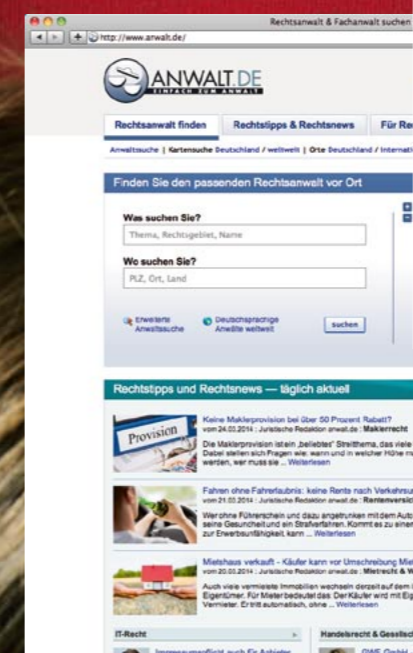
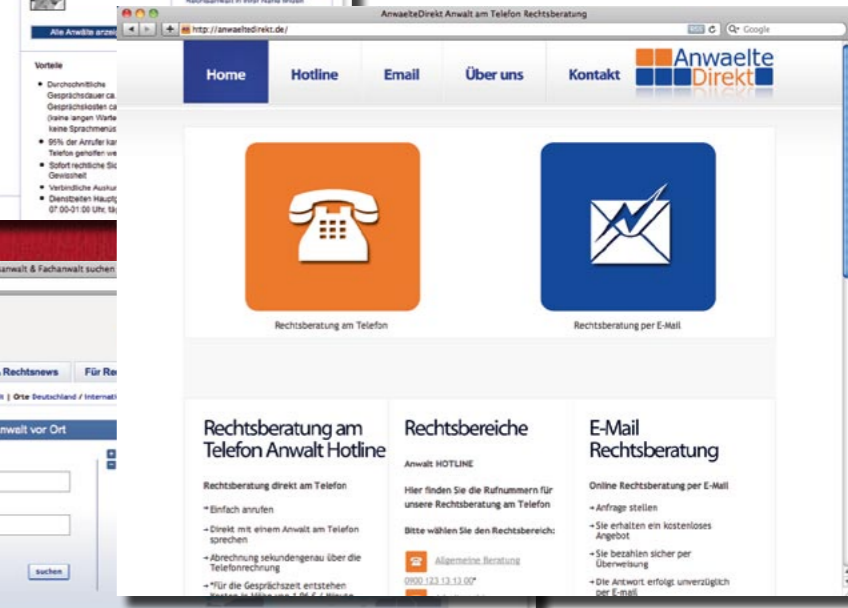
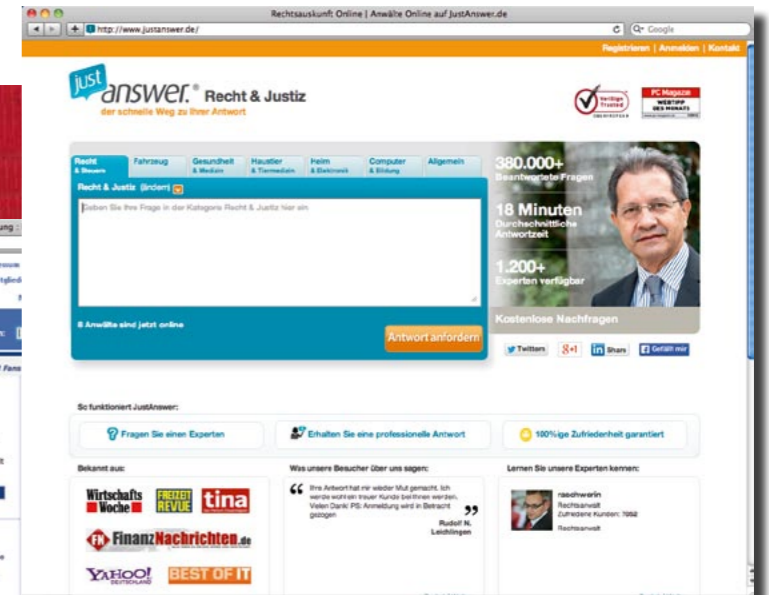


Wer heute dringend eine Rechtsberatung braucht, kann den Besuch einer Kanzlei aufschieben und zunächst online einen Rat einholen. Auf speziellen Internetportalen kann man Anwälte befragen und somit Zeit und Kosten sparen. Wie dies vonstattengeht und wie anwenderfreundlich solche Plattformen sind, wollte FACTS genauer wissen.



