

Peter E. Quart/Berndt von Maltzahn

Rechtsfragen, Kosten und betriebswirtschaftliche Aspekte der Zertifizierung von Anwaltskanzleien

Die Diskussion über die Zertifizierung von Qualitätsmanagementsystemen für Rechtsanwaltskanzleien¹ läuft, seit die Zertifizierungsspirale den Dienstleistungsbereich und damit auch den Anwaltsbereich erreicht hat. Moderne Dienstleistungsunternehmen, auch Anwaltskanzleien, sind gezwungen, auf die veränderten Umwelt- und Haftungsbedingungen zu reagieren und die Qualität ihres Angebotes ständig zu verbessern². Daß dieses Thema die Anwaltschaft intensiv beschäftigt, zeigt sich an der Tatsache, daß eines der Leitthemen des 49. Deutschen Anwaltstages in Frankfurt sich mit Total Quality Management

und der ISO-Zertifizierung von Anwaltskanzleien auseinandergesetzt hat und die Thematik auch in diesem Jahr ein wesentliches Thema des Deutschen Anwaltstages sein wird. Der folgende Beitrag soll nicht nur den derzeitigen Diskussionsstand über die angesprochenen Problembereiche verdeutlichen, sondern auch konkrete Antworten auf die Fragen geben, die die Anwaltschaft im Zusammenhang mit dem Thema Zertifizierung beschäftigen oder beschäftigen sollten.- Dr. Peter E. Quart³ und Berndt von Maltzahn sind Rechtsanwälte in Freiburg.

Immer noch ist die Verwendung der Grundbegriffe uneinheitlich. Streitig ist zudem die Frage, ob das zur Erlangung des Zertifikats erforderliche Audit mit der Verschwiegenheitsverpflichtung des Rechtsanwaltes vereinbar ist und in welcher Weise das erlangte Zertifikat anschließend als anwaltliches Marketinginstrument auch aktiv eingesetzt werden darf. Nahezu unbeachtet blieben in der bisherigen Diskussion Aspekte über Kosten und Nutzen einer Zertifizierung von Anwaltskanzleien und eines betriebswirtschaftlichen Return on Invest der Zertifizierungskosten im Anschluß an eine Zertifizierung. Diese Aspekte reichen von anwaltlichem Marketing bis hin zu Fragen der Berufshaftpflichtversicherung, insbesondere der Frage ob und wie sich ein ordnungsgemäß erlangtes Zertifikat auf die Kalkulation der Berufshaftpflichtprämien durch die Versicherer auswirken kann. Schließlich ist erwähnenswert, daß zumindest im gewerblichen Bereich, in welchem die Zertifizierung nahezu sämtliche Bereiche erreicht hat, eine Zertifizierung der zu beauftragenden Rechtsanwaltskanzlei zukünftig zur Voraussetzung der Mandatserteilung werden könnte. Schlußendlich bedarf der Klarstellung, welche Elemente der DIN EN ISO 9001 im Qualitätshandbuch verarbeitet werden müssen, wie der „richtige“ Zertifizierer ausgewählt werden kann, welche Kosten auf die Kanzleien zukommen und welche Vorteile aus einer Zertifizierung folgen.

I. Zulässigkeit der Zertifizierung aus standesrechtlicher Sicht der Anwälte

a) Verschwiegenheitsverpflichtung

Ein Kernproblem der Zertifizierung stellt aus standesrechtlicher Sicht die Verschwiegenheitsverpflichtung des Anwalts dar. Sie ist neben der Kostenfrage der häufigste von Anwälten gegen die Zertifizierung ins Feld geführte Punkt, der viele Kollegen bislang zurückgehalten hat, sich eingehender mit der Thematik zu befassen und die zahlreichen Vorteile zu nutzen, die eine Zertifizierung bietet. Die Frage, ob in dem Zertifizierungsaudit ein Verstoß gegen die Verschwiegenheitsver-

pflichtung aus §§ 43 a Abs. 2 BRAO, 203 StGB vorliegt, ist bislang nicht abschließend geklärt⁴.

Blümel⁵ ist der Ansicht, ein Zertifizierungsaudit ohne vorherige ausdrückliche Zustimmung des Mandanten verstoße gegen das Verschwiegenheitsgebot. Sie spricht dem Auditor die Stellung eines berufsmäßigen Gehilfen i.S.d. § 203 StGB ab. Auch verneint sie unter Verweis auf das Volkszählungsurteil des BVerfG⁶ das Vorliegen einer konkludent erteilten Einwilligung in die mögliche Offenbarung von der Verschwiegenheitsverpflichtung unterliegenden Informationen.

Dem hält Hagenkötter zutreffenderweise entgegen, daß auch „Personen, die innerhalb des beruflichen Wirkungskreises eines der Schweigepflicht unterliegenden Rechtsanwaltes eine auf dessen berufliche Tätigkeit bezogene unterstützende Tätigkeit ausüben“ zum Kreis der anwaltlichen Mitarbeiter zählen⁷. Diesem Begriff des Mitarbeiters entspreche auch der

- 1) Bislang zu diesem Thema: *Anker/Sinz*, AnwBl 1996, 372 ff.; *Diem*, BRAK-Mitt. 97, 49 ff.; *Endrös/Walt*; NJW 1996, 1030; NJW-CoR 1997, 288 ff.; NJW-CoR 1998, 31 ff.; *Fasel*, BRAK-Mitt. 1997, 55 f.; *Häusler*, BRAK-Mitt. 1997, 56 ff.; *Hagenkötter*, BRAK-Mitt. 1997, 616 ff.; *Kohtes (Sauter)*, AnwBl. 1996, 369 ff.; *Lutz/App*, MDR 1997, 429 ff.; *Mauer/Krämer*, AnwBl 96, 73 ff.; *Staub/Beutter*, AJP/PJA (Aktuelle juristische Praxis) 12/98, S. 1403 ff.; *Steinbrück*, NJW 1997, 1266 ff.; *Streck*, AnwBl 1996, 57 ff.; *Streck/Kilger/Ehner*, AnwBl 1997, 190; *Thomas/Vorbruck*, AnwBl. 1995, 273 ff.; *Werner*, NJW-CoR 1997, 346; AnwBl 1997, 644.
- 2) *Müller in Fellmann/Jacobs/Polodna/Schwarz*, Schweizerisches Anwaltsrecht, 1998, Zertifiziertes Qualitätsmanagementsystem in der Anwaltskanzlei, S. 374; *Müller* bietet auch eine gute Übersicht über die geschichtliche Entwicklung der Zertifizierung
- 3) Der Verfasser ist Gründungsgesellschafter und Geschäftsführender Vorstand der Deutschen und Internationalen Rechtsanwaltsorganisation (DIRO-EWIV), welche als erste Anwaltsorganisation in Europa ein kanzeleiübergreifendes Qualitätsmanagementsystem für Rechtsanwälte entwickelt hat, das 1998 nach DIN EN ISO 9001 zertifiziert und anerkannt wurde. Diesem Projekt haben sich mehr als 50 Anwaltskanzleien aus der Bundesrepublik Deutschland, Dänemark, Großbritannien, Frankreich, Belgien, Österreich, Schweiz und Spanien angeschlossen. Der Verfasser war zugleich verantwortlicher Projektleiter dieses Zertifizierungsmodells
- 4) vgl. *Blümel*, BRAK-Mitt. 1997, 52 ff.; *Hagenkötter*, AnwBl. 1997, 616 ff.; *Stückemann*, BRAK-Mitt. 1997, 184 f
- 5) a.a.O.
- 6) BVerfG NJW 1984, 419

