

**An alle  
Rechtsanwaltskammern**

3. September 2007

**BRAK-Nr. 409/2007**

Rechtsanwältin Julia von Seltmann  
Sekretariat: Astrid Franke/FS  
Tel.: (0 30) 28 49 39-32  
[franke@brak.de](mailto:franke@brak.de)

### **Untersuchung des Soldan Instituts für Anwaltsmanagement zum Thema „Mandanten und Ihre Anwälte“**

Sehr geehrte Damen und Herren Kolleginnen und Kollegen,

das Soldan Institut für Anwaltsmanagement hat eine Bevölkerungsumfrage zum Thema „Mandanten und ihre Anwälte“ zur Inanspruchnahme und Bewertung von Rechtsdienstleistungen durchgeführt, deren wichtigste Ergebnisse ich wie folgt zusammenfassen möchte:

#### **Wahrnehmung des Anwaltsberufs aus Sicht der Bevölkerung**

- Befragt nach spontanen Assoziationen mit dem Begriff „Rechtsanwalt“ antworteten die meisten Befragten „kompetenter und vertrauenswürdiger Rechtsberater/Löser rechtlicher Probleme“ (35 %), 31 % sehen ihn als hohen Kostenfaktor und 18 % denke an eine unangenehme Streitsituation, die man lieber vermeiden würde. Nur 8 % hatten spontan negative Assoziationen („Winkeladvokat“).
- Bei vorgegebenen Charakterisierungen werden positive (vertrauenswürdig, kompetent) häufiger als zutreffend angesehen als negative (denkt zuerst ans Geld, macht Konflikte komplizierter).
- Die Einschätzung ist weitgehend unabhängig von der Anzahl der Inanspruchnahme eines Anwalts.
- Personen mit hohem Bildungsniveau bewerten Kompetenz und Vertrauenswürdigkeit der Anwälte schlechter, sie haben zudem größere Zweifel bei der Einschätzbarkeit der Qualität der Leistung und insgesamt ein schlechteres Bild von Anwälten.

### **Rechtsprobleme der Bevölkerung**

- Etwa die Hälfte der Befragten hatte in den letzten fünf Jahren ein oder mehrere Rechtsprobleme.
- Allerdings haben nur 41 % einen Rechtsanwalt in Anspruch genommen. 22 % der Menschen mit Rechtsproblemen haben zur Lösung keinen Anwalt hinzugezogen.
- Die meisten Probleme hatten mit Erwerbstätigkeit und Ausbildung (19 %), Wohnung und Eigentum, Scheidung/Unterhalt und Verkehrsrecht (jeweils 17 %) zu tun. Insbesondere ergaben sich Probleme im Arbeits- und Mietrecht.
- Wird ein Rechtsanwalt mit dem Problem befasst, resultiert dieses meist aus dem Verkehrsrecht oder hat mit Scheidung/Unterhalt oder Wohnung und Eigentum zu tun. Bei den geschäftlichen Problemen werden vor allem Probleme aus dem Personalwesen an Rechtsanwälte weitergegeben.
- Ebenso häufig lösen Personen jedoch ihre Probleme im Verkehrsrecht ohne Anwalt. Auch bei Problemen mit der Teilnahme am Rechtsverkehr (Vertragsrecht, Probleme mit Handwerkern/Dienstleistern) wird oft kein Anwalt konsultiert.

### **Strategien zur Lösung von Rechtsproblemen**

#### **Hypothetisches Problem**

- Bei einem hypothetischen rechtlichen Problem wäre für knapp die Hälfte der Befragten der Rechtsanwalt der erste Ansprechpartner. 30 % würden sich zuerst an Freunde/Bekannte, unabhängig von deren Rechtskenntnis, wenden, hierbei sind überdurchschnittlich viele Personen, die in den letzten fünf Jahren kein Rechtsproblem hatten.
- Personen mit niedrigem Bildungsabschluss würden eher einen Anwalt oder die Rechtsschutzversicherung hinzuziehen, während Personen mit höherem Bildungsabschluss oder hohem Einkommen sich häufiger an befreundete Anwälte wenden oder selbst eine Lösung suchen.
- Personen, die in den letzten fünf Jahren bereits ein- oder mehrmals einen Anwalt in Anspruch genommen haben, würden sehr viel häufiger als ersten Ansprechpartner einen Anwalt wählen als solche ohne Anwaltserfahrung. Dies lässt auf gute Erfahrung bei der Konsultation eines Anwalts schließen, aber ebenso darauf, dass gewisse Hemmschwellen für die Inanspruchnahme eines Anwalts bestehen.

### **Tatsächliches Problem**

- Tritt tatsächlich ein rechtliches Problem auf, konsultieren 80 % der Betroffenen im Laufe des Lösungsversuchs einen Rechtsanwalt.
- Folgende Personen beauftragen im Vergleich häufiger Rechtsanwälte: Erwerbstätige, Personen mit hoher/leitender Tätigkeit, Hausfrauen (im Vergleich zu anderen nicht Erwerbstätigen), Akademiker, Personen mit hohem Einkommen (über 3000 Euro netto), Männer, Geschiedene und vom Ehepartner getrennt Lebende.

