

# Anwalts blatt



Deutscher **Anwalt** Verein

## Aufsätze

Duve: Gesellschafterstreitigkeiten	389
Raeschke-Kessler/Wiegand: Schiedsvereinbarung und -verfahren	396
Kleine-Cosack: Satzungsversammlung	409

## Anwaltsblattgespräch

Kilger: 3. Examen für Fachanwälte?	412
------------------------------------	-----

## Thema

Juristische Online-Datenbanken	415
--------------------------------	-----

## Aus der Arbeit des DAV

4. Deutscher Insolvenzrechtstag	419
---------------------------------	-----

## Meinung & Kritik

Ebert: Erfolgshonorar	428
-----------------------	-----

## Mitteilungen

Hartung: BRAO-Änderungen	438
--------------------------	-----

## Rechtsprechung

BGH: Abtretung Honorarforderung	453
LG Stuttgart: Abtretung Honorarforderung	455

6/2007  
Juni

Deutscher **Anwalt** Verlag

## Editorial

- I** Handeln statt fremdbestimmt werden  
Rechtsanwalt Dr. Peter Hamacher, Herausgeber des Anwaltsblatts

## Berichte aus Berlin und Brüssel

- IV** Länder wollen Kosten sparen  
Stefan Schnorr, Berlin
- VI** Wie viel Transparenz braucht die Demokratie?  
Rechtsanwältin Dr. Karolin Hartmann, Brüssel

## VIII Informationen

## Aufsätze

- 389** Vermeidung und Beilegung von  
Gesellschafterstreitigkeiten  
Rechtsanwalt Dr. Christian Duve, Frankfurt am Main
- 396** Schiedsvereinbarung und -verfahren  
für Gesellschafterstreitigkeiten  
Rechtsanwalt beim BGH Prof. Hilmar Raeschke-Kessler, LL.M., Ettlingen  
und Rechtsanwalt Dr. Nicolas Wiegand, München
- 403** Das neue Verfahrensrecht im WEG  
Richter am Landgericht Dr. jur. Dr. phil. Andriik Abramenko, Karlsruhe
- 409** Anfang vom Ende der Satzungsversammlung  
Rechtsanwalt Dr. Michael Kleine-Cosack, Freiburg i.Br.

## Kommentar

- 411** Abschiedsgeschenk der 3. Satzungsversammlung  
Rechtsanwalt Dr. Volker Römermann, Hannover

## Anwaltsblattgespräch

- 412** Satzungsversammlung: Kommt das Dritte  
Staatsexamen für angehende Fachanwälte?  
Rechtsanwalt Hartmut Kilger, Präsident des Deutschen Anwaltvereins,  
zu den Plänen für ein zentrales Klausurenexamen für angehende  
Fachanwälte

## Thema

- 415** Juristische Online Datenbanken bieten viel –  
aber nicht alles für jeden  
Dr. Matthias Kraft, Aschau am Inn

## Gastkommentar

- 418** Was wir von den Amerikanern lernen können ...  
Gigi Deppe, Südwestrundfunk

## Aus der Arbeit des DAV

- 419** 4. Deutscher Insolvenzrechtstag  
**421** Stellungnahme zur Verbraucherinsolvenz  
**421** Anwälte gegen schärfere Sicherheitsgesetze  
**422** DAV-Gesetzgebungsausschüsse  
**423** Elektronischer Rechtsverkehr mit der Justiz  
**424** Cicero-Urteil: „Gut, aber nicht genug“  
**425** Anwaltverein Stuttgart: Zusammenarbeit von  
Syndikusanwälten und externen Anwälten  
**426** AG Sportrecht: Fachanwalt für Sportrecht?  
**427** Personalien: u. a. Verdiente Vorsitzende,  
Carsten Bloß {

## Meinung & Kritik

- 428** Erfolgshonorar – Risiken, Chancen und  
Regelungsbedarf  
Rechtsanwalt und Notar Dieter Ebert, Holzminden

## Mitteilungen

### Berufsrecht

- 431** Erfolgshonorar: Fällt die letzte Bastion  
des anwaltlichen Ständerechts?  
Rechtsanwalt und Notar Prof. Dr. Bernhard Stürer, Münster/Osnabrück

### Berufsrecht

- 438** Gesetz zur Stärkung der Selbstverwaltung  
der Rechtsanwaltschaft  
Rechtsanwalt Dr. Wolfgang Hartung, Mönchengladbach

### Berufsrecht

- 441** Die Pflicht des Anwalts zur Verschwiegenheit  
Rechtsanwalt und Notar Herbert P. Schons, Duisburg

### RVG-Frage des Monats

- 444** Termingebühr ohne Klageanhängigkeit möglich  
Rechtsanwalt Udo Henke, Berlin

### Soldan Institut

- 445** Mandanten und ihre Anwälte  
Soldan Institut für Anwaltsmanagement

### Dokumentationszentrum

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



Soldan Institut

## Mandanten und ihre Anwälte

Wie sieht die Öffentlichkeit die Anwaltschaft? Wie zufrieden sind Mandanten mit ihren Anwälten? Das Anwaltsblatt wird in den nächsten Heften die wichtigsten Ergebnisse einer Bevölkerungsumfrage zur Wahrnehmung der Anwaltschaft veröffentlichen. Der Beitrag stellt die Studie vor.