Auditor. Auch sei von einer mutmaßlichen Einwilligung der Mandanten auszugehen, da der Mandant wisse, daß sich der Anwalt üblicherweise zur Erledigung des Auftrages seines Personals oder spezieller Hilfskräfte bediene. In diesem Zusammenhang wird auf die Problematik beim Einsatz von EDV-Anlagen verwiesen, in denen regelmäßig mandantenbezogene Daten gespeichert sind und zu deren Wartung ebenfalls nicht die ausdrückliche Einwilligung sämtlicher Mandanten erforderlich sei⁸.

Ergänzend muß noch hinzugefügt werden, daß der Berufshilfe i.S.d. § 203 StGB in die Praxisorganisation eingebunden sein muß⁹. Das trifft auf die im Rahmen der Zertifizierung beauftragten Auditoren zu¹⁰. Bei der Diskussion wird häufig übersehen, daß die Zertifizierung nicht mit dem ersten Audit beendet ist. In jährlichen Abständen findet ein Überprüfungsaudit statt, alle drei Jahre muß das Zertifikat erneuert werden. Die Zertifizierung ist also ein fortlaufender Prozeß, einer regelmäßigen Wartung durchaus vergleichbar. Aufgrund dieser Regelmäßigkeit und der Notwendigkeit einer entsprechenden vertraglichen Gestaltung zwischen Anwalt und Zertifizierer ist der Auditor in die Praxisorganisation eingebunden. Natürlich muß der Auditor ebenso wie die sonstigen Praxismitarbeiter zur Verschwiegenheit gesondert verpflichtet werden¹¹. Ergänzend ist darauf hinzuweisen, daß die Ausübung einer beruflich gebotenen Handlung (Zuziehung eines Gehilfen) die Offenbarung von Mandantendaten rechtfertigt¹². Angesichts der vielfältigen, hohen Anforderungen von Berufsrecht und Rechtsprechung an die Ablauforganisation von Rechtsanwaltskanzleien (Null-Fehler-Prinzip) ist der Rechtsanwalt gehalten, seine Kanzleiorganisation zu optimieren. Dies stellt eine beruflich gebotene Handlung dar. Deshalb kann es einem Rechtsanwalt standesrechtlich nicht verwehrt sein, sich im eigenen Qualifizierungsinteresse wie auch im Mandanteninteresse einem Audit zu unterziehen¹³, zumal dies auch zu dem Zweck geschieht, daß die Ablauforganisation auf die berufsrechtlichen Vorgaben hin überprüft wird und mögliche Fehlerquellen ausgeschaltet werden. Damit jedoch ist den berufsrechtlichen und sonstigen Pflichten Genüge getan, so daß bei Einhaltung der vorgenannten Voraussetzungen die Zertifizierung einer Anwaltskanzlei mit der Verschwiegenheitsverpflichtung des Anwalts nicht kollidiert.

b) berufsrechtliche Anforderungen und Zertifizierung

Nur wenige Autoren haben sich bislang mit der inhaltlichen Ausgestaltung der notwendigerweise zu erstellenden Kanzlei-

handbücher beschäftigt, deren Inhalt zum einen an der BRAO, zum anderen am Qualitätsanspruch des zertifizierten Anwalts zu messen ist. Hinter den berufsrechtlichen Anforderungen der BRAO darf selbstverständlich kein Qualitätshandbuch zurückbleiben. Die Frage ist allein, wie der zertifizierte Anwalt über diesen Mindeststandard hinausgehen will, wie hoch er die Meßlatte seines Qualitätsmanagements legen will, die er im Rahmen der Auditprüfung zu überwinden hat.

Häusler¹⁴ setzt sich mit diesem Themenbereich auseinander. Er zeigt einige der Anforderungen auf, die von der Rechtsprechung an Anwälte gestellt werden. Zutreffend weist er darauf hin, daß bereits durch standesrechtliche Vorgaben hohe Anforderungen an Qualitätssicherung in Anwaltskanzleien gestellt werden. Er zieht hieraus den Schluß, die Zertifizierung eines anwaltlichen Qualitätsmanagements dürfe sich nicht darin erschöpfen, die berufsrechtlichen Anforderungen zu erfüllen, es müsse darüber hinaus gegangen werden. Ansonsten sei eine Zertifizierung im Hinblick auf § 3 UWG bedenklich¹⁵. Diese Bedenken sind verständlich. Fraglich ist, inwieweit sie berechtigt sind.

Darin, daß das zertifizierte Qualitätsmanagement hinter den berufsrechtlichen Anforderungen nicht zurückbleiben darf, ist Häusler uneingeschränkt zuzustimmen. Dies folgt auch aus dem Gewissenhaftigkeitsgebot des § 43 Abs. 1 S. 1 BRAO und dem Sachlichkeitsgebot des § 43 a Abs. 3 S. 1 BRAO. Nicht zustimmen können die Verfasser ihm dagegen in der Aussage, ein Zertifikat, welches „nur“ den „Mindestanforderungen“ genüge, sei wegen Verstoßes gegen § 3 UWG unzulässig. Ein ISO-Zertifikat beschränkt sich nicht darauf, die Erfüllung berufsrechtlicher Mindeststandards zu bescheinigen. Vielmehr stellt die Norm, nach der zertifiziert wird (beim Anwalt i. d. R. DIN EN ISO 9001), weitere, berufsrechtlich nicht erfaßte Anforderungen, die zwingend erfüllt werden müssen, um das Zertifikat zu erlangen. Hierzu gehört beispielsweise eine regelmäßig durchzuführende Mandantenbefragung oder das vom Rechtsanwalt für seine Kanzlei zu beschreibende Unternehmenskonzept. Ohne diese Merkmale zu erfüllen, ist eine Zertifizierung nicht möglich. Die Verfasser wagen zu behaupten, daß Anwälte gemeinhin die Zufriedenheit ihrer Mandanten nicht regelmäßig hinterfragen und keine systematischen Mandantenbefragungen durchführen, geschweige denn das Ergebnis derartiger Befragungen regelmäßig analysieren und daraus folgende Erkenntnisse dokumentieren. Ein Unternehmenskonzept haben allenfalls Großkanzleien. Derartige Qualitätsanforderungen sind für eine Zertifizierung jedoch unverzichtbar. Jede zertifizierte Kanzlei bietet deshalb mehr an Qualität als die Erfüllung standesrechtlicher Mindestforderungen. Schon deshalb besteht keine Gefahr einer Irreführung, ein Zertifikat nach DIN EN ISO 9001 drückt eben nicht nur Selbstverständliches aus.

