



„Das Nachdenken ist
beim Mandanten nicht
immer eingepreist.“

Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft hilft dem Anwalt,
wenn der Mandant sich beschwert: Erwartungen steigen

Interview mit Monika Nöhre, Schlichterin der Rechtsanwaltschaft



Mehr als die Hälfte der Schlichtungsvorschläge 2015 sind von Mandant und Kanzlei angenommen worden. 78 blieben aber erfolglos. Woran scheitert am Ende so eine Schlichtung?

Oftmals fehlt es an der mangelnden Einigungsbereitschaft. Man muss bereit sein, Abstriche zu machen. Es gibt einige wenige Beteiligte, die wollen durch die Schlichtungsstelle ihre Position bestätigt bekommen. Die erreichen wir natürlich nicht mit einem Schlichtungsvorschlag, der diese Position nicht 100-prozentig bestätigt. Es gibt aber sicherlich auch Fälle, wo wir nicht vermitteln können, dass es das Beste wäre, wenn beide sich einen Ruck geben. Die Einigungsquote knapp unter 60 Prozent oder um die 60 Prozent gibt es auffälligerweise in vielen Bereichen, wo es um einvernehmliche Streitbeilegung geht, übrigens auch bei den Mediationen bei den Gerichten.

Scheitern die Schlichtungsvorschläge eher an den Mandanten oder den Anwälten?

Es gibt keine Regel. Wir erheben jetzt die Vorschläge, die zu 100 Prozent zu Gunsten des Mandanten, zu 100 Prozent zu Gunsten des Anwalts und die eine einvernehmliche Regelung erhalten und wir erheben daneben die Frage, wie oft die Ablehnung von den Mandanten und wie oft sie von den Anwälten erfolgt. Wir stellen für 2015 und das Rumpffahr 2016 fest, das möglicherweise die Ablehnung häufiger durch die Mandanten erfolgte. Das ist eine Tendenz, aber das ist noch kein belegbarer Wert.

Wenn der Anwalt und sein Mandant über Kreuz liegen, kann das viele Auslöser haben. Sicher ist aber: Unzufriedene Mandanten tun sich schwerer damit, Honorarnoten zu bezahlen. Doch was soll die Anwältin oder der Anwalt dann machen? Seit 2011 gibt es für solche Fälle die Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft. Das Anwaltsblatt fragte die Schlichterin der Rechtsanwaltschaft Monika Nöhre, was die Schlichtungsstelle leistet, was nicht auch Gerichte leisten könnten – und warum jede Anwältin und jeder Anwalt davon profitiert.

Wer einen Anwalt sucht, um gegen seinen früheren Anwalt vorzugehen, findet ihn. Warum braucht die Anwaltschaft eine Schlichtungsstelle?

Wir verstehen uns nicht als Anwalt des Mandanten, der gegen seinen früheren Anwalt vorgehen will. Wir sind eine unabhängige Stelle, die versucht, eine Einigung in einem Konflikt zwischen Anwalt und Mandanten herbei zu führen. Deshalb wenden sich die Mandanten oder ehemaligen Mandanten in der Regel auch direkt an uns. Nur in seltenen Fällen haben sie einen neuen Anwalt beauftragt. Wir versuchen den Konflikt aufzunehmen und eine Lösung zu finden. Das ist unsere Aufgabe und wir sind auf einem guten Weg.

Wie hilft die Schlichtungsstelle der Anwältin oder dem Anwalt ganz konkret?

