

Inhaltsverzeichnis

Grundsätze zur Mandantenzufriedenheit	1
Präambel	1
1. Grundprinzipien	1
2. Reaktionszeiten	2
3. Kommunikationsqualität	2
4. Termine	2
5. Mandantenfeedback	3
6. Beschwerdemanagement	3
7. Anwaltliche Schweigepflicht und Datenschutz	3
8. Qualitäts-Score und Messung	3
9. Stufenmodell bei Verfehlung	4
10. Schulung und kontinuierliche Verbesserung	4
11. Mandanten-Erwartungsmanagement	4
12. Bezug zu anderen Dokumenten	5
Versionierung	5

Grundsätze zur Mandantenzufriedenheit

Verbindliche Service-Qualitäts-Richtlinie für teilnehmende Kanzleien

Anlage IV zum Plattform-Anbindungsvertrag (**KANZLEI_VERTRAG.md**)

Stand: April 2026

Präambel

Mandantenzufriedenheit ist auf der LWYRUP-Plattform die gemeinsame Verantwortung von LWYRUP und der vermittelten Kanzlei. Mandanten erreichen die Plattform regelmäßig in Lebenslagen, in denen sie auf schnelle, klare und respektvolle Beratung angewiesen sind – häufig ohne vertiefte juristische Vorkenntnisse, häufig in einer finanziellen oder persönlichen Belastungssituation.

Diese Grundsätze konkretisieren die in § 4 des Hauptvertrags geregelten Reaktionszeiten und ergänzen sie um qualitative Anforderungen. Sie sind verbindlich und gelten für alle für die Kanzlei tätigen Personen, die im Rahmen der Plattform mit Mandanten in Kontakt kommen. Anwaltliche Unabhängigkeit (§ 43a BRAO) und fachliche Beurteilung bleiben unberührt; diese Richtlinie regelt Form und Tempo der Mandanten-Interaktion, nicht den Inhalt der rechtlichen Beratung.

1. Grundprinzipien

- (1) Klarheit. Mandanten erhalten Antworten in einer Sprache, die sie verstehen. Juristische Fachbegriffe werden erläutert oder durch allgemeinverständliche Formulierungen ersetzt; bei Beratungshilfe- und Immigration-Mandaten orientiert sich die Kanzlei am Sprachniveau B1.
- (2) Respekt. Mandanten werden nicht herablassend, abwertend oder vorwurfsvoll behandelt – auch nicht bei aussichtslosen oder unklugen Anliegen. Die Ablehnung eines Mandats erfolgt sachlich und ohne Belehren.
- (3) Verlässlichkeit. Zugesagte Reaktionen, Termine und Schriftsatz-Lieferungen werden eingehalten. Ist das nicht möglich, informiert die Kanzlei den Mandanten proaktiv vor Ablauf der zugesagten Frist.
- (4) Erreichbarkeit. Mandanten haben innerhalb der vereinbarten Fristen einen erreichbaren Ansprechpartner – auch bei Urlaub oder Krankheit (Vertretung nach § 4 Abs. 4 Hauptvertrag).
- (5) Diskretion. Mandanteninhalte werden nicht über andere als die plattformbereitgestellten Kanäle besprochen, soweit die Plattform den jeweiligen Anwendungsfall abdeckt.

- (6) Mandant ist nie Bittsteller. Die Kommunikation behandelt den Mandanten als Auftraggeber einer professionellen Dienstleistung.

