



Zara-Filiale in München: „Ungewöhnlich hohe Arbeitsabwesenheit ohne klar erkennbaren Grund“

PETER SCHINZLER / DER SPIEGEL

## Aus der Mode gekommen

**Textilindustrie** Die Modekette Zara sortiert Mitarbeiter aus, die ihren Anforderungen nicht mehr entsprechen. Der Betriebsrat sieht vor allem Mütter und Kranke benachteiligt.

**G**ewöhnlich pflegen die Angestellten der Modekette Zara einen freundschaftlichen Umgang. Man duzt sich – und zwar derart penetrant, dass manche Verkäuferinnen nicht einmal den Nachnamen ihres Chefs kennen. In den ersten Maiwochen war allerdings Schluss mit der Kumpelhaftigkeit. Da machte ein hässliches Wort die Runde in der Belegschaft: „Risikopersonal“.

Wer aus Sicht der Zara-Manager in diese Kategorie fiel, bekam das zu spüren. In einer Münchner Zara-Filiale wurden mehrere Mitarbeiter nacheinander ins Büro zitiert. Dort erwartete sie eine Personal-

verantwortliche der Modekette mit einer Botschaft, die für die Betroffenen so überraschend wie schockierend war.

Zara sei mit der Leistung der Mitarbeiter nicht mehr zufrieden. Man habe sich entschieden, ihnen einen Aufhebungsvertrag anzubieten. Als Argument führte die Managerin mal eine angeblich zu hohe Zahl an Fehltagen, mal eine mangelnde zeitliche Verfügbarkeit an.

Der Zara-Betriebsrat geht nun gegen die Maßnahmen vor. In einem internen Schreiben beschuldigt das Gremium die Geschäftsleitung, Mitarbeiter, „die nicht mehr in das Personalmodell der Zara passen,

aus dem alltäglichen Arbeitsprozess wegzudrängen“. Unter den Betroffenen seien vor allem Mitarbeiter, die länger krank gewesen seien, sowie Mütter.

Für die Modekette sind das nur Einzelfälle, kaum der Rede wert bei 3900 Beschäftigten in Deutschland. Zara spricht von Fällen mit „einer ungewöhnlich hohen Arbeitsabwesenheit ohne klar erkennbaren Grund“.

In München sei deshalb 27 von 480 Mitarbeitern „ein freiwilliger Austritt angeboten“ worden, und zwar „ausschließlich in Fällen, in denen objektiv keine Verbesserung der Situation absehbar war“. Zara

rechnet vor: „Lediglich bei 3 dieser 27 handelt es sich um Mütter.“

Ähnliche Trennungsgespräche wie in München fanden allerdings auch in Filialen in Hannover, Stuttgart und Hamburg statt. Insgesamt wurden laut Betriebsrat mehr als 40 Mitarbeitern Aufhebungsverträge angeboten. In mindestens einem Dutzend der Fälle seien Mütter betroffen.

Wie groß die Zahl der Betroffenen tatsächlich ist, lässt sich schwer ermitteln: Viele der rund 80 Zara-Filialen in Deutschland haben gar keinen Betriebsrat.

„Das ist eine klare Einschüchterungstaktik weit über die Einzelperson hinaus“, sagt ein Rechtsanwalt, der bereits einige Mitarbeiterinnen vor Gericht vertreten hat.

Tatsächlich zeigt der Fall Zara, wie groß die Diskrepanz ist zwischen dem propagierten Anspruch, „für Gleichheit und Nichtdiskriminierung“ einzutreten, und dem Alltag vieler Verkäuferinnen. Große Handelsketten wie Zara verlangen von ihren Mitarbeitern heutzutage eine größtmögliche Verfügbarkeit, auch abends und am Wochenende. Eine Anforderung, die an die Substanz geht und die vor allem Mütter mit kleinen Kindern oft nicht erfüllen können.