### I. Einleitung

Die Optimierung von Rechtsdienstleistungen, das Bestehen im Wettbewerb um Aufträge setzt zwingend Kenntnisse über die Wahrnehmungs- und Erwartungsstrukturen der Mandanten voraus. Dabei geht es keineswegs um vordergründige Anpassung von Anwälten an eine „Kundschaft“, die weitgehend Laienstatus besitzt. Anwälte müssen professionelle Distanz zum Mandanten wahren, um unabhängig beraten zu können; zugleich aber müssen sie Erwartungen ihrer Mandanten und auch deren Berührungspunkte genau kennen, um im besten Sinne als Interessenvertreter wirken zu können. Dies setzt Vertrauen voraus, das entsteht, wenn ein Fundament wechselseitigen Verständnisses geschaffen wird.

Vor dem Hintergrund dieser Ausgangslage hat das Soldan Institut für Anwaltmanagement in den zurückliegenden Monaten das Forschungsprojekt „Mandanten und ihre Anwälte“ realisiert, dessen erste Ergebnisse am 18. Mai 2007 auf dem Deutschen Anwaltstag in Mannheim präsentiert wurden. Das Projekt hat das Soldan Institut in unabhängiger Aufgabenwahrnehmung und ausschließlich aus Mitteln seines von der Hans-Soldan-Stiftung bereit gestellten Forschungsbudgets realisiert. Die Ergebnisse sind in einem 230seitigen Forschungsbericht veröffentlicht worden.<sup>1</sup>

### II. Das Forschungsprojekt

Aus der Sicht der Personen, die einen (rechtlichen) Konflikt oder ein rechtliches Regelungs- oder Gestaltungsproblem haben, stellt sich die grundsätzliche Frage, wie sie ein solches Problem angehen. Sie können das Problem – eigener Relevanzeinschätzung folgend – auf sich beruhen lassen, es selbst zu lösen versuchen, sie können Laienberater oder Semiprofessionals, also Personen mit mehr oder minder ausgeprägten Rechtskenntnissen oder auch Beratungseinrichtungen (z. B. Verbraucherverbände) in Anspruch nehmen. Sie können sich aber auch für Full-Professionals in Form von Rechtsanwälten entscheiden.

Es stellt sich Rechtssuchenden ein Problem der Identifikation des eigenen Bedarfs, unter anderem deswegen, weil geklärt werden muss, welchen Charakter das anstehende Problem hatte und durch wen es gelöst werden kann. So kann es sein, dass Personen mit Rechtsproblemen oder noch genereller, Personen, die Konflikte haben oder Lebenssachverhalte regeln möchten, als Laien ihr eigenes Problem nicht richtig einordnen können. Möglich ist, dass ihnen gar nicht klar ist, welche (professionelle) Hilfe für sie die beste wäre

(Problem der Leistungsidentifikation). Darüber hinaus wird Laien oft nicht klar sein, welche Risiken ihr Problem oder auch eine anstehende Problemlösung beinhaltet (Identifikation des Risikos). Gerade wegen dieser Unsicherheiten auf Seiten der Nachfrager nach rechtlichen Diensten spielt es eine große Rolle, welches Bild sie von Anwälten „gelernt“ haben. Im Rahmen des Forschungsprojekts sind daher zunächst diese generellen Bilder untersucht worden. Sie sind von großer Bedeutung, weil sie ein gewisses Vorhersagepotenzial hinsichtlich der Entscheidung für oder gegen die Auswahl eines Beraters aufweisen. In diesem Sinne erleichtern „Images“, hier im Sinne verfestigter Bilder, Entscheidungen in Situationen der Unsicherheit.<sup>2</sup> Die Untersuchung „Mandanten und ihre Anwälte“ hat daher in einem ersten Schritt durch eine Bevölkerungsumfrage Bilder ermittelt, die mit Anwälten verbunden werden.

