

Anwalts

blatt



Deutscher **Anwalt** Verein

Aufsätze

v. Stein: Rechtsdienstleistung	385
Sabel: Vertretung im Zivilprozess	390
Hartung: Erfolgshonorar	396

Kommentar

Winterhoff: Onlinedurchsuchung	402
--------------------------------	-----

59. Deutscher Anwaltstag

Kilger: Auf der Seite der Freiheit	407
Zypries: Grußwort	410
Hassemer: Anwaltschaft und Freiheit	413

Aus der Arbeit des DAV

Lineare Gebührenerhöhung	440
--------------------------	-----

Mitteilung

Offermann-Burckart: Interessenkollision	446
---	-----

Rechtsprechung

BGH: Fachgespräch bei unzureichender Fallliste mit Anmerkung Gehrman	465
--	-----

6/2008
Juni

Deutscher **Anwalt** Verlag

Dokumentationszentrum

455 Blick ins Ausland

Soldan Institut

456 Die Bedeutung des Kanzleipersonals für die Mandantenzufriedenheit

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

RVG-Frage des Monats

457 Anfechtungsfest Anwaltsvergütung

Rechtsanwältin Dr. Anna Heukamp, LL. M. Eur., Koblenz

Bücherschau

458 Anwaltsrecht

Rechtsanwalt Dr. Matthias Kilian, Köln

Haftpflichtfragen

460 Prozessaufrechnung: Fallen und Tricks

Jacqueline Bräuer, Allianz Versicherung, München

Rechtsprechung

Anwaltsrecht

463 BVerfG: Sachlichkeitsgebot gebietet nicht immer Sachlichkeit

465 BGH: Fachgespräch bei unzureichender Fallliste
mit Anmerkung „Renaissance des Fachgespräches?“
Rechtsanwalt Dietrich Gehrman, Aachen

468 BGH: Tätigkeit bei der Wirtschaftsprüferkammer

468 OLG Nürnberg: Keine Haftung des
Geschäftsführers der Anwalts-GmbH

Anwaltshaftung

469 BGH: Notierung und Überwachung von Fristen

470 BGH: Auftragserteilung an BGH-Anwalt

Anwaltsvergütung

471 KG: Honorarzählung als privilegiertes Bargeschäft

472 Fotonachweis, Impressum

XXX Stellenmarkt des Deutschen Anwaltvereins

XLVI Bücher & Internet

LIV Deutsche Anwaltakademie aktuell

Schlussplädoyer

LVI Nachgefragt, Comic, Mitglieder Service

Soldan Institut

Die Bedeutung des Kanzleipersonals für die Mandantenzufriedenheit

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

Die Mandanten stellen ihren Anwälten gute Noten aus. Und wie sieht es bei dem Kanzleipersonal aus?

I. Einleitung

Im Zuge der Untersuchung „Mandanten und ihre Anwälte“¹ ist das Soldan Institut an verschiedenen Stellen der Frage nachgegangen, welche Bedeutung das nicht-anwaltliche Kanzleipersonal aus Sicht der Mandanten bei der Erbringung der anwaltlichen Rechtsdienstleistung hat. So zeigte sich, dass Bürger, die auf der Suche nach einem Rechtsanwalt sind, bei einer Kontaktaufnahme mit einem Rechtsanwalt zu 71 % die Freundlichkeit des Personals als sehr wichtiges Auswahlkriterium benennen². Das Personal spielt auch bei der Bewertung der Zufriedenheit der Mandanten mit der Prozessqualität einer Anwaltskanzlei eine erhebliche Rolle, ist es doch häufig das Personal, mit dem der Mandant in regelmäßigem Kontakt steht und nicht stets der Rechtsanwalt als anwaltlicher Mandatsbetreuer. Neben der Qualitätswahrnehmung des Anwalt-Mandant-Verhältnisses³ wurde daher im Zuge der Analyse der Qualität anwaltlicher Rechtsdienstleistungen auch die Zufriedenheit der Mandanten mit der Kanzlei als solcher bzw. mit den dort tätigen Mitarbeitern untersucht. Denn auch ohne ihre direkte Partizipation an der eigentlichen Erbringung der anwaltlichen Leistung tragen „diese organisatorischen Einheiten [...] aufgrund der ausgeprägten Prozessdominanz der anwaltlichen Leistung wesentlich zur Zufriedenheit der Mandanten bei.“⁴

