welche Rolle die Gewerkschaften und der soziale Dialog für den Schutz der Plattform-Beschäftigten spielen können.

Während der Laufzeit von 24 Monaten (in den Jahren 2021 bis 2023) verbindet das Projekt *Don't GIG up, Never!* Literaturstudien und empirische Forschung miteinander, um die mit der Plattformökonomie verbundenen Merkmale und Herausforderungen in einer Gruppe ausgewählter Länder zu analysieren, nämlich: Italien, Deutschland, Frankreich, Spanien, Polen, Estland und Schweden.

In der **ersten Phase** des Projekts *Don't GIG up, Never!* wurde eine vorläufige Literaturübersicht erstellt, in deren Rahmen die Ergebnisse des ersten Teilprojekts mit Blick auf die Beschäftigungssituation und die sozialen Bedingungen der Beschäftigten auf Arbeitsplattformen, die damit verbundenen politischen Debatten, die entsprechenden gesetzgeberischen Entwicklungen sowie die Einbindung der Gewerkschaften und Arbeitgeberorganisationen aktualisiert wurden. Als Ergebnis wurden im Jahr 2022 sieben **Nationale Situationsberichte** veröffentlicht¹.

Bei der **zweiten Phase** des Projekts handelt es sich um eine empirische qualitative Untersuchung. Hier werden für jedes Land mehrere Fallstudien zu Arbeitsplattformen erstellt, die sich jeweils auf andere Typen von Plattformarbeit beziehen sollen als Passagiertransport und Warenlieferungen, die im Zentrum des vorigen Teils des Projekts standen (*Don't GIG Up!*).

Ausgehend von den Ergebnissen der Fallstudien in den einzelnen Ländern soll ein Vergleich der jeweiligen Ansätze durchgeführt werden, dem auch Workshops für gegenseitiges Lernen, an denen die Projektpartner teilnehmen, sowie offene Webinare für Interessierte und die Öffentlichkeit gewidmet sind. Diese Aktivitäten sollen zu einer vergleichenden Einschätzung der Auswirkungen der Plattformökonomie auf die Arbeitsbedingungen, die soziale Sicherheit und die Arbeitsbeziehungen sowohl auf nationaler als auch auf EU-Ebene führen, aus denen Empfehlungen für die Politik abgeleitet werden. Diese Ergebnisse sollen in einem **Abschlussbericht** zusammengefasst werden.

¹Im Rahmen des Projekts *Don't GIG Up, Never!* erstellte Situationsberichte stehen hier zur Verfügung: <http://www.dontgigup.eu/resources/>

METHODIK

Der hier vorliegende Länderfallstudienbericht sowie die anderen Beiträge dieser Reihe beruhen auf einer gemeinsamen Methodik, die von den am Projekt Beteiligten im Voraus vereinbart wurden.

Um sicherzustellen, dass die Ergebnisse der Fallstudien vergleichbar sind, wurde vereinbart, dass für die Fallstudien nur solche Arbeitsplattformen ausgewählt werden sollten, die in die Kategorien 3 und 4 der folgenden Tabelle (Tabelle 1) fallen, während Arbeitsplattformen, die in die Kategorien 1 und 2 fallen, im Rahmen des Projekts *Don't GIG Up!* (1. Teil 2018–2020) untersucht wurden.

Tabelle 1 Klassifikation der Arbeitsplattformen im Rahmen des Projekts *Don't GIG up, Never!*

Nr.	Plattform-Typ	Beispiel
1	Plattformen für die Vergabe von Fahrgasttransportaufträgen	Uber, Lift, others.
2	Plattformen für die Vergabe von Warenlieferaufträgen	Deliveroo, Foodora, etc.
3	Plattformen für die Vergabe von Aufträgen in „ traditionellen “ Bereichen (Gartenarbeiten, Reinigungsarbeiten, Babysitten usw.) bis hin zu „ qualifizierten “ Dienstleistungen (Marketing, Werbung, Anfertigen von Übersetzungen usw.), eventuell auch über Auktionen.	Task Rabbit, Helpling, etc.
4	Plattformen für die Vergabe von Mikrotasks , die oft über das Internet von einer „Crowd“ (Menge) von Beschäftigten ausgeführt werden (Crowdwork -Plattformen)	Amazon Mechanical Turk, etc.

Jeder Länderfallstudienbericht enthält drei oder vier Fallstudien zu digitalen Arbeitsplattformen, die auf nationaler Ebene durchgeführt wurden. Soweit es möglich war wurde versucht, in jedem der teilnehmenden Länder mindestens eine Plattform des Typs 3 der gering qualifizierten und vor Ort ausgeführten Tätigkeit, eine des Typs 3 der qualifizierten und internetbasierten Tätigkeit und eine des Typs 4 mit Mikroaufgaben/Crowdwork in die Studie aufzunehmen. Eine gekürzte Fassung der gemeinsamen Vorlage wurde für eine Vorauswahl genutzt, um Vorgehensweisen zu erfassen, die für die Zwecke des Projekts besonders interessant sind. Die endgültige Auswahl wurde aufgrund der Einschätzungen der Partner, des Bestehens von Kontakten zu Führungskräften und zu den Mitarbeiter*innen der Plattform sowie schließlich der Machbarkeit von Fallstudien getroffen.

Jede Fallstudie wurde von nationalen Fachleuten durchgeführt, die von den Projektpartnern ausgewählt wurden. Die Experten erstellten ihre Untersuchung auf der Grundlage einer gemeinsamen **Vorlage** (Tabelle 2), die detaillierte Richtlinien für die Durchführung enthält.

Tabelle 2 Vorlage für die Durchführung der nationalen Fallstudien im Rahmen des Projekts *Don't GIG up, Never!*

ALLGEMEINE INFORMATIONEN
Arbeitsplattform
<i>Vollständige Bezeichnung</i>
Sektor
<i>Einbezogene Wirtschaftszweige (NACE-Code) und Kurzbeschreibung der Tätigkeiten</i>
Eigentümer
<i>Bitte geben Sie an, ob es sich um eine kommerzielle oder genossenschaftliche Plattform handelt, und machen Sie kurze Angaben zu ihrer Gründung und ihren Verbindungen zu transnationalen Unternehmen oder anderen Organisationen (z.B. ob sie Teil einer multinationalen Gruppe ist, ob sie von Plattform-Beschäftigten gegründet wurde oder von Gewerkschaften/Arbeitgeberorganisationen/mit öffentlichen Fördermitteln unterstützt wird).</i>
Größe
<i>Geschätzte Zahl der registrierten und über die Plattform tätigen Plattform-Beschäftigten</i>
BESCHÄFTIGUNGS- UND ARBEITSBEDINGUNGEN
Geltende Gesetze
<i>Bitte geben Sie an, ob die Arbeitsverträge mit den Plattform-Beschäftigten auf der nationalen Gesetzgebung beruhen, oder ob die Gesetzgebung eines anderen Landes gewählt wurde (z.B. die des Landes, in dem die Plattform gegründet wurde).</i>
Art der Beziehungen zwischen Plattform und Beschäftigten
<i>Bitte erläutern Sie, welche Verträge von der Plattform verwendet werden, und machen Sie Angaben zu kontextuellen Bestandteilen hinsichtlich ihrer Auswirkungen auf Arbeitnehmerrechte und soziale Sicherung. Bitte geben Sie auch an, ob in den Vertragsbedingungen dreiseitige Beziehungen zwischen der Plattform, den Beschäftigten und den Endkunden berücksichtigt sind.</i>
Kosten der Mitgliedschaft für Beschäftigte
<i>Bitte geben Sie an, ob die Beschäftigten eine Gebühr bezahlen müssen, um sich auf der Plattform registrieren zu können, wie hoch diese Gebühr ist und welche Leistungen damit verbunden sind.</i>
Vergabe von Aufgaben/Aufträgen
<i>Bitte geben Sie an, wie Aufgaben/Arbeitsaufträge zugeteilt werden und welche Rolle Bewertungen und die Einordnung in Rangfolgen spielen.</i>
Vergütungsregeln
<i>Bitte geben Sie an, ob und wie bei der Vergütung der gesetzliche/tarifvertraglich vereinbarte Mindestlohn eingehalten wird; inwieweit wird die Vergütung von der Plattform oder einem Algorithmus festgelegt und nicht aufgrund einer Entscheidung der Beschäftigten oder durch Verhandlung zwischen den Beschäftigten und den Endkunden und unter welchen Bedingungen eine Bezahlung der Beschäftigten durch die Plattform oder die Kunden verweigert werden kann.</i>
Wettbewerbsschutzklauseln
<i>Bitte geben Sie an, ob Wettbewerbsschutzklauseln gelten oder ob der Wettbewerb auf anderen Plattformen durch die Art, wie die Bewertungen und das Rangsystem funktionieren oder durch andere Maßnahmen praktisch verhindert wird.</i>
Geistiges Eigentum

Bitte geben Sie an, ob es hinsichtlich des über die Plattform verkauften geistigen Eigentums oder der über die Plattform verkauften Inhalte und deren Wiederverwertung durch die Autoren Einschränkungen gibt (falls zutreffend).

Sonstige Beschäftigungs- und Arbeitsbedingungen

Bitte beschreiben Sie die offiziellen Beschäftigungsbedingungen und die tatsächlichen Arbeitsbedingungen hinsichtlich Arbeitszeiten, Gesundheits- und Arbeitsschutz, Überwachung der Beschäftigten, (bezahlte) Urlaubstage und freie Tage, Haftung und mögliche Strafen, Beendigung der Beziehungen zu dem Beschäftigten, Schulungen, Antidiskriminierungsmaßnahmen und weitere evtl. relevante Aspekte.

UNTERSTÜTZUNG UND STREITIGKEITEN

Leistungen der Plattform für die Kunden

Bitte beschreiben Sie die Merkmale und Effektivität der den Kunden gebotenen Leistungen (z.B. deren Sicherung gegen Vertragsrisiken, darunter Neuklassifizierung von Beschäftigten; Bereitstellen globaler IT-Angebote für die Kunden wie z.B. Möglichkeiten, Auftragsspitzen abzudecken; Zusage von Gratis-Leistungen, wenn die Ausführung eines Auftrags nicht zufriedenstellend erfolgte ...)

