

Bürger, Mandanten, Anwälte: Wie die Deutschen Anwälte wahrnehmen und erleben

Prof. Dr. *Christoph Hommerich* / RA Dr. *Matthias Kilian*

I. Einleitung

Das Soldan Institut für Anwaltmanagement hat im Rahmen seines in den Jahren 2006/2007 durchgeführten Forschungsprojekts „Mandanten und ihre Anwälte“ von Dezember 2006 bis Januar 2007 eine umfassende, mehrphasige Bevölkerungsumfrage zur Wahrnehmung und Bewertung von Rechtsanwälten in der Bevölkerung sowie zu den Erfahrungen und zur Zufriedenheit von Mandanten mit Rechtsanwälten durchgeführt. Von dem zu diesem Zweck beauftragten Meinungsforschungsinstitut forsa Berlin wurden zunächst im Rahmen einer Screeningbefragung im Dezember 2006 1.000 Personen zur Wahrnehmung des Anwaltsberufs telefonisch befragt. Auf diese Weise konnten die Anteile der Bevölkerung identifiziert werden, die in den letzten fünf Jahren an einen Anwalt bzw. eine Anwältin herangetreten sind. Um eine Stichprobe für eine Mandantenbefragung realisieren zu können, wurden in einem zweiten Schritt rund 6.400 Personen im Rahmen der Mehrthemenfrage des beauftragten Instituts zur Inanspruchnahme eines Anwalts bzw. einer Anwältin in den vergangenen fünf Jahren befragt. Aus rund 2.300 Personen, die im genannten Zeitraum einen Anwalt in Anspruch genommen hatten, wurde eine Zufallsstichprobe von 1.000 Mandanten gezogen. Diese Mandanten wurden von Dezember 2006 bis Januar 2007 ebenfalls telefonisch befragt.

Die wesentlichen Ergebnisse der Studie werden in diesem Beitrag vorgestellt. Er gliedert sich, in Anlehnung an die in Buchform erschienene Gesamtstudie¹ in fünf thematische Abschnitte: Der erste Abschnitt (II.) untersucht die Wahrnehmung der Rechtsanwälte, ihre Perzeption durch die Bevölkerung. Um Erkenntnisse hierüber zu gewinnen, wurden Bürger unabhängig davon befragt, ob sie in den vergangenen fünf Jahren einen Rechtsanwalt beauftragt haben oder ein Rechtsproblem hatten. Es schließt sich ein Teil (III.) zu den Rechtsproblemen der Bevölkerung an. Er konzentriert den Blick auf solche Personen, die nach eigener Einschätzung in den Jahren 2002 bis 2006 mit mindestens einem Rechtsproblem konfrontiert waren: Ermittelt wurde, mit welcher Häufigkeit sich Bürger Rechtsproblemen ausgesetzt sehen, welche Rechtsgebiete und Lebensbereiche betroffen sind. Ein weiterer Abschnitt (IV.) knüpft an den Befund zu den Rechtsproblemen an und analysiert, zu welchen Problemlösungsstrategien die Bevölkerung greift, wenn sie sich mit rechtlichen Problemen auseinander setzen muss. Nachgegangen wird zum einen der Frage, wer bei einer hypothetischen Betrachtung von juristischen Laien als erster Ansprechpartner benannt wird, zum anderen, wer bei tatsächlichem Auftreten von Rechtsproblemen konsultiert wird. Auch hier wird, aufbauend auf diesem Ausgangsbefund, nach Gründen gefragt und eine nach demographischen Einflussfaktoren und Problemtypen differenzierende Betrachtung durchgeführt. Sodann folgt ein Abschnitt (V.), der sich mit jenen Bürgern beschäftigt, die in den Jahren 2002 bis 2006 einen Rechtsanwalt beauftragt haben und geht der Frage nach, welche Kriterien für

die Auswahl eines bestimmten Rechtsanwalts bestimmend waren, welcher Aspekt ausschlaggebend für die Auswahlentscheidung war. Von besonderem Interesse ist hierbei, ob bestimmte anwaltsbezogene Einflussfaktoren für die Entscheidung prägend sind, zum Beispiel die Spezialisierung des Anwalts oder die Größe der Kanzlei. Der abschließende Teil (VI.) setzt sich mit der eigentlichen Mandatsbearbeitung durch Rechtsanwälte auseinander: Wie schätzen Mandanten die Dienstleistungsqualität der Rechtsanwälte ein, welche Auswirkungen hat das Ergebnis auf die Wertschätzung der anwaltlichen Bemühungen insbesondere mit Blick auf die Kosten und die fachliche Arbeit?

