



SWR2 Feature

Disruptor Amazon

Wie Zerstörung unser Leben schöner machen soll

Von Peter Kessen

Sendung: Mittwoch, 2. Januar 2019

Redaktion: Wolfram Wessels

Regie: Felicitas Ott

Produktion: SWR 2018

SWR2 Feature können Sie auch im **SWR2 Webradio** unter www.SWR2.de und auf Mobilgeräten in der **SWR2 App** hören – oder als **Podcast** nachhören:
<http://www1.swr.de/podcast/xml/swr2/feature.xml>

Bitte beachten Sie:

Das Manuskript ist ausschließlich zum persönlichen, privaten Gebrauch bestimmt. Jede weitere Vervielfältigung und Verbreitung bedarf der ausdrücklichen Genehmigung des Urhebers bzw. des SWR.

Kennen Sie schon das Serviceangebot des Kulturradios SWR2?

Mit der kostenlosen SWR2 Kulturkarte können Sie zu ermäßigten Eintrittspreisen Veranstaltungen des SWR2 und seiner vielen Kulturpartner im Sendegebiet besuchen. Mit dem Infoheft SWR2 Kulturservice sind Sie stets über SWR2 und die zahlreichen Veranstaltungen im SWR2-Kulturpartner-Netz informiert. Jetzt anmelden unter 07221/300 200 oder swr2.de

Die neue SWR2 App für Android und iOS

Hören Sie das SWR2 Programm, wann und wo Sie wollen. Jederzeit live oder zeitversetzt, online oder offline. Alle Sendung stehen sieben Tage lang zum Nachhören bereit. Nutzen Sie die neuen Funktionen der SWR2 App: abonnieren, offline hören, stöbern, meistgehört, Themenbereiche, Empfehlungen, Entdeckungen ...
Kostenlos herunterladen: www.swr2.de/app

Atmo: Anti Bezos Demo / Musik: New Order "Blue Monday" und Demo
"Ihr könnt die Fahnen unten ausrollen ...(Lachen)....wir brauchen fünf Leute....die das Transparent mittragen..(Pfeifen....Lachen)"

Sprecher:

24. April 2018, ein grauer Frühlingsnachmittag auf dem Oranienplatz im Berliner Stadtteil Kreuzberg, die Demonstration gegen die Verleihung des Axel Springer Preises an Jeff Bezos beginnt, den Gründer und Chef des Internet-Händlers Amazon.

Atmo Anti Amazon Demo, Rede:

"Wir sind heute hier, um zu streiken und zu protestieren. Wir, das sind Amazon Beschäftigte aus Poznan in Polen, aus Leipzig und aus Spanien.....wir sind hier weil unweit von hier.....am Axel Springer Haus der sogenannte Axel Springer Preis für visionäres Unternehmertum an Bezos geht, den Chef des Online Versandhändlers Amazon....was hier als visionäres Geschäftsmodell verkauft wird....beruht vor allem auf Ausbeutung der aller miesesten Sorte"

Musik: Dj Koze „Pick up“

Sprecher:

Amazon-Gründer Bezos wird heute Abend feierlich der Axel Springer Preis verliehen: Jeff Bezos sei ein Vorbild, heißt es in der Begründung, er habe aus dem Nichts eines der größten Unternehmen der Welt geschaffen, das mehr als 500.000 Menschen Arbeit gibt und mehreren hundert Millionen Kunden weltweit durch sein Handelsmodell das Leben erleichtere. Springers Zeitung „Die Welt“ feiert ihn als Disruptor, als „großen Zerstörer“. Das ist als Lob gemeint. Jeff Bezos hat 1994 den Internetversand Amazon gegründet, heute ist er mit einem Vermögen von rund 100 Milliarden Dollar der reichste Mensch der Welt. Der Umsatz im Jahr 2017 erreichte rund 136 Milliarden US-Dollar, als Gewinn blieben 2,4 Mrd. Dollar. Amazon ist im März 2018 nach Börsenwert das zweitgrößte Unternehmen der Welt.

Sprecherin:

Erfolg und Reichtum durch Zerstörung – Disruption. Eine Zerstörung, die über die gewöhnlichen Erfolge und Niederlagen von Unternehmen auf dem Markt hinausgeht. Amazon ist dabei, die jahrzehntealten Fundamente der sozialen Marktwirtschaft in Deutschland zu zerstören: Die Konkurrenz etablierter Handelsunternehmen beginnt zugunsten eines Monopols von Amazon zu verschwinden, der Kunde verwandelt sich in einen gläsernen Datenlieferanten, Tarifverträge und Gewerkschaften weichen der Willkür des Arbeitgebers.

Thomas Schneider, Verdi Demo:

"Wir wollen deutlich machen, dass er natürlich alle Preise dieser Welt bekommen kann, aber er immer daran denken muss, seine Beschäftigten ordentlich zu behandeln, entsprechend zu bezahlen, das heißt, ihnen einen Tarifvertrag zu geben, sie nicht auszuspionieren... Und sie einfach entsprechend ordentlich zu bezahlen. Überall klagen die Kollegen über Leistungsdruck... über Überwachung über Kontrollen und über Arbeitsbedingungen, die krank machen...da gibt es den Überwachungsstaat 1 a".

Musikmix:

DJ Koze „Pick up“ Elektro und Jimmy Hendrix „Voodoo Child“

Musik: Jimmy Hendrix „Voodoo Child“**Ansage:**

Disruptor Amazon.

Wie Zerstörung unser Leben schöner machen soll.

von Peter Kessen

Sprecher:

„Disruption“ war das Wirtschaftswort des Jahres 2015 in den deutschen Medien. Voller Angstlust wurde der Begriff des Wirtschaftswissenschaftlers Clayton Christensen immer wieder zitiert. Christensen hatte ihn 1997 erstmals gebraucht, um zu beschreiben, dass neue Technologien und Wirtschaftsprozesse zerstörerisch auf alte wirken, wenn sie erfolgreich sind. Es geht um die Umwälzung der Märkte, alte Firmen hinwegzufegen und eine neue Ökonomie zu schaffen. All das versucht Amazon.

Atmo Mix: Computer Server Raum/Bach Glucksen

Atmo Amazon Springer, Blitzlichtgewitter

Sprecher:

Jeff Bezos steht mit seiner Frau McKenzie auf dem roten Teppich, drahtig, durchtrainiert, entspannt. Wie immer. Im Internet recherchiere ich nach ihm und erfahre von seinem rund 52 Millionen Euro teuren Privatjet. Aber seine Frau soll ihn zur Arbeit fahren, in einem gut 3000 Euro billigen Honda. Dann irritierte mich seine private Facebook Seite. Am 15. April 2018 sitzt Jeff Bezos auf dem riesigen Spielzeug Panda Bär seiner Kinder. Ja, schreibt er, das sei sehr bequem, dort ließe sich gut am jährlichen Brief an die Aktionäre feilen. Dazu ein Selfie: Seine Augen wirken übernatürlich groß durch die dickwandige Brille. Der Multimilliardär erscheint wie ein großes Kind. Der private Schnappschuss wirkt auf mich fast wie eine Attacke, zu nah, zu persönlich, zu ehrlich. Von keinem Vorstandsvorsitzenden in Deutschland sind solche Bilder bekannt. Die Show des Springer Awards beginnt.

Atmo: Image Film von Springer

Herzschlagpochen ... Geklingel ... Who we got here? Its Jeffrey Preston Bezos. Today the most successful Entrepreneur of the World...

Sprecher:

Der Springer Verlag feiert Jeffrey Preston Bezos als den zur Zeit erfolgreichsten Unternehmer der Welt

Musik Mix: DJ Koze The love truck/Jefferson airplane „White Rabbit“

Sprecher:

Von 1982 bis 1986 studierte Bezos an der Princeton University Elektrotechnik und Informatik. Mit Bestnote erwarb er 1986 den akademischen Grad Bachelor of Science und arbeitete zunächst bei einer Mobilfunkgesellschaft und zwei New Yorker Vermögensverwaltungen. 1994 gründete er Amazon.com in der Garage seines Hauses.

