

Anwalts

blatt



Deutscher **Anwalt** Verein

Aufsätze

Kilger: Deregulierung statt Freiheit?	217
König: Freiheit und Strafprozess	222
Winterhoff: Rechtsschutzgarantie	227
Kilian: Zugang zum Recht	236

Thema

Ländergesetze für den Jugendstrafvollzug	245
--	-----

Aus der Arbeit des DAV

Parlamentarischer Abend in Berlin	248
-----------------------------------	-----

59. Deutscher Anwaltstag

Die Anwaltsschaft – auf der Seite der Freiheit	259
--	-----

Meinung & Kritik

Hohmann-Dennhardt: Sozialstaat und Freiheit	270
---	-----

Mitteilungen

Kleine-Cosack: Haften oder Offenlegen?	278
--	-----

Rechtsprechung

BVerfG: Internetversteigerung von Rechtsrat	292
BGH: Offenlegungspflicht für Mandate	297

4/2008
April

Deutscher **Anwalt** Verlag

Soldan Institut

- 285 Die Prozessqualität anwaltlicher
Rechtsdienstleistungen
Prof. Dr. Christoph Hommerich, Bergisch Gladbach und
Rechtsanwalt Dr. Matthias Kilian, Köln

Dokumentationszentrum

- 287 Blick ins Ausland
Dokumentationszentrum für Europäisches Anwalts- und Notarrecht an
der Universität zu Köln

Bücherschau

- 288 Berufspraxis
Rechtsanwalt Dr. Matthias Kilian, Köln

Haftpflichtfragen

- 290 Streitverkündung im Anwaltsregress
Rechtsanwalt Bertin Chab, München

Rechtsprechung

Anwaltsrecht

- 292 BVerfG: Internetversteigerung von Rechtsrat
294 BVerfG: Keine Durchsuchung ohne Verdacht
294 BGH: Kein Zweitberuf als „Akquisiteur“
295 BAG: Verjährung bei Wettbewerbsverboten
295 OLG Stuttgart: „Spezialist für Mietrecht“

Anwaltshaftung

- 297 BGH: Haftung bei vorzeitigem Mandatsende
oder zum Anfang Mandate offenlegen
300 BGH: Auslegung bei falscher Parteibezeichnung

Anwaltsvergütung

- 300 BGH: Streitwerterhöhende Anwaltskosten?
301 OLG Stuttgart: Keine Anrechnung einer
Geschäftsgebühr bei PKH
303 OLG Stuttgart: PKH-Terminsgebühr

Prozesskostenhilfe

- 304 BGH: Arbeitslosengeld II als Einkommen

-
- 304 Fotonachweis, Impressum

-
- XXXII Bücher & Internet
XXXIV Deutsche Anwaltakademie aktuell

Schlussplädoyer

- XXXVI Nachgefragt, Comic, Mitglieder Service
-

Die Prozessqualität anwaltlicher Rechtsdienstleistungen

Zufriedenheit von Mandanten mit der anwaltlichen Mandatsbetreuung

Prof. Dr. Christoph Hommerich, Bergisch Gladbach und
Rechtsanwalt Dr. Matthias Kilian, Köln

Die Mandanten stellen ihren Anwälten gute Noten aus. Doch wie macht ein Anwalt seinen Mandanten zufrieden? Ein erfolgreicher Mandatsabschluss wiegt viel. Mit schneller Reaktion und guter Erreichbarkeit kann der Anwalt aber immer punkten.

