

## CROWDWORK UND PLATTFORMBASIERTE ARBEIT

Sylvia Kuba, Gernot Mitter

November 2016

### Das wichtigste auf einen Blick

- Crowdwork ist eine neue Form der Arbeitsorganisation, die über Online-Plattformen abgewickelt wird. Diese spielt auch in Österreich zunehmend eine Rolle.
- Die größten Probleme für Crowdworker: niedrige Bezahlung, unklare Vertragsverhältnisse, das Fehlen grundlegender Arbeitsrechte.
- Es gilt faire Rahmenbedingungen für Menschen, die über Plattformen arbeiten, zu schaffen.

### Worum es geht

Im Mittelpunkt der neuen Form der Arbeitsorganisation steht die Online-Plattform. Sie ist Auftraggeber und Auftragnehmer zwischengeschaltet. Von der Beschlagwortung von Modeprodukten, dem Erstellen eines Logos bis zur Reinigungskraft, die private Wohnungen putzt – Plattformen bieten bereits eine unglaubliche Vielfalt an Dienstleistungen an.

Das Prinzip: Über eine Onlineplattform werden Arbeitsaufträge an eine große Zahl von Menschen ausgeschrieben, die dort registriert sind. Die Arbeit wird entweder ortsunabhängig (z.B. das Erstellen von Logos, oder die Erledigung von „Micotasks“) oder ortsabhängig (z.B. Botendienste) erledigt.

Die Plattformen übernehmen in diesem Prozess viele Aufgaben wie z.B. das Anwerben der Arbeitskräfte, Kommunikation mit Auftraggebern und Auftragnehmern, Arbeitsorganisation und Definition von Arbeitsaufgaben, Entwicklung von Entlohnungssystemen und teilweise auch Festlegung und Abwicklung der Bezahlung bis hin zur Entwicklung von Bewertungs-

systemen (Ratings), die zur Kontrolle der Plattformarbeiter dienen.

Zentral bei der Arbeitsorganisation durch Plattformen ist: Das Verhältnis zwischen Auftraggeber und Plattformarbeitern wird über die Plattform abgewickelt. Dieses Geschäftsmodell, das auf der „Dreieitigkeit der Software“ beruht, ermöglicht es Plattformbetreibern unternehmerische, rechtliche und soziale Risiken ebenso wie die Kosten für Arbeitskraft und Produktionsmittel nicht selbst zu übernehmen, sondern weitgehend den anderen beiden Parteien zuzuweisen<sup>1</sup>. (ist z.B. keine Arbeit da, tragen die Crowdworker das Risiko). Die Plattformunternehmer sehen sich nicht als Arbeitgeber, die Crowdworker fallen um grundsätzliche Arbeitnehmerrechte um.

Bezahlt wird entweder ein vorab festgelegter Fixpreis, oder im Sinne des Wettbewerbsprinzips, bei dem nur bezahlt wird, wer das beste/schnellste Ergebnis liefert.

### Probleme

- niedrige Bezahlung
- Verschwimmen der Grenzen zwischen selbstständig und unselbstständig
- ausgeprägt asymmetrische Machtverhältnisse
- AGBs statt Arbeitsvertrag
- Verschwinden der Auftraggeber – weil ja für die Plattform gearbeitet wird
- willkürliche Ablehnung von Arbeitsergebnissen
- Fehlen betrieblicher Mitbestimmung
- unfaire Ratings