II. Die Wahrnehmung des Anwaltsberufs aus Sicht der Bevölkerung

Das Image der Anwälte in der Gesamtbevölkerung weist überwiegend positive Ausprägungen auf. Anwälte gelten grundsätzlich als vertrauenswürdige kompetente Problemlöser, die sich um die Rechtsprobleme von Mandanten kümmern. Klischees, die das Bild der Anwälte in den Medien prägen, übertragen sich eindeutig nicht auf die Bevölkerung.

Die Bevölkerung sieht Anwälte vor allem als rechtliche Problemlöser, die vertrauenswürdig sind, sich um Probleme ihrer Mandanten kümmern, die Kompetenz und Seriosität aufweisen. Sie werden durchgängig bei Rechtsstreitigkeiten für unverzichtbar gehalten und orientieren sich – nach Einschätzung der Bevölkerung – tendenziell an den Bedürfnissen ihrer Mandanten. Aussagen über Rechtsanwälte, wie „Anwälte suchten den Streit vor Gericht“ oder „machten Konflikte komplizierter“, werden in der Tendenz innerhalb der Bevölkerung für nicht zutreffend erklärt. Auch die Aussage, „Anwälte dächten zunächst ans Geld“, wird innerhalb der Bevölkerung ebenso tendenziell abgelehnt wie die Aussage, „Anwälte drückten sich schwer verständlich aus“. Mit zunehmendem Bildungsniveau wird die Vertrauenswürdigkeit von Rechtsanwälten leicht skeptischer beurteilt als in Bevölkerungsschichten mit niedrigem Bildungsniveau. Frauen sehen Rechtsanwälte durchgängig positiver als Männer. Das Image der Anwälte variiert nicht mit der Häufigkeit ihrer Inanspruchnahme, d.h., wer Anwälte häufig oder selten beansprucht, hat kein signifikant besseres oder schlechteres Bild von Rechtsanwälten. Besonders bemerkenswert ist auch, dass sich das Image der Anwälte in den Bevölkerungsteilen, die bisher keine Anwaltserfahrung hatten, nicht wesentlich von dem Bild unterscheidet, welches auf Erfahrungen mit Anwälten gründet. Dies deutet auf eine hohe Zufriedenheit mit der anwaltlichen Leistung hin, zumal in der Tendenz erkennbar wird, dass durch die Zusammenarbeit mit Anwälten das insgesamt positive Image in der Bevölkerung offenkundig nicht negativ beeinträchtigt wird.

Unabhängig von den positiven Grundeinstellungen der Bevölkerung zu Rechtsanwälten verbindet sie mit dieser Berufsgruppe aber zugleich eine doppelte Aversion: Zum einen ist mit Anwälten die unwillkürliche gedankliche Verbindung an Konflikte verbunden, die man lieber meiden möchte; zum anderen besteht gegenüber Anwälten eine gewisse Kostenfurcht. Diese Aspekte haben jeweils unterschiedlichen Charakter. Konflikte

¹ *Hommerich/Kilian, Mandanten und ihre Anwälte*, Anwaltverlag, Bonn 2007, 15 Euro.

Hommerich/Kilian, Bürger, Mandanten, Anwälte: Wie die Deutschen Anwälte wahrnehmen und erleben

können nur bedingt vermieden werden. Soweit dies der Fall ist, können Anwälte zur Minderung dieser Aversion wenig beitragen. Denkbar ist allerdings, dass Anwälte sich mehr auf Konfliktprävention konzentrieren, wodurch die Furcht vor Konflikten gemindert werden könnte. Die in den Aussagen der Befragten zum Ausdruck kommende Kostenfurcht im Zusammenhang mit Rechtsanwältinnen kann Anlass sein, über mehr Kostentransparenz und eine klare Kommunikation über die Kosten, die bei Rechtsanwältinnen anfallen, genauer nachzudenken und für entsprechende Aufklärung zu sorgen.