Aber auch die bloße Existenz der berufsrechtlichen Anforderungen bedeutet nicht, daß diese in der Praxis regelmäßig zuverlässig umgesetzt werden. Dafür spricht die Anzahl der Haftungsfälle und – damit korrespondierend – ein Blick auf die umfangreiche Rechtsprechung zu Fällen anwaltlicher Haftung. Die Umsetzung der Anforderungen sollte für jeden Anwalt selbstverständlich sein, ist es aber offensichtlich nicht. Deswegen wird behauptet, viele der gestellten Anforderungen seien aus der Sicht der Anwälte unverhältnismäßig hoch¹⁶. Vor diesem Hintergrund kann ein Zertifikat, welches den geltenden Anforderungen genügt, keine Irreführung i. S. d. § 3 UWG darstellen. Das Zertifikat drückt aus, daß die Kanzlei ein internes Qualitätsmanagement eingeführt hat, das den be-

7) a.a.O. S. 617 unter Verweis auf *Pfordte/Gozens*, Die Schweigepflicht von Mitarbeitern einer Anwaltskanzlei im Lichte der neuen BerufsO, BRAK-Mitt. 1997, S. 84

8) *Staub/Beutter*, Die ISO-9000-Zertifizierung von Anwaltskanzleien und das Anwaltsgeheimnis, *AjP/PJA* 1998, 1407ff. (1409)

9) *Lackner*, 22. Aufl. 1997, § 203 RN 11a

10) so auch *Staub/Beutter*, PFA, AfP, S. 1407 ff zur berufs- und strafrechtlichen Verschwiegenheitspflicht der schweizerischen Advokatur; die Autoren kommen zu dem Ergebnis, daß Auditoren „Hilfspersonen“ im Sinne von Art. 321 des schweizerischen StGB sind und die Zertifizierung deshalb keinen Verstoß gegen das Anwaltsgeheimnis darstellt.

11) so auch *Stückemann*, BRAK-Mitt. 1997, 184 f

12) *Tröndle*, 48. Aufl. 1997, § 203 RN 31

13) *Stückemann*, BRAK-Mitt. 1997, 184 f.

14) *Häusler*, Zertifizierung und Anwaltschaft, BRAK-Mitt. 1997, S. 56 ff

15) *Endrös/Waltl*, NJW-CoR 1997, 288 (290) sehen in der Zertifizierung bezogen auf den Anwalt in jedem Fall eine Irreführung

16) *Häusler*, BRAK-Mitt. S. 1997, 56 (61)

rufsrechtlichen Anforderungen genügt und die Vorgaben der ISO-Norm erfüllt. Damit unterscheidet sie sich von nicht zertifizierten Kanzleien.

Natürlich werden zertifizierte Kanzleien regelmäßig eine positive Außenwirkung erreichen. Das Zertifikat bestätigt, daß ihr anwaltliches Qualitätsmanagement geprüft wurde und den Anforderungen von Berufsrecht und ISO-Norm entspricht. Eine „Verzerrung“¹⁷ kann dadurch nicht eintreten. Abgesehen von der Selbstverständlichkeit, daß ein Zertifikat inhaltlich nicht hinter den Anforderungen des Berufsrechts an die Qualitätssicherung zurückbleiben darf, bestehen keine Bedenken gegen eine Zertifizierung aus standesrechtlicher Sicht. Ein Verstoß gegen § 3 UWG (Irreführung) ist von vornherein ausgeschlossen, da jede Zertifizierung wegen der besonderen Qualitätselemente, die von der ISO-Norm gefordert werden (wie z. B. Mandantenbefragungen, Qualitätshandbuch, Schulungen, Unternehmenskonzept, Beschwerdemanagement) eben immer mehr als nur den berufsrechtlichen „Mindeststandard“ erfüllt. Allerdings ist im eigenen Qualifizierungsinteresse zu empfehlen, über den berufsrechtlichen Mindeststandard auch in anderen Bereichen hinauszugehen.

Aus berufsrechtlicher Sicht bestehen deshalb keine Bedenken gegen eine Zertifizierung. Jede gut ausgestattete und gut organisierte Kanzlei kann bei entsprechender Bereitschaft ein Qualitätsmanagement einführen und ein Zertifikat erwerben.

c) Zertifikat als anwaltliches Marketinginstrument/Werbebotschaft

Uneinigkeit herrscht auch darüber, ob mit dem erlangten Zertifikat geworben werden darf¹⁸. Anwaltliche Werbung ist nach § 43 b BRAO¹⁹ nur erlaubt, soweit sie über die berufliche Tätigkeit in Form und Inhalt sachlich unterrichtet und nicht auf die Erteilung eines Auftrages im Einzelfall gerichtet ist.

Auf dem 49. Anwaltskongress war das Thema Zertifizierung eines der Leitthemen. Dort wurde die Auffassung vertreten, daß mit dem Zertifikat nicht auf dem Briefkopf geworben werden könne, da ein Zertifikat keine Außenwirkung haben könne²⁰. Auch meinen Endrös/Wahl, bereits der Begriff der Zertifizierung bezogen auf den Anwalt stelle eine Irreführung dar²¹. Demnach wäre sie gem. § 3 UWG unzulässig.

Andere hingegen halten die Werbung mit dem Zertifikat mit Recht für zulässig, wenn bei der Zertifizierung die anwaltliche Verschwiegenheit gewahrt werde²² und wenn die Zertifizierung durch eine Zertifizierungsgesellschaft erfolgte, die bei der TGA²³ akkreditiert ist²⁴. Diem²⁵ weist zutreffend darauf hin, daß die Werbung mit dem Zertifikat zulässig ist, wenn die Zertifizierung sicherstelle, daß die geprüften Abläufe die von der BRAO gestellten Abläufe übertreffen. Dies stelle eine wahre Tatsache dar, auf die der Rechtsanwalt im Rahmen des § 43 b BRAO hinweisen dürfe. Da die Zertifizierung über diesen Mindeststandard regelmäßig hinausreicht, ist ein Verstoß gegen § 43 b BRAO nicht ersichtlich. Da die Werbung mit dem Zertifikat auch nicht auf die Erteilung eines Mandates im Einzelfall gerichtet ist, steht das Berufsrecht weder einem entsprechenden Hinweis auf dem Anwaltsbriefkopf noch einer Verwendung des Zertifikates als Marketinginstrument beispielsweise in Kanzleibroschüren oder Mandantenrundbriefen entgegen²⁶.

