

## Inhaltsverzeichnis

<b>Einleitung</b> .....	<b>11</b>
<b>1. Konzept der Untersuchung</b> .....	<b>11</b>
<b>2. Forschungsdesign und Ablauf der Studie</b> .....	<b>14</b>
<b>3. Forschungsbericht</b> .....	<b>15</b>
<b>Teil 1: Die Wahrnehmung des Anwaltsberufs aus Sicht der Bevölkerung</b> .....	<b>19</b>
<b>1. Einleitung</b> .....	<b>19</b>
<b>2. Befund</b> .....	<b>23</b>
2.1 Assoziationen zum Begriff „Rechtsanwalt“ .....	23
2.2 Die Bewertung von Funktion und Leistung der Anwaltschaft .....	29
<b>3. Bewertung</b> .....	<b>35</b>
<b>Teil 2: Rechtsprobleme der Bevölkerung</b> .....	<b>37</b>
<b>1. Einleitung</b> .....	<b>37</b>
<b>2. Forschungsstand und Methodik</b> .....	<b>39</b>
<b>3. Befund</b> .....	<b>42</b>
3.1 Häufigkeit von Rechtsproblemen .....	42
3.2 Arten von Rechtsproblemen .....	45
3.2.1 Systematik .....	45
3.2.2 Gesamtbevölkerung .....	47
3.2.3 Rechtsprobleme der Personen, die einen Anwalt beauftragten .....	52
3.2.3.1 Arten von privaten Rechtsproblemen .....	52
3.2.3.2 Arten von geschäftlichen Rechtsproblemen .....	53
3.2.3.3 Wichtigkeit von Rechtsproblemen .....	54
3.2.4 Rechtsprobleme der Personen, die keine Rechtsanwälte beauftragten .....	55
<b>4. Bewertung</b> .....	<b>57</b>

<b>Teil 3: Strategien zur Lösung von Rechtsproblemen .....</b>	<b>59</b>
<b>1. Ansprechpartner der Bevölkerung beim Auftreten von Rechtsproblemen .....</b>	<b>59</b>
1.1 Einleitung.....	59
1.2 Befund .....	60
1.3 Bewertung .....	66
<b>2. Inanspruchnahme von Rechtsanwälten bei Rechtsproblemen .....</b>	<b>73</b>
2.1 Einleitung.....	73
2.2 Befund .....	73
2.2.1 Gesamtbetrachtung .....	73
2.2.2 Einflussfaktoren .....	75
2.2.2.1 Überblick.....	75
2.2.2.2 Erwerbstätigkeit .....	76
2.2.2.3 Bildungsabschluss.....	78
2.2.2.4 Einkommen.....	79
2.2.2.5 Geschlecht.....	81
2.2.2.6 Staatsangehörigkeit.....	82
2.2.2.7 Weitere Einflussfaktoren.....	83
2.3 Bewertung .....	84
<b>3. Die Behandlung von Rechtsproblemen ohne Beauftragung eines Anwalts.....</b>	<b>85</b>
3.1 Einleitung.....	85
3.2 Befund .....	87
3.2.1 Einflussfaktoren .....	87
3.2.2 Problemlösungsstrategien .....	92
3.2.2.1 Ausgangsbefund.....	92
3.2.2.2 Einflussfaktoren auf die Wahl der Problemlösungsstrategie .....	95
3.2.3 Gründe für die Nicht-Beauftragung eines Rechtsanwalts.....	99
<b>4. Bewertung .....</b>	<b>105</b>

**Teil 4: Die Auswahl von Rechtsanwälten .....107**

<b>1. Einleitung .....</b>	<b>107</b>
<b>2. Auswahlkriterien bei der Anwaltsuche.....</b>	<b>108</b>
<b>3. Einzelaspekte bei der Anwaltsauswahl .....</b>	<b>119</b>
3.1 Spezialisierung .....	119
3.2 Geschlecht des Rechtsanwalts .....	123
3.3 Kanzleigröße .....	125
<b>4. Entscheidendes Kriterium für die Beauftragung des Anwalts.....</b>	<b>127</b>
<b>5. Schwierigkeiten bei der Anwaltsuche .....</b>	<b>130</b>
<b>6. Bewertung .....</b>	<b>132</b>

**Teil 5: Die Beauftragung eines Rechtsanwalts bzw. einer Rechtsanwältin .....135**

<b>1. Einleitung .....</b>	<b>135</b>
<b>2. Kostenfinanzierung .....</b>	<b>136</b>
2.1 Finanzierungsmöglichkeiten .....	136
2.2 Ausgangsbefund.....	137
2.3 Demographische Einflussfaktoren.....	139
2.4 Differenzierende Betrachtung .....	142
<b>3. Preisinformation .....</b>	<b>143</b>
<b>4. Preisvergleiche und -verhandlungen .....</b>	<b>147</b>
<b>5. Vergütungsformen .....</b>	<b>150</b>
<b>6. Gegenstand der Beauftragung.....</b>	<b>152</b>

**Teil 6: Erfahrungen mit anwaltlichen Dienstleistungen.....155**

<b>1. Einleitung .....</b>	<b>155</b>
<b>2. Methodik und Forschungsstand .....</b>	<b>155</b>
2.1 Studien zur Mandantenzufriedenheit.....	155
2.2 Potenzial-, Prozess- und Ergebnisqualität.....	159
<b>3. Prozessqualität anwaltlicher Rechtsdienstleistungen.....</b>	<b>161</b>
3.1 Methodik.....	161
3.2 Ausgangsbefund.....	161
3.3 Differenzierung .....	166

3.3.1	Anwaltsbezogene Aspekte .....	166
3.3.2.	Kanzleibezogene Aspekte .....	172
3.3.2	Bewertung .....	178
<b>4.</b>	<b>Ergebnisqualität anwaltlicher Rechtsdienstleistungen:</b>	
	<b>Zufriedenheit mit der Arbeit und den Kosten von Rechtsanwälten.....</b>	<b>180</b>
4.1	Methodik .....	180
4.2	Zufriedenheit mit dem Ausgang des Mandats .....	180
4.3	Weiterempfehlungsverhalten .....	185
4.4	Preiszufriedenheit.....	189
4.4.1	Preissicherheit .....	189
4.4.2	Preisangemessenheit .....	191
4.5	Folgewirkungen: Zukünftige Inanspruchnahme anwaltlicher Rechtsdienstleistungen .....	193
<b>5.</b>	<b>Bewertung .....</b>	<b>196</b>
	<b>Resümee und Ausblick .....</b>	<b>199</b>
	<b>Zentrale Ergebnisse der Befragung.....</b>	<b>201</b>
	<b>Anhang .....</b>	<b>209</b>
	<b>Literaturverzeichnis .....</b>	<b>215</b>