### **Behandlung von Rechtsprobleme ohne Anwalt**

- Männer, Personen mit hohem Bildungsabschluss oder Einkommen sowie Personen, die in den letzten fünf Jahren mehrmals einen Anwalt in Anspruch genommen haben, lösen ihre Rechtsprobleme im Vergleich häufiger ohne Inanspruchnahme eines Anwalts.
- Davon helfen sich 68 % selbst, 28 % lassen sich von anderen (insbesondere nahestehende Personen mit Rechtskenntnissen und Beratungsstellen) beraten und nur 6 % lassen das Problem auf sich beruhen.
- Nach den Gründen befragt, warum sie keinen Anwalt beauftragt haben, antworteten die meisten, sie wollten die Sache nicht weiter zuspitzen (48 %), zögen andere Ratgeber vor (35 %) oder ihnen waren die Kosten eines Rechtsanwalts zu hoch (32 %).
- Von den Personen, die in den letzten fünf Jahren einen Anwalt beauftragt haben, antworteten überdurchschnittlich viele, dass sie bereits schlechte Erfahrungen gemacht und deshalb keinen Anwalt hinzugezogen hätten.

### **Auswahl von Rechtsanwälten:**

- Die wichtigsten Auswahlkriterien bei der Anwaltssuche sind die Möglichkeit eines sofortigen Gesprächs oder eines baldigen Termins, die Spezialisierung des Anwalts, die Freundlichkeit des Personals und der Ruf der Kanzlei. Nur 32 % halten die Honorarhöhe für sehr wichtig. Ein Großteil der Befragten erachtet weder den Internetauftritt oder Broschüren und ähnliches Infomaterial, noch die Größe der Kanzlei für wichtig.

- Die Aufmerksamkeit der Mandanten wird hauptsächlich durch Weiterempfehlungen oder persönliche Bekanntschaft gewonnen. Für die endgültige Mandatierung ist allerdings der persönliche Eindruck von Anwalt und Kanzlei ausschlaggebend.
- 60 % der Befragten suchten zur Lösung ihres Problems einen Fachanwalt, insbesondere im Familien-, Arbeits- und Verkehrsrecht. Nur 3 % hatten noch nie von Fachanwaltschaften gehört. Spezialisierungen stellen daher wohl das wichtigste Reputationssignal dar.

### **Beauftragung eines Rechtsanwalts**

- Mandanten, die vom Anwalt ungefragt über die Kosten aufgeklärt wurden (dies trifft auf 47 % der Befragten zu), sind insgesamt mit der anwaltlichen Dienstleistung zufriedener als solche, die erst nachfragen mussten (15 %). Am unzufriedensten sind Mandanten, die gar nicht über die Kosten aufgeklärt wurden (34 %). Ein offener Umgang mit den Kosten führt also dazu, dass die Mandanten diese eher als angemessenen Preis akzeptieren und zufriedener mit der anwaltlichen Dienstleistung sind.
- Nur 4 % holen vor der Beauftragung Angebote von anderen Anwälten ein. Lediglich 8 % haben mit ihrem Anwalt über den Preis verhandelt. Mandanten, die häufiger einen Anwalt in Anspruch nehmen, verhandeln eher über den Preis.

### **Erfahrungen mit anwaltlichen Dienstleistungen**

- Personen, die bereits einmal einen Anwalt in Anspruch genommen haben, erwarten vor allem, dass der Anwalt sich Zeit für sie nimmt und Einfühlungsvermögen zeigt. Weiterhin wird Wert gelegt auf gepflegte Räumlichkeiten (seriös, großzügig, nicht steril, nicht verraucht) und angemessene Kosten. Anscheinend wurden in diesen Bereichen vermehrt schlechte Erfahrungen gemacht. Personen, die noch nie einen Anwalt beauftragt haben, legen hingegen besonderen Wert auf fachlich-juristische Kompetenz sowie Zuverlässigkeit, Vertrauen, Empathie und Engagement.
- Die Zufriedenheit der Mandanten mit der Betreuung während des Mandats ist generell sehr hoch, insbesondere in Bezug auf Freundlichkeit, Kompetenz und Zuverlässigkeit des Anwalts. Lediglich mit der Erörterung des Ergebnisses der Tätigkeit

bzw. des Urteils und der Vorbereitung auf das Gerichtsverfahren waren die Mandanten etwas weniger zufrieden.

- Defizite werden jedoch bei der Betreuung während der Wartezeit sowie bei der Auslage von Informationsmaterial deutlich: Hiermit sind nur 53 % bzw. 35 % zufrieden.
- 80 % der Befragten sind mit dem Ergebnis der Bemühungen ihres Anwalts zufrieden. 71 % schätzen ihn als erfolgreich ein, 12 % als teils/teils, 10 % als nicht erfolgreich.
- Mandanten, die ihren Anwalt als nicht erfolgreich einschätzen, bewerten ebenfalls die Betreuung während des Mandats wesentlich schlechter. Vor allem bemängelten sie, dass der Anwalt sich zu wenig Zeit genommen hat und sie nicht ausreichend mit Informationen versorgt sowie auf das Gerichtsverfahren vorbereitet habe.
- 57 % bewerten die Kostenrechnung als angemessen, 11 % als nicht angemessen. Vor allem Personen, die den Anwalt nicht selbst finanzieren mussten, konnten über die Angemessenheit allerdings keine Angabe machen.
- 85 % würden ihren Anwalt bei einem neuen Problem auf jeden Fall oder wahrscheinlich wieder beauftragen. Erwartungsgemäß würden zwei Drittel derjenigen, die ihren Anwalt als nicht erfolgreich einstufen, diesen nicht erneut beauftragen.

Zusammenfassend lässt sich feststellen, dass in der Bevölkerung ein sehr positives Bild des Rechtsanwalts vorherrscht. Auch mit den von ihnen in Anspruch genommenen anwaltlichen Dienstleistungen zeigen sich die Mandanten sehr zufrieden.

Mit freundlichen, kollegialen Grüßen

(RAin Julia von Seltsmann)  
Geschäftsführerin