Von der Plattform gebotene Unterstützung für die Beschäftigten

Bitte beschreiben Sie die Merkmale und Effektivität der Unterstützungsleistungen, die möglicherweise von der Plattform für die Beschäftigten angeboten werden (ohne Mechanismen zur Beilegung von Streitigkeiten), d.h. Unterstützung für die Beschäftigten hinsichtlich der Nutzung der Plattform, der Kontaktaufnahme zu Kollegen oder bei der Bildung von Teams, bei Streitigkeiten mit den Kunden in Bezug auf die Qualität erbrachter Leistungen oder zur Bezahlung; Unterstützung bei Verwaltungsangelegenheiten, Zugang zu Software, die für die Arbeit nötig ist; Versicherung der Beschäftigten gegen Unfälle oder soziale Risiken.

Mechanismus für die Beilegung von Streitigkeiten

Bitte beschreiben Sie den Umfang, die beteiligten Parteien und die Merkmale des Mechanismus für die Beilegung von Streitigkeiten, sofern ein solcher im Dienstleistungsvertrag oder Tarifvertrag vorgesehen ist, und machen Sie Angaben zur tatsächlichen Nutzung und Wirksamkeit dieses Mechanismus. Bitte suchen Sie in den Leistungsbedingungen/Verträgen auch nach Bestimmungen, die den Zugang zu Gerichten zugunsten alternativer Mechanismen zur Beilegung von Streitigkeiten einschränken.

Nachweis für auf die Beschäftigten der Plattform gerichtete Unterstützung/Aktivitäten der Sozialpartner

Bitte beschreiben Sie die beteiligten Parteien, Ziele und Errungenschaften der Aktivitäten, sofern vorhanden.

LITERATUR

Bitte führen Sie hier die für die vorstehenden Angaben verwendeten Quellen/Kontakte an.

Das Ziel jeder Fallstudie besteht darin, einen kurzen Überblick über das Geschäftsmodell der jeweiligen Plattform, die den Kunden den Beschäftigten angebotenen Leistungen, die Arbeitsbedingungen und die Beteiligung der Sozialpartner zu liefern.

Um sicherzustellen, dass die Ergebnisse homogen und vergleichbar sind, wurden Richtlinien bezüglich der für das Ausfüllen der Fallstudienvorlagen zu verwendenden Quellen und Referenzen vereinbart. Es wurden insbesondere die folgenden Kategorien ausgewählt: offizielle Webseiten und Allgemeine Vertragsbedingungen der Plattformen (obligatorisch), wissenschaftliche Literatur (Veröffentlichungen zu früheren Untersuchungen, Berichte, Umfragen usw.), online und offline verfügbare Presseveröffentlichungen, geltende Tarifverträge. Die Partner kamen zudem überein, im Rahmen jeder Fallstudie halbstrukturierte Interviews mit den folgenden Akteuren durchzuführen: Mit-

arbeiter*innen aus Führung/Personalverwaltung der Plattformen, Plattformbeschäftigte und schließlich auf Plattformebene einbezogene Sozialpartner. Die Interviews wurden telefonisch oder als Videokonferenz auf der Grundlage einheitlicher Fragebögen durchgeführt. Die Interviews fanden unter Einhaltung der Datenschutzvorschriften der EU und der beteiligten Länder sowie der internen Vorschriften der Partnerorganisationen statt.

Die in den Übersichten gesammelten Informationen wurden später gesichtet und zu Länderfallstudienberichten verarbeitet. Dabei wurden sie in die folgende, für alle Fallstudien geltende Struktur gebracht: i) Beschreibung der Plattform; ii) Beschäftigungs- und Arbeitsbedingungen; iii) Einbeziehung der Sozialpartner; iv) Auswertung; v) Referenzen.

FALLSTUDIEN

Fallstudie 1 clickworker

Beschreibung der Plattform

clickworker ist eine kommerzielle Plattform, die verschiedene **Mikroaufgaben** (z.B. Bearbeitung von Daten, Fotos oder Videos) an unabhängige Auftragnehmer in aller Welt vermittelt.

NACE-Sektor: J - Information und Kommunikation

Plattformtyp nach Klassifikation bei Don't GIG up, Never!: 4.

Das Unternehmen wurde 2005 als humangrid GmbH gegründet und änderte seinen Namen in clickworker GmbH im Jahr 2013. Das Unternehmen hat zwei Hauptsitze: es wurde in Essen, Nordrhein-Westfalen, Deutschland, gegründet und hat einen zweiten Hauptsitz in New York, USA. Das Stammkapital der Gesellschaft (ihre Rechtsform ist die GmbH) beträgt gegenwärtig 3,3 Millionen Euro.

clickworker stellt sich selbst als „global agierender und führender Crowdsourcing-Anbieter“ (Unternehmenspräsentation 2023) dar. Das Unternehmen ist auf folgenden Gebieten tätig: KI-Training und Datenwissenschaft (Bildannotation, Sprachaufnahmen), E-Commerce (SEO-Texte, Produktbeschreibungen), mobiles Crowdsourcing (Testkäufe), Online-Umfragen (Marktforschung und Meinungsumfragen). Leistungen in deutscher Sprache sind nur ein Teil des Angebots von clickworker. Der Fokus des Unternehmens liegt auf dem US-Markt.

Laut Angaben der Plattform sind gegenwärtig circa **4,5 Millionen Plattform-Beschäftigte** in 158 Ländern für sie tätig und von ihnen sind 49 % Frauen. Diese Zahl umfasst alle auf der Plattform registrierten und damit potentiell erreichbaren Beschäftigten. Es gibt keine Angaben dazu, wie aktiv die einzelnen Personen auf der Plattform sind. Die über clickworker organisierte „Crowd“ ist in den letzten Jahren sehr schnell gewachsen. Etwa 10 % der Plattform-Beschäftigten stammen aus Deutschland. Dieser Anteil ist im Zeitverlauf gesunken. 2021 hatte clickworker eigenen Angaben zufolge 1.224 Kunden (d.h. Unternehmen, Einrichtungen usw.), die 180 Millionen Aufträge über die Plattform erteilten.

clickworker stellt sich selbst als Organisator einer flexiblen, virtuellen Belegschaft dar und stellt die technische Infrastruktur für den Betrieb der Plattform bereit. Die Plattform funktioniert nicht als Marktplatz für von Freiberuflern angebotene Leistungen in dem Sinne, dass den Plattformbeschäftigten aus-

geschriebene Anbieter von Arbeitsaufträgen vermittelt werden. **Die Plattform-Beschäftigten („Clickworker“ genannt) und die Kunden kommen nicht direkt in Kontakt miteinander.** Die Kunden werden von der **clickworker-Plattform dadurch unterstützt, dass große, arbeitsintensive Vorhaben in kleine Pakete (Mikroaufgaben) aufgeteilt werden,** die dann von den Plattform-Beschäftigten abgearbeitet werden. Den Beschäftigten werden so kleine Arbeitsaufgaben angeboten (z.B. Mitarbeit an einer Online-Umfrage), für die sie dann bezahlt werden. Der von der Plattform selbst gelieferten Beschreibung zufolge werden alle Aufgaben von qualifizierten Clickworkern ausgeführt und die Ergebnisse einer strikten Qualitätskontrolle unterworfen.

Beschäftigungs- und Arbeitsbedingungen

Um die Plattform nutzen zu können, müssen sich Interessenten beim sogenannten „Workplace“ registrieren. Die Voraussetzung dafür ist die Akzeptanz der Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Clickworker. Diese gibt es in zwei verschiedenen Fassungen - eine für Nordamerika (USA, Kanada und Mexiko) und eine für den Rest der Welt (<https://www.clickworker.com/terms-privacy-policy/>). In den Allgemeinen Geschäftsbedingungen wird betont, dass die Plattform-Beschäftigten selbst für die Einhaltung der in den Ländern ihres Aufenthalts geltenden Sozialversicherungs- und Steuervorschriften verantwortlich sind. Insbesondere müssen alle Plattform-Beschäftigten sämtliche Steuern und Abgaben eigenverantwortlich zahlen.

Die Registrierung auf der Plattform ist **kostenlos**. Sämtliche Arbeitsmittel (insbesondere Computer, Smartphone und Internetzugang) müssen von den Plattform-Beschäftigten selbst bereitgestellt werden. Die Plattform behält sich das Recht vor, in einzelnen Fällen die Aktivierung von Nutzerkonten vom Vorlegen geeigneter Nachweise für die Richtigkeit der gemachten Angaben abhängig zu machen oder diese Nachweise später zu fordern, falls Zweifel an der Richtigkeit der gemachten persönlichen Angaben auftauchen. Bis zum Vorliegen solcher Nachweise behält sich die Plattform auch das Recht vor, Nutzerkonten zu deaktivieren. Des Weiteren behält sich die Plattform das Recht vor, angefallene Honorare so lange einzubehalten, bis diese Nachweise vorgelegt wurden.

Die Kunden von clickworker können nach Abschluss eines entsprechenden Vertrages mit clickworker Aufgaben auf der Plattform einstellen und die Ergebnisse werden nach der Ausführung der Aufgaben durch Clickworker an die Kunden geliefert. Es kommen keine vertraglichen Beziehungen zwischen den Kunden und den Plattform-Beschäftigten von clickworker zustande.

Die Clickworker arbeiten **unabhängig und zeitlich flexibel** am eigenen Computer oder Smartphone. Aufgrund ihres **Status als (Solo)-Selbstständige steht** den Plattform-Beschäftigten **kein gesetzlicher Mindestlohn zu**. Die Arbeit für die clickworker GmbH führt auch **nicht zu einer Mitgliedschaft der Plattform-Beschäftigten in dem in Deutschland bestehenden gesetzlichen Sozialversicherungssystem für abhängig Beschäftigte**.

Die Plattform stellt die verfügbaren Projekte samt den für sie geltenden Bedingungen über ihre als „Workplace“ bezeichnete **digitale Infrastruktur** bereit.

