

Aufsätze	
Rücker: Jüdische Anwälte nach 1933	801
Rüping: Auflösung des DAV 1933	809
Kilger: Contra Rechtsextremismus + Gewalt	812
Sabel: Rechtsdienstleistungsgesetz	816
Römermann: 2. BRAO-Änderung 2007	823
Kommentar Hamacher: 20 Jahre "Neues Berufsrecht"	825
Aus der Arbeit des DAV Europäischer Parlamentarischer Abend	830
Mitteilungen Hansens: Anrechnung Geschäftsgebühr	841
Rechtsprechung  BGH: Der 10 Furo-Anwalt	870





Anwaltsblatt Jahrgang 57, 12 / 2007 Im Auftrag des Deutschen Anwaltvereins herausgegeben von den Rechtsanwälten: Felix Busse Dr. Peter Hamacher

Dr. Michael Kleine-Cosack Wolfgang Schwackenberg Dr. Nicolas Lührig (Leitung) Udo Henke Rechtsanwälte

Redaktion:

_							٠
⊢.	а	1	t 🔿	$\mathbf{r}$	н	9	ı
_	u	ı	ιU		Ð	а	ı

L	Aus der Geschichte lernen
	Bechtsanwalt Felix Busse, Herausgeher des Anwaltshlatt

# Berichte aus Berlin und Brüssel

IV	3 - 2 - 1 - meins'
	Stefan Schnorr, Berlin

VI Eine Frage der Kompetenz Dr. Karolin Hartmann, LL.M., Brüssel

VIII Informationen

## Aufsätze

801 Das Ende der Rechtsberatung durch jüdische Juristen
Dr. Simone Rücker, Hamburg

Rechtsanwälte und Rechtswahrer
Rechtsanwalt Prof. Dr. Hinrich Rüping, Hannover

812 "Wir müssen handeln, wir müssen reden, wir müssen erinnern."
Rechtsanwalt Hartmut Kilger, Tübingen

816 Das Gesetz zur Neuregelung des Rechtsberatungsrechts Oliver Sabel, Berlin/Hamm

823 BRAO-Änderung 2007 – die zweite Runde Rechtsanwalt Dr. Volker Römermann, Hamburg/Hannover

### Kommentar

825 20 Jahre "Neues Berufsrecht" Rechtsanwalt Dr. Peter Hamacher, Berlin

# Thema

826 Rechtsdienstleistung für alle: Wie Anwaltsketten und Rechtschutzversicherer um den Verbraucher werben Lutz Wilde, Berlin

### Gastkommentar

829 Das Grundgesetz – billig abzugeben Christian Bommarius, Berlin

## Aus der Arbeit des DAV

830	Europäischer Parlamentarischer Abend
832	DAV begrüßt Rechtsdienstleistungsgesetz
832	DAV-Werbekampagne wird fortgesetzt
833	Resolution zur Telekommunikationsüberwachung
833	Welttag gegen Todesstrafe
833	Stellungnahmen zu Gesetzesvorhaben
834	Max-Friedlaender-Preis an Claus Roxin
834	17. Sächsische Landesanwaltstage
835	Zypries bei Berliner Anwälten
836	2. Deutscher Handels- und Gesellschaftsrechtstag
836	AG Arbeitsrecht: Herbsttagung
837	Verkehrsrechtsausschuss in Brüssel
837	Umweltrechtsausschuss in Klausur
838	Weihnachtsausgabe der "AdVoice"
838	Anwaltsverein Heidelberg: Kooperation
839	AG Sportrecht: Berlin-Marathon 2007
839	Mitgliederversammlungen: AG Insolvenzrecht
	und Sanierung / AG Baurecht / AG Transport-
	und Speditionsrecht
840	Personalien: Oskar Riedmeyer neuer

