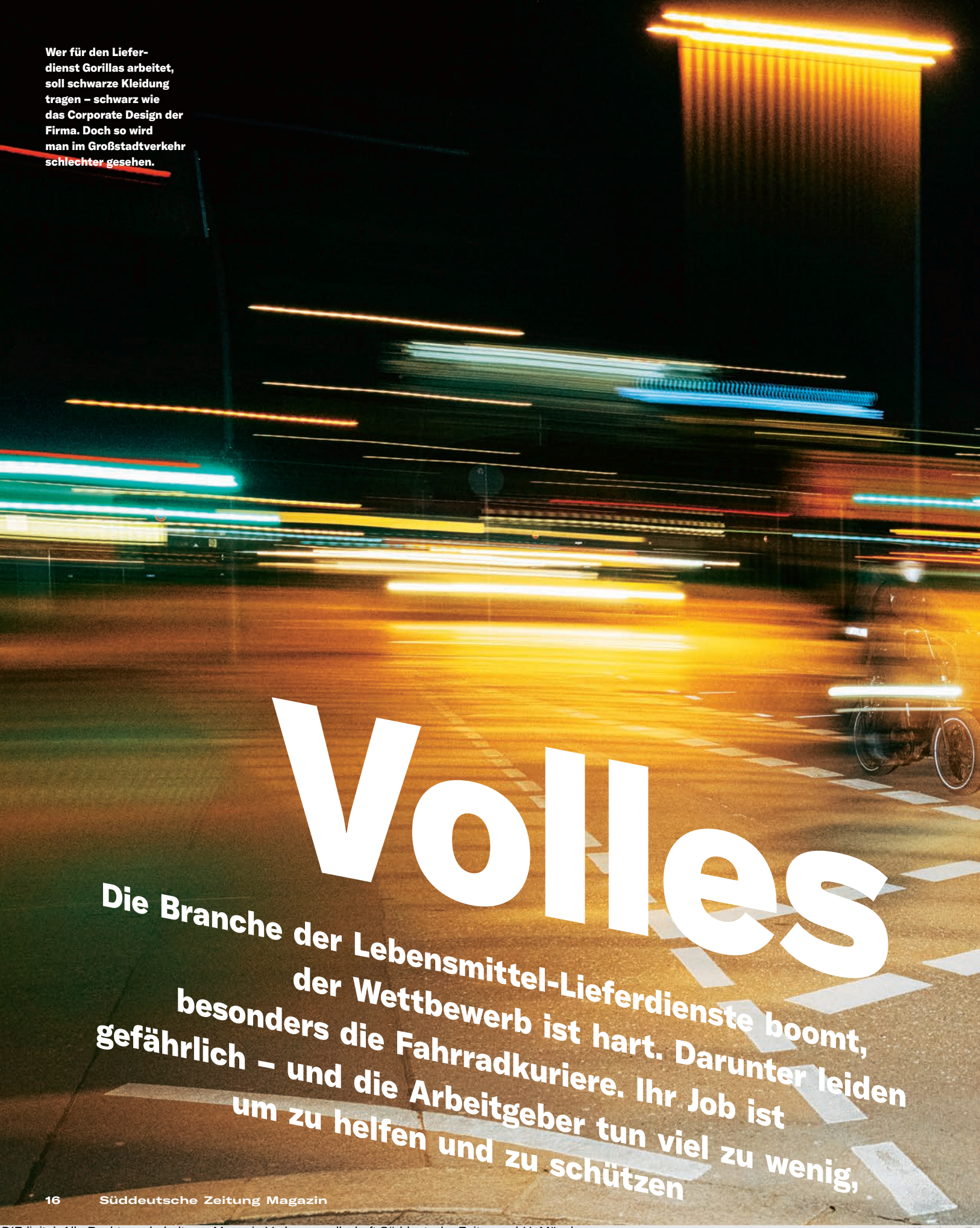


Wer für den Liefer-
dienst Gorillas arbeitet,
soll schwarze Kleidung
tragen – schwarz wie
das Corporate Design der
Firma. Doch so wird
man im Großstadtverkehr
schlechter gesehen.

Volles

Die Branche der Lebensmittel-Lieferdienste boomt, der Wettbewerb ist hart. Darunter leiden besonders die Fahrradkuriere. Ihr Job ist gefährlich – und die Arbeitgeber tun viel zu wenig, um zu helfen und zu schützen

DIZdigital: Alle Rechte vorbehalten – Magazin Verlagsgesellschaft Süddeutsche Zeitung mbH, München
Jegliche Veröffentlichung exklusiv über www.sz-content.de
KastbergFr
SZ20220401S8458017

Risiko

DIZdigital: Alle Rechte vorbehalten – Magazin Verlagsgesellschaft Süddeutsche Zeitung mbH, München
Jegliche Veröffentlichung exklusiv über www.sz-content.de
KastbergFr
SZ20220401S8458017

Text
CHRISTOPH CADENBACH

Fotos
NIKITA TERYOSHIN

Er weiß nicht mehr, was in seinem Rucksack lag. Bier, Bananen oder eine Tüte Chips, was die Leute eben so bestellen. Er erinnert sich auch nicht an die Zeit, die ihm noch blieb. Binnen spätestens zehn Minuten sollte die Bestellung wie immer beim Kunden sein.

Er erinnert sich an kaum noch etwas aus den vergangenen zwei Jahren. Sein Umzug nach Deutschland, sein Studium in Berlin, sein Job als Fahrradkurier: alles ausgelöscht durch das schwere Schädel-Hirn-Trauma.

Die Berliner Polizei hat seinen Unfall mit Hilfe von Zeugen rekonstruiert. Demnach überquerte er am 11. August 2021 gegen 16.30 Uhr die Lewishamstraße, eine dreispurige Verkehrsader im Stadtteil Charlottenburg. Bei rotem Ampellicht. Auf Fotos, die nach dem Unfall gemacht wurden, sieht man den anthrazitfarbenen Sportwagen, der in ihn krachte. Sein Körper sei in die Luft geschleudert worden, erzählt eine Bekannte von ihm, die von der Polizei Details erfahren hat. Sein Bein brach an mehreren Stellen, auch ein Rückenwirbel. Sein Kopf schlug erst auf der Windschutzscheibe des Sportwagens, dann auf dem Asphalt auf. Er trug keinen Helm. In seinem Gehirn rissen Blutgefäße. Als er einen Monat nach dem Unfall aus dem künstlichen Koma erwachte, musste seine Schwester ihm erklären, dass Berlin nicht in Indien liegt, dem Land, aus dem seine Familie stammt.

