Michael Heiling
michael.heiling@akwien.at
01 50165 - 2665

Sylvia Kuba
sylvia.kuba@akwien.at
01 50165 - 2331

Praxisbericht für Momentum 2015

Neue Arbeitsformen auf digitalen Wegen? Eine Analyse ausgewählter Online-Dienstleistungsplattformen mit Tätigkeit in Österreich

Vorgelegt im Track # 9 / „Kritik der Arbeit“

Hallstatt, 22.-25. Oktober 2015

Inhalt

1. Einleitung 2
2. Helpling 5
3. Clickworker 8
4. Book a tiger 13
5. CheckRobin.com 16
6. Lass-andere-schreiben.de 19
7. Myhammer.at 21
8. Weitere Unternehmen 24
9. Anwendbarkeit der Kategorie „Crowdwork? 25
10. Zusammenfassung und Ableitungen 28
11. Literaturverzeichnis 31

1. Einleitung

Digitale Entwicklungen, ständige Echtzeitkommunikation sowie die schier unendliche Fülle an verfügbaren und kommunizierbaren Daten führen auf verschiedenen gesellschaftlichen Ebenen zu radikalen und oft auch verdrängenden Veränderungen. Nicht zuletzt sind auch „neue Arbeitsformen, die häufig in der Grauzone zwischen Arbeitsvertrag und Selbstständigkeit zu verorten sind[1]“, die Implikation einer fortschreitenden Konnektivität und Digitalisierung.

Ein konkretes – weitgehend neues – Phänomen ist hierbei „Crowdworking“, eine Arbeitsform bei der „die Ausführung von Online-Aufgaben durch dezentral verteilte Crowdarbeiter [erfolgt]“, die „auf Marktplätzen statt[findet], die zwischen Auftraggebern und Arbeitern vermitteln“[2]. Die Online-Vermittlung und auch die Online-Durchführung von Arbeit nach dem Konzept des Crowdsourcings, also der „Auslagerung von betrieblichen Problemstellungen an eine Vielzahl a priori unbekannter unternehmensexterner Problemlöser“[3], wird von wirtschaftsnaher Forschung als zukunftsträchtig beschrieben. Definitionen des Crowdworking umschließen im Wesentlichen auch die Durchführung der Arbeitsleistung in einem digitalen, ortsungebundenden Kontext[4]. Gleichzeitig befindet sich dieser Begriff in einer Entstehungsphase, es werden sehr unterschiedliche Konzepte und Crowdsourcing-Kategorien in unterschiedlichen Kontexten vorgeschlagen, „das Mischverhältnis wechselt zudem drastisch von Plattform zu Plattform“[5]. Daneben sind eine Reihe an Plattformen zu betrachten, auf denen private AuftraggeberInnen Aufträge an eine zunächst unbekannte Masse an Personen via Internet ausschreiben, die dann online oder offline, teils von unbekannten, teils von namentlich bekannten AuftragnehmerInnen erledigt werden. Enge Crowdworking-Definitionen umfassen diese Plattformen nicht, sie ähneln mit ihrer Struktur jedoch sehr wohl einem „eBay für Arbeitskräfte“[6] wie auch Crowdwork-Plattformen schon bezeichnet wurden. Gemeinsames Abgrenzungsmerkmal dieser Plattformen ist es, dass der Vertrag über die im Fokus stehende Arbeitsleistung zwischen den auf der Plattform nachfragenden Unternehmen oder Privatpersonen und den einzelnen Durchführenden der Dienstleistung abgeschlossen wird, die vermeintlich anbietenden Unternehmen also im Wesentlichen als Vermittlungsplattform auftreten – wobei auch diese Vermittlereigenschaft von einzelnen Plattformen explizit verneint wird.

[1] Risak, 2015: 11
[2] Kittur et al, 2015: 147
[3] Kainz, 2015: 35
[4] Vgl. Eurofund, 2015: 7
[5] Schmidt, 2015: 382
[6] Boes et al, 205: 77

Dieses konkrete Phänomen ist freilich nur ein Teil der Auswirkungen der Digitalisierung auf Arbeitsrealitäten. So hat der 2015 veröffentlichte Report des Eurofund „new forms of employment“ neun Formen neuer Arbeitsweisen am europäischen Arbeitsmarkt identifiziert, die seit dem Jahr 2000 neu entstanden sind oder stark an Bedeutung gewonnen haben.[7] Die meisten von ihnen haben einen Bezug zur zunehmenden Digitalisierung der Arbeitswelt bzw. werden durch diese ermöglicht.

Die folgenden „new forms of employment“ wurden im angesprochenen Report identifiziert:

- ***employee sharing***: Hier werden einzelne ArbeitnehmerInnen von einer Gruppe von ArbeitgeberInnen beschäftigt, um den Arbeitskräftebedarf verschiedener Unternehmen zu decken. Die ArbeitnehmerInnen rotieren zwischen mehreren Unternehmen.
- ***job sharing***: Ein/e ArbeitgeberIn beschäftigt zwei oder mehr ArbeitnehmerInnen um gemeinsam einen spezifischen Job zu erfüllen, wobei ein Vollzeitbedarf mit zwei oder mehr Teilzeitstellen gefüllt wird.
- ***voucher-based work***: Die Beziehung zwischen ArbeitnehmerInnen und ArbeitgeberInnen basiert auf der Bezahlung mit Gutscheinen von einer autorisierten Organisation, die sowohl die Bezahlung als auch die soziale Absicherung regelt. (In Österreich entspricht dies dem Dienstleistungsscheck).
- ***interim management***: Hoch spezialisierte ExpertInnen werden befristet für ein spezifisches Projekt angestellt. Sie fungieren als externe BeraterInnen, erfüllen aber gleichzeitig eine ArbeitnehmerInnenrolle.
- ***causual work****:* Der/die ArbeitgeberIn ist nicht verpflichtet den/die ArbeitnehmerIn regelmäßig zu beschäftigen, sondern kann die Arbeit im Bedarfsfall abrufen. Die ArbeitgeberInnen nutzen oft einen Pool von Arbeitskräften, den sie entweder selbst administrieren, oder über Agenturen und Onlineplattformen abwickeln[8].
- ***ICT-based mobile work***: Die ArbeitnehmerInnen können ihre Arbeit an vielen verschiedenen Orten erbringen und werden dabei von neuen Technologien unterstützt. Im Unterschied zu Telework, ist mobile work noch weniger lokal gebunden. Die Arbeit kann vom Laptop/Handy, unterwegs oder im Wartezimmer verrichtet werden, das „Home-Office“ ist nicht mehr notwendig.
- ***portfolio work***: Selbstständige arbeiten für eine große Anzahl von KlientInnen und verrichten kleinteilige Tätigkeiten für die einzelnen AuftraggeberInnen.
- ***crowd employment***: Dieser Begriff entspricht dem beschriebenen „Crowdworking“ und wurde bereits beschrieben.

[7] Vgl. Eurofund (2015), New Forms of employment, Publications Office of the European Union, Luxembourg. S. 7 ff.
[8] Vgl. ebenda, S. 47.

- ***collaborative employment:*** Verdichtete Formen der Zusammenarbeit von kleinstrukturierten Selbständigen.

Der Report weist darauf hin, dass zwischen den einzelnen Arbeitsformen sehr oft Überschneidungen festzustellen sind. Die Abgrenzungen sind also oft nicht eindeutig.

Vor diesem Hintergrund beschäftigt sich dieser Praxisbericht nicht ausschließlich mit einer abgeschlossenen oder ausschließlichen Definition von „Crowdarbeit“ oder „Crowdsourcing“, sondern versucht in einer pragmatischen Zugangsweise unterschiedliche Online-Plattformen, die auf dem österreichischen Markt vertreten sind und bei denen die Vermittlung von Arbeit zwischen Privaten im Fokus steht, praxisnah zu untersuchen sowie diese vor dem Hintergrund der genannten Arbeitsformen in einen groben Kontext einzuordnen. Die folgenden Kapitel widmen sich jeweils einem einzelnen Fallbeispiel.

Dazu wurde der Weg gewählt, Plattformen zu „nutzen“ und – dort wo es kostenfrei möglich war – die Praxis der Vermittlung von „innen“ darzustellen. Prominente Plattformen bei denen dies nicht möglich war, werden nach der Darstellung der Fallbeispiele begründet aufgezählt. Für die einzelnen Fallbeispiele werden zunächst die folgenden Fragen beantwortet:

- *Welche EigentümerInnen stehen hinter den jeweiligen Unternehmen und wie ist das Geschäftsmodell zu beschreiben?*
- *Mit welchen Attributen werden die Dienstleistungen im Rahmen der Kommunikationsstrategie der jeweiligen Unternehmen beworben bzw. wie wird das eigene Geschäftsmodell erklärt?*
- *Wie kommt die konkrete Vermittlung zu Stande, welche vertragliche Situation gehen Arbeitende und Arbeitskonsumierende bzw. die Plattform ein?*
- *Welcher Preis wird vom Anbieter für welche Leistung verrechnet bzw. mit welcher Entlohnung sind die angebotenen Dienstleistungen verbunden? Wird diese für Arbeitssuchende transparent dargestellt? Wenn eine solche Darstellung möglich ist: Welche Entlohnung würde allenfalls hier bei einer kollektivvertraglichen Entlohnung zustande kommen?*

Danach wird jedes der Fallbeispiele im Kontext einer vorgeschlagenen Crowdwork-Kategorisierung kurz diskutiert. Abschließend werden zusammenfassende Erkenntnisse aus den einzelnen Betrachtungen sowie Implikationen auf die Begriffsdebatte dargestellt.

2. Helpling

Unternehmensdaten und Geschäftsmodell

Die Online-Plattform www.helpling.at bietet die Vermittlung von Reinigungskräften an PrivatkundInnen an. Das Unternehmen wurde laut eigenen Angaben 2014 in Berlin gegründet und bietet seit März 2014 seinen Service in Wien und aktuell auch in zwölf weiteren österreichischen Städten an[9].

Der Alleineigentümer der Helpling Austria GmbH befindet sich in Luxemburg[10]. Dem Bild, eines Berliner Start-Ups, das das Unternehmen noch in seinem Werbeauftritt pflegt, entspricht das wohl nicht (mehr) ganz. Laut Firmenbucheintrag bietet Helpling: „Reinigungsdienste, Vermittlung von Werkverträgen und Vertragsvermittlung[11]".