DAV-Vizepräsident / Neue Vorsitzende /

### Mitteilungen

## Anwaltsvergütung

841 Anrechnung der Geschäftsgebühr in der Prozesspraxis

Vorsitzender Richter am LG Heinz Hansens, Berlin

Auszeichnung von Anwälten

## Prozesskostenhilfe

847 Zum Gleichlauf von Anwaltsmandat und Anwaltsbeiordnung
Richter am BGH Dr. Hans Gerhard Ganter, Karlsruhe

## Anwaltshaftung

849 Das Ende eines sorglosen Umgangs mit der Haftung in der Anwaltssozietät?

Rechtsanwalt Dr. Wolfgang Hartung, Mönchengladbach

853 Mandant und Haftpflichtversicherer – ein schwieriges Verhältnis
Rechtsanwalt Dr. Ulrich Stobbe, Hannover

#### **American Bar Association**

855 Sorge um die Erosion des Rechtsstaats Rechtsanwalt und Notar Dr. Hans C. Lühn, Münster

## RVG-Frage des Monats

857 Terminsgebühr durch Austausch von E-Mails?
Rechtsanwalt Udo Henke, Berlin

	Die Auswahl von Experten durch Laien Prof. Dr. Christoph Hommerrich, Bergisch Gladbach und Rockharzung & Dr. Mathier Killer (Killer)
	Rechtsanwalt Dr. Matthias Kilian, Köln
	<b>Bücherschau</b> Anwaltsgeschichte
	Rechtsanwalt Dr. Matthias Kilian, Köln
	Haftpflichtfragen
	Der Rechtsanwalt als Aufsichtsrat Rechtsanwalt Dieter Schimmer, Allianz Versicherungs-AG, München
	Rechtsprechung
	Anwaltsrecht
	BGH: Keine Feststellungsklage in der BRAO
	KG: Veruntreuung von Mandantengeldern und Aufrechnung
	OLG Naumburg: Werbung um konkretes Mandat
	Anwaltshaftung
	BGH: Fristenlöschung in Sonderfällen
	Anwaltsvergütung
	BGH: Der 10 Euro-Anwalt
	OVG Lüneburg: Anrechnung der Geschäftsgebühr
	OLG Koblenz: Anrechnung der Geschäftsgebühr OLG München: Verfahrensgebühr für Schutzschrift
	Anwaltsnotariat
	BGH: Notarbewerbung des Einzelanwalts
	BGH: Punkteliste für Notarbewerber
	Rechtsberatungsgesetz
	BGH: Hinweise des Haftpflichtversicherers
	Fotonachweis, Impressum
	Deutscher Anwaltverlag aktuell
 	Bücher & Internet Deutsche Anwaltakademie aktuell
	Schlussplädoyer
	Nachgefragt, Comic, Mitglieder Service
	0 0,, - 0

**Soldan Institut** 



#### Soldan Institut

# Die Auswahl von Experten durch Laien

Worauf Bürger achten, wenn sie einen Rechtsanwalt suchen

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

Die Vertragsbeziehung zwischen Rechtsanwalt und Mandant ist durch Informationsasymmetrien gekennzeichnet. Der Rechtsanwalt wird regelmäßig beauftragt, weil er über ein Wissen verfügt, das dem Auftraggeber fehlt. Rechtssuchende stehen bei der Auswahl daher vor einem Dilemma: Als juristische Laien sind sie in der Regel nicht in der Lage, die Qualität anwaltlicher Kompetenz umfassend zu beurteilen. Auf welcher Grundlage sie ihre Auswahlentscheidung treffen, hat das Soldan Institut untersucht.

#### 1. Auswahlkriterien bei der Anwaltsuche

Bei der Einschätzung des Leistungspotenzials von Rechtsanwälten müssen Rechtssuchende auf sog. Surrogateigenschaften bzw. Ersatzindikatoren ausweichen, da sie die qualitative Dimension der Rechtsdienstleistung nicht einschätzen können. Im Rahmen der Bevölkerungsumfrage "Mandanten und ihre Anwälte" hat das Soldan Institut daher Daten zu der Frage erhoben, wie Bürger die Bedeutung unterschiedlicher Auswahlkriterien für ihre eigene Entscheidung über die Auswahl eines Anwalts gewichten. Unter den Auswahlkriterien von Rechtsanwälten hat die Erreichbarkeit des Anwalts in der Wahrnehmung ihrer potenziellen Mandanten die höchste Priorität. Jeweils 83 % der Befragten erachten sowohl die Möglichkeit zu einem sofortigen Gespräch mit dem Rechtsanwalt als auch die Vereinbarung eines Termins in einem möglichst absehbaren Zeitraum für wichtig bzw. sehr wichtig. Für beinahe ebenso viele Befragte (80%) kommt auch der Spezialisierung des Rechtsanwalts bzw. der Rechtsanwältin eine gewichtige Rolle zu.2 Dies dürfte seinen Grund vor allem darin haben, dass Spezialisierungen in der Zwischenzeit durch die Einführung der Fachanwaltschaften für potentielle Mandanten, die einen Anwalt suchen, identifizierbar sind. Sie sind sozusagen ein auch nach außen sichtbares Kompetenzversprechen, an dem ein Mandant sich auch als Laie orientieren kann.

