

Grundsätze der Arbeit mit Mandanten

Gründe für die Zurückweisung bzw. Abgabe eines Mandats

Damit DOWAS Mandanten vertritt, müssen diese bestimmte Voraussetzungen erfüllen. Kommt es hinsichtlich dieser Grundlagen zu Störungen, behält sich DOWAS vor, Mandate abzuweisen oder bestehende Mandate zu kündigen.

Voraussetzungen der Mandatsübernahme sind:

- **Ehrlichkeit** gegenüber DOWAS und Dritten (z. B. Behörden, Gläubigern)
- **Mitwirkung** im zumutbaren Maße ggf. mit Hilfe
- **Rechtmäßigkeit** in allen Tätigkeiten (aktiv aber auch passiv)
- **Höflichkeit** gegenüber DOWAS und allen anderen Kontaktpersonen incl. Dritten (s. o.)
- **Ethisch** vertretbare Motivation, DOWAS um Hilfe zu bitten
- **Demut** in der Annahme der Hilfe
- **Keine Rechtsberatung** als primäre Aufgabe

Es kann zu Störungen kommen, wenn *eine* Voraussetzung nicht erfüllt wird. Diese eine Störung kann, wenn sie groß genug ist, die einseitige fristlose Kündigung des Mandatsverhältnisses auslösen.

Eine „AGB“ i. S. v. „Gründe zur Mandatsabweisung bzw. Kündigung“ könnte so aussehen:

§ 1 (Ehrlichkeit)

- (1) Der Mandant verschweigt gegenüber DOWAS wesentliche Fakten, weil diese dem Vorgang schaden könnten.
- (2) Sofern diese Tatsachen DOWAS bekannt werden, eine Weitergabe dieser Fakten an Dritte (z. B. Behörden, Gläubiger) jedoch nicht erlaubt wird bzw. nicht möglich ist, ohne die Arbeitsgrundlage massiv zu gefährden bzw. zu löschen, ist dieses dem Abs. 1 gleichgestellt.
- (3) Verschweigt der Mandant DOWAS diese Fakten ohne Vorsatz, gilt Abs. 1 o. 2. dann, wenn der Mandant nicht zu einer „Ordnung“ der Verhältnisse bereit ist oder einer nachträgliche Information der Betroffenen mit Annahme gerechter Konsequenzen nicht zustimmt.

§ 2 (Mitwirkung)

Der Mandant arbeitet an der Lösung seines Problems nicht so mit, wie es von ihm verlangt und ihm zugemutet werden kann.

§ 3 (Rechtmäßigkeit)

- (1) Der Mandant ignoriert bestehende Gesetze und Vorschriften.
- (2) Sofern DOWAS den Mandanten vertritt, würde DOWAS aufgrund der uns bekannt gewordenen Tatsachen einen Rechtsbruch begehen.

§ 4 (Höflichkeit)

- (1) Gegenüber DOWAS, anderen Kontaktpersonen oder Dritten fällt der Mandant durch bewusst unhöfliches Verhalten auf. Dieses kann sich äußern oder zeigen z. B. durch:
 - a) verbale Äußerungen (z. B. Beleidigender, Fremdenfeindlicher oder Sexistischer Natur)
 - b) Verhalten wie Gestik, Mimik, Umgangsformen
 - c) Kleidung (unhöflich ist auch bewusst aufreizend sexuell betonte Kleidung)
 - d) Körperpflege (Vermeidung trotz Möglichkeiten)
- (2) Sofern dem Mandanten völlige soziale Inkompetenz unterstellt werden kann, kann über diese Punkte hinweg gesehen werden, sofern ein Bemühen um Besserung erkennbar ist.

§ 5 (Ethik)

Die Motivation des Mandanten, die ihn zur Inanspruchnahme der Hilfe von DOWAS bewegte, erfüllt nicht die Grundsätze der Ethik oder moralischen / christlich religiösen Gesinnung.

§ 6 (Demut)

Der Mandant verlangt die Lösung seines Problems auf einem bestimmten von ihm vorgegebenen Weg und ist nicht bereit, sich auf einen anderen Lösungsweg einzulassen.

§ 7 (keine Rechtsberatung)

- (1) Ein Mandant benötigt primär keine soziale Beratung oder Hilfe, sondern sein Problem liegt eher im Zuständigkeitsbereich von Rechtsanwälten, Notaren, Steuerberatern, Finanzdienstleistern, o. a. ähnlichen Berufen. Er erwartet Rechtsberatung z. B. in Form einer Reaktion auf ein erhaltenes Kündigungsschreiben oder zur Lösung eines Vertragsstreits.
- (2) Sofern im Rahmen der allgemeinen Betreuung und „Sanierung der Lebenssituation“ ein Verbraucherinsolvenzverfahren durchgeführt wird, ist dieses kein Verstoß gegen diese Vorschrift.

Nachfolgend sind typische Beispiele recht konkret aufgeführt:

Zu § 1 Ehrlichkeit:

Nebeneinkünfte („Schwarzarbeit“) wird nicht angegeben.

Vermögen wird verschwiegen.

Es wird verschwiegen, dass andere Helfer parallel beauftragt sind (wichtig zur Abstimmung).