Interessant sind auch die dahinterstehenden Investoren: An der deutschen „Mutterfirma" von Helpling ist seit Anfang 2015 Rocket-Internet beteiligt – laut Medienberichten hat es rund 43 Millionen Euro in Helpling investiert[12]. Rocket-Internet ist ein deutsches Unternehmen, das Beteiligungen an zahlreichen Internet-Firmen hält. Darunter zB der Versandhandelsriese Zalando oder HelloFresh[13]. Es ist darauf spezialisiert Unternehmen in kurzer Zeit maximal zu expandieren[14]. Der Unternehmenswert aller von Rocket-Internet gehaltenen Beteiligungen hat laut Geschäftsbericht im Jahr 2014 3,1 Mrd. Euro betragen[15]. Für Helpling wird im März 2015 eine Gesamtbeteiligung von 33,8% und ein Portfoliowertbeitrag von 36,5 Millionen Euro ausgewiesen. Als weitere Investoren werden auf der Homepage von Helpling „unter anderem Mangrove Capital Partners, Phenomen Ventures sowie Point Nine Capital und Lukasz Gadowski" angeführt. Die Geschäftsführer sind Benedikt Franke und Philip Hufmann.

Der/die potentielle/r Kunde/Kundin kann sich in einem Onlinerechner durch Eingabe der Quadratmeter der zu reinigenden Wohnung und der Zimmeranzahl ausrechnen, wie lange die Reinigungskraft (Reinigungskräfte werden auf der Unternehmensseite durchgehend als

---

[9] http://helpling.pr.co/91507-reinigungsportal-helpling-erhalt-13-5-millionen-euro-in-erster-finanzierungsrunde

[10] Vgl. Firmenbuchauszug zum Eintrag Nr. FN 419549i, abgerufen am 20. Juli 2015

[11] Ebd.

[12] Vgl. DPA Meldung: Finanzspritze für Putzhilfe-Vermittler Helpling. 26.3.2015. In: Handelsblatt: http://www.handelsblatt.com/unternehmen/dienstleister/rocket-internet-finanzspritze-fuer-putzhilfe-vermittler-helpling/11558526.html, abgerufen 20. Juli 2015

[13] Wikipedia Eintrag zu Rocket Internet: https://de.wikipedia.org/wiki/Rocket_Internet, abgerufen am 1. Juli 2015.

[14] Vgl. Chris O-Brian: Inside Germany's startup factory: Rocket Internet built Helpling into a global company in 9 months, 13. Oktober 2014. http://venturebeat.com/2014/10/13/inside-germanys-startup-factory-how-rocket-internet-built-helpling-into-a-global-company-in-9-months/, abgerufen 20. Juli 2015

[15] https://www.rocket-internet.com/sites/default/files/investors/Rocket%20Annual%20Report%202014.pdf, abgerufen 21. Juli 2015.

„Helplinge“ bezeichnet) für ihre Arbeit geschätzt brauchen wird und wie hoch entsprechend der zu bezahlende Lohn sein wird.

Laut Angaben auf der Informationsseite für angehende „Helplinge“ erhalten diese pro Stunde 11,12 Euro. Die Mindestdauer eines Auftrages sind zwei Stunden. Das Unternehmen stellt die Rechnung im Namen der Reinigungskraft an den Kunden und leitet die online getätigte Bezahlung an die Reinigungskraft weiter. Nach Erledigung des Auftrags wird die Leistung durch den Kunden im Rahmen eines 5 Sterne-Ranking online bewertet. Der Kunde kann dieselbe Reinigungskraft regelmäßig (zB wöchentlich) buchen oder bei Unzufriedenheit einen anderen „Helpling“ wählen[16].

Die „Helplinge“ können für den Zeitraum von Montag bis Sonntag zwischen 8.00 Uhr und 21.00 Uhr gebucht werden. Auf einen eventuellen Sonntags- oder Feiertagszuschlag wird nicht hingewiesen.

Die Zusammenführung von AuftraggeberInnen und -nehmerInnen erfolgt über die Plattform. Das Unternehmen leitet den Auftrag per Mail an die bei ihm registrierten Reinigungskräfte weiter. Diese können angeben zu welchen Zeiten sie verfügbar sind und entscheiden mit der Beantwortung des Mails, ob sie den Auftrag annehmen oder nicht. 24 Stunden vor der Buchung erhält der Kunde Informationen über die Reinigungskraft. Eine Absage durch die Reinigungskraft muss innerhalb von 24 Stunden nach Erhalt des Auftrags erfolgen. Zu den Konsequenzen einer kurzfristigen Absage findet sich auf Informationsseite für „Helplinge“ lediglich der Satz: „Kurzfristige Absagen sind nicht gut“.

Das Unternehmen gibt an, dass alle von ihm vermittelten Reinigungskräfte einen dreistufigen Auswahlprozess durchlaufen. Laut Angaben auf der Extra-Seite für die Reinigungskräfte beinhaltet dieser – als qualitätssichernd beschriebene – Prozess:

- Die Reinigungskräfte müssen einen Gewerbeschein vorweisen.
- Außerdem muss ein polizeiliches Führungszeugnis vorgewiesen werden.
- Die Bewerbung erfolgt online, die Unterlagen werden gesichtet.

Eigene Darstellung des Unternehmens

Die Plattform wirbt vor allem mit zwei Versprechen: Erstens mit schnellem und unkompliziertem Service. Das drücken etwa folgende Slogans aus:

- „*Finden Sie jetzt Ihre Haushaltshilfe!*“
- „*In weniger als 60 Sekunden zur Reinigungskraft*“,

[16] www.helpling.at (Anmerkung: Wenn nicht anders angegeben, stammen auch die folgenden Informationen aus dieser Quelle)

- „*Einfache Onlinebuchung*“

Zweitens mit „Qualität und Sicherheit“ des Service geworben. So werden die Reinigungskräfte als „*Zuverlässige Reinigungsprofis*“ beschreiben, die „*Sichere Online-Bezahlung*“[17] angepriesen und es wird eine nicht nähere definierte „*Zufriedenheitsgarantie“* versprochen.

Der Begriff Arbeit wird auf der Homepage eher nicht in Bezug auf die Reinigungskräfte, sondern nur in Zusammenhang mit dem Kunden verwendet: „*Nach einem stressigen Arbeitstag hat man meist keine Lust mehr, auch noch die Wohnung sauber zu machen*“. „*Der Reinigungsservice von Helpling nimmt Ihnen die Hausarbeit ab*“. „*Wem die Muße oder die Zeit zum Putzen und Aufräumen fehlt, kann diese Arbeit von nun an einem Reinigungsprofi überlassen*“[18].

Vertragliches Konstrukt

Es wird auf der Homepage ausdrücklich darauf hingewiesen dass „Helpling kein Reinigungsunternehmen, sondern ein „*Marktplatz“* ist, auf dem Kunden und Reinigungsprofis zusammenkommen, wobei die Selbstbeschreibung „Marktplatz“ insofern konterkariert wird, als dass eben kein Lohn zwischen Anbieter und Auftraggeber ausverhandelt wird, sondern, wie vorher beschrieben, fix von „Helpling“ vorgegeben wird.

Über den Vermittlungsprozess sagt das Unternehmen:

„*Anhand vieler Kriterien ermitteln wir die passende Reinigungskraft für Sie und ersparen Ihnen somit den Auswahlprozess. Bei Helpling können Sie sich darauf verlassen, dass alle Reinigungskräfte, unsere Helplinge, über viel Putzerfahrung und Know-how verfügen. Für Sie als Kunden ist unsere Vermittlungsleistung kostenfrei*“[19]

Die Reinigungskräfte müssen einen Gewerbeschein vorweisen. Das Unternehmen stellt sie nicht an, sondern „kooperiert“ lediglich mit ihnen.

Zwischen Kunde und Reinigungskraft wird ein Standardvertrag unterschrieben, der genau die zu tätigen Aufgaben (Säubern der Spüle, Reinigen von Arbeitsflächen ect.) auflistet.

[17] Vgl. ebd.
[18] https://www.helpling.at/reinigungsservice, abgerufen 21, Juli 2015.
[19] Vgl. https://www.helpling.at/faq, abgerufen 2. Juli 2015.

Den Reinigungskräften wird empfohlen eine „Betriebshaftversicherung“ abzuschließen. Außerdem wird auf die Haftpflichtversicherung von Helpling verwiesen[20].

Vergütung

Laut Kollektivvertrag für „Arbeiterinnen/Arbeiter in der Denkmal-, Fassaden- und Gebäudereinigung, im sonstigen Reinigungsgewerbe und in Hausbetreuungstätigkeiten“ steht der wohl in etwa vergleichbaren Lohngruppe 2 ein Stundenlohn von 8,61 Euro zu. Helpling stellt einen Stundenlohn von 11,12 Euro in Aussicht.

In einem Interview mit dem Spiegel meint Mitbegünder Benedikt Franke Franke auf Nachfrage, dass der Stundenlohn, für die „Helplinge“ „Nach Steuern und Krankenversicherung zwischen 8 und 9,50 Euro“ liegt. Wie der Spiegelredakteur herausstreicht, allerdings sind da die Kosten für die Anfahrt oder die Rentenversicherung noch nicht einberechnet[21].

Dazu ist natürlich festzuhalten, dass dabei auch die in Österreich übliche Bezahlung eines 13. und 14. Monatsgehalts den Lohn im Vergleich zu einer Anstellung mindert. Außerdem ist davon auszugehen, dass durch die Art der Vermittlung niemals ein Auftragsvolumen, das einer Vollzeitanstellung in etwa entspricht, erreicht werden kann.

3. Clickworker

Unternehmensdaten und Geschäftsmodell

Die Clickworker GmbH betreibt eine Onlineplattform für die Vermittlung von Crowdworkern, die Mikrotasks erledigen. Vor allem in den Bereichen Text (zB Texterstellung für Blogs), Web-Recherche (Verifizierung und Anreicherung von Daten), Kategorisierung und Tagging (zB Beschlagwortung), Mobile Crowdsourcing (zB Verifizierung und Sammlung von Fotos oder Adresse – via Smartphone) oder Produktpflege (Extrahierung und Digitalisierung von Produktdaten für Online-Shops mit gepflegten sowie detaillierten Online-Produkt- und Angebotsinformationen)[22].