»Faster than you«, lautet ein Slogan des Liefer dienstes Gorillas

In der Pressemeldung der Polizei und in mehreren Zeitungsberichten wird er schlicht als »Radfahrer« bezeichnet, das klingt nach einem Unfall, der ihm in seiner Freizeit passierte. Kunal Kothari war aber nicht privat unterwegs, sondern im Auftrag des Lieferdienstes Gorillas.

Das Unternehmen wurde erst im Jahr vor seinem Unfall gegründet, im Mai 2020. Mittlerweile soll es schon drei Milliarden Euro wert sein, weil es mit großen Versprechen wirbt: Kunden können mit ein paar Tippsern auf dem Smartphone Supermarktware einkaufen, die binnen weniger Minuten vor ihre Wohnungstür geliefert wird. »Faster than you«, schneller als du, lautet ein Slogan. Investoren haben diese Idee mit Hunderten Millionen Euro unterstützt, wohl in der Hoffnung, dass die Lebensmittelbranche das nächste große Ding ist, das durch Technik ähnlich grundlegend verändert wird wie die Filmbranche durch Netflix.

Und schließlich macht Gorillas auch Menschen, die unkompliziert Geld verdienen wollen, ein verlockendes Angebot: flexible Arbeitszeiten, Bezahlung über dem Mindestlohn und eine »coole Ausrüstung«, so steht es auf der Gorillas-Internetseite. Verlockend ist auch, dass die Voraussetzungen so gering sind: Im Grunde muss man nur Englisch sprechen und Rad fahren können. Ein attraktiver Job für Menschen, die gerade in Deutschland angekommen sind.

Fünfeinhalb Monate nach seinem Unfall hält sich Kunal Kothari an einem Rollator fest, während er den Aufenthaltsraum in seiner Reha-Klinik mit langsamen Schritten betritt. Seine Bewegungen sind zittrig. Zur grauen Jogginghose trägt er ein modisches Sommerhemd in Pastelltönen. Er ist 30 Jahre alt. Eine gute Freundin, die ebenfalls aus Indien stammt, und sein Vater begleiten ihn. Vorab hatten sie bereits darum gebeten, ihre Namen nicht zu erwähnen. Weil sie befürchten, etwas zu sagen, was ihr Leben noch komplizierter macht. »Wir kennen uns in Deutschland nicht gut aus«, sagt die Freundin. Kunal Kothari heißt eigentlich anders. Er war die Hoffnung seiner Familie. Das klingt pathetisch, aber es stimmt.

In Indien hatte Kothari Computerwissenschaften studiert und für eine Softwarefirma gearbeitet. Sein Traum sei es aber gewesen, selbst ein Unternehmen zu gründen, erzählt er. Im Oktober 2019 zog er deshalb aus der Nähe von Mumbai nach Berlin und begann ein Master-Studium an einer der vielen privaten Hochschulen in der Hauptstadt.

Kothari spricht Englisch, das Reden fällt ihm schwer, weil seine Muskeln ihm nicht immer gehorchen. Die Freundin, die ebenfalls in Berlin studiert, hilft ihm bei manchen Formulierungen, und wenn er den Faden unseres Gesprächs verliert.

Um die Studiengebühren in Berlin zu zahlen, rund 20 000 Euro, verkaufte Kotharis Vater in Indien seinen Modeladen, in dem er traditionelle indische Gewänder anbot. Der Erfolg seines einzigen Sohnes sollte ihn durch das Alter tragen. Seine Frau, Kotharis Mutter, ist vor einigen Jahren gestorben.

Der Vater schweigt die meiste Zeit während unseres Gesprächs. Er spricht kaum Englisch. Wenige Tage nach dem Unfall seines Sohnes ist er nach Deutschland geflogen. Es ist sein erster Besuch in diesem fremden Land. Er schläft in der Einzimmerwohnung seines Sohnes, gemeinsam mit der guten Freundin, und fährt fast täglich mit S-Bahn und Bus in die Reha-Klinik. Der Vater wirkt abwesend, als stünde er noch immer unter Schock.

Sein Sohn traf in Berlin viele Inder, die einem ähnlichen Weg folgten wie er. Seit Jahren wächst die Gruppe indischer Studierender, fast 30 000 sind es in ganz Deutschland. Eine Entwicklung, die wohl kaum jemandem außerhalb dieser Gruppe auffiele, gäbe es nicht die Lieferdienste: Für Gorillas fahren in Deutschland Menschen aus vielen Nationen, doch die meisten kommen aus Indien. Bei Wolt ist es ähnlich. Beide Unternehmen zahlen ihren Fahrerinnen und Fahrern eine Prämie, wenn sie neue Mitarbeiter anwerben. So hat sich der Job in bestimmten Communities verbreitet. Kothari begann wie fast alle seiner indischen Freunde für Gorillas zu arbeiten. »Ich war ein guter Fahrer«, sagt er. »Das haben mir meine Freunde nach dem Unfall

DIZdigital: Alle Rechte vorbehalten – Magazin Verlagsgesellschaft Süddeutsche Zeitung mbH, München
Jegliche Veröffentlichung exklusiv über www.sz-content.de
KastbergFr
SZ20220401S8458017

erzählt. Ich fuhr sogar schneller als verlangt. Ich bin ein ehrgeiziger Typ.« Seine Freundin nickt. »Aber ich hätte mehr auf mich achtgeben sollen«, sagt Kothari. »Meinen Liebsten habe ich durch meinen Unfall viele Probleme bereitet.«

Über seinen Arbeitgeber Gorillas verliert Kothari kein böses Wort. »Sie haben viel für mich getan«, sagt er. Sie seien zum Krankenhaus gekommen, um ihn zu besuchen, und hätten die Flüge für seinen Vater und seine Schwester bezahlt. Außerdem die Miete für seine Einzimmerwohnung für vier Monate. Sein Unfall zeigt aber, wie gefährlich der Job als Fahrradkurier sein kann.