III. Rechtsprobleme der Bevölkerung

Während in vielen Industrienationen von staatlicher Seite regelmäßige, zumeist jährliche empirische Erhebungen zu den Rechtsproblemen der Bevölkerung durchgeführt werden, fehlt es in Deutschland bislang an entsprechenden Erkenntnissen. Ein Anliegen der Bevölkerungsumfrage war daher, zumindest im Sinne einer einmaligen Momentaufnahme ein Bild zu den Rechtsproblemen der Deutschen zu gewinnen und die Ergebnisse mit den Erkenntnissen des Auslands zu vergleichen.

Die Ergebnisse der Befragung zeigen, dass in den Jahren 2002 bis 2006 51 % der deutschen Bevölkerung Rechtsprobleme hatten, 22 % hiervon einmal, 29 % mehrmals. Die Inzidenz von Rechtsproblemen in Deutschland ist im internationalen Vergleich als hoch einzustufen. 87 % der Rechtsprobleme stuften die Befragten als solche privater Natur ein, 13 % werden als geschäftliche Probleme qualifiziert (befragt wurden ausschließlich Einzelpersonen, keine Unternehmen). 60 % der Rechtsprobleme stammen aus den Bereichen Erwerbstätigkeit/Ausbildung, Wohnen/Eigentum, Familienrecht und Verkehrsrecht. Im internationalen Vergleich sind Rechtsprobleme im Familien- und Verkehrsrecht überdurchschnittlich stark vertreten, während Probleme des Verbraucherrechts in Deutschland seltener anzutreffen sind.

Rechtsprobleme rund um die Familie werden deutlich häufiger als solche gesehen, die ohne Hilfe eines Rechtsanwalts nicht gelöst werden können. Rechtsprobleme, die aus der Teilnahme am Rechtsverkehr resultieren, werden hingegen überdurchschnittlich häufig ohne anwaltliche Inanspruchnahme behandelt. Bei einer geschlechtsspezifischen Betrachtung zeigt sich, dass Frauen bei rechtlichen Problemen im familiären Umfeld signifikant häufiger als Männer davon absehen, einen Anwalt zu konsultieren.

IV. Strategien zur Lösung von Rechtsproblemen

Ein Bürger, der sich einem Rechtsproblem ausgesetzt sieht, hat verschiedene Handlungsalternativen: Er kann einen Rechtsanwalt mit der Besorgung seiner Rechtsangelegenheit beauftragen, das Problem eigenverantwortlich ohne fremde Hilfe zu lösen versuchen, einen Nicht-Anwalt um Hilfe bitten oder die Sache auf sich beruhen lassen. Um Erkenntnisse über Problemlösungsstrategien der Bevölkerung beim Auftreten von Rechtsproblemen zu gewinnen, wurden alle Befragten gebeten, sich in die Situation zu versetzen, vor einem fiktiven rechtlichen Problem zu stehen und dabei frei anzugeben, wen sie zuerst um rechtlichen Rat fragen würden.

Auf die hypothetische Frage nach der primären Problemlösungsstrategie gibt knapp die Hälfte der deutschen Bevölkerung (48 %) an, unmittelbar einen Rechtsanwalt hinzuzuziehen. 30 % würden Freunde, Bekannte, Verwandte um Rat fragen. 7 % würden eine Beratungsstelle aufsuchen, 6 % ihre Rechtsschutzversicherung zu Rate ziehen. Das Vertrauen darauf, ein auftretendes Rechtsproblem ohne fremde Hilfe lösen zu können, ist in der Bevölkerung sehr schwach ausgeprägt (5 %). Es

ist bei jenen Bürgern ausgeprägter, die über einen hohen Bildungsabschluss verfügen und/oder häufiger Rechtsprobleme haben.

