

Band 4

Forschungsberichte
des Soldan Instituts
für Anwaltmanagement

Christoph Hommerich
Matthias Kilian

Mandanten und ihre Anwälte

Ergebnisse einer
Bevölkerungsumfrage zur
Inanspruchnahme und
Bewertung von
Rechtsdienstleistungen



DeutscherAnwaltVerlag

Soldan
Institut für Anwaltmanagement

Forschungsberichte des Soldan Instituts für Anwaltmanagement, Bd. 4

Herausgegeben von Dipl.-Kfm. René Dreske,
Prof. Dr. Christoph Hommerich und Dr. Matthias Kilian

Christoph Hommerich / Matthias Kilian

Mandanten und ihre Anwälte

Mandanten und ihre Anwälte

- Ergebnisse einer Bevölkerungsumfrage zur Inanspruchnahme und Bewertung von Rechtsdienstleistungen -

von

Prof. Dr. Christoph Hommerich

Fachhochschule für Öffentliche Verwaltung NRW, Abt. Köln
Professor für Soziologie, Marketing und Management
Vorstand des Soldan Instituts für Anwaltmanagement

Rechtsanwalt Dr. Matthias Kilian

Universität zu Köln
Rechtswissenschaftliche Fakultät
Vorstand des Soldan Instituts für Anwaltmanagement

unter Mitwirkung von

Dipl.-Soz. Heike Jackmuth Mag. rer.publ., Thomas Ebers M.A. und Thomas Wolf M.A.

Zentrale Ergebnisse der Befragung

Forschungsdesign und -ablauf der Untersuchung

Die Studie basiert auf einer repräsentativen Bevölkerungsumfrage, die das Soldan Institut für Anwaltmanagement im Dezember / Januar 2007 gemeinsam mit forsa, Berlin, durchgeführt hat. Die bundesweite Befragung erfolgte in drei Schritten:

- Durchführung einer repräsentativen telefonischen Umfrage zum Image der Anwälte in der Gesamtbevölkerung (1.000 Befragte).
- Befragung zur Rekrutierung von Personen, die während der letzten fünf Jahre ein Mandat an einen Anwalt vergeben hatten (6.400 Befragte).
- Befragung von 1.000 zufällig ausgewählten Mandanten, die in den letzten fünf Jahren einen Anwalt beauftragt hatten.

Teil 1: 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 (z.B. Liebling Kreuzberg), übertragen sich eindeutig nicht auf die Bevölkerung.
- Unabhängig von den positiven Grundeinstellungen der Bevölkerung zu Rechtsanwälten verbindet sie mit dieser Berufsgruppe zugleich eine doppelte Aversion: Zum einen werden mit Anwälten Assoziationen mit Konflikten verknüpft, die man lieber meiden möchte; zum anderen besteht gegenüber Anwälten eine gewisse Kostenfurcht.
- Besonders bemerkenswert ist, dass das Image der Anwälte in den Bevölkerungsteilen, die bisher keine Anwaltserfahrung hatten, sich 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 er-

kennbar wird, dass durch die Zusammenarbeit mit Anwälten das insgesamt positive Image in der Bevölkerung offenkundig nicht negativ beeinträchtigt wird.

- Innerhalb der Bevölkerung werden Anwälte vor allem als rechtliche Problemlöser gesehen, die vertrauenswürdig sind, sich um Probleme ihrer Mandanten kümmern, die Kompetenz aufweisen und Seriosität. 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 gesehen als in Bevölkerungsschichten mit niedrigem Bildungsniveau.
- Frauen sehen Rechtsanwälte durchgängig positiver als Männer.
- Das Image der Anwälte variiert nicht mit der Häufigkeit ihrer Inanspruchnahme.