Für Gorillas arbeiten mittlerweile 2500 Fahrerinnen und Fahrer in Deutschland, allein 1000 in Berlin. Für Lieferando sind es bereits 10 000 deutschlandweit. Für Wolt 3500. Alle paar Wochen kündigen neue Dienste ihren Deutschlandstart an, andere werden geschluckt und verschwinden wieder. Die Konzepte unterteilen sich, grob gesagt, in das Ausliefern von Supermarktware (Gorillas, Flink, Getir) und Restaurantessen (Lieferando, Wolt, UberEats), wobei Lieferando auch Kunden und Restaurants, die ihr Essen selbst ausliefern, zusammenbringt.

Unfallzahlen gibt keines der Unternehmen offiziell heraus. Das *SZ-Magazin* hat jedoch die Zahlen für Gorillas und Flink in Berlin und für Lieferando deutschlandweit recherchiert. Sie sind bemerkenswert und stammen von den für diese Unternehmen zuständigen Berufsgenossenschaften: der BG Verkehr (Lieferando) und der BG Handel und Warenlogistik (Gorillas und Flink). Als Träger der gesetzlichen Unfallversicherung übernehmen die Berufsgenossenschaften nach Arbeitsunfällen die Kosten für die medizinische Behandlung und mögliche Renten, sollte ein Arbeitnehmer berufsunfähig werden. Auch die Berufsgenossenschaften dürfen wegen des Datenschutzes keine Zahlen zu bestimmten Firmen veröffentlichen. Auf Anfrage des *SZ-Magazins* nennt die BG Handel und Warenlogistik aber folgende allgemeine Zahlen für »Fahrradlieferdienste« in Berlin: 2021 kam es demnach zu 451 sogenannten Dienstwegeunfällen, also Unfällen, bei denen sich Arbeitnehmer verletzten, die außerhalb des Betriebsgeländes für ihre Arbeitgeber unterwegs waren. Die Zahl dieser gemeldeten Dienstwegeunfälle ist in den vergangenen Jahren stark gestiegen: 2018 waren es lediglich drei, die allesamt von einem Unternehmen gemeldet wurden.

Avik Mujamdar stammt aus Indien, so wie viele Gorillas-Fahrer in Deutschland. Im September 2021 stürzte Mujamdar, weil der Lenker seines Fahrrads plötzlich locker war.

Gorillas und Flink waren es nicht, denn sie existierten 2018 noch nicht. Die 451 Dienstwegeunfälle des Jahres 2021 wurden von drei Fahrradlieferdiensten gemeldet. Gorillas beschäftigte Ende 2021 rund 1000 Fahrerinnen und Fahrer in Berlin, Flink veröffentlicht keine Mitarbeiterzahlen. Laut *Berliner Zeitung* fuhren im Juli 2021 jedoch weniger als 100 Flink-Kuriere in Berlin. Es wäre also naheliegend, dass ein Großteil der 451 Unfälle Gorillas-Fahrer betraf.

Die Unfallzahlen für Lieferando hat das *SZ-Magazin* von jemandem erfahren, der Zugriff darauf hat und anonym bleiben will. Genauer gesagt sind es die Zahlen des Unternehmens, bei dem die Lieferando-Fahrerinnen und Fahrer in Deutschland angestellt sind: der Takeaway Express GmbH, einer von vielen Tochterfirmen des Lieferando-Mutterkonzerns Just Eat Takeaway. 2021 meldete die Takeaway Express GmbH demnach 1417 Arbeitsunfälle an die BG Verkehr. 1135 davon waren meldepflichtig, weil die Betroffenen mindestens drei Tage lang arbeitsunfähig waren. Für die Takeaway Express GmbH arbeiten laut Lieferando-Pressestelle zwar auch rund 500 Menschen im administrativen Bereich, der Großteil der 1417 Unfälle dürfte aber die rund 10 000 Fahrerinnen und Fahrer getroffen haben, die in Deutschland fast immer mit Fahrrädern unterwegs sind. »In der Branche gibt es ein nennenswertes Unfallgeschehen«, sagt auch ein Sprecher der BG Verkehr dem *SZ-Magazin*.

Kunal Kothari, der Gorillas-Fahrer, ignorierte eine rote Ampel. Er trug keinen Helm. ▸

DIZdigital: Alle Rechte vorbehalten – Magazin Verlagsgesellschaft Süddeutsche Zeitung mbH, München
Jegliche Veröffentlichung exklusiv über www.sz-content.de
KastbergFr
SZ20220401S8458017

Er hat den Unfall verschuldet, keine Frage. Aber hat sein Arbeitgeber ihn gut vorbereitet und zu Achtsamkeit im Straßenverkehr verpflichtet? Was tun die Lieferdienste, um ihre »Rider« – so nennen sie ihre Fahrerinnen und Fahrer – zu schützen? Tun sie genug?

Das *SZ-Magazin* hat mit 13 Fahrern, einer Fahrerin sowie einer Person, die sich als nicht-binär identifiziert, über ihre Unfälle gesprochen. Sie arbeiten für Gorillas, Wolt und Lieferando (oder taten das vor ihrem Unfall). Manche erlitten bloß Prellungen, andere sind seit Monaten arbeitsunfähig. Die wenigsten sprechen Deutsch, alle wohnen in Berlin. Sie sind zwischen 20 und 40 Jahre alt und stammen aus Chile, Argentinien, Pakistan, Rumänien, Italien, Frankreich, Großbritannien und Deutschland, die meisten sind aus Indien wie Kothari.

Nur ein Fahrer ist bereit, mit seinem echten Namen auf diesen Seiten aufzutauchen: Avik Majumdar gehört zum Betriebsrat von Gorillas und ist auf einigen unserer Fotos zu sehen. Die anderen fürchten, ihre Jobs zu verlieren oder anderweitig Ärger zu bekommen. Die Zitate von Majumdar und der anderen Fahrerinnen und Fahrer haben wir im Folgenden in kursive Schrift gesetzt. Was sie beschreiben, ist eine Branche, in der es vor allem um Schnelligkeit geht: schnelles Liefern, schnelles Wachstum. Die Sicherheit der Fahrerinnen und Fahrer rückt oft erst in den Blick, wenn es zu spät ist. Und auch dann wird nur halbherzig reagiert.

