

## Editorial

### Umdenken in Richtung Dienstleistung

Als Verkehrsrechtler wird man zuweilen gefragt, ob man denn davon leben könne. Ganz unberechtigt ist diese Frage nicht. Während nämlich Arbeits-, Wirtschafts-, Transport- oder Versicherungsrechtler in den klassisch gewerblichen Rechtsgebieten häufig über einen treuen Kundenstamm verfügen, muss der Verkehrsrechtler mit der Tatsache leben, dass auch der sehr zufriedene Mandant nur durchschnittlich 1,6 Mal in seinem Leben einen Verkehrsunfall hat. Berücksichtigt man dann noch den Umstand, dass weniger als 10 % der Haftpflicht-Geschädigten einen Anwalt hinzuziehen und das zum 1.7.2008 in Kraft getretene RDG nun auch noch Sachverständigen und Werkstätten erlaubt, Teile der Schadenabwicklung – vormals rechtmäßig nur in Anwaltshand – in Eigenregie zu betreiben, scheint die Not groß.

Ein Teil der verkehrsrechtlich tätigen Anwaltschaft hat daher in den letzten Jahren erfolgreich umgedacht. Multiplikatoren – also Personen oder Unternehmen, die bei Zufriedenheit mit der anwaltlichen Dienstleistung für Folgemandate sorgen können – gibt es nämlich auch im Verkehrsrecht.

Jene die gewerbsmäßig mit einer Fülle von Fahrzeugen oder sogar mit Unfallgeschädigten direkt zu tun haben, empfehlen Anwälte gar nicht ungern – vorausgesetzt, dass Dienstleistungsbewusstsein stimmt.

Neben Abschleppunternehmen, Mietwagenfirmen, Sachverständigen, Fuhrunternehmen, Leasingfirmen, Flotten und Taxizentralen sind hier vor allem Autohäuser und Werkstätten zu nennen. Problematisch ist dabei allerdings, dass viele Autohäuser zu Anwälten eine gewisse Antipathie aufgebaut haben. Fast jeder Werkstattmeister

hat es irgendwann schon einmal erlebt, dass der Kundenanwalt die eingezogenen Reparaturkosten trotz vorliegender Abtretung versehentlich an den Mandanten ausbezahlt hat und er seinem Geld hinterher laufen musste. Andere wiederum sind zu Zeiten des alten Rechtsberatungsgesetzes für Assistenzleistungen bei der Schadenabwicklung von Anwälten mit Abmahnungen überzogen worden. Das macht nicht beliebt.

Doch auch mit den Versicherungen verbindet die Autohäuser aufgrund der inzwischen recht martialischen Kürzungspolitik nicht mehr nur Freundschaft. 2/3 der Autohäuser schreiben rote Zahlen. Während das Karosserie- und Lackgeschäft bei einem durchschnittlichen Autohaus 15–20 % des Umsatzes ausmacht, stellt es rund 60 % der Umsatzrendite dar. Das Unfallgeschäft ist also überlebenswichtig. Ein Anwalt, der sich nicht nur auf den Mandanten einstellt, sondern sich auch auf ein hohes Dienstleistungsniveau für das empfehlende Autohaus be-

gibt, kann für alle Beteiligten viel erreichen.

Erforderlich ist sicherlich eine strukturierte Büroorganisation mit der strikten Einhaltung enger Fristen, regelmäßiger telefonischer Erreichbarkeit und promptem Online-Zahlungsverkehr. Wenn dies gewährleistet ist, gewinnen bei einer Kooperation nicht nur die Anwälte eine Reihe empfohlener Mandanten, sondern auch die Autohäuser durch schnellere Zahlungseingänge, weniger Kürzungen, Arbeitsentlastung der Mitarbeiter und nicht zuletzt Kundenzufriedenheit. Eine Partnerschaft mit Zukunft!

RAin und FAin für Verkehrsrecht *Daniela Mielchen*,  
Hamburg