	trifft zu	indifferent	trifft nicht zu	weiß nicht
Empathie:				
ich hatte den Eindruck, mein Anwalt setzte sich intensiv mit meinem Problem auseinander	82 %	12 %	5 %	1 %
er / sie nahm sich ausreichend Zeit für mein Anliegen	89 %	8 %	2 %	1 %
er / sie machte jederzeit einen kompetenten Eindruck	91 %	6 %	3 %	–
ich hatte jederzeit Vertrauen zu meinem Anwalt/ zu meiner Anwältin	88 %	7 %	5 %	–
er / sie hielt mich über den Stand der Angelegenheit bzw. des Verfahrens auf dem Laufenden	85 %	8 %	3 %	4 %
er / sie erklärte rechtliche Angelegenheiten verständlich	91 %	5 %	3 %	1 %
er / sie hat meine Angelegenheit immer persönlich bearbeitet	78 %	9 %	4 %	9 %
er / sie schrieb verständliche Briefe	83 %	7 %	5 %	5 %
Mitwirkung:				
er / sie hielt sich an vereinbarte Termine, z. B. bei versprochenen Rückrufen, schriftlichen Stellungnahmen	90 %	5 %	2 %	3 %
er / sie hat alle wichtigen Entscheidungen mit mir abgestimmt	88 %	5 %	3 %	4 %
er / sie erörterte ausführlich das Ergebnis seiner / ihrer Tätigkeit bzw. das Urteil des Gerichts	76 %	10 %	6 %	8 %
Erreichbarkeit:				
ich erhielt unverzüglich einen Termin für ein erstes Gespräch	94 %	3 %	1 %	2 %
er / sie war für mich gut erreichbar	88 %	8 %	4 %	–
er / sie war freundlich	94 %	5 %	1 %	–
er / sie hörte mir aufmerksam zu	92 %	6 %	2 %	–

Zufriedenheit mit der Betreuungsqualität durch den Anwalt / die Anwältin

I. Einleitung

Das Söldan Institut hat im Rahmen seiner Studie „Anwälte und ihre Mandanten“¹ die Wahrnehmung und Bewertung der Qualität tatsächlich in Anspruch genommener anwaltlicher Rechtsdienstleistungen untersucht. Zur Analyse der Mandantenzufriedenheit mit anwaltlichen Dienstleistungen waren vor allem die Auswahlkriterien der Bürgerinnen und Bürger bei der Anwaltsuche (Potenzialqualität)², die von ihnen wahrgenommene Betreuung während des Mandats (Prozessqualität) ihre Zufriedenheit mit dem Ergebnis der anwaltlichen Leistung sowie mit den im Rahmen ihrer Betreuung angefallenen Kosten (Ergebnisqualität) von Interesse. Die Messung der Mandantenzufriedenheit ist hierbei eine methodische Herausforderung: Im Gegensatz zu den meisten Sachleistungen sind Dienstleistungen in ihrer Qualität von Verbrauchern nur schwer zu beurteilen.³ Dies trifft in besonderem Maße auf anwaltliche Rechtsdienstleistungen zu, da es sich hierbei im Regelfall um komplexe geistige Leistungen hoch qualifizierter Experten für juristische Laien handelt, an deren Ende keine fertigen oder greifbaren (tangiblen) Produkte stehen, sondern vielmehr Ergebnisse immateriellen Charakters.

Um gleichwohl die Wahrnehmung relevanter Qualitätseinschätzungen von Mandanten hinreichend darstellen und analysieren zu können, wurden im Rahmen der Untersuchung Einzelaspekte ihrer Beziehung zu ihrem Anwalt sowie ihre Zufriedenheit mit der Kanzlei und den dort tätigen Mitarbeitern erhoben. Die Befragten sollten dabei aus ihrer Sicht die Betreuung durch ihre Rechtsanwälte und deren Kanzleimitarbeiter im Verlauf des Mandats qualifizieren. Die durch diese Befragung gewonnenen Erkenntnisse werden in dieser Kolumne in drei Beiträgen vorgestellt: Der erste Beitrag wird sich mit der Prozessqualität aus dem Blickwinkel der anwaltlichen Mandatsbetreuung beschäftigen, die folgenden Beiträge mit der Zufriedenheit der Mandanten mit dem Ergebnis anwaltlicher Bemühungen und mit dem Kanzleipersonal.

II. Prozessqualität anwaltlicher Rechtsdienstleistung

1. Anknüpfungspunkte der Mandantenzufriedenheit

a) Gesamtbefund

Im Rahmen der Befragung wurden Mandanten gebeten, auf einer Skala von 1 (trifft voll zu) bis 5 (trifft gar nicht zu) Kriterien, die Rückschlüsse auf die Prozessqualität anwaltlicher Rechtsdienstleistungen zulassen, zu bewerten. Die abgefragten Bewertungskriterien lassen sich insgesamt drei thematischen Gruppen zuordnen: Empathie, Mitwirkung und Erreichbarkeit⁴. Mandanten bewerten ihre Anwälte unter nahezu allen Kriterien außerordentlich positiv. Es ist also von einer äußerst hohen Zufriedenheit mit der Betreuungsqualität durch Kanzleien auszugehen. Bezogen auf die überwiegende Zahl der Bewertungskriterien liegt die Größenordnung unzufriedener Mandanten jeweils bei unter 5%.