Die förmliche Beauftragung eines Anwalts wird umso eher gemieden, je häufiger im unmittelbaren persönlichen Umfeld eines Rechtssuchenden rechtskundige Freunde oder Bekannte anzutreffen sind. Das Vertrauen in die Problemlösungskompetenz von rechtsunkundigen Freunden oder Bekannten nimmt erfahrungsbasiert ab: Bürger, die bereits Rechtsproblemen ausgesetzt waren oder einen Rechtsanwalt beauftragt haben, nennen Freunde oder Bekannte signifikant seltener als primären Ansprechpartner bei Auftreten eines Rechtsproblems. Personen, die bereits über Anwaltserfahrung verfügen, würden bei einem erneuten Rechtsproblem weit häufiger unmittelbar den Rat eines Anwalts suchen als solche, die über keine einschlägige Erfahrung mit Anwälten verfügen. Tritt tatsächlich ein Rechtsproblem auf, konsultieren 80 % der Betroffenen im Verlauf der notwendig werdenden Problemlösung an irgendeinem Punkt einen Rechtsanwalt.

Im Untersuchungszeitraum (2002 bis 2006) haben 41 % der Bevölkerung einen Rechtsanwalt in Anspruch genommen, drei Viertel hiervon ein- bis zweimal. Eine sehr häufige Inanspruchnahme von Rechtsanwälten (Häufigkeit von sechsmal oder öfter) lässt sich für 7 % aller Mandanten feststellen. Frauen haben im Untersuchungszeitraum deutlich seltener die Dienste eines Anwalts genutzt als Männer (35 % gegenüber 47 %). Der Bildungsabschluss beeinflusst die Inanspruchnahme eines Anwalts, während die Art der Erwerbstätigkeit zusätzlich auch die Häufigkeit der Inanspruchnahme bestimmt. Je höher das Einkommen ist, desto geringer ist der Anteil derer, die keinen Anwalt beauftragen. Mit zunehmendem Einkommen nimmt auch die Zahl derer zu, die mehrfach einen Anwalt mandantieren.

22 % der Bevölkerung hatten im Zeitraum von 2002 bis 2006 ein Rechtsproblem, in dessen Folge sie keinen Rechtsanwalt zur Problemlösung zu Rate zogen (10 % einmal, 12 % mehrmals). 6 % geben an, dass überhaupt keine Auseinandersetzung mit dem Rechtsproblem stattgefunden hat. 31 % derjenigen, die von einer Beauftragung eines Anwalts absahen und sich anderweitig beraten ließen, wandten sich an eine Beratungseinrichtung. 64 % zogen nahestehende Personen ins Vertrauen (Freunde, Bekannte, Verwandte), und zwar überwiegend solche, bei denen die Betroffenen vom Vorhandensein besonderer Rechtskenntnisse ausgingen. Gründe, bei einem Rechtsproblem keinen Anwalt zu beauftragen, waren der Wunsch, die Sache nicht weiter zuzuspitzen (48 %) und die Präferenz anderer Ratgeber (35 %). Die Kosten sind für 32 % ein wichtiger Grund, keinen Anwalt einzuschalten. 21 % hatten zuvor schlechte Erfahrungen mit einem Rechtsanwalt gemacht. 17 % hätten einen Anwalt in Anspruch genommen, wenn sie Prozesskosten- oder Beratungshilfe erhalten hätten. Die Schwierigkeit, einen geeigneten Anwalt zu finden, ist eine eher zu vernachlässigende Barriere auf dem Weg zum Recht.

V. Die Auswahl von Rechtsanwälten

Mandanten stehen bei der Auswahl eines Rechtsanwalts vor einem Dilemma: Als juristische Laien sind sie zumeist nicht in der Lage, die Qualität anwaltlicher Kompetenz, d.h. die inhaltliche Seite der anwaltlichen Rechtsdienstleistung, die sich zudem durch Immaterialität auszeichnet, umfassend zu beurteilen. Daher weichen sie bei der Einschätzung des Leistungspotenzials von Rechtsanwälten auf sog. Surrogateigenschaften bzw. Ersatzindikatoren aus, wie z.B. die Zugangsmöglichkeit zu Anwälten bzw. ihren Mitarbeitern sowie die Ausstattung der Kanzleiräume. Daher wurde im Rahmen der Bevölkerungsumfrage analysiert, wie die Mandanten die Bedeutung unter-

Hommerich/Kilian, Bürger, Mandanten, Anwälte: Wie die Deutschen Anwälte wahrnehmen und erleben

schiedlicher Auswahlkriterien für ihre eigene Entscheidung über die Auswahl eines Anwalts gewichten.

