

# Anwalts

# blatt



Deutscher **Anwalt** Verein

## Aufsätze

Graf v. Westphalen: Sicherheit und Freiheit	801
Ewer: Bankenkrise	809
Römermann: Schlichtung bei Anwälten	815

## Kommentar

Kilger: Ethische Richtlinien?	824
-------------------------------	-----

## Aus der Arbeit des DAV

DAV-Werbekampagne	840
-------------------	-----

## Anwaltsgeschichte

Dölemeyer: Anwaltschaft in der NS-Zeit	853
Welker: Justus Möser (1720-1794)	860

## Rechtsprechung

BVerfG: Beratungshilfe für Steuerrecht	874
--	-----

**Neues Anwaltsverzeichnis 2009**

Sind Ihre Daten aktuell? Infos auf Seite XII.

**12/2008**  
Dezember

Deutscher **Anwalt** Verlag

## Editorial

- I **Kehraus aus verschiedenen Töpfen**  
Rechtsanwalt Dr. Peter Hamacher, Herausgeber des Anwaltsblatts

## Berichte aus Berlin und Brüssel

- IV **500 Milliarden in einer Woche + 5.000 am Tag**  
Stefan Schnorr, Berlin
- VI **Normenklarheit, Normenwahrheit und die EU**  
Rechtsanwältin Dr. Karolin Hartmann, Brüssel

- VIII **Aktuelles**  
mit Zwischenruf „Law made in Germany“  
von Rechtsanwalt Prof. Dr. Friedrich Graf von Westphalen, Köln

## Aufsätze

- 801 **Gratwanderung zwischen Sicherheit und Freiheit**  
Rechtsanwalt Prof. Dr. Friedrich Graf von Westphalen, Köln
- 809 **Verwaltungsrechtsschutz bei der Bewältigung der Bankenkrise**  
Rechtsanwalt Prof. Dr. Wolfgang Ewer, Kiel
- 815 **Der Ombudsmann kommt!**  
Rechtsanwalt Dr. Volker Römermann, Hamburg/Hannover
- 819 **Außergerichtliche Streitbeilegung in Arzthaftungssachen**  
Professor Dr. Christian Katzenmeier, Köln

## Kommentar

- 824 **Ethische Richtlinien für Anwälte?**  
Rechtsanwalt Hartmut Kilger, Tübingen

## Thema

- 825 **Zweite Sitzung der vierten Satzungsversammlung**  
Rechtsanwalt Dr. Nicolas Lührig, Berlin

## Studentenportraits

- 826 **Wer will Anwalt werden?**  
Sonderdruck aus Anwaltsblatt Karriere (Heft 2/2008, WS 08/09)

## Gastkommentar

- 839 **Das Gesetz zur Verhöhnung der Justizopfer**  
Dr. jur. Heribert Prantl, München

## Aus der Arbeit des DAV

- 840 **DAV-Werbekampagne geht ins vierte Jahr: Immer neue Motive**
- 842 **DAV-Gesetzgebungsausschüsse: Stellungnahmen**
- 842 **Deutsche Anwaltakademie: 30 Jahre**
- 843 **Landesverband Hessen: Erster Landesanwaltstag**
- 844 **AG Medizinrecht: 10. Geburtstag und Verabschiedung Dr. Bernd Luxemburger**
- 845 **Anwaltverband Bayern: Erbrechtstag**
- 846 **AG Versicherungsrecht: Herbsttagung und Verabschiedung Dr. Hubert W. van Bühren**
- 847 **DAV-Pressemitteilung: Bußgeld in Umweltzone**
- 847 **DAV-Pressemitteilung: Mahnmal erweitert**
- 847 **DAV-Pressemitteilung: Beratungshilfe**
- 848 **AG Arbeitsrecht: Jahresrückblick 2008**
- 848 **DAV-Pressemitteilung: Arbeitsvertragsgesetz**
- 849 **AG Anwältinnen: 8. Anwältinnenkonferenz**
- 850 **Deutsche Anwaltakademie: Nachrichten**
- 850 **AG Mietrecht und Immobilien: Herbsttagung**
- 851 **Ausschuss Vergaberecht gegründet**
- 851 **Personalien: Hartmut Kilger 65**