Interessanterweise ist die Dienstleistungsatmosphäre innerhalb der Kanzlei ein nahezu gleichrangiges Kriterium bei der Anwaltssuche und der Entscheidung für eine bestimmte Kanzlei: So qualifizieren knapp drei Viertel der Befragten (71%) die Freundlichkeit des nichtanwaltlichen Personals am Telefon als wichtiges bis sehr wichtiges Kriterium. Die Reputation einer Kanzlei, ausgedrückt über den "Ruf der Kanzlei oder des Anwalts" und durch das Kriterium "Empfehlungen durch andere", hat im Rahmen der Auswahlentscheidungen über einen Anwalt lediglich ein mittleres Gewicht und insgesamt eine deutlich geringere Bedeutung als die Faktoren, die die unmittelbare Reaktion einer Kanzlei auf Mandantenanfragen betreffen. Preise und Honorare von Anwälten spielen im Vorfeld eines Mandats eine noch weiter nachgeord-

nete Rolle. Über 42 % der Befragten schätzen die Bedeutung des Faktors "anwaltliches Honorar", das vor allem im Zuge der Deregulierung der gesetzlichen Gebühren für die Bereiche der außergerichtlichen Beratung und Begutachtung (Art. 5 KostRMoG) einen großen Widerhall in den Medien fand, als unwichtig bis sehr unwichtig ein. Das vielfach thematisierte "Feilschen" über anwaltliche Vergütungen als zu erwartendes Verhalten der Mandanten im Anwalt-Mandant-Verhältnis scheint auf der Seite der Klienten auf nur geringfügiges Interesse zu stoßen: Als Auswahlkriterium ist die Preissensibilität der Klienten jedenfalls vergleichsweise schwach ausgeprägt.3 Dieses Ergebnis kann allerdings auch auf den Umstand hindeuten, dass die Finanzfrage im Vorfeld eines Mandats oftmals von anderen Motiven wie z.B. dem Verlangen nach schneller Problemlösung, der Entlastung von einem Konflikt durch Einschaltung professioneller Berater oder auch nach Gerechtigkeit oder Wiedergutmachung nach erfahrenem Unrecht überlagert wird.

Lediglich ein Viertel der Befragten sieht die Bekanntheit des Anwalts bzw. seiner Kanzlei als wichtig bis sehr wichtig für eine Mandatierung an. Der Außenauftritt und die Außen-

	wichtig / sehr wichtig	indiffe- rent	wenig bis gar nicht wichtig	weiß nicht/ k.A.
Möglichkeit zum sofortigen Gespräch	83%	10%	5%	1%
Möglichkeit, schnell einen Termin zu erhalten	83%	9%	7%	1%
Spezialisierung des Anwalts/ der Anwältin	80%	9%	10%	1%
Freundlichkeit des Personals	71%	15%	12%	3%
Ruf der Kanzlei/ des Anwalts	70%	11 %	16%	4%
Örtliche Nähe	65%	18%	16%	1%
Empfehlung durch andere	58%	14%	27%	3%
Preise bzw. Honorare der Kanzlei	32%	21%	42%	4%
Bekanntheit der Kanzlei in der Öffentlichkeit (z.B. durch Wer- bung, Zeitungsartikel, Interviews etc.)	25%	24%	49%	2%
Größe der Kanzlei	13%	22%	64%	1%
Kanzleibroschüre bzw. ähnli- ches Informationsmaterial	12%	15%	66%	7%
Internetauftritt der Kanzlei	8%	9%	76%	8%

Relevanz von Kriterien bei der Auswahl eines Anwalts/ einer Anwältin – in Prozent

<sup>1</sup> 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". Zu Studie und Forschungsdesign Hommerich/Kilian/Wolf, AnwBl 2007, 445 f.