Ausgangsbefund ist, dass von jenen Bürgern, die bei Auftreten eines Rechtsproblems einen Anwalt beauftragten, 92 % kein Problem hatten, den richtigen Anwalt zu finden. Die empirische Analyse des Auswahlprozesses führt zu einer Reihe von Ergebnissen, die es erforderlich machen, bestimmte Alltagsvorstellungen hinsichtlich der Abläufe bei der Mandatierung von Anwaltskanzleien und der sie steuernden Faktoren zu korrigieren. Zunächst stellt sich heraus, dass die üblichen Werbemittel von Kanzleien wie Kanzleibroschüren, aber auch die Auftritte der Kanzleien im Internet nur einen sehr geringen Einfluss auf die Auswahlentscheidung der Mandanten haben. Mehr als zwei Drittel stufen diese Auswahlkriterien als „wenig bis gar nicht wichtig“ ein.

Demgegenüber erweist es sich als entscheidender Faktor, ob Kanzleien auf Mandantenanfragen schnell reagieren. Die Auswahl eines Anwalts hängt ab von der Möglichkeit zu einem schnellen Termin (sehr wichtig/wichtig: 83 %) und einem sofortigen Gespräch (ebenfalls 83 %). Wichtig ist den Mandanten auch die örtliche Nähe „ihrer“ Kanzlei. Aus dem Gesamtkontext der Analyse ergibt sich, dass Mandanten, die mit einem Rechtsproblem konfrontiert sind, die Erwartung haben, durch einen schnellen Termin bei ihrem Rechtsanwalt kurzfristig von diesem Problem entlastet zu werden. Der Anwalt wird als „Stellvertreter“ wahrgenommen, der – vom Vertrauen der Mandanten getragen – als Experte eine kompetente Problemlösung für seinen Mandanten sucht. Unterstrichen wird dies vor allem auch durch den weiteren Umstand, dass insbesondere einkommensschwache Mandanten und solche mit eher geringer Bildung, denen Instrumente der Selbsthilfe eher nicht zur Verfügung stehen, vom Anwalt schnelle Entlastung erhoffen.

Dies lenkt den Fokus auf die unmittelbare persönliche Interaktion der Anwälte und der nichtanwaltlichen Mitarbeiter einer Kanzlei mit den Mandanten. Die Qualität ihres Ablaufes ist entscheidend für die weitere Beauftragung. So ist für 71 % der Mandanten die Freundlichkeit des Personals von Kanzleien mitentscheidend für die Mandatierung. Damit wird deutlich, wie sehr es nötig ist, die Mitarbeiter einer Kanzlei auf einen dienstleistungsorientierten, auf den Bedarf der Mandanten gerichteten, Kontakt durch entsprechende Schulung und entsprechendes Verhaltenstraining vorzubereiten. Besondere Bedeutung aber fällt dem Erstgespräch der Anwälte mit ihren Mandanten zu. In diesen Gesprächen entscheidet sich, ob es zu einer Vertrauensbildung der Mandanten kommt. Auf eine Formel gebracht heißt dies, dass die gesichtsabhängigen Bindungen zwischen Anwälten und Mandanten von zentraler Bedeutung für die Mandatierung sind und darüber hinaus auch für den weiteren Verlauf eines Mandats.

Im Zusammenhang mit der Mandatierung spielt selbstverständlich auch die Kompetenz des Anwalts eine zentrale Rolle. Sie wird stark an einer ausgewiesenen Spezialisierung gemessen (80 %). Mandanten orientieren sich in diesem Zusammenhang als Laien an äußeren Indikatoren für solche Kompetenz. Dies ist insbesondere eine für den Mandanten nachvollziehbare und erkennbare Spezialisierung. In diesem Sinne fällt dem Fachanwaltstitel eine zentrale Bedeutung zu. 60 % der Mandanten suchten gezielt einen Fachanwalt. Denkbar ist aber auch, dass andere Hinweise auf Spezialisierungen eines Anwalts oder einer Anwältin in diesem Zusammenhang von Mandanten als vertrauensbildende Signale gewertet werden. Festzuhalten ist, dass Spezialisierung das wohl wichtigste Reputationssignal eines Anwalts oder einer Anwältin darstellt.