2. Reaktionszeiten

- (1) Die Mindest-Reaktionsfristen aus § 4 des Hauptvertrags (2 Werktage Sichtung, 5 Werktage Annahme/Ablehnung, 5 Werktage Antwort in laufenden Mandaten) sind verbindlich.
- (2) Soll-Standard der Plattform – nicht vertraglich erzwingbar, aber Grundlage des internen Qualitäts-Scores:

Vorgang	Soll	Spitzenwert
Erstsichtung neuer Anfragen	≤ 1 Werktag	≤ 4 Stunden
Annahme/Ablehnung	≤ 2 Werktage	≤ 1 Werktag
Antwort auf Mandanten-Nachrichten	≤ 2 Werktage	≤ 1 Werktag
Bestätigung gebuchter Termine	≤ 4 Stunden	sofort
Statusmeldung in offenen Verfahren	mindestens alle 14 Tage	mindestens alle 7 Tage

- (3) Eine Anfrage ist „beantwortet“, sobald der Mandant eine inhaltliche Reaktion erhalten hat. Eine bloße Empfangsbestätigung ist keine Antwort, kann aber Reaktionszeit überbrücken (z. B. „Vielen Dank, ich antworte bis Donnerstag inhaltlich.“).

3. Kommunikationsqualität

- (1) Sprache. Antworten sind klar, vollständig und nachvollziehbar. Längere Satzsätze werden um eine kurze Zusammenfassung („Was bedeutet das für Sie?“) ergänzt.
- (2) Anrede. Mandanten werden mit der von ihnen gewählten Anrede adressiert; Profilangaben werden respektiert.
- (3) Tonfall. Sachlich-warm. Ironie, Sarkasmus, Belehrungen und abschätzige Bemerkungen unterbleiben.
- (4) Fristen. Anstehende Mandanten-Pflichten (Unterschrift, Dokumentennachreichung, Behördentermin) werden mit konkretem Datum und Konsequenzen-Hinweis kommuniziert, nicht nur abstrakt.
- (5) Status-Updates. In offenen Mandaten erhält der Mandant mindestens alle 14 Tage ein Status-Update – auch wenn nichts Neues passiert ist („Wir warten weiterhin auf ..., voraussichtlich bis ...“). Stille ist Vertrauensverlust.
- (6) Sprachen. Soweit die Kanzlei in einer anderen als der deutschen Arbeitssprache mandatieren möchte, gibt sie das im Profil an. Eine in der Profilsprache angeforderte Beratung wird in dieser Sprache geführt.

4. Termine

- (1) Termine werden im hinterlegten Online-Kalender der Kanzlei gebucht (§ 2 Abs. 2 lit. f Hauptvertrag).
- (2) Termine werden 24 Stunden vor Beginn automatisch durch das System bestätigt. Verschiebungen seitens der Kanzlei sind spätestens 24 Stunden vor Termin anzukündigen, soweit nicht ein unvorhersehbares Ereignis vorliegt.
- (3) Pünktlichkeit. Termine beginnen pünktlich. Bei Verspätung über 5 Minuten erhält der Mandant eine proaktive Information mit voraussichtlichem Beginn.
- (4) Videoberatung. Die Kanzlei tritt mit eingeschalteter Kamera, ruhigem Hintergrund und ohne erkennbare Drittpresenz an. Bei technischen Problemen wird auf Telefonkontakt ausgewichen.
- (5) Vorbereitung. Die Kanzlei sichtet vor jedem Termin den aktuellen Falldatenstand. Mandanten sollen nicht denselben Sachverhalt wiederholt vortragen müssen.

5. Mandantenfeedback

- (1) Nach Abschluss eines Mandats erhält der Mandant über die App einen anonymen Kurz-Fragebogen (5 Fragen, < 60 Sekunden). Antworten fließen in einen internen Qualitäts-Score (Abschnitt 8).
- (2) Keine öffentliche Bewertungsfunktion. Die Plattform publiziert keine kanzleibezogenen Mandanten-Bewertungen, schon um berufsrechtliche Sachlichkeitsgebote (§ 43b BRAO, § 6 BORA) nicht mittelbar zu unterlaufen. Aggregierte Plattform-Statistiken werden ausschließlich anonymisiert und ohne Kanzlei-quellen veröffentlicht.
- (3) Konstruktive Rückmeldung. Negatives Feedback wird der Kanzlei – ohne Mandanten-Klarbezug – innerhalb von 7 Tagen zugänglich gemacht, damit die Kanzlei reagieren und ggf. das Verfahren überprüfen kann.
- (4) Lobende Rückmeldungen werden anonymisiert auf Wunsch der Kanzlei in deren internem Qualitätsmanagement zur Verfügung gestellt; sie sind kein Werbematerial.

