



2018/43 Inland

<https://jungle.world/artikel/2018/43/alles-fuer-die-sternchen>

Das Unternehmen Helpling vermittelt selbständige Putzkräfte, sanktioniert diese aber

Alles für die Sternchen

Von **Sabrina Burger**

Das Unternehmen Helpling gibt sich als Vermittler selbständiger Putzkräfte - deren angeblich freie Arbeitszeitgestaltung es aber mit Disziplinarmaßnahmen einschränkt.

Die Vermittlungsplattform Helpling stellt sich auf ihrer Website als »Europas führender Marktplatz für Putzkräfte« vor. Das Unternehmen arbeitet ähnlich wie Uber und Deliveroo mit einer App. Selbständige Anbieterinnen und Anbieter sowie potentielle Kundinnen und Kunden melden sich an, um entweder Termine bei Putzkräften zu buchen oder Aufträge zu erhalten.

Helpling achtet darauf, dass die Reinigungskräfte zuverlässig sind. Das erfordert einiges an Überwachung. Nach Beschwerden von Kunden über unzureichende Leistungen verschärfte - Helpling die Maßnahmen zur Disziplinierung mit der Einführung eines »Performance Score«. Eine diesbezügliche E-Mail, die nur den Putzkräften zuging, sowie die neuen Allgemeinen Geschäftsbedingungen liegen der Jungle World vor.

Was ist eine »gute Performance« einer Reinigungskraft? Auf der Helpling-Website für den Geschäftsraum Vereinigtes Königreich und Australien wird bereits klar, dass die Bewertungen der Kundinnen und Kunden entscheidend sind. Diese wertet das Unternehmen in drei Hauptkategorien aus: »Qualität, Kommunikation und Verlässlichkeit«. Die deutsche Website teilt den Kunden und Kundinnen mit: »Nach jeder Reinigung erhalten Sie eine E-Mail mit der Aufforderung, die Reinigungsleistung Ihrer Reinigungskraft zu bewerten.«

Bislang konnten Kunden ihre Zufriedenheit in den Kategorien Qualität, Zuverlässigkeit und Freundlichkeit mit einem bis fünf Sternchen ausdrücken. Diese Bewertungen sind öffentlich einsehbar. Im September verschickte Helpling unter dem Betreff »Wichtige Information« eine E-Mail an die registrierten Putzkräfte und verkündete einmal mehr, dass es wichtig sei, die - Erwartungen der Kunden an die Zuverlässigkeit der Reinigungskräfte zu erfüllen. Um diese Zuverlässigkeit transparent zu machen, sei der »Performance Score« eingeführt worden. Dieser »berücksichtigt Stornierungen, die aufgrund Ihrer Unzuverlässigkeit entstehen«.

Negativ wirke sich zum Beispiel Folgendes aus: »Wenn Sie zu einem Termin nicht erscheinen oder oft zu spät zu Ihren Kunden kommen, und dadurch ein Kunde seine Buchung bei Ihnen storniert. Oder wenn Sie einem Kunden kündigen, weil Sie Ihre Verfügbarkeit ändern.« Reinigungskräfte wirbt das Unternehmen mit dem Versprechen an, dass sie ihre Arbeitszeiten

selbst festlegen können. Sie sind ja Selbständige. Nutzt man diese Freiheit jedoch dazu, bereits vereinbarte Termine zu verschieben, drohen Konsequenzen. Wer mehrere Kunden verliert, weil diese mit einem veränderten Termin nicht einverstanden sind, kann vom Portal ausgeschlossen werden. Es ist nicht die erste derartige Disziplinarmaßnahme, die Helpling einführt.

Benedikt Franke, einer der beiden Gründer des Unternehmens, betonte bereits 2016 in einer Diskussion mit Nadine Müller von der Gewerkschaft Verdi wie auch 2017 im Gespräch mit Valerie Höhne von der Taz, Helpling sei kein Arbeitgeber, sondern nur Dienstleister für die Vermittlung von Aufträgen. Der entscheidende Vorteil für die Plattformhaber ist dabei, dass Helpling für die Putzkräfte keine Sozialabgaben zahlen und keine Tarifverträge einhalten muss. Vielmehr zahlt die Putzkraft für die Vermittlung von Kundenanfragen: Bei regelmäßigen Aufträgen geht ein Viertel des Preises, den die Kundin oder der Kunde zahlt, an Helpling, bei einmaligen Buchungen sogar fast ein Drittel.

