



# Sichere Kommunikationskanäle für Plattformarbeiter\*innen

DISCUSSION PAPER ZUR UMSETZUNG VON ARTIKEL 20 DER EU-RICHTLINIE ZU PLATTFORMARBEIT

Maria Ebenhöf  
Anna-Elisabeth Hampel  
Franziska Loschert

Juni 2024

Die Verpflichtung zur Einrichtung von Kommunikationskanälen in Artikel 20 der EU-Richtlinie zu Plattformarbeit soll einem Defizit an Austauschmöglichkeiten für Plattformarbeiter\*innen entgegensteuern, und damit eine wichtige Voraussetzung für kollektive Interessenvertretung schaffen. Damit könnte der Artikel richtungsweisend für andere Bereiche der Arbeitswelt sein, in denen die Beschäftigung durch Digitalisierung stark fragmentiert sind. Die genaue Ausgestaltung der Regelung wird den Mitgliedstaaten obliegen, welche nach Inkrafttreten der Richtlinie zwei Jahre Zeit haben, die Richtlinie in nationales Recht umzusetzen. Um das in Artikel 20 enthaltene Potenzial auszuschöpfen, braucht es bei der regulativen Umsetzung der Richtlinie in nationales Recht und bei der späteren praktischen Umsetzung jedoch klar geregelte Bedingungen zur Einrichtung und Verwaltung der Kommunikationskanäle, die in der Richtlinie

offen bleiben: Diese betreffen u. a. die Zugangsrechte, die digitale Infrastruktur, die Moderation, die Finanzierung, Verwaltung und Haftung. Diese offenen Fragen bezüglich der Umsetzung hat das Projekt „Chancengerechte Plattformarbeit“ bei Minor – Projektkontor für Bildung und Forschung im Mai 2024 in einem Fachgespräch mit Plattformbetreibern, Plattformarbeiter\*innen, sowie Vertreter\*innen aus dem BMAS, Gewerkschaften, Beratungsstellen und der Wissenschaft diskutiert. Die Ergebnisse dieses Fachgesprächs werden im Folgenden vorgestellt: Dafür werden die notwendigen Funktionen der Kommunikationskanäle erörtert und anschließend die Eigenschaften vorgestellt, die Kommunikationskanäle aus Sicht der Teilnehmenden für eine wirksame Umsetzung benötigen. Zuletzt wird ein Überblick über verschiedene Umsetzungsmodelle gegeben.

Gefördert von

STIFTUNG  
MERCATOR

## Inhaltsverzeichnis

<b>1. Einführung</b> .....	<b>3</b>
<b>2. Funktionale Anforderungen</b> .....	<b>4</b>
2.1. Austausch untereinander .....	4
2.2. Information und Austausch mit Interessenvertretungen.....	5
<b>3. Eigenschaften</b> .....	<b>5</b>
3.1. Sicherheit / keine Überwachung .....	5
3.2. Niedrigschwelliger Zugang, einfache Handhabung .....	6
3.3. Klare Regelungen zum digitalen Zugangsrecht für Gewerkschaften und andere Interessensvertretungen .....	8
3.4. Moderation und Haftung .....	9
<b>4. Strukturelle Fragen</b> .....	<b>11</b>
4.1. Digitale Infrastruktur (Hosting), Ressourcen und Finanzierung .....	11
4.2. Fehlende oder Plattformübergreifende oder spezifische Lösungen .....	12
4.3. Transnationalität.....	13
<b>5. Umsetzungsvorschläge</b> .....	<b>13</b>
<b>Literaturverzeichnis</b> .....	<b>16</b>

## 1. Einführung

Nach mehr als zweijährigen Verhandlungen ist im Frühjahr 2024 eine Einigung auf eine EU-Richtlinie zur Verbesserung der Arbeitsbedingungen in der Plattformarbeit zustande gekommen (Europäischer Rat 2024/Europäisches Parlament 2024). Größter Streitpunkt der Verhandlungen waren die Regelungen zur Feststellung eines Arbeitsverhältnisses. Prominent, wenn auch weniger umstritten, sind die Regelungen zum algorithmischen Management. Ein bisher wenig beachteter und in den Verhandlungen auch kaum umstrittener Bestandteil der Richtlinie ist die Verpflichtung digitaler Arbeitsplattformen, sichere Kommunikationskanäle einzurichten, über die sich Plattformarbeiter\*innen unüberwacht austauschen und über die sie von ihren Vertreter\*innen kontaktiert werden können. Diese Regelung ist in Artikel 20 des Einigungsentwurfs wie folgt formuliert:

*„Die Mitgliedstaaten ergreifen die erforderlichen Maßnahmen, um sicherzustellen, dass digitale Arbeitsplattformen Personen, die Plattformarbeit leisten, die Möglichkeit bieten, über die digitale Infrastruktur der digitalen Arbeitsplattformen oder über ähnlich wirksame Mittel privat und sicher miteinander in Kontakt zu treten und miteinander zu kommunizieren sowie von ihren Vertretern kontaktiert zu werden, wobei die Verpflichtungen gemäß der Verordnung (EU) 2016/679 einzuhalten sind; sie schreiben ferner vor, dass digitale Arbeitsplattformen davon absehen, auf diese Kontakte und Kommunikation zuzugreifen oder diese zu überwachen.“<sup>1</sup>*

Die Vorgabe gilt für alle digitalen Arbeitsplattformen, die in der EU geleistete Arbeit organisieren. Ob die Personen, die über die Plattformen Dienstleistungen erbringen, selbstständig oder abhängig beschäftigt sind, ist für den Geltungsbereich des Artikel 20 nicht relevant: Kommunikationskanäle sollen für alle unabhängig von ihrem Status eingerichtet werden (siehe Art. 1 und 2 der Richtlinie). Die Verpflichtung zur Einrichtung von Kommunikationskanälen in der Richtlinie hat große Schnittmengen mit Empfehlungen von Gewerkschaften, Wissenschaft und politischen Akteuren (DGB 2021: 5; Fairwork 2021; SenIAS 2020: 3). Viele Plattformarbeiter\*innen haben bisher kaum Möglichkeiten, miteinander in Kontakt zu treten. Dadurch fehlt ihnen eine wichtige Grundlage, sich gemeinsam für bessere Arbeitsbedingungen zu engagieren, also ihre Interessen kollektiv zu vertreten. Auch Interessensvertretungen, Beratungsstellen und andere Unterstützungsstrukturen können sie bisher schlecht erreichen. Das zeigen auch unsere Befragungsergebnisse: Mehr als die Hälfte aller Plattformarbeiter\*innen tauschen sich gar nicht miteinander aus; nur knapp 40 % wissen, an wen sie sich wenden können, um bei Problemen Unterstützung zu bekommen, und die wenigsten wenden sich in solchen Fällen an externe Beratungsstrukturen (Loschert et al. 2024: 8–22; Hampel et al. 2024: 62). Auch im Kontext der gesamten Richtlinie erfüllt der Artikel 20 eine wichtige Funktion: Durch die Gewährleistung der Kommunikation von Plattformarbeiter\*innen und ihren Vertreter\*innen erhöht sich die Wahrscheinlichkeit, dass die Vorgaben zur korrekten Bestimmung des Beschäftigungsstatus und zur Transparenz und Regulierung des algorithmischen Managements umgesetzt und das Verbandsklagerecht (Art. 19) und die Förderung von Tarifverhandlungen in der Plattformarbeit (Art. 25) gestärkt werden.