II. Abgrenzung QM/TQM/Zertifizierung

Qualitätsmanagement (QM) ist in der DIN EN ISO 8042 wie folgt definiert: Qualitätsmanagement umfaßt alle Tätigkeiten des Gesamtmanagements, die im Rahmen des Qualitätsmanagementsystems die Qualitätspolitik, die Ziele und die Verantwortlichkeiten festlegen sowie diese durch Mittel wie Qualitätsplanung, Qualitätslenkung, Qualitätssicherung, Qualitätsmanagement-Darlegung und Qualitätsverbesserung verwirklichen. Vereinfacht ausgedrückt ist hiermit die Erfüllung von selbstgesteckten Zielen und Forderungen durch Einsatz von Mitteln wie Planung, Lenkung, Sicherung und Verbesserung gemeint²⁷. Ein Qualitätsmanagementsystem ist nach der DIN EN ISO 8042 die Summe der zur Verwirklichung dieses Zieles erforderlichen Organisationsstruktur, Verfahren, Prozesse und sonstigen Mittel. In der Praxis wird als Qualitätsmanagementsystem die Gesamtheit von Personen, Maßnahmen und Mittel (Organisationsformen, Technik und Abläufe) verstanden, die für eine gewünschte Qualität notwendig sind²⁸.

Total Quality Management (TQM) wird von der DIN EN ISO 8042 als „auf der Mitwirkung aller ihrer Mitglieder basierende Führungsmethode einer Organisation, die Qualität in den Mittelpunkt stellt und durch eine Zufriedenstellung der Kunden auf langfristigen Geschäftserfolg sowie auf Nutzen für Gesellschaft zielt“ definiert²⁹.

Übertragen auf den Anwaltsberuf lautet die Definition von TQM: Führungsmethode (Unternehmensführung) einer Kanzlei, bei welcher die Qualität anwaltlicher Dienstleistungen in den Mittelpunkt gestellt wird, die auf der Mitwirkung aller ihrer Mitglieder beruht und welche auf langfristigen Erfolg durch die Zufriedenheit der Mandanten abzielt³⁰. TQM ist damit der umfassendere Ansatz einer qualitätsbezogenen Grundlage der Zertifizierung. Die Einführung eines TQM-Systems in der Anwaltskanzlei setzt keine Zertifizierung voraus und muß begrifflich von ihr getrennt sein. Jedoch setzt die Zertifizierung ein funktionierendes und schriftlich dokumentiertes Qualitätsmanagementsystem voraus. Die Zertifizierung garantiert jedoch die regelmäßige Überprüfung eines solchen Systems. Die Zertifizierung selbst ist nichts anderes als die Prüfung des jeweiligen Qualitätssystems nach feststehenden all-

17) So Häusler ebd.

18) vergl. hierzu z.B. Endrös/Wahl, NJW 1996, 1030 (1032); NJW-COR 1997, 288; Streck, AnwBl. 96, 58 (72 f); Maurer/Krämer, AnwBl. 96, 73 (78); Diem, BRAK-Mitt. 97, 49 (50)

19) in der Fassung des Gesetzes zur Neuordnung des Berufsrechts der Rechtsanwälte und Patentanwälte vom 2.9.1994, BGBl. I, S. 2278, s. auch Beilage zu Heft 35 NJW 1994

20) Endrös/Wahl, NJW-COR 1997, 288

21) NJW-COR 1997, 288, 290

22) Streck, AnwBl. 1996, 58 (72 f)

23) Trägergemeinschaft für Akkreditierung; hierbei handelt es sich um eine übergeordnete Institution, die die Tätigkeit der ihr angeschlossenen Zertifizierungsgesellschaften überwacht. Werden diese dort anerkannt, spricht man von Akkreditierung. In der TGA sind staatliche Stellen und die Spitzenorganisationen der Wirtschaft vertreten.

24) Maurer/Krämer, AnwBl. 1996, 73 (78)

25) BRAK-Mitt. 97, 49 (50)

26) so auch Rönnermann in Hartung/Holl, Anwaltliche Berufsordnung (1997), S. 222; Steinbrück, Beck'sches RA-Handbuch 97/98 S. 1559 ff. sieht bei sachlicher Präsentation des Zertifikates kein Problem mit der Werbung

27) ähnlich auch Lutz/App, MDR 97, 429 (430)

28) Werner, NJW-COR 1997, 346

29) zu TQM in der Anwaltskanzlei vergl. Maurer/Krämer AnwBl 1998, 113 ff

30) ähnlich auch Thomas/Vorbruck, AnwBl. 97, 1266

gemein anerkannten Regeln (ISO-Normen). Ohne Zertifizierung ist der Erfolg eines QM-Systems allerdings fraglich, weil die regelmäßige Überprüfung durch Zertifizierungsaudits die Gewähr dafür bietet, daß das QM-System zum Vorteil des Unternehmens auch tatsächlich praktiziert und aktualisiert wird. Letztlich ist die Zertifizierung deshalb nicht nur ein nach außen sichtbares Marketinginstrument, sondern auch die interne Garantie eines funktionierenden Qualitätssystems³¹.

Diese Überlegung findet ihren Ausdruck auch in Ziff. 3 des Beschlusses des 49. Deutschen Anwaltstages. Dort heißt es, daß die Zertifizierung ein geeigneter Anreiz ist, die erheblichen Anstrengungen für die Schaffung eines anwaltlichen Qualitätsmanagements, das jede Anwaltskanzlei braucht, auf sich zu nehmen und dadurch eine weitere Qualitätssteigerung des anwaltlichen Leistungsangebotes zu erreichen.

Da die Kundenbedürfnisse und die Anforderungen der Gesetzgebung einem ständigen Wandel unterworfen sind und so den Qualitätsbegriff beeinflussen, ist Qualität dynamisch zu verstehen³², es ist erforderlich, die eigene Qualität ständig weiterzuentwickeln.

III. Die richtige Norm der Zertifizierung

Bei der Zertifizierung anwaltlichen Qualitätsmanagements nach der Normenreihe DIN EN ISO 9000 ff stehen als Grundlagen der Qualitätssicherung grundsätzlich mehrere Normen zur Auswahl. DIN EN ISO 9001 ist für Qualitätssicherungssysteme gedacht, welche Modelle zur Darlegung der Qualitätssicherung in Design/Entwicklung, Produktion, Montage und Kundendienst berücksichtigen. DIN EN ISO 9002 beschränkt sich auf Modelle zur Darlegung der Qualitätssicherung in Produktion, Montage und Kundendienst. DIN EN ISO 9003 ist gedacht für Qualitätssicherungssysteme, welche Modelle zur Darlegung der Qualitätssicherung bei der Endprüfung zum Zweck haben. Dabei handelt es sich um Anwaltspraxis um berufsfremde Begriffe, die einer Transformation in das anwaltliche Berufsfeld bedürfen.