RECHTSBERATUNGS-PORTALE IM WEB: Alle Experten sind sich darüber einig, dass als Erste-Hilfe-Maßnahme für die Klärung von Standardfragen eine Online-Beratung allemal etwas taugt.

**D**er Gang zum Anwalt bereitet selten großen Spaß und erfolgt meist notgedrungen. Er ist auch mit Kosten verbunden, weshalb viele diesen Schritt scheuen und sich erst dazu entscheiden, wenn es sich nicht mehr vermeiden lässt. Oder aber sie suchen vorerst Rat im Inter-

net, wo sie auf Rechtsportalen Antworten auf ihre Fragen für vergleichsweise wenig Geld erhalten können. Rechtsberatungsportale gibt es inzwischen einige im Web. Anhand von vier Beispielen – JustAnswer, AnwälteDirekt, Deutsche Anwaltshotline und Anwalt.de – wollte FACTS herausfinden, was es bei der Entscheidung für eine solche Plattform zu

beachten gilt. Dazu wurden im Rahmen einer Gegenüberstellung Verständlichkeit und Anwenderfreundlichkeit der Seiten sowie die verschiedenen Angebote verglichen. **ANGEBOTSBREITE** Die Frage, die sich viele als erste stellen, betrifft den Preis. Da gibt es zwei Varianten.

So kann der Ratsuchende seine Frage vorab kostenfrei ins Netz stellen sowie auch eine Angabe darüber, wie viel er für die Antwort ausgeben möchte – unter 20 Euro geht es bei dem meisten Anbietern nicht. Ist der Anwalt mit dem vorgeschlagenen Preis einverstanden, sendet er seine Antwort. Die zweite Variante sieht vor, dass der Anwalt zunächst seinen Preis nennt und der Fra-

gende dann einwilligen muss, um die ersehnte Antwort zu bekommen. Ob mit der einen oder mit der anderen Vorgehensweise – beide sind einfache, relativ günstige sowie auch zeitsparende Alternativen. Die Frage, ob die im Internet erhaltene Beratung durch einen zugelassenen Rechtsanwalt oder nur einen „Spezialisten“ zustande kommt, verlangt ebenfalls, geklärt zu

werden. Zum einem stehen somit die Chancen höher, dass die erhaltenen Auskünfte rechtlich korrekt sind. Zum anderen haften Anwälte auf jeden Fall für durch falsche Beratung entstandene Schäden. Eins muss man dazu fairerweise bemerken: Auch der Ratsuchende trägt zur Güte der Beratung bei. Bei schlechter oder unzureichender Darstellung des zu begutachtenden Sach- >



## INTERVIEW Rechtsberatung aus dem Netz

Einfach, relativ schnell und vor allem günstig: Dies sollen die Vorzüge einer Rechtsberatung im Internet sein. Michael Teschner, Rechtsanwalt und Geschäftsführer bei der Niederrheinischen Treuhand GmbH in Duisburg, erläutert, was es damit auf sich hat und worauf Ratsuchende unbedingt achten müssen.

### FACTS: Wie können Ratsuchende die Seriosität eines Rechtsberatungsportals im Internet erkennen?

**Michael Teschner:** Rechtsberatungsportale sind dann als seriös erkennbar, wenn sie Rechtsberatung dergestalt anbieten, dass dem Ratsuchenden zunächst ein unverbindliches Angebot zur Beantwortung seiner Frage erstellt wird, das er erst annehmen muss, bevor er den Rat erhält. Erfolgt keine Annahme, sollte die Anfrage durch den Ratsuchenden kostenfrei sein. Alternativ gibt es auch Portale, bei denen die Ratsuchenden neben ihrer Frage den Geldbetrag eingeben, den sie zur Beantwortung der Frage bezahlen wollen. Der Anwalt nimmt dann das Angebot des Ratsuchenden an und erteilt die Auskunft. Weiter gilt es, darauf zu achten, dass die Auskunftserteilung durch Rechtsanwälte erfolgt und es sich nicht um allgemeine Foren handelt, auf denen jeder seine – meistens leider vollkommen unzureichenden – Rechtsansichten mitteilt. Die Frage sollte innerhalb von 48 Stunden beantwortet werden. Manche Portale werben mit einer schnelleren Reaktionszeit.

