

## Gedanken zur telefonischen Low-Budget-Rechtsberatung

Die Zeiten ändern sich schneller als je zuvor. Nicht nur, dass in Kürze nicht studierte Personen Rechtsauskünfte erteilen dürfen; bereits jetzt gibt es Anbieter, die einen Rechtsberatungsdienstleistungsservice für 4,99 €/Monat anbieten. Bei diesen darf der rechtsratsuchende versicherte Bürger für diesen Betrag angeblich so oft wie er es für erforderlich hält Rechtsberatung einholen, wobei die Rechtsberater ihm dann für seine alltäglichen privaten Rechtsprobleme immer ohne zeitliche Begrenzung „ihr Ohr leihen“. Der Autor dieses Artikels ist seit circa 20 Jahren Rechtsanwalt, seit mehr als 10 Jahren zusätzlich Notar, er hat grundsätzlich nichts gegen Deregulierungen im Rechtsberatungsdienstleistungsbereich einzuwenden. Er ist offen für Änderungen, selbst wenn diese für ihn theoretisch mit ökonomischen Mindereinnahmen verbunden sein könnten.

Doch jetzt zu den Inhalten. Ein „Fünf-Euro-Mandant“ hat sich über eine für ihn beleidigend wirkende Bemerkung seines Arbeitsgebers geärgert. Er greift nach Arbeitsschluss zum Telefonhörer und will sich umfassend informieren. Hat er doch 4,99 € für jeden der vergangenen Monate bezahlt, um nicht dumm dastehen zu müssen, wenn es einmal Ärger geben sollte. Der Betrag von 4,99 € entspricht knapp dem Preis einer Zigarette pro Tag, da kann man doch etwas verlangen, nicht wahr? Wenn nun der Anrufer sein Problem mit allen stets zugehörigen emotionalen Bewertungen und Vermutungen so äußern darf, wie bei einem niedergelassenen Anwalt, dürften 10 bis 15 Minuten leicht erreicht werden, ohne dass auch nur eine erste juristische wertbare Beratungsmöglichkeit entstanden sein kann. War die beleidigend wirkende Bemerkung denn von so etwas wie eine „Ermahnung“ oder hatte sie sogar schon den Gehalt einer „Abmahnung“, die jedoch aus Beweisgründen grundsätzlich schriftlich hätte erfolgen sollen. Oder war die Meinung des Chefs – juristisch gesehen – eine durchaus zulässige Meinungsäußerung, der keine Justiziabilität zukommt. Aufgrund meiner langjährigen Berufserfahrung aus Mandantengesprächen Auge in Auge mit Bürgern kann ich sagen, dass eine Vielzahl von Menschen unsere Kanzlei im Zusammenhang mit dem Bedürfnis einer ersten juristischen Beratschlagung aufsuchen, ohne dass diesen dabei selbst bewusst ist, wo

sie „der Schuh drückt“. Durch die visuelle Wahrnehmung des Mandanten, dessen Körpersprache und dessen Auftreten, werden sehr häufig erst die tatsächlichen, im Hintergrund verborgener rechtlich-relevanter Konflikte aufgedeckt. Will heißen: Die Frage eines Mandanten an einen telefonischen Berater wird allein schon deswegen häufig nicht zu einem brauchbaren Ergebnis führen, da die gestellte Frage den Berater schlicht und einfach nicht in die Lage versetzt, eine passende Antwort zu geben.

Anschaulicher wird diese Problematik, wenn man das Procedere in den Medizinbereich verlagert. Zum Beispiel: Ein Anrufer möchte etwas über seine „Bauchschmerzen“ wissen, die ihm seit Tagen zu schaffen machen. Jeder Arzt – und sei er noch so erfahren – wird ohne visuelle respektive taktile Methoden den Grund der Bauchschmerzen am Telefon nicht ansatzweise diagnostizieren können.

Zurück zum „billigen Jakob der Rechtsberatung“ für 4,99 €/Monat. Auch hier gibt es fast nie Ja/Nein-Antworten. Im Gegenteil:

Die Grundaussage eines Juristen lautet seit jeher: „Das kommt darauf an.“ Und im Ergebnis einer 4,99 €-Beratung dürfte dann doch ganz oft die Empfehlung ausgesprochen werden:

„Da sollten Sie doch besser zu einem Rechtsanwalt gehen, da können wir Ihnen am Telefon nicht weiterhelfen.“

In diesen Fällen werden die Versicherungsnehmer zumeist an Rechtsanwälte aus dem gleichen Konzern verwiesen, da diese für den Konzern wesentlich billiger sind als freie Rechtsanwälte.

Auf das Recht der freien Anwaltswahl wird hier aus diesem Grund häufig nicht hingewiesen.

Eins sollte dem Verbraucher einleuchten. Er wird am Telefon nur sehr wenige Rechtsprobleme qualitativ verwertbar für einen Preis beratschlagt bekommen, den er für eine Pizza Margherita im Hauptbahnhof zu zahlen hat. Aber vielleicht hat er im Hauptbahnhof Glück: Er kommt mit dem Pizzabäcker ins Gespräch, der hat Zeit und ist ein studier-

ter Volljurist, jedoch ohne berufsgerechte Beschäftigung. Dann könnte es in der Tat einen klugen Rat-schlag zur Pizza dazu geben.

**Dr. Esch & Kollegen**  
**Rechtsanwälte und Notar**  
**Konstanzer Str. 55**  
**10707 Berlin**

**Tel.: (030) 88 00 777-1**  
**Web: [www.dr-esch.de](http://www.dr-esch.de)**

Redaktionell verantwortlich: Dr. Matthias Esch, Rechtsanwalt und Notar, Berlin

Haftungsausschluss und Copyright: Unsere Artikel bieten Ihnen eine Vielzahl von Informationen. Sie stellen jedoch keine anwaltliche Beratung dar und dienen lediglich zu rein informativen Zwecken. Eine Vollständigkeit kann nicht garantiert werden. Irrtümer, Änderungen vorbehalten. Nachdruck und Veröffentlichung nur mit unserem ausdrücklichen Einverständnis.

Inhalt der eigenen Seiten: Die Haftung für die Aktualität, Vollständigkeit oder Qualität ist ausgeschlossen. Alle kostenfreien Angebote sind unverbindlich. Wir behalten es uns vor, jederzeit ohne vorherige Ankündigung das Angebot zu verändern, zu ergänzen, zu löschen oder die Veröffentlichung einzustellen.