Die DIN EN ISO 9003 scheidet für den anwaltlichen Bereich aus. Es geht beim anwaltlichen Qualitätsmanagement gerade nicht um die anwaltliche Beratungstätigkeit bzw. das Produkt der anwaltlichen Tätigkeit. Dieses ist nach einhelliger Meinung einer Zertifizierung nach Qualitätsmanagementsystemen nicht zugänglich. Ein Qualitätsmanagementsystem für die Überprüfung des Produktes der anwaltlichen Leistung ist nicht denkbar. Die juristische Qualität eines Anwaltschriftsatzes oder die Prozeßführungsmethodik des Anwalts sind einer Zertifizierung nicht zugänglich.

Bleiben die Normen DIN EN ISO 9001 und 9002. Diese stimmen in 19 von 20 Merkmalen überein. Allerdings beinhaltet die DIN EN ISO 9001 unter der Ziffer 4.4 das Qualitätsmerkmal „Design/Entwicklung“ (in der DIN EN ISO 9002 nur zur Vereinheitlichung der Abschnittsnumerierung eingefügt). Daher erscheint es auf den ersten Blick nahezu ir-

relevant, ob eine Zertifizierung nach der einen oder der anderen Norm erfolgt. Nach jeder Norm werden Organisationsabläufe und Qualitätsprozesse beschrieben. Zu klären ist, worin der Unterschied besteht, der nach den Worten von Kohtes/Sauter³³ das Zertifikat nach DIN EN ISO 9001 zum „Edelzertifikat“ macht.

Bislang wurde der Unterschied in den juristischen Publikationen nicht thematisiert. In der Regel wird ohne weiteres eine Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001 angenommen. Kohtes/Sauter³⁴ deuten lediglich eine Kontroverse mit Zertifizierern über die Anwendung der richtigen Norm an. Ihm stimmen Streck/Kilger/Ehner³⁵ darin zu, daß der Designprozeß in die Anwaltspraxis aufgenommen werden kann und damit auch eine Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001 möglich ist.

Hierzu ist festzustellen, daß eine Zertifizierung anwaltlichen Qualitätsmanagements nur nach DIN EN ISO 9001 unter Berücksichtigung des Designprozesses erfolgen kann.

Der Begriff des Designs darf nicht im herkömmlichen Sinne als Gestaltung der äußeren Form einer Anwaltskanzlei verstanden werden. Was ist gemeint? Die Formulierung der Norm 4.4 der DIN EN ISO 9001 – die Verständlichkeit dieser Normenreihe wurde schon hinreichend oft gerügt – ist zunächst wenig hilfreich. Aufschlußreich ist aber die Lektüre des Leitfadens DIN EN ISO 9004 Teil 2 Ziff. 6.2, welcher sich mit dem Designprozeß befaßt.

Danach ist gefordert, daß sich der Anwalt vorab mit seinem Rechtsberatungsangebot selbst auseinandersetzt. Er muß sich darüber klar werden, in welchen Rechtsbereichen er welche Dienstleistungen zu erbringen im Stande und in der Lage ist. Dies hat mit Tätigkeitsschwerpunkten und Interessenschwerpunkten zu tun. Sachliche und personelle Mittel sind entsprechend den organisatorischen Gegebenheiten zuzuzuordnen und mit den Anforderungen des Mandanten in Einklang zu bringen.

Aufbauend auf dieser Grundlage ist dann das „Design“ der Kanzlei festzulegen. Es handelt sich um das Beratungsangebot, das der Anwalt an seine Klienten richtet. Dieses Angebot ist zu beschreiben und im Sinne des Qualitätsmanagements zu ordnen. Das bedeutet, daß Zuständigkeiten klar verteilt werden (wer bearbeitet was), ein Kanzleiorganigramm erstellt wird (Rechtsanwälte und Mitarbeiter) und Kanzleiziele formuliert werden. Auf dieser Grundlage kann dann sinnvoll darüber nachgedacht werden, ob und wie das Dienstleistungsangebot ausgeweitet werden kann und soll, wie es in den Ablauf des bestehenden Angebotes einbezogen werden kann und welche sachlichen und personellen Mittel dafür zur Verfügung stehen oder erforderlich sind. Der auf dieser Grundlage regelgerecht durchgeführte Designprozeß hat zum Ziel, daß das gegenwärtige und zukünftige „Beratungsprodukt“ des Anwalts von vornherein mit dem gleichen Qualitätsstandard an den Mandanten gelangt.

Da die Anwaltstätigkeit eben auch unternehmerische Tätigkeit ist³⁶, ist Design bei der Zertifizierung des anwaltlichen Qualitätsmanagements unverzichtbar. Welches Unternehmen kann ohne die aufgezeigten Kriterien langfristig erfolgreich arbeiten? Dies gilt für Kanzleien aller Größen. Kontinuierliche Beobachtung des für die anwaltlichen Dienstleistungen bestehenden Marktes ist heute für jede Anwaltskanzlei ein Muß. Ebenso auch die ständige Überlegung, ob und auf welche Bereiche die eigene Tätigkeit auszuweiten ist. „Design“ ist damit letztlich die Beschreibung der eigenen Unternehmenspolitik des Anwalts, sein Konzept für das mittel- bis langfristige Überleben auf dem zunehmend härter umkämpf-

31) nach Steinbrück, NJW 1997, 1266 (1269) stellt die Zertifizierung einen notwendigen Schritt hin zu TQM dar; a.A. Anker/Sinz, AnwBl. 1996, 373 (374) und Maurer/Krämer, AnwBl 1996, 73 (79)

32) Müller a.a.O. S. 376

33) AnwBl. 1996, 369 (370)

34) AnwBl. 1996, 369 (370)

35) AnwBl. 1997, 190 (201)

36) so auch Streck, AnwBl. 96, 57 (58)

ten Markt der anwaltlichen Dienstleistungen. Zum Designprozeß gehört somit auch die Überlegung, wie Beratungsfelder, die in den letzten Jahren trotz Rechtsberatungsgesetz an andere Berufsgruppen (Steuerberater, Wirtschaftsprüfer, Banken, Versicherungen) verlorengegangen sind, zurückgewonnen werden können.

Die DIN EN ISO 9002 läßt mit dem Element des Design Entwicklungsmöglichkeiten dagegen vollkommen außer Ansatz. Sie eignet sich daher nur für die ständige Wiederholung derselben, vorgegebenen Arbeitsabläufe. Deshalb wäre beispielsweise eine reine Mahn- oder Vollstreckungsabteilung nach DIN EN ISO 9002 zertifizierbar. Da aber das Design letztlich die Unternehmenspolitik und die Unternehmensziele umfaßt, kann eine Anwaltskanzlei ein geeignetes Qualitätsmanagement nur nach DIN EN ISO 9001³⁷ entwickeln.

Gerade wenn die Zertifizierung der Schritt der Anwaltschaft hin zu TQM sein soll³⁸, kann dies nur auf der Grundlage der Norm DIN EN ISO 9001 erfolgen³⁹.