Das Mandat ist in der Mehrzahl der Fälle beendet, wenn die Antragsteller – also in der Regel die ehemaligen Mandanten – zu uns kommen. Aber es gibt einen ungelösten Konflikt. Meistens ist eine Gebührenrechnung des Anwalts noch offen und der Mandant möchte aus den unterschiedlichsten Gründen nicht zahlen. Wir helfen dabei, die schwebende Situation zu beenden. Oftmals lauten unsere Schlichtungsvorschläge auch, dass der Mandant einen Teil oder auch die gesamte noch offene Rechnung an den Anwalt zahlt. Wenn der Schlichtungsvorschlag angenommen wird, ist der Konflikt beendet. Der Anwalt muss seine Forderung nicht einklagen und kommt schnell zu seinem Geld. Oftmals befähigt auch das Einschreiten der Schlichtungsstelle die Einigungsbereitschaft auf beiden Seiten. Allein die Tatsache, dass sich einer an uns wendet, befördert die Einigung. Wir wollen Konflikte befrieden. Das spart den Weg zu den Gerichten.

Seit 1. April 2016 ist die Schlichtungsstelle eine anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle. Was heißt das?

Wir haben sozusagen die Lizenz nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz erlangt, als anerkannte Stelle Konflikte zu schlichten. Wir müssen die Vorschriften dieses Gesetzes einhalten. Das ist eine Selbstverständlichkeit. Das haben wir vorher auch schon gemacht. Aber die Anerkennung legitimiert uns nach außen hin. Mandanten können sicher sein, dass hier alles im rechtsstaatlichen Rahmen des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes abgewickelt wird.

Das ist vor allem Geschwindigkeit?

Ja, das ist aber auch ein Qualitätssiegel. Denn das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz verpflichtet die Schlichtungsstellen, ihre Empfehlungen auf der Basis des Sachverhalts zu erstellen und an Recht und Gesetz auszurichten. Die Anerkennung als Verbraucherschlichtungsstelle ist also beides: Schnelligkeits- und Qualitätssiegel. Dazu gehört auch, dass die Schlichterin keine Rechtsanwältin, sondern unabhängig ist. Das hat allerdings die BRAO von Anfang an so vorgesehen.

Und was ist mit den gewerblichen Mandanten?

Auch diese können sich an uns wenden. Ich weiß, dass andere Schlichtungsstellen ganz klar gewerbliche Mandanten aussortieren. Bei uns genügt nach der Satzung ein Mandatsverhältnis. Deshalb schlichten wir auch Streitigkeiten mit gewerblichen Mandanten innerhalb der Streitwertgrenze von 50.000 Euro. Wir leisten also mehr als das VSBG fordert. Die Anzahl dieser Schlichtungsfälle ist aber bisher gering.



Zur Person

Monika Nöhre ist seit 1. September 2015 Schlichterin. Die ehemalige Präsidentin des Kammergerichts in Berlin folgte Dr. h.c. Renate Jaeger nach, die als ehemalige Richterin des Bundesverfassungsgerichts und am Europäischen Gerichtshof für Menschenrechte erste Schlichterin von 2011 bis zum August 2015 war. Die gebürtige Hamburgerin Nöhre war nach dem zweiten Staatsexamen zunächst fünf Jahre als Anwältin tätig. Danach wurde sie Richterin am Landgericht Hamburg und am Oberlandesgericht Hamburg sowie Leiterin des Amtes für Allgemeine Verwaltung der Hamburger Justizbehörde. Sie war Vizepräsidentin des Oberlandesgerichts Hamburg und Präsidentin des Justizprüfungsamtes Hamburg. 2002 wechselte sie als Präsidentin des Kammergerichts nach Berlin.

Ist die Schlichtungsstelle Konkurrenz zu den ordentlichen Gerichten?

Das ist eine ganz schwierige Frage. Belastbares, statistisches Material gibt es nicht. Die Anzahl unserer Fälle spricht eindeutig dafür, dass wir keine nennenswerte Konkurrenz sein können. Schlichtung ist etwas anderes als ein Zivilprozess, auch wenn es Ähnlichkeiten zwischen einem Zivilurteil und einer Schlichtungsempfehlung gibt. Wir gehen anders auf die Beteiligten zu. Wir versuchen, auch die persönlichen Argumente in der Schlichtungsempfehlung abzubilden. Das können Gerichte nicht. Generell gilt: Nicht alles lässt sich schlichten, nicht alles lässt sich richten. Daher stehen Schlichtung und Zivilprozess nebeneinander und nicht in einem direkten Konkurrenzverhältnis.

