

# „Essenszustelldienste – Anbieter und Konditionen der Online-Plattformen“



©rh2010 - stockadobe.com

AK-Marktforschung, Februar 2021

Autoren:  
Susanne Bauer, Ernst Tretnjak

AK. Gerechtigkeit muss sein. AK-Hotline ☎ 05 7799-0

**AK**   
[www.akstmk.at](http://www.akstmk.at)

## **Inhalt**

|   |    |
|---|----|
| <b>1. Einleitung</b> .....  | 2  |
| <b>2. Die Online Plattformen und ihr Lieferservice</b> .....                | 4  |
| 2.1. Lieferando .....   | 4  |
| 2.2. Mjam GmbH.....   | 5  |
| 2.3. Velofood e.U. ....   | 7  |
| <b>3. Exkurs: Die Plattform und ihre Beschäftigten</b> .....                | 9  |
| <b>4. Übersicht über die Erhebung und der Ergebnisse</b> .....              | 11 |
| Tabelle 1: Takeaway.com European Operations B.V. – Lieferando.at .....      | 12 |
| Tabelle 2: Mjam.....  | 13 |
| Tabelle 3: Velofood e.U. ....   | 14 |
| Tabelle 4: Anzahl der Anbieter .....  | 15 |
| <b>5. Preisvergleich zwischen Onlinebestellung und Selbstabholung</b> ..... | 16 |
| Tabelle 5: Lieferando.at .....  | 16 |
| Tabelle 6: Mjam GmbH.....   | 17 |
| Tabelle 7: Velofood e.U. ....   | 18 |
| <b>6. Wie kann der Kunde bezahlen?</b> .....                                | 19 |
| Tabelle 8: Bezahlarten bei Bestellung Anbieter Lieferando.at .....          | 20 |
| Tabelle 9: Bezahlarten bei Bestellung Anbieter Mjam GmbH .....              | 21 |
| Tabelle 10: Bezahlarten bei Bestellung Velofood e.U. ....                   | 21 |
| <b>7. Erfahrungen und Schlussfolgerungen</b> .....                          | 22 |

## 1. Einleitung

Sehr viele Restaurants bieten ihre Speisen auch mittels Selbstabholung oder Zustellung durch Online-Plattformen an. Gerade in Corona-Zeiten wird dieses Service, sich Mahlzeiten nach Hause oder ins Büro liefern zu lassen, gerne angenommen. Es ist ein bequemes Service – schmökern auf der Plattform, online bestellen und warten, bis es an der Haustür klingelt und der Lieferdienst die bestellte Mahlzeit bringt.

Über die Online-Plattformen werden Nachfrager und Anbieter (Gasthäuser, Restaurants, etc.) zusammengebracht. Wenn die KundInnen bestellen, erhalten die AnbieterInnen den Auftrag für die Produktion der Speisen. Die Zustellung wird im Regelfall wieder von den Plattformanbietern übernommen.

Die Plattformunternehmen sind aus Start-Ups entstanden und mittlerweile zu globalen Big Playern herangewachsen. Takeaway.com und Delivery Hero zählen zu den weltweit größten Anbietern. Die Umsätze sind beachtlich. So belief sich der Bruttowarenwert (=Bruttoverkaufswert inklusive Umsatzerlöse) von Takeaway.com 2019 auf 3 Milliarden Euro. Delivery Hero ist mit 21 Marken bzw. Tochterunternehmen in 44 Ländern vertreten und erwirtschaftete 2019 einen Bruttowarenwert von 7,4 Milliarden Euro.<sup>1</sup>

In Österreich ist Takeaway unter Lieferando und Delivery Hero unter Mjam bekannt.<sup>2</sup> Neben diesen beiden Anbietern gibt es in Graz ein weiteres Lieferservice mit dem Namen Velofood e.U., das nur innerhalb des Stadtzentrums Graz liefert.

Zum Marktvolumen ist anzuführen, dass in Österreich im Jahr 2020 von 348 Millionen Euro ausgegangen wird. Dies ist ein Viertel mehr als im Jahr 2019.<sup>3</sup> Als Gewinner der Corona Krise sieht sich die Branche selbst aber nicht. Nach Aussagen des Geschäftsführers von Mjam kam es weltweit in den ersten Monaten im Jahr 2020 zu keinem Anstieg bei den Bestellungen. Der Grund wird darin gesehen, dass durch den coronabedingten Lockdown viele Restaurantbetriebe ganz geschlossen hatten.<sup>4</sup> Aber auch wenn die Umsätze zu Beginn der Corona-Zeit zurückgingen, so haben rund 300.000 Österreicher den Online-Lieferdienst zum ersten Mal genutzt.<sup>5</sup>

---

<sup>1</sup> Vgl. [Digitale Essensplattformen - Arbeit&Wirtschaft Blog \(awblog.at\)](#), 17.07.2020, abgerufen 11.02.2021.

<sup>2</sup> Vgl. Ebd.

<sup>3</sup> Vgl. Der Kampf um das bequeme Essen, Kronen Zeitung, 12.9.2020, S. 6 ff.

<sup>4</sup> Vgl. Ebd.

<sup>5</sup> Vgl. Ebd.

Auch seitens der Wirtschaftsvertreter wurde die Etablierung von Lieferservicediensten und Abholmöglichkeiten bei Restaurants im Lockdown positiv gesehen, weil es doch ein Umsatzbringer für die lokale Gastronomie ist.<sup>6</sup> Und die Covidbestimmungen ermöglichen die Abholung von Speisen und Getränken von 6:00 bis 20:00 Uhr, wobei die zeitlichen Beschränkungen für Lieferservices nicht gelten.<sup>7</sup> Auch die Lieferservicedienste ihrerseits haben die Corona-Regelungen aufgegriffen und die kontaktlose Lieferung ebenso wie die Hygienemaßnahmen, denen sich die Rider zu unterziehen haben, hervorgestrichen.<sup>8</sup>

In dieser Arbeit werden die Leistungen der Online-Plattformen für Lieferservice in der Steiermark, insbesondere in den städtischen Räumen näher betrachtet. Die eigenen Zustelldienstleistungen der Restaurants werden hier nicht berücksichtigt, da das Augenmerk in dieser Arbeit auf den Online-Plattformen und ihren Bedingungen liegt.

Die Arbeiterkammer Steiermark hat im Zeitraum vom 2. bis 6. Oktober 2020 online erhoben, welche bzw. wie viele Restaurants über Lieferdienste Essen anbieten. Dabei wurde den unten aufgelisteten Fragestellungen nachgegangen:

- Welche Online-Plattformen bieten Lieferdienste an?
- Wie viele Restaurants bedienen sich der Plattformen?
- Wie wird das Essen bestellt?
- Gibt es einen Mindestbestellwert?
- Wie hoch ist die Zustellgebühr?
- Wie lange dauert die Zustellung ab dem Bestellzeitpunkt?
- Gibt es Preisunterschiede bei den Speisen zwischen Selbstabholung und Angebot auf der Plattform?
- Welche Möglichkeiten der Bezahlung gibt es?

Des Weiteren wurde zwischen dem 5. und 9. Februar 2021 bei 10 zufällig ausgewählten Restaurants der Preis der Speisen auf der Speisekarte bzw. ihrer Homepage jenen der Lieferserviceplattformen gegenübergestellt und so der Unterschied sichtbar gemacht.

---

<sup>6</sup> Vgl. Corona: Tiroler WK glaubt nicht an Lieferservice-Zukunft, APA 0014wi.ci, 22.11.2020, abgerufen 29.1.2021.

<sup>7</sup> Vgl. Wiener Zeitung, <https://www.wienerzeitung.at/nachrichten/politik/oesterreich/2081109-Der-Lockdown-im-Ueberblick.html>, 31.10.2020, abgerufen 02.03.2021.

<sup>8</sup> Vgl. <https://www.mjam.net/gesundheitshinweise/>, 02.03.2021.

## 2. Die Online Plattformen und ihr Lieferservice

In der Steiermark teilen sich im Wesentlichen drei Unternehmen bzw. Online-Plattformen den Essens-Zustellmarkt: Lieferando, Mjam und das in Graz ansässige Lieferservice Velofood. Restaurants, welche selbst ausliefern oder von sich aus andere Unternehmen beauftragen, wurden in dieser Arbeit nicht berücksichtigt.

### 2.1. Lieferando

Lieferando ist der Markenname des Unternehmens Takeaway.com European Operations B.V. Austria branch mit Sitz in Wien<sup>9</sup> und einer Unternehmensmutter mit Sitz in Amsterdam. Über die Plattform [www.lieferando.at](http://www.lieferando.at) werden den Kunden Produkte und Dienstleistungen von Restaurants angeboten.<sup>10</sup> Auf der Plattform wird das Angebot veröffentlicht, der Vertragsabschluss ermöglicht und die Bestellung an das betreffende Restaurant vermittelt.<sup>11</sup> Übernimmt Lieferando auch die Zustellung im Namen des Restaurants, dann können dem Kunden Lieferkosten in Rechnung gestellt werden. Darüber hinaus sehen die AGB eine Regelung für Trinkgelder an die Zusteller vor.<sup>12</sup> Das Unternehmen tritt dabei als Treuhänder und Überweiser der Trinkgeldbeträge auf.<sup>13</sup>

Für die Leistung, dass Gäste über die Webseite von Lieferando bestellen, werden 12 % vom Restaurant verlangt.<sup>14</sup>

Lieferando ist in der Steiermark mit ca. 300 Fahrradboten unterwegs<sup>15</sup>. Und Corona bescherte Takeaway weltweit ein Umsatzplus von 39 %.<sup>16</sup> Im Mai 2020 sind die Bestellungen um 48 % gestiegen.<sup>17</sup>

---

<sup>9</sup> Vgl. Firmenreport, takeaway.com European Operations B.V. 483487s, 05.02.2021.

<sup>10</sup> Vgl. Firmenbuchauszug takeaway.com, MANZ Firmenregister, 11.02.2021.

<sup>11</sup> Vgl. <https://www.lieferando.at/agb>, 02.03.2021.

<sup>12</sup> Vgl. Ebd.

<sup>13</sup> Vgl. Ebd.

<sup>14</sup> Vgl. Neuer Boom bei den Zustell-Profis, WirtschaftsMagazin, Kronen Zeitung, 21.11.2020, S. 4 f.

<sup>15</sup> Vgl. Das Grazer Wettrennen ums Essen auf Rädern, Kleine Zeitung, 29.11.2020, S. 38 f.

<sup>16</sup> Vgl. Just Eat Takeaway erzielte kräftiges Umsatzplus im Coronajahr 2020, APA0074 WA, 13.01.2021, abgerufen 29.1.2021.

<sup>17</sup> Vgl. Lieferando-Eigner verspricht starkes Wachstum nach Coronakrise, APA 0160 WA 04.09.2020, abgerufen 29.1.2021.