Atmo: Audio Interview Mathias Döpfner und Jeff Bezos

Hello Jeff Welcome to Berlin... The richest man of the world in nervous ...Lachen

Sprecher:

Mathias Döpfner, Vorstandsvorsitzender des Axel Springer Verlags, interviewt am Abend des 24. Aprils 2018 Jeff Bezos. Der Körper des Amazon Gründers ruht aufrecht im Bürostuhl, er bewegt sich kaum. Lockere Gesichtszüge, der Blick immer aufmerksam dem Interviewpartner zugewandt, sein berühmtes Lachen explodiert zwanglos. Trotzdem, keine Dominanz, kein zeitgenössisches „Ok“ verlässt seine Lippen. Springer Vorstand Döpfner wirkt dagegen leicht verspannt, der große Mensch, fast macht er sich klein, die Stimme mitunter gepresst. Es gibt eben auch eine Rangordnung der millionenschweren Alphas.

Sprecherin:

Amazon könnte ein Vorbild für den Axel-Springer-Verlag sein. Die Bild-Zeitung meldet im September 2018:

Musik: Soundtrack „Zabriskie Point“ Pink Floyd „Heart Beat Pig Meat“**Sprecher:**

Natürlich hätte ich Jeff Bezos gerne persönlich kennengelernt, erhalte aber keinen Termin. Nur ausgewählte Journalisten, zumeist des Springer Verlages, werden vorgelassen. Vor einem halben Jahr hatte ich Kontakt zu Amazon, berichtete als Journalist über eine geplante Blockade eines Auslieferungszentrums durch radikal linke Aktivisten. Im Beitrag konnte Amazon seine Position deutlich machen. Seit dem April 2013 bestreikt die Gewerkschaft Verdi immer wieder Amazon Logistikzentren in Deutschland, Ziel ist ein Tarifvertrag, den Amazon verweigert. Wenn ich schon nicht Jeff Bezos sprechen kann, möchte ich wenigstens die Firmenzentrale in München besuchen und mit dem Deutschlandchef über das Geschäftsmodell des Unternehmens sprechen. Das wird abgelehnt, man habe nicht das Personal für die Pressebetreuung. Ich fahre trotzdem. Schließlich gibt es öffentliche Führungen

Atmo: Amazon Mitschnitt Reportage München

Innenhof... Stimmengemurmel

Sprecherin:

Besuch beim Disruptor

Sprecher:

Die Zentrale von Amazon Deutschland liegt im nördlichen Teil Münchens in einem Bürogebiet. Dazu gehört auch ein siebenstöckiger, angeschrägter Glasbau und ein

Gebäudezug mit vier Stockwerken, silberne Metallfenster, weißgraue Steinverkleidung. Amazon hat nur gemietet, verzichtet also auf die Visitenkarte der Architektur. Im Innenhof 26 Birken, eingebettet in Schottersteine. Kaum einer der einströmenden Beschäftigten ist über 40 Jahre alt, die meisten Mitte Zwanzig. Ich nähere mich dem Eingang, hinter der Sicherheitsschleuse leuchtet ein Gemälde in grellen Farben. Auf einer Leinwand stehen die sogenannten „Leadership Principles“ von Amazon, die Führungsprinzipien:

Atmo: Innenatmo erste Stimmen alles ok

Atmo Music Mix: Innenraumatmo und Musik: Dj Koze „Love Truck“

Sprecherin 1:

...Ownership...Have Backbone, Disagree and comit...Earnt Trust... Think big...dive Deep...deliver Results....Hire and develop the best...Learn and be curious...Insist on the highest standards...Customer obsession...Frugality

Zitator:

Verantwortung übernehmen... Rückgrat zeigen, eigene Meinungen vertreten und getroffene Entscheidungen mittragen...Vertrauen verdienen... In großen Dimensionen denken...Dingen auf den Grund gehen... Ergebnisse liefern...Die besten Mitarbeiter einstellen und weiterentwickeln...Lernen und neugierig sein... Immer höchste Maßstäbe anlegen...100% kundenorientiert...Gezielter Einsatz von Ressourcen.

Atmo: Innenatmo erste Stimmen alles ok

Sprecher:

Diese berühmten Leitsätze von Jeff Bezos erscheinen zuerst als Befehle des Absoluten, eingebettet sind sie aber in die Worte „unless your know better ones“. Sinngemäß: Folgt den Leitsätzen bis Ihr bessere findet. Die Amazon Mitarbeiter wirken während der touristischen Besichtigungstour eher nachdenklich. Ein Manager tritt auf, Mitte 50, Schlüsselumhängeband mit Pandazeichen, bourdeauxrote Hose, Blau weißes Hemd, hellgraue, silberne Haare, kein Gestus der Dominanz, eher fragend, das Gegenteil eines Powerpointvortragärs. Es gehe darum, den Menschen das Leben einfacher zu machen, Amazon benutze das Internet, um für die Kunden wirklichen Wert zu schaffen. Er unterfüttert das mit Zahlen: Im Sortiment fänden sich 400 Millionen kaufbare Produkte, darunter 6000 Nudelsorten und 3000 Rasenmäher. Es gehe um die Vision, das kundenorientierteste Unternehmen der Welt zu sein. Durch große Auswahl, niedrige Preise und schnelle Lieferung.

Atmo: Amazon München Zentrale (Vorraum Aufzüge)

Wir sind jetzt gerade hier vor unserer Celebrity Wall....wir durften hier schon viele bekannte Persönlichkeiten, egal ob aus Politik oder aus Kultur, begrüßen.

Sprecher:

Die touristische Tour präsentiert die Hülle von Amazon, die Besucher lernen nicht das Innere der Gebäude kennen. Dafür präsentiert eine Außenwand weitere

Erfolgszahlen, 300 Millionen Kundenkonten gebe es weltweit. Wir hören vom „Just Do It“ Award - damit werden Mitarbeiter ausgezeichnet, die Vorbild sind bei zwei Kernwerten: Innovation und „Bias for Action“, Tendenz zum Handeln. Mitarbeiter können ihre Kollegen für die Auszeichnung nominieren, die Gewinner erhalten eine besondere Auszeichnung. Nämlich einen einzelnen Turnschuh, kein paar. Begründung: Es gehe um Wertschätzung, nicht Nutzwert. Außerdem brauche Innovation bei Amazon keine großen Preise, sei einfach selbstverständlich. Eine Mitarbeiterin erklärt, die „100 Prozent Kundenorientiertheit“ gehöre zur DNA von Amazon, die lebe jeder, die atme man.

Musik: Zabriskie Point Soundtrack Pink Floyd „Come in 51, your Time is up“

Sprecher:

Clayton Christensen schrieb 1997 in seiner Theorie der Disruption.

Zitator:

Zerstörende und unterbrechende Technologien ermöglichen es typischerweise, dass ein neuer Markt sich durchsetzen kann.

Professor Heinemann, Handelsexperte:

Amazon ist in der Tat das Paradebeispiel für einen...Disruptor, der im Grunde die digitale Disruption verursacht hat.

Sprecher:

Professor Dr. Gerrit Heinemann Professor für Betriebswirtschaftslehre, Handel und Management an der Hochschule Niederrhein.

Professor Heinemann

Und da geht es darum - innovative Handelskonzepte. Jeff Bezos hat ja mit Amazon im Grunde den ersten Onlineshop gegründet. Und dann im Grunde das Felde aufgeräumt. Also, dass er im Grunde ganze Branchen wie die Buchbranche auf den Kopf gestellt hat... Also, im Grund ein Zerstörer, und das ist eben Amazon.

Sprecher:

Beispiele zerstörerischer Technologieinnovationen bei Amazon sind die sogenannte „1-Click“ Funktion, die seit dem September 1997 das Bestellen im Internet mit einem Click ermöglicht. Das ließ man sich patentieren. Ein Baustein zur Vormacht im Internethandel. Dann gelang Amazon im November 2007 mit dem Kindle in den USA der Durchbruch auf dem Markt der spezialisierten E-Book Reader, der elektronischen Lesegeräte. Der Buchmarkt wurde umgewälzt. Bereits 2005 war es gelungen, mit dem Premiumversand Amazon Prime ein neues, schnelleres Vertriebssystem aufzusetzen, das im April 2018 rund einhundert Millionen Mitglieder verzeichnet. Amazon erreicht Wachstumsraten von rund zwanzig Prozent, beginnt den Markt zu beherrschen.