Was kann die Schlichtungsstelle leisten, was ein Prozess nicht leisten könnte?

Wir können Plausibilitäts- und Billigkeitserwägungen anstellen. Wenn wir zum Beispiel in unserer rechtlichen Bewertung zu dem Ergebnis kommen, dass die Anwaltsrechnung berechtigt ist, zugleich aber sehen, dass die Betreuung des Mandats nicht optimal war, können wir dem Anwalt zu bedenken geben, ob aus Kulanzgründen nicht ein gewisser Abschlag gemacht werden kann. Diesen Weg gehen wir sehr selten, aber er steht uns offen. Und es gibt einen weiteren Aspekt: Bürger und Bürgerinnen gehen zum Gericht oder zur Schlichtung immer aus persönlichen Gründen. Diese persönliche Barriere kann das Gericht nicht überwinden. Das Gericht nimmt keine persönlichen Motive auf, sondern das Gericht will nur die rechtsentscheidenden Tatsachen hören. Wir in der Schlichtungsstelle hören auch die nicht rechtsentscheidenden Tatsachen und gehen auf sie ein. Das nutzt zwar nicht immer etwas, aber wir versuchen es – und das heißt auch, dass wir anders formulieren als ein Gericht. Ein Schlichtungsvorschlag von uns erläutert dem Mandanten den Weg zur Spitze des Konflikts.



„Die Schlichtungsstelle ist wichtig, weil sie einen Selbstreinigungsprozess für den Anwaltsberuf bietet. Auch wenn die Zahlen auf niedrigem Niveau sind: Bei Differenzen gibt es dieses Mittel.“



Was kann die Schlichtungsstelle nicht leisten, was der Prozess kann?

Das ist ganz eindeutig: Wir können keine vollstreckbaren Entscheidungen schaffen. Wir können auch keine Beweisaufnahmen machen, also keine Zeugen vernehmen, kein Sachverständigengutachten einholen. Und: Es muss den Prozess für streitige Verfahren geben. Deshalb bin ich davon überzeugt, dass der Zivilprozess immer seine Berechtigung haben wird. Ich teile die Angst nicht, dass der Zivilprozess ausstirbt.

Sind 1.000 Eingänge im Jahr – der Wert scheint in den fünf Jahren 2011 bis 2015 recht konstant gewesen zu sein – viel oder wenig?

Ich will das nicht bewerten. Es ist aber verblüffend, dass es diese Konstanz gibt. Ich frage mich jeden Monat: Wovon hängt es ab, dass wir rund 80 Anträge im Monat bekommen? Werbung oder Nicht-Werbung scheinen auf den ersten Blick keinen Einfluss zu haben. Die Schlichtung ist ein Angebot sowohl für die Anwaltschaft als auch für die Verbraucher. Die Schlichtungsstelle ist wichtig, weil sie einen Selbstreinigungsprozess für den Anwaltsberuf bietet. Auch wenn die Zahlen auf niedrigem Niveau sind: Bei Differenzen gibt es dieses Mittel. Mit Hilfe einer neutralen Stelle können sich Anwalt und Mandant über eine Kostenrechnung oder über Schadensersatzansprüche einigen. Aber warum es 80 Sachen im Monat sind? Mir fehlt die Erklärung.

Von den Schlichtungsanträgen 2015 sind allein 300 daran gescheitert, dass die Antragssteller nicht mitgewirkt haben. Warum ist die Quote so hoch?