6. Beschwerdemanagement

- (1) Stufe 1 – Kanzlei. Beschwerden eines Mandanten werden in erster Linie unmittelbar mit der Kanzlei geklärt. Eingang einer Beschwerde wird binnen 3 Werktagen bestätigt; eine inhaltliche Antwort erfolgt binnen 14 Werktagen.
- (2) Stufe 2 – LWYRUP. Wird die Beschwerde nicht beigelegt oder betrifft sie die Plattform selbst, übernimmt LWYRUP. Anlaufstelle ist `info@lwyrup.eu`. LWYRUP bestätigt binnen 3 Werktagen, antwortet inhaltlich binnen 14 Werktagen.
- (3) Stufe 3 – externe Stellen. Mandanten werden – ohne dass ihnen das Beschreiten dieses Wegs ausgedrückt wird – auf folgende Möglichkeiten hingewiesen, soweit sachlich einschlägig:
 - zuständige Rechtsanwaltskammer (§ 73 BRAO),
 - Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft (§ 191f BRAO),
 - Hessischer Beauftragter für Datenschutz und Informationsfreiheit (Art. 77 DSGVO).
- (4) Beschwerden im Zusammenhang mit AML-Holds unterliegen dem Tipping-Off-Verbot (KANZLEI_BRIEFING_AML.md Abschnitt 5); Begründungen mit AML-Bezug bleiben außen vor.

7. Anwaltliche Schweigepflicht und Datenschutz

- (1) Diese Richtlinie verändert die anwaltliche Verschwiegenheit nicht. Mandanteninhalte werden außerhalb der Plattform nur dort besprochen, wo dies mandatsbedingt unausweichlich ist (z. B. Behörden- oder Gerichtskontakt).
- (2) Die Verarbeitung von Mandanten-Feedback erfolgt nach den Festlegungen der Datenschutzerklärung (DATENSCHUTZ.md) und der Joint-Controller-Vereinbarung (Anlage A). Anonymisierungen werden durch die Plattform sichergestellt.

8. Qualitäts-Score und Messung

- (1) LWYRUP führt für jede Kanzlei einen internen, rollierenden 90-Tage-Qualitäts-Score auf Basis folgender Kennzahlen:

Kennzahl	Soll	Gewicht
Median Sichtungs-Zeit	≤ 1 Werktag	15 %
Median Antwort-Zeit	≤ 2 Werktage	20 %
Termintreue (rechtzeitig bestätigt + pünktlich)	≥ 95 %	15 %
Status-Update-Quote (alle 14 Tage in offenen Verfahren)	≥ 90 %	15 %

Kennzahl	Soll	Gewicht
Mandanten-Feedback (5-Sterne-Schnitt)	≥ 4,2	25 %
Beschwerde-Quote pro 100 Mandate	≤ 2	10 %

- (2) Der Score ist im Kanzleiportal jederzeit einsehbar, gemeinsam mit den zugrunde liegenden Roh-Werten.
- (3) Der Score ist nicht öffentlich. Er wird nicht für Marketing oder Mandantenanzeige verwendet, kann aber in das Routing-Gewicht (Wahrscheinlichkeit, eine vermittelte Anfrage zu erhalten) einfließen.