Teil 2: Rechtsprobleme der Bevölkerung

- In den Jahren 2002 bis 2006 hatten 51% der deutschen Bevölkerung Rechtsprobleme, 22% hiervon einmal, 29% mehrmals. Die Inzidenz von Rechtsproblemen ist im internationalen Vergleich als hoch einzustufen.
- 87% der Rechtsprobleme stufen die Befragten als solche privater Natur ein, 13% werden als geschäftliche Probleme qualifiziert (befragt wurden ausschließlich Individualpersonen, keine Unternehmen).
- 70% 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 ein rechtliches Problem benannt, das nicht ohne Hilfe eines Rechtsanwalts gelöst wird. 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.

Teil 3: Strategien zur Lösung von Rechtsproblemen

- Auf die hypothetische Frage nach der primären Problemlösungsstrategie bei Auftreten eines Rechtsproblems gibt knapp die Hälfte der deutschen Bevölkerung (48%) an, unmittelbar einen Rechtsanwalt hinzuziehen. 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 in den vergangenen fünf Jahren einen Rechtsanwalt in Anspruch genommen haben.
- Die förmliche Beauftragung eines Anwalts würde 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, 72% 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 in Anspruch genommen als Männer (35% zu 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 die Zahl derer, die keinen Anwalt in Anspruch nehmen. Mit zunehmendem Einkommen nimmt auch die Zahl derer zu, die mehrfach einen Anwalt mandatieren.
- 22% der Bevölkerung hatten im Zeitraum von 2002 bis 2006 ein Rechtsproblem, in dessen Folge sie keinen Rechtsanwalt zur Problemlösung zu Rate zogen (12% einmal, 10% mehrmals). Lediglich 6% geben allerdings 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), ganz überwiegend solche, bei denen die Betroffenen vom Vorhandensein besonderer Rechtskenntnisse ausgehen.
- 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 einzu-

schalten. 21% hatten zuvor schlechte Erfahrungen mit einem Rechtsanwalt gemacht. 17% hätten einen Anwalt in Anspruch genommen, wenn sie vom Staat Prozesskosten- oder Beratungshilfe erhalten hätten.

- Die Schwierigkeit, einen geeigneten Anwalt zu finden ist eine eher zu vernachlässigende Barriere auf dem Weg zum Recht.

Teil 4: Die Auswahl von Rechtsanwälten

- 92% der Mandanten hatten kein Problem, den richtigen Anwalt zu finden.
- Die Auswahl der Anwälte 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 der Kanzlei. Für die Mandanten ist entscheidend, ob sie durch Beauftragung eines Rechtsanwalts von ihrem Rechtsproblem schnell entlastet werden. Diese Befunde werden durch weitere Untersuchungen eindeutig bestätigt (z.B. Handelskammer Hamburg).
- Die Kompetenz der Anwälte wird stark an einer ausgewiesenen Spezialisierung gemessen (80%).
- Die Freundlichkeit des Personals von Kanzleien ist mitentscheidend für die Mandatierung (71%).
- Die Preise bzw. Honorare der Anwälte spielen bei der Auswahlentscheidung eindeutig eine untergeordnete Rolle. In der Rangliste der Auswahlkriterien nehmen sie Platz 8 ein (32%).
- Die Größe einer Kanzlei oder auch die üblichen Werbemittel wie Kanzleibroschüren oder das Internet spielen bei der Auswahlentscheidung eine deutlich untergeordnete Rolle. Mehr als zwei Drittel stufen diese Auswahlkriterien als „wenig bis gar nicht wichtig“ ein.
- Für die Erstauswahl einer Kanzlei sind häufig Empfehlungen durch Freunde und Bekannte ausschlaggebend (34%). Für die endgültige Mandatierung hingegen ist ausschlaggebend, ob eine Kanzlei auf eine Mandantenanfrage schnell reagiert.

- Werden die Anwaltskosten durch Dritte (z.B. Rechtsschutzversicherungen) finanziert, steigen die Qualitätserwartungen der Mandanten bei der Auswahl ihres Anwalts.
- Das Geschlecht des Rechtsanwalts / der Rechtsanwältin spielt für 94% der Mandanten bei der Auswahl keine Rolle.
- 60% der Mandanten suchten gezielt einen Fachanwalt.