Dies stellt stets lediglich eine Einladung zur Beteiligung dar und die Aufgaben werden auf freischaffender Basis ausgeführt. Die Clickworker erhalten für jede korrekt ausgeführte Aufgabe ein vorher festgelegtes Honorar. Die Ausführung der Aufgaben/Bearbeitung der Aufträge erfolgt mittels standardisierter Internetbrowser-Schnittstelle oder Smartphone-App.

Es gibt **keine Rankings**, auf deren Grundlage z.B. bestimmte Aufgaben nur an Clickworker mit einer bestimmten Mindestbewertung vergeben werden. Trotzdem werden nicht alle Aufgaben für alle Clickworker angeboten, denn es werden Filter verwendet. Zum Beispiel müssen bestimmte Anforderungen wie Sprachkenntnisse usw. erfüllt werden, um Aufgaben angeboten zu bekommen. Diese Qualifikationen können im Nutzerprofil mittels Selbstausskunft (Sprachkenntnisse, Bildungsabschlüsse und z.B. Angaben zu Hobbies), das Hochladen von Zeugnissen und das Absolvieren von Qualifikationstests auf der Webseite von clickworker auf der Plattform angegeben werden. Dieses Verfahren ist aber nicht für alle Clickworker einheitlich. Für Aufgaben wie z.B. Texterstellung gibt es Bewertungsfunktionen (Sterne), mit denen man sich für weitere Aufgaben qualifizieren kann. Es gibt auch **kein Bewertungssystem**, in dem zum Beispiel die Aktivität der Clickworker aufgezeichnet und ausgewertet wird.

Die Vergütung wird von den Kunden festgelegt. Der Trend scheint dahin zu gehen, dass die Kunden **so wenig wie möglich** für die Erfüllung der Aufgaben bezahlen wollen. clickworker stellt den Kunden empirische Daten zur Verfügung, indem angegeben wird, bei welchem Vergütungsniveau davon ausgegangen werden kann, dass innerhalb einer angemessenen Zeitspanne genügend Plattform-Beschäftigte für die Ausführung der Aufgabe gefunden werden können. Die Annahme von Lieferungen kann verweigert werden, wenn der Liefertermin überschritten wurde oder die gelieferten Ergebnisse nicht der Projektbeschreibung entsprechen, d.h. mangelhaft sind. Im Falle einer mangelhaften Arbeitsleistung (hierzu steht in den AGB: „§ 4.2 [...] ist die Plattform nicht verpflichtet, die Leistung des Clickworkers abzunehmen, falls sie nicht den Bedingungen der Projektbeschreibung entspricht und demzufolge mangelhaft ist. Insbesondere werden Leistungen nicht mehr abgenommen, wenn der über die Plattform mitgeteilte Liefertermin verstrichen ist.“)² muss clickworker den Plattform-Beschäftigten die Möglichkeit geben, den/die Fehler zu beseitigen. Falls für das Projekt ein unveränderlicher Liefertermin festgelegt wurde, besteht keine Möglichkeit der Mängelbeseitigung (die Frist für die Beseitigung von Mängeln beträgt drei Tage).

Das Plattformunternehmen selbst stellt die Einkommensmöglichkeiten als zusätzliches Nebeneinkommen dar. In Deutschland kann diese Tätigkeit für die Erlangung eines Zusatzeinkommens genutzt werden oder Freiberufler können so auftragsarme Zeiten überbrücken. Die Tätigkeit über clickworker kann aber ein vollwertiges Einkommen (z.B. ein Gehalt für eine Vollzeittätigkeit) nicht ersetzen. Es gibt für die Plattform-Beschäftigte keine Einschränkungen hinsichtlich der Tätigkeit für andere Online-Arbeitsplattformen.

² Original: “4.2 [...] the platform is not obliged to accept the Clickworker’s performance if it does not comply with the conditions in the project description and is thus defective. In particular, services will no longer be accepted if the period for service provision communicated by the platform is exceeded.”

Der erste Anlaufpunkt für Anfragen und bei Konflikten ist das Community-Management der Plattform. In der Regel werden Anfragen hier innerhalb von 24 Stunden beantwortet. Die Clickworker können auch in Foren bei sozialen Medien und (insbesondere bei technischen Problemen) per Selbstbedienung im Hilfe-Bereich von clickworker Unterstützung finden.

clickworker hat die Grundsätze für bezahltes Crowdsourcing/Crowdworking [Crowdsourcing Code of Conduct] unterzeichnet. Damit haben die Plattform-Beschäftigten die Möglichkeit, sich beim Auftreten von Konflikten an die in diesem Kodex vorgesehene Ombudsstelle zu wenden. Der Crowdsourcing Code of Conduct wurde im Abschlussbericht des Projekts Don't GIG Up! beschrieben. Die Ombudsstelle veröffentlicht jährliche Tätigkeitsberichte. **Es bestehen regelmäßige Kontakte zur IG Metall, insbesondere über den Verhaltenskodex und die Ombudsstelle.**

Für die Beschreibung der von der Plattform clickworker gebotenen Arbeitsbedingungen können Angaben aus einer quantitativen Online-Umfrage aus einem anderen noch laufenden Forschungsprojekt der Universität Duisburg-Essen und der Ruhr-Universität Bochum genutzt werden: als Teil des Projekts *„Plattformökonomie und soziale Sicherung: Arbeits- und Sicherungsorientierungen digitaler Selbstständiger zwischen De- und Re-Institutionalisierung (PlaSoSi)“*³ wurden im Rahmen einer quantitativen Online-Befragung in der Plattformökonomie tätige Selbstständige zu ihren Arbeitsbedingungen und ihrem Sozialversicherungsstatus befragt. Unter ihnen waren 106 Nutzer der Plattform clickworker.de. Auf diese Personen kann im Folgenden Bezug genommen werden, um die Perspektive der Plattform-Beschäftigte darzustellen. In methodologischer Hinsicht ist anzumerken, dass die Umfrage einen Teil der Plattform-Beschäftigten bei clickworker.de erreichte, dass aber dieser Teil nicht als repräsentativ für alle dort tätigen Personen angesehen werden kann.

Das Durchschnittsalter der in der Umfrage erfassten Clickworker ist 39,4 Jahre. Die Mehrheit von ihnen waren Männer (69 % bzw. 73 Personen). Es fällt auf, dass die Umfrageteilnehmer über gute berufliche Qualifikationen verfügen: 55 % von ihnen haben einen Universitätsabschluss und weitere 43 % haben eine Berufsausbildung abgeschlossen. Die meisten der befragten Clickworker haben zusätzlich zu der Plattform-Tätigkeit noch eine weitere bezahlte Tätigkeit. 2 % sind Schüler oder Studenten. Zwei Drittel der Teilnehmer haben die Tätigkeit über die Plattform in den letzten fünf Jahren aufgenommen, vor allem 2019 und 2020 (46 %). Die Tätigkeit über die Plattform wurde in der Regel aufgenommen, während man schon einer anderen bezahlte Arbeit nachging (62 % oder 66 Personen gaben dies an). Demzufolge stellt das über die Plattform generierte Einkommen für die meisten Teilnehmer ein zusätzliches Einkommen dar. Das mit der Tätigkeit über die Plattform erworbene Einkommen dient meist der Erfüllung „besonderer Wünsche“ (z.B. Kleidung, Elektronik, Freizeit).

Demzufolge gaben einerseits 65 % der Teilnehmer*innen an der Befragung an, dass sie nicht unbedingt auf diese Art Einkommen angewiesen sind. An-

³ Weitere Angaben zu dem Projekt sind zu finden unter <https://www.fis-netzwerk.de/geoerderte-projekte/forschungsprojekte/plattformoekonomie-und-soziale-sicherung>

dererseits sind den Angaben zufolge von den befragten Clickworkern immer noch 15 % vollständig von dem mit der Plattformarbeit erworbenen Geld abhängig. Für 17 % (18 Teilnehmer) ist die Plattformarbeit eine regelmäßige Haupteinkommensquelle, für knapp 43 % (45 Personen) eine regelmäßige zusätzliche Einkommensquelle. Die übrigen 40 % (42 Personen) gaben an, dass sie nur unregelmäßig über eine Plattform arbeiten.

Das durchschnittliche monatliche Einkommen beträgt 170 € (Medianwert), wobei nach dem durchschnittlichen monatlichen Einkommen des vergangenen Jahres gefragt wurde. Fast 40 % der Teilnehmer verdienen im Durchschnitt bis zu 100 € mit ihrer Plattformarbeit. Andererseits gaben circa 20 % der Teilnehmer*innen an, dass sie mehr als 1.000 € pro Monat mit Plattformarbeit verdienen. 86 % der Teilnehmer (92 Personen) waren mindestens einmal pro Woche über die Plattform tätig, 27 % sogar täglich.

Diejenigen, die über Online-Plattformen Geld verdienen und das über clickworker.de tun, führen meist sogenannte Mikroaufgaben aus, d.h. Aufgaben im Bereich KI-Training, Sortierarbeiten und kleinere Softwaretests. Aber auch die Teilnahme an Marktforschungsprojekten und Arbeit mit Texten (Schreiben, Übersetzen und Redigieren) werden häufig als auszuführende Aufgaben genannt.

Obwohl die Teilnehmer*innen sich von der Plattform (39 %), den Bewertungssystemen (45 %) und den technischen Rahmenbedingungen (63 %) abhängig fühlen, sind sie insgesamt mit der Plattformarbeit zufrieden. Auf einer Skala von 1 (völlig unzufrieden) bis 10 (völlig zufrieden) lag der Durchschnitt bei 7,96. Die Zufriedenheit wird auch dadurch ausgedrückt, dass 79 % der Teilnehmer aussagen, die Plattformarbeit gern als Selbstständige weiterführen zu wollen. Andererseits würde es ein Fünftel der bei clickworker registrierten Plattform-Beschäftigte vorziehen, für die Plattform (d.h. mit einem festen Anstellungsvertrag) zu arbeiten.

