

Medienmappe

Zum virtuellen Mediengespräch:

Arbeitsklima im Handel

20. November 2025

Fast täglich begegnen wir Verkäuferinnen und Verkäufern in Supermärkten, Lebensmittelshops oder Drogeriemärkten. Während der Corona-Pandemie avancierten sie für kurze Zeit zu beklatschten systemrelevanten Superheld:innen und die Bedeutung der Berufsgruppe rückte in unser aller Bewusstsein. So schnell, wie es aufgetaucht ist, ist dieses Bewusstsein jedoch auch wieder verschwunden. Es gibt erstaunlich wenig Auseinandersetzung und Wissen darüber wie es den Verkäufer:innen in ihrer Arbeit geht, was ihre Arbeit umfasst und wie sich die Arbeitsbedingungen gestalten. Ein Grund, einmal den Fokus hierauf zu lenken. In diesem Mediengespräch von Diskurs beleuchten Reinhard Raml und Martin Oppenauer vom IFES und Nadja Bergmann von der L&R Sozialforschung das Arbeitsklima im Handel, die Zufriedenheit der Beschäftigten und Herausforderungen in der Branche.

Inputs:

[Reinhard Raml](#) und [Martin Oppenauer](#) (IFES): "Arbeitszufriedenheit und Belastungen von Handelsbeschäftigten"

[Nadja Bergmann](#) (L&R Sozialforschung): „Wenig bekannt: Beschäftigte im Lebensmitteleinzelhandel“

Moderation: Sophie Menasse (Diskurs. Das Wissenschaftsnetz)

Eine Veranstaltung von [Diskurs. Das Wissenschaftsnetz](#)

Reinhard Raml und Martin Oppenauer

Arbeitszufriedenheit und Belastungen von Handelsbeschäftigten

Arbeitsklima Index: Hohe Berufs-, aber niedrige Einkommenszufriedenheit im Handel

Auswertungen aus der österreichweiten Studie zum Arbeitsklima Index der Arbeiterkammer Oberösterreich für den Zeitraum 2024 bis erstes Halbjahr 2025 zeigen, dass Handelsbeschäftigte einige Dimensionen der Arbeits- und Berufszufriedenheit nach wie vor schlechter bewerten als ihre Kolleg:innen in anderen Branchen. Zwar übt der überwiegende Teil den eigenen Beruf prinzipiell gerne aus, die Zufriedenheit mit dem Einkommen ist aber vergleichsweise gering ausgeprägt. Auch die Zufriedenheit mit dem sozialen Status oder den Rechten als Arbeitnehmer:in fällt niedriger aus als in anderen Branchen. Hinzu kommen spezifische kognitive und körperliche Belastungen, etwa durch den dauernden Kontakt mit Kund:innen oder durch stehende Tätigkeiten.

So zeigt sich etwa nur jede:r zweite Handelsbeschäftigte (sehr) zufrieden mit dem Einkommen (53 % Note 1 + 2 auf einer Skala von "1 - sehr zufrieden" bis "5 - gar nicht zufrieden"). In den übrigen Branchen sind immerhin sechs von zehn Beschäftigten (sehr) zufrieden mit dem Einkommen (61 %). Eine ähnliche Diskrepanz ergibt sich bei der Frage, inwieweit das Einkommen den eigenen Bedürfnissen entspreche. Hier gibt jede:r Zehnte im Handel an, es reiche nicht aus (10 % vs. 6 % in anderen Branchen), für rund die Hälfte reicht es gerade (47 % vs. 38 % in anderen Branchen). Nur 42 Prozent geben an, ihr Einkommen reiche vollkommen oder sie könnten sogar sehr gut davon leben (55 % in anderen Branchen). Nur ein Viertel kann sich vorstellen, dass die eigene Pension "vollkommen ausreichen" werde oder sie von dieser "sehr gut leben" könnten (24 % vs. 31 % in anderen Branchen).

