

Österreichs Fahrer:innen schätzen Flexibilität, wünschen sich aber mehr Planbarkeit



"Mehr als 80 % der Kurier:innen schätzen die Freiheit, selbst zu entscheiden, wann und wie sie Lieferungen durchführen."

Eine erstmals von Lieferando Österreich durchgeführte Umfrage zeigt: Für die Mehrheit der Fahrer:innen sind Flexibilität und Selbstbestimmung zentrale Vorteile der Plattformarbeit. Besonders geschätzt wird die Möglichkeit, aktive Zeiten frei einzuteilen und selbst zu entscheiden, wie Lieferungen durchgeführt werden. Gleichzeitig wächst der Wunsch nach mehr Planbarkeit beim Liefereinsatz, zusätzlicher Sicherheit und technischer Unterstützung. Basis des ersten Lieferando Courier Reports 2026 sind die Antworten von 331 aktiven Kurier:innen in Österreich. Er liefert ein umfassendes Bild über Motivation, Zufriedenheit und Herausforderungen in der Plattformarbeit.

Wichtigste Ergebnisse auf einen Blick

- Lieferando verzeichnet in Österreich einen hohen **Net Promoter Score (NPS) von +46**: dieser Wert unterstreicht die **Zufriedenheit und Loyalität** innerhalb des Liefernetzwerks.
- 84 % der Kurier:innen sind zufrieden mit der Möglichkeit, frei zu entscheiden, **wann sie für die Plattform tätig sind**. 81 % schätzen zudem die Freiheit, selbst zu bestimmen, **wie sie ihre Lieferungen durchführen**.
- 56 % der Befragten bevorzugen **flexible Beschäftigungsmodelle** wie freie Dienstverhältnisse oder Selbstständigkeit gegenüber einer klassischen Anstellung.
- Mehr als 70 % der Fahrer:innen nehmen Lieferando als **Vorreiter in der heimischen Plattformbranche** im Bereich der Essens- und Lebensmittellieferung wahr.
- **Verkehrssicherheit**, höhere **Planbarkeit bei Einsatz und Einkommen** und **technische Verbesserungen** zählen zu den wichtigsten Weiterentwicklungswünschen.

Flexibilität und Loyalität als Erfolgsfaktoren

Flexibilität und Selbstbestimmung sind und bleiben das Herz moderner Plattformarbeit: Rund 84 % der Befragten betonen, dass sie besonders schätzen, selbst über Dauer und Umfang ihrer Tätigkeit zu bestimmen. 81 % schätzen zudem die Freiheit, selbst zu entscheiden, **wie sie die Lieferungen über die Plattform gestalten**. Eine klare Mehrheit von 56 % bevorzugt ausdrücklich **unabhängige, selbstständige Beschäftigungsmodelle** gegenüber einer klassischen Festanstellung. Die Ergebnisse zeigen, dass insbesondere die **freie Einteilung der aktiven Zeit** sowie die **selbstbestimmte Durchführung von Lieferungen**, zwei zentrale Merkmale des **freien Dienstnehmermodells**, von den Kurier:innen besonders geschätzt werden.

"Flexible Beschäftigungsmodelle sind für viele Menschen in Österreich attraktiv und ermöglichen eine individuelle Gestaltung des Alltags. Die Ergebnisse unseres ersten Courier Reports verstehen wir daher als ganz klaren Auftrag, diese Faktoren auch künftig zu erhalten."

Natascha Mauthner, Geschäftsführerin von Lieferando Österreich

Diese Flexibilität geht Hand in Hand mit einer bemerkenswert hohen **Zufriedenheit und Loyalität**: Mit einem **Net Promoter Score (NPS) von +46 Punkten** erreicht Österreich nur ein Jahr nach der Neuausrichtung seines Logistikmodells einen starken Wert. Dieser unterstreicht die hohe Zufriedenheit innerhalb des Liefernetzwerks und dient künftig auch im internationalen Vergleich als wichtiger Gradmesser.

- **80 %** der Fahrer:innen geben an, sehr wahrscheinlich auch in sechs Monaten noch für Lieferando tätig zu sein.
- **64 %** zählen zu den sogenannten **Promoters**, also besonders **loyalen Fahrer:innen**
- **Unter Kurier:innen**, die für **mehrere Plattformen tätig sind** - sogenannte Multi-Apper - erzielt Lieferando im direkten Vergleich die besten Bewertungen, von der Flexibilität über den Support bis hin zur Transparenz der Verdienstübersichten.
- **Zwei Drittel** der Befragten würden gern noch mehr Stunden über die Plattform übernehmen.