¹ Die Gesamtstudie „Mandanten und ihre Anwälte: Ergebnisse einer Bevölkerungsumfrage zur Inanspruchnahme und Bewertung von Rechtsdienstleistungen“ ist im Anwaltverlag veröffentlicht worden, ISBN 978-3-8240-5404-6, 15,- EUR. Zum Forschungsdesign Hommerich/Kilian/Wolf, AnWB. 2007, 445f.

² Hierzu bereits Hommerich/Kilian, AnWB. 2007, 858f. sowie dies., aaO, S. 107ff.

³ Vgl. Kuhlmann, Besonderheiten des Nachfragerverhaltens von Dienstleistungen, in: Bruhn/Meffert (Hrsg.), Handbuch Dienstleistungsmanagement, 2. Aufl. 2001, S. 213, 219.

⁴ Ausführlich hierzu Hommerich/Kilian, S. 164ff.

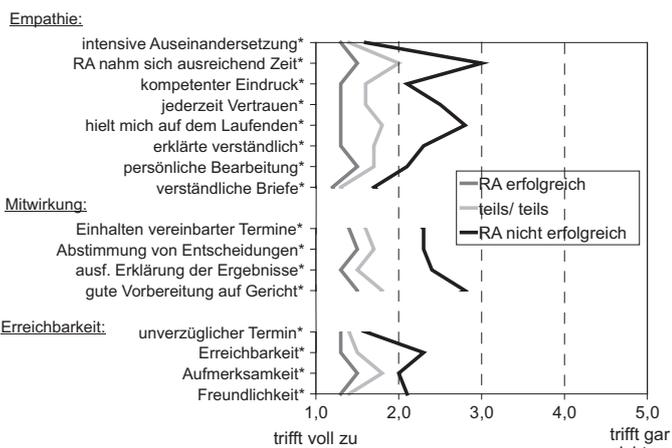
Lediglich bei der Frage nach der Erläuterung des Ergebnisses durch den Anwalt und der Vorbereitung auf einen Gerichtstermin liegt die Größenordnung unzufriedener Mandanten bei 6% bzw. 7%. Dieses Ergebnis ist auch insofern sehr überraschend, weil Anwälte selbst – bezogen auf ihre Kanzleien – immer wieder auf Defizite in der Betreuungsqualität hinweisen. Es zeigt sich also deutlich, dass die Selbstwahrnehmung der Anwälte und die Wahrnehmung und Bewertung durch ihre Mandanten deutlich auseinander fallen.

b) Differenzierende Betrachtung

Differenziert man dieses Ergebnis nach verschiedenen demographischen Faktoren, zeigt sich, dass sich je nach Einkommen, Art des Rechtsproblems, Art der Kostenfinanzierung usw. gewisse Abweichungen bei der Zufriedenheit ergeben⁵: So lässt sich feststellen, dass Befragte mit einem monatlichen Haushaltsnettoeinkommen von weniger als 1.500 € eher geneigt sind, ihren Anwälten eine gute Betreuungsqualität zu attestieren als Mandanten mit einem Einkommen von 3.000 € und mehr im Monat. Differenziert nach Art des rechtlichen Problems zeigt sich, dass Mandanten mit geschäftlichen Rechtsproblemen tendenziell zufriedener sind als Mandanten mit Rechtsproblemen privater Natur: Eine ausführliche Erklärung der Ergebnisse und gute Vorbereitung auf Gerichtsverhandlungen bescheinigen Mandanten mit geschäftsbezogenen Rechtsproblemen ihren Anwälten signifikant häufiger als Privatmandanten.

