

Neue Gütezeichen für Rechtsanwälte

Brief und Siegel sind nicht alles

Düsseldorf, 26. März 2009 – Im immer härter umkämpften Markt der Rechtsdienstleistungen suchen Anwälte nach Qualitätssiegeln jenseits des Fachanwaltstitels. Denn gerade jungen Advokaten fällt es unter anderem aufgrund der zunehmenden Konkurrenz immer schwerer, an die notwendigen Fallzahlen – im Arbeitsrecht zum Beispiel 100 Stück – für den Titel des Fachanwalts zu kommen. Den Bedarf der Kanzleien nach Alternativen zum Gütezeichen Fachanwaltschaft haben in jüngerer Vergangenheit beispielsweise auch Prüforganisationen wie die Dekra erkannt, die in Kooperation mit dem Deutschen Anwaltszentrum (DAZ) ein Qualitätssiegel für Rechtsanwälte vergibt.

„Mit solchen Prüfsiegeln wird versucht, eine Art Light-Version des Fachanwaltstitels zu kreieren, die Rechtssuchende bei der Auswahl einer geeigneten Kanzlei in die Irre führen kann und die keine annähernd gleichwertige Alternative zum Qualitätsstandard einer richtigen Fachanwaltschaft darstellt“, kommentiert Andreas Heinsen, Vorstand der Düsseldorfer ÖRAG Rechtsschutzversicherungs-AG. „Um das Niveau eines Fachanwalts zu erlangen, bedarf es aber deutlich mehr als lediglich der erfolgreichen Teilnahme an einem Multiple-Choice-Test wie ihn zum Beispiel die Dekra für ihr Gütesiegel verlangt.“ Unter anderem müssen angehende Fachanwälte mehrere Klausuren bestehen und zahlreiche Seminare besuchen. Heinsen: „Zudem muss ein kommender Fachanwalt nachweisen, dass er im betreffenden Rechtsgebiet intensiv tätig ist und bereits eine Vielzahl an Fällen bearbeitet hat.“ Letzteres ist für den ÖRAG-Vorstand einer der größten Knackpunkte beim Dekra-Siegel. „Die Erfahrung des Anwalts auf dem fraglichen Gebiet spiegelt das Gütezeichen in keiner Weise wider“, so Heinsen.

Auch Rechtskompetenz muss bewertet werden

Ebenso wenig fließe die Qualität der anwaltlichen Beratung in das Gütesiegel ein. Heinsen: „Die Rechtskompetenz einer Anwaltskanzlei wird aktuell von keinem Zertifizierungsverfahren hinreichend erfasst. Selbst ein international gültiger und gleichermaßen anerkannter Qualitätsmanagement-Standard wie ein ISO-Prüfsiegel bewertet schwerpunktmäßig die Ablauforganisation einer Kanzlei, sprich, ob alle Arbeitsprozesse optimal abgewickelt werden. Über die persönliche Qualifikation der dort tätigen Anwälte sagt auch dieses nur recht wenig aus.“ Eine für Verbraucher absolut verlässliche Qualitätssicherung der Rechtskompetenz einer Kanzlei – das für Kunden neben dem Auswahlkriterium Fachanwaltschaft gleichermaßen wichtige Orientierungsmerkmal bei der Anwaltssuche – könne laut Heinsen hingegen nur von Experten vorgenommen

Weitere Informationen

ÖRAG Unternehmenskommunikation
Hansaallee 199
40549 Düsseldorf
Tel.: 0211 536 3150
Fax: 0211 536 3293
E-mail: presse@oerag.de

werden, etwa von einem Rechtsschutzversicherer wie der ÖRAG, die jährlich über 250.000 Rechtsschutzfälle abwickelt.

Neun von zehn ÖRAG-Kunden rundum zufrieden

„Unsere Partnerkanzleien aus dem bundesweiten Kooperationsnetzwerk der ÖRAG verfügen über Fachanwälte und Experten in allen Rechtsgebieten und unterliegen unserer permanenten und engmaschigen Qualitätskontrolle“, erläutert Andreas Heinsen. Jährlich erstellt der Rechtsschutzversicherer für jede einzelne Kanzlei seines Netzwerks ein ausführliches Reporting, in dem beispielsweise die Erfolgsquote überprüft wird. Darüber hinaus befragt die ÖRAG ihre Kunden regelmäßig über deren Zufriedenheit mit den Kanzleien ihres Netzwerks. Auch diese Ergebnisse fließen in die Bewertung der Anwaltskanzleien mit ein. Heinsen: „Wird eine Kanzlei von den Kunden zum Beispiel bei der telefonischen Erreichbarkeit nicht ausschließlich positiv bewertet, treffen wir mit ihr entsprechende Zielvereinbarungen, die sie bis zum nächsten Reporting erfüllen muss.“ Und wenn sich bis dahin nichts geändert hat? „Dann fliegt sie im Zweifelsfall aus unserem Netzwerk“, so der ÖRAG-Vorstand. „Außerdem geben wir unseren Kunden innerhalb der laufenden anwaltlichen Betreuung die exklusive Garantie, dass wir sie an eine andere Kanzlei vermitteln, sollten sie mit der von uns empfohlenen nicht glücklich sein.“ Ein Service, den die Rechtsschutz-Vertragsbedingungen eigentlich gar nicht vorsehen – und dessen sich die ÖRAG auch nicht allzu häufig bedienen muss. Denn laut aktueller Kundenbefragung sind nahezu neun von zehn Kunden des Düsseldorfer Rechtsschutzversicherers mit den von der ÖRAG vermittelten Anwaltskanzleien rundum zufrieden. Heinsen: „Dies belegt eindrucksvoll, dass sich unsere Kunden von den Rechtsanwältinnen aus dem qualitätsgeprüften Kooperationsnetzwerk der ÖRAG mehr als gut beraten fühlen.“

Informationen zur ÖRAG gibt es unter www.oerag.de.

3.836 / 4.388 Zeichen (ohne / mit Leerzeichen)

Bildunterschrift zum Foto „Andreas_Heinsen“:

Überprüft die Qualität seines Anwaltsnetzwerks mit regelmäßigen Kundenbefragungen: Andreas Heinsen, Vorstand der ÖRAG Rechtsschutzversicherung.

Mit der ÖRAG Rechtsschutzversicherungs-AG steht den öffentlichen Versicherern sowie den Sparkassen ein kompetenter Partner in Sachen Recht und Rechtsschutz zur Seite. Ihr ganzheitlicher Rechtsservice sowie ihr modulares Vertragsbaustein-Konzept, mit dem der Kunde seine Rechtsschutzpolice an die individuelle Lebenssituation anpassen kann, hat die ÖRAG in den letzten Jahren zu einem der erfolgreichsten Anbieter am Markt gemacht. Für die Gesamtzufriedenheit ihrer Kunden, ihr Preis-Leistungsverhältnis sowie ihre Betreuungsqualität wurde die ÖRAG jüngst in der Kundenzufriedenheitsstudie KUBUS in allen für Rechtsschutz vorhandenen Kategorien mit der Bestnote „Hervorragend“ ausgezeichnet.

Weitere Informationen

ÖRAG Unternehmenskommunikation
Hansaallee 199
40549 Düsseldorf
Tel.: 0211 536 3150
Fax: 0211 536 3293
E-mail: presse@oerag.de