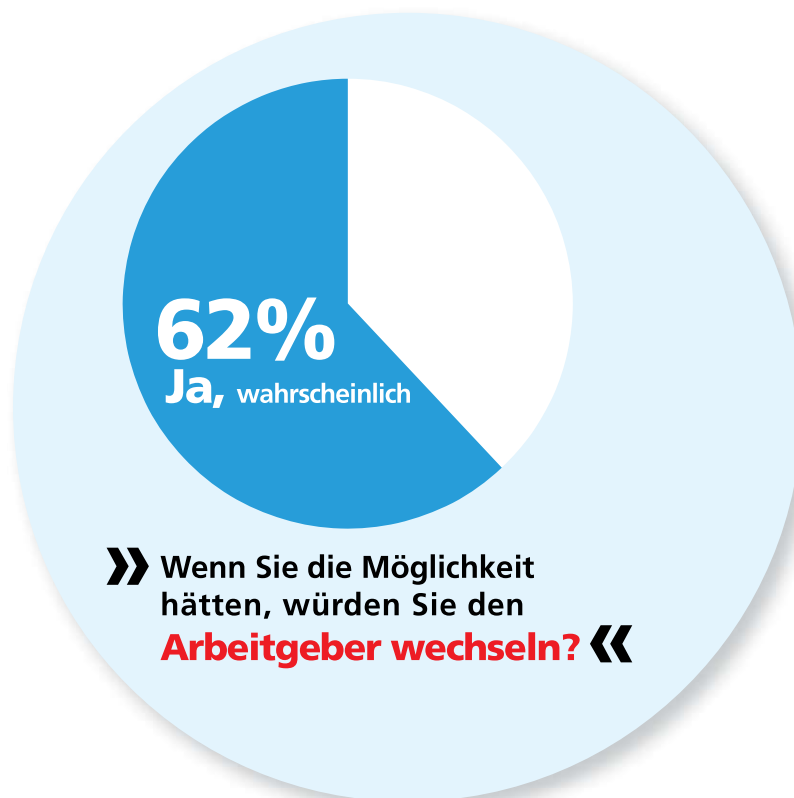


Arbeitsbedingungen im Handel

So bewerten die Beschäftigten die Lage –
So wirken sich schlechte Arbeitsbedingungen aus



Handel

■ Vorwort: Silke Zimmer	3
■ Einleitung: Die Arbeitsbedingungen aus der Sicht der Beschäftigten – warum ihr Urteil maßgeblich sein sollte.	4
1. Einkommen 79 Prozent der Beschäftigten halten ihr Einkommen, gemessen an ihrer Arbeitsleistung, für in erheblichem Maß unzureichend; 19 Prozent der Beschäftigten geben an, ihr Einkommen reicht zum Leben nicht aus, weitere 52 Prozent, „es reicht gerade aus“.	5
2. Arbeitshetze, Arbeitsintensivierung 76 Prozent der Beschäftigten im Handel müssen bei der Arbeit sehr häufig oder oft hetzen; 70 Prozent geben an, sie müssten seit Monaten in der gleichen Zeit deutlich mehr Arbeit leisten als früher.	6
3. Herablassende Behandlung 46 Prozent der Beschäftigten sehen sich an ihrem Arbeitsplatz sehr häufig oder oft herablassender Behandlung ausgesetzt, davon 51 Prozent durch Kundinnen und Kunden und 47 Prozent durch Vorgesetzte.	7
4. Körperlich schwere Arbeit, Lärm am Arbeitsplatz Körperlich schwer zu arbeiten zählt für 63 Prozent der im Handel Beschäftigten zum Regelfall, ebenfalls 63 Prozent sind an ihrem Arbeitsplatz sehr häufig oder oft Lärm ausgesetzt.	8
5. Arbeitsbedingungen und Dienstleistungsqualität – der Zusammenhang 60 Prozent der Handelsbeschäftigten können das ihnen auftragene Arbeitspensum sehr häufig oder oft nur dadurch bewältigen, dass sie Abstriche bei der Qualität der Dienstleistung machen. Allerdings – von den Beschäftigten mit guten Arbeitsbedingungen müssen dies nur 1 Prozent tun, von denen mit schlechten Arbeitsbedingungen hingegen 70 Prozent.	9
6. Digitalisierung und Arbeitsqualität Für 49 Prozent der im Handel Beschäftigten, die in verschiedener Weise mit digitalen Mitteln arbeiten, hat deren Einsatz eine Zunahme der Belastungen bewirkt. Nur 4 Prozent berichten von einer Entlastung durch die Digitalisierung an ihrem Arbeitsplatz.	10
7. Die Wirkung der Arbeitsbedingungen auf die Gesundheit und den Erhalt der Arbeitsfähigkeit der Beschäftigten 67 Prozent der im Handel Beschäftigten sehen sich durch ihre Arbeit in sehr hohem oder hohem Maß gesundheitlich belastet. 78 Prozent geben an, dass sie unter den derzeitigen Bedingungen nicht bis zum Eintritt ins gesetzliche Rentenalter durchhalten.	11
8. Die Qualität der Arbeitsbedingungen nach zusammenfassenden Aspekten und in ihrer Gesamtheit Die verdi-Umfrage ermittelt mit dem DGB-Index Gute Arbeit die Qualität der Arbeitsbedingungen anhand von 42 Fragen nach 11 Kriterien. Keines erreicht den Bereich gut. Um 9 Kriterien steht es dem Urteil der Beschäftigten zufolge schlecht– darunter Führungsqualität, Arbeitsintensität, Einkommen. Gute Arbeit haben insgesamt nur 2 Prozent der Beschäftigten.	12
9. Konsequenzen für die Unternehmensbindung Nahezu zwei Drittel der im Handel Beschäftigten, 62 Prozent, wollen ihrem Arbeitgeber den Rücken kehren, wenn sich ihnen eine Gelegenheit für einen Wechsel bieten würde.	14
■ Was ist zu tun?	15