Professor Heinemann:

Das Interessante an Amazon ist, der Disruptor im klassischen Sinne hat ja eine einmalige Innovation ...aber Amazon ist ja eine regelrechte Innovationsmaschine, die

es eben schafft, auch aus einer mittlerweile sehr starke Position heraus, immer wieder First Mover und Innovator zu sein... Wenn man sich überlegt, fast 2000 Patentanmeldungen...

Musik-Atmo Mix: Dj Koze „Love Track“ und Ten Years After „Going Home“

Sprecher:

Erste Disruption – Amazon und der Handel

Atmo: Alexander Breiter, Huthändler, München

Sprecher:

Gorbatschow war schon hier, die Bundespräsidenten, Michael Jackson, die Klitschko-Brüder. Sie alle ließen sich behüten, von Alexander Breiter, dem Chef von Hut Breiter. 1833 gründeten die Breiters ihr Hutfachgeschäft, ein Familienbetrieb, mittlerweile in fünfter Generation, gelegen am Münchner Marienplatz. Das größte Hutfachgeschäft in Europa.

Sprecherin:

Als er noch Betriebswirtschaft studierte, hat Alexander Breiter bei Amazon bestellt. Und überlegt, ob der Internethändler nicht auch für das eigene Unternehmen nützlich sein könnte, um per Internet mehr Kunden zu erreichen:

Sprecher:

Seitdem verkauft Breiter auf dem sogenannten Marktplatz von Amazon. Die Kundenbeziehung sei gut, meint der Huthändler Breiter. Sein Call Center funktioniere ausgezeichnet. Amazon habe dem Unternehmen gut getan, verlange aber auch Gebühren nach Umsatz. Und zwar rund fünfzehn Prozent:

Atmo: Kundengespräch

Verkäuferin: ...in Schwarz hätte ich den auch noch da ...

Sprecher:

Alexander Breiter hat den großen Vorteil des Nischenmarktes. Als eigenständiger Händler nutzt er den Marketplace von Amazon als Verkaufsplattform. Wäre es für ihn als Hutproduzent nicht günstiger, direkt an Amazon zu verkaufen, das dann den Vertrieb übernimmt?

Alexander Breiter:

Nein, meine Produkte sind schon...speziell. Ich hab eigentlich auch kein Interesse, sie direkt an Amazon zu verkaufen, ich glaube das funktioniert ganz gut so, wie wir es jetzt machen

Sprecher:

Was ist der Nachteil direkt an Amazon zu verkaufen?

Alexander Breiter:

Natürlich sie übernehmen einen größeren Teil der Arbeit und dafür wollen sie mehr Geld. Das ist der Lauf der Dinge.

Sprecherin:

Alexander Breiter will deshalb keine engeren Beziehungen zu Amazon. Er fürchtet die Abhängigkeit von dem Konzern. Die hatte als erstes die Buch-Branche zu spüren bekommen. Amazon hatte im großen Stil den Vertrieb von Büchern übernommen, in den Läden blieben die Kunden weg, viele mussten schließen. Und der Internethändler begann, Bedingungen zu stellen.

Sprecher:

Im Jahr 2014 protestierten 820 unabhängige Buchhändler und Verleger aus Deutschland, Österreich, der Schweiz und Luxemburg gegen Amazon, die sich in der Branchengruppe „Buchhandelstreff“ vereint haben:

Zitator:

„Das Ausnutzen von Marktmacht, die bewusste Lieferverzögerung von Titeln ausgewählter Verlage, um Druck aufzubauen, um Konditionenforderungen durchsetzen zu können, ist nicht nur ein bedrohliches Zeichen für die Buchbranche, sondern auch ein klarer Affront gegenüber dem Buchleser und -käufer. Gerade die schnelle Beschaffung des Kulturguts Buch ist die Grundaufgabe des Buchhandels. Wer diese torpediert, um geschäftliche Vorteile zu erzwingen, macht deutlich, wie er mit wachsender Marktmacht umzugehen gedenkt.“

Sprecher:

Im gleichen Jahr unterzeichneten 909 Schriftsteller einen offenen Protestbrief gegen Amazon, darunter Stephen King und Paul Auster: Dabei wurde kritisiert, dass der Konzern einen Verlag unter Druck setzte, damit der die Vertragsbedingungen von Amazon akzeptiere.

Atmo: Birkenstock Werbung**Sprecherin:**

Nächstes Beispiel. Im Januar 2018 stellte das Schuhunternehmen Birkenstock die Zusammenarbeit mit Amazon ein, weil das Onlinekaufhaus nicht entschieden genug gegen Fälschungen vorgehe, die auf seiner Plattform angeboten werden. "Für uns ist Amazon ein Mittäter", sagte Birkenstock-Chef Oliver Reichert dem "Spiegel". Insgesamt hatte Birkenstock mehr als sieben Jahre mit Amazon kooperiert. Ein Tiefpunkt sei erreicht gewesen, als reihenweise Amazon-Kunden gefälschte Ware beim Birkenstock-Kundendienst reklamiert hätten.

Sprecher:

Nach der Kündigung von Birkenstock griff Amazon den Schuhhersteller im Internet an. Amazon schaltete mehrere Anzeigen, die bei der Google-Suche mit Begriffen wie "Brikenstock", "Birkenstok" (nur mit k) oder "Bierkenstock" (mit ie) ausgespielt wurden und auf Konkurrenzprodukte auf Amazon verlinkten. Birkenstock hatte beklagt, dass dies dem Markenimage schaden würden.

Sprecherin:

Das Landgericht Düsseldorf entschied, dass der Amazon Kunde nicht länger mit so genannter Tippfehler-Werbung umgelenkt werden dürfe. Wegen Verwechslungsgefahr: Der Verbraucher könne nicht ahnen, dass er nicht bei den Originalen der Marke lande.

Sprecher:

Die Auseinandersetzungen gehen weiter, weil Amazon trotz Vertragskündigung weiterhin Birkenstock-Schuhe anbieten kann. Das seien aufgekaufte Rest- und Sonderangebote. Birkenstock hat bisher noch nicht gegen diesen Verkauf geklagt. Es gibt aber – laut Süddeutscher Zeitung – Gerichtsurteile, die dem Produzenten erlauben, bestimmte Händler auszuschließen.

Sprecherin:

Dass Fake-Produkte auf den Webseiten von Amazon zu finden sind, kann Birkenstock nicht ausschließen. Auch der Accessoire Hersteller Elevation Lab warnt vor gefälschten Produkten seiner Marke auf Amazon. Das Computerunternehmen Apple erklärte 2016, dass fast 90 Prozent des Ladezubehörs mit dem Apfel gefälscht seien. Amazon betonte, dass es gegen Fälschungen vorgehe. Betroffene Unternehmen kritisieren dagegen eine zu lasche Praxis.

Sprecherin:

Die Verkaufsseiten von Amazon profitieren schließlich von Anbietern mit gefälschten Produkten. Fälschungen sind billig als die Originale und locken Käufer.

Sprecherin:

Der Online Anteil am gesamten Handel beträgt rund zehn Prozent. Dr. Gerrit Heinemann, Professor für Betriebswirtschaftslehre, Handel und Management an der Hochschule Niederrhein erklärt die scheinbar moderate Zahl damit, dass man eigentlich das Lebensmittelgeschäft abziehen muss, weil die allermeisten Deutschen immer noch im Laden einkaufen. Hier hat der Online Handel darum bisher kaum eine Chance. Ziehe man diesen Bereich also ab, dann sei man schon bei zwanzig Prozent Online Anteil. Bei Büchern und Medien mache der Onlinehandel sogar schon rund vierzig Prozent aus.