---

<sup>1</sup> Stand 8. März 2024. Der Einigungsentwurf wurde vom Rat und im April 2024 vom Parlament angenommen.

Die genaue Ausgestaltung der Regelung wird den Mitgliedstaaten obliegen. Diese haben nach Inkrafttreten der Richtlinie zwei Jahre Zeit, die Richtlinie in nationales Recht umzusetzen. Dabei stellen sich mit Blick auf die Kommunikationskanäle (Art. 20) viele Fragen zur konkreten Regulierung und Umsetzung, welche das Projekt „Chancengerechte Plattformarbeit“ bei Minor – Projektkontor für Bildung und Forschung im Mai 2024 in einem Fachgespräch mit Plattformbetreibern, Plattformarbeiter\*innen, sowie Vertreter\*innen aus dem Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS), Gewerkschaften, Beratungsstellen und der Wissenschaft diskutiert hat.<sup>2</sup> Die Ergebnisse dieses Fachgesprächs und einer damit verbundenen Vorabfrage werden im Folgenden vorgestellt: Dafür wird zunächst zusammengefasst, welche Funktionen die Kommunikationskanäle gemäß den verschiedenen Akteuren erfüllen sollen. Anschließend werden die Eigenschaften vorgestellt, die Kommunikationskanäle aus Sicht der Teilnehmenden für eine wirksame Umsetzung benötigen, wobei auch die damit verbundenen Herausforderungen und strukturellen Fragen diskutiert werden. Zuletzt wird ein Überblick über verschiedene Umsetzungsmodelle gegeben.

## 2. Funktionale Anforderungen

### 2.1. Austausch untereinander

Kommunikationskanäle sollen allem voran den Austausch und die Vernetzung von Plattformarbeiter\*innen, die häufig isoliert und vereinzelt arbeiten, fördern, ohne dass diese negative Konsequenzen befürchten müssen. Es gibt unterschiedliche Standpunkte dazu, inwiefern die zulässigen Inhalte der privaten Kommunikation eingeschränkt werden sollten oder nicht (siehe auch Kapitel 3.4). Plattformarbeiter\*innen, Unterstützungsstrukturen und Forscher\*innen sprechen sich dafür aus, dass in Kommunikationskanälen nicht nur der Informationsaustausch über Arbeitsinhalte und -probleme ermöglicht werden soll, sondern auch, dass es informelle Kontaktmöglichkeiten gibt, um langfristig den Aufbau von Vertrauen unter den Kolleg\*innen und Möglichkeiten für kollektives Engagement zu fördern:

---

<sup>2</sup>Zu den Teilnehmenden des Fachgesprächs gehörten Dr. Patrick Feuerstein (Fairwork, Wissenschaftlicher Mitarbeiter Wissenschaftszentrum Berlin), Johannes Höller (Wissenschaftlicher Mitarbeiter Hugo Sinzheimer Institut für Arbeits- und Sozialrecht der Hans Böckler Stiftung), Veronika Mirschel (Leiterin Referat für Selbstständige, ver.di), Annekathrin Müller (ArbeitGestalten Beratungsgesellschaft mbH), Leonard Müller (Kurier und Betriebsrat, Lieferando), Eric Reimer (Kurier und Betriebsrat, Lieferando), Dr. Arne Sigge (Vorstand content.de), Dr. Michael ‚Six‘ Silberman (Postdoctoral researcher University of Oxford), Markus Steinhauser (Mitgründer und Chief Operating Officer Testbirds), Mariya Vyalykh (IG Metall), Andreas Wille (Abteilung Digitalisierung – Denkfabrik Digitale Arbeitsgesellschaft, Bundesministerium für Arbeit und Soziales) sowie zwei weitere Vertreter\*innen deutscher Plattformunternehmen. Wir möchten darauf hinweisen, dass das Discussion Paper eine Zusammenfassung der Ergebnisse des Fachgesprächs aus Sicht der Autor\*innen darstellt. Die im vorliegenden Discussion Paper genannten Positionen entsprechen nicht zwangsläufig den individuellen Ansichten der Teilnehmenden, es sei denn, sie werden direkt zitiert.

*„Menschen [die auf Plattformen arbeiten] müssen miteinander in Kontakt treten können und nicht jedes Wort kann sich dabei direkt auf ihre Arbeit beziehen. Natürlich muss man erst einmal anfangen, miteinander ins Gespräch zu kommen und sich kennenzulernen, um Solidarität und Vertrauen aufzubauen, um dann eine Macht oder Kraft zusammen bilden zu können.“*

Johannes Höller, Wissenschaftlicher Mitarbeiter am Hugo Sinzheimer Institut für Arbeits- und Sozialrecht der Hans-Böckler-Stiftung

## 2.2. Information und Austausch mit Interessenvertretungen

Auch gewerkschaftliche Akteure und ggf. andere Vertreter\*innen von Plattformarbeiter\*innen sollen zu den Kanälen Zugang erhalten, um über (arbeits-)rechtliche Fragen und Beratungsangebote informieren und die Organisierung zur Interessensvertretung unterstützen zu können. Gleichzeitig können gewerkschaftliche Akteure durch ihre Teilhabe direkte Meinungen und Eindrücke von Plattformarbeiter\*innen sammeln, um eigene Angebote anzupassen und ihre politische Arbeit besser mit den tatsächlichen Bedarfen der Plattformarbeiter\*innen in Einklang zu bringen. Diskutiert wurde auch, ob der Zugang zu den Kanälen auf unabhängige Berichterstat-ter\*innen und Wissenschaftler\*innen ausgeweitet werden sollte.

## 3. Eigenschaften

Damit Kommunikationskanäle die oben skizzierten Funktionen erfüllen können, gilt es bei der Umsetzung/Implementierung auf die Gewährleistung folgender Eigenschaften zu achten.

### 3.1. Sicherheit / keine Überwachung

#### *Anforderungen:*

Die Nutzung der Kommunikationskanäle darf sich für Plattformarbeiter\*innen nicht nachteilig auswirken; das heißt es muss sichergestellt sein, dass Betreiber keinen Zugang zu den Inhalten und Kontakts- und Aktivitätsdaten haben und diese nicht überwachen oder darauf Einfluss nehmen können. Die Anonymität der Nutzenden muss je nach Wunsch gewahrt werden können (z. B. durch Pseudonyme), wobei sich Akteure in den Kommunikationskanälen gleichzeitig an ihren Nutzernamen wiedererkennen sollten, um langfristig Vertrauen aufzubauen (Salehi et al. 2015; LaPlante and Silberman 2016). Bislang existierende Austauschforen in den Plattformen, aber auch auf externen Social-Media-Plattformen oder in Messenger-Diensten, konnten diese Sicherheit bisher meist nicht gewährleisten. Auch in selbstorganisierten Kommunikationskanälen von Plattformarbeiter\*innen stellte die Sicherheit vor Überwachung eine Herausforderung dar, wie der Erfahrungsbericht eines Betriebsratsmitglieds eines Essenslieferdienstes veranschaulicht:

*„Als Kurier begrüße ich die Vorgaben aus Artikel 20, da die Kontaktaufnahme wesentlich einfacher wird. Momentan gibt es zwar bereits viele selbst gegründete WhatsApp-Gruppen, allerdings sind nicht alle Kurier\*innen Mitglieder der Gruppen bzw. gibt es überall auch ‚Karteileichen‘ von Kolleg\*innen, die das Unternehmen bereits verlassen haben. Zudem ist es schwer sicherzustellen, dass wirklich nur Kurier\*innen Mitglieder sind und keine Vorgesetzten. Teilweise wurden schon Kündigungen ausgesprochen wegen Aussagen, die in solchen Gruppen getätigt wurden und durch Screenshots auch belegt wurden.“*

Leonard Müller, Kurier und Betriebsrat bei Lieferando

### *Herausforderungen/offene Fragen:*

Der Richtlinien text stellt die Möglichkeiten auf, Kommunikationskanäle „über die digitale Infrastruktur der digitalen Arbeitsplattformen oder über ähnlich wirksame Mittel“ zur Verfügung zu stellen. Gerade bei ersterer Option stellt sich die Frage, wie Plattformbetreiber Kommunikationskanäle über ihre eigene Infrastruktur zur Verfügung stellen und instand halten können, ohne diese potenziell zu überwachen. Bei externen Lösungen steht die Sicherheit der Kommunikationskanäle bzw. der Schutz vor unerwünschten Zugriffen außerdem im Konflikt mit dem weiter unten formulierten Ziel, Zugänge für Plattformarbeiter\*innen möglichst niedrigschwellig und barrierefrei zu gestalten (siehe Kapitel 3.2). Die Herausforderung besteht hier darin, Voraussetzungen für eine Zugangsberechtigung so zu bestimmen, dass kein\*e Plattformarbeiter\*in mit entsprechendem Bedarf von der Nutzung ausgeschlossen wird. Gleichzeitig muss sichergestellt sein, dass die Kommunikationskanäle nicht von Akteuren unterwandert werden können, die ihre Sicherheit und damit Funktionalität gefährden. Dafür braucht es Antworten unter anderem auf folgende Fragen, die mit Fragen der Moderation und des Zugangs zusammenhängen: Welche Sicherheitsvorkehrungen sind notwendig, um Zutrittsversuche zum Zweck der Überwachung (z. B. mittels gefälschter Plattformarbeiter\*innen-Identität) abzuwehren bzw. das Risiko unrechtmäßiger Zugänge zu reduzieren? Wer bekommt außer Plattformarbeiter\*innen und Gewerkschaften Zugang (siehe auch Kapitel 3.3)? Wie lange muss ein\*e Plattformarbeiter\*in über eine bestimmte Plattform arbeiten, um sich für den Zugang zum Kommunikationskanal zu qualifizieren? Wer ist dafür zuständig, nicht mehr aktive Arbeiter\*innen zu „entfernen“? (siehe auch Kapitel 3.3 und Kapitel 3.4).

Neben der Klärung solcher eher technischen Umsetzungsfragen wird eine zusätzliche Herausforderung vor allem darin bestehen, die Gewährleistung von Vertraulichkeit und Anonymität glaubhaft an Plattformarbeiter\*innen zu vermitteln. Viele Plattformarbeiter\*innen sind in solchen Belangen stark verunsichert, insbesondere, wenn sie in Länderkontexten mit schwachen arbeitsrechtlichen Schutzsystemen sozialisiert wurden oder bereits negative Erfahrungen mit Arbeitgeber\*innen und/oder Gewerkschaften gemacht haben.

*„Ich sehe eine Herausforderung darin, dass viele Beschäftigte Angst davor haben, dass die Kommunikationskanäle doch überwacht werden und sie nicht in die Sicherheit der verwendeten Technologie vertrauen. Das betrifft vor allem Plattformarbeitende, die nicht aus der EU kommen. Es müssen daher einfache Erklärungen über den Datenschutz und die Sicherheit der Kanäle bereitgestellt werden.“*

Mariya Vyalykh, IG Metall

Die Frage, wie sich Vertrauen hinsichtlich der Kommunikationskanäle aufbauen und nachhaltig kultivieren lässt, stellt sich vor allem auch angesichts der besonders hohen Fluktuation der Arbeiter\*innen in der Plattformarbeit.

### **3.2. Niedrigschwelliger Zugang, einfache Handhabung**

#### *Anforderungen:*

Damit Kommunikationskanäle ihren Zweck erfüllen, braucht es eine rege Beteiligung. Dies kann nur erreicht werden, wenn die Kommunikationskanäle leicht auffindbar und zugänglich, und der Zielgruppe vor allem bekannt sind, sodass auch wirklich alle Plattformarbeiter\*innen mit

entsprechendem Bedarf, teilhaben können. Voraussetzung hierfür ist, dass sie von Betreibern proaktiv beworben werden und/oder Kontaktdaten datenschutzkonform an externe Verwalter von Kommunikationskanälen weitergegeben werden, sodass diese die Plattformarbeiter\*innen (regelmäßig) über die Existenz und die Funktionen der Kommunikationskanäle informieren können. Die Benutzeroberfläche der Kommunikationskanäle muss so gestaltet sein, dass sie von allen Plattformarbeiter\*innen, unabhängig von technischer Ausstattung und Digitalkompetenz, problemlos navigiert werden kann. Niedrigschwelligkeit bedeutet außerdem, dass die Teilhabe am Austausch nicht wesentlich durch Sprachbarrieren gestört wird und Kenntnisse einer spezifischen Mehrheitssprache nicht als Voraussetzung für die aktive Beteiligung gesetzt sind. Die Kommunikationskanäle sollten möglichst barrierefrei funktionieren.

#### *Herausforderungen/offene Fragen:*

Je nachdem, wer mit der Bereitstellung der digitalen Infrastruktur für die Kommunikationskanäle betraut sein wird, haben Betreiber vielleicht keine direkte, vermutlich aber eine indirekte Gatekeeper-Funktion inne. Durch ihre Plattform verfügen sie über die besten und einfachsten Mittel, um mit den Plattformarbeiter\*innen in Kontakt zu treten und die Kommunikationskanäle bekannt zu machen. Wie gut es gelingt, die Kommunikationskanäle sichtbar zu verankern oder zu bewerben, wird insofern auch von der Kooperationsbereitschaft der Betreiber abhängen. Da die Gefahr besteht, dass Plattformbetreiber angesichts des Kollektivierungspotenzials der Kommunikationskanäle ein geringes Eigeninteresse an deren Sichtbarmachung haben, sollte diskutiert werden, ob auch zur Bekanntmachung regulative Mindestvorgaben etabliert werden.