Über den Arbeitsklima Index

Seit nun schon fast 30 Jahren erhebt die Arbeiterkammer Oberösterreich gemeinsam mit den Forschungsinstituten IFES und FORESIGHT den Arbeitsklima Index. Er gibt Aufschluss über die Arbeitszufriedenheit, aber auch über die Belastungen und Sorgen der österreichischen Beschäftigten. In persönlichen Interviews (CAPI), Online-Interviews (CAWI) und mittels Push-to-Web-Verfahren – postalische Einladungen zu Online-Interviews an zufällig gezogene Wohnadressen – werden jährlich mehr als 4.000 Personen befragt. Dadurch lässt sich ein Stimmungsbild für die Beschäftigten in ganz Österreich ableiten. Seit dem Jahr 2008 existiert durch den Arbeitsgesundheitsmonitor eine Erweiterung mit Fokus auf Gesundheitsthemen im betrieblichen Kontext.

Datenbasis für die Auswertungen

n = 7 657 unselbständig Erwerbstätige 2024 bis 1. Hj. 2025, davon 885 Beschäftigte im Einzelhandel

Nadja Bergmann

Wenig bekannt: Beschäftigte im Lebensmitteleinzelhandel

Fast täglich begegnen wir Verkäuferinnen und Verkäufern in Supermärkten, Lebensmittelshops oder Drogeriemärkten. Während der Corona-Pandemie avancierten sie für kurze Zeit zu beklatschten systemrelevanten Superheld:innen und die Bedeutung der Berufsgruppe rückte in unser aller Bewusstsein. Dennoch gibt es erstaunlich wenig Auseinandersetzung und Wissen darüber wie es den Verkäufer:innen in ihrer Arbeit geht, was ihre Arbeit umfasst und wie sich die Arbeitsbedingungen gestalten. Dies betrifft nicht nur die alltägliche Wahrnehmung, sondern auch die Arbeitsmarkt- und Berufsforschung. Relativ wenige Studien setzen sich mit den Lebens- und Arbeitsbedingungen von Verkäufer:innen – jenseits der Pandemie-Zeit – auseinander.

Einige Kennzahlen

Der Lebensmitteleinzelhandel ist die größte Sparte im Einzelhandel, gefolgt vom Textileinzelhandel. Insgesamt arbeiten rund 8 % der Beschäftigten im Einzelhandel. Im Lebensmitteleinzelhandel arbeiten über 155 000 Beschäftigte (Zahl 2024) und damit rund 4 % aller Beschäftigten in Österreich. Rund 67 % der Beschäftigten sind weiblich (WKÖ 2025), 57% arbeiten in Teilzeit. Der Lebensmitteleinzelhandel hat auch große Bedeutung für die Lehrlingsausbildung: Aktuell werden rund 5.400 Lehrlinge in unterschiedlichen Lehrberufen ausgebildet.

Das durchschnittliche Nettogehalt liegt im unteren Einkommensdrittel: Das Bruttojahresgehalt aller unselbständig im Lebensmitteleinzelhandel erwerbstätigen Frauen lag im Jahr 2023 bei 21.151 €, bei Männern bei 23.303 €, bei ganzjährig im Lebensmitteleinzelhandel vollzeitbeschäftigten Frauen bei 34.178 €, bei Männern bei 38.781 €.

Im Vergleich dazu: bei allen ganzjährig vollzeitbeschäftigten Frauen ist der entsprechende Betrag 47.154 € und bei Männern 53.694 €.

(Median; Quelle: STATISTIK AUSTRIA, Lohnsteuerdaten – Sozialstatistische Auswertungen. Ohne Lehrlinge. Bruttojahresbezüge gemäß § 25 Einkommensteuergesetz)

Arbeiten im Lebensmitteleinzelhandel: Hohe Belastung, wenig Anerkennung

Beschäftigte im Lebensmitteleinzelhandel zählen zu den am stärksten belasteten, aber am geringsten anerkannten Berufsgruppen. Niedrige Löhne, Teilzeitverträge und unregelmäßige Arbeitszeiten prägen den Alltag vieler Verkäufer:innen – oft trotz voller Einsatzbereitschaft und hoher Verantwortung.

Die Pandemie brachte zwar neben mehr Arbeitsdruck auch kurzfristige gesellschaftliche Aufmerksamkeit, jedoch kaum finanzielle oder strukturelle Verbesserungen. Die versprochene staatliche Bonuszahlung blieb für diese Berufsgruppe aus, vielerorts gab es aber immerhin Einkaufsgutscheine seitens der Supermarktketten. Zudem gab es kurzweilig eine erhöhte Aufmerksamkeit für die Arbeitsbedingungen der Verkäufer:innen und Unterstützung etwa durch Security-Personal oder „Helping Hands“. Diese Unterstützung wurde nach und nach zurückgenommen und zur „Normalität“ zurückgekehrt.