Einschätzung

Die Plattform clickworker ist ein Beispiel für die **Ambivalenz** der digitalen Möglichkeiten, über die in den letzten Jahren entstandenen Online-Plattformen Geld verdienen zu können. Einerseits sind diese Möglichkeiten ein Zusatzeinkommen zu erlangen, einfach zu realisieren und man kann sie „nebenbei“ nutzen. Viele Plattform-Beschäftigte fassen diese Tätigkeiten oft nicht als „echte“ Arbeit auf. Die Erwartungen und Möglichkeiten, die Qualität der Arbeit zu verbessern (z.B. dadurch ausgedrückt, dass diese Tätigkeiten in die sozialen Sicherungssysteme integriert werden), sind oft gering. Ausgehend von einer solchen Haltung zu Plattfortmtätigkeiten sind die Plattform-Arbeitenden relativ zufrieden mit den ihnen gebotenen Arbeitsbedingungen. Dies gilt trotz der begrenzten Verdienstmöglichkeiten und die Plattform-Beschäftigten geben auch an, dass sie von den Mechanismen der Plattform abhängig sind, die sie nur schwer überblicken können.

Andererseits profitieren Plattformen wie clickworker immer noch von der Tatsache, dass der Status der von ihnen angebotenen Arbeit eine Form zwischen Freizeitaktivität und Erwerbstätigkeit darstellt. Die geringen Erwartungen der

Plattform-Arbeitenden an die Tätigkeiten ermöglichen es den Plattformen, eine ausreichende Zahl Menschen für die Beteiligung an der Plattformarbeit zu finden, auch wenn diese Art der Tätigkeit in Form von Selbstständigkeit ausgeführt werden muss. Das bedeutet, dass die Möglichkeiten zur Mitbestimmung hinsichtlich der Arbeitsbedingungen durch institutionalisierte Arbeitnehmerbeteiligung eingeschränkt sind. Es gibt auch keine kollektiven Verbände selbständiger Plattform-Beschäftigter mit ausreichendem Einfluss. Das heißt, wenn sie mit den Arbeitsbedingungen unzufrieden sind, können sie nur „mit den Füßen abstimmen“, d.h. die Plattform verlassen. In einem gewissen Maß führt das aber auch dazu, dass die Plattformen selbst ihre Haltung zu den von ihnen gebotenen Arbeitsbedingungen überdenken, z.B. durch die Unterzeichnung des Verhaltenskodex, der von der Plattformindustrie selbst geschaffen wurde und auch, indem sie versuchen, im Dialog mit den Gewerkschaften den Ruf der Plattformarbeit zu verbessern.

Literatur

a.

Schneider-Dörr, Andreja (2019): Erwerbsarbeit in der Plattformökonomie - Arbeitnehmerbegriff. Hans-Böckler-Stiftung (HBS) (Working Paper Forschungsförderung, 116).

Schneider-Dörr, Andreja (2021): Crowd Work und Plattformökonomie: Nomos.

Strube, Sebastian (2019): Crowdwork: Digitale Tagelöhner oder Arbeit der Zukunft? In I. Hensel, D. Schönefeld, E. Kocher, A. Schwarz & J. Koch (Ed.), Selbstständige Unselbstständigkeit: Crowdworking zwischen Autonomie und Kontrolle (S. 85–96). Nomos.

b.

Plattform-Website: <https://www.clickworker.com/>, jüngster Zugriff 12.01.2023

Allgemeine Geschäftsbedingungen: <https://www.clickworker.com/terms-privacy-policy/>, jüngster Zugriff 12.01.2023

clickworker (2023): Unternehmenspräsentation 2023. <https://cdn.clickworker.com/wp-content/uploads/2022/12/clickworker-unternehmenspraesentation-2023.pdf>, jüngster Zugriff 24.03.2023

Verhaltenskodex für Crowdsourcing und Ombudsstelle: <https://ombudsstelle.crowdwork-igmetall.de/>, jüngster Zugriff 12.01.2023

Faircrowd-Information bei clickworker: <http://faircrowd.work/de/platform/clickworker/>, jüngster Zugriff 12.01.2023

Press:

Blees, Christian (2021): Digitale Tagelöhner. Die gar nicht so schöne neue Arbeitswelt, <https://www.deutschlandfunkkultur.de/digitale-tageloehner-die-gar-nicht-so-schoene-neue-100.html>, jüngster Zugriff 12.01.2023

Friedrich, Sebastian, NDR Info (2018): clickworker: Digitale Tagelöhner in Deutschland, <https://www.ndr.de/ratgeber/Clickworker-Digitale-Tageloehner-in-Deutschland,clickworker100.html>, jüngster Zugriff 12.01.2023

c.

Interviews mit clickworker (PR & Marketing und Community Management);
Videogespräch

Informationen zu Plattform-Beschäftigten: Quantitative Online-Befragung des Projekts „Plattformökonomie und soziale Sicherung: Arbeits- und Sicherungsorientierungen digitaler Selbstständiger zwischen De- und Re-Institutionalisierung (PlaSoSi)“, <https://www.fis-netzwerk.de/geoerderte-projekte/forschungsprojekte/plattformoekonomie-und-soziale-sicherung>, jüngster Zugriff 12.01.2023

Fallstudie 2 content.de

Beschreibung der Plattform

Die kommerzielle Plattform content.de ist ein Projekt der Aktiengesellschaft content.de AG. Sie wurde 2010 in Herford, Nordrhein-Westfalen, gegründet und hat dort ihren aktuellen Hauptsitz.

Das Hauptgeschäftsfeld von content.de ist die **professionelle Erstellung und Verwaltung von textbasiertem (Internet-)Content** in der Form von SEO-Texten, Produktbeschreibungen, Texten für Webseiten, Evergreen Content (d.h. für jährlich wiederkehrende Feiertage), E-Book-Texten, Glossaren, Pressemitteilungen, Blog-Posts.

NACE-Sektor: M - Erbringung von freiberuflichen, wissenschaftlichen und technischen Dienstleistungen

Plattformtyp nach Klassifikation bei Don't GIG up, Never!: 3.

Darüber hinaus bietet die Plattform **weitere Dienstleistungen** wie z.B. Komplettservice (hier übernimmt die Plattform den gesamten Prozess von der Einweisung bis zum Autorenmanagement mit Koordinierung und Korrektur), Beratungsleistungen, Datenanalyse und Übersetzungen sowie andere Dienstleistungen, die von Mitarbeiter*innen von content.de oder anderen von content.de unter Vertrag genommenen Subunternehmern ausgeführt werden.

Zum Beispiel bietet content.de an, fremdsprachige Texte zu verfassen oder in Zusammenarbeit mit der Sprachenfabrik GmbH (<https://sprachenfabrik.de/> jüngster Zugriff 12.01.2023) unter Anwendung des Vier-Augen-Prinzips Texte professionell in 25 verschiedene Sprachen zu übersetzen.

Eigenen Angaben zufolge sind ca. 6.500 Autor*innen oder „Internettexter“, die eine große Themenvielfalt abdecken, mindestens einmal jährlich bei content.de tätig. Etwa 1.500 Autoren sind jeweils gleichzeitig aktiv. Die meisten dieser Autoren sind in Deutschland ansässig, aber einige arbeiten aus anderen Ländern für die Plattform. Nach Schätzung der Plattform sind dies zum Beispiel Auswanderer aus Deutschland, die ein zusätzliches Einkommen erwerben möchten.

content.de bietet den Kunden (Clients) die Möglichkeit zum Outsourcen von Texterstellungsaufgaben (die Plattform bietet Content-Erstellung im B2B- und im B2C-Bereich) zu geringen Kosten. Die Plattform sichert den Kunden hohe Qualität (den Anforderungen der Kunden entsprechend) und einzigartige Texte zu. Nach Lieferung des erstellten Inhalts haben die Kunden eine Frist von drei Tagen bis zur endgültigen Abnahme der Leistung. Die Kunden können auch Korrekturen fordern, die innerhalb von 24 Stunden ausgeführt

werden müssen. Allerdings dürfen Kunden maximal dreimal pro Auftrag Korrekturen fordern. Die Plattform behält sich das Recht vor, zu prüfen, ob der Inhalt wie in der Auftragsbeschreibung gefordert erstellt wurde.

Beschäftigungs- und Arbeitsbedingungen

Mit der Registrierung auf der Plattform akzeptieren die Plattform-Beschäftigten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von content.de (<https://www.content.de/agb-autoren>). Die AGB besagen folgendes: „Es gilt deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts. Unberührt bleiben zwingende Bestimmungen des Staates, in dem der Kunde seinen gewöhnlichen Aufenthalt hat.“ Wenn Plattform-Beschäftigte Aufträge über content.de annehmen, gelten auch die Bestimmungen der für die Kunden geltenden AGB (<https://www.content.de/agb-auftraggeber>).

Die Plattform beschreibt sich selbst als einen **Online-Marktplatz** für den preiswerten Einkauf von Texten. Auf dem von content.de geschaffenen Marktplatz werden selbstständig tätige Autoren (die Plattform-Beschäftigten) und diejenigen, die Texte erstellt haben wollen (die Kunden) zusammengebracht.

Die Plattform nutzt das Modell der **Beschäftigung von Selbstständigen**. Die Aufträge werden von „gewerblich tätigen Einzelunternehmern“ oder Freiberuflern (Freiberufler, Solo-Selbstständige) (s. Autoren-AGB) ausgeführt. Die Autoren gelten als „Auftragnehmer“.

Aufgrund ihrer Beschäftigung als (Solo)-Selbstständige steht den Plattform-Beschäftigten **kein gesetzlicher Mindestlohn zu**. Die für content.de tätigen Autor*innen sind auch **nicht Mitglied in dem in Deutschland bestehenden gesetzlichen Sozialversicherungssystem** für abhängig Beschäftigte. Eine Besonderheit ist hier jedoch, dass die über content.de ausgeführten Tätigkeiten die Plattform-Beschäftigten **im Prinzip dazu berechtigen, sich bei der Künstlersozialkasse - KSK zu versichern**, es liegen jedoch keine Daten dazu vor, wie viele von ihnen tatsächlich bei der KSK versichert sind. Bei der KSK handelt es sich um eine Sozialversicherung in Deutschland für Künstler und Publizisten, die 50 % der Beiträge zur Renten- und Krankenversicherung übernimmt. Eventuell anfallende Beiträge zur Künstlersozialkasse werden von content.de übernommen.

