



## Kommunikation mit dem Mandanten: Wahrheitsgemäßer und schonender

Text: Dr. h.c. Renate Jaeger, Schlichterin der Anwaltschaft

**Schlichten statt Richten. Das liegt im Trend: Mit Ombudseinrichtungen haben Versicherungen, Reiseveranstalter, Ärzte oder Banken schon viele Streitigkeiten aus der Welt geschafft. Das Erfolgsrezept: Außergerichtlich, freiwillig und preiswert. Das hat die Anwaltschaft kopiert: Seit Januar 2011 gibt es die Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft. Die erste und bisher einzige Schlichterin berichtet. Was macht die Kunst aus, ein guter Anwalt zu sein?**

Wir haben rund 100 Eingänge pro Monat – bei fast 160.000 Anwältinnen und Anwälten in Deutschland ist das nicht viel. Das Potenzial ist jedoch da: Die Zahlen könnten sich mindestens verfünffachen, wenn die Schlichtungsstelle noch bekannter wird. Wenn ich nach der Substanz der Beschwerden gefragt werde: Es geht – bei allem, was ich bisher gesehen habe – eher um das Handwerkliche, nicht um den hohen Gedankenflug oder die Gabe, einen Mandanten großartig zu vertreten. Erreichbarkeit und rasches Handeln stellen Mandanten leicht zufrieden. Es scheint aber für Anwälte manchmal schwer zu sein, sich in den Mandanten hinein zu versetzen, ihm verständlich zu machen, was man unternommen hat und was man überhaupt sinnvollerweise unternehmen kann – und für Mandanten ist es nicht einfach, eine Rechnung zu bezahlen, wenn der Prozess dann doch verloren gegangen ist.

In erster Linie geht es – wie auch in vielen anderen Lebensbereichen – um gelungene Kommunikation: Das Erstgespräch mit dem Mandanten gehört zum Handwerk des Anwalts. Er sollte es wichtig nehmen – im Interesse des Mandanten und im eigenen Interesse – und sich fragen: Wie gut informiere ich den Mandanten über die Risiken des Mandats, über potenzielle Kosten, über die Gebührenvereinbarung? Der Mandant muss wissen, was auf ihn zukommt. Denn auch die wahre Aussage kann irreführend sein. Und kein Anwalt kann immer erkennen, ob er wirklich verstanden wurde. Das ist ganz normal. Aber das Bewusstsein für dieses Risiko schleift sich mit der Berufsroutine ab. Anwälte benutzen juristische Ausdrücke völlig selbstverständlich – doch der Mandant versteht darunter etwas ganz anderes.

Deshalb gilt auch: Ein Schlichtungsfall kann jede Kanzlei treffen. Es hängt auch davon ab, wie niedrig die Empörungsschwelle des Mandanten ist. Außerdem ist die Erwartungshaltung gerade von Verbrauchern in vielen Fällen zu hoch. Ihnen

fehlt eine Vorstellung davon, wie viel Arbeit es macht, einen Sachverhalt juristisch zu würdigen. Viele Mandanten sehen nur sich selbst. Diese Anspruchshaltung zieht sich durch bis zu uns in der Schlichtungsstelle. Das kann die Anwältin, der Anwalt nur durch Kommunikation überwinden. Ganz wichtig erscheint mir daher, dass der Anwalt – der den Wissensvorsprung hat – großzügig im Umgang mit demjenigen ist, der schon von vornherein das Gefühl hat, der Unterlegene zu sein. Wir haben hier ein ganz deutliches Gefälle zwischen dem Anwalt und dem Mandanten. Dieses Gefälle muss überwunden werden und das kann nur von oben geschehen.

Mein Rat an Anwälte bei Mandantenbeschwerden: Nehmen Sie diese ernst und antworten Sie höflich – auch wenn es Ihnen gelegentlich schwer fällt. Im Zweifel sollten Anwälte auch noch einmal in sich gehen, die Handakten prüfen und sich fragen, ob alles gut gelaufen ist. Ein Hauptproblem von Mandanten scheint nach meiner Erfahrung das Gefühl zu sein: „Ich bin nicht in allen meinen Punkten in vollem Umfang ernst genommen worden.“ Was allerdings ein völliges Verkennen der Situation sein kann: Die Befindlichkeit des Mandanten sagt nichts darüber, ob der Anwalt richtig oder falsch gehandelt hat. Der Mandant hat eine andere Sicht. Diese ernst zu nehmen, bedeutet nicht unbedingt, sie zu teilen. Das sollten Anwälte sich und dem Mandanten klar machen. Anwälte müssen mehr informieren. Gleichzeitig sollten sie wahrheitsgemäßer und schonender agieren. Weder wahrheitsgemäß noch schonend finde ich es, wenn der Anwalt anlässlich eines verlorenen Prozesses behauptet, bei anderen Richtern hätte der Prozess auch gewonnen werden können und den Mandanten gleichzeitig zur Zahlung der Rechnung auffordert. Das ist für den Mandanten nicht hilfreich. Und natürlich kann der Anwalt auch außerhalb eines Schlichtungsverfahrens das klärende Gespräch mit seinem Mandanten suchen. Das ist dann eine Frage, wie ehrlich man mit sich selbst umgeht – was uns bekanntlich allen schwer fällt – aber: es wird häufig ein beruflicher und persönlicher Gewinn sein. //

Die Autorin ist seit Januar 2011 Schlichterin der Rechtsanwaltschaft. Davor war sie von 2004 bis 2010 Richterin am Europäischen Gerichtshof für Menschenrechte und von 1994 bis 2004 Richterin des Bundesverfassungsgerichts.