Ohne Training auf die Straßen

Go! Go! Go!, feuerte mein Chef mich an. Es war mein erster Arbeitstag, meine erste Bestellung. Zum ersten Mal in meinem Leben saß ich auf einem E-Bike. Der Sattel war viel zu tief eingestellt. Aber das war allen, auch mir, egal. Go! Go! Go! Das war die Mentalität bei Gorillas. Nach ein paar Hundert Metern bin ich ausgerutscht, weil die Straße nass und das Rad so schnell waren. Ich bin auf die Hüfte geknallt. Einen Monat lang hatte ich Schmerzen.

Radfahren ist gefährlich, viele Statistiken zeigen das. In Berlin war 2020 jeder dritte Verkehrstote ein Radfahrer oder eine Radfahrerin, 17 von 50. Auch jeder Dritte, der sich bei einem Verkehrsunfall in Berlin schwer verletzte, war mit dem Rad unterwegs, 688 Menschen insgesamt.

Wer selbst mit dem Rad im engen Großstadtverkehr unterwegs war, weiß, wie knapp es oft ist: Plötzlich springt die Tür eines parkenden Autos auf, plötzlich schießt ein Rechtsabbieger um die Ecke. Die Fahrradkuriere sind diesen Unwägbarkeiten manchmal acht Stunden ausgesetzt, so lange kann eine Schicht dauern. Trotzdem spielte das Thema Verkehrssicherheit bei den Lieferdiensten bis zum vergangenen Jahr kaum eine Rolle.

Mir wurden die grundlegenden Verkehrsregeln in einer PowerPoint-Präsentation erklärt. Dann ging es los.

Dieser Lieferando-Fahrer arbeitet seit Anfang 2020 für das Unternehmen. Bei anderen Lieferdiensten gab es nicht mal eine solche Präsentation.

Niemand von Gorillas hat mir irgendwas erklärt. Ich habe meinen Rucksack und ein E-Bike bekommen und bin einfach losgefahren. Mit meinen Reifen bin ich dann in die Schienen der Straßenbahn geraten und gestürzt. Als ich zurück ins Warenlager kam und die anderen Rider meine blutigen Knie sahen, sagten sie: Straßenbahn? Das passiert jedem!

Die junge Frau leidet noch heute, eineinhalb Jahre später, unter den Folgen dieses

Vor den Warenlagern des Lieferdienstes Gorillas parken oft Dutzende Räder auf den Bürgersteigen. Es ist ein ständiges, hektisches Kommen und Gehen.

DIZdigital: Alle Rechte vorbehalten – Magazin Verlagsgesellschaft Süddeutsche Zeitung mbH, München
Jegliche Veröffentlichung exklusiv über www.sz-content.de
KastbergFr
SZ20220401S8458017

Unfalls im Herbst 2020. Sie nehme jeden Tag Schmerzmittel, sagt sie. In ihrem Knie riss der Meniskus. Sie wurde insgesamt für neun Monate krankgeschrieben. Im fünften Monat ihrer Krankschreibung hat Gorillas ihr gekündigt. Den Brief hat sie aufbewahrt. Der Betreff: »Kündigung während der Probezeit«. Diese beträgt bei Gorillas sechs Monate.

Mittlerweile hat Gorillas die Fahrerinnen und Fahrer zu einer Online-Sicherheitsschulung verpflichtet, die von der Prüfgesellschaft Dekra konzipiert wurde. Seit wann genau diese verpflichtend ist, beantwortet Gorillas auf Nachfrage nicht. Die Schulung umfasst kurze Videos mit anschließenden Fragen, die man per Mausklick am Bildschirm beantwortet. Das *SZ-Magazin* hat sie sich angesehen. Man lernt, welche Gefahren im Herbst und Winter drohen: rutschiges Laub und Eis, und warum man vor aggressiven Hunden nicht wegrennen sollte. Außerdem lernt man viel über deutsche Bürokratie: über DIN-Normen und Richtlinien in der Straßenverkehrsordnung. Nach etwa 45 Minuten hat man die Schulung beendet. Was man nicht lernt: Wie es sich anfühlt, in Deutschland Rad zu fahren. Welche ungeschriebenen Regeln es zum Beispiel gibt. Oder was die Tücken eines E-Bikes sind.

In Indien ist Radfahren natürlich auch gefährlich, aber ich war daran gewöhnt. Ich bin dort generell viel vorsichtiger gefahren als in Deutschland, weil ich wusste, dass jeden Moment alles passieren kann. In Deutschland konzentrieren sich die Leute dagegen nur auf die Regeln. Wenn die Ampel auf Grün springt, fahren sie.

Mit dem E-Bike zu fahren hat mich wirklich herausgefordert. Es war so schnell. Gleich im ersten Monat bin ich gestürzt, wie viele andere.

Auch Lieferando und Wolt sagen auf Nachfrage des *SZ-Magazins*, dass sie ihre Fahrer zu ähnlichen Online-Schulungen verpflichten. Bis heute bietet aber keine Firma sämtlichen Fahrern an, was wohl am sinnvollsten wäre: ein praktisches Fahrtraining.

Defekte Räder

Mein Lenker war locker und hat sich während der Fahrt gedreht. Ich hatte Glück, dass ein Autofahrer aufmerksam war und meinen Sturz bemerkt hat.

Dieser Fahrer arbeitet für Gorillas. Das Unternehmen stellt seinen Fahrern E-Bikes zur Verfügung, die Gorillas wiederum von Anbietern wie GetHenry mietet. Es sind sogenannte Pedelecs: Die Elektromotoren unterstützen den Fahrer bis maximal 25 km/h.

In jeder Schicht nehmen die Fahrerinnen und Fahrer ein anderes E-Bike, eines, das gerade ungenutzt vor dem Warenlager parkt. Diese Lager, genannt Warehouses, sind der Treffpunkt der Fahrer. Dort werden ihre Rucksäcke gefüllt, mit denen sie dann ausschwärmen zu den Kundinnen und Kunden.

In Spitzenzeiten, am Freitag- oder Samstagabend, sind in unserem Warehouse 30 Rider im Einsatz.

Das bedeutet auch: 30 E-Bikes, die geprüft werden müssten, ob sie sicher fahren.

Es gab nur noch ein freies Rad in unserem Warehouse. Die Bremsen waren viel zu hart eingestellt. Ich fuhr damit eine schmale Straße entlang, vor mir ein Auto, das plötzlich bremste. Ich bremste auch, und mein Rad überschlug sich. Ich bin auf meine Hand gestürzt.