Die Frage danach, wie Plattformarbeiter\*innen überhaupt erfasst und über ihre Zugangsmöglichkeiten und -daten informiert werden, schließt sich direkt an. Eine bloße Bekanntmachung auf der Plattform birgt das Risiko, leicht übersehen zu werden. Eine direkte Ansprache der Plattformarbeiter\*innen bringt wiederum praktische Probleme mit sich: Plattformen, die Aufträge vor allem an selbstständige Plattformarbeiter\*innen vermitteln, werden vermeiden wollen, den Eindruck einer Einbindung dieser Arbeiter\*innen in den Betrieb entstehen zu lassen, da dies als Indiz für das Vorliegen von Scheinselbstständigkeit ausgelegt werden könnte. Die Idee, die Vergabe von Zugängen zu Kommunikationskanälen an dienstliche E-Mail-Adressen zu koppeln, könnte aus Sicht der Betreiber insofern als problematisch erachtet werden. Die Weitergabe privater E-Mail-Adressen bringt wiederum datenschutzrechtliche Hindernisse mit sich. Für Plattformarbeiter\*innen, die bei der Plattform angestellt sind, besteht diese Hürde nicht. Bei ihnen überschneidet sich die Frage der digitalen Kontaktierbarkeit zum Zwecke des Austauschs und der Kollektivierung mit den Rechtsfragen in Hinblick auf das digitale Zugangsrecht von Betriebsräten und Gewerkschaften (Däubler 2021). Allerdings stellt sich bei angestellten Plattformarbeiter\*innen die Frage, wie damit umgegangen werden soll, dass einige Plattformen dazu übergegangen sind mit Subunternehmen zu arbeiten und die Belegschaft somit stark fragmentiert ist. Artikel 3 der EU-Richtlinie legt fest, dass für Plattformarbeiter\*innen, die ein Vertragsverhältnis mit einem Vermittler (zwischen ihnen und der digitalen Arbeitsplattform) haben, denselben Schutz genießen sollen wie Personen in einem direkten Vertragsverhältnis mit der Plattform. Daher sollte sichergestellt werden, dass auch diese Personen niedrigschwelligen Zugang zu Kommunikationskanälen haben. Da Personen, die über verschiedene Subunternehmen für eine Plattform tätig sind, oft dieselben Apps nutzen und gleiche Arbeitsabläufe haben, ist es sinnvoll, dass sie auch einen gemeinsamen Kommunikationskanal haben. Dies wirft die Frage auf, wie die

Plattformen in die Verantwortung genommen werden, um sicherzustellen, dass die durch Vermittler fragmentierte Belegschaft über die Kommunikationskanäle informiert wird.

Auf die Herausforderungen, die im Umgang mit Mehrsprachigkeit innerhalb von heterogenen Beschäftigtengruppen entstehen, haben unter anderem Organizer im Lieferdienstbereich bereits mehrfach hingewiesen (Loschert et al. 2024). Insbesondere in der ortsabhängigen Plattformarbeit findet sich ein hoher Anteil an neuzugewanderten Arbeiter\*innen, die oftmals gerade aufgrund der niedrigen Anforderungen an Deutschkenntnisse in der Branche tätig sind, und aus sehr unterschiedlichen sprachlichen wie kulturellen Hintergründen kommen. Für die barrierefreie Gestaltung von Kommunikationskanälen, die überwiegend asynchronen, schriftlichen Austausch ermöglichen sollen, bedeutet dies eine enorme Steigerung von Komplexität und dementsprechendem Ressourcenbedarf. Vordergründig wird etwa zu klären sein, ob die Kommunikationskanäle mit implementierten Übersetzungstools arbeiten, oder für verschiedene Sprachen angeboten werden sollen. Letztere Variante würde einen Auswahlprozess, und damit Priorisierung einzelner Sprachen notwendig machen und außerdem die Frage aufwerfen, wie sich der übergreifende Austausch koordinieren lässt.

In welchem Maße die hier formulierten Bedarfe Berücksichtigung finden, wird, wie bei einigen anderen Punkten auch, stark von den verfügbaren Ressourcen und dem Willen der Plattformen bzw. externen Träger abhängen, in die Qualität und Barrierefreiheit der Kommunikationskanäle zu investieren.

### *3.3. Klare Regelungen zum digitalen Zugangsrecht für Gewerkschaften und andere Interessensvertretungen*

#### *Anforderungen:*

Artikel 20 sieht vor, dass Plattformarbeiter\*innen über die zu schaffenden Kommunikationskanäle auch mit Gewerkschaften und ggf. anderen Interessensvertretungen kommunizieren können. So soll gewährleistet werden, dass Plattformarbeiter\*innen bei rechtlichen und organisatorischen Fragen Unterstützung erhalten. Es ermöglicht außerdem Interessenvertreter\*innen die Bedarfe der Gruppe besser zu verstehen und Angebote daran anzupassen. Der Kontakt zwischen Plattformarbeiter\*innen und Interessensvertretungen ist zusätzlich eine wichtige Voraussetzung dafür, dass andere Bestandteile der Richtlinie wirksam umgesetzt werden können. Hierfür braucht es allerdings klare Regelungen, welche Gewerkschaften und ggf. weitere Interessensvertretungen Zugang zu welchen Kommunikationskanälen erhalten und wie.

#### *Herausforderungen/offene Fragen*

Wer dafür zuständig ist, Gewerkschaften den Zugang zu Kommunikationskanälen zu gewährleisten, hängt mit der strukturellen Frage zusammen, wer die Kanäle verwaltet (siehe Kapitel 0 und 5). In jedem Fall legt die Richtlinie nahe, dass die Betreiber hier in der Pflicht stehen; wenn die Verwaltung der Kanäle jedoch externen Trägern übertragen wird, muss es auch für diese klare Vorgaben dazu geben, welche Interessensvertretungen Zugangsrecht erhalten und wie. Dies überschneidet sich mit Fragen zum digitalen Zugangsrechts für Gewerkschaften und Betriebsräte im allgemeinen Arbeitnehmerkontext. Für den Fall, dass sogar Gewerkschaften bzw. Gewerkschaftsverbände selbst in die Verwaltung der Kanäle involviert sind, muss ebenfalls



gewährleistet werden, dass betreibende Gewerkschaften weitere Interessensvertretungen nicht unrechtmäßig aus den Kanälen ausschließen.

Welche Gewerkschaften und ggf. welche weiteren Interessenvertretungen erhalten Zugang? Nicht-gewerkschaftliche Interessensvertretungen sind vor allem bei selbstständiger Plattformarbeit relevant. Zwar bieten einige Gewerkschaften auch Unterstützung für Selbstständige an, doch für welche weiteren Vertreter\*innen (z. B. Selbstständigenverbände) das Zugangsrecht gelten soll und anhand welcher Kriterien deren Legitimität überprüft wird ist unklar. Die EU-Richtlinie sieht die Umsetzung im Rahmen der nationalen Rechtsvorschriften und Gepflogenheiten vor. Zudem muss erörtert werden, ob alle zugelassenen Interessensvertretungen auch Zugang zu allen Kommunikationskanälen erhalten. Es besteht die Gefahr des „Overcrowding“, wenn ohne entsprechende Regulierung zu viele unterschiedliche Akteure als Interessenvertretungen in die Kanäle drängen und dort konkurrierend agieren. Angebote und Informationen könnten sich je nach Vertretungsorganisation unterscheiden und so Übersichtlichkeit und Austauschqualität beeinträchtigen. Eine Möglichkeit, die sowohl einem Overcrowding entgegenwirkt als auch die Ressourcen der Gewerkschaften und anderen Interessenvertretungen effektiv verteilt, wäre die Aufteilung der Zuständigkeiten für die Kommunikationskanäle je nach Branche, Vertragsverhältnis oder ähnlichen Kriterien. Dies verkompliziert sich, wenn die Kommunikationskanäle international funktionieren sollen (siehe Kapitel 4.3). Gleichzeitig besteht die Chance, dass verschiedene Gewerkschaften und andere Interessenvertretungen Ressourcen bündeln und zum Beispiel gemeinsame Informationsmaterialien entwickeln, die auf die Bedarfe von Plattformarbeiter\*innen abgestimmt sind.