## 2.2. Mjam GmbH

Mjam GmbH ist ein 100 %iges Tochterunternehmen der Delivery Hero SE mit Sitz in Berlin<sup>18</sup> und betreibt in Österreich ein Online-Lieferportal zur Vermittlung von Essensbestellungen.<sup>19</sup>

Die Leistungen der Plattform werden in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) wie folgt beschrieben: Erfassung, Bearbeitung und Weiterleitung von verbindlichen Bestellungen zwischen dem Nutzer und dem Anbieter von Produkten und Dienstleistungen. Die angegebenen Preise auf der Plattform sind Endverbraucherpreise inklusive Umsatzsteuer, aber ohne Zustellkosten. Die Auslieferung der Bestellung kann auch durch den Anbieter - das Restaurant -selbst stattfinden. Trinkgelder und deren Abwicklungen werden extra geregelt und können bei jenen Restaurants, die als „Mjam Plus“ bezeichnet sind und bei denen die Zustellung durch Mjam Zusteller erfolgt, online gegeben werden. Mjam tritt dann als Treuhänder der Trinkgelder auf und reicht diese weiter.<sup>20</sup>

Mjam hat österreichweit bereits rund 3600 von 10.000 Restaurants auf seiner Plattform vertreten und will bis Ende des Jahres 50 % erreichen.<sup>21</sup> Mjam verrechnet den Anbietern bzw. Wirten für jede Lieferung 30 % des Bestellwerts. So fließen für ein geliefertes Essen mit einem Wert von 30 Euro also neun Euro an die Online-Plattform.<sup>22</sup>

Rund 2000 Fahrradkuriere radeln für Mjam österreichweit.<sup>23</sup> Die Beschäftigungsform wird heftig debattiert, so sagt etwa der Mjam Chef Schreiber: „Alle Fahrradboten anstellen, das wäre der Tod der Branche“.<sup>24</sup> Des Weiteren meint er dazu: „Wir sind in einem Niedriglohnsektor und bieten keine qualifizierte Ausbildung. Die einzige Voraussetzung für den Job ist radeln zu können.“ [...] „Der durchschnittliche Lohn liege jedoch bei 12 Euro die Stunde, und manche fahren sogar bis zu 16 Euro ein“.<sup>25</sup> Auf der Homepage hingegen werden von Mjam Rider gesucht, wobei als Einkommen „bis zu 11 Euro die

---

<sup>18</sup> Vgl. Firmenbuchauszug Mjam GmbH, MANZ Firmenregister, 11.02.2021.

<sup>19</sup> Vgl. <https://firmen.wko.at/mjam-gmbh/wien>, 02.03.2021.

<sup>20</sup> Vgl. [www.mjam.net/agb/](http://www.mjam.net/agb/), 02.02.2021.

<sup>21</sup> Vgl. Neuer Boom bei den Zustell-Profis, WirtschaftsMagazin, Kronen Zeitung, 21.11.2020, S. 4 f.

<sup>22</sup> Vgl. Mjam-Chef: „Alle Fahrradboten anstellen? Das wäre der Tod der Branche“, Der Standard, 04.02.2021, <https://www.derstandard.at/story/2000123830312/mjam-chef-alle-fahrradboten-anstellen-das-waere-der-tod-der?ref=rss>, 02.03.2021.

<sup>23</sup> Vgl. Ebd.

<sup>24</sup> Vgl. Ebd.

<sup>25</sup> Vgl. Ebd.

Stunde und ca. 2 Euro Trinkgeld, ein umfangreiches Versicherungspaket (Haftpflichtversicherung, Krankenversicherung ab 20 Stunden pro Woche) angeboten werden. Der Rider muss jedoch das Fahrrad und das Handy mit Flatrate selbst stellen.<sup>26</sup>

Und Mjam hat Appetit auf mehr: So öffnet ab Anfang Februar 2021 der Online-Supermarkt „mjam market“ – vorerst im Raum Wien. Es besteht die Vision diese Leistung in ganz Österreich anzubieten.<sup>27</sup> Somit können über die Mjam Homepage bzw. über die App künftig auch Lebensmittel, Getränke, Haushaltsartikel und Drogerieprodukte bestellt werden. Insgesamt verfügt dieser Shop laut eigenen Angaben über rund 1.000 Produkte. Geliefert wird derzeit nur in ausgewählten Bezirken in Wien.<sup>28</sup>

Ein weiteres Vorhaben von Mjam: Der neue Geschäftsbereich „Concepts“. Wird ein Restaurant Concepts-Partner, dann liefert Mjam das Rezept, die passenden Zutaten und die virtuelle Marke - beispielsweise für Burgers und Burritos.<sup>29</sup> Anders betrachtet, soll damit ein Zusatzbusiness generiert werden, aber so werden Restaurants zu Geisterküchen<sup>30</sup> und kochen im Auftrag und Namen von Mjam.

---

<sup>26</sup> Vgl. <https://rider.mjam.net/>, 02.03.2021.

<sup>27</sup> Vgl. Nicht nur Essen: Bestellplattform Mjam eröffnet Online-Supermarkt, Der Standard, 26.01.2021, [www.derstandard.at/story/2000123625042/nicht-nur-essen-bestellplattform-mjam-eroeffnet-online-supermarkt](http://www.derstandard.at/story/2000123625042/nicht-nur-essen-bestellplattform-mjam-eroeffnet-online-supermarkt), 02.03.2021.

<sup>28</sup> Ebd.

<sup>29</sup> Vgl. Der Standard, 8.2.2021, [www.derstandard.at/story/2000123966466/lieferdienst-mjam-will-geschaeft-mit-geisterkuechen-ausbauen](http://www.derstandard.at/story/2000123966466/lieferdienst-mjam-will-geschaeft-mit-geisterkuechen-ausbauen), 02.03.2021.

<sup>30</sup> Vgl. Mjam treibt Geschäft mit „Geisterküchen“ voran, ORF, 08.02.2021, <https://orf.at/stories/3200658/>, 02.03.2021.

## 2.3. Velofood e.U.

Velofood e.U. wurde 2016 mit Sitz in Graz von Jonathan Stallegger und mit dem freien Gewerbe „Botendienst“<sup>31</sup> gegründet. Velofood betreibt ein „Portal zur Vermittlung von Speisen- und Getränkelieferungen“<sup>32</sup> und ist somit „Anbieter der Angebote“ - vermittelt die Bestellung, sorgt für die Auslieferung und organisiert die Bezahlung.

Für diese Leistung verlangt Velofood vom Essensbesteller eine Vermittlungs- und Auslieferungsgebühr und eine Kautions, die dann bei der Bezahlung des Kaufpreises einfließt. Der Bezahlvorgang wird ebenfalls über die Plattform durch die Eingabe der Kundendaten in Verbindung mit den Zahlungsarten abgewickelt.<sup>33</sup>

Velofood betont seinerseits sein ökologisch nachhaltiges Lieferservice, wobei auf die Verwendung von nachhaltigen Verpackungsmaterialien besonders hingewiesen wird.<sup>34</sup>

Dass diese Dienstleistung Wachstumspotenzial hat, wird durch die steigende Anzahl der Fahrradboten (80 Fahrradboten März 2020<sup>35</sup>, 140 im November 2020<sup>36</sup>), die Anzahl der Bestellungen (50 pro Tag 2018<sup>37</sup>, 300 pro Tag 2/2020, 800 pro Tag 1. Lockdown, 1200 Bestellungen pro Tag im Jänner 2021<sup>38</sup>) bzw. durch die Anzahl der Restaurants (67 März 2020,<sup>39</sup> 85 Jänner 2021<sup>40</sup>), die die Leistung anbieten, deutlich.

Auch die Suche nach neuen FahrradbotInnen geht weiter, wie der Blick auf die Homepage zeigt. Angeboten wird eine komplett freie Zeiteinteilung, eine faire Bezahlung von ca. 14 Euro die Stunde und eine flache Hierarchie.<sup>41</sup>

Velofood verrechnet dem Besteller 2,90 Euro für die Zustellung. Die Preise der Speisen auf der Plattform sind mit jenen vor Ort im Lokal ident. „Damit sich die Rechnung ausgeht muss der Gastropartner einen Rabatt gewähren – der lässt sich zum Teil mit dem eingesparten Service gegenrechnen.“<sup>42</sup>

---

<sup>31</sup> Vgl. GISA-Auszug 28992202, 11.02.2021.

<sup>32</sup> Vgl. <https://www.velofood.at/agb>, 01.02.2021.

<sup>33</sup> Vgl. Ebd.

<sup>34</sup> Vgl. [Velofood – der nachhaltige Lieferservice aus Graz | Essen Bestellen](#), 04.03.2021.

<sup>35</sup> Vgl. Coronavirus – Lieferdienste im Dauereinsatz, ORF, 18.03.2020, <https://steiermark.orf.at/stories/3039419/>, 02.03.2021.

<sup>36</sup> Vgl. Das Grazer Wettessen ums Essen auf Rädern, Kleine Zeitung, 29.11.2020, S. 38 f.

<sup>37</sup> Vgl. Nachhaltig in Graz, 17.03.2020, <https://nachhaltig-in-graz.at/velofood-nachhaltiger-lieferservice>, 02.03.2021.

<sup>38</sup> Vgl. Velofood zeigt in der Krise wahre Größe, Woche Steiermark, S. 14, 13.01.2021, S.

<sup>39</sup> Vgl. Nachhaltig in Graz, 17.03.2020, <https://nachhaltig-in-graz.at/velofood-nachhaltiger-lieferservice> 02.03.2021.

<sup>40</sup> Vgl. Velofood zeigt in der Krise wahre Größe, Woche Steiermark, 13.01.2021, S.14.

<sup>41</sup> Vgl. [velofood sucht Fahrradboten - Jobs beim Grazer Lieferservice](#), 01.03.2021.

<sup>42</sup> Vgl. Nachhaltig in Graz, 17.03.2020, <https://nachhaltig-in-graz.at/velofood-nachhaltiger-lieferservice>, 02.03.2021.



2017 hat man darauf verwiesen, dass man nur Selbstständige beschäftige, die im Schnitt 5 Euro pro Lieferung bekommen. Das klingt vergleichsweise viel, dafür gibt es bei standby nichts.“<sup>43</sup>

---

<sup>43</sup> Vgl. Radlobby Argus Steiermark, 13.01.2017, <https://www.radlobby.at/argus-steiermark/essen-auf-raedern-nach-haltig-serviert>, 02.03.2021.

### 3. Exkurs: Die Plattform und ihre Beschäftigten

Die Internetplattformen, die sich im Essenzustellbereich etabliert haben, zeichnen sich durch kontinuierliches Wachstum aus. Das wird durch den Corona-Systemerhalter-Rückenwind verstärkt. Das Wachstum entsteht einerseits durch die steigende KonsumentInnennachfrage und andererseits durch die Übernahme anderer Online-Zustelldienste. Während die Aktienkursentwicklung den Investoren sicherlich gut schmeckt, sind die Arbeitsbedingungen der systemrelevanten Plattformbeschäftigten<sup>44</sup> fraglich, was zu einem starken Diskurs über die Art der Beschäftigungsformen und die Bezahlung führt. „Alle Fahrradboten anstellen? Das wäre der Tod der Branche“, so der Mjam Chef in einem Interview Anfang Februar 2021. Und „Wir sind in einem Niedriglohnsektor und bieten keine eigene Ausbildung. Die einzige Voraussetzung für den Job ist, radeln zu können für durchschnittlich 12 Euro die Stunde“.<sup>45</sup>

Fahrradbotinnen und Fahrradboten können auf selbstständiger Basis als freie DienstnehmerInnen bzw. als kollektivvertraglich Beschäftigte unterwegs sein. Im selbstständigen Bereich wird pro Bestellung bezahlt und „wieviel Geld dem Boten am Ende des Tages bleibt, hängt von mehreren Faktoren ab: davon, was die Wadeln hergeben, vom Heißhunger der Kunden, dem Tempo der Köche und natürlich dem Trinkgeld an der Tür“.<sup>46</sup>

Anders stellt sich die Situation bei Unselbständigen dar; hier steht der kollektivvertragliche Mindestlohn zu. Im September 2019 wurde der weltweit erste Kollektivvertrag für FahrradbotInnen abgeschlossen, womit die Rechtsgrundlage für fairen Wettbewerb und soziale Sicherheit geschaffen wurde. 1.506 Euro brutto, exklusive Kilometergeld und Zuschläge, Rechtsanspruch auf 13. und 14. Monatsgehalt und eine 40 Stunden Woche mit Option auf eine 4-Tage Woche. Ebenso sind Kostenersätze für die Verwendung von Privatfahrrädern und Privathandys vorgesehen.<sup>47</sup> Weitere Verbesserungen brachte der Lohnabschluss für 2021 in der Höhe von 2,2 % und die neue Kilometergeldregelung,

---

<sup>44</sup> Vgl. [Digitale Essensplattformen - Arbeit&Wirtschaft Blog \(awblog.at\)](#), 17.07.2020, abgerufen 03.03.2021.