Verantwortlich für die tägliche Kontrolle der Räder sind laut Gorillas die sogenannten Supervisors, eine Art Vorarbeiter in den Lagern. Zudem seien auch die Fahrer dazu angehalten, ihre Räder zu checken, sagt ein Sprecher dem *SZ-Magazin*.

Die Supervisors sind auch die Ansprechpartner für die Fahrer bei allen Problemen.

Als ich meinen Supervisor nach meinem Unfall anrief, war seine erste Frage: Hast du die Bestellung geliefert? Wie es mir geht, hat ihn gar nicht interessiert. Schuld an dieser Haltung ist Gorillas: Das Unternehmen vermittelt jedem Mitarbeiter, dass die Bestellung die Priorität ist.

Mein Supervisor war so gestresst, der wusste gar nicht, wie er auf meinen Unfall reagieren soll. Das Eis zum Kühlen meiner verstauchten Hand musste ich mir selbst besorgen.

Bei uns im Warehouse sind maximal zwei Supervisors pro Schicht. Manchmal nur einer.

Die Supervisors sind nicht ganz allein. Sie haben einen Vorgesetzten: den Warehouse Manager. Er oder sie koordiniert die Schichten, stellt neue Mitarbeiter ein, gewährt Urlaub, hat die Logistik im Blick und sorgt dafür, dass die Lieferzeiten eingehalten werden. Es sind vielfältige Aufgaben, zu denen auch die »Verantwortung für die Einhaltung der Arbeitsschutzvorschriften« zählt. Der Warehouse Manager müsste also kontrollieren, ob der Supervisor kontrolliert.

Die Ursache für diese Ballung an Aufgaben: Gorillas hat im vergangenen Jahr seine Berliner Warenlager als eigenständige Gesellschaften ausgegliedert. Momentan sind es 18 Lager, von denen die Waren maximal vier Kilometer weit geliefert werden. Gorillas betreibt also nun ein Franchise-System. Kritiker sehen darin vor allem den Versuch, den bereits gewählten Betriebsrat wieder abzusetzen: indem das Unternehmen zerstückelt wird. Seit Monaten streitet sich Gorillas mit Betriebsräten, auch vor Gericht. Immer wieder streiken die Fahrerinnen und Fahrer, protestieren gegen die in ihren Augen schlechten Arbeitsbedingungen oder weil sie gekündigt wurden und das als unzulässig ansehen. Es ist ein lautstarker Arbeitskampf, in dem Gorillas fast immer schlecht aussieht und vor Gericht verliert.

Immer wieder streiken die Fahrerinnen und Fahrer von Gorillas

Bei Lieferando und Wolt nutzen die meisten Fahrerinnen und Fahrer eigene Räder und bekommen dafür eine Kilometerpauschale gezahlt. 14 Cent sind es momentan bei Lieferando, 20 Cent bei Wolt. Da sie nicht von einem Lager aus arbeiten, sondern zwischen Restaurants und Kunden pendeln, können nur die Fahrer kontrollieren, in welchem Zustand ihre Räder sind.

Wolt hat seine Fahrer nun zu kostenlosen »Fahrrad-Checks« in Werkstätten verpflichtet: zwei pro Jahr. Auch Lieferando hat mittlerweile solche »Checks« verpflichtend eingeführt. Im November 2021 wurde das Unternehmen durch ein Urteil vom Bundesarbeitsgericht zudem angewiesen, seinen Fahrern in Zukunft Räder und Smartphones zu stellen – oder einen angemessenen finanziellen Ausgleich zu zahlen.

In einigen Städten hat Lieferando bereits Stationen, sogenannte Hubs, eingerichtet, in denen Räder ausgeliehen werden können.

Wenn du nicht früh genug da bist, bekommst du die beschissenen Räder. Mir ist ein paarmal mein Sattel während der Fahrt runtergefallen.

Welche Probleme es dort gibt, zeigte auch die Besichtigung eines Hubs in Frankfurt am Main durch die Abteilung »Arbeitsschutz« des zuständigen Regierungsbezirks. Anfang 2021 mussten dort sämtliche Räder »unver-

DIZdigital: Alle Rechte vorbehalten – Magazin Verlagsgesellschaft Süddeutsche Zeitung mbH, München
Jegliche Veröffentlichung exklusiv über www.sz-content.de
KastbergFr
SZ20220401S8458017

züglich außer Betrieb« genommen werden, weil sie weder sicher seien noch kontrolliert würden. Das Urteil der Prüfer liest sich wie eine Abrechnung: Es bestünden »erhebliche Mängel im Arbeits- und Gesundheitsschutz«.

Schlecht ausgerüstet

Als ich 2019 bei Lieferando anfing, gab es im Hub nur geteilte Helme. Man nahm sich einen, der gerade nicht benutzt wird. Angenehm war das natürlich nicht.

Auch bei Gorillas mussten sich die Fahrer die Helme anfangs teilen. Beide Firmen, auch Wolt, stellen ihren Fahrerinnen und Fahrern mittlerweile eine umfangreiche Schutzausrüstung für den persönlichen Gebrauch zur Verfügung: Helm, Regenkleidung, Handschuhe, FFP2-Masken und andere Dinge. Trotzdem sind die Fahrer, mit denen das *SZ-Magazin* sprach, unzufrieden.

Die Ausrüstung bei Lieferando ist scheiße, billigste Qualität. Das System drängt dich dazu, eigenes Equipment zu kaufen.

Ich fahre 1200 Kilometer im Monat. Da brauche ich einfach gutes Material.

Bei Gorillas ist unsere Arbeitskleidung fast komplett schwarz. Selbst unsere Schuhe sollen schwarz sein, wenn wir eigene anziehen. Das hilft natürlich nicht, um im Verkehr gesehen zu werden. Gorillas verlangt von uns, ihr Branding wichtiger zu nehmen als unsere Gesundheit.

Der Gründer von Gorillas, Kağan Sümer, betont in Interviews oft, sein Unternehmen sei kein Teil der verrufenen »Gig Economy«. Dieser Begriff beschreibt Unternehmen, die sich selbst als Online-Plattformen sehen, auf denen Kunden und Dienstleister einfach zueinanderfinden. Der Taxidienst Uber ist ein Beispiel. Oder das Unternehmen Helpling, das Putzkräfte vermittelt. Kritiker werfen diesen Firmen vor, möglichst viele Risiken auf die Menschen abzuwälzen, die die eigentliche Arbeit verrichten: die Taxifahrer, die Putzkräfte, die Lieferboten, die oft selbstständig sind und dementsprechend pro Auftrag, pro »Gig«, bezahlt werden.