Das Einrichten eines Kontos auf der Plattform ist **kostenlos**. Allerdings steuert die Plattform, wann wie viele neue Registrierungen zugelassen werden. Damit soll eine gewisse Balance zwischen der Zahl der Plattform-Beschäftigten und der Zahl der angebotenen Aufgaben gewährleistet werden.

Die Autoren übernehmen Aufträge in Form von „Open Orders“, „Group Orders“ oder „Direct Orders“ über die Benutzerschnittstelle von content.de und erstellen oder beschaffen die Texte/Inhalte gemäß den Anforderungen der Kunden (s. Abs. 2.5 bis 2.7).

- Open Order = Textaufträge oder Aufträge zur Erstellung/Beschaffung anderer Inhalte, die von Clients auf der Plattform content.de für alle Autor*innen angeboten werden, die in der im Auftrag genannten Qualitätsstufe Texte verfassen dürfen

- Group Order = Textaufträge oder Aufträge zur Erstellung/Beschaffung anderer Inhalte, die von Clients direkt an eine Gruppe von Autor*innen vergeben werden. Diese Aufträge können nur von der adressierten Autorengruppe eingesehen und bearbeitet werden.
- Direct Order = Textaufträge oder Aufträge zur Erstellung/Beschaffung anderer Inhalte, die Clients direkt an eine(n) Autor*in vergeben. Diese Aufträge können nur von dem jeweils adressierten Autor eingesehen und bearbeitet werden. Im Fall einer Direct Order müssen die Kunden zusätzlich zum Honorar des Autors eine Provision von 40 % an content.de zahlen.

Anforderungen für die Bewerbung und Registrierung von Plattform-Beschäftigten bei content.de:

- Die Autor*innen müssen zum Zeitpunkt der Registrierung älter als 18 Jahre sein und eine Fähigkeitsprüfung für Autoren ablegen.
- Bei dieser Fähigkeitsprüfung werden insgesamt fünf Fragen zu Interpunktion und Rechtschreibung gestellt. Mindestens vier davon müssen richtig beantwortet werden. Potentielle Autor*innen haben zwischen 10 und 20 Sekunden Zeit für die Beantwortung der Fragen.
- Danach müssen sie einen Mustertext mit einem Umfang von 300 bis 400 Wörtern einreichen. Auf der Grundlage dieses Mustertextes erfolgt die Einstufung der Autoren.
- Wenn potentielle Autor*innen die höchste Stufe erreichen, gelten sie als „5-Sterne“-Autor. Mit einer niedrigeren Einstufung können die Autoren nur Aufträge der entsprechenden niedrigeren Kategorien annehmen.

Das Konto kann jederzeit mit einer Frist von 14 Tagen gekündigt werden. Die Kündigung kann per E-Mail oder schriftlich (Fax oder Brief) erfolgen. Die Kündigung kann vom Autor oder von der Plattform veranlasst werden. Die Plattform behält sich insbesondere vor, inaktive Konten zu deaktivieren und zu löschen. Das sind Konten, über die im Zeitraum der letzten zwölf Monate kein Auftrag ausgeführt wurde.

Die Vergütung bei content.de beruht auf einem festgelegten Preis pro Wort. Die Höhe des Wortpreises hängt von der **Einstufung des/der Autor*in** ab („Sterne“).

- Je detaillierter der Text, umso höher die Bezahlung der Autor*innen (Vergütung als motivierender Faktor).
- content.de bietet - zum Schätzen möglicher Verdienste - einen Verdienstrechner an (<https://www.content.de/honorare>). Diesem Rechner zufolge können 4-Sterne-Autor*innen damit rechnen, 1.689,60 Euro pro Monat (22 Arbeitstage zu je acht Stunden) zu verdienen, wenn sie ca. 600 Wörter pro Stunde schreiben.
- Vorauszahlung: Die Zahlung wird auf dem Transaktionskonto sofort nach Annahme des Auftrags gutgeschrieben (damit nicht auf das Honorar gewartet werden muss).
- Kund*innen müssen die Lieferung innerhalb von drei Tagen abnehmen, anderenfalls wird der entsprechende Betrag automatisch gutgeschrieben.

- Diese festen (Wort-)Preise gelten auf dem offenen Marktplatz (Open und Group Order).
- Es besteht aber auch die Möglichkeit, dass sowohl Kunden als auch Autoren individuelle Preise festlegen.
- Bei Direct Orders, die von einem Kunden direkt getätigt werden, wird der Preis erhoben, den der Autor für sich als individuellen Wortpreis festgelegt hat.
- Dieser Preis wird entweder generell oder für bestimmte Kund*innen festgelegt, oder es werden für bestimmte Kund*innen individuell festgelegte unterschiedliche Preise berechnet.
- Darüber hinaus können Kund*innen für alle Auftragsstypen zusätzliche Vergütungen bieten (feste Beträge pro Text oder Wortpreise, die über den in der Preistabelle angegebenen Wortpreisen liegen).
- In jedem Fall zahlt der/die Kund*in eine Aufschlag von 40 % auf den vom Autor festgelegten Preis. Mit dieser Provision sollen die Kosten für die KSK, Copyscape (Dienstleister für Plagiatsschutz) und die Bereitstellung der Plattform content.de gedeckt werden.

Die Autor*innen von content.de dürfen das System der Plattform nicht umgehen und sie dürfen keine Verträge direkt mit den Kunden abschließen. Verstöße gegen diese Vorschriften werden mit einer Vertragsstrafe von 1000 Euro geahndet und führen zum Ausschluss von der Plattform.

Die Autor*innen verzichten auf ihr Recht, als Urheber der Texte genannt zu werden. Sollte es jedoch zu Streitigkeiten bezüglich der von den Autor*innen gelieferten Texte kommen, kann content.de laut AGB die persönlichen Daten der Autor*innen übermitteln. Falls nötig, sind die Autor*innen in solchen Fällen verpflichtet, ihre Urheberschaft schriftlich zu bestätigen.

Die Kund*innen erhalten ein zeitlich und räumlich uneingeschränktes sowie exklusives und unterlizensierbares Recht zur Nutzung der gelieferten Texte/Inhalte. Sie sind nicht verpflichtet, die gelieferten Inhalte zu veröffentlichen oder in irgendeiner anderen Art und Weise zu nutzen.

Die Plattform betrachtet sich selbst als Anbieter eines Marktplatzes für selbstständige Autoren und Kunden. Innerhalb dieses Rahmens gelten die Autor*innen (Plattform-Beschäftigten) als verantwortlich für die Arbeitsbedingungen und können die Arbeitszeiten und -orte usw. selbst bestimmen.

Darüber hinaus übernimmt die Plattform aber auch eine gewisse Verantwortung für gute und faire Arbeitsbedingungen. Nicht zuletzt, weil hier relativ komplexe Tätigkeiten vermittelt werden, wird der Anspruch erhoben, motivierte und qualifizierte Autor*innen für die Plattform zu verpflichten. In diesem Sinne bietet content.de den Autoren auf seiner Webseite und einem damit verbundenen Blog viele Informationen zu Selbstständigkeit, Vorschriften bezüglich Sozialversicherung, Künstlersozialkasse usw. Auch die **Unterzeichnung der Grundsätze für bezahltes Crowdsourcing/Crowdworking [Crowdsourcing Code of Conduct]** und die Beteiligung an der Ombudsstelle für Crowdwork sollten in diesem Licht betrachtet werden.

Bei Streitigkeiten sollen sich die Plattform-Beschäftigte zuerst an die Plattform wenden. Wenn weiter Klärungsbedarf besteht, können sich die Autoren laut Crowdsourcing Code of Conduct an die Ombudsstelle für bezahltes Crowdworking wenden.

content.de steht in Verbindung mit anderen Unternehmen der Plattformökonomie und **mit der IG Metall**. Diese Verbindung besteht vor allem über den Crowdsourcing Code of Conduct. Für die Plattform sind diese Kontakte wichtig, um Einfluss auf die weitere Entwicklung der Plattformökonomie in Deutschland ausüben zu können und auch den Ruf der Plattformarbeit verbessern zu können.

Darüber hinaus gab die Plattform gegenüber dem Projekt Don't Gig Up, Never! an, dass sie sich an mehreren Diskussionsrunden mit Politikern und Wissenschaftlern (z.B. Teilnahme an den Rundtischgesprächen beim Digitalgipfel des Wirtschaftsministeriums) und auch an mehreren Forschungsprojekten zur Erweiterung des Wissens über Plattformarbeit beteiligt.

Im Rahmen des Projekts PlaSoSi (siehe Fußnote 1) nahmen insgesamt 25 Plattform-Beschäftigte, die über content.de erwerbstätig sind, an einer Online-Befragung teil. Das Durchschnittsalter dieser Personen ist 37,2 Jahre. 19 von ihnen sind Männer, 6 sind Frauen. Diese Teilnehmer sind relativ hoch gebildet. Sechs von ihnen gaben an, eine Berufsausbildung abgeschlossen zu haben, 18 einen Hochschulabschluss. Ein Teilnehmer war zum Zeitpunkt der Befragung noch in der Ausbildung/im Studium.

Für fast ein Viertel dieser Personen stellte die Plattformarbeit eine regelmäßige Haupteinkommensquelle dar, für weitere zehn Teilnehmer (40 %) ist sie die Quelle eines regelmäßigen Zusatzeinkommens. Für die übrigen neun Personen liefert diese Arbeit nur ein unregelmäßiges Nebeneinkommen. Das durchschnittliche Einkommen der Personen, die auf content.de tätig sind, ist im Vergleich zu anderen Plattformen hoch (siehe das Beispiel clickworker GmbH oben): das mediane Einkommen aus Plattformarbeit beträgt 500 Euro. Elf der Teilnehmer*innen gaben sogar an, im Durchschnitt mehr als 1.000 Euro pro Monat mit Plattformarbeit zu verdienen. Die Mehrheit der befragten Nutzer*innen von content.de beschrieben das mit der Plattformarbeit verdiente Einkommen als „ziemlich unbedeutend“ (7) oder verwenden es für die Erfüllung von besonderen Wünschen (14), vier Personen gaben jedoch an, dass sie ihren Lebensunterhalt mit Plattformarbeit verdienen.