<sup>45</sup> Vgl. Mjam-Chef: „Alle Fahrradboten anstellen? Das wäre der Tod der Branche“, Der Standard, 04.02.2021, [Mjam-Chef: "Alle Fahrradboten anstellen? Das wäre der Tod der Branche" - Unternehmen - derStandard.at > Wirtschaft](#), 03.03.2021.

<sup>46</sup> Vgl. Das Grazer Wettrennen um Essen auf Rädern, Kleine Zeitung, 29.11.2020. S. 38 f.

<sup>47</sup> Vgl. ÖGB, Gewerkschaft VIDA, 17.09.2019, [www.vida.at/cms/S03/S03\\_4.8.a/1342616918551/kollektivvertrag/strasse/weltweit-erster-kv-fuer-fahrradboten-abgeschlossen](#), 03.03.2021.

wodurch bei einer realistischen Zugrundelegung der Kilometerleistung eine Anhebung des Kilometergeldes von bisher 210 auf 360 Euro erfolgt ist.<sup>48</sup>

Sind BotInnen freie DienstnehmerInnen, dann gilt keine Bindung an Arbeitszeit und Weisung, ebenso wenig wie Arbeitsrecht und Schutzbestimmungen bzw. der genannte Kollektivvertrag.<sup>49</sup>

Die Arbeitsbedingungen sind in Diskussion, weil es einerseits um Kosten und Gewinne der Plattformen und andererseits um die Höhe der Entlohnung und die Arbeitsbedingungen der Beschäftigten geht. Bei der Frage, ob die Unternehmen der Essenzustellung als Modell für andere Branchen gelten können, ist zu beachten, dass es gute und innovative Geschäftsmodelle gibt, aber auch solche, „die funktionieren, weil das Entgelt für arbeitende Menschen besonders niedrig ist. Dies führt dazu, dass nicht nur die direkt Betroffenen einen Nachteil haben; sondern alle anderen: Wenn einmal das Lohnniveau gesunken ist, orientieren sich andere Wirtschaftszweige daran und es kommt zu Lohn-dumping.“<sup>50</sup>

Aus diesem Grunde ist es zu begrüßen, dass auf Europäischer Ebene im heurigen Jahr die Diskussion zu den EU Rechtsvorschlügen im digitalen Sektor auch die Arbeitsbedingungen der Plattformbeschäftigten umfasst. „Aus Sicht von AK und ÖGB muss eine Verbesserung der Arbeitsbedingungen für

Plattformbeschäftigte, wie Fahrradboten, Grafiker, Reinigungskräfte oder Transportdienstleister Priorität Nummer 1 sein“<sup>51</sup>. Neben der Verbesserung der Beschäftigung gilt es für einen fairen Wettbewerb im digitalen Bereich und für einen fairen Steueranteil der Online-Plattformen zu sorgen.<sup>52</sup>

---

<sup>48</sup> Vgl. ÖGB, Gewerkschaft VIDA, 20.01.2021, [www.vida.at/cms/S03/S03\\_999\\_Suche.a/1342642619154/kv-fahrradzustellung](http://www.vida.at/cms/S03/S03_999_Suche.a/1342642619154/kv-fahrradzustellung), 03.03.2021.

<sup>49</sup> Vgl. Bessere Arbeitsbedingungen für Plattform-Beschäftigte!, AK Wien Programm, 14.12.2020, <https://wien.arbeiterkammer.at/service/presse/Plattform-Beschaefigte.html>, 03.03.2021.

<sup>50</sup> Vgl. Kontrast, 31.05.2019, <https://kontrast.at/chance-parlament-kinderarmut-prekaere-arbeit>, 03.03.2021.

<sup>51</sup> Vgl. Vgl. Bessere Arbeitsbedingungen für Plattform-Beschäftigte!, AK Wien Programm, 14.12.2020, <https://wien.arbeiterkammer.at/service/presse/Plattform-Beschaefigte.html>, 03.03.2021.

<sup>52</sup> Vgl. Ebd.

#### **4. Übersicht über die Erhebung und der Ergebnisse**

Es wurde zwischen 2.10. und 6.10.2020 bei den drei Anbietern eine virtuelle Bestellung in Form einer Internet-Recherche durchgeführt. Ziel war es, Mindestbestellwert, Zustellgebühr und Lieferzeit zu ermitteln. Es wurden einzelne Anbieter über die Plattformen aufgerufen und die Mindestbestellwerte bzw. Zustellgebühren jeweils über eine standardisierte Bestelladresse mit „Ort und Hauptplatz 1“, z. B. 8010 Graz Hauptplatz 1, Plattformabfragen abgefragt.

Bei Lieferando und Mjam wurden neben Graz alle Bezirkshauptstädte sowie Gralla, Wagna und Gleisdorf berücksichtigt. Bei Velofood wurde nur Graz berücksichtigt. Velofood ist ein Grazer Anbieter, der auch nur innerhalb von vier Kilometern vom Zentrum ausgehend liefert. Insgesamt wurden die ersten 10 % der Anbieter, welche durch die Abfrageroutine für den jeweiligen Standort auf der Plattform ausgewiesen wurden und am Erhebungstag ihre Speisen anboten, erfasst. Außerhalb von Graz wurden pro Abfrage jeweils die Angaben des ersten aufscheinenden Anbieters berücksichtigt.

## Lieferando.at

Auf der Homepage [www.lieferando.at](http://www.lieferando.at) konnte man zum Zeitpunkt der Erhebung allein in Graz bei über 218 Betrieben Essen bestellen. Weitere 107 Anbieter standen in den ausgewählten Städten zur Verfügung. Die Tabellen 1 bis 3 zeigen eine Übersicht über Mindestbestellwert, Zustellgebühr, Lieferzeit und Anzahl der möglichen Bezahlarten, wie Kreditkarte, Sofortüberweisung oder Barzahlung.

Tabelle 1: Takeaway.com European Operations B.V. – Lieferando.at

| <a href="http://www.lieferando.at">www.lieferando.at</a> |                         | Bestelladresse: 8010 Graz, Hauptplatz 1 oder Ort, Hauptplatz 1 |      |                         |                           | Mindestbestellwert in € | Zustellgebühr in € | Zustellzeit bei Abfrage in Minuten | Anzahl der möglichen Bezahlarten |    |
|--|-------------------------|--|------|-------------------------|---------------------------|-------------------------|--------------------|------------------------------------|----------------------------------|----|
| Abfrage-datum  | Hauptangebot an Speisen | Name Betrieb   | PLZ  | Ort                     | Adresse Anbieter          |                         |                    |                                    |                                  |    |
| 05.10.2020   | Burger                  | Mc Donalds   | 8010 | Graz                    | Jakominiplatz 18          | 10,00                   | 2,90               | 30                                 | 8                                |    |
| 05.10.2020   | Pizza, Burger           | Continuum  | 8010 | Graz                    | Sporgasse 29              | 10,00                   | 0,00               | 35                                 | 8                                |    |
| 05.10.2020   | Ägyptisch, Vegetarisch  | Koshari Time   | 8010 | Graz                    | Schönaugasse 3            | 10,00                   | 0,00               | 30                                 | 8                                |    |
| 05.10.2020   | Pizza                   | Pizzeria Ristorante Da Vinci                                   | 8010 | Graz                    | Fröhlichgasse 73          | 9,90                    | 1,50               | 45                                 | 9                                |    |
| 05.10.2020   | Pizza, Burger           | Ucco's   | 8010 | Graz                    | Pestalozzistraße 26       | 11,90                   | 0,00               | 40                                 | 9                                |    |
| 05.10.2020   | Sushi, Japanisch        | Yamamoto   | 8010 | Graz                    | Prokopigasse 4            | 10,00                   | 0,00               | 40                                 | 8                                |    |
| 05.10.2020   | Pizza, Burger, Döner    | Euro Kebap   | 8010 | Graz                    | Franziskanergasse 2       | 10,00                   | 0,00               | 30                                 | 8                                |    |
| 05.10.2020   | Fisch, Vegan            | Humuhumu da Poke Bar   | 8010 | Graz                    | Engegasse 4               | 10,00                   | 0,00               | 35                                 | 8                                |    |
| 05.10.2020   | Vegan                   | dean&david   | 8010 | Graz                    | Jakoministrasse 34        | 12,00                   | 2,00               | 50                                 | 9                                |    |
| 05.10.2020   | Snacks, Kuchen          | Dunkin Donuts  | 8010 | Graz                    | Herrengasse 13            | 9,95                    | 0,00               | 30                                 | 8                                |    |
| 05.10.2020   | Burger, Vegan           | Cafe Erde  | 8010 | Graz                    | Andreas Hofer Platz 3     | 10,00                   | 0,00               | 50                                 | 8                                |    |
| 05.10.2020   | Pizza, Italienisch      | L'Osteria Graz   | 8010 | Graz                    | Mehlplatz 1               | 10,00                   | 0,00               | 55                                 | 8                                |    |
| 05.10.2020   | Burger                  | WILDING - Fett Essen   | 8010 | Graz                    | Dietrichsteinplatz 1      | 10,00                   | 0,00               | 30                                 | 8                                |    |
| 05.10.2020   | Österreichische Küche   | Die Herzl  | 8010 | Graz                    | Prokopigasse 12           | 10,00                   | 0,00               | 40                                 | 8                                |    |
| 05.10.2020   | Polnische Küche         | Pierogi  | 8010 | Graz                    | Neutorgasse 28            | 10,00                   | 0,00               | 35                                 | 8                                |    |
| 05.10.2020   | Fisch                   | Nordsee  | 8010 | Graz                    | Herrengasse 5             | 10,00                   | 0,00               | 30                                 | 8                                |    |
| 05.10.2020   | Pizza, Italienisch      | Vapiano  | 8010 | Graz                    | Sparkassenplatz 4         | 10,00                   | 0,00               | 35                                 | 8                                |    |
| 05.10.2020   | Asiatische Küche        | Chin Chin Asian Specials                                       | 8010 | Graz                    | Gleisdorfer Gasse 1       | 12,90                   | 0,00               | 65                                 | 9                                |    |
| 02.10.2020   | Pizza                   | Pizzeria Milano  | 8430 | Leibnitz                | Hauptplatz 12             | 10,00                   | 0,00               | 40                                 | 9                                |    |
| 05.10.2020   | Pizza, Italienisch      | Welt Restaurant  | 8435 | Wagna                   | Hauptstraße 15            | 12,90                   | 1,50               | 35                                 | 9                                |    |
| 02.10.2020   | Pizza, Italienisch      | Don Camillo  | 8530 | Deutschlandsberg        | Frauentaler Straße 83     | 16,00                   | 0,00               | 30                                 | 9                                |    |
| 02.10.2020   | Pizza, Italienisch      | King Pizza   | 8330 | Feldbach                | Gleichenberger Strasse 38 | 12,00                   | 2,00               | 30                                 | 9                                |    |
| 02.10.2020   | Pizza, Italienisch      | Restaurant Piazza  | 8280 | Fürstenfeld             | Hauptstrasse 1            | 20,00                   | 0,00               | 36                                 | 9                                |    |
| 02.10.2020   | Österreichische Küche   | Schildbacherhof  | 8230 | Hartberg                | Schildbach 42             | 10,00                   | 2,50               | k.A.                               | 9                                |    |
| 02.10.2020   | Pizza                   | Pizzeria Don Giovanni  | 8160 | Weiz                    | Bahnhofstr. 25            | 10,00                   | 0,00               | 30                                 | 9                                |    |
| 02.10.2020   | Pizza                   | Pizzeria Napoli  | 8200 | Gleisdorf               | Weizer Straße 9           | 10,00                   | 0,00               | 30                                 | 9                                |    |
| 02.10.2020   | China Restaurant        | China Restaurant Shanghai                                      | 8682 | Mürzzuschlag-Hönigsberg | Neubaugasse 1a            | 11,00                   | 2,50               | 45                                 | 9                                |    |
| 02.10.2020   | Pizza                   | Pizza Bella  | 8600 | Bruck an der Mur        | Grabenfeldstrasse 6       | 12,00                   | 2,50               | 25                                 | 9                                |    |
| 02.10.2020   | Pizza, Kebab            | Rosamunde Kebab u. Pizza                                       | 8605 | Kapfenberg              | Wiener Straße 35a1        | 12,00                   | 0,00               | 30                                 | 9                                |    |
| 02.10.2020   | Pizza                   | Pizzeria Napoleon  | 8700 | Leoben                  | Mühltaler Straße 26       | 10,00                   | 2,00               | 30                                 | 9                                |    |
| 02.10.2020   | Pizza, Kebab            | Schabanack Pizza u. Kebab                                      | 8720 | Knittelfeld             | Frauengasse 14            | 8,00                    | 2,00               | 35                                 | 9                                |    |
| 02.10.2020   | Pizza                   | Pizzeria Ristorante Da Vinci                                   | 8750 | Judenburg               | Stadion-Straße 11         | 10,00                   | 1,00               | 40                                 | 9                                |    |
| 02.10.2020   | Pizza, Kebab            | Pizzeria Kebab Haus Sara                                       | 8570 | Voitsberg               | Hauptplatz 25             | 8,50                    | 0,00               | 25                                 | 9                                |    |
| 02.10.2020   | Pizza, Burger           | EL Monte   | 8940 | Liezen                  | Rathausplatz 4            | 10,00                   | 0,00               | 25                                 | 9                                |    |
|  |                         |  |      |                         |                           | min.                    | 8,00               | 0,00                               | 25                               | 8  |
|  |                         |  |      |                         |                           | max.                    | 20,00              | 2,90                               | 65                               | 9  |
|  |                         |  |      |                         |                           | Anzahl                  | 34                 | 34                                 | 33                               | 34 |