II. Zufriedenheit der Mandanten mit dem Kanzleipersonal

1. Gesamtbetrachtung

Bei der Bewertung des Personals durch die Mandanten zeigt sich, dass 88% der Mandanten mit der Diskretion innerhalb der Kanzleiräume zufrieden bzw. sehr zufrieden sind. Beinahe ebenso viele Befragte (83%) zeugen eine hohe Zufriedenheit sowohl mit der Betreuung am Telefon, der Freundlichkeit am Empfang als auch mit der Ordnung in der Kanzlei. Deutlich weniger Befragte sind mit der Hilfsbereitschaft und der Vertrauenswürdigkeit der Mitarbeiter zufrieden. Mit der Betreuung in der Kanzlei während der Wartezeiten ist knapp die Hälfte der Befragten (53%) zufrieden. Im Vergleich wird den Rechtsanwälten von ihren Mandanten mehr Zutrauen in ihre Leistungskompetenz entgegengebracht als ihren nichtanwaltlichen Mitarbeitern. Während 88% der Befragten angeben, jederzeit Vertrauen zu ihrem Anwalt zu haben⁵, sind im Gegenzug 76% der Befragten mit der Vertrauenswürdigkeit der Mitarbeiter der Kanzleien zufrieden.

	zufrieden bis sehr zufrieden	indiff.	nicht zufrieden	nicht zutreffend	k. A. / weiß nicht
diskrete Atmosphäre	88 %	5 %	1 %	5 %	2 %
Betreuung am Telefon	84 %	9 %	2 %	4 %	1 %
ordentliche, aufgeräumte Kanzlei	83 %	7 %	3 %	6 %	3 %
Freundlichkeit am Empfang	83 %	6 %	1 %	8 %	2 %
Vertrauenswürdigkeit der Mitarbeiter (-innen)	76 %	8 %	1 %	10 %	5 %
Betreuung während der Wartezeit innerhalb der Kanzlei	53 %	15 %	5 %	23 %	4 %
Hilfsbereitschaft der Mitarbeiter (-innen)	75 %	10 %	2 %	10 %	3 %

Prozente aus 5er-Skala: Wert 1 = sehr zufrieden, Wert 5 = gar nicht zufrieden

Tab. 1: Zufriedenheit der Mandanten mit Merkmalen der Kanzlei bzw. ihrer Mitarbeiter – in Prozent

2. Differenzierende Betrachtung

Bei der Frage nach der Zufriedenheit mit der Kanzlei und ihren Mitarbeitern zeigen sich deutliche Unterschiede zwischen den einzelnen Mandantengruppen: Eine differenzierte Betrachtung der Befragten nach deren Bildungsabschluss verdeutlicht, dass Befragte mit niedriger Bildung durchweg mit allen Aspekten der Kanzlei und ihrer Mitarbeiter zufriedener sind als Befragte mit mittlerer und höherer Bildung – steigt der Bildungsgrad, so steigt auch die Skepsis gegenüber Service- und Dienstleistungsqualität einer Kanzlei. Eine differenzierte Betrachtung der Zufriedenheit ost- und westdeutscher Mandanten zeigt wiederum, dass erstere zufriedener sind. Auch zwischen den befragten Mandanten mit unterschiedlich hohen monatlichen Einkommen sind signifikante Unterschiede in den Zufriedenheitsbekundungen festzustellen. Außer bei der Betreuung am Telefon und der Vertrauenswürdigkeit der Mitarbeiter zeigen sich Mandanten mit niedrigem Haushaltsnettoeinkommen (bis zu 1.500 monatlich) deutlich zufriedener als Mandanten mit hohem Einkommen. Grundsätzlich lässt sich die Tendenz festhalten, dass mit der Höhe des Einkommens auch die Zurückhaltung bei der Zufriedenheit mit bestimmten Merkmalen von Kanzleien und deren Mitarbeiter steigt. Ebenso ergibt eine differenzierte Untersuchung der Zufriedenheit von Mandanten nach Art der Finanzierung der Anwaltskosten signifikante Unterschiede: Mandanten, deren Kosten von einer Rechtsschutzversicherung oder durch Prozesskostenhilfe getragen werden, weisen eine höhere Zufriedenheit mit der Betreuungsqualität und der Dienstleistungsatmosphäre innerhalb der Kanzlei auf als sich selbst finanzierende Mandanten.