Tanja Meier\*, Zara-Verkäuferin aus dem Raum Stuttgart, hat zwei kleine Töchter, aber nur einen Kita-Platz für sechs Stunden täglich. Auf den Platz für das zweite Kind wartet sie noch, seit anderthalb Jahren. Meiers Mann ist nur begrenzt verfügbar, er arbeitet ebenfalls im Schichtbetrieb. Oft springt die Großmutter ein, aber auch dieses System stößt schnell an Grenzen. Denn um das Familienbudget aufzubessern, arbeitet die Oma abends als Putzhilfe. Die Folge: Immer wieder drohen Lücken, in denen niemand Zeit für die Kinder hat.

Meier hat deshalb Kompromisse vorgeschlagen. Sie wollte nach der Elternzeit Teilzeit arbeiten. Gern am Wochenende, wenn ihr Mann zu Hause ist, und dann auch spät. Doch trotz monatelanger Diskussionen mit Vorgesetzten kam es nie zu einer Einigung.

Stattdessen erhielt Meier den Anruf einer Personalverantwortlichen. Ob sie schon mal über einen Aufhebungsvertrag nachgedacht habe. Die passende Abfindung hatte die Vorgesetzte schon ausgerechnet: rund 15 000 Euro.

Meier war überrumpelt, geschockt – und schlug das Angebot aus: „Ich brauche meine unbefristete Stelle.“ Nun bemüht sie sich weiter um einen Kompromiss und hofft, am Ende doch noch Teilzeit arbeiten zu dürfen. Was bleibt, ist das Gefühl, nicht mehr erwünscht zu sein: „Die versuchen, uns Mamis und alte Mitarbeiter loszuwerden.“ Sie ist 28 Jahre alt.

Ähnlich wie ihr ergeht es auch anderen Zara-Mitarbeiterinnen. Einige Fälle landen

vor Gericht. Der Interessenskonflikt ist offensichtlich: Mütter können oft nur wochentags arbeiten, am liebsten bis 16 oder 17 Uhr. Dann schließen die meisten Kitas und Kindergärten. Das erschwert jedoch die Personalplanung für die Zara-Manager, die bis zum Ladenschluss um 20 oder 21 Uhr Arbeitskräfte benötigen.

Die Modekette, die sich nach außen gern familienfreundlich gibt, scheint mit der Situation überfordert. Zwar wirbt das Unternehmen, es biete „finanzielle Unterstützung für die Organisation der Kinderbetreuung“ sowie „eine kostenfreie Lebensberatung“. Tatsächlich ist die Hilfe jedoch eher begrenzt.

Jungen Müttern wird schriftlich geraten, sich ein „Netzwerk“ zur Kinderbetreuung zu schaffen und neben der Kita auf Freunde oder eine Tagesmutter zurückzugreifen. „Die passenden Kontakte dazu erhältst du vom zuständigen Jugendamt deiner Stadt“, heißt es in einem Schreiben aus dem Zara-Personalbüro. Im Briefkopf steht der Schriftzug „Babyzeit“, darüber prangt ein Herz.

Betriebsräte berichten, sie hätten dem Unternehmen am 3. November 2015 vorgeschlagen, gemeinsam mit dem Wuppertaler Dienstleister Kita Concept eine betriebliche Kinderbetreuung aufzubauen. Zara habe jedoch nicht auf die Anregung reagiert. Die Modekette wiegelt ab: „Der Betriebsrat hat bisher keinerlei Konzept für einen Betriebskindergarten vorgestellt.“ Im Juni plant der Betriebsrat nun eine weitere bundesweite Versammlung. „Statt seine Mitarbeiterinnen zu unterstützen“, kritisiert Cosimo-Damiano Quinto, Unternehmensbetreuer Textileinzelhandel bei Ver.di, „steigert Zara die Unsicherheit in der Belegschaft.“

Wer früher bei Zara anheuerte, glaubte an eine ungefährdete Anstellung. Die Geschäftszahlen sprachen für sich. Der Umsatz wuchs Jahr für Jahr um Milliarden. Das Mutterunternehmen Inditex ist heute der größte Modekonzern der Welt, ihr Gründer Amancio Ortega zählt mit einem geschätzten Vermögen von 86 Milliarden Dollar zu den reichsten Menschen der Welt.