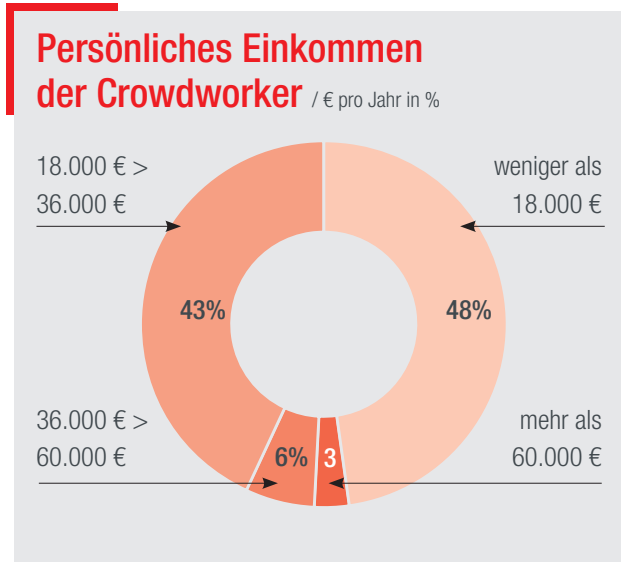
- erschwerte Rechtsdurchsetzung, da es ja eine Arbeit über nationale Grenzen hinweg ist
- fehlende Transparenz

## Wesentliche Erkenntnisse

In der ersten österr. Befragung von Crowdworkern geben von 2.003 befragten erwachsenen ÖsterreicherInnen 18% an, im letzten Jahr einmal über eine Plattform gearbeitet zu haben. Eine überraschend große Zahl von 5% gibt an, mindestens wöchentlich Arbeit über eine Online-Plattform zu finden, 9% tun das monatlich.

## Einkommenssituation

Generell ist das Einkommen der Crowdworker eher gering. Fast die Hälfte der befragten Crowdworker gibt an, dass sie insgesamt (also nicht nur aus ihrer Crowdwork-Tätigkeit) weniger als 18.000 Euro im Jahr verdienen. 43 % geben an, ein Einkommen zwischen 18.000 und 36.000 zu erzielen.



Für die meisten stellt Crowdwork einen Zusatzverdienst dar. Mit 59% gibt der Großteil an, Crowdwork macht weniger als die Hälfte ihres Einkommens aus. Bei 11% mehr als die Hälfte. Für lediglich 2% ist es die einzige Einkommensquelle<sup>1</sup>.

## Wie viel verdienen sie aus Crowdwork?

<sup>1</sup> Vgl. Huws Ursula, Joyce Simon: Österreichs Crowdworkszene. September 2016. [https://wien.arbeiterkammer.at/service/studien/digitaler-wandel/Oesterreichs\\_Crowdworkszene.html](https://wien.arbeiterkammer.at/service/studien/digitaler-wandel/Oesterreichs_Crowdworkszene.html).

Das größte Problem, das Crowdworker in bisher vorliegenden Studien formulieren, ist die geringe Bezahlung. Ein Grund dafür liegt in der auf Plattformen herrschenden großen Konkurrenz und das Fehlen jeglicher Mindeststandards.

Andererseits kann, im Bereich des clickwork, die Kleinteiligkeit von Aufträgen ein einkommensbegrenzender Faktor sein. Denn oft werden „Micotasks“, die in wenigen Minuten erfüllt werden, nur mit minimalen Beträgen bezahlt. So geben laut Forschungsbericht des deutschen Bundesministerium für Arbeit und Soziales zum sozioökonomischen Hintergrund und zu den Motiven von Crowdworkern 65% ein durchschnittliches Einkommen pro Auftrag von bis zu 1,99 Euro an. 16% geben an, bis zu drei Euro pro Auftrag zu verdienen<sup>2</sup>. Um ein annähernd akzeptables Einkommen zu erreichen, müssen Crowdworker also sehr viele dieser Aufträge hintereinander erledigen.

In der Praxis scheint aber auch die massenhafte Erledigung vieler niedrig bezahlter Mikroaufgaben nicht zu hohen Stundenlöhnen zu führen. Eine Untersuchung der Einkommen von Crowdworkern, die im Rahmen einer Befragung von der ILO durchgeführt wurde, kommt für die Plattformen Amazon Mechanical Turk und Crowdflower auf einen Stundenlohn der zwischen 1 Dollar und 5,4 Dollar liegt<sup>3</sup>.