Die Arbeitsbedingungen aus der Sicht der Beschäftigten – warum ihr Urteil maßgeblich sein sollte

Arbeitszeit ist Lebenszeit. Die Bedingungen, unter denen Beschäftigte arbeiten, wirken massiv auf ihre Lebensqualität ein. An jede Arbeit ist daher der Anspruch zu stellen, dass durch sie die Gesundheit der Beschäftigten nicht geschädigt wird, und mehr noch: dass sie einen Beitrag zu einem guten Leben der Beschäftigten leistet. Diese Anforderung muss sich sowohl an den Arbeitgeber als auch an die Arbeitsgesetzgebung richten. Die Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft (ver.di) hat sich in der Konsequenz zu dem Grundsatz bekannt, dass die Beschäftigten ein Recht auf Gute Arbeit haben.

Hinzu kommt: Die Arbeitskraft ist eine gesellschaftliche Ressource von hohem Wert. Wird damit nicht pfleglich

umgegangen, werden die Rechte der Arbeitenden verletzt, aber auch das Gemeinwohl wird dadurch geschädigt. Gute Arbeit liegt also im Interesse der Allgemeinheit.

Unerlässlich ist es aus diesen Gründen, regelmäßig Qualitätsprüfungen in Sachen Arbeitsbedingungen durchzuführen. Eine Schlüsselrolle kommt dabei der Sicht der Beschäftigten zu. Sie leisten die Arbeit in den Betrieben, sie sind die Hauptbetroffenen der Bedingungen, unter denen sie arbeiten, und sie kennen diese so gut wie niemand sonst. Ob eine Arbeit gut oder schlecht ist, darüber haben maßgeblich also die Beschäftigten selbst zu befinden. Ein bewährtes und verlässliches Mittel dazu sind Umfragen auf der Basis des DGB-Index Gute Arbeit.

Die Umfrage

Die vorliegende Arbeitsberichterstattung basiert auf den Angaben von 11.732 Beschäftigten im Handel. Die Daten wurden im Zuge einer Online-Befragung zwischen Ende April und Ende Juni 2025 erhoben. Beteiligt waren Beschäftigte aus allen Bundesländern. Von den Befragten deklarieren sich 64 Prozent als weiblich, 35 Prozent als männlich, 1 Prozent als divers. 80 Prozent der Befragten sind im Einzelhandel beschäftigt, 20 Prozent im Groß- und Außenhandel; 47 Prozent arbeiten Vollzeit (35 Stunden und mehr), 49 Prozent Teilzeit (im Einzelhandel sind es 61 Prozent, im Groß- und Außenhandel 23 Prozent), 4 Prozent in Minijobs. Die Verteilung nach Arbeitsbereichen: Verkauf 63 Prozent, Logistik (Transport und Lager) 15 Prozent, Büro 11 Prozent, Vertrieb 3 Prozent, sonstige Bereiche 8 Prozent. – Umfrage und Auswertung erfolgten im Auftrag des Fachbereich Handel der ver.di-Bundesverwaltung, verantwortlich für die Durchführung und Datenanalyse ist Dr. Kathrin Drews (TBS NRW) in Kooperation mit uzbonn.