Im österreichischen Firmenbuch ist kein Firmensitz in Österreich eingetragen. Das Unternehmen wurde laut Medienberichten 2005 von der humangrid GmbH gegründet und

[20] Vgl. https://partner.helpling.at/faq, abgerufen 5. Juli 2015
[21] http://www.spiegel.de/karriere/berufsleben/helpling-putzportal-chef-franke-ueber-preise-und-festanstellungen-a-1041366.html, abgerufen 23. Juli 2015.
[22] Vgl. http://www.clickworker.com/, abgerufen 29. Juni 2015

hat seinen Firmensitz in Essen[23]. Laut Medienberichten erzielte das Unternehmen 2013 einen geschätzten Umsatz von rund 3,6 Mio. Euro.[24] 2013 waren 30 Mitarbeiter bei clickworker beschäftigt, die eine globale Mannschaft von Freiberuflern organisierten[25]. Clickworker hat in mehreren Finanzierungsrunden Geld von finanzstarken Investoren eingesammelt. Laut unternehmenseigenen Angaben investierten Klaus Wecken sowie europäische Investmentunternehmen, darunter die KfW Bankengruppe, Corporate Finance Partners und Odeon Venture AG[26]. Kunden der Plattform sind laut dieser Quelle zB PayPal, 1stMover, Netzwelt, Deutsche Telekom, Frauenhofer IAIS oder Honda[27].

Laut Eigenangaben sind rund 700.000 Clickworker bei der Plattform registriert. Die Plattform zerlegt Aufträge in sogenannte „Microjobs“ (winzige Teilaufgaben) und zeigt diese in ihrem Netzwerk den registrierten „Clickworkern“ an. Die Plattform schickt die Ergebnisse den AuftraggeberInnen zur Abnahme zu. Für weniger komplexe Aufträge gibt es auch ein „Selfservice“, über das Auftraggeber die Arbeitsaufträge selbst auf der Plattform platzieren können.

Auffallend ist: Die Auftrags- bzw. ArbeitnehmerInnen werden durchgehend als „Clickworker“ bezeichnet. Ähnlich wie bei der Plattform Helpling wird also ein eigener Begriff für sie geschaffen.

Praxistest

In der Praxis registrieren sich Clickworker über einen Online-Fragebogen und die Zustimmung zu den AGBs. Überprüft werden die Angaben nicht.

Um für Aufträge freigeschalten zu werden, muss der Clickworker „Qualifizierungen“ absolvieren. Das sind Onlinefragebögen bei denen zB die Deutsch- oder Englischkenntnisse durch das Ausfüllen von Lückentexten getestet werden bzw. kleine Aufgaben, wie das recherchieren von Adressen im Web, in einer bestimmten Zeit erledigt werden müssen. Die Ergebnisse werden mit Punkten bewertet. Einen einmal absolvierten Test kann man nicht wiederholen. Da die Seite oft lange Wartezeiten aufweist ist das Erfüllen einzelner Aufträge sehr zeitaufwändig[28].

---

[23] Vgl. Dohmen, Caspar: Davon kann niemand lieben. In: Süddeutschzeitung.de, 10. Juli 2013, http://www.sueddeutsche.de/wirtschaft/digitale-tageloehner-davon-kann-niemand-leben-1.1717998-2, 21. Juli 2015

[24] Vgl. http://de.statista.com/unternehmen/337906/clickworker-gmbh, abgerufen 22. Juli 2015

[25] Vgl. Dohmen, Casper 2013.

[26] Vgl. http://www.clickworker.com/de/2011/03/23/clickworker-com-erh%C3%A4lt-425-millionen-euro-von-investoren/

[27] Vgl. http://www.clickworker.com/de/referenzen, abgerufen 22. Juli 2015

[28] Anmerkung: Die Informationen wurden durch die Registrierung der AutorInnen dieses Papers bei clockworker.com gewonnen.

Eigene Darstellung des Unternehmens

Die Plattform wirbt mit folgenden zentralen Botschaften.

Erstens mit einem großen Heer von virtuellen Auftragskräften, die potentiellen Kunden zur Verfügung stehen. So lautet der zentrale Slogan: „*Your virtual workforce. On Demand, Worldwide*". Zweitens wird hohe Qualität versprochen. Diese werde durch ein mehrstufiges Auswahlverfahren, Weiterbildung der Clickworker, kontinuierliche Bewertung der Arbeitsleistung und Stichprobenkontrollen garantiert[29].

Vergütung

Es gibt keinen Standard- oder Mindestlohn. Das Honorar wird von der Plattform je nach Auftragsart und Schwierigkeitsgrad nach nicht transparenten Kriterien festgelegt. Es ist unklar, ob die Auftraggeber über die letztlich von der Plattform bezahlten Honorarhöhe an die Clickworker (CWs) informiert werden.

Die CWs arbeiten auf Honorarnotenbasis. Das Gehalt wird erst überwiesen, wenn auf dem virtuellen Konto mindestens 10 Euro erarbeitet wurden. Die humangrid GmbH geht nach eigenen Angaben davon aus, dass ein Clickworker im Durchschnitt 9,50 Euro innerhalb einer Stunde verdienen kann. Inwiefern diese Angabe realistisch ist, bleibt allerdings fraglich[30].

Auch ob andere Clickworker mehr oder weniger Geld für dieselbe Aufgabe angeboten bekommen bleibt unklar, denn der einzelne Clickworker sieht immer nur mit welcher Entlohnung die Aufträge auf dem eigenen Account ausgeschrieben werden.

Beispiel für ein Auftragsangebot[31]:

[29] Vgl. http://www.clickworker.com/de/about-us/clickworker-crowd/, abgerufen 22. Juli 2015.
[30] Ebd.
[31] Screenshot aus dem für den Praxistest angelegten Nutzerprofil bei Clickworker, 15. Juni 2015.

Verfügbare Aufträge

Ausgeblendete Aufträge einblenden

NEU Texterstellung: Laden Sie eine App runter und nehmen Sie 200 Sätze auf!

Diesen Auftrag verbergen

Sprache: Deutsch, Länge: < 50 Wörter

Beginnen!

Aufträge: 58

Anleitung

0,01 EUR je Auftrag

Zeitlimit: 60 min

0.01-2.00 Euro

Sprache: Deutsch, Länge: < 50 Wörter

Auftragsdetails

Voraussetzung:

- Smart Phone mit iOS oder Android-Betriebssystem
- Möglichkeit am Handy Sprachaufzeichnungen zu machen
- ruhige Umgebung

Aufgabe:

1. Installieren Sie die App auf Ihrem Handy. (Android: https://play.google.com/store/apps/details?id=com.voxpop.engzo; ITunes: https://itunes.apple.com/de/app/voxpop-press-record/id681044407?mt=8)
2. Registrieren Sie sich in der App. Bitte geben Sie bei der Registration **nicht** ihre eigene E-Mailadresse an, sondern die Ihnen vorgegebene. Alter und Geschlecht geben Sie bitte wahrheitsgemäß an. Die Projekt Id erhalten Sie von uns. Als Nick Name können Sie wählen, was Sie möchten. (Beachten Sie, dass Sie die Projekt ID gegebenenfalls noch ein weiteres Mal eingeben müssen.) Anschließend wird Ihnen die Projekt ID angezeigt. Klicken Sie darauf, um mit den Sprachaufnahmen zu beginnen.
3. Sie bekommen nun nacheinander **200 Sätze**, wie zum Beispiel Redewendungen vorgelegt. Diese sollen Sie aufnehmen. Achten Sie darauf, dass Sie **flüssig** und **natürlich** sprechen. Sprechen Sie bitte **Hochdeutsch** und möglichst **akzentfrei**.
4. Kopieren Sie die letzten **5 Wörter** des Absatzes unter "About"(je nach Handy erscheint Ihnen auch ein kleines "i"-Symbol) aus der runtergeladenen App, (Satz beginnt mit "Lingochamp is a language-learning app...") in das vorgesehene Textfeld in Ihrer Jobview. Dies dient nur dazu zu überprüfen, ob Sie die App runtergeladen haben. Die komplette Bezahlung erhalten Sie erst nach der Qualitätsprüfung. Ignorieren Sie die Anführungszeichen, falls Sie welche sehen sollten.
5. Geben Sie einen kurzen Kommentar ab, wie Ihnen die App gefällt.

Beachten Sie bitte, dass Sie nur **einmal** an dem Projekt teilnehmen dürfen.

Bezahlung:

Sie werden erst komplett bezahlt(insgesamt 2.00 Euro), wenn die Qualitätssicherung Ihren Job bearbeitet hat. Nach dem Beenden des Jobs bekommen Sie zunächst nur 0,01 Euro.
Den Rest erhalten Sie nach 14 Tagen. Dabei gelten folgende *Auszahlungsbedingungen:*

- Alle Sätze sind aufgenommen worden und entsprechen den Anforderungen. (komplette Bezahlung)
- 50%-90% der Sätze entsprechen den Anforderungen (50% der Bezahlung)

Keine Bezahlung erfolgt, wenn:

- weniger als 50% der Sätze den Anforderungen entsprechen
- Sprecher kein Standarddeutsch spricht oder der Akzent zu stark ist
- der Sprecher die Aufgabe nicht selber zu Ende gebracht hat bzw. mehrere Sprecher die Aufgabe gemacht haben

Viel Spaß bei der Aufgabe wünscht Ihr clickworker-Team!

Bei sogenannten „Sonderaktionen“ kann man überdies Geld verdienen, indem man andere Clickworker anwirbt. Für die Anwerbung einer weiteren Person, die dann mindestens 10 Euro auf der Plattform verdient, werden 5 Euro in Aussicht gestellt[32].

Berichte in Foren

In diversen Internetforen werden in Bezug auf die Arbeit für die Plattform vor allem folgende Punkte immer wieder kritisiert:

- Geringe Auftragslage,
- Aufträge schnell vergriffen,
- lange Ladezeiten,
- niedrige Bezahlung[33]

Anmerkung: Dieser Aussage liegt keine quantitative Analyse zu Grunde, sondern lediglich ein stichprobenartiges Durchsehen verschiedener Internetforen. Die Erkentnisse decken sich allerdings mit Aussagen von Vanessa Barth, Expertin für Crowdwork der IG Metall[34].

Vertragliche Konstruktion

Das Vertragsverhältnis entsteht durch die Zustimmung der Clickworker zu den AGBs[35].