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, AnwBl. 2007, 445f.

² Hommerich/Kilian, aaO, S. 110.

³ Hierzu bereits Hommerich/Kilian, AnwBl. 2008, 364.

⁴ Meyer/Oppermann, Marketing für Rechtsanwälte – Mandantenorientierung als Erfolgsfaktor, in: Tschulin/Helmig (Hrsg.), Branchenspezifisches Marketing, 2001, S. 121, 133.

⁵ Hommerich/Kilian, AnwBl. 2008, 364.



	Anwalt erfolgreich	teils, teils	Anwalt nicht erfolgreich	k. A.
die Betreuung am Telefon	1,6	1,7	2,2	1,6
die Freundlichkeit am Empfang	1,5	1,6	1,9	1,5
die Betreuung während der Wartezeit innerhalb der Kanzlei	1,9	2,2	2,5	1,9
die Hilfsbereitschaft der Mitarbeiter (-innen)	1,6	1,8	2,2	1,7
ordentliche, aufgeräumte Kanzlei	1,4	1,6	1,8	1,6
diskrete Atmosphäre	1,4	1,5	1,8	1,5
die Vertrauenswürdigkeit der Mitarbeiter (-innen)	1,5	1,7	2,0	1,5
2p<=0,05				

Mittelwert aus 5er-Skala: Wert 1 = sehr zufrieden, Wert 5 = gar nicht zufrieden

Tab. 2: Zufriedenheit der Mandanten mit Merkmalen der Kanzlei bzw. ihrer Mitarbeiter nach Erfolg / Misserfolg des Anwalts – Mittelwerte

3. Insbesondere: Der Erfolg der Tätigkeit des Anwalts

Wie schon bei der Qualitätswahrnehmung der Anwalt-Mandant-Beziehung (*Hommerich/Kilian*, AnwBl. 2008, 364.) so zeigt sich auch in Bezug auf die Kanzleien und die dort arbeitenden Mitarbeiter ein starker Zusammenhang zwischen dem Grad der Zufriedenheit der Mandanten und dem Ausgang des Mandats, der über die Einschätzung des Erfolgs bzw. des Misserfolgs des Anwalts gemessen wurde. Im Einzelnen wird deutlich, dass Mandanten, die ihre Anwälte als nicht erfolgreich qualifizieren, mit der Kanzlei und deren Mitarbeitern signifikant unzufriedener sind als Mandanten mit erfolgreichen Anwälten. Allerdings fallen die Unterschiede zwischen diesen Gruppen deutlich geringer aus als bei der Beurteilung der Betreuung durch die Rechtsanwälte selbst (Hierzu *Hommerich/Kilian*, AnwBl. 2008, 364). Jedoch zeigt sich auch an dieser Stelle die Tendenz, dass die Kritik an den Kanzleien und den Mitarbeitern zunimmt, je weniger erfolgreich die Arbeit des Anwalts eingeschätzt wird. Besonders auffälliger Kritikpunkt ist dabei die Betreuungsqualität der Mitarbeiter.

III. Ausblick

Die Zufriedenheit der Mandanten mit Kanzleipersonal ist ähnlich hoch ausgeprägt wie die Zufriedenheit mit den Rechtsanwälten selbst. Dass allerdings jeder zehnte Mandant sich nicht positiv über die telefonische Betreuung, die Ordnung in der Kanzlei und die Hilfsbereitschaft der Mitarbeiter äußert und sich gar jeder fünfte während Wartezeiten nicht gut betreut fühlt, zeigt, dass Rechtsanwälte auch diesen organisatorischen Aspekten ihres Unternehmens Anwaltskanzlei stärkere Beachtung schenken müssen.