Sprecher:

Alexander Graf, E Commerce Geschäftsmann und Online Experte, bestellt selbst begeistert bei Amazon. Er glaubt, dass der Konzern die Servicequalitäten für Kunden radikal verbessert habe. Anders sehe es aber für viele Konsumgüterhersteller in Deutschland aus, die den Internetriesen beliefern. Um das Jahr 2015 hätten sich die Geschäftsbedingungen für viele verändert. Weil die Hersteller mehr über Amazon verkaufen, als im Laden:

Graf:

Ab einer bestimmten Größenordnung Umsatzanteil bei diesen Herstellern, fängt Amazon an zu sagen: Ok, wir möchten jetzt etwas mehr von der Marge haben, wir sind jetzt ja gemeinsam groß geworden, wir helfen dir auch noch, noch größer zu

werden., aber gib ein bisschen mehr von der Marge ab. Und dass machen die Hersteller auch, im ersten Schritt, über Werbekostenzuschüsse oder über andere Maßnahmen geben sie Marge an Amazon ab.

Atmo: Hut Breiter: Kasse klingelt

Graf:

Im zweiten, dritten und vierten Jahr ist das aber so stark, diese Abgabe der Marge, und so intensiv, dass die Hersteller eigentlich kaum noch Geld damit verdienen. Wenn sie aber erst mal zehn, fünfzehn Prozent ihres Umsatzes über Amazon machen, kommen sie auch da nicht mehr raus.

Atmo: Hut Breiter: bayrisch...i kann ihnen nur eins mit Sterndl...anbieten...Ciao....

Graf:

Und das führt zu einem sogenannten Gefangendilemma: sie wissen, dass es eigentlich immer schlechter wird...aber sie können nicht mehr raus...

Atmo: Hut Breiter

Verkäuferin: So jetzt kann er nicht flüchten...Verkäuferin...so...jetzt

Graf:

Das ist halt ein sehr begrenzter Markt, es können nicht alle gewinnen...Es gewinnen nur die besten fünf Prozent.

Professor Heinemann:

Die Frage ist, wenn ich mal langfristig denke, und wirklich die Gefahr besteht, dass wir mit einem Monopolisten kreieren. Ist der...ein Idealist, ein Samariter? Oder wird er dann als Monopolist sagen: So, jetzt kann ich den Hebel umlegen. Und die Preise erhöhen? Man sieht es in Teilbereichen schon, dass Amazon schon ohne mit der Wimper zu zucken, die Amazon Prime Gebühren erhöht.

Sprecher:

Laut Handelsverband ist der gesamte Online-Handel in Deutschland im Jahr 2017 um rund zehn Prozent gewachsen, auf gut 49 Milliarden Euro. Amazon erzielte mit einem Plus von 3,2 Milliarden Euro den größten Zuwachs und erreicht 46 Prozent des gesamten Online-Umsatzes. Der Anteil des Online Handels am Einzelhandel hat sich seit dem Jahr 2010 mehr als verdoppelt, auf gut zehn Prozent.

Sprecherin:

Amazon wächst und zerstört nicht nur den stationären Einzelhandel, sondern knöpft sich auch die online Konkurrenz vor. Amazon ist auf dem Weg zum Monopolist.

Atmo: Katharina Nocun spricht mit Alexa

N: Alexa, kaufe bei Otto.de ein... (Abschaltgeräusch)

Sprecher:

Katharina Nocun versucht gerade mit ihrem Sprachassistenten Alexa beim Amazon Konkurrenten Otto zu bestellen. Die 32jährige hat Gesellschaftswissenschaften und Wirtschaftsinformatik studiert, sie war Referentin für digitale Rechte beim Verbraucher bundesverband und politische Geschäftsführerin der Partei ‚Die Piraten‘. Das Gerät schaltet sich einfach ab.

Katharina Nocun spricht mit Alexa

*Alexa, kann ich auch woanders als bei Amazon einkaufen mit dir?
(Abschaltgeräusch)*

Professor Heinemann:

Also, mir sagten Verkäufer aus dem Elektronikbereich, dass Jahresgespräche bei Amazon, und ich nenne keine Namen, weil das offensichtlich mit Konventionalstrafen verbunden wäre, wenn das öffentlich gemacht wird (...), dass Preise nicht verhandelbar sind, die werden vorgegeben nach dem Motto `Friss oder stirb´. Und verhandelt wird nicht.

Graf:

Wenn dann jemand von Amazon anruft, und mit mir reden will, dann würde ich mich verleugnen lassen.

Sprecher:

Der SWR hat Amazon mit diesen Vorwürfen konfrontiert, das Unternehmen reagierte mit dieser Stellungnahme:

Zitator:

Partnerschaft ist unser Geschäft und wir unterstützen unsere Handelspartner dabei, ihre Produkte auf Amazon optimal anzubieten, mehr Kunden zu erreichen und ihr Geschäft kontinuierlich auszubauen.

Atmo: Katharina Nocun spricht mit Alexa

Alexa: Gehe einkaufen!... A: was möchtest du gerne bestellen?... Ich möchte gerne eine Pizza bestellen A:...Ich kann Pizza leider nur für Prime Mitglieder einkaufen...Werde Prime Mitglied und du kannst mit mir einkaufen. Möchtest du mehr über Prime erfahren N: Ja...Nein. Nein. Stopp.

Sprecher:

Katharina kann mit ihrem Sprachassistenten nicht so leicht wie gedacht im Internet bestellen. Im Grund dient er nur dazu, ausschließlich bei Amazon einzukaufen.

MusikMix: Dj Koze/Alvin Lee Going Home**Sprecher:**

Zweite Disruption. Wie Amazon die Arbeit verändert.

Atmo: Standortleiter führt durchs Koblenzer Amazon Logistikzentrum

Jetzt befinden wir uns im Eingangsbereich. Also, hier vorne ist unsere Produktion...

Sprecher.:

Nikolai Lisac, Standortleiter des Logistik Zentrum von Amazon in Koblenz. Immerhin darf ich hier offiziell erkunden, wie der Konzern arbeitet.

Atmo: Nikolai Lisac, Leiter Logistik Zentrum Koblenz

Von den Tätigkeiten her, das ist ein klassisches Logistik Zentrum. Wir haben Wareneingang, das heißt Ware kommt an, auf dem LKW, wird von uns entladen, wird...vereinnahmt, eingelagert, und nachdem ein Kunde bestellt hat, wird es entsprechend dann kommissioniert, verpackt und wieder verschickt.

Sprecher:

Gelb, Silber und das Braun der Paletten und Verpackungen dominieren das im Jahr 2012 eröffnete Zentrum. Rund 1800 Mitarbeiter arbeiten hier, in der Weihnachtszeit bis zu 3000.

Atmo: Nikolai Lisac Leiter Führung Logistik Zentrum Koblenz

Aktuell hat der Standort ungefähr...zwischen 8-9 Millionen Artikel eingelagert.

Sprecher:

Insgesamt vier Hallen gibt es, dazu kommt noch ein verbindender Mittelteil. Macht eine Fläche von 118.000 Quadratmetern. Das entspricht rund 16 Fußballfeldern.

Atmo: Nikolai Lisac, Leiter Logistizentrum Amazon

Und vielleicht interessanter Fakt ...sobald unsere Mitarbeiter einen Artikel eingescannt haben, ist er auch schon auf der Homepage als bestellbar verfügbar. Wir sind in der Lage das innerhalb von 2 Stunden 15 Minuten zu bearbeiten.

Sprecher:

Ein entscheidendes Kriterium für Kunden im Online-Handel ist die Schnelligkeit der Lieferung. Bei Amazon dauert es zwei Stunden und Fünfzehn Minuten, bis die Bestellung raus geht. Bei der Otto Group können es auch einmal zwölf Stunden sein. Grund: Die Kundenaufträge gehen zunächst bei der Hamburger Zentrale ein und werden von dort an die Auslieferungszentren weitergeleitet. Bei Amazon landet die Bestellung gleich dort. Kein Wunder, dass der Konzern mittlerweile fünfmal so groß ist wie sein Konkurrent aus Deutschland.