Darin heißt es: „*Die clickworker GmbH (im Folgenden „clickworker“) betreibt auf ihren Webseiten einen Bereich „Workplace“, auf dem angemeldete Teilnehmer (die „Clickworker“) verschiedene Leistungen anbieten können*“[36].

Das Unternehmen beschreibt sich hier also selbst als reiner „*Marktplatz*“ für Menschen, die ihre Arbeitskraft anbieten.

Weiter heißt es: „*clickworker ist berechtigt, diese AGB mit einer Frist von sechs Wochen im Voraus zu ändern. Die jeweilige Änderung wird clickworker dem Clickworker per E-Mail, bei der Nutzung des Workplaces oder schriftlich bekannt geben werden. Gleichzeitig wird der Clickworker ausdrücklich darauf hingewiesen, dass die jeweilige AGB-Änderung Gegenstand des zwischen dem Clickworker und clickworker bestehenden Vertragsverhältnisses wird, wenn der Clickworker der Änderung nicht innerhalb einer Frist von sechs Wochen ab*

[32] Vgl. Ebd.
[33] Vgl., zB http://www.squizzel.de/blog/2010/05/25/erfahrungen-mit-humangrid-bzw-clickworker-com-nach-gut-einem-monat/ und http://www.urbia.de/archiv/forum/th-2684130/clickworker-com-hat-jemand-erfahrung.html, abgerufen am 1. August 2015.
[34] Vortrag bei der Impulsklausur der AK Wien, 25. Juni 2015.
[35] Allgemeine Geschäftsbedingungen für Clickworker, Stand 3. Dezember 2012
[36] Ebd.

Bekanntgabe der Änderung per E-Mail oder schriftlich widerspricht. Widerspricht der Clickworker, haben clickworker und der Clickworker das Recht, die Vertragsbeziehung zu beenden.“[37]

Das Unternehmen behält sich also vor, die AGBS jederzeit einseitig und ohne Rücksprache zu ändern. Eine Situation die für einen herkömmlichen Arbeitsvertrag undenkbar wäre.

„*Erfolgt eine Freischaltung des Benutzerkontos durch clickworker, erhält der Clickworker die Möglichkeit, den Workplace zu nutzen und clickworker Angebote gemäß Ziffer 3.1 zu machen. Ein weitergehendes Vertragsverhältnis zwischen dem Clickworker und clickworker kommt durch die Freischaltung nicht zustande.*“

Das Unternehmen behält sich außerdem vor, bei Verstoß gegen die AGBs das Benutzerkonto jederzeit zu löschen. Weiter heißt es:

„I*m Gegenzug ist clickworker nicht zur Abnahme der Leistung des Clickworkers verpflichtet, wenn diese nicht den Konditionen entspricht, die in der Projektbeschreibung angegeben sind, und somit mangelhaft ist. Insbesondere werden Leistungen nicht mehr angenommen, wenn der von clickworker mitgeteilte Zeitraum zur Leistungserbringung überschritten wird*“

Zur Erbringung der Arbeit werden eigene Arbeitsgeräte (PC, Smartphone) verwendet.

4. Book a tiger

Unternehmensdaten und Geschäftsmodell

„Book a tiger“ ist eine Onlinevermittlungsplattform für Reinigungskräfte für Privathaushalte und kleine Büros. Angeboten wird das Service bisher in Österreich, Deutschland und der Schweiz. Eigentümer der in Österreich vertretenen Firma ist die BAT Household Services GmbH, Deutschland mit Sitz in Berlin. Als Geschäftsführer fungiert Markus Fuhrmann[38]. Laut Medienberichten investierten Ende 2014 „Investoren wie DN Capital oder Target Ventures […] vier Millionen Euro“[39].

Ähnlich wie bei „Helpling“ muss der Auftraggeber Ort und gewünschte Dienstleistungszeit in ein Onlineformular eingeben um eine Putzleistung zu buchen. Die Plattform findet eine passende, bei ihr registrierte Reinigungskraft („Professional“ genannt) und bestätigt den

[37] Ebd.
[38] Vgl. Firmenbuchauszug zum Eintrag Nr. FN 424565k, abgerufen am 3. Juli 2015.
[39] http://www.gruenderszene.de/allgemein/book-a-tiger-finanzierung, abgerufen 21. Juli 2015.

Auftrag per Mail oder SMS. Die Reinigungskraft putzt vor Ort, die Bezahlung wird danach auf Wunsch über die Plattform abgewickelt, kann aber auch direkt an die Reinigungskraft in bar ausbezahlt werden. Die Reinigungsmittel müssen vom Auftraggeber zur Verfügung gestellt werden. Im Anschluss kann der Kunde ein Feedbackformular zur Bewertung der Reinigungsleistung ausfüllen. Angeboten wird das Service an sieben Tagen in der Woche[40].

Die potentiellen Reinigungskräfte melden sich über die Homepage durch ein Onlineformular an und werden im Anschluss per Telefon interviewt. Die Anmeldung als Reinigungskraft kann auch über eine eigene App (BE A TIGER App) erledigt werden.

Eigene Darstellung des Unternehmens

Das Unternehmen beschreibt seine Leistungen auf der firmeneigenen Homepage wie folgt: „*einfacher, schnell buchbarer und kostengünstiger Zugang zu qualitativ hochwertigen, professionellen Reinigungsdienstleistungen*[41]“. Damit sind die wesentlichen werberischen Versprechen umrissen, die Kunden gemacht werden.

Im Folgenden werden die Versprechen, die das Unternehmen den Kunden auf der firmeneigenen Homepage in selbstbeschreibenden Werbetexten und den „FAQs“ macht, in vier Kategorien dargestellt:

Einfach / flexibel:

- „*Jetzt Putzkräfte in Ihrer Stadt finden*“,
- „*Wir reduzieren die Schwarzarbeit und verschaffen Ihnen mehr Freizeit, dank den selbständigen BOOK A TIGER Reinigungskräften!“,*
- *„an sieben Tagen die Woche“*
- *„Bei uns buchen Sie bequem von zu Hause oder unterwegs über unsere Apps eine professionelle Reinigungskraft. Das Buchungsverfahren ist leicht zu handhaben und bietet trotzdem genügend Spielräume auf alle Wünsche einzugehen“.*
- *„Wir bieten einen traditionellen Service in einem neuen Gewand an. Durch unsere Online-Plattform wird Putzen zu einer zeitgemäßen Dienstleistung für jedermann“.*
- *„Flexibel buchen - einmalig oder mehrmalig - ohne Vertragsbindung“*
- *„Umfangreicher Kundenservice, 7 Tage die Woche*“

Kostengünstig

- „*13 Euro die Stunde, ohne Extrakosten*“

[40] Vgl, https://www.bookatiger.com/at-de/hilfe, abgerufen am 3. Juli 2015.
[41] https://www.bookatiger.com/at-de/faq, abgerufen am 3. Juli 2015.

Qualität

- *„Zufriedenheitsgarantie“, „mehrstufiges Auswahlverfahren“*
- *„Wir reduzieren die Schwarzarbeit“*
- *„Mehrstufiges, strenges Aufnahmeverfahren für Reinigungskräfte“*
- *„Unser Qualitätsmanagementsystem sorgt für zuverlässige Reinigungskräfte. Wir nehmen nur professionelle Reinigungskräfte in unseren BOOK A TIGER Pool auf. Durch ein individuelles und strenges Auswahlverfahren garantieren wir ein qualitativ hochwertiges und nachhaltig zufriedenstellendes Service-Erlebnis für Sie und Ihre Reinigungskraft“.*
- *Eine Zufriedenheitsgarantie verspricht: „Wir schicken nur qualifizierte und engagierte Reinigungskräfte, die vollkommen hinter dem Konzept von BOOK A TIGER stehen, in Ihre Wohnung“.*

Fairness / Legal / rechtlich „sauber“

- *„Unser Preismodell bringt beide Seiten zusammen“*
- *„Sie, als unser Kunde, erhalten für einen angemessenen Preis eine 100% legale und erfahrene Reinigungskraft“*
- *„Die selbständigen Reinigungskräfte erhalten die Chance auf eine faire Bezahlung und eine ordentliche Rechnung. Wir vermitteln eine transparente Zusammenarbeit für haushaltsnahe Dienstleistungen.“*
- *„Alle Aufträge mit ordentlicher Rechnung*“

Charakterisierung der Reinigungskräfte

Im unternehmenseigenen Werbevideo, das auf der Unternehmenshomepage abrufbar ist, sagt eine Stimme aus dem Off: „*Tiger sind sehr große Katzen, die sehr reinlich sind*.“ Und weiter werden die Putzkräfte wie folgt beschrieben: „*Die sind sehr stolz und intelligent und müssen einen super Job machen. Ich glaube das macht dann unsere Tiger auch aus*[42]“. Dazu werden Bilder von putzenden Menschen gezeigt.

Beispielhaft wird das Bild von „Jessy C“ gezeigt, der als Putzprofi bei Book a Tiger dargestellt wird. Neben seinem Foto ist folgendes Zitat zu lesen: „*Putzen ist für mich wie Yoga. Ich kann dabei entspannen und fokussiere mich dabei nur auf eine Sache: die Reinigung.*“[43]

[42] Vgl. https://www.bookatiger.com/at-de/ueber-uns, abgerufen am 3. Juli 2015
[43] https://www.bookatiger.com/at-de/, abgerufen 22. Juli 2015

Vergütung

Der Auftraggeber bezahlt 12,90 Euro pro Stunde. Die Reinigungskräfte bekommen davon 12 Euro[44]. Widersprüchlich dazu sind die Angaben, die auf der Seite, auf der sich Reinigungskräfte bewerben können, gemacht werden. Hier wird den angehenden Putzkräften ein Stundenlohn „bis zu 15 Euro“ in Aussicht gestellt[45]. Wie sich dieses Versprechen mit jenem an die Kunden mit einer max. 12,90 Euro betragenden Summe deckt, wird nirgends erklärt. Auch nicht, wie ein höherer Stundenlohn erreicht werden könnte.

Vertragliche Konstruktion

„*BOOK A TIGER ist ein Online-Vermittlungsportal zwischen Privatpersonen und engagierten Reinigungskräften und vertritt die Interessen beider Seiten*[46]“, heißt es auf der Homepage des Unternehmens. Die Reinigungskräfte werden ausdrücklich als „*Selbstständige*“ bezeichnet. Bezüglich des kollektivvertraglich vergleichbaren Lohns wird hier auf die Ausführungen zu „Helpling“ verwiesen.