## Anwaltsgeschichte

- 852 **Zu welchem Zweck studieren wir die Geschichte der Anwaltschaft?**  
Rechtsanwalt beim BGH Prof. Dr. Dr. Norbert Gross, Karlsruhe
- 853 **Anwaltschaft im Nationalsozialismus: auf der Seite der Freiheit?**  
Prof. Dr. Barbara Dölemeyer, Frankfurt am Main
- 860 **Justus Möser und die anwaltliche Selbstverwaltung**  
Dr. Dr. Karl H.L. Welker, Frankfurt am Main

## Mitteilungen

### Europa

- 864 **Leichter als gedacht: Beweise im Ausland erheben**  
Rechtsanwalt Prof. Dr. Hans-Peter Mayer, Vechta und Rechtsanwältin Julia Lindemann, Brüssel

### Anwaltschaftung

- 866 **Verschärfte Haftung bei Abonnement einer juristischen Datenbank?**  
Dr. Daniel Schnabl, LL.M. (Miami), Frankfurt a.M.

### Soldan-Institut für Anwaltmanagement

- 868 **Qualität aus Sicht des Mandanten**  
Prof. Dr. Christoph Hommerich, Bergisch-Gladbach und Rechtsanwalt Dr. Matthias Kilian, Köln

## Qualität aus Sicht des Mandanten

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

**Die große Mehrheit der Mandanten kann die fachliche Qualität anwaltlicher Leistungen nicht bewerten. Deswegen müssen Kanzleien versuchen, die Qualitätswahrnehmung der Mandanten positiv zu beeinflussen.**

Die Anwalt-Mandant-Beziehung ist dadurch bestimmt, dass der Anwalt als Experte auf einen juristischen Laien trifft, der ihm seine „Sache“ anvertraut. Diese Experten-Laien-Asymmetrie führt dazu, dass der Anwalt in fachlicher Hinsicht stellvertretend für seinen Mandanten handeln muss. Da ein Mandant die fachliche Qualität dieses Handelns nicht beurteilen kann, richtet sich seine Qualitätswahrnehmung auf Merkmale der Leistung seines Anwalts oder auch einer Kanzlei, die zumeist mit juristischer Fachlichkeit wenig zu tun haben (Anwaltsblatt 11/2008, 784).

Will eine Kanzlei die Qualitätswahrnehmung der Mandanten aktiv positiv beeinflussen, muss sie über Kenntnisse darüber verfügen, worauf sie gerichtet ist. Solche Kenntnisse können im Mandantengespräch gewonnen werden. Mandanten, die juristische Laien sind, werden ihr Augenmerk auf die *Abläufe* der Mandatsabwicklung richten, also etwa das Informationsverhalten des Anwalts oder auch seine Erreichbarkeit. Je nach Komplexität einer Sache, eines gerichtlichen oder außergerichtlichen Konfliktlösungsverfahrens oder je nach Grad der Betroffenheit eines Mandanten werden sich aus dessen Sicht unterschiedliche Anforderungen an die Mandatsabwicklung ergeben.

### Der Anwalt muss wissen: Welche Qualität will der Mandant?

Aus diesem Grund ist es von großer Bedeutung, die Qualitätserwartungen eines Mandanten bereits in der Phase der Übernahme eines Mandats genau zu erfassen, um später individuelle Betreuung sicher stellen zu können. Da auch im Hinblick auf die Abläufe von Mandaten bei den Mandanten überwiegend keine Detailkenntnisse vorausgesetzt werden können, muss zu Beginn der Mandatsführung Aufklärungsarbeit gegenüber den Mandanten geleistet werden. Sie sind nicht nur über Risiken und Chancen aufzuklären, sondern auch darüber, mit welchen typischen Abläufen zu rechnen ist. Die zeitliche Dimension einer Mandatsabwicklung muss erläutert werden, es bedarf der Aufklärung über die übliche Dauer von, ihnen in der Regel fremden, Gerichtsverfahren, der Aufklärung hinsichtlich möglicher Strategien der Gegenseite oder auch der Rolle anderer Akteure (z. B. von Sachverständigen).