Trotzdem wird die Plattformarbeit bei content.de von den Befragten zusätzlich zu anderen Tätigkeiten ausgeführt. 18 von ihnen haben eine andere bezahlte Stelle neben der Plattformarbeit. Dabei handelt es sich in der Regel um Vollzeit- oder Teilzeitstellen in abhängiger Beschäftigung. Mehr als die Hälfte der befragten Nutzer*innen von content.de begannen diese Tätigkeit seit 2019. Dies stimmt überein mit den Angaben der Plattform, dass zu dieser Zeit die Nachfrage nach Plattformarbeit zunahm.

Übereinstimmend mit der größeren Bedeutung der Plattformarbeit für das Einkommen der über content.de tätigen Personen, verwenden sie auch mehr Zeit dafür: sechs Teilnehmer*innen führen täglich Tätigkeiten für die Plattform aus, acht andere mehrmals pro Woche. Weitere fünf Teilnehmer*innen führen solche Aufträge mindestens einmal pro Woche aus.

Diejenigen unter den befragten Personen, die über content.de tätig sind, sind oft auch bei anderen Plattformen registriert. Die zusätzlich zur Erstellung von Inhalten über Plattformen ausgeführten Tätigkeiten sind entsprechend vielfältig: kreative oder gestalterische Aufgaben, IT-Entwicklung (Softwareentwicklung, Webseiten-Unterstützung, SEO), es findet sich aber auch Clickwork und die Teilnahme an Marktforschung.

Bei den Nutzer*innen von content.de besteht eine recht große Zufriedenheit mit der Plattformarbeit: auf einer Skala von 1 bis 10 liegt die Bewertung im Mittel bei 8,6. Trotzdem wird die Abhängigkeit von Bewertungssystemen, Kunden und dem Plattformbetreiber deutlich ausgesprochen. Mindestens zwei Drittel der Teilnehmer*innen empfinden solche Abhängigkeiten. Gleichzeitig gibt es aber auch die Auffassung, dass die genutzten Plattformen gut über Veränderungen informieren (z.B. über Änderungen der AGB). Dies unterstützt den Eindruck, dass content.de recht umfangreiche Informationen auf seiner Webseite bereitstellt, und zwar speziell über content.de, aber auch über Selbstständigkeit und Plattformarbeit generell. Die Befragungsteilnehmer*innen sind mit der Art der Beschäftigung (Selbstständigkeit) zufrieden. 21 von 25 Personen möchten die Plattformarbeit als Selbstständige weiterführen. Nur vier der Befragten würden eine Festanstellung mit einem Arbeitsvertrag bei der Plattform vorziehen.

Einschätzung

Die Plattform content.de hat sich als Anbieter von textbasierten Arbeitsaufgaben durch selbständige Plattform-Beschäftigte etabliert. Die Plattform beschreibt sich selbst als Marktplatz für kostengünstige Texterstellung. Die Arbeit bei content.de wird immer durch Selbstständige ausgeführt. Wie bei anderen Plattformen können nur wenige Selbstständige von den über content.de erzielten Einnahmen allein leben. Die Plattform selbst gibt an, dass die Arbeit für content.de als Nebenjob geeignet ist. Für ihre Plattform-Beschäftigten könnte dies mit den in Deutschland eingeführten „Minijobs“ gleichgesetzt werden. Bei diesen handelt es sich um eine Beschäftigung mit geringfügiger Entlohnung, die nicht oder nur eingeschränkt der Sozialversicherungspflicht unterliegt. Im Gegensatz zu den Minijobs gilt jedoch für die Tätigkeit bei content.de keine Obergrenze für die Vergütung. Für Minijobs lag die Verdienstgrenze lange bei 450 Euro pro Monat und wurde im Oktober 2022 auf 520 Euro angehoben. Ein Blick auf die (unter anderem) bei content.de registrierten Plattform-Beschäftigten scheint diese Verdienstmöglichkeiten zu bestätigen. Die Beschäftigung als Selbstständige ist jedoch für die Plattform-Beschäftigten mit Verpflichtungen verbunden: Sie sind selbst verantwortlich für ihre Arbeit und tragen zum Beispiel die Verantwortung für die Organisation ihrer Arbeitsstunden und auch für die Versteuerung ihres Einkommens sowie ihre Sozialversicherung. Für selbstständige Autoren hat die Arbeit über die Plattform allerdings Vorteile, vor allem müssen sie sich so nicht um die Auftragsakquise kümmern und können sich damit auf das kreative Verfassen von Texten konzentrieren (zum Beispiel müssen sie auch keine Rechnungen stellen usw.).

Obwohl die Plattform offiziell nicht verantwortlich ist für die Organisation oder die Einhaltung der Arbeitsbedingungen, bietet content.de viele Informationen zur Tätigkeit als Selbstständige im Internet, zu den Möglichkeiten der Sozialversicherung bei der Künstlersozialkasse usw. und beteiligt sich auch an Initiativen wie dem Verhaltenskodex für Crowdsourcing. Einer der Gründe da-

für ist nicht zuletzt, dass die Plattform danach strebt, die Qualität der über sie geleisteten Leistungen zu garantieren. Das erfordert auch eine faire Behandlung der Plattform-Beschäftigten, denn sonst würde das Interesse gut qualifizierter Menschen an dieser Art der Einkommenserlangung abnehmen. Allerdings können diese Anstrengungen der Plattform content.de die Probleme bei der Integration „kleiner“ Solo-Selbstständiger in das deutsche Sozialversicherungssystem nicht lösen.

Literatur

a.

Franke, Benedikt; Jochmann, Sarah; Sigge, Arne-Christian & Kretschmer, Irina (2020): Chancen und Herausforderungen der Plattformarbeit – Perspektiven aus der Praxis. In Bundesministerium für Arbeit und Soziales (Ed.), Begleitband des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales: Deutschlands Vorsitz im Rat der Europäischen Union. Juli-Dezember 2020 (S. 302–309). Berlin.

b.

Plattform-Website: <https://www.content.de/>, jüngster Zugriff 12.01.2023

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Autoren: <https://www.content.de/agb-autoren>, jüngster Zugriff 12.01.2023

Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Kunden: <https://www.content.de/agb-auftraggeber>, jüngster Zugriff 12.01.2023

Blog der Plattform content.de: <https://blog.content.de>, jüngster Zugriff 12.01.2023

content.de (2019): content.de im Überblick – Daten und Fakten. Herford, https://www.content.de/downloads/Factsheet_content.de.pdf, jüngster Zugriff 12.01.2023

Presse:

Koch, Hannes, taz (2017): "Der Markt ist kaputt!", <https://taz.de/Onlineplattform-betreiber-ueber-Textarbeit/!5403954/>, jüngster Zugriff 12.01.2023

c.

Interview mit content.de (CEO/CTO), Interview vor Ort

Informationen zu Plattform-Beschäftigten: Quantitative Online-Befragung des Projekts „Plattformökonomie und soziale Sicherung: Arbeits- und Sicherungsorientierungen digitaler Selbstständiger zwischen De- und Re-Institutionalisierung (PlaSoSi)“, <https://www.fis-netzwerk.de/geoerderte-projekte/forschungsprojekte/plattformoekonomie-und-soziale-sicherung>, jüngster Zugriff 12.01.2023

Fallstudie 3 Fallstudie: Helpling

Beschreibung der Plattform

Helpling ist ein kommerzielles Unternehmen, das eine Plattform im Bereich **Reinigungsdienste** bereitstellt.

NACE-Sektor: N (Erbringung von sonstigen wirtschaftlichen Dienstleistungen)
78.1 (Vermittlung von Arbeitskräften)

Plattformtyp nach Klassifikation bei Don't GIG up, Never!: 3.

Helpling hat die Rechtsform einer Gesellschaft mit beschränkter Haftung. Das Unternehmen wurde 2014 in Berlin, Deutschland, gegründet und wird zu einem großen Teil durch private Risikokapitalgeber finanziert. Den Angaben des Unternehmens zufolge hat Helpling 42 Niederlassungen, die ein „Unternehmensnetzwerk“ bilden. Helpling ist als Unternehmen in Luxemburg registriert (Helpling Group Holding Sàrl), die deutsche GmbH ist demzufolge nur ein Teil der gesamten Unternehmensgruppe (Helpling 2020). Die Helpling-Gruppe ist gegenwärtig in 11 Ländern aktiv, darunter Australien, Frankreich, Deutschland, Irland, Italien, Niederlande, Schweiz und GB, und sie führt mehr als 15 Marken, z.B. Helpling, Tiger Facility Services, goodworkvibes und andere (Gerold et al. 2022). Durch den Kauf anderer Unternehmen hat Helpling auch weitere Dienstleistungen in sein Angebot aufgenommen, darunter Malerarbeiten oder Möbelmontage. Neben der Erbringung von Dienstleistungen für Privathaushalte haben sich einige Tochtergesellschaften auf B2B-Aktivitäten spezialisiert.

2019 machte die Gesellschaft einen Umsatz von ca. 8 Mio. EUR und erzielt nach eigenen Angaben seit 2020 Gewinne. **In Deutschland sind bis zu 10.000 selbständige Reinigungskräfte tätig** - Zahlen für andere Länder sind nicht vorhanden - die ihre Aufträge über die Plattform erhalten. Ausgehend von diesen Angaben gilt Helpling als die führende Plattform für Reinigungsdienste in Deutschland (Jaehrling 2020). Die Plattform sorgt für die Abwicklung von Buchung, Kommunikation und Bezahlung. Die Einnahmen der Gesellschaft ergeben sich aus den Provisionen, die bei jeder Buchung von Reinigungsdiensten sowohl von den Kunden als auch von den Beschäftigten zu zahlen sind. Auch wenn keine nach Geschlechtern aufgeschlüsselten Angaben zur Verfügung stehen, kann man davon ausgehen, dass die über Helpling erbrachten Reinigungsleistungen überwiegend von Frauen ausgeführt werden.