### FACTS: Ist eine Rechtsberatung online letztendlich wirklich günstiger als ein Besuch beim Anwalt?

**Teschner:** Die Frage lässt sich nicht allgemein beantworten. Manche Portale bieten Auskünfte ab 25,00 Euro an. Zu diesem Preis kann kein Anwalt eine rechtsverbindliche Auskunft erteilen, für die er auch haften muss. Online-Beratungen werden aber auch für 75,00 Euro und mehr angeboten. Bei einem Anwalt wird eine Erstberatung mit etwa 100,00 Euro abgerechnet. Im Rahmen des Beratungsgesprächs kann der Ratsuchende sein Problem aber detailliert schildern und mehrere aufgeworfene Fragen beantworten lassen. Dies ist bei einer Online-Beratung in der Regel nicht möglich.

### FACTS: Für welche Fälle eignet sich eine Online-Beratung?

**Teschner:** Bei einfach strukturierten Fällen kann die Online-Anfrage sinnvoll sein. Der Ratsuchende schildert in möglichst kurzen Worten sein Problem und erhält darauf, aber auch nur darauf, eine Lösung. Sobald das Problem jedoch umfangreicher ist, ist der Ratsuchende

beim Anwalt seines Vertrauens besser aufgehoben, da dieser eine umfassende Beratung gewährleisten kann.

### FACTS: Sind die auf einer Online-Plattform erteilten Ratschläge immer rechtlich einwandfrei?

**Teschner:** Leider ist bei Online-Plattformen verstärkt feststellbar, dass die erteilten Ratschläge mangelhaft sind. Dies mag drei Gründe haben: Erstens kann jeder Ratschlag nur so gut sein wie die vorherige Sachverhaltsaufbereitung. Häufig ist der Ratsuchende aber nicht in der Lage, den Sachverhalt vollständig und zutreffend zu schildern, sodass auch die erteilte Auskunft zwangsläufig nicht zutreffend ist. Zum anderen ist feststellbar, dass Online-Beratung häufig von Juristen durchgeführt wird, die anderweitig nicht genügend ausgelastet sind, was in der Regel auch einen Grund hat. Schließlich sind die Auskünfte aus dem Internet teilweise sehr preiswert, sodass bereits aus wirtschaftlichen Gründen keine lang anhaltende Auseinandersetzung mit den einzelnen Fragen stattfinden kann und daher Problempunkte nicht erkannt werden.

### FACTS: Kann die Rechtsberatung online den Besuch beim Anwalt ersetzen?

**Teschner:** Die Online-Beratung hat ihren Sinn dort, wo der Ratsuchende innerhalb weniger Stunden ein überschaubares rechtliches Problem gelöst haben möchte. Wegen der Fehleranfälligkeit dieser Beratungsform sollte der Ratsuchende aber immer dann, wenn ein umfangreiches rechtliches Problem besteht oder zahlreiche Anlagen zur Lösung des Problems erforderlich sind, den Besuch beim Anwalt nicht scheuen. Spätestens im gerichtlichen Verfahren ist die Einschaltung eines Anwalts ohnehin erforderlich. Die außergerichtlichen Gebühren eines Anwalts werden dann zum Teil angerechnet, während die Gebühren einer Online-Beratung nicht anrechnungsfähig sind.



MICHAEL TESCHNER, Geschäftsführer bei der Niederrheinischen Treuhand GmbH in Duisburg

› verhalts fällt der juristische Rat verständlicherweise dementsprechend mangelhaft aus.

Ferner gilt es zu berücksichtigen, wie umfassend das Angebot des Anwaltsportals ist und ob die wichtigsten Rechtsgebiete vertreten sind. Manche Anbieter wie etwa JustAnswer bieten zudem die Möglichkeit, die gewünschte Detailtiefe – niedrig, mittel, hoch – anzugeben. Ob er lieber mit einem Anbieter zu tun haben will, der die Antworten auf die Fragen anderer Nutzer – mitunter mit Namen versehen – auf der Seite anzeigt oder nicht, soll der Anwender selbst entscheiden.

Ob er die benötigten Informationen lediglich per E-Mail anfordern und erhalten kann oder ob eine Rechtsberatung auch telefonisch möglich ist – in diesem Fall wird nach der Länge des Gesprächs abgerechnet –, kann für den einen oder anderen ein wesentliches Kriterium sein.