### *3.4. Moderation und Haftung*

#### *Anforderungen:*

Um sicherzustellen, dass die Kommunikationskanäle im Einklang mit dem Gesetz dem sachlichen, informativen Austausch dienen und ihrer Funktion vollumfänglich gerecht werden können, sollte versucht werden, das Teilen von irrelevanten, störenden oder unrechtmäßigen Beiträgen zu beschränken. Dies ist auch im Interesse der Plattformen oder externer Betreiber von Kommunikationskanälen, die für etwaige Rechtsverstöße haften würden bzw. mit in der Verantwortung stünden – ein Problem, das von mehreren Plattformbetreibern gesehen wird:

*„Es fehlt eine Haftungsfreistellung für die Plattformen, wenn keine Überwachung und/oder Moderation vorhanden ist. Das gilt für über die Kommunikationskanäle verbreitet Inhalte sowohl aus strafrechtlicher, urheberrechtlicher und datenschutzrechtlicher Sicht.“*

*Dr. Arne-Christian Sigge, Vorstand content.de*

Daher braucht es klare Zuständigkeiten für die Instandhaltung und Moderation der Kommunikationskanäle: Personen die dafür Verantwortung tragen, dass der Austausch übersichtlich bzw. nachvollziehbar bleibt und Nutzende vor Desinformation, Diffamierung und Hassrede, Werbung oder belastenden und illegalen Inhalten geschützt werden. Diese Personen sollten sich außerdem nicht in einem Rollenkonflikt befinden, der die Sicherheit der Kommunikation vor Überwachung beeinträchtigt. Neben der Einrichtung von Moderationsrollen mit der Berechtigung, Eingriffe vorzunehmen (Löschen von Inhalten, Entfernen von Nutzenden) braucht es eine digitale Infrastruktur, die eine möglichst sinnvolle und verständliche Strukturierung der Inhalte, z. B. in

verschiedenen, themenspezifischen Räumen oder Foren erlaubt. Zur Wahrung von Transparenz sollten die Kriterien, auf deren Grundlage Moderator\*innen entscheiden, welche Inhalte bzw. welches Nutzendenverhalten zulässig ist und welche\*s nicht, sowie etwaige Sanktionsmöglichkeiten schriftlich dokumentiert und für alle Nutzenden einsehbar sein.

#### *Herausforderungen/offene Fragen:*

Gute Content Moderation ist eine sehr komplexe Aufgabe und verlangt ein hohes Maß an Wissen und Professionalität – umso mehr, wenn es sich bei User\*innen, wie potenziell im Falle der Plattformarbeiter\*innen, um eine heterogene Gruppe handelt.

*„Bei einer großen Gruppe haben Leute ein unterschiedliches Empfinden, was angebracht ist und was nicht. Gerade politische Themen abseits der arbeitsrechtlichen Themen rund um Plattformarbeit können Leute mehr gegeneinander aufbringen als miteinander verbinden. Bei rassistischen Beleidigungen bspw. muss man Leute ausschließen – diese erreicht man dann im Zweifel gar nicht mehr. Daher ist es ein großes Thema, wer moderiert und wie. Wir haben auch Erfahrungen mit Foren, bei denen aber auch Mitarbeitende des Managements der Plattform dabei waren: Da fand kein kritischer Austausch statt, die Plattform war quasi tot.“*

Eric Reimer, Kurier und Betriebsrat bei Lieferando

Auch Niedrigschwelligkeit, durch die die Beteiligung möglichst vieler Personen gefördert werden soll, steigert das Risiko, dass die Infrastruktur und Reichweite der Kommunikationskanäle für andere, nicht sachdienliche Zwecke missbraucht werden, und hebt damit Anforderungen an Moderator\*innen an.

Eine externe Beauftragung wäre für Plattformen deshalb mit erheblichen Kosten verbunden. Eine interne Vergabe der Aufgabe an Mitarbeitende der Plattform wäre mit der Gefahr verbunden, dass diese im Falle eines Rollenkonflikts die Sicherheit der Inhalte und Akteure in den Kommunikationskanälen gefährden. Eine Moderation durch Mitarbeitende des Managements oder ausgewählte Plattformarbeiter\*innen könnte, sofern diese nicht hinreichend geschult werden, Überforderung, Qualitätsverlust und möglicherweise individuelle, psychische Belastungen für die entsprechenden Personen bedeuten.

Unabhängig von Zuständigkeiten müssen Entscheidungen darüber getroffen werden, welche Inhalte als irrelevant oder störend, bzw. welches Verhalten als unangebracht eingestuft werden soll. Das kann insbesondere dann schwierige Ermessensfragen aufwerfen, wenn der Anspruch besteht, informellen Austausch zum Zwecke des Communitybuildings tolerieren zu wollen. Wie soll festgelegt werden, wo die Grenzen zwischen kollegialem Austausch/Kennenlernen, Mutual Aid und Spam zu ziehen sind, was in den Kommunikationskanälen stattfinden darf und was nicht? Welche Inhalte sollten weitere Akteure (z. B. Gewerkschaften und andere Interessensvertretungen) teilen dürfen? Wie soll mit Verstößen gegen Community-Guidelines umgegangen werden?

Entscheidungen in diesen Belangen werden durch unterschiedliche sprachliche und kulturelle Hintergründe innerhalb der Zielgruppe, die hier wahrscheinlich verschiedenste Sicht- und Deutungsweisen zulassen, verkompliziert. Sie sind aber gewichtig, nicht nur weil sie über die Funktionalität der Kommunikationskanäle mitbestimmen, sondern weil sie auch Konsequenzen für etwaige Haftungsrisiken von Betreibern bzw. den designierten “Hosts” nach sich ziehen können. Schafft man hier keine eindeutigen Zuständigkeiten und Regelungen, besteht die Gefahr, dass es zu einer unübersichtlichen Gemengelage kommt, in der scheinbar widersprüchliche

gesetzliche Anforderungen, bspw. in Sachen Urheber-, Datenschutz- und Strafrecht auf diffuse Verantwortlichkeiten bzw. Rechtsunsicherheit treffen.

## 4. Strukturelle Fragen

### 4.1. Digitale Infrastruktur (Hosting), Ressourcen und Finanzierung

Die Funktionalität und Qualität der Kommunikationskanäle wird zum großen Teil davon abhängen, welche digitale Infrastruktur ihnen zugrunde liegt, welche Mittel zur Verfügung stehen, um diese aufzubauen bzw. langfristig zu erhalten und welche Akteure dafür verantwortlich sein werden. Eine mögliche Variante wäre, dass Betreiber selbst den technischen Aufbau sowie Instandhaltungs- und Moderationsaufgaben übernehmen und die Kommunikationskanäle ins eigene Intranet oder die Plattform einbetten. Hiermit wäre aber ein potenzielles Risiko für die Sicherheit der Kommunikation vor Überwachung verbunden (siehe Kapitel 3.1 und 3.4). Daneben besteht die Möglichkeit, dass die Betreiber diese Aufgaben zum Teil oder gänzlich an private Dienstleister deklarieren oder Austauschräume in bereits bestehende Kommunikationsplattform (z. B. Messenger-Dienste oder Social-Media-Plattformen) einbetten. Ein „outsourcing“ an privatwirtschaftliche Akteure bzw. die Nutzung externer Infrastrukturen kann jedoch immer Abhängigkeiten hervorrufen, deren potenzielle Folgen und Risiken es abzuwägen gilt. Alternativ gibt es die Option, dass gewerkschaftliche Akteure, Beratungseinrichtungen oder andere gemeinnützige Institutionen die verwaltende bzw. koordinierende Rolle einnehmen, wobei auch hier eine Zusammenarbeit mit privaten Dienstleistern denkbar sein könnte. Outgesourcete Kommunikationskanäle könnten mit der digitalen Arbeitsplattform so verknüpft werden, dass ein niedrighschwelliger Zugang möglich ist, die Plattformbetreiber aber gleichzeitig keinen Zugriff auf die Daten der Kommunikationskanäle haben (siehe Kapitel 5).