Professor Heinemann:

Amazon spricht ja nicht von der Kundenorientierung, sondern hat die sogenannte Kundenzentrierung erfunden.... um das komplette Unternehmen auf den Kunden hin auszurichten, und da geht es auch um Dinge, die es früher nicht gab. Es geht um Geschwindigkeit, es geht um Zuverlässigkeit, es geht um das Einhalten von Leistungsversprechen.

Atmo: Logistik Zentrum Produktionsatmo

Professor Heinemann:

Ich glaube 99 Prozent der Betriebe haben eine sogenannte funktionale Organisation, also diese Basisfunktion:... Einkauf, Logistik, Warenbevorratung und Verkauf...Amazon sagt,...ich denke auch nicht in Funktionen....sondern ich denke im Kundenerfüllungsprozess, um das möglichst perfekt und schnell zu machen.....der Kunde bestellt, er kriegt am gleichen Tag noch die Ware geliefert...das sind Dinge, die nur automatisiert...und in exzellenten Prozessen erfüllt werden können. Und die in einer funktionalen Organisation gar nicht gehen, weil da muss erst der Leiter der Einkaufsabteilung gefragt werden.

Atmo: Nikolai Lisac, Standortleiter Amazon Koblenz

Wir lagern hier nach dem Prinzip der chaotischen Lagerhaltung ein, das heißt, der Mitarbeiter, der einlagert, entscheidet selbst, wo er die Ware einlagert, ... hier sind jetzt Terrassenschrauben eingelagert neben einem T-Shirt... Was haben wir hier noch irgendwelche Taschen Und ein einzelnes Regal für diese Taschen, dann würde das keinen Sinn machen, aufgrund der Auslastung, die viel geringer wäre. Und wir viel mehr Platz brauchen würden, als wenn wir das nebeneinander einlagern.

Sprecher:

Das Unternehmen Otto lagert zwar in gewisser Masse seine Waren auch nach dem Chaosprinzip. Dennoch sorgen andere Abläufe als bei Amazon für eine radikal andere Arbeitswelt.

Ich habe mir zum Vergleich das Logistikzentrum in Hal denselben, das für die Otto Group arbeitet angesehen.

Atmo: Daniela Wichert, Haldensleben, Otto Group, Führung:

Wir stehen in unserem ersten unserer zwei Hochregal Lager., die sind jeweils dreißig Meter hoch, einhundert zwanzig Meter lang und neunzig Meter breit...)

Sprecher:

Rund vierzig Prozent der Lagerarbeit erledigt dieses Hochregal Lager automatisch. Diese Arbeit, das Heraussuchen der Artikel, müssen die Beschäftigten bei der Otto Group nicht selber machen. Bei Amazon in Koblenz müssen das die Mitarbeiter übernehmen. Und trotz diesem Mehr an Handarbeit – die Software gesteuerten direkten Abläufen sorgen letztendlich bei Amazon für eine schnellere Lieferung. Und natürlich müssen die Mitarbeiter funktionieren. Rund 110.000 Pakete am Tag verlassen durchschnittlich das Logistik Zentrum von Amazon in Koblenz, zur Weihnachtszeit können es auch 400.000 sein. Wie wird diese Masse bewältigt.
Standortleiter Nikolai Lisac:

Nikolai Lisac Standortleiter Koblenz:

Sie brauchen das natürlich, um das Unternehmen zu steuern, müssen sie.... schon sagen, wir müssen heute in der Lage sein, als Beispiel, wenn Sie 200.000 Bestellungen erwarten, müssen sie in der Lage sein mit der Pickabteilung X Artikel an diesem Tag kommissionieren. Das brechen wir aber nicht runter auf den Mitarbeiter, das wäre an der Stelle auch unfair, weil wir auch Mitarbeiter hier haben, die auch etwas eingeschränkt sind...vielleicht ein bisschen älter sind, die kann ich ja nicht vergleichen mit jemanden, der keine Einschränkungen hat, und zwanzig Jahre alt und durchtrainiert ist.

Thorsten Moog, Betriebsratsvorsitzender Amazon:

Wenn Ihnen das die Unternehmensleitung gesagt hat, stimmt das sicherlich.

Sprecher:

Thorsten Moog, Betriebsratsvorsitzender Amazon

Thorsten Moog, Betriebsratsvorsitzender Amazon:

Sie sehen nur ein überraschtes Gesicht, ich lach nur. Was soll ich sagen! Nein natürlich gibt es diese Kennzahlen.

Sprecher:

Kennzahlen, die auch als Performance Zahlen bezeichnet werden, legen fest, wieviel ein Mitarbeiter zu erledigen hat. Gegen diese Zahlen ist der Betriebsrat vorgegangen, offiziell sind die Zahlen jetzt verboten.

Amazon Mitarbeiter:

Das macht man dann schön...unter vier Augen... damit dann Aussage gegen Aussage steht, hat man keine Chance..., unter anderem gibt es verschiedenen Kollegen da wird Druck ausgeübt, ja.

Sprecher:

Ein Amazon Mitarbeiter, der sich nur anonym äußern möchte

Atmo Logistikzentrum Koblenz: Rattern Bänder ...

Sprecher:

Offiziell gibt es bei Amazon Koblenz keine Sollzahlen, inoffiziell aber schon. Das erklärt der Betriebsratsvorsitzende Moog. Auch den Leistungsdruck scheint er eher zu akzeptieren als der anonym sprechende Beschäftigte.

Thorsten Moog, Betriebsratsvorsitzender Amazon:

Uns sind Feedbackgespräche viel lieber, bei denen der Mitarbeiter, ruhig und respektvoll einfach darauf hingewiesen wird: Hey, mit deiner Leistung bin ich nicht zufrieden, was können wir machen...Anstatt einfach zu sagen; hör mal zu du liegst 30 Prozent unter Abteilungsschnitt, gib mal Gas. Das ist kein Feedback, sondern für mich schlicht ein Lacher.

Sprecher:

Früher gab es offizielle Kennzahlen für einzelne Mitarbeiter. Heute gibt es Feedbackgespräche, in denen es ebenfalls um Leistungskontrolle geht. Warum hat der Betriebsrat ihre Abschaffung durchgesetzt?

Thorsten Moog, Betriebsratsvorsitzender Amazon:

...weil die Feedbackgespräche genauso ausgeführt worden sind, wie ich es gerade eben geschildert habe, im Extremfall...das hatte mit respektvollem Umgang in keinsten Art und Weise etwas zu tun...Und da hat das ganze Gremium gesagt nein, ...die Frage ist aber nur, wenn diese Zahlen missbraucht werden, um nur Druck

auszuüben, und dem Mitarbeiter das Gefühl zu geben, ich beobachte dich im Grunde jede Minute, da muss man eben Regelungen finden, und das ist dem alten Gremium bisher nicht gelungen, vielleicht schafft es das neue Gremium, muss man sehen.

Sprecher:

Allerdings hieß der Vorsitzende des alten Betriebsrates genauso wie der neue: Torsten Moog. Offiziell hat der alte geschafft, die Kennzahlen abzuschaffen. Inoffiziell gelten sie wohl weiter. Dieses Problem stellt sich dann wieder dem neuen Betriebsrat - mit dem wiedergewählten Vorsitzenden Moog. Einerseits lobt der seinen Arbeitgeber Amazon als besonders innovativ und spannend. Andererseits kritisiert er, dass der alte Betriebsrat, der bis zum April 2018 im Amt war, den Leistungsdruck wegen der inoffiziellen Sollzahlen nicht erfolgreich verhindern konnte. Wichtig sind diese Zahlen, weil sie Einfluss auf die Höhe des Gehaltes der Mitarbeiter haben, das sich aus Basisgehalt und Prämien zusammensetzt.

Sprecherin:

Amazon hat keinen Tarifvertrag, weil das Unternehmen die Gewerkschaft Verdi nicht akzeptiert. Es beansprucht, die Höhe der Entlohnung selbst festzulegen. Zum Basisgehalt des ersten Jahres mit einem Stundenlohn von 11,20 Euro kommen diverse Zusatzzahlungen, darunter auch Prämien für Produktivität und Gesundheit, die sich zu dem Gesamtlohn addieren.