### NICHT FÜR KOMPLEXE FÄLLE

Wie schnell der „Online-Mandant“ die Antwort des Experten bekommt, ist für ihn auf jeden Fall ausschlaggebend. Hier muss

aber gewarnt werden: Es werben zwar alle Plattformen mit extrem kurzen Reaktionszeiten, doch werden diese häufig großzügig überschritten. So fanden ARD-Journalisten vor etwas mehr als einem Jahr im Rahmen eines Praxistests heraus – sie stellten Rechtsberater auf drei Portalen eine Musterfrage –, dass die Wartezeit bis zur Antwort von 45 Minuten bis zu acht Tagen variieren kann.

Weitere feine Unterschiede zwischen den Angeboten, die bei Bedarf eine wichtige Rolle spielen können, sind die Möglichkeit des kostenlosen Nachfragens, wenn die Ant- >



| Anbieter                                     | JustAnswer   | AnwälteDirekt   | Deutsche Anwaltshotline   |
|--|--|---|---|
| Kontakt                                      | www.justanswer.de (Bereich Recht und Justiz)   | anwaeltedirekt.de   | www.deutsche-anwaltshotline.de  |
| Beratung durch Rechtsanwälte                 | Ja   | Ja  | Ja  |
| Beratung per E-Mail                          | Ja   | Ja  | Ja  |
| Beratung telefonisch                         | Nein   | Ja  | Ja  |
| Umfassendes Angebot an Rechtsgebieten        | Ja   | Ja  | Ja  |
| Antwort kommt bis voraussichtlich            | Innerhalb weniger Stunden  | Telefon: sofort<br>E-Mail: unverzüglich, nach Annahme des kostenlosen Angebots  | Telefon: sofort<br>E-Mail: innerhalb weniger Stunden  |
| Verständliche Anleitung                      | Insgesamt verständlich, doch funktionieren einige Verlinkungen nicht, was etwas irritierend ist.                       | Ja  | Ja  |
| Vorherige Registrierung notwendig            | Ja   | Nein  | Nein  |
| Kundendienst                                 | Ja   | Möglichkeit der Kontaktaufnahme   | Möglichkeit der Kontaktaufnahme   |
| Angabe der Dringlichkeit                     | Ja   | Nein  | Nein  |
| Angabe der Detailtiefe                       | Ja   | Nein  | Nein  |
| Antworten auf Fragen anderer Nutzer sichtbar | Ja, mitunter mit Namen   | Nein, wegen Schweigepflicht   | Nein  |
| Kostenloses Rückfragen                       | Ja   | Keine Angabe auf der Internetseite  | Ja  |
| Kosten                                       | Der Mandant legt den Preis fest, den er für die Antwort bezahlen will.   | Telefon: 1,96 Euro pro Minute im Festnetz<br>E-Mail: Beratungshonorar wird in einem kostenlosen Angebot mitgeteilt.         | Telefon: 1,99 Euro pro Minute im Festnetz<br>E-Mail: Beratungshonorar wird in einem kostenlosen Angebot samt Bearbeitungsdauer mitgeteilt |
| Bezahlung                                    | Per Kreditkarte, PayPal oder im elektronischem Lastschriftverfahren (Einzugsermächtigungsverfahren)                    | Telefon: über die Telefonrechnung<br>E-Mail: per Überweisung  | Telefon: über die Telefonrechnung<br>E-Mail: per Lastschrift, Kreditkarte   |
| Bei Nichtzufriedenheit                       | Der „Mandant“ kann weiter fragen, bis er mit der Antwort zufrieden ist. Alternativ: Geld zurück innerhalb von 30 Tagen | Anbieter übernimmt keine Haftung für die Anwaltsleistung. Sämtliche Ansprüche sind zwischen den Vertragspartnern zu klären. | Widerrufsrecht innerhalb von 14 Tagen   |
| Beratungsflatrate                            | Ja, optional   | Nein  | Nein  |

| Fazit | JustAnswer   | AnwälteDirekt  | Deutsche Anwaltshotline                                   |
|-------|--|--|---|
|       | <p><b>+</b> Die optionale Flatrate zu einem monatlichen Pauschalpreis kann sehr nützlich sein.</p> <p><b>-</b> Die Seite ist nicht unbedingt anwenderfreundlich, da einige Verlinkungen nicht funktionieren.</p> | <p><b>+</b> Übersichtliche Seite</p> <p><b>-</b> Bei Unzufriedenheit könnte es eventuell umständlich werden.</p> | <p><b>+</b> Gut gestaltete, anwenderfreundliche Seite</p> |