Die Online-Erhebung bei 16 Anbietern auf der Plattform [www.lieferando.at](http://www.lieferando.at) zeigt, dass die Mindestbestellwerte zwischen € 8,00 und € 20,00 variieren. Die Zustellgebühren bewegen sich von € 0,00 - mit Auslobung einer Gratiszustellung – bis hin zu € 2,90. Die Zustellzeit (Angabe auf der Plattform) kann zwischen 25 bis 65 Minuten betragen.

## Mjam GmbH

Bei Mjam wurden unter [www.mjam.net](http://www.mjam.net) auf dieselbe Art 26 standardisierte Abfragen getätigt. Insgesamt standen für eine online-Bestellung in Graz zum Abfragezeitpunkt 206 Betriebe zur Verfügung. Weitere 61 Betriebe haben in den anderen Städten und Orten Speisen angeboten.

Tabelle 2: Mjam

| <a href="http://www.mjam.net">www.mjam.net</a>                                |                               | Bestelladresse: 8010 Graz, Hauptplatz 1 oder Ort, Hauptplatz 1 |      |                  |                             | Mindestbestellwert in € | Zustellgebühr in € | Zustellzeit bei Abfrage in Minuten | Anzahl der möglichen Bezahlarten |      |
|---|-------------------------------|--|------|------------------|-----------------------------|-------------------------|--------------------|------------------------------------|----------------------------------|------|
| Abfrage-datum   | Hauptangebot an Speisen       | Name Betrieb   | PLZ  | Ort              | Adresse Anbieter            |                         |                    |                                    |                                  |      |
| 05.10.2020  | Burger, Österreichische Küche | Euroburger & Euronudel   | 8010 | Graz             | Schumanngasse 4             | 9,90                    | 0,00               | 33                                 | 6                                |      |
| 05.10.2020  | Pizza                         | Pizzeria Roma  | 8010 | Graz             | Elisabethstrasse 32         | 9,90                    | 0,00               | 37                                 | 6                                |      |
| 05.10.2020  | Burger, Amerikanisch          | Campus   | 8010 | Graz             | Schumanngasse 27            | 9,90                    | 0,00               | 44                                 | 6                                |      |
| 05.10.2020  | Vega, Amerikanisch            | Swing Kitchen  | 8010 | Graz             | Kaiserfeldgasse 3           | 5,00                    | 3,50               | 36                                 | 4                                |      |
| 05.10.2020  | Pizza                         | Pizzeria Volta   | 8010 | Graz             | Mandellstraße 27            | 13,90                   | 1,00               | 32                                 | 5                                |      |
| 05.10.2020  | Asiatisch, Japanisch          | Momiji plus  | 8010 | Graz             | Elisabethstrasse 17         | 5,00                    | 0,00               | 33                                 | 4                                |      |
| 05.10.2020  | Amerikanisch                  | KFC - Lazarettgürtel   | 8020 | Graz             | Lazarettgürtel 55           | 5,00                    | 0,00               | 36                                 | 4                                |      |
| 05.10.2020  | Vegan, Amerikanisch           | dean&david   | 8010 | Graz             | Jakoministraße 34           | 12,00                   | 2,00               | 30                                 | 4                                |      |
| 05.10.2020  | Italienisch                   | Vapiano  | 8010 | Graz             | Sparkassenplatz 4           | 9,00                    | 4,00               | 30                                 | 4                                |      |
| 05.10.2020  | Pizza, Burger                 | Ucco's   | 8010 | Graz             | Pestalozzistr. 26           | 11,90                   | 0,00               | 35                                 | 5                                |      |
| 05.10.2020  | Asiatisch                     | Restaurant Z10   | 8010 | Graz             | Zinzendorfgasse 10          | 6,00                    | 0,00               | 32                                 | 5                                |      |
| 05.10.2020  | Italienisch                   | L'Osteria Graz   | 8010 | Graz             | Mehlplatz 1                 | 7,90                    | 2,90               | 39                                 | 4                                |      |
| 05.10.2020  | Burger                        | Burgerista   | 8010 | Graz             | Radetzkystraße 1            | 7,90                    | 2,90               | 26                                 | 4                                |      |
| 05.10.2020  | Asiatisch, Chinesisch         | LIU Asia   | 8010 | Graz             | Sporgasse 11                | 5,00                    | 0,00               | 28                                 | 4                                |      |
| 05.10.2020  | Lebensmittel                  | OMV - Viva Shop  | 8010 | Graz             | Seebachergasse 8            | 8,90                    | 0,00               | 41                                 | 4                                |      |
| 05.10.2020  | Österreichische Küche, Pizza  | Mampf  | 8020 | Graz             | Herrgottwiesgasse 51        | 12,90                   | 1,50               | 40                                 | 5                                |      |
| 05.10.2020  | Österreichische Küche         | Gourmet Express  | 8020 | Graz             | Großmarktstraße 10          | 15,00                   | 2,00               | 48                                 | 6                                |      |
| 05.10.2020  | Pizza                         | Peppone  | 8010 | Graz             | Franziskanerplatz 11        | 5,00                    | 0,00               | 34                                 | 4                                |      |
| 05.10.2020  | Burger, Amerikanisch          | Burger King  | 8010 | Graz             | Jakominiplatz 16            | 9,00                    | 4,00               | 27                                 | 4                                |      |
| 05.10.2020  | Amerikanisch                  | Mc Donalds   | 8010 | Graz             | Jakominiplatz 18            | 12,90                   | 2,90               | 21                                 | 4                                |      |
| 05.10.2020  | International                 | Leoni's Imbiss   | 8430 | Leibnitz         | Rudolf-Hans-Bartsch-Gasse 4 | 9,90                    | 0,00               | 40                                 | 5                                |      |
| 05.10.2020  | Pizza                         | Pizzeria Milano  | 8431 | Gralla           | Gewerbepark Nord 19         | 10,00                   | 1,00               | 55                                 | 5                                |      |
| 05.10.2020  | Italienisch                   | Schabanack   | 8680 | Mürzzuschlag     | Stadtplatz 10               | 6,00                    | 2,50               | 26                                 | 5                                |      |
| 05.10.2020  | Pizza                         | Ateneo Pizzeria  | 8700 | Leoben           | Franz Josef-Straße 25       | 10,00                   | 2,00               | 41                                 | 5                                |      |
| 05.10.2020  | Italienisch                   | Schabanack   | 8720 | Knittelfeld      | Frauengasse 14              | 6,00                    | 2,00               | 38                                 | 5                                |      |
| 05.10.2020  | Italienisch                   | Pizzeria Dilan   | 8570 | Voitsberg        | Roseggergasse 2             | 7,90                    | 0,00               | 12                                 | 5                                |      |
| am 05.10.2020<br>zum Abfragezeitpunkt<br>kein Aufbau einer Bestellung möglich |                               |  | 8530 | Deutschlandsberg |                             |                         |                    |                                    |                                  |      |
|   |                               |  | 8330 | Feldbach         |                             |                         |                    |                                    |                                  |      |
|   |                               |  | 8280 | Fürstenfeld      |                             |                         |                    |                                    |                                  |      |
|   |                               |  | 8230 | Hartberg         |                             |                         |                    |                                    |                                  |      |
|   |                               |  | 8160 | Weiz             |                             |                         |                    |                                    |                                  |      |
|   |                               |  | 8200 | Gleisdorf        |                             |                         |                    |                                    |                                  |      |
|   |                               |  | 8600 | Bruck an der Mur |                             |                         |                    |                                    |                                  |      |
|   |                               |  | 8605 | Kapfenberg       |                             |                         |                    |                                    |                                  |      |
|   |                               |  | 8940 | Liezen           |                             |                         |                    |                                    |                                  |      |
|   |                               |  |      |                  |                             |                         |                    |                                    | min                              | 5,00 |
|   |                               |  |      |                  |                             | max                     | 15,00              | 4,00                               | 55                               | 6    |
|   |                               |  |      |                  |                             | Anzahl                  | 26                 | 26                                 | 26                               | 26   |

Es wurden insgesamt 20 Lokale in Graz und 15 Lokale in den Bezirken nach dieser standardisierten Abfrage erfasst. Mjam bietet jedoch nur in 6 der 15 Bezirksstädte zur Abfragezeit eine Zustellung an. Der Mindestbestellwert bewegt sich zwischen € 5,00 und € 15,00. Die Zustellung kann bis zu € 4,00 kosten, ist aber in sehr vielen Fällen gratis. Die Lieferzeit variiert zwischen 12 und 55 Minuten.

Für KonsumentInnen äußerst verwirrend sind die oftmals unterschiedlichen Angaben zu Mindestbestellwert und Zustellgebühr einerseits in der allgemeinen Suchroutine und andererseits auf der Bestellseite, wo die Zustellgebühr manchmal in den Mindestbestellwert eingerechnet dargestellt und dann bei Überschreiten des Mindestbestellwertes doch wieder extra ausgewiesen wird.

## Velofood e.U.

Wie bei den anderen Anbietern wurde auch bei Velofood unter [www.velofood.at](http://www.velofood.at) eine standardisierte Bestellung getätigt. Zum Abfragezeitpunkt konnte bei 71 Partnerbetrieben bestellt werden. Velofood bietet seinen Lieferservice nur innerhalb von 4 km ausgehend vom Stadtzentrum Graz an.

