

Kurzgutachten

**Personalbedarf von Tankstellen
aus arbeitsrechtlicher Sicht**

erstellt der

**Fachgruppe Steiermark der
Garage-, Tankstellen- und Servicestationsunternehmen**

vom

**IWS - Institut für Wirtschafts- und Standortentwicklung
der Wirtschaftskammer Steiermark**

Verfasser

o. Univ.-Prof. Dr. Franz Schrank

I. Ausgangssituation bzw. Sachverhalt und Gutachtensauftrag

Aufgabe des vorliegenden Gutachtens ist die Ermittlung des Personalmindestbedarfs, der sich unter Bedachtnahme auf vorgegebene Öffnungszeiten einerseits und die arbeitsrechtlichen Bestimmungen andererseits für repräsentative Tankstellen ergibt. Hierbei soll auch auf den Eigeneinsatz des Unternehmers sowie die Frage ehelicher Mitarbeit eingegangen werden.

Um der Realität möglichst nahe zu kommen, gab die Fachgruppe der Garagen-, Tankstellen- und Servicestationsunternehmungen nachstehende beiden Beispiele vor, welche von den Mindestdienstleistungen ausgehen und die Umsatzintensität und die geforderten fachlichen Qualifikationen ebenso wie die Durchschnittskosten des eingesetzten Personals außer Ansatz lassen:

a) Beispiel Nr. 1

Tankstelle mit Shop bis 50 m² plus Servicehalle plus Waschanlage mit den Öffnungszeiten von 6.00 bis 23.00 Uhr.

Tankstelle: 17 Stunden pro Tag x 365 = 6.205 Stunden/Jahr.

Servicehalle: 10 Stunden pro Tag von Montag bis Freitag sowie Samstag 7.00 bis 13.00 Uhr; Öffnungszeit somit 56 Wochenstunden x 52 = 2.912 Stunden/Jahr.

Beides ergibt bei bloßer 1-Personenbesetzung der Tankstelle und bei zusätzlicher 1-Personenbesetzung der Servicehalle abzudeckende 9.117 Stunden/Jahr.

Tägliche Tätigkeiten an der Tankstelle:

- Preiskontrollen der Mitbewerber (Beobachten der umliegenden Tankstellen im Auftrag der Mineralölfirmen)
- Preisinformation an die Mineralölfirma
- Bei Bedarf Preisumstellung
- Tagesabrechnung plus Kontrolle
- Täglicher Bankweg
- Warenbestellung (Vertreterbesuche)
- Warenanlieferung plus Kontrolle
- Waren einsortieren und schlichten
- Ablaufdatum kontrollieren
- Reinigung der Waren und Regale
- Reinigung des gesamten Innenbereiches
- Leicht verderbliche Ware muss sofort eingeräumt werden (z. B. Eis, Tiefkühlkost)
- Gebäck aufbacken und Brötchen, Semmeln und Sandwichs herrichten
- Kundenansprache (Eingehen auf die Wünsche)
- Reklamationen müssen sofort erledigt werden

- Kundentoilette (1x bis mehrmals täglich Kontrolle, reinigen und Papier nachfüllen)
- Kontrolle des Kartengeschäftes (sehr aufwendig)
- Tägliche Buchhaltung (Rechnungskontrolle, wie Bankbelege, Lieferscheinkunden)
- Warenbewirtschaftungssystem pflegen
- Preiskalkulation
- Preisvergleiche bei Lieferungen „Shop-Ware“ (Etiketten drucken)
- Kennzeichnung (Bepreisung der Waren)
- Zeitungen (Kontrolle der Rechnungen plus Retouren – sehr aufwendig)
- Sonderaktionen vorbereiten
- Verkaufsgespräche (Öl, Zubehör, Reifen, Sommer und Winter)
- Telefonate mit Kunden (erwartet sofort kompetente Auskunft)
- Kommunikationstreffpunkt (Dorfbrunnen, Auskünfte plus Ratschläge und Hilfestellungen)

Außenbereich:

- Sauberkeit (Fahrbahn, Zapfsäule, Grünfläche, Geräte)
- Bereitstellung von Wasser, Papierhandtücher, Einweghandschuhe
- Scheibenreinigungskübel mehrmals (bei Bedarf) auswaschen
- Im Winter warmes Wasser bereit stellen
- Schneeräumung plus Gehsteige
- Gesetzliche Kontrollen (Zapfsäule auf Undichtheit prüfen, Zapfpistole und Schläuche kontrollieren)
- Außengeräte (Staubsauger entleeren, auf Funktionstüchtigkeit überprüfen plus reinigen)
- SB-Waschgeräte (Funktionstüchtigkeit überprüfen plus reinigen)
- Waschanlage (reinigen der Halle plus Fußboden aufgrund der Rutschgefahr, befüllen, Funktionstüchtigkeit und Sichtkontrolle auf bestehende Schäden prüfen)
- Ölabscheider, Schlammfänge (Kontrolle plus Wartung)
- Hilfestellung bei Ölkontrolle, Lampenwechsel, Wischerblattwechsel, Hilfestellung für Behinderte und ältere Personen
- Aufsichtspflicht bei Geländewagen plus Spezialfahrzeuge beim Waschvorgang

Tägliche Arbeiten im Servicebereich:

- Ölwechsel, Reifenwechsel, Motorwäsche, Unterwäsche, Innenreinigung, ansonst für Reinigungsarbeiten im Außenbereich zuständig

b) Beispiel Nr. 2

Tankstelle mit Shop bis 130 m², Gastrobereich, Servicehalle plus Waschanlage. Für alle Bereiche Öffnungszeiten von 6.00 bis 23.00 Uhr. Für die im Beispiel Nr. 1 angeführten selben Tätigkeiten wird in der Realität ein Vielfaches der Zeit aufgrund des größeren Shops mit einberechnet werden müssen, wobei in der Folge

trotzdem zunächst nur eine durchgehende 1-Personenbesetzung der Bereiche zugrunde gelegt wird.

Der zusätzliche Gastrobereich umfasst an Arbeiten:

- Warme Speisen zubereiten (z. B. Gulasch, Leberkäse)

c) **Zusätzlich kommen sowohl bei Nr. 1 als auch Nr. 2**

Arbeiten die ein- oder mehrmals im Jahr gemacht werden müssen:

- Kundenbesuche
- Steuerberater
- Krankenkasse, Finanzamt, Arbeitsinspektorat-Überprüfungen
- Schulungen und Seminare
- Mitarbeitergespräche
- Personalsuche und Einstellung
- Schadensabwicklung (bei Schäden Kunden zufrieden stellen, z. B. Ersatzteile besorgen)
- Bei Anlieferung des Treibstoffes (Kontrolle der Peilstände vor- und nachher, Kontrolle der Transportfahrzeuge aufgrund der Verantwortungskette der Gefahrgutrechtes)
- Unvorhergesehene Ereignisse wie plötzlicher Krankenstand, Unfall, Kassensystemabsturz, Diebstahl (wegfahren ohne zu bezahlen), Gerichtstermine (aufgrund von Nichtbezahlen der Schäden)

II. Gutachten

1. Öffnungszeiten und arbeitsrechtliche Rahmenbedingungen für den Personaleinsatz

a) Öffnungszeiten und Besetzungsbedarf

Ausgangspunkt für den Personalbedarf ist schon aus arbeitsrechtlicher Sicht (Stichworte Urlaubsansprüche und durchschnittliche Freistellungs- bzw. Dienstverhinderungszeiten) zweckmäßigerweise die Summe der Öffnungszeiten eines Jahres für die personell getrennt oder gemischt abzudeckenden Bereiche.

Aus dieser **Summe der Öffnungsstunden eines Jahres, vervielfacht mit den jeweils getrennt abzudeckenden Bereichen, ergibt sich der absolute Mindestbesetzungsbedarf**, der sich um durchschnittliche Zeiten für nicht während der Öffnungszeiten bewältigbare Vor- und Abschlussarbeiten erhöht, die in den folgenden Planrechnungen nicht berücksichtigt werden, weil sie teils vom Unternehmer und teils auch durch Einteilungsmaßnahmen bewältigbar erscheinen.

Zeiten des Bedarfs darüber hinausgehender **echter Mehrfachbesetzungen innerhalb desselben Bereichs erhöhen naturgemäß den Personalbedarf, hängen aber stark von den jeweiligen Umständen des Einzelfalls ab und bleiben daher bei den folgenden Planrechnungen außer Ansatz.**

b) Zur zeitlichen Einsetzbarkeit von Arbeitnehmern

Dem zeitlichen Besetzungsbedarf steht gegenüber, dass – als Ergebnis zahlreicher zwingender Arbeitsrechtsbestimmungen – Arbeitnehmer, **egal ob voll- oder teilzeitbeschäftigt**, von den rund 52 Wochen eines Jahres im Durchschnitt effektiv nur rund 42 (bei 6 Wochen Urlaub nur rund 41) Wochen oder 80,7 % (bzw. 78,8 %) tatsächliche Arbeitsleistungen erbringen, weshalb **jeder Arbeitnehmer auf den Besetzungsbedarf aus arbeitsrechtlichen Gründen nur mit 80,7 % bzw. 78,8 % der jeweils vereinbarten Arbeitszeit** (inklusive demselben Prozentsatz regelmäßiger Überzeiten) **anrechenbar** ist.