2. Arbeitshetze, Arbeitsintensivierung

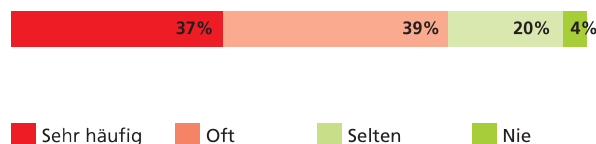
76 Prozent der Beschäftigten im Handel müssen bei der Arbeit sehr häufig oder oft hetzen; 70 Prozent geben an, sie müssten seit Monaten in der gleichen Zeit deutlich mehr Arbeit leisten als früher.

Eine wohl organisierte Arbeitswelt zeichnet sich dadurch aus, dass die Beschäftigten nur in Ausnahmesituationen hetzen müssen. Im Handel jedoch ist Hetze der Regelfall (s. **Abb. 3**). Und die Belastung nimmt weiter zu (s. **Abb. 4**).

Arbeitshetze ist in jeder Hinsicht schädlich: für die psychische und physische Gesundheit der Beschäftigten, für die Arbeitsmotivation, für die Dienstleistungsqualität. Wer Menschen hetzt attackiert sie in ihrer Würde.

Abb. 3 **Arbeitshetze im Handel**

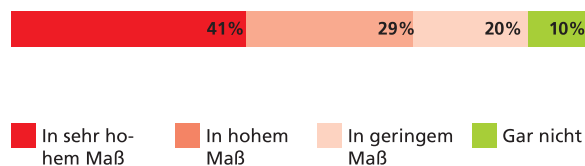
„Wie häufig fühlen Sie sich bei der Arbeit gehetzt oder stehen unter Zeitdruck?“



Quelle: Bundesweite Befragung mit dem DGB-Index Gute Arbeit im Handel 2025
© ver.di-Fachbereich Handel, TBS NRW, 2025

Abb. 4 **Arbeitsintensivierung im Handel**

„Haben Sie den Eindruck, dass Sie in den letzten 12 Monaten mehr Arbeit in der gleichen Zeit als vorher schaffen müssen?“



Quelle: Bundesweite Befragung mit dem DGB-Index Gute Arbeit im Handel 2025
© ver.di-Fachbereich Handel, TBS NRW, 2025

4. Körperlich schwere Arbeit, Lärm am Arbeitsplatz

Körperlich schwer zu arbeiten zählt für 63 Prozent der im Handel Beschäftigten zum Regelfall, ebenfalls 63 Prozent sind an ihrem Arbeitsplatz sehr häufig oder oft Lärm ausgesetzt.

Arbeit im Handel ist eine komplexe Tätigkeit mit vielfältigen Anforderungen. Nicht zuletzt psychischen: Zur Kundschaft stets freundlich sein gehört dazu, den Anweisungen von Vorgesetzten folgen, für die Wertschätzung ein Fremdwort ist. Stark schlagen aber auch die körperlichen Belastungen durch (s. **Abb. 6**). Im Verkauf und in der Logistik sind es sogar 72 Prozent bzw. 74 Prozent, die sehr häufig oder oft körperlich schwer arbeiten müssen.

Drohende Altersarmut

Die schlechte Einkommenssituation im Handel hat Folgen für das Leben der Beschäftigten im Alter – sofern es in den kommenden Jahren keine deutliche Einkommenszuwächse gibt. 68 Prozent der Befragten (59 Prozent der Vollzeit Beschäftigten) geben derzeit an, dass ihre gesetzliche Rente aus der Erwerbstätigkeit zum Leben nicht reichen wird.

Abb. 6 **Körperlich harte Arbeit im Handel**

Der Anteil der Beschäftigten, die sehr häufig oder oft...