5. CheckRobin.com

Unternehmensdaten und Geschäftsmodell

Die Checkrobin GmbH[47] mit Firmensitz in Klagenfurt am Wörthersee hat prominente Co-Eigentümer. Mit 10,8% ist die Attila Dogudan Privatstiftung investiert, die dem ehemaligen Rennfahrer und Luftfahrtunternehmer Niki Lauda zuzurechnende L3M Investments GmbH hält 23,4%. 10% wiederum hält der Medienunternehmer und Kaufhauseigentümer (Steffl) Hans Schmid. Haupteigentümer ist Geschäftsführer Hannes Jagerhofer, der neben seinem Engagement bei der Checkrobin GmbH auch Anteile an Sportmarketing- und Gastronomiebetrieben hält/hielt sowie seit 2000 Geschäftsführer der Kommunikationsagentur ACTS Communications GmbH mit zuletzt 10 Mio Euro Umsatz ist[48]. Laut Firmenbuch zählt das Unternehmen acht Beschäftigte. Wirtschaftlich ist im eigentlichen Unternehmen bisher allerdings keine positive Performance abzulesen, zwischen 2012 und

[44] Vgl. https://www.bookatiger.com/at-de/preis, abgerufen 22. Juli 2015
[45] Vgl. https://www.bookatiger.com/at-de/jobs, abgerufen 22. Juli 2015
[46] https://www.bookatiger.com/at-de/hilfe, abgerufen 3. Juli 2015
[47] Vgl. Firmenbuchauszug zum Eintrag Nr. FN 388462v, abgerufen am 14. Juli 2015
[48] Vgl. Firmenbuchauszug zum Eintrag Nr. FN 66716m, abgerufen am 14. Juli 2015

2013 hat sich der Bilanzverlust um 846.000 Euro vergrößert, das Eigenkapital ist negativ.[49] Daten für 2014 liegen noch nicht vor.

Das Unternehmen beschreibt sich als „Onlineplattform im Transportwesen, die Privatpersonen effektiv miteinander vernetzt um einen einfachen, flexiblen und schnellen Transport von Dingen aller Art zu ermöglichen.“[50] Die Kategorie „Privatheit“ wird auf beiden Seiten des Angebotes betont. Auch das in Aussicht gestellte Entgelt wird auf der Homepage nicht als solches bezeichnet, es ginge eher darum, dass Fahrer „auf einer ohnehin geplanten route“ ihre Spritkosten senken[51].

Eine Registrierung auf der Plattform ist als „Mitgeber“ und „Mitnehmer“ möglich. Die „Mitnehmer“ können dann ihre geplanten bzw. möglichen Fahrten auf der Plattform einstellen. „Mitgeber“ sehen die Angebote der „Mitnehmer“ und können diese kontaktieren, welche dann die Mitnahme akzeptieren. Die „Mitnehmer“ können den Preis für ihre Dienstleistung zwischen 9 und 29 Euro wählen, wobei dieser vorab angegeben werden muss. 3 Euro davon gehen als Vermittlungsprovision direkt an die Checkrobin GmbH. Dazu muss ein eigenes Guthaben aufgeladen werden, die Bezahlung selbst kann bar oder über dieses System erfolgen. Wenn „Mitgeber“ und „Mitnehmer“ sich auf eine Fahrt geeinigt haben, sind für beide Namen und Telefonnummer ersichtlich, die Vermittlungsleistung von Checkrobin endet im Wesentlichen hier, wobei es zwei Ausnahmen gibt. Erstens werden die Sendungen versichert (wobei diese mit 500 Euro begrenzt ist und nur für den eigentlichen Transport und explizit nicht für die Entladung und Beladung gilt, ein Selbstbehalt von 50 Euro wird pro gemeldetem Schadensfall verrechnet) zweitens gibt es die Möglichkeit des „Geo-Trackings“ – hier verwendet der „Mitnehmer“ eine APP, über die er den aktuellen Status der Sendung regelmäßig aktualisiert. Darüber hinaus werden „Mitnehmer“ beurteilt und weisen in ihrem Profil ein Rating auf.

Eigene Darstellung des Unternehmens/Werbung

Das Unternehmen beschreibt sich selbst als „Start Up“, sowie als effektive Vernetzungsplattform von Privatpersonen. Als wesentliche Vorteile werden Flexibilität und Schnelligkeit aber auch Ressourcenschonung genannt.

- *„Täglich fahren tausende Autos mit leerem Kofferraum auf Österreichs Straßen – warum diesen wertvollen Laderaum nicht sinnvoll nutzen?“*[52]

[49] Vgl. Firmenbuchauszug zum Eintrag Nr. FN 388462v, abgerufen am 14. Juli 2015
[50] https://www.checkrobin.com/de/ueber-checkrobin, abgerufen am 14. Juli 2015
[51] https://www.checkrobin.com/, abgerufen am 14. Juli 2015
[52] https://www.checkrobin.com/de/faqs, abgerufen am 14. Juli 2015

- *„Bei Checkrobin.com geht es primär darum keinen Platz, Zeit oder Geld zu verschwenden.“*[53]

Auffällig ist, dass die „Privateigenschaft“ der „Mitnehmer“ und „Mitgeber“ betont wird (s.o.), ebenso wie der Umstand, dass diese auch ohne die zusätzlichen Aufträge, ihre Transportwege nutzen würden. Dies bezieht sich auch auf mögliche Vertragskomplikationen, hier wird auf den persönlichen Kontakt verwiesen. Somit fehlen in der eigenen Darstellung der Beziehung zwischen „Mitnehmer“ und „Mitgeber“ auch Begriffe wie „Entlohnung“ oder „Arbeitsleistung/Dienstleistung“ völlig.

- *„Der Fahrer sichert sich einen attraktiven Fahrtkostenzuschuss, für eine Strecke, die er sowieso gefahren wäre“.*[54]
- *„Du stellst den leeren Platz in deinem Auto für Sendungen anderer User zur Verfügung und sparst dir so bares Geld.“*[55]
- *„Checkrobin.com baut auf das Verantwortungsgefühl der Sender und das Vertrauen der Fahrer – dies ist ein Grundelement von checkrobin.com und funktioniert auch großartig.*[56]*“*

Vergütung

Die Bezahlung pro Mitnahme beträgt – dies ist von Checkrobin vorgegeben – zwischen 9 und 29 Euro, wobei „Mitnehmer“ den angebotenen Preis frei wählen können. Als Vermittlungsleistung erhält Checkrobin 3 Euro vom Mitnehmer, wenn die Fahrt abgeschlossen wurde. Die Bezahlung erfolgt somit pro „Werk“, auf eine Stundenentlohnung kann nicht abgestellt werden.

Vertragliche Konstruktion

Der Vertragsabschluss über die eigentliche Mitnahmeleistung kommt zwischen „Mitgeber“ und „Mitnehmer“ zustande, Formvorschriften werden hier von Checkrobin keine dargestellt. Zwischen Mitnehmer und Checkrobin kommt es lediglich zu einer Vermittlungsleistung. In den FAQs wird lediglich darauf hingewiesen, dass „Einnahmen aus der Mitnahme von Sendungen ab einer bestimmten Höhe versteuert werden“ müssen und die Mitnehmer sich hier an ihre Finanzämter bzw. Steuerberater wenden mögen, da keine individuellen Auskünfte erteilt werden können. Weitere Verweise auf arbeits- oder sozialversicherungsrechtliche Implikationen sind auf der Unternehmensseite nicht zu finden.

[53] Ebd.
[54] https://www.checkrobin.com/de/ueber-checkrobin, abgerufen am 14. Juli 2015
[55] https://www.checkrobin.com/de/faqs, abgerufen am 14. Juli 2015
[56] Ebd.

6. Lass-andere-schreiben.de

Unternehmensdaten und Geschäftsmodell

Die Website lass-andere-schreiben.de, die keinen eigenen österreichischen Online-Auftritt hat, aber im Sommersemester 2015 mit Werbefoldern auf österreichischen Universitäten und mit gezielter Social-Media-Werbung aufgefallen ist, wird von der TenMedia UG mit Sitz in Berlin betrieben, als Gesellschafter werden Ramir Jabr und Ismet Hodzic angegeben.

Die Darstellung des Geschäftsmodells erscheint in Bezug auf die angebotene Leistung widersprüchlich. Das Unternehmen stellt laut seiner Eigenbeschreibung „eine Plattform zur Verfügung, auf der Angebot und Nachfrage in Form von virtuellen Auktionen vermittelt werden“[57] während in den AGB angegeben wird, dass die Betreiber lediglich „eine technische Plattform für die Vergabe von Schreib- und Gestaltungsaufträgen durch die Mitglieder“[58] zur Verfügung stellen und keine Makler- oder Vermittlereigenschaft vorliegt. Daher wird lt. AGB auch kein Vermittlungshonorar bzw. keine Vermittlungsprovision verrechnet sondern lediglich „Nutzungsgebühren für die Mitglieder“, wobei diese nur bei „Inanspruchnahme kostenpflichtiger“ Funktionen fällig wird. Als wesentlichste kostenpflichtige Funktion wiederum gilt, „die Abgabe eines Angebotes, dass von einem Auftraggeber angenommen wird“.

Mitglieder der Plattform können sich als „Auftraggeber“ oder „Experte“ registrieren. Auftraggeber können ihre zu erledigenden Aufgaben (oftmals auch klassische Übersetzungen oder Korrektorate/Lektorate) einstellen. Sowohl „Auftraggeber“ als auch „Experten“ treten in der Plattform unter Pseudonymen auf. Während auf Seiten der Auftraggeber eine Registrierung äußerst schnell erfolgt, und auch die Einstellung eines Auftrages ohne Identitätsprüfung erfolgt müssen „Experten“ Identitätsdokumente und Zeugnisse hochladen, einen „Referenzartikel“ abgeben sowie über eine mehrtägige PayPal-Prozedur die Bankverbindung verifizieren.

Eingestellt werden Aufträge einzig von den AuftraggeberInnen, die „Experten“ können sich dann innerhalb einer vorgegebenen Zeit mit einem komplett selbst zu wählenden Preis und einer verbalen Zusatzbeschreibung für einen Auftrag „bewerben“. Die „Auftraggeber“ können sich danach für einen „Experten“ entscheiden, wobei die Kommunikation während des gesamten Prozesses über ein internes Kommunikationsfenster der Plattform läuft. Die

[57] http://www.lass-andere-schreiben.de/ueber-uns, abgerufen am 16.7.2015
[58] http://www.lass-andere-schreiben.de/agb, abgerufen am 16.7.2015

Experten werden nach den jeweiligen Aufträgen von den „Auftraggebern“ verbal sowie auf einer 5-Sterne-Skala beurteilt.