IV. Auswahl der Berater und Zertifizierer, Durchführung und Kosten

a) Auswahl

Bei der Auswahl von Zertifizierern muß man berücksichtigen, daß die meisten Zertifizierer bislang mit anwaltlichen Zertifizierungen noch nicht befaßt waren. Es gibt nur relativ wenige Zertifizierungsgesellschaften in Deutschland, die Erfahrung mit Anwälten haben, wobei man auch berücksichtigen muß, daß derjenige Berater, der den zu zertifizierenden Anwalt beratend begleitet, anschließend nicht prüfen darf und derjenige Zertifizierer, der prüft, nicht beraten darf. Demzufolge ist man eigentlich immer gezwungen, zwei Zertifizierungsansprechpartner auszuwählen, wenngleich viele Zertifizierungsgesellschaften zugleich auch Beratungsgesellschaften haben, die mit ihnen – in welcher Form auch immer – gesellschaftsrechtlich verbunden sind und damit das gesamte Segment abdecken. Trotzdem muß auf diese Unterscheidung geachtet werden, denn bei der Auswahl und den Kosten spielt dieses Kriterium keine unwichtige Rolle. Mit dem Bereich der Zertifizierung von Anwälten haben sich bislang insbesondere folgende (alphabetisch aufgeführten) Gesellschaften befaßt:

- ADVO Cert
- DNV – Det Norske Veritas
- DQS
- Kienbaum Personalberatung
- Landesgewerbeamt Bayern
- TÜV Bayern
- TÜV Rheinland

Entscheidend – was den Umfang und die Kosten anbelangt – ist eine zielorientierte und flexible Beratungs- und Prüfungstätigkeit. Soweit die zu zertifizierenden Einzelbereiche durch das Qualitätshandbuch einer Kanzlei hinreichend beschrieben sind, kann eigentlich jede Zertifizierungsgesellschaft auch anwaltliche Zertifizierungen vornehmen, jedoch sollte Erfahrung mit Anwaltskanzleien vorhanden sein. Das Problem liegt allein darin, daß die manchmal etwas abstrakt und theoretisch anmutende Formulierung in den einschlägigen ISO Normen auf das anwaltliche Tagesgeschäft und die anwaltliche Kanzleistruktur übertragen werden muß. Das sollte allerdings einem erfahrenen Berater ohne weiteres möglich

sein, wobei die sich an die Beratung anschließende Prüfung nicht voraussetzt, daß der prüfende Auditor selbst anwaltliche Erfahrung hat. Vielmehr muß er ein Gespür für die organisatorischen Abläufe eines Anwaltsbüros⁴⁰ haben und in der Lage sein, das Kanzleihandbuch der jeweils betroffenen Kanzlei mit Sachverstand zu prüfen. Die Prüfung des Kanzleihandbuches ist zuvorderst darauf ausgerichtet, ob es sich an der Norm DIN EN ISO 9001 orientiert und die von der ISO-Norm vorgegebenen QM-Elemente beinhaltet. Wichtig zu wissen ist, daß nicht notwendigerweise alle der 20 QM-Elemente der für die Anwaltskanzleien einschlägigen DIN EN ISO 9001 zwingend für eine erfolgreiche Zertifizierung umgesetzt werden müssen⁴¹. Letztlich ist entscheidend, welche Qualitätselemente aus dem gesamten Normenkatalog durch den Zertifizierer und ihm übergeordnet der TGA für eine erfolgreiche Zertifizierung verlangt werden

b) Durchführung und Kosten

Die Zertifizierung selbst läßt sich in zwei Prüfungsteile aufgliedern. Neben der Prüfung des Handbuches auf die Einhaltung der von der ISO-Norm vorgegebenen Norminhalte wird in einem zweiten Prüfungsteil untersucht, ob im Kanzleibetrieb auch tatsächlich handbuchgerecht gearbeitet wird.

Die durchschnittliche Dauer eines Audits beträgt abhängig von der Kanzleigröße 1-2 Tage. In zahlreichen Bereichen beschränkt sich der Auditor auf Stichprobenprüfungen. Er wird also nicht etwa jedes einzelne Element, das im Handbuch dargestellt wird, einer Prüfung unterziehen. Wie umfangreich die Prüfung ist, entscheidet der Auditor. Der Umfang der Prüfung wirkt sich natürlich auch auf die Kosten aus, wobei man davon auszugehen hat, daß Tagessätze zwischen DM 3 000 und DM 4 000 bei Zertifizierungsgesellschaften üblich sind. Die Durchführung der Zertifizierung selbst wird für eine Kanzlei durchschnittlicher Größe zwischen DM 15 000 und DM 25 000 liegen. In diesem Betrag sind die notwendigen Vorbereitungen eines Audits, die Vorprüfung des Handbuches und die Kosten für die Ausfertigung des Zertifikats enthalten. Ein mehrfaches an Kosten ist für die Beratung und die Erstellung des Handbuches aufzuwenden. Hierbei ist dringend davon abzuraten⁴², Handbücher von anderen Anbietern zu kaufen oder inhaltlich weitestgehend zu übernehmen. Denn dies setzt voraus, daß auch die entsprechende Organisation auf den Inhalt des Handbuches abgestimmt werden muß. Das ist betriebswirtschaftlich in aller Regel unsinnig. Vielmehr ist das Handbuch auf die tatsächliche Organisation der einzelnen Kanzlei zuzuschneiden und nicht umgekehrt.

Bei der Erstellung des Handbuches und der Auswahl der darzustellenden QM-Elemente als auch bei der Auswahl der

37) auch für *Streck*, AnwBl 1996 57 ff kommt in Zertifizierungsfall nur DIN EN ISO 9001 in Betracht

38) ähnlich *Steinbrück*, NJW 1997, 1266 (1269); *Anker/Sinz*, AnwBl. 1996, 73, 77; *Rössner*, Anwalts-Report 1998 S. 9 sieht die Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001 als möglichen Einstieg in ein umfassendes Qualitätssystem; a.A. *Maurer/Krämer*, AnwBl 1996, 73 (77) nach denen die Zertifizierung nicht einmal ausreichend zur Verwirklichung eines Qualitätssystems ist

39) so im Ergebnis auch *Kohtes*, AnwBl. 1996, 369, (370)

40) so auch *Rössner* a.a.O. S. 9

41) a. A. *Rössner* a.a.O. S. 10

42) *Steinbrück*, NJW 97, 1266 (1269) zählt die Kosten für den Erwerb eines Musterhandbuches zu den möglichen Kosten einer Zertifizierung

Zertifizierer ist eine Beratung dringend zu empfehlen, weil ansonsten die Gefahr besteht, daß unnütze Zeit aufgewendet wird und ein Teil der Arbeit später wiederholt werden muß, wenn der Zertifizierer die Erarbeitung eines Handbuches nicht akzeptiert. Die Einschaltung eines Beraters spart insoweit Zeit und Kosten. Dies gilt insbesondere vor dem Hintergrund, daß die Erstellung eines Handbuches selbst unter fachgerechter Anleitung einen Zeitraum von 4-6 Monaten erfordert, in dem intensiv am Handbuch gearbeitet werden muß. Diese Zeit läßt sich zum Teil deutlich verkürzen, wenn man sich eines erfahrenen Beraters bedient. Jeder Anwalt, der sich für eine Zertifizierung interessiert, muß sich allerdings darüber im klaren sein, daß er über einen mehrmonatigen Zeitraum sehr intensiv die internen Organisationsstrukturen seiner Kanzlei zu Papier bringen muß. Die Erfahrung zeigt, daß man hierbei sehr häufig mit Fragen konfrontiert wird, für die man üblicherweise im Alltagsgeschäft wenig Zeit findet, denen man sich im Rahmen einer Zertifizierung aber stellen muß. Dies kann Fragen der Organisation des Postein- und -ausganges, der Aktenführung, der Datensicherungspflicht oder ähnliche Organisationsbereiche betreffen. Man sollte bei einer vorsichtigen Kalkulation davon ausgehen, daß man 10-15 Beratertage für einen Zertifizierungsberater in Betracht ziehen muß, in der die verschiedensten Organisationsbereiche der Kanzlei durchgesprochen und Vorschläge für die Erstellung des Handbuches erarbeitet werden.