Die globalen Erfolge überstrahlten jedoch Schwierigkeiten in Deutschland. Der Markt für Jeans, Shirts und Blusen ist hierzulande gesättigt. Gleichzeitig aber explodieren die Mieten in A-Lagen wie München oder Hamburg.

Um auch künftig gute Gewinne zu erzielen, dürfen die Personalkosten nicht weiter steigen. Etliche einfache Tätigkeiten hat Zara deshalb ausgelagert. So werden die Regale in vielen Filialen heute von externen Arbeitskräften bestückt. Das sorgte für Unmut.

Intern wurde der Verdacht laut, die Arbeitsverhältnisse mit Fremdfirmen seien nicht ganz legal. Denn wer auf Werkvertragsbasis arbeitet, ist allein dem externen Dienstleister unterstellt. Zara-Mitarbeiter wollen jedoch beobachtet haben, dass die Leiharbeiter per Tabletcomputer direkte Anweisungen von Zara-Managern erhielten. Auf entsprechende Anzeigen hin erhielten Filialen in München und Berlin bereits Besuche von der Zollbehörde.

Zara beteuert, die Dienstleister hielten sich „strikt an die deutschen Gesetze“. Bislang habe keine der Zollkontrollen Auffälligkeiten gezeigt.

Die Mitarbeiter beruhigt das nicht besonders. Viele fürchten um ihre Jobs, sie sehen in den externen Dienstleistern billige Konkurrenten.

Die Stimmung in manchen Filialen ist derart aufgeheizt, dass Entscheidungen verzögert werden. Immer wieder müssen Arbeitnehmer und Unternehmen sogenannte Einigungsstellen anrufen. Die Konfliktlösung wird dabei ausgegliedert an Anwälte und Richter. Selbst kleine Streitereien, beispielsweise über einen neuen Dienstplan, können so in monatelange Diskussionen ausarten. Kostenpunkt: bis zu 6000 Euro pro Tag.

Längst hat sich unter den Zara-Mitarbeitern herumgesprochen, dass sie mit größtmöglichem Widerstand die größtmögliche Wirkung erzielen können. Wer vor Gericht zieht, kann in der Regel mit einer höheren Abfindung rechnen. In manchen Fällen stieg die Summe, je näher die Gerichtstermine rückten.

All diese Vorfälle zeigen: Auf Dauer wird Zara die Konflikte mit der Belegschaft anders lösen müssen als mit Anwälten und Abfindungen. Erste Prozesse vor Gericht gingen für die Modekette verloren. Eine Mutter aus Süddeutschland hatte geklagt, weil sie samstags nicht arbeiten kann. Sie konnte beweisen, dass keine adäquate Betreuung für ihren Sohn zu finden war. Der Richter sprach ein klares Urteil zugunsten der Alleinerziehenden.

Seit Kurzem arbeitet sie wieder für Zara. Und hat am Wochenende frei.

Simon Hage, Simone Salden  
Mail: simone.salden@spiegel.de

## INDITEX

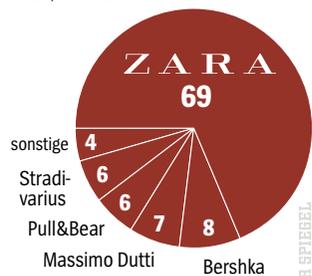
2016 in Mio. Euro Veränderung gegenüber 2015

**Umsatz** 23311 +12%

**Gewinn vor Zinsen und Steuern** 4021 +9%

**Mitarbeiter** 162450 +6%

**Gewinnanteil nach Marken** 2016, in Prozent



Quelle: Inditex

DER SPIEGEL

\* Name geändert.