Als Vermittler kann Helpling den Putzkräften nicht vorschreiben, wie, wann und für wen sie arbeiten sollen. Das führt zu Beschwerden von Kunden, die an das Versprechen der unkomplizierten Buchung zum Wunschtermin glauben. Für den Konkurrenten Book a Tiger war das der Grund die vormals Selbständigen als Minijobber anzustellen. Helpling bleibt beim Modell der Vermittlung und behilft sich mit Sanktionen. Das Geschäftsmodell macht das möglich, denn die Verträge mit Selbständigen erlauben etwa, beim Verstoß gegen Vereinbarungen Gebühren zu erheben. Um die Termine zu managen, Preise festzulegen oder Arbeitszeiten anzugeben, müssen sich die Putzkräfte in das Portal einloggen, also die Software des Unternehmens nutzen. Helpling stellt ihnen nicht die gleichen Funktionen zur Verfügung wie den Kundinnen und Kunden und schränkt damit die Nutzung ein.

In den Accounts der Putzkräfte finden sich die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB). Darin sind der Ablauf der Vermittlung, Stornierungsfristen sowie die Höhe der Provision festgeschrieben. Die sieben Seiten lange Version des Vertrags für die Putzkräfte ist erst nach der Registrierung im Portal einsehbar. Termine mit Kunden zu verschieben oder zu verhandeln, ist nicht ohne Weiteres möglich. Kontaktdaten sind nicht immer angegeben, Nachrichten können nur über das Portal ausgetauscht werden. Helpling liest mit – angeblich, um gegebenenfalls helfen zu können, so steht es über der Chatbox.

Der Button »Termin ändern« wird erst nach »drei erfolgreichen Terminen« beim Kunden aktiviert. Kommt man mit den gebotenen Funktionen nicht weiter, ist man gezwungen, das Callcenter von Helpling anzurufen. Naheliegender ist es daher, zum Termin stillschweigend nicht zu erscheinen, berichtet Valeria* im Gespräch mit der Jungle World. Sie hat für Helpling geputzt und die Erfahrung gemacht, dass über das Callcenter dann gar nicht die Terminänderung vorgenommen worden sei. Stattdessen werde nach den Gründen für die Änderung gefragt, manchmal eine Ermahnung ausgesprochen und an das Gebot der Zuverlässigkeit erinnert. Nicht immer bleibe es bei Ermahnungen. Wenn die Gründe für die Stornierung nicht anerkannt würden, drohe eine Strafzahlung von zehn Euro, die als Gebühr für den Aufwand von Helpling deklariert ist.

Erhebt Helpling die Stornierungsgebühr, bleibt der Reinigungskraft »der Nachweis eines geringeren Schadens vorbehalten«. Aber das ist ohne Rechtsbeistand kaum möglich. Zudem ist die Plattform auch hier im Vorteil, denn Helpling verwaltet die Zahlungen der Kunden an die Putzkräfte. Die Gebühren werden von der nächsten Auszahlung der Verdienste abgezogen.

Die Beschwerden der Kunden werden mit einem gesetzten Soll von hundertprozentig guter Performance abgeglichen. Widerspruch oder Gegendarstellungen sind nicht vorgesehen.

Auch die Kundinnen und Kunden müssen sich an Stornierungsfristen halten und ansonsten Gebühren zahlen. In den AGB ist geregelt, dass die Reinigungskraft Anspruch auf eine Stunde Honorarzahlung hat. Sie wird aber nicht automatisch informiert, wenn der Kunde oder die Kundin die Zahlungsfrist nicht eingehalten hat. Das Eintreiben des Betrags obliegt ihr. »Das lohnt sich einfach nicht«, sagt Maite*, die es auch als Putzkraft bei Helpling versucht hat. Der Performance Score wird nun in den Accounts in einer eigenen Rubrik mit dem Titel »Meine Performance« aufgeführt. Neben vielen anderen Zahlen, die das Konkurrenzverhältnis zu anderen Putzkräften ausdrücken, wird auch die eigene Leistung als errechneter Punktestand angezeigt. Für den Verlust von Punkten sind die Gründe ausschlaggebend, die der Kunde oder die Kundin genannt hat – anonym. Die Beschwerden werden nicht ins Verhältnis zu ausgesprochenem Lob oder zu gewonnenen Kunden gesetzt, sondern nur mit einem gesetzten Soll von hundertprozentig guter Performance abgeglichen. Ein Ausgleich schlechter - Bewertungen ist also nicht möglich. Widerspruch oder Gegendarstellungen sind nicht vorgesehen.

Fraglich ist, wie lange sich die Putzkräfte das noch gefallen lassen. Dass Termine nicht eingehalten werden können, kommt vor, wenn der Arbeitstag von unsicherer Auftragslage und spontanen Änderungen geprägt ist und die Möglichkeiten, Termine zu verschieben, eingeschränkt sind. Zu hoffen ist jedenfalls, dass derartige Geschäftsmodelle größtmöglicher Ausbeutung sich nicht durchsetzen.

* Name von der Redaktion geändert.