Oftmals werden an die Schlichtungsmöglichkeit und das Angebot unserer Schlichtungsstelle zu hohe Erwartungen geknüpft. Vielfach herrscht die Vorstellung vor, wir könnten alles schlichten, auch alte Prozesse aufrollen. Wenn wir dann offen legen, dass es um ein abgeschlossenes oder laufendes Mandatsverhältnis gehen und der Anspruch auch gegenüber dem Anwalt geltend gemacht worden sein muss, versiegt oftmals schon ein Teil der Fälle. Wir erteilen eben keinen allgemeinen Rat zu Rechtsproblemen. Zudem wird die Erwartung überstrapaziert, dass wir helfen und alles aufklären können. Das sind manchmal alte Fälle, die uns präsentiert werden, älter als viele denken, nachdem alle Gerichtsverfahren zu Ende sind. Der Fall ist sozusagen schon ein bisschen abgestanden. Wir bitten dann darum, uns den ganzen Sachverhalt mitzuteilen. Das ist manchmal schwierig.

Befriedet denn solch ein steckengebliebenes Schlichtungsverfahren?

Der Verbraucher ist dann in erster Linie von der Schlichtungsstelle enttäuscht. In der konkreten Situation hilft sie nicht weiter. Es ist übrigens auch meine Erfahrung, dass – wenn ein Anwalt die Teilnahme an dem Schlichtungsverfahren ablehnt, was er darf – der Mandant nicht böse auf den Anwalt ist, sondern auf uns. „Warum wir uns Schlichtungsstelle nennen, wenn wir es zulassen, dass sich einer unserem Verfahren entzieht“, schreiben die Antragsteller uns in dieser Situation.

Sie erleben eine ähnliche Anspruchshaltung, die auch Anwälte manchmal von ihren Mandanten erleben?

Auf jeden Fall. Das würde ich ohne Punkt und Komma unterschreiben. Die Anspruchshaltung ist sehr hoch. Ich schaue mir alle Beschwerden über den Ausgang von Schlichtungsverfahren genau an, sei es eine Empfehlung, sei es eine Ablehnung. Dann versuche ich noch einmal zu schreiben, also sozusagen eine zweite Begründung zu geben, jetzt einfacherer Art, um unsere Entscheidung zu erläutern. Dann gibt es zum Teil sehr böse Briefe: „Ich sei Lobbyistin.“ „Ich würde mich einer Schlichtung versperren.“ „Ich werde sie jetzt schlecht im Netz bewerten.“ Sie können gerne überlegen, ob es den Anwälten ähnlich geht. Es gibt aber auch Antragsteller, die für die weiteren Erläuterungen dankbar sind. Gelegentlich erhalten wir sogar „Fanpost“!

Wie viele querulatorische Anträge gibt es?

Das finde ich ganz schwierig zu beantworten. Erstens erheben wir keine Statistik darüber. Zweitens ist das eine Interpretationsfrage. Was ist querulatorisch und was ist nicht querulatorisch? Wann ist ein Antragsteller einfach ein bisschen rechthaberisch und wann ist er querulatorisch? Von mir hört keiner an dieser Stelle eine statistische Zahl. Ich kann aber folgendes sagen: Wir haben natürlich querulatorische



Hintergrund

Die Schlichtungsstelle der Anwaltschaft

Die Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft ist durch Gesetz 2009 geschaffen worden und arbeitet seit dem 1. Januar 2011. Sie arbeitet unabhängig und neutral und ist seit dem 1. April 2016 mit dem Inkrafttreten des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes (VSBG) eine Verbraucherschlichtungsstelle im Sinne des VSBG. Sie vermittelt kostenfrei bei vermögensrechtlichen Streitigkeiten zwischen Mandant und Rechtsanwalt bis zu einem Gegenstandswert von 50.000 Euro. Unabhängige Schlichter sind die Präsidentin des Kammergerichts a. D. Monika Nöhre und der Vorsitzende Richter am Bundesverwaltungsgericht a. D. Wolfgang Sailer. Der Beirat der Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft berät die Schlichter auf deren Anforderung in allen für das Schlichtungsverfahren wesentlichen Fragen. Er besteht aus neun Mitgliedern, darunter für den Deutschen Anwaltverein Rechtsanwalt und Notar Herbert P. Schons. Die Schlichtung richtet sich nach den Vorgaben des § 191f der Bundesrechtsanwaltsordnung (BRAO) und der Satzung der Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft (http://www.schlichtungsstelle-der-rechtsanwaltschaft.de/sites/default/files/satzung_ab_010716.pdf).