| Anwalt.de   |
|---|
| www.anwalt.de   |
| Ja  |
| Ja  |
| Ja  |
| Ja  |
| Telefon: sofort<br>E-Mail: Erstellung des individuellen Angebots innerhalb von 24 Stunden. Ausarbeitung des rechtlichen Problems innerhalb weniger Tage.  |
| Verständlich und ausführlich  |
| Ja  |
| Ja  |
| Nein  |
| Nein  |
| Ja, ohne Namen  |
| Ja  |
| Telefon: 1,99 Euro pro Minute im Festnetz<br>E-Mail: Beratungshonorar wird über ein kostenfreies, unverbindliches Angebot innerhalb 24 Stunden vermittelt |
| Telefon: über die Telefonrechnung<br>E-Mail: per Lastschrift, Kreditkarte, Vorab- oder Online-Überweisung   |
| Beschwerde telefonisch oder via E-Mail  |
| Nein  |

|  |
|--|
| <p><b>+</b> Der „Mandant“ kann Dokumente (zum Beispiel eingescannte Verträge, Word-Dokumente) im Rahmen des Beratungsprozesses mit dem Anwalt austauschen.</p> |
|--|

INFO

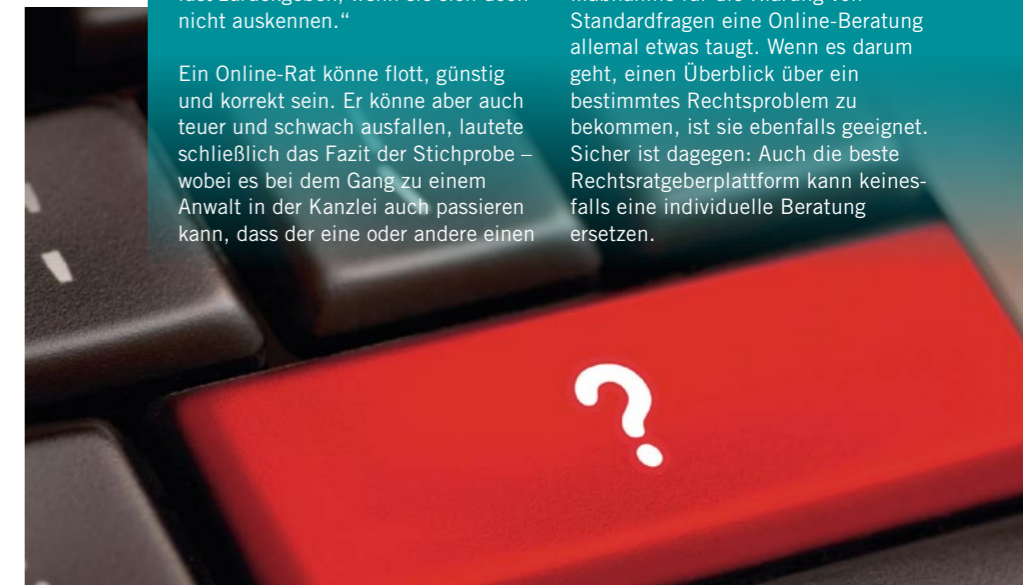
Laut Experten ist es so, dass die im Netz auf rechtliche Fragen erteilten Antworten oftmals ein gewisses fachliches Manko aufweisen. Im Rahmen eines 2008 von der Stiftung Waren-test durchgeführten Vergleichs wurde acht Anwälten online ein Musterfall vorgestellt – dazu gab es ein aktuelles Urteil des Bundesgerichtshofs. Lediglich vier von sieben Anwälten gaben den richtigen Rat, einer reagierte gar nicht.