Seit 2021 unterscheidet Helpling zwischen **zwei unterschiedlichen Formen der Reinigungsleistungen, die wiederum mit verschiedenen Formen der Beschäftigung verbunden sind**. Diesen Modellen zufolge **können Plattform-Beschäftigte entweder als selbständige Reinigungskräfte tätig sein [„Helpling Select“]; dies ist das traditionelle Modell**. Bei diesem „Standard-service“ schließt der/die Kund*in - der Auftraggeber für den Reinigungsdienst

- den Dienstleistungsvertrag mit dem Dienstleister, der als Erster die spezifische Buchungsanfrage des Kunden akzeptiert. **Bei einem neuen Modell**, dem Premium-Service („Helping Premium“) für „Rundum-Unterstützung für den Haushalt“, **sind die Ausführenden bei so bezeichneten Partnern angestellt, die die Dienstleistungen erbringen**. Diese wählen die Person aus, die die Tätigkeiten beim Kunden ausführt. In diesem Fall sind die Ausführenden direkt **bei einer der Agenturen für Reinigungsarbeiten des Premiumpartner-Netzwerks von Helping angestellt**. Dafür bewirbt man sich über den Anbieter „MySkillsAcademy“. Dort wird potentiellen Bewerber*innen Festanstellung, ein Stundenlohn zwischen 12 und 16 € („über dem Branchendurchschnitt“) sowie bezahlter Urlaub (bis zu 30 Tagen pro Jahr) versprochen. Es **gibt keine Angaben** zur Zahl der Mitarbeiter mit Festanstellung.

Die Plattform Helping betrachtet sich als Vermittler zwischen den Dienstleistern (Plattform-Beschäftigten) und den Kunden (die zum Beispiel wegen Reinigungsdiensten anfragen). Da die Kunden vor allem Privathaushalte sind und keine Unternehmen, ist das Geschäftsmodell von Helping als B2C einzustufen. Diesbezüglich betont Helping auch, dass die Plattform selbst kein Vertragspartner hinsichtlich der Erbringung der Leistungen ist. Sie ist lediglich als Vertreter der Dienstleister tätig und schließt einen **„Agenturvertrag“ mit dem Dienstleister**. Dieser Vermittlungsvertrag tritt mit der Aktivierung des Nutzerkontos in Kraft.

Den Angaben in der „Provisionsliste“ von Helping zufolge beträgt die Gebühr für eine einmalige Buchung 32 % des Gesamtpreises der Buchung. Bei regelmäßigen Buchungen beträgt die Provision 39 % für die ersten drei Termine und 25 % des Gesamtpreises für jede weitere Buchung. **Die Gebühren werden von dem zwischen der Reinigungskraft und dem Kunden vereinbarten Lohn abgezogen**. Dieses Provisionssystem regt die Plattform-Beschäftigten also an, einen Kundenstamm aufzubauen. Darüber hinaus **wird von den Kunden eine „Servicegebühr“** von 2,90 Euro für jede Reinigung erhoben, die beim Kunden den Eindruck fördern könnte, dass keine weiteren Gebühren im Zusammenhang mit dem Vertrag mit den Reinigungskräften zu bezahlen sind (Gerold et al. 2022).

Falls ein Dienstleister einen angenommenen Auftrag innerhalb von 24 Stunden vor dem Termin beim Kunden storniert, muss sie/er 15 € Ausfallprovision bezahlen, und wenn ein Dienstleister nicht zu einem vereinbarten Reinigungstermin erscheint, fordert die Plattform 50 € Ausfallprovision. Andererseits müssen die Kund*innen bei Stornierungen zwischen 48 und 24 Stunden vor einem Termin 5 % des vereinbarten Preises bezahlen, bei Stornierung zwischen 24 und 12 Stunden vorher sind es 50 % und bei Stornierung weniger als 12 Stunden vor dem Termin 100 %, was insgesamt deutlich unter den Stornokosten der Dienstleister liegt. Dieser Eindruck wird durch die Tatsache gefördert, dass Dienstleister alle Buchungen mit einem Kunden bearbeiten müssen, die innerhalb der 24 Monate nach einer ersten Buchung über Helping getätigt werden. Tun sie dies nicht, behält sich Helping das Recht vor, eine Ausfallzahlung von 500 € (zzgl. MwSt.) zu fordern.

Die Plattform fordert von den Dienstleistern die Bestätigung, dass diese einer selbständigen Tätigkeit in Deutschland nachgehen dürfen und

dass ihre Geschäftstätigkeit registriert ist. Gleichzeitig betont Helpling in den AGB, dass das Unternehmen nicht dafür verantwortlich ist, den Aufenthaltsstatus oder die ordnungsgemäße Versteuerung des Einkommens der Reinigungskräfte zu prüfen. Die Verantwortung dafür wird an die Arbeitskräfte selbst delegiert.

Der Buchungs- und Informationsprozess bei Helpling verläuft wie folgt: Helpling erfasst Buchungsanfragen der Kund*innen und leitet sie an geeignete Dienstleister weiter. Die Plattform informiert über Preise und Bewertungen der Dienstleister. Die Kunden erhalten Informationen zu:

- Name des Dienstleisters (mit Angaben dazu, ob die Identität geprüft wurde, ob ein polizeiliches Führungszeugnis vorliegt);
- angebotene Leistungen (z.B. Fensterreinigung, Haustiere möglich);
- Preis/Stundensatz;
- Bewertung („Sterne“ und Kommentare früherer Kunden);
- Anzahl schon ausgeführter Reinigungen;
- Erfahrung (seit wann ist jemand bei der Plattform);
- aktuell: Corona-Status (z.B. 2G/3G, „COVID-19-Schulung“).

Die Vergabe der Arbeitsaufträge erfolgt per E-Mail oder Push-Nachricht in der App oder über das Helpling-Portal. **Arbeitsmittel/Reinigungsmittel und -geräte stellen die Kunden.** Die Plattform informiert die Dienstleister unverzüglich über Änderungen oder Stornierungen von Terminen. Falls der Dienstleister den Termin storniert, findet die Plattform Ersatz. Bei Änderungen oder Stornierungen eines Auftrags informiert Helpling den Dienstleister unverzüglich. Falls der Dienstleister den Termin storniert, findet die Plattform Ersatz. Bei Änderungen oder Stornierungen eines Auftrags informiert Helpling den Dienstleister unverzüglich. Bestätigte Buchungsanfragen können nicht storniert werden. Helpling haftet weder für Pflichtverletzungen seitens der Dienstleister noch bietet die Plattform Unterstützung für die Beilegung von Streitigkeiten.

Beschäftigungs- und Arbeitsbedingungen

Helpling bietet zwei unterschiedliche Beschäftigungsmodelle - Standard und Premium. Die Dienstleistungen werden entweder durch selbständige Dienstleister oder Angestellte bei Partnern von Helpling erbracht (siehe oben). Die über Helpling erbrachten Leistungen werden aber zum größten Teil durch selbständige Dienstleister im Rahmen des Standardmodells ausgeführt; dies ist das dominierende Modell. Diese Beschäftigten können ihre Preise oder Stundenlöhne selbst verhandeln und erhalten das Geld direkt von den Kund*innen. Die Plattform haftet nicht für die Erfüllung der Verträge durch die Dienstleister. Bis 2016 zahlte die Plattform Standardlöhne, dann wechselte sie zur Angabe von Unter- und Obergrenzen für die Stundenlöhne der Reinigungskräfte, die zwischen 10 und 45 Euro liegen können. Einer Analyse der Lohnprofile zufolge lag der Durchschnittspreis für Reinigungsarbeiten im Jahr 2020 bei ca. 15 Euro (Bor 2021). Die Löhne ergeben sich aus diesen Preisen abzüglich der oben genannten Provision, die von der Plattform eingezogen wird.

Der Abzug einer Gebühr von 25 % von diesen 15 Euro bedeutet, dass der Lohn etwas mehr als 11,30 Euro beträgt, was unter dem nationalen Mindestlohn von 12 Euro liegt. Laut den Ergebnissen einer Online-Befragung von 14 Personen, die über die Plattform Helpling tätig sind, liegt der Durchschnittslohn bei ca. 10 Euro (reproduction.noblocs.org 2022).

Im Rahmen einer anderen Umfrage unter bei Helpling registrierten Reinigungskräften mit 26 Teilnehmer*innen beträgt das über Helpling erzielte monatliche Einkommen weniger als 750 Euro. Das maximale monatliche Einkommen liegt zwischen 1000 und 1500 Euro. Dies stimmt mit der Tatsache überein, dass der Mittelwert der von den an dieser Umfrage beteiligten Reinigungskräfte für diese Tätigkeit aufgewandten Arbeitszeit 18 Stunden beträgt. Dementsprechend ist davon auszugehen, dass die meisten von ihnen auf Teilzeitbasis über Helpling tätig sind (Gerold et al. 2022). Aus den Ergebnissen beider Umfragen ist zu schließen, dass Niedriglöhne das Hauptproblem hinsichtlich der Arbeitsbedingungen bei Helpling sind. Die Beschäftigten weisen vor allem auf die hohen Provisionen hin, die zu einem großen Unterschied zwischen den Preisen und den Löhnen führen.

Die Höhe der Preise und Löhne hängt auch von den Bewertungen der Beschäftigten in dem Bewertungssystem ab, das von Helpling benutzt wird. Nach jedem Auftrag werden die Kund*innen gebeten, die Leistung der Reinigungskräfte hinsichtlich Freundlichkeit, Zuverlässigkeit und Qualität zu bewerten. Diese Angaben bilden die Grundlage für eine Gesamtwertung jedes Anbieters, die Helpling erstellt und den Kunden anbietet. Die Bewertung ermöglicht es der Plattform, die Qualitätsstandards zumindest indirekt zu kontrollieren, und für die Beschäftigten bietet sie den Anreiz, höhere Bewertungen anzustreben, da diese zu mehr Aufträgen und einer besseren Verhandlungsposition und damit zu höheren Preisen führen. Die Dienstleister geben sich Mühe, den Kund*innen gegenüber freundlich zu sein und sie bitten ihre Kunden auch aktiv um eine gute Bewertung (Gerold et al. 2022). Allerdings gibt es eine Ungerechtigkeit, die die Beschäftigten bemängeln - sie können nicht auf schlechte Bewertungen antworten, sondern müssen diese hinnehmen, ohne sich rechtfertigen zu können.