Die Reduzierung der Einsetzbarkeit auf 42 bzw. 41 Wochen bzw. die sich daraus ergebenden Prozentsätze **beruht auf folgenden Nichtleistungszeiten:**

- 13 gesetzliche Feiertage (bei Evangelischen 14) und 1 Tag (je ½ Tag 24. und 31.12. lt. KV), somit
- 2 Wochen Feiertage
- 5 oder 6 Wochen gesetzlicher Urlaub
- 2 Wochen durchschnittlicher Krankenstand (lt. aktuellen Statistiken)
- 1 Woche sonstige Dienstverhinderungen (Arztwege, Pflegefreistellung etc.)

Summe 10 oder 11 Wochen Nichtleistungszeiten je Arbeitnehmer.

Sonstige Eventualitäten wie Beschäftigungsverbote nach dem Mutterschutzgesetz, Karenzen, Elternteilzeitansprüche oder Präsenz- oder Zivildienste **sind durch Nachbesetzungen aufzufangen** und daher in der Personalbedarfsrechnung als solcher außer Ansatz zu lassen.

Außer Ansatz zu lassen, weil nicht die Zeitverfügbarkeit, sondern nur die Kosten betreffend, sind alle sonstigen Lohnnebenkosten, wie Sonderzahlungen, Abfertigungen, Sozialversicherungsbeiträge und lohnabhängige Abgaben.

Da der Kollektivvertrag auch bei den allenfalls bis auf 60 Wochenstunden ausgedehnten Normalarbeitszeiten für alles, was über 40 Wochenstunden liegt, einen Zuschlag von 50 % vorschreibt, wird **zur Wahrung der Vergleichbarkeit und Kostenneutralität in weiterer Folge von ArbeitnehmerInnen mit 40 Wochenstunden netto ausgegangen, wenn von Vollzeit-ArbeitnehmerInnen bzw. bestimmten Prozentsätzen hievon die Rede ist.**

Auf Basis dieser Überlegungen ergeben sich **bei Vollzeit-ArbeitnehmerInnen planbare Jahresgesamtarbeitsstunden von 1.680** bei 5 Wochen Urlaub **bzw. 1.640** bei 6 Wochen Urlaub.

Teilzeit-ArbeitnehmerInnen sind aus Gründen der arbeitsrechtlich gebotenen Gleichstellung mit dem jeweiligen Prozentsatz ihrer Arbeitszeit an der Normalarbeitszeit anzusetzen und daher im folgenden nicht gesondert zu behandeln. Ob die Jahresstunden mit Voll- oder Teilzeit-ArbeitnehmerInnen besetzt werden, ist aus arbeitsrechtlichen Gründen ergebnisneutral, weil es nur auf die **Vollzeit-Äquivalente** ankommt. Dass die Besetzung eines Vollzeit-Äquivalents mit Teilzeit-ArbeitnehmerInnen die Einsatzflexibilität erhöht und insbesondere bei uhrzeitmäßig begrenztem Zusatzbesetzungsbedarf vielfach sinnvoll sein wird, ändert an der grundsätzlichen Planbedarfsrechnung nichts. Gleiches gilt unter Zeitplanungsaspekten für Mehr- oder Überstunden von MitarbeiterInnen, die höhere Kosten auslösen und daher nur dort sinnvoll erscheinen, wo das nötige Personal nicht zu bekommen ist oder eben keine dauerhaften Mehrbedarfszeiten vorliegen.

Angesichts der vielfach auch Abwesenheiten vom Betrieb erfordernden Eigenaufgaben des Tankstellenunternehmers empfiehlt es sich, die **Personalbedarfsrechnung jedenfalls zunächst ohne die Arbeitszeitkapazität des Unternehmers** zu ermitteln. Auch in weiterer Folge kann **höchstens ein kleinerer Teil seiner Arbeitskraft** zur Abdeckung von Vor- und Abschlussarbeiten, Bedarfsspitzen und nicht planbar abdeckbarer Verhinderungssituationen verwendet werden.