Die Ergebnisse zeigen auch, dass für die Herstellung des ersten Kontaktes zu einer Kanzlei, also noch vor einem Erstberatungs-

gespräch, die Auswahl vor allem durch persönliche Empfehlungen Dritter, etwa zufriedener Mandanten, eine entscheidende Rolle spielt. Für die Erstausswahl einer Kanzlei sind häufig Empfehlungen durch Freunde und Bekannte ausschlaggebend (34 %). Dies unterstreicht nochmals, wie bedeutsam es für Rechtsanwälte ist, in Netzwerken der Weiterempfehlung fest verankert zu sein.

Von besonders großem Interesse und wohl eher überraschend ist das Ergebnis, dass der Preis bei der Auswahlentscheidung eindeutig nachrangige Bedeutung hat. In der Rangliste der Auswahlkriterien nimmt er Platz 8 ein (32 %). Dies allerdings macht die Herstellung von Preistransparenz keineswegs unbehrlich. Dies gilt umso mehr, als die Grundwahrnehmung von Rechtsanwälten auch durch Preisaversionen bestimmt wird. Soweit dies der Fall ist, sind gerade hier vertrauensbildende Maßnahmen von zentraler Bedeutung.

Ob Rechtsanwälte oder Rechtsanwältinnen beauftragt werden, ist in aller Regel kein Ergebnis einer bewussten geschlechtsspezifisch differenzierten Entscheidung der Mandanten und Mandantinnen. Das Geschlecht des Rechtsanwalts/der Rechtsanwältin spielt für 94 % der Mandanten bei der Auswahl keine Rolle. Dieses sehr eindeutige Ergebnis lenkt den Blick darauf, dass im Rat suchenden Publikum jedenfalls keine geschlechtsspezifischen Qualitätsdifferenzen wahrgenommen werden. Lediglich bei Scheidungsfällen bevorzugt eine Minderheit der Mandantinnen Anwälte weiblichen Geschlechts.

VI. Erfahrungen mit anwaltlichen Dienstleistungen

Die vom Soldan Institut befragten Mandanten bewerten die Leistungen ihrer Anwälte unter verschiedensten Aspekten der Mandatsbearbeitung und der Betreuungsqualität während laufender Mandate durchgängig außerordentlich positiv. 80 % der Mandanten waren mit der Gesamtleistung ihres Anwalts zufrieden (Ergebnisqualität). Die Zufriedenheit mit der Lösung des jeweiligen Rechtsproblems lag bei 71 %. Im internationalen Vergleich schneiden die deutschen Rechtsanwälte gut ab und erreichen ähnlich hohe Zufriedenheitswerte wie z.B. die englischen Rechtsanwälte.² 67 % der Mandanten würden ihren Anwalt oder ihre Anwältin auf jeden Fall und weitere 18 % wahrscheinlich erneut beauftragen.³ Mit einer „Wiederbeauftragungquote“ von 85 % liegt der für Deutschland ermittelte Wert um 21 Prozentpunkte über dem aus England bekannten Wert von 64 %. Trotz dieser erfreulich hohen Zufriedenheitswerte darf nicht aus dem Blick geraten, dass der prozentual geringe Anteil unzufriedener Mandanten aufgrund der Vielzahl der Jahr für Jahr in Deutschland erteilten Mandate in absoluten Zahlen eine nicht zu vernachlässigende Größe darstellt. Dies ist Anlass genug, nicht mit dem Erreichten zufrieden zu sein, sondern sich um weitere Verbesserung der Mandantenzufriedenheit zu bemühen.

In nahezu allen Aspekten der Prozessqualität anwaltlicher Dienstleistungserstellung – hier im Sinne der durch Mandanten wahrgenommenen Qualität der Mandatsabwicklung – vermögen es Rechtsanwältinnen und Rechtsanwälte, den Erwartungen der Mandanten gerecht zu werden. 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

² Craig/Rigg/Briscoe/Smith, Client Views: Client's Expectations Of Using A Solicitor For Personal Matters, 2001, S. 36.

³ Zur Zufriedenheit mittelständischer Unternehmen mit ihrem Anwalt vgl. *Handelskammer Hamburg*, Wahrnehmung der Anwaltschaft bei mittelständischen Unternehmen, Hamburg 2004. Die Studie kommt ebenfalls zu sehr hohen Zufriedenheitswerten.