Sprecher:

Diese Prämien bedeuteten in Koblenz laut Amazon zuletzt ein Plus von 4,6 Prozent auf das Basisgehalt. Ein Beschäftigter aus Leipzig erklärt, dass dieses Plus bis zu zwölf Prozent ausmachen könne.

Amazon sieht die Gesundheitsprämie als – Zitat - „Anreiz für ein langfristig gesundes Verhalten“. Es gibt zwei Arten von Gesundheitsprämien, einmal für die Beschäftigten individuell, und einmal orientiert am Krankenstand der jeweiligen Arbeitsgruppe. Das kritisiert Lena Widmann, bei der Gewerkschaft Verdi für den Online Handel in Deutschland zuständig:

Lena Widmann, Verdi:

Es gibt den individuellen Bonus, wo es nur um mich geht, je weniger ich krank bin, desto mehr Bonus steht mir zu. Wo man sich schon fragen, ist jemand denn freiwillig krank, und sollte er für Krankheit bestraft werden. Und eben auch der Gruppenbonus, der vom gesamten Team abhängt, das sind keine Geldmengen, auf die ich mich verlassen kann.

Sprecher:

In jedem Fall muss Amazon seine Mitarbeiter genau überwachen, um die Prämien zahlen zu können. Im Jahr 2015 verleiht der Verein Digital Courage deshalb den bekannten Big Brother Award an Amazon. Peter Wedde hält die Laudatio. Er ist Professor für Arbeitsrecht und Recht der Informationsgesellschaft an der staatlichen Fachhochschule Frankfurt University of Applied Sciences. Damals ging es um Arbeitsverträge von Amazon, mit speziellen Klauseln im Krankheitsfall, die regeln sollten, was Amazon tun dürfe, wenn es – Zitat „begründete Zweifel an der Arbeitsunfähigkeit“ habe:

Professor Peter Wedde:

Und im Arbeitsvertrag stand die Klausel drin, auf Aufforderung von Amazon werden sich Arbeitnehmer zu einem Arzt begeben, den Amazon stellt, um ihren Status feststellen zu lassen. Nach deutschem Recht, kann ein Arbeitgeber zu der Krankenkasse gehen... der Dienst der Krankenkasse kann das nachprüfen, bekommt aber keine Krankheitsdiagnose. Und dazu hat Amazon gesagt, wir haben das nie angewendet.“

Sprecher:

Diese Klausel hätte auch deutschem Arbeitsrecht widersprochen: Der Arbeitgeber kann bei Zweifeln an der Arbeitsunfähigkeit nur den Dienst der Krankenkasse ansprechen, um den kranken Beschäftigten zu überprüfen. Der Arbeitgeber darf den Beschäftigten aber nicht zwingen, sich von einem speziellen vom Arbeitgeber benannten Arzt untersuchen zu lassen.

Sprecher:

Amazon sagte zu den Vorwürfen, das Unternehmen sein „ein fairer und verantwortungsvoller Arbeitgeber“, die „Gesundheit und die Sicherheit der Mitarbeiter haben einen sehr hohen Stellenwert“.

Nikolai Lisac, Standortleiter Koblenz Amazon:

Bei uns gibt es eine Maßgabe und die heißt...Attack the process not the people und das bedeutet einfach, wir schauen uns die Prozesse an, zusammen mit den Mitarbeitern, auch mit dem Betriebsrat. Verbessern diese Prozesse, dadurch wird die Arbeit angenehmer und leichter.

Amazon Mitarbeiter:

Man kommt pünktlich zur Schicht, zum Start Meeting, man hört seine Zahlen, neueste Infos. Und dann fängt man an zu arbeiten, man holt sich einen Wagen nach dem anderen, und lagert die Artikel eins nach dem Artikel ein, das macht man den ganzen Tag.

Sprecher:

Ein Amazon Mitarbeiter, der anonym bleiben will

Amazon Mitarbeiter:

...Aber, das was einen hier, was nervt und mich auch, das ist das viele Laufen...Stehen. Zwischendurch nicht mal hinsetzen können. Nur in seinen 45 Minuten Pause. Ansonsten auf den Beinen....Das ist, was einen richtig kaputt macht... die Beine tun weh und Füße tun weh...Ich hab mittlerweile auch, ich hab schlimmere Kreuzscherzen als früher, andere haben Bandscheibenvorfälle.

Atmo: ...Logistikzentrum Bänder rauschen...**Amazon Mitarbeiter:**

20 bis 25 Kilometer läuft ein Picker am Tag, täglich das geht nicht nur Picker so, das geht Stower, Receiver, oder Packer, der steht am Packtisch...7,75 Stunden, außer in

seiner Pause, die 45 Minuten, das ist die einzige Möglichkeit wo er sich hinsetzen kann ...Irgendwann...Bandscheiben kaputt...

Atmo: ...Logistikzentrum Bänder rauschen...

Amazon Mitarbeiter:

Bei jedem im Arbeitsvertrag steht...Stundenlohn und das heißt ganz klipp und klar kein Leistungslohn. Das muss man ganz klar sagen. Aber...Amazon hätte das gerne (...) inoffiziell ist es Akkord, aber...offiziell ist es kein Akkord.

Atmo: Logistik Atmo

Sprecher:

Bei der Otto Group heißen die Picker anders, nämlich Kommissionierer. Und die arbeiten nicht mit einem elektronischen Scanner, der jeden Schritt aufzeichnet, sie arbeiten noch mit Papierbögen. Zudem erledigen Maschinen rund vierzig Prozent der Gesamtarbeit des Ein- und Auslagerns.

Sprecherin:

Es existieren keine veröffentlichten Messungen der Laufleistungen bei Amazon und Otto. Man kann allenfalls einen Durchschnitt aus Angaben von Unternehmen und Gewerkschaften errechnen, der einen deutlichen Unterschied zeigt:

Ein Lagerarbeiter auf Warensuche läuft bei Amazon knapp doppelt so viel wie ein Beschäftigter bei der Otto Group: hier gut acht, bei Amazon knapp 16 Kilometer. Auch bei der Entlohnung gibt es Unterschiede

Sprecher:

Otto hat einen Festlohn plus einem festgelegten Akkordzuschlag für den einzelnen Beschäftigten, Amazon hat kein individuelles Akkordsystem, sondern Gruppen-Prämien, zum Beispiel für geringeren Krankenstand und Produktivität. Dazu Professor Klaus Dörre, Professor für Arbeits-, Industrie und Wirtschaftssoziologie an der Universität Jena:

Professor Klaus Dörre:

Das heißt, dass was wir im normalen Akkordsystem hat, dass die Leistung zumindest transparent ist, einigermaßen -man weiß, wie viel bin ich drüber über den hundert Prozent - das ist überhaupt nicht gegeben bei Amazon,...man weiß, was man pickt, aber es gibt keine Leistungsbremse gewissermaßen. Sondern eigentlich den stillen Druck, immer mehr und mehr zu picken.

Atmo: Koblenz Logistikzentrum...Stampfen, Pfeifen.

Lena Widmann, Verdi:

Das ist ein, ja, relativ modernes Gehaltsmodell, allerdings...wird deutlich dass sich die Beschäftigten sich....nicht darauf verlassen können, was am Ende auf ihrem Konto landet...wenn ich mich darauf nicht verlassen kann, ist es insofern....kein Gehaltsmodell, sondern ein Prämienmodell.

Sprecherin:

Zu den Prämien gibt es noch einmal jährlich Konzernaktien als Bonus..

Amazon Mitarbeiter:

Jedes Jahr kriegst du Aktien von Amazon... weil sie sagen, man wird am Gewinn der Firma beteiligt. Wenn ich beteiligt werde, dann kriege ich nicht nur eine Aktie, die dann in den USA versteuert wird mit 49 Prozent und dann hier auch noch versteuert wird. Wo ich dann im Schnitt weniger raus hab, als wenn ich einen Tarifvertrag habe, mit Urlaubsgeld oder Weihnachtsgeld.....Jetzt habe ich für eine Aktie 1300 Euro gekriegt, das ist zwar ein schönes Geld,....aber mit einem Tarifvertrag, mit einem festen Urlaubsgeld, das im Juni kommt, weiß ich ganz genau im Juni krieg ich 1500 Euro...da kann ich auch im Juni mit...rechnen.... Ich kann mit 1500 Euro eine Anschaffung machen.