Insgesamt werden damit für eine Zertifizierung Kosten in einer Größenordnung zwischen DM 40 000 und DM 70 000 entstehen⁴³. Dieser Rahmen ist maßgeblich davon abhängig, welche Größe die Kanzlei hat und in welchem zeitlichen Umfang der Anwalt bereit ist, bei der Erarbeitung des Kanzleihandbuches mitzuwirken.

Der zeitliche Vorlauf bis zur Durchführung einer Erst-Zertifizierung sollte deshalb einschließlich aller Vorbereitungsarbeiten mit 4-6 Monaten angesetzt werden.

V. Vorteile der Zertifizierung

Durch die Zertifizierung wird die Kanzleiorganisation für Anwälte und Mitarbeiter transparent gemacht. Fehlerquellen werden aufgezeigt und beseitigt. Das Gespür für möglicherweise noch nicht entdeckte Fehler oder weitere Verbesserungen wird wesentlich verbessert. Das Vorhandensein eines funktionierenden Qualitätsmanagementsystems reduziert also die Fehlerquote. Das Haftungsrisiko sinkt⁴⁴. Durch die notwendige Verteilung von Zuständigkeiten in allen qualitätsrelevanten Bereichen werden Arbeitszeiten eingespart, wo es zuvor nicht erkannte Überschneidungen gegeben hat.

Ein weiterer, nicht zu unterschätzender Vorteil ist die Stär-

43) Die entstehenden Kosten werden unterschiedlich beurteilt: *Maurer/Krämer*, AnwBl. 96, 73 (77) gehen von 65 000 - 160 000 aus; *Anker/Sinz* AnwBl. 96, 372, (373); Audit ab 10 000 DM, Folgekosten 2. und 3. Jahr je ca. 3 000 DM, 200-250 Anwaltsstunden, ca. 100 Sekretariatsstunden; *Kohl*, AnwBl. 96, 374; Angaben von *Maurer/Krämer* im Vergleich zu Konditionen der LGA um ca. 100% zu hoch; hierauf *Maurer/Krämer* in AnwBl. 97, 266; *Kopp*, BRAK-Mitt. 97, 74 (75); hoher Zeit und Kostenaufwand, ca. 20 000 für mittlere Kanzleien.; *Steinbrück*, NJW 1997 schließt sich der Beurteilung von *Kohl* a.a.O. an, „jedenfalls wenn die internen Kosten unberücksichtigt bleiben“; *Werner*, NJW-CoR 97, 346 (348) Kosten der AdvoCert für das Zertifizierungsaudit für Kanzlei mit ein bis drei Räten und drei bis sieben Mitarbeitern DM 8 500 zuzügl. Reisekosten der Auditoren: zu den Kosten bei größeren Kanzleien vergl. FN 28)

44) ebenso *Müller* a.a.O. S. 381

Erfolg hat einen Namen: RA WIN 2000

Unbestreitbar eines der erfolgreichsten 32 BIT Anwaltsprogramme. Auch wenn wir nicht behaupten können, dass wir der "Marktführer" sind. Wir hatten aber auch keine DOS-Kunden, welche wir gegen Zahlung einer neuen Lizenzgebühr auf eine Windows-Version umstellen konnten.

Unsere Anwender sind Neukunden, welche von den Möglichkeiten und der Zuverlässigkeit unseres Programms sowie vom Service der Hotline überzeugt sind.

Sie haben ein Programm erworben, das Ihnen einen Arbeitsrahmen bietet, den sie über Einstellungen selbst ausfüllen können, das Ihnen die Nutzung aller Windows-Standards bietet, ob Spracherkennung, elektronische Akte oder Einbindung der Telefonanlage, etc., selbstverständlich ohne Aufpreis.

Alle Supportkunden nehmen an der ständigen Weiterentwicklung des Programms teil und sind nicht gezwungen sich eines Tages durch Kauf einer neuen Lizenz dem Fortschritt anzupassen.

besuchen Sie uns
auf dem Anwaltstag v. 12.5.-14.5.99
Stand 17 (klein, aber dabei)

Die Weiterentwicklung des Programms wird erheblich von den Kunden selbst gesteuert. Z. B. die künftige Stammaktenverwaltung. Diese wird es ihnen erlauben jede Akte in die Stammakte aufzunehmen oder abzusondern, für alle oder nur einen Teil der Akten der Stammakte abzurechnen. Stammakten nur für die Auswertung, zur Information oder für die Nachkalkulation zu bilden. Die künftige Stammaktenverwaltung wird wohl kaum einen Kundenwunsch unberücksichtigt lassen.

Dies gab dem Erfolg den Namen: **RA WIN 2000.**

Testen Sie es selbst. Auf Anforderung erhalten Sie für vier Wochen unverbindlich eine Demo, die Sie überzeugt.

Noch ein Hinweis: Zum Anwaltstag 1999 stellen wir Ihnen **RA WIN 2000 Insolvenz Edition**, vor. Beiden hohen Zulassungszahlen in der Anwaltschaft ein Versuch der **RA 2000** neue Möglichkeiten für die Anwaltschaft zu erschließen. Schuldnerberatung kann ein Stück Zuwachs sein. Es liegt an den Anwälten und Kammern, Verträge mit der öffentlichen Hand zu schließen und diesen Zuwachs für die Anwälte zu nutzen.

