

Beschäftigte im Lebensmitteleinzelhandel

Nadja Bergmann, L&R Sozialforschung

Mediengespräch von Diskurs. Das Wissenschaftsnetz

20. November 2025



L&R Sozialforschung

Kennzahlen zum Lebensmitteleinzelhandel

- Der Lebensmitteleinzelhandel ist in Österreich die größte Sparte im Einzelhandel mit 155.000 Beschäftigten (2024).
- Damit arbeiten 4 % aller Beschäftigten in Österreich im Lebensmitteleinzelhandel.
- Beschäftigungsstruktur innerhalb des Lebensmitteleinzelhandels ist geprägt durch
 - hohen Frauenanteil: 67 %,
 - hohen Anteil an Teilzeitkräften: 57 %,
 - 5.400 Lehrlinge in Ausbildung.

Quelle. WKÖ 2025, Beruflexikon AMS, Statistik Austria 2025

Erwerbsarbeit im Supermarkt / Lebensmitteleinzelhandel: Ausreichend gesehen?

- Verkäufer:innen täglich sichtbar, aber ihre Arbeit scheint wenig „beachtet“ – im Alltag, in Politik und Forschung
- Während der Pandemie wurden mehr Studien zu systemrelevanten Berufen durchgeführt – unter anderem im stationären Lebensmitteleinzelhandel
 - Projekt von L&R Sozialforschung mit Uni Bielefeld und Joanneum Research zu Arbeits- und Vereinbarkeitsbedingungen im Lebensmitteleinzelhandel (Laufzeit 2000 bis 2023): derzeit Aktualisierung für ein Buchprojekt 2026
 - Basis: Qualitative Interviews mit Verkäufer:innen mit Betreuungspflichten, Betriebsrät:innen, Gewerkschafter:innen, HR-Verantwortlichen und Filialleitungen

Kurzzeitiges Aufgreifen spezifischer Belastungen in der Pandemie – ohne nachhaltige Verbesserungen

- Hohe Arbeitsbelastung, um Grundversorgung zu sichern und wechselnde Vorgaben (Abstand, Hygiene, Masken etc.)
 - Einsatz des Bundesheers für Lagerarbeit sowie Security Personal und „Helping Hands“ aus anderen Branchen → wurde bald wieder zurückgefahren
- Notwendigkeit systemrelevanter Vor-Ort-Arbeit trotz verschärfter Betreuungssituation
 - Krisenstäbe nahmen Thema Vereinbarkeit auf Agenda – Eltern hatten gewissen Vorrang bei Arbeitszeiteinteilung
- Dauereinsatz war unter verschärften Arbeitsbedingungen notwendig (Hamsterkäufe, verunsicherte Kund:innen, Personalengpässe etc.)
 - Versprechen eines staatlichen Bonus → Einkaufsgutscheine der Supermarktketten

Was war und bleibt ...

- Hoher Arbeitsdruck und Arbeitsbelastung
- Neue Anforderungen und unterschiedliche, wenig sichtbare Belastungen
- Individualisierte Arbeitszeitaushandlung und Vereinbarkeit
- Erschwerte betriebliche Mitbestimmung
- Vergleichsweise niedriges Lohnniveau

Hoher Arbeitsdruck und Arbeitsbelastung

- Verschärfung des Arbeitsdrucks u.a. durch Personalmangel

„Und wie gesagt, die Kunden werden immer aggressiver (...), weil man sich dann teilweise beschimpfen lassen muss, und was weiß ich.“ (Verkäuferin_Lebensmitteleinzelhandel)

- Umgang mit zunehmenden Aggressionen und Übergriffen: zuerst durch Pandemie, jetzt Teuerung, Pfandrückgabe, Rabattmarkerl und diverse Umstellungen etc.
- Umfrage der GPA 2025 unter 1.500 Beschäftigten im Handel: jede/r zehnte hat Gewalt im letzten Jahr erlebt, knapp die Hälfte insgesamt
- Es wird von fehlenden Schutzmaßnahmen und Anerkennung des Themas berichtet
- Steigende Ansprüche seitens der Kund:innen – unterschätzte Interaktions- und Emotionsarbeit: Freundlichkeit, Empathie, Hilfsbereitschaft ...
- Daneben: Körperlich fordernde Arbeit (Stehen, Heben etc.), hohe Arbeitsintensität, gleichzeitiges Betreuen verschiedener Arbeiten bei relativ gering erlebter Planungsautonomie

Unterschiedliche bzw. neue Anforderungen

*„Die Arbeit im Handel, die meisten Menschen stellen sich das viel einfacher vor“
(Verkäuferin_Lebensmitteleinzelhandel)*