Eigene Darstellung des Unternehmens/Werbung

Die TenMedia UG wirbt im Gegensatz zu anderen hier betrachteten Plattformen nicht mit Nebenverdiensten oder Ressourcenschonung, sondern mit Unterstützung durch „Experten“. Der Werkcharakter wird somit stärker betont, die Kategorisierung der angebotenen Leistung als „Arbeitsleistung“ steht im Wesentlichen außer Frage. Weitere Aspekte sind Bewertungstransparenz und Risikovermeidung durch die Auftraggeber. Angemerkt sei allerdings, dass der Begriff „Experte“ wiederum die Eigenbezeichnung für angemeldete Auftragnehmer der Plattform ist und in den AGB nicht definiert ist.

- *„Bitte beachten Sie, dass jede Freischaltung als Experte auf Lass-andere-schreiben.de eine individuelle Entscheidung ist und im einzelnen von unseren Mitarbeitern geprüft wird.“*
- *„Experten der jeweiligen Fachrichtung bieten dann wie bei einer Auktion unverbindlich an, für welches Honorar sie diesen Auftrag erfüllen möchten.“*
- *„Dabei sind wir als Plattform völlig neutral und geben dir die Möglichkeit, jeden Experten nach Abschluss der Arbeit zu bewerten. Alle Bewertungen anderer Auftraggeber kannst du dir jederzeit anschauen.“*
- *„Solltest du wider Erwarten kein ansprechendes Angebot erhalten, entstehen dir keinerlei Verpflichtungen. Du musst keinen Auftrag vergeben, sondern kannst jederzeit einen Rückzieher machen. Dafür, dass du für deine Suche unsere Plattform nutzt, entstehen dir keinerlei Kosten.“*

Vergütung

Die Vergütung erfolgt individuell pro Werk und wird im Rahmen eines Auktionsprozesses ermittelt, somit kann nicht auf einen Stundenlohn abgestellt werden. 20% des vereinbarten Betrages werden jedoch von der TenMedia UG als „Nutzungsgebühren“ verrechnet. Hierbei spielt es explizit keine Rolle, ob das Werk auch tatsächlich abgenommen wird, die Gebühr wird auch dann verrechnet, wenn das Werk „hiernach jedoch nicht zur Ausführung gelangt und/oder ein zwischen den Mitgliedern geschlossener Vertrag über die Ausführung eines Auftrages nach Vertragsschluss wieder aufgehoben wird“[59]. Auftraggeber können die Dringlichkeit ihrer Anfragen durch eine Vorreihung unterstreichen, auch hierfür wird eine „Nutzungsgebühr“ von 14,90 Euro von der TenMedia UG verrechnet.

[59] http://www.lass-andere-schreiben.de/agb, abgerufen am 16.7.2015

Vertragliche Konstruktion

Der Vertragsabschluss über die Texterstellung, Textkorrektur oder Gestaltungsleistung kommt zwischen „Auftraggeber“ und „Experte“ zustande. Interessant ist, dass die TenMedia UG auch explizit eine Vermittlungsleistung ihrerseits verneint und lediglich die technische Zurverfügungstellung der Plattform als eigene Leistung betrachtet, für die in bestimmten Fällen Nutzungsgebühren verrechnet werden. In Bezug auf sozialversicherungs- oder steuerrechtliche Aspekte der Einkommen wird auf die grundsätzliche Steuerpflicht von gewerblichen Einkommen – gleichzeitig aber auf „Sachverständigen, Steuerberater oder Ihr zuständiges Finanzamt[60]“ verwiesen. Jener Betrag, von dem aus die Nutzungsgebühren berechnet werden, wird als „Bemessungsgrundlage[61]“ bezeichnet, es sei unerheblich ob dieser im Verhältnis zwischen „Auftraggeber“ und „Experte“ umsatzsteuerrechtlich ein Brutto- oder Nettobetrag sei.

7. Myhammer.at

Unternehmensdaten und Geschäftsmodell

Obwohl die Internetpräsenz www.myhammer.at eindeutig auf den österreichischen Markt abzielt, findet sich im österreichischen Firmenbuch kein Eintrag zu MyHammer. Die MyHammer Holding AG ist jedoch eine in Frankfurt börsennotierte Gesellschaft und veröffentlicht einen Geschäftsbericht. Die MyHammer Holding AG hält 69,32% an der MyHammer AG, die das operative Geschäft in Deutschland, Österreich und Großbritannien betreibt[62], und auch im Impressum von MyHammer.at genannt wird. Weitere 26,5% an der MyHammer AG hält „ein Unternehmen der Verlagsgruppe Georg von Holtzbrinck“[63], die auch mit 70,1% Mehrheitseigentümerin der MyHammer Holding AG ist.[64] Bekannte Bestandteile dieser Verlagsgruppe sind unter anderem die Wochenzeitung „Die Zeit“ und die Buchverlage „Rohwolt“ und „Kiepenheuer & Witsch“. Die gesamte MyHammer Holding AG wies 2014 ein negatives Gesamtergebnis von 1,5 Mio. Euro aus.[65] Von gesamten externen Umsätzen in Höhe von 6,3 Mio. Euro entfielen 2014 256.000 Euro auf Österreich.[66] Für das erste Quartal 2015 wurde erstmals ein geringfügig positives Konzernbetriebsergebnis kommuniziert.[67]

---

[60] http://www.lass-andere-schreiben.de/faq/39-auftraege-finden, abgerufen am 16.7.2015
[61] http://www.lass-andere-schreiben.de/agb, abgerufen am 16.7.2015
[62] Vgl. MyHammer Holding AG (2015a): 32
[63] Ebd.
[64] Vgl. MyHammer Holding AG (2015a): 29
[65] Vgl. MyHammer Holding AG (2015a): 71
[66] Vgl. MyHammer Holding AG (2015a): 96
[67] Vgl. MyHammer Holding AG (2015b): 2

Das Geschäftsmodell ist hierbei relativ simpel: „Auftraggeber“ stellen Aufträge für Handwerksleistungen aller Branchen ein, für die dann von potenziellen AuftragnehmerInnen/HandwerkerInnen Gebote gelegt werden. Zusätzlich können User auch ohne Registrierung nach bestimmten Dienstleistungen an bestimmten Orten suchen und die registrierten „Handwerker“ direkt kontaktieren. Bei einer konkreten Auftragsdarstellung können die Anbietenden vom „Auftraggeber“ nach bestimmten Kriterien (Preis, Entfernung zum Auftragsort, Bewertung) geordnet werden. Die „Auftraggeber“ kommunizieren über eine Maske mit dem „Handwerker“ und einigen sich über Preis und weitere Spezifikationen. Da hier ausschließlich „Offline-Aufgaben“ dargestellt wird, kommt über MyHammer kein Vertragsabschluss zustande, sondern lediglich die Kontaktaufnahme. Die AGB sind in AGB für beide Seiten aufgeteilt, „Auftraggeber“ werden darauf hingewiesen, „vor der Vergabe Ihres Auftrags an den von Ihnen ausgewählten Auftragnehmer [zu prüfen], ob dieser die erforderlichen Qualifikationen für die Durchführung des Auftrags besitzt“.[68] Der Vertrag kommt zwischen „Handwerker“ und „Auftraggeber“ zu Stande, ebenso erfolgt die Durchführung und die Fakturierung ohne Zutun der MyHammer AG. Die „Handwerker“ werden durch die AGB für die Dauer der Ausschreibung an das gelegte Angebot gebunden, wobei auch Freizeichnungsklauseln bei der Kontaktaufnahme möglich sind. Die AGB sind erst bei der Anmeldung als „Auftraggeber“ oder „Handwerker“ ersichtlich.

Eigene Darstellung des Unternehmens/Werbung

Die wesentlichen selbstbeschreibenden Attribute der Plattform sind „Schnelligkeit“, „Einfachheit“, „Autonomie“ auf Seiten der Auftraggeber und die potenzielle Vielfalt neuer KundInnen auf Seiten der Handwerker.

- *„Jeden Monat warten neue, lukrative Auftraggeber auf Sie.“*[69]
- *„Der Kunde von heute orientiert sich im Internet. Immer mehr Suchen und Vergaben von Aufträgen werden online abgewickelt.“*[70]
- *„Stellen Sie schnell und einfach Ihren Auftrag ein. Entscheiden Sie, wer Ihren Auftrag ausführt.“*[71]

Auffällig ist, dass die jeweils andere Vertragsseite für die NutzerInnen mit bestimmten positiven Attributen versehen wird. So wird an mehreren Stellen darauf hingewiesen, dass die meisten Auftraggeber Eigenheimbesitzer wären (was allerdings bei einer Registrierung nicht erhoben wird) sowie der Umstand herausgehoben, dass die Eignung der Handwerker überprüft werde. Bei einer Anmeldung werden tatsächlich Gewerbeschein sowie Befähigungsnachweise für zulassungspflichtige Gewerbe verlangt, davor erfolgt keine

[68] http://www.my-hammer.at/showPopup.php?id=terms&termsType=AG, abgerufen am 17.7.2015
[69] http://www.my-hammer.at/, abgerufen am 17. Juli 2015
[70] Ebd.
[71] Ebd.

Freischaltung. An dieser Stelle muss aber darauf hingewiesen werden, dass a) die Kategorisierung der Dienstleistung durch den Auftraggeber erfolgt (wenn zB ein konzessionspflichtiger Anschluss eines E-Herds als „sonstige Dienstleistung“ klassifiziert wird, ist dieser Auftrag auch für alle „Handwerker“ sichtbar, die für diese Kategorie freigeschaltet sind) und b) die AGB – wie oben erwähnt – explizit darauf hinweisen, dass sich der Auftraggeber über die Befähigung des „Handwerkers“ vergewissern möge.

