

Ihre Gesprächspartner:

Andreas Stangl

Dr.<sup>in</sup> Johanna Neuhauser

Präsident der AK Oberösterreich

Studienautorin, Institut für Soziologie  
an der Universität Wien

**Studie bestätigt: Arbeitskräftemangel in der Gastronomie-  
und Tourismusbranche ist selbst verschuldet**

Pressekonferenz

Dienstag, 29. November 2022, 9.30 Uhr

Arbeiterkammer Linz

*Pünktlich zur Wintersaison nimmt die Diskussion über den Fachkräftemangel in der Gastronomie- und Tourismusbranche in Österreich wieder Fahrt auf. Dass hinter den Personalproblemen in der Branche allerdings weitreichende strukturelle Mängel wie prekäre Beschäftigungsverhältnisse, schlechte Arbeitsbedingungen und eine nichtexistenzsichernde Entlohnung stehen, wird gerne von den Branchenvertreter/-innen verschwiegen. Darauf weist die Arbeiterkammer Oberösterreich schon seit längerem hin. Eine Studie der Universität Wien zeigt nun schwarz auf weiß, wie gravierend die Missstände in der Branche sind. „Hier geht es nicht um einzelne schwarze Schafe, sondern um strukturelle Probleme der Branche“ betont AK-Präsident Stangl und fordert eine Neuausrichtung.*

Die Perspektive der Arbeitgeberseite zum Personalmangel in der Gastronomie- und Tourismusbranche ist in der öffentlichen Debatte allgegenwärtig. Die Beschäftigten hingegen, also jene, die am besten über ihre Arbeitsverhältnisse und mögliche Ursachen des Fachkräftemangels berichten können, werden oftmals außen vorgelassen. Dass es sich um strukturelle Probleme handelt, belegt auch die Statistik der AK-Rechtsberatung: In den Jahren 2013 bis 2020 entfielen jeweils rund 15 Prozent aller abgeschlossenen Rechtsakte auf den Bereich der Gastronomie und Hotellerie, obwohl nur drei Prozent der unselbständig Beschäftigten in Oberösterreich in dieser Branche arbeiten.

„Uns war es wichtig, den Beschäftigten selbst eine Stimme zu geben und ihre Arbeitsrealitäten wissenschaftlich zu beleuchten“, sagt AK-Präsident Andreas Stangl, „Aus diesem Grund haben wir eine umfassende Studie angeregt und gefördert.“ Diese Studie wurde im Sommer 2022 vom Institut für Soziologie an der Universität Wien durchgeführt. In qualitativen Interviews wurden 32 Beschäftigte und ehemalige Beschäftigte zu ihrer Sicht auf den sogenannten „Fachkräftemangel“ in Gastronomie und Hotellerie und zu ihren Erfahrungen in der Branche befragt. Am Beispiel einer Aussage eines Kellners wird schnell sichtbar, worin die Wurzel des Problems unter anderem liegt:

*„In Österreich gibt es genug qualifiziertes Personal, man sollte die einfach nur anständig bezahlen, dann gibt es auch kein Gejammer mehr von wegen ich finde niemanden. [...] Wenn du zu schlecht bezahlst, dann kommt niemand. Die sagen, da bin ich lieber Staplerfahrer oder räume beim Billa Regale ein.“*

## **Auszubildende als „billige Arbeitskräfte“**

Deutlich höher als im Branchendurchschnitt (27,5 Prozent), ist die Drop-Out-Quote bei Lehrlingen in der Gastronomie. Zwischen 2018 und 2020 betrug diese bei Restaurantfachfrauen und -männern 51 Prozent und bei Köchen/-innen 40,7 Prozent. Schlechte Ausbildungsbedingungen und die Tatsache, nicht jenen Beruf zu erlernen, für den man sich entschieden hat, sondern ausbildungsfremde Tätigkeiten, wie etwa Reinigungsarbeiten verrichten zu müssen, werden als Gründe für die hohe Abbruchquote genannt. So berichtet ein Lehrling im Zuge der Studien-Interviews:

*„Als Lehrling hätte ich eigentlich eine Fünf-Tage-Woche gehabt, hatte aber eine Sechs-Tage-Woche. Und in sechs Tagen habe ich von früh bis spät nur Besteck poliert, tausende von Wannen ganz alleine geputzt, gestaubsaugt, den Boden gewischt. Und wie gesagt von früh bis spät, das ging so alle drei Lehrjahre. Ich habe mir gedacht was ist das für ein scheiß Beruf, du bist Kellner und du putzt die ganze Zeit nur. Ich wollte nach der Lehrzeit nichts mehr von dieser Branche wissen.“*

Überlange Arbeitszeiten, Missachten von arbeitsrechtlichen Bestimmungen, Herabwürdigungen durch Vorgesetzte, eine mangelnde fachliche Anleitung und der Eindruck, ausgenutzt zu werden, schrecken junge Berufsinteressierte nachhaltig ab. Eine Betriebsrätin schildert ihre Erfahrungen: *„Lehrlinge [werden] als billige Arbeitskräfte gesehen.“*

Während ihrer gesamten Ausbildung als Köchin, war eine der Interviewten ausschließlich für die Vorbereitung des Frühstücksbuffets zuständig. Das erschwerte ihren weiteren Berufsweg massiv. Eine weitere Interviewpartnerin wurde, während ihrer Ausbildung zur Rezeptionistin, monatelang als Aushilfe im Service herangezogen. Ein Küchenchef zieht aus seinen langjährigen Erfahrungen in der Branche folgendes Resümee zur Ausbildung in vielen Lehrbetrieben:

*„Es haben in der Berufsschule bei mir schon viele gesagt, sie hören auf. Sie machen nur noch die Lehrabschlussprüfung und das war es. Und im Endeffekt rennt's immer wieder darauf raus [...], dass die Lehrlinge ausgebeutet werden. [...] Sind quasi so die Laufburschen. Ihnen wird nichts gezeigt [...] Andere schälen drei Jahre lang nur Kartoffeln. [...] Es gehören ordentliche Lehrbetriebe her.“*

## **Migranten werden häufig ausgebeutet**

Insbesondere migrierte Beschäftigte erzählen von einem verschärften Druck und Alternativlosigkeit. Aufgrund fehlender Sprachkenntnisse, in Österreich nicht anerkannter Ausbildungszertifikate sowie mangelndem Wissen über ihre Arbeitsrechte und den österreichischen Arbeitsmarkt nehmen Migranten/-innen meist niedrig entlohnte, prekäre Positionen in der Branche ein. Sie berichten, wie auch die Gruppe der jungen Beschäftigten, besonders häufig vom Gefühl der Ausbeutung. *„Als Ausländer ist immer im Hintergrund: Ich muss zur Arbeit gehen, weil ich muss was beweisen. [...] Dann geht er aus Angst krank zur Arbeit“*, sagt ein Oberkellner.

Dabei wird die Vulnerabilität von migrantischen Beschäftigten von Arbeitgebern zum Teil auch genutzt, um Abhängigkeitsverhältnisse zu schüren. Eine Köchin berichtet:

*„Wegen dem Deutsch. [...] Ich habe gesagt, ich will meinen Betrieb wechseln. Ich habe hier nicht viel gelernt. Sie [die Arbeitgeberin] hat gesagt: ‚Niemand nimmt dich, du kannst sonst nirgendwo arbeiten, wegen deinen Deutschkenntnissen. Nur ich nehme dich [...].‘“*

Die Neuregelungen im Fachkräftezugang, genauer gesagt die Ausweitung der Mangelberufsliste um Gastronomieberufe, kanalisiert Drittstaatsangehörige in prekäre Beschäftigungssegmente. Die Ausstellung von Beschäftigungsbewilligungen für Saisonkräfte an die Betriebe, anstatt an die Arbeitnehmer/-innen selbst, befeuert die Abhängigkeit vom Arbeitgeber. Die Studien-Befunde zeigen deutlich, wie dringend ein Umdenken der politischen Entscheidungsträger ist. Die AK fordert: Weg von einer Förderung der Ausbeutung günstiger Arbeitskräfte aus dem Ausland. Hin zu einer Stärkung der Beschäftigten, die am Arbeitsmarkt benachteiligt sind.