Bei Gorillas, Lieferando und Wolt sind die Fahrerinnen und Fahrer in Deutschland fest angestellt (in anderen Ländern sind sie es im Fall von Wolt und Just Eat Takeaway nicht). Manche Kuriere in Deutschland haben Jahresverträge (Wolt), andere sind unbefristet angestellt (Lieferando). Sie werden auch ausgerüstet, wie beschrieben. Aber was bringt ihnen das, wenn die Ausrüstung nichts taugt? Sie müssen bei Kälte und Regen im Großstadtverkehr zurechtkommen. Sie riskieren ihre Gesundheit.

Zu ihren Arbeitgebern spüren sämtliche Fahrer, mit denen das *SZ-Magazin* gesprochen hat, eine große Distanz, die von den Unternehmen wohl so gewollt ist.

Auf meinem Rucksack steht »Wolt-Partner« – obwohl ich Angestellter bin. Alles ist auf dieses Selbstständigkeitsmodell getrimmt.

Bei Wolt habe ich keinen Chef. Ich habe eine App. Wenn ich ein Problem habe, öffne ich einen Chat, und irgendwer aus dem Support-Team antwortet mir. Und wenn ich eine Rückfrage habe, antwortet jemand anderes.

Wolt hat eine besonders schlanke Infrastruktur. Selbst wenn ein Rider stürzt, kann er oder sie das Support-Team nur per Chat erreichen. Sämtliche Kommunikation läuft über die App. Dort gibt es einen Button: »Accident at work« – Unfall während der Arbeit.

Es meldet sich dann erst mal ein Chat-Bot.

In der automatisierten Nachricht heißt es: »Es tut uns leid, dass du einen Unfall hattest! (…) Wenn du verletzt bist, geh bitte ins nächstgelegene Krankenhaus.«

Menschliche Interaktion muss man separat anfragen.

Noch schlanker ist der Lieferdienst UberEats.

Das sind die Schlimmsten in Deutschland. Der Subunternehmerscheiß führt tendenziell zu noch schlechteren Arbeitsbedingungen.

Das Unternehmen, das zu Uber gehört, beschäftigt die Fahrerinnen und Fahrer nicht selbst – diese arbeiten für sogenannte Flottenpartner. In Berlin sind das fünf Firmen, die man nur schwer erreicht. Sie haben keine Internetseiten. Auf E-Mails vom *SZ-Magazin* reagieren sie nicht. Laut der Pressestelle von Uber sind sie verantwortlich für »den Arbeitsschutz, die Versicherung und die Ausstattung der Kuriere«, aber Fragen dazu wollen die Subunternehmen offenbar nicht beantworten, auch am Telefon nicht. Zwei der Firmen versprechen zurückzurufen, tun das aber nicht. Bei einem Flottenpartner redet ein Mann zumindest kurz mit uns: Fahrtraining? Schutzausrüstung? Wie solle er das seinen Fahrern bereitstellen? Er sei eine kleine Firma, Uber sei riesengroß. Die müssten das machen.

Wir sprechen Englisch, sein Deutsch sei nicht besonders gut, sagt er. Das Wort »Berufsgenossenschaft«, in der seine Firma eigentlich Mitglied sein müsste, versteht er anscheinend nicht. Plötzlich bricht das Gespräch ab. Er hat wohl aufgelegt.

Überlastet

Du trägst diesen schweren Rucksack die Treppen hinauf. Schaust auf dein Handy, in welche Etage du musst. Deine Schuhe sind rutschig, weil es draußen regnet. So habe ich mir meinen Fuß gebrochen.

Die würfelförmigen Rucksäcke sind das auffälligste Kennzeichen der Lieferdienste. Sie markieren sehr deutlich, wer zu den neuen Dienstboten gehört, die anderen ihre Einkäufe oder ihr Mittagessen bringen. Die einen bestellen, die anderen liefern.

Diese Spaltung entspricht der Analyse des Soziologen Andreas Reckwitz. Demnach entfernen sich eine sehr gut ausgebildete Mittelklasse und eine eher schlecht ausgebildete, oft migrantisch geprägte »service class« immer weiter voneinander. Reckwitz benutzt dafür das Bild des Paternosters. Dieser habe den Fahrstuhl als Sinnbild eines gemeinsamen Aufstiegsversprechens ersetzt.

Die Lieferdienste haben von der Corona-Pandemie profitiert

Die Corona-Pandemie hat diese Spaltung noch greifbarer gemacht. Während die »service class« an der Supermarktkasse nicht nur wenig verdient, sondern auch ihre Gesundheit riskiert, sitzen die anderen im Homeoffice und bestellen. Die Lieferdienste haben von der Pandemie zweifach profitiert: Ihre Umsätze verdoppelten (Just Eat Takeaway) oder verdreifachten (Wolt) sich innerhalb eines Jahres. Gleichzeitig suchten viele Menschen einen neuen Job – und die Lieferdienste ständig neue Fahrerinnen und Fahrer. Menschen, die vor der Pandemie in Restaurants gekellnert hatten, liefern nun womöglich das Essen bis an die Haustür. Trotzdem ist ihr Kontakt mit den Kun-

DIZdigital: Alle Rechte vorbehalten – Magazin Verlagsgesellschaft Süddeutsche Zeitung mbH, München
Jegliche Veröffentlichung exklusiv über www.sz-content.de
KastbergFr
SZ20220401S8458017

Sein Unternehmen existiere, um den Menschen »sofortigen Zugang« zu ihren Bedürfnissen zu ermöglichen, sagt der Gorillas-Gründer Kağan Sümer. Für die Fahrer bedeutet das: möglichst schnell sein. Das gilt für sämtliche Lieferdienste.

den distanzierter geworden. Ein schnelles »Hallo«, und die Übergabe ist erledigt. Das Trinkgeld kann über die App gesendet werden.

Wir sind unsichtbar für die meisten Kunden.

Bei Gorillas, Lieferando und Wolt dürfen die Rucksäcke nicht mehr als zehn Kilo wiegen. Ist eine Bestellung umfangreicher, sollen mehrere Fahrer losgeschickt werden. Das geschieht jedoch nicht immer.