- Der Verkauf von Lebensmitteln wird in diversen Klassifikationssystemen als „einfache Tätigkeit“ beschrieben und wenig hinterfragt ob dies der Realität entspricht
- Beispielsweise kommen durch die Digitalisierung neue Verantwortungsbereiche und die Bewältigung unterschiedlicher Aufgaben hinzu, parallele Bezahlssysteme, Bestandsabfragen etc.
- Steigende Ansprüche hinsichtlich Produktinformation und Nachhaltigkeit
- Selbstbedienungskassen bringen neue Aufgaben mit sich (z.B. Unterstützung der Kund:innen und Überwachung des rechtmäßigen Umgangs) - dies konnte als zusätzlicher Aufgabenbereich in den Kollektivvertrag verhandelt werden
- Sonst: wenig Anpassung trotz steigender Anforderungen

Individualisierte Arbeitszeitaushandlung und Vereinbarkeit

- Flexible Dienstpläne, sehr früher Arbeitsbeginn, spätes Arbeitsende, Samstagsarbeit
- Individuelle Regelungen werden als gegenüber gesetzlichen Regelungen präferiert erlebt

„Die Arbeitszeitregelung ist Vereinbarungssache zwischen unserem Vertriebsleiter, der die Person einstellt, und eben der Person. Also da muss sie halt dann auch sagen, was sie möchte“.

„Ich muss aber schon sagen: Ich geh mit den Damen schon tief ins Gespräch, um begreiflich zu machen, dass das [Elternteilzeit] in der eigenen Filiale nicht geht.“ (Filialleitung_Lebensmitteleinzelhandel)

„Es gibt großes Verständnis bei uns.“ (Verkäuferin_Drogerie)

- Insbesondere Vereinbarkeit wird als individuell auszuhandelndes Thema wahrgenommen
- Trotz Teilzeit ist Vereinbarkeit nicht einfach, vor allem bei geringer Mitsprache in Dienstplangestaltung und Personalmangel
- Teils wird von einer hohen Hilfsbereitschaft untereinander berichtet (Einspringen, wenn Kind krank ist etc.) und verständnisvoller Filialleitung

Erschwerte betriebliche Mitbestimmung

- Die Filialstruktur, heterogene Arbeits- und Schichtmodelle sowie Mitarbeiter:innenfluktuation machen gewerkschaftliche Organisation schwieriger
- Vor allem dort wo Betriebsrät:innen vor Ort sind können Beschäftigte die betriebliche Interessensvertretung besser wahrnehmen und um Unterstützung fragen
- Gegenseitiges Aushelfen, Solidarität, füreinander Einspringen wird als positiver Teil der Arbeit beschrieben

Arbeiten im Lebensmitteleinzelhandel: (Monetäre) Anerkennung?

„Also ich finde das Gehalt natürlich im Einzelhandel schon zu wenig für das, was man die ganze Zeit macht und rennt.“

- Niedrige Löhne, Teilzeitverträge und unregelmäßige Arbeitszeiten prägen den Alltag vieler Verkäufer:innen; 32 % der Verkäufer:innen* gegenüber 14 % bei Beschäftigten gesamt werden dem Niedriglohnbereich (bezogen auf Bruttostundenverdienst; Geisberger 2025; * Verkäufer:innen gesamt) zugerechnet
- Spiegelt sich die zunehmende Verantwortung und Komplexität der Aufgaben, die hohe Belastung und Systemrelevanz ausreichend in der Arbeitsbewertung?

Veröffentliche Artikel sowie geplante Veröffentlichung 2026

Veröffentlichte Artikel:

<https://www.wsi.de/de/wsi-mitteilungen-systemrelevant-aber-nicht-anerkannt-64900.htm> sowie

https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-658-45994-9_4

Digitalisierung und Lebensmitteleinzelhandel/Drogerien:

<https://www.sws-rundschau.at/ausgaben/hefte-2021/heft-4#c1852>

Geplante Veröffentlichung 2026

Bergmann, Nadja, Scheele, Alexandra, Sorger, Claudia (2026): Superheld*innen im Supermarkt oder die permanente Krise der Beschäftigung im Einzelhandel. In: Bergmann, Nadja, Scheele, Alexandra, Schiffbänker, Helene: Fragile Care-Arrangements. Krisenerfahrungen von Beschäftigten in systemrelevanten Berufen.

Kontakt Daten

Mag.^a Nadja Bergmann

L&R Sozialforschung GmbH

A-1060 Wien, Liniengasse 2A/1

Tel: +43 (1) 595 40 40 - 0

<http://www.lrsocialresearch.at>

Nadja Bergmann

| bergmann@lrsocialresearch.at

| Tel: 01 5954040 – 18