Der Schwerpunkt der Studie liegt auf den Einzelheiten der Entscheidung hinsichtlich der Auswahl von Beratern bei rechtlichen Konflikten. Dies können – wie bereits erwähnt – Anwälte sein, aber auch Personen, die selbst keine Anwälte sind. Immerhin ist ja möglich, dass je nach Einschätzung eines Konflikts unterschiedliche Ratgeber bevorzugt werden, die als Konflikt lösende „Helfer“ in Betracht kommen. Damit aber stellt sich die Frage, welche Kriterien die Auswahlentscheidungen faktisch beeinflussen und speziell, wovon es abhängt, ob in rechtlichen Konflikten Personen als Ratgeber bevorzugt werden, die selbst keine Anwälte sind. Aufgrund des Experten-Laien-Gefälles müssen potentielle Mandanten, die die fachliche Qualität des Anwalts in aller Regel nicht beurteilen können, auf Empfehlungen oder andere Ersatzinformationen zurückgreifen, wenn sie ihre Wahl treffen. Dies können Informationen sein, die auf die Person der infrage kommenden Anwälte selbst bezogen sind; es können aber auch Informationen darüber sein, welchen Eindruck sie generell von einer Kanzlei, ihrem Personal und ihren Räumlichkeiten haben. In der Sprache der Dienstleistungsforschung ist hier eine Einschätzung der so genannten Potenzialqualität gemeint, die vor Beginn der Beauftragung eines Ratgebers oder auch speziell eines Anwalts vorgenommen werden muss.<sup>3</sup>

Die Wahrnehmung der Rechtsanwälte richtet sich allerdings nicht allein auf das Auswahlproblem, sondern auch darauf, wie im Verlaufe eines Mandats durch die Mandanten die Qualität der Mandatsführung eingeschätzt wird. Hier handelt es sich um Einschätzungen der so genannten „Prozessqualität“ einer Dienstleistung. Bezogen auf Rechtsanwälte geht es hierbei um ein breites Spektrum an Elementen ihrer Dienstleistung. Hierzu gehört der Umgang mit Mandanten in der Akquisitionsphase, die informatorische Betreuungsqualität während des laufenden Mandats, das Verhalten des Kanzleipersonals Mandanten gegenüber, die Vorbereitung von Mandanten auf kritische Situationen, die Verarbeitung des Ergebnisses eines Mandats gemeinsam mit dem Mandanten. Schließlich ist das Bild der Mandanten ge-

1 Hommerich/Kilian, Mandanten und ihre Anwälte, Ergebnisse einer Bevölkerungsumfrage zur Inanspruchnahme und Bewertung von Rechtsdienstleistungen, Bonn 2007, 227 S., ISBN 978-3-8240-5404-6, 15,- EUR.

2 Zur Charakteristik des Imagebegriffs, vgl. Johannsen, Das Marken- und Firmen-Image, Theorie, Methodik, Praxis, Berlin 1971, S. 36f. Zu den Funktionen des Imagebegriffs, vgl. Lilli, Perception, Kognition, Image, in: Irle, M. (Hrsg.): Marktpsychologie als Sozialwissenschaft, Göttingen 1983, S. 402, 406ff.

3 Zum Drei-Phasen-Schema der Dienstleistungsqualität (Potenzialqualität, Prozessqualität und Ergebnisqualität) vgl. Donabedian, The Definition of Quality and Approaches to its Assessment and Monitoring, Vol. I, Ann Arbor 1980, S. 79ff., Corsen, Dienstleistungsmanagement, 4. Auflage, München 2001, S. 295ff.

prägt durch die Wahrnehmung des Ergebnisses selbst, welches in seiner „Ergebnisqualität“ eingeschätzt wird. Mandanten werden prüfen, ob sie ihre Ziele erreicht haben oder wo-  
 ran es gelegen haben könnte, wenn dies nicht der Fall ist. Mandanten werden auch prüfen, zu welchen Kosten sie diese Ziele erreicht oder nicht erreicht haben. Nicht zuletzt von dieser Prüfung dürfte es abhängen, ob Mandanten „ihren“  
 Anwalt oder „ihre“ Anwältin im Falle einer erneuten rechtlichen Problemlage zukünftig wieder beauftragen und ob sie gegenüber Dritten Weiterempfehlungen ihres Rechtsberaters aussprechen.