Eingaben. Das erkennt man häufig daran, dass sich die Beteiligten nicht nur an uns, sondern an eine Vielzahl von Institutionen wenden. Das kenne ich auch schon vom Gericht. Davon gibt es nicht all zu viele. Schwierig ist, aber nicht querulatorisch, wenn die Verbraucher uns mit Entscheidungen aus dem Netz konfrontieren, die sie sich raussuchen und passgerecht auf ihren Fall anwenden wollen. Das sehe ich als Phänomen der Informationsflut. Das würde ich aber nicht querulatorisch nennen.

Die Schlichtungsstelle war ursprünglich nur für Geldforderungen bis zu einem Wert von 15.000 Euro zuständig. Der Wert ist im Sommer auf 50.000 Euro hochgesetzt worden. Warum?

Das hängt damit zusammen, dass die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle in Kehl selbst diese Streitwertgrenze definiert hat. Und wenn wir bei den 15.000 Euro geblieben wären, wären alle Streitigkeiten zwischen 15.000 Euro und einem Cent bis 50.000 Euro zu der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle gegangen und nicht zu unserer Schlichtungsstelle gekommen. Wir haben das diskutiert, aber wir glauben, dass hier die Fachleute sitzen.

Bisher dominierten Vergütungsstreitigkeiten. Wird die Schlichtungsstelle auch für klassische Haftungsansprüche attraktiver werden?

In den meisten Fällen geht es um Gebührenstreitigkeiten und Schadensersatzansprüche. Die begehrte Gebührenreduktion wird häufig mit einer vermeintlichen Schlechtleistung des Rechtsanwalts begründet. Wir werden auch jetzt schon mit Schadenserforderungen konfrontiert, die als klassische Haftungsfälle bezeichnet werden können. Sie sind aber in der Tat in der Minderzahl.

Wenn es kriselt im Mandat – wann soll der Anwalt, die Anwältin auf die Schlichtungsstelle hinweisen?

Für diesen Fall möchte ich eine andere Empfehlung geben, sofern mir das überhaupt zusteht. Wir sehen hier, dass oftmals die abgebrochene Kommunikation die Ursache für eine Krise im Mandat ist und auch letztlich der Auslöser für den Mandanten, sich an unsere Schlichtungsstelle zu wenden. Wenn es kriselt im Mandat, kann es daher der richtige Weg sein, in die Offensive zu gehen. Die Anwältin oder der Anwalt sollte den Mandanten offen darauf ansprechen und die ungeklärten Punkte, auch wenn es unbequem ist, benennen, um so eine Bereinigung herbeizuführen. Das wäre mein persönlicher Weg. Wir sehen immer wieder, dass die Erwartungshaltung von Mandanten und die Reaktionszeiten der Anwälte nicht deckungsgleich gebracht werden können. Der Anwalt sollte im Auge behalten, dass das Nachdenken nicht immer bei den Mandanten eingepreist ist. Ein Quell für viel wechselseitiges Unverständnis.

Also klassisches Beschwerdemanagement?

Ja, klassisches, eigenes Beschwerdemanagement.

Was ändert sich zum 1. Februar 2017?