Teil 5: Die Beauftragung eines Rechtsanwalts bzw. einer Rechtsanwältin

- Gegenstand der Beauftragung des Rechtsanwalts war in 56% der Mandate zunächst eine Beratung durch den Anwalt. Bei 49% der Befragten schloss sich eine anwaltliche Vertretung vor Gericht an. Bei 38% der Befragten bestand die Leistung des Anwalts in einer außergerichtlichen Vertretung des Mandanten gegenüber Institutionen, Unternehmen oder Personen.
- 47% der Mandanten haben die Tätigkeit ihres Rechtsanwalts selbst finanziert. 35% griffen auf Rechtsschutzversicherungen zurück, für 8% der Befragten übernahm der Staat durch Prozesskosten- und Beratungshilfe die Rechtsverfolgungskosten. Bei 6% hat ein Dritter die Kosten der Rechtsverfolgung getragen, für 2% der Befragten war der Rechtsanwalt kostenlos tätig.
- 34% der Mandanten wurden von ihrem Anwalt zu Beginn des Mandats nicht über die anwaltliche Vergütung informiert, während 47% unaufgefordert auf die Anwaltskosten hingewiesen wurden. 15% der Befragten wurden auf eigene Nachfrage hin über die anfallenden Kosten aufgeklärt.
- Lediglich 4% der Mandanten holten vor der Vergabe des Mandats ein weiteres Preisangebot ein.
- 8% der Mandanten verhandelten mit ihrem Anwalt über dessen Vergütung.

Teil 6: Erfahrungen mit anwaltlichen Dienstleistungen

- 80% der Mandanten waren mit der Gesamtleistung ihres Anwalts zufrieden (Ergebnisqualität). Die Zufriedenheit mit der Lösung des jeweiligen Rechtsproblems lag bei 71%. Diese hohen Zufriedenheitswerte bestätigen eine frühere Untersuchung der Handelskammer Hamburg. Auch im internationalen Vergleich schneiden die deutschen Rechtsanwälte gut ab und erreichen ähnlich hohe Zufriedenheitswerte wie die englischen Rechtsanwälte.
- 67% der Mandanten würden ihren Anwalt oder ihre Anwältin auf jeden Fall und weitere 18% wahrscheinlich erneut beauftragen. Mit einer „Wiederbeauftragungquote“ von 85% liegt der für Deutschland ermittelte Wert 21% über dem aus England bekannten Wert von 64%.
- Die Rechtsanwälte erhalten von ihren Mandanten durchweg „Spitzennoten“. Diese positiven Bewertungen beziehen sich auf die Kompetenz der Anwälte (91% positive Bewertungen), auf die Vertrauensbeziehung zum Anwalt (88% positive Bewertungen) sowie auf verschiedenste Aspekte der Betreuungsqualität (z.B. Erreichbarkeit, Freundlichkeit, schnelle Terminvergabe; jeweils mehr als 88%). Auch die Einbeziehung von Mandanten während laufender Mandate wird sehr positiv bewertet. 88% der Mandanten geben an, mit ihnen seien alle wichtigen Entscheidungen während des Mandats abgestimmt worden.
- Die 10% der Mandanten, deren Rechtsproblem nicht optimal gelöst wurde, beurteilen ihre Anwälte erwartungsgemäß deutlich kritischer als Mandanten mit aus ihrer Sicht erfolgreichen Rechtsanwälten. Ihre Kritik richtet sich insbesondere auf die Intensität der anwaltlichen Betreuung, auf die Informationspolitik der Kanzlei, die Erreichbarkeit des Anwalts sowie auf die Qualität der Vorbereitung auf ein Gerichtsverfahren.
- Ostdeutsche Mandanten bewerten ihre Anwälte durchgängig positiver als westdeutsche.