Es geht also um die Herstellung von Transparenz. Sorgt ein Anwalt hierfür im (ersten) Mandantengespräch, erhält er zugleich die Möglichkeit abzuschätzen, in welcher Art und Intensität ein Mandant informiert bzw. in die Sache selbst eingebunden werden möchte. Je nach Typus des Mandanten können sich hieraus sehr unterschiedliche Anforderungen an das Ablaufmanagement einer Kanzlei und erforderliche *Kommunikationsregeln* ergeben. Die Informationserwartungen der Mandanten können sich ausschließlich auf das Er-

gebnis richten, aber auch darauf, jeden einzelnen Schritt einer laufenden Sache nachvollziehen zu können. Dies herauszufinden verlangt intensive Kommunikation zwischen Anwalt und Mandant.

Bei Mandatsbeginn muss zusätzlich die Notwendigkeit, Mandanten über ihre Mitwirkungspflichten oder Notwendigkeiten aufzuklären, bestehen. Auch dies ist eine wichtige Aufklärungsaufgabe, die je nach Laienstatus des Mandanten aufwändig sein kann. Kanzleien, die ein optimales Qualitätsmanagement organisieren wollen, sind gut beraten, wenn sie – insbesondere bei wiederkehrenden Abläufen – schriftliche Mandanteninformationen entwickeln, in denen sie über typische Abläufe und Erwartungen an die Mitwirkung von Mandanten informieren. Solche Informationen sind zugleich ein Beitrag zur Intensivierung der Vertrauensbildung gegenüber dem Mandanten und ein Mittel der Mandantenbindung.

### Transparenz in der Mandatsführung

Die genannten Maßnahmen dienen der Herstellung von Transparenz der Mandatsführung und -abwicklung für den Mandanten. Dies allerdings ist nur ein erster Schritt einer Steuerung der Qualitätswahrnehmung von Mandanten. Er bedarf der Ergänzung durch genaue Verabredungen darüber, auf welchen Kommunikationskanälen und mit welcher Intensität Mandanten durch ihren Anwalt informiert werden sollen. Zu regeln ist in diesem Zusammenhang eine Reihe von Einzelaspekten. Mandanten müssen darüber aufgeklärt werden, wie sie ihren Anwalt am besten erreichen können. Dies wiederum verlangt innerhalb der Kanzlei klare Regelungen hinsichtlich des Rückrufverhaltens von Anwälten oder auch ihrer Praxis der Terminvereinbarung. Da Anwälte nicht immer erreichbar sein können, müssen Verfahrensregeln erarbeitet werden, auf die sich Mandanten verlassen können. Werden solche Regeln verlässlich eingehalten, können Mandanten durchaus die Bereitschaft entwickeln, gewisse Wartezeiten bis zu einem Kontakt mit ihrem Anwalt in Kauf zu nehmen. Werden verabredete Kommunikationsregeln hingegen ständig verletzt, dürfte dies zu erheblicher Unzufriedenheit auf Seiten der Mandanten führen.

Die Klärung der von den Mandanten gewünschten Kommunikationskanäle ist in diesem Zusammenhang wichtig. Soll eher mündlich oder schriftlich, per Brief oder per E-Mail kommuniziert werden, soll über jeden Einzelschritt oder nur über besonders wichtige Ereignisse informiert werden, welche Kommunikation kann standardisiert erfolgen und welche nicht? So ist z. B. die kommentarlose Weiterleitung gegnerischer Anwaltspost dann ein Problem, wenn Mandanten Schwierigkeiten haben, die fachlichen Inhalte oder auch die Strategien der Gegenseite ausreichend differenziert nachzuvollziehen.

Die Herstellung von Transparenz sowie die Verabredung und Einhaltung von Kommunikationsregeln sind zwingende Notwendigkeiten aktiven Qualitätsmanagements, deren Nichtbeachtung die Anwalt-Mandant-Beziehung erheblich stören und das Weiterempfehlungsverhalten der Mandanten negativ beeinflussen kann.

**Soldan Institut: Prof. Dr. Christoph Hommerich,  
Rechtsanwalt Dr. Matthias Kilian**

Hommerich und Kilian sind Vorstände des Soldan Instituts für Anwaltsmanagement e. V.  
Sie erreichen die Autoren unter der E-Mail-Adresse [autor@anwaltsblatt.de](mailto:autor@anwaltsblatt.de).