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

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

RVG-Frage des Monats

Anfechtungsfeste Anwaltsvergütung

Rechtsanwältin Dr. Anna Heukamp, LL. M. Eur., Koblenz

Wenn der Mandant in finanziellen Schwierigkeiten zu sein scheint, ist Vorsicht bei der Anwaltsvergütung geboten:

Durch die Anfechtungsregelungen der §§ 129 ff. InsO sind insbesondere in den letzten drei Monaten vor Stellung des Insolvenzantrages gezahlte Honorare gefährdet. Durch die *Sicherstellung des privilegierten Bargeschäftscharakters* gemäß § 142 InsO bei Zahlungen des Mandanten kann einer erfolgreichen Anfechtung und Rückforderung durch einen Insolvenzverwalter weitgehend vorgebeugt werden.

Nach § 142 InsO liegt ein Bargeschäft vor, wenn für die Leistung des Schuldners unmittelbar eine gleichwertige Gegenleistung in sein Vermögen gelangt. Beachtenswert ist das Merkmal der Unmittelbarkeit. Dem BGH zufolge ist bei länger währenden Vertragsbeziehungen – wie in der Regel bei einem Mandatsverhältnis – erforderlich, dass Leistung und Gegenleistung zeitlich oder gegenständlich teilbar sind und sie *zeitnah* ausgetauscht werden. Für die Zeitnähe ist auf den Zeitraum zwischen dem Beginn der anwaltlichen Tätigkeit in der jeweiligen Angelegenheit und der Erbringung der Gegenleistung (Bezahlung) abzustellen. Zwischen ihnen dürfen *nicht mehr als 30 Tage* vergehen, sonst liegt keine Unmittelbarkeit vor. (BGH, ZIP 2006, 1261 ff.) Diese Grundsätze hat der BGH im Jahr 2007 bestätigt (BGH, ZIP 2008, 232 ff.).

Um diese Zeitnähe sicherzustellen, sollten dem Mandanten *regelmäßig Vorschüsse* abverlangt werden. Die Höhe der Vorschüsse muss dem Wert der inzwischen entfalteten oder der in den nächsten 30 Tagen noch zu erbringenden anwaltlichen Tätigkeit entsprechen. Zwar ist es grundsätzlich auch möglich, bei einer wenig aufwendigen und schnell abschließbaren Angelegenheit erst nach Beendigung der Tätigkeit dem Mandanten eine Rechnung zu stellen. Jedoch muss auch dann die Bezahlung binnen 30 Tagen nach Aufnahme der Tätigkeit erfolgen, damit ein Bargeschäft vorliegt. Außer einer entsprechenden schnellen Rechnungsaufstellung liegt dies nicht im Einflussbereich des Rechtsanwalts.

Bei der Rechnungsstellung ist zu beachten, dass der geltend gemachte Zahlungsanspruch auch fällig ist. Maßgebend ist gemäß § 8 Abs. 1 RVG, ob die Angelegenheit beendet ist oder nicht. Ist sie beendet, besteht nur ein Vergütungs-, jedoch kein Vorschussanspruch: Es darf nicht mehr auf eine Vorschussrechnung gezahlt werden, unabhängig davon, ob der Vergütungsanspruch bereits geltend gemacht wurde.

Ein Bargeschäft kann jedoch gemäß § 133 InsO anfechtbar sein, wenn der *Schuldner* bei Bezahlung den *Vorsatz* hatte, seine Gläubiger zu benachteiligen und der *Anwalt* diesen *Vorsatz kannte*. Dies ist ein Problem eher theoretischer Natur, da bei kongruenten Deckungen, was ein Bargeschäft immer ist, die Vermutung besteht, dass sich der Wille des Schuldners in der Begleichung seiner Verbindlichkeiten erschöpft (*Uhlenbruck/Hirte*, 12. A., § 133 InsO, Rn. 18; *Nerlich/Römermann/Nerlich*, § 133 InsO, Rn. 30.).

Siehe dazu auch KG vom 5.2.2008 (7 U 83/07) auf Seite 471.