Tabelle 3: Velofood e.U.

| <a href="http://www.velofood.at">www.velofood.at</a> |                                 | Bestelladresse: 8010 Graz, Hauptplatz 1 oder Ort, Hauptplatz 1 |      |      |                       | Mindestbestellwert in € | Zustellgebühr in € | Zustellzeit bei Abfrage in Minuten | Anzahl der möglichen Bezahlgarten |    |
|--|---------------------------------|--|------|------|-----------------------|-------------------------|--------------------|------------------------------------|-----------------------------------|----|
| Abfrage-datum  | Hauptangebot an Speisen         | Name Betrieb   | PLZ  | Ort  | Adresse Anbieter      |                         |                    |                                    |                                   |    |
| 06.10.2020   | Burger, Amerikanisch            | Kirbys American Kitchen  | 8010 | Graz | Paulustorgasse 1      | 14,00                   | 2,90               | 25-30                              | 5                                 |    |
| 06.10.2020   | Pizza, Italienisch              | Don Camillo  | 8010 | Graz | Neue Welt Gasse 3     | 14,00                   | 2,90               | 30                                 | 5                                 |    |
| 06.10.2020   | Japanisch, Sushi                | Osaka  | 8020 | Graz | Volksgartenstrasse 5  | 14,00                   | 2,90               | 20-25                              | 5                                 |    |
| 06.10.2020   | Asiatisch                       | Cafe Mitte   | 8010 | Graz | Freiheitsplatz 2      | 14,00                   | 2,90               | 15                                 | 5                                 |    |
| 06.10.2020   | Hawaiianisch                    | Humuhumu   | 8010 | Graz | Stempfergasse 2       | 14,00                   | 2,90               | 20                                 | 5                                 |    |
| 06.10.2020   | Thailändisch                    | Isann Thai   | 8010 | Graz | Klosterwiesgasse 13   | 14,00                   | 2,90               | 35                                 | 5                                 |    |
| 06.10.2020   | Österreichische Küche           | Lendplatzl   | 8020 | Graz | Lendplatz 11          | 14,00                   | 2,90               | 40                                 | 5                                 |    |
| 06.10.2020   | Bowls, Salate                   | dean&david   | 8010 | Graz | Jakominiplatz 34      | 14,00                   | 2,90               | 25                                 | 5                                 |    |
| 06.10.2020   | Amerikanisch                    | Die goldene Banane   | 8010 | Graz | Brockmannngasse 89    | 14,00                   | 2,90               | 35                                 | 5                                 |    |
| 06.10.2020   | Österreichische Küche           | Die Herzl  | 8010 | Graz | Prokopigasse 12       | 14,00                   | 2,90               | 25                                 | 5                                 |    |
| 06.10.2020   | Bäckerei                        | Martin Auer  | 8010 | Graz | Dietrichsteinplatz 13 | 14,00                   | 2,90               | 30                                 | 5                                 |    |
| 06.10.2020   | Bäckerei, Österreichische Küche | Sorger   | 8010 | Graz | Sporgasse 4           | 14,00                   | 2,90               | 35                                 | 5                                 |    |
|  |                                 |  |      |      |                       | min                     | 14,00              | 2,90                               | 15                                | 5  |
|  |                                 |  |      |      |                       | max                     | 14,00              | 2,90                               | 40                                | 5  |
|  |                                 |  |      |      |                       | Anzahl                  | 12                 | 12                                 | 12                                | 12 |

Der Mindestbestellwert beträgt bei allen Anbietern € 14,00. Die Zustellgebühr bei den 12 standardisiert erhobenen Anbietern beträgt einheitlich € 2,90. Die Lieferzeit reicht von 15 bis 40 Minuten.

## Anzahl der Anbieter:

Die Anzahl der Anbieter in der Steiermark ist doch recht beachtlich. Über Lieferando konnte bei 325 Anbietern, über Mjam bei 267 Anbietern und über Velofood bei 71 Anbietern bestellt werden.

In der Tabelle 4 werden die Anbieter nach regionalen Gesichtspunkten ausgewiesen:

Tabelle 4: Anzahl der Anbieter

| <b>Auswahl nach Graz und Bezirksstädten</b>                                     |      |                  |                          |             |
|---|------|------------------|--------------------------|-------------|
| <b>Zustelladresse nach Anbieter und Restaurants - Zeitraum 2. bis 6.10.2020</b> |      |                  |                          |             |
| <b>Lieferando.at: Auslieferung Graz, Steiermark</b>                             |      |                  |                          |             |
| Bezirk  | PLZ  | Städte           | Zustelladresse           | Restaurants |
| Graz  | 8010 | Graz             | Hauptplatz 1             | 218         |
| Leibnitz  | 8430 | Leibnitz         | Hauptplatz 1             | 13          |
| Deutschlandsberg  | 8530 | Deutschlandsberg | Hauptplatz 1             | 2           |
| Südoststeiermark  | 8330 | Feldbach         | Hauptplatz 1             | 4           |
| Hartberg-Fürstenfeld  | 8280 | Fürstenfeld      | Hauptplatz 1             | 3           |
| Hartberg-Fürstenfeld  | 8230 | Hartberg         | Hauptplatz 1             | 1           |
| Weiz  | 8160 | Weiz             | Hauptplatz 1             | 7           |
| Gleisdorf   | 8200 | Gleisdorf        | Hauptplatz 1             | 4           |
| Bruck-Mürzuschlag   | 8680 | Mürzuschlag      | Hauptplatz 2             | 1           |
| Bruck-Mürzuschlag   | 8600 | Bruck            | Koloman-Wallisch-Platz 1 | 10          |
| Bruck-Mürzuschlag   | 8605 | Kapfenberg       | Koloman-Wallisch-Platz 1 | 7           |
| Leoben  | 8700 | Leoben           | Hauptplatz 1             | 18          |
| Murtal  | 8720 | Knittelfeld      | Hauptplatz 1             | 13          |
| Murtal  | 8750 | Judenburg        | Hauptplatz 1             | 9           |
| Voitsberg   | 8570 | Voitsberg        | Hauptplatz 1             | 11          |
| Liezen  | 8940 | Liezen           | Hauptplatz 1             | 4           |
| Murau   | 8850 | Murau            | Hauptplatz 1             | 0           |
|   |      |                  |                          | 325         |
| <b>Mjam GmbH: Auslieferung Graz, Steiermark</b>                                 |      |                  |                          |             |
| Bezirk  | PLZ  | Städte           | Zustelladresse           | Restaurants |
| Graz  | 8010 | Graz             | Hauptplatz 1             | 206         |
| Leibnitz  | 8430 | Leibnitz         | Hauptplatz 1             | 6           |
| Deutschlandsberg  | 8530 | Deutschlandsberg | Hauptplatz 1             | 1           |
| Südoststeiermark  | 8330 | Feldbach         | Hauptplatz 1             | 2           |
| Hartberg-Fürstenfeld  | 8280 | Fürstenfeld      | Hauptplatz 1             | 1           |
| Hartberg-Fürstenfeld  | 8230 | Hartberg         | Hauptplatz 1             | 6           |
| Weiz  | 8160 | Weiz             | Hauptplatz 1             | 3           |
| Gleisdorf   | 8200 | Gleisdorf        | Hauptplatz 1             | 9           |
| Bruck-Mürzuschlag   | 8680 | Mürzuschlag      | Hauptplatz 2             | 3           |
| Bruck-Mürzuschlag   | 8600 | Bruck            | Koloman-Wallisch-Platz 1 | 5           |
| Bruck-Mürzuschlag   | 8605 | Kapfenberg       | Koloman-Wallisch-Platz 1 | 3           |
| Leoben  | 8700 | Leoben           | Hauptplatz 1             | 8           |
| Murtal  | 8720 | Knittelfeld      | Hauptplatz 1             | 3           |
| Murtal  | 8750 | Judenburg        | Hauptplatz 1             | 4           |
| Voitsberg   | 8570 | Voitsberg        | Hauptplatz 1             | 7           |
| Liezen  | 8940 | Liezen           | Hauptplatz 1             | 0           |
| Murau   | 8850 | Murau            | Hauptplatz 1             | 0           |
|   |      |                  |                          | 267         |
| <b>Velofood e.U.: Auslieferung im Stadtzentrum Graz innerhalb von 4 km</b>      |      |                  |                          |             |
| Bezirk  | PLZ  | Stadt            | Zustelladresse           | Restaurants |
| Graz  | 8010 | Graz             | Hauptplatz 1             | 71          |

Wie aus der Tabelle 4 hervorgeht, ist die Anzahl der Anbieter in der Steiermark doch recht beachtlich. Über Lieferando konnte bei 325 Anbietern, über Mjam bei 267 Anbietern bestellt werden. Bei Velofood waren es 71 Anbieter.



## 5. Preisvergleich zwischen Onlinebestellung und Selbstabholung

Zwischen 05.02. und 09.02.2021 wurden bei 10 zufällig ausgewählten Restaurants die Preise auf der Speisekarte bzw. der Homepage den Preisen auf den Plattformen der Lieferservices gegenübergestellt. Dies um der Frage nachzugehen, ob sie ident sind.

Tabelle 5: Lieferando.at

| Gegenüberstellung Preise Homepage Anbieter und Preise Lieferservice |      |                      |                                    |                                     |                          |                |                |               |                                 |  |                                      |   |
|---|------|----------------------|------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|----------------|----------------|---------------|---------------------------------|--|--------------------------------------|---|
| Anbieter der Speisen  |      |                      |                                    | Lieferservice Lieferando            |                          |                |                |               |                                 |  |                                      |   |
| Anbieter  | Ort  | Adresse              | Menü des Anbieters                 | Preis lt. Speisekarte oder Homepage | Preis Homepage Plattform | Differenz in € | Differenz in % | Zustellgebühr | Gesamtpreis incl. Zustellgebühr | Differenz Gesamtpreis zur Speisekarte incl. Zustellung | Differenz in % Gesamtpreis zu Karte* | Mindestbestellwert inkl. Zustellgebühr* |
| Osaka   | Graz | Volksgartenstrasse 5 | Magamo Fried Bento <sup>2)</sup>   | 16,60 €                             | 18,50 €                  | 1,90 €         | 11,45%         | 0,00 €        | 18,50 €                         | 0,00 €   | 0,00%                                | 10,00 €                                 |
| Osaka   | Graz | Volksgartenstrasse 5 | Lachssteak gegrillt Teppanyaki     | 14,90 €                             | 16,80 €                  | 1,90 €         | 12,75%         | 0,00 €        | 16,80 €                         | 0,00 €   | 0,00%                                | 10,00 €                                 |
| Venezia   | Graz | Annenstrasse 54      | Pizza Graz groß                    | 9,00 €                              | 9,00 €                   | 0,00 €         | 0,00%          | 0,00 €        | 9,00 €                          | 0,00 €   | -                                    | 10,00 €                                 |
| Don Camillo <sup>1)</sup>   | Graz | Neue-Welt-Gasse 3    | Pizza Don Camillo                  | 10,80 €                             | 10,90 €                  | 0,10 €         | 0,93%          | 0,00 €        | 10,90 €                         | 0,10 €   | 0,93%                                | 10,00 €                                 |
| Die Herzl <sup>1)</sup>   | Graz | Prokopigasse 12      | Wiener Schnitzel                   | 8,20 €                              | 9,90 €                   | 1,70 €         | 20,73%         | 0,00 €        | 9,90 €                          | 1,70 €   | -                                    | 10,00 €                                 |
| Freigeist <sup>1)</sup>   | Graz | Glacistrasse 1       | Burger Bacon Story                 | 9,90 €                              | -                        | -              | -              | -             | -                               | -  | -                                    | -                                       |
| Humuhumu <sup>1)</sup>  | Graz | Engegasse 4          | Apsara Shrimp Bowl                 | 14,00 €                             | 14,90 €                  | 0,90 €         | 6,43%          | 0,00 €        | 14,90 €                         | 0,90 €   | 6,43%                                | 10,00 €                                 |
| dreizehn by gauster <sup>1)</sup>                                   | Graz | Franziskanerplatz 13 | Maishendlbrust                     | 14,00 €                             | -                        | -              | -              | -             | -                               | -  | -                                    | -                                       |
| Hathi der Inder <sup>1)</sup>                                       | Graz | Freiheitsplatz 1     | Murgh Curry                        | 12,90 €                             | -                        | -              | -              | -             | -                               | -  | -                                    | -                                       |
| Isaan Thai <sup>1)</sup>  | Graz | Klosterwiesgasse 13  | gebr. Reisnudeln m. Hühnerfleisch  | 9,80 €                              | 9,80 €                   | 0,00 €         | 0,00%          | 0,00 €        | 9,80 €                          | 0,00 €   | -                                    | 10,00 €                                 |
| Gösser Stüberl <sup>1)</sup>  | Graz | Steyrergasse1        | Cordon Bleu vom Schwein m. Beilage | 11,90 €                             | 11,90 €                  | 0,00 €         | 0,00%          | 1,50 €        | 13,40 €                         | 1,50 €   | 12,61%                               | 13,40 €                                 |
| min   |      |                      |                                    |                                     |                          | 0,00 €         | 0,00%          |               |                                 | 0,00 €   | 0,00%                                |   |
| max   |      |                      |                                    |                                     |                          | 1,90 €         | 20,73%         |               |                                 | 1,70 €   | 12,61%                               |   |
| mittel  |      |                      |                                    |                                     |                          | 0,81 €         | 6,54%          |               |                                 | 0,53 €   | 3,99%                                |   |

\* rote Zahlen Mindestbestellwert incl. Zustellgebühr nicht erreicht - daher keine Berechnung in %

<sup>1)</sup> Preise wurden im Zeitraum 05.02.2021 - 09.02.2021 den Hompages der Anbieter entnommen und können zur Speisekarte im Lokal eventuell abweichen

<sup>2)</sup> Mittagsmenü von 11:00h - 16:30h, Preis zu dieser Zeit bei Selbstabholung € 13,20 - in Berechnung nicht berücksichtigt

Wie Tabelle 5 zeigt sind die Preise bei Lieferando meist unterschiedlich. Bei den 8 zufällig betrachteten Speisen von 7 Anbietern gibt es eine Preisdifferenz bis zu € 1,90. Eine Bestellung über das Online-Portal Lieferando kann um bis zu 12,61 % teurer kommen. Ein allfälliger Mindestbestellwert blieb hier unberücksichtigt.