RA 2000 Software GmbH
Antonienstr. 50A * 13403 Berlin
Tel 030/41 77 96-0 * Fax 030/41 7796 77
E-Mail: info@ra2000.org * http://www.ra2000.de

Unsere
Verlags-
vertretungen
stehen Ihnen
gerne in allen
Insertionsfragen
zur Verfügung

**HESSEN, RHEINLAND-
PFALZ, SAARLAND:**

Verlagsvertretung Lippert
Hamarskjöldring 184
60439 Frankfurt/Main
Telefon: 0 69 / 57 40 14
Telefax: 0 69 / 58 36 32

**BADEN-WÜRTTEMBERG,
SÜD-BAYERN (PLZ 8):**

Dr. Klaus Phillippi
Hohentwielstraße 31
70199 Stuttgart
Telefon: 07 11 / 60 23 73
Telefax: 07 11 / 64 09 52

NORD-BAYERN (PLZ 9):

Barbara Ristau
Denisstraße 43
90429 Nürnberg
Telefon: 09 11 / 28 63 46
Telefax: 09 11 / 26 78 52

**SACHSEN, SACHSEN-ANHALT,
THÜRINGEN:**

Bitte wenden Sie sich an die
Anzeigenabteilung in München:
Monika Luderböck
Telefon: 0 89 / 3 81 89-6 08
Telefax: 0 89 / 3 81 89-5 89

**HAMBURG,
SCHLESWIG-HOLSTEIN,
BERLIN, MECKLENBURG-
VORPOMMERN,
BRANDENBURG, BREMEN,
NIEDERSACHSEN:**

Verlagsbüro Herzog
Rahstedter Bahnhofstr. 12
22143 Hamburg

Telefon: 0 40 / 6 77 80 43
Telefax: 0 40 / 6 77 56 18

**NORDRHEIN-
WESTFALEN:**

Jürgen Weber
Moselstraße 10
41564 Kaarst

Telefon: 0 21 31 / 6 11 59
Telefax: 0 21 31 / 66 78 60



VERLAG C.H. BECK

kung der Mitarbeitermotivation. Diese werden bei der Erarbeitung des Handbuches intensiv einbezogen. Dadurch wird ein Grad an Identifikation mit der Arbeit erreicht, wie er wünschenswert, oft aber nicht zu erreichen ist.

Die bessere Organisationsstruktur der Kanzlei führt zu Kostenersparnis und Effektivitätssteigerung. Beispielsweise wird die Einarbeitung neuer Mitarbeiter wesentlich weniger Zeit der etablierten Mitarbeiter in Anspruch nehmen, da sich neue Mitarbeiter bei ihrer Arbeit am Kanzleihandbuch orientieren können. Die hieraus folgende Kostenersparnis ist evident.

Ein weiterer Vorteil ist das bessere Vertrauen der Mitarbeiter in die Richtigkeit der Arbeitsabläufe. Jeder Mitarbeiter kann sich auf die Richtigkeit des Handbuches verlassen. Treten trotz handbuchgerechter Arbeit Fehler auf, so ist das Handbuch korrekturbedürftig, der Mitarbeiter hat keinen Fehler gemacht. Die Verfasser haben mit mehr als 50 zertifizierten Kanzleien Kontakt gehabt und festgestellt, daß bei allen die Motivation der Mitarbeiter durch die Zertifizierung deutlich gesteigert werden konnte.

Darüber hinaus ist das Zertifikat ein Vertrauenselement für den Mandanten, es drückt aus, daß der Anwalt sich auch um die Zufriedenheit des Mandanten bemüht. Dies ist wichtig, da der Mandant nicht mehr bereit ist, Unzulänglichkeiten im Büroablauf (zu späte Weiterleitung von Posteingängen; schlechte tel. Erreichbarkeit des Anwalts etc.) ohne weiteres hinzunehmen. Auch ist es ein hervorragendes Marketinginstrument für den Anwalt, welches zulässigerweise eingesetzt werden darf (s.o.).

Durch die bestehende Transparenz sind neue Arbeitsabläufe oder organisatorische Änderungen leichter einzuführen und zu begründen.

Die nicht unerheblichen Kosten werden durch die höhere Effizienz, die Zeitersparnis bei der Einarbeitung neuer Mitar-

beiter, eine bessere Trennung von Zuständigkeiten und die bessere Organisation der Arbeitsabläufe vermutlich bereits im Laufe der 3-jährigen Zertifizierungsdauer amortisiert sein.

VI. Zertifizierung und die Kalkulation von Haftpflichtprämien in der Berufshaftpflichtversicherung

Die Zertifizierung wird sich nachhaltig auf die Kalkulation von Berufshaftpflichtprämien auswirken. Jeder Anwalt muß gem. § 51 IV BRAO einen Deckungsschutz von DM 500 000 je Versicherungsfall aufweisen. Den Versicherern ist es gem. § 51 IV S. 2 BRAO gestattet, die Haftung auf das 4-Fache der Mindestversicherungssumme pro Jahr zu beschränken, also auf eine Summe von derzeit DM 2 000 000. Dieser Versicherungsschutz hat bekanntlich seinen Preis. Derzeit liegen die Prämien für den gesetzlich geforderten Schutz je Anwalt im Bereich von DM 1 500 zuzügl. Versicherungssteuer⁴⁵. Gespräche mit den Berufshaftpflichtversicherern haben bereits gezeigt, daß diese bereit sind, einen Risikoabschlag für die Haftpflichtprämien zu gewähren.

Kanzleien, die ihre Ablauforganisation haben zertifizieren lassen, sind deshalb in der Lage, aufgrund der gegebenen Transparenz der Abläufe und der erfolgten Optimierung gegenüber den Versicherern für eine Reduzierung der Prämien für die Berufshaftpflicht einzutreten. Auch dadurch werden sich langfristig die Kosten der Zertifizierung amortisieren.

45) Die Prämien liegen bei den wenigen Versicherern durchweg in der gleichen Größenordnung

Rechtsprechungsüberblick für die Computerpraxis

Softwarepflegevertrag • Internetlinks • Arbeitnehmer im Internet • Anwalts-Hotline

1. Leit- und Grundsatzentscheidungen

LG Köln: Unzulässige Kündigung eines Software-Pflegevertrags innerhalb des „Lebenszyklus“ der Software

Urt. v. 16. 10. 1997 – 83 O 26/97

BGB §§ 242, 621, 626 Abs. 2

CR 1999, 218 m. Anm. Jaeger (CR 1999, 209)

Leitsätze der Redaktion

1. Beim Erwerb (hochwertiger) Software trifft den Anbieter eine vertragliche Nebenpflicht, die Software auch über ihren

regelmäßigen „Lebenszyklus“ (5 Jahre) hinaus zu pflegen, solange er diese Software auf dem Markt anbietet; die Pflegeverpflichtung gegenüber allen Kunden endet erst mit dem Ende des „Lebenszyklus“ der vom letzten Kunden erworbenen Software, wobei auf den Zeitpunkt der Installation der wesentlichen Programmbestandteile und nicht auf den ersten Zeitpunkt der vollständigen und unbeanstandeten Leistung abzustellen ist.

2. Die ordentliche Kündigung des Pflegevertrags durch den Anbieter vor Ablauf der allgemeinen Pflegeverpflichtung kann gegen Treu und Glauben verstoßen.

Anmerkung:

Jaeger äußert sich im Zusammenhang mit dieser Entscheidung, die er im Ergebnis begrüßt, zur Treuwidrigkeit der „taktischen Kündigung“ des Anbieters von Wartungs- und