... schwere körperliche Arbeit leisten.
63 Prozent



...in ungünstigen Körperhaltungen arbeiten müssen.
80 Prozent



...Lärm am Arbeitsplatz ausgesetzt sind.
63 Prozent



...unter widrigen Umgebungsbedingungen arbeiten müssen.
63 Prozent

Mehrfachnennungen möglich

Quelle: Bundesweite Befragung mit dem DGB-Index Gute Arbeit im Handel 2025
© ver.di-Fachbereich Handel, TBS NRW, 2025

6. Digitalisierung und Arbeitsqualität

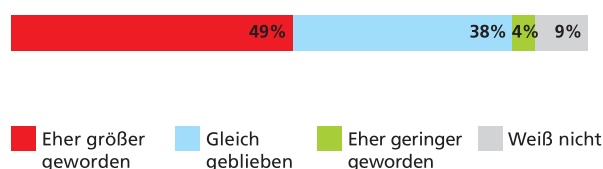
Für 49 Prozent der im Handel Beschäftigten, die in verschiedener Weise mit digitalen Mitteln arbeiten, hat deren Einsatz eine Zunahme der Belastungen bewirkt. Nur 4 Prozent berichten von einer Entlastung durch die Digitalisierung an ihrem Arbeitsplatz.

Die Digitalisierung der Arbeitswelt wird unter großen Versprechen aus Wirtschaft und Politik vollzogen. Arbeit soll weniger belastend und interessanter werden. Das Potenzial dazu ist vorhanden, doch derzeit ist überwiegend das

Gegenteil der Fall (s. **Abb. 8 und 9**). Dies ist die Folge eines Top-Down-Vorgehens, das den Beschäftigten kaum einen Einfluss auf die Art der Digitalisierung zugesteht und das System zu ihrer Überwachung perfektioniert.

Abb. 8 Die Wirkung der Digitalisierung auf die Arbeitsbedingungen

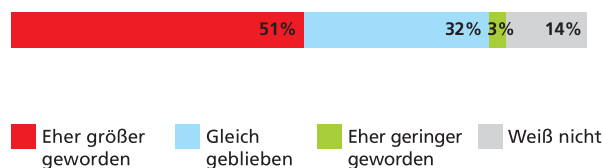
„Durch die Digitalisierung ist alles in allem Ihre Arbeitsbelastung...“



Quelle: Bundesweite Befragung mit dem DGB-Index Gute Arbeit im Handel 2025
© ver.di-Fachbereich Handel, TBS NRW, 2025

Abb. 9 Die Wirkung der Digitalisierung auf die Gestaltungsmöglichkeiten der Beschäftigten

„Durch die Digitalisierung ist die Überwachung und Kontrolle Ihrer Arbeitsleistung...“



Quelle: Bundesweite Befragung mit dem DGB-Index Gute Arbeit im Handel 2025
© ver.di-Fachbereich Handel, TBS NRW, 2025

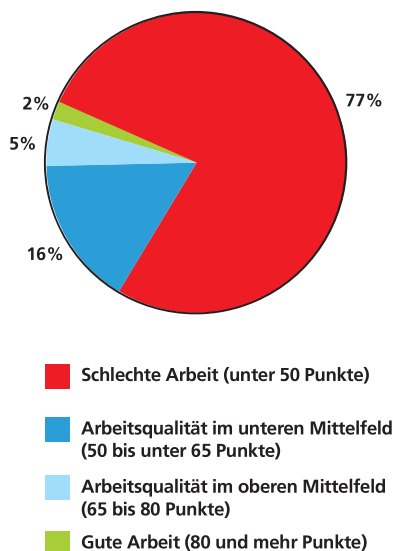
8. Die Qualität der Arbeitsbedingungen nach zusammenfassenden Aspekten und in ihrer Gesamtheit

Die ver.di-Umfrage ermittelt mit dem DGB-Index Gute Arbeit die Qualität der Arbeitsbedingungen anhand von 42 Fragen nach 11 Kriterien. Keines erreicht den Bereich gut. Um 9 Kriterien steht es dem Urteil der Beschäftigten zufolge schlecht – darunter Führungsqualität, Arbeitsintensität, Einkommen. Gute Arbeit haben insgesamt nur 2 Prozent der Beschäftigten.

Bei den Umfragen mit dem DGB-Index Gute Arbeit geben die Beschäftigten über die Verhältnisse an ihrem Arbeitsplatz Auskunft. Dazu werden ihnen 42 Fragen gestellt – einige von diesen

wurden in den vorhergehenden Kapiteln angeführt. Die Angaben der Beschäftigten werden in einem arbeitswissenschaftlich fundierten Verfahren in Indexwerte übertragen. Diese signalisieren den Qualitätsgrad der Arbeitsbedingungen. Werte zwischen 80 und 100 Punkten erhalten das Prädikat Gute Arbeit, weniger als 50 Punkte zeigen schlechte Arbeitsbedingungen an, das untere Mittelfeld reicht von den Indexwerten 50 bis 64, das obere Mittelfeld von 65 bis 79.