Ich mag es eigentlich, hart zu arbeiten und gut in meinem Job zu sein. Das hat mein Supervisor bei Gorillas schnell gemerkt. Er gab mir die besonders schwierigen Touren, etwa wenn jemand viele Getränke bestellt. Einmal wog mein Rucksack mindestens 30 Kilo. Als ich ihn beim Kunden vom Rücken nahm, kugelte meine Schulter aus.

Manchmal sind bei Gorillas zu wenige Fahrer in einer Schicht eingeteilt, oder es wird überdurchschnittlich viel bestellt. Einzelne müssen dann mehr leisten – und gefährden sich dabei.

Ich habe in zwei Stunden sieben Bestellungen ausgeliefert. Die siebte Bestellung ging in den dritten Stock. Ich lief die Treppen hoch und verlor plötzlich das Gleichgewicht. Beim Sturz mit dem schweren Rucksack auf den Rücken verdrehte sich mein Knie: Kreuzbandriss.

Dass die Ware überhaupt auf dem Rücken der Fahrer transportiert wird und nicht etwa in einer Kiste auf dem Gepäckträger, erklärt ein Fahrer von Gorillas so:

Sie benutzen uns als Stoßdämpfer, weil unsere Räder keine guten Stoßdämpfer haben. Bier- oder Champagnerflaschen werden auf unseren Rücken nicht so durchgeschüttelt.

Einige Fahrer klagen auch über psychischen Stress, den der Job im Großstadtverkehr bei ihnen auslöst.

In den ersten Monaten habe ich abends im Bett gelegen und Busse und Lkws auf mich zufahren sehen, sobald ich die Augen schloss.

Ein befreundeter Rider von mir nennt es »dying the daily death«. Diese Angst vor den Autotüren etwa, die plötzlich aufgestoßen werden.

Immer wieder erleben die Fahrer Wut und Aggressionen, vor allem von Autofahrern.

Ein SUV-Fahrer quetschte sich in einer schmalen Straße an mir vorbei. So nah, dass er mich gerammt hat. Ich bin gestürzt, der Typ im SUV ist einfach weitergefahren. Mit dem Würfel auf dem Rücken zählen wir noch weniger als ein normaler Radfahrer.

Als ein Autofahrer abrupt vor mir abbog, konnte ich nicht schnell genug bremsen und touchierte sein Auto. Mehrere Männer am Straßenrand kannten den Fahrer offenbar und rannten auf mich zu, beschimpften und schubsten mich. Einer versuchte, mich in den Schwitzkasten zu nehmen. Ich wehrte mich, dann prügelten sie alle auf mich ein. Wie eine Gang. Ich habe eine Gehirnerschütterung erlitten und kann auch jetzt, zwei Wochen später, nicht schmerzfrei kauen. Noch schlimmer sind die psychischen Folgen, weil es nicht der erste Angriff auf mich als Kurier war. Ich weiß nicht, ob ich den Job weitermachen kann. Erst mal werde ich zu einem Psychotherapeuten gehen.

Nicht alle Unfälle werden von Fahrern gemeldet. Nicht jede und jeder nimmt die eigenen Verletzungen ernst. Manchmal aus Ehrgeiz und einem Wir-Gefühl.

Nach meinem Unfall habe ich trotz meiner schmerzenden Hüfte weitergearbeitet. In unserem Gorillas-Warehouse gab es diese Mentalität: Wir sind eine neue Firma, wir müssen uns gemeinsam durchbeißen.

Andere Fahrerinnen und Fahrer haben offenbar Angst, sich krankzumelden.

Die meisten Rider sind Ausländer wie ich. Die brauchen das Geld und den Job, auch weil sie befürchten, dass sie sonst ihre Visa nicht verlängert bekommen. Deshalb arbeiten sie manchmal auch krank.

In den Firmen sollte es jemanden geben, der sich um Rider kümmert, die verunglückt sind. Ich habe mir mein Bein und meine Hüfte bei einem Unfall gebrochen, 30 Tage Krankenhaus. Von Gorillas habe ich nur eine E-Mail bekommen mit dem Kontakt zu der Berufsgenossenschaft. Ich komme nicht aus Deutschland, habe keine Familie hier. So geht es vielen Riders. Es ist nicht einfach, allein zu sein nach einem Unfall.

Ein Problem, das alle Fahrer regelmäßig belastet, ist das Wetter. Bei Regen und Schnee ist es besonders attraktiv, sein Essen per Smartphone nach Hause zu bestellen. Gleich-

DIZdigital: Alle Rechte vorbehalten – Magazin Verlagsgesellschaft Süddeutsche Zeitung mbH, München
Jegliche Veröffentlichung exklusiv über www.sz-content.de
KastbergFr
SZ20220401S8458017

zeitig wird der Job für die Fahrer gefährlicher. Die Unternehmen sagen, dass sie ihre Dienste bei Sturm, Glatteis oder anderen gefährlichen Wetterlagen einstellen, um ihre Fahrer zu schützen. Die Fahrer erzählen etwas anderes.

Selbst im heftigen Schneesturm im Februar 2021 sollten wir für Lieferando weiter ausliefern: zu Fuß.

Der Schnellste gewinnt

Sie halten uns einen Köder hin, weil sie wissen, dass jeder Mensch gern Geld verdient.

Gorillas, Lieferando und Wolt bezahlen ihre Fahrer recht ähnlich: Es gibt einen Grundlohn, der momentan zwischen elf und zwölf Euro pro Stunde liegt, und verschiedene Bonussysteme, die eines gemein haben: Mehr Lieferungen bedeuten mehr Geld.

Ich bin schnell unterwegs und komme auf etwa zwanzig Euro die Stunde. Für weniger würde ich diesen Job auch nicht machen.

Viele Rider fahren auch mit Schmerzen, weil sie Geld verlieren, wenn sie sich krankmelden. Denn dann bekommen sie nur den Grundlohn.

Die Bonussysteme belohnen die ehrgeizigen Fahrer, die auch Risiken eingehen. Fahrer wie Kunar Kothari.