Atmo: Logistikzentrum**Amazon Vertrauensmann Volker Wohlfahrt:**

Amazon zahlt kein Urlaubsgeld, wir kriegen grad mal 400 Geld Weihnachtsgeld, brutto, das sind zweihundert netto, was will ich damit anfangen.

Musik Mix: Dj Koze „Love Truck/Ten Years After „Going Home“**Sprecher:**

Dritte Disruption – die Kundenbeziehung

Atmo Katharina Nocun und Alexa:

Alexa...Starte Runde Mitleid! A:...oh..armes Schätzelein! Alexa starte Runde Mitleid

A: Oh: Oh! Armes Put Put!

Sprecher:

Katharina Nocun unterhält sich mit Alexa. Als Netzaktivistin hat sie 2018 ein Buch geschrieben: „Die Daten, die ich rief: Wie wir unsere Freiheit an Großkonzerne verkaufen.“ Herzstück des Buches ist eine Art Angriff auf Amazon.

Sprecherin:

Das Geschäftsmodell von Amazon basiert auf der sogenannten Plattformökonomie: Verkäufer und Kunden treffen sich im Internet und wickeln Geschäfte ab. Für diesen elektronischen Handel, E-Commerce, muss der Kunde natürlich persönliche Daten preisgeben, damit das Geschäft zustande kommen kann.

Professor Heinemann:

Im E Commerce weiß der Anbieter über den Kunden alles. Das heißt, er hat sämtliche Kundendaten und damit arbeitet er. Das ist im Grunde auch das Erfolgsrezept der Plattformökonomie.

Sprecherin:

Der Anbieter kann z.B. individuelle Angebote erstellen, Kaufempfehlungen aussprechen, die auf früheren Käufen beruhen.

Professor Heinemann:

Und das ist auch die Gefahr generell der Plattform...wir müssen aufpassen, dass der Besitz der Kundenbeziehung, die Nahtstelle zum Kunden, uns nicht von Plattformen genommen werden, weil damit werden wir im Grunde nur noch Erfüllungsgehilfe von diesen Geschäftsvermittlern, die im Grunde von der Kundenbeziehung leben, von den Kundendaten leben...Und quasi dann den eigentlichen Produzenten oder Anbietern vorgibt, was zu tun ist.

Katharina Nocun:

Also, ich hab vor dem Datenexperiment gezielt im letzten Jahr eine möglichst große Datenspur gelegt. Ich hab mich ganz bewusst entschieden, ich möchte meine Daten von Amazon abfragen und möchte wissen, was kann man da über mich herausfinden. Und zu diesem Zweck habe ich möglichst viel bei Amazon bestellt.

Musik: Soundtrack Matrix „A Virus“**Sprecher:**

Amazon hat Katharina eine CD mit allen Daten geschickt.

Katharina Nockun:

Ja, mein Datensatz war in der Hinsicht überwältigend, dass er einfach unglaublich groß war,eine große Tabelle mit mehr als....15.000 Zeilen...Und für jede Zeile gab es bis zu 50 Angaben....das ist einfach ganz schön viel: man fängt an zu lesen...dann erinnert man sich...da habe ich Babysachen gesucht für eine Freundin als Geschenk, und man assoziiert sofort einzelne Tage....es wird einem klar, ich kann mir das gar nicht durchlesen, es ist zu viel.

Atmo: Katharina Nocun und Alexa

Alexa, was machst du mit meinen Daten?...A: Der Schutz deiner Daten ist uns sehr wichtig. Bitte schaue dir hierzu die Amazon Datenschutzerklärung an, sowie die häufig gestellten Fragen zu Alexa...N: Alexa...wann werden meine Daten gelöscht...A: Das weiß ich leider nicht...N: ich auch nicht.

Katharina Nocun:

Also, es gibt kein fixes Datum zu dem ich beispielsweise weiß, dann und dann wird das und das gelöscht.....die Daten werden immer solange gespeichert bis zur Erfüllung der Dienste, der Dienstleistung, wie es zur Verbesserung der Dienste, und das ist ja potentiell in die Unendlichkeit.

Sprecher:

Seit Mai 2018 gilt eine erneuerte Datenschutzgrundverordnung. Dazu Professor Peter Wedde:

Professor Peter Wedde:

Die Löschrechte von Betroffenen sind durch die Grundverordnung extrem gestärkt worden, es ist ein Recht auf Vergessen werden verankert worden, so heißt es auch im Artikel 17.... das ist ein ganz starkes Recht...dann muss so ein Konzern, ohne

Wenn und Aber, alle Daten, die sie über mich haben löschen...Ausnahme: Wo es gesetzlich vorgeschrieben ist, weitere Daten zu haben....Hier in Deutschland sagt die Abgabenordnung: Geschäftsunterlagen, Rechnungsunterlagen müssen zehn Jahre vorgehalten werden. Das sind bei einer Bestellung aber nur wenige...das ist bei der Bestellung der Bestellschein und die Rechnung...und der Zahlungseingang. Viel mehr dürfen die da nicht speichern.

Katharina Nockun:

Als ich bei Amazon meine Daten abgefragt hab, das letzte Jahr...waren dort auch Suchbegriffe wie Krebsheilmittel mit dabei...und da finde ich, ist nicht nachvollziehbar, dass ein Unternehmen derart sensible Suchanfragen für über ein 1 Jahr speichert, geschweige, dass solche Suchanfragen, für ein Profiling vom Kunden verwendet werden. Ich hab in meinem...eigenen Amazon Nutzungsprofil nachvollziehen können wann und wo ich im Urlaub war, ich hab oft die Minute genau...gesehen, wann ich auf Werbeanzeigen reagiert habe.

Atmo Mix: Wasserrauschen/Datenrauschen/Supermarktkasse

Katharina Nockun:

Und wenn in einem...Im Supermarkt jemand hinter uns herrennen würde, feststellen, wann wir was aus dem Regal nehmen... dann würden wir doch dort nicht einkaufen gehen, wir würden sofort fordern, dass die Politik dem Einhalt gebieten muss.... Und genau das passiert Online bei jedem Online Shop, nicht nur bei Amazon, Amazon hat es perfektioniert.

Professor Peter Wedde:

Ich müsste gefragt werden, willst du, dass wir eine Analyse deines Kaufverhaltens machen. Und wenn ich dann ja sage, den Haken mache, dann dürften Firmen wie Amazon auch mein Kaufverhalten analysieren. Die Schalter dürfen nicht alle eingeschaltet sein, ich kann sie ausschalten, es muss dann immer eine Zustimmung eingefordert werden... Das sind dann Rechtsverstöße, wenn es einfach weiter ausgewertet wird, ohne dass ich gefragt werde. Da muss man erst mal abwarten, wann die erste Aufsichtsbehörde das moniert.

Sprecher:

Amazon erklärt auf Anfrage, dass die Kundschaft nicht anonym surfen kann – solange man über sein Amazon Konto angemeldet ist. Die Datenspeicherung diene der Nutzung der Amazon Dienste im Einklang mit den Datenschutzgesetzen. Abgesehen davon könne eine Löschung beantragt werden.

Musik: DJ Koze „Pick up“

Sprecher:

Die Datenströme der Amazon Fans zerstören Privatheit und Anonymität – zugunsten des durchsichtigen Hyperkonsumenten.

Musik: Dj Koze „Pick up“ und Ten Years After „Going Home“

Sprecher:

Das zerstörerische Finale

Atmo: Springer-Verleihung, Jeff Bezos:

My approach to criticism and what I teach and preach inside Amazon...when your are criticised. first look in the mirror and decide are your critics right...

Sprecher:

Im Axel-Springer Hochhaus hat der Vorstandsvorsitzende Döpfner gerade Amazon-Chef Jeff Bezos nach der Kritik an Amazon gefragt. Ja, meint Bezos, man müsse erst einmal in den Spiegel schauen und entscheiden, ob die Kritiker recht hätten. Wenn ja, müsse man sich verändern.