Das schlägt sich am Ende schließlich in niedrigen Monatseinkommen nieder. Eine umfangreiche Befragung der deutschen Hans Böckler Stiftung zeigt: 71% der deutschen Crowdworker verdienen aus ihrer Crowdworktätigkeit weniger als 500 Euro im Monat, 30% weniger als 100 Euro, nur ein Zehntel mehr als 1.500 Euro.

Aber: bei der Bezahlung gibt es große Unterschiede zwischen Tätigkeits- und Plattformarten. Im Bereich Desgin z.B. wird deutlich mehr verdient, als im Bereich Mikrotasks<sup>4</sup>.

Die ILO zeigt außerdem: Lange, unbezahlte Such-

<sup>2</sup> Vgl. Ajay Agrawal, John Joseph Horton, Nicola Lacetera, and Elisabeth Lyons. Digitalization and the contract labour market: a research agenda. In: Avi Goldfarb, Shance Greenstein und Catherine Tucker, Economic Analysis of the Digital Economy. United States National Bureau of Economic research. 2015..

<sup>3</sup> Vgl. Berg, Janine (2015): Income security in the on-demand economy: Findings and policy lessons from a survey of crowdworkers, in: Conditions of Work and Employment Series No. 74, S. 11.

<sup>4</sup> Vgl. Leimeister, Jan / Durward, David / Shkodran, Zogaj: Crowd Worker in Deutschland. Eine empirische Studie zum Arbeitsumfeld auf externen Crowdsourcing-Plattformen, in: Reihe Study der Hans-Böckler-Stiftung Stuttgart, Bd. 323, S. 44.

zeiten nach Aufträgen, mindern die Einnahmen von Crowdworkern. Hier sind wir wieder bei einem wesentlichen Merkmal des Geschäftsmodells Plattform: Das Risiko schlechter Auftragslagen wird an die einzelnen Crowdworker ausgelagert. Laut ILO führt das dazu, dass für Crowdworker für jede Stunde bezahlter Arbeit im Schnitt auf 18 Minuten unbezahlter Arbeit kommen.“<sup>5</sup>. Das ist auch ein plausibler Grund dafür, dass Crowdworker oft auf mehreren Plattformen arbeiten.

## Selbstständig oder Arbeitnehmer?

Die Analyse von Arbeitsorganisationsprozessen von Plattformen zeigt, dass viele Onlineplattformen ihre Arbeitgeberfunktion verneinen und Plattformarbeitern Verträge vorlegen, die sie als selbstständige

qualifizieren. In der Praxis kontrollieren sie allerdings oft grundlegende Arbeitsbedingungen: Sie entscheiden wie oft und in welchem Kontext Worker und Kunden in Kontakt kommen, welche Informationen gesammelt werden und wie diese dargestellt werden. Oft geben sie vor welche Tätigkeiten wie ausgeführt werden sollen, wie der Zugang geregelt ist und welche Verträge und Preise erlaubt sind. Und vieles mehr. Selbst dort, wo Entgelte nicht direkt festgelegt werden, können oft Maßnahmen gesetzt werden um die Balance zwischen Arbeitsangebot und Nachfrage zu regeln – z.B. Zugangsbeschränkungen oder höhere Preise in Zeiten großer Nachfrage<sup>6</sup>.

Viele Plattformen üben im Arbeitsprozess ein Maß an technisch basierter Kontrolle über die Plattformarbeiter aus, die sogar noch größer ist als in traditionellen Arbeitsformen.

<sup>5</sup> Berg, Janine (2015) Income security in the on-demand economy: Findings and policy Lessons from a survey of Crowdworkers, in: Conditions of Work and Employment Series No. 74, S. 11.

## Forderungen:

### Rechtssicherheit für Crowdworker

- Die Plattformen müssen Crowdworkern Klarheit über den vertragsrechtlichen Status geben. Es ist die Verantwortung der Plattformunternehmen Verträge, die in Einklang mit dem nationalen Recht stehen, anzubieten und die Crowdworker ausreichend über ihren rechtlichen Status zu informieren. Praktiken wie z.B. dass vor dem Einstieg in die Plattform, Allgemeine Geschäftsbedingungen akzeptiert werden müssen, reichen dafür jedenfalls nicht aus.