Abb. 12 **Der Anteil der Beschäftigten mit Arbeitsbedingungen nach Kategorien**



Quelle: Bundesweite Befragung mit dem DGB-Index Gute Arbeit im Handel 2025
© ver.di-Fachbereich Handel, TBS NRW, 2025

Abbildung 12 veranschaulicht den Anteil der Arbeitsplätze nach dem Gesamtergebnis der Qualitätsprüfung. Das Resultat: Mehr als 93 Prozent der Beschäftigten arbeiten unter Bedingungen im inakzeptablen Qualitätsbereich (77 Prozent müssen derzeit mit schlechten Arbeitsbedingungen zurecht kommen, für 16 Prozent wurde eine Qualität im unteren Mittelfeld ermittelt). Gute Bedingungen gibt es hingegen für nur 2 Prozent der Beschäftigten.

Die **Abbildung 13** wiederum zeigt: Die Qualität der Arbeitsbedingungen erreicht nach keiner der 11 Kriterien den Bereich „gut“, nach 9 Kriterien aber ist sie schlecht.

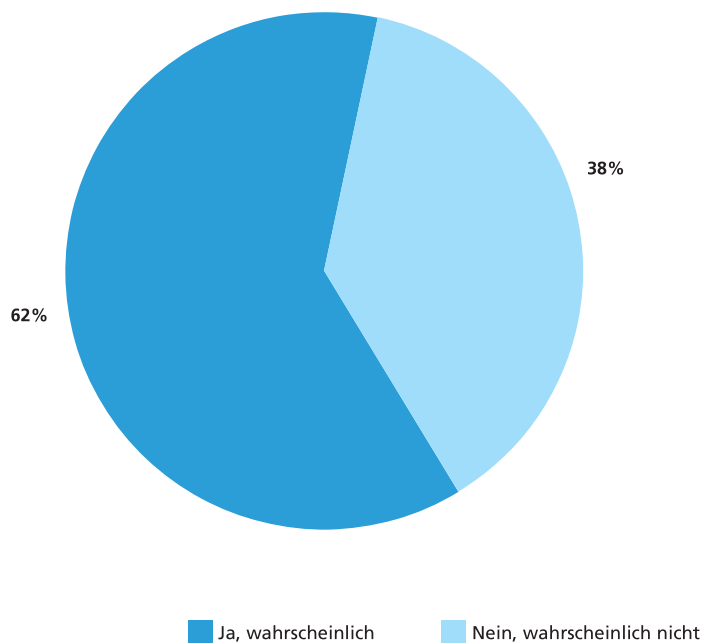
9. Konsequenzen für die Unternehmensbindung

Nahezu zwei Drittel der im Handel Beschäftigten, 62 Prozent, wollen ihrem Arbeitgeber den Rücken kehren, wenn sich ihnen eine Gelegenheit für einen Wechsel bieten würde.

Wenn es eine Kennzahl für die Qualität der Arbeitsbedingungen in einem Betrieb gibt, so ist dies der Anteil der Beschäftigten, die ihn nach Möglichkeit verlassen wollen. Eine hohe Quote ist ein untrügliches Zeichen dafür, dass in einem Betrieb et-

was faul ist – oder in einer ganzen Branche. Dies ist im Handel derzeit der Fall. Dass es auch anders geht, zeigt das folgende Ergebnis: Wo im Handel gute Arbeitsbedingungen herrschen, liegt die Quote der Wechselwilligen bei nur 6 Prozent.

Abb. 14 „Wenn Sie die Möglichkeit hätten, würden Sie den Arbeitgeber wechseln?“



Quelle: Bundesweite Befragung mit dem DGB-Index Gute Arbeit im Handel 2025
© ver.di-Fachbereich Handel, TBS NRW, 2025

■ Impressum

Arbeitsqualität im Handel

So bewerten die Beschäftigten die Lage –
So wirken sich schlechte Arbeitsbedingungen aus

September 2025

Herausgeber:

ver.di - Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft
Bundesverwaltung Fachbereich D - Handel
Paula-Thiede-Ufer 10,
10179 Berlin

Datenanalyse:

Dr. Kathrin Drews (TBS NRW)
in Kooperation mit uzbonn

Redaktion:

Peter Kulemann

Satz und Gestaltung:

kahlfeldt
Agentur für Kommunikation, Hamburg

Druck:

RESET ST. PAULI Druckerei GmbH
Virchowstraße 8, 22767 Hamburg

V.i.S.d.P.:

Silke Zimmer, ver.di