Tabelle 6: Mjam GmbH

| Gegenüberstellung Preise Homepage Anbieter und Preise Lieferservice |      |                      |                                    |                                     |                          |                |                |               |                                 |  |                                      |   |
|---|------|----------------------|------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|----------------|----------------|---------------|---------------------------------|--|--------------------------------------|---|
| Anbieter der Speisen  |      |                      |                                    | Lieferservice Mjam GmbH             |                          |                |                |               |                                 |  |                                      |   |
| Anbieter  | Ort  | Adresse              | Menü des Anbieters                 | Preis lt. Speisekarte oder Homepage | Preis Homepage Plattform | Differenz in € | Differenz in % | Zustellgebühr | Gesamtpreis incl. Zustellgebühr | Differenz Gesamtpreis zur Speisekarte incl. Zustellung | Differenz in % Gesamtpreis zu Karte* | Mindestbestellwert inkl. Zustellgebühr* |
| Osaka   | Graz | Volksgartenstrasse 5 | Magamo Fried Bento <sup>2)</sup>   | 16,60 €                             | 18,50 €                  | 1,90 €         | 11,45%         | 1,90 €        | 20,40 €                         | 3,80 €   | 22,89%                               | 6,90 €                                  |
| Osaka   | Graz | Volksgartenstrasse 5 | Lachssteak gegrillt Teppanyaki     | 14,90 €                             | 16,80 €                  | 1,90 €         | 12,75%         | 1,90 €        | 18,70 €                         | 3,80 €   | 25,50%                               | 6,90 €                                  |
| Venezia   | Graz | Annenstrasse 54      | Pizza Graz groß                    | 9,00 €                              | 9,00 €                   | 0,00 €         | 0,00%          | 1,90 €        | 10,90 €                         | 1,90 €   | 21,11%                               | 6,90 €                                  |
| Don Camillo <sup>1)</sup>   | Graz | Neue-Welt-Gasse 3    | Pizza Don Camillo                  | 10,80 €                             | -                        | -              | -              | -             | -                               | -  | -                                    | -                                       |
| Die Herzl <sup>1)</sup>   | Graz | Prokopigasse 12      | Wiener Schnitzel                   | 8,20 €                              | -                        | -              | -              | -             | -                               | -  | -                                    | -                                       |
| Freigeist <sup>1)</sup>   | Graz | Glacistrasse 1       | Burger Bacon Story                 | 9,90 €                              | -                        | -              | -              | -             | -                               | -  | -                                    | -                                       |
| Humuhumu <sup>1)</sup>  | Graz | Engegasse 4          | Apsara Shrimp Bowl                 | 14,00 €                             | 14,90 €                  | 0,90 €         | 6,43%          | 1,90 €        | 16,80 €                         | 2,80 €   | 20,00%                               | 6,90 €                                  |
| dreizehn by gauster <sup>1)</sup>                                   | Graz | Franziskanerplatz 13 | Maishendibrust                     | 14,00 €                             | -                        | -              | -              | -             | -                               | -  | -                                    | -                                       |
| Hathi der Inder <sup>1)</sup>                                       | Graz | Freiheitsplatz 1     | Murgh Curry                        | 12,90 €                             | -                        | -              | -              | -             | -                               | -  | -                                    | -                                       |
| Isaan Thai <sup>1)</sup>  | Graz | Klosterwiesgasse 13  | gebr. Reisnudeln m. Hühnerfleisch  | 9,80 €                              | 10,78 €                  | 0,98 €         | 10,00%         | 4,00 €        | 14,78 €                         | 4,98 €   | -                                    | 25,00 €                                 |
| Gösser Stüberl <sup>1)</sup>  | Graz | Steyrergasse 1       | Cordon Bleu vom Schwein m. Beilage | 11,90 €                             | 11,90 €                  | 0,00 €         | 0,00%          | 1,50 €        | 13,40 €                         | 1,50 €   | 12,61%                               | 13,40 €                                 |
| min   |      |                      |                                    |                                     |                          | 0,00 €         | 0,00%          |               |                                 | 1,50 €   | 12,61%                               |   |
| max   |      |                      |                                    |                                     |                          | 1,90 €         | 12,75%         |               |                                 | 4,98 €   | 25,50%                               |   |
| mittel  |      |                      |                                    |                                     |                          | 0,95 €         | 6,77%          |               |                                 | 3,13 €   | 20,42%                               |   |

\* rote Zahlen Mindestbestellwert incl. Zustellgebühr nicht erreicht - daher keine Berechnung in %

<sup>1)</sup> Preise wurden im Zeitraum 05.02.2021 - 09.02.2021 den Hompages der Anbieter entnommen und können zur Speisekarte im Lokal eventuell abweichen

<sup>2)</sup> Mittagsmenü von 11:00h - 16:30h, Preis zu dieser Zeit bei Selbstabholung € 13,20 - in Berechnung nicht berücksichtigt

Tabelle 6 zeigt, dass auch bei Mjam eine Preisdifferenz bis zu € 1,90 bei der Online-Bestellung auftritt. Wird auch die Zustellung gewünscht, dann kommt hier die Zustellgebühr von € 4,00 zum Tragen, da der Mindestbestellwert von € 25,00 nicht erreicht wird. Erst ab dem Mindestbestellwert kostet die Zustellung nichts extra. Mit der Zustellgebühr, die bei allen Beispielen zu bezahlen ist, kann ein online bestelltes Essen um bis zu 25,50 % teurer kommen.

Tabelle 7: Velofood e.U.

| Gegenüberstellung Preise Homepage Anbieter und Preise Lieferservice |      |                      |                                    |                                     |                          |                |                |               |                                 |  |                                      |   |
|---|------|----------------------|------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|----------------|----------------|---------------|---------------------------------|--|--------------------------------------|---|
| Anbieter der Speisen  |      |                      |                                    | Lieferservice Velofood              |                          |                |                |               |                                 |  |                                      |   |
| Anbieter  | Ort  | Adresse              | Menü des Anbieters                 | Preis lt. Speisekarte oder Homepage | Preis Homepage Plattform | Differenz in € | Differenz in % | Zustellgebühr | Gesamtpreis incl. Zustellgebühr | Differenz Gesamtpreis zur Speisekarte incl. Zustellung | Differenz in % Gesamtpreis zu Karte* | Mindestbestellwert inkl. Zustellgebühr* |
| Osaka   | Graz | Volksgartenstrasse 5 | Magamo Fried Bento <sup>2)</sup>   | 16,60 €                             | 18,50 €                  | 1,90 €         | 11,45%         | 2,90 €        | 21,40 €                         | 4,80 €   | 28,92%                               | 16,90 €                                 |
| Osaka   | Graz | Volksgartenstrasse 5 | Lachssteak (gegrilltes Lachssteak) | 14,90 €                             | 16,80 €                  | 1,90 €         | 12,75%         | 2,90 €        | 19,70 €                         | 4,80 €   | 32,21%                               | 16,90 €                                 |
| Venezia   | Graz | Annenstrasse 54      | Pizza Graz groß                    | 9,00 €                              | -                        | -              | -              | -             | -                               | -  | -                                    | -                                       |
| Don Camillo <sup>1)</sup>   | Graz | Neue-Welt-Gasse 3    | Pizza Don Camillo                  | 10,80 €                             | 11,40 €                  | 0,60 €         | 5,56%          | 2,90 €        | 14,30 €                         | 3,50 €   | -                                    | 16,90 €                                 |
| Die Herzl <sup>1)</sup>   | Graz | Prokopigasse 12      | Wiener Schnitzel                   | 8,20 €                              | 9,90 €                   | 1,70 €         | 20,73%         | 2,90 €        | 12,80 €                         | 4,60 €   | -                                    | 16,90 €                                 |
| Freigeist <sup>1)</sup>   | Graz | Glacistrasse 1       | Burger Bacon Story                 | 9,90 €                              | 11,40 €                  | 1,50 €         | 15,15%         | 2,90 €        | 14,30 €                         | 4,40 €   | -                                    | 16,90 €                                 |
| Humuhumu <sup>1)</sup>  | Graz | Engegasse 4          | Apsara Shrimp Bowl                 | 14,00 €                             | 14,90 €                  | 0,90 €         | 6,43%          | 2,90 €        | 17,80 €                         | 3,80 €   | 27,14%                               | 16,90 €                                 |
| dreizehn by gauster <sup>1)</sup>                                   | Graz | Franziskanerplatz 13 | Maishendlbrust                     | 14,00 €                             | 15,90 €                  | 1,90 €         | 13,57%         | 2,90 €        | 18,80 €                         | 4,80 €   | 34,29%                               | 16,90 €                                 |
| Hathi der Inder <sup>1)</sup>                                       | Graz | Freiheitsplatz 1     | Murgh Curry                        | 12,90 €                             | 14,90 €                  | 2,00 €         | 15,50%         | 2,90 €        | 17,80 €                         | 4,90 €   | 37,98%                               | 16,90 €                                 |
| Isaan Thai <sup>1)</sup>  | Graz | Klosterwiesgasse 13  | gebr. Reismudeln m. Hühnerfleisch  | 9,80 €                              | 9,80 €                   | 0,00 €         | 0,00%          | 2,90 €        | 12,70 €                         | 2,90 €   | -                                    | 16,90 €                                 |
| Gösser Stüberl <sup>1)</sup>  | Graz | Steyrergasse 1       | Cordon Bleu vom Schwein m. Beilage | 11,90 €                             | -                        | -              | -              | -             | -                               | -  | -                                    | -                                       |
| min   |      |                      |                                    |                                     |                          | 0,00 €         | 0,00%          |               |                                 | 2,90 €   | 27,14%                               |   |
| max   |      |                      |                                    |                                     |                          | 2,00 €         | 20,73%         |               |                                 | 4,90 €   | 37,98%                               |   |
| mittel  |      |                      |                                    |                                     |                          | 1,38 €         | 11,24%         |               |                                 | 4,28 €   | 32,11%                               |   |

\* rote Zahlen Mindestbestellwert incl. Zustellgebühr nicht erreicht - daher keine Berechnung in %

<sup>1)</sup> Preise wurden im Zeitraum 05.02.2021 - 09.02.2021 den Hompages der Anbieter entnommen und können zur Speisekarte im Lokal eventuell abweichen

<sup>2)</sup> Mittagmenü von 11:00h - 16:30h, Preis zu dieser Zeit bei Selbstabholung € 13,20 - in Berechnung nicht berücksichtigt

Bei Velofood beträgt die Preisdifferenz zur Speisekarte bei 9 ausgewählten Speisen bei 8 Anbietern bis zu € 2,00. Dies ist allein bei den Speisen ein Preisunterschied von bis zu 20,73 %. Die Zustellgebühr beträgt einheitlich € 2,90 und der Mindestbestellwert € 16,90. Rechnet man die Zustellgebühr dazu, so zahlt man bei den 9 Beispielen durchschnittlich um 32,11 % mehr.