9. Stufenmodell bei Verfehlung

Bei wiederholtem Unterschreiten der Soll-Standards greift folgendes Verfahren:

- (1) Hinweis. Erstmaliges Unterschreiten der Soll-Standards in einem 90-Tage-Fenster: schriftlicher Hinweis durch LWYRUP, mit Aufschlüsselung der Kennzahlen und einem Verbesserungsvorschlag.
- (2) Coaching-Termin. Wiederholtes Unterschreiten in einem zweiten aufeinanderfolgenden Fenster: gemeinsames Gespräch (max. 60 Min., remote) zur Ursachenanalyse.
- (3) Routing-Drosselung. Drittes Fenster mit Verfehlung: vorübergehende Reduktion des Routing-Gewichts. Vermittelte Anfragen werden bevorzugt anderen Kanzleien zugeführt; bestehende Mandate bleiben bei der Kanzlei.
- (4) Aussetzung. Bei nachhaltiger Verfehlung kann LWYRUP gemäß § 4 Abs. 5 Hauptvertrag die Vermittlung neuer Anfragen aussetzen.
- (5) Kündigung. Im Wiederholungsfall greift § 11 Hauptvertrag.

Die Eskalationsschritte gelten nicht für eine bewusste Reduktion der Mandatsannahme aus Kapazitätsgründen, soweit die Kanzlei dies über die Statusmeldung im Kanzleiportal anzeigt.

10. Schulung und kontinuierliche Verbesserung

- (1) Onboarding-Schulung. Vor erstem Mandat: einmalige Plattform-Schulung (max. 90 Min., remote oder als Self-Service-Modul) für alle Kanzleimitarbeitenden mit Portalzugriff. Themen: Plattform-Bedienung, Mandantenkommunikation, Datenschutz, AML.
- (2) Jährliche Auffrischung. Pflicht-Modul (60 Min., Self-Service); Inhalte werden jährlich an Änderungen der Plattform und der Rechtslage angepasst.
- (3) Quartalsweise Review-Calls. Optional, max. 60 Min.; LWYRUP teilt anonymisierte Best-Practice-Erkenntnisse, Kanzleien bringen Feedback ein. Teilnahme freiwillig.
- (4) Bei sicherheitsrelevanten Änderungen (z. B. neuer Workflow-Pflichtbaustein, geänderter AML-Cooperationsablauf) erfolgt eine kurze schriftliche Information mit Lesebestätigung.

11. Mandanten-Erwartungsmanagement

- (1) Im Profil und in den Workflow-Anzeigen weist die Kanzlei realistische Erwartungen aus (typische Reaktions- und Bearbeitungszeiten). Übertriebene Versprechen unterbleiben.
- (2) Bei aussichtslosen Anliegen erfolgt die Ablehnung mit einer kurzen, sachlichen Begründung und ggf. einem Hinweis auf alternative Wege (Beratungsstelle, Anwaltskammer-Suche). Vorlage: pre_check_reason-Texte aus dem Plattform-System.

12. Bezug zu anderen Dokumenten

Bezug	Dokument
Reaktionszeiten (Pflicht)	KANZLEI_VERTRAG.md § 4
Workflows (kanzleieigen)	KANZLEI_VERTRAG.md § 3a
Plattform-Sicherheit, Lawyer-Token	KANZLEI_VERTRAG.md § 9, KANZLEI_BRIEFING_TOM.md
Datenschutz, Mandanten-Feedback	DATENSCHUTZ.md, Anlage A
AML-Cooperation, Tipping-Off	KANZLEI_BRIEFING_AML.md
Datenpannen-Cooperation	KANZLEI_BRIEFING_DATENPANNEN.md

Versionierung

KANZLEI_GRUNDSAETZE_MANDANTENZUFRIEDENHEIT.md

Version	Datum	Änderung
0.1	2026-04-30	Erstfassung der Grundsätze zur Mandantenzufriedenheit; Aufnahme als Anlage IV in den Kanzlei-Rahmenvertrag noch zu vollziehen.
1.0	2026-05-01	Freigabe.

Hinweis: Diese Richtlinie ist eine vertragliche Selbstverpflichtung der teilnehmenden Kanzleien. Sie ersetzt nicht die berufsrechtlichen Pflichten nach BRAO und BORA und tritt hinter diese zurück, soweit Konflikte bestehen. Vor Inkraftsetzung empfiehlt sich eine Sichtung der konkreten Soll-Standards (Abschnitt 8) mit Pilot-Kanzleien zur Kalibrierung.