2. Umsetzungsergebnisse

a) Beispiel Nr. 1

Summe der Tankstellenöffnungszeiten von 6.205 Stunden geteilt durch 1.680 bzw. 1.640 Iststunden ergibt schon ohne teilweise Parallel- oder Doppelbesetzungen einen Personalbedarf 3,7 bzw. 3,8 Vollzeit-Arbeitnehmern.

Die Summe der Servicehalle-Öffnungszeit von 2.912 Stunden ergibt einen Personalbedarf von 1,7 bzw. 1,8 Vollzeit-Arbeitnehmern.

Der **Gesamtpersonalbedarf** errechnet sich daher mit 5,4 bis 5,6 Vollzeit-ArbeitnehmerInnen, unter Durchschnittsaspekten mit **5,5 Vollzeit-ArbeitnehmerInnen**.

b) Beispiel Nr. 2

Aufgrund der sich aus der Größe des Shops, den gleich langen Öffnungszeiten von Tankstelle und Servicehalle und den Anforderungen des ebenso lange geöff-

neten Gastrobereichs ergebenden erheblichen Mehrarbeiten und der notwendigen Mehrfachbesetzung der Bereiche wird während der gesamten Öffnungszeit von einer zumindest durchschnittlichen Dreifachbesetzung auszugehen sein, woraus sich gegenüber dem Beispiel Nr. 1 ein zusätzlich abzudeckender Jahresstundenbedarf von 12.410 Stunden und damit von zusätzlichen 7,4 bzw. 7,6 Vollzeitarbeitnehmern kommt. Hieraus ergibt sich also ein **Gesamtpersonalbedarf von 11,1 bzw. 11,4 Vollzeit-ArbeitnehmerInnen**.

3. Anmerkungen zum Einsatz des Unternehmers

Berücksichtigt man seine eigenständigen, vielfach auch außerhalb der Betriebsstätte anfallenden Unternehmeraufgaben (Dispositionen, Personalführung, Buchhaltung etc.), kann seine Anwesenheit realistisch nur die außerhalb der Öffnungszeiten durchschnittlich anfallenden, im Planbedarf nicht berücksichtigten Vor- und Abschlussarbeiten (= bei 2 x 15 Minuten täglich immerhin 182,5 Stunden im Jahr) sowie einen geringen Teil des Besetzungsplanbedarfs – realistisch erscheint hierfür beim Beispiel 1 die Kapazität von günstigstenfalls 0,5 Vollzeit-ArbeitnehmerInnen und beim Beispiel 2, in welchem die unternehmerischen Aufgaben wesentlich mehr Zeit in Anspruch nahmen, 0,1 bis 0,4 Vollzeit-ArbeitnehmerInnen – abdecken, sodass der **Fremdpersonalbedarf im Beispiel Nr. 1 zumindest 5 Vollzeit-ArbeitnehmerInnen und im Beispiel Nr. 2 zumindest 11 Vollzeit-ArbeitnehmerInnen** beträgt.

4. Anmerkungen zur Mitarbeit von Ehepartnern

Rechtlich ist heute unstrittig davon auszugehen, dass die eheliche Beistandspflicht nicht zu laufender unentgeltlicher Vollarbeit im Betrieb des Ehepartners verpflichtet, sondern betriebliche Mitarbeit im Wesentlichen auf entgeltlicher vertraglicher Basis abzuwickeln ist. Bei Vorliegen eines aus einer solchen Vereinbarung erfließenden arbeitsrechtlichen Dienstverhältnisses (anzunehmen bei im Wesentlichen vorliegender Arbeitszeit-, Orts- und Weisungsbindung) gelten sämtliche arbeitsrechtlichen Beschränkungen (insbesondere also die Arbeitszeitgrenzen) und Ansprüche, einschließlich jener auf das kollektivvertragliche Mindestentgelt, Urlaub und entgeltpflichtiger Dienstverhinderungen, unvermeidlich und rechtlich zwingend. Auf Basis der ehelichen Beistandspflicht lassen sich daher allenfalls unvorhersehbare Notsituationen bewältigen, nicht aber kann sie in einer Personalbedarfsrechnung Berücksichtigung finden, außer es wird ein Dienstverhältnis vereinbart, in welchem Fall das Ehepartner-Dienstverhältnis zwar den ermittelten Personalbedarf nicht verändert, aber ihn wie bei anderen Dienstverhältnissen teilweise zu erfüllen geeignet ist.

Graz, am 8. März 2004