Konzipiert man die Kommunikationskanäle unter Berücksichtigung der oben definierten Anforderungen, so dürften vor allem die Instandhaltung und Moderation ein ressourcenaufwendiges Unterfangen werden. Gut designte und implementierte Lösungen erfordern langfristiges kontinuierliches Engagement und vor allem kostspielige Expertise. Damit rückt auch die Finanzierungsfrage ins Zentrum: Liegt diese gänzlich bei den gesetzlich in der Pflicht stehenden Plattformbetreibern? Von Seiten der Plattformarbeiter\*innen und deren Interessensvertretungen werden Bedenken geäußert, ob eine alleinige Finanzierung durch Plattformen sich negativ auf die Qualität der Kommunikationskanäle ausschlagen könnte, wenn diese kein Interesse daran haben, Austausch- und Vernetzungsmöglichkeiten zu verbessern. Auch Gewerkschaften und andere externe, nicht-private Träger könnte die Finanzierung eines solchen Systems vor Herausforderungen stellen. Eine (Teil-)finanzierung aus öffentlichen Geldern kommt ebenfalls infrage, ist aber mit vielen Umsetzungsfragen verbunden.

*„In some EU Member States, unions undertake government-funded projects in areas of joint importance with employers, so it is conceivable that a (partially) government-funded project with unions and platforms as stakeholders/participants could set up and manage an Art. 20 communication channel. However, the channels must be maintained indefinitely, so in the long term, more sustainable funding sources would need to be set up.“*

Dr. Michael 'Six' Silberman, Postdoctoral researcher University of Oxford

Weil Kostendruck und potenziell mangelnder Umsetzungswillen seitens der Betreiber die Qualität der Kommunikationskanäle gefährden könnten, wird debattiert werden müssen, ob und wenn ja, welche, Mindeststandards für Kommunikationskanäle und deren technische Infrastruktur gelten sollen (und wie diese zertifiziert werden könnten). Eine Reglementierung, die vor allem Betreiber in die Pflicht nimmt, sollte berücksichtigen, dass nicht alle Plattformen über die gleichen Mittel verfügen, beispielsweise durch ein regulatorisches Stufenmodell, das bei den gestellten Anforderungen an die Kommunikationskanäle die Größe der Plattformen berücksichtigt. So ließe sich aus Sicht kleinerer Plattformen sicherstellen, dass die gesetzlichen Anforderungen hinsichtlich der Kommunikationskanäle die Möglichkeiten kleiner, mittelständischer Plattformunternehmen ebenso wie die international agierender Konzerne ausschöpft aber nicht übersteigt. In jedem Fall bestünde Klärungsbedarf hinsichtlich der Kriterien des Stufenmodells (Umsatz/Gewinne, registrierte/aktive Nutzer\*innen, Anzahl der Mitarbeitenden o. A.) und der Abstufung der regulativen Anforderungen.

Fehlende Best-Practice-Beispiele, die für solche Überlegungen zu Mindeststandards und der konkreten, technischen Ausgestaltung der Kommunikationskanäle eine Orientierungshilfe darstellen könnten, erschweren die Entscheidungen. Sollten Kommunikationskanäle etwa eher die Form eines simplen Chats annehmen, oder stärker vorstrukturiert sein und den themenspezifischen Austausch in verschiedenen Foren möglich machen? Welche zusätzlichen Features oder Schnittstellen zu anderen Anwendungen (z. B. Umfragetools) könnten für Plattformarbeiter\*innen hilfreich sein?

#### *4.2. Fehlende oder Plattformübergreifende oder spezifische Lösungen*

Ein großer Teil der Plattformarbeiter\*innen ist nicht nur auf einer, sondern parallel auf mehreren Plattformen aktiv. Angesichts dessen, und auch aufgrund der mutmaßlich hohen Ressourcen, die Kommunikationskanäle beanspruchen dürften, liegt die Frage nahe, ob jede Plattform ihren eigenen Kanal aufsetzen sollte, oder sich ein übergreifendes bzw. zentralisiertes System eventuell besser eignen könnte.

*„Ich kann mir momentan nicht vorstellen, wie so eine dezentrale Lösung aussieht, bei der jede Plattform ihren eigenen Kanal aufsetzt. Wir haben Leute auf der ganzen Welt verteilt, und da sind viele Leute dabei, die arbeiten auf vielen Plattformen. Als Crowdworker hätte ich dann in einer solchen Situation unterschiedliche Kanäle pro Plattform, plus als Gewerkschaft oder Interessensvertretung habe ich dann für jede Plattform einen anderen Kanal, auf den ich zugreifen muss. Ich kann mir nicht vorstellen, wie das rein organisatorisch so sinnvoll umgesetzt wird, so dass es dann auch genutzt wird. Das in unterschiedlichen Sprachen, in unterschiedlichen Ländern, mit unterschiedlichen Gewerkschaften zu organisieren, scheint mir unmöglich.“*

Markus Steinhauser, Mitgründer und Chief Operating Officer Testbirds

Hier käme sowohl ein System infrage, das einen gemeinsamen Austauschraum und unterschiedliche plattformspezifische Kanäle zur Verfügung stellt, als auch die Nutzung eines gemeinsamen Systems/einer Software, die für weiterhin getrennte Kanäle genutzt werden könnte. Voraussetzung für plattformübergreifende Kanäle müsste sein, dass Plattformarbeiter\*innen mit gemeinsamen Kommunikationskanal über geteilte Arbeitsrealitäten verfügen und entsprechend ähnliche Austauschbedarfe mitbringen. Denn während sich Informations- und Austauschbedarfe in arbeits- und sozialrechtlichen Belangen wahrscheinlich zumindest sowohl unter abhängig Beschäftigten auf der einen und solo-selbstständigen Plattformarbeiter\*innen auf der anderen

Seite weitestgehend überschneiden dürften, könnten Fragen und Probleme, die spezifische Modalitäten und Arbeitsabläufe der Plattform betreffen, sehr unterschiedlich ausfallen, und in Kanälen, die von Arbeiter\*innen vieler verschiedener Plattformen genutzt werden, dann entsprechend weniger Gehör finden. Die Möglichkeiten eines informellen Austauschs und privatem Kennenlernen der User würden mit steigender Teilnehmendenzahl wahrscheinlich schrumpfen, da Postings/Beiträge dann stärker reglementiert werden müssten. Als Kompromiss wären daher branchenspezifische gemeinsame Kommunikationskanäle denkbar. Geteilte Kommunikationskanäle wären mit höheren Moderationsanfragen verbunden. Die Frage der Mehrsprachigkeit ließe sich mit wachsendem Umfang immer schwieriger beantworten. Diese und weitere Vor- und Nachteile sowohl auf Seite der Nutzer\*innen als auch der Verwaltung (Koordinierungsaufwand, Wirtschaftlichkeit, technische Umsetzung) gilt es abzuwägen.

