

Individuell, schnell und günstig Interview mit Geschäftsführer Christian Ulshöfer

FRAGE: Warum lohnt sich ein Anruf bei der Deutschen Anwaltshotline? Man könnte doch auch zum klassischen Kanzleianwalt gehen.

ANTWORT: Den muss man aber auch in seiner Kanzlei aufsuchen. Oft braucht man aber möglichst schnell eine rechtsverbindliche Auskunft. Bei einem Anruf bei der Deutschen Anwaltshotline sind Sie sofort mit einem Rechtsanwalt verbunden – und das auch abends oder am Wochenende. Außerdem ist ein Anruf meist wesentlich günstiger als ein Erstberatungsgespräch beim Kanzleianwalt. Ein Erstberatungsgespräch kann dort bis zu 190 Euro kosten.

FRAGE: Beim Anruf bei einer Hotline oder bei einer Anfrage per E-Mail spielt Vertrauen sicher eine entscheidende Rolle?

ANTWORT: Genau. Und das im dreifachen Sinne. Unsere Kunden müssen sich auf die Dienstleistung, das Unternehmen und auf den beratenden Anwalt verlassen können. Denn beim Anruf auf unserer Hotline oder bei einer Anfrage per E-Mail kommen sehr persönliche Dinge zur Sprache. Vertrauen gewinnt man nur durch Transparenz, faire und klare Preise und mit einer durchgängig hohen Beratungsqualität. Der große Anteil an Stammkunden zeigt, dass wir mit unserer Unternehmenspolitik richtig liegen.

FRAGE: Gute Beratung setzt gute Berater voraus. Nach welchen Kriterien wählen Sie Ihre Anwälte aus?

ANTWORT: Wir setzen konsequent auf erfahrene Praktiker. Alle Kooperationsanwälte der Deutschen Anwaltshotline betreiben entweder selbst eigene Kanzleien oder arbeiten als angestellte Rechtsanwälte in mittelständischen Kanzleien. Neben den notwendigen fachlichen Kenntnissen müssen unsere Partner-Anwälte außerdem über gute kommunikative Fähigkeiten verfügen.

FRAGE: 0190/0900-Rufnummern genießen nicht den besten Ruf.

ANTWORT: Das ist richtig und rührt vom Missbrauch der Mehrwertnummern durch unseriöse Anbieter her. Aber auch beim Anruf bei einem Callcenter landen viele Teilnehmer häufig direkt in einer Warteschleife. Deshalb legen wir viel Wert darauf, dass unsere Kunden direkt mit einem Rechtsanwalt verbunden werden – ohne preistreibende Warteschleife. Nur dann fühlen sich die Anrufer ernstgenommen. Eine hoch qualitative Dienstleistung kann man nur in einem seriösen Umfeld anbieten.

FRAGE: Wer ruft bei der Deutschen Anwaltshotline an?

ANTWORT: Der Mieter, der seine Nebenkostenabrechnung nicht nachvollziehen kann, der Unternehmer, der eine Vertragsklausel überprüfen lassen möchte, der Autofahrer, der auf der Autobahn geblitzt wurde. Entscheidend ist, dass sich alle Anrufer darauf verlassen können, über die Deutsche Anwaltshotline immer eine

individuelle und qualifizierte Rechtsauskunft zu erhalten. Bei der E-Mail-Beratung auch schwarz auf weiß.

FRAGE: Sind 1,99 Euro pro Minute eigentlich ein fairer Preis?

ANTWORT: Ja. Im Durchschnitt dauert eine Rechtsberatung am Telefon sechs Minuten. Das sind knapp 12 Euro für die qualifizierte Antwort eines Spezialisten. Günstiger und schneller ist Rechtsrat nicht zu bekommen.

FRAGE: Telefonische Rechtsberatung ist ein Massengeschäft – und doch erwarten die Anrufer eine individuelle Beratung. Wie passt das zusammen?

ANTWORT: Ein großer Marktanteil und ein damit einhergehendes hohes Anruferaufkommen ist Grundvoraussetzung für unser telefonisches Rechtsberatungssystem. Nur so kann man stets genügend spezialisierte Rechtsanwälte für die Beratung in allen Rechtsgebieten einsetzen.

FRAGE: Wie wird sich der Markt weiterentwickeln?

ANTWORT: Vielen Verbrauchern ist dieser Weg zum Anwalt noch nicht bekannt. Der Markt wird gerade erst erschlossen. Es besteht aber bereits heute ein erheblicher Bedarf an qualifizierter Rechtsberatung per Telefon und Internet – das erleben wir tagtäglich. Denn schneller als über das Telefon bekommen sie nun einmal keine Auskunft. Geschwindigkeit ist in diesem Fall tatsächlich Trumpf. Ein starkes Wachstum erwarten wir zudem im Bereich der E-Mail-Beratung.