- *„Unlauterer Wettbewerb hat bei MyHammer keine Chance: Ausschließlich Handwerker, die Ihre Qualifikationen nachweisen, werden in der Handwerker-Suche angezeigt.“*[72]
- *„Zahlreiche potenzielle Auftraggeber besuchen monatlich die MyHammer-Webseite, um den passenden Handwerker für Ihren Auftrag zu finden. Über 60% davon sind Eigenheimbesitzer.“*[73]

Vergütung

Die Vergütung erfolgt individuell pro Auftrag. Die MyHammer AG verrechnet für „Handwerker“ Nutzungsgebühren von generell Euro 59,90 monatlich (wobei hier unterschiedliche Rabatte und Promotionen bei längerer Bindung gewährt werden), während die Plattformnutzung für Auftraggeber kostenlos ist.[74]

Vertragliche Konstruktion

Der Vertragsabschluss über die jeweilige Dienstleistung kommt zwischen „Auftraggeber“ und „Handwerker“ zustande. Die AGB lassen auch offen, ob die „Annahme eines Angebotes“ bereits einen Vertragsabschluss im Rahmen der Plattform bedeutet, oder ob dieser erst danach konkludent – bzw. im Rahmen der üblichen Formalitäten der „Handwerker“ zu Stande kommt. Die MyHammerAG verrechnet auch lediglich Nutzungsgebühren, die vom Vertragsabschluss unabhängig sind.

[72] http://www.my-hammer.at/, abgerufen am 17. Juli 2015
[73] Ebd.
[74] http://www.my-hammer.at/fuer-handwerker/preise-und-pakete/, abgerufen am 17. Juli 2015

8. Weitere Unternehmen

Zwei prominente Unternehmen der Share-Economy wurden in die Analyse aus zwei zentralen Gründen nicht aufgenommen – nämlich AirBnB und Uber. Bei AirBnB steht die Vermittlung einer Vermietung und nicht von Arbeit im Vordergrund. Uber ist wohl eines der prominentesten Beispiele der neuen Arbeitsvermittlungen im Online-Bereich. Das Unternehmen hat keinen eigenen Internetauftritt für Österreich, jedoch eine deutschsprachige Plattform für Transport- und Fahrtendienste in Wien. Die Uber Austria GmbH steht unter der Uber International Holding BV in den Niederlanden, hat keine Beschäftigten und eine recht geringe Bilanzsumme von knapp 20.000 Euro. Die beiden Geschäftsführer sind in Kalifornien gemeldet.[75] Vor dem Kontext, dass in einzelnen Städten völlig unterschiedliche Preismodelle und unterschiedliche Dienstleistungen angeboten werden ist kein einheitliches Geschäftsmodell darstellbar. Außerdem herrscht keine Transparenz über die in Aussicht gestellte Vergütung der Arbeitsleistenden oder andere Gebühren, die auf diese zukommen. Es finden sich auf der Eigendarstellung des Unternehmens für Wien auch keine AGB für FahrerInnen. Eine Anmeldung als Fahrer oder Fahrerin („Partner“) erfolgt im österreichischen Kontext nur nach Angabe einer UID-Nummer und nach Rückruf/Kontaktaufnahme durch Uber. Vorab wird jedoch schon dargestellt, dass Uber explizit „kein Transportunternehmen, sondern eine Bestellapp[76]“ ist – ohne die Zustimmung zu diesem Passus ist eine Bewerbung als Partner technisch nicht möglich.

[75] Vgl. Firmenbuchauszug zum Eintrag Nr. FN 396409f, abgerufen am 14. Juli 2015

[76] https://partners.uber.com/signup/vienna/uberx/, abgerufen am 17. Juli 2015

9. Anwendbarkeit der Kategorie „Crowdwork“ bzw. weitere Elemente neuer Arbeitsformen

Um festzustellen, ob es sich bei den beschriebenen Plattformen um Formen von Crowdwork handelt, wird im Folgenden anhand eines Rasters dargestellt, welche der von Risak[77] und Benner beschrieben „typischen“ Kriterien für Crowdwork die Plattform erfüllt.

Dabei wird systematisch festgehalten, ob bei den Plattformen folgende Kriterien erfüllt sind: Über die Plattformen werden große Aufträge in kleinteilige Arbeitsaufträge (Microtasks) gegliedert und vergeben; es besteht kein direkter Kontakt zwischen AuftraggeberIn und AuftragnehmerIn; der Kontakt wird komplett über die Crowd-Sourcing-Plattform abgewickelt; die Crowdworker müssen die angebotenen Aufträge selbstständig finden, bei mangelnder Auslastung steht eine Kündigung im Raum – das Risiko wird damit komplett auf die Crowdworker verlagert; es besteht eine Form von Wettbewerb zwischen den einzelnen Crowdworker und teilweise werden nur die Wettbewerbssieger bezahlt; die Plattformen stellen den Crowdworker-Pool für die AuftraggeberInnen zur Verfügung genauso wie die Infrastruktur und leiten die fertigen Ergebnisse an die AuftraggeberInnen weiter. Die Plattform wickelt auch die Bezahlung der Crowdworker ab. So wird eine internetbasierte Auftragsbearbeitung außerhalb der örtlichen Strukturen eines Betriebs wird ermöglicht; auf den ersten Blick Selbstständige sollen Arbeitsleistung in Eigenverantwortung erbringen, über Reputationsmechanismen werden langfristige Beziehungen mit gut arbeitenden Crowdworkern angestrebt; so ist die Vergabe attraktiver Aufträge auch abhängig von Bewertungen (Ratings). Für die Crowdworker gibt es keine Sicherung eines Mindesteinkommens oder eines bestimmten regelmäßigen Arbeits-/ Auftragsvolumens.

Im Folgenden ist die Anwendbarkeit der Kategorie Crowdworking auf die dargestellten Plattformen übersichtlich zusammengefasst:

Kriterien für CW nach Risak	Helpling	Click-worker	Book a tiger	CheckRobin	Lass-andere-schreiben	My hammer
Kein direkter Kontakt zwischen Auftraggeber und -nehmer	tw	ja	tw	nein	tw	nein
Abwicklung des Kontakts über CSP (Crowd Sourcing Plattform)	tw	ja	tw	ja	ja	tw
Selbstverantwortliches Finden der Aufträge auf Plattformen wird von Auftragnehmer erwartet	ja	ja	ja	ja	ja	ja

[77] Vgl. Risak, Martin (2015): Crowdwork – erste rechtliche Annährungen an eine neue Arbeitsform, in: Zeitschrift für Arbeits- und Sozialrecht, 1/15, 11-20.

Bei mangelnder Auslastung steht Kündigung im Raum > Risiko wird auf AN ausgelagert	ja	ja	ja	unklar	unklar	unklar
Eine Form von Wettbewerb zwischen CWs besteht	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Es werden Mikrotasks vergeben (im Sinne digitaler Akkordarbeit)	nein	ja	nein	nein	ja	nein
Tw. Bezahlung nur für Wettbewerbssieger	nein	nein	nein	nein	tw	tw
CSP stellt Crowd zur Verfügung	ja	ja	ja	ja	ja	ja
CSP stellt Infrastruktur für Arbeitsaufträge zur Verfügung	nein	tw	nein	nein	nein	nein
CSP leitet fertige Ergebnisse an Auftraggeber weiter	nein	ja	nein	nein	nein	nein
CSP wickelt Bezahlung ab	ja	ja	ja	ja	ja	nein
Internetbasierte Auftragsbearbeitung außerhalb der örtlichen Strukturen eines Betriebs wird ermöglicht	nein	ja	nein	nein	ja	nein
Auf den ersten Blick Selbstständige sollen Arbeitsleistung in Eigenverantwortung erbringen	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Über Reputationsmechanismen werden langfristige Beziehungen va. mit gut arbeitenden CWs angestrebt	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Vergabe attraktiver Aufträge ist abhängig von Bewertung	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Reputation nicht auf andere CWs übertragbar	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Keine Sicherung eines Mindesteinkommens	ja	ja	ja	ja	ja	ja

Wie sich zeigt, finden sich in allen beschriebenen Plattformen Elemente von Crowdwork wieder. So sind bei allen Plattformen die AuftragnehmerInnen verantwortlich dafür, Aufträge zu finden, es besteht zumindest eine indirekte Form des Wettbewerbs zwischen einzelnen ArbeitnehmerInnen, die Plattformen stellen die „Crowd“ zur Verfügung und bei dieser handelt es sich formal um Selbstständige. Außerdem wird über Reputationsmechanismen versucht, langfristige Beziehungen mit guten CWs aufzubauen, die Arbeitsleistung wird über eine Form von „Rating“ bewertet und die Vergabe attraktiver bzw. überhaupt weiterer Aufträge ist davon

abhängig. Bei keiner Plattform wird in irgendeiner Weise eine Form von Mindesteinkommen gesichert.

Weitere Elemente neuer Arbeitsformen

Bei *Helpling* werden einige zentrale Kriterien von *crowdwork* erfüllt. Außerdem sind außerdem folgende Elemente „neuer Arbeitsformen“ wieder zu finden: *causual work (*die Helplinge werden kontaktiert, wenn es Aufträge gibt), *portfolio work* (man kann davon ausgehen, dass die meisten Helplinge mehre Arbeitgeber haben, für die sie nur einen kleinen Putzauftrag im Umfang weniger Wochenstunden erfüllen um ihr Einkommen zu sichern).

Wie oben gezeigt, entspricht die Arbeit auf der Plattform „*Clickworker“* de facto allen Kriterien eines „*Crowdwork*“-Begriffs und kann dementsprechend als „klassisches“ Beispiel angesehen werden. Die Plattform setzt außerdem die Arbeitsform *causual work* („Clickworker“ werden nur für Aufträge für geschalten, wenn es welche gibt. Es gibt keine Garantie für Beschäftigung) und *portfolio work* ein. (die „Clickworker“ arbeiten für eine große Anzahl von KundInnen, für die sie jeweils nur sehr kleine Arbeitsaufträge erfüllen). Außerdem kommt *mobile Work* zum Einsatz (die Leistungen basieren auf moderner Informationstechnologie (ICT), zB die Aufnahme von kurzen Sätzen mit dem eigenen Smartphone).

Bei book a tiger zeigen sich im Arbeitsverhältnis neben Elementen von *crowdwork* (siehe Raster) auch folgende Elemente weitere „neuer Arbeitsformen“: *causual work, portfolio work.*

Bei *myhammer* finden sich einzelne Elemente von *crowdwork* (vor allem in der Anbahnung), tendenziell wird aber die Kategorisierung als „*portfolio work*“ passender sein.

Neben Ausprägungen von *crowdwork* oder *crowd employment* sind im Kontext von *Checkrobin.at* auch Elemente von „*casual work*“ und „*portfolio work*“ (schwach ausgeprägt) erkennbar.