Andererseits bietet die Plattform seit kurzem den Beschäftigten die Möglichkeit, ihrerseits ihre Kund*innen zu bewerten. Allerdings gibt es diese Möglichkeit nicht für alle Beschäftigten nach allen Aufträgen, sondern nur selektiv, und die Auswahl ist nicht transparent (Gerold et al. 2022). Angesichts dessen besteht ein Informationsungleichgewicht, denn die Kund*innen haben weit mehr Informationen über die Dienstleister - Profile, Bewertungen, Erfahrungen usw. - als die Dienstleister über ihre Kund*innen. Dies fördert bei den befragten Beschäftigten den Eindruck, dass die Plattform dazu tendiert, sich auf die Seite der Kund*innen zu stellen. Dieser Eindruck wird dadurch verstärkt, dass Helpling die Dienstleister nicht unterstützt, wenn es Probleme mit der Bezahlung gibt, sondern sich darauf beruft, ein neutraler Vermittler zu sein (Gerold et al. 2022).

Außerdem beschwerten sich die Beschäftigten darüber, dass sie im Zusammenhang mit ihrer Tätigkeit viel unbezahlte Arbeit leisten in Form der unbezahlten Fahrzeiten und der Zeit, die für die Verwaltung der Buchungen, das Herausfinden der Wege zu den Kunden oder die Kommunikation mit den

Kunden aufgebracht werden muss. Der Untersuchung von Gerold et al (2022) zufolge benötigen die Beschäftigte im Durchschnitt etwa drei Stunden pro Woche für diese Aufgaben.

Ein weiterer Aspekt der Arbeitsbedingungen, der auch mit der Bezahlung zusammenhängt, sind die von den Beschäftigten benötigten Versicherungen. Helpling sorgt nur für die Haftpflichtversicherung, die Schäden abdeckt, die von den Dienstleistern eventuell verursacht werden. Eine lange Zeit wurde diese Versicherung erst ab Schäden im Wert von mehr als 350 Euro wirksam. Schäden mit geringerem Wert mussten von den Beschäftigten selbst abgedeckt werden. Seit 2022 greift diese Versicherung früher und deckt jetzt Schäden in einem Wert ab 25 Euro ab. Allerdings bietet die Plattform keine anderen Versicherungen an. Das bedeutet, dass die Beschäftigten auch eine Unfallversicherung abschließen müssen - zusätzlich zu den Sozialversicherungen, die für Selbstständige nicht bezahlt werden. Dies sind zusätzliche Kosten, die von den Löhnen abgezogen werden müssen.

Im Allgemeinen scheinen die Beschäftigten bei Helpling ziemlich unzufrieden mit den Arbeitsbedingungen zu sein. Die Plattform hat eine schlechte Bewertung durch das Projekt Fairwork erhalten. In der Bewertung von 2021 liegt es an viertletzter Stelle mit einer guten Bewertung nur in der Rubrik faire Verträge (Fairwork 2022). Beschwerden beziehen sich den oben angeführten Umfragen zufolge nicht nur auf die niedrigen Löhne, sondern auch auf die ungleiche Information und die unfaire Behandlung durch die Plattform, insbesondere was die von der Plattform verfügbaren Strafen angeht und den Rückzug der Plattform, wenn es zu Streitigkeiten mit den Kunden kommt. Auch der Umgang mit Chemikalien und die mit körperlicher Arbeit verbundenen Gefahren werden angesprochen. Andererseits gefällt den Beschäftigten die flexible Arbeitszeit und der leichte Zugang zu Aufträgen (Gerold et al. 2022).

Einschätzung

Die Arbeitsbedingungen bei Helpling wurden **wiederholt** von Beschäftigten und Wissenschaftlern **kritisiert**. Kritikpunkte sind die niedrigen Löhne, die hohen Provisionen, unzureichende Versicherungen, unfaire Algorithmen und ganz allgemein die von Helpling genutzte Praxis der Scheinselbstständigkeit. Es überrascht also nicht, dass im Fairwork-Bericht 2021 festgestellt wird, dass die Plattform Helpling keine guten oder fairen Arbeitsbedingungen bietet.

Helpling kann als **Beispiel für die Vor- und Nachteile von Plattformarbeit** gelten. Flexible Arbeitszeiten und leichter Zugang zu Aufträgen eröffnen Beschäftigten, die zeitlichen Einschränkungen unterliegen oder andere Schwierigkeiten bei der Arbeitssuche haben (z.B. mangelnde Sprachbeherrschung), neue Möglichkeiten, Arbeit zu finden. So bieten sich weibliche Immigrantinnen, die laut den oben angeführten Studien einen großen Teil der über Helpling tätigen Arbeitskräfte bilden, gute Beschäftigungsmöglichkeiten. Gleichzeitig könnte Plattformarbeit in der Reinigungsbranche eine Möglichkeit sein, frühere Schwarzarbeit und informelle Arbeit in formelle Arbeit umzuwandeln, wenn man davon ausgeht, dass Schätzungen zufolge ca. 90 % der in deutschen Privathaushalten ausgeführten Reinigungsarbeiten in Schwarzarbeit ausgeführt werden (Jaehrling 2020).

Hier kommen aber die Nachteile der Plattformarbeit zum Vorschein, denn Helpling betrachtet sich lediglich als **Vermittler** ohne die Verpflichtung zu kontrollieren, ob die Dienstleister ihr Einkommen tatsächlich versteuern, so dass die Arbeit trotz Vermittlung durch die Plattform immer noch informell ausgeführt wird. In dieser Hinsicht ähnelt die Praxis von Helpling der von Zeitarbeitsagenturen mit dem Unterschied, dass die Dienstleister nicht den Status von bei der Plattform festangestellten Mitarbeitern haben, wie das bei den Zeitarbeitsagenturen der Fall ist. Außerdem fördern die von den Löhnen abgezogenen hohen Provisionen in Verbindung mit der Selbstständigkeit Niedriglöhne. Der Abzug der Provisionen von den Preisen macht die unterschiedlichen Interessen der Plattform-Beschäftigten und der Plattform deutlich und zeigt den Konflikt zwischen Löhnen und Gewinnen. Darüber hinaus bedeutet Selbstständigkeit, dass die Beschäftigten selbst ihre Sozialversicherungsbeiträge und eine Unfallversicherung bezahlen müssen (falls sie solche Versicherungen überhaupt abschließen), was zu weiteren Abzügen von den schon sehr niedrigen Löhnen führt.

Gleichzeitig erschweren Selbstständigkeit und fehlende Kontakte untereinander den Austausch der Beschäftigten über Arbeitsbedingungen und das Vertreten gemeinsamer Interessen. Trotzdem haben Beschäftigte in den oben angeführten Studien ausgesagt, dass sie gern mit anderen Beschäftigten in Verbindung kämen und die Organisation ihrer Interessen sowie gemeinsame Aktionen unterstützen würden, um die Arbeitsbedingungen zu verbessern (Gerold et al. 2022, auf noblogs.org 2022). Die Bereitstellung eines nicht von der Plattform überwachten Kommunikationskanals könnte eine wichtige Voraussetzung für diese Organisation sein, unabhängig davon, was sich daraus hinsichtlich der Entwicklung der Arbeitsbeziehungen und Arbeitsbedingungen ergibt.

Literatur

a.

Bor, Lisa (2021): Helpling hilft nicht. Zur Auslagerung von Hausarbeit über digitale Plattformen, in: Altenried, Moritz et al. (Herausg.): Plattformkapitalismus und die Krise der sozialen Reproduktion. Münster: Westfälisches Dampfboot, 148-167.

Fairwork Germany (2022): Ratings 2022: Labour Standards in the Platform Economy. https://fair.work/wp-content/uploads/sites/17/2022/04/Fairwork_Report_Germany-2021_EN-revised.pdf, jüngster Zugriff 18.01.2023

Gerold, Stefanie et al. (2022): Putzkraft aus dem Netz. Perspektiven und Erfahrungen von Reinigungskräften in der plattformvermittelten Haushaltsreinigung. Hans-Böckler-Stiftung Arbeitspapier 259. Düsseldorf.

Gründerszene (2021): <https://www.businessinsider.de/gruenderszene/business/helpling-finanzierungsrunde-2021-uebernahme-call-jeffrey-a/>, jüngster Zugriff 18.01.2023

Jaehrling, Karen (2020): Gute Arbeit oder Formalisierung „light“? Grauzonen der Beschäftigung und neue Intermediäre im Arbeitsmarkt Privathaushalt.

IAQ-Report 12/2020. Universität Duisburg-Essen.

Reproduction.noblogs.org (2022): Sieht so aus, als würde niemand drei Euro mehr zahlen wollen. Mehr Geld fürs Putzen – Online Umfrage unter Putzkräften der digitalen Plattform Helpling. Berlin: Rosa-Luxemburg-Stiftung.

b.

Plattform-Webseite: <https://www.helpling.de/>, jüngster Zugriff 12.01.2023

AGB: <https://www.helpling.de/nutzungsbedingungen>, jüngster Zugriff 18.08.2022; <https://www.helpling.de/agb-reinigungskraft>, jüngster Zugriff 18.08.2022

Helpling (2020): Helpling-Gründer über den Gesetzesentwurf von Hubertus Heil. <https://www.helpling.de/pressemitteilung-helpling-gruender-ueber-gesetzesentwurf-von-hubertus-heil>, jüngster Zugriff 16.01.2023

Presse:

Bor, Lisa (2018): Wisch und weg? Welche Chancen bietet die Online-Plattform Helpling für eine gerechtere Verteilung von Hausarbeit?, <https://zeitschrift-luxemburg.de/artikel/wisch-und-weg/>, jüngster Zugriff 18.01.2023

Henning, Maximilian (2022): Wie neue EU-Regeln Helpling treffen könnten, <https://netzpolitik.org/2022/plattformarbeit-wie-neue-eu-regeln-helpling-treffen-koennten/>, jüngster Zugriff 18.01.2023

Pischke, Wilhelm (2019): Helpling im Test: Saubere Wohnung, schmutziger Preis, <https://www.handelsblatt.com/unternehmen/dienstleister/raumpflege-helpling-im-test-saubere-wohnung-schmutziger-preis/26612742.html>, jüngster Zugriff 18.01.2023



DON'T GIG UP
NEVER!