## Fazit:

Ein Preisvergleich zwischen den Preisen auf der Speisekarte von 10 zufällig ausgewählten Anbietern und dem Preis auf den Plattformen der Lieferservices zeigt, dass 17 von 23 identen Speisen auf der Plattform teurer angeboten werden. Nur bei 6 Speisen ist der Preis ident. Die Preisdifferenz kann bis zu € 2,00 betragen. Dies entspricht ohne Berücksichtigung der Zustellgebühr einem höheren Preis von bis zu 20,73 %. Wird auch noch die Zustellgebühr eingerechnet, so kann die Differenz bei einer Online-Bestellung und Lieferung bis zu € 4,98 betragen. Umgerechnet in Prozentwerten kann ein online bestelltes und geliefertes Essen um bis zu ca. 38 % teurer kommen.

## 6. Wie kann der Kunde bezahlen?

Bei allen drei Anbietern können Bestellungen nur online oder über eine App erfolgen. Am Ende des Bestellpfades ist der gewünschte Bezahlvorgang anzugeben. Insgesamt werden von den Anbietern bis zu 11 Möglichkeiten der Bezahlung akzeptiert. Dabei handelt es sich um folgende Bezahlformen:

- Barzahlung
- Bankomat
- MasterCard
- American Express
- Visa
- EPS
- Sofortüberweisung
- Klarna
- PayPal
- Bitcoin
- Gutschein

In den Tabellen 8 bis 10 wird eine Übersicht der jeweiligen Bezahlarten gegeben.

Tabelle 8: Bezahlarten bei Bestellung Anbieter Lieferando.at

| Lieferando - angebotene Betriebe: |                              |      |                         |                            | Möglichkeiten der Bezahlung |          |      |            |                  |                   |     |        |        |         |           |                                 |
|-----------------------------------|------------------------------|------|-------------------------|----------------------------|-----------------------------|----------|------|------------|------------------|-------------------|-----|--------|--------|---------|-----------|---------------------------------|
| Abfrage-<br>datum                 | Name Betrieb                 | PLZ  | Ort                     | Adresse Anbieter           | bar                         | Bankomat | visa | Mastercard | American Express | Sofortüberweisung | EPS | Klarna | PayPal | Bitcoin | Gutschein | Anzahl möglicher<br>Bezahlarten |
| 05.10.2020                        | Mc Donalds                   | 8010 | Graz                    | Jakominiplatz 18           | -                           | -        | 1    | 1          | 1                | -                 | 1   | 1      | 1      | 1       | 1         | 8                               |
| 05.10.2020                        | Continuum                    | 8010 | Graz                    | Sporgasse 29               | -                           | -        | 1    | 1          | 1                | -                 | 1   | 1      | 1      | 1       | 1         | 8                               |
| 05.10.2020                        | Koshari Time                 | 8010 | Graz                    | Schönaugasse 3             | -                           | -        | 1    | 1          | 1                | -                 | 1   | 1      | 1      | 1       | 1         | 8                               |
| 05.10.2020                        | Pizzeria Ristorante Da Vinci | 8010 | Graz                    | Fröhlichgasse 73           | 1                           | -        | 1    | 1          | 1                | -                 | 1   | 1      | 1      | 1       | 1         | 9                               |
| 05.10.2020                        | Da Piero                     | 8020 | Graz                    | Griesgasse 34              | 1                           | -        | 1    | 1          | 1                | -                 | 1   | 1      | 1      | 1       | 1         | 9                               |
| 05.10.2020                        | Ucco's                       | 8010 | Graz                    | Pestalozzistraße 26        | 1                           | -        | 1    | 1          | 1                | -                 | 1   | 1      | 1      | 1       | 1         | 9                               |
| 05.10.2020                        | Yamamoto                     | 8010 | Graz                    | Prokopigasse 4             | -                           | -        | 1    | 1          | 1                | -                 | 1   | 1      | 1      | 1       | 1         | 8                               |
| 05.10.2020                        | Euro Kebap                   | 8010 | Graz                    | Franziskanergasse 2        | -                           | -        | 1    | 1          | 1                | -                 | 1   | 1      | 1      | 1       | 1         | 8                               |
| 05.10.2020                        | Humuhumu da Poke Bar         | 8010 | Graz                    | Engegasse 4                | -                           | -        | 1    | 1          | 1                | -                 | 1   | 1      | 1      | 1       | 1         | 8                               |
| 05.10.2020                        | Cook Moon                    | 8010 | Graz                    | Franziskanerplatz Stand 16 | -                           | -        | 1    | 1          | 1                | -                 | 1   | 1      | 1      | 1       | 1         | 8                               |
| 05.10.2020                        | dean&david                   | 8010 | Graz                    | Jakoministrasse 34         | 1                           | -        | 1    | 1          | 1                | -                 | 1   | 1      | 1      | 1       | 1         | 9                               |
| 05.10.2020                        | Dunkin Donats                | 8010 | Graz                    | Herrengasse 13             | -                           | -        | 1    | 1          | 1                | -                 | 1   | 1      | 1      | 1       | 1         | 8                               |
| 05.10.2020                        | Cafe Erde                    | 8010 | Graz                    | Andreas Hofer Platz 3      | -                           | -        | 1    | 1          | 1                | -                 | 1   | 1      | 1      | 1       | 1         | 8                               |
| 05.10.2020                        | L'Osteria Graz               | 8010 | Graz                    | Mehlplatz 1                | -                           | -        | 1    | 1          | 1                | -                 | 1   | 1      | 1      | 1       | 1         | 8                               |
| 05.10.2020                        | WILDING - FETT ESSEN         | 8010 | Graz                    | Dietrichsteinplatz 1       | -                           | -        | 1    | 1          | 1                | -                 | 1   | 1      | 1      | 1       | 1         | 8                               |
| 05.10.2020                        | Die Herzl                    | 8010 | Graz                    | Prokopigasse 12            | -                           | -        | 1    | 1          | 1                | -                 | 1   | 1      | 1      | 1       | 1         | 8                               |
| 05.10.2020                        | Pierogi                      | 8010 | Graz                    | Neutorgasse 28             | -                           | -        | 1    | 1          | 1                | -                 | 1   | 1      | 1      | 1       | 1         | 8                               |
| 05.10.2020                        | Nordsee                      | 8010 | Graz                    | Herrengasse 5              | -                           | -        | 1    | 1          | 1                | -                 | 1   | 1      | 1      | 1       | 1         | 8                               |
| 05.10.2020                        | Vapiano                      | 8010 | Graz                    | Sparkassenplatz 4          | -                           | -        | 1    | 1          | 1                | -                 | 1   | 1      | 1      | 1       | 1         | 8                               |
| 05.10.2020                        | Chin Chin Asian Specials     | 8010 | Graz                    | Gleisdorfer Gasse 1        | 1                           | -        | 1    | 1          | 1                | -                 | 1   | 1      | 1      | 1       | 1         | 9                               |
| 02.10.2020                        | Pizzeria Milano              | 8430 | Leibnitz                | Hauptplatz 12              | 1                           | -        | 1    | 1          | 1                | -                 | 1   | 1      | 1      | 1       | 1         | 9                               |
| 05.10.2020                        | Welt Restaurant              | 8435 | Wagna                   | Hauptstraße 15             | 1                           | -        | 1    | 1          | 1                | -                 | 1   | 1      | 1      | 1       | 1         | 9                               |
| 02.10.2020                        | Don Camillo                  | 8530 | Deutschlandsberg        | Frauentaler Straße 83      | 1                           | -        | 1    | 1          | 1                | -                 | 1   | 1      | 1      | 1       | 1         | 9                               |
| 02.10.2020                        | King Pizza                   | 8330 | Feldbach                | Gleichenberger Strasse 38  | 1                           | -        | 1    | 1          | 1                | -                 | 1   | 1      | 1      | 1       | 1         | 9                               |
| 02.10.2020                        | Restaurant Piazza            | 8380 | Fürstenfeld             | Hauptstrasse 1             | 1                           | -        | 1    | 1          | 1                | -                 | 1   | 1      | 1      | 1       | 1         | 9                               |
| 02.10.2020                        | Schildbacherhof              | 8230 | Hartberg                | Schildbach 42              | 1                           | -        | 1    | 1          | 1                | -                 | 1   | 1      | 1      | 1       | 1         | 9                               |
| 02.10.2020                        | Pizzeria Don Giovanni        | 8160 | Weiz                    | Bahnhofstr. 25             | 1                           | -        | 1    | 1          | 1                | -                 | 1   | 1      | 1      | 1       | 1         | 9                               |
| 02.10.2020                        | Pizzeria Napoli              | 8200 | Gleisdorf               | Weizer Straße 9            | 1                           | -        | 1    | 1          | 1                | -                 | 1   | 1      | 1      | 1       | 1         | 9                               |
| 02.10.2020                        | China Restaurant Shanghai    | 8682 | Mürzzuschlag-Hönigsberg | Neubaugasse 1a             | 1                           | -        | 1    | 1          | 1                | -                 | 1   | 1      | 1      | 1       | 1         | 9                               |
| 02.10.2020                        | Pizza Bella                  | 8600 | Bruck an der Mur        | Grabenfeldstrasse 6        | 1                           | -        | 1    | 1          | 1                | -                 | 1   | 1      | 1      | 1       | 1         | 9                               |
| 02.10.2020                        | Rosamunde Kebab u. Pizza     | 8605 | Kapfenberg              | Wiener Straße 35a1         | 1                           | -        | 1    | 1          | 1                | -                 | 1   | 1      | 1      | 1       | 1         | 9                               |
| 02.10.2020                        | Pizzeria Napoleon            | 8700 | Leoben                  | Mühltaler Straße 26        | 1                           | -        | 1    | 1          | 1                | -                 | 1   | 1      | 1      | 1       | 1         | 9                               |
| 02.10.2020                        | Schabanack Pizza u. Kebap    | 8720 | Knittelfeld             | Frauegasse 14              | 1                           | -        | 1    | 1          | 1                | -                 | 1   | 1      | 1      | 1       | 1         | 9                               |
| 02.10.2020                        | Pizzeria Ristorante Da Vinci | 8750 | Judenburg               | Stadion-Straße 11          | 1                           | -        | 1    | 1          | 1                | -                 | 1   | 1      | 1      | 1       | 1         | 9                               |
| 02.10.2020                        | Pizzeria Kebab Haus Sara     | 8570 | Voitsberg               | Hauptplatz 25              | 1                           | -        | 1    | 1          | 1                | -                 | 1   | 1      | 1      | 1       | 1         | 9                               |
| 02.10.2020                        | EL Monte                     | 8940 | Liezen                  | Rathausplatz 4             | 1                           | -        | 1    | 1          | 1                | -                 | 1   | 1      | 1      | 1       | 1         | 9                               |
|                                   |                              |      |                         |                            | 21                          | 0        | 36   | 36         | 36               | 0                 | 36  | 36     | 36     | 36      | 36        | 36                              |