Die Plattform *Lass-andere-schreiben* entspricht in der Mehrheit der Punkte der Kategorisierung von *crowdwork* durch Risak, gleichzeitig sind Überschneidungen mit *mobile work* und *portfolio work* zu betrachten.

10. Zusammenfassung: Zehn Schlussfolgerungen für die Arbeit mit Online-Dienstleistungsplattformen

1. Oftmals stehen finanzkräftige EigentümerInnen und InvestorInnen im Hintergrund

Die Betrachtung der Eigentümerstrukturen hinter den in Medienberichten meist als „Internet Start-Ups“ firmierenden Unternehmen, zeigen eher das Bild von sehr kapitalstarken Eigentümern, die auch tatsächlich als Eigentümer und nicht nur als Risikokapitalgeber fungieren. Aber auch das Beispiel von kapitalstarken Risikokapitalgebern ist vorhanden.

2. Der Arbeitnehmerbegriff wird vermieden, teils durch Generierung eigener Begriffe

Die untersuchten Plattformen generieren entweder neue eigene Begriffe, mit denen die arbeitenden Menschen bezeichnet werden („Helpling“ bei *Helpling*, „Tiger“ und „Professionals“ bei *Book a Tiger*, „Clickworker“ bei *clickworker*) oder sie verwenden Euphemismen („Experten“ bei *Lass-andere-schreiben* oder „Mitnehmer“ bei *Checkrobin).* Einzig auf der Plattform von *MyHammer* wird der traditionelle Begriff „Handwerker“ verwendet, der deutlich erahnen lässt, dass es sich hier um eine Arbeitsleistung im konventionellen Sinne handeln könnte.

3. Elemente von Crowdwork und neuer Arbeitsformen finden sich bei allen Plattformen wieder

In allen beschriebenen Plattformen finden sich Elemente von Crowdwork wieder. Der Bogen ist dabei ein weiter: Von Clickworker, das als klassisches Beispiel für Crowdwork beschreiben werden kann, bis zu MyHammer, wo nur wenige Elemente der Arbeitsform zu finden sind. Neben Crowdwork gibt es starke Überschneidungen mit folgenden neuen Arbeitsformen nach Eurofund: causual work, portfolio work und mobile work. Vier (den neun neuen Arbeitsformen nach Eurofund finden sich also in unseren Plattform Beispielen wieder.

4. In der Selbstdarstellung wird die Auftraggebereigenschaft verneint, teils sogar die Vermittlereigenschaft

Die Plattformen verneinen durchgängig ihre „Auftraggeberschaft“, in einigen Fällen sogar die „Vermittlereigenschaft“, wie bei *Lass-andere-schreiben*. Insgesamt entsteht der Eindruck eines bewussten Versuchs sich ständig aus regulierten Bereichen zurückzuziehen und die

damit verbundenen Begriffe bewusst zu meiden. Von Arbeitgeber-Arbeitnehmer-Beziehungen wird nicht gesprochen, aber in einem nächsten Schritt wird auch eine Auftraggeber-Auftragnehmer-Beziehung vermieden, so dass letztlich nur noch von „Nutzern“ oder „Teilnehmern“ gesprochen wird, es scheint, als gäbe es ein Streben nach der höchstmöglichen Privatisierung von Rollen.

5. **Die Festlegung von Löhnen und Standards für Leistungserbringung widerspricht der Selbstdarstellung als reiner Marktplatz**

In einigen Fällen (*Helpling, Book a tiger, clickworker*) werden sowohl die Löhne, als auch Standards für die Leistungserbringung (bei clickworker sogar eine Leistungskontrolle) vorgegeben, was der Selbstcharakterisierung als reiner „Marktplatz“ oder Vermittler von Selbstständigen eigentlich widerspricht.

6. **Lohndruck wird durch Wettbewerb um Aufträge erhöht**

Dort wo Werklöhne dezentral dargestellt werden (*MyHammer, Lass-andere-schreiben*) kommt es zu intensivierter Konkurrenz durch „Versteigerungen“ der Arbeitsleistung durch jene, die ihre Arbeit bei den Plattformen anbieten.

7. **Die zentralen Werbeversprechen: einfach, hohe Qualität aber auch fair und sozial verantwortlich**

Die zentralen Versprechen, mit denen die Firmen werben, können wie folgt kategorisiert werden:

- Schnell, einfach (Helpling, clickworker, book a tiger, CheckRobin, MyHammer),
- Qualität und Sicherheit (Helpling, clickworker, book a tiger)
    - durch Auswahl (Helpling, book a tiger, lass-andere-schreiben, MyHammer)
    - durch Qualifizierung der Mitarbeiter (clickworker),
- günstig (helpling, book a tiger, CheckRobin),
- fair / ges. Verantwortung (book a tiger, Helpling, Check Robin)

Interessant ist hierbei vor allem, die doch auffällige Betonung von gesellschaftlicher Verantwortung (Reduktion von Schwarzarbeit, Ressourcenschonung).

8. **Rankings sind zentraler Bestandteil der Plattformen**

Bei allen Plattformen gibt es die Möglichkeit für die Kunden, die erbrachte Arbeitsleistung zu bewerten. Es wird meist darauf verwiesen, dass diese Bewertung in die weitere „Auftragsvergabe“ einbezogen wird.

9. **Unklarer Umgang mit Wochenend- und Feiertagsarbeit**

Auffällig ist auch, dass sich bei den Informationen, die den arbeitenden Menschen auf der Homepage bzw. in den gesichteten AGBs zur Verfügung gestellt werden (zB in den FAQs für die AuftragsnehmerInnen), nirgends darüber informiert wird, ob sich die Entlohnung für ihre Arbeit ändert, wenn sie zB an Sonn- oder Feiertagen bzw. in der Nacht erbracht wird.

10. Für den interessenpolitischen Diskurs zählen Gemeinsamkeiten, nicht die begriffliche Abgrenzung

Angesichts der Überlappungen und des Ineinandergreifen verschiedener neuer Arbeitsformen, scheint es für die interessenpolitische Diskussion praktikabel, sich weniger auf die begriffliche Abgrenzung unterschiedlicher Arbeitsformen zu konzentrieren. Vor allem auch, da davon auszugehen ist, dass sich neue Begriffe und Kategorien parallel zu technischen Möglichkeiten rasch und fließend weiter entwickeln werden. Vielmehr geht es wohl darum, die gemeinsamen Aspekte der dargestellten Phänomene zu erkennen und Antworten auf die von ihnen verursachten Herausforderungen zu finden.

Als Gemeinsamkeiten in den konkret untersuchten Plattformen kann festgehalten werden, dass es sich in allen Fällen letztlich um zu verrichtende (wohl oftmals: prekäre) Arbeit handelt, die mit Hilfe von gewinnorientierten Unternehmen unter Zuhilfenahme digitaler Technologie vermittelt wird. Es erscheint mehr als denkbar, dass viele Menschen nicht von den Aufträgen, die sie über die Plattformen bekommen, ihr Leben finanzieren können, sondern dazu auf andere Arbeit oder finanzielle Unterstützung angewiesen sind.

Gemeinsam ist den Plattformen auch, dass sie versuchen, mit der Rolle als Auftraggebber oder gar Arbeitgeber keinesfalls in Kontakt zu kommen und sehr darauf bedacht sind die ArbeitnehmerInnen in ihrer Rolle als Selbstständige zu beschreiben bzw. selbst nur als VermittlerInnen (oder als „Zurverfügungsteller“) aufzutreten. Nicht zuletzt ist die Ranking-Kultur auf diesen Plattformen umfangreich ausgeprägt.

Zweifelsohne kann festgehalten werden, dass zahlreiche erkämpfte Rechte, wie kollektiver Mindestlohn, Zuschläge für Nacht- oder Feiertagsarbeit, Überstundenzuschläge, Sozialversicherung, Arbeitslosengeld, Urlaubsgeld und etliche mehr für viele bei der Arbeit auf diesen Plattformen nicht gelten.

11. Literaturverzeichnis

- Allgemeine Geschäftsbedingungen für Clickworker, Stand 3. Dezember 2012
- Boes, Andreas/Kämpf, Tobias/Langes, Barbara/Lühr, Thomas (2015): Landnahme im Informationsraum. Neukonstituierung gesellschaftlicher Arbeit in der digitalen Gesellschaft, in: WSI-Mitteilungen 2/15, 77-84.
- Chris O-Brian: Inside Germany's startup factory: Rocket Internet built Helpling into a global company in 9 months, 13. Oktober 2014. abgerufen 20. Juli 2015.
- Eurofund (2015): New forms of employment, Publications Office of the European Union, Luxemburg
- Dohmen Caspar: Davon kann niemand lieben. In: Süddeutschzeitung.de, 10. Juli 2013.
- Keinz, Peter (2015): Auf den Schultern von Vielen!, in: Zeitschrift für betriebswirtschaftliche Forschung, Februar 2015, 35-69.
- Kittur, Aniket/Nickerson, Jeffrey/Bernstein, Michael et al. (2015): Die Zukunft der Crowdarbeit, in: Benner, Christiane (Hg.): Crowdwork – zurück in die Zukunft, Perspektiven digitaler Arbeit, 173-231, Frankfurt.
- MyHammer Holding AG (2015): Geschäftsbericht 2014, Berlin.
- MyHammer Holding AG (2015): Zwischenmitteilung im ersten Halbjahr 2015, Berlin.
- Risak, Martin (2015): Crowdwork – erste rechtliche Annährungen an eine neue Arbeitsform, in: Zeitschrift für Arbeits- und Sozialrecht, 1/15, 11-20.
- Schmidt, Florian Alexander (2015): The good, the bad and the ugly – Warum Crowdsourcing eine Frage der Ethik ist, in: in: Benner, Christiane (Hg.): Crowdwork – zurück in die Zukunft, Perspektiven digitaler Arbeit, 367-386, Frankfurt.

sowie

Auszüge aus dem Firmenbuch der Republik Österreich Nr. FN 388462v, FN 66716m FN 419549i und FN 396409f.

sowie (Unterseiten der) folgende(n) Internetseiten (genaue Verweise und Abrufe sind im Text genannt):

www.helpling.at
www.myhammer.at
www.checkrobin.at
www.lass-andere-schreiben.de
www.uber.com/vienna

www.bookatiger.at

www.clickworker.com

www.de.statista.com