Das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz enthält zwei Vorschriften, die Pflichten für Unternehmer begründen und damit ab 1. Februar 2017 auch für Anwälte gelten. Für Anwälte, die Allgemeine Geschäftsbedingungen verwenden oder eine Website unterhalten, gibt es die Verpflichtung darauf hinzuweisen, dass es unsere Schlichtungsstelle gibt und ob sie generell – also abstrakt – an einem Schlichtungsverfahren teilnehmen werden. Das ist die Allgemeine Informationspflicht. Sie gilt für Kanzleien ab einer Größe von 10 Beschäftigten. Und daneben gibt es noch die konkrete Informationspflicht. Sie ist viel spezieller. Wenn es zu einem Konflikt gekommen ist, muss der Anwalt auf unsere Schlichtungsstelle hinweisen und auch konkret mitteilen, ob er an einem Verfahren mitwirken würde oder nicht. So könnte es – und genau an diesem Punkt knüpfen sich auch die Unsicherheiten – mehr Verfahren geben.

Hinweispflichten kann ein Anwalt so erfüllen, dass nichts passiert. Wann soll der Anwalt geradezu für die Schlichtung werben?

Ich habe die Hinweispflichten im Verbraucherstreitbeilegungsgesetz nicht als Werbung verstanden, sondern als logische Konsequenz, um Verbraucherstreitbeilegung



Zum Team um die Schlichterin Morika Nöhre (r.) gehören (v.l.n.r.): Rechtsanwältin Stephanie Dahhorst, Rechtsanwältin Dr. Sylva Ruge (Geschäftsführerin), Rechtsanwältin Katharina Türk-Brockner, Rechtsanwältin Carmen Seyler, Yvonne Röhl und Kristina Walroth. Es fehlen: Wolfgang Saler (weiterer Schlichter als ehemaliger Vorsitzender Richter am Bundesverwaltungsgericht), Rechtsanwältin Nina Wölfer, Rechtsanwalt Stefan Möller und Marlon Fleck.

„Wir sehen hier, dass oftmals die abgebrochene Kommunikation die Ursache für eine Krise im Mandat ist und auch letztlich der Auslöser für den Mandanten, sich an unsere Schlichtungsstelle zu wenden.“

als Komponente in unserem Rechtssystem zu etablieren. Ich bin mir dessen bewusst, dass man diese Pflicht gestalten kann. Ich hielte es allerdings für durchaus im Interesse des Anwalts, auf uns hinzuweisen. Wir sind eine unabhängige Stelle. Was spricht in einem Konfliktfall dagegen, auf uns hinzuweisen? Das kann eine Mandatsbeziehung befrieden.

Häufig wird am Ende des Mandats um die Vergütung gestritten ...

... das Vergütungsrecht ist neben dem wechselseitigen Unverständnis in der Kommunikation ein wichtiges Thema in unseren Fällen. Dazu gehört die Hinweispflicht auf die Abrechnung nach Streitwert. Diese Belehrung versteht der Mandant häufig nicht. Die Höhe des Streitwerts ist ohnehin ein ewiger Stein des Anstoßes.

Was lernt eine Anwältin oder Anwalt daraus?

Reden, reden, reden, reden.

Sie selbst waren von 1977 bis 1982 Anwältin, haben dann mehr als 30 Jahre als Richterin Anwältinnen und Anwälte erlebt – jetzt schauen Sie als Schlichterin wieder in Mandatsakten: Was hat sich geändert?

Die Kommunikation zwischen Anwalt und Mandant hat sich komplett geändert. Der Rechtsanwalt Dr. Google war damals noch nicht geboren. Die Mandanten hatten zu meiner Anwaltszeit nicht die Möglichkeit, sich vergleichbare Urteile zu Hilfe zu nehmen, um ihre persönliche Rechtsmeinung zu erzeugen und zu untermauern. Auch das Recht hat sich verändert. Durch die Vielfalt der Rechtsgebiete, der gerichtlichen Entscheidungen und der Möglichkeiten, sich Kenntnisse zu verschaffen und zu kommunizieren, sind die Anforderungen an Anwältinnen und Anwälte gestiegen – genau so, wie sie auch an die anderen Vertreter der juristischen Berufe gestiegen sind.

Das Gespräch führte Rechtsanwalt Dr. Nicolas Lührig, Berlin