## **Beziehungen, Sozialleben und Kinderbetreuung oft unmöglich**

Die Arbeitszeiten in der Gastronomie und Hotellerie sind mit Familie und Privatleben nur schwer vereinbar. Kritisiert werden geteilte Dienste, regelmäßige Wochenendarbeit, häufige Überstunden, zu kurze Ruhezeiten und die Erwartung der Arbeitgeber, ständig verfügbar zu sein. Ein Küchenchef erzählt im Interview:

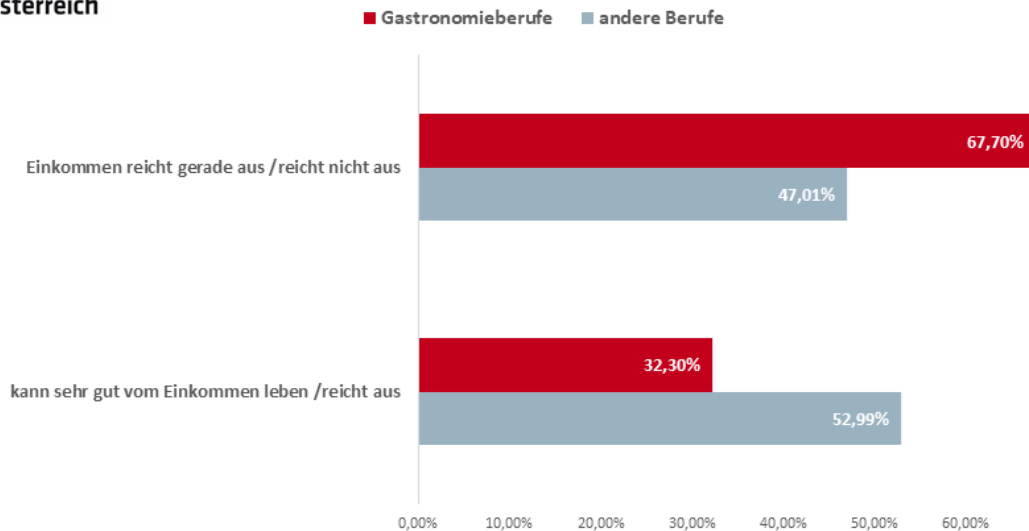
*„Also Work-Life-Balance hat es nicht gegeben. [...] Ich bin um viertel nach sechs in der Früh weggefahren und bin um drei wieder daheim gewesen in der Nacht. Dann hab‘ ich ein paar Stunden geschlafen und dann dasselbe wieder von vorne und das fünf, sechs Tage in der Woche.“*

Die Lebensqualität der Beschäftigten in der Gastronomie und Hotellerie ist massiv beeinträchtigt. Die Vereinbarkeit von Beruf und Betreuungspflichten ist nahezu unmöglich: *„Es ist halt familienunfreundlich Ende nie der Job. [...] Siehst die Kinder zwei Stunden in der Früh und dann war es das für die Woche oder für den Tag. Kommst am Abend heim, da schlafen sie“*, beschreibt ein Koch die Situation. Und auch Beziehungen sowie ein Sozialleben außerhalb der Gastronomie werden massiv beeinträchtigt. Ein Kellner berichtet: *„Fast gar nicht oder unmöglich, deshalb hatte ich wie gesagt so viele Betriebe wie Beziehungen.“*

## **Einkommen reicht nicht zum Leben aus**

Zwei von drei Beschäftigten in Gastronomieberufen gaben laut Arbeitsklima Index der Arbeiterkammer Oberösterreich schon vor der explodierenden Teuerungswelle an, dass sie von ihrem Einkommen gar nicht oder gerade noch leben können. Das ist wenig verwunderlich: Das Bruttomedianeinkommen in der Gastronomie liegt rund 40 Prozent unter dem oberösterreichischen Medianeinkommen. Die Situation verschärft sich nun angesichts der höchsten Inflation seit 70 Jahren noch einmal massiv. Die Löhne sind nicht nur viel zu niedrig, sondern stehen auch in keiner Relation zu den Aufgaben und den Arbeitsbedingungen der Beschäftigten. Enormer Arbeits- und Zeitdruck, schlechte Arbeitszeiten, erforderliche Sprachkenntnisse und weitere soziale und kommunikative Kompetenzen müssten auch in Form eines fairen Einkommens gewürdigt werden. Zudem verweisen viele Interviewte darauf, dass sogar die sehr niedrigen Löhne oft nicht zuverlässig ausbezahlt werden.