Ein bestimmtes Verhalten wird bewusst anders dargestellt, als es sich ereignet hat.

Es wird behauptet, es Dokument sei (beim Amt) abgegeben worden, obwohl dieses wissentlich nie geschah.

Zu § 2 Mitwirkung:

Der Mandant führt trotz Zumutbarkeit und Eignung kein ihm ausgehändigtes Haushaltsbuch.

Er veräußert keinen Luxusgegenstand, wie gefordert.

Keine Arbeitssuche oder keine Annahme einer zumutbaren Arbeitsstelle.

Keine Ordnung der Papiere in ausgehändigten Ordnungssystemen, neue Briefe werden nicht sorgfältig behandelt oder DOWAS gezeigt.

Zu § 3 Rechtmäßigkeit:

Der Mandant arbeitet „schwarz“.

Er täuscht / belügt Behörden z. B. über Gesundheitszustand, Vermögen, Arbeit, Angehörige,

Er nötigt / bedroht Dritte.

Zu § 4 Höflichkeit:

Der Mandant beleidigt Mitarbeiter oder Dritte.

Der Mandant erscheint in äußerlich extrem ungepflegtem Erscheinungsbild trotz Möglichkeiten, dieses zu vermeiden.

Der Mandant bittet um Hilfe, einen Brief möglichst ‚scharf‘ und unhöflich zu formulieren.

Zu § 5 Ethik:

Der Mandant will seine finanzielle Lage unter Schädigung anderer verbessern, obwohl er aufgrund bestehenden Vermögens/Besitztümer (z. B. Eigentümer von Mietwohnungen mit beachtlichen Mieteinnahmen) bereits zu den „Besserverdienenden“ gehört.

Der Mandant erwartet von DOWAS kostenlose aber wertvolle Hilfe, die er trotz ausreichender finanzieller Mittel nicht honorieren möchte. Erschwerend kommt hinzu, wenn andere Hilfsstellen abgelehnt wurden, da diese die gleiche Hilfe nur gegen Bezahlung angeboten haben und wenn die Mittel zur Bezahlung durch den Mandanten aufzubringen wären, ohne erkennbare Härte zu bedeuten.

Der Mandant erreicht durch DOWAS Erleichterungen, ist aber nicht bereit, anderen von ihm abhängigen Dritten (z. B. Schuldner) diese Erleichterungen ebenfalls zu gewähren.

Es wird bekannt, dass der Mandant Menschen im näheren oder weiteren Umfeld herabwürdigend und unmoralisch behandelt.

Eine Mandantin sucht Hilfe zur Abtreibung ungeborenen Lebens, nachdem legale Optionen gescheitert sind.

Zu § 6 Demut:

Ein Mandant findet keine Arbeit und verlangt Hilfe bei der Arbeitssuche. Das Vorliegen einer psychischen Krankheit weist er zurück und weigert sich, dieser Verdachtsdiagnose nachzugehen und ggf. Rente zu beantragen.

Ein Mandant will bei der Hilfe zur Arbeitssuche nicht darauf verzichten, ein vermeidlich gutes, tatsächlich aber schädliches Arbeitszeugnis zu verwenden.

Ein Mandant erwartet die Erhöhung eines Drucks auf Dritte und ist nicht bereit, Einigungsversuche zu unternehmen.

Zu § 7 keine Rechtsberatung:

Ein Mandant hat ein Kündigungsschreiben erhalten und bittet DOWAS um rechtliche Beurteilung und Vertretung.

Ein Mandant hat Streit mit einem Telefon/Handy-Vertragspartner und bittet DOWAS um Rat, wie der Vertragsstreit gewonnen werden kann oder zumindest wie man am besten reagiert.

Ein Mandant bittet nach einem Unfall (ggf. eines Angehörigen) nicht primär um Hilfe bei dem Management der sozialen Aspekte wie z. B. Versorgung der Verletzungen/Spätfolgen, Hilfe bei Haushaltsführung, Versorgung der Kinder, Hilfe bei Beantragen einer Kur/Reha-Maßnahme, Erklärung der gestellten Diagnosen und Gesundheitsberatung, Verarbeitung der psychischen Folgen, Hilfe am Arbeitsplatz nach Behinderung, Umgestaltung der privaten Wohnverhältnisse, ... sondern der Mandant bittet primär um Rechtsbeistand gegenüber Unfallgegner oder Staatsanwaltschaft oder um Beratung rechtlicher Möglichkeiten.

Bei Kündigung eines laufenden Mandats werden die beteiligten Dritten über die Kündigung informiert. Zum Schutz des Mandanten wird aber in der Regel nicht genannt, welche der vorgenannten Gründe zur Mandatskündigung führte. Auch nach Kündigung des Mandats bleibt DOWAS an seine Schweigepflicht gemäß einschlägiger Rechtsprechung gebunden. Folgende Informationen bleiben auch nach Kündigung durch Dritte abrufbar: 1. Zeitpunkte der Mandatsaufnahme und Kündigung; 2. Gründe der Mandatsaufnahme und 3. erbrachte Leistungen während des vorgenannten Zeitraumes.

DOWAS bietet in der Regel an, das Mandat wieder aufzunehmen, wenn die Störung beseitigt wurde.