<sup>2</sup> Der Wert entspricht fast genau den Ergebnissen einer US-amerikanischen Studie, in der 83 % der Befragten die Wichtigkeit der anwaltlichen Spezialisierung betonten, Yankelovich et. al., Consumer Attitudes Toward Choosing Legal Counsel, 2000.

<sup>3</sup> Der Befund deckt sich mit Erkenntnissen aus England: Dort stuften die Preisfrage 42 % als wenig bis gar nicht wichtig ein, 27 % als wichtig bis sehr wichtig; Craig/ Rigg/Briscoe/Smith, Client Views: Client's Expectations Of Using A Solicitor For Personal Matters, 2001, S. 60.



wirkung einer Kanzlei sind demgegenüber nochmals nachrangig. So ist lediglich für 25 % der Befragten der Bekanntheitsgrad der Kanzlei in der Öffentlichkeit ein wichtiges Entscheidungskriterium. Die Größe einer Kanzlei oder auch die üblichen Werbemittel wie Kanzleibroschüren oder das Internet spielen bei der Auswahlentscheidung eine deutlich untergeordnete Rolle. Jeweils mehr als zwei Drittel der Befragten stuft diese Auswahlkriterien als "wenig bis gar nicht wichtig" ein.

Diese Ergebnisse, die im Wesentlichen die Auswahlentscheidungen von Privatleuten beschreiben, decken sich weitgehend mit den zentralen Aussagen einer Firmenbefragung der Handelskammer Hamburg.<sup>4</sup> Auch nach dieser Umfrage, an der sich 183 Unternehmen beteiligten, sind die Spezialisierung der Anwälte, die Schnelligkeit ihrer Antwort auf Mandantenanfragen und ihre Erreichbarkeit die drei zentralen Auswahlkriterien. Diese Studie hat ergeben, dass der "Ruf" einer Kanzlei eine mittlere Bedeutung für die Auswahl hat, die hinter "persönlicher Sympathie" gegenüber dem Anwalt deutlich zurückbleibt. Der Preis spielte für die Auswahlentscheidungen der Unternehmen ebenfalls eine eher nachrangige Rolle.

Nimmt man diese Ergebnisse zusammen, so zeigt sich, dass die "gesichtsabhängigen" Faktoren der Anwalt-Mandant-Beziehung im Sinne der unmittelbar personenbezogenen Aspekte dieser Beziehung eindeutig im Vordergrund der Auswahlentscheidung stehen. Interessant ist dabei, dass auch der Auftritt des nichtanwaltlichen Personals einer Kanzlei einen für die Auswahlentscheidung hohen Stellenwert hat. Es wird also deutlich, dass bei der Vertrauensbildung zwischen Anwalt und Mandant die personelle Interaktion zentrale Bedeutung hat und nicht oder nur bedingt durch andere kommunikative Maßnahmen ersetzt werden kann. Demgegenüber haben die "gesichtunabhängigen" Aspekte im Sinne des Außenauftritts der Kanzleien und ihrer Werbung um Vertrauen durch medial vermittelte vertrauensbildende Maßnahmen (Kanzleibroschüren, Internetauftritt, Anzeigen etc.) einen deutlich nachrangigen Stellenwert. Die Optimierung der Prozessqualität durch Anwälte und ihre Mitarbeiter vor allem beim ersten Kontakt zu Mandanten spielt damit eine zentrale Rolle für eine positive Auswahlentscheidung potenzieller Mandanten. Darüber hinaus zeigt sich, dass Reputationssignale insbesondere im Hinblick auf die Spezialisierung von Anwälten für die Auswahlentscheidung der Mandanten sehr bedeutsam sind.

### 2. Differenzierende Betrachtung

Differenziert nach der Art privater Rechtsprobleme zeigen sich signifikante Unterschiede zwischen den einzelnen Mandantengruppen in der Bewertung der Qualitätsdimension Reputation. Während Mandanten mit rechtlichen Anliegen aus den Bereichen Straftat/Ordnungswidrigkeit und einfacher Teilnahme am Rechtsverkehr der Reputation bei der Auswahl ihres Anwalts vergleichsweise geringe Bedeutung beimessen, legen Mandanten mit Problemen im Bereich des Arbeits- und Sozialrechts größeren Wert auf diesen Faktor. Dieses Teilergebnis unterstreicht, dass insbesondere in Strafsachen der Aspekt schneller Hilfe und sofortiger "Entlastung" des Mandanten durch professionelle Hilfe und die

Übernahme einer Stellvertreterfunktion eine ganz besondere Rolle spielt<sup>5</sup>.