Dies bedeutet unter anderem: Teilzeit und flexible Dienstpläne gelten als Normalität. Die Vereinbarkeit von Beruf und Familie bleibt schwierig, besonders bei Betreuungspflichten oder Personalmangel. Zudem wird häufig über mangelnde Mitspracherechte bei der Dienstplangestaltung berichtet bzw. von einer hohen Abhängigkeit der jeweiligen Filialleitung. Insgesamt spielt betriebliche Mitbestimmung im Alltag vieler Beschäftigter kaum eine Rolle – viele wissen häufig nicht über ihre Einflussmöglichkeiten Bescheid. Die Filialstruktur und Mitarbeiter:innenfluktuation macht gewerkschaftliche Organisation schwierig.

Neben körperlicher und psychischer Belastung durch hohe Arbeitsintensität und knapper Personaldecken berichten Beschäftigte über zunehmende Aggressionen und Übergriffe durch Kund:innen – ein Trend, der auch nach der Pandemie anhält. Die Umstellung auf das Pfandflaschensystem, Rabatmarkerl-Umstellungen und vor allem die Teuerung – vieles was als schwierig empfunden wird, entlädt sich an Verkäufer:innen – ohne entsprechende Anerkennung oder umfassende Schutzmaßnahmen für das Personal.

Nur wenige der neuen Anforderungen – etwa durch Digitalisierung – spiegeln sich in einer besseren Gehaltseinstufung wider. Eine Ausnahme stellt die Überwachung der Bedienung von Selbstbedienungskassen dar.

Insgesamt steht die soziale und wirtschaftliche Bedeutung des Berufs in deutlichem Gegensatz zu seiner geringen gesellschaftlichen und monetären Wertschätzung. Zunehmende Aggressionen und Übergriffe durch Kund:innen, Personalmangel und steigende Anforderungen durch Digitalisierung verschärfen die Situation weiter. Trotz wachsender Verantwortung und komplexerer Aufgaben bleibt die Tätigkeit im Verkauf unterbewertet – in Bezahlung wie in gesellschaftlicher Anerkennung.

Quellen:

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

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

Über die Expert:innen

Reinhard Raml ist Geschäftsführer des Instituts für empirische Sozialforschung (IFES) und Experte für Arbeitsweltforschung, gesundes Arbeiten und Mitarbeiterbefragungen.
Email: reinhard.raml@ifes.at

Martin Oppenauer ist wissenschaftlicher Projektleiter am Institut für empirische Sozialforschung (IFES) und arbeitet dort u.a. zu Themenfeldern der Arbeitswelt.
Email: martin.oppenauer@ifes.at

Nadja Bergmann ist Soziologin und seit mehr als 20 Jahren mit dem Fokus Geschlechterforschung und Arbeitsmarkt bei L&R Sozialforschung tätig, mittlerweile auch als Co-Geschäftsführerin.
Email: bergmann@LRsocialresearch.at

Kontakt für Rückfragen

Sophie Menasse
Diskurs. Das Wissenschaftsnetz
T: +43 677 614 622 33
E: menasse@diskurs-wissenschaftsnetz.at

Cosima Danzl
Diskurs. Das Wissenschaftsnetz
T: +43 660 721 83 75
E: danzl@diskurs-wissenschaftsnetz.at

Über Diskurs

Diskurs. Das Wissenschaftsnetz ist eine Initiative zum Transfer von wissenschaftlicher Evidenz engagierter Wissenschaftler*innen in die Öffentlichkeit. Wir setzen uns dafür ein, dass wissenschaftliche Erkenntnisse entsprechend ihrer Bedeutung im öffentlichen Diskurs und in politischen Entscheidungen zum Tragen kommen. Mehr Informationen finden Sie auf unserer Website <https://diskurs-wissenschaftsnetz.at/>

Sie möchten über unsere zukünftigen Mediengespräche und Pressemitteilungen informiert werden? Dann melden Sie sich doch bei unserem Presseverteiler an: <https://www.diskurs-wissenschaftsnetz.at/presseverteiler/>