## Bei über 2/3 in der Gastronomie reicht das Einkommen gerade oder nicht aus



Quelle: Arbeitsklima Index, AK OÖ, 2021

Um sich trotz des schlechten Einkommens über Wasser zu halten, sind die Beschäftigten im Service auf Trinkgeld angewiesen. Mit Folgen, die prekäre Verhältnisse schaffen, sowohl kurzfristig als auch auf lange Sicht. Besonders in Hinblick auf die Pension. Zum Beispiel durch wetterabhängige Ausfälle oder längere Unterbrechungen, wie zuletzt in den Corona-Lockdowns. *„Und es ist immer einfach die Ausrede, ja du kriegst eh ein Trinkgeld. [...] Wenn ich dann in Pension gehe, was habe ich dann vom Trinkgeld? Nichts“*, sagt eine Kellnerin.

### **Lohnraub und Fälschung von Arbeitszeitaufzeichnungen**

In der Branche kommt es immer wieder zu massiven Unregelmäßigkeiten bei der Auszahlung der Löhne. Die Arbeitsrechtsverletzungen sind so häufig, dass bereits die bloße Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen und die korrekte Entlohnung der tatsächlich geleisteten Arbeitsstunden die Situation der Beschäftigten verbessern würde.

Die Strategien der Kosteneinsparung reichen von der Anmeldung der Beschäftigten unterhalb ihrer Qualifikation, über die Beschäftigung und Entlohnung von Arbeitnehmer/-innen auf Teilzeitbasis obwohl sie Vollzeit arbeiten, unbezahlte Überstunden, falsch ausgestellte Dienstpläne, der Manipulation von Arbeitsaufzeichnungen und der Verbuchung von Krankenstand als Urlaub bis hin zu

zweifelhaften All-in-Vereinbarungen. Nur wenige Betriebe stechen positiv durch transparente Auszahlungspraxen und überkollektivvertragliche Bezahlung heraus. Die Berichte der Beschäftigten reichen von „70-Stunden-Woche[n]“ wovon „nur die 40 Stunden bezahlt“ (Kellner) wurden bis hin zu Lehrlingen, die in „zwei bis drei Monaten [...] 60 bis 80 Überstunden gemacht und von denen [...] bis heute nichts gekriegt“ haben. Auch Hinweise auf Schwarzarbeit finden sich in den Erzählungen der Beschäftigten.

Arbeitszeitaufzeichnungen werden nicht nur zur Kosteneinsparung bei den Löhnen gefälscht, sondern auch zur Umgehung der Arbeits- und Ruhezeitenregelungen. Mehr als ein Drittel aller Beanstandungen des Arbeitsinspektorates im Bereich der Arbeitszeit- und Arbeitsruheregelungen vor der Pandemie (2019) gehen auf diese Branche zurück. Eine Auszubildende schildert das Ausmaß:

*„Ich glaube das Längste, was ich gearbeitet habe, war bis um 06:00 Uhr in der Früh. Dann habe ich irgendwie nach Hause fahren müssen, mich kurz umziehen müssen, eine Stunde geschlafen und dann habe ich schon wieder zum Bus [zurück in die Arbeit] müssen.“*

## **Gesundheitsgefährdende Arbeitsbedingungen**

Die Arbeitszufriedenheit liegt in nahezu allen im Arbeitsklima Index abgefragten Punkten unter dem Durchschnitt anderer Branchen. Die physischen und psychischen Arbeitsbelastungen sind enorm. Als schwerwiegendste Belastung wird von den Beschäftigten ein hoher Arbeitsdruck, der zu einem hohen Stresspegel führt, angegeben. Daraus resultieren teilweise gravierende langfristige Folgen für die psychische und körperliche Gesundheit. Eine Auszubildende erzählt:

*„Es war nur Stress, die ganze Zeit. Ich bin die ganze Zeit gerannt und irgendwann ist halt der Moment gekommen, wo es mich zusammengedreht hat. Ich habe keinen Schlaf mehr bekommen, habe keine anständige Ernährung mehr gehabt, ich habe zu wenig getrunken. Irgendwann ist der Punkt gekommen, wo es nicht mehr gegangen ist, wo der Körper ‘Halt, stopp’ gesagt hat.“*

Die Erzählungen zeugen von einer Branchenkultur, die von schlechtem Arbeitsklima, einem rauen Umgangston und fehlender Wertschätzung geprägt ist. Häufige personelle Unterbesetzung führt zu hohem Arbeitsdruck und zu dem Umstand, dass die Beschäftigten oftmals trotz Krankheit am Arbeitsplatz erscheinen. Einerseits wird

aus Sorge, die Kollegen/-innen im Stich zu lassen – „*Ich habe da 40 Grad Fieber gehabt und habe gearbeitet.*“ (Housekeeperin) – andererseits aufgrund des Drängens der Arbeitgeber – „*[...] da hat er mich jeden Tag angerufen*“ (Auszubildende) – die Arbeit auch krank aufgesucht. Durch den massiven Arbeitsdruck entsteht außerdem eine hohe Unfallsgefährdung: „*Wenn die Bestellung kommt, haben wir Stress und dann kommt noch der Chef und macht Stress. Ich habe aus Stress meinen Finger abgeschnitten, die Spitze*“, so eine Küchenhelferin. Und auch der Umgang mit Arbeitsunfällen schockiert. Eine weitere Küchenhelferin erzählt von ihrem Unfall:

*„Einmal habe ich mich verletzt, als ich das Fleisch fäschiert habe mit der Maschine. [Die Chef\*in] hat sich aber gar nicht um mich gekümmert, obwohl ich schon sehr verletzt war. Ein anderer Arbeiter ist dann gekommen und hat mir die Hand zugebunden [...] weil ihr war am wichtigsten, dass die Arbeit weiter geht. [...] Ich habe ehrlich gesagt auch geweint, ich hab‘ hier eine verletzte Hand und sie sagt mir, ich soll arbeiten.“*

## **Arbeitskonflikte: (Branchen-)Flucht statt kollektiver**

### **Ermächtigung**

Auffällig ist die Tatsache, dass sich die Befragten der Studie wenig davon versprechen, sich durch kollektive Ermächtigung bessere Arbeitsbedingungen in den Betrieben zu erstreiten. Ganz im Gegenteil: Ihre eigenen Möglichkeiten sehen viele Beschäftigte nur in der Flucht zum nächsten Betrieb oder gänzlich aus der Branche. Dass es kaum Zusammenschlüsse von Arbeitnehmern/-innen und Betriebsratsgründungen gibt, hängt auch mit der außerordentlich hohen Fluktuation zusammen, die die Herausbildung einer kontinuierlichen Kollegenschaft behindert. Instabile, kurze Beschäftigungsverhältnisse werden regelmäßig von Zeiten der Arbeitslosigkeit unterbrochen, in denen das Einkommen drastisch absackt. Lediglich 206 Versicherungstage hatten Tourismusbeschäftigte in Oberösterreich im Durchschnitt im Jahr 2020. Fast drei von zehn Beschäftigten in Gastronomieberufen schätzen ihren Arbeitsplatz als ziemlich oder sehr unsicher ein. Die Arbeitsplatzunsicherheit ist somit mehr als doppelt so hoch als in anderen Berufen.

### **Ausstieg aufgrund von Perspektivenlosigkeit**

Insgesamt werden anhand der Interviews die fehlenden Perspektiven in der Branche deutlich. Gerade die Tätigkeit im Service wird mitunter sogar als Hindernis für berufliche Weiterentwicklung gesehen: „*[I]ch [habe] genau gewusst, da bleibe ich*



*stehen, da kann ich mich nicht mehr entwickeln. Eher zurückbilden, aber nicht weiter, [...] also nach vorne wäre ich nicht mehr gekommen“; so eine Kellnerin.* Aufstiegs- und Weiterbildungsmöglichkeiten sind in der Branche kaum vorhanden. Wenn es diese in Ausnahmefällen gibt, schlägt sich die größere Verantwortung häufig nicht in einer besseren Entlohnung oder verbesserten Arbeitsbedingungen nieder. Oft können Weiterbildungen auch nicht besucht werden, weil Betriebe die Zeit dafür nicht zur Verfügung stellen. Das weiß auch ein interviewter Betriebsrat und Serviceleiter:

*„Es gehört die Flexibilität nicht nur einseitig, sondern in beide Richtungen gedacht. [...] Ausbildung wird in der Gastronomie oft als Fehlstunden wahrgenommen: ‚Der ist ja nicht da, weil er eh nichts tut, sondern sitzt irgendwo im Seminarraum.‘ Andere Branchen wären froh, wenn sie Willige finden würden, die sich in einen Seminarraum setzen.“*

Diese fehlenden Weiterbildungs- und Aufstiegsperspektiven, die prekären Arbeitsbedingungen sowie attraktivere Möglichkeiten in anderen Branchen führten dazu, dass Befragte dem Gastgewerbe den Rücken zuehrten. Darüber hinaus sind es neben ökonomischen Gründen und gesundheitlichen Belastungen vor allem die Arbeitszeiten in der Branche, die zu einem Branchenwechsel bewegt haben.

## **Keine Einzelfälle, sondern strukturelle Probleme**

Bereits die Analyse der quantitativen Daten zeigt deutlich, dass in der Gastronomie und Hotellerie nicht von einzelnen schwarzen Schafen gesprochen werden kann, sondern innerhalb der Branche strukturelle Mängel vorliegen. Wie weitreichend die hinter den Zahlen liegenden Misstände in vielen Betrieben sind, hat die qualitative Befragung der AK-Mitglieder zutage gebracht. Ein dringend notwendiger Strukturwandel sollte vor allem jenen Betrieben, die gute Arbeitsbedingungen bieten, ein Anliegen sein. Denn auch diesen fällt der in den vergangenen Jahrzehnten „hausgemachte“ Ruf auf den Kopf.

Die Studie verdeutlicht, wie dringend es Strategien braucht, um Beschäftigten Perspektiven für den Verbleib in der Branche zu bieten. Denn es geht nicht nur darum, Beschäftigte zu gewinnen, sondern auch darum, diese zu halten. Das beste Mittel dafür ist zweifellos die Verbesserung der Arbeitsbedingungen. Wie umfassend die Verbesserung sein muss, wird in der Studie deutlich.

## **Um die Situation der Beschäftigten zu verbessern, fordert die**

### **Arbeiterkammer:**

- Eine Verbesserung der Entlohnung und der Bedingungen im Bereich des Gastronomie- und Tourismussektors.
- Faire, gesunde und zufrieden haltende Arbeitsbedingungen.
- Entwicklungsmöglichkeiten und längerfristige Perspektiven für die Beschäftigten.
- Die 2018 erfolgten Gesetzesänderungen im Arbeitszeitgesetz und Arbeitsruhegesetz – insbesondere die vereinfachte Möglichkeit im Gast-, Schank- und Beherbergungsgewerbe die tägliche Ruhezeit von zwölf auf acht Stunden zu verkürzen – sind zurückzunehmen und unter Einbindung der Sozialpartner/-innen neu zu gestalten.
- Keine Vermittlung des Arbeitsmarktservice in Betriebe mit systematischen Arbeitsrechtsverletzungen.
- Unternehmen sollen im ersten Monat der Arbeitslosigkeit die Kosten für das Arbeitslosengeld übernehmen. Damit kann der Praxis des kurzfristigen Kündigens und Wiedereinstellens („Zwischenparken beim AMS“) entgegengewirkt und Anreize für längere Beschäftigungsverhältnisse geschaffen werden.
- Gerade weil die Gastronomie- und Tourismusbranche immer wieder von (Saison-)Arbeitslosigkeit betroffen ist, braucht es eine Verbesserung der Existenzsicherung bei Arbeitslosigkeit durch Anhebung des Arbeitslosengeldes auf 70 Prozent.
- Qualitätssicherung in der dualen Lehrausbildung: Bei der betrieblichen Lehrstellenförderung weg vom Gießkannenprinzip hin zur Förderung von Betrieben, die sozial benachteiligten Jugendlichen eine Chance geben, niedrige Lehrabbruchsquoten haben und qualitativ ausbilden.