Eine weitere Umsetzungsfrage ergibt sich durch die umfassende Anwendung von Vermittler/Subunternehmenssystemen vor allem in Liefer- und Transportdiensten. Wird die Arbeit einer Plattform an Subunternehmen ausgelagert, stellt sich die Frage, ob die über die Sub-Unternehmen angestellten Plattformarbeiter\*innen auf den Kommunikationskanal des „Mutter-Konzerns“ zugreifen können, oder ihre jeweils eigenen Kanäle haben. Die ähnlichen Arbeitsabläufe und gemeinsam genutzten Apps legen nahe, dass ein gemeinsamer Kommunikationskanal geeignet wäre (siehe Kapitel Niedrigeschwelliger Zugang). Haben alle ihre eigenen Kanäle, ist zudem das Kollektivierungspotential ggf. eingeschränkt, wie es auch bei Betriebsratswahlen bereits der Fall ist (Loschert et al. 2024: 17-18; Briegleb 2022).

### *4.3. Transnationalität*

Je nachdem, wie die einzelnen Mitgliedsstaaten EU-Richtlinie in nationales Recht übersetzen, werden sich für Plattformunternehmen und/oder Gewerkschaften in den jeweiligen Ländern wohl unterschiedliche Spielräume für die Ausgestaltungen von Kommunikationskanälen ergeben. Vor allem für international agierende Plattformen stellt sich deshalb die Frage, wie mit abweichenden, vielleicht sogar widersprüchlichen Anforderungen in unterschiedlichen Länderkontexten umgegangen werden kann. Einerseits wird die Frage des technischen Hostings, der Moderation und Finanzierung in der internationalen Dimension komplexer. Andererseits würden nationalstaatliche abgegrenzte Umsetzungsmodelle dem internationalen Charakter der Plattformen und ihrer Crowds kaum gerecht werden und somit die Wirksamkeit des Austauschs voraussichtlich beschränken. Eine internationale Trägerschaft der Kommunikationskanäle birgt zudem die Chance, Ressourcen zu bündeln, Belastungen zu verteilen und damit den Mehraufwand auszugleichen.

## 5. Umsetzungsvorschläge

Mit Blick auf die in Art. 20 formulierten Voraussetzungen sind aktuell, wie bereits in Kapitel 0 skizziert, verschiedene Umsetzungen der Kommunikationskanäle denkbar. Im Folgenden wollen wir etwas detaillierter auf mögliche Modelle eingehen und skizzieren, welche Vor- und Nachteile sich aus den unterschiedlichen Szenarien ergeben könnten.

Naheliegender erscheint zunächst, dass Plattformen die Ausgestaltung und Verwaltung von Kommunikationskanälen **intern** regeln. Notwendige Voraussetzung hierfür wäre, dass

Mitgliedsstaaten dies in ihrer nationalen Richtlinienumsetzung dezidiert erlauben und Sicherheitsvorkehrungen festlegen, die garantieren, dass die von der EU vorgeschriebene Überwachungsfreiheit trotzdem gewährt werden kann. Technisch könnten die Kanäle dann entweder in die App oder Website, über die Plattformarbeiter\*innen auch Aufträge entgegennehmen, eingebettet sein. Dies würde es den Plattformarbeiter\*innen erlauben, niedrigschwellig einzelne Aufträge oder Auftraggeber\*innen zu bewerten. Hier zeichnet sich noch keine Lösung ab, die die Überwachungsfreiheit mit der Haftung der Betreiber für eventuell auftauchende Rechtsverstöße sowie eine gute Moderation vereinbart. Im Wesentlichen kommen zwei Varianten infrage, die beide mit organisatorischen und technischen Herausforderungen und Schwachstellen verbunden sind:

*„We could see the emergence of a role similar to the data protection officer in digital labour platform companies. This role would be a specialised ‘forum manager’ or ‘community manager.’ Indeed some platforms already have such a role; however, for avoidance of conflict of such a role, compliance with the Art. 20 requirements would likely involve a stricter separation of data sharing and accountability between ‘community managers’ and top management (who might have reasons to pressure community managers to reveal information about communications within the channel). That is, greater ‘independence’ for this role could be needed.“*

Dr. Michael ‘Six’ Silberman, Postdoctoral researcher University of Oxford

Bei dieser Variante der plattforminternen Teams von „community-“ oder „forum-managers“ muss also sichergestellt werden, dass niemand außerhalb des Teams auf Daten über Aktivitäten und Nutzende zugreifen kann. Dies wird aber sehr schwer zu überprüfen sein, zumal sich die Teammitglieder in potenziellen Rollen- und Interessenskonflikten befinden. Eine etwas andere Variante dieses Szenarios könnte sein, dass ausgewählte Plattformarbeiter\*innen die Content-Moderation bzw. das Community Management selbst in die Hände nehmen. Dies würde aber eine entsprechende Ausbildung, finanzielle Entschädigung und den Schutz vor negativen Konsequenzen voraussetzen.

Es wäre denkbar, dass Unternehmen versuchen werden, einen kostensparsameren Weg zu gehen, und **Gruppen, Chats oder Channels auf herkömmlichen Messenger-Diensten oder in Social Media Plattformen** einrichten, selbst wenn fraglich ist, ob Sicherheitsstandards hinsichtlich der Überwachungsfreiheit so angemessen erfüllt werden, geschweige denn, funktionale Anforderungen und adäquate Moderation gewahrt werden können. Die Moderationsoptionen entsprechen größtenteils denjenigen aus plattforminternen Modellen. Gerade bei Messenger-Diensten besteht die Gefahr einer „Beitragsflut“, die nicht ausreichend thematisch strukturiert werden kann und den Austausch somit schnell unübersichtlich werden lässt. Dieses Modell bringt zudem eine hohe Abhängigkeit von den privaten Unternehmen mit sich, die die Kommunikationsplattformen betreiben. So wäre für den Beitritt zu den Kommunikationskanälen in der Regel ein Account beim jeweiligen Messenger-Dienst oder bei der Social-Media-Plattform nötig. Für Personen, die bereits einen Zugang haben, ist die Einbettung in solche privaten Kommunikationsplattformen hingegen besonders niedrigschwellig.

Als weiteres Modell kommt das **Outsourcing an private Unternehmen** infrage, die sich auf die technische Konfiguration und Instandhaltung sowie das Community Management solcher Kanäle spezialisieren. Diese Variante ermöglicht es, das Dilemma der Nicht-Überwachung durch Plattformbetreiber bei gleichzeitiger Haftung für die Inhalte zu umschiffen. Die Inanspruchnahme eines professionellen Dienstleisters könnte sich positiv auf die Qualität und auch die

Skalierbarkeit der Kanäle auswirken. Es besteht jedoch weiterhin die Gefahr von Interessenskonflikten und der Verletzung von Sicherheitsstandards zuungunsten der Plattformarbeiter\*innen, da es zu Befangenheiten kommen kann, wenn die dienstleistenden Unternehmen ihre Gelder ausschließlich von Betreibern beziehen.