Peus, Rügebescheide als Kollegialhandeln

ausreichend Zeit genommen. Nicht weniger als 88 % der Mandanten stellen im Ergebnis fest, sie hätten jederzeit ihren Anwälten vertrauen können. Dies lässt sich auf die Formel bringen, dass Anwälte in einem hohen Maß gegenüber ihren Mandanten Empathie im Sinne der Bereitschaft entwickeln, sich mit den Problemen ihrer Mandanten intensiv auseinanderzusetzen und sie einer Lösung zuzuführen.

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 hätten.

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. 94 % der Befragten erhielten unverzüglich einen ersten Gesprächstermin, was zeigt, dass die Kanzleien eine hohe Reagibilität aufweisen.

Es liegt im Charakter der anwaltlichen Dienstleistung, dass die Ergebnisse der Dienstleistung den Erwartungen der Mandanten nicht immer entsprechen können. Soweit dies rechtliche oder tatsächliche Gründe hat, ist es Aufgabe der Anwälte, dies den Mandanten zu verdeutlichen, entweder im Sinne einer Risikobewertung oder aber auch – falls erforderlich – im Sinne von Enttäuschungsverarbeitung etwa nach einem verlorenen Prozess. Gleichwohl gilt auch für Rechtsanwälte, dass nichts erfolgreicher ist als der Erfolg: Die Zufriedenheit mit der Betreuungsqualität ist nur eingeschränkt vorhanden, wenn Mandanten mit dem Erfolg in der jeweiligen Sache unzufrieden sind.

Dies gilt für rund ein Fünftel der Mandanten, von denen wiederum 12 % teilweise und 10 % erheblich unzufrieden sind. Insbesondere bei letzterer Teilgruppe ist die Zufriedenheit mit der Intensität der Betreuung durch den Anwalt, seiner Informationspolitik, seiner Erreichbarkeit und nicht zuletzt mit der Vorbereitung auf ein Gerichtsverfahren deutlich schwächer ausgeprägt als beim Rest der Mandanten.

Mit der Gesamtleistung des Anwalts waren insgesamt 80 % der Befragten zufrieden, mit dem Erfolg bei der Lösung ihres Rechtsproblems 71 %. Diese Differenz deutet darauf hin, dass es zumindest einem Teil der Anwälte gelingt, auch bei einem Misserfolg in der Sache ihre Mandanten trotzdem zufrieden zu stellen. In dieses insgesamt sehr positive Bild passt, dass 67 % ihren Anwalt oder ihre Anwältin auf jeden Fall und weitere 18 % wahrscheinlich erneut beauftragen würden. Die faktische Weiterempfehlung von Anwälten ist stark davon abhängig, ob es sich um private oder geschäftliche Mandate handelt. Im letzteren Fall ist die Weiterempfehlungsrate höher. Dies hat seinen Grund vermutlich darin, dass Geschäftskunden ein höheres Referenzpotenzial haben.

Angesichts der beschriebenen Aversion gegen die Kosten, die mit der Beauftragung eines Anwalts verbunden sind, ergibt die Studie interessante Teilergebnisse, die auf deutlichen Verbesserungsbedarf hinweisen. 57 % der Mandanten kommen im Nachhinein zu der Einschätzung, die Kostenrechnung ihres Anwalts sei angemessen gewesen. Hieraus kann der Schluss gezogen werden, dass bei den restlichen 43 % zumindest Restzweifel hinsichtlich der Angemessenheit der Rechnung vorhanden sind. Dies unterstreicht die hohe Bedeutung einer offenen Kommunikation der Anwälte über ihre Preise mit dem Ziel der Herstellung von Preistransparenz.

1 Kopp, BRAK-Mitt. 2007, 104; vgl. bereits Peus, AnwBl. 2005, 524; zur Zeichnung jedoch extrem streng und abweichend: AnwG Berlin NJW-RR 202, 1350.

2 Anders AnwG Berlin NJW-RR 2002, 1350; hingegen wie hier: Peus AnwBl. 2005, 524; Kopp, BRAK-Mitt. 2007, 104.

3 Vgl. Kopp, BRAK-Mitt. 2000, 234, 235.

4 Kopp, ebenda.

5 Unklar zur Qualifikation der „internen“ Mitwirkung Kopp BRAK-Mitt. 2000, 234, 235.