Tabelle 9: Bezahlarten bei Bestellung Anbieter Mjam GmbH

| Mjam - angebotene Betriebe |                           |      |              |                       | Möglichkeiten der Bezahlung |          |      |            |                  |                   |     |        |        |         |           |                                 |
|----------------------------|---------------------------|------|--------------|-----------------------|-----------------------------|----------|------|------------|------------------|-------------------|-----|--------|--------|---------|-----------|---------------------------------|
| Abfrage-<br>datum          | Name Betrieb              | PLZ  | Ort          | Adresse Anbieter      | bar                         | Bankomat | visa | Mastercard | American Express | Sofortüberweisung | EPS | Klarna | PayPal | Bitcoin | Gutschein | Anzahl möglicher<br>Bezahlarten |
| 05.10.2020                 | Euroburger & Euronudel    | 8010 | Graz         | Schumanngasse 4       | 1                           | 1        | 1    | -          | -                | -                 | -   | 1      | 1      | -       | 1         | 6                               |
| 05.10.2020                 | Pizzeria Roma             | 8010 | Graz         | Elisabethstrasse 32   | 1                           | 1        | 1    | -          | -                | -                 | -   | 1      | 1      | -       | 1         | 6                               |
| 05.10.2020                 | Campus                    | 8010 | Graz         | Schumanngasse 27      | 1                           | 1        | 1    | -          | -                | -                 | -   | 1      | 1      | -       | 1         | 6                               |
| 05.10.2020                 | Swing Kitchen             | 8010 | Graz         | Kaiserfeldgasse       | -                           | -        | 1    | -          | -                | -                 | -   | 1      | 1      | -       | 1         | 4                               |
| 05.10.2020                 | Pizzeria Volta            | 8010 | Graz         | Mandellstraße 27      | 1                           | -        | 1    | -          | -                | 1                 | -   | 1      | 1      | -       | 1         | 5                               |
| 05.10.2020                 | Momiji plus               | 8010 | Graz         | Elisabethstrasse 17   | -                           | -        | 1    | -          | -                | -                 | -   | 1      | 1      | -       | 1         | 4                               |
| 05.10.2020                 | KFC - Lazarettgürtel plus | 8020 | Graz         | Lazarettgürtel 55     | -                           | -        | 1    | -          | -                | -                 | -   | 1      | 1      | -       | 1         | 4                               |
| 05.10.2020                 | dean&david                | 8010 | Graz         | Jakoministraße 34     | -                           | -        | 1    | -          | -                | -                 | -   | 1      | 1      | -       | 1         | 4                               |
| 05.10.2020                 | Vapiano                   | 8010 | Graz         | Sparkassenplatz 4     | -                           | -        | 1    | -          | -                | -                 | -   | 1      | 1      | -       | 1         | 4                               |
| 05.10.2020                 | Ucco's                    | 8010 | Graz         | Pestalozzistr. 26     | 1                           | -        | 1    | -          | -                | -                 | -   | 1      | 1      | -       | 1         | 5                               |
| 05.10.2020                 | Restaurant Z10            | 8010 | Graz         | Zinzendorfasse 10     | 1                           | -        | 1    | -          | -                | -                 | -   | 1      | 1      | -       | 1         | 5                               |
| 05.10.2020                 | L'Osteria Graz            | 8010 | Graz         | Mehlplatz 1           | -                           | -        | 1    | -          | -                | -                 | -   | 1      | 1      | -       | 1         | 4                               |
| 05.10.2020                 | Burgerista                | 8010 | Graz         | Radetzkystraße 1      | -                           | -        | 1    | -          | -                | -                 | -   | 1      | 1      | -       | 1         | 4                               |
| 05.10.2020                 | LIU Asia                  | 8010 | Graz         | Sporgasse 11          | -                           | -        | 1    | -          | -                | -                 | -   | 1      | 1      | -       | 1         | 4                               |
| 05.10.2020                 | OMV - Viva Shop           | 8010 | Graz         | Seebachergasse 8      | -                           | -        | 1    | -          | -                | -                 | -   | 1      | 1      | -       | 1         | 4                               |
| 05.10.2020                 | Mampf                     | 8020 | Graz         | Herrgottwiesgasse 51  | 1                           | -        | 1    | -          | -                | -                 | -   | 1      | 1      | -       | 1         | 5                               |
| 05.10.2020                 | Gourmet Express           | 8020 | Graz         | Großmarktstraße 10    | 1                           | -        | 1    | -          | -                | -                 | -   | 1      | 1      | -       | 1         | 6                               |
| 05.10.2020                 | Peppone                   | 8010 | Graz         | Franziskanerplatz 11  | -                           | -        | 1    | -          | -                | -                 | -   | 1      | 1      | -       | 1         | 4                               |
| 05.10.2020                 | Burger King               | 8010 | Graz         | Jakominiplatz 16      | -                           | -        | 1    | -          | -                | -                 | -   | 1      | 1      | -       | 1         | 4                               |
| 05.10.2020                 | Mc Donalds                | 8010 | Graz         | Jakominiplatz 18      | -                           | -        | 1    | -          | -                | -                 | -   | 1      | 1      | -       | 1         | 4                               |
| 05.10.2020                 | Leoni's Imbiss            | 8430 | Leibnitz     | R.H.Bartsch-Gasse 4   | 1                           | -        | 1    | -          | -                | -                 | -   | 1      | 1      | -       | 1         | 5                               |
| 05.10.2020                 | Pizzeria Milano           | 8431 | Gralla       | Gewerbepark Nord 19   | 1                           | -        | 1    | -          | -                | -                 | -   | 1      | 1      | -       | 1         | 5                               |
| 05.10.2020                 | Schabanack                | 8680 | Mürzzuschlag | Stadtplatz 10         | 1                           | -        | 1    | -          | -                | -                 | -   | 1      | 1      | -       | 1         | 5                               |
| 05.10.2020                 | Ateneo Pizzeria           | 8700 | Leoben       | Franz Josef-Straße 25 | 1                           | -        | 1    | -          | -                | -                 | -   | 1      | 1      | -       | 1         | 5                               |
| 05.10.2020                 | Schabanack                | 8720 | Knittelfeld  | Frauengasse 14        | 1                           | -        | 1    | -          | -                | -                 | -   | 1      | 1      | -       | 1         | 5                               |
| 05.10.2020                 | Pizzeria Dilan            | 8570 | Voitsberg    | Roseggergasse 2       | 1                           | -        | 1    | -          | -                | -                 | -   | 1      | 1      | -       | 1         | 5                               |
|                            |                           |      |              |                       | 14                          | 3        | 26   | 0          | 0                | 1                 | 0   | 25     | 26     | 0       | 26        | 4 bis 6                         |

Tabelle 10: Bezahlarten bei Bestellung Velofood e.U.

| Bezahlarten Velofood bei angebotenen Betrieben |                         |      |      |                      | Möglichkeiten der Bezahlung |          |      |            |                  |                   |     |        |        |         |           |                                     |
|--|-------------------------|------|------|----------------------|-----------------------------|----------|------|------------|------------------|-------------------|-----|--------|--------|---------|-----------|-------------------------------------|
| Abfragedatum                                   | Name Betrieb            | PLZ  | Ort  | Adresse Anbieter     | bar                         | Bankomat | visa | Mastercard | American Express | Sofortüberweisung | EPS | Klarna | PayPal | Bitcoin | Gutschein | Anzahl der möglichen<br>Bezahlarten |
| 06.10.2020                                     | Kirbys American Kitchen | 8010 | Graz | Paulustorgasse 1     | -                           | -        | 1    | 1          | 1                | 1                 | -   | -      | 1      | -       | -         | 5                                   |
| 06.10.2020                                     | Don Camillo             | 8010 | Graz | Neue Welt Gasse 3    | -                           | -        | 1    | 1          | 1                | 1                 | -   | -      | 1      | -       | -         | 5                                   |
| 06.10.2020                                     | Osaka                   | 8020 | Graz | Volksgartenstrasse 5 | -                           | -        | 1    | 1          | 1                | 1                 | -   | -      | 1      | -       | -         | 5                                   |
| 06.10.2020                                     | Cafe Mitte              | 8010 | Graz | Freiheitsplatz 2     | -                           | -        | 1    | 1          | 1                | 1                 | -   | -      | 1      | -       | -         | 5                                   |
| 06.10.2020                                     | Humuhumu da Poke Bar    | 8010 | Graz | Stempfergasse 2      | -                           | -        | 1    | 1          | 1                | 1                 | -   | -      | 1      | -       | -         | 5                                   |
| 06.10.2020                                     | Isann Thai              | 8010 | Graz | Klosterwiesgasse 13  | -                           | -        | 1    | 1          | 1                | 1                 | -   | -      | 1      | -       | -         | 5                                   |
| 06.10.2020                                     | Lendplatzl              | 8020 | Graz | Lendplatz 11         | -                           | -        | 1    | 1          | 1                | 1                 | -   | -      | 1      | -       | -         | 5                                   |
| 06.10.2020                                     | dean&david              | 8010 | Graz | Jakominiplatz 34     | -                           | -        | 1    | 1          | 1                | 1                 | -   | -      | 1      | -       | -         | 5                                   |
| 06.10.2020                                     | Die goldene Banane      | 8010 | Graz | Brockmanngasse 89    | -                           | -        | 1    | 1          | 1                | 1                 | -   | -      | 1      | -       | -         | 5                                   |
| 06.10.2020                                     | Die Herzl               | 8010 | Graz | Prokopigasse 12      | -                           | -        | 1    | 1          | 1                | 1                 | -   | -      | 1      | -       | -         | 5                                   |
| 06.10.2020                                     | Martin Auer             | 8010 | Graz | Dietchsteinplatz 1   | -                           | -        | 1    | 1          | 1                | 1                 | -   | -      | 1      | -       | -         | 5                                   |
| 06.10.2020                                     | Sorger                  | 8010 | Graz | Sporgasse 4          | -                           | -        | 1    | 1          | 1                | 1                 | -   | -      | 1      | -       | -         | 5                                   |

## 7. Erfahrungen und Schlussfolgerungen

Gerade in Corona-Zeiten bieten sehr viele Restaurants ihre Speisen auch mittels Selbstabholung oder Zustellung an. Das bequeme Service, sich Burger, Pizza etc. nach Hause oder ins Büro liefern zu lassen, wird gerne angenommen. Auf der Plattform schmökern, online bestellen und warten bis es an der Haustür klingelt und der Lieferdienst die bestellte Mahlzeit bringt. Die Online-Plattformen oder Lieferservicedienste vermitteln die Aufträge und organisieren die Zustellung und bieten zur Bezahlung unterschiedlichste Möglichkeiten (Bar- oder Kartenzahlung, Sofortüberweisung, PayPal, Bitcoin) an. Reklamationen nehmen die Plattformen nicht entgegen, diese haben KonsumentInnen direkt an den Anbieter zu tätigen.

In der Steiermark bieten die zwei internationalen Plattformen Takeaway.com mit dem Markennamen Lieferando und Mjam sowie das Grazer Unternehmen Velofood diese Dienstleistung an. Die steigende Bedeutung dieser Lieferdienste zeigt sich am wachsenden Umsatz, an der hohen Anzahl der Partnerbetriebe – in Graz sind das, je nach Plattform, zwischen 71 und 218 – ebenso wie an der hohen Anzahl an FahrradbotInnen. Rund 300 sind in der Steiermark für Lieferando, 200 für Mjam und 140 für Velofood unterwegs.

Für die KonsumentInnen sind bei einer Bestellung über die Plattformen und Lieferung nach Hause Mindestbestellwerte, die zwischen € 5,00 und € 20,00 liegen, ebenso zu beachten wie eine Zustellgebühr bis zu € 4,00. Auf der Plattform wird auch die Liefer- bzw. Wartezeit ausgewiesen; diese liegt zwischen 12 Minuten und einer Stunde.

Ein Vergleich zwischen den Preisen auf der Speisekarte von 10 zufällig ausgewählten Anbietern und dem Preis auf den Plattformen der Lieferservices zeigt, dass 17 von 23 identen Speisen auf der Plattform teurer angeboten werden. Nur bei 6 Speisen ist der Preis ident. Die Preisdifferenz kann bis zu € 2,00 betragen. Dies entspricht ohne Berücksichtigung der Zustellgebühr einem höheren Preis von bis zu 20,73 %. Wird noch die Zustellgebühr eingerechnet, kann die Differenz bei einer online Bestellung und Lieferung bis zu € 4,98 betragen. Umgerechnet in Prozentwerten kann ein so bestelltes Essen gegenüber einer Selbstabholung im Restaurant um bis zu ca. 38 % teurer kommen.