Alternativ zu den Szenarien, in denen Plattformen selbst die Kontrolle und Verwaltungsaufgaben übernehmen oder diese privatwirtschaftlich auslagern, könnten sich theoretisch auch **Interessensvertretungen, gewerkschaftliche Dachverbände oder andere gemeinnützige Organisationen und staatlich/öffentliche Institutionen**, sowie **unabhängige Expert\*innen** der Verwaltung der Kommunikationskanäle – in Kooperation mit den Plattformbetreibern – annehmen. Dies könnte sowohl die Finanzierung als auch die Entwicklung, Instandhaltung und Moderation der Kommunikationskanäle betreffen. Eine geteilte Verantwortung würde die Qualitäts- und Sicherheitsstandards heben, setzt aber eine langfristige Zusammenarbeit und Selbstverpflichtung der verschiedenen Akteure voraus. Widersprüchliche Haltungen und Konkurrenzdruck unter den verschiedenen Akteuren könnte die Zusammenarbeit beeinträchtigen. Aufgrund der höheren Sicherheits- und Qualitätsstandards wäre die Lösung nicht nur im Sinne der Plattformarbeiter\*innen. Auch für die Plattformen würde sie eine Entlastung bedeuten und das rechtliche Dilemma lösen, Kommunikationskanäle über eigene Strukturen unüberwacht anbieten und gleichzeitig für deren Inhalte haften zu müssen.

Externe Lösungen schließen eine technische Verknüpfung von Plattformen und den externe Kommunikationskanälen nicht aus, sodass Plattform und Kanäle zwar getrennt sind, aber der Zugang niedrigschwellig bleibt.<sup>3</sup> Bei allen Varianten bietet sich die Verwendung von Pseudonymen als Benutzernamen zum Schutz der Nutzenden vor negativen Konsequenzen an.

Sowohl bei der regulativen Gestaltung als auch bei der Umsetzung und Evaluation der Kommunikationskanäle bietet es sich an, verschiedene Akteure – insbesondere Plattformarbeiter\*innen, deren Interessensvertretungen, und Plattformbetreiber – miteinzubeziehen, um unterschiedliche Interessen zu berücksichtigen und Ressourcen und Erfahrungen zu bündeln. Zudem ist es sinnvoll, auf die Erfahrungen bisher bestehender formeller und informeller Kommunikationskanäle von Plattformarbeiter\*innen und anderer digital vereinzelter Arbeiter\*innen zurückzugreifen, wie der der Youtubers Union, den Kommunikationskanälen Turkopticon und Turkernation oder Chatgruppen von Lieferdienstfahrer\*innen. Ein Regulierungsprozess, in dem verschiedene Akteure beteiligt werden und bestehende Erfahrungen berücksichtigt werden, verspricht eine nachhaltige und zielführende Umsetzung des Artikels 20.

---

<sup>3</sup> Ein solcher Ansatz wurde zum Beispiel mit dem Tool Turkopticon realisiert, das es Plattformarbeiter\*innen der Plattform Amazon Mechanical Turk ermöglicht sich über über einzelne Angebote, Kund\*innen und andere Themen auszutauschen. Turkopticon war jedoch nicht von den Plattformbetreibern intendiert und ist auch nicht in die direkte Plattformarchitektur integriert, sondern wurde von Crowdworkern der Plattform als programmierte Erweiterung für den Browser selbst initiiert und entwickelt (Irani & Silbermann 2013; Loschert et al. 2024: 41-42). Es wäre jedoch im Sinne der Richtlinie und der Effektivität, dass ein solches Add-On in Abstimmung und Kooperation mit den Plattformen eingerichtet würde.

## Literaturverzeichnis

- Briegleb, V., 2022: Gorillas: Gericht stoppt Betriebsratswahl in Auslieferungslager. <https://www.heise.de/news/Gorillas-Gericht-stoppt-Betriebsratswahl-in-Auslieferungslager-7316891.html> (04.06.2024).
- Däubler, W., 2021: Interessenvertretung durch Betriebsrat und Gewerkschaften im digitalen Betrieb, HSI-Schriftenreihe Band Nr. 41.
- [DGB] Deutscher Gewerkschaftsbund, 2021: DGB-Position zur Plattformarbeit. Regeln für Plattformarbeit. DGB. <https://www.dgb.de/++co++f012a364-8c7b-11eb-8bce-001a4a160123> (09.02.2023).
- Europäischer Rat, 2024: Plattformbeschäftigte: Rat bestätigt Einigung über neue Vorschriften zur Verbesserung ihrer Arbeitsbedingungen. Pressemitteilung 11.03.2024. <https://www.consilium.europa.eu/de/press/press-releases/2024/03/11/platform-workers-council-confirms-agreement-on-new-rules-to-improve-their-working-conditions/> (11.06.2024).
- Europäisches Parlament, 2024: Parlament nimmt Richtlinie über Plattformarbeit an. Pressemitteilung 24.04.2024. <https://www.europarl.europa.eu/news/de/press-room/20240419IPR20584/parlament-nimmt-richtlinie-uber-plattformarbeit-an> (11.06.2024).
- Fairwork, 2021: Fairwork Response to the European Commission's Proposal for a Directive on Platform Work. <https://fair.work/en/fw/blog/fairwork-response-to-the-european-commission-proposal-for-a-directive-on-platform-work/#continue> (21.02.2023).
- Irani, L.C. / Silbermann, M.S., 2013: Turkopticon: Interrupting Worker Invisibility in Amazon Mechanical Turk. <https://crowdsourcing-class.org/readings/downloads/ethics/turkopticon.pdf> (04.06.2024).
- La Plante, R. / Silberman, M. S.: Building Trust in Crowd Worker Forums: Worker Ownership, Governance, and Work Outcomes. [https://wtf.tw/text/laplante\\_trust\\_in\\_worker\\_forums.pdf](https://wtf.tw/text/laplante_trust_in_worker_forums.pdf) (18.06.2024).
- Loschert, F. / Hampel, A.-E. / Ebenhöf, M., 2024: Neue Formen, Akteure und Koalitionen der Interessensvertretung in der Plattformarbeit. Hürden und innovative Lösungsansätze. <https://minor-kontor.de/interessensvertretung-in-der-plattformarbeit/> (08.05.2024).
- Salehi, N. / Irani, L. C. / Bernstein, M. S. / Alkhatib, A. / Ogbe, E. / Milland, K. / Clickhappier: We Are Dynamo: Overcoming Stalling and Friction in Collective Action for Crowd Workers. <https://wtf.tw/ref/salehi.pdf> (18.06.2024).
- [SenIAS] Berliner Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales, 2020: Strategiepapier: 12 Punkte für Gute Arbeit in der Plattformökonomie. Abteilung II: Arbeit und Berufliche Bildung Referat II A. [https://www.berlin.de/sen/arbeit/\\_assets/beschaeftigung/eu-beschaeftigungspolitik/de\\_12-punkte-strategiepapier\\_final\\_barrierefrei.pdf](https://www.berlin.de/sen/arbeit/_assets/beschaeftigung/eu-beschaeftigungspolitik/de_12-punkte-strategiepapier_final_barrierefrei.pdf) (09.02.2023).



Impressum

„Chancengerechte Plattformarbeit“ ist  
ein Projekt von



Alt-Reinickendorf 25  
13407 Berlin  
Tel.: + 49 30 – 45 79 89 500  
E-Mail: [minor@minor-kontor.de](mailto:minor@minor-kontor.de)

[www.minor-kontor.de](http://www.minor-kontor.de)  
<https://minor-kontor.de/chancengerechte-plattformarbeit/>

Gefördert von der Stiftung Mercator

STIFTUNG  
MERCATOR