Differenziert nach Einkommen der Befragten ergeben sich ebenfalls signifikante Unterschiede zwischen den verschiedenen Einkommensgruppen bei der Bewertung von Reagibilität und Außenauftritt der Anwälte und ihrer Kanzleien. Es zeigt sich, dass mit abnehmendem Einkommen der Mandanten die Bedeutung des Kriterienkomplexes "Reagibilität" signifikant zunimmt. Dieselbe Tendenz gilt für den Faktor Bildung. Mit abnehmenden Bildungsgrad wächst die Bedeutung der Reagibilität bei den Auswahlentscheidungen von Mandanten. Dies verdeutlicht die besondere Angewiesenheit einkommensschwacher Gruppen mit tendenziell niedriger Ausbildung auf schnelle, sie von akutem Problemdruck entlastende, anwaltliche Hilfe im Falle eines Rechtsproblems.

Deutliche Unterschiede ergeben sich in der Frage der Bewertung der Qualitätsdimensionen bei der Auswahl eines Rechtsanwalts bzw. einer Rechtsanwältin, wenn man die Befragten nach der Art der Finanzierung der Anwaltskosten differenziert. Hierbei wird deutlich, dass Mandanten, die die Anwaltskosten nicht aus dem eigenen Budget finanzieren müssen und z.B. von einer Rechtsschutzversicherung oder von Prozessfinanzierern alimentiert werden, insgesamt deutlich mehr Gewicht auf Reputation, Reagibilität und Außenauftritt der Rechtsanwälte legen als Selbstfinanzierer. Betrachtet man hingegen Aussagen zu den Preisen bzw. Honoraren von Rechtsanwälten isoliert, dann zeigt sich ein genau umgekehrtes Bild. Während Befragte, die die Anwaltskosten nicht selbst tragen müssen, diesem Aspekt bei der Auswahl ihres Rechtsanwalts vergleichsweise geringes Interesse entgegenbringen, stellt dieses Kriterium einen wichtigen Faktor bei Selbstfinanzierern dar. Scheinbar wird es Mandanten durch Unterstützung bei der Bezahlung von Anwaltskosten durch Dritte ermöglicht, die Auswahl des Rechtsanwalts weniger vom Faktor Preis und mehr von anderen, qualitativen Kriterien abhängig zu machen.

## 3. Ausblick

Potenzielle Kunden einer Kanzlei erwarten unmittelbare personenbezogene Reaktionen auf ihre Anfragen, sie richten ihre Aufmerksamkeit also vor allem auf die "Prozessqualität" im Sinne von "responsiveness". Die Bevölkerungsbefragung zeigt anschaulich auf, dass es Rechtsanwälten durch Reagibilität und Reputation möglich wird, Mandanten an sich zu binden und darüber hinaus ein Netzwerk der Weiterempfehlung durch zufriedene Kunden aufzubauen. Wie wichtig das Weiterempfehlungsverhalten von Mandanten für Rechtsanwältinnen und Rechtsanwälte ist, wird nicht nur durch die Tatsache verdeutlicht, dass über die Hälfte der befragten Bürger (57%) die Empfehlung eines Anwalts durch Dritte als wichtigen bzw. sehr wichtigen Faktor bei der Anwaltsauswahl ansieht, sondern auch dadurch, dass beinahe ebenso viele Mandanten (55%) nach eigenen Angaben durch Weiterempfehlung auf den letztendlich beauftragten Rechtsanwalt aufmerksam geworden sind.

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 wissenschaftlicher Mitarbeiter.

<sup>4</sup> Handelskammer Hamburg, Wahrnehmung der Anwaltschaft bei mittelständischen Unternehmen, Hamburg 2004.

<sup>5</sup> Eine Auswertung der verschiedenen unternehmensbezogenen Problemkreise ergab keine signifikanten Unterschiede.