c) Insbesondere: Der Erfolg der Tätigkeit

Erwartungsgemäß wird die von den Mandanten wahrgenommene Prozessqualität anwaltlicher Rechtsdienstleistungen nicht nur von der Wahrnehmung der Betreuung während des Mandats, sondern auch stark vom Ergebnis der anwaltlichen Tätigkeit beeinflusst. Dieses Zusammenspiel von Dienstleistungsprozess und -ergebnis wurde im Rahmen der Untersuchung über den Zusammenhang des von den Mandanten empfundenen Erfolgs bzw. Misserfolgs des Rechtsanwalts und ihrer Bewertung der Anwalt-Mandant-Beziehung gemessen. Hierbei wird deutlich, dass Mandanten, die ihren Anwalt als nicht erfolgreich wahrnehmen, seine Betreuungsqualität während des Mandats insgesamt deutlich kritischer beurteilen als Mandanten mit – aus ihrer Sicht – erfolgreichen Rechtsanwältinnen und -anwälten. Vor allem das Vertrauensverhältnis, die Versorgung der Mandanten mit Informationen und die Vorbereitung auf ein Gerichtsverfahren stehen dabei in der Kritik. Darüber hinaus wird auch der Zeitaufwand des Anwalts bzw. der Anwältin für die Bearbeitung der Angelegenheit bemängelt. Grundsätzlich lässt sich folgende Tendenz erkennen: Je weniger erfolgreich die Arbeit des Rechtsanwalts eingeschätzt wird, desto kritischer fällt auch die Bewertung des gesamten Anwalt-Mandant-Verhältnisses aus, d. h. umso negativer wird die Prozessqualität



Zufriedenheit nach Erfolg / Misserfolg des Anwalts – Mittelwerte (*p<=0,05, Mittelwert aus der Skala: Wert 1 = trifft voll zu, Wert 5 = trifft gar nicht zu)

der anwaltlichen Rechtsdienstleistung in ihrer Gesamtheit wahrgenommen.

III. Bewertung

Mandanten bewerten die Leistungen ihrer Anwälte unter verschiedensten Aspekten der Mandatsbearbeitung und der Betreuungsqualität während laufender Mandate durchgängig positiv⁶. Die Analyse zeigt deutlich, dass Mandanten in ihrer weit überwiegenden Zahl zu dem Ergebnis kommen, ihre Anwälte hätten sich intensiv mit ihren Problemen auseinander gesetzt und sich für die Bearbeitung ausreichend Zeit genommen. Nicht weniger als 88% der Mandanten stellen im Ergebnis fest, sie hätten jederzeit ihren Anwälten vertrauen können. Auch die für das anwaltliche Mandat so wichtigen Aspekte der Einbeziehung von Mandanten werden von diesen äußerst positiv bewertet. 90% attestieren ihren Anwälten ein hohes Maß an Zuverlässigkeit, 88% bescheinigen ihnen, dass sie alle wichtigen Entscheidungen während des Mandats abgestimmt. Die Ergebnisse zeigen schließlich auch, dass Anwälte eine der wichtigsten Erwartungen an ihr Handeln, die schnelle Reaktion auf Mandantenanfragen und Erreichbarkeit für die Mandanten, aus deren Sicht besonders gut erfüllen.

Gleichwohl sind die ermittelten hohen Zufriedenheitswerte kein Anlass für die Anwaltschaft, selbstzufrieden zu sein – Prozentzahlen können in gewisser Weise trügerisch sein: Ist davon auszugehen, dass mehr als jeder zweite volljährige Bürger in einem Fünfjahreszeitraum mindestens ein Rechtsproblem hat und 80% dieser Gruppe sodann einen Rechtsanwalt beauftragen⁷, werden von Privatpersonen jährlich (deutlich) mehr als 5 Millionen Mandate erteilt. Die gering erscheinende Zahl von z. B. 5% der Mandanten, die kein Vertrauen in ihren Rechtsanwalt hatten, übersetzt sich in eine absolute Zahl von immerhin mehreren Hunderttausend solcher Einzelschicksale pro Jahr.

Söldan Institut: Prof. Dr. Christoph Hommerich, Rechtsanwalt Dr. Matthias Kilian, Julia Heinen, M. A. und Thomas Wolf, M.A.

Hommerich und Kilian sind Vorstand des Söldan Instituts für Anwaltsmanagement e. V. Heinen und Wolf sind dort wissenschaftliche Mitarbeiter.

⁵ Im Detail Hommerich/Kilian, S. 166ff.

⁶ Zu ähnlichen Ergebnissen kommen vergleichbare Studien, siehe Handelskammer Hamburg, Wahrnehmung der Anwaltschaft bei mittelständischen Unternehmen, Hamburg 2004 (Befragung von deutschen Unternehmen); Craig/ Rigg/ Briscoe/ Smith, Client Views: Client's Expectations Of Using A Solicitor For Personal Matters, 2001, S. 36 (Befragung von Mandanten englischer Rechtsanwälte).

⁷ Hommerich/Kilian, aaO, S. 42ff.