„Wir hatten mit einem besseren Ergebnis gerechnet“, mussten die Tester zugeben. „Anders als beim telefonischen Rechtsrat, wo alles hopp, hopp gehen muss, haben Online-Anwälte mehr Zeit. Sie können Bücher wälzen, Urteilsdatenbanken abrufen und beim Mandanten nachfragen, wenn der Fall unklar ist. Und sie können den Fall ohne Gesichtverlust zurückgeben, wenn sie sich doch nicht auskennen.“

Ein Online-Rat könne flott, günstig und korrekt sein. Er könne aber auch teuer und schwach ausfallen, lautete schließlich das Fazit der Stichprobe – wobei es bei dem Gang zu einem Anwalt in der Kanzlei auch passieren kann, dass der eine oder andere einen

wenig fundierten Rat gibt. Doch im Allgemeinen werden Defizite eher bei der Online- als bei der Kanzleiberatung festgestellt. Neben der bereits erwähnten Tatsache, dass seitens der Fragesteller der Sachverhalt oft nicht richtig dargestellt wird, liegt dies laut Michael Teschner, Rechtsanwalt und Geschäftsführer bei der Niederrheinischen Treuhand GmbH in Duisburg, auch daran, dass Online-Beratung häufig von Juristen durchgeführt werde, die anderweitig nicht genügend ausgelastet seien, was in der Regel auch seinen Grund habe (siehe Interview auf Seite 26). Zudem erlaube es der meist günstige Preis der Auskunft dem Online-Rechtsberater nicht, sich lange mit dem zu klärenden Fall zu beschäftigen.

Alle Experten sind sich jedoch darüber einig, dass als Erste-Hilfe-Maßnahme für die Klärung von Standardfragen eine Online-Beratung allemal etwas taugt. Wenn es darum geht, einen Überblick über ein bestimmtes Rechtsproblem zu bekommen, ist sie ebenfalls geeignet. Sicher ist dagegen: Auch die beste Rechtsratgeberplattform kann keinesfalls eine individuelle Beratung ersetzen.



wort unklar ist, sowie das Anbieten einer Alternative bei „Nichtzufriedenheit“. Im Übrigen bieten manche Portale eine „Beratungsflatrate“: Für einen monatlichen Pauschalbeitrag kann der Web-Klient so viele Fragen stellen, wie er möchte.

Eine übersichtliche Seite, eine verständliche Anleitung und schließlich eine reibungslose Navigation sollten selbstver-

ständlich sein. Ist ein Support vorhanden, der Fragen zur Bedienung beantwortet, geht der Benutzer auf Nummer sicher.

NUR EINE ERSTE HILFE

Bevor sie einen Anwalt im Internet befragen, sollten Ratsuchende alle diese Aspekte auf jeden Fall in Erwägung ziehen. Eins gilt

es jedoch sofort klarzustellen: Die Rechtsberatung online eignet sich nicht für jedes Rechtsproblem. Ist bei der Klärung von allgemeinen Fragestellungen und Standardfällen, wie zum Beispiel aus dem Bereich des Arbeitsrechts oder in Sachen Abmahnungen, der Gang zum „Online-Anwalt“ sinnvoll, wird es dagegen schon kniffliger, wenn es darum geht, individuelle Fälle zu beleuch-

ten, für deren Erläuterung der Jurist im Vorfeld selbst Fragen stellen muss oder sogar Unterlagen des Ratsuchenden braucht.

Nichtsdestotrotz kann sich die Erste Hilfe aus dem Netz als durchaus praktisch erweisen – es ist davon auszugehen, dass sie in den meisten Fällen zügig geleistet wird. Nicht nur Privatkunden, sondern beispielsweise auch kleinen und mittleren Unterneh-

men, die über keine eigene Rechtsabteilung verfügen und die mit den nicht so ganz billigen Diensten der für sie tätigen Anwälte sparsam umgehen wollen, bieten die Rechtsberatungsportale im Internet eine willkommene Alternative.

WENN MEHR DARAUSS WIRD

Und noch eins: Zwar übernehmen Online-Anwälte keine rechtliche Vertretung – gelegentlich verweisen sie auf bekannte Kollegen. Manchmal kann dennoch aus der kurzen Begegnung im Netz mehr werden: „Natürlich

arbeiten online vertretene Anwälte nicht nur für das Internet. In den meisten Fällen sind sie Teil einer Kanzlei und geben ihre tägliche Berufserfahrung an Hilfe suchende Menschen weiter“, weist das auf Rechtstipps und Rechtsnews spezialisierte Internetportal e-gesetze.de hin. „Wer einem Anwalt, der online einen guten rechtlichen Rat gegeben hat, sofort vertraut, hat auch die Möglichkeit, ihn in seiner Kanzlei aufzusuchen und sein Mandant zu werden. Kommt es dann zu einem Rechtsstreit, ist es möglich, sich von ihm anwaltlich vertreten zu lassen.“

Graziella Mimic ■