Fokus für die Zukunft: Planbarkeit, Sicherheit und technischer Support

Trotz der insgesamt hohen Zufriedenheit äußern die Befragten auch klare Wünsche für die Weiterentwicklung des Liefernetzwerks. Für mehr als 60 % steht eine höhere **Planbarkeit ihres Einsatzes** und **Einkommens** im Fokus. Zudem sehen rund 55 % der Fahrer:innen in der kontinuierlichen Weiterentwicklung der **App-Leistung** einen wichtigen Hebel für ihre tägliche Arbeit. **Sicherheit** ist ebenfalls ein bedeutender Faktor: Für mehr als die Hälfte der Befragten ist der persönliche Schutz bei Lieferungen ein zentrales Anliegen. Besonders in urbanen Gebieten wie Wien oder Graz werden eine höhere **Sicherheit im Straßenverkehr** sowie bessere **Park- und Abstellmöglichkeiten** als wichtige Verbesserungsbereiche genannt.

"„Feedback und Bedenken zum Thema Verkehrssicherheit nehmen wir besonders ernst. Wir stellen Fahrer:innen bereits jetzt kostenlos Helme und Sicherheitsjacken zur Verfügung, die ihre Sichtbarkeit im Straßenverkehr erhöhen."

Natascha Mauthner, Geschäftsführerin von Lieferando Österreich

Im Rahmen der Straßenverkehrsnovelle arbeitet Lieferando zudem eng mit dem Verkehrsministerium zusammen, um Kurier:innen rechtzeitig über neue Regelungen zu informieren und für sicherheitsrelevante Themen zu sensibilisieren.

Wertschätzung, Vielfalt und Zukunftsperspektive

Positiv hervorgehoben wird insbesondere der persönliche Kontakt zu den **Kurier:innen**: Rund **70 % der Befragten** bewerten den Austausch mit dem **internen Service-Team** als freundlich, respektvoll und hilfreich. Kompetente Ansprechpartner schaffen **Vertrauen** und tragen wesentlich zur hohen **Gesamtzufriedenheit** bei. Gleichzeitig wünschen sich viele Kurier:innen noch schnellere **Kontaktmöglichkeiten** per Telefon oder direkt über die App, um im Alltag noch effizienter unterstützt zu werden. Lieferando entwickelt die **Support-Angebote** daher laufend weiter.

Die Umfrage macht deutlich, dass **Plattformarbeit** in Österreich vielfältige Bedürfnisse vereint. Während 81 % der Befragten insbesondere die **Unabhängigkeit** und **freie Zeiteinteilung** schätzen, legen andere größeren Wert auf **Planbarkeit**, stabile Strukturen oder zusätzliche Benefits. Lieferando will diese unterschiedlichen Erwartungen künftig noch gezielter berücksichtigen und die Plattform gemeinsam mit den Kurier:innen weiterentwickeln mit dem Ziel, **Flexibilität, Sicherheit** und **partnerschaftliche Zusammenarbeit** weiter zu stärken.

Über den Lieferando Courier Report 2026

Basis des ersten Lieferando Courier Report 2026 ist eine Auswertung der Antworten von **331 aktiven Lieferando Kurier:innen in Österreich**. Der Report bietet einen detaillierten Einblick in **Zufriedenheit, Motivation, Herausforderungen und Erwartungen** der Lieferando-Community. Die Erhebung wurde von Lieferando Österreich gemeinsam mit dem Research & Insights-Team von Just Eat Takeaway.com durchgeführt. Ziel war es, die Arbeitsrealität und Erwartungen der Zusteller:innen systematisch zu erfassen und daraus Maßnahmen zur Verbesserung von Zufriedenheit und Sicherheit abzuleiten.

Über Just Eat Takeaway.com

Über Lieferando Österreich

Lieferando Österreich ist ein erfolgreicher Online-Marktplatz zum Bestellen von Essen, Lebensmitteln und Alltagsprodukten. Das Unternehmen stellt Partner:innen eine Plattform, Infrastruktur sowie Services für ihr digitales Bestellgeschäft zur Verfügung und erleichtert Konsument:innen die Bestellung per App. Darüber hinaus bietet Lieferando Österreich Partner:innen ohne eigene Lieferflotte einen Logistikdienst. Lieferando ist seit über 15 Jahren in Österreich präsent und verbindet über seine Plattform 1,5 Mio. aktive Nutzer:innen mit mehr als 5.000 lokalen Partner:innen aus Gastronomie, Lebensmittel- und Einzelhandel mit Standorten in 530 Städten in ganz Österreich. Mehr auf

www.lieferando.at

Kontaktdaten

Katrin Wala

Public Affairs & Communications Manager

katrin.wala@justeattakeaway.com

Link kopieren

<https://newsroom.justeattakeaway.com/de-AT-AT/267376-lieferando-courier-report-2026/>