### Recht auf Organisation

- Crowdworker müssen sich organisieren können. AGB Klauseln die ein Verbot der Vernetzung mit anderen über die jeweilige Plattform Tätigen vorsehen stehen im Widerspruch zur Koalitionsfreiheit von Erwerbstätigen.
- Plattformbetreiber müssen Mechanismen vorsehen, die faire und gleichberechtigte Lösun-

gen von Konflikten zwischen der Plattform, den Crowdworkern und den AuftraggeberInnen (zB über unfaire Ratings) ermöglichen.

### Faire Bezahlung

- Die Festlegung von Mindestlöhnen für Crowdworker ist mit Schwierigkeiten verbunden: etwa, dass oft jede einzelne Erledigung von Mikroaufgaben bezahlt wird. Nichtsdestotrotz muss begonnen werden, Maßnahmen zu entwickeln, die sicherstellen, dass die Arbeit, die über Plattformen verrichtet wird, fair bezahlt wird.

### Richtige Klassifikation

- Plattformarbeiter, Arbeitnehmerorganisationen, Politische Entscheidungsträger und Plattformunternehmen selbst sind aufgerufen zusammen zu arbeiten um sicher zu stellen, dass Plattformarbeiter, die eigentlich ArbeitnehmerInnen sind, auch als solche qualifiziert werden.

## Transparenz

■ ... gegenüber der öffentlichen Hand: Um informierte Entscheidungen treffen zu können brauchen politische EntscheidungsträgerInnen mehr Informationen über die Vorgänge auf Plattformen. Es muss deshalb für eine kontinuierliche statistische Erfassung gesorgt werden.

■ ... für Crowdworker selbst. Oft ist für sie z.B. nicht ersichtlich, welche AuftraggeberInnen hinter einzelnen Task stecken. Das erschwert Kommunikation, Rechtsdurchsetzung und faire Verhandlungen. Die PlattformbetreiberInnen sind aufgerufen hier mehr Transparenz zu schaffen.

## Weiterführende Literatur

Die gesammelten Policy Paper finden Sie hier <https://wien.arbeiterkammer.at/arbeitdigital>

**Benner, Christiane (Hg.):** Crowdwork – zurück in die Zukunft? Perspektiven digitaler Arbeit. 2014.

**Berg, Janine (2015) Income security in the on-demand economy:** Findings and policy lessons from a survey of crowdworkers, in: Conditions of Work and Employment Series No. 74.

**Heiling, Michael / Kuba, Sylvia (2016):** Arbeit für/durch die Plattform, in: Kurswechsel. 2/2016.

**Huws, Ursula; Joyces Simon:** Österreichs Crowdworkszene. 2016. [https://media.arbeiterkammer.at/wien/PDF/studien/digitalerwandel/Oesterreichs\\_Crowdworkszene\\_2016.pdf](https://media.arbeiterkammer.at/wien/PDF/studien/digitalerwandel/Oesterreichs_Crowdworkszene_2016.pdf), aufgerufen am 16. September 2016.

**Leimeister, Durward, Shkodran:** Crowd Worker in Deutschland. Eine empirische Studie zum Arbeitsumfeld auf externen Crowdsourcing-Plattformen. Juli 2016.

**Risak, Martin (2016):** What's law got to do with it?, in: Kurswechsel. 2/2016.

[www.faircrowdwork.org](http://www.faircrowdwork.org)

[https://www.arbeiterkammer.at/interessenvertretung/arbeit\\_digital/dialog.arbeit.digital\\_Oesterreichs\\_Crowdworkszene.html](https://www.arbeiterkammer.at/interessenvertretung/arbeit_digital/dialog.arbeit.digital_Oesterreichs_Crowdworkszene.html)