Warum er bei rotem Ampellicht die Straße überquerte und keinen Helm trug? Auch das weiß er nicht mehr. Im Aufenthaltsraum der Reha-Klinik möchte er aber eine Botschaft unbedingt loswerden: »Die Bestellung ist nicht so wichtig wie dein Leben«, sagt er. »Wenn du zwei Minuten zu spät kommst, ist das kein Problem. Du wirst vielleicht keinen Bonus gewinnen, aber dein Leben.«

Die Bonussysteme belohnen die Fahrer, die Risiken eingehen

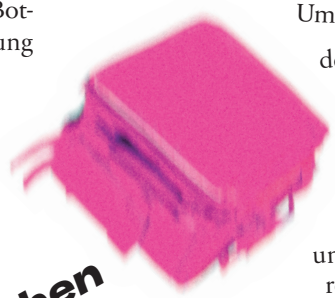
Das Versprechen, dass jede Bestellung binnen maximal zehn Minuten beim Kunden ist, hat Gorillas Ende 2021 leicht verändert: »Wir liefern dein Essen in Minuten«, heißt es nun, sobald man die App öffnet. Die Fahrer sehen in ihrer App aber immer noch ständig eine Uhr, die anzeigt, wie viel Zeit seit der Bestellung vergangen ist.

Der frühere Deutschland-Chef von Gorillas, Alexander Brunst, der nun das internationale Geschäft mitverantwortet, sagt: »Die Sicherheit der Rider ist das absolut wichtigste Thema für uns. Wir versuchen, genau das auch in unserer Firmenkultur zu verankern.« Momentan werde etwa diskutiert, ein praktisches Fahrtraining anzubieten. »Erfahrene Rider sollen neue Rider auf den ersten Touren begleiten, das praktizieren wir schon an einigen Standorten. Außerdem haben wir ein spezifisches Event zum Thema Verkehrssicherheit gemacht, speziell für Rider mit asiatischem Hintergrund.« An diesem »Event«, das eine deutsche Bekannte von Kunar Kothari initiiert und mit Hilfe von Gorillas umgesetzt hat, nahmen zwölf Fahrer teil.

Dass die Fahrer sich anfangs Helme teilen mussten, erklärt Brunst mit Problemen in der Lieferkette und der generellen Dynamik seines jungen Unternehmens.

Gorillas wächst und wächst: 200 Lager in neun Ländern und 60 Städten sind es momentan. Wolt-Fahrer sind weltweit in mehr als 250 Städten unterwegs. Lieferandos Mutterkonzern Just Eat Takeaway betreibt Lieferdienste in 23 Ländern. Die Strategie: Expansion.

Trotzdem, oder gerade deshalb, erzielen die Unternehmen mit ihrem Liefergeschäft kaum oder gar keine Gewinne, betonen Kenner der Branche immer wieder. Die steigenden Umsätze und das Geld der Investoren fließen demnach in den Ausbau der Flotten und in die Werbung, um gegen die Konkurrenz zu bestehen.



Es ist ein Verdrängungswettbewerb, in dem die Probleme der Fahrer leicht übersehen werden. Auch für die Lieferdienste gilt: Der Schnellste, der die Märkte besetzt, gewinnt.

Zu den 451 Dienstwegeunfällen in Berlin möchte sich Alexander Brunst von Gorillas nicht äußern. Ein Sprecher von Lieferando erklärt gegenüber dem *SZ-Magazin*, die Zahl der meldepflichtigen Unfälle im Jahr 2021 habe nicht 1135, sondern 1081 betragen. Die Unfallquote in seinem Unternehmen sei »branchenüblich«, aber jeder Unfall einer zu viel. Die Sicherheit der Fahrer habe höchste Priorität. Städte müssten fahrradfreundlicher werden.

Kunar Kothari hat in der Reha-Klinik wieder begonnen zu träumen. Er wolle in das Geschäft mit der Blockchain-Technologie einsteigen, sagt er. Abends im Bett lese er gerade einiges über dieses Thema. Wenn er genug Geld verdient habe – in vier, fünf Jahren –, wolle er zurück nach Indien gehen und sich zur Ruhe setzen.

Die Freundin schaut ihn überrascht an. »Das hast du mir noch gar nicht erzählt«, sagt sie.

Kotharis Ärzte halten sich mit Prognosen zurück. Die Freundin wird später, als Kothari nicht mehr im Raum ist, berichten, dass er in den ersten drei Monaten nach dem Unfall große Probleme gehabt habe, sich zu konzentrieren. »Aber das Gehirn ist ein dynamisches Organ«, sagt sie. »Er ist jung und schlägt sich gut.«

Sollte er dennoch nicht mehr arbeiten können, hat er Anspruch auf eine lebenslange Rente, die seine Berufsgenossenschaft zahlt und die auch nach Indien überwiesen würde. Die Höhe orientiert sich an seinem Einkommen bei Gorillas, seinem Alter und anderen Faktoren. Außerdem gibt es Mindesthöhen, die bei ihm vermutlich greifen würden. Es ist ein kompliziertes System. Bei einer hundertprozentigen Berufsunfähigkeit bekäme er wohl rund 2000 Euro im Monat.

Was könnten die Lieferdienste tun, um den Job für die Fahrer sicherer zu machen? Kothari sagt: »Sie sollten nicht besonders schnelle Rider belohnen, sondern die, die besonders sicher fahren.«

Die meisten Fahrerinnen und Fahrer sind jung. Vielleicht müssten einige tatsächlich gebremst werden.

Andere haben einfach das Pech, zum falschen Zeitpunkt am falschen Ort auf einem Fahrrad im Stadtverkehr unterwegs zu sein. Eine aktuelle Polizeimeldung aus Berlin, Februar 2022: »Um an den wartenden Fahrzeugen vorbeizufahren, wechselte der 54-jährige Autofahrer nach links, auf den Fahrstreifen der Gegenseite, und beschleunigte seinen Renault. Im Bereich der Einmündung zur Juliusstraße (…) kam es schließlich zum Zusammenstoß mit einem Fahrradfahrer. Der 21-jährige Kurierfahrer wurde frontal erfasst und dabei schwer an Kopf und Bein verletzt.«

CHRISTOPH CADENBACH

hat während einer Covid-19-Erkrankung einmal bei Gorillas bestellt. Generell wundert er sich über das rasante Wachstum dieser Branche, zumindest in Berlin: Dort gibt es an jeder Ecke einen Supermarkt, einen Späti oder beides.

DIZdigital: Alle Rechte vorbehalten – Magazin Verlagsgesellschaft Süddeutsche Zeitung mbH, München
Jegliche Veröffentlichung exklusiv über www.sz-content.de
KastbergFr
SZ20220401S8458017