### III. Empirische Studie

Die vorstehend skizzierten Determinanten der Inanspruchnahme anwaltlicher Dienstleistungen hat das Soldan Institut für Anwaltmanagement, aufbauend auf dem entwickelten methodischen Fundament, durch eine Bevölkerungsumfrage empirisch untersucht. In einem ersten Schritt wurden zu diesem Zweck von dem durch das Soldan Institut beauftragten Meinungsforschungsinstitut forsa (Berlin) im Rahmen einer Screeningbefragung im Dezember 2006 1.000 Personen zur Wahrnehmung des Anwaltsberufs telefonisch befragt. Dies ermöglichte, Erkenntnisse zur Wahrnehmung der Anwaltschaft in der Bevölkerung sowohl bei Personen mit intensivem Kontakt mit Anwälten als auch bei Bürgern zu gewinnen, die in den vergangenen Jahren keine Anwälte in Anspruch genommen haben. Auf diese Weise konnten zudem die Anteile der Bevölkerung identifiziert werden, die in den letzten fünf Jahren an einen Anwalt bzw. eine Anwältin herangetreten sind Bezogen auf diesen Zeitraum mandatierten 41% der Gesamtbevölkerung ein- oder mehrmals einen Anwalt. Dies entspricht 80% derer, die während dieses Zeitraums einmal oder mehrfach ein Rechtsproblem hatten.

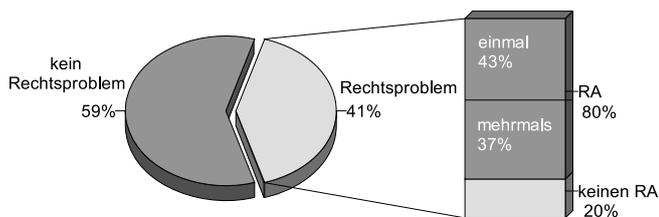


Abb. 1: Häufigkeit der Inanspruchnahme von Rechtsanwälten in den letzten fünf Jahren

Um eine Stichprobe für die Befragung von Mandanten realisieren zu können, also jenen Bürgern, die in den Jahren 2002 bis 2006 mindestens einmal einen Rechtsanwalt beauftragt hatten, wurden in einem zweiten Schritt rund 6.400 Personen im Rahmen der Mehrthemenfrage des beauftragten Instituts befragt. Aus rund 2.300 Personen, die im genannten Zeitraum einen Anwalt in Anspruch genommen hatten, wurde eine die deutsche Bevölkerung repräsentative abbildende Zufallsstichprobe von 1.000 Mandanten gezogen. Diese Mandanten wurden von Dezember 2006 bis Januar 2007 ebenfalls telefonisch befragt (vgl. Abb. 2). Die erhobenen Daten erlauben Antworten u.a. auf folgende Fragen:

- Welche Rechtsprobleme hat die deutsche Bevölkerung und mit welcher Häufigkeit treten beim einzelnen Bürger Rechtsprobleme auf? Welchen Lebensbereichen sind diese Rechtsprobleme zuzuordnen?



Abb. 2: Ablauf der Befragung

- Welche Problemlösungsstrategien ergreifen Bürger beim Auftreten von Rechtsproblemen? Wen sehen sie hypothetisch als primären Ratgeber, wie verhalten sie sich, wenn ein Rechtsproblem tatsächlich auftritt?
- Wie wählen jene Bürger, die sich für die Inanspruchnahme eines Rechtsanwalts entscheiden, „ihren“ Rechtsanwalt aus? Welche Bedeutung haben Werbemaßnahmen, Weiterempfehlungen, der Ruf einer Kanzlei, ihre Spezialisierung?
- Wie gehen jene Bürger mit ihren Rechtsproblemen um, die sich gegen die Inanspruchnahme eines Rechtsanwalts entscheiden? Verzichten sie auf die Problemlösung, greifen sie auf nicht-anwaltliche Dienstleister zurück? Was sind die Gründe für den Verzicht, einen Anwalt zu beauftragen?
- Wie gestaltet sich die Beauftragung des Rechtsanwalts? Wie finanzieren die Rechtssuchenden ihre Rechtsverfolgungskosten, wie werden sie über die Kosten informiert? Verhandeln Mandanten über Preise, holen sie Vergleichsangebote ein? Wie wird der Anwalt vergütet, mit der Entfaltung welcher Tätigkeiten wird er beauftragt?
- Wie erleben Mandanten die anwaltliche Dienstleistung? Wie wirken Anwälte, ihre Mitarbeiter, die Kanzlei auf sie, wie beurteilen sie den Prozess der anwaltlichen Dienstleistungserbringung?
- Schließlich: Wie zufrieden sind Mandanten mit ihren Anwälten? Was loben sie, was kritisieren sie? Welche Auswirkungen hat das Ergebnis auf die Wertschätzung der anwaltlichen Bemühungen insbesondere mit Blick auf die Kosten und die fachliche Arbeit?

Ausgewählte Ergebnisse werden in den kommenden Monaten in dieser Kolumne präsentiert werden.

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

Hommerich und Kilian sind Vorstand des Soldan Instituts für Anwaltmanagement e. V., Wolf ist dort wissenschaftlicher Mitarbeiter.