Atmo: Springer-Verleihung, Jeff Bezos:

I am...very proud of our working conditions. And i am very proud of the wages that we pay. In Germany we employ 16 000 People, we pay at the high end of the range of comparable work...

Sprecher:

Bezos erzählt, wie stolz er auf die hohen Löhne in Deutschland sei, gerade bei vergleichbarer Arbeit.

Atmo: Springer-Verleihung, Jeff Bezos:

We have worker councils of course. And we have very good communications with our employees. we don't believe we need an union to be an intermedar between us and our employees. But of course at the end of the day it's the employees choice. And that is how it should be... There are well meaning critics, they are worried that it's not gonna work. But they want it to work...And there are self interested Critics

Sprecher:

Er betont, dass Amazon Betriebsräte hat und einen guten Draht zu den Beschäftigten. Man glaube nicht, dass man noch eine Gewerkschaft als zusätzlichen Vermittler brauche. Am Ende des Tages müssten das aber die Arbeitnehmer entscheiden, Generell gebe es wohlmeinende Kritiker, die wollen, dass das funktioniert. Es gebe aber auch Kritiker mit Eigeninteressen. - Damit meint Bezos wohl die Gewerkschaften.

Atmo-Mix: 9.Amazon Demo

Blitzlichtgewitter ...Sirene...Megaphon... Sprechchöre..Make, Make Amazon Pay...

Sprecher:

Amazon soll endlich korrekt bezahlen, fordern die Demonstranten. Vor dem goldglänzenden 14stöckigen Hochhaus des Axel Springer Konzerns protestieren vielleicht 800 Menschen.

Atmo: Springer-Verleihung, Jeff Bezos:

So in the last eight years we were going from 30.000 employees to 560.000 employer In my mind I am still delivering the packages to the post office myself...I have all the

memories of, you know, hoping one day we can afford a Fork lift...an so obviously that's my intellectual brain, that knows that is not the case anymore, we have 560.000 employees over the world...

Sprecher.

Das Unternehmen sei in den vergangenen acht Jahren von 30.000 Mitarbeitern auf weltweit 560.000 gewachsen. Aber, erzählt der Amazon Chef, in seinem Kopf liefere er immer noch selbst die Pakete bei der Post ab und könne sich lebhaft erinnern, wie er auf den ersten Gabelstapler hoffte.

Musik: Pink Floyd „Pig Meat“

Sprecher:

In Brad Stones Buch über Bezos, Der Allesverkäufer, finden sich die Erinnerungen des Amazon Mitarbeiters Richard Howard, der Ende der 90er Jahre im Kundenservice arbeitete: Vorarbeiter hörten alle Telefonate mit und beurteilten die Mitarbeiter danach, wie viele Mails sie pro Minute beantworteten, wie viele Anrufe sie erledigen konnten.

Musik: Jefferson Airplan: White Rabbit

Sprecher:

Christopher Smith kam als 23-jähriger Zeitarbeiter ins erste Amazon Lager und blieb in verschiedenen Funktionen 14 Jahre dabei. Sein typischer Arbeitstag begann um halb fünf Uhr morgens, er fuhr mit dem Rad zur Arbeit und ließ um halb sieben den Lieferanten von Ingram ein; dann blieb er für gewöhnlich bis nach Mitternacht, verpackte wie rasend Bücher und beantwortete Kunden-E-Mails,

Zitator:

»Das beherrschende Bild in meinem Kopf ist ... laufen, laufen, laufen. Und haufenweise Kartons und Verpackungsmaterial, das nur so fliegt...Das Leben ist einfach stehen geblieben... Man war wie in Bernstein gegossen. Aber in dem Bernstein, da herrschte eine rasende Hektik, die sonst keiner sah.«

Sprecherin:

Und diese Hektik war das Tempo eines Start-ups, eines neuen, kleinen Unternehmens mit besonderem Leistungsfanatismus. Doch dieses Start Up Image versuchte Amazon auf Dauer zu stellen. Es sollte den Brennstoff liefern für das gewaltige Wachstum des Unternehmens, das nur auf Kosten anderer möglich wurde. Das Disruptive speist sich auch aus dem Tempo und der damit verbundenen Ausbeutung.

Alexander Graf:

Diese Disruptionstheorie und das ganze Thema, verhalte dich wie ein Start-up, wird in der Regel immer so temporär begriffen, um neue Geschäftsmodelle zu finden.... Es gab ja mal diesen Shareholder Letter von Amazon, es darf niemals Tag 2 werden, im Titel....und Amazon versucht sich jeden Tag neu zu erfinden.

Sprecher:

Dieser dreiseitige Brief an die Aktionäre beginnt mit einer Frage:

Zitator:

„Jeff, wie sieht der zweite Tag aus? „Tag zwei ist Stillstand. Gefolgt von Irrelevanz. Gefolgt von entsetzlichem, qualvollem Niedergang. Gefolgt von Tod“.

Sprecher:

Diese Worte schreibt der 53-jährige Jeff Bezos zu Beginn des Jahres 1998. Seit zwanzig Jahren wiederholt er diese Worte öffentlich, ein Mantra, zuletzt im Mai und Juni des Jahres 2018: Es sei immer Tag 1 bei Amazon. Die Verwaltungsgebäude in Seattle heißen Day 1 North und South.

Alexander Graf:

Und insofern disruptiert Amazon den Markt, indem sie diesen Start-up Modus nie verlassen werden, und auch nie verlassen wollen. Solange Jeff Bezos an Bord ist, mache ich mir keine Sorgen.

Atmo: Katharina Nocun und Alexa:

*N: Alexa: Was ist ein gerechter Lohn. A: Das weiß ich leider nicht
Alexa: Was ist eine gute Arbeit? A: Ich bevorzuge Feuerwehrleute
N.: Warum? Alexa, Warum? A: Das weiß ich leider auch nicht.*

Sprecher:

Bezos bekommt den Axel Springer-Award als innovativer Unternehmer, der das Alltagsleben der Konsumenten weltweit wesentlich verändert habe. Amazon setze Standards, lautet die Begründung.

Musik: Jefferson Airplan...White Rabbit**Sprecher:**

Und die disruptive Kraft des Unternehmens wirkt weiter: In Berlin, Hamburg und München liefert der Dienst „Amazon Fresh“ inzwischen auch Lebensmittel aus. Die Tochter Audible greift den Markt für Hörbücher und Podcasts an und macht dem Radio Konkurrenz. Dass das Unternehmen weltweit die größten Computerspeicher und Clouddienste anbietet, überrascht niemanden. Eher schon, dass im neuen Dienstleistungsangebot „Home Services“ Nutzer Reinigungskräfte finden, Umzugshelfer und Handwerker, Computerexperten, Automonteur und Lehrer. Amazon kehrt zurück in die offline-Welt, eröffnet in den USA einen eigenen stationären Supermarkt: Amazon Go. Mit dieser neuen Strategie könnte das Unternehmen auch in Deutschland den Einzelhandel direkt angreifen und weiter verdrängen. Im Februar 2018 kündigt Amazon außerdem an, ein eigenes Gesundheitsunternehmen für seine Mitarbeiter zu schaffen, und im Juni werden Pläne bekannt, dass der Händler eine eigene Lieferflotte aufbauen will, zunächst in den USA.

Sprecher:

Jeff Bezos wollte sein Internet Unternehmen ursprünglich Relentless nennen. Das heißt unerbittlich, unnachgiebig, erbarmungslos. Freunde rieten ihm ab. Dann wählte er den Namen Amazon, nach dem großen mitreißenden Fluss.

Sprecherin:

Aber bis heute leitet die Website www.relentless.com direkt auf Amazon weiter.

Absage:

Disruptor Amazon.

Wie Zerstörung unser Leben schöner machen soll.

Von Peter Kessen

Es sprachen: Marc-Oliver Bögel, Marit Beyer und Andreas Klaue

Ton und Technik: Karl-Heinz Runde und Claudia Peycke

Regie: Felicitas Ott

Redaktion: Wolfram Wessels

Produktion: Südwestrundfunk 2019